

ORES



#energy

#sustainability

RAPPORT ANNUEL

ORES Assets

2020



Dénomination et forme

ORES Assets. Association intercommunale coopérative.

Siège

Avenue Jean Mermoz 14, 6041 Gosselies.

Constitution

Acte de constitution publié à l'annexe du Moniteur belge du 10 janvier 2014 sous le numéro 14012014.

Statuts et modifications statutaires

Les statuts ont été modifiés à plusieurs reprises et pour la dernière fois aux termes d'un acte reçu par Maître Frédéric de Ruyver, de résidence à Court-Saint-Etienne, en date du 18 juin 2020, publié aux annexes au Moniteur belge du 13 juillet 2020 sous le numéro 20079215.

Table des matières

I. INTRODUCTION	2
1. Message du Président du Comité de direction	4
2. Présentation de l'entreprise	6
II. RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – DÉCLARATION D'INFORMATION NON-FINANCIÈRE	8
1. 2020 en un coup d'oeil	10
2. Responsabilité sociétale et développement durable	12
3. Transition énergétique et environnement	16
4. Des réseaux fiables et durables	32
5. Le client au coeur de l'activité	44
6. Culture d'entreprise et mieux-être au travail	54
7. Gouvernance et transparence	59
8. Éthique et loyauté des pratiques	65
9. Engagement sociétal et ancrage local	67
III. RAPPORT DE GESTION	70
1. Commentaires sur les comptes annuels	72
2. Comptes annuels	86
IV. RÉPARTITION BÉNÉFICIAIRE	128
V. RAPPORTS DES COMMISSAIRES	132
1. Pour l'acompte	134
2. Pour les comptes au 31 décembre 2020	137
VI. RAPPORTS DE RÉMUNÉRATION	142
1. Présentation des organes de gestion	144
2. Rapport du Comité de rémunération d'ORES Assets	145
3. Rapport du Comité de nomination et de rémunération d'ORES	146
4. Rapport du Conseil d'administration d'ORES Assets	147
5. Rapport du Conseil d'administration d'ORES	152
VII. RAPPORT SPÉCIFIQUE SUR LES PRISES DE PARTICIPATION	164
VIII. ANNEXE 1 POINT 1 - LISTE DES ASSOCIÉS	168
IX. INDEX GRI	174

I

INTRODUCTION

1. Message du Président du Comité de direction p.4
2. Présentation de l'entreprise p.6



1. Message du Président du Comité de direction

2020 restera dans les mémoires comme une année pleine d'incertitudes. Si dès le 9 janvier, l'Organisation mondiale de la Santé annonçait l'apparition d'un nouveau coronavirus mortel à Wuhan en Chine, personne n'imaginait alors l'impact à venir de cette situation sur nos vies et ses terribles conséquences sur les plans sanitaire, social et économique.

À l'heure de la publication de leur rapport annuel, nombre d'entreprises et d'industriels voient l'ombre de la COVID planer sur leurs résultats et la rétrospective de leurs activités. ORES, comme toutes les entreprises en charge de missions dites « essentielles » pour la collectivité, a eu à la fois le devoir et la chance de poursuivre ses activités tout au long de l'année.

Bien sûr, nous avons nous aussi été marqués par la pandémie. Notre capacité à nous montrer réactifs et résilients dans ces temps troublés a été mise à l'épreuve. Afin de participer à l'effort sanitaire collectif et de protéger collègues et clients, nous avons suspendu nos chantiers à la mi-mars avant une reprise progressive en avril, tout en maintenant néanmoins une présence sur le terrain indispensable pour une distribution d'énergie fiable. Les événements ont bousculé nos feuilles de route, nous avons connu des difficultés – je pense notamment à la panne informatique de grande ampleur qui a affecté le système des compteurs à budget – mais, avec un peu de recul aujourd'hui, on peut affirmer qu'ORES a toujours fait le maximum pour répondre présente pour ses clients.





ORES

En guise d'introduction à ce rapport annuel, je voudrais adresser un message positif. Il faut souligner la rapidité avec laquelle les collaborateurs de l'entreprise se sont adaptés aux circonstances pour, non seulement poursuivre nos services essentiels à la population, mais aussi permettre aux grands projets de l'entreprise de franchir de nouvelles étapes. Qu'il s'agisse de faciliter et accélérer la transition énergétique, de mettre en place le comptage digital communicant, de développer des synergies entre opérateurs, de continuer à faciliter la vie des clients en ce compris les plus précarisés, ORES a été au rendez-vous. Malgré les difficultés inhérentes à la crise sanitaire – changements dans les calendriers, travail obligatoire à domicile pour beaucoup, ruptures dans les chaînes logistiques à l'échelle mondiale – nos collègues ont su se réinventer, imaginer des solutions dans leur métier et poursuivre leurs missions avec détermination et efficacité.

Dans ce contexte fait de distanciation sociale et de gestes barrières, ORES ne s'est pas éloignée de ses partenaires du quotidien. Bien au contraire. Dans la perspective de la relance qui succédera à la crise sanitaire, notre entreprise a choisi de réunir et de rencontrer – certes virtuellement – des représentants des pouvoirs publics, différents acteurs du monde de l'énergie, des associations de défense des consommateurs et des publics plus précarisés, des représentants des PME et des indépendants, des représentants du monde académique, et bien d'autres encore. Il ressort de ces échanges que la principale attente de ces parties prenantes par rapport à ORES, en tant que gestionnaire de réseaux, réside dans l'accompagnement actif, performant et fiable d'une transition énergétique à la fois profitable pour la planète, synonyme d'opportunités pour les entreprises et bénéfique pour toutes les catégories de consommateurs.

Cette transition énergétique inclusive et de proximité est la vision que nous proposons dans notre plan stratégique 2021-2023. Elle s'est traduite dans les nombreux projets que nous avons menés l'an dernier. Par exemple, dans le cadre de l'implémentation de communautés d'énergie renouvelable, dans le recours aux technologies innovantes et à l'intelligence artificielle pour mieux gérer le caractère intermittent du renouvelable, ou encore dans notre soutien à la valorisation de filières nouvelles, comme celle du biométhane, injecté pour la première fois dans notre réseau de distribution en 2020.

Enfin, sur un plan financier, la poursuite de l'activité tout au long de l'année a permis de maintenir notre situation et notre solidité. Nos résultats sont comparables à ceux de l'exercice précédent, ce qui est encourageant à la fois pour la poursuite de notre ambitieux plan d'investissement et pour nos actionnaires.

Bonne lecture !

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

2. Présentation de l'entreprise

ORES est profondément ancrée dans la société wallonne : dans trois communes sur quatre, elle gère et exploite les réseaux de distribution d'électricité et/ou de gaz, ainsi que le parc d'éclairage public. L'entreprise accompagne les autorités publiques dans la transition énergétique et investit dans les infrastructures et les systèmes qui préparent l'avenir du marché de l'énergie.

La crise sanitaire qui a marqué l'année 2020 et les premiers mois de 2021 a réaffirmé l'importance des entreprises assurant les services de base à la population. ORES garantit l'accès à l'énergie aux ménages, aux professionnels, aux entreprises ou encore aux services publics et à ce titre, elle appartient aux secteurs cruciaux.

Une mission essentielle

Forte de ses 2.400 collaborateurs – ingénieurs, techniciens, informaticiens, administratifs – ORES exploite près de 52.000 kilomètres de réseaux électriques dans 197 communes et plus de 10.000 kilomètres de réseaux de gaz dans 111 communes. Elle assure ainsi l'alimentation de quelque 1,4 million de clients 24h/24, 365 jours par an. L'entreprise entretient et veille aussi à la modernisation du parc d'éclairage public de plus de 75% des communes wallonnes, ce qui représente aujourd'hui un peu plus de 460.000 points lumineux.

Acteur économique de premier plan, ORES a investi 1,6 milliard d'euros dans les réseaux de distribution au cours des six dernières années afin de garantir la qualité d'approvisionnement des clients et de préparer l'avenir. Dans le même temps, l'entreprise veille à maîtriser ses coûts et, depuis plusieurs années, elle maintient l'évolution des tarifs de distribution – une partie significative de la facture d'énergie du client – sous le niveau de l'inflation.

Faciliter l'énergie, faciliter la vie

ORES veut faciliter la vie de ses clients par rapport à l'énergie en leur proposant un service de proximité à la mesure de leurs attentes. Depuis plusieurs années, elle s'attache à simplifier leurs démarches liées aux demandes de travaux : raccordement aux réseaux, installation ou déplacement de compteurs, synergie avec les opérateurs de distribution d'eau ou de télécoms, etc.

L'entreprise assure également des missions fondamentales au bon fonctionnement du marché de l'énergie : relève et validation des données de consommation et de production d'énergie, tenue à jour de ces données dans le registre d'accès, gestion des changements de fournisseurs ou des déménagements.

Par ailleurs, à travers sa démarche Open Data et en tant qu'acteur de la transition énergétique, ORES a souhaité en 2020 mettre à disposition de tous des données utiles liées à ses missions de gestionnaire de réseaux. Les données accessibles via son site internet – dans le respect du Règlement général sur la protection des données – sont destinées à différents usages et partenaires tels que les clients, les autorités locales, les gouvernements, les acteurs du monde académique, les sociétés travaillant autour de l'innovation, les projets européens, les administrations publiques ou privées, etc.

Enfin, à travers ses missions dites d'obligations de service public (OSP), ORES veille à garantir l'accès à l'énergie pour tous. Elle gère les solutions de prépaiement pour les clients en défaut de paiement chez leur fournisseur, elle participe aux commissions locales pour l'énergie (CLE) dans les CPAS en accompagnant les personnes en difficulté et elle assure la fourniture sociale pour les clients répondant aux conditions d'octroi.

Le défi : une transition énergétique inclusive

L'entreprise veut mettre toute son expertise technologique et ses réseaux au service de la transition énergétique en Région wallonne et aider la société à sortir de sa dépendance aux énergies fossiles. En 2021, elle a reçu, au même titre que les autres gestionnaires de réseaux d'énergie du pays, le titre de « SDG Voice », c'est-à-dire d'ambassadeur des objectifs de développement durable des Nations Unies.

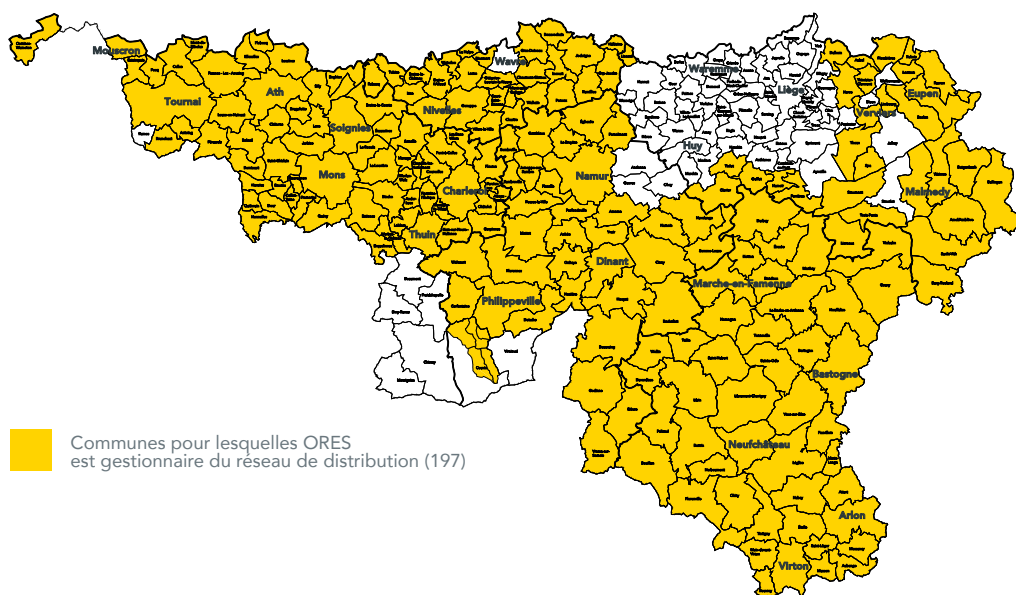
Depuis sa création, ORES a raccordé sur ses réseaux électriques près de 140.000 unités de production décentralisées d'électricité d'origine renouvelable – éolien, photovoltaïque, hydraulique ou biomasse. En 2020, la première station wallonne d'injection de biométhane, produit à partir des déchets organiques issus de l'agriculture, a été raccordée au réseau de distribution de gaz. ORES travaille sur des solutions innovantes qui doivent augmenter la part d'énergie renouvelable dans ses réseaux et accélérer la transition écologique : recours à l'intelligence artificielle pour éviter les congestions de réseau, projets de communautés d'énergie renouvelable, ouverture des réseaux d'énergies aux mobilités alternatives, etc. Le défi consiste à transformer le réseau

pour l'adapter à ces nouveaux flux d'énergie bidirectionnels et au caractère intermittent des énergies renouvelables, tout en garantissant la continuité d'approvisionnement des clients.

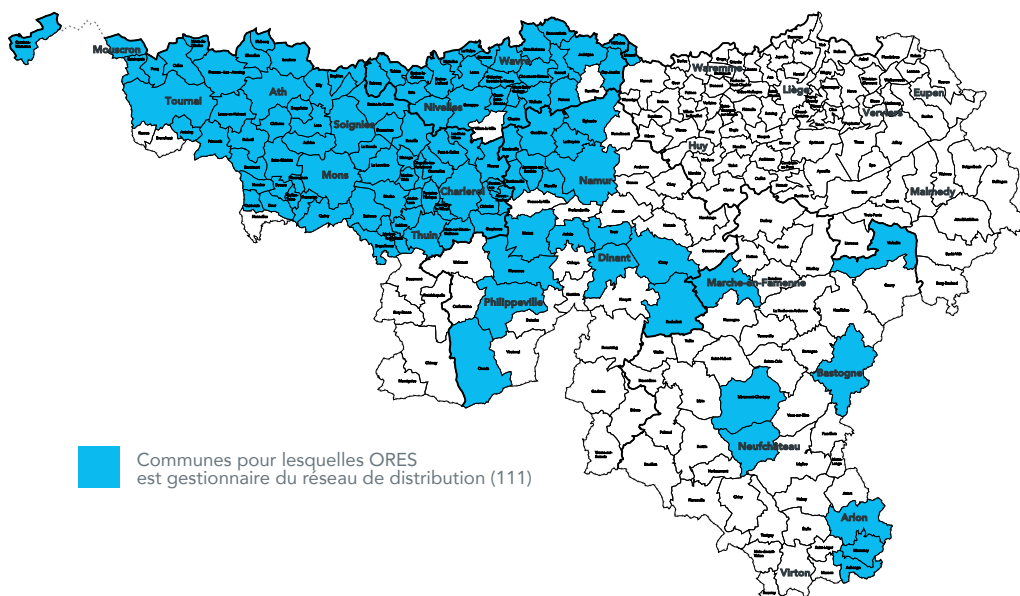
Si la transition énergétique doit être bénéfique pour la préservation de notre environnement, elle doit aussi être abordable, source d'emploi et de prospérité pour la collectivité. ORES est convaincue de la nécessité d'avancer de façon inclusive et positive vers une

énergie plus verte en associant l'ensemble des Wallons et des Wallonnes à la démarche, en ce compris les citoyens précarisés ou fragilisés économiquement par la crise sanitaire. Cette volonté est exprimée dans la nouvelle vision de l'entreprise, validée dans son plan stratégique 2021-2023 par son Conseil d'administration en fin d'année 2020 : « Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité ».

Gestion des réseaux de distribution en électricité



Gestion des réseaux de distribution en gaz naturel



III

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – DÉCLARATION D'INFORMATION NON- FINANCIÈRE

1. 2020 en un coup d'oeil.....	10
2. Responsabilité sociétale et développement durable.....	12
3. Transition énergétique et environnement.....	16
4. Des réseaux fiables et durables.....	32
5. Le client au coeur de l'activité.....	44
6. Culture d'entreprise et mieux-être au travail.....	54
7. Gouvernance et transparence.....	59
8. Éthique et loyauté des pratiques.....	65
9. Engagement sociétal et ancrage local.....	67



1. 2020 en un coup d'oeil

9 FÉVRIER

Ciara souffle sur la Belgique

D'importants dégâts sont provoqués par le passage de la tempête Ciara. Le réseau électrique n'est pas épargné. En 24h, ORES reçoit 3.000 appels et procède à 800 interventions sur le terrain. Le mois de février voit également le passage des tempêtes Dennis et Ellen, certes moins violentes, mais qui mettent une nouvelle fois les techniciens et le réseau à rude épreuve. Plus tard dans l'année, les tempêtes Francis, Odette et Bella nécessiteront également une forte mobilisation des équipes techniques.

6 AVRIL

La reprise des chantiers s'organise

Après plusieurs semaines de confinement strict, le secteur de la construction est autorisé à reprendre ses activités. ORES et les différents gestionnaires de réseaux du pays s'accordent sur une reprise séquencée et sécurisée des chantiers. Les problèmes de fourniture et de logistique engendrés par la crise sanitaire se répercutent néanmoins sur le calendrier des travaux.

18 JUIN

Gain de temps pour les raccordements de nouvelles habitations

ORES, Proximus, VOO et la SWDE présentent ensemble un nouveau service baptisé «Connect My Home». Cette synergie entre gestionnaires de câbles et conduites permet aux clients de régler les différents raccordements – électricité, gaz, eau et télécoms – de leur nouvelle habitation en une seule demande administrative. Une fois planifiés, tous les travaux sont effectués en une journée ou demi-journée.

17 MARS

Confinement : ORES maintient ses activités essentielles

À la mi-mars, les autorités annoncent un confinement général afin de circonscrire la propagation de la COVID-19. Dans ces circonstances exceptionnelles, l'entreprise prend les mesures nécessaires pour maintenir ses services essentiels de distribution d'énergie. De nombreuses actions sont mises en place pour éviter au maximum les déplacements et les contacts physiques entre les membres du personnel et les clients. Les opérations de terrain non-urgentes sont provisoirement suspendues.

2 JUILLET

Importante panne sur le système de compteur à budget

À la demande des autorités, ORES met en place une action de non-coupage pendant le premier confinement pour éviter les déplacements liés aux rechargements des cartes pour compteur à budget. En début d'été, l'entreprise s'apprête à revenir à un mode de fonctionnement habituel pour le prépaiement. Un vaste plan de communication est mis en place afin d'inviter les clients à réactiver leur compteur avant le 3 juillet. La veille de la date butoir, un problème technique survient et entraîne une coupure d'alimentation anticipée chez quelque 5.000 clients. Une cellule de crise est mobilisée afin de permettre aux clients de retrouver l'accès à l'énergie.

22 SEPTEMBRE

La première communauté d'énergie renouvelable de Wallonie présente ses résultats

À Tournai, ORES et IDETA expérimentent au sein d'un zoning industriel la première communauté d'énergie renouvelable de la Wallonie. Des entreprises voisines se partagent la production électrique de leurs panneaux photovoltaïques et d'une éolienne. ORES facilite l'émergence de ce circuit court d'électricité verte en adaptant son réseau, en apportant un service de monitoring et de prévision de la consommation et en définissant avec le régulateur un tarif avantageux pour l'énergie produite localement. Un an après son lancement, le bilan du projet-pilote est encourageant: 6.450 MWh verts ont été produits et mis à disposition des entreprises partenaires, 61 % ont été autoconsommés, ce qui a permis de couvrir 39 % des besoins électriques des entreprises participantes.

1^{ER} OCTOBRE

Le tarif prosumer entre en vigueur en Région wallonne

La démarche vise à favoriser l'autoconsommation de l'électricité produite par les propriétaires de panneaux photovoltaïques et un partage plus équitable des frais de réseaux entre tous les clients. Le Gouvernement wallon s'engage à prendre en charge une partie importante du coût du nouveau tarif les premières années: 100% à partir d'octobre 2020 et pour 2021 et 54% en 2022 et 2023. Ce n'est qu'en 2024 que celui-ci sera payé dans son intégralité par les prosumers wallons.

7 OCTOBRE

Du gaz vert pour la première fois dans le réseau de distribution wallon

La première station d'injection de gaz vert dans le réseau de distribution est inaugurée à Fleurus. En apportant son expertise technologique et en renforçant ses infrastructures locales, ORES permet à une structure agricole locale de valoriser ses déchets organiques en les injectant sous forme de biométhane dans les conduites de gaz.

9 OCTOBRE

Soutien aux ménages impactés par la crise

Le Gouvernement wallon instaure un nouveau statut de protection afin de soutenir les ménages qui rencontrent des difficultés passagères pour honorer leur facture d'énergie. Les clients en situation de précarité ou dont les revenus sont mis à mal par la pandémie peuvent solliciter une aide auprès de leur gestionnaire de réseau et devenir « client protégé conjoncturel » pour une période s'étalant jusqu'à un an.

9 DÉCEMBRE

ORES teste pour la première fois le prépaiement à distance

Dans le cadre d'un projet-pilote, des compteurs digitaux sont installés à la place des compteurs à carte traditionnels. L'initiative permet aux clients concernés de ne plus devoir se déplacer et de réapprovisionner leur solde en ligne, en quelques clics seulement. Si elle est validée à l'occasion de ces tests, la solution technique pourra être généralisée à l'ensemble des clients aujourd'hui équipés d'un compteur à budget.

2. Responsabilité sociétale et développement durable

Résolument consciente de ses responsabilités sociétales vis-à-vis des Wallons et des Wallonnes, ORES a formalisé en 2020 sa politique de développement durable sur la base des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD). Cette politique est l'un des leviers de son plan stratégique 2021-2023. Désignée «SDG Voice» – c'est-à-dire ambassadrice des ODD – pour toute l'année 2021 en compagnie des huit autres gestionnaires belges de réseaux d'électricité et de gaz, ainsi que de leur fédération professionnelle Synergrid, l'entreprise s'est aussi requestionnée quant à ses grands enjeux de durabilité et ses priorités, avec ses parties prenantes.



OR
SCAN ME



La GRI comme balise forte

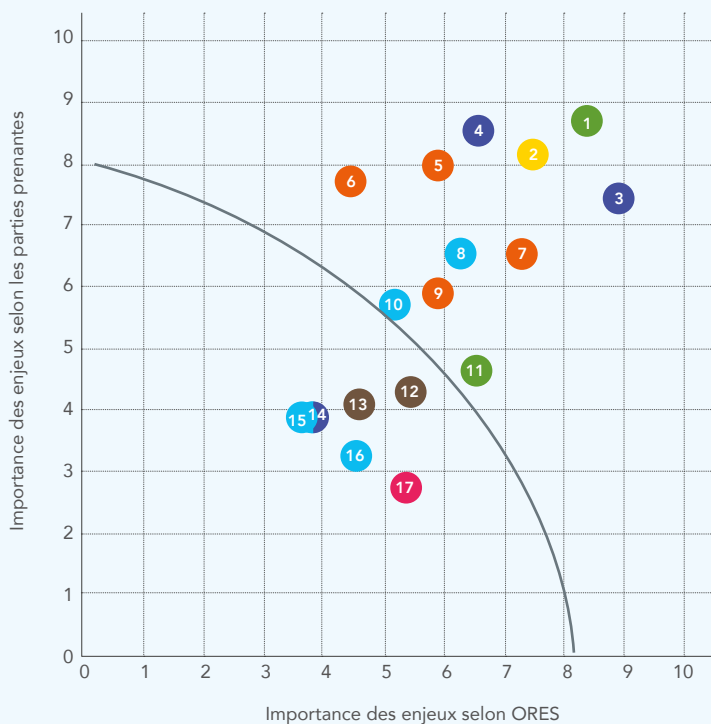
Depuis 2018, ORES a choisi de structurer et de rendre compte de son approche en termes de durabilité sur la base des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), qui constituent aujourd'hui la référence des meilleures pratiques dans le domaine. Les performances économiques, sociales et environnementales de l'entreprise sont présentées dans ce rapport conformément à la méthodologie GRI.

Pour définir ses grands enjeux de développement durable, ORES avait procédé en 2019 à un premier exercice de consultation de ses parties prenantes.

Après avoir défini dans un premier temps 17 thématiques où son engagement sociétal et ses efforts pouvaient être bénéfiques à la collectivité dans son ensemble, elle les a soumises à un panel de parties prenantes composé de différents acteurs du secteur

de l'énergie publics et privés, de représentants des autorités publiques, du monde académique ou encore, d'une organisation syndicale. L'exercice, réalisé en janvier 2019, avait permis d'établir, toujours conformément au référentiel GRI, la matrice de matérialité hiérarchisant les enjeux de développement durable pour ORES.

Dans cette matrice, présentée ci-après, les différentes thématiques sont classées en fonction de l'importance que leur ont accordée les parties prenantes consultées (axe des ordonnées) et selon l'ordre de priorisation établi par le top management d'ORES (axes des abscisses), sur la base d'une moyenne des notes accordées de 1 à 10. Les cinq enjeux définis comme majeurs et validés par le Conseil d'administration étaient alors les suivants: transition énergétique, fiabilité du réseau, gouvernance, satisfaction des clients et coût de l'énergie.



- 1 Transition énergétique
 - 11 Empreinte environnementale d'ORES
 - 2 Fiabilité du réseau
 - 3 Coût de l'énergie
 - 4 Gouvernance
 - 14 Diversité et discrimination
 - 5 Satisfaction client/qualité du service
 - 6 Digitalisation
 - 7 Précarité énergétique
 - 9 Partenaire des autorités publiques et des citoyens
 - 8 Prévention et sécurité
 - 10 Formation
 - 14 Diversité et discrimination
 - 15 Évolution de la culture d'entreprise
 - 16 Attractivité
 - 12 Achat durable
 - 13 Pratiques opérationnelles équitables
 - 17 Mécénat et sponsoring
- Transition énergétique et environnement
 - Fiabilité des réseaux
 - Gouvernance et transparence
 - Satisfaction du client
 - Bien-être au sein de l'organisation
 - Loyauté des pratiques, respect des droits de l'homme et lutte contre la corruption
 - Ancrage local, sponsorship et mécénat

Matrice de matérialité - exercice 2019

Consultation des parties prenantes

Cet exercice de consultation a été réitéré à la fin de l'année 2020. Sur les 35 parties prenantes d'ORES conviées à y participer – de manière distancielle compte tenu du contexte de pandémie et de confinement – 18 ont pris part à la table ronde organisée le 11 décembre et 22 ont complété le questionnaire de matérialité préalablement transmis par courriel. Ce questionnaire était destiné à leur permettre de prioriser les enjeux, avant la discussion en groupe sur les responsabilités sociétales de l'entreprise.

Les questionnaires reçus émanaient des parties prenantes suivantes : différents acteurs du secteur de l'énergie, notamment la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières et les gestionnaires de réseau de transport Elia et Fluxys, le régulateur du marché wallon (la CWaPE), des représentants des autorités publiques (cabinets ministériels et services publics wallons de l'énergie et du développement durable), l'Union wallonne des entreprises, l'Union des Villes et des Communes Wallonnes et la Fédération des CPAS wallons, Inter-Environnement Wallonie, la Ville de Charleroi, Test-Achats, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté et le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie, l'association Touche pas à mes certificats verts, des représentants du monde académique (Université de Liège – Université Catholique de Louvain) ou de fédérations professionnelles (architectes, entreprises de voirie, construction) ainsi que de Rescoop Wallonie, la fédération wallonne des coopératives citoyennes d'énergie renouvelable.

Lors de la table ronde, les participants ont souligné et confirmé le rôle essentiel d'ORES dans la transition énergétique wallonne. L'entreprise est vue comme la colonne vertébrale autour de laquelle s'organise(ra) le marché et aussi comme un instrument au service des politiques mises en œuvre dans le domaine de l'énergie. Qualifiée de « plate-forme bidirectionnelle », ORES est considérée comme un partenaire fiable, facilitateur de la transition et garant de l'approvisionnement de la population en électricité et en gaz, deux énergies envisagées comme complémentaires dans le contexte de l'évolution progressive vers la décarbonation complète de l'économie, attendue pour 2050 au niveau européen.

Exprimés parfois en sens divers, leurs souhaits vis-à-vis d'ORES portent sur des tarifs abordables et transparents, une valeur ajoutée plus importante dans les services proposés et une gestion plus active des réseaux. Ils incitent ORES à poursuivre sur la voie de la digitalisation et innover davantage. Ils souhaitent également que la transition énergétique s'opère dans l'intérêt et au bénéfice de toute la population, en ce compris les publics les plus défavorisés. En ce sens, ils invitent l'entreprise à faire œuvre de pédagogie et à communiquer de manière « à la fois complète et humaine » pour que personne ne soit laissé au bord du chemin.



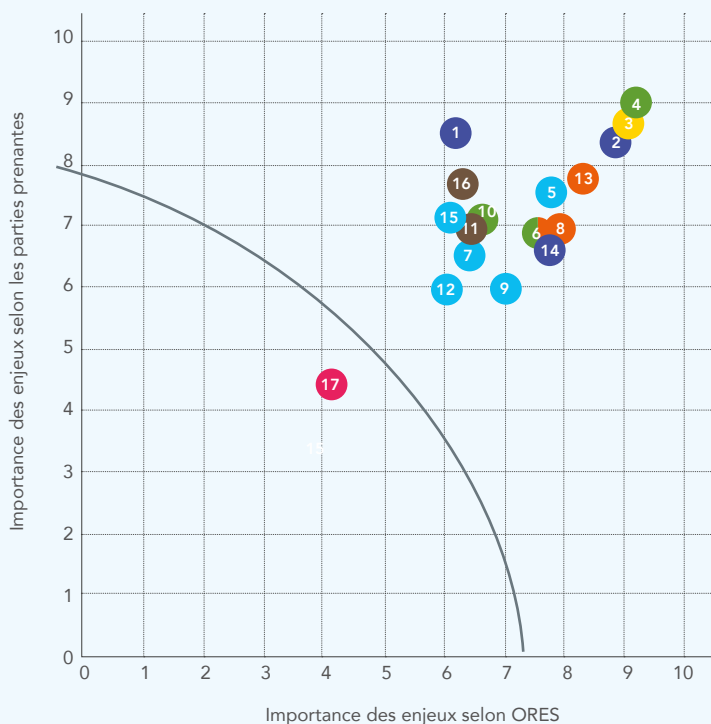
Une nouvelle matrice de matérialité

L'exercice de consultation interne s'est quant à lui déroulé dans le courant du mois de janvier 2021. Le Comité de direction d'ORES s'est également prononcé sur le poids des enjeux de durabilité pour l'entreprise via la complétion du même questionnaire. Les résultats globaux, reprenant une moyenne de la priorisation proposée par les participants externes et internes aux deux exercices sont présentés dans la nouvelle matrice de matérialité figurant ci-dessous.

La matrice a sensiblement évolué. Elle présente à la fois une progression globale et une convergence générale des enjeux de développement durable, pratiquement tous ayant été pondérés plus fortement que lors de l'exercice réalisé 18 mois plus tôt. À l'exception d'un thème, tous les autres s'établissent au-delà d'une moyenne de 6 sur 10. Les enjeux prioritaires sont désormais la transition énergétique, la fiabilité du réseau, le coût de l'énergie, la précarité énergétique et la prévention/sécurité. Ces deux derniers thèmes intègrent le top 5, confirmant le choix d'ORES

d'axer sa politique de développement durable sur la notion de considération pour l'humain, en plus de l'environnement et des partenariats.

L'exercice conforte aussi les orientations du plan stratégique 2021-2023, à la fois dans la mission et la vision de l'entreprise, et sur les cinq axes stratégiques arrêtés. Enfin, tant les résultats récoltés que les échanges de la table ronde avec les parties prenantes externes incitent à une réflexion sur un regroupement, voire une redéfinition, de certains enjeux de développement durable. Il s'agira d'une part de clarifier certaines notions, et d'autre part, de mieux répondre à l'évolution du marché de l'énergie et du contexte réglementaire européen, national et régional. ORES veut continuer à demeurer attentive aux réalités de ses parties prenantes. Et elle agira de la sorte, dans la mise en œuvre de son plan stratégique au service de la transition énergétique.



- 4 Transition énergétique
 - 10 Empreinte environnementale d'ORES
 - 3 Fiabilité du réseau
 - 2 Coût de l'énergie
 - 1 Gouvernance
 - 14 Partenaire des autorités publiques et des citoyens
 - 8 Satisfaction client/qualité du service
 - 6 Digitalisation
 - 13 Précarité énergétique
 - 5 Prévention et sécurité
 - 7 Formation
 - 15 Diversité et discrimination
 - 9 Évolution de la culture d'entreprise
 - 12 Attractivité
 - 11 Achat durable
 - 16 Pratiques opérationnelles équitables
 - 17 Mécénat et sponsoring
- Transition énergétique et environnement
 - Des réseaux fiables et durables
 - Gouvernance et transparence
 - Le client au cœur de l'activité
 - Culture d'entreprise et mieux-être au travail
 - Éthique et loyauté des pratiques
 - Engagement sociétal et ancrage local

3. Transition énergétique et environnement

ORES veut mettre son énergie et ses expertises au service de l'accélération de la transition énergétique. Face au défi des changements climatiques et de l'atténuation de leurs effets, elle investit de manière ciblée dans ses réseaux et déploie de nouvelles technologies, notamment de télécommunication, pour favoriser l'intégration et donc le développement des énergies renouvelables. L'entreprise s'engage aussi à réduire et maîtriser la pollution émanant de ses activités ainsi que sa production de déchets, tout en veillant à la préservation de la biodiversité.



Le secteur de l'énergie est en première ligne dans la lutte contre les gaz à effet de serre. ORES, dans son rôle de gestionnaire de réseaux de distribution, a donc un rôle significatif à jouer dans ce combat contre le réchauffement climatique.





Faciliter le raccordement et l'injection des énergies renouvelables

En termes de transition énergétique, l'une des missions majeures des gestionnaires de réseaux consiste à accueillir et à gérer de manière de plus en plus active et performante des quantités croissantes d'énergie provenant d'unités de production vertes et renouvelables.

La Région wallonne s'est fixé des objectifs ambitieux en termes de développement des énergies renouvelables dans le cadre de sa contribution au plan national Énergie Climat 2030. L'impact de ce développement devient de plus en plus significatif pour la gestion des réseaux. De quelques milliers seulement à la fin des années 2000, ce sont aujourd'hui plus de 165.000 unités de production décentralisée – photovoltaïque, éolien, hydraulique, biomasse... – qui sont raccordées aux réseaux électriques wallons, dont près de 140.000 sur le réseau d'ORES. Dans leur grande majorité, il s'agit d'installations solaires photovoltaïques et de parcs éoliens. En 2020, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, ORES a raccordé près de 8.500 nouvelles installations de production décentralisée d'électricité sur ses réseaux. La puissance installée totale représentée par ce type d'unités a ainsi augmenté de 10%, pour atteindre 1.986 MW, soit l'équivalent

de la puissance nominale deux réacteurs nucléaires. D'ici 2030, conformément aux objectifs wallons, ce chiffre doit passer à plus de 6.000 MW.

Pour la première fois en Région wallonne, le réseau de distribution de gaz est lui aussi « passé au vert » avec le raccordement à Fleurus d'une première unité de biométhanisation, à ce jour la plus grande installation au plan national en termes d'injection de biométhane (600 m³/h). Cette structure de production de gaz vert est un exemple d'économie 100% circulaire puisque des agriculteurs et des entrepreneurs de la région y valorisent leurs déchets organiques pour les transformer en une énergie propre, locale et renouvelable, qui est ensuite acheminée via le réseau d'ORES jusqu'aux clients des communes avoisinantes. En 2021, deux autres projets au moins devraient aboutir à Quévy et Les Bons Villers.

Le marché de l'énergie devient ainsi de plus en plus vert et local, avec des initiatives émanant de particuliers ou de coopératives, d'entreprises et d'organisations publiques, en plus des installations de production détenues par des fournisseurs et des opérateurs classiques.



Biométhane : un potentiel remarquable en Région wallonne

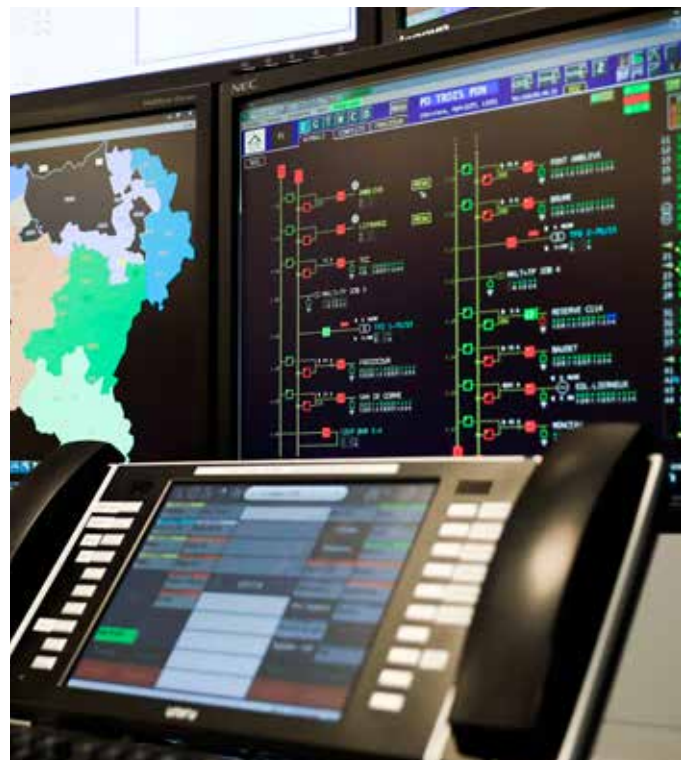
Avec ses nombreuses terres agricoles, la Région wallonne dispose d'un potentiel important de production de biométhane – évalué par l'asbl Valbiom à 8,7 TWh – qui pourrait activement soutenir les objectifs régionaux et nationaux de production d'énergie renouvelable et de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Les applications envisageables pour ce biométhane concernent tant le chauffage que la mobilité et les processus industriels. Si le développement de la filière tient ses promesses, 25% du gaz qui circule dans les conduites d'ORES pourrait être vert d'ici 2030.

Les équipes de l'entreprise travaillent depuis plusieurs années déjà avec les acteurs œuvrant en faveur du développement de la filière en Région wallonne. Elles accompagnent les porteurs de projet, préparent avec eux les conditions de leur raccordement, procèdent éventuellement au renforcement des tronçons de réseau proches des sites de valorisation et coordonnent les nécessaires tests d'injection. Le défi consiste à accueillir ces nouveaux points de production décentralisés en garantissant la sécurité, la qualité de l'énergie distribuée et la continuité d'alimentation pour les clients consommateurs de gaz.

Ce type de projet est généralement mené en collaboration étroite avec le gestionnaire du réseau de transport, Fluxys. En effet, pour garantir l'injection permanente de biométhane y compris en cas de forte réduction de la consommation de gaz sur le réseau de distribution – en été par exemple – il est souvent nécessaire de prévoir les installations permettant l'injection à rebours sur le réseau de transport.

Pour aider les investisseurs désireux de développer des productions vertes et de les injecter sur les réseaux de distribution en moyenne pression/tension, ORES met à leur disposition des outils cartographiques consultables en ligne sur son site internet. Ces cartes concernent non seulement les injections de biométhane, voire à terme d'hydrogène, mais également les productions d'électricité décentralisées. En quelques clics, elles permettent de visualiser la capacité des réseaux à absorber ces énergies vertes, selon l'endroit choisi. En offrant une information transparente aux porteurs de projet et en leur permettant une prise de décision documentée, ORES entend faciliter le développement du renouvelable en Région wallonne de manière efficace et durable.

La multiplication des points d'injection d'énergie renouvelable requiert aussi une adaptation des processus et de nouvelles méthodes de gestion des infrastructures. Celles-ci sont soumises à davantage de contraintes et la gestion des réseaux, plus complexe que par le passé, doit nécessairement être plus active. Le développement massif de l'électricité verte va aussi de pair avec une électrification croissante de divers processus industriels



et d'activités de la vie courante comme la mobilité électrique ou le développement des pompes à chaleur. Les moments de pointes de prélèvement et d'injection, qui constituent l'une des contraintes et l'un des éléments de dimensionnement principaux du réseau électrique, vont nécessairement être influencés par cette évolution.

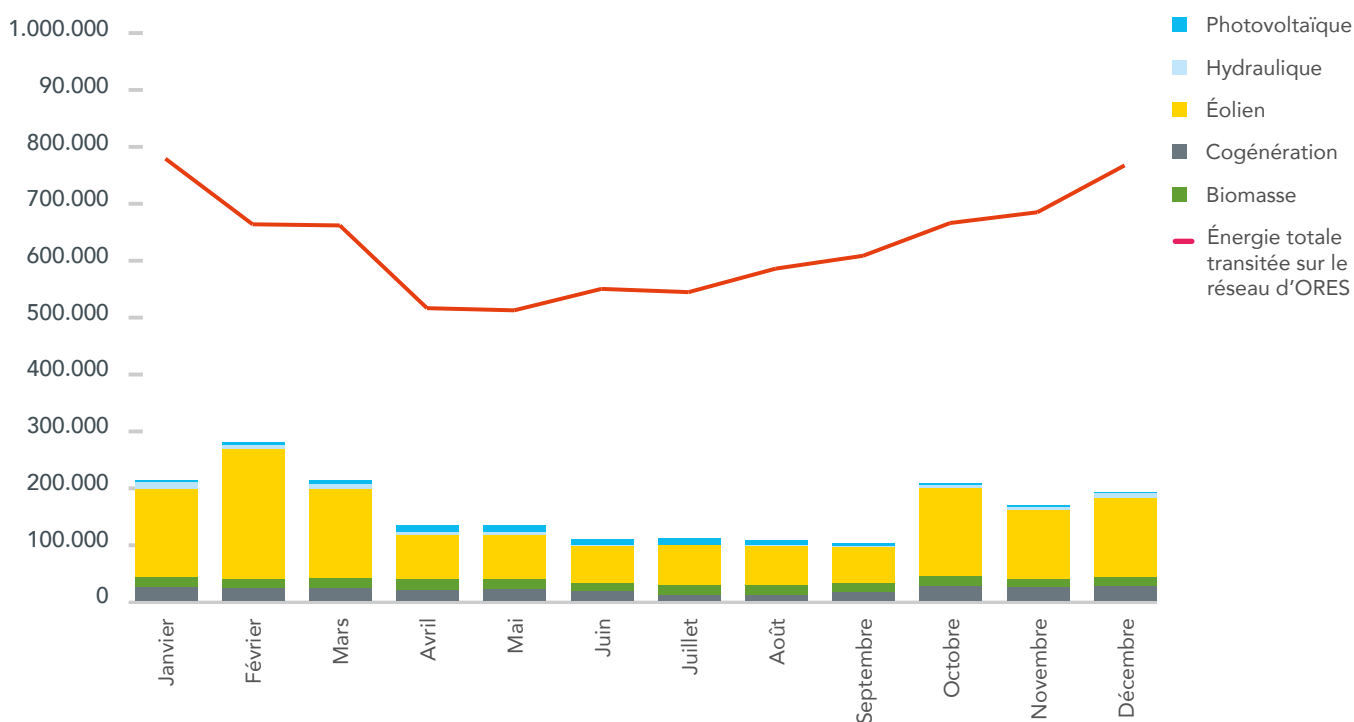
Au-delà de la poursuite d'une politique d'investissement ciblée et ambitieuse axée sur la modernisation des réseaux, les équipes d'ORES travaillent depuis des années sur les mécanismes de flexibilité. L'entreprise propose aux grands clients des contrats de raccordement flexible, pour lesquels la fourniture d'énergie totale n'est pas garantie à tout moment. Elle intervient aussi directement – dans le cadre du mécanisme de flexibilité technique – sur certaines unités de production afin qu'elles s'adaptent à des situations de congestion potentielle. Ce dernier mécanisme, indispensable pour garantir une intégration optimale

du renouvelable, est porteur de contraintes pour les producteurs. Pour réduire au minimum ces contraintes, ORES a développé un outil d'intelligence artificielle en collaboration avec l'Université de Liège et sa spin-off BlackLight Analytics. Ce nouvel algorithme de calcul baptisé O-ONE – « ORES - Operator Network Expert » – permet de calculer et d'anticiper les contraintes de réseau afin de maximiser la puissance injectable – et injectée – dans le réseau par les unités de production décentralisée. Les tests réalisés durant l'année 2020, notamment afin de maximiser l'injection d'électricité renouvelable du parc éolien de Lierneux, en Province de Liège, ont montré un potentiel de redressement à la hausse des limites d'injection dans une proportion pouvant aller jusqu'à 10%. Le système va désormais pouvoir être exploité pour d'autres unités de production et améliorer le taux d'injection d'électricité verte sur le réseau électrique.

Évolution des productions renouvelables sur le réseau d'ORES

Même si les énergies d'origine renouvelable restent toujours minoritaires au regard de la quantité d'énergie globale transitant sur les réseaux de distribution d'ORES, les tableaux et graphes qui suivent, traduisent concrètement un développement marqué. Durant l'année 2020, pas moins 20% de l'énergie transitée sur le réseau d'ORES était d'origine renouvelable, ce qui constitue un record à ce jour.

Part du renouvelable par rapport à l'énergie transitée sur les réseaux d'ORES en 2020 (en MWh)

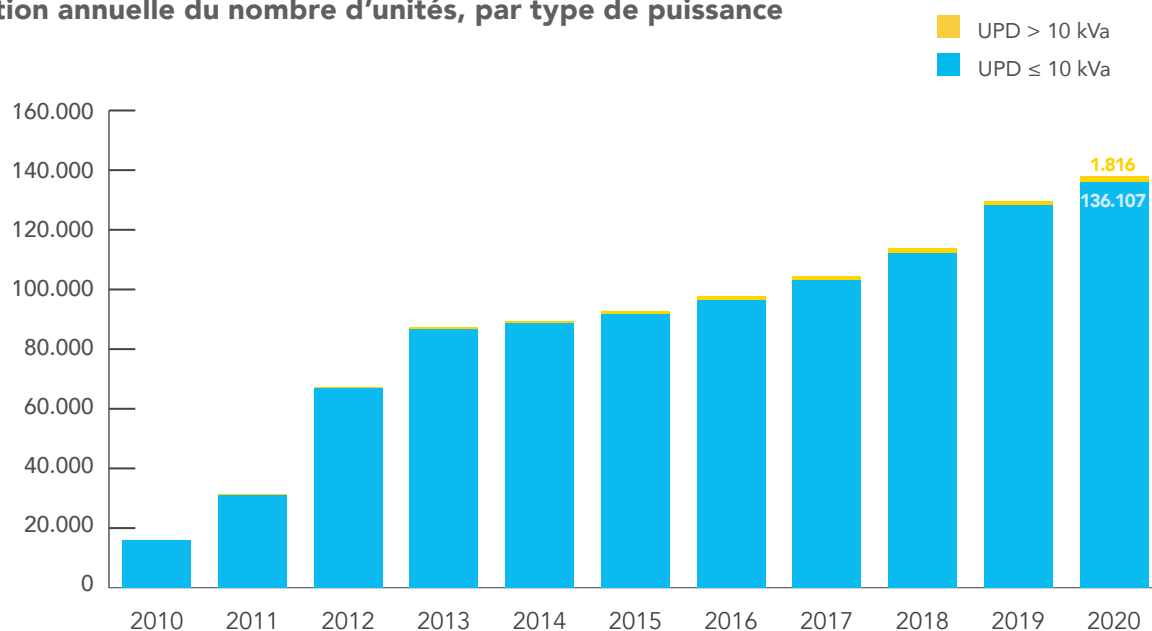




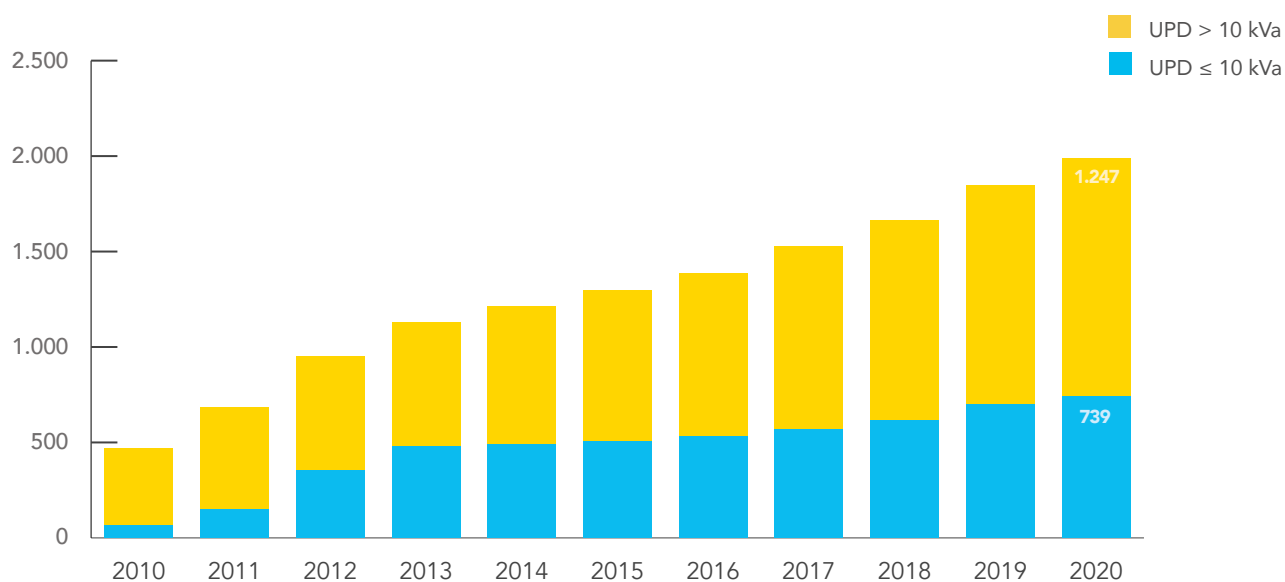
Nombre total d'unités de productions décentralisées (UPD) raccordées au réseau ORES par source de production



Évolution annuelle du nombre d'unités, par type de puissance



Évolution de la puissance totale installée totale (en MVA)



Répartition de la puissance totale par source de production (en MVA)



981 Photovoltaïque

774 Éolien

172 Cogénération

40 Hydraulique

20 Autre



Autoconsommation collective et communautés d'énergie renouvelable

Le concept de communauté d'énergie renouvelable (CER) fait aujourd'hui l'objet de beaucoup d'attention. Ces communautés, dont les premiers contours sont désormais inscrits dans le cadre légal wallon et européen, s'inscrivent clairement elles aussi dans la dynamique sociétale des « circuits courts ».

ORES a été précurseur dans le domaine en initiant, dès 2017, une première expérience pilote avec l'E-cloud. Ce projet concret de communauté locale d'énergie renouvelable réunissant douze entreprises de la zone d'activité économique de Tournai Ouest a été mis en œuvre en 2019 en collaboration avec l'agence locale de développement territorial IDETA et le producteur/fournisseur Luminus, ainsi que les sociétés N-Side, Dapesco, Siemens et l'Université de Mons. Grâce à l'E-cloud, les entreprises concernées ont la possibilité de consommer prioritairement l'électricité verte – éolienne et photovoltaïque – produite sur le zoning en moyenne tension. En septembre 2020, les résultats du projet ont fait l'objet d'une présentation publique. Pendant douze mois, pas moins de 6.450 MWh ont été produits par les installations renouvelables du zoning et mis à disposition des entreprises partenaires : 61 % de cette énergie produite ont été autoconsommés et ont permis de couvrir 39 % des besoins en électricité des participants au projet. Ces résultats sont encourageants dans la mesure où l'E-cloud a permis à la plupart des participants de réaliser des économies de consommation chiffrées entre 4 et 8 %, malgré la période

d'inactivité qui a frappé l'économie au printemps 2020 et donc biaisé quelque peu les résultats du pilote.

S'il est encore difficile d'évaluer précisément aujourd'hui l'ampleur et les modalités de développement de ce type de communautés, tout comme l'ensemble des avantages et des éventuels inconvénients qu'elles pourraient avoir sur le développement du renouvelable, sur l'usage de la flexibilité, sur l'incitation de comportements de consommation et de production vertueux, ORES mesure l'attrait de certains clients et parties prenantes pour ces communautés. L'entreprise a un rôle central à jouer dans leur mise en œuvre et veut faciliter leur développement. En 2021, en collaboration avec Logivesdre, la société de logements de service public de Verviers, ORES va tester l'approche des communautés d'énergie renouvelable en basse tension auprès d'une population moins favorisée socialement et ainsi vérifier concrètement les usages et avantages potentiels de l'autoconsommation collective dans un contexte de transition énergétique accessible à tous. Les CER peuvent aussi être un instrument de lutte contre la précarité énergétique : via la mise à disposition d'une énergie renouvelable produite localement pour des clients précarisés, il pourrait être envisageable de voir disparaître certains mécanismes de solidarité actuellement nécessaires. Pour pouvoir fonctionner efficacement, ces CER doivent bénéficier de la technologie des compteurs communicants qui permettent de calculer précisément l'énergie autoconsommée et aussi de sensibiliser facilement les clients sur leur consommation.

Réduction des pertes en réseau

Sur le plan de l'efficacité énergétique et notamment des pertes électriques en réseau – facteur non négligeable de l'empreinte carbone des gestionnaires de réseaux électriques – l'entreprise a entamé depuis plusieurs années des efforts de nature à la fois technique et administrative. Ceux-ci lui ont permis de réduire, en cinq ans, le chiffre global des pertes électriques intervenant sur ses quelque 52.000 km de réseau de plus de 76 GWh, sur un total initial de 731 GWh. Cette réduction de plus de 10% a été obtenue à quantité d'énergie transitée pratiquement constante et alors que la longueur des réseaux électriques gérés par ORES s'est accrue durant la même période de près de 3,5%. Cette amélioration fait suite notamment aux travaux de modernisation et d'optimisation des réseaux, ainsi qu'à des missions de contrôle pointu et ciblé au niveau de l'énergie consommée, destinées à limiter les pertes non-techniques parmi lesquelles la fraude au compteur.

Soutien aux mobilités alternatives

Thématique aujourd'hui incontournable lorsqu'on évoque la transition écologique et la lutte contre le changement climatique: la mobilité. Le cadre législatif évolue, les véhicules les plus anciens et les plus polluants sont davantage taxés, voire interdits de circulation dans certaines villes ou régions. L'électrification du parc automobile est en marche et certains constructeurs prennent des décisions très marquées en ce sens. Au 31 décembre 2020, on comptait en Belgique plus de 120.000 véhicules à carburants «vertueux», c'est à dire plug-in essence, plug-in diesel, électriques, gaz naturel comprimé (CNG) et hydrogène, dont près de 27% électriques et 18% en CNG.

Dans la mesure où la recharge rapide à domicile des véhicules électriques ou CNG demeure encore assez contraignante, ORES soutient les opérateurs publics et privés désireux d'installer des bornes ou des stations de chargement publiques. Il s'agit

essentiellement de les informer sur la capacité des réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, de les accompagner lors des procédures d'obtention de permis et, bien évidemment, de raccorder ces installations au réseau de distribution. Dans les communes associées de l'entreprise, 39 bornes de rechargement publiques ont été installées au cours des dernières années afin de permettre aux partenaires publics de promouvoir la mobilité électrique.

Bien que d'origine fossile, le gaz utilisé comme carburant se révèle une solution de transition concrète dans le contexte de la décarbonation progressive de la société: les véhicules CNG présentent l'avantage d'émettre moins de CO₂ que leurs équivalents en diesel ou essence et pratiquement pas d'oxydes d'azote. Au plan sanitaire, ils ont aussi un rôle crucial à jouer puisque leurs émissions de particules fines sont réduites de 77% par rapport aux véhicules à motorisations classiques. Ils concourent donc à une meilleure qualité de l'air. Et avec le développement futur du bio-CNG – la première station-service publique en Région wallonne délivrant ce carburant vert et durable a d'ailleurs été inaugurée en mars 2021 – ils seront encore plus avantageux au plan environnemental.

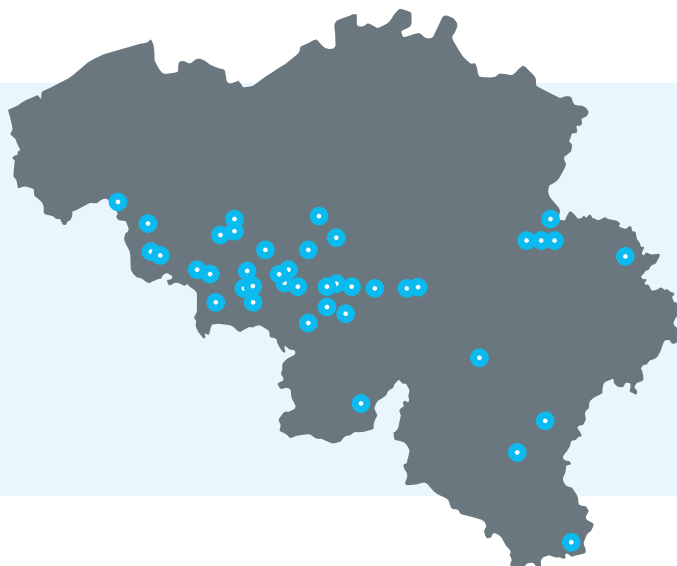
En accord et en collaboration avec la CWaPE, ORES a par ailleurs développé un tarif et un mode de raccordement incitatif pour les exploitants de stations-service CNG. Au début 2021, la Région wallonne comptait une quarantaine de stations publiques raccordées au réseau de distribution – dont 34 sur le territoire géré par ORES. Plus d'une trentaine de projets sont également en cours. L'augmentation progressive du nombre de points de rechargement sur le territoire wallon contribue à renforcer l'attractivité de ce carburant: en 2020, le nombre total de véhicules CNG immatriculés en Région wallonne était en forte hausse par rapport à 2019, avec un total de 2.911 contre 717 l'année précédente.

Mobilité au gaz naturel

41

stations-service CNG
disponibles en Région
wallonne

Situation janvier 2021





Gaz, CNG, bio-CNG, et après... ?

Le CNG présente de nombreux avantages par rapport aux carburants fossiles classiques, ne fût-ce que sur le plan sanitaire, puisqu'il réduit drastiquement les émissions de particules fines et de NOx – responsables de plus de 20.000 décès en Belgique chaque année. L'arrivée du bio-CNG produit à partir de biométhane et dans l'avenir, du méthane synthétique (SNG) produit à partir d'hydrogène vert, va s'accompagner d'un autre bénéfice non négligeable au plan environnemental puisque leur empreinte carbone sera nulle. Sur le cycle de vie complet, ces véhicules seront donc plus performants que les véhicules électriques. Dès à présent, les véhicules CNG sont accessibles sans surcoût par rapport à un véhicule thermique classique.

Par ailleurs, ORES a aussi entamé en 2020 un exercice de réflexion transversal sur l'avenir du gaz naturel et du CNG. Il s'agit de positionner l'entreprise sur cette question à l'horizon 2030-2050 et en particulier dans le contexte du développement de la technologie hydrogène considérée aujourd'hui comme un vecteur alternatif. Il s'agit, d'une part, d'étudier dans quelles conditions techniques, économiques et légales, de l'hydrogène pourrait être injecté et distribué dans le réseau de distribution d'ORES et, d'autre part, de pousser les investigations sur le méthane synthétique via la participation à un projet de démonstration à mener avec un producteur de biométhane ou un autre gestionnaire de réseau.

Un parc d'éclairage public communal de plus en plus performant

La maîtrise et la diminution des consommations d'énergie est aussi au cœur de toutes les réflexions sur la transition énergétique. Elles impliquent notamment des changements importants dans les secteurs résidentiels et tertiaires. Pour les communes aussi, le défi de la rationalisation des consommations d'énergie – et d'électricité en particulier – est bien réel. L'éclairage des voiries représente en moyenne plus de 50% de leur facture d'électricité. C'est donc aussi par la rénovation et l'optimisation de leur parc d'éclairage public que passe une gestion plus durable des ressources communales.

La dynamique de modernisation en cours s'intègre dans le cadre défini par l'Arrêté du Gouvernement wallon de 2018 qui organise ce changement à l'échelle de la Région et se traduit dans les faits par le déploiement généralisé de la technologie led – « light-

emitting diode » ou diodes électroluminescentes – dans tout le parc d'éclairage. Entre 2019 et la fin 2029, les gestionnaires de réseaux de distribution wallons vont remplacer plus de 600.000 luminaires publics communaux. La priorité est donnée dans un premier temps aux ampoules au sodium basse pression, que leurs fabricants ne commercialisent plus, ainsi qu'aux luminaires les plus énergivores.

Sur le territoire d'activités d'ORES, le renouvellement des luminaires par du led, couplé à la diminution systématique de leur intensité lumineuse entre 22h00 et 6h00, conduit à une réduction moyenne de la consommation de 60 à 65%. Lorsque l'opération sera terminée pour l'ensemble des points lumineux concernés, près de 110.000 MWh de consommation seront économisés tous les ans – ce qui correspond à une réduction annuelle des émissions de quelque 29.000 tonnes en équivalents CO₂. Grâce à leur durée de vie plus longue, ces lampes nécessitent en outre moins d'entretien



que les luminaires classiques. Les budgets communaux seront impactés positivement par cette opération, qui se traduira par une réduction notable de la consommation électrique. Il faut souligner que l'investissement nécessaire aux travaux est partiellement pris en charge sur une enveloppe fermée, liée à l'obligation de service public assumée par les gestionnaires de réseau, grâce aux économies d'entretien. Le solde sera rapidement compensé par les réductions de coût induites par les meilleures performances énergétiques des lampes led.

À la fin de l'année 2020, l'entreprise avait procédé au remplacement d'un peu plus de 16% du parc sous sa responsabilité, soit 74.812 luminaires désormais équipés en led dimmé. Pour les communes, cela se traduit déjà par une économie annuelle globale d'environ 32.000 MWh d'électricité et l'équivalent de 9.258 tonnes d'émissions de CO₂ évitées. La pandémie de COVID-19 et en particulier les problèmes logistiques entraînés par les retards de livraison de certaines lampes dont les composants originaires de Chine ne parvenaient plus aux fabricants, ont cependant ralenti le rythme de remplacement initialement prévu pour 2020. La stratégie de déploiement qui prévoyait au départ la modernisation du parc des communes par tranche de 10% chaque année, entre 2019 et 2029, a été réexaminée de manière à résorber le retard sur les quatre prochaines années.

Les réseaux et leur empreinte environnementale

Dans son rôle de facilitateur de la transition énergétique, ORES porte aussi une attention particulière à l'incidence de ses activités sur l'environnement. Il s'agit de réduire progressivement son

empreinte environnementale à travers la gestion durable de ses infrastructures, de son patrimoine mobilier, de son parc de véhicules ainsi que de ses déchets. Elle s'appuie pour cela sur sa politique de développement durable et son engagement à exercer ses activités dans le respect et la considération pour l'environnement, pour l'humain au sens large, et pour tous les partenariats dans lesquels elle s'investit.

Dans le cadre de sa mission principale de gestion et d'exploitation des réseaux de distribution d'énergie, ORES veille d'abord à utiliser des produits et matériaux respectant les principes d'éco-conception. L'entreprise, notamment à travers sa politique d'achat et la passation des marchés publics, s'applique à traduire cette volonté à différents niveaux: dans la sélection des produits et matières, dans le souci de la consommation énergétique liée à leur production, à travers un conditionnement optimisé pour limiter les transports et enfin, dans la mise en œuvre et le choix de solutions techniques appropriées sur le plan logistique.

Le même principe s'applique dans l'utilisation de ce type de matériel, par exemple, lors du tracé de nouvelles installations, afin que celles-ci aient un impact limité sur la faune et la flore locales, ainsi que sur le confort des riverains. Il faut noter qu'ORES a procédé en 2020 à l'enfouissement de 94 km d'anciennes lignes électriques aériennes moyenne tension dans un souci d'amélioration de la qualité de fourniture – le réseau souterrain étant moins exposé aux intempéries – mais aussi de réduction de l'impact sur la faune, aviaire notamment, et des désagréments parfois perçus par les riverains au niveau du paysage.



La démarche responsable d'ORES par rapport à la biodiversité prend aussi d'autres formes. L'entreprise entretient un dialogue régulier avec différentes parties prenantes impliquées dans la protection et la préservation de l'environnement en Région wallonne. Plusieurs services collaborent depuis deux ans avec ceux du Service Public Wallon chargé des Ressources naturelles et de l'Environnement. Les échanges avec la Direction de la Nature et des Forêts (DNF) visent notamment à contribuer à une meilleure protection des espaces naturels à valeur patrimoniale et des espèces animales protégées. Un travail de croisement des différentes bases de données cartographiques a été réalisé ensemble, ainsi qu'avec le concours de l'association Natagora, en vue d'identifier les tronçons de voiries communales éclairées et «sensibles». Proximité du réseau Natura 2000 et de sites de grand intérêt biologique pour la faune et la flore, présence d'espèces protégées lucifuges, affectation au plan de secteur, proximité des eaux de surface, proximité d'habitations, regroupement des points lumineux concernés par tronçons cohérents... Tous ces éléments peuvent désormais être pris en compte très précisément afin d'informer et accompagner au mieux les communes partenaires d'ORES dans leurs décisions relatives à la modernisation des luminaires d'une part, et aux questions d'atténuation du flux lumineux voire de suppression des luminaires à proximité des sites sensibles d'autre part.

Par ailleurs, ORES est aussi sensible au phénomène de la mortalité aviaire attribuable aux lignes électriques, qui est l'un des principaux facteurs de mortalité non-naturelle des oiseaux de moyenne ou grande taille en Europe. Dans l'est du territoire géré par ORES, les contacts étroits établis avec Natagora, et notamment sa section germanophone, permettent de procéder à des interventions ciblées par rapport aux mortalités aviaires constatées. Durant l'année 2020, certains tronçons de lignes moyenne tension, transformateurs, poteaux ou encore connecteurs signalés comme problématiques par des membres de l'association ont été sécurisés afin d'en limiter l'impact négatif.

Économies d'énergie

Le développement durable est aussi intégré dans la gestion et le renouvellement du patrimoine mobilier de l'entreprise, notamment via le contrôle des consommations énergétiques. Des systèmes de gestion centralisée – automatisation de la conduite des équipements techniques comme le chauffage, la climatisation, l'éclairage... – permettent de réduire les déperditions et de mieux maîtriser les dépenses énergétiques dans de nombreux bâtiments.

Les techniques les plus efficaces en matière d'isolation, de ventilation et d'utilisation de la lumière naturelle sont mises en œuvre dans la conception des nouveaux bâtiments. L'année 2020 a vu l'aboutissement du projet de construction du nouveau siège d'ORES, implanté à Gosselies. Ce bâtiment est prévu pour accueillir l'ensemble des services administratifs ou «corporate» de l'entreprise, soit près de 800 personnes. La situation de pandémie et de télétravail obligatoire n'en a pas encore permis l'occupation «normale», mais une prise de contact a été organisée par petits groupes et dans le respect des mesures de protection sanitaire au mois d'octobre.

Dès sa phase de conception en 2013, le projet a retenu l'attention de la Région wallonne et a obtenu un subside dans le cadre de l'action «Bâtiment exemplaire Wallonie» (BATEX). Il a été conçu pour satisfaire aux conditions de certification VALIDEO et BREEAM, dans une approche environnementale globale. D'une superficie d'environ 15.000 m², le bâtiment affiche une consommation d'énergie quasi-nulle en termes de prélèvement, grâce à la géothermie, à l'utilisation de panneaux photovoltaïques et à son faible taux de déperditions thermiques. Il a été étudié pour constituer une référence en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau, ainsi qu'en termes d'ergonomie. Dans sa structure et son aménagement intérieur, le siège met en pratique la philosophie du «Nouveau monde de travail» (NWOW), avec le souci d'offrir à ses utilisateurs des conditions propices à l'efficacité, au bien-être et à



la recherche du meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Par ailleurs, en regroupant ses services centraux, le nouveau siège a permis à ORES de rationaliser son patrimoine immobilier et ses consommations. L'entreprise va notamment pouvoir se séparer de certains de ses bâtiments historiques – comme celui d'Auvélais – et mettre un terme au bail des bureaux loués au boulevard de Merckem à Namur. Une réflexion est par ailleurs en cours pour proposer à la location certains locaux ou étages désormais libres, comme à Louvain-la-Neuve ou à Strépy-Bracquegnies par exemple.

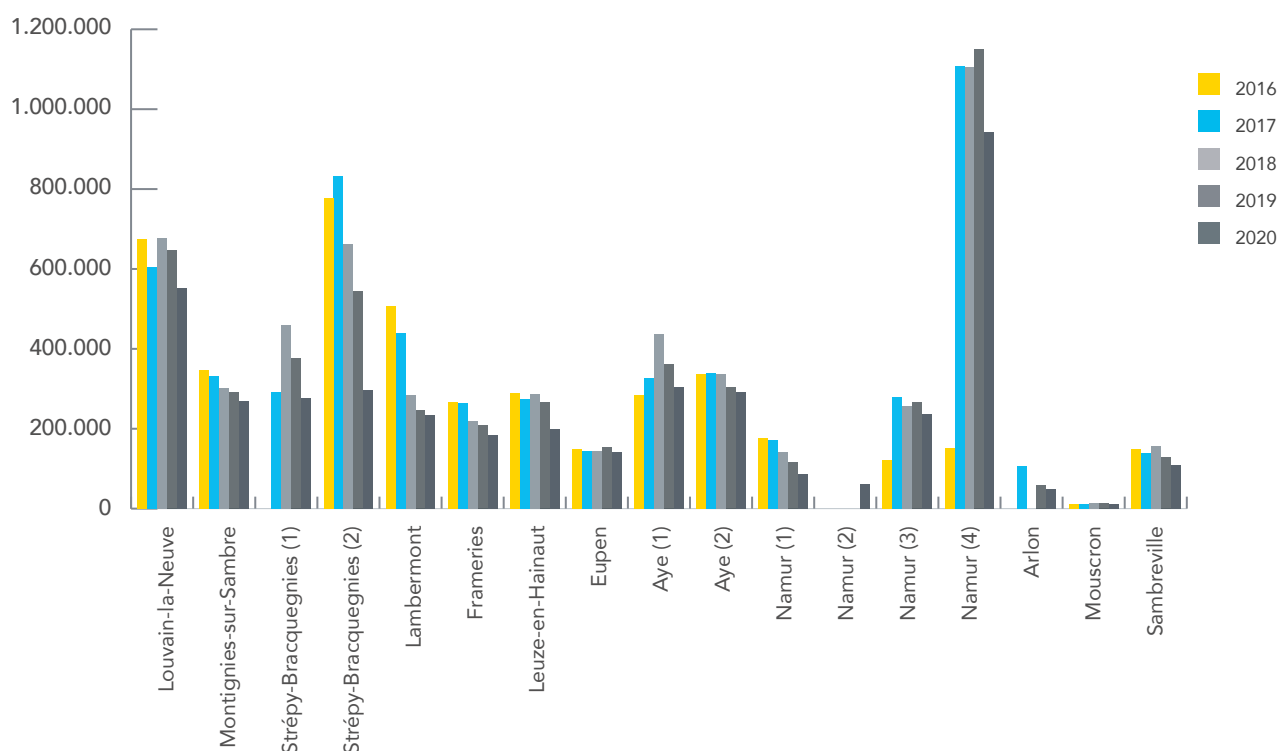
Les efforts entrepris ces dernières années au niveau de la gestion énergétique des bâtiments, ainsi que la sensibilisation du personnel aux gestes d'économies, se traduisent dans les chiffres de consommation qui sont en baisse pratiquement constante depuis plusieurs années. En 2020, ces chiffres ont bien évidemment été influencés aussi par la pandémie et l'occupation limitée de certains

sites, vu le travail à domicile obligatoire pour certaines catégories de personnel. Par rapport à 2019, la consommation électrique globale d'ORES a connu une baisse de quelque 17,5% et une réduction moins marquée de l'ordre d'un peu plus de 10%, a été enregistrée pour le gaz naturel. Si une baisse de consommation de gaz a été notée sur certains sites, d'autres affichent une augmentation en raison de l'occupation accrue de certains espaces transformés en « magasins de proximité » durant la seconde partie de l'année et de la réalisation d'inventaires.

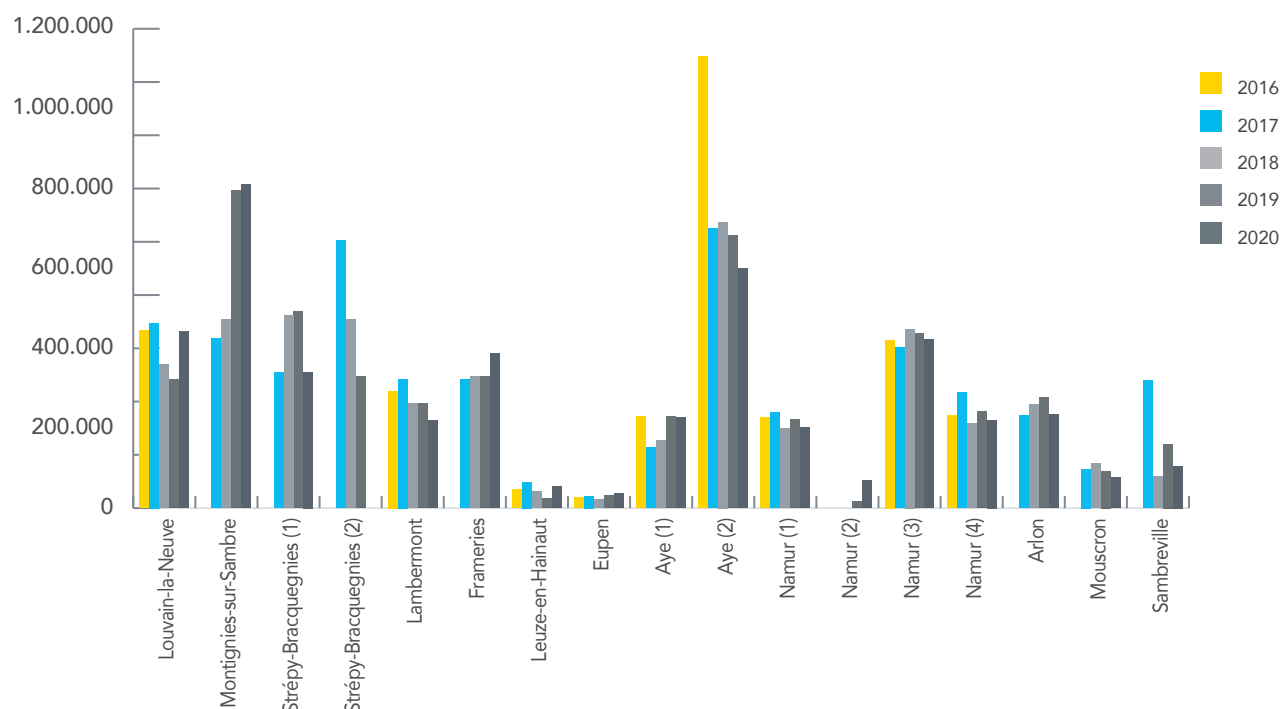
Par ailleurs, à la fin 2020, neuf sites de l'entreprise étaient équipés de panneaux photovoltaïques, pour une puissance installée totale de 428 kWc, auxquels il faut ajouter les 236 kWc du bâtiment de Gosselies qui seront pris en compte à partir de 2021. Ces installations ont produit l'équivalent de 316,7 MWh d'électricité durant l'année.

Consommations d'énergie et production photovoltaïque des principaux sites et bâtiments de l'entreprise

Évolution des consommations d'électricité des bâtiments de l'entreprise



Évolution des consommations de gaz au sein des principaux sites et bâtiments de l'entreprise



Production électrique des bâtiments de l'entreprise équipés de panneaux photovoltaïques

Site ORES	Puissance installée 2020 (kWc)	Production photovoltaïque 2017 (MWh)	Production photovoltaïque 2018 (MWh)	Production photovoltaïque 2019 (MWh)	Production photovoltaïque 2020 (MWh)	Consommation électricité 2020 (MWh)	Couverture des besoins par le photovoltaïque 2020 (%)
Namur	40	34,9	44,9	50,4	33,0	86	27,7 %
Strépy-Bracquegnies	32	30,7	32,8	28,5	34,0	297	10,3 %
Eupen	10	10,7	11,0	10,8	11,8	141	7,7 %
Aye (Marche-en Famenne)	8	6,9	7,9	7,2	7,8	291	2,6 %
Marloie	45				26,0	14	65,0 %
Lambermont (Verviers)	45	40,3	41,9	41,5	44,8	233	16,1 %
Louvain-la-Neuve	70	65,6	68,1	62,0	68,3	553	11,0 %
Frameries	50	24,5	51,0	50,6	50,4	183	21,8 %
Leuze-en-Hainaut	41	26,6	43,7	42,8	40,8	200	16,9 %
Total	341,0	240,2	301,4	293,7	316,7	1.998	

Certification VALIDEO pour le siège d'ORES Wallonie picarde

En 2014, ORES entamait à Leuze le chantier de construction de son nouveau siège en Wallonie picarde avec un objectif : disposer d'un bâtiment durable non seulement sur le plan énergétique (immeuble passif), mais également dans la globalité de son concept : site, construction, confort, valeur sociale. Tout au long du chantier, les différents choix à effectuer ont été soumis à l'analyse du référentiel Valideo 2013. En 2019, le bâtiment a fait l'objet d'un audit complet en vue de l'obtention de l'attestation de conformité à ce référentiel et ORES a obtenu la certification



en mars 2020. Il s'agit donc du premier bâtiment de l'entreprise certifié de qualité durable. Les sites de Strépy-Bracquegnies (2019) et Gosselies (2020), conçus et bâtis avec la même philosophie, seront eux aussi soumis à certification.

Flotte d'entreprise: accent sur le CNG

À la fin 2020, le charroi de service d'ORES se composait de 1.079 véhicules, dont un peu plus de 8% équipés d'une motorisation alternative aux carburants classiques et moins polluante. L'entreprise met l'accent sur le carburant CNG pour le renouvellement de sa flotte, au regard des modèles disponibles sur le marché et de la

fonction dévolue aux différents véhicules. Le nombre d'utilitaires au CNG n'a pas évolué en 2020, faute d'aboutissement d'un marché public. Entre-temps, 35 nouveaux utilitaires de ce type sont en commande et seront livrés en juin 2021 pour remplacer d'anciens véhicules diesel ou essence.

Part du CNG dans le charroi ORES



883 voitures/utilitaires
< 3,5T dont 87 CNG et 2 électriques



110 nacelles sur porteur
dont 1 CNG



66 camionnettes > 3,5T



20 camions

Le personnel de direction et d'encadrement, ayant droit à un véhicule de société loué en formule leasing, est également incité financièrement à privilégier des modèles CNG ou hybrides. En 2020, 47 cadres avaient opté pour l'une ou l'autre solution.

Le covoiturage est également encouragé pour les collaborateurs se rendant au travail avec un véhicule privé. En 2020, les chiffres de covoiturage ont très nettement baissé et sont pratiquement nuls compte tenu de la situation de pandémie. En revanche, le « télétravail » ou plus exactement le travail à domicile a été généralisé et rendu obligatoire pour tous les collaborateurs exerçant des fonctions administratives durant les deux périodes de confinement qui ont marqué l'année.

Une gestion de déchets responsable

Dans le contexte du nouveau plan global de prévention et protection à cinq ans, la gestion des déchets fait actuellement l'objet d'un processus de redéfinition des modus operandi et des responsabilités, notamment en termes de suivi des collectes

et de valorisation, dans un objectif d'amélioration continue. En 2020, dans le contexte évoqué ci-avant et vu la phase de gel des chantiers non-urgents au printemps, suivie d'une reprise progressive, l'entreprise a généré des volumes de déchets en diminution globale de 7,5% par rapport à 2019.

En ce qui concerne les déchets industriels banals, dits de Classe II, l'entreprise a par ailleurs mis en place le tri sélectif depuis quelques années, avec des effets tangibles. Les fournisseurs ont aussi été invités à diminuer les emballages excessifs. Ces mesures commencent à porter leurs fruits : avec un peu plus de 449 tonnes en 2020, ORES enregistre le chiffre le plus bas pour cette catégorie de déchets depuis la consignation de ces données. Cette tendance baissière concerne la plupart de catégories de déchets, à l'exception des quantités liées au retrait d'amiante lors d'entretiens de cabines de distribution et aux terres souillées qui font l'objet d'une attention particulière. Le détail de ces évolutions par type de déchet ainsi que par mode de traitement est communiqué dans les tableaux ci-après.

Évolution des volumes de déchets produits

(en kg)	2016	2017	2018	2019	2020
Déchets industriels banals (Classe II ; DIB)	550.875	523.401	493.460	516.971	449.106
Papier/carton en mélange	321.837	143.945	126.380	117.559	116.635
PMC	-	5.394	5.459	6.069	4.902
Huiles diverses	5.824	10.924	17.854	10.780	16.956
Transformateurs	360.048	266.328	372.672	461.592	400.701
Cellules SF6	3.344	10.502	5.398	6.362	2.386
Bois	10.320	22.280	33.480	33.300	41.640
Équipements mis au rebut	1.180	1.854	6.353	11.797	4.488
Terres souillées	-	16.608	-	5.700	21.060
Amiante	13.794	18.480	29.110	18.370	24.350
Cuivre, bronze, laiton	7.477	4.934	7.183	8.579	5.723
Métaux divers	408.718	375.747	431.968	441.885	431.494
Petits déchets dangereux	972	4.795	2.059	2.212	2.118
Total	1.684.389	1.405.192	1.531.376	1.641.175	1.521.558

Mode de traitement des déchets et volumes

(en kg)	2018		2019		2020	
	Déchets dangereux	Déchets non dangereux	Déchets dangereux	Déchets non dangereux	Déchets dangereux	Déchets non dangereux
Valorisation énergétique		22.751		6.832		13.936
Recyclage organique		420				
Recyclage inorganique		522		10.091,48	1.750	457,90
Échange pour valorisation	388.939	1.080.634	472.952	1.118.656	411.447	1.037.401
Utilisation comme remblais ou fondations	2.280		4.420		1.240	
Mise en décharge (CET)	26.830		13.580		780	
Traitement physico-chimique avant élimination	3.400		7.500		30.190	
Regroupement avant élimination	202		412		136	
Stockage hors site avant élimination	5.398		6.732		23.950	

Empreinte carbone

ORES ne s'est pas fixé à ce stade de cible précise en matière de réduction de ses émissions carbone. Le plan stratégique 2021-2023, ainsi que les initiatives et mesures prises durant cette année 2020, s'inscrivent dans les objectifs wallons de réduction des émissions de gaz à effet de serre, à savoir -55% d'ici 2030. En raison de la pandémie, du confinement avec travail obligatoire à domicile pour 70% du personnel durant plus de 6 mois en moyenne, et de l'arrêt temporaire des travaux sur les réseaux, les activités de l'entreprise et leur empreinte environnementale en 2020 ne peuvent être considérées comme représentatives. À travers la digitalisation croissante des activités, l'intégration des énergies renouvelables, la poursuite de la réduction des pertes électriques en réseau, la gestion efficace des consommations d'énergie de ses bâtiments et véhicules, l'amélioration de sa politique de déchets, la modernisation de l'éclairage public communal ou encore la passation de marchés responsables et plus durables, ORES œuvre chaque jour concrètement à la lutte contre le changement climatique. Cette volonté est désormais ancrée dans l'entreprise et son projet industriel.



Outre la numérisation de ses échanges avec la clientèle et la réduction globale des volumes de papier utilisés, ORES a veillé à opter pour une formule de contrat responsable – avec compensation des émissions – pour ses envois de courriers par bpost.



4. Des réseaux fiables et durables

Comme les parties prenantes d'ORES l'ont réaffirmé en décembre 2020, la fiabilité des réseaux de distribution est l'un des enjeux majeurs de durabilité pour l'avenir. Indispensables pour la collectivité, les entreprises et les ménages, véritables systèmes cardio-vasculaires de la société, les réseaux d'électricité et de gaz sont la colonne vertébrale autour de laquelle se construit la transition énergétique.



De manière globale, la responsabilité première d'ORES dans son rôle de GRD est de garantir durablement la fiabilité de ses réseaux de distribution d'énergie. Pour contribuer activement à la dynamique de transition énergétique et intégrer les productions issues de sources renouvelables, ORES doit continuer d'investir de manière performante et économiquement efficace. Face aux changements climatiques et à leurs conséquences, il s'agit aussi plus que jamais de garantir la sécurité de la fourniture, ainsi que la résilience des réseaux, au bénéfice de l'ensemble de la population qui compte légitimement sur une alimentation en énergie continue et de qualité. Les services d'exploitation et de dépannage d'ORES sont organisés et dimensionnés pour intervenir sur le terrain, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, notamment en cas de problème de fourniture électrique ou d'incident sur le réseau de gaz.

En 2020, dans un contexte marqué notamment par les mesures sanitaires contre la pandémie, la gestion de ces réseaux a dû connaître des aménagements, en particulier lors du premier confinement. Les travaux d'investissement, les raccordements et autres travaux planifiés chez les clients, les travaux d'entretien et de modernisation de réseaux ont été totalement suspendus durant plusieurs semaines, avant une reprise progressive à compter du mois de mai.



Réseaux ORES - chiffres-clés 2020

Électricité



51.765 km
de réseaux de distribution



1.379.894
points de fourniture actifs



11.808.075 MWh
d'électricité distribuée

Gaz



10.033 km
de réseaux de distribution



512.201
points de fourniture actifs



13.296.000 MWh
de gaz distribué

Réseaux de distribution d'électricité

21.496 km

**Réseau électrique
moyenne tension**



30.269 km

**Réseau électrique
basse tension**

En dépit de la suspension temporaire des travaux sur les infrastructures de réseau, les services de dépannage et d'urgence ont poursuivi leur travail tout au long de l'année. Sur le réseau électrique, nos équipes sont ainsi intervenues à 10.514 reprises en 2020, un chiffre en légère diminution (-4,5%) par rapport à la

moyenne des quatre dernières années. Les durées d'intervention et de rétablissement du courant sur le réseau moyenne tension sont en baisse pour les interventions planifiées, et stables – en temps cumulé – pour les pannes ou « indisponibilités non planifiées ».

	Moyenne en heure 2019	Moyenne en heure 2020
Indisponibilité planifiée – intervention	00:35:53	00:22:38
Rétablissement de l'alimentation	03:15:56	03:10:22
Indisponibilité non planifiée – intervention	00:45:00	00:43:00
Rétablissement de l'alimentation	00:44:21	00:46:09

Sur le réseau basse tension qui permet d'alimenter directement les clients à partir des cabines de distribution, les pannes peuvent être provoquées par des avaries ou des défauts d'ordre technique, mais aussi dans des intempéries et des « agressions extérieures » – le plus souvent des câbles arrachés par des entreprises réalisant des travaux de voirie en domaine public à proximité des infrastructures de réseau. Les indicateurs relatifs aux temps moyens d'intervention sont en légère hausse (+4 minutes)

par rapport à l'année précédente, une situation liée en particulier aux événements climatiques de grande ampleur survenus durant l'année et à la gestion de leurs conséquences sur les 19.200 km réseaux électriques aériens basse tension. Le nombre de pannes ayant entraîné des temps de coupure de plus de 6 heures est également en hausse – 108 contre 82 en 2019 – en raison des tempêtes de début et de fin d'année (voir encadré).

	Moyenne en heure 2019	Moyenne en heure 2020
Durée moyenne d'arrivée sur site	00:50:46	00:52:35
Durée moyenne d'intervention	01:07:53	01:10:04
Temps d'indisponibilité non planifiée	01:58:39	02:02:39

Sur le pont, par tous les temps !

Au-delà de la pandémie, l'année 2020 aura été marquée par de nombreux aléas climatiques, en particulier en début et fin d'année, avec des répercussions sur la gestion du réseau. En février, trois tempêtes ont balayé la Région wallonne durant trois week-ends successifs. D'importants dégâts surviennent d'abord les 9 et 10 février suite au passage de la tempête Ciara dont les rafales de vent atteignent jusqu'à 130 km/h. En 24 heures, ORES reçoit 3.000 appels, les équipes techniques procèdent à 800 interventions sur le terrain et au plus fort des perturbations, plus de 30.000 clients sont privés d'électricité. Ensuite, ce sont les tempêtes Dennis et Ellen, un peu moins violentes, qui mettent une nouvelle fois les techniciens et les réseaux à rude épreuve. À la fin septembre, la tempête Odette provoque des pannes notamment en Wallonie picarde, dans le centre du Hainaut et dans le Brabant wallon. Enfin en décembre, les chutes de neige à la fois lourde et collante qui accompagnent la tempête Bella entraînent des dommages sérieux notamment en Province de Luxembourg et dans la région de Bastogne en particulier, où le poids de cette neige glacée accumulée sur les lignes provoque des ruptures mécaniques nécessitant de lourdes réparations. Grâce à l'engagement et au professionnalisme des équipes, dans des conditions de déplacement et d'intervention extrêmement difficiles et pénibles, les coupures ont pu être limitées à quelques heures au maximum.



Même si les investissements ont dû être interrompus durant une partie de l'année sur le réseau, des travaux conséquents ont néanmoins pu être réalisés pour l'entretien, la modernisation et le développement des infrastructures électriques sur tout le territoire géré par ORES. Près de 500 km de nouveaux câbles ont été posés dans le cadre, par exemple, du raccordement de nouveaux parcs éoliens ou photovoltaïques, à l'instar de celui de Pairi Daiza (20.000 MWh de production électrique) pour lequel ORES a tiré 8 km de nouveaux câbles afin de connecter l'installation au poste de transformation le plus proche du parc. Ces investissements concernent également le développement

de zonings industriels ou de nouveaux lotissements résidentiels, ainsi que des travaux de réhabilitation et de rénovation de plusieurs grands centres urbains – à Charleroi, Verviers et Arlon par exemple – et de la base militaire de l'OTAN au Shape près de Mons. Il faut souligner aussi que d'anciennes lignes aériennes de moyenne tension, plus exposées aux intempéries, ont été démontées et remplacées par des infrastructures souterraines sur 94 km au total durant l'année et que 73 km de réseau aérien ont également fait l'objet de travaux d'entretien.



La modernisation des infrastructures électriques et leur adaptation au développement toujours plus intensif du renouvelable passe aussi par la digitalisation et la « robotisation » du réseau et de certains de ses équipements. Ces évolutions concernent en particulier les postes de transformation haute tension/moyenne tension qui assurent la liaison entre le réseau du GRT Elia et le réseau de distribution électrique, ainsi que les cabines de distribution principales. À la fin 2020, ORES comptait 128 points d'interconnexion avec le réseau de transport et 22.765 cabines de distribution, dont 10,4% étaient « smartisées », c'est-à-dire télécommandables. L'apport des nouvelles technologies numériques ou optiques dans ces ouvrages permet

de sécuriser et de fiabiliser leur fonctionnement, au bénéfice final de tous les clients et de la transition énergétique.

Enfin, les équipes techniques d'ORES ont procédé à plus de 6.400 nouveaux raccordements sur les réseaux électriques et installé près de 16.000 nouveaux compteurs, pour atteindre un total de 1.470.662 unités sur le territoire des 197 communes desservies. Parmi ceux-ci, on compte 46.494 compteurs à budget actifs, appelés dans les années à venir à être remplacés par des compteurs digitaux communicants (voir chapitre « Le client au cœur de l'activité », page 44).

L'innovation au service de la fiabilité des réseaux

En 2020, ORES a décidé de faire appel pour la première fois à la technologie des drones dans le contexte de l'optimisation des entretiens de lignes moyenne tension aériennes.

L'objectif est d'optimiser ces opérations, à la fois en termes de fréquence et de contenu, en réalisant les visites préalables aux entretiens à l'aide d'un drone équipé d'une caméra. Les clichés pris au sommet des poteaux, des transformateurs et des connecteurs permettent de diagnostiquer des défauts d'usure ou des anomalies de manière précise. Les techniciens peuvent ensuite intervenir aux endroits nécessaires, avec des coupures beaucoup plus ciblées et moins de nuisance pour les riverains. Les protocoles de traitement des images – avec un système d'intelligence artificielle – sont en cours de développement, mais les premiers tests réalisés à la fin de l'été 2020 ont déjà

permis de mettre en évidence les multiples avantages de cette technique prometteuse. À terme, ces drones pourraient être utilisés régulièrement dans le contexte de l'entretien du réseau électrique aérien.





Réactivité face aux aléas d'exploitation

Le 28 mai 2020, à 2h15 du matin, ORES est victime d'une tentative de vol de câbles sur une passerelle enjambant la Sambre à Monceau, près de Charleroi. Cette passerelle était un élément sensible du réseau car elle abritait 9 câbles d'alimentation principaux (feeders) en moyenne tension assurant l'approvisionnement d'une partie de la région de Charleroi à partir du poste de transformation tout proche. La tentative de vol s'est soldée par un incendie et tous les câbles – en ce compris un feeder alimentant l'hôpital André Vésale – ont été gravement endommagés. Plus de 15.000 clients ont alors été privés d'électricité, une situation critique et très problématique en termes de gestion de réseau.

À cet endroit, des travaux d'investissements – notamment des forages sous la Sambre – étaient fort heureusement en cours afin d'abandonner à court terme cette passerelle au profit d'une solution souterraine. Une réunion de crise s'est tenue très rapidement avec les sous-traitants et les équipes d'ORES afin d'organiser les travaux immédiatement, avec régime de travail 24h/24. En une semaine, 400 mètres de tranchées ont été creusées et les nouveaux câbles nécessaires ont pu être tirés, ce qui a permis d'abandonner définitivement la passerelle.



Réseaux de distribution de gaz

3.966 km

**Réseau de gaz
moyenne pression**

6.067 km

**Réseau de gaz
basse pression**



Sur les réseaux de gaz, les mêmes restrictions sanitaires ont interrompu ou retardé certains chantiers durant plusieurs semaines. Quoiqu'il en soit, la base de clientèle a continué de s'étoffer en 2020 avec un peu plus de 9.000 points de fourniture supplémentaires. Dans leur travail au quotidien, la sécurité demeure la première priorité des équipes techniques. Dans une approche préventive, les réseaux de distribution de gaz naturel sont contrôlés dans le cadre de la recherche systématique de fuites, à raison habituellement d'environ 20% de leur longueur totale chaque année; 2.086 km ont été contrôlés en 2020, soit 300 km de plus que l'année précédente. Le nombre de fuites détectées et réparées dans ce cadre est en diminution de plus de 60%, ce qui témoigne de l'amélioration de la qualité des réseaux consécutive à la politique de rénovation et de remplacement menée ces dernières années.

En ce qui concerne les incidents et les fuites provoquées sur le réseau par des causes extérieures, il faut d'abord rappeler que l'entrée en vigueur du décret Impétrants et la mise en ligne de la plateforme « Powalco » depuis trois ans conduisent à une communication renforcée et une meilleure recherche de synergies entre les différents gestionnaires de câbles et conduites pour la réalisation de leurs travaux d'investissement. Cette nouvelle méthode de concertation permet de limiter le nombre d'incidents dus à des accrochages ou des perforations de conduites. Les réparations de fuites consécutives à ces événements sont en diminution d'environ 20% également. Il faut cependant souligner que le ralentissement économique lié à la pandémie et la mise à l'arrêt temporaire de nombreux chantiers n'y sont sans doute pas étrangers. L'accroissement des durées moyennes d'arrivée sur site et d'intervention – + 9 minutes au total – est lié aux conditions d'organisation du service, adaptées aux conséquences de la pandémie.

Canalisations contrôlées (en km)	2019	2020
Moyenne pression	663	779
Basse pression	1.124	1.307
Total	1.787	2.086

Réparation de fuites sur réseau gaz	2019	2020
Interventions suite à un appel de tiers	1.223	1.002
Interventions suite à un contrôle systématique sur le réseau	575	223

Temps d'intervention urgente sur réseau gaz (après dégâts) (en heure)	2019	2020
Durée moyenne d'arrivée sur site (appel – arrivée)	00:50:40	00:56:59
Durée moyenne d'intervention (arrivée – fin)	01:00:31	01:03:28
Temps d'arrivée et intervention (appel – fin)	01:51:11	02:00:27

Les investissements dans les réseaux moyenne et basse pression dans le contexte du remplacement et la rénovation d'anciennes conduites ou installations se sont poursuivis à un rythme légèrement inférieur à celui de 2019. Les réseaux basse pression en fonte ou fibrociment continuent d'être désaffectés progressivement et, à la fin 2020, il n'en reste plus que 62 km – soit 0,6% du réseau. Au-delà de ces désaffectations et des rénovations de conduites

en acier remplacées par du polyéthylène (23 km), les principaux travaux concernent le raccordement de nouveaux clients sur le réseau, avec plus de 6.400 nouveaux branchements et 9.000 compteurs supplémentaires, ainsi que l'installation de nouvelles cabines sur le réseau de distribution et chez des clients gros consommateurs de gaz.

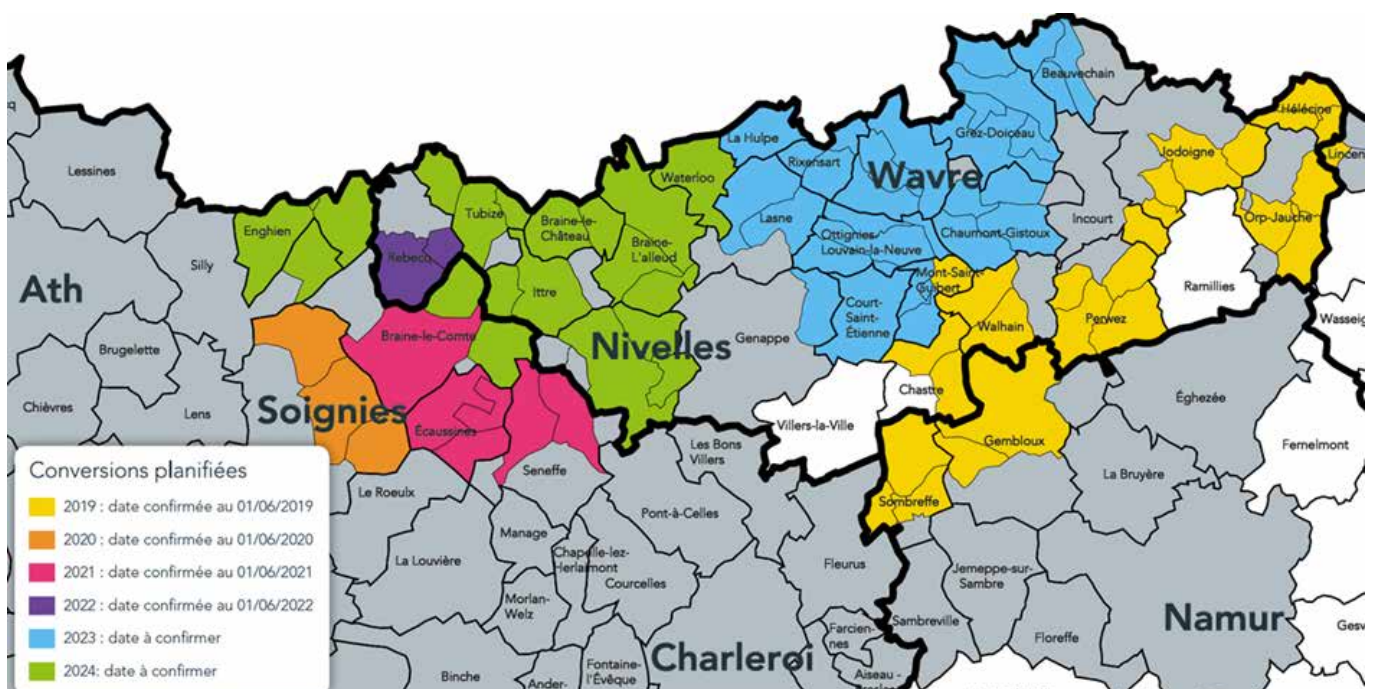
Développement du réseau : faisabilité économique avant tout

Les extensions du réseau de distribution de gaz ne peuvent pas s'opérer sur simple demande des autorités ou des clients intéressés. Elles font l'objet d'un calcul de faisabilité économique dont les paramètres sont approuvés par le régulateur wallon. Compte tenu de l'évolution des coûts à la hausse ces dernières années – notamment en termes de matériels nécessaires et de prix des travaux d'excavation et de voirie –, les conditions de réalisation de ces extensions sont devenues nettement moins favorables sur le plan économique que par le passé. Les demandes de raccordement « hors réseau » entraînent généralement des frais importants qui sortent de l'enveloppe d'investissement disponible pour les gestionnaires de réseau et doivent éventuellement être pris en charge par les demandeurs eux-mêmes. Les extensions sont donc très limitées désormais : en 2020, le réseau s'est accru de moins de 100 km d'extensions.



En 2020, les travaux de conversion progressive des réseaux alimentés en gaz pauvre (dit 'L') vers le gaz riche ('H') se sont poursuivis sur le territoire géré par ORES selon les modalités annoncées. À l'échelle de la Belgique, la moitié des clients raccordés aux réseaux de distribution sont concernés par la décision des Pays-Bas de réduire leurs exportations de gaz à faible pouvoir calorifique. La date butoir initiale de 2030, prévue pour l'arrêt définitif de ces exportations, a été ramenée à 2024. Pour ORES, cela ne modifie en rien le planning prévu puisque celui-ci organise

la conversion de la trentaine de communes concernées entre 2019 et 2024 (voir carte). Après Chastre, Gembloux, Hélécinne, Incourt, Jodoigne, Lincinet, Mont-St-Guibert, Orp-Jauché, Perwez, Sombreffe et Walhain, converties en 2019, c'est la commune de Soignies et 7.400 clients qui ont basculé au gaz H durant l'été 2020. La suite des opérations concernera Écaussinnes, Braine-le-Comte et Seneffe en 2021 et s'accompagne pour les clients concernés de la communication préalable prévue pour leur permettre de prendre leurs dispositions en vue de cette conversion.



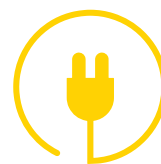
Gestion du parc d'éclairage public communal



460.524
luminaires



39.043 kW
Puissance installée



164.606.380 kWh
Consommation totale

L'entretien de l'éclairage public communal est une obligation de service public (OSP) dévolue aux gestionnaires de réseau de distribution. Dans ce contexte, ORES entretient, répare et modernise les luminaires qui éclairent les voiries communales, les parcs ou les places publiques, de même que les ouvrages d'illumination qui mettent en valeur certains édifices communaux. Tous ces équipements contribuent à la sécurité et à l'embellissement de l'espace public. En revanche, ORES ne gère pas l'éclairage

des voies rapides, des autoroutes et de la plupart des routes régionales. En 2020, le parc de luminaires géré par l'entreprise était nominalelement en très légère augmentation (+0,6%), mais affichait une puissance et une consommation globales en diminution, de l'ordre respectivement de 0,8% et de 2,9% par rapport à 2019. Cette situation est liée aux performances des nouveaux luminaires led dimmés (voir chapitre «Transition énergétique et environnement», page 16).



Composition du parc de luminaires au 31 décembre 2020

Évolution du nombre d'ouvrages par type de lampe	2019	2020
NaLP – sodium basse pression	96.385	83.909
NaHP – sodium haute pression	237.032	232.746
MHHP – halogénures/iodures métalliques	68.086	68.190
Led - diodes électroluminescentes	55.164	74.812
Autres	983	867
Total	457.650	460.524

L'éclairage public communal vise à assurer la sécurité des riverains et la visibilité des piétons et des automobilistes. Depuis plusieurs années, ORES met à disposition des citoyens et des communes une application qui leur permet de signaler en quelques clics tout lampadaire en panne. Après une montée en puissance

au fil des ans, cette application connaît une large utilisation désormais stabilisée autour de 120 signalements par jour en moyenne. Durant l'année 2020, ces signalements ont conduit à la réparation de 35.114 luminaires. Par ailleurs, 33.440 luminaires ont été entretenus préventivement.

	2019	2020
Nombre de signalements de luminaires défectueux via le site web d'ORES (citoyens) ou l'application Lumiweb (communes)	45.570	44.395

Enfin, l'éclairage public permet aussi aux communes de mettre leur patrimoine architectural en valeur. De nombreux projets d'illumination ont été menés en 2020 par les bureaux d'étude de l'entreprise, parfois en collaboration avec des opérateurs privés. L'un des projets emblématiques de l'année 2020 a été sans conteste la finalisation des travaux de ré-illumination de

la Cathédrale de Tournai, inaugurés à l'occasion du 20ème anniversaire de l'entrée de l'édifice au Patrimoine mondial de l'UNESCO et des 850 ans de sa dédicace. L'ensemble du projet s'intègre d'ailleurs dans un schéma directeur d'aménagement lumière défini avec les services de la Ville en 2019.



Faciliter la vie des communes avec le Service Lumière

À la fin de l'exercice précédent, ORES a proposé aux communes un nouveau service ayant pour but de les accompagner dans la gestion des entretiens et réparations de leur parc d'éclairage public, avec un objectif, leur faciliter la vie. Concrètement, à travers ce service, l'entreprise assure l'ensemble des prestations d'entretien et de réparation moyennant le paiement, par la commune, d'un simple forfait revu annuellement. Fin 2020, 82% des communes avaient adhéré à ce service, ce qui représente 86% du parc d'éclairage public d'ORES (390.000 points lumineux). Les premiers retours d'expérience des bénéficiaires sont très encourageants dans la mesure où ils évoquent un service plus efficace, une simplification des démarches administratives et l'accélération des délais d'exécution par rapport au système traditionnel.

5. Le client au coeur de l'activité

Dans son plan stratégique 2021-2023, ORES a réaffirmé l'importance du client pour la conduite et la pérennité de ses activités. L'entreprise veut faciliter la vie de ses clients. Leur satisfaction par rapport aux services proposés fait l'objet d'évaluations régulières et, le cas échéant, l'offre est adaptée aux besoins exprimés. La transformation numérique se poursuit, en complément des canaux d'interaction traditionnels, avec l'ambition de renforcer aussi l'inclusion sociale en matière d'accès à la transition énergétique.



Dans l'exercice de ses différents métiers, ORES prend en compte l'évolution des besoins des clients afin de leur proposer un service à la mesure de leurs attentes. En 2020, l'entreprise a concrétisé plusieurs initiatives en ce sens ; elle a amélioré la qualité de son offre et fluidifié encore la communication ainsi que les interactions

avec les clients. Par ailleurs, dans ses missions et obligations de service public à caractère social, l'année a été marquée par le contexte de pandémie et les réponses apportées aux difficultés rencontrées par les populations fragilisées.

Connect My Home

Le mois de juin 2020 a vu le lancement officiel d'un service totalement axé sur les besoins des clients résidentiels engagés dans un projet de construction. Initié par l'entreprise sous forme d'un pilote en 2015, ce service baptisé Connect My Home est une première nationale : pour la première fois, quatre gestionnaires de câbles et conduites – ORES, Proximus, VOO et SWDE – proposent de régler les raccordements de nouvelles habitations aux réseaux d'électricité, de gaz, d'eau et de télécoms via une seule demande administrative, une seule offre et sans coût supplémentaire. Un conseiller clientèle d'ORES gère l'ensemble du dossier à partir de la demande du client jusqu'à la réalisation des travaux. Une

fois planifiés, ceux-ci sont effectués en une journée, voire une demi-journée. Le client gagne du temps et s'épargne efforts et stress. Pour les communes concernées, ce service présente aussi des avantages puisqu'elles doivent faire face à moins de démarches administratives liées aux demandes d'autorisation et que les éventuelles nuisances liées à des chantiers répétitifs dans une même rue sont évitées. À la fin 2020, Connect My Home était proposé par les quatre partenaires dans toutes les communes où ils sont présents, à l'exception de celles du Brabant wallon et de la province du Luxembourg, où il est en cours de déploiement en ce début 2021.



Respect des délais lors des demandes de travaux

La qualité des travaux réalisés chez les clients par les équipes de techniciens d'ORES et les entrepreneurs sous-traitants fait l'objet d'un suivi rigoureux. Outre les relevés d'index, l'intervention des services d'ORES se produit généralement dans des moments importants de la vie des clients, par exemple à l'occasion de la construction de leur logement et de l'indispensable raccordement aux réseaux d'énergie, comme mentionné ci-avant avec Connect My Home.

ORES veut prendre en compte chaque demande et exécuter chaque travail dans le délai fixé par le régulateur du marché, à l'exception notable des cas où la demande du client implique des travaux de renforcement du réseau électrique, voire du réseau de gaz – ce qui est beaucoup plus rare.

Respect des délais en 2020

Offres de raccordement au
réseau électrique basse tension

83%

Raccordements au réseau
électrique basse tension

89%

Raccordement au réseau
électrique moyenne tension

69%

Offres de raccordement au
réseau gaz basse pression

66%

Raccordement au réseau de
gaz naturel basse pression

84%



En matière de respect des délais pour les travaux et leur préparation, les résultats sont globalement en baisse, parfois significative, par rapport à l'année précédente. Au-delà des spécificités de certaines demandes – réclamant des études préalables, avec un allongement des délais de traitement – la situation de pandémie, la distanciation obligatoire entre les équipes traitant les demandes et la mise à l'arrêt, suivie de la reprise progressive, des travaux réalisés en équipe ont bien évidemment influé sur ces résultats. Quoi qu'il en soit, même si l'année 2020 restera atypique sur ce plan, l'entreprise est consciente qu'elle peut et doit encore progresser dans ce domaine.

Expérience-client et mesures de satisfaction

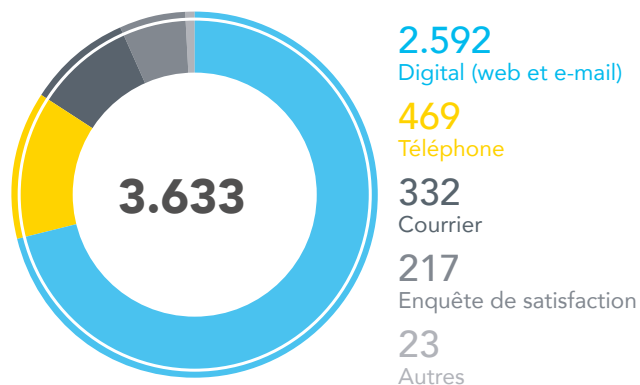
En 2020, ORES a poursuivi ses enquêtes de satisfaction auprès des clients. En moyenne sur l'année, le taux de satisfaction des clients contactés à la suite d'une interaction technique avec nos services – généralement des travaux menés à leur domicile – atteint la note de 8,13/10. Cet indicateur faisait d'ailleurs partie, comme en 2019, d'un objectif commun à atteindre par toute l'entreprise dans le cadre d'une convention collective de travail (CCT) annuelle – objectif fixé à un score de 8/10.

Autre objectif lié à la même CCT, le taux de rappel des clients s'étant déclarés insatisfaits lors de ces enquêtes. Cette démarche

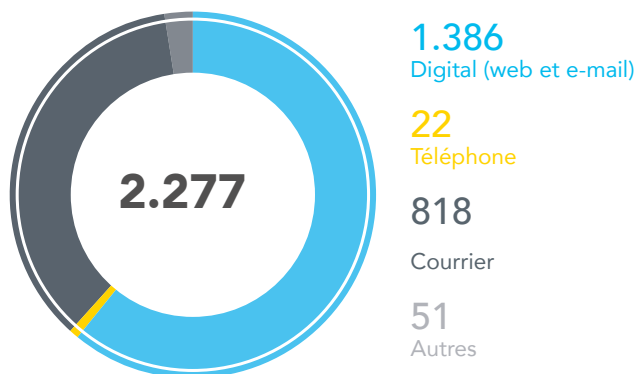
visait non seulement à écouter les motifs d'insatisfaction et à rectifier le modus operandi suivi, mais aussi à cibler les points de complexité récurrents et, le cas échéant, à corriger les processus. L'objectif était fixé à 95 % de clients rappelés et n'a pu être totalement atteint, avec un score de 93,57 % en moyenne sur l'année. Outre les leçons tirées pour l'interne, les retours d'expérience reçus permettent notamment de sensibiliser les entreprises travaillant en sous-traitance pour ORES, et en particulier les entrepreneurs en charge des chantiers d'excavation et de terrassement; nombre de ces retours, tout comme une majorité de plaintes, concernent en effet les travaux réalisés en trottoir devant les habitations des clients dans le cadre de raccordements ou de modifications de branchement.

Pour faire part de leurs griefs – qu'il s'agisse d'une insatisfaction, d'une demande d'indemnisation ou d'une demande de médiation – les clients ont notamment la possibilité d'introduire leurs réclamations via des formulaires en ligne sur le site web. Le canal digital est d'ailleurs aujourd'hui celui qui est privilégié par les clients pour leurs demandes. En 2020, le nombre de plaintes reçues était en diminution de 11,5 % par rapport à l'année précédente, une situation à mettre en parallèle avec le ralentissement global des activités lié à la pandémie.

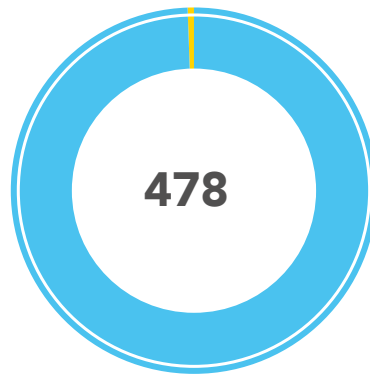
Nombre de plaintes reçues par canal de contact



Demandes d'indemnisation



Demandes de médiation



476
Digital (web et e-mail)

2
Téléphone

Types de plainte/demande	Reçues	Fondées
Insatisfaction	3.633	2.041
Indemnisation	2.277	665
Médiation	478	42

Les équipes d'ORES en charge du suivi des dossiers de plainte se fixent un délai maximum de 30 jours calendrier pour adresser une réponse utile et de qualité au client insatisfait. Le temps moyen de traitement et de réponse par dossier s'est allongé en 2020, notamment pour ce qui touche aux indemnisations, où

le délai fixé est largement dépassé. Cette situation s'explique par le nombre plus important de dossiers ayant fait l'objet de recours par les assureurs et de la difficulté d'organiser les expertises contradictoires sur les lieux des sinistres en période de confinement et de distanciation physique.

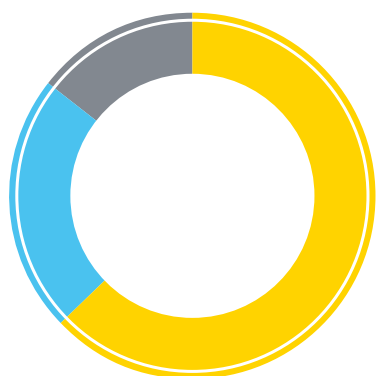
Types de plainte	Délai moyen de traitement (en jours)
Insatisfaction	24
Indemnisation	52
Médiation	20

Digitalisation et personnalisation de l'offre de services

Les évolutions numériques transforment les attentes des clients. ORES se doit d'y répondre, non seulement en termes de disponibilité et de rapidité de service, mais aussi en termes d'accessibilité. Plus encore que le téléphone, le client privilégie aujourd'hui les canaux digitaux pour ses relations avec l'entreprise. En 2020, 69% des contacts clients ont eu lieu par cette voie. Le site web a enregistré plus de 1,8 million de visites sur l'année, soit une hausse de 12% par rapport à 2019. La part des contacts « mobiles » – via smartphone ou tablette – est majoritaire avec près de 55% des accès, et pour la fonctionnalité du site permettant de consulter les interruptions de fourniture, elle atteint même 83%.

Même si certains internautes surfent encore sur le site à titre purement informatif, la majorité des visites – 60% en moyenne, avec un pic mensuel à 74% en février 2020 – a pour objet une « transaction » entre le client et l'entreprise : communication des index de consommation, demandes de raccordement, signalement de pannes d'éclairage public, demandes de primes, etc. La communication et la consultation des index de consommation est la fonctionnalité la plus utilisée avec plus de 50.000 visites mensuelles en moyenne.

Site ores.be - ventilation des visites à caractère transactionnel



61 % Index et consommation

22 % Formulaires et demandes

14 % Pannes et interruptions

La digitalisation des interactions avec le client se traduit aussi dans la mise en ligne ou l'adaptation de certaines fonctionnalités du site web. En 2020, un accent particulier a été placé sur les interactions au niveau des incidents: pannes, interruptions, luminaires d'éclairage public défectueux... Les sections du site relatives à ces aspects ont été revues et optimisées. De nouveaux services sont en préparation pour 2021. Par ailleurs, dans le contexte de la mise en œuvre du tarif prosumer et de la prime instaurée en octobre 2020 par le Gouvernement wallon, le site

web a été adapté de manière à accompagner au mieux les clients concernés dans leurs démarches. Un afflux important de visites a été enregistré en novembre et décembre.

Les réseaux sociaux – internes comme externes – font également partie intégrante de la politique de communication de l'entreprise. Qu'il s'agisse de Facebook, Twitter ou Instagram, ces modes d'interaction sont de plus en plus prisés par le public. Facebook demeure le canal qui rencontre le plus de succès.

Chiffres Facebook 2020

10.986

Nombre d'abonnés à la page ORES

3.107

Portée moyenne des publications
(nombre d'internautes)

137

Nombre moyen de réactions aux publications

395

Nombre de messages personnels reçus
en moyenne chaque mois

La crise de la COVID-19 a encore renforcé la portée et l'impact des moyens de communication numériques, internet et réseaux sociaux. La page Facebook et les pages spécifiques du site web consacrées à certaines informations se sont avérées très utiles en temps de confinement. Au printemps 2020, après l'adoption par le Gouvernement wallon de mesures d'aide spécifiques pour les

clients alimentés par des compteurs à budget, les pages dédiées à ces clients ont pulvérisé les records d'affluence. Des pics à près de 20.000 visites par jour ont été atteints, alors que la moyenne des visites sur ores.be se situe habituellement autour de 35.000 par semaine. La fréquentation du site est en augmentation constante. Elle a doublé en quatre ans.

«Ma conso sous la loupe»

En 2020, dans le contexte du déploiement des premiers compteurs digitaux communicants sur son territoire, ORES a contribué à l'enrichissement de «maconsosouslaloupe.be», un site internet collaboratif destiné à aider les clients dans l'utilisation de leur nouveau compteur. Ce site gratuit, développé sous l'égide du cluster Tweed avec ORES, RESA, Sibelga et la fédération Volta comme partenaires, donne accès de manière simple et pratique à une multitude d'informations sur les produits et services qui peuvent être installés via les «ports client» du compteur. Il s'adresse tant aux particuliers qu'aux installateurs, mais aussi aux développeurs de services et d'applications de gestion de la consommation énergétique.



La digitalisation croissante des interactions ne doit cependant pas s'opérer au détriment de la personnalisation des échanges, notamment pour les clients victimes de la fracture numérique. L'entreprise y est particulièrement attentive. Les problèmes

rencontrés avec la réactivation des compteurs à budget après une période de gel liée au confinement, ont mis en lumière l'importance du «contact physique» et d'un accompagnement humain des clients face aux difficultés.

Gestion de crise

En mars 2020, la crainte d'un confinement total de longue durée empêchant les clients dotés de compteurs à budget de pouvoir recharger leur carte de prépaiement a amené le Gouvernement wallon à prendre des mesures spécifiques en concertation avec les différents gestionnaires de réseaux. La mesure de «gel temporaire» du fonctionnement normal de ces compteurs s'est traduite par une période d'inhibition du système de rechargement. Les clients pouvaient continuer à consommer de l'énergie sans devoir sortir de chez eux pour recharger leur carte. Pour le territoire d'ORES, cette période devait prendre fin le 3 juillet à 23h00.

À compter du 4 juin, un vaste plan de communication a été mis en place pour informer les clients des démarches à entreprendre pour réactiver leur compteur avant la date butoir. L'information a été diffusée à diverses reprises via de multiples canaux : courriers postaux, sms, courriels, communiqués de presse, actualisation continue de l'information sur le site internet, publications sur la page Facebook, affichage dans les bureaux d'accueil et les CPAS. Une cellule de crise a aussi été mise en place pour organiser la

prise en charge des clients n'ayant pas effectué les démarches adéquates avant la date prévue.

Malheureusement, en raison d'un problème technique, près de 5.000 compteurs se sont retrouvés bloqués 24 heures avant la date butoir. Les équipes d'ORES et de son contact center Connexio – très fortement sollicité – ont immédiatement réagi et la cellule de crise a été mobilisée. Invités à se rendre dans nos bureaux d'accueil dès le vendredi 3 juillet, les clients ont pu être reçus et informés tout au long du week-end, l'ensemble des bureaux d'accueil étant restés ouverts.

Quelque 4.000 clients ont été dépannés soit de manière transitoire, soit via la réinitialisation de leur carte de rechargement. Par ailleurs, des releveurs se sont rendus au domicile des clients étant dans l'impossibilité de se déplacer et des dépanneurs ont dû intervenir pour régler certains problèmes techniques sur les compteurs. Dans cette situation exceptionnelle, ORES a montré une nouvelle fois sa capacité à faire face et à apporter des solutions concrètes à ses clients.





Gestionnaire des données de consommation

L'une des missions essentielles d'ORES sur le marché consiste à relever, valider et transmettre les données de consommation des clients à leur fournisseur. À la fin 2020, l'entreprise gérait près de 1.470.000 compteurs électriques et 560.000 compteurs à gaz. Pour les clients dont la consommation et la facturation nécessitent une relève plus régulière, des compteurs télérelevés mensuellement ou de manière automatique tous les quarts d'heure sont également à disposition. Par ailleurs, dans le contexte du programme Switch, près de 10.000 premiers compteurs digitaux communicants ont aussi été installés en 2020. Ce programme organise le déploiement de ces compteurs dans le but de maximiser les retombées positives pour les clients et la société.

Pour que le marché de l'énergie puisse fonctionner correctement, chaque point de raccordement au réseau doit être identifié et relié à un contrat de fourniture. À travers la gestion du registre d'accès, ORES suit les changements de fournisseur, ainsi que

les débuts et fins de contrat, pour les quelque 1,8 million de points de fourniture que compte son territoire. Lorsqu'un point de raccordement sur le réseau enregistre une consommation d'énergie sans qu'un contrat n'ait été conclu avec un fournisseur, le gestionnaire de réseau a pour mission de tenter de régler la situation et proposer des solutions concrètes. Ce type de situations survient notamment lorsqu'un client s'installe dans un nouveau logement sans prévenir son fournisseur de ce changement. Les services administratifs d'ORES recherchent toujours une solution avec un objectif : éviter la coupure réglementaire qui est la mesure ultime de conclusion de ces situations problématiques. En 2020, les coupures ne sont intervenues que pour 3,5% des demandes reçues, un chiffre en constante diminution ces dernières années. Il faut aussi souligner que, durant une partie de l'année, les coupures ont été interdites par décision gouvernementale dans le contexte de la pandémie.

Déménagements problématiques gérés par ORES en 2020

	 Électricité	 Gaz	Total
Demandes reçues des fournisseurs	33.215	13.800	47.015
Coupures d'alimentation	1.094	558	1.652

Lutte contre la précarité énergétique

La précarité énergétique est une préoccupation croissante en Région wallonne. ORES s'engage résolument dans l'aide aux clients précarisés. Dans le cadre de ses obligations de service public, l'entreprise accompagne les personnes en difficulté. Elle a aussi pour mission de poser – et/ou activer – des compteurs à budget chez des clients reconnus en défaut de paiement, à la demande de leur fournisseur. Ce système vise à garantir le paiement de l'énergie consommée. Parfois critiqué dans la mesure où il est généralement imposé au client, ce type de compteur est aussi un outil de gestion du budget des ménages. Une grande majorité de clients (> 87 %) équipés de ce type de compteurs déclarent le préférer aux compteurs classiques, en dépit des contraintes inhérentes à son rechargement. À terme, d'ici quelques années, ils seront totalement remplacés par des compteurs digitaux communicants permettant le prépaiement de l'énergie par internet par exemple. Les premiers tests de prépaiement à distance ont été réalisés de manière concluante

par les équipes de l'entreprise en décembre 2020. Dans le cadre du projet « Smart User », organisé sous l'égide de la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie du Service Public Wallon, des équipes d'ORES accompagnent un groupe de clients équipés de compteurs digitaux et expérimentant le prépaiement à distance. L'entreprise veut faire du déploiement des compteurs intelligents un outil d'inclusion sociale et de renforcement de la lutte contre la précarité énergétique. Elle participe très concrètement au projet wallon SocCER (Socio-économie des Communautés d'énergie renouvelables) qui vise à développer des outils favorisant une transition énergétique inclusive. Un premier « pilote démonstrateur » va être mis en place à Verviers durant le second semestre 2021 avec la société de logements sociaux Logivesdre : 24 maisons unifamiliales vont être équipées de panneaux photovoltaïques et de compteurs digitaux de manière à tester une communauté d'énergie renouvelable en basse tension avec leurs occupants.



Compteurs à budget – situation à fin 2020

	Électricité	Gaz	Total
Parc total de compteurs à budget installés	132.153	47.232	179.385
Nombre de demandes de pose de compteurs à budget reçues durant l'année	48.693	22.238	70.931
Nombre de compteurs à budget actifs	46.494	19.982	66.476
Pourcentage de compteurs à budget actifs	35,2%	42,4%	37,2%
Nombre total de rechargements	535.709	147.877	683.586

En Belgique, l'accès à l'énergie est un droit fondamental et les législations régionales prévoient des mécanismes de protection des consommateurs. Le statut de client protégé permet aux consommateurs plus vulnérables et en situation précaire d'avoir accès à plusieurs avantages et protections pour leur fourniture de gaz et d'électricité, notamment le tarif social qui est le moins

cher du marché. ORES joue le rôle de fournisseur d'énergie pour certaines catégories de clients: elle est soit fournisseur social pour les clients protégés socialement, soit fournisseur temporaire – aussi appelé « fournisseur X » – lorsque les clients se trouvent en situation problématique avec leur fournisseur commercial.

ORES fournisseur – nombre de clients



	Électricité	Gaz	Total
Fournisseur social	31.223	15.422	46.645
Fournisseur X	7.092	3.084	10.176



Les clients protégés sont accompagnés par ORES dans leurs démarches d'accès à l'énergie. L'année 2020 a vu leur nombre augmenter sensiblement (+5,3%), notamment suite aux conséquences de la pandémie et moins directement suite aux mesures adoptées en octobre 2020 par le Gouvernement wallon (voir encadré). Ils bénéficient du tarif social, le plus bas du marché, et ils ont la possibilité de faire appel au «secours hivernal» du 1^{er} novembre au 15 mars, s'ils n'ont pas les moyens de se chauffer durant cette période de l'année.

ORES joue le rôle de facilitateur pour ces clients en participant aux Commissions locales pour l'énergie (CLE), en collaboration avec les CPAS et les conseils d'action sociale communaux. Ces CLE se réunissent dans le but de trouver des solutions spécifiques et individuelles pour les clients traversant des périodes difficiles sur le plan social ou financier et ne pouvant plus assumer les charges liées à leur consommation d'énergie.

Nombre de dossiers examinés dans les Commissions locales pour l'énergie en 2020

	 Électricité	 Gaz	Total
Dossiers relatifs à la fourniture minimale	103		103
Dossiers relatifs à la perte du statut de client protégé	1.609	899	2.508
Dossiers relatifs à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz naturel en période hivernale		919	919

Soutien aux ménages impactés financièrement par la pandémie

Le 10 octobre 2020, dans le but d'aider et de protéger les personnes particulièrement touchées financièrement par la crise de la COVID-19, disposant de revenus limités, et se trouvant en difficulté pour payer leur facture d'énergie, le Gouvernement wallon a défini une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux: les clients protégés conjoncturels.

L'octroi de ce statut permet au client concerné de pouvoir bénéficier d'une fourniture en électricité et/ou en gaz au tarif social pour une durée d'un an. Cette disposition vise à alléger temporairement la facture énergétique de ces clients. À la mi-mars 2021, quelque 380 clients avaient introduit une demande d'obtention de ce statut auprès d'ORES.

Par ailleurs, au début de l'année 2021, le Gouvernement fédéral a décidé d'accorder temporairement le droit au tarif social à tous les clients résidentiels bénéficiant de l'intervention majorée (les clients «BIM»), du 1^{er} février au 31 décembre 2021 inclus. Ce tarif est appliqué automatiquement aux bénéficiaires par les fournisseurs d'électricité sur la base des informations communiquées par le SPF Économie.

6. Culture d'entreprise et mieux-être au travail

Dans le contexte de sa stratégie et pour concrétiser sa vision d'avenir, ORES veut mobiliser l'ensemble de son personnel, insuffler de nouvelles dynamiques et déployer de nouveaux outils. Il s'agit d'être en mesure de poursuivre ses missions de base tout en se transformant, en préservant la sécurité et en améliorant le bien-être de ses collaborateurs, qui constituent sa première ressource.



L'environnement dans lequel ORES remplit ses missions est en mutation rapide et permanente: transition énergétique, évolutions technologiques, sophistication des marchés de l'énergie, digitalisation, évolution des attentes des clients, exigences d'immédiateté, précarité énergétique croissante, émergence de nouvelles formes d'organisation du travail, etc. Les changements sont omniprésents. Et 2020 aura amené un autre changement, totalement inattendu, avec une crise sanitaire aux conséquences inédites qui ont mis à l'épreuve la capacité de résilience des équipes de l'entreprise.

Dans son parcours de transformation, ORES mise sur l'expertise et le professionnalisme des membres de son personnel. Mais aussi sur un leadership attentionné et renforcé: chaque niveau de hiérarchie doit se faire le relais des valeurs de la culture d'entreprise. Les processus et l'organisation doivent aussi pouvoir être adaptés, simplifiés, afin de permettre à ORES d'être plus efficiente. Cela requiert une agilité nouvelle et la pandémie de COVID-19 a confirmé le caractère essentiel de cette faculté d'agilité pour l'entreprise.





ORES veille donc au maintien et au développement des talents de ses travailleurs, notamment à travers sa politique de formation. Compte tenu de la nature de ses activités et des risques qui y sont liés, elle cultive depuis des années une dynamique de prévention et de sécurité qu'elle entend encore renforcer à l'avenir. Enfin, elle s'attache à offrir un cadre général de travail propice non seulement à l'efficacité, mais aussi à la collaboration, à la confiance et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, pour parvenir au « mieux-être ».

COVID-19 et sécurité

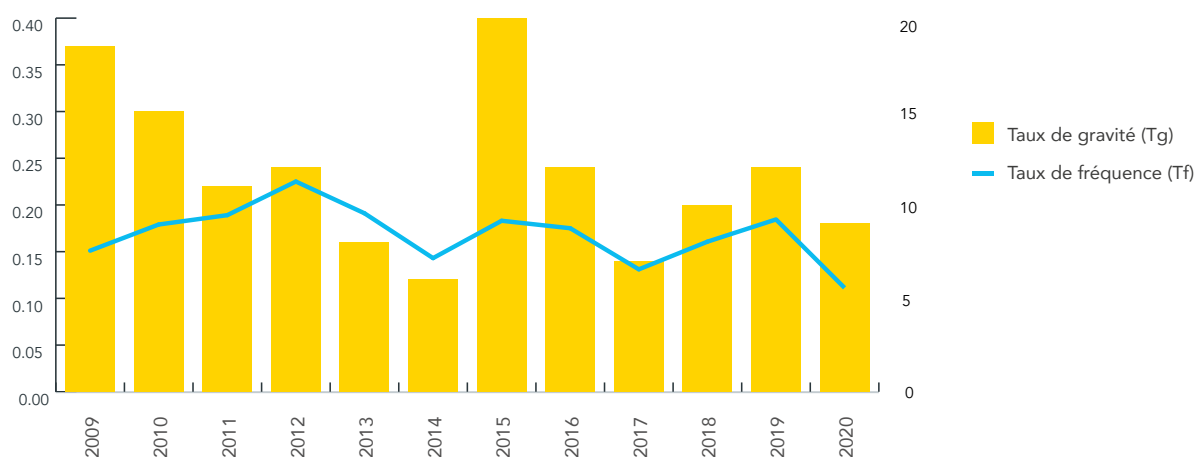
La gestion de la pandémie et de ses conséquences a occupé une grande partie de l'année 2020 et a nécessité une implication importante de nombreux services de l'entreprise. Une cellule de crise COVID a été rapidement constituée en mars afin de définir la politique de l'entreprise, ainsi que les procédures et recommandations à mettre en œuvre. Régulièrement confrontée à des situations de crise dans la gestion des réseaux, par exemple à la suite d'événements climatiques inattendus, ORES a rapidement su s'organiser pour d'une part, préserver la sécurité des membres du personnel et, d'autre part, poursuivre ses missions de service public, essentielles pour la population. Elle a bénéficié en cela de la fiabilité de ses réseaux d'électricité et de gaz, mais également

des investissements réalisés dans son infrastructure informatique, sans laquelle il n'aurait pas été possible de mettre du jour au lendemain plus de 1.400 personnes en « télétravail » permanent. Malgré les incertitudes inhérentes à la situation, l'entreprise a pu maintenir le cap. Sur le plan de la gestion des missions de réseau, au-delà des reports de travaux au printemps, l'une des principales difficultés rencontrées par la suite a été l'impact de la pandémie sur la chaîne logistique, le matériel nécessaire n'était parfois plus disponible en suffisance pour les travaux. Tout au long de l'année et en ce début 2021 qui reste marqué par la COVID-19, c'est avant tout le souci de la sécurité et de la santé du personnel qui a présidé aux décisions prises.

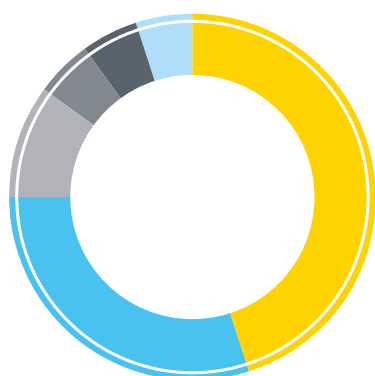
Dans ces conditions particulières, le bilan des indicateurs de sécurité d'ORES en 2020 est favorable : l'entreprise a enregistré 20 accidents avec interruption temporaire de travail (ITT) – dont deux concernaient directement les activités sur les réseaux de gaz et d'électricité – contre 32 l'année précédente. Il est important de souligner que 45 % de ces accidents ont eu lieu dans le cadre de déplacements et que cette tendance se confirmait au début de 2021. Une campagne de sensibilisation est prévue en 2021 auprès du personnel pour réduire la survenance de ce type de d'accidents.



L'évolution des taux de fréquence (Tf) et de gravité (Tg) par rapport aux années précédentes est présentée dans le graphique ci-dessous. Il montre notamment l'évolution positive de la situation en 2020, avec un des meilleurs taux de gravité et le taux de fréquence le plus bas depuis la création d'ORES. Au total, l'entreprise a connu 593 jours d'interruption de travail (ITT) liée à des accidents.



Causes et sources d'accidents en 2020



- 45 % Déplacement
- 30 % Manipulation
- 10 % Accident fluide (élec. /gaz)
- 5 % Agression
- 5 % Manutention
- 5 % Divers



Durant l'année 2020, en concertation avec l'ensemble des départements de l'entreprise, le Service interne de prévention et de protection a développé le Plan Global de Prévention 2021-2025 d'ORES. Ce plan, à la fois multidisciplinaire et transversal dans les projets proposés, constituera la colonne vertébrale de la mise en œuvre de la prévention dans l'entreprise pour les cinq prochaines années.

Il veut ancrer ORES dans une culture de prévention, bien-être et environnement avec pour objectif le « mieux-être » de ses collaborateurs. Sa particularité est de pouvoir s'adapter aux besoins de chaque département, service, collaborateur afin que chacun puisse progresser à sa propre vitesse. Par ailleurs, pour 2021, le SIPP et le Comité de direction ont souhaité fixer un objectif de sécurité un peu plus ambitieux et volontariste que celui des années précédentes: il s'agit de ne pas dépasser 26 accidents avec un maximum de 712 jours d'ITT, ce qui correspond à un taux de fréquence de 7,50 et un taux de gravité de 0,20.

Emploi, recrutement et formation

Fin 2020, l'effectif total d'ORES comptait 2.369 collaborateurs actifs – dont 2.247 sous contrat à durée indéterminée. Le personnel féminin représente 32% de l'effectif total.

Dans le contexte de sa transformation, l'entreprise continue à rechercher de nouveaux talents. La pandémie a ralenti le rythme des recrutements et en 2020, 107 nouveaux collaborateurs ont

rejoint les rangs d'ORES, alors que 137 ont quitté l'entreprise. Les journées de recrutement spécifiques aux techniciens – baptisées « ORES TechniDays » – ont également vu leur rythme freiné. Cependant, grâce à la motivation et à l'enthousiasme du service Recrutement, des collègues des deux centres de formation de l'entreprise et du SIPP, plusieurs TechniDays orientés électricité ou gaz ont finalement été organisés dans le respect des règles sanitaires et la garantie de la sécurité de tous. Au total, 53 candidats ont pu être testés et 21 d'entre eux ont signé un contrat de travail à l'issue de la sélection.

Afin que chacun puisse appréhender le changement avec confiance et trouver sa place dans l'entreprise de demain, ORES mise sur la formation de ses collaborateurs. L'année 2020 a été mise à profit par l'équipe Talent de l'entreprise pour achever la préparation et la mise en place de la plate-forme « Talentsoft ». Cet outil informatique, consacré notamment au développement des compétences et des connaissances professionnelles, permet aux membres du personnel de prendre en main leur parcours de formation, en concertation avec leur hiérarchie. Des formations digitales y sont également mises à disposition afin de pouvoir se former à son rythme et au meilleur moment. L'année 2020 a bien évidemment été marquée par les restrictions sanitaires et les difficultés liées à l'organisation de formations « en présentiel », notamment techniques. Cela a conduit à une forte réduction du nombre moyen d'heures de formation par membre du personnel qui est passé de 47,13 en 2019 à 14,85 en 2020.

Répartition des membres du personnel par genre et groupe d'âge

	Personnel employé	Personnel de maîtrise	Personnel d'encadrement	Personnel de direction	Total
Masculin	48,32%	10,85%	8,23%	0,25%	68,00%
Féminin	26,23%	3,00%	3,29%	0,17%	32,00%
	74,21%	13,85%	11,52%	0,42%	100%

	Personnel employé	Personnel de maîtrise	Personnel d'encadrement	Personnel de direction	Total
<30 ans	10,72%	0,00%	0,80%	0,00%	11,52%
>=30 <50 ans	49,85%	7,43%	7,68%	0,17%	65,13%
>=50 ans	13,63%	6,42%	3,04%	0,25%	23,34%
	74,21%	13,85%	11,52%	0,42%	100%

Formation par catégorie professionnelle et par genre (en heures)

	Hommes	Femmes	Heures de formation
Personnel de direction	3,35	21,41	12,38
Personnel d'encadrement	10,30	10,28	10,30
Personnel de maîtrise	10,10	8,25	9,74
Personnel employé	19,48	10,79	16,55
Moyenne	16,77	10,56	14,85

Efficacité et gestion de la reconnaissance

À la fin de l'année 2019, après une longue concertation avec les organisations représentatives des travailleurs, une convention collective de travail relative à l'amélioration des conditions de rémunération a été conclue pour le personnel employé. L'entreprise a choisi de modifier le processus d'évaluation et de reconnaissance et l'ancien système d'évaluation baptisé « PACT » a été supprimé au 1^{er} janvier 2020. Il a été remplacé par l'instauration d'une grille barémique sur base de 14 classes salariales, assortie de la mise en place d'un processus de gestion du développement et de la reconnaissance. Ce processus, orienté sur trois axes – ambitions collectives et/ou individuelles, feedback continu, entretien de développement – est formalisé et digitalisé. Il s'appuie sur la nouvelle plateforme de gestion de la formation et du développement, Talentsoft, évoquée ci-avant. Une formation « Gestion du développement et de la reconnaissance » en accès libre en ligne permet aux collaborateurs de se familiariser avec les différentes étapes du processus.

Évolution de la culture et approche architecturale

Le mieux-être au travail est un élément essentiel dans l'évolution de la culture d'entreprise telle qu'elle se met en place. La pandémie, avec le confinement, le travail à domicile obligatoire pour plus de 70% des collaborateurs et le respect de règles sanitaires strictes, a modifié considérablement la mise en œuvre des initiatives prévues dans le cadre de la démarche d'évolution de la culture.

Imaginé et conçu pour être le catalyseur et l'emblème de cette évolution culturelle, le nouveau siège de l'entreprise à Gosselies devait initialement réunir au printemps 800 collègues, dans un nouvel environnement de travail, moderne, durable et axé sur la

collaboration. La pandémie a changé la donne et la découverte des lieux par ses nouveaux occupants s'est limitée à une courte visite guidée sur place à la fin octobre 2020. Organisées par petits groupes d'une dizaine de personnes dans le respect des règles sanitaires, les visites se sont succédé durant quatre jours et ont permis aux collègues de faire plus ample connaissance avec leur futur cadre de travail.

Maintenu malgré les circonstances, ce déménagement a marqué la concrétisation d'un projet dont les prémices remontent à 2013. En plus de l'équipe projet, des représentants issus de très nombreux services de l'entreprise ont œuvré collégialement à sa réalisation, son aménagement et son équipement. Le bâtiment, dans son architecture, son organisation et les services qu'il propose, incarne totalement le nouveau monde du travail dans lequel ORES est entrée. Formidable outil professionnel, symbole d'une entreprise résolument tournée vers l'avenir, il est aussi un lieu de rencontre, propice à la transversalité et à la créativité.

La volonté d'ORES de proposer à ses collaborateurs des installations à la fois agréables et axées sur l'efficacité opérationnelle ne concerne d'ailleurs pas que le siège de Gosselies ou les sites de Leuze et Strépy-Bracquegnies qui traduisent eux aussi l'évolution culturelle de l'entreprise. Ainsi, en Province du Luxembourg, les équipes des zones de Marche-en-Famenne (2019), Recogne (2020) et Étalle (2021) ont intégré des bâtiments plus grands et mieux adaptés au métier d'exploitant de réseaux ainsi qu'à la logistique qu'il réclame. Des solutions sont également à l'étude à Gedinne en Province de Namur et à Mouscron en Wallonie picarde pour y aménager des lieux plus fonctionnels, notamment au regard des zones géographiques sur lesquelles interviennent les équipes techniques.

7. Gouvernance et transparence

Les règles de gouvernance sont encadrées chez ORES par la «Charte de gouvernance d'entreprise», qui a été renouvelée en juin 2020, de même que par sa Charte éthique. Dans le prolongement de l'adoption du Règlement général sur la protection des données en 2018, l'entreprise a aussi approuvé en mars 2020 des rapports relatifs à ses activités et aux mesures prises pour préserver la confidentialité des informations dont elle a connaissance.



La gouvernance d'entreprise recouvre un ensemble de règles et de comportements basés sur les principes de transparence et de responsabilité qui, en établissant un équilibre adéquat entre l'esprit d'entreprise et son contrôle, doit permettre de fixer les objectifs de la société, les moyens de les atteindre au regard de ses valeurs et ses missions.

La charte de gouvernance d'ORES, disponible sur son site internet, fixe les modalités de fonctionnement et les règlements des organes de direction de l'entreprise. Elle établit également les principes de rémunération des membres de ces différents organes.

Conformément au Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et aux exigences du Code des sociétés et des associations (CS&A), le présent rapport annuel fait état des missions de ces organes, ainsi que de la rémunération de leurs membres dans son chapitre «Rapports de rémunération» (page 142).

Un gestionnaire unique avec un fort ancrage local

Lors de sa création en 2009, la société ORES était l'opérateur technique mandaté par huit intercommunales gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) – IDEG, IEH, IGH, Interest, Interlux, Interrosane, Sedilec et Simogel – pour exploiter leurs infrastructures.

Dans le cadre d'une première réforme de gouvernance, ces huit intercommunales ont fusionné à la fin 2013 pour constituer un GRD unique pour l'ensemble de leurs territoires. C'est ainsi qu'est née ORES Assets, avec le statut de société intercommunale coopérative à responsabilité limitée. Pour continuer à assurer la représentation des intérêts locaux de chaque entité, la fusion des intercommunales s'est alors accompagnée de la création de huit comités de secteur au sein de la nouvelle structure. Ces comités avaient pour mission d'approuver les plans d'investissement et





d'adaptation des réseaux pour leur zone géographique, ainsi que les propositions de tarifs de distribution qui les concernaient.

En 2017, une deuxième réforme de gouvernance va entraîner la suppression de ces comités de secteur, leurs compétences décisionnelles remontant vers le Conseil d'administration. Cependant, pour maintenir un ancrage territorial fort, garantie de sa politique de proximité, ORES a mis en place un programme de rencontres d'information et d'échange régulières avec les responsables communaux dans le contexte d'une dynamique baptisée « ORES Proximité ». Contrairement aux anciens comités de secteur, la participation à ces réunions n'est pas rémunérée. Ces rencontres sont organisées localement, généralement deux fois par an, sous l'égide des sept directeurs régionaux d'ORES. En 2019, le programme avait permis d'organiser 19 réunions avec des mandataires et fonctionnaires communaux. En 2020, « ORES Proximité » a été totalement perturbée et les restrictions sanitaires ont finalement empêché la tenue des réunions prévues. Dans leur travail au quotidien, les directeurs de région et leurs adjoints ont veillé à maintenir le contact avec les responsables

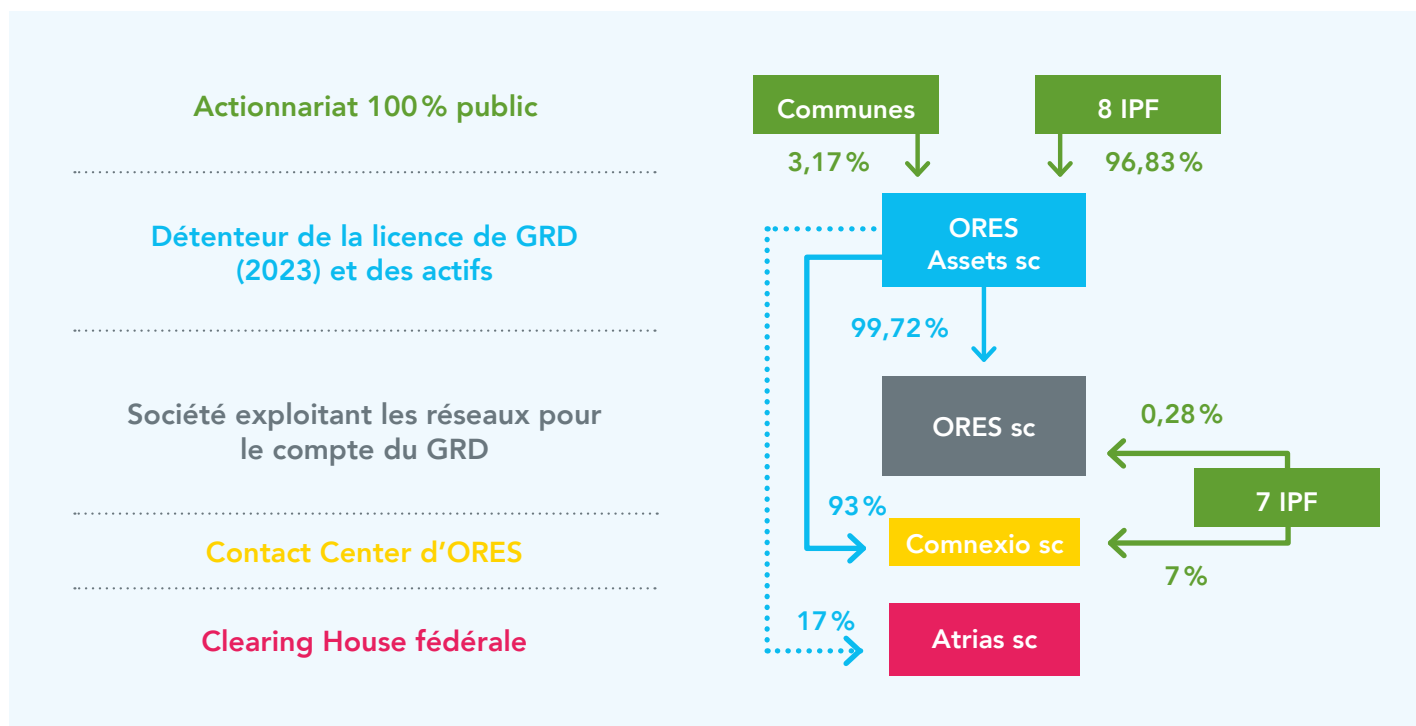
communaux et à les informer sur les programmes en cours, notamment en matière d'éclairage public.

Actionnariat

L'actionnariat du gestionnaire de réseaux de distribution ORES Assets est aujourd'hui composé des participations de 8 intercommunales pures de financement (IPF) et de celles de 200 communes. Le Conseil d'administration a approuvé l'entrée d'IFIGA – l'intercommunale pure de financement des communes francophones préalablement associées au GRD flamand Gaselwest – en qualité de nouvel associé en janvier 2020. Les IPF ont pour mission d'accompagner et de soutenir les communes dans leurs prises de participation financière, notamment dans les réseaux de distribution.

ORES Assets compte deux filiales – ORES et Connexio – et possède des participations dans Atrias – à hauteur de 17% –, la société qui a pour objectif la mise en place d'une plate-forme fédérale d'échange des données du marché.

Actionnariat (au 31.12.2020)



Stratégie d'entreprise et suivi

En 2020, ORES a décidé de se questionner sur sa mission, sa vision et sa stratégie, arrêtées depuis plusieurs années déjà. Plusieurs objectifs sous-tendaient cette démarche. Il s'agissait tout à la fois de vérifier l'adéquation du plan stratégique avec les attentes de ses parties prenantes; de se fixer de nouveaux objectifs à atteindre pour la fin de la période tarifaire, dans le respect des moyens alloués par la CWaPE via les tarifs de distribution 2019-2023 (voir ci-après), et enfin de se projeter au-delà de 2023, pour anticiper les grandes tendances à intégrer dans sa vision stratégique et préparer la prochaine période tarifaire 2024-2028.

Vu la pandémie, cet exercice a été considérablement perturbé. Il a été mené de manière totalement inhabituelle – principalement via des discussions « virtuelles » – et dans un contexte de gestion de crise qui a mobilisé de nombreuses énergies. Il a néanmoins pu produire des résultats significatifs grâce à l'implication du Conseil d'administration, du Comité de direction et de nombreux cadres de l'entreprise. La pertinence de la stratégie suivie depuis plusieurs années a été confirmée, tout en intégrant de nouvelles dimensions et ambitions, particulièrement en termes de vision d'entreprise. Cette nouvelle feuille de route a été présentée en fin d'année et est disponible sur le site web de l'entreprise. Elle identifie notamment les moyens financiers à mobiliser pour sa mise en œuvre.

Pour pouvoir évaluer de l'application de ce plan, le Conseil d'administration reçoit chaque trimestre un document de suivi des principaux indicateurs stratégiques et annuellement les différents rapports relatifs à la situation économique, aux activités et aux risques auxquels l'entreprise est confrontée.

Il faut également souligner que des formations sont organisées à l'attention des membres du Conseil d'administration de manière récurrente. Elles visent à maintenir et développer le niveau de connaissance des administrateurs sur les enjeux de l'entreprise et garantir l'actualisation de leurs compétences dans l'exercice de leur fonction. En 2020, deux séminaires de formation avaient été planifiés sur des thèmes en liaison avec la transition énergétique et la durabilité des activités de l'entreprise: énergies renouvelables, productions décentralisées, rôle d'ORES, effets tarifaires, péréquation... Les deux séminaires, convoqués respectivement les 19 et 20 mars et les 22 et 23 octobre, ont dû être annulés en raison des mesures de confinement prises par le Comité National de Sécurité réuni le 12 mars 2020 et ensuite, de la dégradation de la situation sanitaire et du renforcement des mesures de prévention en octobre.

Gouvernance interne

Dans le contexte de ses activités et de leur pilotage, ORES a établi des mécanismes qui constituent son système de management – autrement dit, sa gouvernance interne.

Ces mécanismes poursuivent notamment les objectifs suivants :

- démontrer l'aptitude à fournir en permanence des services conformes aux attentes des parties prenantes et aux exigences légales et réglementaires applicables;
- accroître la satisfaction du client par l'amélioration continue.

Ce système de management est conforme à la norme ISO 9001 et se base sur le référentiel IPMS (Integrated Performance Management System) afin d'y intégrer une assurance qualité.

Le principe clé de la gouvernance opérationnelle d'ORES repose sur la responsabilisation: les décisions se prennent au niveau le plus opportun dans le cadre d'un mandat donné. Ce principe est tout à fait complémentaire avec la délégation de la gestion journalière et opérationnelle donnée par le Conseil d'administration au Comité de direction, et avec le principe du management de confiance qu'ORES implémente en interne, dans sa culture d'entreprise – lire pour cela le chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 54.

Les principes généraux de gouvernance et de gestion des risques, applicables à l'ensemble des activités de l'entreprise, sont décrits dans une directive à usage interne et accessibles aux membres du personnel.

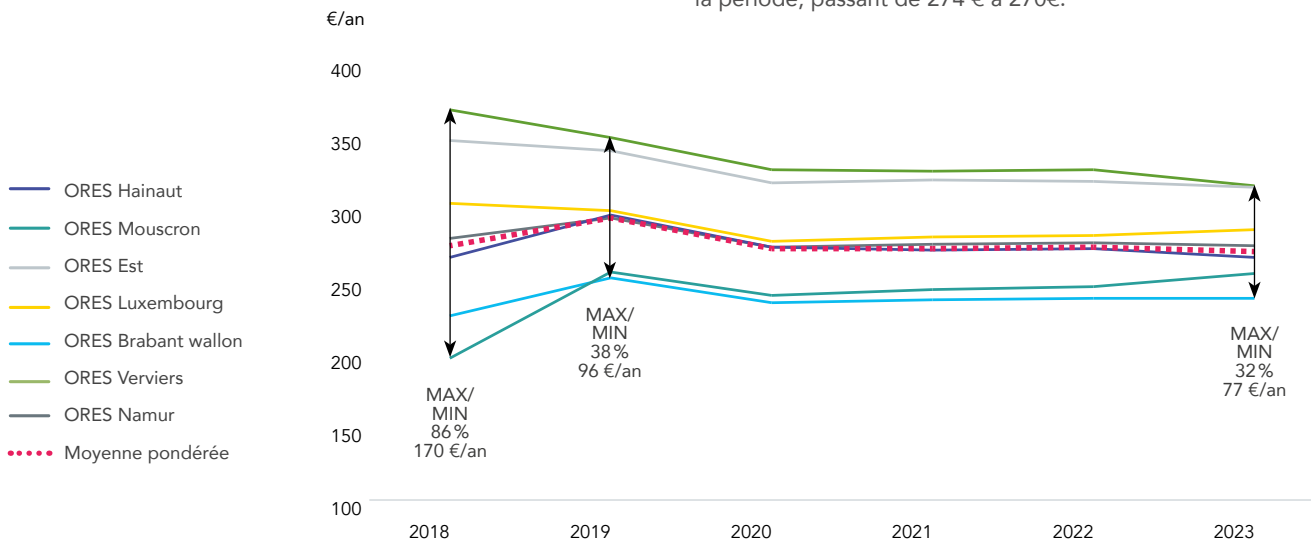
Le travail d'analyse approfondi engagé sur le modèle d'entreprise en 2019 s'est poursuivi en 2020. Ce parcours devrait déboucher sur un nouveau modèle. L'objectif est de tendre vers plus de simplicité, plus d'efficacité et aussi plus de responsabilisation avec une implication plus forte de l'ensemble des managers.



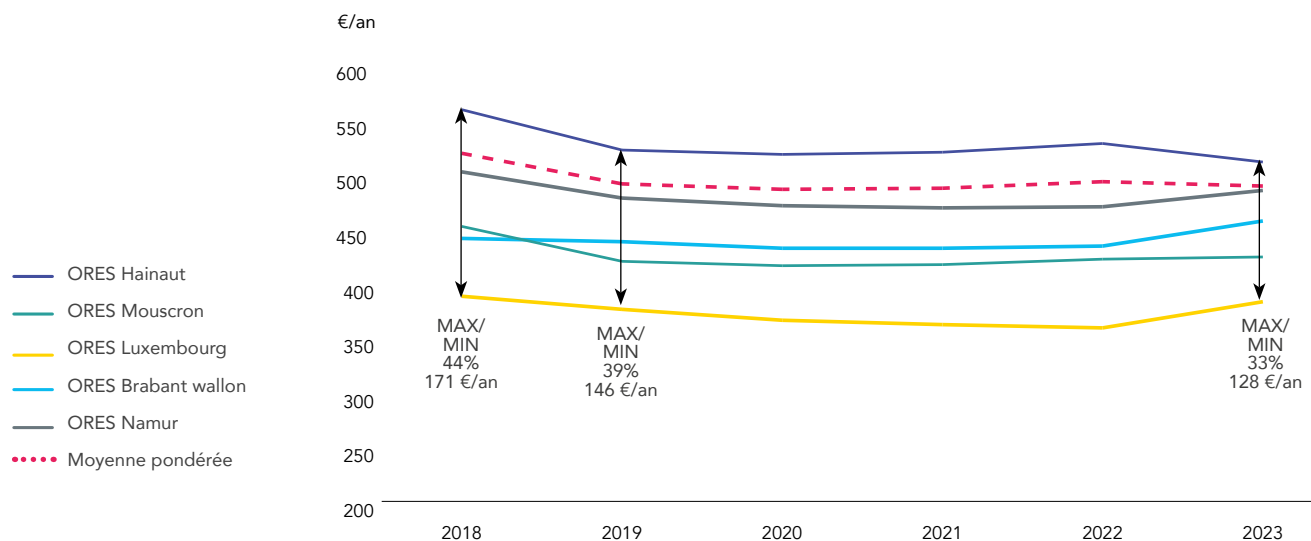
Régulation et tarifs de distribution

Les revenus autorisés d'ORES – qui lui permettent de disposer des moyens nécessaires à la réalisation de ses missions au quotidien et de son plan stratégique - sont approuvés par le régulateur. Ces revenus sont ensuite transposés en tarifs de distribution. Les premiers tarifs de distribution d'électricité et de gaz, établis selon la nouvelle méthodologie fixée par la CWaPE en 2017, ont été officialisés au début de l'année 2019. Ils s'appliquent sur la période qui s'étend de 2019-2023.

Grâce à la maîtrise de ses coûts et de leur impact sur le volet distribution de la facture d'énergie des clients, ORES est parvenue à stabiliser le «tarif moyen» de la facture d'électricité, tout en poursuivant dans le même temps les grands programmes de transformation interne mis en œuvre dans le contexte de la transition énergétique. L'entreprise a également réussi à limiter autant que possible les disparités tarifaires – liées aux conditions d'exploitation et à la densité de population – existant entre ses différents secteurs. Comme le montre le graphique ci-dessous, en moyenne, le tarif de distribution payé par un client «type», consommant 3.500 kWh/an en bihoraire, restera stable sur toute la période, passant de 274 € à 270€.



En ce qui concerne le gaz naturel, les tarifs de distribution 2019-2023 sont globalement en baisse sur la période et convergent eux aussi, le «tarif moyen» pour un client-type passant de 519 €/an à 488 €/an.

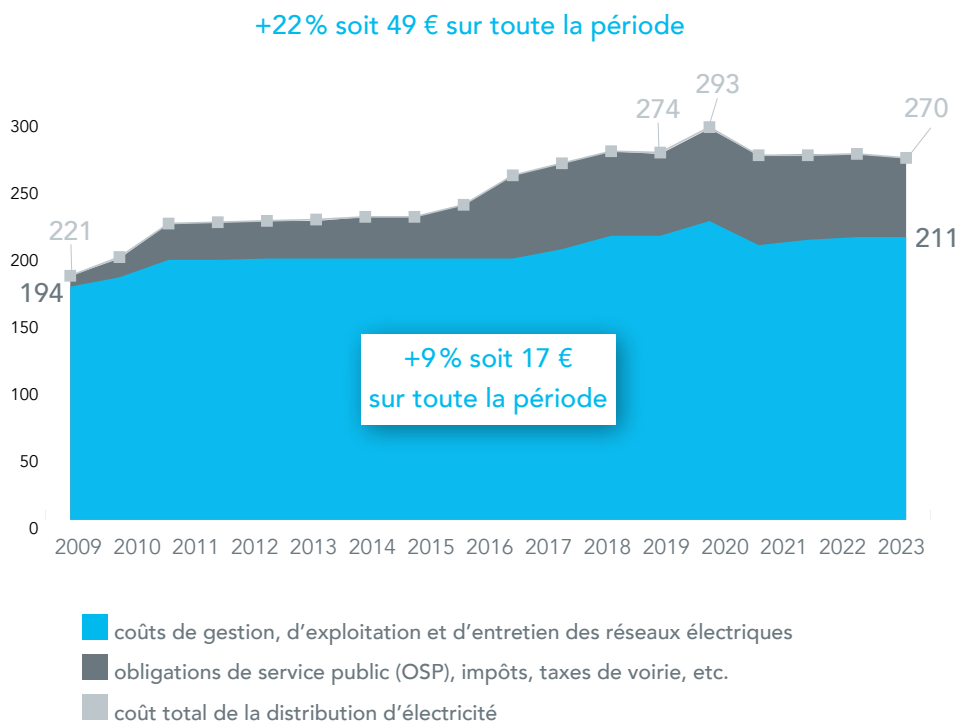


Les efforts opérationnels et budgétaires fournis par l'entreprise ces dernières années lui ont permis de maîtriser l'augmentation des coûts de réseau et donc des tarifs de distribution; l'évolution de ces tarifs – hors charges, taxes et obligations de service public – reste globalement sous le niveau de l'inflation depuis le début de la libéralisation. Si le volet « distribution » de la

facture d'électricité a bien augmenté ces dernières années, c'est davantage dû, comme le montre le visuel ci-dessous, à une hausse des obligations de service public – notamment le soutien aux énergies renouvelables –, des impôts et des taxes diverses.

Évolution du tarif moyen de distribution d'électricité selon ses différentes composantes

(pour un client basse tension qui consomme 3.500 kWh - 1.600 en heures pleines et 1.900 en heures creuses)





Tarif prosumer

Les tarifs de distribution 2019-2023 approuvés par la CWaPE tenaient compte de l'entrée en vigueur du tarif prosumer pour le 1er janvier 2020. Après de longs débats au niveau du Gouvernement wallon, ce tarif a d'abord été reporté, avant de finalement entrer en vigueur à partir du 1er octobre 2020.

À compter de cette date, les clients détenteurs d'une installation de production décentralisée – par exemple des panneaux photovoltaïques – dont la puissance ne dépasse pas 10 kVA, doivent acquitter un tarif pour leur prélèvement d'électricité sur les réseaux de distribution et de transport. La démarche poursuit un double objectif : équilibrer la répartition des coûts de réseau entre tous les clients – détenteurs et non-détenteurs de panneaux

– et inciter les prosumers à consommer leur énergie d'origine renouvelable au moment où celle-ci est la plus abondante.

Pour compenser le versement de ce tarif par les clients concernés, le Gouvernement wallon a décidé d'instaurer une prime, versée par les gestionnaires de réseau. Cette prime couvre à 100 % le montant du tarif prosumer durant les années 2020 et 2021 ; par la suite, un peu plus de 50% du montant seront compensés en 2022 et 2023. La Région wallonne a également mis en place une seconde prime pour l'installation d'un compteur intelligent à fonction double flux chez les clients prosumers qui en font la demande.

8. Éthique et loyauté des pratiques

En termes de responsabilité sociétale, ORES met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la loyauté des pratiques dans ses relations à tous les niveaux, ainsi que la durabilité et la conformité des produits qu'elle utilise. Acteur économique de premier plan en Région wallonne, l'entreprise est génératrice d'activité et d'emploi pour de nombreux fournisseurs externes, en grande majorité locaux.

L'entreprise se veut exemplaire dans ses pratiques. La conduite des relations et des transactions avec les parties prenantes s'appuie sur une éthique forte et des mesures précises visant notamment à prévenir toute corruption. Elle met progressivement en place une politique d'achat durable et responsable, avec un accent mis sur le respect par ses fournisseurs et sous-traitants des législations en vigueur en matière de droits de l'homme, dumping social, corruption, sécurité et prévention, environnement ainsi que de respect de la législation sur les données privées notamment.

Exemplarité interne

L'éthique de l'entreprise se fonde sur ses cinq valeurs : professionnalisme, sens des responsabilités, sens du service, audace ainsi que la valeur « respect et convivialité », auxquelles il convient d'adjoindre l'esprit d'impartialité, de non-discrimination



et d'indépendance vis-à-vis des autres acteurs du marché, attaché au rôle de gestionnaire de réseaux de distribution d'ORES et à sa position de monopole.

Chaque collaborateur s'engage à respecter des règles de base formalisées dans une charte éthique interne. Ces règles portent sur l'utilisation des biens et des ressources de l'entreprise, les indications à suivre en cas de tentative de corruption ou de conflit d'intérêt, la protection des informations – et en particulier les informations dites privilégiées, etc.

Des processus internes de contrôle sont également mis en place pour les commandes de matériel hors stock : double validation des demandes par la hiérarchie, appels d'offres auprès de différents fournisseurs, définition des pouvoirs de signature, suivi des bons de commande, etc.





Relations avec les parties prenantes

Dans la même optique, ORES exige de ses fournisseurs, entrepreneurs et prestataires sous-traitants le respect d'un code éthique. Les thématiques couvertes dans le document sont sensiblement identiques à celles de la charte éthique interne.

L'entreprise applique la réglementation des marchés publics selon les seuils définis par la législation. Les trois grandes catégories de marché portent sur les travaux, les services et les fournitures. Le volume de chiffre d'affaires total représenté par les marchés attribués en 2020 par l'entreprise approche 170 millions d'euros. L'ensemble des soumissionnaires – belges et internationaux – sont tenus de respecter différentes clauses visant à endiguer le dumping social: contrôle du casier judiciaire de la société, attestation et vérification des cotisations de sécurité sociale ou encore du paiement des obligations fiscales.

Les marchés les plus sensibles à la fraude, notamment ceux qui sont liés à des travaux sur chantier, sont encadrés par des dispositions particulières. Les adjudicataires doivent respecter des obligations qui visent à garantir l'enregistrement des travaux et des travailleurs, leur rémunération, le signalement de personnel détaché, la connaissance suffisante par les travailleurs sous-traitants

de la langue du marché, le logement digne et convenable des travailleurs qui ne peuvent pas rentrer de manière journalière à leur domicile, etc. Des pénalités dissuasives, uniques ou journalières, sont prévues dans les cahiers des charges en fonction des infractions constatées.

La limitation de la sous-traitance à un ou deux degrés, selon les marchés, vise également à renforcer les mesures mises en place par la législation pour contrer le dumping social. Le soumissionnaire doit veiller à remplir les documents du « formulaire de soumission » concernant les sous-traitants, quelle que soit la mesure dans laquelle ils participent à la chaîne de sous-traitance et quelle que soit leur place dans cette chaîne.

Les co-contractants se voient enfin imposer le respect des cinq normes de base de l'Organisation Internationale du Travail: liberté syndicale et reconnaissance effective du droit de négociation collective, élimination du travail forcé ou obligatoire, abolition effective du travail des enfants, amélioration de la condition du travail, élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Suivi et évaluation des sous-traitants

Pour veiller à la maîtrise des coûts, au respect des réglementations et à la qualité des travaux qu'elle sous-traite à ses prestataires externes, ORES s'est dotée d'une cellule qui suit et évalue continuellement ces travaux, notamment au travers de visites sur les chantiers. Parmi les points d'attention: la rigueur administrative, la flexibilité et la réactivité, la qualité du travail, l'organisation et, point essentiel, la sécurité et la prévention. Les clients d'ORES sont également consultés afin d'évaluer la qualité des prestataires externes en charge des travaux qui les concernent.

Politique d'achat durable

Pour les marchés de fournitures, ORES encourage la référence à des « éco-labels », à des produits « éco-responsables » ou équivalents. Concrètement, lorsqu'elle se fournit en services ou en matériaux, l'entreprise se base sur un règlement spécifique en termes de prévention, de sécurité et de protection de l'environnement. Ce règlement précise les prescriptions en matière de sécurité et

stipule au fournisseur l'obligation de respecter les réglementations environnementales en matière de gestion des déchets, l'obligation d'information relative à tout incident pouvant avoir un impact sur l'environnement, l'obligation de mesures utiles pour limiter les dégâts en cas d'incident, etc.



9. Engagement sociétal et ancrage local

ORES fait partie intégrante du tissu socio-économique des régions et des communes où elle est active. L'entreprise entretient des relations de proximité et de confiance avec ses partenaires communaux, le monde académique et la collectivité dans son ensemble. Dans ce contexte, elle développe notamment des initiatives solidaires, éducatives et de mécénat culturel.

Les activités d'ORES s'inscrivent véritablement au cœur de la société wallonne, dans les régions, les communes, les localités. Les directions régionales d'ORES et leurs équipes travaillent pour et en concertation avec les autorités communales dans le contexte notamment de projets de rénovation et de revitalisation urbaine, de schémas d'aménagement ou encore de plans « Lumière » pour l'éclairage public. Cette collaboration au quotidien prend des formes diverses. Ainsi, au début 2021, sur demande des autorités locales, des équipes d'ORES ont œuvré au raccordement au réseau électrique des antennes provisoires de vaccination contre la COVID-19, comme à Sankt Vith, en Province de Liège. Elle se traduit aussi dans la valorisation des expertises, des compétences et des services de l'entreprise lors d'événements ou de manifestations communales (voir chapitre « Des réseaux fiables et durables », page 32).



Partenariats et solidarité

La politique de partenariat que mène l'entreprise s'attache à consolider cet ancrage local. De manière globale, elle vise les domaines de l'énergie, de la culture, de l'environnement ou encore du socio-humanitaire : festivals littérature, de théâtre ou de musique, opérations de solidarité au profit de la recherche contre le cancer ou la mucoviscidose, aide à la production d'ouvrages ou de catalogues d'expositions, mécénat de compétences ou technique lors de salons consacrés aux modes de mobilité alternative... La majeure partie des initiatives soutenues par ORES sont sélectionnées sur dossier par les directeurs régionaux qui disposent d'un budget ad hoc, réévalué annuellement. L'ensemble des budgets de partenariat régionaux est centralisé et supervisé dans le cadre de la politique de relations publiques



et de communication de l'entreprise. L'enveloppe globale allouée à ces partenariats pour 2020 était demeurée stable (150.000 €).

Toutefois, la pandémie a mis à l'arrêt pratiquement toutes les initiatives à caractère culturel, festif, voire même social, rassemblant du public dans les communes partenaires. Dans ces conditions, l'entreprise et ses directions régionales ont décidé de venir en aide aux secteurs des soins de santé et de l'HORECA fortement impactés et de manières bien différentes par la crise, en mobilisant partiellement les budgets de partenariat prévus pour 2020. Durant les deux périodes de confinement du printemps et de l'automne, des repas offerts par ORES ont été préparés par des entreprises de catering et livrés dans toute une série d'hôpitaux wallons.

Par ailleurs, pour exprimer sa solidarité avec les professionnels du monde de la culture et du spectacle, ORES s'est associée à la campagne nationale « Les Artistes du Cœur – Hart voor Kunstenaars » organisée sous l'égide de l'association Prométhéa dont elle est membre actif (voir aussi encadré ci-après). Cette

campagne de crowdfunding, lancée à la fin 2020, a permis de récolter plus de 120.000 euros auprès de quelque 400 donateurs.



Livraison de repas au service des urgences de l'hôpital Saint-Joseph d'Arlon.

Collectif d'entreprises mécènes Sambria

À la fin 2017, ORES a rejoint le Collectif d'entreprises mécènes carolorégiennes Sambria, constitué sous l'égide de l'asbl Prométhéa. Ce collectif et les entreprises qui le composent, parmi lesquelles Cegelec, Brussels South Charleroi Airport, le bureau d'études Pirnay ainsi que six autres sociétés, ont choisi de se regrouper pour aider des initiatives de mise en valeur d'espaces de qualité patrimoniale, dans le Grand Charleroi, au profit de projets culturels. Chaque année le Prix Sambria récompense donc un ou plusieurs projets qui valorisent le bâti carolorégien et favorisent l'accès à la culture.

Réuni au printemps 2020, le jury a choisi de couronner deux projets pouvant être mis en œuvre rapidement, en dépit et dans le respect des restrictions sanitaires liées à la pandémie. Le projet de la Ruche Théâtre à Marcinelle consistait à construire une scène en bois installée dans le jardin du théâtre pour permettre le redémarrage de son activité dès juillet 2020 via une programmation adaptée. Cette nouvelle scène, rapidement

installée grâce au Prix et à l'intervention des bénévoles du théâtre, permet de renforcer l'offre culturelle à Charleroi en la diversifiant. Le second projet, intitulé Carolographie et porté par trois jeunes étudiants carolos, vise à mettre en valeur la région et son patrimoine de manière innovante. D'une part, à travers une plateforme numérique sur internet qui permet une exposition photographique virtuelle et d'autre part via l'organisation future d'une exposition, bien réelle celle-là, à l'abbaye de Soleilmont. Ces expositions illustreront la cohabitation du renouveau et de la richesse historique du patrimoine du grand Charleroi.



«Energie Cité»: apprendre en s’amusant

Depuis sa création, ORES mène des actions de sensibilisation à l’utilisation rationnelle de l’énergie (URE) auprès des jeunes et des enfants. Après sa participation à des initiatives telles «Écoles Zéro Watt» ou «Energy Challenge», l’entreprise a contribué à la réalisation de trois éditions spéciales du «Journal des Enfants» consacrées respectivement à l’électricité, au gaz et à l’éclairage public. En 2018, elle avait développé et distribué dans les écoles primaires en Région wallonne un jeu de cartes baptisé «ORES’O», qui permettait aux plus jeunes de découvrir de manière ludique l’électricité et le gaz naturel, leurs modes de distribution et des conseils pratiques pour mieux gérer leur consommation. L’année 2020 a été consacrée à la mise au point d’un serious game, baptisé «Énergie Cité». Ce nouveau jeu à vocation pédagogique abrité sur une plate-forme internet permettra aux professeurs de 5^e et 6^eme années primaires d’intégrer dans leurs programmes des modules de sensibilisation à la consommation responsable d’énergie et aux nouveaux modes de production renouvelable, en faisant jouer leurs élèves sur cette interface informatique. En cours de bêta-test auprès d’un panel de professeurs au printemps 2021, ce jeu à vocation pédagogique sera officiellement présenté aux écoles et à la presse à l’automne 2021.

Projets en collaboration avec le monde académique

En plus de la solution O-One développée avec une spin-off de l’ULiège ou du projet E-Cloud auquel a pris part l’UMons (voir chapitre «Transition énergétique et environnement»), les collaborations d’ORES avec les universités se sont poursuivies en 2020. L’entreprise finance deux doctorats au sein de l’UMons à concurrence de 50% des coûts: l’un consacré à la précarité énergétique et un autre lié à l’introduction des compteurs intelligents chez les ménages. Dans le cadre du projet SocCER, également évoqué préalablement dans le présent rapport, trois living labs sont mis en place afin de tester «en vraie grandeur» des communautés d’énergie renouvelable sur leurs aspects sociaux, économiques, techniques et environnementaux. Parmi les partenaires du consortium et les participants aux groupes de travail pilotant ces expériences avec ORES figurent notamment l’UMons et l’UCL.

Un chèque record pour Viva for Life en 2020

Chaque année, l’opération Viva for Life organisée par la RTBF et CAP48 fait appel à la solidarité des téléspectateurs et auditeurs de la Région wallonne et Bruxelles pour venir en aide aux enfants vivant dans des conditions de pauvreté inacceptables. Dans le contexte de la pandémie, les organisateurs ont dû réinventer le concept de l’opération qui, depuis sa création en 2013, repose en partie sur une forte mobilisation et une présence massive du public dans la ville-hôte. Le traditionnel cube de verre – initialement prévu sur la Place de Tournai – a été installé au pied de la tour Reyers à Bruxelles et les récoltes de fonds se sont opérées essentiellement de manière virtuelle.

Chez ORES également, où les membres du personnel pouvaient témoigner de leur solidarité via une plateforme de crowdfunding centralisée. La mobilisation a été une fois de plus au rendez-vous puisqu’au final, avec les dons effectués dans le cadre des défis ORES lancés aux animateurs et au public, c’est un chèque record de plus de 29.000 euros qui a été remis aux organisateurs. L’opération elle-même a explosé son compteur en 2020, avec plus de 7 millions d’euros engrangés, grâce auxquels 151 projets d’associations d’aide aux familles en précarité ont pu être financés en Fédération Wallonie-Bruxelles.

III

RAPPORT
DE GESTION





1. Commentaires sur les comptes annuels	72
2. Comptes annuels	86

1. Commentaires sur les comptes annuels

(article 3:6 du Code des sociétés et des associations)

1.1. Exposé fidèle sur

- L'évolution des affaires

Il est renvoyé au titre II – Rapport d'activités et de développement durable – Déclaration d'informations non financières

- Les résultats et la situation de la société

i. Remarque préliminaire

ORES Assets évolue dans un cadre particulier. La gestion des réseaux de distribution est une activité régulée, à laquelle un monopole est octroyé pour une période donnée. Un cadre réglementaire, composé de lois, décrets, arrêtés et décisions des régulateurs encadre l'activité d'ORES Assets. Le revenu autorisé ainsi que les tarifs facturés par le gestionnaire de réseaux de distribution pour l'utilisation de son réseau ou pour diverses prestations réalisées à la demande des clients utilisateurs du réseau doivent être préalablement approuvés par le régulateur. Ce dernier réalise annuellement le contrôle des écarts entre le budget et la réalité et contrôle la bonne application des tarifs approuvés.

Les principes et modalités de détermination du revenu autorisé et des tarifs ainsi que le contrôle des écarts sont prévus dans ce cadre réglementaire dont les éléments principaux sont le décret wallon du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité ainsi que la méthodologie tarifaire 2019-2023 adoptée par le CWaPE (ci-après « la méthodologie tarifaire CWaPE 2019-2023 »). Cette méthodologie tarifaire CWaPE 2019-2023 s'applique pour une période de cinq ans qui a commencé le 1^{er} janvier 2019 et qui prendra fin le 31 décembre 2023. Elle précise notamment les éléments constitutifs du revenu autorisé qui pourront être répercutés dans les tarifs et leur classification. Elle instaure un système de type « Revenue cap », détermine la marge bénéficiaire équitable, fixe les taux d'amortissement, définit les modalités du contrôle des écarts entre le budget et

la réalité, fixe les règles relatives aux tarifs de refacturation des charges d'utilisation du réseau de transport en électricité, etc.

Étant fixés pour une période de cinq ans (2019-2023), le revenu autorisé et les tarifs sont prévisibles.

Le revenu autorisé du GRD est constitué des charges et produits nets opérationnels, de la marge bénéficiaire équitable et le cas échéant d'une quote-part du montant à apurer des soldes régulatoires des années précédentes. Le revenu autorisé est identique pour chaque année. Or, les charges annuelles n'évoluent pas selon la même tendance. La conséquence directe est la nécessité d'avoir une vision pluriannuelle ainsi qu'une gestion des budgets et des résultats au sein de cette période de cinq ans.

i.a. Marge équitable

De la libéralisation complète des marchés de l'énergie à la fin de l'exercice 2018, c'est la rémunération équitable qui rémunérerait le capital investi dans les réseaux de distribution (REMCI = Rémunération Équitable des Capitaux Investis). Avec la mise en application de la nouvelle méthodologie tarifaire 2019-2023, cette notion a été remplacée par celle de la marge bénéficiaire équitable (MBE). Elle constitue également la rémunération du capital investi dans l'actif régulé du GRD (« Regulated Asset Base » ou RAB). À la différence de la REMCI, elle vise, outre la rémunération des fonds propres, celle des financements externes du GRD. Le pourcentage de rendement appliqué au capital investi, le WaCC, est fixe et non révisible pour la période réglementaire. La marge bénéficiaire se calcule selon la formule suivante : $MBE = RAB \times WaCC$.

La formule applicable pour le calcul du pourcentage de rendement de la marge bénéficiaire équitable (WaCC) se présente comme suit :

$$WaCC_{\text{après impôts}} = \frac{E}{E + D} \times k_e + \frac{D}{E + D} \times k_D$$

avec :

E = valeur des fonds propres

D = valeur des dettes financières

$E/(E+D)$ = ratio des fonds propres = 47,5%

$D/(E+D)$ = ratio d'endettement = 52,5%

k_e = coût des fonds propres = $r_{ff} + B_e (K_m - r_f) = 5,502\%$

avec :

r_{ff} = taux sans risque du coût des fonds propres = 2,708%

B_e = bêta des fonds propres = 0,65

$K_m - r_f$ = prime de risque de marché = 4,30%

K_m = taux de rendement espéré sur le marché

k_D = coût des dettes = coûts des dettes hors frais (2,593%) + frais de transaction (0,15 points de base) = 2,743%

WaCC = 4,053%

La valeur initiale de la base d'actifs régulés (RAB) est sa valeur au 1^{er} janvier 2019 déterminée par la somme des bases d'actifs régulés primaire et secondaire au 31 décembre 2015. À cette somme sont ajoutées les valeurs d'acquisition des investissements « réseau » et « hors réseau » (inclues les immobilisations incorporées liées aux projets informatiques) des années 2016, 2017 et 2018. Ensuite, les mises hors services, les amortissements ainsi que les interventions de tiers des années 2016, 2017 et 2018 sont déduites de la somme obtenue.

La valeur de la base d'actifs régulés évolue chaque année de la période régulatoire à partir du 1^{er} janvier 2019 par l'ajout des valeurs d'acquisition des investissements « réseau » et « hors réseau » de l'exercice concerné et par la déduction des mises hors services, des amortissements ainsi que des interventions de tiers de ce même exercice. La valeur de la RAB prise en compte dans le calcul de la marge bénéficiaire équitable d'un exercice est la valeur réelle de cet exercice.

i.b. Charges et produits opérationnels

En ce qui concerne les charges et produits opérationnels, il y a lieu de distinguer les éléments non-contrôlables et les éléments contrôlables. Une nouvelle classification est d'application depuis 2019 avec l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire 2019-2023. La proportion de charges contrôlables augmente alors que celle de charges non-contrôlables diminue.

Les charges et produits opérationnels non-contrôlables sont ceux sur lesquels ORES Assets n'exerce pas de contrôle direct. Les charges et produits contrôlables sont ceux sur lesquels ORES Assets exerce un contrôle direct.

Les écarts annuels relatifs aux charges non-contrôlables, mais également les écarts imputables à la différence entre les volumes réellement distribués et ceux qui ont été estimés lors du calcul des tarifs, constituent, sous réserve du contrôle de la CWaPE, soit une créance (actif régulateur ou déficit constaté), soit une dette (passif régulateur ou excédent constaté) à l'égard des clients et sont transférés aux comptes de régularisation du bilan d'ORES Assets.

La différence annuelle entre les charges contrôlables réelles et les charges contrôlables budgétées fait partie du résultat comptable d'ORES Assets. Elle est, au terme de la période tarifaire, intégralement restituée aux associés si les charges contrôlables réelles sont inférieures aux coûts contrôlables estimés (bonus); elle est intégralement à charge de ceux-ci dans le cas inverse (malus). Comme évoqué ci-dessus, le fait que le revenu autorisé soit fixé pour une période régulatoire de cinq ans et l'augmentation de la part des charges contrôlables dans le revenu autorisé impliquent que les bonus/malus puissent être plus importants et plus volatiles que par le passé. Cette volatilité implique une mise en réserve des bonus au cours des différentes années d'une même période tarifaire.

i.c. Charges nettes relatives aux projets spécifiques

Ayant introduit un plan d'affaires démontrant la rentabilité de ces projets, ORES a obtenu des budgets complémentaires pour la réalisation des deux projets spécifiques autorisés par la méthodologie tarifaire 2019-2023, à savoir le déploiement des compteurs communicants et la promotion des raccordements au réseau de gaz naturel (campagne Promogaz). En 2020, ORES a introduit un recours contre la décision de la CWaPE de mettre fin au projet spécifique initial de déploiement des compteurs communicants électricité et gaz. Dans un arrêt prononcé le 14 octobre 2020, la Cour des marchés a annulé les décisions de la CWaPE attaquées. Des discussions en vue d'aboutir à l'approbation d'une nouvelle enveloppe de coûts, tenant compte de nouvelles obligations qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux en matière de déploiement de compteurs communicants, ont alors été entamées avec le régulateur.

i.d. Tarifs de distribution

Les tarifs sont fixés sur la base des revenus autorisés de l'électricité et du gaz naturel approuvés par le régulateur. Les propositions de tarifs périodiques électricité et gaz d'ORES Assets pour la période régulatoire 2019-2023 ont été approuvées par la CWaPE le 7 février 2019. Les propositions de tarifs non-périodiques d'ORES Assets, électricité et gaz, ont été approuvées pour la même période le 20 février 2019. Les tarifs de refacturation des charges d'utilisation du réseau de transport sont fixés annuellement. La proposition de ce tarif, pour la période du 1^{er} mars 2021 au 28 février 2022, a été approuvée le 17 février 2021.

i.e. Soldes régulatoires

Sur la base de la méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE a déterminé les montants à récupérer au cours des exercices 2019 à 2023 en ce qui concerne les soldes des créances et des dettes années 2008 à 2016 de manière à avoir totalement apuré ces soldes au terme de la période tarifaire. Le solde des années 2008 à 2014 est récupéré à raison de 25% par an entre 2019 et 2022. Quant au solde des années 2015 et 2016, il est récupéré à un rythme permettant de lisser les évolutions tarifaires sur les exercices 2019 et 2023.

Le 14 novembre 2019, la CWaPE a adopté les décisions de refus relatives aux soldes électricité et gaz rapportés par ORES Assets concernant les exercices d'exploitation 2017 et 2018. Par ces décisions, le régulateur a rejeté des coûts pour un montant de 25,1 M€. Ces coûts rejetés ont été comptabilisés au cours de l'année 2019 par un ajustement des soldes régulatoires équivalent à ce montant. Suite aux recours introduits par ORES contre les décisions de rejet, la Cour des marchés s'est prononcée en faveur d'ORES et a annulé le 7 octobre 2020 les décisions de la CWaPE. Le montant de 25,1 M€ qui avait été imputé en diminution des soldes régulatoires en 2019 a dès lors été comptablement réintégré au cours de l'année 2020. Le 13 janvier 2021, la CWaPE a adopté les décisions d'approbation relatives aux soldes électricité et gaz rapportés par ORES Assets concernant les exercices d'exploitation 2017 et 2018, sans rejet de coûts, confirmant leur réintégration. L'affectation de ces soldes 2017 et 2018 aux tarifs doit encore être décidée par la CWaPE.

i.f. Secteur commun

Comme évoqué lors de la constitution d'ORES Assets et comme cela a été prévu dans ses statuts, un secteur dit « commun » a été mis en place en 2014. Il regroupe les actifs développés de manière partagée aux secteurs d'ORES Assets.

ii. Commentaires sur les comptes annuels d'ORES Assets en vue d'exposer d'une manière fidèle l'évolution des affaires et la situation de la société

ii.a. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2020

Évolution des résultats (en k€)	31/12/2020	31/12/2019
Ventes et prestations	1.240.467	1.174.209
Coût des ventes et prestations	-986.698	-944.181
Bénéfice d'exploitation	253.769	230.028
Produits financiers	198	286
Charges financières	-33.964	-39.305
Bénéfice de l'exercice avant impôts	220.003	191.009
Impôts sur le résultat	-59.081	-61.659
Prélèvement/Transfert aux réserves immunisées	-1.256	-847
Bénéfice de l'exercice à affecter	159.666	128.503
Dotations aux réserves disponibles	-88.749	-58.422
Prélèvement sur réserves disponibles	0	0
BÉNÉFICE À DISTRIBUER	70.917	70.081

Dividendes à distribuer par activité (en k€)

	31/12/2020	31/12/2019
Gestion réseaux électricité	49.371	48.787
Gestion réseaux gaz	21.510	21.256
Autres activités	36	38
Total	70.917	70.081

Les dividendes à verser aux associés pour l'activité « gestion réseaux » d'ORES Assets s'élèvent en 2020 à :

- Électricité : 49.371 k€ c/ 48.787 k€ en 2019, soit + 1,20% ;
- Gaz : 21.510 k€ c/ 21.256 k€ en 2019, soit + 1,19%.

À noter que le résultat de l'activité « autres » est de 36 k€ en 2020 contre 38 k€ en 2019.

Dividendes à distribuer par secteur (en k€)

	31/12/2020	31/12/2019
ORES Namur	11.191	11.059
ORES Hainaut	30.851	30.487
ORES Est	2.624	2.593
ORES Luxembourg	8.067	7.972
ORES Verviers	3.454	3.413
ORES Brabant wallon	10.372	10.250
ORES Mouscron	2.690	2.659
ORES Commun	1.668	1.648
Total	70.917	70.081

Le montant des ventes et prestations est de 1.240.467 k€ en 2020, en augmentation de 5,64%. Il est constitué du chiffre d'affaires d'ORES Assets pour 1.213.897 k€ c/ 1.147.410 k€ en 2019 soit + 5,79%. Celui-ci est principalement constitué de :

- redevances de transit facturées aux fournisseurs d'énergie :
 - ✓ en électricité, elles s'élèvent à 940.469 k€ en 2020 c/ 934.984 k€ en 2019 et comprennent la RTNR (redevance de transit non relevée). L'augmentation est principalement due au tarif prosumer. Prévu au 1^{er} janvier 2020, il n'a finalement été facturé qu'à partir du 1^{er} octobre 2020 aux fournisseurs d'énergie. Une partie du manque à gagner des 9 premiers mois de l'année a été remboursé par la Région wallonne à tous les GRD wallons au 31 décembre 2020. Le solde pour ORES Assets, 27.253 k€, comptabilisé en « autre créances » (voir ci-dessous) a été récupéré en mars 2021 ;
 - ✓ en gaz, elles s'élèvent à 193.928 k€ en 2020 c/ 206.466 k€ en 2019 et comprennent la RTNR (redevance transit non

relevée). La diminution est due en grande partie à une baisse des quantités suite à la crise sanitaire mondiale.

- les soldes réglementaires de l'exercice :
 - ✓ en électricité : + 19.563 k€ (actif réglementaire ou AR) c/ + 14.439 k€ en 2019 ;
 - ✓ en gaz : + 15.634 k€ (AR) c/ + 2.315 k€ en 2019 ;
 - ✓ suite au recours, initié par ORES contre la CWaPE début 2020, dans lequel la Cour des marchés s'est prononcée en faveur d'ORES, les soldes réglementaires des exercices 2017 et 2018 rejetés en 2019 par la CWaPE, ont pu être réintégrés en 2020, générant une augmentation des soldes de + 16.930 k€ en électricité et + 8.158 k€ en gaz.
- l'acompte récupéré (-) / restitué (+) sur les soldes réglementaires relatifs à 2008-2014 ou sur ceux de 2015-2016 selon un pourcentage déterminé par la CWaPE :
 - ✓ en électricité : - 15.067 k€ c/ - 13.669 k€ en 2019 ;
 - ✓ en gaz : + 694 k€ c/ + 466 k€ en 2019.

Le solde des ventes et prestations est représenté, notamment, par les autres produits d'exploitation d'un montant de 26.564 k€ en 2020 c/ 27.797 k€ en 2019 soit - 4,44 %. Ces produits comprennent principalement les récupérations provenant des facturations liées aux conventions conclues avec des tiers par ORES Assets telles que la location de bâtiments ou de fibres optiques, la facturation de fraudes constatées durant l'année, la facturation de frais liés aux dégâts constatés sur nos installations, etc.

Les achats de marchandises s'élèvent à 14.285 k€ c/ 10.510 k€ en 2019, en hausse de 35,92%. Ces coûts représentent principalement les achats d'énergie (électricité ou gaz) relatifs à notre clientèle dans le cadre des obligations de service public. La hausse provient d'un effet cumulé de l'augmentation des quantités achetées et du prix du kWh (+ 51 % en électricité).

Les biens et services divers s'élèvent à 757.669 k€ c/ 738.936 k€ en 2019, en hausse de 2,54%. Ils concernent essentiellement :

- les frais de gestion d'exploitation facturés par la filiale ORES : 266.272 k€ en 2020 c/ 256.902 k€ en 2019, en augmentation de 3,65 %;
- les frais de gestion d'exploitation facturés par la filiale Comnexio : 7.046 k€ en 2020 c/ 3.943 k€ pour sept mois d'exploitation en 2019;
- l'utilisation des infrastructures d'Elia 359.878 k€ en 2020 c/ 372.802 k€ en 2019, soit en baisse de 3,47 % dû principalement à une baisse des volumes transportés;
- le coût de la compensation des pertes de 35.826 k€ en 2020 c/ 24.663 k€, en augmentation de 45,26 % due principalement à une augmentation du prix par MWh (+ 49,8 %);
- les redevances de voirie électricité et gaz 46.472 k€ en 2020 c/ 46.904 k€, en diminution de 0,92 %;
- les charges de pension non capitalisées 6.491 k€ en 2020 c/ 7.630 k€ en diminution de 14,93 %, ces charges sont en diminution constante avec un terme de l'amortissement en 2027.

Le montant des amortissements de 168.248 k€ en 2020 c/ 154.923 k€ est en hausse de 8,60 %. Il comprend les amortissements des investissements incorporels et corporels ainsi que l'amortissement de la plus-value de réévaluation.

Le montant des réductions de valeur sur créances commerciales est de - 9.483 k€ (produit) en 2020 c/ 355 k€ (charge) en 2019. Cette année, des mises en irrécouvrables importantes ont été enregistrées sur des créances anciennes (voir ci-dessous), avec en contrepartie, une reprise de réduction de valeur du même ordre.

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à - 9.903 k€ en 2020 (produit) c/ 1.189 k€ (charge) en 2019. Ce montant est constitué d'une reprise de provision importante (- 8.525 k€) relative à la couverture des risques associés à la transition vers de nouveaux systèmes informatiques ainsi que par la mise à jour des intérêts relatifs à certaines provisions.

Les autres charges d'exploitation s'élèvent à 40.595 k€ en 2020 c/ 34.392 k€ en 2019, en augmentation de 18,04 % et comprennent notamment :

- les moins-values enregistrées suite aux désaffectations d'immobilisations corporelles : 8.609 k€ en 2020 c/ 11.966 k€, en diminution de 28,05 %;
- les moins-values sur créances commerciales dont la majorité avait fait l'objet d'une réduction de valeur : 20.056 k€ en 2020 c/ 8.331 k€;
- les primes payées à la clientèle dans le cadre de la promotion des raccordements au réseau de gaz (campagne Promogaz) ou du soutien au photovoltaïque (Qualiwatt et tarif prosumer) pour un total de 8.685 k€ en 2020 c/ 10.631 k€, en diminution de 18,30 %;
- les taxes et charges d'exploitation diverses pour le solde.

Au niveau des charges d'exploitation non récurrentes, nous retrouvons tout d'abord une moins-value sur immobilisés incorporels. Au cours de l'exercice 2020, la société a développé un nouveau manuel comptable relatif à l'identification des coûts de développement capitalisables (au contraire des coûts de recherche ou des autres coûts non capitalisables, par exemple après la finalisation du projet). Les processus de comptabilisation des immobilisations incorporelles ont été revus, afin de les aligner au mieux sur les processus internes de suivi de projet. De plus, comme à chaque clôture, ORES vérifie si des réductions de valeur doivent être comptabilisées sur les projets capitalisés en réalisant un test de dépréciation (impairment test). La société a procédé à une revue détaillée des projets inclus dans les immobilisations incorporelles. À la suite de ce test de dépréciation, des désaffectations sur immobilisations incorporelles ont été actées. Certaines immobilisations n'étant pas amorties entièrement, une moins-value de 16.765 k€ a été générée et enregistrée en charges d'exploitation non récurrentes.

Ensuite, au cours de l'exercice, la société a constaté que des amortissements complémentaires devaient être actés en application de la méthodologie tarifaire 2019-2023, afin d'aligner les taux d'amortissement de certaines immobilisations incorporelles acquises avant le 1^{er} janvier 2019 sur la méthodologie. Une charge

d'amortissement a été comptabilisée à hauteur de 8.522 k€ dans les charges d'exploitation non récurrentes.

Les produits financiers s'élevaient à 198 k€ en 2020 c/ 286 k€ en 2019. Ils sont principalement constitués d'intérêts de retard portés en compte à la clientèle.

Les charges financières de 33.964 k€ en 2020 c/ 39.305 k€, en diminution de 13,59%, comprennent essentiellement les intérêts sur les emprunts bancaires (3.053 k€), sur les instruments de couverture de type cap ou swaps de taux d'intérêts (1.167 k€) ainsi que sur les emprunts contractés envers notre filiale ORES (29.709 k€). Cette diminution provient de la baisse générale de notre taux moyen de la dette entre 2019 et 2020.

Les impôts d'un montant de 59.081 k€ en 2020 c/ 61.659 k€ sont en baisse de 4,18% et représentent principalement la charge fiscale estimée de l'exercice 2020. La diminution est due principalement à la baisse du taux d'impôt des sociétés passant de 29,58% en 2019 à 25% en 2020.

À noter que dans le cadre du « Tax shelter », un transfert aux réserves immunisées a été réalisé pour un montant de 2.000 k€ en 2020 c/ 847 k€ en 2019. De plus, suite à l'attestation définitive reçue pour l'opération « Tax shelter » relative à l'année 2016, un transfert de 744 k€ des réserves immunisées vers les réserves disponibles a été opéré.

Le bénéfice net total 2020 s'élève à 159.666 k€ en 2020 c/ 128.503 k€ en 2019, soit une augmentation de 31.163 k€ (+ 24,25%).

Dans le cadre de l'affectation des résultats, une dotation aux réserves disponibles a été réalisée pour un montant de 88.005 k€ et ce, dans le respect de la nouvelle politique de distribution de dividendes mise en place en 2019. Avec le transfert de 744 k€ des réserves immunisées évoqué ci-dessus, une dotation totale aux réserves disponibles de 88.749 k€ a été réalisée.

Les dividendes 2020 revenant aux associés s'élevaient à 70.917 k€ c/ 70.081 k€ en 2019.

Remarque générale concernant les résultats des activités « gestion réseaux » pour l'exercice 2020

Le nombre de codes EAN actifs (European Article Numbering = point de fourniture) relevant de la responsabilité directe d'ORES Assets en 2020 s'élève à 1.377.894 en électricité (+ 0,73% par rapport à 2019) et 512.201 en gaz naturel (+ 1,82% par rapport à 2019).

La REMCI de l'ensemble des secteurs d'ORES Assets s'élève, en 2020, à :

- Électricité: 67.877 k€ c/ 67.345 k€ en 2019, soit + 0,8% ;
- Gaz: 33.381 k€ c/ 32.716 k€ en 2019, soit + 2,0%.

Rappelons que la REMCI est influencée uniquement par la RAB moyenne de l'exercice à partir de l'exercice 2019 selon la nouvelle méthodologie.

Tous secteurs confondus, les écarts sur coûts contrôlables 2020 (bonus (+)/malus (-)) s'élèvent à :

- Électricité: + 27.664 k€ ;
- Gaz: + 6.746 k€.

Fin 2020, le cumul des soldes des actifs et passifs réglementaires tous secteurs confondus des exercices 2008 à 2020 s'élève à 83.177 k€ (actifs réglementaires) et se décompose comme suit :

- Électricité: + 65.805 k€ (AR) ;
- Gaz: + 17.372 k€ (AR).

ii.b. Éléments du bilan au 31 décembre 2020

Le total bilantaire d'ORES Assets s'élève au 31 décembre 2020 à 4.316.382 k€ contre 4.247.308 k€ au 31 décembre 2019.

ii.b.1. Actif

Les immobilisations incorporelles diminuent de 20.122 k€ (valeur nette comptable de 54.218 k€ au 31 décembre 2020). Elles sont constituées de dépenses relatives à des projets informatiques. Les investissements de l'exercice 2020 concernent principalement le projet « Atrias » et les projets « Smart ». Cette diminution s'explique comme suit :

- investissements de l'exercice: + 24.423 k€ ;
- amortissements de l'exercice: - 19.258 k€ ;
- amortissements complémentaires en application de la méthodologie tarifaire (voir l'explication sur les charges d'exploitation non récurrentes reprise ci-dessus): -8.522 k€ ;
- désaffectations: - 16.765 k€.

Les immobilisations corporelles nettes augmentent de 49.527 k€ (3.836.243 k€ au 31 décembre 2020); cette augmentation s'explique comme suit :

- investissements de l'exercice: + 207.559 k€ ;
- amortissements de l'exercice: - 148.991 k€ (en ce compris l'amortissement de la plus-value RAB) ;
- mises « hors service » d'installations: - 9.041 k€.

Les immobilisations financières augmentent de 2.979k€ (14.401k€ au 31 décembre 2020), cela est dû principalement à une nouvelle avance consentie par ORES Assets à Atrias pour un montant de 2.974k€.

Signalons encore qu'ORES Assets détient les participations suivantes :

- 2.453 actions d'ORES ;
- 7 parts de Laborelec ;
- 2.400 parts d'Igretec ;
- 62 parts d'Atrias ;
- 93 actions de Comnexio, filiale créée le 29 mai 2019 afin d'assurer les activités de contact center en faveur exclusivement d'ORES Assets.

Les créances à plus d'un an diminuent de 250k€ par rapport à 2019 (6.479k€ au 31 décembre 2020). Il s'agit de créances détenues sur les communes dans le cadre, d'une part, du remplacement des lampes Hg/HP dont le projet s'est terminé en 2019 et, d'autre part, suite à l'AGW EP¹ prévoyant le remplacement dans les dix ans à venir de toutes les lampes d'éclairage public communal par des LED.

Les stocks et commandes en cours d'exécution sont en hausse de 4k€ (7.416k€ au 31 décembre 2020). Ils sont composés des travaux en cours pour compte des particuliers et des communes.

Les créances commerciales sont en baisse de 27.589k€ (144.754k€ au 31 décembre 2020). Ces créances commerciales se composent notamment des créances vis-à-vis des fournisseurs d'énergie dans le cadre de la facturation des redevances de transit, des créances sur la clientèle protégée et sous « fournisseur X » ainsi que du montant des notes de crédit à recevoir.

La rubrique « autres créances » augmente de 34.284k€ (66.349k€ au 31 décembre 2020). Elle comprend notamment les créances relatives aux dégâts aux réseaux occasionnés par des tiers (2.920k€ c/ 3.273k€), le tarif prosumer à récupérer de la Région wallonne (27.253k€ c/ 0k€ en 2019 – voir à ce sujet l'explication en chiffre d'affaires), le compte-courant envers sa filiale ORES (20.367k€ c/ 9.482€ en 2019) ainsi que l'impôt à récupérer (10.538k€ c/ 15.367k€).

Les valeurs disponibles s'élèvent à 751k€ au 31 décembre 2020.

Les comptes de régularisation d'actif sont en hausse de 29.524k€ (185.771k€), ils comprennent notamment le solde des capitaux pensions restant à prendre en charge pour un montant de 22.556k€, la redevance de voirie gaz de 17.761k€, les actifs réglementaires pour 114.908k€, les charges à reporter relatives aux travaux de remplacement des lampes d'éclairage public pour 11.568k€ ainsi que la RTNR pour 17.190k€.

ii.b.2. Passif

Les capitaux propres au 31 décembre 2020 s'élèvent à 1.799.641k€, en hausse de 90.005k€ par rapport au 31 décembre 2019.

Suite à la modification de la forme de la société et de ses statuts après l'entrée en vigueur du nouveau Code des sociétés et associations, le capital d'ORES Assets de 867.080k€ est à présent comptabilisé comme « Apport Disponible » à hauteur de 866.931k€ et « Apport Indisponible » à hauteur de 533k€.

Signalons que la réserve légale de 384k€ a été incorporée aux apports indisponibles en 2020.

Au 31 décembre 2020, la structure de l'actionariat se présente comme suit :

Récapitulatif parts par associé au 31/12/2020

	Parts ORES Assets	
	Nombre	%
- parts détenues par les communes	2.102.641	3,17 %
- parts détenues par Igretec	4	0,00 %
- parts détenues par Idefin	10.536.969	15,89 %
- parts détenues par IPFH (*)	29.613.672	44,65 %
- parts détenues par Finest	2.504.369	3,78 %

¹ L'Arrêté du Gouvernement wallon du 14 septembre 2017 modifiant l'Arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseaux de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

- parts détenues par Sofilux	7.455.643	11,24 %
- parts détenues par Finimo	3.280.295	4,95 %
- parts détenues par IPFBW	9.016.024	13,59 %
- parts détenues par IEG	1.710.370	2,58 %
- parts détenues par IFIGA	102.000	0,15 %
Total	66.321.987	100,00 %

(*) changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO

La plus-value de réévaluation des immobilisations corporelles s'élève à 491.917 k€, elle représente la partie non encore amortie de la différence initiale entre la RAB et la valeur comptable de ces mêmes immobilisations. Cette rubrique est en diminution de 20.770 k€ suite à l'amortissement de la plus-value pratiqué au taux de 2 % l'an.

Les réserves augmentent de 110.391 k€ (440.259 k€ au 31 décembre 2020) suite :

- au transfert en réserves indisponibles de la quote-part de la plus-value de réévaluation pour le montant de l'amortissement soit 20.770 k€ ;
- à l'incorporation à la rubrique « apport » de la totalité de la réserve légale pour un montant de 384 k€ ;
- à la dotation aux réserves disponibles dans le cadre principalement de l'affectation des résultats 2020 pour un montant de 88.749 k€ ;
- au mouvement net sur les réserves immunisées pour 1.256 k€ relatif au « Tax shelter ».

Les provisions pour risques et charges diminuent de 9.903 k€ (32.779 k€ au 31 décembre 2020).

Elles sont constituées de :

- provisions environnementales pour 3.789 k€ ;
- de provisions pour litiges pour 28.990 k€ dont :
 - ✓ les provisions pour déplacements d'installations 8.288 k€ ;
 - ✓ la provision sur vente du terrain Soignies 2.702 k€ ;
 - ✓ la provision dans le cadre du projet « Atrias » pour un montant de 18.000 k€.

La diminution constatée cette année provient en grande partie de la reprise de provision pour couverture des risques applicatifs associés à la transition vers de nouveaux systèmes informatiques nécessaire au processus de marchés (- 8.525 k€).

Les dettes à plus d'un an diminuent de 153.947 k€ (1.861.230 k€ au 31 décembre 2020). Elles représentent notamment les emprunts contractés auprès d'établissements de crédit (451.931 k€) et de la Sowafinal (6.589 k€) ainsi que les fonds mis à disposition d'ORES Assets par ORES (1.402.668 k€).

Les dettes à un an au plus sont en augmentation de 151.577 k€ (576.597 k€ au 31 décembre 2020).

Les dettes à plus d'un an échéant dans l'année en augmentation de 109.358 k€ (384.142 k€ au 31 décembre 2020) sont constituées par le capital des emprunts bancaires et autres emprunts venant à échéance en 2021.

Les dettes commerciales augmentent de 40.617 k€ (135.708 k€ au 31 décembre 2020). Elles sont constituées de soldes fournisseurs ainsi que des factures et notes de crédit à recevoir au 31 décembre de l'exercice. Elles concernent principalement le solde des frais de gestion à porter en compte par la filiale ORES, la redevance de transit Elia, les achats d'énergie relatifs aux pertes en électricité et aux OSP.

L'augmentation significative provient notamment du solde de la facture de gestion à facturer par les filiales ORES et Connexio qui représente un montant de 40.681 k€ au 31 décembre 2020.

Les acomptes reçus sur commande augmentent de 4.190 k€ (39.179 k€ au 31 décembre 2020) : ils comprennent les facturations intermédiaires adressées à la clientèle protégée et sous « fournisseur X » (OSP), ainsi que les acomptes des clients pour travaux à effectuer.

Les dettes fiscales (666 k€) sont constituées uniquement de la TVA à payer sur les opérations de décembre 2020.

La rubrique « autres dettes » en diminution de 2.684 k€ (16.902 k€ au 31 décembre 2020) comprend principalement le solde des dividendes bruts de l'exercice 2020 à payer aux associés après approbation par l'Assemblée générale ordinaire du 1^{er} semestre 2021 (9.899 k€ c/ 13.576 k€) ainsi que les montants de cotisation fédérale

et de redevance de transport à rétrocéder (5.096 k€ c/ 4.165 k€ au 31 décembre 2019).

Les comptes de régularisation du passif diminuent de 8.658 k€ (46.135 k€ au 31 décembre 2020) et sont principalement constitués des soldes régulateurs (31.730 k€) et de la redevance de transit non relevée (13.622 k€).

- Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée

Les paragraphes qui suivent décrivent les mesures prises pour identifier les principaux risques et incertitudes connus auxquels le groupe ORES peut être confronté et pour y remédier. La gestion des risques est un processus clé pour aider ORES dans la réalisation de ses objectifs stratégiques tels que documentés dans le plan stratégique. En 2018, ORES a établi une nouvelle méthodologie de gestion des risques. Celle-ci a été affinée en 2019 sur base des retours d'expérience puis en 2020, notamment pour identifier et suivre de manière plus précise les risques les plus significatifs (majeurs) et pour déceler également les opportunités.

Ce processus identifie, analyse et évalue les risques pertinents en fonction de leur nature, de leur probabilité de survenance et de leurs impacts potentiels sur la réalisation des objectifs d'ORES. La méthodologie utilisée dans ce processus est décrite dans le rapport annuel consolidé d'ORES Assets 2020, et plus particulièrement dans la partie «Description des principales caractéristiques des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques». Les principaux résultats de l'exercice 2020 sont explicités ci-dessous, en se focalisant sur les risques les plus significatifs tels qu'ils sont ressortis de l'analyse de risques finalisée en octobre 2020². Certains risques non identifiés pourraient exister ou, alors qu'ils paraissent limités aujourd'hui, gagner en importance dans le futur. Néanmoins, la méthodologie mise en place, en responsabilisant l'ensemble des départements et en multipliant de ce fait les sources d'information, permet de réduire fortement la probabilité d'ignorer un risque significatif.

i. Risques liés à la transformation et au changement

Sont visés ici les risques liés à la capacité d'ORES à mettre en œuvre sa transformation et son changement (le plan de transformation, décliné lui-même en programmes et projets concrets).

Ces risques peuvent notamment se concrétiser par les difficultés liées :

- à la soutenabilité du plan de transformation d'ORES et à la capacité à délivrer des résultats selon les délais prévus pouvant impacter la mise en œuvre de ce plan et l'efficacité qu'ORES souhaite mettre en place ;
- aux écarts entre les montants autorisés par le régulateur pour réaliser cette transformation et les coûts réellement engagés par les projets et programmes ;
- au nombre de projets à mener simultanément et à la dépendance entre les projets qui en découle ;
- aux ressources humaines.

La capacité d'Atrias (nouvelle clearing house fédérale pour la gestion des données et des processus liés au marché de la fourniture d'électricité et de gaz) d'être opérationnelle selon le délai prévu (en septembre 2021) et la capacité de la plateforme d'intégrer les nouvelles technologies et attentes du marché (principalement autour du comptage intelligent) constituent également un facteur de risque. L'évolution du projet Atrias est suivie régulièrement par le Comité de direction. Les dépendances avec d'autres programmes et le plan de transformation ainsi que les impacts financiers et les impacts éventuels sur les obligations légales de l'entreprise sont identifiés et monitorés de manière continue. Les ressources nécessaires sont mobilisées pour que la contribution d'ORES à ce projet fédéral soit au niveau requis.

La révision de la gouvernance des projets, le renforcement du processus de suivi budgétaire, la concertation avec le régulateur sur les choix stratégiques, un monitoring étroit des ressources humaines mobilisées par la transformation (notamment en ce qui concerne la politique d'engagement ou encore afin de viser la répartition et optimisation de la charge) sont autant d'actions permettant de mitiger ce risque. De même, la mise en place de ces actions ouvre des opportunités pour ORES telles que la mobilisation du personnel derrière une nouvelle vision long terme, la réflexion sur l'efficacité, la sensibilisation au processus budgétaire et à son respect, le développement de l'agilité et l'adaptation de l'organisation, de ses processus...

ii. Risques liés aux pandémies

En raison des mesures d'arrêt de l'activité normale qui pourraient être imposées à cette occasion par les autorités gouvernementales ainsi que par leurs effets sur la disponibilité du personnel,

² Pour les risques opérationnels, informatiques et liés aux ressources humaines, non identifiés dans les risques les plus significatifs, il est renvoyé à la description reprise dans le rapport annuel 2019.

les pandémies peuvent affecter les entreprises et leur imposer de réagir face à des circonstances exceptionnelles non prévues et anticipées.

Ces risques peuvent également constituer des opportunités en termes de réflexion sur une nouvelle organisation du travail ainsi que sur l'accélération de la digitalisation des processus.

ORES dispose d'un plan interne d'urgence et prend, le cas échéant, des mesures exceptionnelles et proportionnées en vue de :

- préserver la santé de son personnel;
- maintenir les missions essentielles de service public assurées par l'entreprise;
- contribuer à l'effort national de la lutte contre la propagation des pandémies.

Des mesures concrètes sont ainsi adoptées par l'entreprise afin de réduire les risques relatifs aux activités essentielles (à savoir la disponibilité de techniciens d'intervention afin d'assurer la continuité d'alimentation, la préparation et l'expédition des commandes de réapprovisionnement des magasins de proximité, les activités de surveillance et conduite des réseaux électricité, gaz mais aussi télécom (radio et fibres optiques), les activités de dépannage réseaux et télécom ou encore le maintien des outils informatiques ou encore le suivi de la trésorerie).

Des KPI de suivi des impacts des mesures (ressources humaines, énergie transitant sur les réseaux, interventions réseaux, etc.) sont établis et analysés par le Comité de direction. En cas de nécessité, la fréquence des réunions du Comité de direction est significativement augmentée afin d'assurer le suivi nécessaire.

Même si l'entreprise a réussi à maintenir un bon niveau de performance et à garantir la continuité de service, ORES a mené un premier exercice de « lessons learned » des effets des mesures sanitaires et de la capacité de réaction de l'entreprise par rapport à celles-ci. Un audit plus approfondi est en cours pour identifier les éventuelles mesures à prendre pour améliorer encore la gestion de ce nouveau risque à l'avenir.

iii. Risque réglementaire

Le contexte de la distribution d'électricité et de gaz est confronté à des changements de plus en plus rapides et incertains. À ce titre, la probabilité augmente qu'une évolution législative et/ou réglementaire soudaine et/ou inattendue impacte significativement la stratégie de l'entreprise, avec des effets potentiels sur les projets en cours, la nécessité de lancer de nouveaux projets à très court terme et la mobilisation des moyens humains et budgétaires de

l'entreprise. Ces incertitudes et changements à répétition complexifient l'élaboration de stratégies opérationnelles efficaces. Plus spécifiquement, la capacité de l'entreprise à maintenir une cohérence entre sa vision, sa stratégie, son plan de transformation et les évolutions du contexte extérieur fait l'objet d'une attention particulière. Une mise à jour du plan stratégique a été approuvée fin 2020 et fait l'objet d'un suivi régulier.

Tout comme les risques liés à la transformation et au changement, la mise en place des actions pour mitiger ce risque ouvre des opportunités pour ORES telles que la réflexion sur l'efficacité, la sensibilisation au processus budgétaire et à son respect, le développement de l'agilité et l'adaptation de l'organisation, de ses processus...

Concernant plus spécifiquement le risque tarifaire, il est renvoyé à la section « vii. Risques économiques et financiers » ci-après.

iv. Risques liés au volume d'énergie distribué

L'interdiction de l'utilisation des combustibles fossiles en 2050 ainsi que les mesures adoptées par l'Union européenne pour inciter progressivement l'instauration de cette interdiction (par exemple pour le financement) pourraient impacter l'activité gazière menée par le Groupe. Cet impact sera fonction de la vision qui sera arrêtée sur la place du gaz dans la société bas carbone visée. Il pourra concerner une diminution du taux de pénétration, une augmentation des coûts y liés ou qui en découlent (et donc des tarifs), un problème d'amortissements si certains actifs ne peuvent être utilisés jusqu'à la fin de leur durée de vie initiale ou encore une augmentation des coûts de financement. En outre, d'autres sources d'énergie, tels par exemple les réseaux de chaleur, pourraient concurrencer directement l'activité gazière.

La diminution des consommations, et donc des volumes transitant sur les réseaux, suite à l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et au développement des formes d'autoproduction d'énergie (comme les panneaux photovoltaïques), pourrait également impacter l'activité gazière ainsi que l'activité électricité. Cet impact prendrait la forme d'une diminution de la base (les kWh) sur laquelle les coûts des activités peuvent être répercutés et donc une augmentation des tarifs. Cette diminution pourrait toutefois être compensée par l'apparition de nouveaux usages (véhicules électriques et CNG, pompes à chaleur...).

Les campagnes Promogaz ou CNG visant à optimiser l'utilisation des réseaux de distribution de gaz, la facilitation du développement du biométhane par l'accueil des nouveaux points d'injection ou encore la veille instaurée sur le développement de l'injection

d'hydrogène sur le réseau de distribution du gaz sont autant d'actions permettant de mitiger ce risque qui pourrait également constituer une opportunité par le développement de l'injection dans le réseau de gaz « vert ».

Au-delà des menaces qu'elle peut faire peser sur le volume d'énergie (électricité et gaz) prélevé sur les réseaux de distribution, la transition énergétique a également pour effet de placer les réseaux de distribution au cœur des évolutions technologiques et sociétales liées à cette transition. En affirmant sa volonté d'être un facilitateur de transition énergétique, ORES veut être un acteur incontournable au service de ces très nombreuses évolutions : productions d'énergie renouvelable raccordées au réseau de distribution (panneaux photovoltaïques, champs éoliens, injection de biométhane), nouvelles solutions de mobilité (bornes de recharge électrique, stations de CNG ou bio-CNG), communautés d'énergie, flexibilité, stockage, etc. Les opportunités sont nombreuses et suivies de très près par ORES.

v. Risque relatif aux prestataires externes

ORES et ORES Assets sont soumises à la législation sur les marchés publics tant pour leurs achats de fournitures, de services que pour ceux de travaux. ORES constate une évolution à la hausse du coût des entrepreneurs auxquels elle fait appel via marchés publics. Un trajet est lancé pour définir une « vision prestataires externes » afin d'identifier les leviers principaux, à l'origine de ces hausses et donc de mitiger ce risque. De même, les stratégies de marché public font l'objet d'adaptations et les cahiers des charges sont revus.

vi. Risques liés à l'organisation et à la gouvernance

L'environnement dans lequel ORES et ORES Assets accomplissent leurs missions est incertain, complexe et en mutation rapide et permanente : transition énergétique, digitalisation, sophistication des marchés de l'énergie, exigence d'immédiateté, rapidité des évolutions technologiques... Les processus et l'organisation doivent pouvoir être adaptés, simplifiés afin de permettre à ORES d'être plus efficiente et d'atteindre cette agilité. Si les rôles et responsabilités de cette organisation de demain ne sont pas clairs, il peut y avoir des tensions, des pertes d'efficacité... Afin de mitiger ces risques, des trajets liés à l'efficacité de l'organisation ont été instaurés.

vii. Risques économiques et financiers (en ce compris les risques tarifaires)

vii.a. Risques tarifaires

Les activités d'ORES et ORES Assets sont régies par un important cadre législatif et réglementaire dont deux des principaux éléments sont le décret tarifaire et la méthodologie tarifaire établie par la CWaPE sur base de ce décret. Ce cadre détermine notamment les moyens dont dispose le GRD pour financer ses activités (le revenu autorisé) ou encore un ensemble de règles pouvant influencer positivement ou négativement la rémunération des actionnaires (mécanisme de régulation incitative). Le régulateur a approuvé en 2018 le revenu autorisé dont dispose le Groupe pour la période 2019-2023 et en 2019 les tarifs pour cette période 2019-2023. Il s'agit d'un élément positif qui donne une visibilité à 5 ans à l'entreprise sur les moyens dont elle peut disposer. En 2018, le régulateur avait également approuvé des enveloppes particulières pour des projets spécifiques (notamment pour le comptage communicant et la promotion du gaz naturel). Suite à la publication du décret wallon du 19 juillet 2018 relatif au déploiement des compteurs intelligents, les hypothèses utilisées dans le cadre de l'enveloppe relative au projet spécifique « comptage communicant » telle qu'approuvée par le régulateur ont dû être revues (notamment changement de la technologie de compteur et révision à la baisse des volumes déployés sur la période 2019-2023). La décision de refus de la CWaPE relative à l'enveloppe spécifique revue pour tenir compte de ces nouvelles hypothèses ayant été annulée par la Cour des marchés suite à un recours d'ORES, les discussions sur cette enveloppe se poursuivent actuellement avec le régulateur. Par ailleurs, les discussions relatives à l'adoption de la méthodologie tarifaire 2024-2028 vont débiter. ORES sera notamment attentive lors de ces discussions à ce que cette méthodologie assure une pérennité et une vision à long terme des activités des GRD, à ce qu'elle instaure une structure tarifaire répondant aux besoins des clients ainsi qu'aux contraintes et à la structure de coûts des GRD... Bien que la modification de la méthodologie tarifaire pourrait avoir un impact sur la rentabilité d'ORES, l'obligation pour le régulateur de tenir compte des principes des directives européennes du troisième paquet énergie et du décret tarifaire du 19 janvier 2017 limitent ce risque.

Des écarts peuvent apparaître entre les coûts contrôlables prévus et les coûts réels, tant en ce qui concerne le revenu autorisé que les budgets spécifiques. Pour mitiger ce risque, les actions suivantes sont notamment mises en place :

- suivi budgétaire mensuel, affinement des budgets au fur et à mesure et réalisation de « best estimate » ;
- suivi des paramètres d'indexation ainsi que de l'évolution de certains coûts.

Enfin, l'entreprise doit veiller à respecter les covenants financiers qui sont dès lors suivis régulièrement.

vii.b. Risques de crédit

Le Groupe poursuit une politique de financement faisant appel à des sources diversifiées sur le marché des capitaux. Depuis 2012, le financement du Groupe est réalisé par ORES, avec garantie d'ORES Assets.

Au 31 décembre 2020, les sources de financement du Groupe étaient essentiellement constituées :

- d'un programme de billets de trésorerie à durée indéterminée d'une hauteur maximale de 550 M€ ;
- des montants récoltés via des placements privés (en 2012, 2014 et 2015 via marchés obligataires) ;
- des montants récoltés par l'émission d'emprunts bancaires ;
- d'un important financement levé auprès de la Banque Européenne d'Investissement (550 M€) ;
- de deux lignes de crédit court terme, chacune pour un montant de 50 M€, d'une durée respective de 1 an et 3 ans.

vii.c. Risques de taux d'intérêt

Toute modification des taux d'intérêt a un impact sur la hauteur des charges financières. Pour réduire ce risque au minimum, le Groupe applique une politique de financement et de gestion de la dette qui vise à atteindre un équilibre optimal entre taux d'intérêt fixes et variables. En outre, des instruments financiers de couverture sont utilisés pour se prémunir des incertitudes. En vue de maîtriser le risque de taux, le Groupe utilise des instruments financiers dérivés tels que des swaps (taux court terme vers taux long terme), des caps de taux d'intérêt ainsi que des collars (combinaison de l'achat d'un cap et de la vente d'un floor). Aucun instrument dérivé n'est utilisé à des fins de spéculation. La politique de financement tient également compte de la maturité de la dette. La gestion de la dette et les données du marché sont suivies attentivement.

vii.d. Risques d'inflation

Le risque d'inflation est le risque de voir apparaître, de manière plus ou moins durable et contrôlable, une hausse des prix. La méthodologie tarifaire CWaPE prévoit que les charges contrôlables

évoluent annuellement sur base d'un facteur d'indexation (lié à l'indice santé) de 1,575 % qui n'est pas revu pendant la période tarifaire. Il en découle que toute hausse des prix supérieure à l'inflation prévue dans cette méthodologie pourrait impacter le résultat de la société. Pour se protéger de ce risque, ORES a acquis une couverture partielle par un swap d'inflation.

vii.e. Risque fiscal

ORES Assets et ORES sont soumises à l'impôt des sociétés. La méthodologie tarifaire prévoit que toute charge fiscale d'ORES Assets est intégrée dans les tarifs en tant que coût non contrôlable. Par conséquent, l'impact de l'évolution de la législation fiscale est essentiellement limité à la société ORES.

vii.f. Risques de patrimoine et de liquidité

Dans le cadre de la gestion de ces risques et de la facturation des redevances d'utilisation des réseaux qui constitue l'essentiel du chiffre d'affaires du Groupe, ORES Assets dispose de garanties financières de ses fournisseurs d'énergie actifs sur le réseau. Ces garanties sont définies par le contrat octroyant l'accès au réseau et sont révisables annuellement.

ORES dispose d'une capacité de financement court terme par l'intermédiaire de son programme de billets de trésorerie et des lignes de crédit évoqués ci-avant ; on peut considérer que le risque de liquidité est plus que maîtrisable. La gestion de la trésorerie permet de limiter les risques de marché, de structure de patrimoine et de liquidité. Les organes de gestion ont mis en place une politique prudente de placements, se basant sur la diversification ainsi que le recours à des produits au risque – de crédit et de taux – limité. ORES est attentive à la problématique des taux négatifs dans la gestion de sa trésorerie.

vii.g. Risques macro-économiques et conjoncturels

La situation économique pourrait avoir des répercussions sur la demande d'électricité et de gaz naturel ou encore sur les conditions de financement du Groupe. En ce qui concerne les répercussions sur la demande d'électricité et de gaz naturel, ce risque et ses effets ne sont normalement pas supportés par le Groupe. La méthodologie tarifaire 2019-2023 prévoit en effet un contrôle par le régulateur des écarts entre le budget et la réalité au cours de l'exercice qui suit l'exercice concerné (N+1) dont le risque volume. Le tarif pour les soldes réglementaires est, en principe, adapté pour tenir compte de ces écarts à partir du 1^{er} janvier de l'année suivant celle du contrôle (N+2). En ce qui concerne les répercussions sur les conditions de financement

d'ORES, il est renvoyé au paragraphe sur le risque de taux d'intérêt (instruments financiers dérivés à des fins de couverture, politique de financement et de gestion de la dette ainsi que suivi des données du marché).

1.2. Données sur les événements importants survenus après la clôture de l'exercice

Depuis la mi-mars 2020, dans le contexte des mesures de lutte contre le virus COVID-19 adoptées par le Conseil national de sécurité ainsi que les autorités fédérale et wallonne, comme évoqué dans l'introduction et le rapport d'activités du présent rapport, ORES a pris une série de dispositions destinées, d'une part, à préserver la santé de son personnel et celle de ses clients, et, d'autre part, à garantir l'exercice de ses missions de service public dans ces circonstances exceptionnelles.

Au cours de l'exercice 2020, indépendamment de ses impacts sur l'économie mondiale et ses indicateurs, la COVID-19, n'a pas eu d'impact financier pouvant remettre en cause la continuité de la société. L'impact de la COVID-19 en 2021 devrait être de même nature et ne devrait donc pas remettre en cause la continuité de la société.

1.3. Indications sur les circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société, pour autant que ces indications ne soient pas de nature à porter gravement préjudice à la société

Néant.

1.4. Indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement

L'évolution des techniques en matière de gestion de réseaux, comptage intelligent et autres développements (dont les applications informatiques de gestion des données de comptage) montre que des coûts importants de développement sont générés et qu'il est fort probable qu'ils se répartissent sur des périodes plus longues que par le passé. Dans cette optique, ORES a pris l'option de procéder à l'activation de dépenses de personnel relatives aux chercheurs, techniciens et autre personnel d'appui, dans la mesure où ils sont affectés à la réalisation d'un projet qualifié de « développement ».

Ces projets sont principalement relatifs à des développements informatiques, tel que le projet Atrias ou les projets de compteur intelligent (Smart Metering) et réseau intelligent (Smart Grid).

1.5. Indications relatives à l'existence de succursales de la société

Néant

1.6. Justification de l'application des règles comptables de continuité en cas de perte reportée dans le bilan ou de perte de l'exercice pendant deux exercices successifs dans le compte de résultats

Le bilan ne fait apparaître aucune perte reportée ou le compte de résultats ne fait pas apparaître pendant deux exercices successifs une perte de l'exercice.

1.7. Toutes les informations qui doivent y être insérées en vertu du code des sociétés et des associations

Nombre de parts en circulation au 31 décembre 2020: 66.321.987. Elles appartiennent toutes à la même classe.

Nous estimons que le rapport contient toutes les informations requises en vertu du Code des sociétés et des associations.

1.8. Présentation de l'utilisation des instruments financiers par la société

Jusque 2012, les 8 GRD mixtes qui ont fusionné pour constituer ORES Assets se sont financés par la conclusion d'emprunts bancaires (via marchés publics) auprès des grands organismes financiers belges.

Depuis 2012, le financement du Groupe est réalisé par ORES, ce qui permet au Groupe de bénéficier de sources de financement diversifiées. Les financements ainsi réalisés par ORES sont garantis par ORES Assets.

En dehors du financement bancaire (qui n'est plus soumis à marché public depuis le 30 juin 2017), ORES au 31 décembre 2020:

- dispose d'un programme de billets de trésorerie de 550 M€ et d'une durée indéterminée;

- dispose de deux lignes de crédit court terme, chacune pour un montant global de 50 M€, d'une durée respective de un an et de trois ans;
- a réalisé en 2012 une émission d'obligations admises à la cote officielle et à la négociation sur le marché réglementé de la Bourse de Luxembourg dans le cadre d'un placement privé. Une partie de cet emprunt a fait l'objet d'une opération de rachat courant 2018;
- a réalisé en 2014 et 2015 des émissions d'obligations admises à la cote et à la négociation sur le segment « Open market » de la Bourse de Francfort sous forme de placements privés;
- a obtenu de la BEI (Banque Européenne d'Investissement) en 2017 un programme de financement d'un montant total de 550 M€ à tirer sur 5 ans.

ORES a contracté en 2020 des nouveaux emprunts bancaires pour 130 M€ et a effectué un tirage de 100 M€ sur le programme de financement auprès de la BEI.

ORES continuera à poursuivre à l'avenir une politique de financement faisant appel à des sources diversifiées sur le marché des capitaux.

La politique de financement s'appuie sur trois points (taux d'intérêt, durée des emprunts et utilisation des produits dérivés de couverture). Ces principes ont fait l'objet de décisions des organes compétents d'ORES Assets et d'ORES. La politique de financement tient aussi compte des différentes durées de vie des emprunts et de la durée de vie des actifs.

L'évolution des taux d'intérêts fait l'objet d'un suivi particulier. Toute variation des taux d'intérêts a en effet un impact sur la hauteur des charges financières. Pour se prémunir contre ce risque, ORES et ORES Assets sont attentifs, dans le cadre de la gestion de la dette, à répartir de manière optimale les proportions d'emprunts à taux d'intérêt variable et à taux fixe dans son portefeuille.

En outre, des instruments financiers de couverture sont utilisés pour couvrir les évolutions à la hausse des taux d'intérêts. Ce risque est maîtrisé grâce à l'utilisation des instruments financiers dérivés tels que des swaps de taux d'intérêt (taux court terme vers taux long terme), des caps de taux d'intérêt ainsi que des collars (combinaison de l'achat d'un cap et de la vente d'un floor). Aucun instrument dérivé n'est utilisé à des fins de spéculation.

1.9. Justification de l'indépendance et de la compétence en matière de comptabilité et d'audit d'au moins un membre du Comité d'audit

Depuis juin 2018, le Comité d'audit a été constitué en miroir en ORES et ORES Assets, selon les règles de gouvernance commune et conformément au prescrit du Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD).

Madame Anne-Caroline Burnet a été désignée Présidente du Comité d'audit à partir du 11 septembre 2019, suite au renouvellement intégral du Conseil d'administration par l'Assemblée générale du 29 mai 2019 conformément au CDLD et aux statuts. Elle justifie de l'indépendance et de la compétence requise. En effet, d'une part, elle répond aux critères d'indépendance prescrits par la législation et d'autre part, elle dispose de l'expérience requise en comptabilité, audit et matières financières au sens de la loi du 7 décembre 2016. Ces deux éléments ont été confirmés dans une attestation.

1.10. Renseignements complémentaires

L'intercommunale n'a pas de personnel propre.

Des organes « miroirs » ont été instaurés. Outre le Comité de (nomination et de) rémunération, un Conseil d'administration et un Comité d'audit « miroir » ont été mis en place en ORES Assets et ORES avec mandats gratuits en ORES Assets et paiement des émoluments en ORES.

Les présents comptes annuels sont soumis à une procédure de tutelle administrative.

Ce rapport de gestion sera déposé dans son intégralité à la Banque Nationale de Belgique (commentaires sur les comptes, comptes annuels, pour ces derniers sous le format du modèle normalisé complet, et règles d'évaluation), accompagné des informations non financières (introduction et rapport d'activités et de développement durable – déclaration d'informations non financières, ainsi que la table des matières GRI), du rapport de rémunération, du rapport spécifique sur les prises de participation ainsi que de la liste des associés au 31 décembre 2020 (annexe 1).

2. Comptes annuels

2.1. Bilan (en euros)

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	3.904.862.080,37	3.872.477.977,26
Immobilisations incorporelles	6.2	21	54.217.876,68	74.340.253,13
Immobilisations corporelles	6.3	22/27	3.836.243.459,92	3.786.716.112,79
Terrains et constructions		22	137.907.918,53	132.347.990,26
Installations, machines et outillage		23	3.663.603.804,38	3.619.384.850,63
Mobilier et matériel roulant		24	34.141.892,16	34.368.395,28
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26	589.844,85	614.876,62
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
Immobilisations financières	6.4/6.5.1	28	14.400.743,77	11.421.611,34
Entreprises liées	6.15	280/1	479.508	479.508
Participations		280	479.508	479.508
Créances		281		
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3	13.745.417,24	10.771.569,69
Participations		282	3.100	3.100
Créances		283	13.742.317,24	10.768.469,69
Autres immobilisations financières		284/8	175.818,53	170.533,65
Actions et parts		284	16.891,92	16.891,92
Créances et cautionnements en numéraire		285/8	158.926,61	153.641,73
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	411.519.863,77	374.830.043,41
Créances à plus d'un an		29	6.479.370,57	6.729.288,58
Créances commerciales		290	611.819,41	
Autres créances		291	5.867.551,16	6.729.288,58
Stocks et commandes en cours d'exécution		3	7.415.673,98	7.410.426,77
Stocks		30/36		
Approvisionnements		30/31		
En-cours de fabrication		32		
Produits finis		33		
Marchandises		34		
Immeubles destinés à la vente		35		
Acomptes versés		36		
Commandes en cours d'exécution		37	7.415.673,98	7.410.426,77
Créances à un an au plus		40/41	211.103.121,25	204.408.017,29
Créances commerciales		40	144.754.470,66	172.343.414,3
Autres créances		41	66.348.650,59	32.064.602,99
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53		
Actions propres		50		
Autres placements		51/53		
Valeurs disponibles		54/58	751.139,99	34.908,57
Comptes de régularisation	6.6	490/1	185.770.557,98	156.247.402,2
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	4.316.381.944,14	4.247.308.020,67

PASSIF**CAPITAUX PROPRES****Apport**

Disponible

Indisponible

Plus-values de réévaluation**Réserves**

Réserves indisponibles

Réserves statutairement indisponibles

Acquisition d'actions propres

Soutien financier

Autres

Réserves immunisées

Réserves disponibles

Bénéfice (Perte) reporté(e)**(+)/(-)****Subsides en capital****Avance aux associés sur la répartition de l'actif net****PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS****Provisions pour risques et charges**

Pensions et obligations similaires

Charges fiscales

Grosses réparations et gros entretien

Obligations environnementales

Autres risques et charges

Impôts différés**DETTES****Dettes à plus d'un an**

Dettes financières

Emprunts subordonnés

Emprunts obligataires non subordonnés

Dettes de location-financement et dettes assimilées

Etablissements de crédit

Autres emprunts

Dettes commerciales

Fournisseurs

Effets à payer

Acomptes sur commandes

Autres dettes

Dettes à un an au plus

Dettes à plus d'un an échéant dans l'année

Dettes financières

Etablissements de crédit

Autres emprunts

Dettes commerciales

Fournisseurs

Effets à payer

Acomptes sur commandes

Dettes fiscales, salariales et sociales

Impôts

Rémunérations et charges sociales


Autres dettes

Comptes de régularisation**TOTAL DU PASSIF**

Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
	10/15	<u>1.799.640.517,02</u>	<u>1.709.635.818,61</u>
6.7.1	10/11	867.463.816,03	867.080.033,33
	110	866.931.233,33	866.931.233,33
	111	532.582,7	148.800
	12	491.917.281,73	512.687.090,87
	13	440.259.419,26	329.868.694,41
	130/1	288.749.663,57	268.363.637,13
	1311	288.749.663,57	268.363.637,13
	1312		
	1313		
	1319		
	132	4.338.630	3.082.880
	133	147.171.125,69	58.422.177,28
	14		
	15		
	19		
	16	<u>32.779.483,45</u>	<u>42.682.411</u>
	160/5	32.779.483,45	42.682.411
	160		
	161		
	162		
	163	3.788.933,01	3.788.933,01
6.8	164/5	28.990.550,44	38.893.477,99
	168		
	17/49	<u>2.483.961.943,67</u>	<u>2.494.989.791,06</u>
6.9	17	1.861.229.740,29	2.015.176.360,84
	170/4	1.861.188.740,29	2.014.713.360,84
	170		
	171		
	172		
	173	451.931.428,12	537.570.503,69
	174	1.409.257.312,17	1.477.142.857,15
	175		
	1750		
	1751		
	176		
	178/9	41.000	463.000
6.9	42/48	576.597.219,54	425.020.128,39
	42	384.141.995,36	274.783.804,8
	43		
	430/8		
	439		
	44	135.708.374,08	95.091.145,01
	440/4	135.708.374,08	95.091.145,01
	441		
	46	39.178.558,38	34.988.472,06
6.9	45	666.055,74	570.410,1
	450/3	666.055,74	570.410,1
	454/9		
	47/48	16.902.235,98	19.586.296,42
6.9	492/3	46.134.983,84	54.793.301,83
	10/49	4.316.381.944,14	4.247.308.020,67

2.2. Bilan par secteur d'activités (en euros)


ACTIF	Codes	Gestion Réseaux de distribution électrique	
		2020	2019
ACTIFS IMMOBILISÉS	21/28	2.612.358.534,69	2.603.237.207,25
II. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	21	42.535.462,16	55.907.098,52
III. IMMOBILISATIONS CORPORELLES	22/27	2.558.516.835,94	2.538.369.575,05
A. Terrains et constructions	22	115.348.048,80	111.147.977,10
B. Installations techniques et machines	23	2.415.464.643,74	2.399.123.957,12
C. Mobilier, matériel roulant et outillage	24	27.704.143,40	28.097.640,83
E. Autres immobilisations corporelles	26	0,00	0,00
IV. IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	28	11.306.236,59	8.960.533,68
A. Entreprises liées			
1. Participations	280	326.988,00	326.988,00
B. Autres entreprises avec lien de participation			
1. Participations	282	3.100,00	3.100,00
2. Créances	283	10.815.203,67	8.474.785,64
C. Autres immobilisations financières			
1. Actions et parts	284	2.018,31	2.018,31
2. Créances et cautionnements en numéraires	285/8	158.926,61	153.641,73
ACTIFS CIRCULANTS	29/58	381.710.014,70	333.806.741,92
V. CRÉANCES À PLUS D'UN AN	29	6.479.370,57	6.729.288,58
A. Créances commerciales	290	611.819,41	0,00
B. Autres créances	291	5.867.551,16	6.729.288,58
VI. STOCKS ET COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION	3	7.415.673,98	7.410.426,77
A. Stocks			
B. Commandes en cours d'exécution	37	7.415.673,98	7.410.426,77
VII. CRÉANCES À UN AN AU PLUS	40/41	230.775.304,08	203.527.312,13
A. Créances commerciales	40	120.907.432,07	138.541.924,87
B. Autres créances	41	109.867.872,01	64.985.387,26
IX. VALEURS DISPONIBLES	54/58	750.163,99	33.909,78
X. COMPTES DE RÉGULARISATION	490/1	136.289.502,08	116.105.804,66
TOTAL DE L'ACTIF		2.994.068.549,39	2.937.043.949,17

	 Gestion Réseaux de distribution gaz		Autres activités		TOTAL	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	1.291.898.827,22	1.268.611.019,78	604.718,46	629.750,23	3.904.862.080,37	3.872.477.977,26
	11.682.414,52	18.433.154,61	0,00	0,00	54.217.876,68	74.340.253,13
	1.277.136.779,13	1.247.731.661,12	589.844,85	614.876,62	3.836.243.459,92	3.786.716.112,79
	22.559.869,73	21.200.013,16	0,00	0,00	137.907.918,53	132.347.990,26
	1.248.139.160,64	1.220.260.893,51	0,00	0,00	3.663.603.804,38	3.619.384.850,63
	6.437.748,76	6.270.754,45	0,00	0,00	34.141.892,16	34.368.395,28
	0,00	0,00	589.844,85	614.876,62	589.844,85	614.876,62
	3.079.633,57	2.446.204,05	14.873,61	14.873,61	14.400.743,77	11.421.611,34
	152.520,00	152.520,00	0,00	0,00	479.508,00	479.508,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	3.100,00	3.100,00
	2.927.113,57	2.293.684,05	0,00	0,00	13.742.317,24	10.768.469,69
	0,00	0,00	14.873,61	14.873,61	16.891,92	16.891,92
	0,00	0,00	0,00	0,00	158.926,61	153.641,73
	94.577.281,54	85.074.218,97	-64.767.432,47	-44.050.917,48	411.519.863,77	374.830.043,41
	0,00	0,00	0,00	0,00	6.479.370,57	6.729.288,58
	0,00	0,00	0,00	0,00	611.819,41	0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	5.867.551,16	6.729.288,58
	0,00	0,00	0,00	0,00	7.415.673,98	7.410.426,77
	0,00	0,00	0,00	0,00	7.415.673,98	7.410.426,77
	45.095.249,64	44.931.622,64	-64.767.432,47	-44.050.917,48	211.103.121,25	204.408.017,29
	23.847.038,59	33.801.489,43	0,00	0,00	144.754.470,66	172.343.414,30
	21.248.211,05	11.130.133,21	-64.767.432,47	-44.050.917,48	66.348.650,59	32.064.602,99
	976,00	998,79	0,00	0,00	751.139,99	34.908,57
	49.481.055,90	40.141.597,54	0,00	0,00	185.770.557,98	156.247.402,20
	1.386.476.108,76	1.353.685.238,75	-64.162.714,01	-43.421.167,25	4.316.381.944,14	4.247.308.020,67



PASSIF	Codes	Gestion Réseaux de distribution électricité	
		2020	2019
CAPITAUX PROPRES	10/15	1.258.898.390,32	1.194.039.908,30
I. APPORT	10/11	589.238.415,93	589.017.002,67
A. Disponible	110	588.924.002,67	589.017.002,67
B. Indisponible	111	314.413,26	0,00
III. PLUS-VALUES DE RÉÉVALUATION	12	334.026.801,27	350.509.077,14
IV. RÉSERVES	13	335.633.173,12	254.513.828,49
A. Réserves indisponibles	131	0,00	0,00
Réserve légale	1311	0,00	221.413,26
Réserves statutairement indisponibles	1311	224.716.803,51	208.234.527,64
B. Réserves immunisées	132	3.290.417,14	2.444.664,70
C. Réserves disponibles	133	107.625.952,47	43.613.222,89
Bénéfice reporté	14	0,00	0,00
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	16	20.629.913,35	28.037.886,81
VII. PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS	16	20.629.913,35	28.037.886,81
A. Provisions pour risques et charges			
4. Autres risques et charges	163/5	20.629.913,35	28.037.886,81
Provisions environnementales	163	1.343.933,00	1.343.933,00
Provisions pour litiges	164	19.285.980,35	26.693.953,81
DETTES	17/49	1.714.540.245,72	1.714.966.154,06
VIII. DETTES À PLUS D'UN AN	17	1.218.736.234,14	1.336.461.631,48
A. Dettes financières	170/4	0,00	0,00
4. Établissement de crédit	173	311.254.768,17	372.220.634,33
5. Autres emprunts	174	907.455.465,97	963.792.997,15
D. Autres dettes	178/9	26.000,00	448.000,00
IX. DETTES À UN AN AU PLUS	42/48	461.336.093,81	345.701.043,08
A. Dettes + 1 an échéant dans l'année	42	248.179.651,15	182.947.374,39
B. Dettes financières	43	0,00	0,00
C. Dettes commerciales	44	0,00	0,00
1. Fournisseurs	440/4	122.127.933,27	92.357.426,92
D. Acomptes reçus sur commandes	46	34.893.090,07	30.401.444,95
E. Dettes fiscales, salariales et sociales	45	1.317.195,50	600.787,08
F. Autres dettes	47/48	54.818.223,82	39.394.009,74
X. COMPTES DE RÉGULARISATION	492/3	34.467.917,77	32.803.479,50
TOTAL DU PASSIF		2.994.068.549,39	2.937.043.949,17



	 Gestion Réseaux de distribution gaz		Autres activités		TOTAL	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	540.742.126,70	515.595.910,31	0,00	0,00	1.799.640.517,02	1.709.635.818,61
	278.225.400,10	278.063.030,66	0,00	0,00	867.463.816,03	867.080.033,33
	278.007.230,66	278.063.030,66	0,00	0,00	866.931.233,33	867.080.033,33
	218.169,44	0,00	0,00	0,00	532.582,70	0,00
	157.890.480,46	162.178.013,73	0,00	0,00	491.917.281,73	512.687.090,87
	104.626.246,14	75.354.865,92	0,00	0,00	440.259.419,26	329.868.694,41
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	162.369,44	0,00	0,00	0,00	383.782,70
	64.032.860,06	59.745.326,79	0,00	0,00	288.749.663,57	267.979.854,43
	1.048.212,86	638.215,30	0,00	0,00	4.338.630,00	3.082.880,00
	39.545.173,22	14.808.954,39	0,00	0,00	147.171.125,69	58.422.177,28
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	12.149.570,10	14.644.524,19	0,00	0,00	32.779.483,45	42.682.411,00
	12.149.570,10	14.644.524,19	0,00	0,00	32.779.483,45	42.682.411,00
	12.149.570,10	14.644.524,19	0,00	0,00	32.779.483,45	42.682.411,00
	2.445.000,01	2.445.000,01	0,00	0,00	3.788.933,01	3.788.933,01
	9.704.570,09	12.199.524,18	0,00	0,00	28.990.550,44	38.893.477,99
	833.584.411,96	823.444.804,25	-64.162.714,01	-43.421.167,25	2.483.961.943,67	2.494.989.791,06
	642.493.506,15	678.714.729,36	0,00	0,00	1.861.229.740,29	2.015.176.360,84
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	140.676.659,95	165.349.869,36	0,00	0,00	451.931.428,12	537.570.503,69
	501.801.846,20	513.349.860,00	0,00	0,00	1.409.257.312,17	1.477.142.857,15
	15.000,00	15.000,00	0,00	0,00	41.000,00	463.000,00
	179.423.839,74	122.740.252,56	-64.162.714,01	-43.421.167,25	576.597.219,54	425.020.128,39
	135.962.344,21	91.836.430,41	0,00	0,00	384.141.995,36	274.783.804,80
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	13.580.440,81	2.733.718,09	0,00	0,00	135.708.374,08	95.091.145,01
	4.285.468,31	4.587.027,11	0,00	0,00	39.178.558,38	34.988.472,06
	63.541,56	314.920,63	-714.681,32	-345.297,61	666.055,74	570.410,10
	25.532.044,85	23.268.156,32	-63.448.032,69	-43.075.869,64	16.902.235,98	19.586.296,42
	11.667.066,07	21.989.822,33	0,00	0,00	46.134.983,84	54.793.301,83
	1.386.476.108,76	1.353.685.238,75	-64.162.714,01	-43.421.167,25	4.316.381.944,14	4.247.308.020,67


2.3. Compte de résultats (en euros)

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	1.240.467.184,44	1.174.209.057,71
Chiffre d'affaires	6.10	70	1.213.897.465,34	1.147.410.218,5
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) (+)/(-)		71	5.247,21	-998.447,06
Production immobilisée		72		
Autres produits d'exploitation	6.10	74	26.564.471,89	27.797.286,27
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	986.698.114,64	944.181.535,8
Approvisionnements et marchandises		60	14.284.689,34	10.510.013,65
Achats		600/8	14.284.689,34	10.510.013,65
Stocks: réduction (augmentation) (+)/(-)		609		
Services et biens divers		61	757.668.961,16	738.935.606,58
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62		
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	168.248.080,5	154.923.377,51
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)	6.10	631/4	-9.482.563,3	354.515,39
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+)/(-)	6.10	635/8	-9.902.927,55	1.188.847,09
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	40.594.510,89	34.392.265,95
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration (-)		649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	25.287.363,6	3.876.909,63
Bénéfice (Perte) d'exploitation (+)/(-)		9901	253.769.069,8	230.027.521,91
Produits financiers		75/76B	197.720,34	286.271,63
Produits financiers récurrents		75	197.720,34	286.271,63
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751	148.619,48	237.159,87
Autres produits financiers	6.11	752/9	49.100,86	49.111,76
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	33.963.995,41	39.305.100,71
Charges financières récurrentes	6.11	65	33.963.995,41	39.305.100,71
Charges des dettes		650	33.927.869,29	39.262.586,17
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)		651		
Autres charges financières		652/9	36.126,12	42.514,54
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)/(-)		9903	220.002.794,73	191.008.692,83
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat (+)/(-)	6.13	67/77	59.081.257,75	61.658.823,78
Impôts		670/3	59.081.257,75	61.663.873,67
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77		5.049,89
Bénéfice (Perte) de l'exercice (+)/(-)		9904	160.921.536,98	129.349.869,05
Prélèvement sur les réserves immunisées		789	744.000	
Transfert aux réserves immunisées		689	1.999.750	847.280
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)		9905	159.665.786,98	128.502.589,05



2.4. Compte de résultats par secteur (en euros)

	Codes	Gestion Réseaux de distribution électricité	
		12/2020	12/2019
I. Ventes et prestation		1.009.170.863,56	960.458.106,13
A. Chiffre d'affaires	70	988.403.789,35	939.963.870,55
B. Variation des commandes en cours	71	5.247,21	-998.447,06
C. Production immobilisée	72	0,00	0,00
D. Autres produits d'exploitation	74	20.761.827,00	21.492.682,64
II. Coûts des ventes et prestations	60/66	-832.035.592,77	-799.238.761,73
A. Approvisionnements et marchandises	60	-10.133.000,74	-6.413.811,70
B. Services et biens divers	61	-673.660.747,40	-658.022.915,22
C. Rémunérations, charges sociales et pensions	62	0,00	0,00
D. Amortissements	630	-114.447.203,55	-105.176.890,67
E. Réductions de valeur	631/4	5.809.340,40	-767.659,96
F. Provisions pour risques et charges	635/8	7.407.973,46	-1.020.230,14
G. Autres charges d'exploitation	640/8	-27.996.924,90	-24.798.061,29
H. Charges d'exploitation non récurrentes	66	-19.015.030,04	-3.039.192,75
IV. Produits financiers	75	150.381,62	219.058,06
A. Produits des immobilisations financières	750	0,00	0,00
B. Produits des actifs circulants	751	108.273,20	173.948,03
C. Autres produits financiers	752/9	42.108,42	45.110,03
V. Charges financières	65	-21.873.328,01	-25.209.389,39
A. Charges des dettes	650	-21.842.140,09	-25.169.969,71
B. Réductions de valeur sur actifs circulants	651	0,00	0,00
C. Autres charges financières	652/9	-31.187,92	-39.419,68
X. Impôts	67/77	-43.039.961,25	-44.858.612,54
A. Impôts	670/3	-43.039.961,25	-44.862.733,71
B. Régularisation d'impôts	77	0,00	4.121,17
XI Mouvements sur réserves immunisées	789 - 689	-845.752,44	-615.876,34
XII Bénéfice de l'exercice	7-6	111.526.610,71	90.754.524,19
Mise en réserves		-64.012.729,58	-43.613.222,89
Prélèvements sur réserves		0,00	0,00
Dividende		47.513.881,13	47.141.301,30

	 Gestion Réseaux de distribution gaz		Autres activités		TOTAL	
	12/2020	12/2019	12/2020	12/2019	12/2020	12/2019
	231.222.820,88	213.672.254,74	73.500,00	78.696,84	1.240.467.184,44	1.174.209.057,71
	225.493.675,99	207.446.347,95	0,00	0,00	1.213.897.465,34	1.147.410.218,50
	0,00	0,00	0,00	0,00	5.247,21	-998.447,06
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	5.729.144,89	6.225.906,79	73.500,00	78.696,84	26.564.471,89	27.797.286,27
	-154.637.490,10	-144.917.742,30	-25.031,77	-25.031,77	-986.698.114,64	-944.181.535,80
	-4.151.688,60	-4.096.201,95	0,00	0,00	-14.284.689,34	-10.510.013,65
	-84.008.213,76	-80.912.691,36	0,00	0,00	-757.668.961,16	-738.935.606,58
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	-53.775.845,18	-49.721.455,07	-25.031,77	-25.031,77	-168.248.080,50	-154.923.377,51
	3.673.222,90	413.144,57	0,00	0,00	9.482.563,30	-354.515,39
	2.494.954,09	-168.616,95	0,00	0,00	9.902.927,55	-1.188.847,09
	-12.597.585,99	-9.594.204,66	0,00	0,00	-40.594.510,89	-34.392.265,95
	-6.272.333,56	-837.716,88	0,00	0,00	-25.287.363,60	-3.876.909,63
	47.338,72	67.213,57	0,00	0,00	197.720,34	286.271,63
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	40.346,28	63.211,84	0,00	0,00	148.619,48	237.159,87
	6.992,44	4.001,73	0,00	0,00	49.100,86	49.111,76
	-12.090.667,40	-14.095.711,32	0,00	0,00	-33.963.995,41	-39.305.100,71
	-12.085.729,20	-14.092.616,46	0,00	0,00	-33.927.869,29	-39.262.586,17
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	-4.938,20	-3.094,86	0,00	0,00	-36.126,12	-42.514,54
	-16.029.179,44	-16.784.337,11	-12.117,06	-15.874,13	-59.081.257,75	-61.658.823,78
	-16.029.179,44	-16.785.265,83	-12.117,06	-15.874,13	-59.081.257,75	-61.663.873,67
	0,00	928,72	0,00	0,00	-	5.049,89
	-409.997,56	-231.403,66	0,00	0,00	-1.255.750,00	-847.280,00
	48.102.825,10	37.710.273,92	36.351,17	37.790,94	159.665.786,98	128.502.589,05
	-24.736.218,83	-14.808.954,39	0,00	0,00	-88.748.948,41	-58.422.177,28
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	23.366.606,27	22.901.319,53	36.351,17	37.790,94	70.916.838,57	70.080.411,77

2.5. Affectations et prélèvements (en euros)

		Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter	(+)/(-)	9906	159.665.786,98	128.502.589,05
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	9905	159.665.786,98	128.502.589,05
Bénéfice (Perte) reporté(e) de l'exercice précédent	(+)/(-)	14P		
Prélèvement sur les capitaux propres		791/2		
sur l'apport		791		
sur les réserves		792		
Affectation aux capitaux propres		691/2	88.748.948,41	58.422.177,28
à l'apport		691		
à la réserve légale		6920		
aux autres réserves		6921	88.748.948,41	58.422.177,28
Bénéfice (Perte) à reporter	(+)/(-)	14		
Intervention des associés dans la perte		794		
Bénéfice à distribuer		694/7	70.916.838,57	70.080.411,77
Rémunération de l'apport		694	70.916.838,57	70.080.411,77
Administrateurs ou gérants		695		
Travailleurs		696		
Autres allocataires		697		

2.6. Annexes (en euros)

ETAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

		Codes	Exercice	Exercice précédent
FRAIS DE DÉVELOPPEMENT				
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8051P	XXXXXXXXXX	125.495.486,48
Mutations de l'exercice				
Acquisitions, y compris la production immobilisée		8021	24.422.539,76	
Cessions et désaffectations		8031	41.829.162,69	
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-)	8041		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8051	108.088.863,55	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121P	XXXXXXXXXX	51.155.233,35
Mutations de l'exercice				
Actés		8071	27.779.666,44	
Repris		8081		
Acquis de tiers		8091		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations		8101	25.063.912,92	
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-)	8111		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121	53.870.986,87	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		81311	54.217.876,68	

ETAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

TERRAINS ET CONSTRUCTIONS

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions, y compris la production immobilisée

Cessions et désaffectations

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actés

Repris

Acquis de tiers

Annulés à la suite de cessions et désaffectations

Transférés d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8191P	XXXXXXXXXX	171.619.579,53
8161	9.037.106,04	
8171	1.512.482,64	
8181		
8191	179.144.202,93	
8251P	XXXXXXXXXX	5.179.201,7
8211		
8221		
8231		
8241		
8251	5.179.201,7	
8321P	XXXXXXXXXX	44.450.790,97
8271	3.029.016,67	
8281		
8291		
8301	1.064.321,54	
8311		
8321	46.415.486,1	
22	137.907.918,53	

INSTALLATIONS, MACHINES ET OUTILLAGE

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions, y compris la production immobilisée

Cessions et désaffectations

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actés

Repris

Acquis de tiers

Annulés à la suite de cessions et désaffectations

Transférés d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8192P	XXXXXXXXXX	5.129.833.926,55
8162	188.446.780,11	
8172	30.502.894,79	
8182	24.139,39	
8192	5.287.801.951,26	
8252P	XXXXXXXXXX	1.033.106.442,95
8212		
8222		
8232		
8242		
8252	1.033.106.442,95	
8322P	XXXXXXXXXX	2.543.555.518,87
8272	135.651.251,81	
8282		
8292		
8302	21.916.234,18	
8312	14.053,33	
8322	2.657.304.589,83	
23	3.663.603.804,38	



MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions, y compris la production immobilisée

Cessions et désaffectations

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actés

Repris

Acquis de tiers

Annulés à la suite de cessions et désaffectations

Transférés d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8193P	XXXXXXXXXX	162.433.137,7
8163	10.074.817,32	
8173	2.524.524,08	
8183	-24.139,39	
8193	169.959.291,55	
8253P	XXXXXXXXXX	769.326,59
8213		
8223		
8233		
8243		
8253	769.326,59	
8323P	XXXXXXXXXX	128.834.069,01
8273	10.285.227,64	
8283		
8293		
8303	2.518.517,34	
8313	-14.053,33	
8323	136.586.725,98	
24	34.141.892,16	

AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions, y compris la production immobilisée

Cessions et désaffectations

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actés

Repris

Acquis de tiers

Annulés à la suite de cessions et désaffectations

Transférés d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8195P	XXXXXXXXXX	2.452.693,7
8165		
8175		
8185		
8195	2.452.693,7	
8255P	XXXXXXXXXX	
8215		
8225		
8235		
8245		
8255		
8325P	XXXXXXXXXX	1.837.817,08
8275	25.031,77	
8285		
8295		
8305		
8315		
8325	1.862.848,85	
26	589.844,85	



ETAT DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

ENTREPRISES LIÉES - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions

Cessions et retraits

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Reprises

Acquises de tiers

Annulées à la suite de cessions et retraits

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Montants non appelés au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

(+)/(-)

Montants non appelés au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

ENTREPRISES LIÉES - CRÉANCES

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Mutations de l'exercice

Additions

Remboursements

Réductions de valeur actées

Réductions de valeur reprises

Différences de change

(+)/(-)

Autres

(+)/(-)

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

RÉDUCTIONS DE VALEUR CUMULÉES SUR CRÉANCES AU

TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8391P	XXXXXXXXXX	479.508
8361		
8371		
8381		
8391	479.508	
8451P	XXXXXXXXXX	
8411		
8421		
8431		
8441		
8451		
8521P	XXXXXXXXXX	
8471		
8481		
8491		
8501		
8511		
8521		
8551P	XXXXXXXXXX	
8541		
8551		
280	479.508	
281P	XXXXXXXXXX	
8581		
8591		
8601		
8611		
8621		
8631		
281		
8651		

**ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION -
PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS**

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions

Cessions et retraits

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Reprises

Acquises de tiers

Annulées à la suite de cessions et retraits

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Montants non appelés au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

(+)/(-)

Montants non appelés au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - CRÉANCES

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Mutations de l'exercice

Additions

Remboursements

Réductions de valeur actées

Réductions de valeur reprises

Différences de change

(+)/(-)

Autres

(+)/(-)

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

RÉDUCTIONS DE VALEUR CUMULÉES SUR CRÉANCES AU

TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8392P	XXXXXXXXXX	3.100
8362		
8372		
8382		
8392	3.100	
8452P	XXXXXXXXXX	
8412		
8422		
8432		
8442		
8452		
8522P	XXXXXXXXXX	
8472		
8482		
8492		
8502		
8512		
8522		
8552P	XXXXXXXXXX	
8542		
8552		
282	3.100	
283P	XXXXXXXXXX	10.768.469,69
8582	2.973.847,55	
8592		
8602		
8612		
8622		
8632		
283	13.742.317,24	
8652		

AUTRES ENTREPRISES - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Acquisitions

Cessions et retraits

Transferts d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Valeur d'acquisition au terme de l'exercice

Plus-values au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Acquises de tiers

Annulées

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Plus-values au terme de l'exercice

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

Actées

Reprises

Acquises de tiers

Annulées à la suite de cessions et retraits

Transférées d'une rubrique à une autre

(+)/(-)

Réductions de valeur au terme de l'exercice

Montants non appelés au terme de l'exercice

Mutations de l'exercice

(+)/(-)

Montants non appelés au terme de l'exercice

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

AUTRES ENTREPRISES - CRÉANCES

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

Mutations de l'exercice

Additions

Remboursements

Réductions de valeur actées

Réductions de valeur reprises

Différences de change

(+)/(-)

Autres

(+)/(-)

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE

RÉDUCTIONS DE VALEUR CUMULÉES SUR CRÉANCES AU

TERME DE L'EXERCICE

Codes	Exercice	Exercice précédent
8393P	XXXXXXXXXX	16.891,92
8363		
8373		
8383		
8393	16.891,92	
8453P	XXXXXXXXXX	
8413		
8423		
8433		
8443		
8453		
8523P	XXXXXXXXXX	
8473		
8483		
8493		
8503		
8513		
8523		
8553P	XXXXXXXXXX	
8543		
8553		
284	16.891,92	
285/8P	XXXXXXXXXX	153.641,73
8583	6.719,88	
8593	1.435	
8603		
8613		
8623		
8633		
285/8	158.926,61	
8653		

INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTICIPATIONS

PARTICIPATIONS ET DROITS SOCIAUX DÉTENUS DANS D'AUTRES ENTREPRISES

Sont mentionnées ci-après, les entreprises dans lesquelles la société détient une participation (comprise dans les rubriques 280 et 282 de l'actif) ainsi que les autres entreprises dans lesquelles la société détient des droits sociaux (compris dans les rubriques 284 et 51/53 de l'actif) représentant 10% au moins du capital, de capitaux propres ou d'une classe d'actions de la société.

DÉNOMINATION, adresse complète du SIÈGE et pour les entreprises de droit belge, mention du NUMÉRO D'ENTREPRISE	Droits sociaux détenus			Données extraites des derniers comptes annuels disponibles				
	Nature	directement		par les filiales	Comptes annuels arrêtés au	Code devise	Capitaux propres	Résultat net
		Nombre	%	%			(+) ou (-) (en unités)	
ORES BE 0897.436.971 Société coopérative Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE	Actions	2.453	99,72		31-12-2019	EUR	524.283,55	0
COMNEXIO BE 0727.639.263 Société coopérative Avenue Georges Lemaître 38 6041 Gosselies BELGIQUE	Actions	93	93		31-12-2019	EUR	25.000	0
ATRIAS BE 0836.258.873 Société coopérative Rue de la Chancellerie 17A 1000 Bruxelles BELGIQUE	Actions	62	16,67		31-12-2019	EUR	18.600	0

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE ET COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF

AUTRES PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Actions, parts et placements autres que placements à revenu fixe

Actions et parts - Valeur comptable augmentée du montant non appelé

Actions et parts - Montant non appelé

Métaux précieux et œuvres d'art

Titres à revenu fixe

Titres à revenu fixe émis par des établissements de crédit

Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit

Avec une durée résiduelle ou de préavis

d'un mois au plus

de plus d'un mois à un an au plus

de plus d'un an

Autres placements de trésorerie non repris ci-avant

Codes	Exercice	Exercice précédent
51		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53		
8686		
8687		
8688		
8689		

COMPTES DE RÉGULARISATION

Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important

Capitaux pensions

Dépenses liées à l'éclairage public

Redevance de transit non relevée

Actifs régulatoires

Redevances de voirie gaz

Solde certificats verts

Exercice
22.556.496,87
11.334.969,56
17.189.522,89
114.908.052,6
17.760.910,67
1.723.396

ETAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

ETAT DE L'APPORT

Apport

Disponible au terme de l'exercice
 Disponible au terme de l'exercice
 Indisponible au terme de l'exercice
 Indisponible au terme de l'exercice

CAPITAUX PROPRES APPORTÉS PAR LES ACTIONNAIRES

En espèces
 dont montant non libéré
 En nature
 dont montant non libéré

Codes	Exercice	Exercice précédent
110P	XXXXXXXXXX	866.931.233,33
110	866.931.233,33	
111P	XXXXXXXXXX	148.800
111	532.582,7	
8790		
87901		
8791		
87911		

Modifications au cours de l'exercice

Actions nominatives
 Actions dématérialisées

Codes	Montants	Nombre d'actions
8702	XXXXXXXXXX	66.321.897
8703	XXXXXXXXXX	

Actions propres

Détenues par la société elle-même
 Nombre d'actions correspondantes
 Détenues par ses filiales
 Nombre d'actions correspondantes

Engagement d'émission d'actions

Suite à l'exercice de droits de conversion
 Montant des emprunts convertibles en cours
 Montant de l'apport
 Nombre maximum correspondant d'actions à émettre
 Suite à l'exercice de droits de souscription
 Nombre de droits de souscription en circulation
 Montant de l'apport
 Nombre maximum correspondant d'actions à émettre

Codes	Exercice
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Parts

Répartition
 Nombre de parts
 Nombre de voix qui y sont attachées
 Ventilation par actionnaire
 Nombre de parts détenues par la société elle-même
 Nombre de parts détenues par les filiales

Codes	Exercice
8761	66.321.897
8762	44.455.945
8771	
8781	

Explication complémentaire relative à l'apport (y compris l'apport en industrie)

Exercice

PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES

VENTILATION DE LA RUBRIQUE 164/5 DU PASSIF SI CELLE-CI REPRÉSENTE UN MONTANT IMPORTANT

Provision dans le cadre du projet Atrias
Litiges "déplacements d'installations" dossiers dits du passé
Provision liée à la vente du Site de Soignies

Exercice
18.000.000
8.288.577,75
2.701.972,68

ETAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

VENTILATION DES DETTES À L'ORIGINE À PLUS D'UN AN, EN FONCTION DE LEUR DURÉE RÉSIDUELLE

Dettes à plus d'un an échéant dans l'année

	Codes	Exercice
Dettes financières	8801	384.141.995,36
Emprunts subordonnés	8811	
Emprunts obligataires non subordonnés	8821	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8831	
Etablissements de crédit	8841	85.639.075,55
Autres emprunts	8851	298.502.919,81
Dettes commerciales	8861	
Fournisseurs	8871	
Effets à payer	8881	
Acomptes sur commandes	8891	
Autres dettes	8901	
Total des dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	384.141.995,36

Dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir

Dettes financières	8802	638.423.374,46
Emprunts subordonnés	8812	
Emprunts obligataires non subordonnés	8822	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8832	
Etablissements de crédit	8842	281.292.758,64
Autres emprunts	8852	357.130.615,82
Dettes commerciales	8862	
Fournisseurs	8872	
Effets à payer	8882	
Acomptes sur commandes	8892	
Autres dettes	8902	41.000
Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	8912	638.464.374,46

Dettes ayant plus de 5 ans à courir

Dettes financières	8803	1.222.765.365,83
Emprunts subordonnés	8813	
Emprunts obligataires non subordonnés	8823	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8833	
Etablissements de crédit	8843	170.638.669,48
Autres emprunts	8853	1.052.126.696,35
Dettes commerciales	8863	
Fournisseurs	8873	
Effets à payer	8883	
Acomptes sur commandes	8893	
Autres dettes	8903	
Total des dettes ayant plus de 5 ans à courir	8913	1.222.765.365,83

DETTES GARANTIES

Dettes garanties par les pouvoirs publics belges

Dettes financières
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Dettes salariales et sociales
Autres dettes
Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges

Codes	Exercice
8921	225.525.378,84
8931	
8941	
8951	
8961	225.525.378,84
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	225.525.378,84

Dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société

Dettes financières
Emprunts subordonnés
Emprunts obligataires non subordonnés
Dettes de location-financement et dettes assimilées
Etablissements de crédit
Autres emprunts
Dettes commerciales
Fournisseurs
Effets à payer
Acomptes sur commandes
Dettes fiscales, salariales et sociales
Impôts
Rémunérations et charges sociales
Autres dettes
Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société

Codes	Exercice
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES

Impôts

Dettes fiscales échues
Dettes fiscales non échues
Dettes fiscales estimées
Rémunérations et charges sociales
Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale
Autres dettes salariales et sociales

Codes	Exercice
9072	
9073	666.055,74
450	
9076	
9077	

COMPTES DE RÉGULARISATION

Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important

Redevance de transit non relevée	13.621.543,17
Passifs régulatoires	31.730.388,34

Exercice
13.621.543,17
31.730.388,34

PRODUITS ET CHARGES DE TAILLE OU D'INCIDENCE EXCEPTIONNELLE

PRODUITS NON RÉCURRENTS

Produits d'exploitation non récurrents

- Reprises d'amortissements et de réductions de valeur sur immobilisations incorporelles et corporelles
- Reprises de provisions pour risques et charges d'exploitation non récurrents
- Plus-values sur réalisation d'immobilisations incorporelles et corporelles
- Autres produits d'exploitation non récurrents

Produits financiers non récurrents

- Reprises de réductions de valeur sur immobilisations financières
- Reprises de provisions pour risques et charges financiers non récurrents
- Plus-values sur réalisation d'immobilisations financières
- Autres produits financiers non récurrents

CHARGES NON RÉCURRENTES

Charges d'exploitation non récurrentes

- Amortissements et réductions de valeur non récurrents sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles
- Provisions pour risques et charges d'exploitation non récurrents: dotations (utilisations) (+)/(-)
- Moins-values sur réalisation d'immobilisations incorporelles et corporelles
- Autres charges d'exploitation non récurrentes
- Charges d'exploitation non récurrentes portées à l'actif au titre de frais de restructuration (-)

Charges financières non récurrentes

- Réductions de valeur sur immobilisations financières
- Provisions pour risques et charges financiers non récurrents: dotations (utilisations) (+)/(-)
- Moins-values sur réalisation d'immobilisations financières
- Autres charges financières non récurrentes
- Charges financières non récurrentes portées à l'actif au titre de frais de restructuration (-)

Codes	Exercice	Exercice précédent
76		
76A		
760		
7620		
7630		
764/8		
76B		
761		
7621		
7631		
769		
66	25.287.363,6	3.876.909,63
66A	25.287.363,6	3.876.909,63
660	8.522.113,83	
6620		
6630	16.765.249,77	3.876.909,63
664/7		
6690		
66B		
661		
6621		
6631		
668		
6691		

IMPÔTS ET TAXES

IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT

Impôts sur le résultat de l'exercice

- Impôts et précomptes dus ou versés
- Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actif
- Suppléments d'impôts estimés

Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs

- Suppléments d'impôts dus ou versés
- Suppléments d'impôts estimés ou provisionnés

Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé

- Amortissement de la plus-value de réévaluation - majoration des réserves imposables
- Exonération des reprises de réductions de valeur sur créances commerciales antérieures à 2015

Codes	Exercice
9134	58.960.705,89
9135	60.475.021,17
9136	1.514.315,28
9137	
9138	120.551,86
9139	
9140	120.551,86
	20.769.809,14
	4.856.785,44

Incidence des résultats non récurrents sur le montant des impôts sur le résultat de l'exercice

Exercice

Sources de latences fiscales

- Latences actives
 - Pertes fiscales cumulées, déductibles des bénéfices taxables ultérieurs
 - Autres latences actives
 - Tax Shelter

- Latences passives
 - Ventilation des latences passives

Codes	Exercice
9141	
9142	
	4.338.630
9144	

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS

Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte

- A la société (déductibles)
- Par la société

Montants retenus à charge de tiers, au titre de

- Précompte professionnel
- Précompte mobilier

Codes	Exercice	Exercice précédent
9145	236.330.704,61	252.044.866,45
9146	329.593.243,39	345.962.531,21
9147		
9148	2.557.116,48	2.842.190,38

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

GARANTIES PERSONNELLES CONSTITUÉES OU IRRÉVOCABLEMENT PROMISES PAR LA SOCIÉTÉ POUR SÛRETÉ DE DETTES OU D'ENGAGEMENTS DE TIERS

Dont

- Effets de commerce en circulation endossés par la société
- Effets de commerce en circulation tirés ou avalisés par la société
- Montant maximum à concurrence duquel d'autres engagements de tiers sont garantis par la société

GARANTIES RÉELLES

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par la société sur ses actifs propres pour sûreté de dettes et engagements de la société

- Hypothèques
 - Valeur comptable des immeubles grevés
 - Montant de l'inscription
 - Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat
- Gages sur fonds de commerce
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement
 - Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat
- Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs
 - La valeur comptable des actifs grevés
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie
- Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs
 - Le montant des actifs en cause
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie
- Privilège du vendeur
 - La valeur comptable du bien vendu
 - Le montant du prix non payé

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par la société sur ses actifs propres pour sûreté de dettes et engagements de tiers

- Hypothèques
 - Valeur comptable des immeubles grevés
 - Montant de l'inscription
 - Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat
- Gages sur fonds de commerce
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement
 - Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat
- Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs
 - La valeur comptable des actifs grevés
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie
- Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs
 - Le montant des actifs en cause
 - Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie
- Privilège du vendeur
 - La valeur comptable du bien vendu
 - Le montant du prix non payé

BIENS ET VALEURS DÉTENUS PAR DES TIERS EN LEUR NOM MAIS AUX RISQUES ET PROFITS DE LA SOCIÉTÉ, S'ILS NE SONT PAS PORTÉS AU BILAN

ENGAGEMENTS IMPORTANTS D'ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS

Codes	Exercice
9149	
9150	
9151	
9153	
91611	
91621	
91631	
91711	
91721	
91811	
91821	
91911	
91921	
92011	
92021	
91612	
91622	
91632	
91712	
91722	
91812	
91822	
91912	
91922	
92012	
92022	



ENGAGEMENTS IMPORTANTS DE CESSION D'IMMOBILISATIONS

MARCHÉ À TERME

Marchandises achetées (à recevoir)

Marchandises vendues (à livrer)

Devises achetées (à recevoir)

Devises vendues (à livrer)

Codes	Exercice
9213	
9214	
9215	
9216	

ENGAGEMENTS RÉSULTANT DE GARANTIES TECHNIQUES ATTACHÉES À DES VENTES OU PRESTATIONS DÉJÀ EFFECTUÉES

Exercice

MONTANT, NATURE ET FORME DES LITIGES ET AUTRES ENGAGEMENTS IMPORTANTS

Cautionnement en faveur des Douanes et Accises relatif à la perception de la cotisation énergie

Garantie constituée vis-à-vis d'Ores SC dans le cadre du programme d'émission de billets de trésorerie, d'emprunts obligataires et d'emprunts auprès de la BEI

Garantie bancaire pour la location d'immeubles

Garantie en faveur de la RW dans le cadre du décret impétrants

Garantie en notre faveur pour les redevances de transit

Garantie en notre faveur pour la location d'immeubles

Exercice
40.818
2.460.000.000
172.655
100.000
5.092.000
12.000

RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE PENSION DE RETRAITE OU DE SURVIE INSTAURÉS AU PROFIT DU PERSONNEL OU DES DIRIGEANTS

Description succincte

Mesures prises pour en couvrir la charge

PENSIONS DONT LE SERVICE INCOMBE À LA SOCIÉTÉ ELLE-MÊME

Montant estimé des engagements résultant de prestations déjà effectuées

Bases et méthodes de cette estimation

Code	Exercice
9220	

NATURE ET IMPACT FINANCIER DES ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS POSTÉRIEURS À LA DATE DE CLÔTURE, NON PRIS EN COMPTE DANS LE BILAN OU LE COMPTE DE RÉSULTATS

Depuis la mi-mars 2020, dans le contexte des mesures de lutte contre le virus COVID-19 adoptées par le Conseil national de sécurité ainsi que les autorités

fédérale et wallonne, ORES a pris une série de disposition destinées d'une part, à préserver la santé de son personnel et celle de ses clients, et d'autre part,

à garantir l'exercice de ses missions de service public dans ces circonstances exceptionnelles.

Evoquons entre autres la généralisation du télétravail pour les

employés éligibles; au printemps 2020, le report des travaux et activités techniques non urgentes puis

reprise séquencée et sécurisée des chantiers; le maintien

Exercice
0
0
0
0



d'un accueil physique encadré pour les clients détenteurs d'un compteur à budget ou encore l'organisation adaptée des services de garde assurant la réparation des pannes et fuites de gaz, le traitement des incidents sur réseau et les éventuels travaux indispensables à la prévention de l'accès à l'énergie 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Au cours de l'exercice 2020, indépendamment des ses impacts sur l'économie mondiale et les indicateurs de cette économie, la COVID-19 n'a pas eu d'impact financier pouvant remettre en cause la continuité de la société. L'impact de la COVID-19 en 2021 devrait être de même nature et ne devrait donc pas non plus remettre en cause la continuité de la société.

Exercice	
	0
	0
	0
	0
	0

ENGAGEMENTS D'ACHAT OU DE VENTE DONT LA SOCIÉTÉ DISPOSE COMME ÉMETTEUR D'OPTIONS DE VENTE OU D'ACHAT

Exercice	

NATURE, OBJECTIF COMMERCIAL ET CONSÉQUENCES FINANCIÈRES DES OPÉRATIONS NON INSCRITES AU BILAN

A condition que les risques ou les avantages découlant de ces opérations soient significatifs et dans la mesure où la divulgation des risques ou avantages soit nécessaire pour l'appréciation de la situation financière de la société

Exercice	

AUTRES DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN (DONT CEUX NON SUSCEPTIBLES D'ÊTRE QUANTIFIÉS)

Exercice	

RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES LIÉES, LES ENTREPRISES ASSOCIÉES ET LES AUTRES ENTREPRISES AVEC LESQUELLES IL EXISTE UN LIEN DE PARTICIPATION

	Codes	Exercice	Exercice précédent
ENTREPRISES LIÉES			
Immobilisations financières	280/1	479.508	479.508
Participations	280	479.508	479.508
Créances subordonnées	9271		
Autres créances	9281		
Créances	9291	26.307.073,34	35.158.319,32
A plus d'un an	9301		
A un an au plus	9311	26.307.073,34	35.158.319,32
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	1.748.210.742,07	1.592.920.609,72
A plus d'un an	9361	1.402.668.508,73	1.470.600.000
A un an au plus	9371	345.542.233,34	122.320.609,72
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées	9381	2.460.000.000	2.415.000.000
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9391		
Autres engagements financiers significatifs	9401		
Résultats financiers			
Produits des immobilisations financières	9421		
Produits des actifs circulants	9431		110,86
Autres produits financiers	9441		
Charges des dettes	9461	29.708.608,89	31.017.875,02
Autres charges financières	9471		
Cessions d'actifs immobilisés			
Plus-values réalisées	9481		
Moins-values réalisées	9491		
ENTREPRISES ASSOCIÉES			
Immobilisations financières	9253		
Participations	9263		
Créances subordonnées	9273		
Autres créances	9283		
Créances	9293		
A plus d'un an	9303		
A un an au plus	9313		
Dettes	9353		
A plus d'un an	9363		
A un an au plus	9373		
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises associées	9383		
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises associées pour sûreté de dettes ou d'engagements de la société	9393		
Autres engagements financiers significatifs	9403		
AUTRES ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	9252	13.745.417,24	10.771.569,69
Participations	9262	3.100	3.100
Créances subordonnées	9272		
Autres créances	9282	13.742.317,24	10.768.469,69
Créances	9292	119.105,48	
A plus d'un an	9302		
A un an au plus	9312	119.105,48	
Dettes	9352	8.451.177,92	11.590.614,32
A plus d'un an	9362		
A un an au plus	9372	8.451.177,92	11.590.614,32

TRANSACTIONS AVEC DES PARTIES LIÉES EFFECTUÉES DANS DES CONDITIONS AUTRES QUE CELLES DU MARCHÉ

Mention de telles transactions, si elles sont significatives, y compris le montant et indication de la nature des rapports avec la partie liée, ainsi que toute autre information sur les transactions qui serait nécessaire pour obtenir une meilleure compréhension de la position financière de la société

Néant

Exercice

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC

LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS, LES PERSONNES PHYSIQUES OU MORALES QUI CONTRÔLENT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LA SOCIÉTÉ SANS ÊTRE LIÉES À CELLE-CI OU LES AUTRES ENTREPRISES CONTRÔLÉES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR CES PERSONNES

Créances sur les personnes précitées

Conditions principales des créances, taux d'intérêt, durée, montants éventuellement remboursés, annulés ou auxquels il a été renoncé

Garanties constituées en leur faveur

Autres engagements significatifs souscrits en leur faveur

Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable

Aux administrateurs et gérants

Aux anciens administrateurs et anciens gérants

Codes	Exercice
9500	
9501	
9502	
9503	
9504	

LE(S) COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)

Emoluments du (des) commissaire(s)

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le(s) commissaire(s)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par des personnes avec lesquelles le ou les commissaire(s) est lié (sont liés)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Codes	Exercice
9505	66.333,33
95061	15.500
95062	
95063	11.900
95081	
95082	
95083	

INSTRUMENTS FINANCIERS DÉRIVÉS NON ÉVALUÉS À LA JUSTE VALEUR

Pour chaque catégorie d'instruments financiers dérivés non évalués à la juste valeur

Catégorie d'instruments financiers dérivés	Risque couvert	Spéculation / couverture	Volume	Exercice		Exercice précédent	
				Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
SWAP (vol en K€)	taux intérêts	Couverture	12.685		-758.855		-1.813.377
Collars (volume exprimé en K€)	taux intérêts	Couverture	49.816		-1.020.956		-700.841
CAP (volume exprimé en K€)	taux intérêts	Couverture	378.669		455.557		1.169.743
Swap (volume exprimé en K€)	Inflation	Couverture	100.000		1.828.081		2.238.327



Immobilisations financières comptabilisées à un montant supérieur à la juste valeur

Montants des actifs pris isolément ou regroupés de manière adéquate

ATRIAS SC

Raisons pour lesquelles la valeur comptable n'a pas été réduite

ATRIAS sc: ATRIAS travaille au prix coûtant pour les GRD belges (part ORES: 16,67%). Compte tenu de ce qui précède, ORES considère que la participation détenue dans sa filiale (qui correspond à un montant équivalent au pourcentage de détention dans les fonds propres) est évaluée à sa juste valeur et ne nécessite pas de dépréciation.

Éléments qui permettent de supposer que la valeur comptable sera recouvrée

Valeur comptable	Juste valeur
3.100	3.100

DÉCLARATION RELATIVE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

Informations à compléter par les sociétés soumises aux dispositions du Code des sociétés et des associations relatives aux comptes consolidés

La société établit et publie des comptes consolidés et un rapport consolidé de gestion

RELATIONS FINANCIÈRES DU GROUPE DONT LA SOCIÉTÉ EST À LA TÊTE EN BELGIQUE AVEC LE (LES) COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)

Mentions en application de l'article 3:65, §4 et §5 du Code des sociétés et des associations

Emoluments du (des) commissaire(s) pour l'exercice d'un mandat de commissaire au niveau du groupe dont la société qui publie des informations est à la tête

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies auprès de ce groupe par le(s) commissaire(s)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Emoluments des personnes avec lesquelles le (les) commissaire(s) est lié (sont liés) pour l'exercice d'un mandat de commissaire au niveau du groupe dont la société qui publie des informations est à la tête

Emoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies auprès de ce groupe par des personnes avec lesquelles le (les) commissaire(s) est lié (sont liés)

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisoriale

Codes	Exercice
9507	79.833,33
95071	17.050
95072	
95073	11.900
9509	
95091	
95092	
95093	

Mentions en application de l'article 3:64, §2 et §4 du Code des sociétés et des associations



2.7. Règles d'évaluation

ACTIF

FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

Sont portés sous cette rubrique, les frais qui se rattachent à la constitution, au développement ou à la restructuration de l'entreprise tels que les frais de la constitution ou d'augmentation de capital, les frais d'émission d'emprunts. L'amortissement des frais d'établissement doit suivre le prescrit de l'article 3:37 de l'Arrêté royal du 29 avril 2019 stipulant que les frais d'établissement font l'objet d'amortissements appropriés, par tranches annuelles de 20% au moins des sommes réellement dépensées. Les frais d'émission d'emprunts sont comptabilisés sous cette rubrique et amortis dans l'année.

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont des moyens de production immatériels. Elles représentent des actifs immobilisés du fait que l'entreprise souhaite les utiliser comme moyens d'exploitation. Elles impliquent, en d'autres termes, une capacité d'exploitation de durée limitée ou illimitée.

Selon l'Arrêté royal du 29 avril 2019 (article 3:89), il faut distinguer:

- les frais de développement;
- les concessions, brevets et licences, le savoir-faire, les marques et autres droits similaires;
- le goodwill;
- les acomptes versés sur immobilisations incorporelles.

Des immobilisations incorporelles sont comptabilisées si et seulement si il est probable que les avantages économiques futurs attribuables à l'actif iront à la société et si le coût de cet actif peut être évalué de façon fiable. Les immobilisations incorporelles sont initialement évaluées à leur coût. Le coût d'une immobilisation incorporelle générée en interne comprend tous les coûts y directement attribuables et est égal à la somme des dépenses encourues à partir de la date à laquelle cette immobilisation incorporelle satisfait aux critères de comptabilisation selon les normes belges. Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

ORES Assets investit principalement dans le développement de projets informatiques.

Les frais susceptibles d'être portés à l'actif au titre d'immobilisations incorporelles sont les frais de fabrication et de mise au point de prototypes, de produits, d'inventions et de savoir-faire, utiles aux activités futures de l'entreprise. Dans ce cadre, les frais suivants ont été activés:

- les coûts des instruments et du matériel dans la mesure où et aussi longtemps qu'ils sont utilisés pour la réalisation du projet. Si ceux-ci ne sont pas utilisés pendant toute leur durée de vie à la réalisation du projet, seuls les coûts d'amortissement correspondant à la durée de vie du projet sont alors admissibles;
- les coûts des services de consultants et de services équivalents utilisés pour la réalisation du projet;
- les autres frais d'exploitation, notamment les coûts des matériaux, fournitures et produits similaires, supportés directement du fait de la réalisation du projet;
- les coûts supportés pour les licences informatiques.

L'immobilisation incorporelle est ensuite amortie de manière linéaire sur sa durée d'utilité et diminuée des pertes de valeur éventuelles. La durée d'utilité correspond à une période de cinq ans jusque fin 2018.

Pour les immobilisations incorporelles acquises à partir de 2019, conformément à la méthodologie tarifaire 2019-2023, la durée d'amortissement des immobilisations incorporelles est portée à 10 ans.

Une correction a été apportée en 2020 pour aligner les taux d'amortissement de certaines immobilisations incorporelles acquises avant le 1^{er} janvier 2019 sur ceux de la méthodologie tarifaire. Cette correction a un impact de 8.522 k€ sur les comptes 2020.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

VALEUR D'ACQUISITION

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition ou de revient, ou à leur valeur d'apport.

FRAIS ACCESSOIRES

Les frais accessoires sont inclus dans la valeur d'acquisition des immobilisations corporelles concernées. Ils sont amortis au même rythme que les installations auxquelles ils se rapportent.

INTERVENTIONS DE TIERS


Les interventions de tiers dans le financement des immobilisations corporelles sont portées en déduction des valeurs d'acquisition de celles-ci. Elles sont, en outre, déduites de la base d'amortissement des dites installations.

AMORTISSEMENTS

Les amortissements sont calculés sur base de la méthode linéaire. Les installations acquises au cours de l'exercice sont, depuis le 1^{er} janvier 2015 et suite à la soumission d'ORES Assets à l'impôt des sociétés, amorties au prorata temporis. Une installation acquise dans le courant du mois n sera amortie à partir du 1^{er} du mois n + 1.

Les taux d'amortissement à prendre en considération sont les suivants :

 Installations électricité	Taux d'amortissement en %
Terrains	0
Bâtiments industriels	3
Bâtiments administratifs	2
Câbles	2
Lignes	2
Réseau signalisation gaine câble fibres optiques	5
Réseau signalisation équipement SMART	10
Postes et cabines (équipements haute tension (HT) et basse tension (BT))	3
Raccordements – transformations	3
Raccordements – lignes et câbles	2
Appareillage de mesure	3
Compteurs électroniques, compteurs à budget, compteurs automatiques	10
Compteurs électriques BT SMART	6,7
Commande à distance, équipement labo et dispatching	10
Télétransmission	10
Fibres optiques	5
Outillage et mobilier	10
Matériel roulant (transport personnes et marchandises)	20
Outillage roulant	10
Matériel informatique	33

 Installations gaz	Taux d'amortissement en %
Terrains	0
Bâtiments industriels	3
Bâtiments administratifs	2
Conduites	2
Cabines – stations	3
Raccordements – branchements	3
Appareils de mesure	3
Équipement labo, dispatching	10
Compteurs à budget, compteurs électroniques, automatiques	10
Compteurs gaz basse pression (BP) SMART	6,7
Commande à distance, équipement dispatching, équipement labo	10
Télétransmission	10
Fibres optiques	5
Outillage et mobilier	10
Matériel roulant (transport personnes et marchandises)	20
Outillage roulant	10
Matériel informatique	33

DIFFÉRENCE INITIALE ENTRE LA RAB TECHNIQUE ET LA VALEUR COMPTABLE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Jusqu'en fin 2002, les immobilisations corporelles étaient valorisées à l'actif du bilan sur base de la valeur comptable (soit la valeur d'acquisition diminuée du fonds d'amortissement) réévaluée en conformité avec la dérogation obtenue du Ministère des Affaires Économiques en date du 22 novembre 1985.

Depuis 2003, les intercommunales actives dans les marchés de l'électricité et du gaz naturel ont vu leurs activités se recentrer, au rythme de la libéralisation de ces marchés, essentiellement sur la fonction de gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité

et de gaz, activité monopolistique pour laquelle il existe un cadre réglementaire composé notamment des méthodologies tarifaires.

Celles-ci prévoient une rémunération équitable des capitaux investis calculée sur base d'un taux de rémunération, d'une structure de financement théorique et de la base des capitaux investis à rémunérer (RAB) (a).

Les gestionnaires de réseaux de distribution mixtes d'électricité et de gaz disposant d'un inventaire technique permettant de justifier la valeur des immobilisations corporelles ont pu établir la valeur initiale des capitaux investis au 31 décembre 2001 (électricité) / 31 décembre 2002 (gaz naturel) sur la base de la valeur économique de cet inventaire.

Les valeurs initiales ont été formellement approuvées par le régulateur compétent puis confirmées en 2007 sur base des valeurs au 31 décembre 2005 pour l'électricité et au 31 décembre 2006 pour le gaz naturel.

Le régulateur impose que la RAB prise en considération pour déterminer la base de rémunération des capitaux investis évolue selon la formule suivante :

$RAB_n = iRAB + investissements_n - amortissements_n - mises\ hors\ service_n$ (b)

Le régulateur exige également de pouvoir, à tout moment, réconcilier la RAB introduite dans les propositions tarifaires avec les états comptables des GRD (c).

Répondre aux contraintes (a), (b) et (c) impliquait la comptabilisation de la RAB et qu'une différence initiale soit dégagée par rapport à la valeur comptable.

Cette différence initiale qui apparaît au bilan d'ORES Assets est, d'une part, liée au droit d'être le distributeur exclusif d'électricité et de gaz pour une durée définie et sur un territoire fixé et, d'autre part, reflète l'exercice de valorisation du réseau concerné.

En novembre 2007, les accords entre les GRD et la CREG ont débouché sur une transaction et la publication des Arrêtés royaux du 2 septembre 2008 décrivant la méthodologie tarifaire de la CREG dont les principes ont été repris dans la méthodologie tarifaire CWaPE.

Il y est ainsi indiqué que les coûts à couvrir par les tarifs comprennent notamment la partie de la plus-value relative aux équipements mis hors service dans le courant de l'année concernée.

Par conséquent, les méthodologies tarifaires stipulent également que la valeur de reconstruction économique évolue chaque année depuis le 1^{er} janvier 2007 par notamment la déduction de la partie de la plus-value relative aux équipements mis hors service dans le courant de l'année concernée. Cette plus-value est déduite et reprise dans les coûts à un taux de 2% l'an.

Ces dispositions sont entrées en vigueur à partir de l'exercice tarifaire 2008 et sont toujours d'application aujourd'hui.

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les immobilisations financières sont reprises à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition, diminuée de la partie non appelée.

CRÉANCES À PLUS D'UN AN

Les créances à plus d'un an sont reprises à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

STOCKS ET COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION

Les travaux en cours sont portés à l'actif du bilan à leur prix de revient. En ce qui concerne les travaux pour compte de tiers, les dépenses et les facturations sont transférées en compte de résultats lorsque les travaux sont considérés comme terminés.

CRÉANCES À UN AN AU PLUS

Les créances à un an au plus sont reprises à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

Elles comprennent les montants à recevoir de la clientèle pour les fournitures d'énergie (essentiellement la clientèle protégée), les redevances de transit et les travaux divers.

Elles sont amputées de celles considérées comme irrécouvrables en ce compris celles afférentes aux faillites connues. Ces créances irrécouvrables sont prises en charge en totalité par le débit du compte de résultats « autres charges d'exploitation ».

Lorsqu'une partie est recouvrée par la suite, le montant récupéré figure au crédit du compte de résultats « autres produits d'exploitation ».

Les créances impayées sont couvertes par des réductions de valeur lorsqu'un risque d'irrécouvrabilité certain est constaté.

En 2015, un marché public a été lancé de façon à permettre la récupération des créances pour fourniture d'énergie aux clients finaux ainsi que des créances pour travaux. Ce marché public prévoit un taux de recouvrement par l'attributaire. La quote-part de ces créances couvertes par une réduction de valeur est donc calculée déduction faite du pourcentage de récupération prévu.

Suite à la soumission d'ORES Assets à l'impôt des sociétés, les réductions de valeur s'appliquent par palier, suivant un échéancier spécifique, et déduction faite de la partie garantie par les sociétés de recouvrement afin de les prendre en charge progressivement.

Signalons qu'aucune réduction de valeur n'est constituée sur les créances « dégâts réseaux » de moins de deux ans ainsi que sur les créances ouvertes envers les communes car le Conseil d'administration estime que ces créances ne présentent pas de risque d'irrécouvrabilité.

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Les placements de trésorerie sont comptabilisés à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

VALEURS DISPONIBLES

Les valeurs disponibles sont comptabilisées à l'actif du bilan à leur valeur nominale.

COMPTES DE RÉGULARISATION

1. Les charges exposées pendant l'exercice mais imputables en tout ou en partie à un ou plusieurs exercices ultérieurs sont évaluées en adoptant une règle proportionnelle.
2. Les revenus ou fractions de revenus dont la perception n'aura lieu qu'au cours d'un ou plusieurs exercices suivants mais qui sont à rattacher à l'exercice en cause sont évalués au montant de la quote-part afférente à l'exercice en cause.

Les comptes de régularisation de l'actif comprennent principalement des frais correspondant à des charges de pensions liquidées sous forme de capital au bénéfice du personnel de la société exploitante (ORES) antérieurement affecté aux activités de la distribution sur le territoire de l'intercommunale.

La prise en charge de ces frais par l'intercommunale est étalée sur une durée n'excédant pas 20 ans.

Figure également dans les comptes de régularisation d'actif, la valeur estimée des redevances de transit relatives à l'énergie transportée mais non-relevée au 31 décembre.

Les consommations « basse tension » et « basse pression » pour les clients résidentiels et professionnels n'étant relevées qu'une fois l'an, il faut estimer les quantités d'énergie transportée pour ces clients entre la date du dernier relevé des compteurs et le 31 décembre et déterminer les redevances de transit y afférentes (quantités totales d'énergie transportée pendant l'exercice civil – quantités transportées et facturées pendant le même exercice) (valorisation des redevances de transit sur base des tarifs applicables au cours de l'exercice considéré).

Les comptes de régularisation de l'actif comprennent les éventuels « actifs régulatoires » comptabilisés en vertu du principe d'annualité des charges et des produits. Ces « actifs régulatoires » relatifs aux années antérieures sont récupérés via les tarifs conformément aux recommandations émises par le régulateur dans ses décisions. L'impact sur les résultats de l'intercommunale de ces actifs régulatoires sera annuellement et partiellement neutralisé par la mise en réserve d'une partie de la marge bénéficiaire équitable (pay-out ratio fixé à 70 %).

PASSIF

RÉSERVES IMMUNISÉES

Sont classés sous cette rubrique, les plus-values et les bénéfices dont l'immunisation est subordonnée à leur maintien dans le patrimoine de l'entreprise.

PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS

À la clôture de chaque exercice, le Conseil d'administration, statuant avec prudence, sincérité et bonne foi, examine les provisions à constituer pour couvrir tous les risques prévus ou pertes éventuelles nées au cours de l'exercice et des exercices antérieurs. Les provisions afférentes aux exercices antérieurs sont régulièrement revues et le Conseil d'administration décide de leur affectation ou destination.

DETTES À PLUS D'UN AN

Les dettes à plus d'un an sont comptabilisées au passif du bilan à leur valeur nominale.

DETTES À UN AN AU PLUS

Les dettes à un an au plus sont comptabilisées au passif du bilan à leur valeur nominale.

COMPTES DE RÉGULARISATION

1. Les charges ou fractions de charges afférentes à l'exercice mais qui ne seront payées qu'au cours d'un exercice ultérieur sont évaluées au montant afférent à l'exercice.
2. Les revenus perçus au cours de l'exercice mais qui sont imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont également évalués au montant qui doit être considéré comme un produit pour les exercices ultérieurs.

Les comptes de régularisation du passif comprennent les éventuels « passifs régulatoires » ou « excédents » comptabilisés en vertu du principe d'annualité des charges et des produits. Ces « passifs régulatoires » relatifs aux années antérieures sont restitués via les tarifs conformément aux recommandations émises par le régulateur dans ses décisions. L'impact sur les résultats de l'intercommunale de ces passifs régulatoires est pris en charge intégralement dans l'exercice auquel il se rapporte.

Figure également dans les comptes de régularisation du passif, la valeur estimée des redevances de transit relatives à l'énergie transportée mais non-relevée au 31 décembre. Les consommations « basse tension » et « basse pression » pour les clients résidentiels et professionnels n'étant relevées qu'une fois l'an, il faut estimer les quantités d'énergie transportées pour ces clients entre la date du dernier relevé des compteurs et le 31 décembre et déterminer les redevances de transit y afférentes (quantités totales d'énergie transportée pendant l'exercice civil – quantités transportées et facturées pendant le même exercice) (valorisation des redevances de transit sur base des tarifs applicables au cours de l'exercice considéré).

2.8. Liste des adjudicataires

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
SOFTWARE AG Belgium S.A.	Marché de service pour l'acquisition d'un outil d'architecture d'entreprise	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	404.859,04 €
ABB N.V./S.A.	Fourniture de matériel de coupure haute tension sans manifestation extérieure en cas de défaut interne (AA20)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	2.346.988,00 €
KABELWERK EUPEN AG	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	47.033.171,15 €
CABELTE S.A.	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	6.937.864,34 €
SADINTER S.A.	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	6.853.669,69 €
B-CABLES	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	245.000,00 €
GENERAL CABLE	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	9.841.247,50 €
NEXANS BENELUX S.A.	Câbles d'énergie et de téléphonie	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	13.487.485,09 €
ETWAL-PLATTEAU INFRA S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	628.000,00 €
MOBIX ENGETEC S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	90.000,00 €
VD CABLING S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	91.000,00 €
METUBEL S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	357.000,00 €
FABRICOM S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	180.000,00 €
FODETRA- HOTTON INFRA S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	181.000,00 €
TMS S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	72.000,00 €
CARRIERES ET TERRASSEMENTS S.A.	Travaux sur compteurs gaz sur base de la qualification WQCPGWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	72.000,00 €
VD CABLING S.A.	Marché de travaux sur compteurs électriques	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.607.000,00 €
COLLET LAURENT ELECTRICITE S.P.R.L.	Marché de travaux sur compteurs électriques	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	356.000,00 €

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
WAUTHIER CTP S.A.	Marché de travaux sur compteurs électriques	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	177.000,00 €
ESAS Field Services B.V.B.A.	Marché de travaux sur compteurs électriques	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	165.000,00 €
ETWAL-PLATTEAU INFRA S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	905.900,00 €
FABRICOM S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	382.500,00 €
METUBEL S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	3.139.800,00 €
TRAVOCO-ENGIE FABRICOM INFRA SUD	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	573.400,00 €
DEMOL ETS S.P.R.L.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	135.000,00 €
SM ETWAL INFRA - DEMOL	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.694.000,00 €
FODETRA-HOTTON INFRA S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.166.000,00 €
WANTY S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	503.000,00 €
TMS S.A.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	503.500,00 €
SIMON JEAN-LUC S.P.R.L.	Marché de travaux de raccordements BT, gaz et eau en synergie (Connect My Home) sur base du système de qualification WQCMHWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	719.000,00 €
TMS S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	603.000,00 €
FODETRA-HOTTON INFRA S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	2.417.000,00 €
CARRIERES ET TERRASSEMENTS S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.209.500,00 €

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
FABRICOM S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.814.500,00 €
ETWAL-PLATTEAU INFRA S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	2.419.500,00 €
METUBEL S.A.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.814.000,00 €
SIMON JEAN-LUC S.P.R.L.	Marché de travaux de raccordements gaz sur base de la qualification WQGRBWA - WTGRBWA23	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	363.000,00 €
COLLET LAURENT ELECTRICITE S.P.R.L.	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.818.500,00 €
SM ETWAL INFRA - DEMOL	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	134.000,00 €
FABRICOM S.A.	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.402.500,00 €
ABLEC S.P.R.L.	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	562.000,00 €
SIMON JEAN-LUC S.P.R.L.	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.124.500,00 €
SIMON JEAN-LUC S.P.R.L.	Travaux de raccordements BT sur base de la qualification WQERBWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	563.000,00 €
API RESTAURATION S.A.	Marché de services de catering pour le nouveau bâtiment du siège d'ORES sur le site de l'aéroport à Gosselies	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	3.902.689,50 €
CARNOY NEGOCE S.A.	Marché de fourniture d'accessoires en fonte malléable à coeur blanc employés sur les réseaux de distribution de gaz naturel lancé sur base du système de qualification WFQAFM	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.122.081,83 €
INFRATECH S.A.	Marché de fourniture d'accessoires en fonte malléable à coeur blanc employés sur les réseaux de distribution de gaz naturel lancé sur base du système de qualification WFQAFM	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	604.197,91 €
SAP BELGIUM	Marché de services relatifs à la fourniture des licences SAP S/4HANA, à la maintenance associée et à des services d'accompagnement à l'intégration	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	14.157.916,71 €
ELEVOLT A.M.	Couvercles 25D60	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.237.568,00 €
Teco N.V.	Couvercles 25D60	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.261.216,00 €
ACCENTURE S.A.	Services de consultance dans le cadre de la définition et de l'implémentation de la stratégie digitale	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	1.846.880,00 €

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
SIGNIFY S.A.	Plan Lumière de Charleroi - Programmation Feder 2014-2020 - Portefeuille de projet: Charleroi District Créatif	Procédure ouverte	108.521,00 €
PYLONEN DE KERF	Plan Lumière de Charleroi - Programmation Feder 2014-2020 - Portefeuille de projet: Charleroi District Créatif	Procédure ouverte	111.588,50 €
JETTE CLEAN S.A.	Marché de services de nettoyage des locaux et parties vitrées du nouveau bâtiment du siège d'ORES	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	308.060,17 €
3P	Marché de services de maintenance corrective et évolutive du logiciel 3P	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	553.056,00 €
MICROSOFT S.A.	Assistance et expertise Microsoft	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	184.608,00 €
SIGNIFY S.A.	Amélioration de l'éclairage public de la Place de Cuesmes à Cuesmes	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	20.899,45 €
APK INFRA WEST S.A. (Armamast)	Amélioration de l'éclairage public de la Place de Cuesmes à Cuesmes	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	9.130,26 €
ACCENTURE S.A.	Marché de services d'accompagnement à la sélection et l'implémentation d'un outil RPA	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	211.205,00 €
MOBIX ENGETEC S.A.	Marché de travaux de pose de câbles et de gaines pour fibres optiques (Spécifique Warnach)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	344.859,07 €
TRTC - BONFOND FILS S.A.	Marché de travaux de pose de câbles et de gaines pour fibres optiques (Spécifique Warnach)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	309.188,71 €
ENTREPRISE DEVRESSE S.A.	Marché de travaux de pose de câbles et de gaines pour fibres optiques (Spécifique Warnach)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	266.804,95 €
USG PEOPLE BUSINESS SOLUTIONS N.V.	Marché de services de mise à disposition et de gestion de ressources externes (MSP), ainsi que de fourniture, d'implémentation et de maintenance d'un logiciel de gestion intégrée de ressources externes (VMS)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	4.237.250,00 €
Connecting-Expertise S.A.	Marché de services de mise à disposition et de gestion de ressources externes (MSP), ainsi que de fourniture, d'implémentation et de maintenance d'un logiciel de gestion intégrée de ressources externes (VMS)	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	984.160,00 €
PEUGEOT Belgique S.A.	Marché de fourniture pour l'achat de véhicules utilitaires de moins de 7,5 tonnes pour les catégories S2, S5 et S8 sur base de la qualification WFQVUTWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	498.815,58 €
G. LAMBERT ET CO S.A.	Marché de fourniture pour l'achat de véhicules utilitaires de moins de 7,5 tonnes pour les catégories S2, S5 et S8 sur base de la qualification WFQVUTWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	957.402,15 €
MONDIA WALLONIE S.A.	Fourniture d'élévateurs à nacelle	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	412.188,60 €
ESRI BELUX S.A.	Marché de services d'acquisition de licences/ abonnements ArcGis et leur maintenance	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	775.455,00 €

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
INDUSTRIELLE BORAINE	Marché de fournitures de candélabres pour l'éclairage public	Procédure ouverte	1.430.000,00 €
OPINUM S.A.	Marché de services pour l'acquisition, l'implémentation et la maintenance d'un portail accessible par internet par les clients utilisateurs du réseau de distribution, ayant pour but la consultation des données de consommation et de production remontées par les compteurs intelligents	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	611.170,21 €
UGKA S.R.L.	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	68.400,00 €
CEW & Partners	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	64.000,00 €
Marie-Amélie DELVAUX	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	16.950,00 €
JONES DAY	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	167.250,00 €
Industrious-Law S.C.	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	50.700,00 €
LINKLATERS LLP	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	89.100,00 €
EQUAL Partners	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	51.750,00 €
Groupement S.C. S.C.R.L. Deprevert - S.C. S.C.R.L. van Cutsem - Marnef - Serrien	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	59.600,00 €
PNT NAMUR S.P.R.L.	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	28.000,00 €
HAVET & VANHUFFEL - ASSOCIATION D'AVOCATS (HV-A)	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	26.400,00 €
ULYS S.C.R.L.	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	24.750,00 €
Osborne Clarke	Accord-cadre de services juridiques d'avocats	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	32.250,00 €
SCHREDER CE S.A.	Marché de fourniture de luminaires pour mise en lumière de la cathédrale de Tournai	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	48.437,08 €
AXIOMA	Marché de fourniture de luminaires pour mise en lumière de la cathédrale de Tournai	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	42.749,97 €

Adjudicataire	Description	Procédure	Montant attribué
ELSTER N.V.	Marché pour la fourniture, le placement, la mise en service et la maintenance d'une cabine biométhane à Quévy sur base du système de qualification WQCAGBIOWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	642.000,00 €
ACCENTURE S.A.	Marché d'acquisition de licences pour le RPA	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	150.681,82 €
SCHREDER CE S.A.	Amélioration de l'éclairage public de la Rue des Quatre Jalouses à Feluy	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	17.018,42 €
PYLONEN DE KERF	Amélioration de l'éclairage public de la Rue des Quatre Jalouses à Feluy	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	15.022,00 €
CN ROOD S.A.	Marché de fourniture d'appareils de mesure de la qualité de tension, avec rapatriement des données mesurées	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	279.250,00 €
ABB Industrial Solutions B.V.B.A.	Fourniture de coffrets de comptage basse tension et accessoires sur base du système de qualification WFQCBTWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	3.501.385,57 €
TECONEX S.A.	Fourniture de coffrets de comptage basse tension et accessoires sur base du système de qualification WFQCBTWA	Procédure négociée avec mise en concurrence préalable	4.128.434,34 €
ITRON BELGIUM S.A.	Service pour la migration des données du logiciel Talexus on premise vers un cloud	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	430.999,99 €
OTN SYSTEMS N.V.	Marché de service d'optimisation, de modernisation et de maintenance du réseau de transmission des données de FO d'ORES	Procédure négociée sans mise en concurrence préalable	4.986.471,55 €

IV

RÉPARTITION
BÉNÉFICIAIRE





En €	Gestion réseaux de distribution		Autres activités (fourniture)	TOTAL
	Électricité	Gaz		
Communes	1.859.479,76	387.686,15	1.152,40	2.248.318,31
Idefin	9.207.223,44	2.053.981,66	5.775,36	11.266.980,46
IPFH*	17.866.779,99	13.782.324,57	16.231,27	31.665.335,83
Finest	2.676.501,45		1.372,66	2.677.874,11
Sofilux	7.337.009,39	631.081,41	4.086,47	7.972.177,27
Finimo	3.505.759,07		1.797,94	3.507.557,01
IPFBW	5.787.189,49	3.848.531,64	4.941,71	9.640.662,84
IEG	1.021.840,06	806.088,57	937,45	1.828.866,08
IFIGA	109.010,75		55,91	109.066,66
TOTAL	49.370.793,40	21.509.694,00	36.351,17	70.916.838,57

* changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO



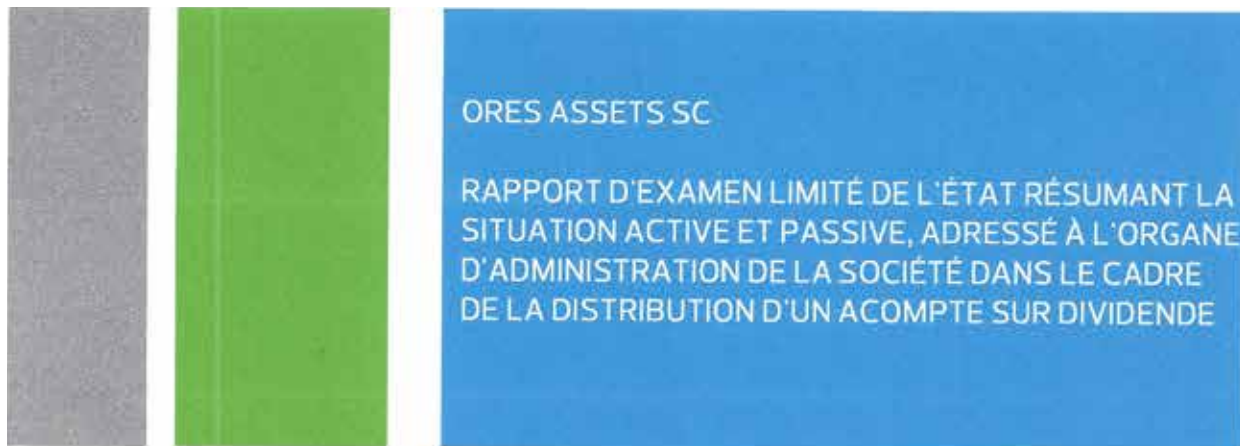


V

RAPPORTS DES
COMMISSAIRES



1. Pour l'acompte



AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM InterAudit is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent, accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit BC¹ - rue des Fonctionnaires - Siège social - chaussée de Waterloo 1101 - B 1160 Bruxelles
Instituut voor de Staat - TVA BE 0430 991 123 - RPM Bruxelles - Société civile à formalité commerciale

Member of RSM Toesien Cols Deputat Koovoets - Offices in Antwerp, Brussels, Charleroi, Mous and Zaventem

Conformément à l'article 6:115 du Code des Sociétés et des Associations, nous vous adressons, en notre qualité de commissaire, un rapport d'examen limité adressé à l'Organe d'administration de la société ORES ASSETS SC sur l'état résumant la situation active et passive arrêté au 31 octobre 2020. Ainsi, notre mission s'inscrit dans la prise de décision envisagée de la distribution d'un premier acompte sur le dividende 2020 de 61.017.932,42 € aux actionnaires (soit, un acompte de 42.501.171,41 € en électricité et un acompte de 18.516.761,01 € en gaz).

Nous avons effectué l'examen limité de l'état résumant la situation active et passive ci-joint de la Société au 31 octobre 2020, établi sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique.

Responsabilité de l'Organe d'administration relative à l'établissement de l'état résumant la situation active et passive

L'Organe d'administration est responsable de l'établissement de cet état résumant la situation active et passive au 31 octobre 2020 conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du respect des conditions requises par les articles 6:114 et 6:115 du Code des Sociétés et des Associations.

Responsabilité du commissaire

Notre responsabilité est d'exprimer une conclusion sur l'état résumant la situation active et passive, sur la base de notre examen limité.

Nous avons effectué notre examen limité selon la Norme ISRE 2410 "Examen limité d'informations financières intermédiaires effectué par l'auditeur indépendant de l'entité". Un tel examen limité consiste en des demandes d'informations, principalement auprès des personnes responsables des questions financières et comptables et dans la mise en œuvre de procédures analytiques et d'autres procédures d'examen limité. L'étendue d'un examen limité est très inférieure à celle d'un audit effectué selon les normes internationales d'audit (normes ISA, International Standards on Auditing) et, en conséquence, ne nous permet pas d'obtenir l'assurance que nous avons relevé tous les faits significatifs qu'un audit permettrait d'identifier.

En conséquence, nous n'exprimons pas d'opinion d'audit sur cet état résumant la situation active et passive.



Conclusion

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé de faits qui nous conduiraient à penser que l'état résumant la situation active et passive ci-joint de la société ORES ASSETS SC arrêté au 31 octobre 2020, qui fait apparaître un total du bilan de 4.433.050.157,68 € et un bénéfice de la période en cours de 153.632.679,66 €, n'a pas été établi conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Restriction de l'utilisation de notre rapport

Ce rapport a été établi uniquement en vertu de l'article 6:115 du Code des Sociétés et des Associations dans le cadre de la distribution proposée d'un premier acompte sur dividendes aux actionnaires d'ORES ASSETS SC pour un montant de 61.017.932,42 € et ne peut être utilisé à d'autres fins (soit un acompte de 42.501.171,41 € en électricité et un acompte de 18.516.761,01 € en gaz).

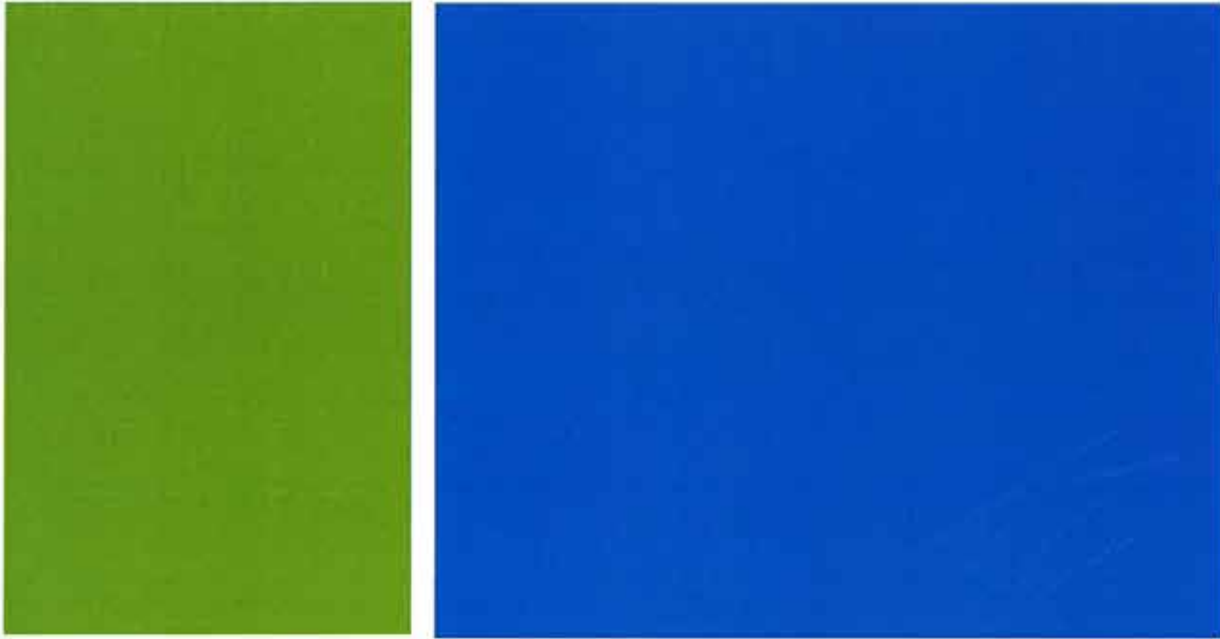
Gosselies, le 17 décembre 2020

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR



THIERRY LEJUSTE,
ASSOCIÉ

2. Pour les comptes au 31 décembre 2020



ORES ASSETS SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2020

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



ORES ASSETS SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020

(COMPTES ANNUELS)

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de ORES ASSETS SC (la « Société »), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci ~~inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires.~~ Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale du 29 mai 2019, conformément à la proposition de l'organe d'administration. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2021. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de ORES ASSETS durant quatre exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 4.316.381.944,14 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 160.921.536,98.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2020, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM InterAudit is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in his own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit SC - réviseurs d'entreprises - Siège social : chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
interaudit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436.391.122 - RPM Bruxelles Société civile à forme commerciale

Member of RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Offices in Aalst, Antwerp, Brussels, Charleroi, Mons and Zaventem

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) ~~telles qu'applicables en~~ Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Observation

Sans remettre en cause notre opinion, nous vous renvoyons à l'annexe C-app 6.14 dans laquelle l'organe d'administration expose l'impact estimé de la pandémie Covid-19 sur la situation financière de la société.

Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la Société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacité avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- ▶ nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- ▶ nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société;
- ▶ nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier;
- ▶ nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation;
- ▶ nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons au comité d'audit notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes découlant de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Nous fournissons également au comité d'audit une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles déontologiques pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons, le cas échéant, toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir une incidence sur notre indépendance ainsi que les éventuelles mesures de sauvegarde y relatives.

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe d'administration

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

A l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion et les autres informations contenues dans le rapport annuel (dont les informations non financières établies conformément au standard GRI) comportent une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mentions relatives à l'indépendance

- ▶ Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.
- ▶ Les honoraires relatifs aux missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal des comptes annuels visées à l'article 3:65 du Code des sociétés et des associations ont correctement été ventilés et valorisés dans l'annexe des comptes annuels.

Mention relative aux documents à déposer conformément à l'article 3 :12, § 1er, 9° du Code des sociétés et des associations

Les documents suivants, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1, 9° du Code des sociétés et des associations reprennent - tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu – les informations requises par ce Code et ne comprennent pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous avons eu connaissance dans le cadre de notre mission :

- ▶ un rapport de rémunération donnant un aperçu, sur base individuelle, du montant des rémunérations et autres avantages, tant en numéraire qu'en nature, accordés directement ou indirectement, pendant l'exercice social faisant l'objet du rapport de gestion.

Autres mentions

- ▶ Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- ▶ La répartition des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.
- ▶ Dans le cadre de l'article 6:115 du Code des Sociétés et des Associations nous avons établi le rapport d'examen limité joint en annexe relatif au test d'actif net.
- ▶ Nous confirmons avoir exécuté la mission visée par l'article 6 :116 du Code des Sociétés et des Associations pour les distributions de dividendes de juin et décembre 2020.
- ▶ Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du du Code des Sociétés et des Associations.

Gosselies, le 6 mai 2021

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR




THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ.

VI

RAPPORTS DE
RÉMUNÉRATION





En raison de la gouvernance commune instaurée en ORES Assets et ORES ainsi que par transparence, étant donné que les mandats sont exercés à titre gratuit au sein d'ORES Assets et rémunérés au sein d'ORES (dans le respect du prescrit du CDLD), le présent rapport annuel publie les présentations des organes de gestion ainsi que les rapports de rémunération d'ORES Assets et ORES.

Étant donné l'équivalence des exigences reprises aux articles L1523-17 et L6421-1 du CDLD à celles imposées par l'article 3:12 § 1^{er} 9° du Code des sociétés et associations, le présent rapport est établi afin de remplir les obligations prévues tant dans le CDLD que dans le Code des sociétés et des associations.

1. Présentation des organes de gestion

ORES Assets

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est l'organe de décision de la société, sauf pour les matières réservées à l'Assemblée générale par la loi, le décret ou les statuts. Son objectif premier est d'assurer le succès à long terme de la société dans le respect, d'une part, des intérêts de toutes les tierces parties prenantes essentielles à la réalisation de cet objectif, à savoir les associés, les clients, les fournisseurs et les autres créanciers, et, d'autre part, des obligations de service public qu'elle assume. Dans cette optique, le Conseil d'administration identifie les défis stratégiques et les risques auxquels la société est confrontée, définit les valeurs de la société, sa stratégie, le niveau de risques qu'elle accepte de prendre ainsi que ses politiques clés, et contrôle la marche des affaires. L'intercommunale ORES Assets et sa filiale ORES sont dotées d'un Conseil d'administration « miroir ».

Conformément à l'article L1523-15 du CDLD, modalisé à l'article 14 des statuts ORES Assets, le Conseil d'administration est composé de vingt membres de sexe différent dont treize membres (2/3) représentent les associés communaux et doivent, à ce titre, être des mandataires communaux. Les sept autres représentent les IPF et peuvent être des mandataires communaux (ou pas). Les membres du Conseil d'administration sont répartis :

- politiquement (sur la base d'une double proportionnelle visée à l'article 14 des statuts d'ORES Assets à savoir la clé d'Hondt sur neuf mandats et la clé d'Hondt pondérée sur les onze restants) ;
- géographiquement (au prorata des points de fourniture tel que celui-ci est disponible au moment des élections communales).

Par ailleurs, conformément au CDLD, des membres du Conseil d'administration d'ORES Assets siègent dans des comités de gestion et de contrôle de la société – émanation du Conseil d'administration – que sont le Comité de rémunération et le Comité d'audit. Ils sont tous deux constitués selon le principe de Comité « miroir » entre ORES Assets et ORES.

Comité de rémunération

Le Comité de rémunération a pour mission d'émettre des recommandations en matière de rémunération des mandataires à l'Assemblée générale et de lui faire rapport de la pertinence de ces dernières par une évaluation annuelle de la justification des modalités de rémunération. Il est composé de cinq administrateurs qui interviennent ici à titre gratuit.

Comité d'audit

Il est composé de cinq administrateurs assurant les missions de contrôle et de surveillance des comptes statutaires et consolidés mais également sur les aspects de l'information financière, du contrôle interne et de la gestion des risques.

ORES

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est l'organe de décision de la société, sauf pour les matières réservées à l'Assemblée générale par la loi, le décret ou les statuts. Son objectif premier est d'assurer le succès à long terme de la société dans le respect des intérêts de toutes les tierces parties prenantes essentielles à la réalisation de cet objectif, à savoir les actionnaires, le personnel, les clients, les fournisseurs et les autres créanciers. Dans cette optique, le Conseil d'administration identifie les défis stratégiques et les risques auxquels la société est confrontée ; définit les valeurs de la société, sa stratégie, le niveau de risques qu'elle accepte de prendre et ses politiques-clés ; et contrôle la marche des affaires de l'entreprise.

Étant donné la mise en place de Conseils d'administration « miroirs » entre l'intercommunale ORES Assets et ORES, conformément à l'article 13 des statuts d'ORES, la composition de cet organe est réalisée sur proposition d'ORES Assets. Elle doit être réalisée conformément à la législation wallonne relative aux intercommunales et plus particulièrement à l'article L1523-15 du CDLD, modalisé à l'article 14 des statuts ORES Assets, comme évoqué ci-dessus dans la présentation des organes de gestion d'ORES Assets.

Par ailleurs, des membres du Conseil d'administration siègent dans des comités de gestion et de contrôle de la société – émanation du Conseil d'administration – que sont le Bureau exécutif, le Comité de nomination et de rémunération, le Comité d'audit et le Comité éthique.

Bureau exécutif

Ce Comité est chargé de préparer les décisions du Conseil d'administration sur toute matière relative aux tâches stratégiques et confidentielles énoncées dans la législation wallonne relative aux gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel. Le Bureau exécutif d'ORES compte, au 31 décembre 2020, cinq membres.

Comité de nomination et de rémunération

Les principes et règles de rémunération accordées aux administrateurs de l'entreprise, aux membres des différents Comités de gestion et de contrôle, ainsi qu'aux fonctions dirigeantes de la société, sont fixés par le Comité de nomination et de rémuné-

ration d'ORES. Constitué selon le principe du Comité « miroir » entre ORES Assets et ORES, ce Comité compte cinq membres.

Comité d'audit

Sa mission est d'assister le Conseil d'administration en lui fournissant des avis à propos des comptes de la société mais également sur le système de contrôle interne, le programme d'audit interne, les conclusions et les recommandations formulées par cet audit interne dans les rapports. Le Comité d'audit est composé de cinq administrateurs. Il est institué selon le principe du Comité « miroir » entre ORES Assets et ORES.

Comité éthique

Ce Comité est chargé de donner des avis sur le respect des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales. Il est composé de cinq membres.

Comité de direction

La direction de l'entreprise est confiée au Comité de direction. Il est composé de neuf membres, en ce compris son Président.

2. Rapport du Comité de rémunération d'ORES Assets

Remarque préalable

Le présent rapport est établi par le Comité de rémunération et proposé à l'approbation du Conseil d'administration d'ORES Assets conformément aux prescrits de l'article 19.6 des statuts de l'intercommunale et de l'article L 1523-17, §2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation.

Il a pour objet d'évaluer la pertinence des rémunérations versées aux mandataires de l'intercommunale en 2020. Le relevé individuel des présences des mandataires fait partie intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD – rapport de rémunération consolidé avec ORES.

Évaluation de la pertinence de la non-rémunération des mandats exercés au sein d'ORES Assets

Le Comité de rémunération relève qu'ainsi que décidé par l'Assemblée générale du 22 juin 2017 et confirmé par délibérations des 28 juin 2018 et 29 mai 2019, tous les mandats en ORES Assets sont exercés à titre gratuit, étant entendu que les mêmes personnes composent le Conseil d'administration d'ORES et sont rémunérées dans le cadre de ce mandat selon les limites et prescriptions du CDLD en la matière.

Il en est de même pour l'exercice des mandats dans le cadre des Comités constitués au sein du Conseil.

Conclusions du Comité de rémunération

Le Comité de rémunération, réuni en séance du 10 mars 2021, constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application des délibérations susmentionnées prises en Assemblée générale – compétente en la matière.

Il constate également que la gratuité des mandats au sein d'ORES Assets, relevant des règles de gouvernance commune à ORES Assets et ORES reste pertinente et qu'en conséquence, le Comité n'émet pas de recommandation à l'Assemblée générale en vue de quelque modification de la rémunération des mandats au sein d'ORES Assets.

Fait en séance du 10 mars 2021.

3. Rapport du Comité de nomination et de rémunération d'ORES

Remarque préalable :

Le présent rapport est établi par le Comité de nomination et de rémunération et proposé à l'approbation du Conseil d'administration d'ORES conformément au prescrit de l'article L 1523-17, §2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation.

Il a pour objet d'évaluer la pertinence des rémunérations versées aux mandataires d'ORES en 2020. Le relevé individuel des présences des mandataires et de leurs rémunérations fait partie intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD – rapport de rémunération consolidé avec ORES Assets.

Évaluation de la pertinence des rémunérations des mandats exercés au sein d'ORES

Les modalités de rémunération des mandats sont ventilées comme suit :

A. Modalités des rémunérations du mandat d'administrateur (Président, Vice-président et membre du Conseil d'administration) :

Fonction	Montant (brut) de la rémunération	Fréquence de paiement de la rémunération
Président du Conseil d'administration	Indemnité annuelle de 19.997,14 € (indice 138,01)	Mensuelle (rémunération* + frais km**)
Vice-président du Conseil d'administration	Indemnité annuelle de 14.997,85 € (indice 138,01)	Mensuelle (rémunération* + frais km**)
Membre du Conseil d'administration	Jeton de présence de 125 € (indice 138,01).	Semestrielle (jeton de présence + frais km**)

(*) pondérée en fonction du taux de présence – soumise à clause d'assiduité.

(**) 0,35 €/km et indexé selon les prescriptions du SPF Finance

B. Modalités des rémunérations des mandats des Comités:

Fonction	Montant de la rémunération
Président du Comité	jeton de présence de 180 € (indice 138,01) + frais km* rémunération versée de manière semestrielle
Membre du Comité	jeton de présence de 125 € (indice 138,01) + frais km* rémunération versée de manière semestrielle

(*) un défraiement kilométrique est accordé aux mandataires à hauteur de 0,35 €/km et indexé selon les prescriptions du SPF Finance.

Conclusions du Comité de nomination et de rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération constate que les modalités de rémunération reprises ci-avant sont la stricte application des délibérations prises en Assemblée générale – compétente en la matière – des 28 juin 2018 et 29 mai 2019.

Il constate également que les rémunérations applicables sont en conformité avec le prescrit du CDLD quant aux Sociétés publiques à participation locale significative (SPPLS).

En conséquence, le Comité n'émet pas de recommandation à l'Assemblée générale en vue de quelque modification de la rémunération des mandats au sein d'ORES.

Fait en séance du 10 mars 2021.¹

4. Rapport du Conseil d'administration d'ORES Assets

Informations générales relatives à l'institution

Numéro d'identification (BCE)	0543.696.579
Type d'institution	Intercommunale
Nom de l'institution	ORES Assets
Période de reporting	2020

	Nombre de réunions
Assemblée générale	02
Conseil d'administration	10
Comité de rémunération	01
Comité d'audit	03

¹ Le Comité de nomination et de rémunération a adopté son rapport en date 10 mars 2021. Le 28 avril 2021, il s'est à nouveau réuni à l'effet de prendre connaissance du courrier du SPW du 2 avril 2021 adressé à Madame Van Hout le 2 avril 2021 portant sur la rémunération de la Présidence du Comité d'audit. Le Comité de nomination et de rémunération rappelle la volonté ferme d'ORES de respecter la légalité et les règles de gouvernance du CDLD et en conséquence, face à l'évolution de l'interprétation des dispositions de l'article L5311-1 du CDLD, le Comité de nomination et de rémunération recommande au Conseil d'administration de mandater ORES afin de prendre toute disposition utile au niveau des autorités administratives compétentes pour clarifier ce point et, au besoin, s'aligner.

Membres du Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération et des avantages	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions
Président du Conseil d'administration	DE VOS Karl				Néant	100 %
Vice-président du Conseil d'administration	BINON Yves				Néant	90 %
Administrateur	BELLEFLAMME Élodie				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'audit	BULTOT Claude				Néant	100 %
Administrateur Présidente du Comité d'audit	BURNET Anne-Caroline				Néant	100 %
Administrateur	DE BEER DE LAER Hadelin				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité de rémunération	DEMANET Nathalie				Néant	82 %
Administrateur	DONFUT Didier				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'audit	DUTHY André				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité de rémunération	FAYT Christian				Néant	91 %
Administrateur	FRANCEUS Michel				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité de rémunération	FRANSSEN Roger				Néant	100 %
Administrateur	GAUTHIER Ludivine				Néant	100 %
Administrateur	GILLIS Alain				Néant	100 %
Administrateur	HARDY Cerise				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'audit	LEFEBVRE Philippe				Néant	92 %
Administrateur Membre du Comité de rémunération	MEURENS Jean-Claude				Néant	91 %
Administrateur Présidente du Comité de rémunération	STAQUET Danièle				Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'audit	VAN HOUT Florence				Néant	100 %
Administrateur	VEREECKE Anne				Néant	90 %
Total général	20					

Titulaires de fonction de direction

Fonction ²	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute ³	Détail de la rémunération annuelle brute ⁴	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local			Néant	
Directeur x			ORES Assets n'a pas de personnel et donc pas de fonction dirigeante.	
Directeur ...			L'exploitation journalière et opérationnelle d'ORES Assets est confiée statutairement à sa filiale ORES en vertu de l'article 16§1 du décret électricité.	
Sous-directeur				
Sous-directeur ...				
Autre ...				
Total rémunérations				

² Indiquer la fonction occupée au sein de la structure, étant entendu que n'est visé que le staff de direction de cette dernière.

³ Indiquer la rémunération totale annuelle brute indexée, comprenant toutes sommes en espèces et tous avantages évaluables en argent.

⁴ Détailler les différentes composantes de la rémunération brute annuelle (sommes en espèces, autres avantages éventuels conformément aux règles reprises à l'annexe 4 au présent Code).

Annexes :

Annexe 1 : Conseil d'administration – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Président	DE VOS Karl	10	10	100
Vice-président	BINON Yves	9	10	90
Administrateurs	BELLEFLAMME Élodie	10	10	100
	BULTOT Claude	10	10	100
	BURNET Anne-Caroline	10	10	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	10	10	100
	DEMANET Nathalie	8	10	80
	DONFUT Didier	10	10	100
	DUTHY André	10	10	100
	FAYT Christian	9	10	90
	FRANCEUS Michel	10	10	100
	FRANSSEN Roger	10	10	100
	GAUTHIER Ludivine	10	10	100
	GILLIS Alain	10	10	100
	HARDY Cerise *	9	9	100
	LEFEBVRE Philippe	9	10	90
	MEURENS Jean-Claude	9	10	90
	STAQUET Danièle	10	10	100
	VAN HOUT Florence	10	10	100
	VEREECKE Anne	9	10	90

*Madame Cerise Hardy a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 22 janvier 2020 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Raphaël Durant.

Annexe 2: Comité de rémunération – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Présidente	STAQUET Danièle	1	1	100
Membres	DEMANET Nathalie	1	1	100
	FAYT Christian	1	1	100
	FRANSSEN Roger	1	1	100
	MEURENS Jean-Claude	1	1	100

Annexe 3: Comité d'audit – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Présidente	BURNET Anne-Caroline	3	3	100
Membres	BULTOT Claude	3	3	100
	DUTHY André	3	3	100
	LEFEBVRE Philippe	3	3	100
	VAN HOUT Florence	3	3	100

5. Rapport du Conseil d'administration d'ORES

Informations générales relatives à l'institution

Numéro d'identification (BCE)	0897.436.971
Type d'institution	Société à participation publique locale significative
Nom de l'institution	ORES
Période de reporting	2020

	Nombre de réunions
Assemblée générale	01
Conseil d'administration	11
Bureau exécutif	08
Comité de nomination et de rémunération	02
Comité d'audit	03
Comité d'éthique	01

1. Membres du Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération et des avantages	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions
Président du Conseil d'administration Membre du Bureau exécutif	DE VOS Karl	35.008,02 €	Indemnité président : Indemnité brute annuelle de 19.997,14 € (indice 138,01) soit indexée à 34.133,12 € brut annuel jusqu'au 31/03/2020 et 34.815,02 € brut annuel à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Indemnité président	Néant	95%
Vice-président du Conseil d'administration Membre du Bureau exécutif	BINON Yves	26.323,10 €	Indemnité vice-président : Indemnité brute annuelle de 14.997,85 € (indice 138,01) soit indexée à 25.599,83 € brut annuel jusqu'au 31/03/2020 et 26.211,26 € brut annuel à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Indemnité vice- président	Néant	89%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	BELLEFLAMME Élodie	2.566,36 €	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%



Administrateur Membre du Comité d'audit	BULTOT Claude	3.065,45 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	93 %
Administrateur Présidente du Comité d'audit	BURNET Anne-Caroline	3.776,90 €*	Jeton présence administrateur: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Jeton présence présidente du Comité d'audit: 180 € (indice 138,01) soit 307,24 € jusqu'au 31/03/2020 et 313,38 à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	DE BEER DE LAER Hadelin	2.384,74 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	DEMANET Nathalie	2.319,71 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	77 %



Administrateur Membre du Bureau exécutif	DONFUT Didier	4.388,16 €	<p>Jeton présence administrateur/membre Bureau: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	95%
Administrateur - Membre du Comité d'audit	DUTHY André	3.385,15 €	<p>Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	FAYT Christian	2.521,65 €	<p>Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	85%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	FRANCEUS Michel	2.869,82 €	<p>Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%



Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	FRANSSEN Roger	3.592,30 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'éthique	GAUTHIER Ludivine	2.381,12 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020	Néant	Néant	100 %
Administrateur Membre du Bureau exécutif	GILLIS Alain	4.401,62 €	Jeton présence administrateur/membre Bureau : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100 %
Administrateur	HARDY Cerise (à partir du 22/01/2020)**	2.346,76 €	Jeton présence administrateur : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100 %
Administrateur Membre du Comité d'audit	LEFEBVRE Philippe	3.121,18 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques : 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	93 %



Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	MEURENS Jean-Claude	3.156,93 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	92%
Administrateur Présidente du Comité de nomination et de rémunération	STAQUET Danièle	3.235,40 €	Jeton présence administrateur: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Jeton présence présidente du Comité de nomination et de rémunération: 180 € (indice 138,01) soit 307,24 € jusqu'au 31/03/2020 et 313,38 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'audit Membre du Comité d'éthique	VAN HOUT Florence	3.241,37 €	Jeton présence administrateur/membre Comité: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37 €/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35 €/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Bureau exécutif	VERECKE Anne	3.682,63 €	Jeton présence administrateur/membre Bureau: 125 € (indice 138,01) soit indexé à 213,36 € jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63 € à partir du 01/04/2020	Néant	Néant	89%

* est comprise dans ce montant une correction de 2019 d'un import de 187,76 € versée en 2020.

**Madame Cerise Hardy a été cooptée par le Conseil d'administration en date du 22 janvier 2020 pour pallier à la vacance du mandat d'administrateur suite à la démission de Monsieur Raphaël Durant.

2. Titulaires de fonction de direction – Comité de Direction

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération annuelle brute	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local	GRIFNÉE Fernand	270.958,84 €*	270.958,84 €*	Administrateur SYNERGRID – Non rémunéré Administrateur Atrias – Non rémunéré
Directeur Infrastructures	MOËS Didier**	206.110,29 €	178.710,29 € + 25.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré
Directeur Technique	HOUSSARD Benoît	225.297,77 €	198.297,77 € + 24.600 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré Administrateur Laborelec – Non rémunéré
Directeur détaché	DECLERCQ Christine	232.297,43 €	202.897,43 € + 27.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Gestion du marché & Clientèle	MERTENS Inne	224.218,54 €	190.818,54 € + 31.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Atrias – Non rémunéré
Directeur Transformation	MAHAUT Sébastien	219.743,16 €	187.843,16 € + 29.500 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Informatique	MEDAETS Benoît	193.502,53 €	161.602,53 € + 29.500 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Finances	OFFERGELD Dominique	224.165,86 €	196.765,86 € + 25.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Contassur – Non rémunéré
Directeur Ressources Humaines	DEMARS Frédéric ***	123.810,55 €	101.410,55 € + 20.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Enerbel (fonds de pension) - Non rémunéré Administrateur Powerbel (fonds de pension) – Non rémunéré

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération annuelle brute	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Directeur Public Affairs, & Communication	CALLENS Isabelle	187.298,00 €	169.898,00 € + 15.000 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur CIRIEC – section belge – Non rémunéré
Directeurs partis à la retraite en 2020				
Directeur Infrastructures	VAN OPDENBOSCH Philippe ** (jusqu'au 30 avril 2020)	107.566,45 €	92.369,01 € + 15.197,44 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré
Directeur Ressources Humaines	PONT Chantal*** (jusqu'au 30 juin 2020)	132.765,25 €	119.110,50 € + 13.654,75 € (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020)	Administrateur Elgabel (fonds de pension) – Non rémunéré Administrateur Enerbel (fonds de pension) - Non rémunéré Administrateur Pensiobel (fonds de pension) – Non rémunéré Administrateur Powerbel (fonds de pension) – Non rémunéré Administrateur Fonds de sécurité d'existence – Non rémunéré
Total général		2.347.734,67 €		

Commentaires éventuels

Les membres du Comité de direction bénéficient en outre de l'ensemble des avantages fixés par le secteur, à l'instar de l'ensemble des cadres de l'entreprise.

- * Conformément à l'annexe 4 du CDLD mais également tel que prévu par le contrat de travail de Monsieur Fernand GRIFNÉE, un montant de 2.195,89 € résultant de l'évolution de l'indexation tel qu'appliqué dans la Commission paritaire 326 sera remboursé à ORES en avril 2021 afin de respecter le plafond décréteil de 245.000 € indexé à 268.762,95 € pour l'année 2020
- ** Monsieur Philippe VAN OPDENBOSCH a quitté ses fonctions – exerçant son droit à la pension – à la date du 30 avril 2020. Monsieur Didier MOËS lui a succédé à la direction du département Infrastructures au 1^{er} mai 2020
- *** Madame Chantal PONT a quitté ses fonctions – exerçant son droit à la pension – à la date effective du 30 juin 2020. Monsieur Frédéric DEMARS a pris la direction du département Ressources Humaines au 16 mai 2020

Annexes

Annexe 1 : Conseil d'administration – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Président	DE VOS Karl	11	11	100
Vice-président	BINON Yves	9	11	82
Administrateurs	BELLEFLAMME Élodie	11	11	100
	BULTOT Claude	10	11	91
	BURNET Anne-Caroline	11	11	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	11	11	100
	DEMANET Nathalie	8	11	73
	DONFUT Didier	11	11	100
	DUTHY André	11	11	100
	FAYT Christian	10	11	91
	FRANCEUS Michel	11	11	100
	FRANSSEN Roger	11	11	100
	GAUTHIER Ludivine	11	11	100
	GILLIS Alain	11	11	100
	HARDY Cerise	10	10	100
	LEFEBVRE Philippe	10	11	91
	MEURENS Jean-Claude	10	11	91
	STAQUET Danièle	11	11	100
	VAN HOUT Florence	11	11	100
	VEREECKE Anne	9	11	82

Annexe 2: Bureau exécutif– relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Président	DE VOS Karl	7	8	87,5
Vice-président	BINON Yves	8	8	100
Membres	DONFUT Didier	7	8	87,5
	GILLIS Alain	8	8	100
	VEREECKE Anne	8	8	100

Annexe 3: Comité de nomination et de rémunération – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Présidente	STAQUET Danièle	2	2	100
Membres	DEMANET Nathalie	2	2	100
	FAYT Christian	1	2	50
	FRANSSEN Roger	2	2	100
	MEURENS Jean-Claude	2	2	100

Annexe 4: Comité d'audit – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Présidente	BURNET Anne-Caroline	3	3	100
Membres	BULTOT Claude	3	3	100
	DUTHY André	3	3	100
	LEFEBVRE Philippe	3	3	100
	VAN HOUT Florence	3	3	100

Annexe 5: Comité d'éthique – relevé nominatif des membres et du taux de présence

Fonction	Nom et Prénom	Présences effectives aux réunions	Nombre de réunions	Présence en %
Membres	BELLEFLAMME Élodie	1	1	100
	DE BEER DE LAER Hadelin	1	1	100
	GAUTHIER Ludivine	1	1	100
	FRANCEUS Michel	1	1	100
	VAN HOUT Florence	1	1	100

Annexe 6: Formation

Deux formations ont été prévues au cours de l'année 2020 :

19 et 20 mars 2020 (Séminaire)

Thème : « **les conséquences de la transition énergétiques et des énergies renouvelables sur la distribution et le réseau** »

Cette formation – convoquée le 4 mars 2020 – a dû être annulée le 13 mars 2020 en raison des mesures de confinement prises par le Comité National de Sécurité réuni le 12 mars 2020.

22 et 23 octobre 2020 (Séminaire)

Thème : « **la production décentralisée et le réseau de distribution - focus sur le rôle d'ORES et focus sur la péréquation** »

Cette formation – convoquée le 13 octobre 2020 – a dû être annulée en suite la dégradation de la situation sanitaire et au renforcement des mesures de prévention par le Comité de Concertation dont la fermeture de l'HORECA prenant cours à dater du 19 octobre 2020.



VII

RAPPORT
SPÉCIFIQUE
SUR LES PRISES
DE PARTICIPATION





Dans le cadre des missions qui lui sont attribuées, le Conseil d'administration a examiné les participations que détient ORES Assets dans le capital d'autres sociétés. Ces participations, qui sont décrites ci-après, sont portées à l'actif du bilan à leur valeur d'acquisition, sous déduction des montants restant éventuellement à libérer.

PARTICIPATION EN ORES

ORES est la société qui gère et exploite les réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de 75 % des communes wallonnes. Elle mène principalement ses activités pour le compte du gestionnaire de réseaux de distribution wallon ORES Assets. ORES prend donc en charge, pour son compte, toutes les activités opérationnelles liées à la gestion et à l'exploitation des réseaux de distribution dans les communes associées : aménagement des réseaux, travaux de raccordement, interventions et dépannages, relevé des index de consommation chez les clients, obligations de service public, gestion de l'éclairage public communal, etc.

Le 6 février 2009, les gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons IDEG, IEH, IGH, Interest, Interlux, Interrosane, Sedilec et Simogel (ci-après les GRD) ont acquis les parts de la société Netwal constituée le 18 avril 2008, mais renommée ORES à cette occasion. Ces parts étaient détenues alors à 100 % par le groupe Electrabel. Le 3 avril 2009, suite aux apports de branche d'activité Index'is et Igretec, ces mêmes GRD ont acquis des parts supplémentaires d'ORES. Au total, au 31 décembre 2012, ce sont 2.460 parts qui étaient détenues par les GRD.

En 2013, plusieurs cessions de parts ORES ont été réalisées :

- En juin 2013, une part d'ORES détenue par Interrosane a été cédée à Tecteo (RESA). Cette cession s'inscrit dans le cadre du Memorandum of Understanding du 5 octobre 2011 prévoyant la scission d'Interrosane, la reprise du secteur situé sur le territoire du centre-ville de Liège par le GRD Tecteo (RESA) et l'exploitation de ce secteur par ORES jusqu'au 31 décembre 2016. Cette date a été reportée en 2017 pour rendre possible la reprise par RESA de certaines données informatiques, essentiellement des bases de données clients. La rétrocession à ORES Assets secteur Verviers de la part ainsi cédée à RESA a été conventionnellement reportée à la date de reprise complète de ces bases de données informatiques, soit en novembre 2017.
- En décembre 2013, préalablement à la fusion des GRD et afin d'assurer la pluralité des actionnaires de la société à créer,

IDEG, IEH, Interest, Interlux, Interrosane, Sedilec et Simogel ont respectivement cédé une de leurs parts à Idefin, IPFH (changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO), Finest, Sofilux, Finimo, IPFBW et IEG (c'est-à-dire les intercommunales pures de financement associées à ORES Assets).

Le 31 décembre 2013, les GRD ont fusionné en créant la société ORES Assets. Au 31 décembre 2020, ORES Assets détient 2.453 actions d'ORES, pour un montant de 456,3k€.

PARTICIPATION EN LABORELEC

Laborelec est le centre de compétences techniques du secteur qui fournit des études et projets, notamment pour la distribution d'énergie, ainsi que des services spécialisés à la demande. Jusqu'en 2005, Laborelec était rémunérée via une cotisation payée par les gestionnaires de réseaux de distribution à Intermixt. Afin d'assurer la meilleure adéquation possible entre les études et projets de Laborelec pour la distribution, et donc pour rencontrer les besoins spécifiques des gestionnaires de réseaux de distribution, ceux-ci ont décidé de participer au capital de Laborelec. Chacun des GRD électricité a ainsi acheté un titre Laborelec à son propriétaire, Electrabel. Les 7 parts sont toujours détenues par ORES Assets au 31 décembre 2020 pour un montant total de 2,0k€.

PARTICIPATION EN IGRETEC

Igretec, l'Intercommunale pour la Gestion et la Réalisation d'Études Techniques et Économiques de la Région de Charleroi et du Sud-Hainaut, propose des services aux entreprises, administrations et citoyens en matière de développement économique, de bureau d'études ou encore d'efficacité et services énergétiques.

ORES Assets détient 2.400 parts Igretec pour une valeur de 14,9k€ au 31 décembre 2020.

PARTICIPATION EN ATRIAS

En 2018, ORES disposait de 62 parts d'une valeur de 3.100,00 € de la sc Atrias. En vertu de l'article 16 § 4 du décret du 11 mai 2018 modifiant le décret électricité, il n'est plus permis pour une filiale d'un GRD de déléguer à une sous-structure l'exercice de missions et obligations qui lui sont confiées par le GRD.

Or Atrias est chargée de développer une plateforme informatique permettant l'échange d'informations entre les GRD et les fournisseurs. En conséquence, il convenait de transférer les parts détenues dans le capital d'Atrias vers le patrimoine d'ORES Assets, seule entité habilitée à avoir une filiale et à déléguer les activités en lien avec ses missions de gestionnaire de réseaux de distribution.

Ce transfert a été validé par l'Assemblée générale d'Atrias du 23 avril 2019 et par le Conseil d'administration d'ORES Assets en date du 24 octobre 2018.

Au 31 décembre 2020 ORES Assets détient une participation de 3,1 k€ représentée par 62 parts dans la société Atrias.

PARTICIPATION EN COMNEXIO

Le 29 mai 2019, l'Assemblée générale d'ORES Assets a approuvé la constitution de la société Comnexio en tant que filiale d'ORES Assets, chargée des activités de « contact center » à partir du 1^{er} juin 2019.

Auparavant la société N-Allo était chargée de ces activités de « contact center » et ORES détenait une participation en N-Allo. Pour les mêmes raisons que celles évoquées ci-avant concernant la participation en Atrias, ORES Assets a créé sa propre filiale « Comnexio », qui est, depuis cette date, en charge des tâches de Contact center pour ORES.

Le capital de Comnexio est de 25.000,00 €, représenté par 100 actions de 250,00 €.

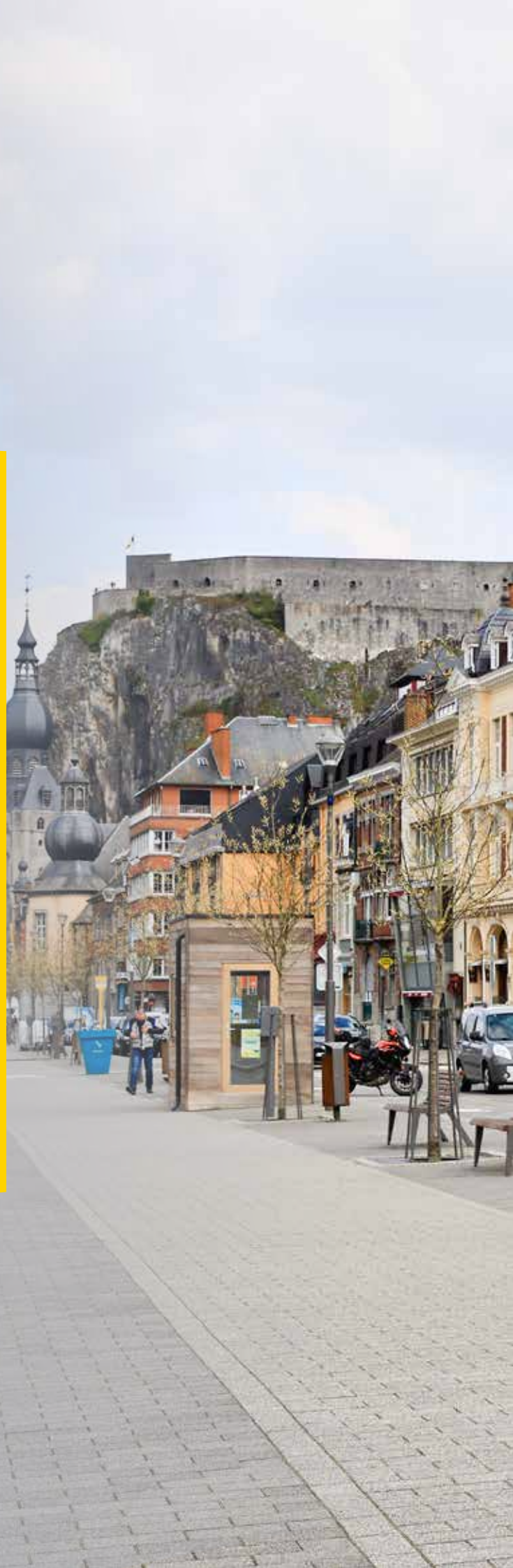
ORES Assets détient 93 actions pour une valeur 23,2 k€ au 31 décembre 2020.

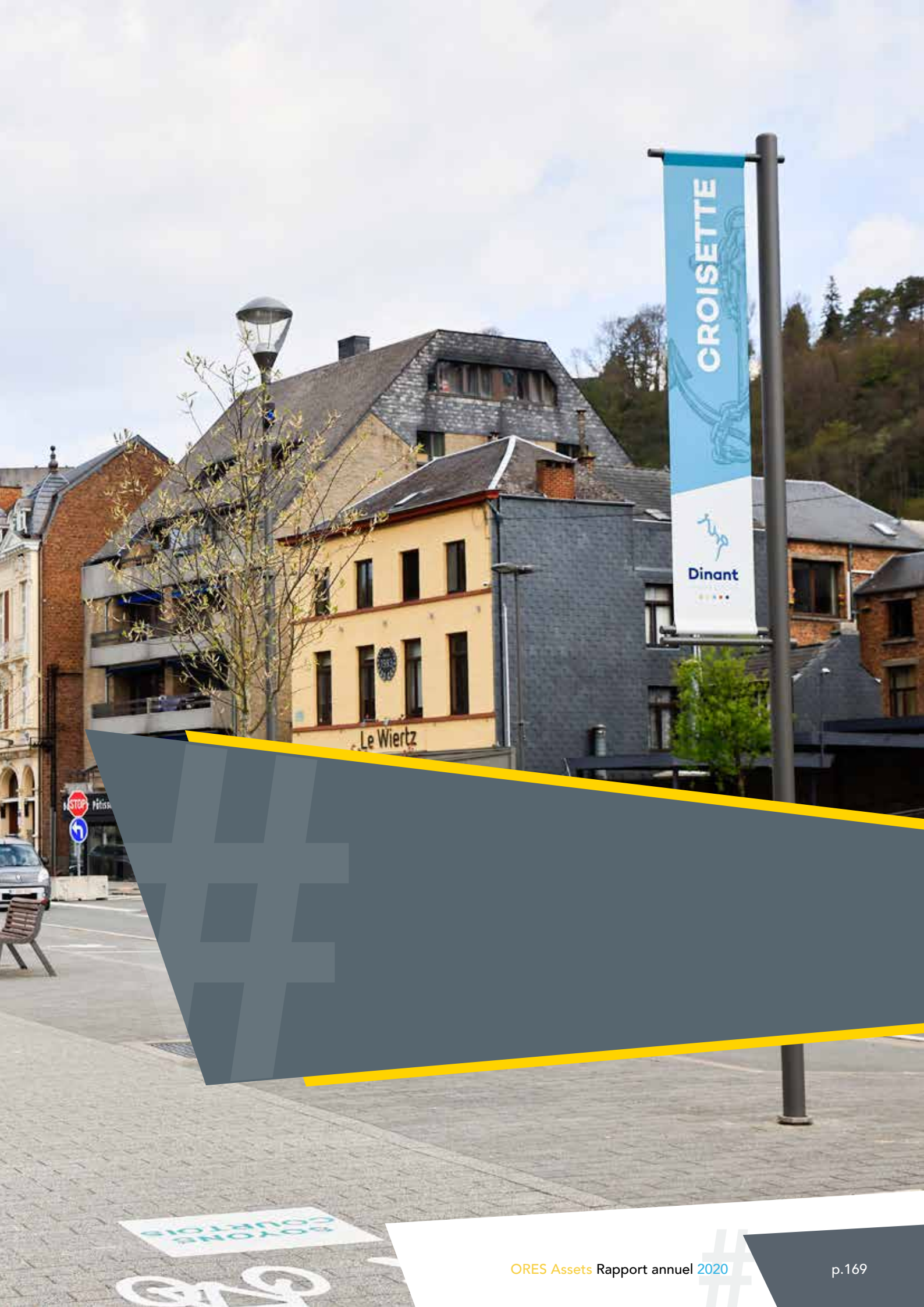
Les participations d'ORES Assets au 31 décembre 2020 s'élèvent ainsi à 499,5k€, montant qui se décompose comme suit :

Participations en ORES	456,3k€
Participations en Laborelec	2,0k€
Participations en Igretec	14,9k€
Participation en Atrias	3,1k€
Participation en Comnexio	23,2k€
Total	499,5k€

VIII

ANNEXE 1 POINT 1 -
LISTE DES ASSOCIÉS









CROISSETTE



Dinant



Le Wiertz



Associés	 Parts électricité	 Parts gaz
AISEAU-PRESLES	48	13
AMEL	1	-
ANDERLUES	64	37
ANHÉE	48	1
ANTOING	1	1
ARLON	648	13
ASSESE	20	1
ATH	1	72
ATTERT	23	1
AUBANGE	226.469	2
AUBEL	1	-
BAELEN	1	-
BASTOGNE	231	1
BEAURAING	105	1
BEAUVECHAIN	1	1
BELOEIL	1	1
BERNISSART	1	1
BERTOIGNE	12	1
BERTRIX	98	1
BIÈVRE	1.427	1
BINCHE	188	114
BOUILLON	90	1
BOUSSU	144	163
BRAINE L'ALLEUD	1	1
BRAINE-LE-CHÂTEAU	1	1
BRAINE-LE-COMTE	1	68
BRUGELETTE	1	1
BRUNHAUT	1	-
BÜLLINGEN	1	-
BURG-REULAND	1	-
BÜTGENBACH	1	-
CELLES	36.544	6.920

Associés	 Parts électricité	 Parts gaz
CERFONTAINE	5	1
CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT	90	77
CHARLEROI	1.594	1.126
CHASTRE	123.076	1
CHÂTELET	209	213
CHAUMONT-GISTOUX	1	1
CHIÈVRES	1	1
CHINY	48	1
CINEY	13	1
CLAVIER	1	-
COLFONTAINE	153	114
COMINES	278.290	289.960
COURCELLES	318	136
COURT-ST-ÉTIENNE	1	1
COUVIN	3.053	1
DALHEM	1	-
DAVERDISSE	12	1
DINANT	13	1
DOISCHE	8	1
DOUR	120	73
DURBUY	114	1
ÉCAUSSINNES	57.179	6.250
ÉGHEZÉE	11.031	1
ELLEZELLES	38.238	1
ENGHIEN	1	1
ÉREZÉE	18	1
ERQUELINNES	57	27
ESTAIMPUIS	14.870	1.389
ESTINNES	37	1
ÉTALLE	44	1
EUPEN	1	-

Associés	Partis électricité	Partis gaz
FARCIENNES	1	12
FAUVILLERS	12	1
FERNELMONT	6	1
FERRIÈRES	14.745	-
FLEURUS	1	1
FLOBEQU	1	1
FLOREFFE	6	1
FLORENNES	70	1
FLORENVILLE	83	1
FONTAINE-L'ÉVÊQUE	124	60
FOSES-LA-VILLE	8	1
FRAMERIES	154	131
FRASNES-LEZ-ANVAING	45.841	1
GEDINNE	26	1
GEMBLOUX	19	2.190
GENAPPE	202	150
GERPINNES	9.769	8
GESVES	191	1
GOUVY	36	1
GREZ-DOICEAU	1	1
HABAY	87	1
HAMOIR	1	-
HAMOIS	10	1
HAM-SUR-HEUR/ NALINNES	67	19
HASTIÈRE	10	1
HAVELANGE	290	1
HÉLÉCINE	1	1
HENSIES	29	1
HERBEUMONT	12	1
HERVE	1	-
HONNELLES	36	-

Associés	Partis électricité	Partis gaz
HOTTON	59	1
HOUFFALIZE	50	1
HOUYET	5	1
INCOURT	98.224	13
ITTRE	1	1
JEMEPPE-SUR-SAMBRE	14.830	1
JODOIGNE	1	1
JURBISE	1	1
KELMIS	1	-
LA BRUYÈRE	10	1
LA HULPE	1	1
LA LOUVIÈRE	430	472
LA ROCHE-EN- ARDENNE	64	1
LASNE	47.461	970
LE ROEULX	42	31
LÉGLISE	19	1
LENS	1	1
LES BONS VILLERS	7	1
LESSINES	1	1
LEUZE-EN-HAINAUT	1	1
LIBIN	36	1
LIBRAMONT-CHEVIGNY	126	1
LIERNEUX	4.025	-
LIMBOURG	1	-
LINCENT	14.982	29
LOBBES	30	1
LONTZEN	1	-
MALMEDY	1	-
MANAGE	117	146
MANHAY	21	1
MARCHE-EN-FAMENNE	294	1

Associés	 Parts électricité	 Parts gaz
MARTELANGE	23	1
MEIX-DEVANT-VIRTON	29	1
MERBES-LE-CHÂTEAU	23	10
MESSANCY	73	2
METTET	31	1
MONS	663	779
MONT-DE-L'ENCLUS	37.208	149
MONTIGNY-LE-TILLEUL	109	25
MONT-ST-GUIBERT	1	1
MORLANWELZ	99	99
MOUSCRON	2	1
MUSSON	45	1
NAMUR	17.436	1.273
NASSOGNE	480	1
NEUFCHÂTEAU	69	1
NIVELLES	1	1
ONHAYE	4	1
ORP-JAUCHE	1	1
OTTIGNIES	20.121	20.121
OUFFET	1	-
PALISEUL	61	1
PECQ	10.822	1
PERUWELZ	1	1
PERWEZ	221.297	1
PHILIPPEVILLE	23	1
PLOMBIERES	1	-
PONT-A-CELLES	158	19
PROFONDEVILLE	17	1
QUAREGNON	135	167
QUÉVY	46	3
QUIÉVRAIN	48	44
RAEREN	1	-

Associés	 Parts électricité	 Parts gaz
RAMILLIES	1	-
REBECQ	1	1
RENDEUX	23	1
RIXENSART	1	1
ROCHFORT	3	1
ROUVROY	20	1
SAINTE-ODE	19	1
SAINT-GHISLAIN	150	63
SAINT-HUBERT	641	1
SAINT-LÉGER	35	1
SAMBREVILLE	71.334	1
SANKT VITH	1	-
SENEFFE	72	24
SILLY	1	1
SOIGNIES	19	94
SOMBREFFE	11	1
SOMME-LEUZE	17	1
SPA	1	-
STOUMONT	1	-
TELLIN	24	1
TENNEVILLE	28	1
THEUX	1	-
THIMISTER-CLERMONT	1	-
THUIN	78	4
TINLOT	1	-
TINTIGNY	35	1
TOURNAI	1	1
TROIS-PONTS	1	-
TUBIZE	5	5
VAUX-SUR-SURE	24	1
VERVIERS	1	-
VIELSALM	92	1

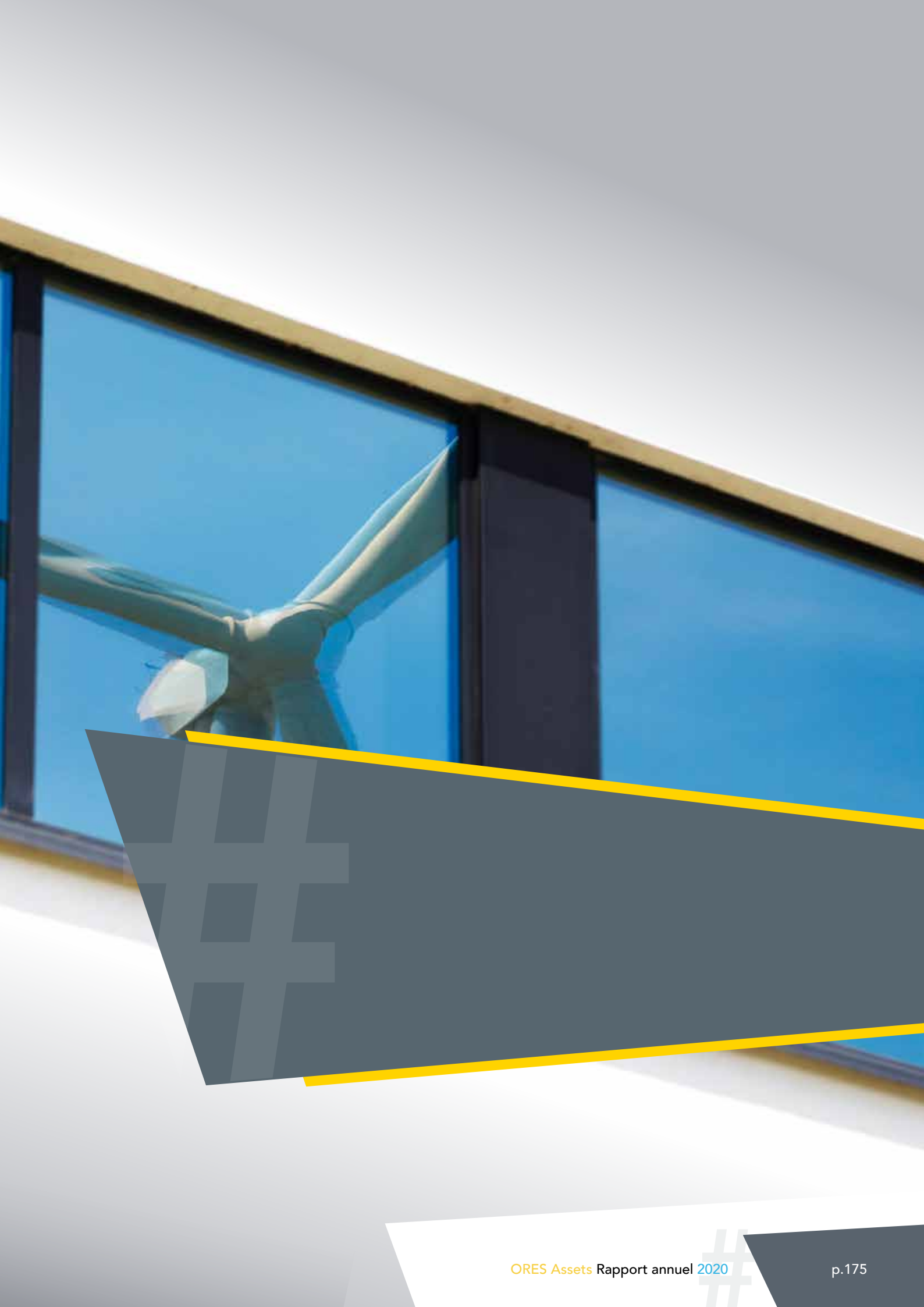
Associés	Parts électricité	Parts gaz
VILLERS-LA-VILLE	263.899	-
VIROINVAL	7.678	1
VIRTON	227	1
VRESSE	81	1
WAIMES	1	-
WALCOURT	15	1
WALHAIN	1	1
WATERLOO	10.709	9.421
WAVRE	-	19.187
WELLIN	36	1
YVOIR	28.116	149
Communes	1.739.890	362.751
I D E F I N	8.615.084	1.921.885
IPFH*	16.717.723	12.895.949
FINEST	2.504.369	-
SOFILUX	6.865.148	590.495
FINIMO	3.280.295	-
IPFBW	5.415.001	3.601.023
IEG	956.123	754.247
IFIGA	102.000	-
IGRETEC	2	2
IPF	44.455.745	19.763.601
Total	46.195.635	20.126.352
Total parts Électricité + Gaz	66.321.987	

* changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO

The background of the page is a photograph of a window with horizontal blinds. The window is partially open, and the blinds are a light blue color. The window frame is dark. The overall scene is brightly lit, suggesting a sunny day. A large yellow rectangular overlay is positioned on the left side of the page, partially covering the window. On this yellow overlay, the Roman numeral 'IX' is written in a large, white, serif font. Below the numeral, the text 'INDEX GRI' is written in a smaller, black, sans-serif font. There is also a faint, light-colored watermark of a stylized figure or logo on the yellow overlay.

IX

INDEX GRI





Profil de l'organisation

GRI 102	Élément d'information général	102-1	Nom de l'organisation	ORES et ORES Assets
GRI 102	Élément d'information général	102-2	Activités, marques, produits et services	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », pages 6 et 7.
GRI 102	Élément d'information général	102-3	Localisation du siège	Avenue Jean Mermoz, 14 à 6041 Gosselies - Belgique
GRI 102	Élément d'information général	102-4	Localisation des sites d'activités	Le territoire d'activités de l'entreprise est présenté au chapitre « Présentation de l'entreprise », page 7 – les principaux sites sont aussi évoqués dans le chapitre « Transition énergétique et environnement », page 16.
GRI 102	Élément d'information général	102-5	Capital et forme juridique	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 ainsi que le Rapport de gestion – page 70. Par ailleurs, conformément au Code des sociétés et des associations entré en vigueur le 1 ^{er} janvier 2020 et qui remplace le Code des sociétés, ORES et ORES Assets ont opté pour la forme de société coopérative en lieu de société coopérative à responsabilité limitée.
GRI 102	Élément d'information général	102-6	Marchés desservis	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », page 7.
GRI 102	Élément d'information général	102-7	Taille de l'organisation	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », page 6.
GRI 102	Élément d'information général	102-8	Informations sur les employés et les autres travailleurs	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 54.
GRI 102	Élément d'information général	102-9	Chaîne d'approvisionnement	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 102	Élément d'information général	102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Voir « Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée », page 80.
GRI 102	Élément d'information général	102-12	Initiatives externes	Charte wallonne de l'éclairage public - Internet of Energy
GRI 102	Élément d'information général	102-13	Adhésion à des associations	Ciriec – E.DSO - Gas.be - Synergrid - UVCW - UWE

Stratégie

GRI 102	Élément d'information général	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Voir Message introductif, pages 4 et 5.
---------	-------------------------------	--------	--	---

Éthique et intégrité

GRI 102	Élément d'information général	102-16	Mécanisme de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Voir chapitres « Éthique et Loyauté des pratiques », page 65 et « Rapports de rémunération », section Présentation des organes de gestion, page 144.
---------	-------------------------------	--------	---	--



GRI 102	Élément d'information général	102-17	Mécanisme de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Charte éthique des membres du personnel – Charte éthique des fournisseurs – Code de mise en application des abus de marché
---------	-------------------------------	--------	---	--

Gouvernance

GRI 102	Élément d'information général	102-18	Structure de gouvernance	Le Conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la réalisation de son objet, ainsi que pour la gestion de la société. Tout ce qui n'est pas expressément réservé par la loi ou les statuts à l'Assemblée générale est de sa compétence. Les différents Comités et leurs missions respectives sont décrits dans le Rapport de rémunération. Informations complémentaires disponibles dans les statuts de l'entreprise, la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
---------	-------------------------------	--------	--------------------------	---

GRI 102	Élément d'information général	102-19	Délégation de l'autorité	Le Conseil d'administration peut confier la gestion journalière de la société ainsi que la représentation de la société en ce qui concerne cette gestion à la personne qui assure la présidence du Comité de direction d'ORES. Le délégué à la gestion journalière peut, dans le cadre de cette gestion, subdéléguer des pouvoirs spéciaux au personnel de la société et notamment aux membres du Comité de direction. Pour ORES Assets, la délégation est réalisée au bénéfice du Président du Comité de direction. Informations complémentaires disponibles dans les statuts de l'entreprise, la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
---------	-------------------------------	--------	--------------------------	--

GRI 102	Élément d'information général	102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	En vertu des statuts de l'entreprise, le Conseil d'administration d'ORES peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs de gestion au Président du Comité de direction qui peut lui-même les subdéléguer, conformément au Code des sociétés et des associations. Dans les matières et pour les questions qui relèvent de la gestion journalière telle que confiée par le Conseil d'administration et subdélégué par le délégué à la gestion journalière, le Comité de direction délibère et rend des avis chaque fois qu'un de ses membres (en ce compris le Président) en formule la demande. Le Conseil d'administration d'ORES nomme et révoque le Président du Comité de direction après avoir consulté le Comité de nomination et de rémunération. Le Président du Comité de direction propose au Conseil d'administration la nomination et la révocation des membres de ce Comité, après avoir consulté le Comité de nomination et de rémunération. Le Conseil d'administration arrête le Règlement d'ordre intérieur du Comité de direction via une annexe à la Charte de gouvernance d'entreprise.
---------	-------------------------------	--------	---	--



GRI 102	Élément d'information général	102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques et sociaux	<p>Le Conseil d'administration se réunit à intervalles réguliers et au moins six fois par an, sous la conduite de son Président pour, en ce qui concerne ORES, après avis dans leurs domaines de compétences respectifs des Comités constitués en son sein, effectuer différentes missions décrites dans la Charte de gouvernance d'entreprise. Plus d'informations dans la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre d'intérieur.</p> <p>Dans le contexte de la (re)définition de ses grands enjeux de développement durable et de la révision de sa matrice de matérialité – voir à ce sujet le chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable » page 12 – l'entreprise a invité 35 parties prenantes, sélectionnées au regard de la place d'ORES dans la société wallonne, à participer à une table ronde « virtuelle » – COVID-19 oblige – sur la question. Cette rencontre a eu lieu le 11 décembre 2020 et a rassemblé, outre des responsables d'ORES, 18 représentants de parties prenantes parmi lesquels des acteurs du secteur de l'énergie dont la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières, le régulateur du marché wallon (la CWaPE), des représentants des autorités publiques (cabinets ministériels et services publics wallons de l'énergie et du développement durable), l'Union des Villes et des Communes Wallonnes, la Fédération des CPAS wallons, Inter-Environnement Wallonie, la Ville de Charleroi, le Réseau wallon de lutte contre le pavreté et le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie, des représentants du monde académique (Université de Liège – Université Catholique de Louvain) ou de fédérations professionnelles (entreprises de voirie, construction). Par ailleurs, quatre autres parties prenantes n'ayant pu prendre part à l'exercice ont transmis leurs inputs via le questionnaire de matérialité envoyé préalablement à la table ronde à l'ensemble des parties prenantes consultées.</p>
GRI 102	Élément d'information général	102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Voir chapitre « Rapports de rémunération », page 142.
GRI 102	Élément d'information général	102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir chapitre « Rapports de rémunération », page 142.
GRI 102	Élément d'information général	102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Sans préjudice des compétences que la loi réserve à l'Assemblée générale, le Conseil d'administration se compose exclusivement d'administrateurs non exécutifs. Le Président du Comité de direction participe aux séances du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration veille à disposer globalement, par sa composition diversifiée, des compétences et expériences nécessaires à l'exercice de ses missions. L'Assemblée générale nomme et révoque les administrateurs.
GRI 102	Élément d'information général	102-25	Conflits d'intérêts	Les administrateurs sont attentifs à leurs obligations légales et déontologiques en matière de conflits d'intérêts, en particulier au sens de l'article 6:64 du Code des sociétés et des associations, des dispositions décrétales, notamment celles visées par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et par les décrets électricité et gaz. Plus d'informations dans la Charte de gouvernance d'entreprise.



GRI 102	Élément d'information général	102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 et Rapports de rémunération, page 142.
GRI 102	Élément d'information général	102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 et Rapports de rémunération, page 142.
GRI 102	Élément d'information général	102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Le Conseil d'administration examine et évalue : 1) son efficacité propre ainsi que l'efficacité de la structure de gouvernance de la société, et le rôle et les missions des différents Comités et du Bureau exécutif ; 2) chaque année, la performance du Président du Comité de direction et, sur proposition du Président du Comité de direction, des autres membres du Comité de direction, dans le cadre de la procédure relative à la détermination de la partie de leur rémunération liée à la performance.
GRI 102	Élément d'information général	102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12, et Rapport de gestion, page 70.
GRI 102	Élément d'information général	102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Parmi les missions du Conseil d'administration, se trouvent l'examen et l'étude des objectifs financiers de l'entreprise, notamment en termes de profils de risque et d'affectation des ressources, compte tenu des tarifs à approuver/ approuvés par le régulateur. Il est par ailleurs prévu qu'une fois par an, une séance du Conseil d'administration traite de la stratégie de la société. Au cours de l'année, le point est fait sur son état d'avancement. Le Comité d'audit et Comité de direction réalisent une évaluation annuelle.
GRI 102	Élément d'information général	102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	L'examen est réalisé : 1) annuellement dans le Rapport de gestion (rapport de risques) 2) trimestriellement (rapport synthétique sur principaux indicateurs de performance)
GRI 102	Élément d'information général	102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Le Conseil d'administration valide la démarche de reporting de développement durable, examine l'ensemble des éléments du rapport annuel et les soumet à l'approbation de l'Assemblée générale.
GRI 102	Élément d'information général	102-33	Communication des préoccupations majeures	Voir Rapport de gestion - Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée, page 80.
GRI 102	Élément d'information général	102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Voir Rapport de gestion - Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée, page 80.
GRI 102	Élément d'information général	102-35	Politiques de rémunération	Voir chapitre « Rapports de rémunération », page 142.



GRI 102	Élément d'information général	102-36	Procédure de détermination de la rémunération	Dans le respect du prescrit du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, la rémunération des mandats exercés par les administrateurs non exécutifs est fixée globalement par l'Assemblée générale et ce sur proposition du Conseil d'administration, après avis du Comité de nomination et de rémunération. Par ailleurs, les rémunérations accordées aux membres des Comités et du Bureau et aux administrateurs pour l'exercice de missions spécifiques ainsi que celles du Président du Comité de direction sont déterminées par le Conseil d'administration sur recommandation du Comité de nomination et de rémunération.
GRI 102	Élément d'information général	102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Le cadre légal est fixé par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD).
GRI 102	Élément d'information général	102-38	Ratio de la rémunération totale annuelle	<p>L'organisation doit fournir les informations suivantes :</p> <p>a. Le ratio de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée de l'organisation dans chaque pays où les activités sont significatives par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux rémunérée) d'un même pays.</p> <p>4.4 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-38, l'organisation doit, pour chaque pays où les activités sont significatives :</p> <p>4.4.1 identifier la personne la mieux rémunérée pour la période de reporting, tel que défini par la rémunération totale ; Président du Comité de direction</p> <p>4.4.2 calculer la rémunération totale annuelle médiane pour l'ensemble des employés, à l'exception de la personne la mieux rémunérée ; 49.990,61</p> <p>4.4.3 calculer le ratio de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de l'ensemble des employés. 543%</p> <p>4.5 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-38, l'organisation devrait :</p> <p>4.5.1 pour chaque pays où les activités sont significatives, définir et communiquer sur la composition de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée et de l'ensemble des employés</p> <p>4.5.1.1 répertorier les types de rémunérations inclus dans le calcul ; rémunération de base bonus CCT90</p> <p>4.5.1.2 préciser si les employés à temps plein et à temps partiel sont inclus dans ce calcul ; oui</p> <p>4.5.1.3 préciser si des taux de rémunération de l'équivalent temps plein sont utilisés pour chaque employé à temps partiel ; oui</p> <p>4.5.1.4 préciser quelles opérations ou pays sont inclus, si l'organisation choisit de ne pas consolider ce ratio pour l'ensemble de l'organisation ; ORES</p> <p>4.5.2 en fonction des politiques de rémunération de l'organisation et de la disponibilité des données, envisager les composantes suivantes pour le calcul :</p> <p>4.5.2.1 salaire de base : rémunération monétaire garantie, à court terme et non variable ;</p> <p>4.5.2.2 rémunération monétaire : somme des éléments du salaire de base, des indemnités, des primes, des commissions, de l'intéressement et d'autres formes de paiements variables en espèces ;</p> <p>4.5.2.3 rémunération directe : somme de la rémunération monétaire totale et de la juste valeur totales de tous les encouragements à long terme, tels que les stocks-options, les actions ou unités d'actions restreintes, les actions ou unités d'actions basées sur la performance, les actions fictives, les droits à la plus-value des actions et les primes en espèces à long terme.</p>



GRI 102	Élément d'information général	102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	L'organisation doit fournir les informations suivantes : a. Le ratio de l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée de l'organisation dans chaque pays où les activités sont significatives par rapport à l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux rémunérée) d'un même pays. 4.6 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation doit, pour chaque pays d'implantation : 4.6.1 identifier la personne la mieux rémunérée pour la période de reporting, tel que défini par la rémunération totale ; Président du Comité de direction 4.6.2 calculer l'augmentation en pourcentage de la rémunération de la personne la mieux rémunérée par rapport à la période précédant la période de reporting ; 5,88 % (*) (*) <i>Président du Comité de direction - Statut indépendant en personne physique du 1/1/2018 au 31/5/2018 et en statut salarié à partir du 1/6/2018 en respect du décret.</i> 4.6.3 calculer la rémunération totale annuelle médiane pour l'ensemble des employés, à l'exception de la personne la mieux rémunérée ; 49.990,61 4.6.4 calculer l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane entre la période de reporting précédente et la période de reporting actuelle ; 3,26 % 4.6.5 calculer le ratio de l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée par rapport à l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane de l'ensemble des employés. 181 % 4.7 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation devrait : 4.7.1 pour chaque pays où les activités sont significatives, définir et communiquer sur la composition de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée et de l'ensemble des employés 4.7.1.1 répertorier les types de rémunérations inclus dans le calcul ; rémunération de base bonus CCT90 4.7.1.2 préciser si les employés à temps plein et à temps partiel sont inclus dans ce calcul ; oui 4.7.1.3 préciser si des taux de rémunération de l'équivalent temps plein sont utilisés pour chaque employé à temps partiel ; oui 4.7.1.4 préciser quelles opérations ou pays sont inclus, si l'organisation choisit de ne pas consolider ce ratio pour l'ensemble de l'organisation ; ORES 4.7.2 en fonction des politiques de rémunération de l'organisation et de la disponibilité des données, envisager les composantes suivantes pour le calcul : 4.7.2.1 salaire de base : rémunération monétaire garantie, à court terme et non variable ; 4.7.2.2 rémunération monétaire : somme des éléments du salaire de base, des indemnités, des primes, des commissions, de l'intéressement et d'autres formes de paiements variables en espèces ; 4.7.2.3 rémunération directe : somme de la rémunération monétaire totale et de la juste valeur totales de tous les encouragements à long terme, tels que les stocks-options, les actions ou unités d'actions restreintes, les actions ou unités d'actions basées sur la performance, les actions fictives, les droits à la plus-value des actions et les primes en espèces à long terme.
---------	-------------------------------	--------	---	---

Engagement des parties prenantes

GRI 102	Élément d'information général	102-40	Liste de groupes de parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.
GRI 102	Élément d'information général	102-41	Accords de négociation collective	100 %
GRI 102	Élément d'information général	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.



GRI 102	Élément d'information général	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.
GRI 102	Élément d'information général	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.

Méthode de reporting

GRI 102	Élément d'information général	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	ORES Assets, ORES, Connexio et Atrias
GRI 102	Élément d'information général	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.
GRI 102	Élément d'information général	102-47	Liste des enjeux pertinents	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.
GRI 102	Élément d'information général	102-48	Réaffirmation des informations	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-49	Modifications relatives au reporting	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-50	Période de reporting	Exercice 2020
GRI 102	Élément d'information général	102-51	Date du rapport le plus récent	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-52	Cycle de reporting	Cycle annuel de rapportage
GRI 102	Élément d'information général	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Jean-Michel Brebant - Porte-parole et coordinateur RSE - jeanmichel.brebant@ores.be
GRI 102	Élément d'information général	102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Ce rapport annuel a été préparé conformément aux normes GRI: option Core.
GRI 102	Élément d'information général	102-55	Index du contenu GRI	Voir page 174.

Parties spécifiques

GRI 201	Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Le lecteur est renvoyé aux Comptes annuels de l'organisation.
GRI 201	Performance économique	201-2	Implications financières et autres risques dus aux changements climatiques	Voir Rapport de gestion, page 70.
GRI 201	Performance économique	201-4	Aide financière publique	Le Groupe bénéficie d'une subvention reçue de la Région wallonne pour un projet de recherche industrielle d'intérêt général relatif aux compteurs communicants (projet « Smart Users »). Par ailleurs, dans le contexte du projet « Interpreter », relatif à la modélisation des réseaux dans le contexte de la digitalisation – réseaux et compteurs intelligents – et axé sur l'efficacité et la durabilité, ORES bénéficie d'un financement de la Commission européenne dans le cadre du programme Horizon 2020.



GRI 205	Lutte contre la corruption	205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 302	Énergie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », pages 27 et 28.
GRI 302	Énergie	302-4	Réduction de la consommation énergétique	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 28.
GRI 306	Effluents et déchets	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 30.
GRI 306	Effluents et déchets	306-4	Transport de déchets dangereux	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 30.
GRI 307	Conformité environnementale	307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementale	Pas de non-conformité lors de la période de reporting.

GRI 401	Emploi	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel
---------	--------	-------	---

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :	2018			2019			2020		
	Masculin	Féminin	Total	Masculin	Féminin	Total	Masculin	Féminin	Total

a. Le nombre total d'employés et le taux de recrutement de nouveaux employés au cours de la période de reporting, par groupe d'âge, genre et région.

Région wallonne										
Nombre d'entrées										
<30	70	34	104	65	41	106	35	14	49	
>=30	<50	57	39	96	40	43	83	39	18	57
	>=50	4	0	4	2	2	4	1	0	1
		131	73	204	107	86	193	75	32	107
Taux de recrutement	8,24%	9,95%	8,78%	6,60%	10,90%	8,01%				
	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	

b. Le nombre total d'employés et le taux de rotation du personnel au cours de la période de reporting, par groupe d'âges, genre et région

Région wallonne										
Nombre de sorties										
<30	19	16	35	20	11	31	20	10	30	
>=30	<50	21	13	34	20	13	33	20	42	62
	>=50	21	1	22	14	1	15	38	7	45
		61	30	91	54	25	79	78	59	137
Taux de rotation	-3,84%	-4,09%	-3,92%	-3,33%	-3,17%	-3,28%				
	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	



GRI 401	Emploi	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel						
			Il s'agit notamment et au minimum :						
			i. de l'assurance-vie	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
			ii. des soins de santé	Hospitalisation et soins ambulatoires					
			iii. de la prise en charge du handicap et de l'invalidité	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
				Suivant la CCT 64 du 29/4/1997					
			iv. du congé parental	le congé parental conventionnel / le congé parental dans le cadre de l'interruption de carrière.					
			v. de la retraite professionnelle	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
			vi. de l'actionnariat salarié	Néant					
			vii. des autres avantages	Avantages tarifaires, Fonds social					
GRI 401	Emploi	401-3	Congé parental						
			L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :						
				2018	2019	2020			
			a. Le nombre total d'employés ayant eu droit à un congé parental, par genre.						
			Masculin	690	691	692			
			Féminin	309	296	290			
			Total	999	987	982			
			b. Le nombre total d'employés ayant pris un congé parental, par genre.						
			Masculin	75	78	111			
			Féminin	77	69	151			
			Total	152	147	262			
			c. Le nombre total d'employés ayant repris le travail au cours de la période de reporting au terme d'un congé parental, par genre.						
			Masculin	34	30	58			
			Féminin	20	22	39			
			Total	54	52	97			
			d. Le nombre total d'employés ayant repris le travail au terme d'un congé parental et qui étaient toujours employés 12 mois après leur reprise du travail, par genre.						
			Masculin	85	92	138			
			Féminin	98	94	109			
			Total	183	186	247			
			e. Les taux de reprise du travail et de rétention des employés ayant pris un congé parental, par genre.						
				Reprise	Réten- tion	Reprise	Réten- tion	Reprise	Réten- tion
			Masculin	45,33 %	71,76 %	38,46 %	70,65 %	52,25 %	88,99 %
			Féminin	25,97 %	72,45 %	31,88 %	77,66 %	25,83 %	70,64 %
			Total	35,53 %	72,13 %	35,37 %	74,19 %	37,02 %	70,45 %



GRI 402	Relations employés/ direction	402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	Il n'y a pas de nombre minimal de semaines de préavis. L'organisation s'engage à engager la discussion en temps opportun et le plus rapidement possible quant aux modifications opérationnelles significatives et à impliquer ses employés et leurs représentants dans la négociation et la mise en œuvre de ces changements, dès lors qu'ils peuvent avoir des implications positives ou négatives pour les travailleurs. Ainsi, le déménagement du siège de l'entreprise de Louvain-la-Neuve vers Gosselies, longuement préparé et organisé à l'automne 2020, a été évoqué pour la première fois en Conseil d'entreprise trois ans auparavant. Selon la Convention collective de travail du 2/03/1989, le temps utile pour présenter un accord est de deux heures. De manière pratique, lorsqu'un accord est conclu paritairement (CCT), les représentants syndicaux disposent de 2 à 4 semaines pour le présenter au personnel. Ce délai de préavis n'est toutefois pas repris dans un accord.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	L'année 2020 a vu l'organisation d'élections sociales qui ont conduit à la désignation des représentants des travailleurs dans les deux Comités de prévention et protection au travail (CPPT) que compte l'entreprise. Le CPPT « Ouest » compte un Collège Employés composé de 10 mandats effectifs et 10 suppléants et un Collège Jeunes travailleurs, composé d'un mandat effectif et un suppléant. Le CPPT « Est » compte un Collège Employés composé de 10 mandats effectifs et 10 suppléants. Les délégations de l'employeur sont composées du même nombre de représentants.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 57.
GRI 403	Santé et sécurité	403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevées	ORES réalise un inventaire des travailleurs ayant un risque d'exposition à l'amiante, organise leur suivi médical et révisé et adapte régulièrement les méthodes de travail pour assurer une faible exposition. L'entreprise estime que le risque de maladie professionnelle est peu élevé.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	100%
GRI 404	Formation et éducation	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail » page 58.
GRI 404	Formation et éducation	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 58.



GRI 404	Formation et éducation	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes : Le pourcentage du nombre total d'employés par genre et par catégorie professionnelle ayant bénéficié d'une revue de performance ou d'évolution de carrière au cours de la période de reporting :</p> <table border="1" data-bbox="869 470 1452 694"> <thead> <tr> <th></th> <th>Masculin</th> <th>Féminin</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direction</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Cadre</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Maîtrise</td> <td>0,39%</td> <td>0%</td> <td>0,39%</td> </tr> <tr> <td>Employé</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il faut noter qu'un système de barème a été introduit pour les employés et maîtrise « nouvelles conditions de travail » à partir du 1^{er} janvier 2020. Pour plus de détails, voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 58.</p>		Masculin	Féminin	Total	Direction	100%	100%	100%	Cadre	100%	100%	100%	Maîtrise	0,39%	0%	0,39%	Employé	0%	0%	0%
	Masculin	Féminin	Total																					
Direction	100%	100%	100%																					
Cadre	100%	100%	100%																					
Maîtrise	0,39%	0%	0,39%																					
Employé	0%	0%	0%																					
GRI 405	Diversité et égalité des chances	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :</p> <p>a. Le pourcentage d'individus présents dans les organes de gouvernance de l'organisation dans chacune des catégories de diversités suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="869 1030 1452 1265"> <thead> <tr> <th>Genre et Groupe d'âge</th> <th>Masculin</th> <th>Féminin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>>=30 <50</td> <td>0,13%</td> <td>0,04%</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>0,13%</td> <td>0,13%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,25%</td> <td>0,13%</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. Le pourcentage d'employés par catégorie professionnelle et catégories de diversité - Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », pages 57.</p>	Genre et Groupe d'âge	Masculin	Féminin	<30	0,00%	0,00%	>=30 <50	0,13%	0,04%	>=50	0,13%	0,13%		0,25%	0,13%					
Genre et Groupe d'âge	Masculin	Féminin																						
<30	0,00%	0,00%																						
>=30 <50	0,13%	0,04%																						
>=50	0,13%	0,13%																						
	0,25%	0,13%																						
GRI 405	Diversité et égalité des chances	405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :</p> <p>Le ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes pour chaque catégorie professionnelle, par sites d'activité importants. Pas de « sites d'activité importants », mais résultats consolidés pour une seule région, à savoir le territoire d'ORES en Région wallonne.</p> <table border="1" data-bbox="869 1646 1452 1960"> <thead> <tr> <th>Ratio Féminin/Masculin</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direction</td> <td>-2,74%</td> </tr> <tr> <td>Cadre</td> <td>-12,45%</td> </tr> <tr> <td>Maîtrise</td> <td>-10,90%</td> </tr> <tr> <td>Employé</td> <td>-0,37%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>-6,04%</td> </tr> </tbody> </table>	Ratio Féminin/Masculin	2020	Direction	-2,74%	Cadre	-12,45%	Maîtrise	-10,90%	Employé	-0,37%	Total	-6,04%								
Ratio Féminin/Masculin	2020																							
Direction	-2,74%																							
Cadre	-12,45%																							
Maîtrise	-10,90%																							
Employé	-0,37%																							
Total	-6,04%																							



GRI 412	Évaluation des droits de l'homme	412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 414	Évaluation sociale des fournisseurs	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 416	Santé et sécurité des consommateurs	416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	Tous les actes techniques et les matériaux utilisés par l'entreprise sont évalués de manière constante et systématique (documents-méthode, spécifications techniques, fiches-produits, notes d'instruction, etc.) sous l'égide du service SIPP de l'entreprise. Des équipes opérationnelles et des services de garde, formés aux politiques de sécurité et de prévention des risques, sont mis en place afin d'assurer les activités d'exploitation et la surveillance des réseaux 24h/24 et 7j/7.
GRI 418	Confidentialité des données des clients	418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	Quatre plaintes fondées sur un total de huit plaintes reçues au cours de la période de reporting.



Contacts

ORES - Avenue Jean Mermoz, 14
6041 Gosselies
www.ores.be

Service clientèle	078 15 78 01
Service dépannage	078 78 78 00
Urgence odeur de gaz	0800 87 087