

Rapport annuel ORES

2021



ORES 

Table des matières

I	INTRODUCTION	4
	1. Message du Président du Comité de direction.....	6
	2. Présentation de l'entreprise.....	8
II	RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – DÉCLARATION D'INFORMATION NON-FINANCIÈRE	13
	1. 2021 en un coup d'œil	14
	2. Responsabilité sociétale et développement durable	16
	3. Transition énergétique et environnement.....	19
	4. Des réseaux fiables et durables.....	33
	5. Le client au cœur de notre activité	46
	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	68
III	RAPPORT DE GESTION	72
	1. Commentaires sur les comptes annuels.....	73
	2. Comptes annuels.....	85
IV	RAPPORT DES COMMISSAIRES	114
V	RAPPORT DE RÉMUNÉRATION	120
	1. Présentation des organes de gestion.....	121
	2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	123
	3. Rapport du Conseil d'administration	125
VI	INDEX GRI	135

DÉNOMINATION ET FORME

ORES. Société coopérative. Numéro BCE 0897.436.971

SIÈGE

Avenue Jean Mermoz 14, 6041 Gosselies.

CONSTITUTION

Constituée le 18 avril 2008. Acte de constitution publié à l'annexe du Moniteur belge du 30 avril 2008 sous le numéro 065395.

STATUTS

Les statuts ont été modifiés à plusieurs reprises et pour la dernière fois aux termes d'un acte reçu par Maître Frédéric DERUYVER, de résidence à Court-Saint-Etienne, en date du 18 juin 2020, publié aux annexes du Moniteur belge le 26 juin 2020 sous le numéro 20328587.



INTRODUCTION

1. Message du Président du Comité de direction.....	6
2. Présentation de l'entreprise.....	8

1. Message du Président du Comité de direction

À l'heure de dresser le bilan de l'année 2021, plusieurs étapes et événements dans la vie de notre entreprise doivent être soulignés. La poursuite de la pandémie –avec ses déconfinements et reconfinements successifs– et les conséquences sur l'économie mondiale ont influé sur la vie quotidienne de nos équipes et, comme pour d'autres entreprises, la continuité de certains approvisionnements en matériel. D'autre part, ORES a démontré toute sa capacité de résilience face à ces événements et d'autres qui ont émaillé cette année compliquée, notamment lors des terribles inondations de la mi-juillet avec leurs dégâts considérables aux réseaux de distribution.

En 2021, nous avons franchi plusieurs caps importants. L'un des jalons essentiels posés par ORES pour son avenir réside sans conteste dans la réponse apportée aux villes et communes dans le cadre de la procédure de renouvellement des mandats de gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz. Initiée en février, cette procédure prévoyait le lancement d'un appel à candidatures par chacune des 262 communes wallonnes afin de pouvoir proposer au Gouvernement wallon leur futur gestionnaire de réseau de distribution (GRD) pour la période 2023-2043. Pour ORES, ce fut l'occasion de se confronter aux attentes des communes notamment face aux enjeux de la transition énergétique, sur notre capacité à y répondre, sur leur niveau de satisfaction par rapport à la qualité de notre service et à la proximité entretenue avec les autorités et les citoyens. Nous avons remis des dossiers de candidature à toutes les communes desservies par ORES ainsi qu'à plusieurs autres pour lesquelles nous avons la conviction de pouvoir apporter une réelle valeur ajoutée. La procédure est toujours en cours en ce début 2022 et elle aboutira l'été prochain avec la désignation des GRD par le Gouvernement wallon. Mais les retours actuels sur nos dossiers sont plus qu'encourageants. Les Collèges et Conseils communaux ont très largement renouvelé leur confiance à ORES, ce qui nous conforte dans notre vision et dans la poursuite de la mise en œuvre de notre plan stratégique.

Autre étape essentielle pour ORES comme pour les autres gestionnaires de réseaux du pays : le lancement de la nouvelle plateforme unifiée d'échange de données du secteur du gaz et de l'électricité. Associés au sein de la société Atrias, les GRD ont œuvré pendant plusieurs années à son développement, en concertation avec les fournisseurs d'énergie. Du début novembre à la mi-décembre 2021, une phase de démarrage progressif a conduit au go-live définitif de ce qu'il est désormais convenu d'appeler le CMS (pour Central Market System) de l'énergie en Belgique. Elle va permettre le traitement centralisé d'un nombre considérable d'opérations et de données sur le marché, avec plus de rapidité, de transparence et de précision. Ce changement majeur est une étape supplémentaire très concrète dans l'évolution du marché, avec des bénéfices à venir pour tous les acteurs et particulièrement pour les clients en termes de service. Elle sera également un outil de transition énergétique, en supportant notamment le déploiement des compteurs communicants.

Dans notre démarche d'accompagnement et de facilitation de la transition énergétique, nous avons aussi atteint des résultats tangibles sur notre feuille de route. Le cap des 100.000 luminaires d'éclairage public équipés de lampes LED a été franchi en septembre et aujourd'hui, près de 30% du parc géré par ORES ont déjà basculé dans cette technologie. En octobre, une autre barre symbolique était franchie avec l'installation du 30.000^{ème} comp-

teur électrique smart sur notre réseau. Ces compteurs sont des éléments essentiels pour l'avenir du marché et la mise en place d'outils de gestion de données, permettant à la fois de mieux gérer les flux d'énergie – renouvelable – sur le réseau et de mettre à la disposition des clients des solutions efficaces de suivi et de maîtrise de leur consommation d'énergie.

Par ailleurs, nos équipes ont raccordé en 2021 deux nouvelles unités de biométhanisation au réseau de distribution de gaz. Situées à Quévy et aux Bons Villers, elles viennent s'ajouter à l'installation de Fleurus qui fut la première à être connectée à notre réseau en 2020. Elles permettent aujourd'hui à plusieurs milliers de clients d'être alimentés en gaz vert. ORES est convaincue qu'à court et moyen terme, le biométhane et les « nouveaux gaz » auront un rôle à jouer en tant qu'énergies de transition vers une société bas carbone.

Pour des milliers de Wallons et Wallonnes, notamment dans l'Est de notre Région, l'année 2021 aura surtout été marquée par les intempéries meurtrières de la mi-juillet, dont les répercussions sont encore perceptibles après plusieurs mois. Les dégâts ont été d'une ampleur exceptionnelle dans la vallée de la Vesdre et de l'Ourthe notamment et les infrastructures de distribution n'y ont pas échappé. Sur les réseaux d'ORES, des centaines de transformateurs, cabines et coffrets électriques ont été détruits, sans parler des milliers de compteurs détériorés ou rendus inutilisables suite à la rapide montée des eaux. Au lendemain des inondations, plus de 25.000 de nos clients étaient privés d'électricité.

Ce qui doit avant tout être mis en exergue pour ORES, c'est le fantastique élan de mobilisation et de solidarité qui a alors animé toute l'entreprise. Des dizaines de techniciens se sont immédiatement portés volontaires pour aller prêter main forte à leurs collègues dans les zones dévastées et les aider à gérer les situations très complexes vécues sur le terrain. Rapidement, un plan de sortie de crise a été mis en place et les travaux de réparation ont été planifiés. Notre taille et notre organisation nous ont permis de disposer des ressources nécessaires et des compétences en nombre suffisant pour répondre directement à l'ur-

gence et aux besoins. Et ce, avec un esprit d'entraide et d'abnégation extraordinaires. En un peu plus de trois semaines, la totalité des réseaux d'ORES étaient à nouveau opérationnels et tous les clients étaient réalimentés. Pour l'ensemble du personnel – administratifs, techniciens et cadres – et pour les instances dirigeantes de l'entreprise, c'est un énorme et légitime sentiment de fierté.

Outre notre bilan financier, ce rapport annuel 2021 présente les réalisations et les perspectives d'ORES au cours d'un exercice pour le moins particulier. Durant toute l'année, notre entreprise à l'instar des huit autres gestionnaires de réseaux belges au sein de notre fédération Synergrid a aussi porté le titre de « SDG Voice », c'est-à-dire d'ambassadrice des objectifs de développement durable des Nations Unies. Plus que jamais, nous assumons notre rôle en matière de transition énergétique et de responsabilité sociale, dans un contexte en évolution très rapide.

Bonne lecture !

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction



2. Présentation de l'entreprise

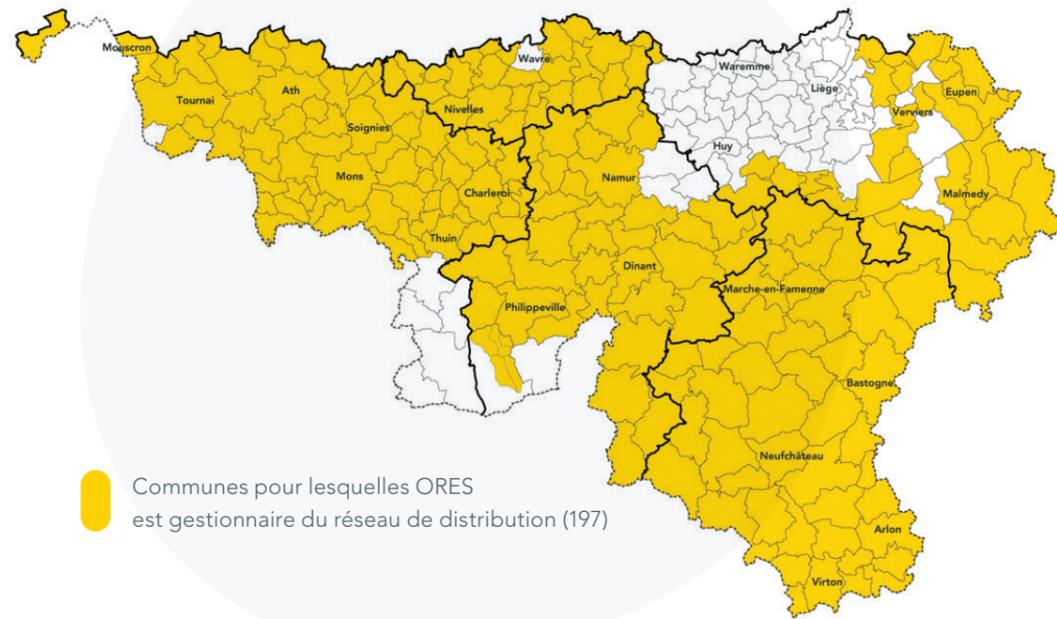
ORES gère et exploite les réseaux de distribution d'électricité ou de gaz, ainsi que les infrastructures d'éclairage public, de plus de trois communes sur quatre en Wallonie. Notre entreprise accompagne les autorités publiques et les clients dans le processus de transition énergétique, en investissant de manière continue, ambitieuse et ciblée dans les équipements et les systèmes qui permettent de préparer l'avenir du marché de l'énergie pour tous, y compris les populations les plus fragiles.

La crise sanitaire qui se prolonge depuis deux ans a ré-affirmé toute l'importance des entreprises dites d'utilité publique. En garantissant au quotidien l'accès à l'énergie pour les ménages, les professionnels, les entreprises et les administrations publiques, nous remplissons une mission de service essentielle, dont le caractère vital transparaît de manière renforcée en cas d'incidents climatiques, à l'instar de ceux qui ont touché la Wallonie en juillet 2021 ou lors des tempêtes Dudley, Eunice et Franklin à la mi-février 2022.

Forte de près de 2.400 collaborateurs et collaboratrices – ingénieurs, techniciens, informaticiens, administratifs – ORES exploite plus de 52.000 kilomètres de réseaux électriques et 10.000 kilomètres de réseaux de gaz. Via ces réseaux, nous alimentons près de 2,7 millions de personnes en électricité et/ou en gaz dans 198 communes wallonnes, 24 heures sur 24, 365 jours par an. L'entreprise entretient et veille aussi à la modernisation de plus de 463.000 luminaires d'éclairage public, dont quelque 30% sont déjà équipés en technologie LED.

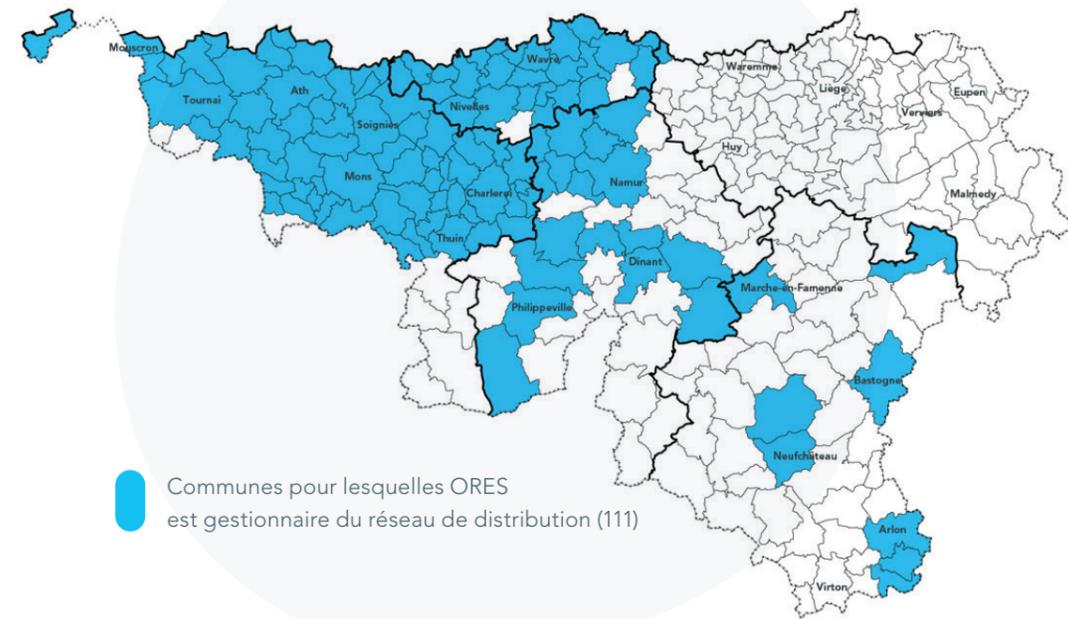


Territoires d'activité en 2021
ÉLECTRICITÉ



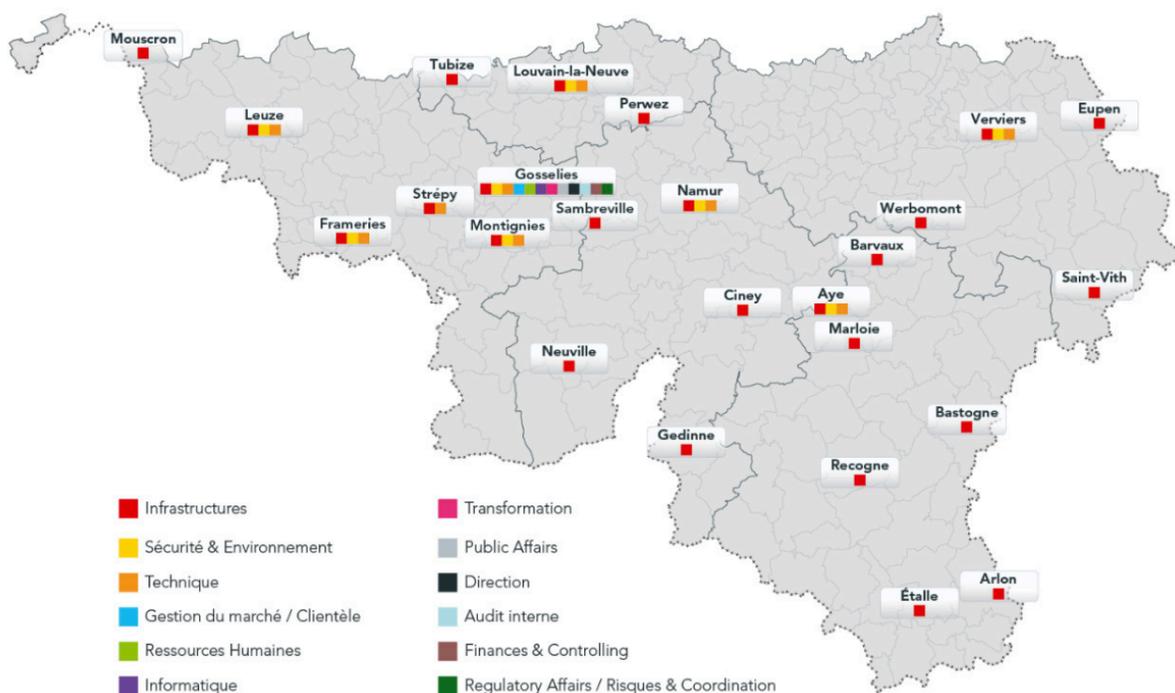
Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire du réseau de distribution (197)

Territoires d'activité en 2021
GAZ



Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire du réseau de distribution (111)

La carte suivante présente l'ensemble des implantations d'ORES en Wallonie à la fin de l'année 2021, avec l'identification des directions, départements ou activités menées



dans chacune de ces implantations. Le siège central de l'entreprise est situé à Gosselies depuis 2020.

Pour les communes, les clients et les partenaires d'ORES, cette organisation est garante d'un service de proximité efficace et performant sur l'ensemble du territoire couvert par l'entreprise.

Au cours des cinq dernières années, ORES a investi plus d'un milliard d'euros dans ses réseaux de distribution avec pour objectif de garantir la qualité d'approvisionnement des clients et de moderniser les infrastructures pour faciliter la transition énergétique. Nous avons l'ambition d'être un véritable moteur de cette transition notamment via le raccordement des productions d'énergie verte, tout en veillant à l'inclusion de tous les publics dans le système énergétique actuel et celui de demain.

Faciliter l'énergie, faciliter la vie

ORES s'est donné pour mission de faciliter la vie des clients – résidentiels, professionnels et entreprises – et des autorités par rapport à l'énergie. Nous voulons les accompagner et leur épargner les complexités intrinsèques au fonctionnement du marché. Nous proposons un service de proximité à la mesure de leurs attentes, en simplifiant notamment les démarches liées à nos activités : travaux de raccordement, installation ou déplacement de compteurs, relève et validation des données de consommation et de production d'énergie, gestion des déménagements, etc.

Exemple concret: le service Connect My Home, lancé en 2020 et développé en 2021 sur l'ensemble de notre

territoire, qui est une première et une exclusivité au niveau national. Avec trois autres gestionnaires de câbles et conduites – Proximus, VOO et SWDE, qui seront bientôt rejoints par d'autres opérateurs – ORES propose aux clients de régler le raccordement de leur nouvelle habitation aux réseaux d'électricité, d'eau, de télécoms et le cas échéant de gaz, via une seule demande administrative, une seule offre, sans coût supplémentaire, et en prenant en charge l'ensemble des démarches.

Cette volonté se traduit aussi à travers nos missions dites d'obligations de service public (OSP). Nous veillons à la préservation de l'accès à l'énergie pour tous, notamment en participant aux Commissions locales pour l'énergie (CLE) dans les CPAS, en accompagnant les personnes en difficulté, en assurant la fourniture sociale d'électricité et de gaz pour les clients répondant aux conditions d'octroi. Nous contribuons également à la lutte contre le surendettement grâce aux solutions de prépaiement.

Pour une transition énergétique inclusive

Aujourd'hui, ORES veut mettre toute son expertise technologique et ses réseaux au service de la transition énergétique afin d'aider la société wallonne à se décarboner progressivement.

Depuis sa création, ORES a raccordé sur ses réseaux électriques plus de 152.000 unités de production décentralisées d'électricité d'origine renouvelable – éolien, photovoltaïque, hydraulique voire biomasse. En 2021, près de 2.164 GWh d'électricité verte ont été injectés dans le réseau à partir des unités de production d'une puissance supérieure à 10 kVA. En matière de gaz vert, deux nouvelles unités de biométhanisation ont été raccordées à notre réseau de distribution au cours de l'année et l'équivalent de près de 10.000 ménages consomment désormais du gaz produit localement à partir de déchets organiques issus notamment de l'agriculture.

Nous travaillons également à la mise au point de solutions innovantes qui doivent contribuer au développement de la part de renouvelable dans nos réseaux et accélérer la transition énergétique : recours à l'intelligence artificielle

pour éviter les congestions de réseau, projets de communautés d'énergie renouvelable ou encore développement de solutions pour faciliter le déploiement de la mobilité électrique. Le réseau, sa conduite et sa gestion s'adaptent aux nouveaux flux d'énergie, à leur bidirectionnalité et aussi au caractère intermittent des énergies renouvelables, tout en continuant à garantir l'approvisionnement de la population.

ORES est convaincue que la transition énergétique doit être accessible, source d'emploi et de prospérité pour la collectivité. Il faut progresser 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. Cette volonté est exprimée dans la vision de l'entreprise, et notamment dans l'édition 2022 du Plan stratégique 2021-2023 validé par notre Conseil d'administration et notre Assemblée générale en décembre 2021.



ORES en quelques chiffres

(au 31 décembre 2021)



Ressources humaines

2.306

équivalents temps plein actifs

110,6 jours de télétravail
(en moyenne par an)

20,29 heures de formation
(moyenne par an par collaborateur)



Éclairage public communal

463.132
luminaires

36.536 kW
de puissance installée

35.246 dépannages/an



Électricité

52.058 km
de réseaux de distribution

12.032.198 MWh
distribués sur les réseaux

1.392.186
clients desservis

36.866
clients protégés socialement
alimentés par ORES

33.506
compteurs à budget actifs



Gaz

10.111 km
de réseaux de distribution

15.226.916 MWh
distribués sur les réseaux

522.365
clients desservis

18.189
clients protégés socialement
alimentés par ORES

18.335
compteurs à budget actifs

Bilan financier consolidé

1.267 millions €
chiffre d'affaires consolidé
(groupe ORES)

234 millions €
total des investissements (nets)



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

1. 2021 en un coup d'œil	14
2. Responsabilité sociétale et développement durable	16
3. Transition énergétique et environnement.....	19
4. Des réseaux fiables et durables.....	33
5. Le client au cœur de notre activité	46
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	68

1. 2021 en un coup d'œil

JANV.

27

« SDG Voice »

La Ministre fédérale en charge du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du Green Deal, Zakia Khattabi, décerne à ORES et à l'ensemble des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz du pays le titre d'ambassadeur des objectifs de développement durable des Nations Unies. ORES est « SDG Voice » pour un an, avec pour mission de sensibiliser les citoyens et entreprises à une utilisation de l'énergie plus rationnelle et soucieuse de la préservation de la planète.

FÉV.

16

Désignation d'ORES Assets en tant que GRD

Suite à la publication au Moniteur belge, la procédure de renouvellement des mandats de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité et/ou de gaz est officiellement lancée. Les villes et communes disposent d'un an pour initier leurs appels à candidature et faire part de leurs propositions à la CWaPE.

JUIN

15

Gaz renouvelable

ORES raccorde la deuxième cabine d'injection de biométhane à son réseau de distribution. Située à Quévy sur le site de Vanheede Biomass Solutions, entreprise spécialisée dans le recyclage de déchets organiques. L'installation permet désormais de fournir un gaz 100% local et d'origine renouvelable à plus de 2.000 ménages dans la région montoise.

JUIN

30

Intelligence artificielle

ORES, Luminus et Blacklight Analytics, spin-off de l'ULiège, présentent officiellement « O-One », un nouvel algorithme basé sur l'intelligence artificielle permettant de mieux prévoir et gérer les risques de congestion sur le réseau. La mise en œuvre d'O-One et sa généralisation sur le territoire d'ORES vont permettre de maximiser l'injection d'électricité d'origine éolienne dans le mix énergétique wallon.

JUILLET

14-16

Inondations meurtrières

Des intempéries catastrophiques touchent l'ensemble de la Wallonie et provoquent des inondations meurtrières, en particulier dans l'Est. Les infrastructures de distribution subissent des dégâts considérables. Plus de 25.000 clients sont privés de courant dans les communes gérées par ORES. La mobilisation des équipes techniques est extraordinaire et avec le soutien administratif et logistique des services centraux, elles rétablissent l'électricité rapidement dans tous les foyers touchés. En dépit de l'ampleur des dégâts, le réseau est à nouveau totalement opérationnel après trois semaines de travaux intensifs.

SEPT.

17

CNG

Inauguration des installations CNG de Ham-sur-Heure-Nalinnes. Après des travaux au réseau de distribution, le système d'alimentation au gaz naturel comprimé (CNG) destiné exclusivement aux véhicules de la flotte communale est mis en service. La solution proposée est une première pour une commune wallonne : Ham-sur-Heure dispose de ses propres installations CNG ce qui facilite le travail des services communaux. Elle démontre aussi l'expertise technique d'ORES dans le domaine.

SEPT.

29

Tarifs

Le Conseil d'administration d'ORES entérine la proposition d'alignement des tarifs de distribution – la péréquation tarifaire – à l'échelle de l'ensemble du territoire où l'entreprise gère des réseaux. À partir du 1^{er} janvier 2024, un tarif de distribution identique s'appliquera donc, par catégorie de clients, de manière uniforme sur le territoire quelle que soit la commune.

OCT.

15

Compteurs communicants

Le cap des 30.000 compteurs smart déployés sur le territoire d'ORES est franchi. Plus de la moitié équipent des détenteurs de panneaux photovoltaïques.

NOV.

1

Atrias

Après plusieurs années de développement, la plateforme de données centralisée du marché belge de l'électricité et du gaz est lancée par Atrias, la filiale fédérale des GRD belges. L'échange des informations, index ou encore données de facturation, et les processus de marché gagnent en rapidité et en précision. Le système centralisé permettra aussi un déploiement plus rapide et moins coûteux des futures applications liées au marché, en appui de la transition énergétique.

DÉC.

20

Viva for Life

Neuvième participation consécutive d'ORES à l'opération de solidarité Viva for Life et remise d'un chèque record de 35.897 euros, grâce à la mobilisation interne du personnel en faveur de la cause.

2. Responsabilité sociétale et développement durable

La politique de responsabilité sociétale et de développement durable d'ORES est fondée sur les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD). Désignée « SDG Voice » – c'est-à-dire ambassadrice des ODD – avec les huit autres gestionnaires belges de réseaux d'électricité et de gaz, ainsi que leur fédération professionnelle Synergrid, notre entreprise a poursuivi son action et a procédé à un exercice transversal de précision et de structuration de sa politique RSE.



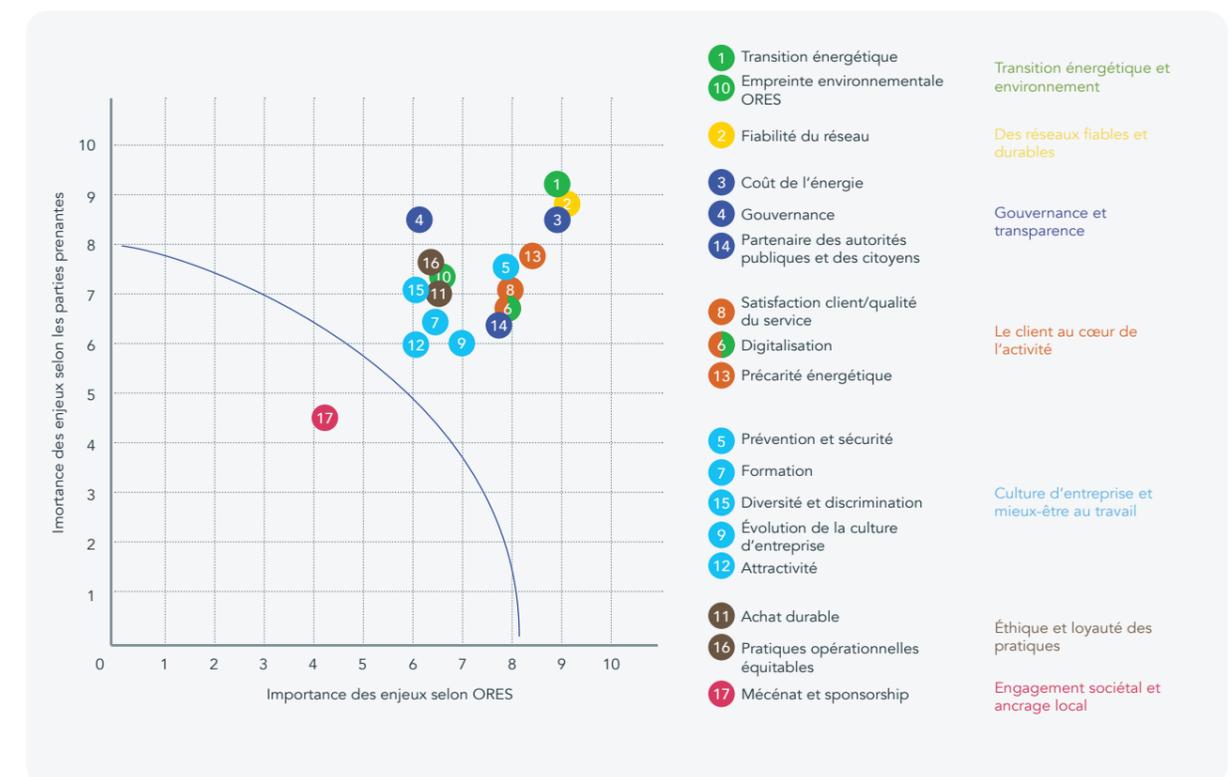
Une dynamique engagée

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 est devenue une des meilleures pratiques dans le domaine. Nos initiatives et nos performances sur le plan économique, social, environnemental et en termes de gouvernance sont évoquées dans le présent 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, sur la base des 17 thématiques de durabilité où son engagement sociétal et ses efforts peuvent être bénéfiques à la collectivité. L'exercice a débouché sur l'établissement d'une première matrice de matérialité hiérarchisant les enjeux de développement durable pour ORES. Réitérée à la fin 2020, via un questionnaire transmis à 35 parties prenantes ex-

ternes de l'entreprise et lors d'une réunion organisée en mode « distanciel », cette consultation a confirmé le rôle majeur d'ORES dans la transition énergétique wallonne. L'entreprise est vue comme la colonne vertébrale autour de laquelle s'organise(ra) le marché de l'énergie et aussi comme un instrument au service des politiques mises en œuvre dans le domaine de la durabilité. Elle est considérée comme un facilitateur de la transition, garante 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. Après un exercice de consultation interne, la nouvelle matrice de matérialité a été établie. Elle est communiquée ci-après.



La matrice traduit une convergence générale des enjeux de développement durable. Pratiquement tous les thèmes sont évalués comme importants, avec un score au-delà de 6 sur une échelle de 10. Transition énergétique, fiabilité du réseau, coût de l'énergie, précarité énergé-

tique et prévention/sécurité sont positionnés comme les cinq enjeux majeurs pour ORES. L'exercice a par ailleurs conforté les orientations du plan stratégique 2021-2023, à la fois dans la mission et la vision de l'entreprise, ainsi que sur les cinq axes stratégiques arrêtés.

Une politique RSE redéfinie

Les résultats récoltés via les questionnaires en 2020 et les échanges continus autour du thème de la responsabilité sociétale et de la durabilité ont amené l'entreprise à se réinterroger sur sa politique dans ce domaine et sur son opérationnalisation. En effet, une compréhension et une action unifiées s'avéraient encore faire défaut. ORES a mis à profit l'année 2021 pour engager une réflexion interne au sein d'un groupe de travail transversal, qui a œuvré à

la formulation d'une vision unifiée permettant d'assurer la mise en place, le suivi et la communication de cette politique au sein de l'entreprise. À l'heure de mettre ce rapport annuel sous presse, la proposition doit encore être validée formellement. Elle est alignée sur le plan stratégique de l'entreprise et intègre les objectifs de développement durable autour de six grandes lignes d'action.

Agir comme un accélérateur de la transition énergétique

Œuvrer pour une énergie inclusive

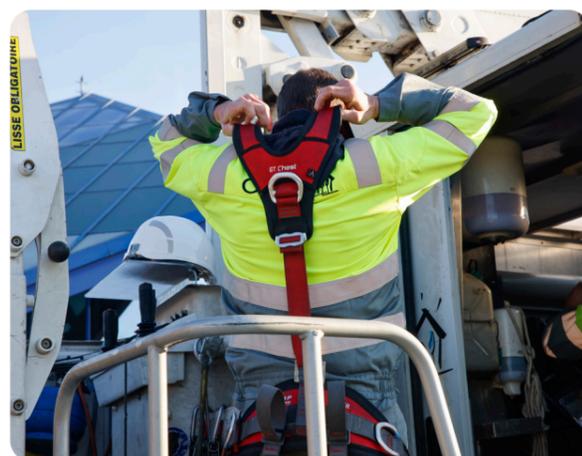
Réduire l'empreinte environnementale directe de nos activités

Être une entreprise performante, en termes de coûts et de qualités de service public

Être un employeur de référence en Wallonie

Entretenir l'écoute et la collaboration entre les parties prenantes de l'énergie

Ces six lignes d'action sont et seront déclinées au fil des années à venir en engagements concrets, qui eux-mêmes rassembleront des initiatives portées par l'entreprise, ses Directions, ses départements et par des collaborateurs, dans un esprit d'action commune et partagée par tous. Nombre de ces engagements et initiatives sont évoqués au fil des chapitres du présent rapport.



3. Transition énergétique et environnement

La Wallonie s'est engagée résolument dans la voie de la transition énergétique. Pour atteindre 55% de réduction de gaz à effet de serre d'ici à 2030, la Région doit pouvoir compter sur les efforts de tous. ORES veut mettre son énergie et son expertise au service de cette ambition régionale et au bénéfice de tous. Face aux défis du changement climatique et de l'atténuation de ses effets, nous investissons de manière ciblée dans la modernisation et la digitalisation de nos réseaux, dans un contexte marqué par une électrification croissante des besoins. Parallèlement, nous poursuivons les mesures de maîtrise de nos propres émissions et de nos déchets.



Le secteur de l'énergie est en première ligne dans la lutte contre les gaz à effet de serre. Les gestionnaires de réseaux en particulier doivent être en mesure de gérer de manière de plus en plus efficace les quantités croissantes d'énergie d'origine renouvelable injectées, essentiellement au niveau de parcs

éoliens ou d'installations photovoltaïques. Pour faciliter la transition énergétique, ORES entend poursuivre sa stratégie d'investissement notamment via la modernisation des infrastructures, la digitalisation ou « smartisation » et l'innovation, afin de renforcer :

- l'intégration des unités de production électrique renouvelable sur les réseaux
- l'émergence de réseaux intelligents et le déploiement des compteurs communicants en tant qu'éléments-clés de la transition
- le développement du marché de la flexibilité, notamment pour des besoins d'équilibrage du système électrique, et la multiplication des échanges d'informations, à la fois en temps réel et en prévisionnel, avec les différentes parties prenantes
- le développement des communautés d'énergie renouvelable (CER)
- le verdissement du gaz distribué via nos réseaux à travers l'accompagnement et la promotion du raccordement d'unités de production de biométhane
- la préparation du développement massif des véhicules électriques (VE), avec la nécessité de pouvoir comptabiliser séparément l'énergie de chargement des véhicules
- dans l'exécution des obligations de service public sociales, le remplacement des compteurs à budget par des compteurs communicants avec possibilité de prépaiement à distance.



Faciliter le raccordement et l'injection des énergies renouvelables

Pour contribuer aux objectifs fixés par la Wallonie dans le contexte de sa contribution au Plan national Énergie-Climat, ORES doit être en mesure d'accueillir une capacité totale de plus de 6 GW de production électrique d'origine renouvelable à l'horizon 2030. À la fin 2021, toutes filières confondues, ce ne sont pas moins de 3.723 GWh d'électricité renouvelable¹ qui ont été consommés en Wallonie durant l'année. De quelques milliers seulement à la fin des années 2000, ce sont plus de 185.000 unités de production décentralisée – photovoltaïque, éolien, hydraulique,... – qui sont raccordées aux réseaux électriques wallons à la fin de l'exercice 2021, dont 152.233 sur le réseau d'ORES. Dans sa grande majorité, la production renouvelable est issue en Wallonie de parcs éoliens, de centrales hydrauliques et d'installations solaires photovoltaïques. En 2021, en dépit de la poursuite de la crise sanitaire et de ses répercussions, ORES a raccordé plus de 14.000 nouvelles installations de production décentralisée d'électricité. La production électrique d'origine renouvelable ayant transité sur nos réseaux durant l'année

représente une consommation de quelque 2.127 GWh du total. En dépit de la croissance du nombre total d'installations, ce chiffre est en diminution par rapport à 2020 en raison essentiellement de la réduction de la production éolienne liée aux circonstances climatiques.

Outre l'électricité d'origine renouvelable, les « nouveaux gaz » ont aussi un rôle important à jouer dans la phase de transition qui mènera à la décarbonation future de la société. Le réseau de distribution de gaz présente des atouts indéniables à cet égard, puisqu'il peut distribuer d'autres « molécules » plus vertes que le gaz naturel – biométhane ou gaz synthétiques,... – dans de nombreux centres urbains. La Wallonie dispose de ce titre d'un réel potentiel de production de biométhane – évalué au total à 8,7 TWh – qui peut soutenir les objectifs régionaux de production d'énergie renouvelable et de réduction des émissions de gaz à effet de serre. La valorisation du biométhane concerne tant le chauffage que la mobilité – via le bio-CNG – et les processus industriels. Si le développement de cette filière tient ses promesses, 25 à 33% du gaz qui circule dans les conduites d'ORES, à savoir 3 TWh, pourraient être verts d'ici 2030. Le marché du gaz devient



1. Source : Renouvelle « Energie Commune » statistiques 2021 - y compris autoconsommation photovoltaïque

ainsi de plus en plus vert et local, avec des initiatives émanant de particuliers ou de coopératives, d'entreprises et d'organisations publiques. Pour ORES, il s'agit non seulement de raccorder ces unités, mais aussi d'effectuer les éventuels travaux de renforcements nécessaires sur le réseau, de réaliser les calculs, les analyses et les tests préalables, d'installer les cabines d'injection, et enfin de contrôler et garantir la qualité du gaz distribué aux clients, en aval de l'injection.

Après le raccordement d'une première unité de biométhanisation à notre réseau de distribution en 2020 à Fleurus, ce sont deux nouvelles installations connectées durant l'année 2021 qui injectent désormais du biométhane en continu dans nos infrastructures en Province de Hainaut. D'abord à Quévy près de Mons, une centrale industrielle de biométhanisation du groupe Vanheede, qui transforme des produits organiques et biologiques en biogaz alimentant une unité de cogénération électrique, a été raccordée au réseau de distribution en mai 2021. À partir du mois suivant, elle a commencé à injecter du biométhane dans le réseau, ce qui permet à quelque 2.000 ménages de la région de consommer désormais du gaz produit localement.

Peu après la mi-août, les équipes techniques d'ORES ont mis en service un troisième point d'injection de biométhane sur notre réseau dans la commune des Bons Villers sur le site de la société « BBA - Biométhane du Bois d'Arnelle ». De nombreux agriculteurs de la région peuvent désormais livrer sur place leurs résidus d'exploitation et leurs effluents d'élevage afin que ceux-ci soient valorisés et transformés en une énergie consommée localement. Aussi performant que le gaz naturel traditionnel, le biométhane est acheminé via nos infrastructures de distribution à quelque 3.000 clients des communes avoisinantes des Bons Villers, Pont-à-Celles, Fleurus et Courcelles.

Accompagner les porteurs de projets verts

Depuis quelques années, ORES met à la disposition des investisseurs désireux de développer des projets de productions vertes des outils cartographiques consultables en ligne sur son site internet. Les cartes disponibles en

libre accès concernent non seulement les productions d'électricité décentralisées mais aussi les injections potentielles de biométhane – et à terme potentiellement d'hydrogène. Elles permettent de prendre connaissance, selon l'implantation géographique du site envisagé, de la capacité des réseaux à absorber les futures injections d'énergies vertes. En offrant une information transparente aux porteurs de projet et en leur permettant une prise de décision documentée, ORES contribue au développement organisé et efficace du renouvelable en Wallonie.

Gérer la flexibilité

La multiplication des points d'injection d'énergie renouvelable ainsi que l'électrification croissante requièrent aussi une adaptation des processus et de nouvelles méthodes de gestion des infrastructures. Celles-ci sont soumises de façon croissante à davantage de contraintes et la gestion des réseaux, plus complexe que par le passé, doit nécessairement devenir plus active. Notamment dans le contexte du développement de la mobilité électrique ou encore des pompes à chaleur. Les moments de pointes de prélèvement et d'injection d'électricité, qui constituent l'une des contraintes et l'un des éléments de dimensionnement principaux du réseau électrique, vont nécessairement être influencés par cette évolution.

Les équipes d'ORES travaillent depuis des années sur les mécanismes de flexibilité. Les obligations légales instaurent un mécanisme de flexibilité technique permettant de piloter les installations de production quand le réseau est « surexploité ». Cela permet d'accueillir des installations de production même là où la disponibilité du réseau n'est pas garantie à 100%. L'entreprise propose aux grands clients des contrats de raccordement flexible, pour lesquels la fourniture d'énergie n'est pas garantie à tout moment. Pour réduire ces contraintes au minimum, ORES a développé un outil d'intelligence artificielle, baptisé O-One, en collaboration notamment avec l'ULiège et sa spin-off BlackLight Analytics (voir chapitre 4. « Des réseaux fiables et durables »).

Évolution des productions renouvelables sur le réseau ORES

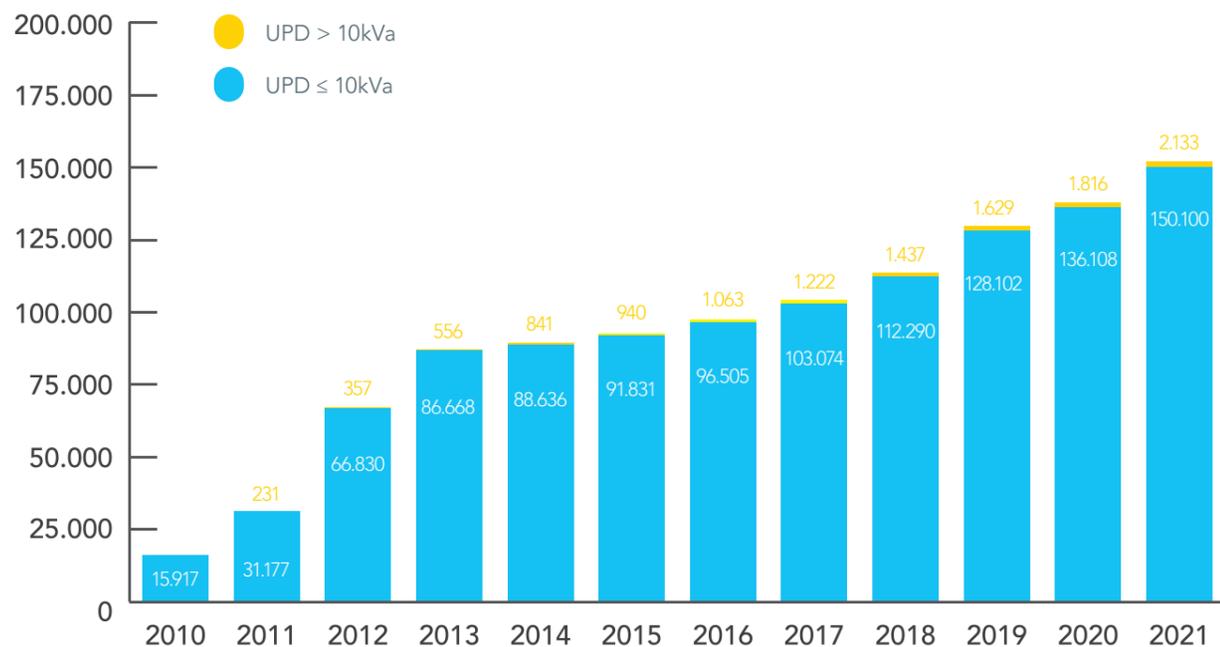
La pénétration des énergies d'origine renouvelable progresse d'année en année. Les tableaux et graphes ci-après traduisent leur développement constant.

Durant l'année 2021, plus de 21% de l'énergie transmise sur le réseau d'ORES était d'origine renouvelable.

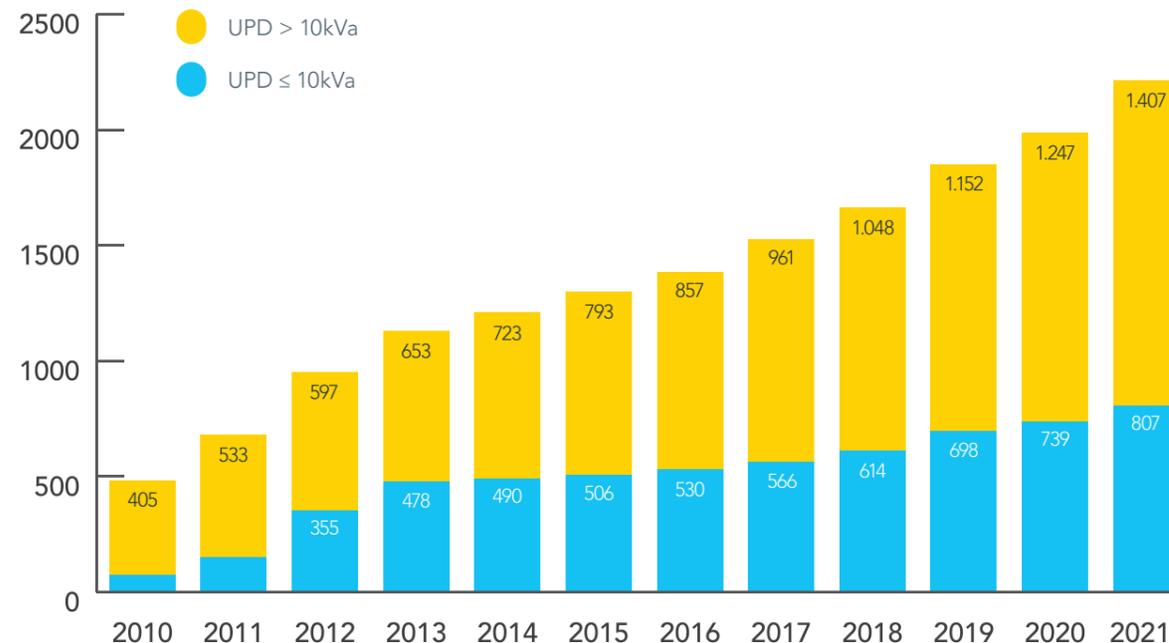
Nombre d'unités de productions décentralisées (UPD) raccordées au réseau électrique d'ORES



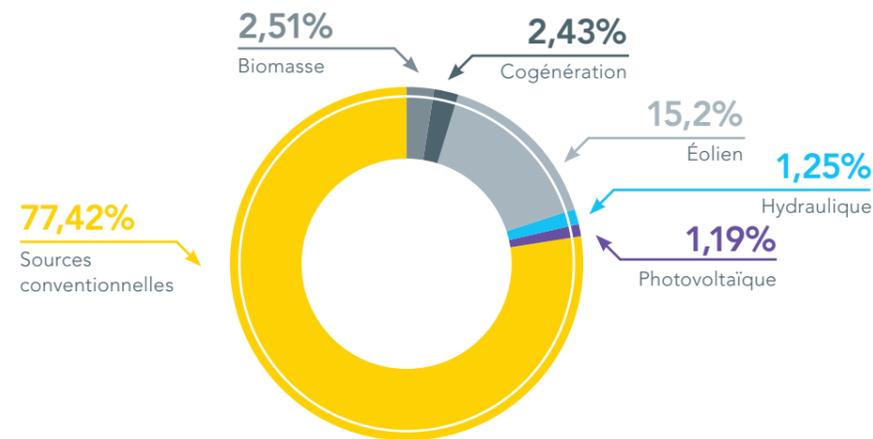
Évolution annuelle du nombre d'UPD, par type de puissance



Évolution de la puissance totale installée (en MVA)



Part et origine de l'énergie renouvelable (UPD > 10 kVa) dans le total de l'électricité injectée sur le réseau ORES en 2021 (en %)



Autoconsommation collective et communautés d'énergie renouvelable

Dans le contexte de transition, 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 dans la dynamique sociétale des circuits courts. Les entreprises ont été les premières à les mettre en œuvre. De plus en plus conscientes de la nécessité d'améliorer leur efficacité énergétique, elles se regroupent pour couvrir leur consommation brute d'énergie à partir d'une production locale partagée, soit au moyen de panneaux solaires, de cogénérations ou d'une production éolienne. Ces CER – quand elles sont correctement dimensionnées – constituent une solution efficace et rationnelle de gestion de la production et de la consommation au niveau local.

Grâce à son projet pilote E-Cloud, ORES a acquis une réelle expertise dans la mise en place de ce type de CER et la gestion de leurs impacts, non seulement au niveau de son réseau, mais surtout des interactions entre les membres de la communauté même et le marché de l'énergie. Le système de CER mis en place dans ce cadre à Tournai (ZAE Tournai Ouest) avec le concours d'IDETA a non seulement permis aux entreprises participantes de consommer un maximum d'énergie verte produite localement, mais aussi à la plupart d'entre elles de réaliser des économies d'énergie chiffrées entre 4 et 8 %.

Nous réalisons actuellement un nouveau pilote de CER, cette fois au niveau de la basse tension, pour les clients résidentiels. Cette initiative est menée dans le cadre du projet wallon SocCER avec une communauté de clients résidentiels résidant dans des logements sociaux de la société Logisvesdre à Verviers, dont certains connaissent des situations de précarité énergétique. Ce projet a bien entendu souffert des suites des inondations catastrophiques vécues dans toute la région en juillet 2021. Son développement doit se poursuivre et il devrait permettre notamment de vérifier concrètement les usages et avantages potentiels de l'autoconsommation collective, dans une volonté de transition énergétique accessible à tous.

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 poursuit ses efforts pour réduire les pertes subies, tant au plan technique qu'administratif. En 2021, les pertes calculées se chiffrent à 589.325 MWh, soit l'équivalent de 4,9% de l'énergie injectée sur le réseau. Ce résultat, en amélioration notable par rapport à l'exercice précédent (- 65 MWh), traduit de manière concrète la pertinence des travaux d'investissement et de modernisation des réseaux menés par ORES depuis de longues années, ainsi que l'efficacité des missions de contrôle pointu et ciblé au niveau de l'énergie consommée.

Soutien aux mobilités alternatives

L'électrification du parc automobile est aujourd'hui indéniablement en marche et les constructeurs prennent des décisions très marquées en ce sens. Dans la mesure où la recharge rapide à domicile des véhicules électriques 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.



Mais par ailleurs, notre approche de planification et d'investissement dans les réseaux électriques à moyen et long terme démarre aussi au plus près des besoins actuels et futurs des clients, notamment en matière de véhicules électriques. En nous basant sur des études académiques, nous appréhendons le rythme de progression des nouvelles technologies et des marchés associés. Comme ce fut le cas avec le développement des panneaux photovoltaïques, nous étudions le comportement des différents profils de consommateurs et nous établissons ensuite le lien entre ces profils et la découpe de notre réseau sur la base des statistiques et des publications de Statbel. Cela permet de détecter les zones prioritaires où des investissements de rénovation et/ou de renforcement des infrastructures sont nécessaires pour pouvoir accueillir les capacités de recharge.

Ainsi, le développement massif des véhicules électriques – et dans une moindre mesure des pompes à chaleur – ainsi que la poursuite de l'intégration des productions vertes, est anticipée via la planification du passage du réseau de type « 3x230V » en réseau « 3x400V + N » (60% du réseau à l'horizon 2030) ou son renforcement dans les zones où le nombre de VE attendus est supérieur à la moyenne nationale.

D'autre part, le gaz naturel carburant (CNG) constitue au plan environnemental une solution transitoire dans le contexte de la décarbonation progressive de la société: les véhicules CNG émettent 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 – deux stations délivrant ce carburant vert et durable ont été ouvertes en Wallonie en 2021 – ils seront encore plus avantageux au plan environnemental.

Au cours des dernières années, en accord et en collaboration avec la CWaPE, ORES a développé un tarif et un mode de raccordement incitatif pour les exploitants de stations-service CNG. Au début 2022, la Wallonie comptait 41 stations de rechargement publiques, dont 38 sur le territoire géré par ORES. Plus d'une vingtaine de projets sont également en cours.



Mobilité au gaz naturel

41 stations-service CNG publiques disponibles en Wallonie – situation janvier 2022

LED et dimming pour un éclairage public de plus en plus responsable et durable



La transition énergétique passe aussi par la modernisation des équipements d'éclairage public communal (EP). L'EP est propriété des Villes et Communes qui confient les études, la construction, la gestion et l'exploitation à ORES. Depuis plus de cinq ans, notre entreprise propose aux communes les meilleures technologies disponibles sur le marché en intégrant dans ses réflexions les aspects relatifs à l'énergie, le respect des législations et normes (niveaux d'éclairage), le meilleur compromis environnemental – températures de couleur tendant vers le chaud, dimming préprogrammé ou modifiable à distance, télédétection, double flux, etc.. Nos services fournissent aux décideurs communaux toutes les informations nécessaires pour prendre leurs décisions en intégrant l'ensemble des aspects liés aux nouvelles technologies, y compris leur impact indirect en matière de production de CO₂ ou leur durée de vie réelle.

Pour les communes partenaires d'ORES, le défi de la rationalisation des consommations d'énergie – et d'électricité en particulier – est bien réel. L'éclairage des voiries représentent 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.

Sur le territoire d'activités d'ORES, le renouvellement systématique des luminaires par la technologie LED, couplée à la diminution systématique de leur intensité lumineuse

entre 22h00 et 6h00 (dimming), conduit à une réduction moyenne de la consommation de 60 à 65%. Nous modernisons de manière homogène l'ensemble du parc en 10 ans (2019-2029), en privilégiant au cours des cinq premières années le remplacement des sources obsolètes industriellement – qui ne sont plus produites, comme les lampes sodium basse pression – ou les sources les plus énergivores. Cette stratégie permet de garantir la continuité de service, de réaliser d'importantes économies d'énergie dès les premières années et de préserver la soutenabilité industrielle et financière. Lorsque l'ensemble de l'opération sera terminé pour les 463.132 points lumineux gérés aujourd'hui, plus de 110.000 MWh de consommation électrique seront économisés tous les ans – ce qui correspond à une réduction annuelle des émissions de quelque 29.000 tonnes d'équivalents CO₂. Par ailleurs, grâce à leur durée de vie plus longue, les lampes LED nécessitent moins d'entretien que les luminaires classiques.

À la fin janvier 2022, ORES avait procédé au remplacement de plus de 26% du parc sous sa responsabilité, soit 121.733 luminaires désormais équipés en LED dimmé. Pour les communes, cela se traduit déjà par une économie annuelle globale de 46.750 MWh d'électricité et l'équivalent de 12.251 tonnes d'émissions de CO₂ évitées. Après les retards connus en 2020 en raison des premiers effets de la pandémie, le programme de modernisation reprend progressivement le rythme prévu et tout est mis en œuvre pour le clôturer à l'échéance de 2029.

Les réseaux et leur empreinte environnementale

ORES prête une attention particulière à l'incidence de ses activités sur l'environnement et veut réduire progressivement son empreinte environnementale à travers la gestion durable des infrastructures, mais également de son patrimoine mobilier, de son charroi et de ses déchets. Nous nous appuyons en cela sur notre politique de développement durable.

Ces principes s'appliquent notamment dans la mise en œuvre des matériaux utilisés, par exemple, lors du tracé de nouvelles installations, afin que celles-ci aient un im-

pact limité sur la faune et la flore locales, ainsi que sur le confort des riverains. En 2021, ORES a procédé à l'enfouissement de plus de 80 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, avicole notamment, et des désagréments parfois perçus par les riverains au niveau du paysage.

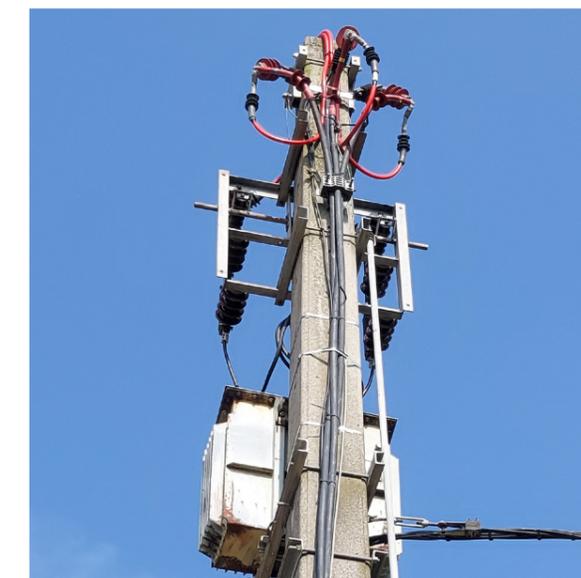
La démarche responsable d'ORES par rapport à la biodiversité prend aussi d'autres formes. L'entreprise entretient un dialogue régulier avec différentes parties prenantes impliquées dans la protection et la préservation de l'environnement en Wallonie. Plusieurs services collaborent depuis deux ans avec 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



Avant

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 sont désormais 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 voire de suppression des luminaires à proximité des sites sensibles d'autre part.

Nous sommes aussi sensibilisés au phénomène de la mortalité aviaire attribuable aux lignes et équipements électriques, qui sont l'un des principaux facteurs de mortalité non-naturelle des oiseaux de moyenne ou grande taille en Europe. Sur les territoires gérés par ORES, les contacts étroits et réguliers établis avec Natagora favorisent les interventions ciblées par rapport aux mortalités aviaires constatées. Durant l'année 2021, des 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. Ce fut le cas notamment à Thieu (voir photo ci-dessous) où les équipements d'un poteau ayant provoqué le décès de certains oiseaux migrateurs ont été remplacés par des éléments moins porteurs de risques.



Après

Maîtriser les consommations 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.

Le nouveau siège central d'ORES implanté à Gosselies est opérationnel depuis 2020. Encore peu occupé en 2021 en raison des restrictions liées à la crise sanitaire, le bâtiment a néanmoins démontré les performances et qualité qui avaient été ambitionnées dès sa conception. Il a en effet été développé pour satisfaire aux conditions de certification des systèmes de construction durable VALIDEO et BREEAM, dans une approche environnementale globale. D'une superficie d'environ 15.000 m², le bâtiment affiche une consommation d'énergie très faible 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. L'année 2021 été mise à profit pour procéder aux derniers tests et validations et le 2 septembre, le bâtiment obtenait le bulletin

d'attestation VALIDEO, qui met notamment en exergue ses performances énergétiques et son confort hygrothermique « particulièrement bien soignés ».

Les travaux préparatoires à l'établissement d'un premier bilan carbone (prévue en 2022) permettent à l'entreprise de disposer de données plus complètes sur les consommations de ses bâtiments. En 2021, on constate une très légère augmentation de la consommation globale en électricité (+1%) : la baisse enregistrée sur de très nombreux sites ne compense pas complètement la mise en service du nouveau siège central. Il faut noter de plus que les chiffres actuels n'intègrent pas les consommations des anciens bâtiments accueillant par le passé le personnel désormais employé au siège central. Pour ce qui concerne les consommations de gaz, l'augmentation est plus marquée (+12% au total), en raison essentiellement des conditions climatiques. Année légèrement plus froide que la précédente, avec de grandes amplitudes thermiques et sans aucune vague de chaleur, 2021 aura aussi été marquée par une pluviosité intense durant les mois d'été. Le besoin de chauffage a donc été plus net qu'en 2020.

À la fin 2021, 11 bâtiments de l'entreprise étaient équipés de panneaux photovoltaïques, pour une puissance installée totale de 663 kWc. Ces installations ont produit l'équivalent de 514 MWh d'électricité durant l'année, couvrant en moyenne 11% des besoins propres des bâtiments concernés. Globalement, 92% de l'électricité produite a été consommée.

Évolution des consommations d'énergie des principaux bâtiments de l'entreprise

Site	2019	2020	2021
Arlon	391	495	351
Aye 1	1.024	899	1.085
Aye 2	65	66	29
Aye 3	345	340	340
Ciney	91	14	100

Eupen	48	54	54
Fermette	144	128	99
Frameries	495	581	554
Gosselies (siège)	0	160	651
Gosselies	1.304	1.140	1.254
Lambermont	392	329	328
Leuze	36	80	107
Louvain-la-Neuve	483	664	819
Montignies-sur-Sambre	1.193	1.215	1.214
Mouscron	139	116	174
Namur 1	362	513	605
Namur 2	657	635	485
Namur 3	332	303	303
Namur 4	236	105	201
Perwez	67	39	41
Recogne	0	73	120
Sambreville	120	241	158
Strépy-Bracquegnies 1	494	141	221
Strépy-Bracquegnies 2	739	511	600
Total	9.157	8.842	9.893

Une gestion responsable du charroi

À la fin 2021, la flotte de service d'ORES se composait de 1.108 véhicules, dont un peu plus de 11,5% équipés d'une motorisation alternative aux carburants classiques et moins polluante. Nous favorisons le carburant CNG (gaz

naturel comprimé) pour le renouvellement de notre flotte, en fonction des modèles et configurations disponibles sur le marché et de la fonction dévolue aux différents véhicules. Le nombre d'utilitaires au CNG s'est accru de 38 unités 2021.



905 voitures/utilitaires
< 3,5T dont 125 CNG et 2 électriques



111 nacelles sur porteur
dont 1 CNG



72 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 hybrides ou CNG. En 2021, 68 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 2021, les chiffres de covoiturage ne se sont pas redres-

sés par rapport à 2020 et sont restés extrêmement faibles compte tenu de la poursuite des mesures de restrictions sanitaires et de télétravail recommandé voire obligatoire. Le travail à domicile a donc encore progressé pour les collaborateurs exerçant des fonctions qui le permettent (moyenne calculée pour 2021 : 110,6 jours par collaborateur).

Déchets : mieux trier pour mieux valoriser

Après une période de gels et « dégels » successifs des activités dus aux débuts de la crise sanitaire en 2020, l'année 2021 a connu une reprise progressive, ponctuée par le rattrapage des retards accumulés dans les chantiers. Par ailleurs, les inondations catastrophiques de juillet ont amené avec elles leur lot de destructions. C'est dans ce contexte que doivent être interprétés les deux tableaux ci-après, qui présentent d'une part, l'évolution des statistiques de production de déchets de l'entreprise sur cinq ans et d'autre part, les filières et modalités de traitement cours des trois dernières années.

Évolution des volumes de déchets produits

Déchets par type	Unité (kg)	2017	2018	2019	2020	2021
Déchets industriels banals (Classe II ; DIB)		523.401	493.460	516.971	449.106	484.993
Papier/carton en mélange		143.945	126.380	117.559	116.635	106.302
PMC		5.394	5.459	6.069	4.902	6.583
Huiles diverses		10.924	17.854	10.780	16.956	15.402
Transformateurs		266.328	372.672	461.592	400.701	500.494
Cellules SF6		10.502	5.398	6.362	2.386	12.608
Bois		22.280	33.480	33.300	41.640	45.280
Équipements mis au rebut		1.854	6.353	11.797	4.488	9.147

Terres souillées	16.608	-	5.700	21.060	-
Amiante	18.480	29.110	18.370	24.350	14.482
Cuivre, bronze, laiton	4.934	7.183	8.579	5.723	6.020
Métaux divers	375.747	431.968	441.885	431.494	450.343
Petits déchets dangereux	4.795	2.059	2.212	2.118	2.170
Total	1.405.192	1.531.376	1.641.175	1.521.558	1.653.823

Modes de traitement

Unité (kg)	2019		2020		2021	
	Déchets dangereux	Déchets non dangereux	Déchets dangereux	Déchets non dangereux	Déchets dangereux	Déchets non dangereux
Valorisation énergétique		6.832		13.936		9.540
Recyclage organique						
Recyclage inorganique		10.091,48	1.750	457,90		1.470
Échange pour valorisation	472.952	1.118.656	411.447	1.037.401	504.106	1.097.763
Utilisation comme remblais ou fondations	4.420		1.240		2.200	
Mise en décharge (CET)	13.580		780		1.180	
Traitement physico-chimique avant élimination	7.500		30.190		10.660	
Regroupement avant élimination	412		136		1.298	
Stockage hors site avant élimination	6.732		23.950		25.606	

Empreinte carbone

Le plan stratégique 2021-2023 d'ORES, dans sa mise à jour 2022, s'inscrit encore plus fortement dans les objectifs wallons de réduction des émissions de gaz à effet de serre, à savoir -55% d'ici 2030. ORES est résolue à y apporter sa contribution concrète. En ce compris à travers la réduction de son empreinte carbone.

En raison de la poursuite de la pandémie en 2021, du travail obligatoire à domicile pendant la majeure partie de l'année pour 70% du personnel, cet exercice ne peut cependant pas être totalement considéré comme représentatif. L'entreprise ne s'est pas encore fixé d'objectifs précis en termes de réduction de son empreinte carbone. À l'aune des évolutions réglementaires en cours au niveau européen (directives sur la gouvernance d'entreprise du-

nable et sur la publication d'informations en matière de durabilité), ORES a choisi en 2021 de redéfinir le cadre et la portée de son futur bilan carbone, dont la réalisation est en cours au moment de la rédaction de ce rapport.

Quoiqu'il en soit, nous œuvrons chaque jour concrètement à la lutte contre le changement climatique, que ce soit à travers la réduction du volume de papier utilisé, la poursuite de la réduction des pertes électriques en réseau, la gestion efficace de nos consommations d'énergie, la modernisation de l'éclairage public communal ou encore via la passation de marchés intégrant des clauses de responsabilité et de durabilité. Cette volonté est désormais ancrée dans l'entreprise et son projet industriel.



**LE TRAITEMENT DE VOS ENVOIS
ADRESSÉS NEUTRE EN CO₂**

CO2logic certifie que bpost est conscient de l'impact de ses émissions de CO₂ et, grâce à son soutien au projet Gold Standard "Eterna Water", a compensé ses émissions relatives.

OPERATEUR DE RESEAUX D'ENERGIES

Cela correspond à la compensation du traitement de 2.321.338 envois adressés au cours de l'exercice fiscal 2021. Atteindre la neutralité CO₂ tout en obtenant ce label "CO₂-NEUTRAL", conforme au PAS2060, le standard internationalement reconnu de neutralité CO₂, c'est la garantie d'une action climatique crédible et vérifiée.

Antoine Geericks
Fondateur
CO2logic NV/SA
Rue d'Accroy 15-17
1000 Bruxelles
Belgique



Individual Transaction Certificate N° 311483
Certification cycle start date: 04-05-2021
Certification end date: 01-05-2022

CO₂ Neutralité & the "CO₂-NEUTRAL" label are reviewed and validated by Vincette, an independent international certifying authority. Through in-depth audits, Vincette controls the implementation of the CO2logic approach: calculate, reduce & offset CO₂ emissions. All CO₂-NEUTRAL companies, organisations, entities, services or products must undergo the same approach in order to achieve any "CO₂-NEUTRAL" status. This approach is in line with the PAS2060, the international standard for CO₂ neutrality by the British Standard Institute.

Outre la numérisation de certains échanges avec la clientèle et la réduction importante des volumes de papier utilisé par l'entreprise, ORES a opté pour une formule de contrat responsable – avec compensation des émissions – pour ses envois de courriers par Bpost.

4. Des réseaux fiables et durables

La fiabilité des réseaux de distribution est l'un des enjeux majeurs de durabilité pour l'avenir, à la fois d'ORES, mais plus largement de l'ensemble de la société. Comme l'ont montré les inondations de juillet 2021, c'est à la fois la robustesse des réseaux, leur résilience et celle des équipes en charge de leur gestion qui sont garants – pour une part – du minimum vital nécessaire pour la population dans ces situations extrêmes, comme dans la vie de tous les jours.



La responsabilité première d'ORES dans son rôle de GRD est de garantir durablement la fiabilité des réseaux de distribution d'énergie. Pour contribuer activement à la dynamique de transition énergétique et intégrer les productions renouvelables, ORES veut et doit continuer d'investir de manière performante et économiquement efficace dans ses réseaux. Face aux changements climatiques et à leurs conséquences de plus en plus prégnantes, il s'agit plus que jamais de garantir la sécurité de la fourniture, au bénéfice d'une 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, de manière efficace et le cas échéant en urgence, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

En 2021, outre la poursuite des mesures spécifiques liées aux restrictions sanitaires et quelques problèmes d'approvisionnement de matériel consécutifs aux effets de la pandémie, l'exploitation des réseaux de distribution a été marquée par la poursuite et la finalisation de chantiers d'investissements évoqués dans les pages ci-après. Mais ce qui aura marqué toutes les mémoires, reste bien entendu la catastrophe survenue entre le 14 et le 16 juillet, qui aura coûté de nombreuses vies humaines et causé des destructions massives, y compris sur nos réseaux.



Électricité

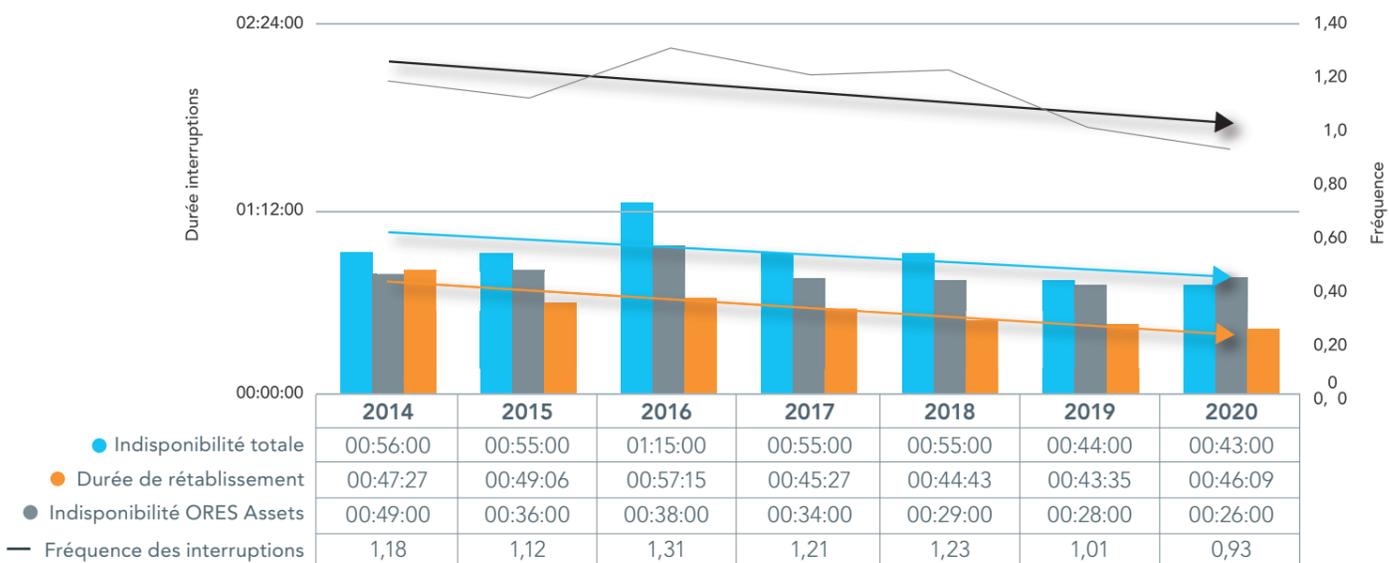
Une qualité résultant d'années d'investissements

Nos réseaux bénéficient de la stratégie d'investissement appliquée depuis plus de quinze ans par notre entreprise. Des montants importants ont été consacrés durant toutes ces années à l'entretien, la modernisation et au développement des réseaux électriques en moyenne

et basse tension : enfouissement des lignes, entretien et rénovation des infrastructures, télérelève des compteurs en moyenne tension ou encore automatisation et pilotage à distance des cabines de distribution, nous permettant aujourd'hui d'offrir une qualité de service remarquable aux utilisateurs du réseau et de disposer de fondations solides pour développer les réseaux de demain.

Le tableau ci-après illustre la qualité de nos réseaux électriques, avec son évolution au cours des dernières années.

ORES Assets
Durée des interruptions d'accès non planifiées sur le réseau moyenne tension (MT)



Les statistiques de qualité pour 2021 restent conformes à cette tendance, même si, en matière d'interventions non planifiées, elles sont influencées par les événements climatiques qui ont ponctué l'année. Sur le réseau électrique, nos équipes sont ainsi intervenues à 11.537 re-

prises en 2021, un chiffre en hausse de 10% par rapport à l'année précédente. Les durées d'intervention et de rétablissement de l'alimentation sur le **réseau moyenne tension** sont communiquées ci-dessous.

Moyenne tension	Moyenne en heure 2020	Moyenne en heure 2021
Indisponibilité planifiée - intervention	00:22:38	00:25:32
Rétablissement de l'alimentation	03:10:22	02:32:30
Indisponibilité non planifiée - intervention	00:43:00	01:01:00
Rétablissement de l'alimentation	00:46:09	01:11:51

Sur le **réseau basse tension** qui alimente directement les clients à partir des cabines de distribution, les pannes sont dues à des avaries ou des défauts d'ordre technique, mais aussi aux intempéries voire à 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 au temps d'arrivée sur site et à la durée d'intervention pour remédier aux pannes sur le réseau basse tension sont en hausse notable par rapport à l'année précédente : + 6 minutes en moyenne pour le premier, et + 55 minutes

pour le second. La succession d'événements survenus durant l'année – vague de froid et de neige au début février, tornades à Beauraing et Houffalize en juin, inondations exceptionnelles en juillet – n'est pas étrangère à cette dégradation des résultats. Le nombre d'interventions pour lesquelles nos équipes ont mis plus de deux heures à arriver sur site est en augmentation notable (+ 58%). Et sans surprise, le nombre de pannes ayant entraîné des temps de coupure de plus de 6 heures est également en hausse – 140 contre 108 en 2020.

Basse tension	Moyenne en heure 2020	Moyenne en heure 2021
Durée moyenne d'arrivée sur site	00:52:35	00:58:03
Durée moyenne d'intervention	01:10:04	02:05:41
Temps d'indisponibilité non planifiée	02:02:39	03:03:44





Une solidarité exceptionnelle

Entre le 14 et le 16 juillet, des pluies torrentielles s'abattent sur pratiquement toute la Wallonie. Les inondations entraînent des dommages considérables sur les réseaux gérés par ORES et un total d'environ 25.000 clients se retrouvent privés d'électricité sur notre territoire. En provinces de Hainaut, de Namur, du Brabant wallon et sur une partie de la Province de Liège, les clients concernés sont rapidement rétablis dans les jours qui suivent la catastrophe, grâce à l'extraordinaire mobilisation des équipes techniques et administratives de l'entreprise.

Toutefois, autour de Verviers et dans les vallées de la Vesdre, du Wayai, de la Hoëgne et de l'Ourthe, les opérations s'avèrent beaucoup plus compliquées en raison de l'ampleur des dégâts et de la nécessité d'opérer en porte à porte. Dans les communes desservies par ORES sur ce secteur – Eupen, Baelen, Limbourg, Verviers, Spa, Theux, Ferrières et Hamoir – les équipes locales sont épaulées par des techniciens et du personnel administratif venus en renfort de toutes nos autres régions. Cette solidarité et le formidable travail accompli sans relâche permettent de rétablir le courant chez plus de 15.000 clients de la région en 15 jours.

Durant le dernier week-end de juillet et les premiers jours d'août, les équipes mettent un point d'honneur à poursuivre intensivement les opérations de réparation sur les infrastructures de réseau et chez les clients encore privés d'électricité à Verviers. Les derniers compteurs sont vérifiés et remplacés le cas échéant. Le 3 août, l'ensemble du réseau est de nouveau opérationnel, en conditions certes dégradées, mais qui permettent de réalimenter toute la population. Un numéro vert est par ailleurs mis en place pour les clients n'ayant pu être contactés sur le terrain afin de pouvoir régler les situations encore problématiques.

Le travail délivré et le résultat obtenu par les équipes en trois semaines ont tout simplement été phénoménaux. Ils ont été salués par la population et les responsables locaux de manière unanime. Dans ces situations extrêmes, la taille d'ORES, la capacité de mobilisation et les compétences de ses équipes sont des atouts considérables, qui bénéficient à nos clients et nos communes.

Développements sur le réseau électrique

Le réseau électrique d'ORES s'est accru de près de 300 km en 2021. Dans le cadre de notre politique d'investissement, nos équipes ont installé 132 nouvelles cabines de distribution, elles ont procédé à près de 9.200 nouveaux raccordements de clients en basse tension et posé plus de 13.500 nouveaux compteurs. Elles ont entretenu 120 km de réseau électrique aérien et procédé à l'enfouissement de 64 km de lignes.

La modernisation des infrastructures électriques et leur adaptation au développement toujours plus intensif du renouvelable passe aussi par la digitalisation et la « smartisation » du réseau. Ces évolutions concernent en

particulier les postes de transformation haute tension/moyenne tension qui assurent la liaison entre le réseau du gestionnaire de réseau de transport (GRT) Elia et le réseau de distribution électrique, ainsi que les cabines de distribution principales. À la fin 2021, ORES comptait 126 points d'interconnexion avec le réseau de transport et 22.897 cabines de distribution, dont 11,18% 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.





L'innovation au service de la flexibilité et de la transition

À Lierneux, un parc de 6 éoliennes d'une capacité totale d'injection de 19,2 MW est raccordé au réseau de distribution. Les éoliennes sont installées à grande distance des habitations et le réseau de distribution local, initialement prévu pour distribuer l'électricité à une population peu dense, n'est pas en mesure d'accueillir toute la production de ce parc (19,2 MW de puissance totale). Dans un cas comme celui-là, où offre et demande électriques ne sont pas concomitantes, les risques de congestion sont bien réels. La capacité du parc est donc bridée à un seuil de sécurité, limitant l'injection à 11,7 MW.

Pour accueillir ces nouvelles productions vertes et locales, ORES procède chaque année à des investissements sur ses réseaux. Parallèlement, nous collaborons aussi avec différentes instances académiques pour développer de nouvelles technologies visant à accélérer, à moindre coût, l'intégration du renouvelable. Avec une spin-off de l'ULiège, Blacklight Analytics, et d'autres partenaires, nous avons travaillé au développement d'un algorithme capable de prédire

plus finement les congestions sur le réseau. Son nom : « O-One » pour ORES - Operator Network Expert. Expérimenté sur le parc éolien de Lierneux durant près de deux ans, cet outil de gestion active du réseau est opérationnel depuis mars 2021 et permet de mieux anticiper les risques, pour aller au-delà des limites d'injection imposées aux éoliennes. Le parc de Lierneux a ainsi pu augmenter la moyenne de sa production de 5 à 6 % pendant la période de tests, avec un pic jusqu'à 10 % de production supplémentaire en fin de projet pilote.

Cette technologie est déjà utilisée sur un autre champ éolien à Floreffe et en Wallonie, plusieurs dizaines d'autres unités de production verte – éoliennes mais aussi photovoltaïques ou de cogénération – l'adoptent progressivement au fil des mois. Pour ORES, la solution « O-One », couplée aux investissements dans les infrastructures de réseau prévus les prochaines années, doit permettre de multiplier par trois la capacité d'accueil du renouvelable d'ici à 2028 (de 1.906 à 6.282 MVA).

Déploiement de la fibre optique : un projet pilote et une convention ouverte à tous les opérateurs télécoms

En janvier 2022, Proximus et ORES ont signé une convention organisant l'utilisation des poteaux électriques d'ORES pour le déploiement de la fibre optique en Wallonie. Cette convention fait suite à un projet pilote réalisé à Namur durant l'année 2021, dans le cadre duquel 177 habitations ont été connectées à la fibre grâce à la pose de deux kilomètres de gaines installées sur 50 poteaux d'ORES. À cette occasion les CEO des deux entreprises, Guillaume Boutin et Fernand Grifnée, et le bourgmestre de Namur, Maxime Prévot, ont rappelé l'importance de la fibre optique pour le développement wallon. Les résultats de ce projet pilote se sont révélés particulièrement encourageants et il a été étendu à d'autres zones.

Le déploiement de la fibre sur les poteaux électriques – plutôt que via des câbles enterrés – permet d'accélérer le raccordement des usagers tout en réduisant fortement les impacts liés aux travaux pour les riverains.

La nouvelle convention représente donc un jalon important pour un déploiement encore plus rapide de la fibre en Wallonie, qui compte tenu de l'accélération devrait dépasser après 2028 l'objectif de 70% de couverture fixé par Proximus. La convention est ouverte à tous les opérateurs télécoms actifs en Belgique aux mêmes conditions et au même prix.



Gaz

Rénovations et conversion

Sur les réseaux de gaz, des travaux d'investissements ont également été entrepris en 2021, principalement dans le contexte de la rénovation des infrastructures. Près de 80 km de nouvelles conduites ont été posés dans le contexte de petites extensions locales. L'assainissement des anciennes conduites s'est poursuivi à un rythme ralenti par les conditions sanitaires ; à la fin 2021, les réseaux d'ORES comptent 56 kilomètres de conduites en fonte nodulaire ou en fibrociment, soit 0,5% de la longueur totale

du réseau. Outre ces désaffectations et les rénovations de conduites en acier remplacées par du polyéthylène (18km), les principaux travaux concernent le raccordement de nouveaux clients sur le réseau, avec plus de 7.400 nouveaux branchements et près de 10.900 compteurs supplémentaires, ainsi que l'installation d'une cinquantaine de nouvelles cabines sur le réseau de distribution et chez des clients gros consommateurs de gaz. Près de 3.000 branchements ont été rénovés durant l'année.



Dinant : grands travaux utiles

En mars et avril 2021, de grands travaux ont été réalisés dans le centre-ville de Dinant dans le cadre du plan de modernisation des réseaux de distribution de la Ville. Outre le remplacement d'installations électriques vétustes, le chantier prévoyait aussi le remplacement d'une conduite de gaz naturel basse pression en acier par une canalisation en polyéthylène et le passage de cette portion du réseau en moyenne pression (4 bars). L'objectif était de répondre à de nouveaux ou futurs

besoins de la population : raccordements de productions d'énergie verte décentralisées, nouvelles solutions de chauffage, mobilités alternatives, etc. Ces travaux, représentant un investissement global de près de 350.000 €, ont été menés en étroite collaboration avec les autorités communales et les services de Police, afin de garantir la meilleure information possible aux riverains, l'établissement d'un plan de circulation alternatif efficace et une sécurité optimale.

Une attention constante pour la sécurité

Dans une approche préventive, les réseaux de distribution de gaz naturel sont contrôlés dans le cadre de la recherche systématique de fuites, à raison de quelque 20% de leur longueur totale chaque année ; 2.052 km de canalisations moyenne ou basse pression ont été contrôlés en 2021, soit pratiquement l'équivalent de l'année précédente. Le nombre de fuites détectées et réparées dans le cadre de cette recherche systématique est encore en diminution de 15%, ce qui témoigne de l'amélioration de la qualité des réseaux suite 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 quatre ans se traduisent par une meilleure communication et plus de synergies entre les différents gestionnaires de câbles et conduites pour la réalisation de leurs travaux. Cette concertation vise à 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 de près de 18%. 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. En revanche, les fuites réparées sur des branchements en raison notamment de défauts de matériel sont en hausse de 12% en 2021, mais leur nombre demeure inférieur à celui de l'année 2019.

Canalisations contrôlées (en km)	2020	2021
Moyenne pression	779	833
Basse pression	1.307	1.219
Total	2.086	2.052

Réparation de fuites sur réseau gaz	2020	2021
Interventions suite à un appel de tiers	1.002	1.156
Interventions suite à un contrôle systématique sur le réseau	223	189

Temps d'intervention urgente sur réseau gaz après dégâts (en heure)	2020	2021
Durée moyenne d'arrivée sur site (appel - arrivée)	00:56:59	00:45:50
Durée moyenne d'intervention (arrivée - fin)	01:03:28	01:12:46
Temps d'arrivée et intervention (appel - fin)	02:00:27	01:58:36

Conversion du gaz pauvre au gaz riche

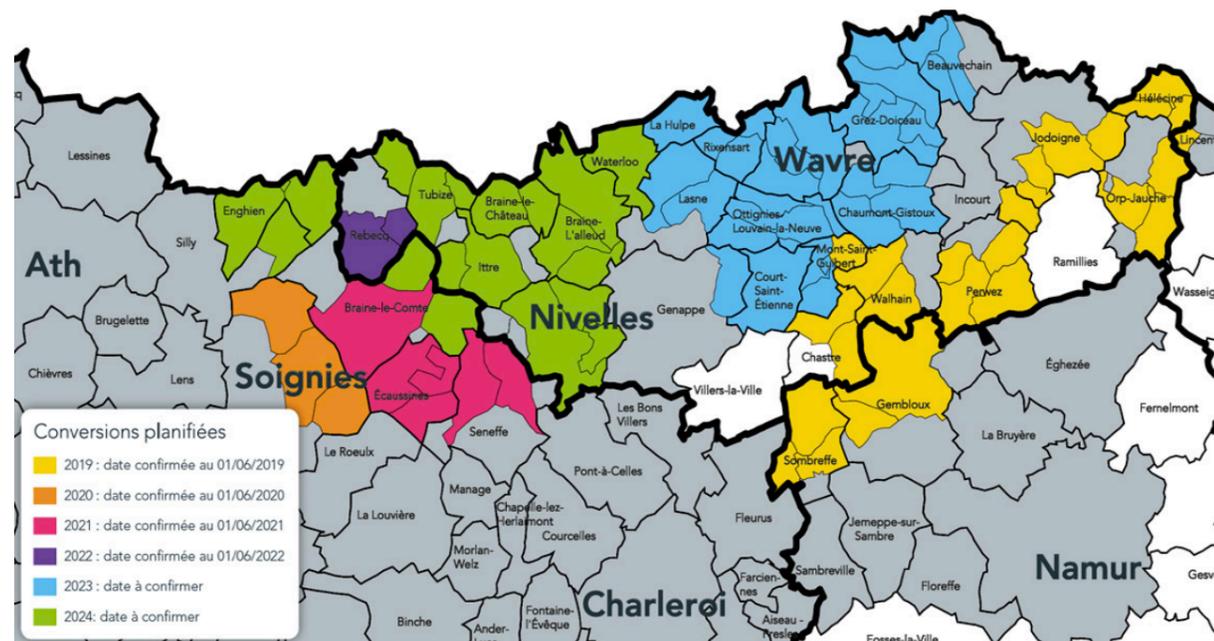
En 2021, les travaux de conversion progressive des réseaux alimentés en gaz pauvre vers le gaz riche se sont poursuivis selon les modalités annoncées au début du programme. Sur le territoire couvert par ORES, une trentaine



de communes étaient alimentées à l'origine en gaz « pauvre » – à faible pouvoir calorifique – importé des Pays-Bas. Suite à l'annonce de l'arrêt prochain de leurs exportations par nos voisins néerlandais, les réseaux des communes concernées passent progressivement au gaz riche. Pour ORES, l'opération a lieu de manière phasée entre 2019 et 2024.

Après Chastre, Gembloux, Hélicine, Incourt, Jodoigne, Lincet, Mont-Saint-Guibert, Orp-Jauche, Perwez, Sombreffe et Walhain, converties en 2019, puis Soignies en 2020, ce sont les localités d'Arquennes, Écaussinnes-d'Enghien, Écaussinnes-Lalaing, Marche-lez-Écaussinnes et Feluy qui sont passées au gaz riche en 2021. Nos équipes s'assurent de convertir le réseau et d'organiser le remplacement éventuel du régulateur de pression situé à proximité du compteur des clients. Elles sensibilisent également ces derniers quant à la nécessité d'adapter éventuellement aussi certains appareils ménagers pour l'utilisation du gaz riche.

La suite des opérations concernera Rebecq en 2022, et ensuite les communes colorées en bleu et en vert sur la carte ci-dessous, dont les réseaux seront convertis respectivement en 2023 et 2024. Un plan de communication structuré est aussi prévu pour permettre aux clients concernés de prendre leurs dispositions bien à l'avance en vue de cette conversion.



Gestion du parc d'éclairage public communal

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 présents sur les voiries communales, dans les parcs ou les places publiques, de même que les ouvrages d'illumination qui mettent en valeur certains édifices communaux (voir aussi le chapitre 3. « Transition énergétique et environnement »).

À la fin 2021, le nombre de luminaires gérés par l'entreprise est en très légère augmentation (+ 0,5%), mais la puissance installée et la consommation globale sont en diminution, de l'ordre respectivement de 6% et 5,2% par rapport à 2020. Cette situation est majoritairement liée aux performances des nouveaux luminaires LED équipés de systèmes de dimming. Grâce au dimming, l'économie globale réalisée à l'échelle du territoire des communes gérées par ORES se chiffre à plus de 23.000 kWh par jour en 2021.



Évolution de la composition du parc de luminaires gérés par ORES

Ouvrages par type de lampe	2020	2021
NaLP - sodium basse pression	83.909	64.765
NaHP - sodium haute pression	232.746	211.846
MHHP - halogénures/iodures métalliques	68.190	66.301
LED - diodes électroluminescentes	74.812	119.457
Autres	867	763
Total	460.524	463.132

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. L'utilisation de cette fonctionnalité par les clients via www.ores.be continue à être très soutenue ; elle a encore

été facilitée en 2021 par le fait que le formulaire de notification permet désormais de signaler plusieurs lampadaires en panne en une seule opération. En 2021, les signalements directs ou indirects ont conduit à la réparation de 35.246 points lumineux sur le réseau. Par ailleurs, 37.634 autres luminaires ont fait l'objet d'un entretien préventif.

	2020	2021
Nombre de signalements de luminaires défectueux via le site web d'ORES (citoyens) ou l'application destinée aux communes	44.395	40.758

Enfin, l'éclairage public permet aussi aux communes de mettre leur patrimoine architectural en valeur. Des projets d'illumination ont encore été menés en 2021 par les bu-

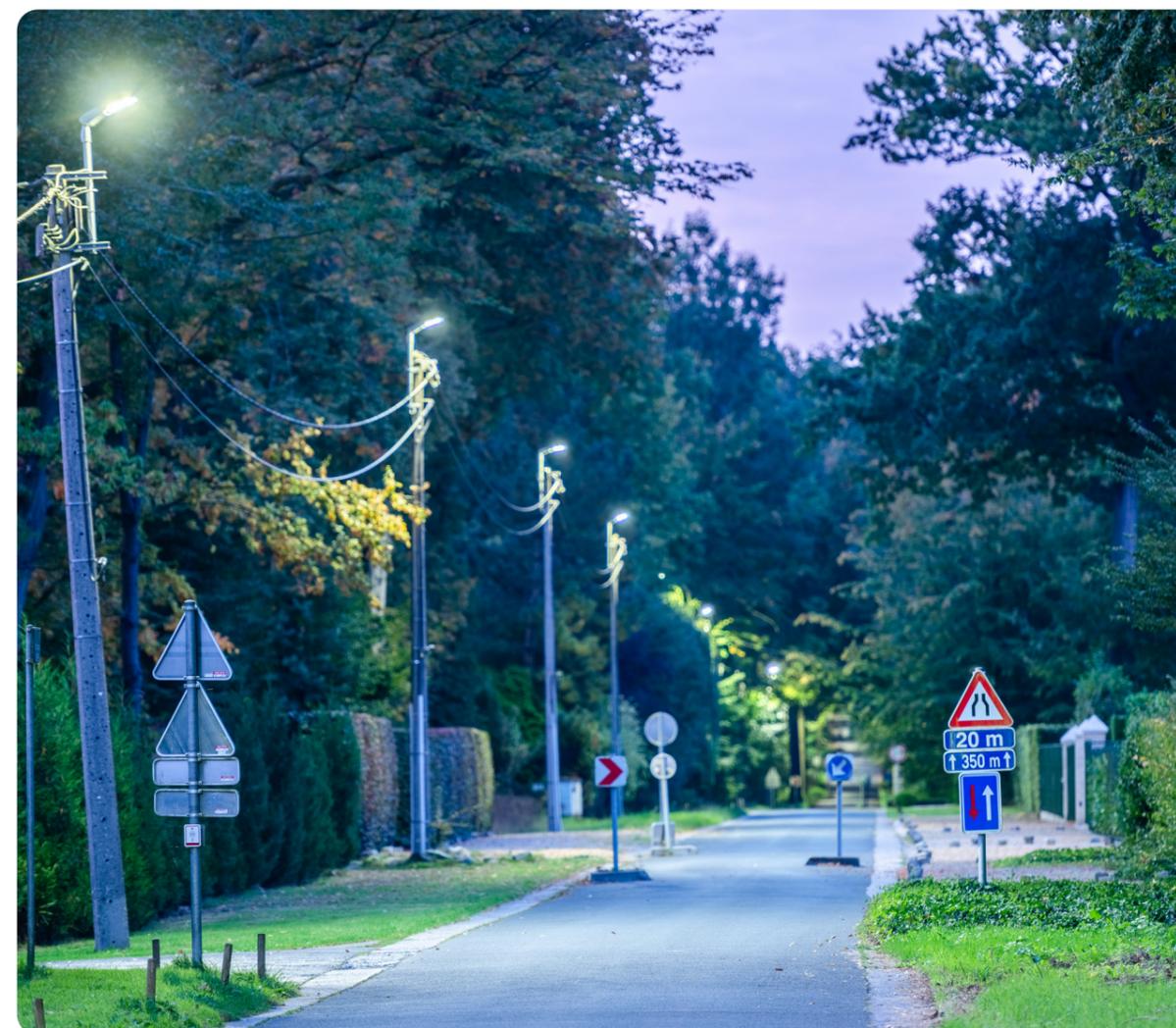
reaux d'étude de l'entreprise. Ce fut le cas à Sambreville, avec le projet de relighting de l'église Saint-Victor, inauguré à la fin octobre et illustré ci-dessous.



Faciliter la vie des communes avec le Service Lumière

Depuis deux ans, ORES propose aux villes et communes un nouveau service ayant pour objet de les accompagner dans la gestion des entretiens et réparations de leur parc d'éclairage public non couverts par l'obligation de service public. Concrètement, l'entreprise assure l'ensemble de ces prestations moyennant le paiement d'un montant forfaitaire, revu annuellement. Au début 2022, 91% des communes dont

l'éclairage public est géré par ORES avaient déjà adhéré au Service Lumière. Les retours d'expérience des bénéficiaires sont plus que favorables : service plus efficace, simplification des démarches administratives, meilleure prédictibilité des coûts et accélération des délais d'exécution par rapport au système du passé. Et tout cela, au bénéfice final des citoyens et de leur qualité de vie.



5. Le client au cœur de notre activité

ORES veut faciliter la vie de ses clients. Au cours d'une année marquée à la fois par la poursuite de la pandémie, la hausse progressive des prix de l'énergie et les conséquences terribles des inondations pour les sinistrés, notre entreprise a renforcé son service au client et accompagné les autorités dans l'opérationnalisation des mesures d'aide décrétées par ces dernières.



Dans l'exercice de ses différents métiers, ORES prend systématiquement en compte l'évolution des besoins des clients afin de leur proposer un service à la mesure de leurs attentes. En 2021, nous avons concrétisé plusieurs initiatives en ce sens, notamment au travers de notre site web qui est devenu la plateforme d'accès privilégiée par les clients pour les services et informations diverses autour de nos activités. Dans nos missions et obligations de service public à caractère social, les mesures mises en place suite à la pandémie ont été complétées par les dispositifs d'aide décidés par le Gouvernement wallon, avec un accent particulier sur la réponse aux difficultés rencontrées par les populations vulnérables.

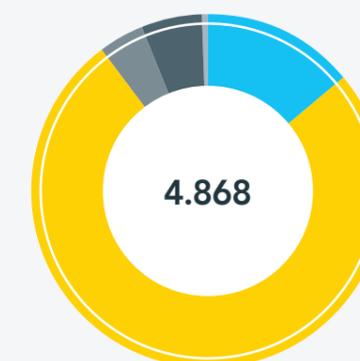
L'expérience-client comme boussole

En 2021, les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients pour mesurer la qualité de nos services se sont poursuivies. En moyenne sur l'année, la note de satisfaction globale des clients contactés à la suite d'interactions ou de travaux menés à leur domicile atteint la note de 8,14/10. Cet indicateur faisait d'ailleurs partie, comme en 2020, 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 vise 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 insatisfaits rappelés et il a été dépassé, avec un score de 95,44% en moyenne sur l'année. Outre les leçons tirées pour l'interne, en vue de l'amélioration du service, les retours d'expérience permettent de sensibiliser les sous-traitants d'ORES et notamment les entrepreneurs en charge des chantiers d'excavation et de terrassement, puisqu'une majorité de plaintes concerne les travaux réalisés en trottoir devant les habitations des clients lors 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 – web et réseaux sociaux – est d'ailleurs aujourd'hui celui qui est privilégié par les clients pour leurs interactions avec ORES. En 2021, le nombre de plaintes reçues était en augmentation de 34,5% par rapport à l'année précédente, une situation à mettre en parallèle avec la reprise des activités après le ralentissement de 2020 et les retards accumulés durant cette année. Par ailleurs, le nombre de réclamations reçues par le canal digital est en nette augmentation (+ 47%).

Nombre de plaintes reçues en 2021 par canal de contact



3.688 Digital (web et email)

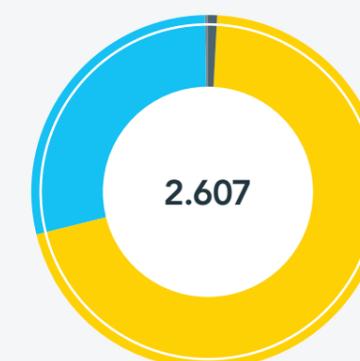
685 Téléphone

264 Enquête de satisfaction

205 Courrier

26 Autre

Demandes d'indemnisation



1.837 Digital (web et email)

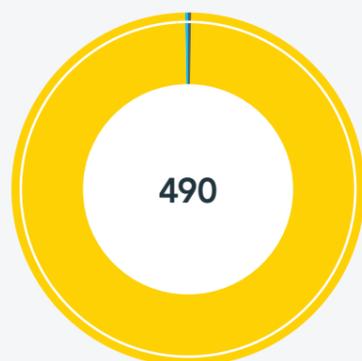
742 Courrier

23 Téléphone

5 Autre



Demandes de médiation



488 Digital (web et email)

1 Courrier

1 Téléphone

0 Autre

Types de plainte/demandes	Reçues	Fondées
Insatisfaction	4.868	2.668
Indemnisation	2.607	670
Médiation	490	84

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. Après une dégradation en 2020, le temps moyen de traitement et de réponse pour les

dossiers d'indemnisation est pratiquement revenu à la normale en 2021 (33 jours). Les autres délais sont restés constants et démontrent la volonté de notre entreprise de traiter toute demande dans le respect des attentes du client.

Types de plainte	Délai moyen de traitement (en jours)
Insatisfaction	20
Indemnisation	33
Médiation	21

Respect des délais

La qualité des travaux réalisés chez les clients par les techniciens d'ORES et les entrepreneurs sous-traitants fait aussi l'objet d'un suivi rigoureux. Outre les relevés d'index à domicile une fois tous les deux ans, les interactions « physiques » avec les services d'ORES se produisent généralement dans des moments importants de la vie des clients, par exemple à l'occasion de la construction de leur logement et du raccordement aux réseaux d'énergie (voir ci-contre).

ORES veut prendre en compte chaque demande et exécuter chaque travail dans le délai fixé par le régulateur, 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. Les délais se sont dégradés en 2021 en raison des retards encourus l'année précédente et de la disponibilité du personnel dans le contexte de pandémie.

Respect des délais en 2021

Offres de raccordement au réseau électrique basse tension



Raccordements au réseau électrique basse tension



Raccordements au réseau électrique basse tension



Amélioration de l'offre digitale

Les évolutions numériques transforment le monde et les attentes des clients. Disponibilité, rapidité de service, accessibilité, vitesse de réponse prennent une importance croissante dans la manière dont les utilisateurs envisagent leurs interactions avec les opérateurs de service. Une grande majorité de clients préconisent aujourd'hui les canaux digitaux pour leurs relations avec ORES. De plus, la pandémie et les mesures de restrictions sanitaires ont accru la nécessité de passer par ces moyens « distanciels ». En 2021, 69% des contacts clients ont eu lieu par cette voie. Le site web a enregistré plus de 2,1 millions de visites sur l'année, soit une hausse de 18,5% par rapport à 2020.

La part des contacts dits mobiles augmente encore également pour les opérations de « transaction en ligne », dont 37% passent aujourd'hui via smartphone ou tablette. Le principal motif d'interaction reste le relevé d'index qui représente 74% des contacts sur www.ores.be.

Durant l'année 2021, les « parcours client » sur le site web ont encore été optimisés et de nouvelles vidéos explicatives ont été intégrées de manière à faciliter les démarches des internautes. C'est le cas pour les demandes de raccordement et les travaux associés et aussi pour les plaintes (voir chiffres ci-avant).

Aides aux sinistrés et primes énergie

The screenshot shows the ORES website interface. At the top, there are navigation tabs: 'À PROPOS D'ORES', 'GOVERNANCE', 'INFORMATIONS FINANCIÈRES', 'AIDE & CONTACT', and 'FR'. Below the header, the ORES logo is displayed. The main content area features a large image of flooded houses with the headline 'BESOIN D'AIDE SUITE AUX INONDATIONS DE JUILLET 2021 ?'. Below this, there are several sections of text and links, including 'Vous êtes en défaut de paiement?', 'Obtenez une prime de 550€', and 'Désactivez la fonction de prélèvement de votre compteur'. At the bottom, there are sections for 'FORMULAIRES', 'ACCÈS RAPIDE', 'CONTACTS', and 'PANNES ET URGENCES'.

Le site web d'ORES est aussi la plateforme à travers laquelle les citoyens peuvent accéder aux aides et primes mises en place par le Gouvernement wallon dans le contexte des inondations de juillet 2021 et suite aux fortes augmentations de prix intervenues sur le marché de l'énergie à partir du second semestre. Les équipes en charge du digital ont rapidement adapté les pages du site de manière à informer et guider les clients de la manière la plus conviviale possible vers les informations, les procédures et les formulaires de demande pertinents pour leurs cas respectifs.

Un call center très sollicité

À côté du canal digital, la qualité du service passe aussi par la considération témoignée aux utilisateurs préférant d'autres moyens de communication plus traditionnels. À travers notre filiale Connexio spécialisée dans les activités de contact clientèle, nous veillons à préserver ces solutions pour les clients, notamment à travers nos trois numéros d'appels spécifiques. Implantée à Gosselies et Eupen, Connexio a pour mission de répondre aux questions des clients et de fournir toutes informations relatives aux services proposés par ORES. Ces informations sont délivrées non seulement par téléphone, mais aussi par courriel, par « chat » en ligne, voire tout autre moyen de communication approprié. En 2021, dans le contexte déjà évoqué plus haut, le trafic téléphonique a encore augmenté et le cap des 800.000 appels reçus a été dépassé (+ 12% par rapport à 2020). Connexio a ainsi traité près de 31% des interactions avec la clientèle, hors contacts « physiques » dans nos douze bureaux d'accueil. Ceux-ci sont majoritairement situés dans les principaux sites d'exploitation de l'entreprise. Ils sont à la disposition de la clientèle notamment pour le rechargement des cartes de compteurs à budget.

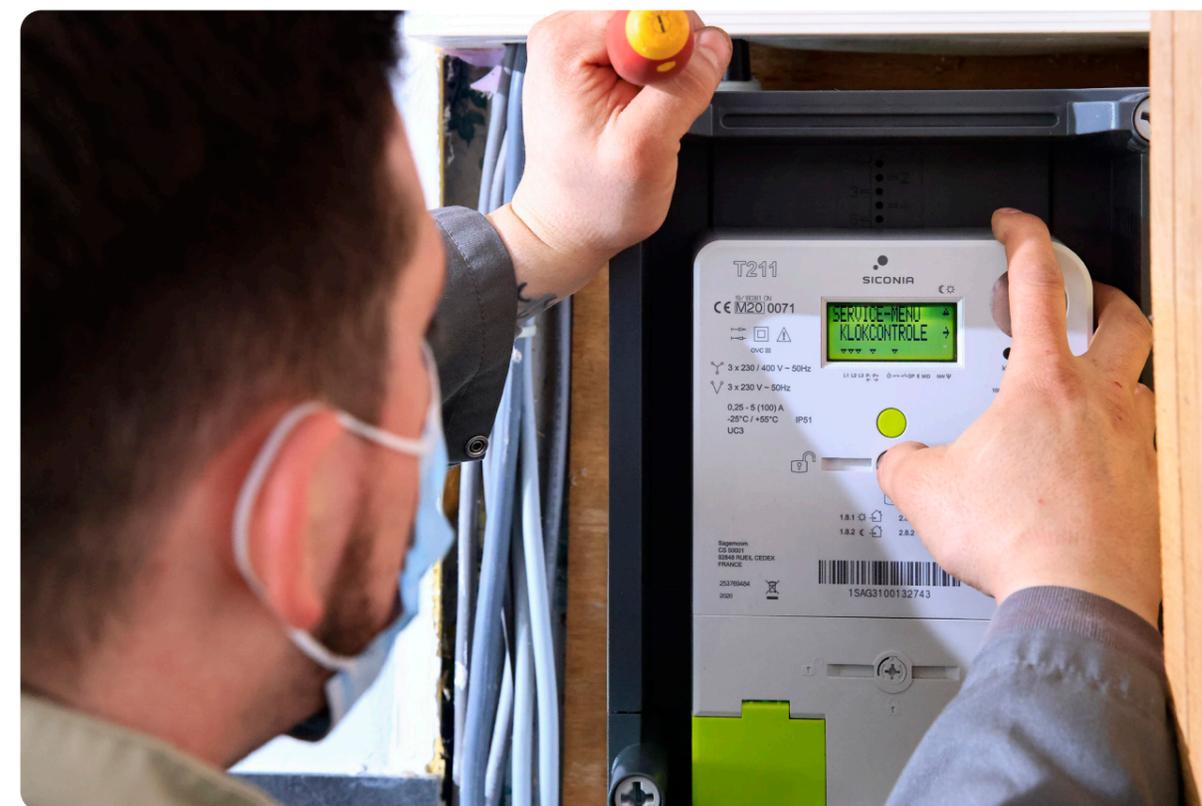
Des raccordements facilités

En 2020, ORES avait annoncé le lancement officiel du service Connect My Home. Initié sous forme d'un pilote en 2015, il s'agissait d'une première nationale : pour la première fois, quatre gestionnaires de câbles et conduites - ORES, Proximus, VOO et SWDE - proposaient 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 pour le client. Une fois planifiés, les travaux sont effectués en une journée, voire une demi-journée et le client gagne du temps en s'épargnant efforts et stress. En 2021, Connect My Home a été élargi à l'ensemble du territoire d'ORES et des contacts sont en cours pour y intégrer d'autres opérateurs intéressés.

Gestion des données de consommation et compteurs communicants

L'une des missions essentielles d'ORES vis-à-vis des clients consiste à relever, valider, conserver et transmettre leurs données de consommation à leur(s) fournisseur(s). À la fin 2021, l'entreprise gérait 1.481.000 compteurs électriques et près de 572.000 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 depuis des années.

Progressivement, les compteurs électromécaniques vont faire place aux compteurs numériques communicants. Le programme d'installation de ce type de compteur chez les clients est entré dans une nouvelle dimension en 2021 et le cap des 30.000 compteurs numériques a été franchi en octobre. Le programme mis en place organise le déploiement de ces compteurs dans le but de maximiser les retombées positives pour les clients et plus largement pour la société. Le nouvel objectif visé est de dépasser 80.000 compteurs installés au terme de l'année 2022.



Lutter contre la précarité énergétique

ORES s'engage résolument dans l'inclusion sociale et l'aide aux clients précarisés. Dans le cadre de nos obligations de service public, nous accompagnons activement les personnes en difficulté.

Dans ce contexte, en novembre 2020, un projet pilote lié au prépaiement de l'énergie a été initié en Province de Namur. Organisé sous l'égide de la Direction générale de l'Aménagement du Territoire, du Logement, du Patri

moine et de l'Énergie du Service Public wallon, ce projet a permis à nos équipes d'accompagner un groupe de clients que nous avons équipés de compteurs communicants digitaux afin de leur permettre d'expérimenter le prépaiement de l'énergie à distance, par internet. Plus de 3.600 compteurs électriques de ce type ont été installés au lieu de compteurs à budget classiques, avec des résultats très satisfaisants pour les clients concernés. Ce projet fait l'objet d'un accompagnement par le département des Sciences de la Famille de l'UMons afin de mesurer qualitativement et quantitativement l'impact de l'introduction des compteurs dans les pratiques de ménages et en particulier dans un contexte de précarité énergétique. Un premier rapport remis en mai 2021 a mis en évidence des retours majoritairement positifs de la part des clients ayant bénéficié de l'installation de ces nouvelles technologies (et des outils en ligne associés). Le rapport a aussi souligné la nécessité d'un accompagnement ciblé.

ORES veut faire du déploiement des compteurs communicants un outil d'inclusion sociale et de renforcement de la lutte contre la précarité énergétique. Nous participons aussi 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 » devant être mis en place à Verviers durant le second semestre 2021 avec la société de logements sociaux Logisvesdre a été quelque peu retardé à la suite des inondations qu'a connues la Ville. L'objectif est d'équiper 24 maisons unifamiliales de panneaux photovoltaïques et de compteurs communicants de manière à tester une communauté d'énergie renouvelable en basse tension avec leurs occupants.

Outre les compteurs communicants à prépaiement – qui équipent déjà plus de 7.600 clients – ORES continue de gérer un parc de compteurs à budget classiques, rechargés par les clients grâce à une carte individuelle. Cette technologie arrive en fin de vie, mais elle doit être maintenue jusqu'à son remplacement complet.

Compteurs à budget

Situation à fin 2021

	Électricité	Gaz naturel	Total
Parc total de compteurs à budget installés	121.836	47.792	169.628
Nombre de compteurs à budget actifs	33.506	18.335	51.841
Pourcentage de compteurs à budget actifs	27,5%	38,4%	30,6%
Nombre total de rechargements	658.047	152.465	810.512

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 complexe avec leur fournisseur commercial. Le nombre de clients sociaux est en hausse par rapport à 2020 (+ 18%), alors que les clients dits « sous fournisseur

X » baissent constamment (- 35%), vu les mesures prises à l'instigation de nos équipes pour régler ces situations problématiques.

Suites aux inondations et aux hausses des prix de l'énergie, le Gouvernement wallon a instauré en 2021, le statut de client protégé conjoncturel qui permet aux particuliers sinistrés ou en difficulté de bénéficier du tarif social pour une période déterminée. ORES a mis en place une campagne de communication pour informer les clients de ces possibilités, ainsi que des primes mises en place.

ORES fournisseur - nombre de clients	Électricité	Gaz naturel	Total
Fournisseur social	36.866	18.189	55.055
Fournisseur X	4.684	1.944	6.628

ORES joue aussi le rôle de facilitateur pour les clients en difficulté en participant aux Commissions locales pour l'énergie (CLE), en collaboration avec les CPAS et les conseils d'action sociale communaux. Ces CLE se réu-

nissent 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 2021	Électricité	Gaz naturel	Total
Dossiers relatifs à la fourniture minimale	36	-	36
Dossiers relatifs à la perte du statut de client protégé	1.157	618	1.775
Dossiers relatifs à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz naturel en période hivernale	-	760	760

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

L'environnement et le marché dans lesquels ORES évolue connaissent des changements majeurs liés notamment à la transition énergétique, à la digitalisation et aux nouveaux types d'organisation du travail. Pour relever ces défis, l'entreprise s'adapte, en misant tout à la fois sur des solutions RH renforcées, le développement des compétences du personnel, une gestion des talents ambitieuse et responsable et une politique de prévention restructurée, axée sur le mieux-être des collaborateurs.

En matière d'organisation du travail, la poursuite de la crise sanitaire en 2021 a maintenu une pression forte sur les équipes et sur les travailleurs à titre individuel également. Les phases consécutives d'assouplissement des mesures, puis de reconfinement, ont été gérées par la structure COVID interne mise en place en 2020, en concertation avec les instances de dialogue social. Avec un objectif majeur, être en capacité de poursuivre nos missions de service public, essentielles pour la population, tout en préservant au mieux la sécurité et le bien-être des membres du personnel.

Mieux organisés pour relever les défis

L'organisation de ressources humaines (RH) a mis à profit l'année 2021 pour s'interroger sur son fonctionnement et son efficacité. Dans le cadre d'un trajet baptisé « Horizon », elle a procédé à une évaluation interne et un benchmark par rapport à d'autres modèles comparables. Elle a alors redéfini sa politique afin de pouvoir accompagner durablement la transformation de l'entreprise et la ges-



tion du changement dans une démarche de cocréation. Il s'agit de favoriser l'engagement, le développement et la reconnaissance des collaborateurs, en veillant à améliorer leur bien-être, élément-clé de leur épanouissement. Les outils et les processus RH ont aussi fait l'objet d'une analyse approfondie afin d'enrichir « l'expérience-collaborateur » et de mieux accompagner les managers dans le leadership de confiance. De plus, dans un environnement de concurrence sur le marché du travail et de « guerre des talents » sur certains profils en pénurie, ORES souhaite aussi renforcer sa marque employeur.

Les modifications structurelles et organisationnelles au sein de la Direction RH se mettent en place en ce début 2022. Toutefois, le travail accompli durant l'année 2021 a trouvé des réalisations très concrètes.

Emploi, recrutement et formation

L'entreprise a continué à rechercher de nouveaux talents, non seulement pour combler les départs en retraite mais aussi dans le contexte de sa transformation et des nouveaux métiers liés à la digitalisation. Si la pandémie avait ralenti le rythme des recrutements en 2020, une reprise graduelle s'est amorcée en 2021 et 142 nouveaux collaborateurs ont rejoint les rangs d'ORES – pour 130 départs. Les « ORES TechniDays », journées de recrutement spécifiques aux techniciens, ont encore dû être aménagées dans leur organisation pour respecter les mesures sanitaires ; elles ont cependant permis l'engagement d'une vingtaine de techniciens.

Fin 2021, l'effectif total d'ORES comptait 2.383 collaborateurs actifs – dont 2.239 sous contrat à durée indéterminée. Le personnel féminin représente 32,44% des membres du personnel. En 2022, l'entreprise prévoit de recruter près de 250 nouveaux collaborateurs.

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

	Personnel employé	Personnel de maîtrise	Personnel d'encadrement	Personnel de direction	Total
Hommes	48,26%	10,78%	8,27%	0,25%	67,56%
Femmes	26,02%	3,06%	3,19%	0,17%	32,44%
Total	74,28%	13,84%	11,46%	0,42%	100,00%

Groupes d'âge	Personnel employé	Personnel de maîtrise	Personnel d'encadrement	Personnel de direction	Total
< 30	9,65%	0,00%	0,55%	0,00%	10,20%
≥ 30 < 50	50,99%	7,09%	7,81%	0,17%	66,06%
≥ 50	13,64%	6,75%	3,11%	0,25%	23,74%
Total	74,28%	13,84%	11,46%	0,42%	100,00%



L'année 2021 a aussi vu l'aboutissement d'un projet entamé de longue date : la mise en place et l'opérationnalisation de la plateforme de formation en ligne Talentsoft. Les derniers modules consacrés à la gestion de la formation, la gestion du développement et à la revue des talents ont été mis en ligne. La plateforme permet de renforcer l'offre en formations, d'introduire des méthodes d'apprentissage plus diversifiées et plus actuelles (ex : e-learning, formations à distance, vidéos,...) et de faciliter l'accès aux formations et à leur contenu pour chaque collaborateur. D'autre part, elle consacre la digitalisation de nombreux

processus telle la gestion du développement et de la reconnaissance, les fiches d'appréciation des nouveaux engagés ou des collaborateurs changeant de fonction ou encore la gestion de la performance des cadres. En termes de formation, l'année 2021 est restée placée sous le signe des restrictions et des difficultés liées à l'organisation de formations en présentiel. Le nombre moyen d'heures de formation par membre du personnel s'est toutefois amélioré par rapport à 2020, passant de 14,85 heures à 20,29 heures.

Nombre moyen d'heures de formations en 2021 en heures	Hommes	Femmes	Total
Personnel de direction	9,06	12,60	10,41
Personnel d'encadrement	10,14	15,05	11,52
Personnel de maîtrise	11,16	11,45	11,22
Personnel employé	30,18	17,19	25,29
Total	22,30	16,22	20,29

Autre accomplissement notable : en septembre 2021, un partenariat a été conclu avec le FOREM dans le contexte de la formation et du recrutement de dessinateurs. ORES et le Service public de l'emploi et de la formation professionnelle en Wallonie se sont associés pour proposer une formation – théorique et pratique – aux métiers du dessin assisté par ordinateur et, en particulier, à la maîtrise de l'outil AutoCAD, logiciel utilisé par les employés des bureaux de dessin de notre entreprise. La formation, dispensée à la fois dans les locaux du FOREM à Nivelles et en immersion chez ORES a débouché en février dernier sur l'engagement de 7 nouveaux dessinateurs qui ont rejoint l'entreprise pour un premier contrat de travail d'un an.

Enfin, l'année 2021 a vu ORES poser sa candidature à la certification « TOP Employer ». Pour l'entreprise, il s'agissait de faire évaluer ses pratiques RH par un organisme externe en vue de leur amélioration. Au début 2022, elle obtenait ce titre pour la première fois.



Dialogue et évolutions

L'année 2021 a aussi été marquée par l'expression de tensions internes liées notamment au contexte COVID, en particulier autour de l'organisation du service des gardes et permanences de nuit et de week-end, ainsi que du télétravail. Plusieurs rencontres de concertation ont eu lieu sur ces sujets entre direction et organisations syndicales pour apaiser les tensions et trouver des solutions praticables pour tous. À la fin novembre, trois nouvelles conventions collectives de travail étaient signées. Deux de ces CCT sont relatives aux services de gardes et permanences et organisent la récupération des dimanches et jours fériés, ainsi que l'instauration d'un repos minimal en cas de nuit inférieure à 4 heures sans reprise d'heures supplémentaires. La troisième vise l'organisation des modalités pratiques du travail à distance au sein de l'entreprise.

Mieux agir sur la prévention et la sensibilisation

Compte tenu de la nature de ses activités et des risques qui y sont liés, ORES a développé une dynamique de sécurité qui fait partie de son ADN. Mais depuis plusieurs années, l'entreprise veut faire évoluer cette dynamique de la sécurité vers la prévention et le bien-être, afin de parvenir au « mieux-être », vu comme la résultante d'une prise en compte globale des travailleurs tant dans leur cadre professionnel que privé.

La bonne santé d'un travailleur a un effet direct pour l'entreprise et son travail a un impact sur sa santé privée. L'objectif est de mettre en place une approche globale de prévention des facteurs de risque internes, externes et multidisciplinaires, qui soit en faveur de la santé et la sécurité de tous les travailleurs et les travailleuses. Cette nouvelle approche se fonde sur plusieurs principes directeurs, eux-mêmes structurés autour d'un plan global de prévention à cinq ans. Elle vise une action préventive personnalisée, afin d'augmenter la maturité de la prévention et évoluer vers le mieux-être, avec notamment une attention particulière apportée au bien-être mental.

Pour y parvenir, le Service interne de prévention et de protection au travail (SIPP) a restructuré son organisation et son fonctionnement, dans le sens d'une proximité et d'une disponibilité accrues. En 2021, il a mis en place des modules de formation et de sensibilisation accessibles à distance pour tout le personnel, notamment via l'intranet « InfoRES ». Des séances du « Midi de l'info » ont ainsi été consacrées aux risques psychosociaux et au bien-être au travail, en particulier dans le contexte d'éloignement créé par le télétravail obligatoire. Des webinaires et vidéos de sensibilisation ont été réalisés autour des thèmes liés à l'ergonomie et aux déplacements, sources de nombreux accidents dans l'entreprise depuis plusieurs années.

Des résultats inférieurs aux attentes

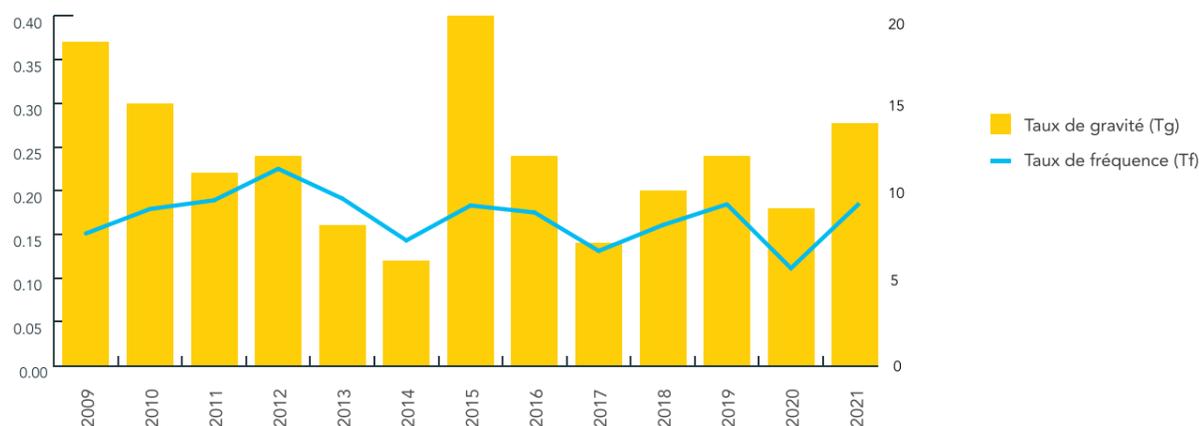
Pour 2021, le SIPP et le Comité de direction avaient souhaité fixer des objectifs de sécurité un peu plus ambitieux et volontaristes que ceux des années précédentes : ne pas dépasser 26 accidents sur l'année, avec un maximum de 712 jours d'incapacité temporaire de travail (ITT), ce

qui correspondait à un taux de fréquence de 7,50 et un taux de gravité de 0,20 pour l'entreprise.

En dépit des actions de sensibilisation répétées, les résultats en fin d'année s'avèrent décevants. L'entreprise a connu une recrudescence d'accidents avec ITT – notamment au mois de novembre – majoritairement liés aux déplacements (54,5% du total) et aux manipulations et manutentions de matériel (33,4%). Elle a aussi connu deux « accidents fluides », c'est-à-dire liés directement aux activités d'exploitation de l'électricité et du gaz. Lors de l'un de ces accidents, survenu en avril, un collègue a été grièvement blessé durant une intervention dans une cabine électrique ; brûlé au troisième degré aux mains, et plus légèrement au visage. Il a dû être héliporté et a été rapidement pris en charge par le centre de traitement des personnes brûlées du Grand Hôpital de Charleroi (Lover-

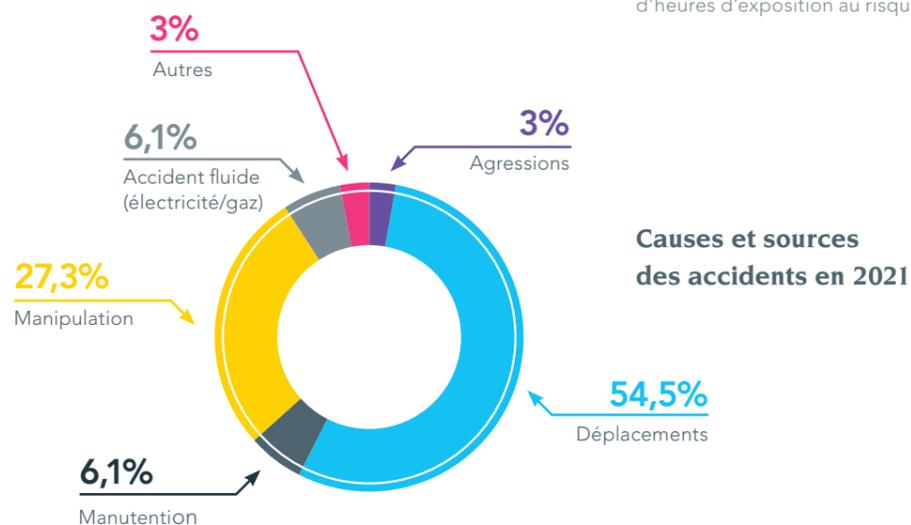
val). De plus, un accident survenu sur le réseau lors de travaux de remplacement d'une ligne électrique a malheureusement coûté la vie à un membre du personnel d'une entreprise sous-traitante.

Au terme de l'année, le bilan interne faisait état d'un total de 33 accidents et de 935 jours d'ITT, soit un taux de fréquence de 9,40 et un taux de gravité de 0,27, bien au-delà des objectifs fixés. Face à l'accumulation des accidents graves et moins graves, il a été décidé de renforcer la présence sur le terrain de la ligne hiérarchique, de procéder à des rappels systématiques des règles et procédures de sécurité, et d'encourager également le signalement des situations – potentiellement – dangereuses par l'ensemble du personnel afin d'éviter de reproduire des situations à risque.



Tg = nombre de journées de travail perdues par incapacité temporaire pour 1.000 heures travaillées.

Tf = rapport entre le nombre total d'accidents de travail ayant entraîné une incapacité totale d'un jour au moins et le nombre d'heures d'exposition au risque (multiplié par 1.000.000).



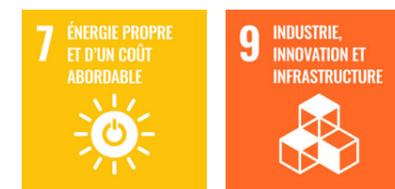
Causes et sources des accidents en 2021

7. Gouvernance et transparence

Les règles de gouvernance sont encadrées par la « Charte de Gouvernance d'entreprise » qui a fait l'objet d'une modification en octobre 2021. L'entreprise a aussi engagé une réflexion qui a conduit à une réorganisation interne mise en œuvre au début 2022, ainsi qu'à un réagencement de son plan de transformation. Par ailleurs, l'année a été consacrée à la procédure de renouvellement des mandats de gestionnaire de réseau de distribution par les villes et communes wallonnes pour une nouvelle période de 20 ans.

La charte de gouvernance d'ORES, disponible sur son site internet, fixe les modalités de fonctionnement et les règlements des organes 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 et aux exigences du Code des sociétés et associations, le présent rapport annuel fait état des missions de ces organes, de leur fonctionnement, de leur composition, ainsi que de la rémunération de leurs membres. Toutes ces informations sont disponibles au titre « Rapports de rémunération » (pp. 120 à 134).

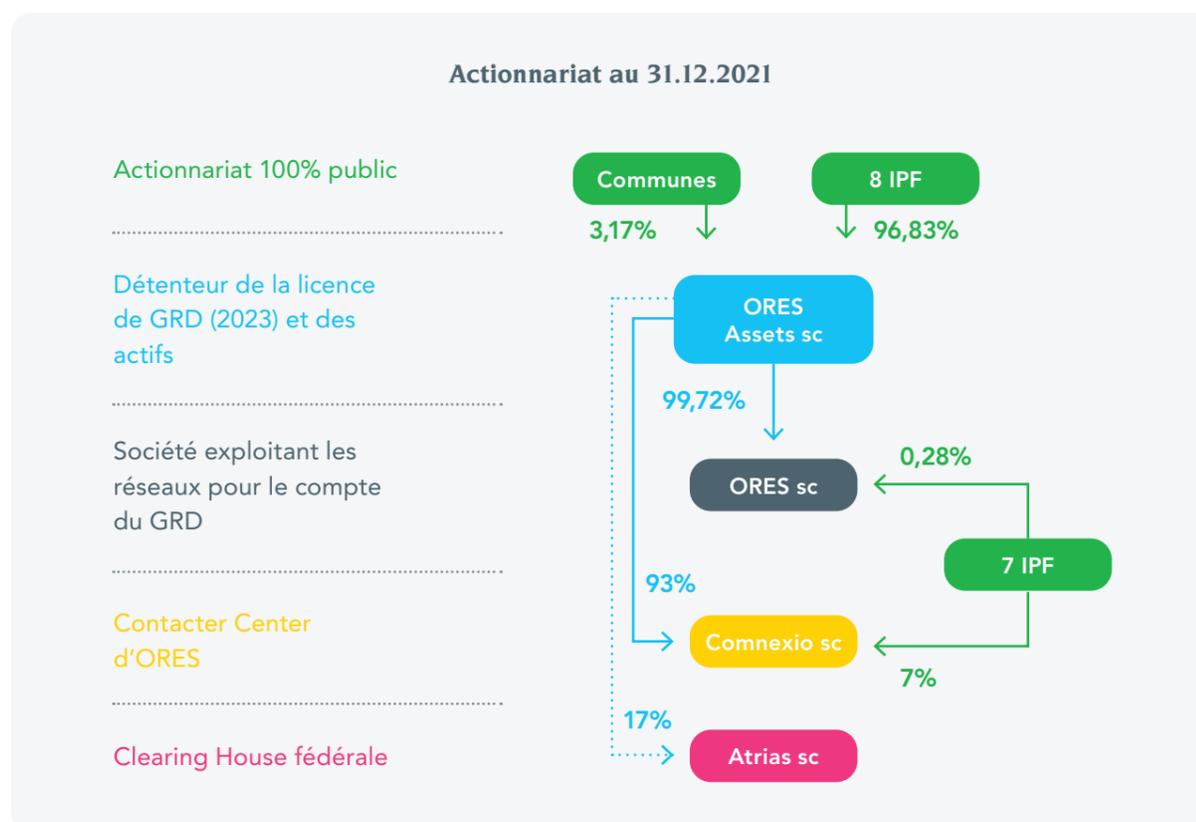


Actionnariat

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, ainsi que les moyens de les atteindre au regard de ses valeurs et ses missions.

L'actionnariat du gestionnaire de réseau de distribution ORES Assets est aujourd'hui composé des participations de 8 intercommunales pures de financement (IPF) et de celles de 200 villes et communes. Le Conseil d'administration avait 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 possède deux filiales : ORES sc et Comnexio, spécialisée dans les activités de contact center. Elle détient par ailleurs des participations dans la société Atrias

– à hauteur de 17% – qui abrite la nouvelle plateforme fédérale unifiée d'échange des données du marché de l'électricité et du gaz.

Un gestionnaire unifié avec un fort ancrage local

Lors de sa création en 2009, la société ORES était l'opérateur technique mandaté par huit intercommunales gestionnaires de réseau de distribution (GRD) – Ideg srl, IEH srl, IGH srl, Interest srl, Interlux srl, Intermosane srl, Sedilec srl et Simogel srl – 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 a entraîné 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 2021, comme en 2020, « ORES Proximité » a été totalement perturbée et les restrictions sanitaires ont empêché la tenue des réunions. 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 communal. La procédure de renouvellement des mandats des gestionnaires de réseaux a aussi été l'occasion de contacts nourris avec les autorités et le personnel communal.

Renouvellement des mandats des GRD

Les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz sont désignés par le Gouvernement wallon sur proposition des villes et communes et avis motivé du régulateur pour une période de vingt ans. Les mandats des GRD wallons arrivant à échéance en 2023, il y avait lieu de prévoir une procédure de renouvellement. Le 16 février 2021, l'avis relatif à la désignation des futurs GRD était publié par le Ministre de l'Énergie au Moniteur belge. Les 262 villes et communes wallonnes étaient donc invitées à initier, individuellement ou collectivement, un appel à candidatures transparent et non discriminatoire en vue de proposer un candidat pour leur territoire pour les vingt prochaines années pour l'électricité et le cas échéant pour le gaz. Sur la base de l'analyse des candidatures reçues, elles pouvaient ensuite notifier à la CWaPE une proposition de candidat GRD sur leur territoire et ce, dans un délai d'un an à dater de leur appel, mais au plus tard pour le 16 février 2022. Il appartiendra au Gouvernement wallon de désigner les futurs GRD, au plus tard pour le 26 juin 2022, sur la base des avis motivés qui auront été rendus par la CWaPE au plus tard pour le 26 avril.

Dans ce contexte, en juin 2021, le Conseil d'administration d'ORES a décidé d'établir une stratégie globale de réponse aux appels à candidatures lancés par les Communes. Cette stratégie reposait sur deux axes : d'une part, elle prévoyait qu'ORES remettrait prioritairement un dossier de candidature à toutes les villes et communes dont elle était traditionnellement le GRD pour l'électricité et/ou le gaz ; d'autre part, concernant les communes dont ORES n'était pas le GRD, l'intercommunale ne remettrait un dossier de candidature que dans les communes où elle pourrait offrir, notamment grâce à son assise géographique, une plus-value significative en termes de qualité de service, en ce compris pour la participation des clients à la transition énergétique, et en tenant compte aussi des ressources disponibles.

Une équipe pluridisciplinaire a alors été chargée en interne de constituer les dossiers de candidatures en réponse aux différents appels lancés par les Communes, en fonction de leurs spécificités ainsi que des critères fixés par la CWaPE en vue de la remise des dossiers aux services du régulateur après proposition par les Communes. ORES a répondu aux appels de toutes les communes qu'elle desservait au début 2021 – soit 198 au total – ainsi qu'à 10 autres villes et communes situées en Province de Hainaut et de Namur et dont les réseaux sont gérés par un autre GRD. Nous avons aussi remis un dossier pour la gestion du réseau électrique de la Ville de Wavre où ORES gère déjà le réseau de gaz. Au moment de la mise sous presse du présent rapport, toutes « nos » Communes – à l'exception de six, dont trois devaient encore délibérer – nous avaient renouvelé leur confiance en nous proposant comme GRD à la CWaPE, ce qui conforte notre position de plus grand GRD de Wallonie. Comme indiqué ci-dessus, la procédure est toujours en cours et doit aboutir avec les désignations officielles par le Gouvernement au début de l'été 2022.

Stratégie d'entreprise et réorganisation

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 des 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.

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. La « feuille de route » d'ORES – constituée par son plan stratégique – est disponible sur le site web de l'entreprise. Elle identifie notamment les moyens financiers à mobiliser pour sa mise en œuvre. Afin de pouvoir juger de l'application de la stratégie et de l'état d'avancement du plan de transformation, le Conseil d'administration reçoit chaque trimestre un document de suivi des principaux indicateurs stratégiques et chaque

année, les différents rapports relatifs à la situation économique, aux activités et aux risques auxquels l'entreprise est confrontée.

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

Un travail d'analyse approfondi engagé sur le modèle d'entreprise en 2019 et poursuivi en 2020 a débouché en 2021 sur une nouvelle organisation-cible interne, qui tend vers plus de simplicité, plus d'efficacité et aussi plus de responsabilisation, avec une implication plus forte de l'ensemble des managers et du personnel dans la réalisation du plan stratégique. L'entreprise est désormais organisée autour de 7 grandes Directions.

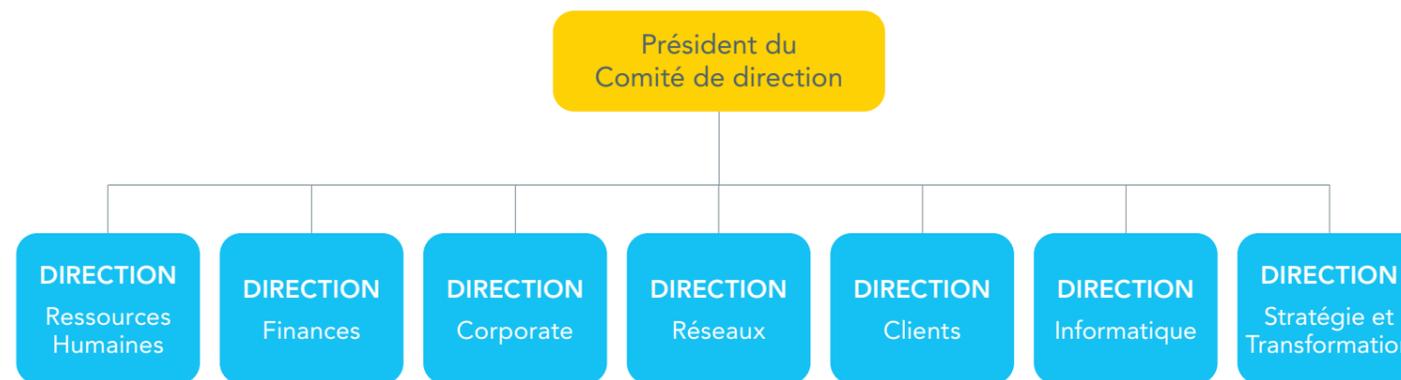
- Direction Clients
- Direction Corporate
- Direction Finances
- Direction Informatique
- Direction Réseaux
- Direction Ressources Humaines
- Direction Stratégie & Transformation

La nouvelle Direction Stratégie et Transformation vise à intégrer la dimension prospective et stratégique pour encore mieux préparer ORES aux changements, notamment vis-à-vis des enjeux pour le réseau « physique », pour le marché de l'énergie ainsi que pour les aspects liés aux données. La coordination et le séquençage du plan de transformation de l'entreprise, autour de grands projets entrant progressivement en mode opérationnel au fil des ans, sont assurés au sein de cette Direction.

La création d'une Direction Réseaux unifiée – englobant une grande partie de l'ancien Département Technique – vise aussi à répondre à l'évolution des processus de conduite des réseaux de distribution, dans le contexte notamment de la transition énergétique et de la digitalisation croissante des activités (« smart grids »). Elle apporte plus de cohérence sur ce plan mais aussi au niveau de la logistique des activités liées à nos infrastructures.

La Direction Clients est chargée d'apporter des solutions plus transversales que par le passé aux clients d'ORES. Enfin, la nouvelle Direction Corporate doit piloter les interactions avec les parties prenantes de manière à établir et maintenir des relations de qualité avec celles-ci et à diffuser une image cohérente et positive de l'entreprise à l'interne et à l'externe. Elle devient la porte d'entrée unique des parties prenantes de l'entreprise en intégrant la Communication, les Affaires réglementaires, le Département Juridique, les Achats et la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Les périmètres des autres Directions demeurent pratiquement inchangés par rapport au passé.

Organigramme d'ORES (2022)

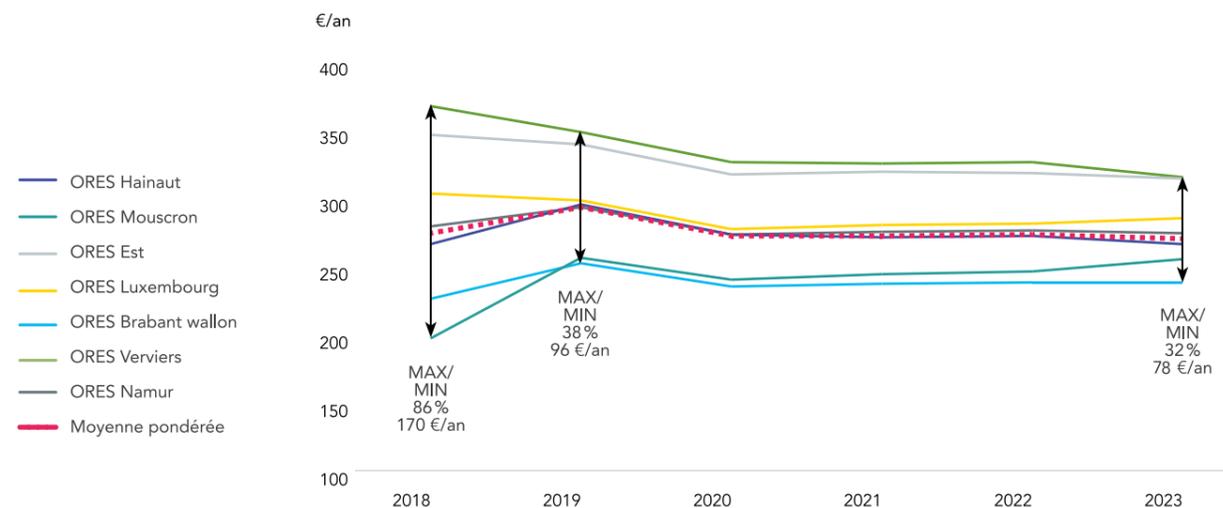


Régulation et tarifs de distribution

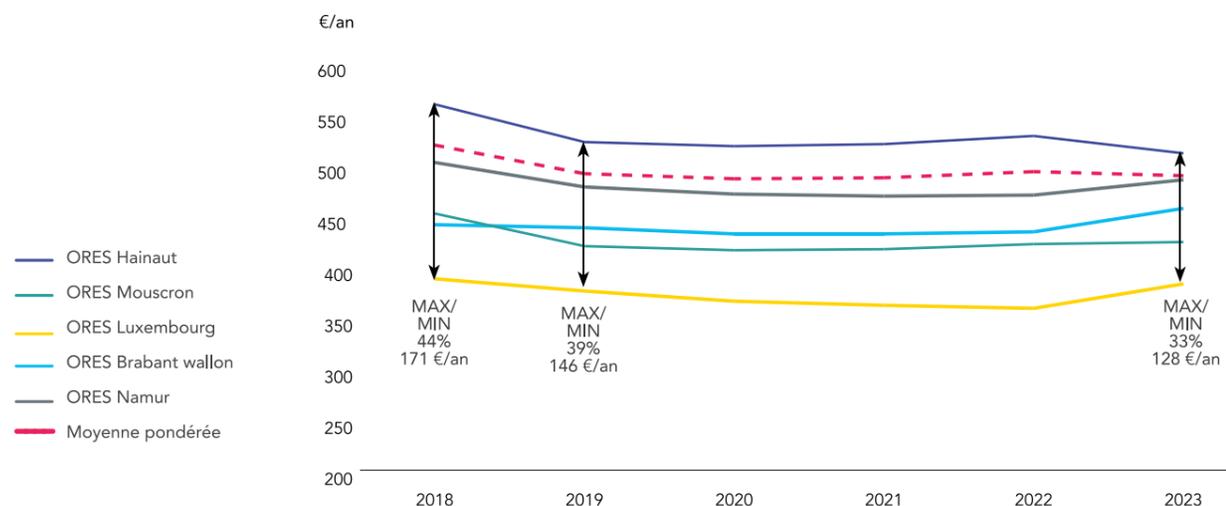
Les revenus autorisés d'ORES – qui lui permettent de disposer des moyens nécessaires à la réalisation de ses missions au quotidien et de son plan stratégique – sont approuvés par le régulateur. Ces revenus sont ensuite transposés en tarifs de distribution. Les tarifs de distribution d'électricité et de gaz en vigueur actuellement 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, reste pratiquement stable sur toute la période, passant de 274 € à 277€.



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 489 €/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 – est restée globalement sous le niveau de l'inflation depuis le début de la libéralisation.

Par ailleurs, à la fin du mois de septembre 2021, le Conseil d'administration d'ORES Assets a approuvé la mise en

œuvre d'une péréquation tarifaire à compter du 1^{er} janvier 2024, c'est-à-dire un alignement des tarifs appliqués sur l'ensemble du territoire de l'intercommunale. Concrètement, tous les clients d'ORES appartenant à une même catégorie paieront un tarif identique pour la distribution de l'énergie, qu'ils résident à Tournai, Namur ou encore Verviers. L'application de ce tarif péréquaté va permettre de dégager des budgets d'investissement orientés transition énergétique pour l'ensemble des communes gérées par ORES.



8. Éthique et loyauté des pratiques

En termes de responsabilité sociétale, ORES veille au respect des principes d'intégrité et d'honnêteté dans ses relations avec ses parties prenantes. Acteur économique important en Wallonie, l'entreprise est génératrice d'activité et d'emploi pour de nombreux fournisseurs externes, en grande majorité locaux.



ORES 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 aussi progressivement en place une politique d'achat durable et responsable, avec un accent sur le respect par ses fournisseurs et sous-traitants des législations en vigueur en ma-

tière de droits de l'homme, de dumping social, de corruption, de sécurité et prévention, d'environnement ainsi que de respect de la législation sur les données privées notamment.

Exemplarité

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, lié au rôle de gestionnaire de réseau de distribution d'ORES et à sa position de monopole.

Chaque collaborateur s'engage à respecter des règles de base formalisées dans un code de conduite 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 achats soumis à contrat: 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.

Institué au sein du Conseil d'administration, un Comité d'éthique est chargé de donner des avis sur le respect, par le personnel, des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales. Le Comité d'éthique bénéficie d'un accès illimité à tous les processus et à toutes les procédures mises en place ainsi qu'au personnel de la société. Il dispose des moyens qu'il estime nécessaires pour l'accomplissement de sa mission dans le cadre des budgets annuels y afférents.

Relations avec les parties prenantes

Dans la même optique, ORES organise ses relations avec ses parties prenantes en encourageant leur implication dans les principes de responsabilité sociétale et de durabilité. Elle 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 du code de conduite éthique interne.

Selon les seuils définis par la législation, ORES répond à la réglementation des marchés publics. 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 2021 par l'entreprise dépasse 228 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.

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.



Une nouvelle stratégie pour les « Prestataires externes »

En 2021, ORES a entrepris un exercice à la fois transversal et consultatif, impliquant ses parties prenantes, dans le but de dégager une nouvelle vision et des principes directeurs pour l'externalisation de certaines activités liées au cœur de métier de GRD. Au terme de l'exercice l'entreprise a décidé de privilégier l'internalisation de ses activités, en particulier celles qui sont considérées comme essentielles. Une démarche dite FOFF (pour « Faire ou Faire Faire ») a été arrêtée sur la base de critères précis et ordonnés afin de permettre de poser des choix d'externalisation ins-

crits désormais dans une démarche gagnant-gagnant avec les prestataires. Ceux-ci ont bien entendu été consultés dans le contexte de cet exercice et se sont exprimés sur leurs attentes et appréciations des relations avec ORES. 47% des prestataires ont répondu à cette consultation et les répondants ont accordé une note de satisfaction globale de 76% à notre entreprise. Des pistes d'amélioration ont été dégagées et seront exploitées en 2022, en vue d'atteindre à terme un taux de satisfaction des prestataires de 80%.

9. Engagement sociétal et ancrage local

En tant que gestionnaire de réseau de distribution, ORES est au cœur du tissu socio-économique des régions, des villes et des communes où elle est active. Notre entreprise entretient des relations de proximité et de confiance avec ses partenaires communaux, et avec la collectivité dans son ensemble. Les réparations qui ont fait suite aux dramatiques inondations de juillet 2021 et l'esprit de solidarité qui a prévalu entre le personnel de l'entreprise et la population touchée l'ont encore démontré. La proximité et le sens du service pour tous caractérisent l'action de l'entreprise, qui a par ailleurs poursuivi durant cette année ses initiatives solidaires, éducatives et de mécénat culturel.



Au cœur de la vie communale

Au quotidien, les directions régionales d'ORES et leurs équipes collaborent avec les autorités communales. Outre l'exploitation de nos réseaux, nous œuvrons notamment dans le contexte de projets de rénovation et de revitalisation urbaine, de schémas d'aménagement ou encore de plans « Lumière » pour l'éclairage public. Vis-à-vis des autorités et des autres opérateurs, nous assumons régulièrement le rôle de coordinateur des chantiers dans le contexte de la plateforme Powalco. Localement, les projets menés peuvent prendre 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 Saint-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.

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 le socio-humanitaire : festivals de 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 ou d'événements locaux,... 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 2021 était demeurée stable à 150.000 €. Les manifestations ou projets soutenus durant cet exercice sont demeurés limités vu les restrictions et jauges sanitaires imposées pour certaines activités. L'une des activités marquantes soutenue concerne l'organisation baptisée « Tour des Sites », qui est spécialisée dans la création de spectacles son et lumières en plein air, mettant en valeur le patrimoine architectural, culturel et folklorique dans différentes villes ou sites emblématiques.

Par ailleurs, pour exprimer sa solidarité avec les professionnels du monde de la culture et du spectacle durement touchés par la pandémie, ORES s'est associée à la campagne nationale « Les Artistes du Cœur – Hart voor Kunstenaars » lancée à la fin 2020 sous l'égide de l'association Prométhéa, dont nous sommes un membre actif au sein du Collectif Sambria (voir encadré ci-après). Cette campagne de crowdfunding a permis de récolter plus de 120.000 euros auprès de quelque 400 entreprises et associations donatrices. Ces fonds ont été distribués au début 2021.

CROIX-ROUGE
de Belgique 

Une générosité sans faille

Suite aux inondations de juillet, un appel aux dons avait été lancé auprès des membres du personnel souhaitant soutenir financièrement la Croix-Rouge dans sa mission d'aide aux victimes sinistrées. Au terme de cet appel, 10.754 € ont été récoltés auprès des collègues et ensuite doublés par la Direction.



Collectif Sambria - Prix 2021

ORES fait partie du Collectif d'entreprises mécènes carolorégiennes Sambria, constitué sous l'égide de l'asbl Prométhéa. Ce collectif et les entreprises qui le composent, parmi lesquelles on trouve aussi Cegelec, Brussels South Charleroi Airport, le bureau d'études Pirnay Engineering ainsi que huit 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 un ou plusieurs projets qui valorisent le bâti carolorégien et favorisent l'accès à la culture.

Après la maison des talents ALBA, le projet Carolo-graphie, La Ruhe Théâtre ou encore l'Abbaye de Soileilmont ces dernières années, c'est cette fois le site

du Rockerill, installé dans les anciennes forges de la Providence à Marchienne-au-Pont qui a décroché le Prix Sambria d'une valeur de 11.000 euros.

Le jury a choisi de récompenser le projet intitulé « Le Studio Rockerill », qui vise la transformation d'un local de répétition en véritable studio d'enregistrement professionnel accessible aux différents groupes musicaux de la région. Ce projet se veut une réponse aux difficultés vécues par les artistes durant la période complexe de la crise sanitaire.

Le Studio Rockerill offrira des moyens techniques et humains permettant l'enregistrement, mais aussi la réalisation de capsules radiophoniques et vidéo, avec la particularité de fonctionner de manière gratuite. Seules les charges et les frais techniques sont facturés aux artistes résidents, une première en Fédération Wallonie-Bruxelles. Le jury a été séduit par ce projet encourageant la renaissance musicale et culturelle, après deux années qui n'auront laissé aucun répit aux artistes, tout en valorisant le lieu emblématique représenté par le Rockerill.

« Énergie 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 de Wallonie 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 2021 a vu le lancement d'un serious game baptisé « Énergie Cité ». Ce jeu à vocation pédagogique est abrité sur une plateforme internet ; il permet aux professeurs de 5^{ème} et 6^{ème} 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. Le projet, développé avec un conseiller pédagogique et la société Arteam interactive spécialisée dans les applications de serious gaming, a été testé auprès d'un panel de professeurs au printemps 2021, avant d'être lancé officiellement lors de la Semaine de l'énergie durable à la fin octobre. Il est disponible gratuitement sur internet à l'adresse <https://www.energie-cite.be/fr/>.

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 3. « Transition énergétique et environnement »), les collaborations d'ORES avec les universités se sont poursuivies en 2021. L'entreprise finance deux doctorats à concurrence de 50% des coûts : l'un consacré à la précarité énergétique et un autre lié à l'introduction des compteurs communicants dans 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, éco-

nomiques, 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'UCLouvain. Enfin, un « prix ORES », d'une valeur de 500 euros, vient couronner chaque année le travail de fin d'études d'un étudiant de la Faculté Polytechnique de Mons s'étant particulièrement illustré par la qualité de ses recherches dans le domaine des réseaux électriques.



Un nouveau chèque record pour Viva for Life en 2021

Chaque année, l'opération Viva for Life organisée par la RTBF et CAP48 fait appel à la solidarité des téléspectateurs et auditeurs de Wallonie et Bruxelles pour venir en aide aux enfants vivant dans des conditions de pauvreté inacceptables.

ORES participe à l'opération depuis sa création en 2013 en tant que partenaire structurel. Les membres du personnel peuvent témoigner de leur solidarité, notamment en faisant des dons via une plateforme de crowdfunding centralisée. Cette année, le défi lancé par ORES aux animateurs de la RTBF enfermés dans le cube de verre sur la place de Tournai a aussi donné lieu à une forte mobilisation. La solidarité a une fois de plus été au rendez-vous et au final, les dons récoltés ont dépassé toutes les espérances. Un chèque record de 35.897 euros a pu être remis aux organisateurs au nom d'ORES. L'opération elle-même a explosé son compteur en 2021 avec plus de 7,5 millions d'euros engagés, grâce auxquels 166 associations d'aide aux familles en précarité vont voir leurs projets financés en Fédération Wallonie-Bruxelles. L'opération fêtera ses 10 ans en 2022 et ORES en sera une nouvelle fois partenaire.



RAPPORT DE GESTION

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

1. Éléments du compte de résultats au 31 décembre 2021

Le montant des ventes et prestations est de 595.530 k€ (574.038 k€ en 2020). Il est constitué du chiffre d'affaires d'ORES pour 584.467 k€ (562.124 k€ en 2020). Celui-ci représente les frais portés en compte à ORES Assets dans le cadre des prestations de gestion des réseaux de distribution pour 579.854 k€ (557.565 k€ en 2020) et les travaux effectués pour compte de tiers pour 4.613 k€ (4.559 k€ en 2020). Les autres produits d'exploitation s'élèvent à 10.806 k€ (9.990 k€ en 2020) incluant principalement les récupérations de frais généraux et de frais de personnel auprès de sociétés tierces dans le cadre de projets communs, ou de refacturations liées aux conventions conclues par la société. De la production immobilisée liée à l'activation des frais de personnel sur les projets de développement a été comptabilisée à concurrence de 257 k€ (1.924 k€ en 2020).

Pour rappel, le résultat d'ORES au 31 décembre 2021 est nul. En effet, ORES assure la gestion des réseaux de distribution (électricité et gaz) pour le compte d'ORES Assets et ce, au prix de revient.

Les achats de marchandises s'élèvent à 77.110 k€, en hausse de 23,6% par rapport à 2020 due entre autres à l'augmentation des prix des matières premières.

Les biens et services divers sont stables et s'élèvent à 284.823 k€ (285.861 k€ en 2020). Ils concernent essentiellement les travaux d'investissement et d'exploitation ainsi que les rétributions de tiers (honoraires des consultants externes, des avocats ou encore les rétributions payées dans le cadre de services prestés dans le domaine de l'informatique). Le solde est constitué de frais relatifs aux redevances d'utilisation (systèmes informatiques), au charroi, aux loyers et charges locatives, aux frais postaux, de représentation, de formation, etc.

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 215.913 k€ et sont également stables par rapport à 2020 (215.013 k€).

Le montant des amortissements de 580 k€ (2.324 k€ en 2020) représente la dépréciation des investissements actifs en frais de développement.

Le montant des réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales est de 3.694 k€ (19 k€ en 2020). Des réductions de valeur sur stocks ont été actées en 2021 pour un montant de 3.676 k€. À ce sujet, nous vous renvoyons aux commentaires sur l'actif du bilan ci-dessous. Le solde est constitué de réductions de valeur sur créances commerciales.

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à - 849 k€ (produit) en 2021 contre 4.675 k€ (charge) en 2020. Ce montant est composé de la reprise des provisions constituées dans le cadre de la construction du nouveau siège de l'entreprise (- 3.299 k€) ainsi que de la reprise d'une partie de la provision relative à la dénonciation du contrat de prestation de services informatiques pour l'implémentation d'un système d'information pour le comptage communicant (montant net de -1.321 k€). Ces reprises sont compensées par la constitution d'une provision concer-

1. Commentaires sur les comptes annuels.....	73
2. Comptes annuels.....	85

nant des litiges sociaux (montant net de 1.840 k€) et d'une provision dans le cadre des dispositions légales sur les terres excavées (AGW Terres excavées - 1.931 k€).

Les autres charges d'exploitation enregistrées pour un montant 1.096 k€ comprennent notamment les taxes et charges d'exploitation diverses. L'augmentation provient essentiellement d'une amende de 807 k€ enregistrée cette année, par suite d'un contrôle fiscal portant sur l'année d'imposition 2018.

En 2021, 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 pour un montant de 711 k€. Ces immobilisations étant complètement amorties, aucune moins-value n'a été enregistrée. Un exercice similaire avait donné lieu à la comptabilisation d'une moins-value de 4.322 k€ en 2020.

Les charges financières de 27.081 k€ (29.827 k€ en 2020, en baisse de 9,2%), comprennent essentiellement les intérêts sur emprunts obligataires et emprunts bancaires (26.311 k€).

Les produits financiers s'élèvent également à 27.081 k€ et sont majoritairement constitués de la refacturation du résultat financier de la société à ORES Assets.

Les impôts d'un montant (charge nette d'impôt) de 13.164 k€ représentent en grande partie la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2021 pour 5.162 k€ ainsi qu'un supplément d'impôt à verser de 8.067 k€ à la suite du contrôle fiscal portant sur l'année 2018. ORES analyse l'opportunité de contester ces charges fiscales additionnelles.

II. Éléments du bilan au 31 décembre 2021

II.a. Actif

Les immobilisations incorporelles d'un montant de 2.372 k€ (2.177 k€ en 2020) sont constituées des projets de développement (principalement smart grid et smart metering). Cette année, de nouvelles acquisitions ont été réalisées pour un montant de 775 k€. À la suite du test de dépréciation annuel (impairment test), des désaffectations pour un montant brut de 711 k€ ont été réalisées, avec un impact nul sur la valeur nette comptable (contre 4.322 k€ en 2020, enregistrés en moins-values).

Les immobilisations financières d'un montant de 1.689.010 k€ (1.402.679 k€ en 2020), sont constituées principalement des fonds mis à disposition d'ORES Assets à long terme et sont à mettre en regard des dettes financières à long terme au passif du bilan.

Par ailleurs, ORES détient 1 part en Laborelec.

Les stocks et commandes en cours s'élèvent à 53.489 k€ (51.136 k€ en 2020). Des réductions de valeurs ont été actées en 2021, d'une part sur le stock de compteurs électromécaniques et à budgets (3.331 k€), qui ne sont plus destinés à être placés sur le réseau et qui sont progressivement remplacés par des compteurs communicants et, d'autre part, sur le stock à très faible rotation, c'est-à-dire sur des articles n'ayant plus été mouvementés depuis au minimum cinq ans (345 k€).

Les créances commerciales s'élèvent à 63.846 k€ (53.982 k€ en 2020). Ces créances commerciales se composent des créances sur clients divers en vertu de conventions et contrats, ainsi que des créances sur ORES Assets en vertu de la convention de gestion des réseaux de distribution. Ces dernières, qui s'élèvent à 58.528 k€, expliquent l'augmentation par rapport à 2020.

Les autres créances de 140.723 k€ (305.542 k€ en 2020) sont essentiellement représentées par des fonds mis à disposition d'ORES Assets pour un montant de 138.600 k€ (297.931 k€ en 2020), et sont à mettre en regard des dettes

financières à court terme au passif du bilan. Le solde est constitué de créances fiscales et de TVA à récupérer.

Les placements de trésorerie, pour un montant total de 152.116 k€ (38.115 k€ en 2020), sont composés de placements en SICAV (101.778 k€), de placements à terme sur comptes bancaires pour un montant de 43.338 k€ ainsi que de placements en billets de trésorerie pour un montant de 7.000 k€.

Les valeurs disponibles, s'élevant à 64.967 k€ au 31 décembre 2021 (36.032 k€ en 2020), regroupent les liquidités détenues en comptes à vue et dans les fonds sociaux.

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 5.893 k€ (3.103 k€ en 2020) et sont constitués des charges à reporter et de produits d'intérêts à recevoir liés à nos instruments de couverture (1.903 k€).

II.b. Passif

L'apport disponible (439 k€) et indisponible (19 k€) est représenté par 2.460 actions détenues par ORES Assets ainsi que par les intercommunales pures de financement IDEFIN, CENEO, FINEST, SOFILUX, FINIMO, IPFBW et IEG ; il se répartit comme suit :

Actionnaires	%	Nombre d'actions
ORES Assets	99,72%	2.453
IDEFIN	0,04%	1
CENEO	0,04%	1
FINEST	0,04%	1
SOFILUX	0,04%	1
FINIMO	0,04%	1
IPFBW	0,04%	1
IEG	0,04%	1
Total	100,00%	2.460

Le compte subsides en capital (59 k€) représente la valeur nette comptable d'un subside accordé par la Région wallonne pour un projet de recherche industrielle d'intérêt général relatif aux comptage communicants (smart metering).

Les provisions pour risques et charges, s'élevant à 16.522 k€ (17.371 k€ en 2020), sont constituées :

- d'une provision de 8.705 k€ enregistrée, relative à la plate-forme wallonne de gestion des plans directeurs – vectorisation ;

- de 3.718 k€ provisionnés dans le cadre de la dénonciation du contrat de prestation de services informatiques pour l'implémentation d'un système d'information pour le comptage communicant ;

- d'une provision de 1.840 k€ enregistrée concernant des litiges sociaux ;

- de 1.931 k€ provisionnés dans le cadre des dispositions légales sur les terres excavées (AGW Terres excavées) ;

- d'une provision de 328 k€ suite au litige avec un entrepreneur dans le cadre de la construction du nouveau siège de l'entreprise.

Les dettes financières long terme pour 1.689.000 k€ (1.402.669 k€ en 2020) et court terme pour 138.600 k€ (297.931 k€ en 2020), sont constituées :

- des emprunts bancaires pour un montant de 1.309.000 k€ à long terme et 138.600 k€ échéant dans l'année ;
- d'emprunts obligataires sous forme de placements privés pour un montant de 380.000 k€ à long terme.

En 2021, ORES a contracté de nouveaux emprunts pour un montant total de 425.000 k€ auprès d'établissements de crédit ou d'obligataires tandis qu'elle a remboursé des emprunts bancaires et obligataires pour un montant total de 297.931 k€.

Ces fonds sont mis à disposition d'ORES Assets, et génèrent donc des créances à long et court terme à l'actif du bilan.

Les dettes commerciales arrêtées au 31 décembre 2021 et s'élevant à 89.991 k€ (84.115 k€ en 2020) correspondent aux fournisseurs non soldés ainsi qu'aux factures à recevoir.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 63.050 k€ (46.896 k€ en 2020), reprennent :

- les dettes fiscales (16.059 k€) constituées :
 - ✓ de la charge fiscale estimée de l'exercice pour 1.162 k€ ;
 - ✓ du solde de la TVA à payer pour 592 k€ ;
 - ✓ de l'impôt à payer suite contrôle fiscal de l'année 2018 pour 8.874 k€ ;
 - ✓ du solde du précompte professionnel à payer pour 5.431 k€.
- les dettes salariales et sociales pour 46.991 k€, qui sont composées en grande partie :
 - ✓ des provisions pour primes et rémunérations à payer pour 16.758 k€ ;

- ✓ de l'ONSS à payer pour 10.697 k€ ;
- ✓ de la provision pour pécule de vacances à payer en 2022 pour 19.443 k€.

Les autres dettes s'élèvent à 161.466 k€ (26.046 k€ en 2020) et sont notamment constituées du compte courant avec ORES Assets pour un montant de 155.715 k€ (20.367 k€ en 2020). L'augmentation importante du compte courant s'explique par les emprunts souscrits en fin d'année et mis à la disposition d'ORES Assets (voir à ce sujet l'explication des dettes financières ci-dessus).

Les comptes de régularisation du passif pour 13.269 k€ (17.171 k€ en 2020) reprennent entre autres :

- le montant facturé à d'autres sociétés pour couvrir les rentes à verser aux collaborateurs ayant presté pour celles-ci pour 2.790 k€ ;
- un montant de 8.066 k€ lié aux charges financières à payer sur nos emprunts obligataires et emprunts bancaires.

III. 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 (« le Groupe ») peut être confronté ainsi que les mesures prises 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. Depuis, elle a été affinée chaque année.

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 du plan stratégique d'ORES. La méthodologie utilisée dans ce processus est décrite dans le rapport annuel consolidé d'ORES Assets 2021, 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 2021 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 2021². 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 soutenabilité humaine et financière et donc à la capacité d'ORES de mettre en œuvre son plan stratégique, sa transformation et le changement y lié. Ces risques peuvent notamment se concrétiser par les difficultés liées :

- à la soutenabilité du changement ;
- à la simultanéité des projets, et donc au nombre de projets à mener conjointement et à la dépendance entre les projets qui en découle ;
- aux ressources humaines, notamment à la soutenabilité de la charge de travail du personnel ;
- à la capacité à délivrer des résultats selon les délais prévus, notamment en ce qui concerne les projets informatiques.

Ces difficultés pouvant impacter la mise en œuvre de ce plan.

Parmi les actions mises en place ou instaurées pour mitiger ce risque, évoquons entre autres l'attention particulière à la gouvernance (applicable à toutes les initiatives, clarification des rôles dans la gestion du changement,...), le monitoring étroit des ressources humaines (optimisation des ressources demandées par les projets, renfort des équipes pour anticiper et implémenter ces projets, attention particulière à la charge de travail des fonctions concernées par les changements,...). 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,...

Dans le cadre de la digitalisation des activités des GRD, les plateformes telle Atrias sont indispensables. La capacité à y intégrer les nouvelles technologies et attentes du marché (principalement autour du compteur communicant) est fondamentale et constitue un facteur de risque qui nécessite une attention particulière.

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

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.

ORES a démontré sa capacité à assurer avec efficacité ses missions de service public dans le contexte de crise sanitaire inédit vécu ces dernières années.

La pénurie mondiale des matières rares et autres micro-processeurs découlant des changements des habitudes de vie et de consommation suite à la pandémie de COVID-19 mais également du contexte géopolitique mondial peut également impacter ORES. L'indisponibilité de

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.

matériel nécessaire aux réseaux en découlant pourrait affecter la réalisation des activités d'ORES. Une attention particulière doit être portée à la continuité de la chaîne d'approvisionnement.

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 2021 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 « viii. 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, à système tarifaire constant. 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, injections de biométhane), nouvelles solutions de mobilité (bornes de rechargement électriques, stations

de CNG ou bioCNG), 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 a constaté une évolution à la hausse du coût des entrepreneurs auxquels elle fait appel via marchés publics. La définition d'une « vision prestataires externes » est en cours 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 efficace 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, les trajets liés à l'efficacité de l'organisation ont conduit à la mise en place d'une nouvelle organisation d'ORES.

vii. Risque climatique

Les tempêtes, les hausses et variations de températures, les précipitations intenses et les inondations qui peuvent en découler,... la fréquence et la gravité de ces événements météorologiques peut porter atteintes aux réseaux de distribution ainsi qu'à leur exploitation. L'adaptation au changement climatique et le renforcement de la résilience des réseaux constituent de nouveaux risques qui devront être pris en compte par ORES.

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

viii. 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 communicants, 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 les charges nettes reprises dans cette enveloppe se sont poursuivies. Elles ont abouti en octobre 2021 à l'approbation, par le régulateur, de la révision de ces charges nettes. Par ailleurs, les discussions relatives à l'adoption de la méthodologie tarifaire 2024-2028 ont débuté. 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 limite 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.

viii. 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 2021, 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 2014, 2015 et 2021) ;
- des montants récoltés par l'émission d'emprunts bancaires ;
- d'un important financement levé auprès de la Banque Européenne d'Investissement (550 M€) ;
- d'une ligne de crédit court terme de 50 M€ d'une durée de 3 ans.

La série de mesures nécessaires au développement de la stratégie de finance durable de l'Union européenne est toujours en cours d'approbation (règlement sur la taxonomie, projets d'actes délégués y relatifs, projets de directive ou règlement sur les rapports de durabilité des entreprises, sur la publication d'informations relatives à la finance durable, sur la gouvernance,...). La finalisation des textes et leurs éventuelles transpositions en droit belge pourraient impacter ORES et/ou complexifier l'accès au financement.

viii. 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.

viii. 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.

viii. e. Risque fiscal

ORES Assets et ORES sont soumises à l'impôt des sociétés. Les évolutions de la réglementation fiscale et son interprétation par l'Administration peuvent impacter le groupe. 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 ces évolutions et interprétations est essentiellement limité à la société ORES.

viii. 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 de la ligne 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.

viii. g. Risques macro-économiques et conjoncturels

La situation économique pourrait avoir des répercussions sur la demande d'électricité et de gaz naturel, sur le prix de certaines charges liées au prix de l'énergie 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).

Les charges liées au prix de l'énergie, telles que par exemple l'achat d'énergie pour le prix des pertes, sont essentiellement des charges contrôlables pour les GRD. L'augmentation des prix de l'énergie sur les marchés de gros, en électricité mais essentiellement en gaz, débutée en septembre 2021, peut impacter ces charges à la hausse, les amenant à dépasser le niveau de coûts accepté par le régulateur. De même, l'augmentation des prix de l'énergie pourrait détériorer la situation financière de certains fournisseurs déjà fragilisés. Les impacts financiers des faillites des fournisseurs d'énergie sont également considérés par la méthodologie tarifaire comme des charges contrôlables. Ces dépassements sont actuellement déduits de la rémunération équitable des capitaux investis (REMCI), et en conséquent retirés des bénéfices des GRD et de leurs associés. Par ailleurs, cette augmentation pourrait également conduire à un ralentissement des travaux d'investissement demandés par les clients. À l'heure actuelle, les impacts ne sont pas de nature à compromettre la continuité du Groupe.

En ce qui concerne les répercussions sur les conditions de financement du Groupe, 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

La fin du mois de février a mis en alerte les équipes d'ORES, que ce soit au centre d'appels, sur le terrain, au dispatching central et dans les postes de coordination des manœuvres : trois tempêtes successives – Dudley, Eunice et Franklin – ont touché la Wallonie et causé d'importants dommages aux infrastructures du réseau de distribution

électrique, principalement en Wallonie picarde ainsi que dans les régions de Mons-La Louvière et du Brabant wallon, provoquant de nombreuses pannes chez les clients. Grâce à la solidarité des membres du personnel entre régions, ces pannes ont pu être limitées dans le temps et le rétablissement de l'alimentation électrique s'est opéré dans les meilleurs délais. Dans des conditions souvent difficiles, les opérations ont été menées avec professionnalisme et, en priorité, l'impératif de sécurité pour tous.

Le conflit en Ukraine qui a débuté à la fin février pourrait avoir de multiples conséquences sur le Groupe, à la fois financières – suite à l'accroissement des charges liées au prix de l'énergie ou à la défaillance des fournisseurs d'énergie (voir les risques macro-économiques et conjoncturels), techniques – sur l'activité même du GRD, avec notamment les risques relatifs à la continuité d'approvisionnement en Europe, ou encore informatiques, avec l'accroissement des risques liés à la cybersécurité. Toutefois, ce conflit pourrait également constituer une opportunité d'accélérer le développement des énergies renouvelables, en particulier les « nouveaux gaz » et le biométhane.

Plusieurs GRD wallons, dont ORES Assets, ont constaté que les conditions du contrat d'accès du fournisseur ELEXYS SA à leurs réseaux de distribution d'électricité et gaz n'étaient plus remplies. En conséquent, ses accès aux réseaux ont été suspendu le 18 mars. Un document transactionnel (plan de paiement) est en cours de finalisation entre ce fournisseur et ORES Assets pour couvrir le risque en découlant. Un autre fournisseur d'énergie, Energie 2030 Agence SA, voulant cesser ses activités de fourniture au 1^{er} mars, la CWaPE a décidé de lui retirer sa licence de fourniture, ce qui a conduit à une rupture des contrats d'accès avec les GRD dont ORES Assets. Ces deux retraits n'ont aucun impact sur la santé financière du Groupe ORES.

Comme évoqué précédemment, une nouvelle organisation a été mise en place au sein d'ORES. En outre, le 1^{er} trimestre 2022 a vu le départ de deux directeurs d'ORES. D'une part, Inne Mertens, directeur de la Direction Clients, a quitté la société pour devenir CEO de Si-

belga, le gestionnaire des réseaux de distribution bruxellois. D'autre part, Benoît Houssard, directeur de l'ancien Département Technique, a pris sa retraite. Le Groupe les remercie pour tout ce qu'ils ont pu apporter à ORES durant leur carrière.

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 communicant 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 concernent principalement des développements informatiques, tel que le projet Atrias ou les projets liés au comptage communicant (smart metering) et aux réseaux intelligents (smart grids).

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 d'actions en circulation au 31 décembre 2021 : 2.460.

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

Jusqu'en 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 avec la garantie d'ORES Assets, ce qui permet au Groupe de bénéficier de sources de financement diversifiées.

En dehors du financement bancaire (qui n'est plus soumis à marché public depuis le 30 juin 2017), ORES au 31 décembre 2021 :

- dispose d'un programme de billets de trésorerie de 550 M€ et d'une durée indéterminée ;
- dispose d'une ligne de crédit court terme d'un montant de 50 M€ d'une durée de trois ans ;
- 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 2021 des nouveaux emprunts bancaires pour 200 M€, a procédé à l'émission de placements privés pour 100 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'intérêt fait l'objet d'un suivi particulier. Toute variation des taux d'intérêt 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 leur portefeuille.

En outre, des instruments financiers de couverture sont utilisés pour couvrir les évolutions à la hausse des taux d'intérêt. 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.

2.3 Affectations et prélèvements (en euros)

	Codes	Exercice	Exercice précédent
Bénéfice (Perte) à affecter	(+)/(-) 9906		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-) (9905)		
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		
à l'apport	691		
à la réserve légale	6920		
aux autres réserves	6921		
Bénéfice (Perte) à reporter	(+)/(-) (14)		
Intervention des associés dans la perte	794		
Bénéfice à distribuer	694/7		
Rémunération de l'apport	694		
Administrateurs ou gérants	695		
Travailleurs	696		
Autres allocataires	697		

2.4 Annexes (en euros)

ETAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

	Codes	Exercice	Exercice précédent
FRAIS DE DÉVELOPPEMENT			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8051P	XXXXXXXXXX	3.647.904,07
Mutations de l'exercice			
Acquisitions, y compris la production immobilisée	8021	774.893,88	
Cessions et désaffectations	8031	710.710	
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8041		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8051	3.712.087,95	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121P	XXXXXXXXXX	1.470.867,7
Mutations de l'exercice			
Actés	8071	579.581,4	
Repris	8081		
Acquis de tiers	8091		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations	8101	710.710	
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-) 8111		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121	1.339.739,1	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	81311	2.372.348,85	

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	
	8361		
	8371		
	8381		
	8391		
	8451P	XXXXXXXXXX	
	8411		
	8421		
	8431		
	8441		
	8451		
	8521P	XXXXXXXXXX	
	8471		
	8481		
	8491		
	8501		
	8511		
	8521		
	8551P	XXXXXXXXXX	
	8541		
	8551		
	(280)		
	281P	XXXXXXXXXX	1.402.668.508,73
	8581	425.000.000	
	8591	68.508,73	
	8601		
	8611		
	8621		
	8631	-138.600.000	
	(281)	1.689.000.000	
	8651		

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	288,33
8363		
8373		
(+)/(-) 8383		
8393	288,33	
8453P	XXXXXXXXXX	
8413		
8423		
8433		
(+)/(-) 8443		
8453		
8523P	XXXXXXXXXX	
8473		
8483		
8493		
8503		
(+)/(-) 8513		
8523		
8553P	XXXXXXXXXX	
(+)/(-) 8543		
8553		
(284)	288,33	
285/8P	XXXXXXXXXX	9.900
8583		
8593		
8603		
8613		
(+)/(-) 8623		
(+)/(-) 8633		
(285/8)	9.900	
8653		

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	101.777.802,14	
8681	101.777.802,14	
8682		
8683		
52		
8684		
53	47.995.420,06	35.346.187,76
8686	40.995.420,06	32.346.187,76
8687	7.000.000	3.000.000
8688		
8689	2.342.966,9	2.768.443,13

COMPTES DE RÉGULARISATION

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

- Frais informatique (support, licences,...)
- Autres (redevances, documentation, cotisations,...)
- Reward Plan
- Loyers et charges locatives
- Produits financiers non encore encaissés

Exercice
2.702.683,41
464.334,34
482.281,19
22.680,13
1.903.369,92

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

Codes	Exercice	Exercice précédent
110P	XXXXXXXXXX	438.960
(110)	438.960	
111P	XXXXXXXXXX	18.600
(111)	18.600	
8790		
87901		
8791		
87911		

Capitaux propres apportés par les actionnaires

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

Modifications au cours de l'exercice

Actions nominatives
 Actions dématérialisées

Codes	Montants
8702	2.460
8703	

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	2.460
8762	2.460
8771	
8781	

EXPLICATION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À L'APPORT (Y COMPRIS L'APPORT EN INDUSTRIE)

Exercice

STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT DE LA SOCIÉTÉ À LA DATE DE CLÔTURE DE SES COMPTES

telle qu'elle résulte des déclarations reçues par la société en vertu de l'article 7:225 du Code des sociétés et des associations, l'article 14, alinéa 4 de la loi du 2 mai 2007 relative à la publicité des participations importantes ou l'article 5 de l'arrêté royal du 21 août 2008 fixant les règles complémentaires applicables à certains systèmes multilatéraux de négociation.

DÉNOMINATION des personnes détenant des droits sociaux dans la société, avec mention de L'ADRESSE (du siège pour les personnes morales) et, pour les entreprises de droit belge, mention du NUMÉRO D'ENTREPRISE	Nature	Droits sociaux détenus		%
		Attachés à des titres	Non liés à des titres	
CENEO BE0201645281 Boulevard Pierre Mayence 1 6000 Charleroi BELGIQUE	Actions			0,04
FINEST BE0257864701 Place de l'Hôtel de Ville 14 4700 Eupen BELGIQUE	Actions			0,04
FINIMO BE0257884101 Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE	Actions			0,04
I.E.G BE0229068864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE	Actions			0,04
IDEFIN BE0257744044 Avenue Sergent Vrihoff 2 5000 Namur BELGIQUE	Actions			0,04
IPFBW BE0206041757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE	Actions			0,04
ORES Assets BE0543696579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE	Actions			99,72
SOFILUX BE0257857969 Avenue de Houffalize 58B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE	Actions			0,04

PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES

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

	Exercice
Litiges entrepreneurs	327.925,3
Provision dans le cadre du décret relatif aux terres excavées (AGW Terres excavées)	1.931.400,03
Litiges sociaux	1.839.637,14
Plateforme de gestion des plans directeurs - vectorisation	8.704.967,4
Dénonciation du contrat de prestations de services informatiques pour l'implémentation d'un système d'information pour le comptage intelligent	3.718.179,85

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

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	

Total des dettes à plus d'un an échéant dans l'année

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

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	

Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir

Dettes ayant plus de 5 ans à courir

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	

Total des dettes ayant plus de 5 ans à courir

Codes	Exercice
8801	138.600.000
8811	
8821	
8831	
8841	138.600.000
8851	
8861	
8871	
8881	
8891	
8901	
(42)	138.600.000
8802	424.400.000
8812	
8822	
8832	
8842	424.400.000
8852	
8862	
8872	
8882	
8892	
8902	
8912	424.400.000
8803	1.264.600.000
8813	
8823	380.000.000
8833	
8843	884.600.000
8853	
8863	
8873	
8883	
8893	
8903	
8913	1.264.600.000

DETTES GARANTIES (COMPRISES DANS LES RUBRIQUES 17 ET 42/48 DU PASSIF)**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**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**DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES****Impôts (rubriques 450/3 et 179 du passif)**

Dettes fiscales échues
Dettes fiscales non échues
Dettes fiscales estimées

Rémunérations et charges sociales (rubriques 454/9 et 179 du passif)

Dettes échues envers l'Office National de Sécurité Sociale
Autres dettes salariales et sociales

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

Charges financières à imputer
Provisions liées au personnel
Frais administratifs divers

Codes	Exercice
8921	
8931	
8941	
8951	
8961	
8971	
8981	
8991	
9001	
9011	
9021	
9051	
9061	
8922	
8932	
8942	
8952	
8962	
8972	
8982	
8992	
9002	
9012	
9022	
9032	
9042	
9052	
9062	

Codes	Exercice
9072	
9073	14.897.035,5
450	1.161.620,24
9076	
9077	46.991.674,18

Exercice
8.072.645,72
5.153.826,86
42.046,23

RÉSULTATS D'EXPLOITATION**PRODUITS D'EXPLOITATION****CHIFFRE D'AFFAIRES NET**

Ventilation par catégorie d'activité
Gestionnaire de réseaux

Ventilation par marché géographique
Belgique

Autres produits d'exploitation

Subsides d'exploitation et montants compensatoires obtenus des pouvoirs publics

CHARGES D'EXPLOITATION

Travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui sont inscrits au registre général du personnel

Nombre total à la date de clôture
Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein
Nombre d'heures effectivement prestées

Frais de personnel

Rémunérations et avantages sociaux directs
Cotisations patronales d'assurances sociales
Primes patronales pour assurances extralégales
Autres frais de personnel
Pensions de retraite et de survie

Provisions pour pensions et obligations similaires

Dotations (utilisations et reprises)

Réductions de valeur

Sur stocks et commandes en cours
Actées
Reprises
Sur créances commerciales
Actées
Reprises

Provisions pour risques et charges

Constitutions
Utilisations et reprises

Autres charges d'exploitation

Impôts et taxes relatifs à l'exploitation
Autres

Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de la société

Nombre total à la date de clôture
Nombre moyen calculé en équivalents temps plein
Nombre d'heures effectivement prestées
Frais pour la société

Codes	Exercice	Exercice précédent
	584.466.912,07	562.123.766,8
	584.466.912,07	562.123.766,8
740		
9086	2.468	2.456
9087	2.445	2.439
9088	3.548.708	3.601.702
620	153.559.390,65	156.096.131,47
621	38.288.490,44	38.428.901,71
622	12.391.032,67	10.051.718,58
623	11.656.133,02	10.436.495,95
624	17.654,38	
(+)/(-) 635		
9110	3.676.495,42	
9111		
9112	41.176,63	28.648,67
9113	23.360,28	10.102,67
9115	3.986.891,53	12.331.120,27
9116	4.836.134,58	7.656.262,99
640	995.179,88	97.194,7
641/8	100.962,77	16.245,58
9096	25	16
9097	25	16
9098	47.307	27.831
617	1.604.321,99	1.150.349,48

RÉSULTATS FINANCIERS

PRODUITS FINANCIERS RÉCURRENTS

Autres produits financiers

Subsides accordés par les pouvoirs publics et imputés au compte de résultats

Subsides en capital

Subsides en intérêts

Ventilation des autres produits financiers

Différences de change réalisées

Autres

Plus-value sur réalisations actifs circulants (hors créances commerciales)

Instruments de couverture

Ecart de paiement

CHARGES FINANCIÈRES RÉCURRENTES

Amortissement des frais d'émission d'emprunts

Intérêts portés à l'actif

Réductions de valeur sur actifs circulants

Actées

Reprises

Autres charges financières

Montant de l'escompte à charge de la société sur la négociation de créances

Provisions à caractère financier

Dotations

Utilisations et reprises

Ventilation des autres charges financières

Différences de change réalisées

Ecart de conversion de devises

Autres

Moins-value sur réalisation actifs circulants

Charges financières diverses - frais de banque

Commission pour non prélèvement s/ouvert. crédit

Autres charges financières diverses

Codes	Exercice	Exercice précédent
9125	48.912,55	42.094,26
9126		
754		
	42.450,77	38.739,38
	1.903.369,92	
	254,23	5,32
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654	374,28	80,85
655		
	238.388,44	52.416,09
	46.229,43	9.375,61
	175.314,15	45.191,67
	310.077,97	188.268,7

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		4.322.156,1
(66A)		4.322.156,1
660		
(+)/(-) 6620		
6630		4.322.156,1
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

- Dépenses non admises
- Déduction pour investissement
- Libéralités exonérées
- Mouvements des réserves taxés

Codes	Exercice
9134	5.175.462,96
9135	4.013.842,72
9136	
9137	1.161.620,24
9138	8.067.246,5
9139	8.067.246,5
9140	
	24.128.160,39
	-118.814,19
	-64.128,51
	-3.298.736,72

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
- Latences passives
 - Ventilation des latences passives

Codes	Exercice
9141	
9142	
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	81.261.469,1	80.538.019,15
9146	105.373.752,46	99.865.834,95
9147	40.279.294,67	40.394.318,13
9148	13.842,72	12.178,74

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

Codes	Exercice
9149	
9150	
9151	
9153	
91611	
91621	
91631	
91711	
91721	
91811	
91821	
91911	
91921	
92011	
92021	

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

Codes	Exercice
91612	
91622	
91632	
91712	
91722	
91812	
91822	
91912	
91922	
92012	
92022	

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

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)

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

Garantie d'ORES Assets relative aux emprunts bancaires et obligataires

Cautions reçues dans le cadre des marchés publics

Reward Plan

Exercice
2.435.000.000
31.640.295,28
2.408.174,23

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

Description succincte

Externalisation des pensions complémentaires via dotations aux fonds de pension.
Redistribution en forme de rentes

Mesures prises pour en couvrir la charge

Versements réguliers aux fonds de pensions concernés.
Prise en charge directe par le compte de résultats pour les rentes.

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

Codes	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

Le conflit en Ukraine qui a débuté à la fin février pourrait avoir de multiples conséquences sur le Groupe, à la fois financières – suite à l'accroissement des charges liées au prix de l'énergie ou à la défaillance de fournisseurs d'énergie (voir les risques macro-économiques et conjoncturels.), techniques – sur l'activité même du GRD, avec notamment les risques relatifs à la continuité d'approvisionnement en Europe, ou encore informatiques, avec l'accroissement des risques liés à la cybersécurité. Toutefois, ce conflit pourrait également constituer une opportunité d'accélérer le développement des énergies renouvelables, en particulier les « nouveaux gaz » et le biométhane.

Exercice

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)	1.689.000.000	1.402.668.508,73
Participations	(280)		
Créances subordonnées	9271		
Autres créances	9281	1.689.000.000	1.402.668.508,73
Créances	9291	197.382.727,26	345.279.263,92
A plus d'un an	9301		
A un an au plus	9311	197.382.727,26	345.279.263,92
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	162.124.941,32	26.253.573,34
A plus d'un an	9361		
A un an au plus	9371	162.124.941,32	26.253.573,34
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par la société pour sûreté de dettes ou d'engagements d'entreprises liées	9381		
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	25.044.711,14	29.708.608,89
Autres produits financiers	9441		
Charges des dettes	9461		
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		
Participations	9262		
Créances subordonnées	9272		
Autres créances	9282		
Créances	9292		
A plus d'un an	9302		
A un an au plus	9312		
Dettes	9352		
A plus d'un an	9362		
A un an au plus	9372		

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

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	103.699,61
9504	

LE OU LES 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	6.000
95061	6.680
95062	
95063	
95081	
95082	
95083	

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

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	Taux	Couverture	120.000		-2.867.379		-5.249.730
CAP	Taux	Couverture	30.000		8.959		3.088
SWAP	Inflation	Couverture	100.000		3.688.553		

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES COMPTABILISÉES À UN MONTANT SUPÉRIEUR À LA JUSTE VALEUR

Montants des actifs pris isolément ou regroupés de manière adéquate

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

Éléments qui permettent de supposer que la valeur comptable sera recouvrée

Valeur comptable	Juste valeur

BILAN SOCIAL

Numéros des commissions paritaires dont dépend la société:

ETAT DES PERSONNES OCCUPÉES

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL

Au cours de l'exercice

Nombre moyen de travailleurs

Temps plein
Temps partiel
Total en équivalents temps plein (ETP)

Nombre d'heures effectivement prestées

Temps plein
Temps partiel
Total

Frais de personnel

Temps plein
Temps partiel
Total

Montant des avantages accordés en sus du salaire

Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
1001	2.368	1.660	708
1002	101	13	88
1003	2.447	1.670	777
1011	3.440.355	2.454.369	985.986
1012	108.352	12.770	95.582
1013	3.548.707	2.467.139	1.081.568
1021	207.975.697,2	154.010.046,45	53.965.650,75
1022	7.919.349,58	1.229.235,35	6.690.114,23
1023	215.895.046,78	155.239.281,8	60.655.764,98
1033			

Au cours de l'exercice précédent

Nombre moyen de travailleurs en ETP

Nombre d'heures effectivement prestées

Frais de personnel

Montant des avantages accordés en sus du salaire

Codes	P. Total	1P. Hommes	2P. Femmes
1003	2.438	1.663	775
1013	3.601.701	2.509.604	1.092.097
1023	215.043.632	155.168.033	59.875.599
1033			

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

INFORMATIONS À COMPLÉTER PAR LA SOCIÉTÉ SI ELLE EST FILIALE OU FILIALE COMMUNE

Nom, adresse complète du siège et, s'il s'agit d'une société de droit belge, numéro d'entreprise de la(des) société(s) mère(s) et indication si cette (ces) société(s) mère(s) établit (établissent) et publie(nt) des comptes consolidés dans lesquels ses comptes annuels sont intégrés par consolidation*:

ORES Assets
Entreprise mère consolidante - Ensemble le plus grand
BE 0543696579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIQUE

Si l'(les) entreprise(s) mère(s) est (sont) de droit étranger, lieu où les comptes consolidés dont question ci-avant peuvent être obtenus

TRAVAILLEURS POUR LESQUELS LA SOCIÉTÉ A INTRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI SONT INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL (suite)

	Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
A la date de clôture de l'exercice				
Nombre de travailleurs	105	2.362	106	2.445
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	2.219	105	2.301
Contrat à durée déterminée	111	143	1	144
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112			
Contrat de remplacement	113			
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	1.652	15	1.663
de niveau primaire	1200	447	4	450
de niveau secondaire	1201	770	6	774
de niveau supérieur non universitaire	1202	287	4	290
de niveau universitaire	1203	148	1	149
Femmes	121	710	91	782
de niveau primaire	1210	150	20	166
de niveau secondaire	1211	168	23	186
de niveau supérieur non universitaire	1212	310	41	342
de niveau universitaire	1213	82	7	88
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	280	8	287
Employés	134	2.082	98	2.158
Ouvriers	132			
Autres	133			

PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ

	Codes	1. Personnel intérimaire	2. Personnes mises à la disposition de la société
Au cours de l'exercice			
Nombre moyen de personnes occupées	150	21	4
Nombre d'heures effectivement prestées	151	41.026	6.281
Frais pour la société	152	1.061.749,43	542.572,56

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE
ENTRÉES
Nombre de travailleurs pour lesquels la société a introduit une déclaration DIMONA ou qui ont été inscrits au registre général du personnel au cours de l'exercice
Par type de contrat de travail

Contrat à durée indéterminée
 Contrat à durée déterminée
 Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini
 Contrat de remplacement

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
205	124	18	138
210	20	17	33
211	104	1	105
212			
213			

SORTIES
Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite dans une déclaration DIMONA ou au registre général du personnel au cours de l'exercice
Par type de contrat de travail

Contrat à durée indéterminée
 Contrat à durée déterminée
 Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini
 Contrat de remplacement

Par motif de fin de contrat

Pension
 Chômage avec complément d'entreprise
 Licenciement
 Autre motif
 Dont: le nombre de personnes qui continuent, au moins à mi-temps, à prester des services au profit de la société comme indépendants

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
305	126	4	129
310	77	4	80
311	49		49
312			
313			
340	33	2	34
341	6		6
342	13		13
343	74	2	76
350			

RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATIONS POUR LES TRAVAILLEURS AU COURS DE L'EXERCICE

	Codes	Hommes	Codes	Femmes
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5801	1.416	5811	762
Nombre d'heures de formation suivies	5802	35.379	5812	8.677
Coût net pour la société	5803	7.119.469,06	5813	2.184.773,67
dont coût brut directement lié aux formations	58031	7.119.469,06	58131	2.184.773,67
dont cotisations payées et versements à des fonds collectifs	58032		58132	
dont subventions et autres avantages financiers reçus (à déduire)	58033		58133	
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5821	429	5831	200
Nombre d'heures de formation suivies	5822	14.735	5832	1.077
Coût net pour la société	5823	458.443,87	5833	81.867,31
Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5841		5851	
Nombre d'heures de formation suivies	5842		5852	
Coût net pour la société	5843		5853	

2.5 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 s'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. Les immobilisations incorporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée d'utilité estimée de l'immobilisation (fixée à 5 ans).

ORES a pris l'option de procéder à l'activation de frais de développement au titre d'immobilisations incorporelles. Les frais de développement 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 dépenses du personnel relatives aux chercheurs, techniciens et autre personnel d'appui, dans la mesure où ils sont affectés à la réalisation d'un projet répondant à la définition ci-dessus ;
- 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.

L'immobilisation incorporelle provenant de l'activité de frais de développement est ensuite amortie de manière linéaire sur sa durée d'utilité (fixée à 5 ans) et diminuée des pertes de valeur éventuelles.

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les immobilisations financières sont reprises à leur valeur d'acquisition diminuée de la partie non appelée.

À la fin de chaque exercice social, une évaluation individuelle de chaque titre de portefeuille est effectuée de manière à refléter, de façon aussi satisfaisante que possible, la situation, la rentabilité et les perspectives de la société dans laquelle la participation ou les actions sont détenues.

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

Les stocks sont valorisés au prix moyen pondéré. Une réduction de valeur est actée lorsque la valeur économique des stocks est inférieure à leur valeur comptable. À ce sujet, des réductions de valeur forfaitaires complémentaires sont actées pour adapter la valeur comptable, en tenant compte de différentes catégories d'âge, de la rotation des stocks et d'éventuelles tendances de marché. Les taux de réduction peuvent varier de 0% à 100%.

CRÉANCES À UN AN AU PLUS

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

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

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE

Les titres de placement sont portés à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition, frais accessoires exclus, ou à leur valeur d'apport.

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 D'ACTIF

Les charges exposées pendant l'exercice mais imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont inscrites dans les comptes de régularisation sur base d'une règle proportionnelle.

Les revenus ou fractions de revenus dont la perception n'aura lieu qu'au cours d'un ou de plusieurs exercices suivants mais qui sont à rattacher à l'exercice en cause, sont comptabilisés pour le montant de la quote-part afférente à l'exercice en cause.

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 ET À UN AN AU PLUS

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

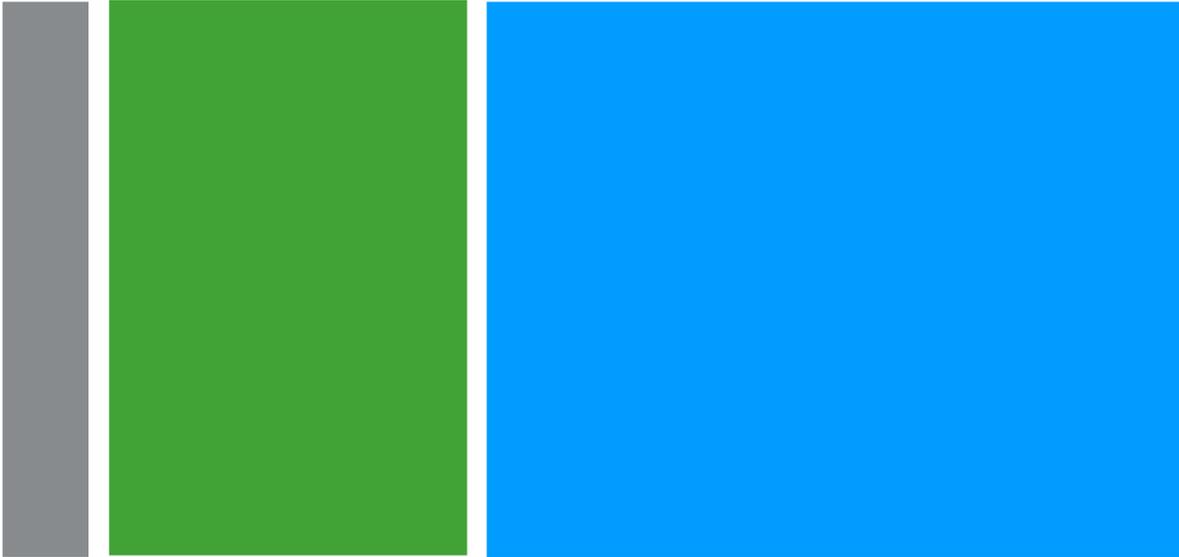
COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

Les charges ou la fraction de charges afférentes à l'exercice mais qui ne seront payées qu'au cours d'un exercice ultérieur sont inscrites dans les comptes de régularisation pour le montant afférent à l'exercice.

Les revenus perçus au cours de l'exercice mais qui sont imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont également comptabilisés pour le montant qui doit être considéré comme un produit pour l'exercice ultérieur.

IV

RAPPORT DES COMMISSAIRES



ORES SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2021

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



ORES SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2021

(COMPTES ANNUELS)

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la ORES 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 émise sur recommandation du comité d'audit et sur présentation du conseil d'entreprise. 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 durant 9 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 2021, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 2.172.415.479 et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2021, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

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.

Points clés de l'audit

Les points clés de l'audit sont les points qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants lors de l'audit des comptes annuels de la période en cours. Ces points ont été traités dans le contexte de notre audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et lors de la formation de notre opinion sur ceux-ci. Nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces points.

Nous considérons que les éléments suivants constituent les points clés de l'audit :

- Les investissements technologiques dans les développements IT : pour faire face aux défis du futur et à la mise en place (notamment) des compteurs intelligents, la société investit des montants importants dans différents projets IT. Ces dépenses ont fait l'objet d'une attention particulière dans le cadre de nos travaux d'audit ;
- La politique de financement du groupe : tenant compte des investissements importants que le groupe ORES doit réaliser, le financement de ceux-ci est essentiel pour l'activité de la société d'autant plus qu'une partie significative des capitaux empruntés proviennent de marchés réglementés ;
- L'environnement réglementaire et l'application de législations spécifiques : le respect de ces différentes législations constitue naturellement un élément majeur de notre audit.

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. Nos responsabilités relatives à l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation sont décrites ci-après.

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 relevées lors 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.

Parmi les points communiqués au comité d'audit, nous déterminons les points qui ont été les plus importants lors de l'audit des comptes annuels de la période en cours, qui sont de ce fait les points clés de l'audit. Nous décrivons ces points dans notre rapport du commissaire, sauf si la loi ou la réglementation n'en interdit la publication ou si, dans des circonstances extrêmement rares, nous déterminons que nous ne devrions pas communiquer un point dans notre rapport du commissaire parce que les conséquences néfastes raisonnablement attendues de la communication de ce point dépassent les avantages qu'elle aurait au regard de l'intérêt public.

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 mission 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 ses 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 comporte 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.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1er, 8° du Code des Sociétés et des Associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, en ce compris celles concernant l'information relative aux salaires et aux formations, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mission.

Mention relative aux documents à déposer conformément à l'article 3:12, § 1, 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.

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.

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.
- ▶ Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts, du Code des Sociétés et des Associations.

Gosselies, le 4 mai 2022

RSM INTERAUDIT SRL
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR



THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ



RAPPORT DE RÉMUNÉRATION

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

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 ainsi que ses politiques-clés; et contrôle la marche des affaires de l'entreprise.

- 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, 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.

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. 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 :

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 réseau de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel. Le Bureau exécutif d'ORES compte, au 31 décembre 2021, cinq membres.

1. Présentation des organes de gestion.....	121
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	123
4. Rapport du Conseil d'administration d'ORES.....	125

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 rémunération 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 d'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 nomination et de rémunération

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 2021. Le relevé individuel des présences des mandataires et de leurs ré-

munérations 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 en 2021

Les modalités de rémunération des mandats ont été ventilées comme suit :

i. 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.

ii. Modalités des rémunérations des mandats des Comités :

Fonction	Montant (brut) de la rémunération	Fréquence de paiement de la rémunération
Président du Comité	Jeton de présence de 180 € (indice 138,01)	Semestrielle (jeton de présence + frais km*)
Membre du Conseil d'administration	Jeton de présence de 125 € (indice 138,01).	Semestrielle (jeton de présence + frais km**)

(*) 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 rémunération

Le Comité de nomination et de rémunération constate que les modalités de rémunération versées en 2021 sont la stricte application des délibérations prises en Assemblée générale - compétente en la matière - des 28 juin 2018 et 29 mai 2019.

À noter qu'en séance du 28 avril 2021, le Comité de nomination et de rémunération a pris connaissance de l'avis du SPW du 2 avril 2021 relatif à leur lecture faite de la disposition de l'article L5311-1,§12 du CDLD quant à la rémunération du jeton alloué à la Présidence du Comité d'audit.

Face à l'évolution de l'interprétation des dispositions de l'article L5311-1 du CDLD, spécialement sur la portée des principes applicables à la présidence des comités restreints de gestion, le Comité de Nomination et de Rémunération a rappelé sa volonté ferme de respecter la légalité et les règles de gouvernance du CDLD et a mandaté ORES afin de prendre toute disposition utile au niveau des autorités administratives compétentes pour clarifier ce point.

C'est ainsi qu' ORES a interrogé l'Union des Villes et Communes de Wallonie ainsi que le Ministre des Pouvoirs locaux pour clarifier la question et a reçu la recommandation de son Comité de nomination et de rémunération de s'aligner au besoin dans le cadre d'une prochaine Assemblée générale ; la gouvernance restant un souci permanent et évolutif d'ORES.

À ce jour, la réponse du Ministre n'est pas encore intervenue.

Le Comité de nomination et de rémunération réitère la recommandation faite en avril 2021 de respecter les modalités de rémunération effectivement applicables à la présidence des comités restreints de gestion.

À la lumière de la réponse à recevoir du Ministre des Pouvoirs Locaux quant à l'interprétation à devoir retenir de l'article L 5311-1 du CDLD en ce qui concerne la présidence des comités restreints de gestion, les modalités applicables pourront être maintenues ou devront être adaptées.

Fait en séance du 9 mars 2022.



3. Rapport du Conseil d'administration

Informations générales relatives à l'organisation

Numéro d'identification (BCE)	0897.436.971
Type d'institution	Société à participation publique locale significative
Nom de l'institution	ORES
Période de reporting	2021

Nombre de réunions

Assemblée générale	01
Conseil d'administration	09
Bureau exécutif	07
Comité de nomination et de rémunération	04
Comité d'audit	03
Comité d'éthique	01

I. 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 Membre du Bureau Exécutif	DE VOS Karl	35.186,86 € (dont ind. km 197,86 €) (-PP 37,35% : 13.142,30€)	Indemnité président: Indemnité brute annuelle de 19.997,14 € (indice 138,01) soit indexée à 34.815,02 € brut annuel jusqu'au 30/09/2021 et 35.510,92 € brut annuel à partir du 01/10/2021. Indemnités kilométriques: 0,35€/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Indemnité président	Néant	81%
Vice-président du Conseil d'administration Membre du Bureau Exécutif	BINON Yves	26.474,22 € (dont ind. km 232,48 €) (-PP 37,35% : 9.888,10 €)	Indemnité vice-président: Indemnité brute annuelle de 14.997,85 € (indice 138,01) soit indexée à 26.111,26 € brut annuel jusqu'au 30/09/2021 et 26.633,18 € brut annuel à partir du 01/10/2021. Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Indemnité vice-président	Néant	94%
Administrateur Membre du Comité d'Éthique	BELLEFLAMME Élodie	2.035,73 € (dont ind. km 64,01 €) (-PP 37,35% : 760,32 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'Audit	BULTOT Claude	2.454,34 € (dont ind. km 47,36 €) (-PP 37,35% : 916,65 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	92%
Administrateur Présidente du Comité d'Audit	BURNET Anne-Caroline	2.969,18 € (dont ind. km 51,06 €) (-PP 37,35% : 1.108,96 €)	Jeton présence administrateur : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Jeton présence présidente du Comité d'Audit : 180 € (indice 138,01) soit 313,38 € jusqu'au 30/09/2021 et 319,64 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%

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
Administrateur Membre du Comité d'Éthique	de BEER de LAER Hadelin	2.057,93 € (dont ind. km 86,21 €) (-PP 37,35% : 768,61 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de Nomination et de Rémunération	DEMANET Nathalie	2.445,89 € (dont ind. km 256,54 €) (-PP 37,35% : 913,50 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	92%
Administrateur Membre du Bureau Exécutif	DONFUT Didier	4.007,64 € (dont ind. km 508,16 €) (-PP 50% : 2.003,88 €)	Jeton présence administrateur/membre Bureau : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'audit	DUTHY André	2.356,84 € (dont ind. km 163,14 €) (-PP 37,35% : 880,25 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	83%
Administrateur Membre du Comité de Nomination et de Rémunération	FAYT Christian	1.314,48 € (dont ind. km 0,00 €) (-PP 37,35% : 490,94 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	54%

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
Administrateur Membre puis Président du Comité d'Éthique (*)	FRANCEUS Michel	1.912,46 € (dont ind. km 162,72 €) (-PP 37,35% : 714,27 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	90%
Administrateur Membre du Comité de Nomination et de Rémunération	FRANSSEN Roger	3.143,35 € (dont ind. km 732,02 €) (-PP 37,35% : 1.174,01 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'Éthique	GAUTHIER Ludivine	1.971,72 € (-PP 37,35% : 736,41 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Bureau Exécutif	GILLIS Alain	3.637,03 € (dont ind. km 355,18 €) (-PP 50% : 1.818,57 €)	Jeton présence administrateur/membre Bureau : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	94%
Administrateur	HARDY Cerise	2.023,89 € (dont ind. km 52,17 €) (-PP 37,35% : 755,90 €)	Jeton présence administrateur : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'Audit	LEFEBVRE Philippe	2.732,56 € (dont ind. km 103,60 €) (-PP 37,35% : 1.020,58 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%

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
Administrateur Membre du Comité de Nomination et de Rémunération	MEURENS Jean-Claude	3.014,95 € (dont ind. km 603,62 €) (-PP 37,35% : 1.126,06 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Présidente du Comité de Nomination et de Rémunération	STAQUET Danièle	2.782,54 € (dont ind. km 177,80 €) (-PP 37,35% : 1.039,25 €)	Jeton présence administrateur : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Jeton présence présidente du Comité de Nomination et de Rémunération : 180 € (indice 138,01) soit 313,38 € jusqu'au 30/09/2021 et 319,64 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,37€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'Audit Membre du Comité d'Éthique	VAN HOUT Florence	2.448,70 € (**) (dont ind. km 101,38 €) (-PP 37,35% : 914,57 €)	Jeton présence administrateur/membre Comité : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021 Indemnités kilométriques: 0,35 €/km jusqu'au 30/06/2021 et 0,35€/km à partir du 01/07/2021	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Bureau Exécutif	VEREECKE Anne	2.624,61 € (-PP 37,35% : 980,25 €)	Jeton présence administrateur/membre Bureau : 125 € (indice 138,01) soit indexé à 217,63 € jusqu'au 30/09/2021 et à 221,98 € à partir du 01/10/2021	Néant	Néant	75%

(*) Président du Comité d'éthique depuis le 24/03/2021.

(**) En tenant compte d'une rectification d'un montant de -281,64 € relative à 2020.

2. Titulaires de fonction de direction – Comité de direction

Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle

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	GRIFNEE Fernand	273.289,20 €**	273.289,20 €**	Administrateur puis Président *** SYNERGRID – Non rémunéré Administrateur ATRIAS – Non rémunéré
Directeur Infrastructures	MOES Didier	244.118,07 €	201.208,07 € + 40.110 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré
Directeur département Technique	HOUSSARD Benoît	240.377,81 €	208.927,81 € + 28.650 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré Administrateur Laborelec – Non rémunéré
Directeur détaché	DECLERCQ Christine	250.916,08 €	213.736,08 € + 34.380 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Marché & Clientèle	MERTENS Inne	248.141,54 €	205.231,54 € + 40.110 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur ATRIAS – Non rémunéré
Directeur Transformation	MAHAUT Sébastien	235.435,93 €	201.120,93 € + 31.515 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Informatique	MEDAETS Benoît	202.342,25 €	172.611,25 € + 26.931 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Finances	OFFERGELD Dominique	244.303,23 €	209.988,23 € + 31.515 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Contassur – Non rémunéré
Directeur Ressources Humaines	DEMARS Frédéric	224.103,26 €	189.788,26 € + 31.515 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Enerbel (fonds de pension) - Non rémunéré Administrateur Powerbel (fonds de pension) – Non rémunéré
Directeur Public Affairs, Juridique & Communications	CALLENS Isabelle	202.267,96 €	182.277,96 € + 17.190 € (bonus payé en 2022 relatif aux prestations 2021) + 2.800 € (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur CIRIEC – section belge – Non rémunéré
Total général		2.365.295,33€		

Plan de pension complémentaire du fonctionnaire dirigeant local (Biffer la mention inutile)

- Le titulaire de la fonction dirigeante locale est-il couvert par une assurance groupe ? Oui/Non
- Si oui, s'agit-il d'un plan de pension à contribution définie conformément à l'annexe 4 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation ? Oui/Non
- Le pourcentage et les conditions de l'assurance groupe sont-ils identiquement applicables à l'ensemble du personnel contractuel conformément à l'annexe 4 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation ? Oui/Non
- Montant dont a bénéficié sur l'année le titulaire de la fonction dirigeante locale dans le cadre de l'assurance groupe ? 60.793,40€ hors taxes pour l'année 2021

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.

* Les montants de bonus individuels sont ici représentés avec indexation du mois de mars 2022 (114,60).

** Conformément à l'annexe 4 du CDLD et de l'article 82 du décret du 28/03/2018 mais également tel que prévu par le contrat de travail de Monsieur Fernand Grifnée, un montant de 3.398,53 € résultant de l'évolution de l'indexation tel qu'appliqué dans la Commission paritaire 326 sera remboursé à ORES en avril 2022 afin de respecter le plafond décretaal de 245.000 € indexé à 269.890,67 € pour l'année 2021.

*** Président depuis le 21/05/2021, non rémunéré.

3. Annexes

Annexe 1 : Relevé nominatif et liste des présences des membres aux réunions des organes de gestion

ORES – Organe de gestion 1 : Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom	24/02/21	24/03/21	28/04/21	26/05/21	23/06/21	29/09/21	27/10/21	24/11/21	15/12/21	Taux de participation total - %	
Président	DE VOS Karl	V	V	V		V	V	V	V		7/9 78%	
Vice-Président	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	V		V	8/9 89%	
Administrateurs	BELLEFLAMME Élodie	V-€	9/9 100%									
	BULTOT Claude	V-€		8/9 89%								
	BURNET Anne-Caroline	V-€	9/9 100%									
	de BEER de LAER Hadelin	V-€	9/9 100%									
	DEMANET Nathalie	V-€		V-€	8/9 89%							
	DONFUT Didier	V-€	9/9 100%									
	DUTHY André	V-€	V-€		V-€	V-€			V-€	V-€	V-€	7/9 78%
	FAYT Christian	V-€	V-€	V-€					V-€	V-€	5/9 56%	
	FRANCEUS Michel	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€		V-€	V-€	8/9 89%	
	FRANSSEN Roger	V-€	9/9 100%									
	GAUTHIER Ludivine	V-€	9/9 100%									
	GILLIS Alain	V-€	V-€		V-€	8/9 89%						
	HARDY Cerise	V-€	9/9 100%									
	LEFEBVRE Philippe	V-€	9/9 100%									
	MEURENS Jean-Claude	V-€	9/9 100%									
	STAQUET Danièle	V-€	9/9 100%									
VAN HOUT Florence	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	V-€	9/9 100%	
VEREECKE Anne	V-€	V-€		V-€	V-€	V-€	V-€	V-€		V-€	7/9 78%	

ORES – Organe de gestion 2 : Bureau exécutif

Fonction	Nom et Prénom	12/01/21	16/02/21	20/04/21	18/05/21	15/06/21	14/09/21	16/11/21	Taux de participation total - %
Membres	DE VOS Karl	V	V	V		V	V	V	6/7 86%
	BINON Yves	V	V	V	V	V	V	V	7/7 100%
	DONFUT Didier	V-€	7/7 100%						
	GILLIS Alain	V-€	7/7 100%						
	VERECKE Anne		V-€		V-€	V-€	V-€	V-€	5/7 71%

ORES – Organe de gestion 3 : Comité de Nomination et de Rémunération

Fonction	Nom et Prénom	10/03/2021	28/04/2021	06/10/2021	15/12/2021	Taux de participation total - %
Présidente	STAQUET Danièle	V-€	V	V-€	V	4/4 100%
Membres	DEMANET Nathalie	V-€	V	V-€	V	4/4 100%
	FAYT Christian	V-€	V			2/4 50%
	FRANSSEN Roger	V-€	V	V-€	V	4/4 100%
	MEURENS Jean-Claude	V-€	V	V-€	V	4/4 100%

ORES – Organe de gestion 4 : Comité d'audit

Fonction	Nom et Prénom	26/04/2021	22/09/2021	08/12/2021	Taux de participation total - %
Présidente	BURNET Anne-Caroline	V-€	V-€	V-€	3/3 100%
Membres	BULTOT Claude	V-€	V-€	V-€	3/3 100%
	DUTHY André	V-€	V-€	V-€	3/3 100%
	LEFEBVRE Philippe	V-€	V-€	V-€	3/3 100%
	VAN HOUT Florence	V-€	V-€	V-€	3/3 100%

ORES – Organe de gestion 5 : Comité d'éthique

Fonction	Nom et Prénom	24/03/2021	Taux de participation total - %
Président	FRANCEUS Michel	V	1/1 100%
Membres	BELLEFLAMME Élodie	V	1/1 100%
	de BEER de LAER Hadelin	V	1/1 100%
	GAUTHIER Ludivine	V	1/1 100%
	VAN HOUT Florence	V	1/1 100%

Annexe 2 : Fiche récapitulative des montants versés au Président et Vice-président des personnes morales ou des associations de fait, ainsi que leur justification pour chaque mois

PRÉSIDENT			
Mois	Montant de rémunération versé (Brut moins précompte professionnel 37,35%)	Montant indemnité de déplacement versé (Brut moins précompte professionnel 37,35%)	Justification
Janvier 2021	1.817,63		81% de présence totale aux réunions en 2021 (Conseil d'administration 7/9 et Bureau exécutif 6/7)**
Février 2021	1.817,63		
Mars 2021	1.817,63		
Avril 2021	1.817,63		
Mai 2021	1.817,63		
Juin 2021	1.817,63	61,86	
Juillet 2021	1.817,63		
Août 2021	1.817,63		
Septembre 2021	1.817,63		
Octobre 2021*	1.853,96		
Novembre 2021	1.853,96		
Décembre 2021	1.853,96	62,15	

VICE-PRÉSIDENT			
Mois	Montant de rémunération versé (Brut moins précompte professionnel 37,35%)	Montant indemnité de déplacement versé (Brut moins précompte professionnel 37,35%)	Justification
Janvier 2021	1.363,23		94% de présence totale aux réunions en 2021 (Conseil d'administration 8/9 et Bureau exécutif 7/7)**
Février 2021	1.363,23		
Mars 2021	1.363,23		
Avril 2021	1.363,23		
Mai 2021	1.363,23		
Juin 2021	1.363,23	96,03	
Juillet 2021	1.363,23		
Août 2021	1.363,23		
Septembre 2021	1.363,23		
Octobre 2021*	1.390,47		
Novembre 2021	1.390,47		
Décembre 2021	1.390,47	49,61	

* Octobre 2021 : Indexation suite dépassement indivisible pivot

** Par délibération de l'Assemblée générale du 29 mai 2019, la rétribution annuelle brute est attribuée aux Président et Vice-Président à concurrence de 100% si le mandataire précité est présent à 80% des séances des organes de gestion.

Annexe 3 : Formations

Fonction	Nom et Prénom	25/05/2021*	26 et 27/10/2021**	Taux de participation total - %	
Président	DE VOS Karl		V	1/2	50%
Vice-Président	BINON Yves	V	V	2/2	100%
Administrateurs	BELLEFLAMME Elodie	V	V	2/2	100%
	BULTOT Claude	V	V	2/2	100%
	BURNET Anne-Caroline		V	1/2	50%
	de BEER de LAER Hadelin	V	V	2/2	100%
	DEMANET Nathalie	V	V	2/2	100%
	DONFUT Didier		V	1/2	50%
	DUTHY André	V	V	2/2	100%
	FAYT Christian	V		1/2	50%
	FRANCEUS Michel	V		1/2	50%
	FRANSSEN Roger	V	V	2/2	100%
	GAUTHIER Ludivine	V	V	2/2	100%
	GILLIS Alain	V	V	2/2	100%
	HARDY Cerise	V	V	2/2	100%
	LEFEBVRE Philippe	V	V	2/2	100%
	MEURENS Jean-Claude	V	V	2/2	100%
STAQUET Danièle	V	V	2/2	100%	
VAN HOUT Florence	V	V	2/2	100%	
VERECKE Anne	V	V	2/2	100%	

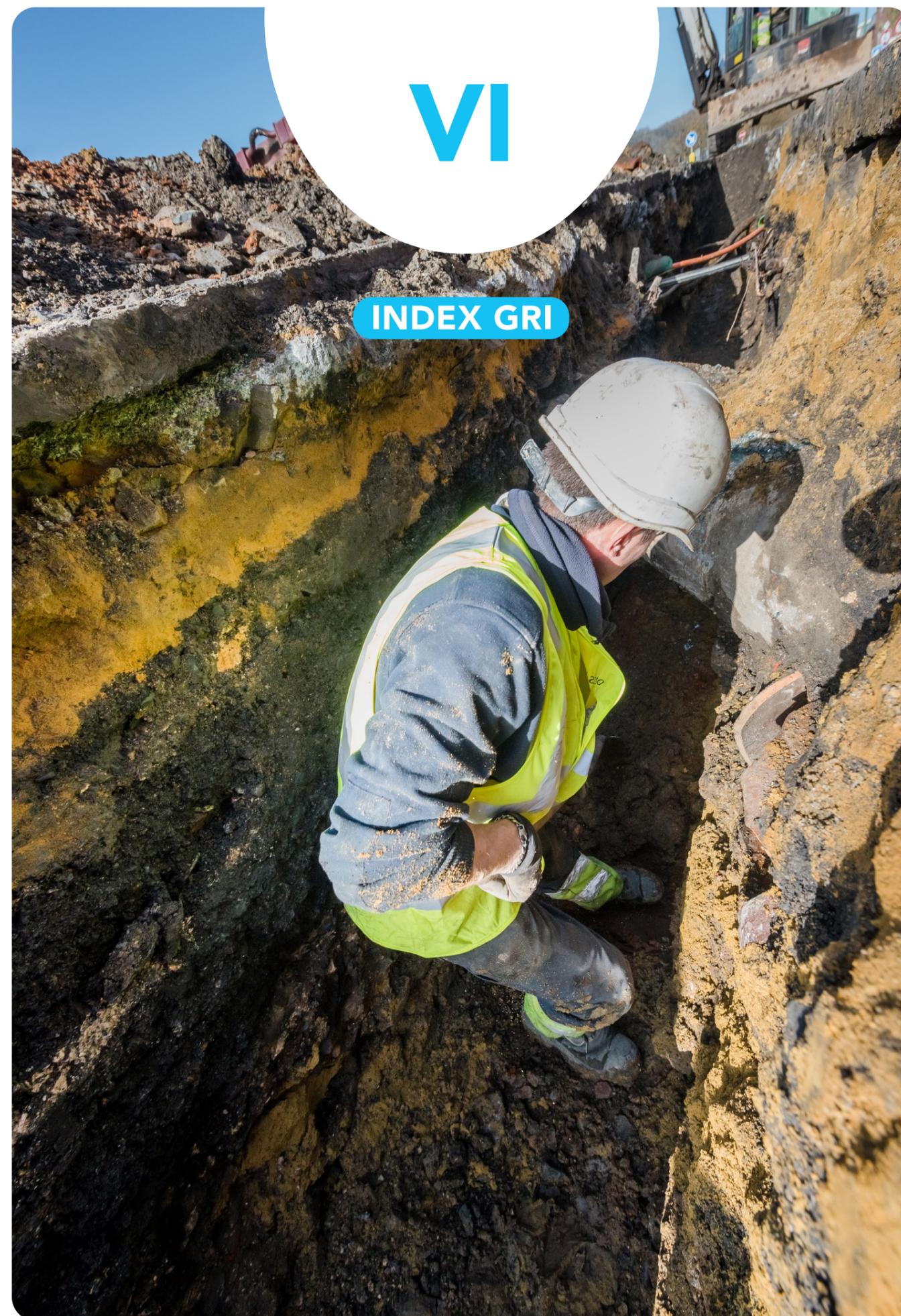
* Webinaire - pas de frais de déplacement

** Jour de CA - pas de frais de déplacement complémentaires

En 2021, deux formations ont été dispensées aux administrateurs.

La première, organisée par webinaire le 25 mai 2021, avait pour objet la transition énergétique et la vision du marché de l'énergie.

La seconde, les 26 et 27 octobre 2021, a abordé et approfondi les aspects transversaux de la transition énergétique et ses impacts dans les domaines des tarifs, du partage d'énergie et de l'E-mobilité.



Profil de l'organisation

GRI 102	Élément d'information général	102-1	Nom de l'organisation	ORES et ORES Assets
GR1 102	Élément d'information général	102-2	Activités, marques, produits et services	Voir chapitre 2. « Présentation de l'entreprise », pages 8 à 12
GR1 102	Élément d'information général	102-3	Localisation du siège	Avenue Jean Mermoz, 14 à 6041 Gosselies - Belgique
GR1 102	Élément d'information général	102-4	Localisation des sites d'activités	Le territoire d'activités de l'entreprise et ses principaux sites d'exploitation sont présentés au chapitre 2. « Présentation de l'entreprise », pages 8 à 12
GR1 102	Élément d'information général	102-5	Capital et forme juridique	Voir la page de garde ainsi que le Titre III. « Rapport de gestion » en ce compris les comptes annuels, pages 72 à 113
GR1 102	Élément d'information général	102-6	Marchés desservis	Voir chapitre 2. « Présentation de l'entreprise », pages 8 et 9
GR1 102	Élément d'information général	102-7	Taille de l'organisation	Voir chapitre 2. « Présentation de l'entreprise », page 10
GR1 102	Élément d'information général	102-8	Informations sur les employés et les autres travailleurs	Voir chapitre 6. « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 55
GR1 102	Élément d'information général	102-9	Chaîne d'approvisionnement	Voir chapitre 8. « Éthique et loyauté des pratiques », pages 65, 66 et 67 et Liste des adjudicataires, reprise dans le Titre III. « Rapport de gestion » pages 129 à 138 (rapport annuel d'ORES Assets)
GR1 102	Élément d'information général	102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Voir chapitres 7. « Gouvernance et transparence », page 61 et 62. « Éthique et loyauté des pratiques », page 66
GR1 102	Élément d'information général	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Voir « Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée », reprise dans le titre III. « Rapport de gestion », page 84
GR1 102	Élément d'information général	102-12	Initiatives externes	Charte wallonne de l'éclairage public - Internet of Energy
GR1 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 6 et 7
---------	-------------------------------	--------	--	--

Éthique et intégrité

GRI 102	Élément d'information général	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Voir chapitre 8. « Éthique et Loyauté des pratiques », page 65 et « Rapports de rémunération », et Titre V. « Rapports de rémunération », page 120
GR1 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 l'objet social, 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 Titre V. « Rapports de rémunération ». Informations complémentaires disponibles dans les statuts, la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
GR1 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, 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	<p>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.</p>
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 définition et la mise à jour de ses grands enjeux de développement durable, ainsi que de la révision de sa matrice de matérialité – voir à ce sujet le chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable » page 17 – l'entreprise consulte ses parties prenantes à intervalles réguliers. La dernière consultation a eu lieu en décembre 2020 et la prochaine sera organisée en 2022.</p>

GR1 102	Élément d'information général	102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Voir Titre V. « Rapports de rémunération », pages 120 à 134
GR1 102	Élément d'information général	102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir Titre V. « Rapports de rémunération », pages 120 à 134
GR1 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 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.
GR1 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 décretales, notamment celles visées par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation et par les décrets électricité et gaz. Plus d'informations dans la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
GR1 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 7. « Gouvernance et transparence », pages 61, 62 et 63 et Titre V. « Rapports de rémunération », pages 120 à 134
GR1 102	Élément d'information général	102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir chapitre 7. « Gouvernance et transparence », pages 61, 62 et 63 et Titre V. « Rapports de rémunération », page 120 à 134
GR1 102	Élément d'information général	102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	<p>Le Conseil d'administration examine et évalue :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 ; 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.

GR1 102	Élément d'information général	102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Voir chapitres « Responsabilité sociale et développement durable », pages 16 et 17, et « Rapport de gestion », page 72
GR1 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 le Comité de direction réalisent une évaluation annuelle.
GR1 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)
GR1 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.
GR1 102	Élément d'information général	102-33	Communication des préoccupations majeures	Voir Titre III. « Rapport de gestion » - Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée, page 76
GR1 102	Élément d'information général	102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Voir Titre III. « Rapport de gestion » - Description des principaux risques et incertitudes auxquels elle est confrontée, page 76
GR1 102	Élément d'information général	102-35	Politiques de rémunération	Voir Titre V. « Rapports de rémunération », pages 120 à 134

GR1 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.
GR1 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).

GR1 102	Élément d'information général	102-38	Ratio de la rémunération totale annuelle	L'organisation doit fournir les informations suivantes :
			<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 ; 51.926,08</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. 524 %</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 totale de tous les encouragements à long terme, tels que les stockoptions, 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>	

GR1 102	Élément d'information général	102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	L'organisation doit fournir les informations suivantes :
			<p>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.</p> <p>4.6 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation doit, pour chaque pays d'implantation :</p> <p>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</p> <p>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 ; 12,86 % (*) <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></p> <p>4.6.3 calculer la rémunération totale annuelle médiane pour l'ensemble des employés, à l'exception de la personne la mieux rémunérée ; 51.926,08</p> <p>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 ; 3,87 %</p> <p>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. 332 %</p> <p>4.7 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation devrait :</p> <p>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</p> <p>4.7.1.1 répertorier les types de rémunérations inclus dans le calcul ; rémunération de base bonus CCT90</p> <p>4.7.1.2 préciser si les employés à temps plein et à temps partiel sont inclus dans ce calcul ; oui</p> <p>4.7.1.3 préciser si des taux de rémunération de l'équivalent temps plein sont utilisés pour chaque employé à temps partiel ; oui</p> <p>4.7.1.4 préciser quelles opérations ou pays sont inclus, si l'organisation choisit de ne pas consolider ce ratio pour l'ensemble de l'organisation ; ORES</p> <p>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 :</p> <p>4.7.2.1 salaire de base : rémunération monétaire garantie, à court terme et non variable ;</p> <p>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 ;</p> <p>4.7.2.3 rémunération directe : somme de la rémunération monétaire totale et de la juste valeur totale de tous les encouragements à long terme, tels que les stockoptions, 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>	

Engagement des parties prenantes

GRI 102	Élément d'information général	102-40	Liste de groupes de parties prenantes	Voir chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », page 16. En décembre 2020, l'entreprise a convié 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 de la responsabilité sociétale de l'entreprise et les enjeux de durabilité. Cette rencontre a eu lieu le 11 décembre 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), de l'Union des Villes et des Communes Wallonnes, de la Fédération des CPAS wallons, d'Inter-Environnement Wallonie, de la Ville de Charleroi, du Réseau wallon de lutte contre le paupvreté et le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie, des représentants du monde académique (ULiège – UCLouvain) 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.
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 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », page 16 et point 102-40 ci-avant.
GRI 102	Élément d'information général	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Voir chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », page 16 et point 102-40 ci-avant.

GRI 102	Élément d'information général	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Voir chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », pages 16 et 17
---------	-------------------------------	--------	---	--

Méthode de reporting

GRI 102	Élément d'information général	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	ORES Assets, ORES, Comnexio et Atrias
GRI 102	Élément d'information général	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Voir chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », pages 16, 17 et 18
GRI 102	Élément d'information général	102-47	Liste des enjeux pertinents	Voir chapitre 2. « Responsabilité sociétale et développement durable », pages 17
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 2021
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 de rapportage annuel
GRI 102	Élément d'information général	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Jean-Michel Brebant Responsable 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 135

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 Titre III. « Rapport de gestion », page 72
GRI 201	Performance économique	201-4	Aide financière publique	Le Groupe bénéficie d'une subvention reçue de la Wallonie 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 8. « Éthique et loyauté des pratiques », pages 65, 66 et 67
GRI 302	Énergie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Voir chapitre 3. « Transition énergétique et environnement », pages 28 et 29
GRI 302	Énergie	302-4	Réduction de la consommation énergétique	Voir chapitre 3. « Transition énergétique et environnement », pages 28 et 29
GRI 306	Effluents et déchets	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	Voir chapitre 3. « Transition énergétique et environnement », pages 30 et 31
GRI 306	Effluents et déchets	306-4	Transport de déchets dangereux	Voir chapitre 3. « Transition énergétique et environnement », pages 30 et 31
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								
			2019			2020			2021		
L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :			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	65	41	35	14	32	27				
	>=30	40	43	39	18	42	37				
	>=50	2	2	1	0	1	3				
		107	86	193	75	32	107	75	67	142	
Taux de recrutement											
		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 d'entrées											
	<30	20	11	20	10	17	10				
	>=30	20	13	20	42	23	32				
	>=50	14	1	38	7	36	12				
		54	25	79	78	59	137	76	54	130	
Taux de rotation											
		-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
Les avantages standards accordés aux employés à temps plein de l'organisation 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		
iv. du congé parental	Suivant la CCT 64 du 29/4/1997		
v. de la retraite professionnelle	le congé parental dans le cadre de l'interruption de carrière.		
vi. de l'actionnariat salarié	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles		
vii. des autres avantages	N/A		
	Avantages tarifaires, Fonds social		

GRI 401	Emploi	401-3	Congé parental
---------	--------	-------	----------------

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :

	2019	2020	2021			
a. Le nombre total d'employés ayant eu droit à un congé parental, par genre.						
Masculin	691	692	726			
Féminin	296	290	353			
Total	987	982	1.079			
b. Le nombre total d'employés ayant pris un congé parental, par genre.						
Masculin	78	111	75			
Féminin	69	151	73			
Total	147	262	148			
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	30	58	24			
Féminin	22	39	29			
Total	52	97	53			
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	92	138	134			
Féminin	94	109	117			
Total	186	247	251			
e. Les taux de reprise du travail et de rétention des employés ayant pris un congé parental, par genre.						
	Reprise	Rétention	Reprise	Rétention	Reprise	Rétention
Masculin	38,46%	70,65%	52,25%	88,99%	32,00%	78,63%
Féminin	31,88%	77,66%	25,83%	70,64%	39,73%	73,50%
Total	35,37%	74,19%	37,02%	70,45%	35,81%	70,92%

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 entamer 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 d'ORES 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	ORES compte deux Comités de prévention et protection au travail (CPPT). 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 6. « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », pages 57 et 58

GRI 403	Santé et sécurité	403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	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	403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	100%
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 6. « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 56
GRI 404	Formation et éducation	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	

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 :

	Masculin	Féminin	Total
Direction	100%	100%	100%
Cadre	100%	100%	100%
Maîtrise	0%	0%	0%
Employé	0%	0%	0%

Un système de grille barémique a été introduit pour les employés et maîtrises « nouvelles conditions de travail » à partir du 1^{er} janvier 2020 et l'ancien système d'évaluation et de revue des performances a été supprimé suite à la signature d'une convention collective relative à l'amélioration des conditions de rémunération. Ce système est assorti d'un processus de gestion du développement et de la reconnaissance.

GRI 405	Diversité et égalité des chances	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	
---------	----------------------------------	-------	--	--

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :

a. Le pourcentage d'individus présents dans les organes de gouvernance de l'organisation dans chacune des catégories de diversités suivantes :

Genre et Groupe d'âge	Masculin	Féminin
<30	0,00%	0,00%
>=30 <50	0,13%	0,04%
>=50	0,13%	0,13%
Total	0,25%	0,17%

b. Le pourcentage d'employés par catégorie professionnelle et catégories de diversité - Voir chapitre 6. « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 55.

| GRI 405 | Diversité et égalité des chances | 405-2 | Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes | |

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :

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 Wallonie.

2020	
Ratio	Féminin/Masculin
Direction	-2,91%
Cadre	-10,08%
Maîtrise	-10,80%
Employé	-0,73%
Total	-5,59%

| 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 8. « Éthique et loyauté des pratiques », pages 66 et 67 |
| GRI 414 | Évaluation sociale des fournisseurs | 414-1 | Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux | Voir chapitre 8. « Éthique et loyauté des pratiques », pages 66 et 67 |

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	Au cours de la période de reporting, 12 plaintes fondées ont été reçues quant à la confidentialité des données des clients et 5 cas de fuite, vol ou perte ont été identifiés.

CONTACTS

ORES - Avenue Jean Mermoz, 14
6041 Gosselies
Belgique
www.ores.be

Service clientèle: 078 15 78 01
Service dépannage: 078 78 78 00
Urgence odeur de gaz: 0800 87 087

