

Code d'éthique et de déontologie

Version 2024

Actualisée en janvier 2026

Table des matières

1. Message du Président du Comité de direction	3
2. Introduction	4
3. Rôle et responsabilités de tout un chacun	5
4. Principes directeurs.....	6
5. Code d'éthique et valeurs d'entreprise	9
6. Annexes	10

1. Message du Président du Comité de Direction

Nous travaillons tous ensemble, chaque jour, pour faciliter la transition énergétique et répondre aux besoins des clients dans un système en profonde mutation. La gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz est une mission d'utilité publique et par nature, elle s'accompagne de responsabilités importantes. Nous devons observer toute une série de règles précises, notamment en matière de gouvernance, d'indépendance et de confidentialité, liées à notre monopole et à la régulation qui s'y applique. Mais il faut aussi que nous soyons irréprochables dans nos comportements au quotidien vis-à-vis notamment de la population que nous desservons et des instances qui nous ont confié ces missions.

ORES doit et veut être considérée par toutes ses parties prenantes – régulateur, autorités publiques, fournisseurs d'énergie, entreprises, clients, fédérations, associations... – comme un partenaire de confiance, fiable et responsable. C'est indispensable pour faire partager nos ambitions et nos convictions. Nous sommes des professionnels, notre expertise est reconnue et pour conserver la confiance de tous, il faut non seulement exécuter nos missions de manière efficace sur le plan technique, mais aussi nous montrer exemplaires sur le plan éthique.

Être une entreprise responsable, c'est donc aussi être une entreprise éthique. C'est vrai pour chacun d'entre nous, à quelque niveau que ce soit, à travers toute l'organisation : le Conseil d'administration, le Comité de direction, l'ensemble des organes de gouvernance – à titre collectif et individuel – tout comme chaque collaborateur et chaque collaboratrice, quelles que soient sa mission et sa place dans l'entreprise.

Ce code d'éthique et de déontologie a pour objet de rassembler dans un document les principes directeurs et les engagements que nous devons respecter dans le contexte professionnel – quelles sont nos obligations et nos responsabilités, comment nous comporter de manière intègre, loyale, dans le respect de chacun. Il s'applique également aux consultants et aux sous-traitants qui nous accompagnent dans nos missions. Nous devons observer ces engagements en interne et vis-à-vis de nos clients, de nos fournisseurs, de nos partenaires. Ils attendent de nous une attitude éthiquement responsable, à tout instant. Et nous n'en attendons pas moins de leur part, cela va de soi.

Je vous invite à prendre connaissance de ce document et à l'appliquer dans vos comportements au quotidien. Les grands principes qu'il reprend vous sont bien connus : conformité aux lois et réglementations, honnêteté, intégrité, respect, bienveillance, équité, responsabilité... Il nous a semblé utile de les formaliser et les rassembler dans un code pratique, en annexe duquel chacun peut aussi retrouver les détails des règles et procédures s'appliquant dans des situations spécifiques : utilisation des systèmes de communication et d'information, achats, protection des données et de la vie privée, gestion des signalements, etc.

Notre code éthique s'appuie sur nos nouvelles valeurs : agir, impacter, rigueur, transparence. Il contribue à leur expression et les renforce, en expliquant concrètement ce qui est attendu de nous et comment nous comporter. Avec le Comité de direction, nous nous engageons à suivre ce code et nous comptons sur votre exemplarité pour en faire de même.

Bonne lecture !

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

2. Introduction

Éthique et déontologie... À la fois connues et conceptuelles, ces notions et leur application sont fondamentales pour ORES :

- L'éthique fait référence à l'ensemble des normes morales qui influencent nos actions et leurs fondements. C'est, en d'autres termes, la science de la morale qui tente de définir ce qui est bien et ce qui est mal ;
- La déontologie est une branche de l'éthique qui établit les fondements des devoirs d'une personne en fonction de la morale.

L'éthique d'entreprise est un ensemble de règles auxquelles une organisation comme la nôtre adhère et qui régit son comportement dans la conduite des activités. Chaque acteur doit véritablement prendre conscience de son importance et de son application.

La déontologie s'applique au monde professionnel en établissant une série de règles et de devoirs auxquels sont soumis les membres d'une même activité professionnelle ou d'un corps de métier.

À travers notre vision, « notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité », nous affirmons notre volonté d'être acteur à part entière des défis sociétaux, qu'ils soient environnementaux, sociaux ou de bonne gouvernance.

En tant qu'entreprise régulée détentrice d'une mission essentielle pour le citoyen wallon, nous nous devons d'être à la hauteur de la confiance qui nous est accordée et d'être intransigeants sur le respect de ces principes.

Notre code éthique et de déontologie est fondé sur des principes de base, des principes directeurs qui permettent de guider nos actions au quotidien, dans nos rapports avec nos collègues, nos parties prenantes et nos clients.

Ces principes directeurs, listés ci-dessous, sont d'importance égale :

1. Agir de bonne foi, avec intégrité et honnêteté ;
2. Travailler dans le respect, la bienveillance et l'équité ;
3. Protéger la réputation, les biens et les ressources de l'entreprise ;
4. Agir en conformité avec les lois et les règlements ;
5. Prévenir et gérer les conflits d'intérêts.

Ils sont décrits en détail au chapitre 4 de manière à permettre à chacune et chacun d'adopter le bon réflexe, y compris en cas de constatation du non-respect de ce code à travers des paroles, des actes ou dans le cadre d'événements qui lui seraient contraire. Il nous appartient à toutes et tous, quelle que soit notre fonction dans l'entreprise, de les appliquer et de veiller à leur respect.

3. Rôle et responsabilités de tout un chacun

Il est de notre responsabilité **à tous** de préserver la réputation d'ORES, ainsi que la confiance de nos parties prenantes. Elles sont primordiales pour la pérennité de notre organisation. Pour ce faire, nous nous inscrivons dans le cadre fixé :

- En prenant le temps de lire le présent code d'éthique et de déontologie ;
- En l'appliquant dans nos paroles et nos actes au quotidien ;
- En interrogeant notre hiérarchie en cas de doute ou de question ;
- En signalant les manquements.

En tant que **manager** plus spécifiquement, votre responsabilité en matière d'éthique et de déontologie dans l'entreprise est cruciale. Vous portez un rôle fondamental en tant que gardien des valeurs et des principes directeurs qui doivent guider le comportement de vos collaborateurs.

Pour ce faire, vous avez la responsabilité de promouvoir ce code et d'en assurer le respect :

- En agissant comme des modèles de comportement éthique ;
- En inspirant vos équipes ;
- En vous référant au code dans vos actions et décisions.

Vous prodiguez soutien et conseils :

- En étant accessible et ouvert au dialogue ;
- En créant un environnement transparent, où les préoccupations éthiques peuvent être discutées librement ;
- En posant des orientations claires lorsqu'un collaborateur rencontre un questionnement ;
- En interpellant votre ligne hiérarchique ou la personne de référence lorsque vous vous questionnez sur la conformité d'une action ou d'une décision avec le code d'éthique et de déontologie.

Dans l'entreprise, les titulaires de certaines fonctions endossent une responsabilité particulière et sont nos référents pour des domaines spécifiques. En cas de questionnement de nature éthique, il convient de les évoquer avec la ligne hiérarchique ou de faire appel aux référents suivants, selon la problématique concernée :

1. Pour les questions liées aux violences ou au harcèlement moral et/ou sexuel : les **personnes de confiance** (cf. Annexe 1) ;
2. Pour les questions relatives aux **données personnelles** : le/la responsable de la protection des données, aussi dénommé « DPO » (Data Protection Officer). C'est le cas particulièrement lorsqu'il y a lieu de penser qu'un incident ou une divulgation illégitime affectent des données. Dans ce cas le/la DPO devra être consulté(e) sans aucun délai (cf. Annexes 5 et 6)) ;
3. Pour les questions portant sur l'éthique dans le domaine des achats : le/ la **responsable du service Achats** ;
4. Pour les questions portant sur des conflits d'intérêts dans le cadre des achats, vous pouvez contacter le/la **responsable du service Juridique** et/ou le/la **responsable du service Achats** ;
5. Pour les questions liées à la sécurité informatique : le/la responsable de la sécurité de l'information, aussi dénommé « CISO » (Chief Information Security Officer) (cf. Annexe 7).

Si les faits relèvent de manquement important, voire de faits potentiellement frauduleux, vous devez vous adresser auprès de la personne en charge de l'AUDIT, ou du directeur des ressources humaines.

4. Principes directeurs

Agir de bonne foi, avec intégrité et honnêteté

Ce principe guide la manière dont nous devons nous comporter dans nos actions et relations interpersonnelles.

- Agir de bonne foi, c'est agir de manière loyale, sans intention de tromper ou de causer du tort. Cela implique de faire preuve de transparence dans nos actions ;
- Agir avec intégrité signifie agir de manière cohérente et conforme à des principes moraux et éthiques, et plus spécifiquement ceux repris dans le présent code ;
- Agir avec honnêteté, implique d'être sincère, franc et droit dans nos paroles, nos actes et nos relations avec autrui.

Enfin, il est indispensable de rester indépendant et neutre dans l'ensemble de nos actions et rapports sociaux. Nous devons agir avec impartialité et professionnalisme et veiller à ce que nos opinions et convictions personnelles n'interfèrent pas avec notre travail.

Ce principe de bonne foi, d'intégrité et d'honnêteté trouve aussi son application dans nos rapports avec les parties prenantes. En annexe, le code reprend le cadre à respecter en termes de cadeaux d'entreprise, de participation à des activités organisées par des co-contractants, etc. Les règles inhérentes aux marchés publics garantissent ces principes dans nos relations commerciales. La loyauté envers nos sous-traitants signifie également que nous nous abstenons de tout acte de débauchage vis-à-vis de leur personnel.

Lire à ce sujet les Annexes 2 et 3 relatives au Code éthique des achats et aux Conflits d'intérêts dans le processus des achats.

Travailler dans le respect, la bienveillance et l'équité

Nous favorisons une culture d'entreprise plurielle et inclusive, basée sur le respect, la bienveillance et l'équité. Notre entreprise est composée d'une diversité de personnalités, d'expériences, de talents qui font notre force. Le respect des uns envers les autres suppose que nos rapports soient sans considération de genre, de race, de religion, de croyance, d'opinion politique, d'âge, d'orientation sexuelle, de l'état santé ou de handicap...

Le respect suppose que nous nous abstenions de tout acte discriminatoire fondé sur des distinctions ou des préjugés qui ont pour but ou pour effet de traiter des individus ou des groupes différemment et donc injustement. Notre devoir est d'être inclusif, c'est-à-dire de créer un environnement de travail où tous les employés se sentent valorisés, respectés et soutenus.

À cette fin :

- Nous ne répandons pas de rumeur ou de mensonges ;
- Nous nous abstenons de critiquer, insulter, considérer avec mépris ou rabaisser les autres ;
- Nous gardons toujours un esprit de bienveillance.

Ne pas respecter ce principe directeur pourrait relever par ailleurs de ce que la loi qualifie de violence au travail, voire de harcèlement moral ou sexuel.

Lire à ce sujet l'Annexe 1 relative aux risques psychosociaux.

Protéger la réputation, les biens et les ressources de l'entreprise

Les biens et outils appartenant à l'entreprise comprennent l'ensemble des équipements, matériels, ressources ou bâtiments mis à la disposition des employés dans le cadre de leur travail ou de leurs responsabilités professionnelles.

Cela inclut, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- **Équipements informatiques et électroniques** : ordinateurs, ordinateurs portables, téléphones portables, tablettes, logiciels, serveurs, périphériques, etc.
- **Outils et équipements spécifiques** : outils de travail, machines, équipements de sécurité...
- **Véhicules techniques** : voitures, camions, véhicules utilitaires, ainsi que le carburant et les frais associés.
- **Locaux et installations** : bureaux, entrepôts, terrains... ainsi que leurs équipements.
- **Fournitures de bureau** : papier, stylos, articles et équipements divers, mobilier de bureau, etc.
- **Matériel de communication** : téléphones de bureau, équipements de téléconférence, messagerie électronique, etc.
- **Propriété intellectuelle** : marques déposées, brevets, plans, documents, secrets commerciaux, informations confidentielles, identité visuelle, etc.
- **Ressources financières** : fonds de l'entreprise, comptes bancaires, cartes de crédit professionnelles, etc.

Ces biens et outils doivent être utilisés conformément aux politiques et procédures de l'entreprise, ainsi qu'aux lois et réglementations en vigueur. Cette utilisation doit s'opérer "en bon père de famille". Cela implique que nous devons agir de manière raisonnable et diligente, en prenant toutes les mesures nécessaires pour éviter tout dommage ou préjudice. Ils ne peuvent pas être utilisés à des fins privées, sauf accord de la hiérarchie.

Nous nous devons également d'être loyal envers notre employeur, c'est-à-dire de ne rien faire qui nuise à son image et à ses activités. Cela signifie :

- **Ne pas porter atteinte à la réputation de l'entreprise par nos actes et/ou paroles**, en ce compris dans l'utilisation de son nom, de son logo et autres éléments d'identité visuelle ;
- **Respecter les politiques de confidentialité définies par l'entreprise** : nous ne divulguons pas d'informations confidentielles ou sensibles ;
- **Respecter nos parties prenantes** : nous devons traiter toutes les parties prenantes de l'entreprise (clients, fournisseurs, actionnaires, etc.) avec respect et considération ;
- **Faire un usage approprié des médias sociaux** : nous devons être attentifs aux conséquences de nos activités sur les médias sociaux et ne pas y publier de contenu qui pourrait nuire à la réputation de l'entreprise et/ou de nos collègues. Nous n'y publions pas de commentaire diffamatoire ou offensant ;
- **Protéger les informations** : nous devons participer activement à la protection des informations et des systèmes mis à notre disposition, tant dans les locaux de l'entreprise qu'à l'extérieur.

Lire à ce sujet les Annexes 5 et 6 relatives à la protection des données à caractère personnel et à la déclaration de Politique générale en matière de protection des données et l'Annexe 7 relative à la Charte d'utilisation du système d'information.

Agir en conformité avec les lois et règlements

L'un des principes directeurs de la Note d'orientation du service Juridique d'ORES a explicitement rappelé et formalisé que « l'entreprise vise la conformité juridique dans la réalisation de toutes ses activités et missions ».

Compte tenu du statut de notre entreprise et de nos missions d'utilité publique, il est essentiel de mettre en œuvre des principes visant à garantir la conformité avec les nombreuses dispositions légales et réglementaires applicables (notamment, mais sans exhaustivité, la réglementation relative aux marchés de l'électricité et du gaz, le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, la réglementation en matière de marchés publics, le RGPD, le décret et la méthodologie tarifaires...).

Lorsqu'une dimension juridique doit être prise en compte dans la réalisation des missions de l'entreprise, il est indispensable de vérifier la conformité avec les dispositions en vigueur, en sollicitant le soutien du service Juridique. Ce dernier s'assure par ailleurs que le cadre légal et réglementaire applicable à l'entreprise soit suivi, communiqué et compris en interne.

Prévenir et gérer les conflits d'intérêts

Certaines réglementations qui sont applicables à ORES prévoient des règles à mettre en œuvre pour prévenir les conflits d'intérêts et, le cas échéant, les modalités à respecter pour pouvoir les traiter quand ceux-ci surviennent.

Le conflit d'intérêts naît d'une situation dans laquelle se trouve un individu qui est chargé de prendre une décision ou de donner un avis, susceptible d'être orienté par l'interférence de critères liés à son intérêt propre, c'est-à-dire aux avantages qu'il peut tirer directement ou indirectement de cet avis ou de cette décision, ou par la possibilité d'en faire profiter un proche.

De manière générale, afin de bannir toute potentielle situation de conflit d'intérêts, il convient pour chaque collaborateur (ou ressource externe) de rester impartial en toute circonstance, en n'intervenant pas ou ne prenant pas de décisions lorsque des intérêts personnels – qui pourraient être perçus comme compromettant son impartialité ou son indépendance – peuvent interférer avec les actions à poser ou les décisions à prendre.

Lire à ce sujet notamment l'Annexe 3 relative aux Conflits d'intérêts dans les processus d'achats.

5. Code d'éthique et valeurs d'entreprise

L'ensemble des principes et des procédures qui sont décrits dans le présent code et ses annexes s'inscrit totalement dans les valeurs fondamentales d'ORES.

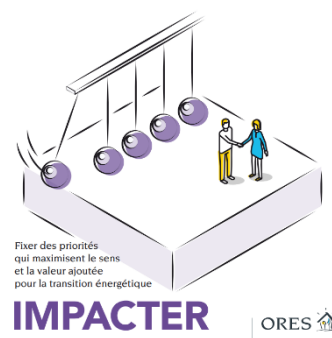


Agir

Le code a pour objectif de nous permettre d'agir dans la réalisation de nos tâches habituelles ou dans des situations nouvelles, en nous donnant les lignes directrices et les orientations à suivre, quelle que soit notre fonction au sein de l'entreprise.

Impacter

Vivre ce code, l'appliquer, et montrer l'exemple permet à chacun d'entre nous d'avoir de l'impact en interne comme en externe. De plus, en influençant positivement le comportement des autres, nous participons aussi à ce qu'ORES ait un impact positif en tant qu'entreprise.



TRANSPARENCE

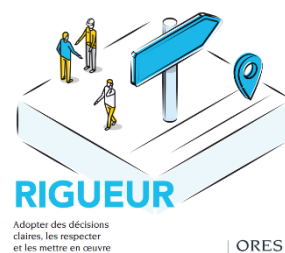


Transparence

Les principes et procédures décrits dans le présent document invitent à la transparence et à « oser dire ». Ils traduisent des obligations légales notamment en matière d'information, de contrôle et de reporting, de même que les mesures à prendre quand ces prescrits ne sont pas respectés.

Rigueur

Ce code reprend également les règles et procédures qui nous amènent à agir avec rigueur et professionnalisme dans l'intérêt d'ORES, de ses collaborateurs (prévention des actes de harcèlement et de violence au travail), de sa réputation et de ses avoirs (code éthique des achats, respect des lois et du cadre réglementaire, conflits d'intérêts) et de sa sécurité (charte d'utilisation du système d'information, protection des données à caractère personnel...).



6. Annexes

Annexe 1 : Procédure d'intervention psychosociale - Risques psychosociaux

Annexe 2 : Code éthique des achats

Annexe 3 : Conflits d'intérêts dans les processus d'achat

Annexe 4 : Gestion des signalements

Annexe 5 : Protection des données à caractère personnel

Annexe 6 : Politique relative au Règlement général sur la protection des données (RGPD) –
Déclaration de politique générale

Annexe 7 : Charte d'utilisation du système d'information

Annexe 8 : Utilisation de l'intelligence artificielle