

ORES



#energy

#sustainability

RAPPORT ANNUEL
D'ORES

2020



Dénomination et forme

ORES. Société coopérative.

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

Dont 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.

Table des matières

I	INTRODUCTION	2
1.	Message du Président du Comité de direction.....	4
2.	Présentation de l'entreprise.....	6
II	RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – DÉCLARATION D'INFORMATION NON-FINANCIÈRE	8
1.	2020 en un coup d'oeil.....	10
2.	Responsabilité sociétale et développement durable.....	12
3.	Transition énergétique et environnement.....	16
4.	Des réseaux fiables et durables.....	32
5.	Le client au coeur de l'activité.....	44
6.	Culture d'entreprise et mieux-être au travail.....	54
7.	Gouvernance et transparence.....	59
8.	Éthique et loyauté des pratiques.....	65
9.	Engagement sociétal et ancrage local.....	67
III	RAPPORT DE GESTION	70
1.	Commentaires sur les comptes annuels.....	72
2.	Comptes annuels.....	81
IV	RAPPORT DES COMMISSAIRES	112
V	RAPPORTS DE RÉMUNÉRATION	120
1.	Présentation des organes de gestion.....	122
2.	Rapport du Comité de nomination et de rémunération.....	123
3.	Rapport du Conseil d'administration.....	124
VI	INDEX GRI	134

I

INTRODUCTION

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



1. Message du Président du Comité de direction

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

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

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





ORES

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

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

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

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

Bonne lecture !

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

2. Présentation de l'entreprise

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

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

Une mission essentielle

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

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

Faciliter l'énergie, faciliter la vie

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

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

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

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

Le défi : une transition énergétique inclusive

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

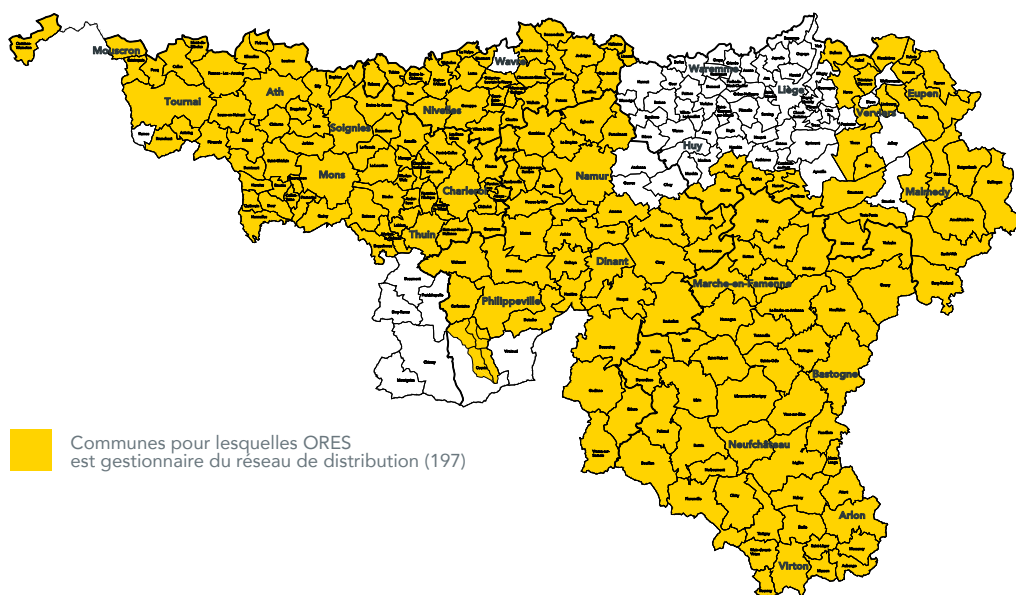
Depuis sa création, ORES a raccordé sur ses réseaux électriques près de 140.000 unités de production décentralisées d'électricité d'origine renouvelable – éolien, photovoltaïque, hydraulique ou biomasse. En 2020, la première station wallonne d'injection de biométhane, produit à partir des déchets organiques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

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

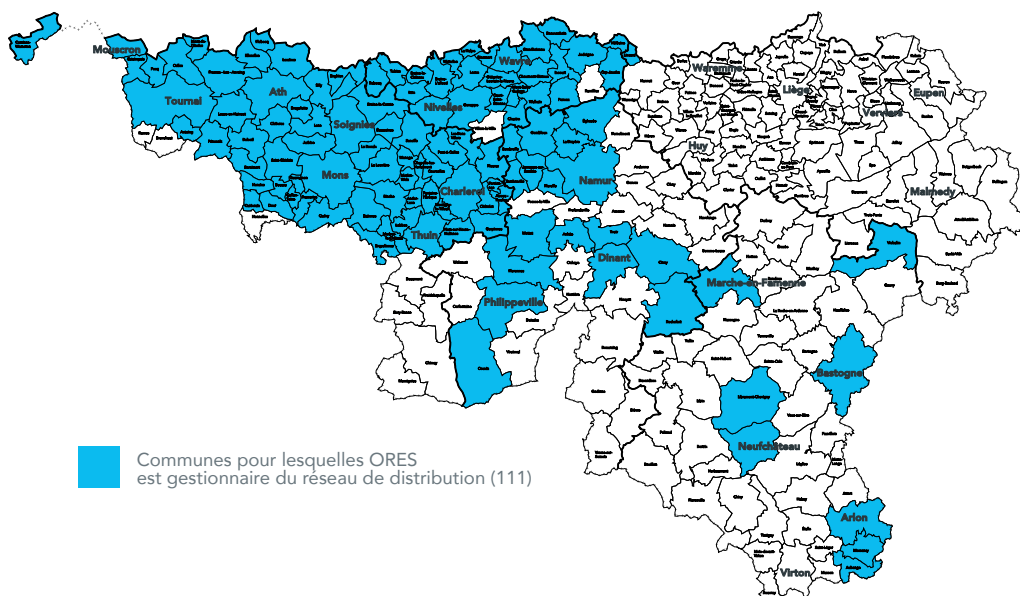
Si la transition énergétique doit être bénéfique pour la préservation de notre environnement, elle doit aussi être abordable, source d'emploi et de prospérité pour la collectivité. ORES est convaincue de la nécessité d'avancer de façon inclusive et positive vers une

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

Gestion des réseaux de distribution en électricité



Gestion des réseaux de distribution en gaz naturel



III

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

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



1. 2020 en un coup d'oeil

9 FÉVRIER

Ciara souffle sur la Belgique

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

6 AVRIL

La reprise des chantiers s'organise

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

18 JUIN

Gain de temps pour les raccordements de nouvelles habitations

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

17 MARS

Confinement : ORES maintient ses activités essentielles

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

2 JUILLET

Importante panne sur le système de compteur à budget

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

22 SEPTEMBRE

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

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

1^{ER} OCTOBRE

Le tarif prosumer entre en vigueur en Région wallonne

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

7 OCTOBRE

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

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

9 OCTOBRE

Soutien aux ménages impactés par la crise

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

9 DÉCEMBRE

ORES teste pour la première fois le prépaiement à distance

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

2. Responsabilité sociétale et développement durable

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



OR
SCAN ME



La GRI comme balise forte

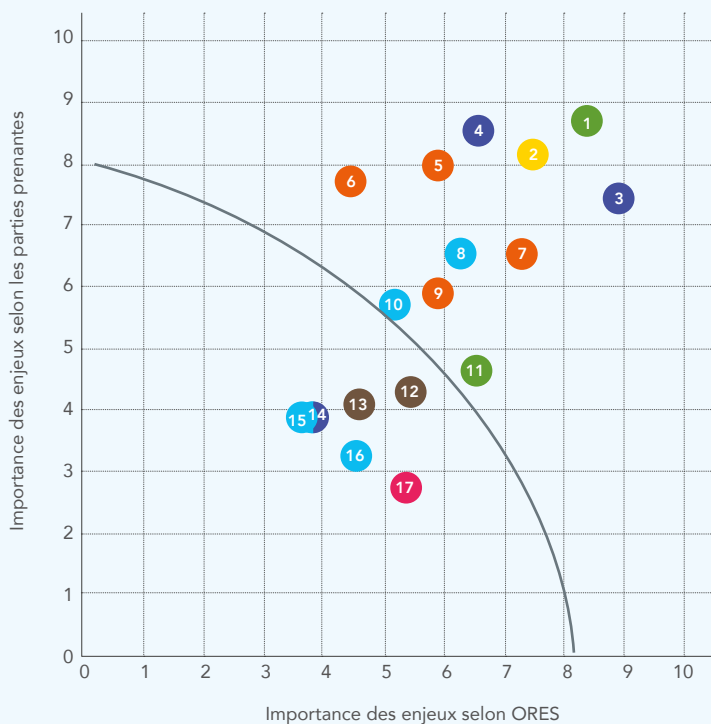
Depuis 2018, ORES a choisi de structurer et de rendre compte de son approche en termes de durabilité sur la base des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), qui constituent aujourd'hui la référence des meilleures pratiques dans le domaine. Les performances économiques, sociales et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

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

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

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

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



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

Matrice de matérialité - exercice 2019

Consultation des parties prenantes

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

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

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

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



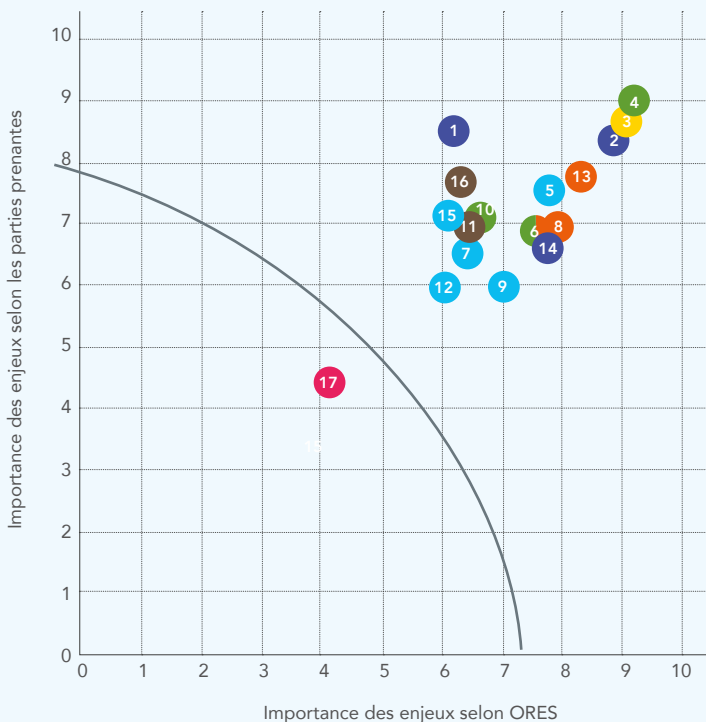
Une nouvelle matrice de matérialité

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

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

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

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



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

3. Transition énergétique et environnement

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



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





Faciliter le raccordement et l'injection des énergies renouvelables

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

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

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

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

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



Biométhane : un potentiel remarquable en Région wallonne

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

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

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

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

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



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

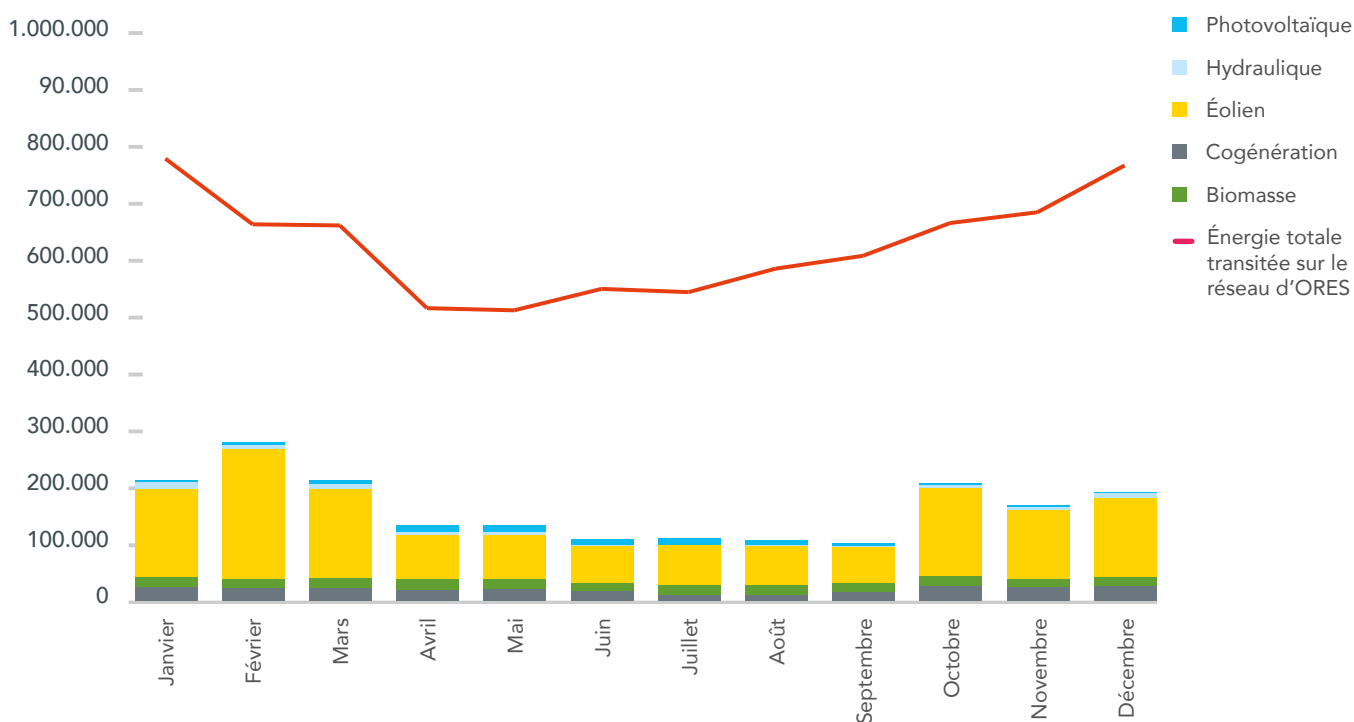
Au-delà de la poursuite d'une politique d'investissement ciblée et ambitieuse axée sur la modernisation des réseaux, les équipes d'ORES travaillent depuis des années sur les mécanismes de flexibilité. L'entreprise propose aux grands clients des contrats de raccordement flexible, pour lesquels la fourniture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

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

Évolution des productions renouvelables sur le réseau d'ORES

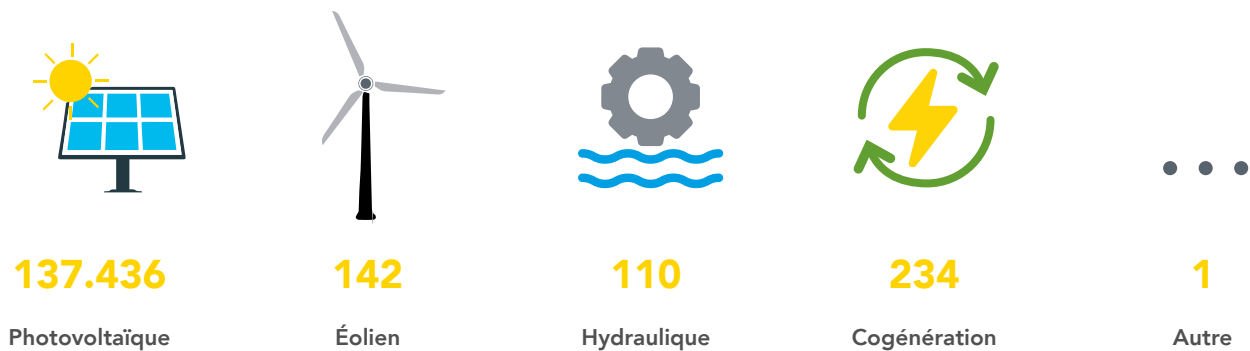
Même si les énergies d'origine renouvelable restent toujours minoritaires au regard de la quantité d'énergie globale transitant sur les réseaux de distribution d'ORES, les tableaux et graphes qui suivent, traduisent concrètement un développement marqué. Durant l'année 2020, pas moins 20% de l'énergie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

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

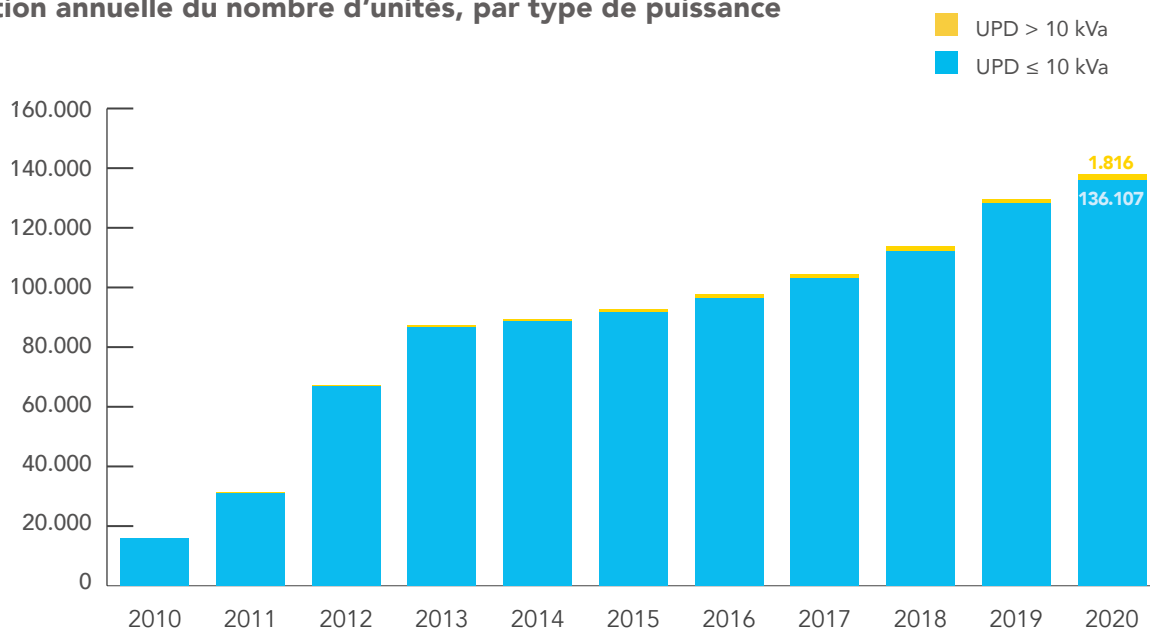




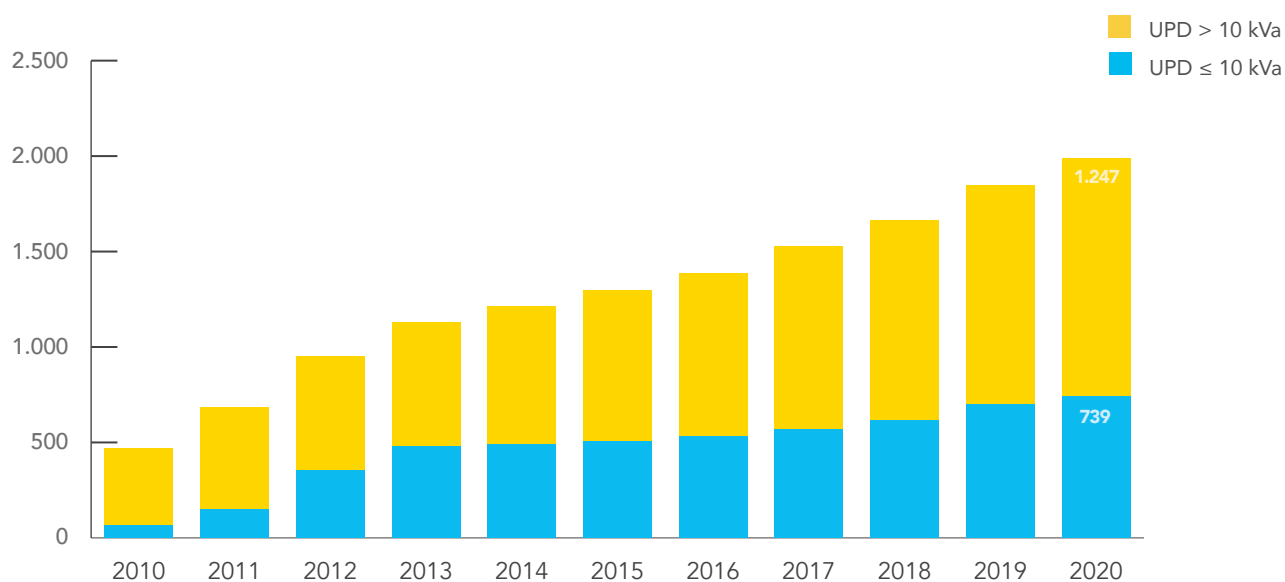
Nombre total d'unités de productions décentralisées (UPD) raccordées au réseau ORES par source de production



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



Évolution de la puissance totale installée totale (en MVA)



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



981 Photovoltaïque

774 Éolien

172 Cogénération

40 Hydraulique

20 Autre



Autoconsommation collective et communautés d'énergie renouvelable

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

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

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

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

Réduction des pertes en réseau

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

Soutien aux mobilités alternatives

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

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

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

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

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

Mobilité au gaz naturel

41

stations-service CNG
disponibles en Région
wallonne

Situation janvier 2021





Gaz, CNG, bio-CNG, et après... ?

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Les réseaux et leur empreinte environnementale

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

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

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

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



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

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

Économies d'énergie

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

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

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



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

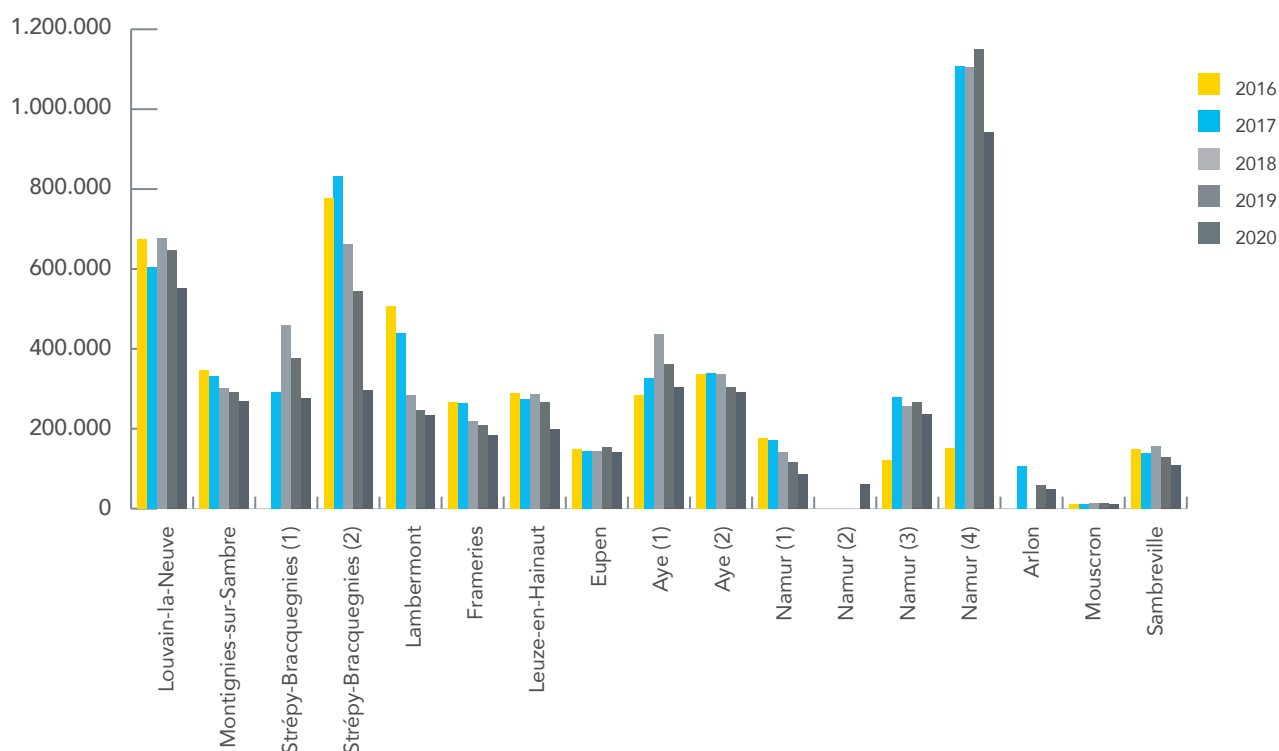
Les efforts entrepris ces dernières années au niveau de la gestion énergétique des bâtiments, ainsi que la sensibilisation du personnel aux gestes d'économies, se traduisent dans les chiffres de consommation qui sont en baisse pratiquement constante depuis plusieurs années. En 2020, ces chiffres ont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

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

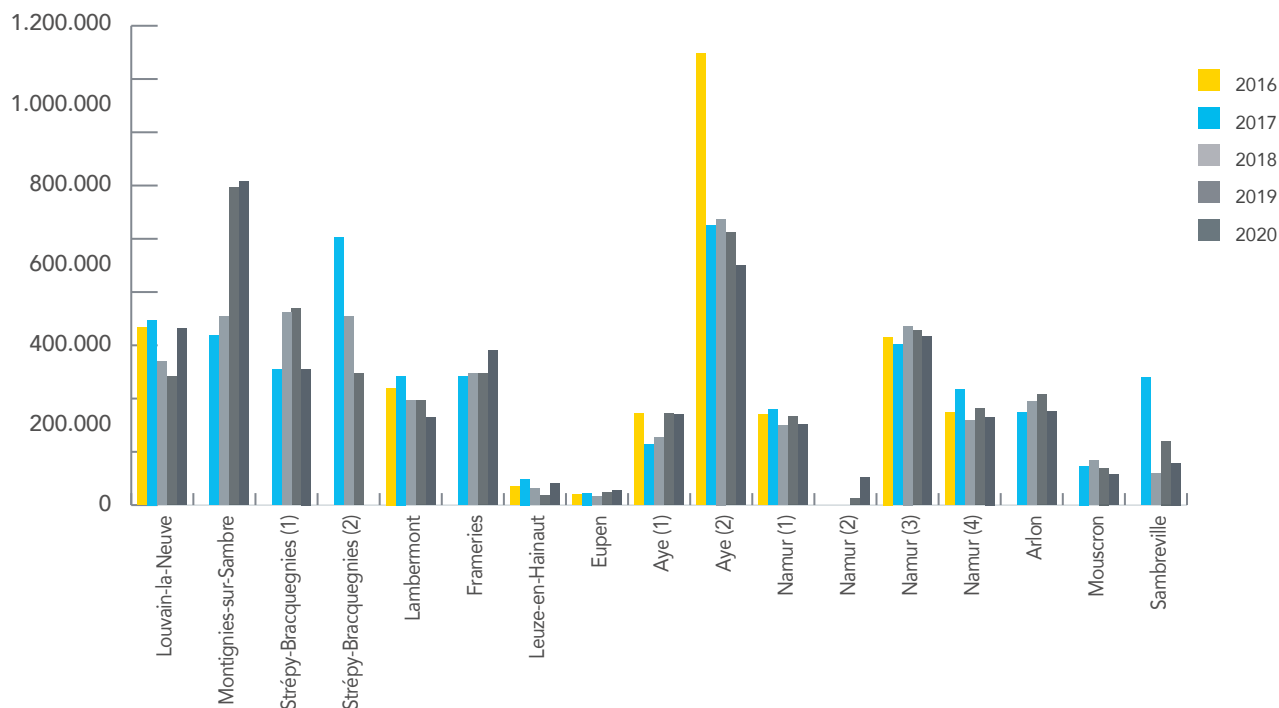
Par ailleurs, à la fin 2020, neuf sites de l'entreprise étaient équipés de panneaux photovoltaïques, pour une puissance installée totale de 428 kWc, auxquels il faut ajouter les 236 kWc du bâtiment de Gosselies qui seront pris en compte à partir de 2021. Ces installations ont produit l'équivalent de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

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

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



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



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

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

Certification VALIDEO pour le siège d'ORES Wallonie picarde

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



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

Flotte d'entreprise: accent sur le CNG

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

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

Part du CNG dans le charroi ORES



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



110 nacelles sur porteur
dont 1 CNG



66 camionnettes > 3,5T



20 camions

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

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

Une gestion de déchets responsable

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

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

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

Évolution des volumes de déchets produits

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

Mode de traitement des déchets et volumes

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

Empreinte carbone

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



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



4. Des réseaux fiables et durables

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



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

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



Réseaux ORES - chiffres-clés 2020

Électricité



51.765 km
de réseaux de distribution



1.379.894
points de fourniture actifs



11.808.075 MWh
d'électricité distribuée

Gaz



10.033 km
de réseaux de distribution



512.201
points de fourniture actifs



13.296.000 MWh
de gaz distribué

Réseaux de distribution d'électricité

21.496 km

**Réseau électrique
moyenne tension**



30.269 km

**Réseau électrique
basse tension**

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

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

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

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

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

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

Sur le pont, par tous les temps !

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



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

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



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

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

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

L'innovation au service de la fiabilité des réseaux

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

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

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





Réactivité face aux aléas d'exploitation

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

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



Réseaux de distribution de gaz

3.966 km

**Réseau de gaz
moyenne pression**

6.067 km

**Réseau de gaz
basse pression**



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

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

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

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

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

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

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

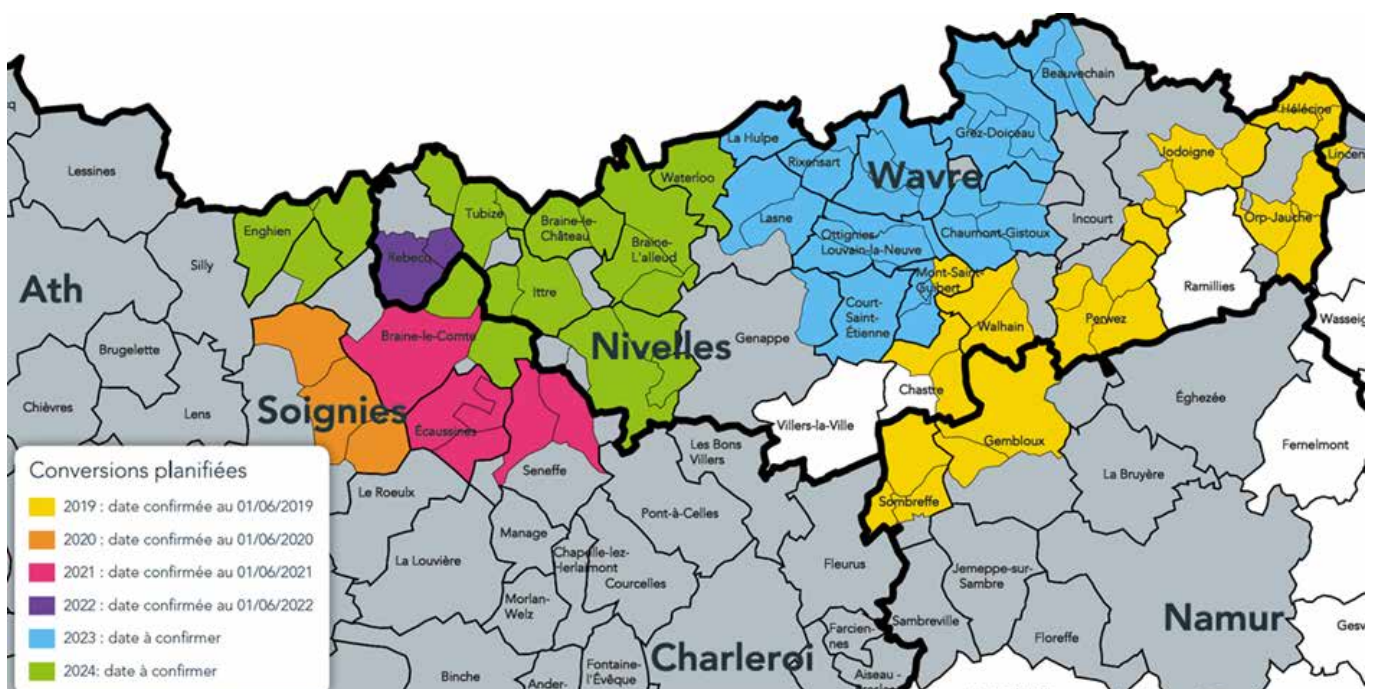
Développement du réseau : faisabilité économique avant tout

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



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

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



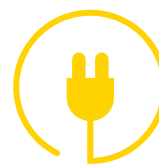
Gestion du parc d'éclairage public communal



460.524
luminaires



39.043 kW
Puissance installée



164.606.380 kWh
Consommation totale

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

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



Composition du parc de luminaires au 31 décembre 2020

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

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

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

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

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

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



Faciliter la vie des communes avec le Service Lumière

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

5. Le client au coeur de l'activité

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



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

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

Connect My Home

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

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



Respect des délais lors des demandes de travaux

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

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

Respect des délais en 2020

Offres de raccordement au
réseau électrique basse tension

83%

Raccordements au réseau
électrique basse tension

89%

Raccordement au réseau
électrique moyenne tension

69%

Offres de raccordement au
réseau gaz basse pression

66%

Raccordement au réseau de
gaz naturel basse pression

84%



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

Expérience-client et mesures de satisfaction

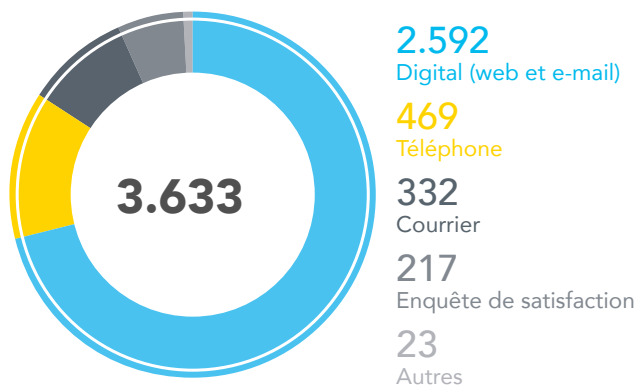
En 2020, ORES a poursuivi ses enquêtes de satisfaction auprès des clients. En moyenne sur l'année, le taux de satisfaction des clients contactés à la suite d'une interaction technique avec nos services – généralement des travaux menés à leur domicile – atteint la note de 8,13/10. Cet indicateur faisait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

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

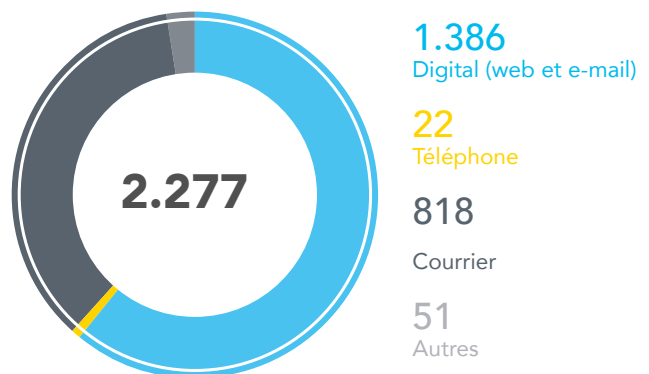
visait non seulement à écouter les motifs d'insatisfaction et à rectifier le modus operandi suivi, mais aussi à cibler les points de complexité récurrents et, le cas échéant, à corriger les processus. L'objectif était fixé à 95 % de clients rappelés et n'a pu être totalement atteint, avec un score de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

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

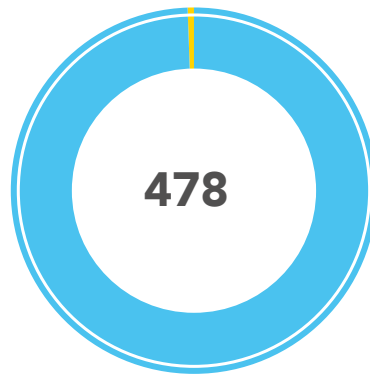
Nombre de plaintes reçues par canal de contact



Demandes d'indemnisation



Demandes de médiation



476
Digital (web et e-mail)

2
Téléphone

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

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

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

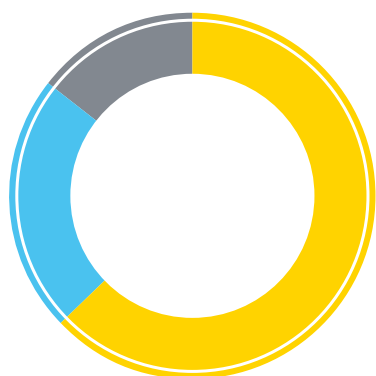
Types de plainte	Délai moyen de traitement (en jours)
Insatisfaction	24
Indemnisation	52
Médiation	20

Digitalisation et personnalisation de l'offre de services

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

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

Site ores.be - ventilation des visites à caractère transactionnel



61% Index et consommation

22% Formulaires et demandes

14% Pannes et interruptions

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

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

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

Chiffres Facebook 2020

10.986

Nombre d'abonnés à la page ORES

3.107

Portée moyenne des publications
(nombre d'internautes)

137

Nombre moyen de réactions aux publications

395

Nombre de messages personnels reçus
en moyenne chaque mois

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

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

«Ma conso sous la loupe»

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



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

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

Gestion de crise

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

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

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

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

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





Gestionnaire des données de consommation

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

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

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

Déménagements problématiques gérés par ORES en 2020

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

Lutte contre la précarité énergétique

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

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



Compteurs à budget – situation à fin 2020

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

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

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

ORES fournisseur – nombre de clients



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



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

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

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

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

Soutien aux ménages impactés financièrement par la pandémie

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

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

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

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

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



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

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





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

COVID-19 et sécurité

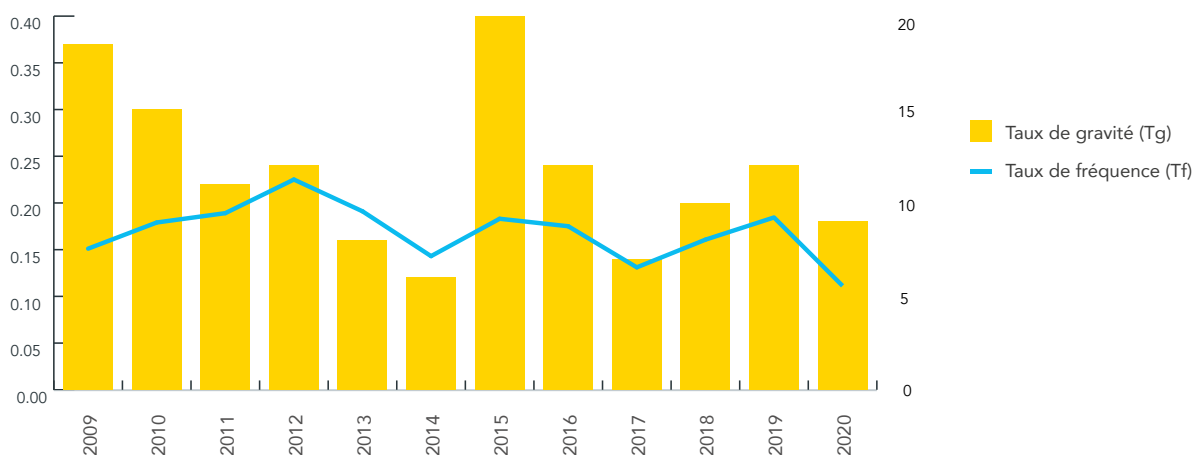
La gestion de la pandémie et de ses conséquences a occupé une grande partie de l'année 2020 et a nécessité une implication importante de nombreux services de l'entreprise. Une cellule de crise COVID a été rapidement constituée en mars afin de définir la politique de l'entreprise, ainsi que les procédures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

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

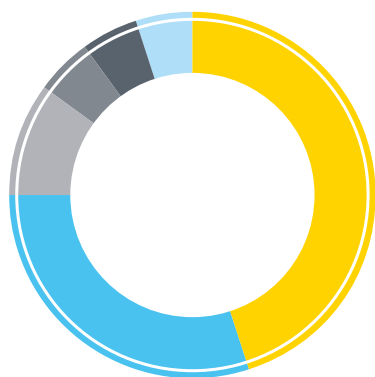
Dans ces conditions particulières, le bilan des indicateurs de sécurité d'ORES en 2020 est favorable : l'entreprise a enregistré 20 accidents avec interruption temporaire de travail (ITT) – dont deux concernaient directement les activités sur les réseaux de gaz et d'électricité – contre 32 l'année précédente.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



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



Causes et sources d'accidents en 2020



45 % Déplacement

30 % Manipulation

10 % Accident fluide (élec. /gaz)

5 % Agression

5 % Manutention

5 % Divers



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

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

Emploi, recrutement et formation

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

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

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

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

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

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

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

Formation par catégorie professionnelle et par genre (en heures)

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

Efficacité et gestion de la reconnaissance

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

Évolution de la culture et approche architecturale

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

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

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

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

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

7. Gouvernance et transparence

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



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

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

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

Un gestionnaire unique avec un fort ancrage local

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

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



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

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

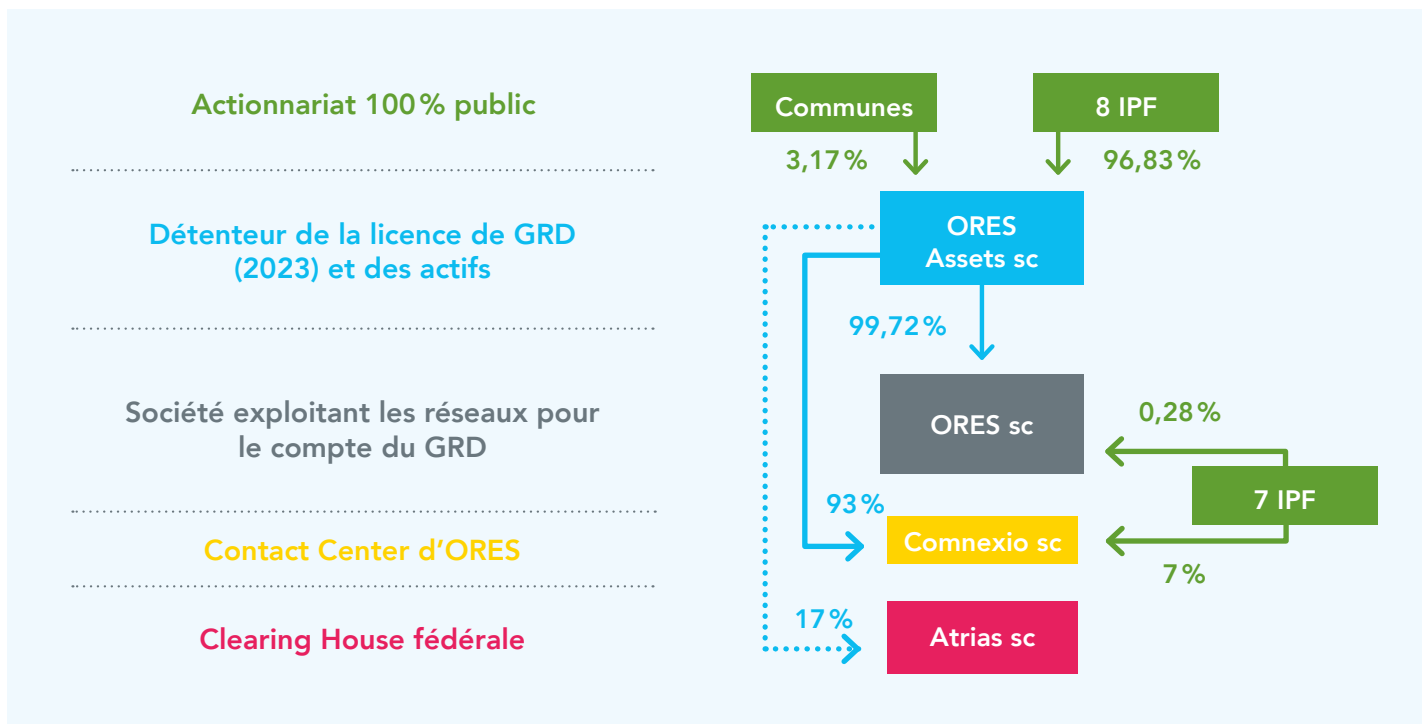
communaux et à les informer sur les programmes en cours, notamment en matière d'éclairage public.

Actionnariat

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

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

Actionnariat (au 31.12.2020)



Stratégie d'entreprise et suivi

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

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

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

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

Gouvernance interne

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

Ces mécanismes poursuivent notamment les objectifs suivants :

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

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

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

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

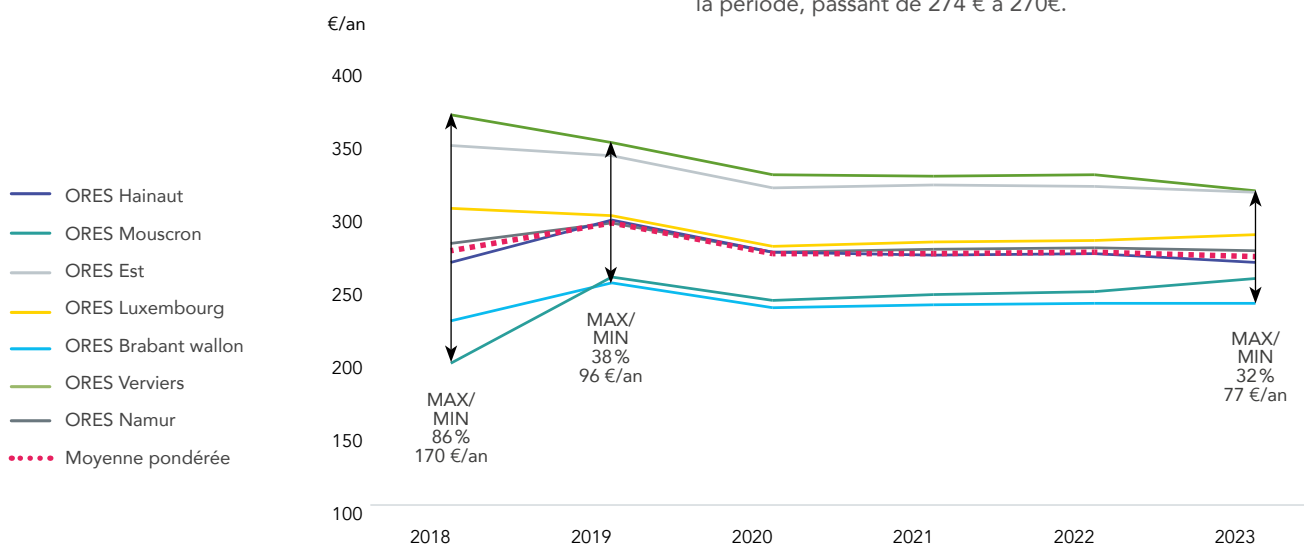
Le travail d'analyse approfondi engagé sur le modèle d'entreprise en 2019 s'est poursuivi en 2020. Ce parcours devrait déboucher sur un nouveau modèle. L'objectif est de tendre vers plus de simplicité, plus d'efficacité et aussi plus de responsabilisation avec une implication plus forte de l'ensemble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



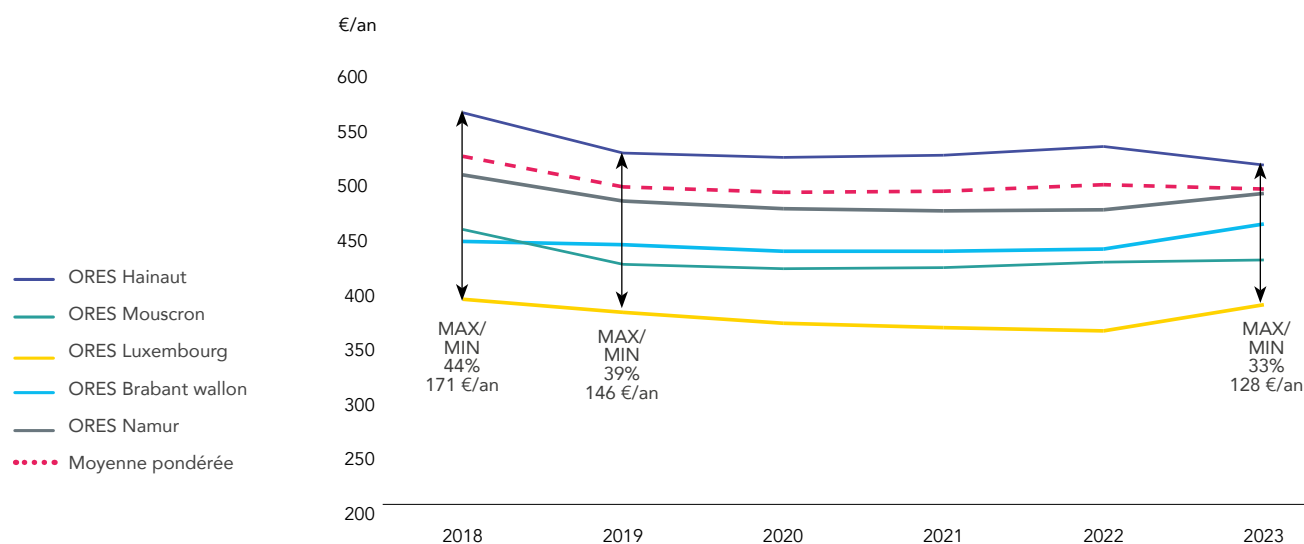
Régulation et tarifs de distribution

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

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



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

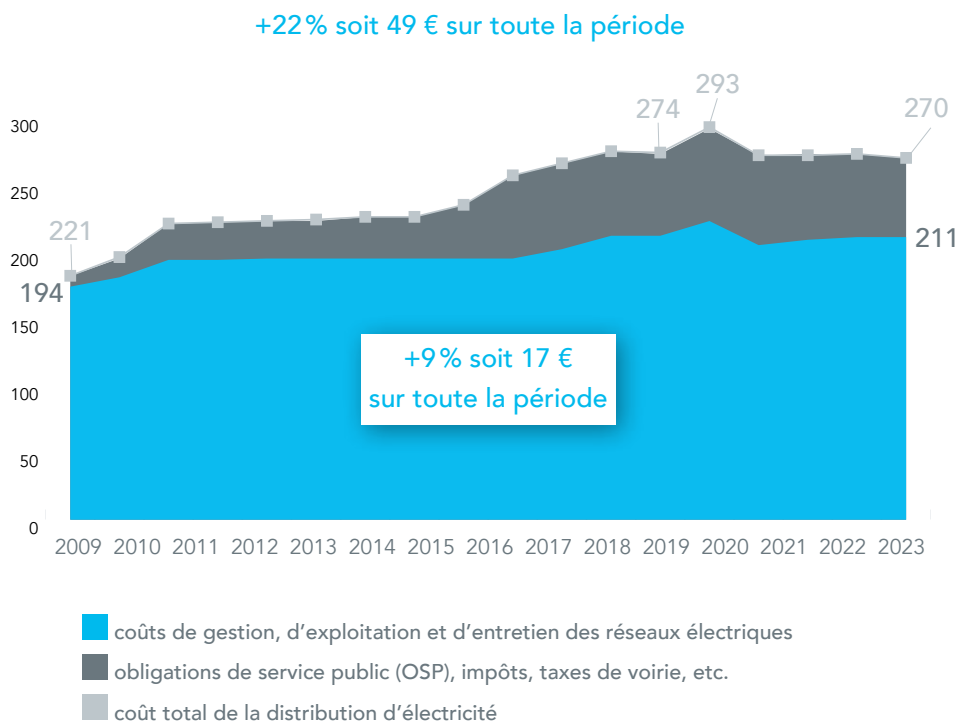


Les efforts opérationnels et budgétaires fournis par l'entreprise ces dernières années lui ont permis de maîtriser l'augmentation des coûts de réseau et donc des tarifs de distribution; l'évolution de ces tarifs – hors charges, taxes et obligations de service public – reste globalement sous le niveau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

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

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

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





Tarif prosumer

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

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

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

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

8. Éthique et loyauté des pratiques

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

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

Exemplarité interne

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



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

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

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





Relations avec les parties prenantes

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

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

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

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

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

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

Suivi et évaluation des sous-traitants

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

Politique d'achat durable

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

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



9. Engagement sociétal et ancrage local

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

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



Partenariats et solidarité

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



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

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

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

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



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

Collectif d'entreprises mécènes Sambria

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

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

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



«Energie Cité»: apprendre en s’amusant

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

Projets en collaboration avec le monde académique

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

Un chèque record pour Viva for Life en 2020

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

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

III

RAPPORT
DE GESTION





1. Commentaires sur les comptes annuels	72
2. Comptes annuels	81

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 2020

Le montant des ventes et prestations est de 574.038 k€ (560.431 k€ en 2019). Il est constitué du chiffre d'affaires d'ORES pour 562.124 k€ (547.898 k€ en 2019). Celui-ci représente les frais portés en compte à ORES Assets dans le cadre des prestations de gestion des réseaux de distribution pour 557.565 k€ (542.356 k€ en 2019) et les travaux effectués pour compte de tiers pour 4.559 k€ (5.542 k€ en 2019). Les autres produits d'exploitation s'élèvent à 9.990 k€ (9.984 k€ en 2019) 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. Un produit lié à l'activation des frais de personnel sur les projets de développement a été comptabilisé pour 1.924 k€ (2.549 k€ en 2019).

Pour rappel, le résultat d'ORES au 31 décembre 2020 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 62.382 k€, en baisse de 4,5 % par rapport à 2019.

Les biens et services divers s'élèvent à 285.861 k€ (282.752 k€ en 2019, en hausse de 1,1 %). Ils concernent essentiellement les travaux d'investissements 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, frais postaux, de représentation, de formation, etc.

Après une diminution exceptionnelle en 2019, les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 215.013 k€.

Le montant des amortissements de 2.324 k€ (5.755 k€ en 2019) représente la dépréciation des investissements activés en frais de développement.

Le montant des réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales est de 19 k€ et est constitué uniquement de réductions de valeur sur créances commerciales.

Le mouvement net relatif aux provisions pour risques et charges s'élève à 4.675 k€, principalement dans le cadre du nouveau siège pour un total de 2.479 k€, et dans le cadre de la plate-forme wallonne de gestion des plans directeurs – vectorisation pour un total de 1.946 k€. Nous renvoyons aux commentaires sur le passif du bilan ci-dessous.

Les autres charges d'exploitation qui s'élèvent à 113 k€ comprennent notamment les taxes et charges d'exploitation diverses.

Au cours de l'exercice 2020, la société a développé un nouveau manuel comptable relatif à l'identification des coûts de développement capitalisables (au contraire des coûts de recherche ou des autres coûts non capitalisables, par exemple après la finalisation du projet). Les processus de comptabilisation des immobilisations incorporelles ont été revus, afin de les aligner au mieux sur les processus internes de suivi de projet. De plus, comme à chaque clôture, ORES vérifie si des réductions de valeur doivent être comptabilisées sur les projets capitalisés en réalisant un test de dépréciation (impairment test). La société a procédé à une revue détaillée des projets inclus dans les immobilisations incorporelles. À la suite de ce test de dépréciation, des désaffectations sur immobilisations incorporelles ont été actées. Certaines immobilisations n'étant pas amorties entièrement, une moins-value de 4.322 k€ a été générée. Un exercice similaire avait donné lieu à la comptabilisation d'une moins-value de 9.458 k€ en 2019.

Les charges financières de 29.827 k€ (31.385 k€ en 2019, en baisse de 5,4%), comprennent essentiellement (29.532 k€) les intérêts sur les emprunts obligataires, billets de trésorerie et emprunts bancaires.

Les produits financiers s'élèvent également à 29.827 k€. Ils sont essentiellement constitués du transfert par ORES à ORES Assets de son résultat financier 2020.

Les impôts d'un montant positif (produit net d'impôt) de 671 k€ (contre une charge de 7.933 k€ en 2019) représentent principalement la charge fiscale estimée sur les dépenses non admises de l'exercice 2020, compensée en grande partie par une régularisation positive au titre de l'exercice 2019 de 3.407 k€ sur des charges initialement considérées comme dépenses non admises dans l'estimation de la charge fiscale, mais finalement portées comme déductibles dans la déclaration fiscale.

II. Éléments du bilan au 31 décembre 2020

II.a. Actif

Les immobilisations incorporelles d'un montant de 2.177 k€ (7.288 k€ en 2019) sont constituées des projets de développement (principalement Smart Grid et Smart Metering). À la suite du test de dépréciation (impairment test), des désaffectations ont été réalisées en 2020 pour une valeur nette comptable de 4.322 k€, enregistrée en moins-value.

Les immobilisations financières d'un montant de 1.402.679 k€ (1.470.610 k€ en 2019), 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 51.135 k€ (42.935 k€ en 2019).

Les créances commerciales s'élèvent à 53.982 k€ (7.551 k€ en 2019). 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 47.113 k€, expliquent l'augmentation par rapport à 2019.

Les autres créances de 305.542 k€ (116.293 k€ en 2019) sont constituées essentiellement de fonds mis à disposition d'ORES Assets, d'un montant de 297.931 k€ (115.000 k€ en 2019), 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 38.115 k€ (74.224 k€ en 2019), sont constitués de placements à terme sur comptes bancaires pour un montant de 35.115 k€ ainsi que de placements en billets de trésorerie pour un montant de 3.000 k€.

Les valeurs disponibles, 36.032 k€ (44.658 k€ en 2019), regroupent les liquidités détenues en comptes à vue et dans les fonds sociaux.

Les comptes de régularisation de l'actif s'élèvent à 3.103 k€ (2.366 k€ en 2019) et sont constitués principalement de charges à reporter.

II.b. Passif

Suite à la modification de la forme de la société et de ses statuts après l'entrée en vigueur du nouveau Code des sociétés et des associations, le capital d'ORES de 458 k€ est à présent comptabilisé comme «Apport disponible» à hauteur de 439 k€ et «Apport indisponible» à hauteur de 19 k€. Cet apport est représenté par 2.460 actions détenues par ORES Assets ainsi que par les intercommunales pures de financement Idefin, IPFH*, 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
IPFH*	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

*changement de dénomination au 08 mars 2021 pour CENEO

Le compte subsides en capital (108 k€) représente la valeur nette comptable d'un subside reçu de la Région wallonne pour un projet de recherche industrielle d'intérêt général relatif aux compteurs communicants («Smart Users»).

Les provisions pour risques et charges (17.371 k€ c/ 12.696 k€ en 2019) sont constituées d'une provision de 8.705 k€ enregistrée dans le cadre de la plate-forme wallonne de gestion des plans directeurs - vectorisation, de provisions de 3.627 k€ dans le cadre de litiges avec des entrepreneurs pour la construction du nouveau siège et de 5.039 k€ provisionnés dans le cadre de la dénonciation du contrat de prestation de services informa-

tiques pour l'implémentation d'un système d'information pour le comptage intelligent.

Les dettes financières long terme pour 1.402.669k€ (1.470.600k€ en 2019) et court terme pour 297.931k€ (115.000k€ en 2019), sont constituées :

- des emprunts bancaires pour un montant de 1.122.669k€ à long terme et 7.331k€ échéant dans l'année ;
- d'emprunts obligataires sous forme de placements privés pour un montant de 280.000k€ à long terme et 290.600k€ échéant dans l'année (emprunt obligataire Degroof).

En 2020, ORES a obtenu de nouveaux emprunts pour un montant total de 230.000k€ auprès des banques ING (64.000k€), Belfius (36.000k€), CBC (30.000k€) et de la BEI (100.000k€) tandis qu'elle a remboursé des emprunts bancaires et billets de trésorerie pour un montant total de 115.000k€.

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 de 84.115k€ au 31 décembre 2020 (88.655k€ en 2019) correspondent aux fournisseurs non soldés ainsi qu'aux factures à recevoir.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 46.896k€, reprennent notamment :

- les dettes fiscales pour 1.632k€ qui concernent le solde de précompte professionnel à payer ;
- les dettes salariales et sociales pour 45.264k€ qui sont composées :
 - ✓ des provisions pour primes et rémunérations à payer pour 15.653k€ ;
 - ✓ de l'ONSS à payer pour 9.740k€ ;
 - ✓ de la provision pour pécule de vacances à payer en 2021 pour 19.783k€.

Les autres dettes s'élèvent à 26.046k€ (14.483k€ en 2019) et sont notamment constituées du compte courant avec ORES Assets.

Les comptes de régularisation au passif pour 17.171k€ (20.975k€ en 2019) reprennent entre autres :

- le montant facturé à d'autres sociétés pour couvrir les rentes à verser aux collaborateurs ayant presté pour celles-ci pour 3.255k€ ;

- un montant de 11.082k€ 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 peut être confronté et pour y remédier. La gestion des risques est un processus clé pour aider ORES dans la réalisation de ses objectifs stratégiques tels que documentés dans le plan stratégique. En 2018, ORES a établi une nouvelle méthodologie de gestion des risques. Celle-ci a été affinée en 2019 sur base des retours d'expérience puis en 2020, notamment pour identifier et suivre de manière plus précise les risques les plus significatifs (majeurs) et pour déceler également les opportunités.

Ce processus identifie, analyse et évalue les risques pertinents en fonction de leur nature, de leur probabilité de survenance et de leurs impacts potentiels sur la réalisation des objectifs d'ORES. La méthodologie utilisée dans ce processus est décrite dans le rapport annuel consolidé d'ORES Assets 2020, et plus particulièrement dans la partie «Description des principales caractéristiques des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques». Les principaux résultats de l'exercice 2020 sont explicités ci-dessous, en se focalisant sur les risques les plus significatifs tels qu'ils sont ressortis de l'analyse de risques finalisée en octobre 2020¹. Certains risques non identifiés pourraient exister ou, alors qu'ils paraissent limités aujourd'hui, gagner en importance dans le futur. Néanmoins, la méthodologie mise en place, en responsabilisant l'ensemble des départements et en multipliant de ce fait les sources d'information, permet de réduire fortement la probabilité d'ignorer un risque significatif.

i. Risques liés à la transformation et au changement

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

Ces risques peuvent notamment se concrétiser par les difficultés liées :

- à la soutenabilité du plan de transformation d'ORES et à la capacité à délivrer des résultats selon les délais prévus pouvant

1 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.

impacter la mise en œuvre de ce plan et l'efficacité qu'ORES souhaite mettre en place ;

- aux écarts entre les montants autorisés par le régulateur pour réaliser cette transformation et les coûts réellement engagés par les projets et programmes ;
- au nombre de projets à mener simultanément et à la dépendance entre les projets qui en découle ;
- aux ressources humaines.

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

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

ii. Risques liés aux pandémies

En raison des mesures d'arrêt de l'activité normale qui pourraient être imposées à cette occasion par les autorités gouvernementales ainsi que par leurs effets sur la disponibilité du personnel, les pandémies peuvent affecter les entreprises et leur imposer de réagir face à des circonstances exceptionnelles non prévues et anticipées.

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

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

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


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

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

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

iii. Risque réglementaire

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



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

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

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

iv. Risques liés au volume d'énergie distribué

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

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

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

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

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

v. Risque relatif aux prestataires externes

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

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

L'environnement dans lequel ORES et ORES Assets accomplissent leurs missions est incertain, complexe et en mutation rapide et permanente: transition énergétique, digitalisation, sophistication des marchés de l'énergie, exigence d'immédiateté, rapidité des évolutions technologiques... Les processus et l'organisation doivent pouvoir être adaptés, simplifiés afin de permettre à ORES d'être plus 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, des trajets liés à l'efficacité de l'organisation ont été instaurés.

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

vii. a. Risques tarifaires

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

Des écarts peuvent apparaître entre les coûts contrôlables prévus et les coûts réels, tant en ce qui concerne le revenu autorisé

que les budgets spécifiques. Pour mitiger ce risque, les actions suivantes sont notamment mises en place :

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

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

vii. b. Risques de crédit

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

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

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

vii. c. Risques de taux d'intérêt

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

vii.d. Risques d'inflation

Le risque d'inflation est le risque de voir apparaître, de manière plus ou moins durable et contrôlable, une hausse des prix. La méthodologie tarifaire CWaPE prévoit que les charges contrôlables évoluent annuellement sur base d'un facteur d'indexation (lié à l'indice santé) de 1,575 % qui n'est pas revu pendant la période tarifaire. Il en découle que toute hausse des prix supérieure à l'inflation prévue dans cette méthodologie pourrait impacter le résultat de la société. Pour se protéger de ce risque, ORES a acquis une couverture partielle par un swap d'inflation.

vii.e. Risque fiscal

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

vii.f. Risques de patrimoine et de liquidité

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

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

vii.g. Risques macro-économiques et conjoncturels

La situation économique pourrait avoir des répercussions sur la demande d'électricité et de gaz naturel ou encore sur les conditions de financement du Groupe. En ce qui concerne les répercussions sur la demande d'électricité et de gaz naturel, ce risque et ses effets ne sont normalement pas supportés par le Groupe. La méthodologie tarifaire 2019-2023 prévoit en effet un contrôle par le régulateur des écarts entre le budget et la réalité au cours de l'exercice qui suit l'exercice concerné (N+1)

dont le risque volume. Le tarif pour les soldes régulatoires est, en principe, adapté pour tenir compte de ces écarts à partir du 1^{er} janvier de l'année suivant celle du contrôle (N+2). En ce qui concerne les répercussions sur les conditions de financement 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

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

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

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

Néant.

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

L'évolution des techniques en matière de gestion de réseaux, comptage intelligent et autres développements (dont les applications informatiques de gestion des données de comptage) montre que des coûts importants de développement sont générés et qu'il est fort probable qu'ils se répartissent sur des périodes

plus longues que par le passé. Dans cette optique, ORES a pris l'option de procéder à l'activation de dépenses de personnel relatives aux chercheurs, techniciens et autre personnel d'appui, dans la mesure où ils sont affectés à la réalisation d'un projet qualifié de «développement».

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

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

Néant.

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

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

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

Nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2020: 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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Ce rapport de gestion sera déposé dans son intégralité à la Banque Nationale de Belgique (commentaires sur les comptes; comptes annuels, pour ces derniers sous le format du modèle normalisé complet; règles d'évaluation et bilan social), accompagné des informations non financières (introduction, rapport d'activités et de développement durable – déclaration d'informations non financières ainsi que table des matières GRI) et du rapport de rémunération.



2. Comptes annuels

2.1. Bilan (en euros)

BILAN APRÈS RÉPARTITION

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
ACTIF				
FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	6.1	20		
ACTIFS IMMOBILISÉS		21/28	1.404.855.733,43	1.477.898.176,2
Immobilisations incorporelles	6.2	21	2.177.036,37	7.287.987,87
Immobilisations corporelles	6.3	22/27		
Terrains et constructions		22		
Installations, machines et outillage		23		
Mobilier et matériel roulant		24		
Location-financement et droits similaires		25		
Autres immobilisations corporelles		26		
Immobilisations en cours et acomptes versés		27		
Immobilisations financières	6.4/6.5.1	28	1.402.678.697,06	1.470.610.188,33
Entreprises liées	6.15	280/1	1.402.668.508,73	1.470.600.000
Participations		280		
Créances		281	1.402.668.508,73	1.470.600.000
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	6.15	282/3		
Participations		282		
Créances		283		
Autres immobilisations financières		284/8	10.188,33	10.188,33
Actions et parts		284	288,33	288,33
Créances et cautionnements en numéraire		285/8	9.900	9.900
ACTIFS CIRCULANTS		29/58	487.909.722,5	288.025.850,69
Créances à plus d'un an		29		
Créances commerciales		290		
Autres créances		291		
Stocks et commandes en cours d'exécution		3	51.135.769,73	42.935.027,76
Stocks		30/36	51.135.769,73	42.935.027,76
Approvisionnements		30/31	51.135.769,73	42.935.027,76
En-cours de fabrication		32		
Produits finis		33		
Marchandises		34		
Immeubles destinés à la vente		35		
Acomptes versés		36		
Commandes en cours d'exécution		37		
Créances à un an au plus		40/41	359.524.286,8	123.843.185,95
Créances commerciales		40	53.982.351,97	7.550.592,57
Autres créances		41	305.541.934,83	116.292.593,38
Placements de trésorerie	6.5.1/6.6	50/53	38.114.630,89	74.223.802,84
Actions propres		50		
Autres placements		51/53	38.114.630,89	74.223.802,84
Valeurs disponibles		54/58	36.031.836,62	44.658.285,72
Comptes de régularisation	6.6	490/1	3.103.198,46	2.365.548,42
TOTAL DE L'ACTIF		20/58	1.892.765.455,93	1.765.924.026,89

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

Disponible

Indisponible

Plus-values de réévaluation**Réserves**

Réserves indisponibles

Réserves statutairement indisponibles

Acquisition d'actions propres

Soutien financier

Autres

Réserves immunisées

Réserves disponibles

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

Pensions et obligations similaires

Charges fiscales

Grosses réparations et gros entretien

Obligations environnementales

Autres risques et charges

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

Dettes financières

Emprunts subordonnés

Emprunts obligataires non subordonnés

Dettes de location-financement et dettes assimilées

Etablissements de crédit

Autres emprunts

Dettes commerciales

Fournisseurs

Effets à payer

Acomptes sur commandes

Autres dettes

Dettes à un an au plus

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

Dettes financières

Etablissements de crédit

Autres emprunts

Dettes commerciales

Fournisseurs

Effets à payer

Acomptes sur commandes

Dettes fiscales, salariales et sociales

Impôts

Rémunérations et charges sociales

Autres dettes

Comptes de régularisation**TOTAL DU PASSIF**

Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
	10/15	565.946,82	524.283,65
6.7.1	10/11	457.560	457.560
	110	438.960	438.960
	111	18.600	18.600
	12		
	13		
	130/1		
	1311		
	1312		
	1313		
	1319		
	132		
	133		
	14		
	15	108.386,82	66.723,65
	19		
	16	17.371.352,77	12.696.495,49
	160/5	17.371.352,77	12.696.495,49
	160		
	161		
	162		
	163		
6.8	164/5	17.371.352,77	12.696.495,49
	168		
	17/49	1.874.828.156,34	1.752.703.247,85
6.9	17	1.402.668.508,73	1.470.600.000
	170/4	1.402.668.508,73	1.470.600.000
	170		
	171	280.000.000	570.600.000
	172		
	173	1.122.668.508,73	900.000.000
	174		
	175		
	1750		
	1751		
	176		
	178/9		
6.9	42/48	454.988.888,53	261.128.723,86
	42	297.931.491,27	115.000.000
	43		
	430/8		
	439		
	44	84.115.422,44	88.654.852,83
	440/4	84.115.422,44	88.654.852,83
	441		
	46		
6.9	45	46.895.987,02	42.991.185,16
	450/3	1.632.147,32	1.506.511,46
	454/9	45.263.839,7	41.484.673,7
	47/48	26.045.987,8	14.482.685,87
6.9	492/3	17.170.759,08	20.974.523,99
	10/49	1.892.765.455,93	1.765.924.026,99



2.2. Compte de résultats (en euros)

	Ann.	Codes	Exercice	Exercice précédent
Ventes et prestations		70/76A	574.038.243,39	560.431.229,2
Chiffre d'affaires	6.10	70	562.123.766,8	547.897.962,12
En-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution: augmentation (réduction) (+)/(-)		71		
Production immobilisée		72	1.924.440,6	2.549.248,24
Autres produits d'exploitation	6.10	74	9.990.035,99	9.984.018,84
Produits d'exploitation non récurrents	6.12	76A		
Coût des ventes et des prestations		60/66A	574.709.123,71	552.498.615,43
Approvisionnements et marchandises		60	62.382.265,39	65.308.266,09
Achats		600/8	70.583.007,36	70.479.391,84
Stocks: réduction (augmentation) (+)/(-)		609	-8.200.741,97	-5.171.125,75
Services et biens divers		61	285.860.794,91	282.751.881,67
Rémunérations, charges sociales et pensions (+)/(-)	6.10	62	215.013.247,71	189.168.797,37
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	2.323.816,04	5.755.290,18
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)	6.10	631/4	18.546	-62.318,14
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises) (+)/(-)	6.10	635/8	4.674.857,28	24.288,55
Autres charges d'exploitation	6.10	640/8	113.440,28	94.699,66
Charges d'exploitation portées à l'actif au titre de frais de restructuration (-)		649		
Charges d'exploitation non récurrentes	6.12	66A	4.322.156,1	9.457.710,05
Bénéfice (Perte) d'exploitation (+)/(-)		9901	-670.880,32	7.932.613,77
Produits financiers		75/76B	29.827.500,27	31.385.040,25
Produits financiers récurrents		75	29.827.500,27	31.385.040,25
Produits des immobilisations financières		750		
Produits des actifs circulants		751	29.746.661,41	31.053.658,63
Autres produits financiers	6.11	752/9	80.838,86	331.381,62
Produits financiers non récurrents	6.12	76B		
Charges financières		65/66B	29.827.500,27	31.385.040,25
Charges financières récurrentes	6.11	65	29.827.500,27	31.384.970,25
Charges des dettes		650	29.532.167,35	31.209.586,08
Réductions de valeur sur actifs circulants autres que stocks, commandes en cours et créances commerciales: dotations (reprises) (+)/(-)		651		
Autres charges financières		652/9	295.332,92	175.384,17
Charges financières non récurrentes	6.12	66B		70
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts (+)/(-)		9903	-670.880,32	7.932.613,77
Prélèvement sur les impôts différés		780		
Transfert aux impôts différés		680		
Impôts sur le résultat (+)/(-)	6.13	67/77	-670.880,32	7.932.613,77
Impôts		670/3	2.736.230,27	8.020.661,53
Régularisation d'impôts et reprise de provisions fiscales		77	3.407.110,59	88.047,76
Bénéfice (Perte) de l'exercice (+)/(-)		9904	0	0
Prélèvement sur les réserves immunisées		789		
Transfert aux réserves immunisées		689		
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter (+)/(-)		9905		

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	11.209.286,36
Mutations de l'exercice				
Acquisitions, y compris la production immobilisée		8021	1.535.020,64	
Cessions et désaffectations		8031	9.096.402,93	
Transferts d'une rubrique à une autre	(+)/(-)	8041		
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice		8051	3.647.904,07	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121P	XXXXXXXXXX	3.921.298,49
Mutations de l'exercice				
Actés		8071	2.323.816,04	
Repris		8081		
Acquis de tiers		8091		
Annulés à la suite de cessions et désaffectations		8101	4.774.246,83	
Transférés d'une rubrique à une autre	(+)/(-)	8111		
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice		8121	1.470.867,7	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE		81311	2.177.036,37	

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	1.470.600.000
8581	230.000.000	
8591		
8601		
8611		
8621		
8631	-297.931.491,27	
281	<u>1.402.668.508,73</u>	
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		
8681		
8682		
8683		
52		
8684		
53	35.346.187,76	71.500.000
8686	32.346.187,76	56.000.000
8687	3.000.000	15.500.000
8688		
8689	2.768.443,13	2.723.802,84

COMPTES DE RÉGULARISATION

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

Frais informatiques (support, licences, ...)

Autres (redevances, documentation, cotisations ...)

Stock Options (ING, BNP, Degroof)

Loyers et charges locatives

Intérêts sur avances et comptes bancaires non encore encaissés

Exercice
1.816.241,41
594.323,98
492.789,19
10.686,06
3.172,81

ETAT DE L'APPORT ET STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

ETAT DE L'APPORT

Apport

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

CAPITAUX PROPRES APPORTÉS PAR LES ACTIONNAIRES

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

Modifications au cours de l'exercice

- Actions nominatives
- Actions dématérialisées

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

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

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

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

Codes	Montants	Nombre d'actions
8702	XXXXXXXXXX	2.460
8703	XXXXXXXXXX	

Codes	Exercice
8722	
8732	
8740	
8741	
8742	
8745	
8746	
8747	

Codes	Exercice
8761	2.460
8762	2.460
8771	
8781	

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	Droits sociaux détenus			
	Nature	Nombre de droits de vote		%
		Attachés à des titres	Non liés à des titres	
<p>ORES Assets BE 0543.696.579 Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies BELGIQUE</p>	Parts			99,72
<p>IDEFIN BE 0257.744.044 Avenue Sergent Virthoff 2 5000 Namur BELGIQUE</p>	Parts			0,04
<p>I.P.F.H BE 0201.645.281 Boulevard de la Mayence 1 6000 Charleroi BELGIQUE</p>	Parts			0,04
<p>FINEST BE 0257.864.701 Place de l'Hotel de Ville 4700 Eupen BELGIQUE</p>	Parts			0,04
<p>SOFILUX BE 0257.857.969 Avenue de Houffalize 58/B 6800 Libramont-Chevigny BELGIQUE</p>	Parts			0,04
<p>FINIMO BE 0257.884.101</p>				



Place du Marché 55 4800 Verviers BELGIQUE	Parts			0,04
IPFBW BE 0206.041.757 Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve BELGIQUE	Parts			0,04
I.E.G BE 0229.068.864 Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron BELGIQUE	Parts			0,04



PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES

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

Litiges entrepreneurs

Dénonciation du contrat de prestation de services informatiques pour l'implémentation d'un système d'information pour le comptage intelligent

Plateforme de gestion des plans directeurs - vectorisation

Exercice
3.626.662,02
5.039.723,35
8.704.967,4

ETAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

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

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

	Codes	Exercice
Dettes financières	8801	297.931.491,27
Emprunts subordonnés	8811	
Emprunts obligataires non subordonnés	8821	290.600.000
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8831	
Etablissements de crédit	8841	7.331.491,27
Autres emprunts	8851	
Dettes commerciales	8861	
Fournisseurs	8871	
Effets à payer	8881	
Acomptes sur commandes	8891	
Autres dettes	8901	
Total des dettes à plus d'un an échéant dans l'année	42	297.931.491,27

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

Dettes financières	8802	354.668.508,73
Emprunts subordonnés	8812	
Emprunts obligataires non subordonnés	8822	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8832	
Etablissements de crédit	8842	354.668.508,73
Autres emprunts	8852	
Dettes commerciales	8862	
Fournisseurs	8872	
Effets à payer	8882	
Acomptes sur commandes	8892	
Autres dettes	8902	
Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	8912	354.668.508,73

Dettes ayant plus de 5 ans à courir

Dettes financières	8803	1.048.000.000
Emprunts subordonnés	8813	
Emprunts obligataires non subordonnés	8823	280.000.000
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8833	
Etablissements de crédit	8843	768.000.000
Autres emprunts	8853	
Dettes commerciales	8863	
Fournisseurs	8873	
Effets à payer	8883	
Acomptes sur commandes	8893	
Autres dettes	8903	
Total des dettes ayant plus de 5 ans à courir	8913	1.048.000.000

DETTES GARANTIES

Dettes garanties par les pouvoirs publics belges

	Codes	Exercice
Dettes financières	8921	
Emprunts subordonnés	8931	
Emprunts obligataires non subordonnés	8941	
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8951	
Etablissements de crédit	8961	
Autres emprunts	8971	
Dettes commerciales	8981	
Fournisseurs	8991	
Effets à payer	9001	
Acomptes sur commandes	9011	
Dettes salariales et sociales	9021	
Autres dettes	9051	
Total des dettes garanties par les pouvoirs publics belges	9061	

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

Dettes financières	8922
Emprunts subordonnés	8932
Emprunts obligataires non subordonnés	8942
Dettes de location-financement et dettes assimilées	8952
Etablissements de crédit	8962
Autres emprunts	8972
Dettes commerciales	8982
Fournisseurs	8992
Effets à payer	9002
Acomptes sur commandes	9012
Dettes fiscales, salariales et sociales	9022
Impôts	9032
Rémunérations et charges sociales	9042
Autres dettes	9052
Total des dettes garanties par des sûretés réelles constituées ou irrévocablement promises sur les actifs de la société	9062

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

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES**Impôts**

Dettes fiscales échues	
Dettes fiscales non échues	
Dettes fiscales estimées	

Rémunérations et charges sociales

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

Codes	Exercice
9072	
9073	1.632.147,32
450	
9076	
9077	45.263.839,7

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

Charges financières à imputer	
Provision liées au personnel	
Frais administratif divers	

Exercice
11.088.449,72
6.056.418,66
25.890,7

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
	562.123.766,8	547.897.962,12
	562.123.766,8	547.897.962,12
740		
9086	2.456	2.486
9087	2.439	2.427
9088	3.601.702	3.497.162
620	156.096.131,47	149.796.881,04
621	38.428.901,71	37.151.336,29
622	10.051.718,58	0
623	10.436.495,95	2.220.580,04
624		
(+)/(-) 635		
9110		
9111		
9112	28.648,67	7.317,59
9113	10.102,67	69.635,73
9115	12.331.120,27	444.249,55
9116	7.656.262,99	419.961
640	97.194,7	91.621,91
641/8	16.245,58	3.077,75
9096	16	27
9097	16	27
9098	27.831	52.783
617	1.150.349,48	1.649.166,24

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 values réalisations actifs circulants (hors créances com.)

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 s/réalisation actifs circulants

Différence de change

Charges financières diverses - frais de banque

Charges financières diverses - frais de banque

Commission pour non prélèvement /ouverture crédit

Autres charges financières diverses

Codes	Exercice	Exercice précédent
9125	42.094,26	27.399,24
9126		
754		
	38.739,28	303.981,18
	5,32	1,2
6501		
6502		
6510		
6511		
653		
6560		
6561		
654		
655		
	52.416,09	10.769,19
	80,85	96,69
	2.698,37	2.823,57
	6.677,24	5.746,06
	45.191,67	43.791,67
	188.268,7	112.156,99

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	9.457.780,05
66A	4.322.156,1	9.457.710,05
660		
6620		
6630	4.322.156,1	9.457.710,05
664/7		
6690		
66B		70
661		70
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

Codes	Exercice
9134	2.736.230,27
9135	4.512.178,74
9136	1.775.948,47
9137	
9138	
9139	
9140	
	8.934.763,34
	-259.831,18

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	80.538.019,15	87.434.304,17
9146	99.865.834,95	112.192.064,9
9147	40.394.318,13	39.785.762,69
9148	12.178,74	12.594,87

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

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

Dont

Effets de commerce en circulation endossés par la société

Effets de commerce en circulation tirés ou avalisés par la société

Montant maximum à concurrence duquel d'autres engagements de tiers sont garantis par la société

GARANTIES RÉELLES

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

Hypothèques

Valeur comptable des immeubles grevés

Montant de l'inscription

Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat

Gages sur fonds de commerce

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement

Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat

Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs

La valeur comptable des actifs grevés

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs

Le montant des actifs en cause

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Privilège du vendeur

La valeur comptable du bien vendu

Le montant du prix non payé

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

Hypothèques

Valeur comptable des immeubles grevés

Montant de l'inscription

Pour les mandats irrévocables d'hypothéquer, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à prendre inscription en vertu du mandat

Gages sur fonds de commerce

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie et qui fait l'objet de l'enregistrement

Pour les mandats irrévocables de mise en gage du fonds de commerce, le montant pour lequel le mandataire est autorisé à procéder à l'enregistrement en vertu du mandat

Gages sur d'autres actifs ou mandats irrévocables de mise en gage d'autres actifs

La valeur comptable des actifs grevés

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Sûretés constituées ou irrévocablement promises sur actifs futurs

Le montant des actifs en cause

Le montant maximum à concurrence duquel la dette est garantie

Privilège du vendeur

La valeur comptable du bien vendu

Le montant du prix non payé

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

ENGAGEMENTS IMPORTANTS D'ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS

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

ENGAGEMENTS IMPORTANTS DE CESSION D'IMMOBILISATIONS

MARCHÉ À TERME

Marchandises achetées (à recevoir)

Marchandises vendues (à livrer)

Devises achetées (à recevoir)

Devises vendues (à livrer)

Codes	Exercice
9213	
9214	
9215	
9216	

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

Exercice

MONTANT, NATURE ET FORME DES LITIGES ET AUTRES ENGAGEMENTS IMPORTANTS

Garantie d'Ores Assets pour le programme d'émission de billets de trésorerie, d'emprunts obligataires et d'emprunts auprès de la BEI

Cautions reçues dans le cadre des marchés publics

Plan Stock Options

Exercice
2.460.000.000
30.072.180,29
7.402.072,36

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 pension concernés.

Prise en charge directe par le compte de résultat 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

Code	Exercice
9220	

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

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

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

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

Evoquons entre autres la généralisation du télétravail pour les

employés éligibles; au printemps 2020, le report des travaux et activités techniques non urgentes puis reprise séquentielle et sécurisée des chantiers; le maintien

Exercice
0
0
0
0



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

Exercice	
	0
	0
	0
	0
	0

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

Exercice	

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

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

Exercice	

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

Exercice	



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

	Codes	Exercice	Exercice précédent
ENTREPRISES LIÉES			
Immobilisations financières			
Participations	280/1	1.402.668.508,73	1.470.600.000
Créances subordonnées	280		
Autres créances	9271		
	9281	1.402.668.508,73	1.470.600.000
Créances	9291	345.279.263,92	116.894.537,59
A plus d'un an	9301		
A un an au plus	9311	345.279.263,92	116.894.537,59
Placements de trésorerie	9321		
Actions	9331		
Créances	9341		
Dettes	9351	26.253.573,34	28.904.574,66
A plus d'un an	9361		
A un an au plus	9371	26.253.573,34	28.904.574,66
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	29.708.608,89	31.017.875,02
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	112.164,75
9504	

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

Emoluments du (des) commissaire(s)

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

Autres missions d'attestation

Missions de conseils fiscaux

Autres missions extérieures à la mission révisorale

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 révisorale

Codes	Exercice
9505	6.000
95061	1.550
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	0	-5.249.730	0	-4.264.031
CAP	Taux	Couverture	30.000	0	3.088	0	11.660

Valeur comptable	Juste valeur

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

Eléments qui permettent de supposer que la valeur comptable sera recouvrée



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

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 0543.696.579
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
BELGIQUE

* Si les comptes de la société sont consolidés à plusieurs niveaux, les renseignements sont donnés d'une part, pour l'ensemble le plus grand et d'autre part, pour l'ensemble le plus petit de sociétés dont la société fait partie en tant que filiale et pour lequel des comptes consolidés sont établis et publiés.

Autres informations à communiquer dans l'annexe

RAISON POUR LAQUELLE LES COMPTES ANNUELS NE SONT PAS COMPARABLES

Emprunts obligataires

Conformément aux dispositions des articles 3:60 et 3:63 de l'Arrêté royal d'exécution du Code des sociétés et des associations (l'AR), l'organe d'administration a jugé dans le passé que les émissions privées (Degroof et ING réalisées en 2012, 2014 et 2015) pour un montant de 630.000 k€ devaient être classifiées sous la rubrique « autres emprunts » - rubrique 174 des comptes annuels. Toutefois, dans le cadre des opérations de refinancement de la dette qui se sont déroulées en 2020, il s'avère que cette émission présente plus de caractéristiques liées à un emprunt obligataire qu'une émission privée. Sur cette base, l'organe d'administration décide de présenter ces émissions sous la rubrique 171 des comptes annuels - Emprunts obligataires non subordonnés. Dans un esprit de comparabilité tel que requis par l'article 3:63 du même AR, l'organe d'administration décide de corriger la présentation de l'exercice précédent et de transférer un montant de 570.600 k€ de la rubrique 174 vers la rubrique 171. Un montant de 290.600 k€ venant à échéance dans l'année, il a été transféré dans la rubrique 42 au 31 décembre 2020. Le Conseil d'administration rappelle que cette correction ne modifie en rien l'endettement à long terme de la société et donc sa structure.

BILAN SOCIAL

Numéros des commissions paritaires dont dépend la société:

326

ETAT DES PERSONNES OCCUPÉES

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

	Codes	Total	1. Hommes	2. Femmes
Au cours de l'exercice				
Nombre moyen de travailleurs				
Temps plein	1001	2.365	1.654	711
Temps partiel	1002	94	13	81
Total en équivalents temps plein (ETP)	1003	2.438	1.663	775
Nombre d'heures effectivement prestées				
Temps plein	1011	3.497.012	2.497.367	999.645
Temps partiel	1012	104.689	12.237	92.452
Total	1013	3.601.701	2.509.604	1.092.097
Frais de personnel				
Temps plein	1021	182.087.020	142.113.254	39.973.766
Temps partiel	1022	32.956.612	13.054.779	19.901.833
Total	1023	215.043.632	155.168.033	59.875.599
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033			

	Codes	P. Total	1P. Hommes	2P. Femmes
Au cours de l'exercice précédent				
Nombre moyen de travailleurs en ETP	1003	2.427	1.653	774
Nombre d'heures effectivement prestées	1013	3.497.162	2.430.531	1.066.631
Frais de personnel	1023	189.203.603	137.747.002	51.456.601
Montant des avantages accordés en sus du salaire	1033			

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

A la date de clôture de l'exercice	Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs	105	2.364	92	2.436
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	2.242	92	2.314
Contrat à durée déterminée	111	122	0	122
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112			
Contrat de remplacement	113			
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	1.657	11	1.665
de niveau primaire	1200	449	2	450,3
de niveau secondaire	1201	731	5	735
de niveau supérieur non universitaire	1202	315	3	316,8
de niveau universitaire	1203	162	1	162,9
Femmes	121	707	81	771
de niveau primaire	1210	158	18	171,6
de niveau secondaire	1211	139	16	152,2
de niveau supérieur non universitaire	1212	319	40	350,4
de niveau universitaire	1213	91	7	96,8
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	286	6	291
Employés	134	2.078	86	2.145
Ouvriers	132			
Autres	133			

PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice	Codes	1. Personnel intérimaire	2. Personnes mises à la disposition de la société
Nombre moyen de personnes occupées	150	10	6
Nombre d'heures effectivement prestées	151	19.318	8.513
Frais pour la société	152	535.207,3	615.142,18



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	101	6	105,4
210	31	6	35,4
211	70	0	70
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 prêter des services au profit de la société comme indépendants

Codes	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Total en équivalents temps plein
305	130	7	135,4
310	74	7	79,4
311	56	0	56
312			
313			
340	31	1	31,8
341	3	0	3
342	15	1	15,8
343	81	5	84,8
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	1.092	5811	437
Nombre d'heures de formation suivies	5802	30.099	5812	13.498
Coût net pour la société	5803	5.426.820,97	5813	2.253.821,15
dont coût brut directement lié aux formations	58031	5.426.820,97	58131	2.253.821,15
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	1.507	5831	732
Nombre d'heures de formation suivies	5822	9.946	5832	2.395
Coût net pour la société	5823	698.487,82	5833	142.642,2
Initiatives en matière de formation professionnelle initiale à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5841	0	5851	0
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 si il est probable que les avantages économiques futurs attribuables à l'actif iront à la société et si le coût de cet actif peut être évalué de façon fiable. Les immobilisations incorporelles sont initialement évaluées à leur coût. Le coût d'une immobilisation incorporelle générée en interne comprend tous les coûts y directement attribuables et est égal à la somme des dépenses encourues à partir de la date à laquelle cette immobilisation incorporelle satisfait aux critères de comptabilisation selon les normes belges.

Après leur comptabilisation initiale, les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur. Les immobi-

lisations 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.

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'irrecouvrabilité 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.

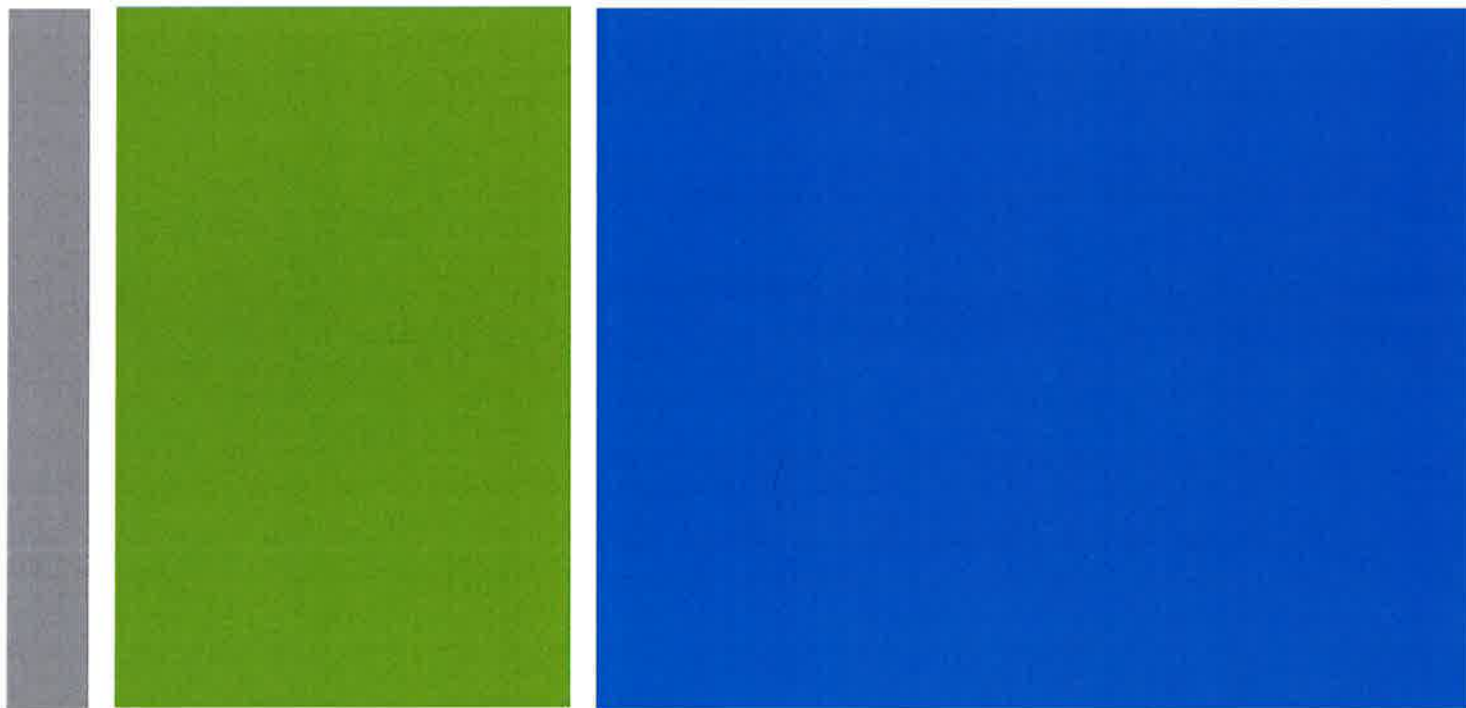
Les revenus perçus au cours de l'exercice mais qui sont imputables en tout ou en partie à un exercice ultérieur sont également comptabilisés pour le montant qui doit être considéré comme un produit pour l'exercice ultérieur.

IV

RAPPORT DES
COMMISSAIRES







ORES SC

Rapport du commissaire
31 décembre 2020

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD
AUDIT | TAX | CONSULTING



ORES SC

RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DE LA SOCIETE POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2020

(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 huit exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.892.765.455,93 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 2020, 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.

Observation

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

AUDIT | TAX | CONSULTING

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

RSM InterAudit SC ⁽¹⁾ - réviseurs d'entreprises - Siège social : chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
interaudit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436 391.122 - RPM Bruxelles - ⁽²⁾ Société civile à forme commerciale

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

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 futurs 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.

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

- ▶ nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- ▶ nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société;

- ▶ nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier;
- ▶ nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation;
- ▶ nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

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

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

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 et des autres informations contenues dans le rapport annuel, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (version révisée 2020) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion et les autres informations contenues dans le rapport annuel, 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 et aux autres informations contenues dans le rapport annuel

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

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

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

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 la loi, 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, § 1er, 9° du Code des Sociétés et des associations

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

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

Mentions relatives à l'indépendance

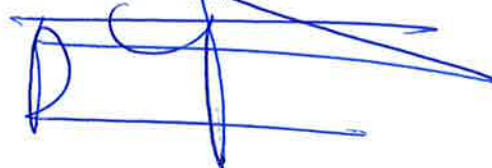
- ▶ Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.
- ▶ Les honoraires relatifs aux missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal des comptes annuels 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 ou du Code des Sociétés et des Associations,

Gosselies, le 6 mai 2021

RSM INTERAUDIT SC
COMMISSAIRE
REPRÉSENTÉE PAR



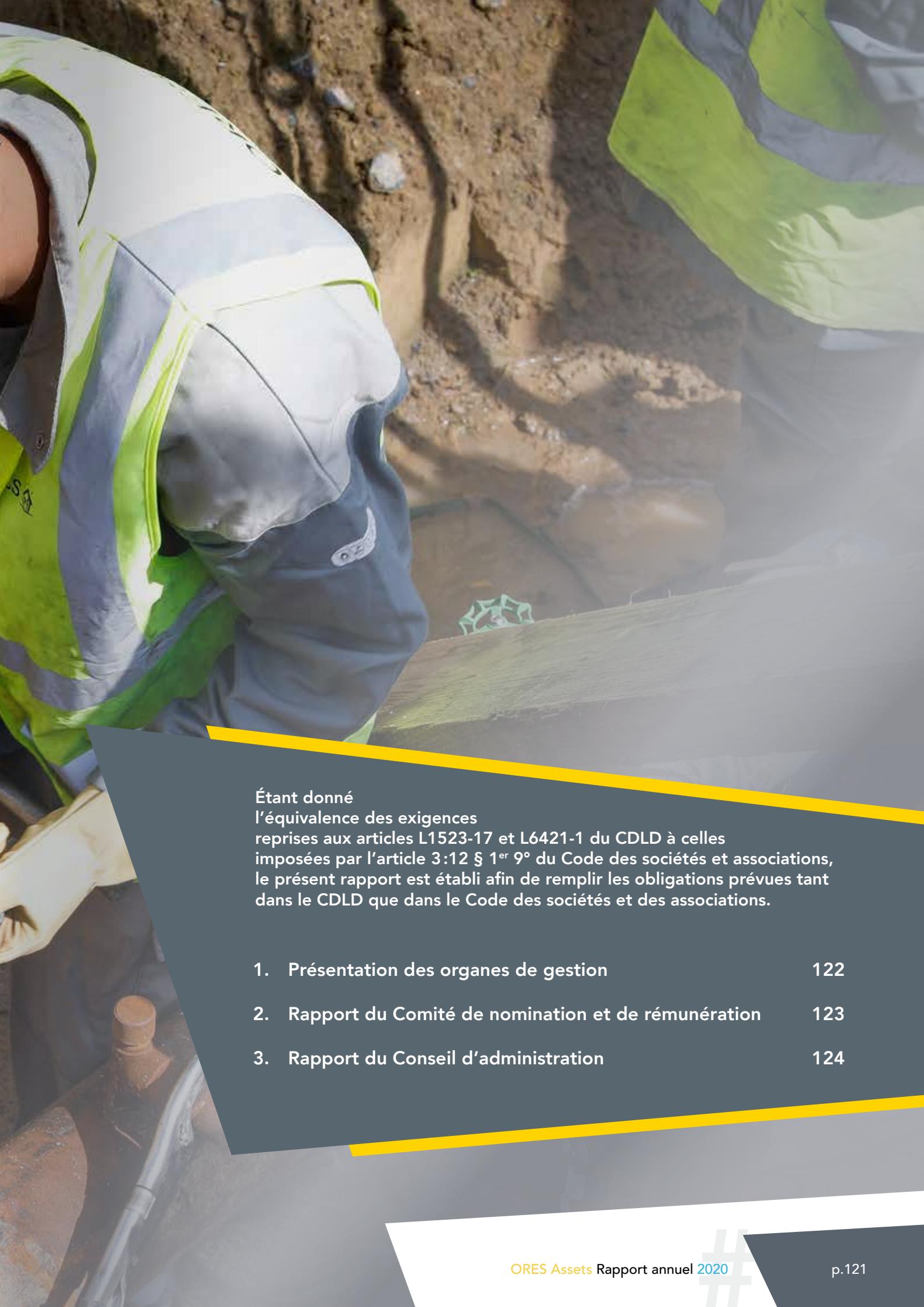
THIERRY LEJUSTE
ASSOCIÉ



A construction worker wearing a white hard hat and a high-visibility vest is working in a trench. The worker is using a hydraulic tool, possibly a jackhammer or a similar device, which is connected to a red hydraulic cylinder. The background shows a rough, excavated wall of earth and rock.

V

RAPPORTS 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	122
2. Rapport du Comité de nomination et de rémunération	123
3. Rapport du Conseil d'administration	124

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

Étant donné la mise en place de Conseils d'administration « miroirs » entre l'intercommunale ORES Assets et ORES, conformément à l'article 13 des statuts d'ORES, la composition de cet organe est réalisée sur proposition d'ORES Assets. Elle doit être réalisée conformément à la législation wallonne relative aux intercommunales et plus particulièrement à l'article L1523-15 du CDLD, modalisé à l'article 14 des statuts ORES Assets. Le Conseil d'administration est composé de vingt membres de sexe différent dont treize membres (2/3) représentent les associés communaux et doivent, à ce titre, être des mandataires communaux. Les sept autres représentent les IPF et peuvent être des mandataires communaux (ou pas). Les membres du Conseil d'administration sont répartis:

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

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

Bureau exécutif

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

Comité de nomination et de rémunération

Les principes et règles de rémunération accordées aux administrateurs de l'entreprise, aux membres des différents Comités de gestion et de contrôle, ainsi qu'aux fonctions dirigeantes de la société, sont fixés par le Comité de nomination et de 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 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 2020. Le relevé individuel des présences des mandataires et de leurs rémunérations fait partie

intégrante du rapport que rédigera le Conseil d'administration en application de l'article L6421-1 du CDLD – rapport de rémunération consolidé avec ORES Assets.

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

Les modalités de rémunération des mandats sont ventilées comme suit :

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

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

Conclusions du Comité de nomination et de rémunération

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

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

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

Fait en séance du 10 mars 2021.¹

3. Rapport du Conseil d'administration

Informations générales relatives à l'institution

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

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

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

Membres du Conseil d'administration

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération et des avantages	Justification de la rémunération si autre qu'un jeton	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle	Pourcentage de participation aux réunions
Président du Conseil d'administration Membre du Bureau exécutif	DE VOS Karl	35.008,02€	<p><i>Indemnité président:</i> Indemnité brute annuelle de 19.997,14€ (indice 138,01) soit indexée à 34.133,12€ brut annuel jusqu'au 31/03/2020 et 34.815,02€ brut annuel à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Indemnité président	Néant	95%
Vice-président du Conseil d'administration Membre du Bureau exécutif	BINON Yves	26.323,10€	<p><i>Indemnité vice-président:</i> Indemnité brute annuelle de 14.997,85€ (indice 138,01) soit indexée à 25.599,83€ brut annuel jusqu'au 31/03/2020 et 26.211,26€ brut annuel à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Indemnité vice-président	Néant	89%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	BELLEFLAMME Élodie	2.566,36€	<p><i>Jeton présence administrateur/membre Comité:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'audit	BULTOT Claude	3.065,45€	<p><i>Jeton présence administrateur/membre Comité:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	93%

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 Présidente du Comité d'audit	BURNET Anne-Caroline	3.776,90€*	<p><i>Jeton présence administrateur:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Jeton présence présidente du Comité d'audit:</i> 180€ (indice 138,01) soit 307,24€ jusqu'au 31/03/2020 et 313,38€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	DE BEER DE LAER Hadelin	2.384,74€	<p><i>Jeton présence administrateur/membre Comité:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	DEMANET Nathalie	2.319,71€	<p><i>Jeton présence administrateur/membre Comité:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	77%
Administrateur Membre du Bureau exécutif	DONFUT Didier	4.388,16€	<p><i>Jeton présence administrateur/membre Bureau:</i> 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p><i>Indemnités kilométriques:</i> 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	95%

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'audit	DUTHY André	3.385,15€	<p>Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	FAYT Christian	2.521,65€	<p>Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	85%
Administrateur Membre du Comité d'éthique	FRANCEUS Michel	2.869,82€	<p>Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	FRANSSEN Roger	3.592,30€	<p>Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020</p> <p>Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020</p>	Néant	Néant	100%

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	GAUTHIER Ludivine	2.381,12€	Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Bureau exécutif	GILLIS Alain	4.401,62€	Jeton présence administrateur/ membre Bureau: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur	HARDY Cerise (à partir du 22/01/2020)**	2.346,76€	Jeton présence administrateur: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	100%
Administrateur Membre du Comité d'audit	LEFEBVRE Philippe	3.121,18€	Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	93%
Administrateur Membre du Comité de nomination et de rémunération	MEURENS Jean-Claude	3.156,93€	Jeton présence administrateur/ membre Comité: 125€ (indice 138,01) soit indexé à 213,36€ jusqu'au 31/03/2020 et à 217,63€ à partir du 01/04/2020 Indemnités kilométriques: 0,37€/km jusqu'au 30/06/2020 et 0,35€/km à partir du 01/07/2020	Néant	Néant	92%

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

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

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

Titulaires de fonction de direction – Comité de direction

Fonction	Nom et Prénom	Rémunération annuelle brute	Détail de la rémunération annuelle brute	Liste des mandats dérivés liés à la fonction et rémunération éventuelle
Fonctionnaire dirigeant local	GRIFNÉE Fernand	270.958,84€*	270.958,84€*	Administrateur SYNERGRID – Non rémunéré Administrateur Atrias – Non rémunéré
Directeur Infrastructures	MOËS Didier**	206.110,29€	178.710,29€ + 25.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré
Directeur Technique	HOUSSARD Benoît	225.297,77€	198.297,77€ + 24.600€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Gas.be – Non rémunéré Administrateur Laborelec - Non rémunéré
Directeur détaché	DECLERCQ Christine	232.297,43€	202.897,43€ + 27.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Gestion du marché & Clientèle	MERTENS Inne	224.218,54€	190.818,54€ + 31.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Atrias – Non rémunéré
Directeur Transformation	MAHAUT Sébastien	219.743,16€	187.843,16€ + 29.500€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Informatique	MEDAETS Benoît	193.502,53€	161.602,53€ + 29.500€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Néant
Directeur Finances	OFFERGELD Dominique	224.165,86€	196.765,86€ + 25.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Contassur – Non rémunéré
Directeur Ressources Humaines	DEMARS Frédéric ***	123.810,55€	101.410,55€ + 20.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur Enerbel (fonds de pension) - Non rémunéré Administrateur Powerbel (fonds de pension) - Non rémunéré
Directeur Public Affairs, & Communication	CALLENS Isabelle	187.298,00€	169.898,00€ + 15.000€ (bonus payé en 2021 relatif aux prestations 2020) + 2.400€ (bonus collectif lié aux résultats)	Administrateur CIRIEC – section belge – Non rémunéré

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

Commentaires éventuels

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

* Conformément à l'annexe 4 du CDLD mais également tel que prévu par le contrat de travail de Monsieur Fernand GRIFNÉE, un montant de 2.195,89€ résultant de l'évolution de l'indexation tel qu'appliqué dans la Commission paritaire 326 sera remboursé à ORES en avril 2021 afin de respecter le plafond décréteil de 245.000€ indexé à 268.762,95€ pour l'année 2020.

** Monsieur Philippe VAN OPDENBOSH a quitté ses fonctions – exerçant son droit à la pension – à la date du 30 avril 2020. Monsieur Didier MOËS lui a succédé à la direction du département Infrastructures au 1^{er} mai 2020.

*** Madame Chantal PONT a quitté ses fonctions – exerçant son droit à la pension – à la date effective du 30 juin 2020. Monsieur Frédéric DEMARS a pris la direction du département Ressources Humaines au 16 mai 2020.

Annexes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 6: Formation

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

19 et 20 mars 2020 (Séminaire)

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

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

22 et 23 octobre 2020 (Séminaire)

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

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

VI

INDEX GRI



LEUZE
MATÉRIAUX

CRT
CONSTRUCTION

ORES





Profil de l'organisation

GRI 102	Élément d'information général	102-1	Nom de l'organisation	ORES et ORES Assets
GRI 102	Élément d'information général	102-2	Activités, marques, produits et services	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », pages 6 et 7.
GRI 102	Élément d'information général	102-3	Localisation du siège	Avenue Jean Mermoz, 14 à 6041 Gosselies - Belgique
GRI 102	Élément d'information général	102-4	Localisation des sites d'activités	Le territoire d'activités de l'entreprise est présenté au chapitre « Présentation de l'entreprise », page 7 – les principaux sites sont aussi évoqués dans le chapitre « Transition énergétique et environnement », page 16.
GRI 102	Élément d'information général	102-5	Capital et forme juridique	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 ainsi que le Rapport de gestion – page 70. Par ailleurs, conformément au Code des sociétés et des associations entré en vigueur le 1 ^{er} janvier 2020 et qui remplace le Code des sociétés, ORES et ORES Assets ont opté pour la forme de société coopérative en lieu de société coopérative à responsabilité limitée.
GRI 102	Élément d'information général	102-6	Marchés desservis	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », page 7.
GRI 102	Élément d'information général	102-7	Taille de l'organisation	Voir chapitre « Présentation de l'entreprise », page 6.
GRI 102	Élément d'information général	102-8	Informations sur les employés et les autres travailleurs	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 54.
GRI 102	Élément d'information général	102-9	Chaîne d'approvisionnement	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 102	Élément d'information général	102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Voir « Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée », page 74.
GRI 102	Élément d'information général	102-12	Initiatives externes	Charte wallonne de l'éclairage public - Internet of Energy
GRI 102	Élément d'information général	102-13	Adhésion à des associations	Ciriec – E.DSO - Gas.be - Synergrid - UVCW - UWE

Stratégie

GRI 102	Élément d'information général	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Voir Message introductif, pages 4 et 5.
---------	-------------------------------	--------	--	---

Éthique et intégrité

GRI 102	Élément d'information général	102-16	Mécanisme de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Voir chapitres « Éthique et Loyauté des pratiques », page 65 et « Rapports de rémunération », section Présentation des organes de gestion, page 122.
---------	-------------------------------	--------	---	--



GRI 102	Élément d'information général	102-17	Mécanisme de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Charte éthique des membres du personnel – Charte éthique des fournisseurs – Code de mise en application des abus de marché
Gouvernance				
GRI 102	Élément d'information général	102-18	Structure de gouvernance	Le Conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la réalisation de son objet, ainsi que pour la gestion de la société. Tout ce qui n'est pas expressément réservé par la loi ou les statuts à l'Assemblée générale est de sa compétence. Les différents Comités et leurs missions respectives sont décrits dans le Rapport de rémunération. Informations complémentaires disponibles dans les statuts de l'entreprise, la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
GRI 102	Élément d'information général	102-19	Délégation de l'autorité	Le Conseil d'administration peut confier la gestion journalière de la société ainsi que la représentation de la société en ce qui concerne cette gestion à la personne qui assure la présidence du Comité de direction d'ORES. Le délégué à la gestion journalière peut, dans le cadre de cette gestion, subdéléguer des pouvoirs spéciaux au personnel de la société et notamment aux membres du Comité de direction. Pour ORES Assets, la délégation est réalisée au bénéfice du Président du Comité de direction. Informations complémentaires disponibles dans les statuts de l'entreprise, la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre intérieur.
GRI 102	Élément d'information général	102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	En vertu des statuts de l'entreprise, le Conseil d'administration d'ORES peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs de gestion au Président du Comité de direction qui peut lui-même les subdéléguer, conformément au Code des sociétés et des associations. Dans les matières et pour les questions qui relèvent de la gestion journalière telle que confiée par le Conseil d'administration et subdélégué par le délégué à la gestion journalière, le Comité de direction délibère et rend des avis chaque fois qu'un de ses membres (en ce compris le Président) en formule la demande. Le Conseil d'administration d'ORES nomme et révoque le Président du Comité de direction après avoir consulté le Comité de nomination et de rémunération. Le Président du Comité de direction propose au Conseil d'administration la nomination et la révocation des membres de ce Comité, après avoir consulté le Comité de nomination et de rémunération. Le Conseil d'administration arrête le Règlement d'ordre intérieur du Comité de direction via une annexe à la Charte de gouvernance d'entreprise.



GRI 102	Élément d'information général	102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques et sociaux	<p>Le Conseil d'administration se réunit à intervalles réguliers et au moins six fois par an, sous la conduite de son Président pour, en ce qui concerne ORES, après avis dans leurs domaines de compétences respectifs des Comités constitués en son sein, effectuer différentes missions décrites dans la Charte de gouvernance d'entreprise. Plus d'informations dans la Charte de gouvernance d'entreprise et le Règlement d'ordre d'intérieur.</p> <p>Dans le contexte de la (re)définition de ses grands enjeux de développement durable et de la révision de sa matrice de matérialité – voir à ce sujet le chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable » page 12 – l'entreprise a invité 35 parties prenantes, sélectionnées au regard de la place d'ORES dans la société wallonne, à participer à une table ronde « virtuelle » – COVID-19 oblige – sur la question. Cette rencontre a eu lieu le 11 décembre 2020 et a rassemblé, outre des responsables d'ORES, 18 représentants de parties prenantes parmi lesquels des acteurs du secteur de l'énergie dont la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières, le régulateur du marché wallon (la CWaPE), des représentants des autorités publiques (cabinets ministériels et services publics wallons de l'énergie et du développement durable), l'Union des Villes et des Communes Wallonnes, la Fédération des CPAS wallons, Inter-Environnement Wallonie, la Ville de Charleroi, le Réseau wallon de lutte contre le pauvreté et le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie, des représentants du monde académique (Université de Liège – Université Catholique de Louvain) ou de fédérations professionnelles (entreprises de voirie, construction). Par ailleurs, quatre autres parties prenantes n'ayant pu prendre part à l'exercice ont transmis leurs inputs via le questionnaire de matérialité envoyé préalablement à la table ronde à l'ensemble des parties prenantes consultées.</p>
GRI 102	Élément d'information général	102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Voir chapitre « Rappports de rémunération », page 120.
GRI 102	Élément d'information général	102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir chapitre « Rappports de rémunération », page 120.
GRI 102	Élément d'information général	102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	<p>Sans préjudice des compétences que la loi réserve à l'Assemblée générale, le Conseil d'administration se compose exclusivement d'administrateurs non exécutifs. Le Président du Comité de direction participe aux séances du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration veille à disposer globalement, par sa composition diversifiée, des compétences et expériences nécessaires à l'exercice de ses missions. L'Assemblée générale nomme et révoque les administrateurs.</p>
GRI 102	Élément d'information général	102-25	Conflits d'intérêts	<p>Les administrateurs sont attentifs à leurs obligations légales et déontologiques en matière de conflits d'intérêts, en particulier au sens de l'article 6:64 du Code des sociétés et des associations, des dispositions décrétales, notamment celles visées par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et par les décrets électricité et gaz. Plus d'informations dans la Charte de gouvernance d'entreprise.</p>



GRI 102	Élément d'information général	102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 et Rapports de rémunération, page 120.
GRI 102	Élément d'information général	102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Voir chapitre « Gouvernance et transparence », page 59 et Rapports de rémunération, page 120.
GRI 102	Élément d'information général	102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Le Conseil d'administration examine et évalue : 1) son efficacité propre ainsi que l'efficacité de la structure de gouvernance de la société, et le rôle et les missions des différents Comités et du Bureau exécutif ; 2) chaque année, la performance du Président du Comité de direction et, sur proposition du Président du Comité de direction, des autres membres du Comité de direction, dans le cadre de la procédure relative à la détermination de la partie de leur rémunération liée à la performance.
GRI 102	Élément d'information général	102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12, et Rapport de gestion, page 70.
GRI 102	Élément d'information général	102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Parmi les missions du Conseil d'administration, se trouvent l'examen et l'étude des objectifs financiers de l'entreprise, notamment en termes de profils de risque et d'affectation des ressources, compte tenu des tarifs à approuver/ approuvés par le régulateur. Il est par ailleurs prévu qu'une fois par an, une séance du Conseil d'administration traite de la stratégie de la société. Au cours de l'année, le point est fait sur son état d'avancement. Le Comité d'audit et Comité de direction réalisent une évaluation annuelle.
GRI 102	Élément d'information général	102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	L'examen est réalisé : 1) annuellement dans le Rapport de gestion (rapport de risques) 2) trimestriellement (rapport synthétique sur principaux indicateurs de performance)
GRI 102	Élément d'information général	102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Le Conseil d'administration valide la démarche de reporting de développement durable, examine l'ensemble des éléments du rapport annuel et les soumet à l'approbation de l'Assemblée générale.
GRI 102	Élément d'information général	102-33	Communication des préoccupations majeures	Voir Rapport de gestion - Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée, page 74.
GRI 102	Élément d'information général	102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Voir Rapport de gestion - Description des principaux risques et incertitudes auxquels l'entreprise est confrontée, page 74.
GRI 102	Élément d'information général	102-35	Politiques de rémunération	Voir chapitre « Rapports de rémunération », page 120.



GRI 102	Élément d'information général	102-36	Procédure de détermination de la rémunération	Dans le respect du prescrit du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, la rémunération des mandats exercés par les administrateurs non exécutifs est fixée globalement par l'Assemblée générale et ce sur proposition du Conseil d'administration, après avis du Comité de nomination et de rémunération. Par ailleurs, les rémunérations accordées aux membres des Comités et du Bureau et aux administrateurs pour l'exercice de missions spécifiques ainsi que celles du Président du Comité de direction sont déterminées par le Conseil d'administration sur recommandation du Comité de nomination et de rémunération.
GRI 102	Élément d'information général	102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	Le cadre légal est fixé par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD).
GRI 102	Élément d'information général	102-38	Ratio de la rémunération totale annuelle	<p>L'organisation doit fournir les informations suivantes :</p> <p>a. Le ratio de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée de l'organisation dans chaque pays où les activités sont significatives par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux rémunérée) d'un même pays.</p> <p>4.4 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-38, l'organisation doit, pour chaque pays où les activités sont significatives :</p> <p>4.4.1 identifier la personne la mieux rémunérée pour la période de reporting, tel que défini par la rémunération totale ; Président du Comité de direction</p> <p>4.4.2 calculer la rémunération totale annuelle médiane pour l'ensemble des employés, à l'exception de la personne la mieux rémunérée ; 49.990,61</p> <p>4.4.3 calculer le ratio de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée par rapport à la rémunération totale annuelle médiane de l'ensemble des employés. 543%</p> <p>4.5 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-38, l'organisation devrait :</p> <p>4.5.1 pour chaque pays où les activités sont significatives, définir et communiquer sur la composition de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée et de l'ensemble des employés</p> <p>4.5.1.1 répertorier les types de rémunérations inclus dans le calcul ; rémunération de base bonus CCT90</p> <p>4.5.1.2 préciser si les employés à temps plein et à temps partiel sont inclus dans ce calcul ; oui</p> <p>4.5.1.3 préciser si des taux de rémunération de l'équivalent temps plein sont utilisés pour chaque employé à temps partiel ; oui</p> <p>4.5.1.4 préciser quelles opérations ou pays sont inclus, si l'organisation choisit de ne pas consolider ce ratio pour l'ensemble de l'organisation ; ORES</p> <p>4.5.2 en fonction des politiques de rémunération de l'organisation et de la disponibilité des données, envisager les composantes suivantes pour le calcul :</p> <p>4.5.2.1 salaire de base : rémunération monétaire garantie, à court terme et non variable ;</p> <p>4.5.2.2 rémunération monétaire : somme des éléments du salaire de base, des indemnités, des primes, des commissions, de l'intéressement et d'autres formes de paiements variables en espèces ;</p> <p>4.5.2.3 rémunération directe : somme de la rémunération monétaire totale et de la juste valeur totales de tous les encouragements à long terme, tels que les stocks-options, les actions ou unités d'actions restreintes, les actions ou unités d'actions basées sur la performance, les actions fictives, les droits à la plus-value des actions et les primes en espèces à long terme.</p>



GRI 102	Élément d'information général	102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	L'organisation doit fournir les informations suivantes : a. Le ratio de l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée de l'organisation dans chaque pays où les activités sont significatives par rapport à l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux rémunérée) d'un même pays. 4.6 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation doit, pour chaque pays d'implantation : 4.6.1 identifier la personne la mieux rémunérée pour la période de reporting, tel que défini par la rémunération totale ; Président du Comité de direction 4.6.2 calculer l'augmentation en pourcentage de la rémunération de la personne la mieux rémunérée par rapport à la période précédant la période de reporting ; 5,88 % (*) <i>(*) Président du Comité de direction - Statut indépendant en personne physique du 1/1/2018 au 31/5/2018 et en statut salarié à partir du 1/6/2018 en respect du décret.</i> 4.6.3 calculer la rémunération totale annuelle médiane pour l'ensemble des employés, à l'exception de la personne la mieux rémunérée ; 49.990,61 4.6.4 calculer l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane entre la période de reporting précédente et la période de reporting actuelle ; 3,26 % 4.6.5 calculer le ratio de l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée par rapport à l'augmentation en pourcentage de la rémunération totale annuelle médiane de l'ensemble des employés. 181 % 4.7 Lors de la compilation des informations précisées dans l'Élément d'information 102-39, l'organisation devrait : 4.7.1 pour chaque pays où les activités sont significatives, définir et communiquer sur la composition de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée et de l'ensemble des employés 4.7.1.1 répertorier les types de rémunérations inclus dans le calcul ; rémunération de base bonus CCT90 4.7.1.2 préciser si les employés à temps plein et à temps partiel sont inclus dans ce calcul ; oui 4.7.1.3 préciser si des taux de rémunération de l'équivalent temps plein sont utilisés pour chaque employé à temps partiel ; oui 4.7.1.4 préciser quelles opérations ou pays sont inclus, si l'organisation choisit de ne pas consolider ce ratio pour l'ensemble de l'organisation ; ORES 4.7.2 en fonction des politiques de rémunération de l'organisation et de la disponibilité des données, envisager les composantes suivantes pour le calcul : 4.7.2.1 salaire de base : rémunération monétaire garantie, à court terme et non variable ; 4.7.2.2 rémunération monétaire : somme des éléments du salaire de base, des indemnités, des primes, des commissions, de l'intéressement et d'autres formes de paiements variables en espèces ; 4.7.2.3 rémunération directe : somme de la rémunération monétaire totale et de la juste valeur totales de tous les encouragements à long terme, tels que les stocks-options, les actions ou unités d'actions restreintes, les actions ou unités d'actions basées sur la performance, les actions fictives, les droits à la plus-value des actions et les primes en espèces à long terme.
---------	-------------------------------	--------	---	---

Engagement des parties prenantes

GRI 102	Élément d'information général	102-40	Liste de groupes de parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.
GRI 102	Élément d'information général	102-41	Accords de négociation collective	100 %
GRI 102	Élément d'information général	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.



GRI 102	Élément d'information général	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12 et point 102-21 ci-avant.
GRI 102	Élément d'information général	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.

Méthode de reporting

GRI 102	Élément d'information général	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	ORES Assets, ORES, Connexio et Atrias
GRI 102	Élément d'information général	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.
GRI 102	Élément d'information général	102-47	Liste des enjeux pertinents	Voir chapitre « Responsabilité sociétale et développement durable », page 12.
GRI 102	Élément d'information général	102-48	Réaffirmation des informations	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-49	Modifications relatives au reporting	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-50	Période de reporting	Exercice 2020
GRI 102	Élément d'information général	102-51	Date du rapport le plus récent	NA
GRI 102	Élément d'information général	102-52	Cycle de reporting	Cycle annuel de rapportage
GRI 102	Élément d'information général	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Jean-Michel Brebant - Porte-parole et coordinateur RSE - jeanmichel.brebant@ores.be
GRI 102	Élément d'information général	102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Ce rapport annuel a été préparé conformément aux normes GRI: option Core.
GRI 102	Élément d'information général	102-55	Index du contenu GRI	Voir page 134.

Parties spécifiques

GRI 201	Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Le lecteur est renvoyé aux Comptes annuels de l'organisation.
GRI 201	Performance économique	201-2	Implications financières et autres risques dus aux changements climatiques	Voir Rapport de gestion, page 70.
GRI 201	Performance économique	201-4	Aide financière publique	Le Groupe bénéficie d'une subvention reçue de la Région wallonne pour un projet de recherche industrielle d'intérêt général relatif aux compteurs communicants (projet « Smart Users »). Par ailleurs, dans le contexte du projet « Interpreter », relatif à la modélisation des réseaux dans le contexte de la digitalisation – réseaux et compteurs intelligents – et axé sur l'efficacité et la durabilité, ORES bénéficie d'un financement de la Commission européenne dans le cadre du programme Horizon 2020.



GRI 205	Lutte contre la corruption	205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 302	Énergie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », pages 27 et 28.
GRI 302	Énergie	302-4	Réduction de la consommation énergétique	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 28.
GRI 306	Effluents et déchets	306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 30.
GRI 306	Effluents et déchets	306-4	Transport de déchets dangereux	Voir chapitre « Transition énergétique et environnement », page 30.
GRI 307	Conformité environnementale	307-1	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementale	Pas de non-conformité lors de la période de reporting.

GRI 401	Emploi	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	
---------	--------	-------	---	--

L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :	2018			2019			2020		
	Masculin	Féminin	Total	Masculin	Féminin	Total	Masculin	Féminin	Total

a. Le nombre total d'employés et le taux de recrutement de nouveaux employés au cours de la période de reporting, par groupe d'âge, genre et région.

Région wallonne										
Nombre d'entrées										
<30	70	34	104	65	41	106	35	14	49	
>=30	<50	57	39	96	40	43	83	39	18	57
	>=50	4	0	4	2	2	4	1	0	1
		131	73	204	107	86	193	75	32	107
Taux de recrutement	8,24%	9,95%	8,78%	6,60%	10,90%	8,01%				
	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	

b. Le nombre total d'employés et le taux de rotation du personnel au cours de la période de reporting, par groupe d'âges, genre et région

Région wallonne										
Nombre de sorties										
<30	19	16	35	20	11	31	20	10	30	
>=30	<50	21	13	34	20	13	33	20	42	62
	>=50	21	1	22	14	1	15	38	7	45
		61	30	91	54	25	79	78	59	137
Taux de rotation	-3,84%	-4,09%	-3,92%	-3,33%	-3,17%	-3,28%				
	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	s/population masculine	s/population féminine	s/population totale	



GRI 401	Emploi	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel						
			Il s'agit notamment et au minimum :						
			i. de l'assurance-vie	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
			ii. des soins de santé	Hospitalisation et soins ambulatoires					
			iii. de la prise en charge du handicap et de l'invalidité	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
				Suivant la CCT 64 du 29/4/1997					
			iv. du congé parental	le congé parental conventionnel / le congé parental dans le cadre de l'interruption de carrière.					
			v. de la retraite professionnelle	Inclus dans l'assurance-groupe avec cotisations patronales et personnelles					
			vi. de l'actionnariat salarié	Néant					
			vii. des autres avantages	Avantages tarifaires, Fonds social					
GRI 401	Emploi	401-3	Congé parental						
			L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :						
				2018	2019	2020			
			a. Le nombre total d'employés ayant eu droit à un congé parental, par genre.						
			Masculin	690	691	692			
			Féminin	309	296	290			
			Total	999	987	982			
			b. Le nombre total d'employés ayant pris un congé parental, par genre.						
			Masculin	75	78	111			
			Féminin	77	69	151			
			Total	152	147	262			
			c. Le nombre total d'employés ayant repris le travail au cours de la période de reporting au terme d'un congé parental, par genre.						
			Masculin	34	30	58			
			Féminin	20	22	39			
			Total	54	52	97			
			d. Le nombre total d'employés ayant repris le travail au terme d'un congé parental et qui étaient toujours employés 12 mois après leur reprise du travail, par genre.						
			Masculin	85	92	138			
			Féminin	98	94	109			
			Total	183	186	247			
			e. Les taux de reprise du travail et de rétention des employés ayant pris un congé parental, par genre.						
				Reprise	Réten- tion	Reprise	Réten- tion	Reprise	Réten- tion
			Masculin	45,33 %	71,76 %	38,46 %	70,65 %	52,25 %	88,99 %
			Féminin	25,97 %	72,45 %	31,88 %	77,66 %	25,83 %	70,64 %
			Total	35,53 %	72,13 %	35,37 %	74,19 %	37,02 %	70,45 %



GRI 402	Relations employés/ direction	402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	Il n'y a pas de nombre minimal de semaines de préavis. L'organisation s'engage à engager la discussion en temps opportun et le plus rapidement possible quant aux modifications opérationnelles significatives et à impliquer ses employés et leurs représentants dans la négociation et la mise en œuvre de ces changements, dès lors qu'ils peuvent avoir des implications positives ou négatives pour les travailleurs. Ainsi, le déménagement du siège de l'entreprise de Louvain-la-Neuve vers Gosselies, longuement préparé et organisé à l'automne 2020, a été évoqué pour la première fois en Conseil d'entreprise trois ans auparavant. Selon la Convention collective de travail du 2/03/1989, le temps utile pour présenter un accord est de deux heures. De manière pratique, lorsqu'un accord est conclu paritairement (CCT), les représentants syndicaux disposent de 2 à 4 semaines pour le présenter au personnel. Ce délai de préavis n'est toutefois pas repris dans un accord.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	L'année 2020 a vu l'organisation d'élections sociales qui ont conduit à la désignation des représentants des travailleurs dans les deux Comités de prévention et protection au travail (CPPT) que compte l'entreprise. Le CPPT « Ouest » compte un Collège Employés composé de 10 mandats effectifs et 10 suppléants et un Collège Jeunes travailleurs, composé d'un mandat effectif et un suppléant. Le CPPT « Est » compte un Collège Employés composé de 10 mandats effectifs et 10 suppléants. Les délégations de l'employeur sont composées du même nombre de représentants.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 57.
GRI 403	Santé et sécurité	403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevées	ORES réalise un inventaire des travailleurs ayant un risque d'exposition à l'amiante, organise leur suivi médical et révisé et adapte régulièrement les méthodes de travail pour assurer une faible exposition. L'entreprise estime que le risque de maladie professionnelle est peu élevé.
GRI 403	Santé et sécurité au travail	403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	100%
GRI 404	Formation et éducation	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail » page 58.
GRI 404	Formation et éducation	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 58.



GRI 404	Formation et éducation	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes : Le pourcentage du nombre total d'employés par genre et par catégorie professionnelle ayant bénéficié d'une revue de performance ou d'évolution de carrière au cours de la période de reporting :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Masculin</th> <th>Féminin</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direction</td> <td>100 %</td> <td>100 %</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Cadre</td> <td>100 %</td> <td>100 %</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Maîtrise</td> <td>0,39 %</td> <td>0 %</td> <td>0,39 %</td> </tr> <tr> <td>Employé</td> <td>0 %</td> <td>0 %</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il faut noter qu'un système de barème a été introduit pour les employés et maîtrise « nouvelles conditions de travail » à partir du 1^{er} janvier 2020. Pour plus de détails, voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », page 58.</p>		Masculin	Féminin	Total	Direction	100 %	100 %	100 %	Cadre	100 %	100 %	100 %	Maîtrise	0,39 %	0 %	0,39 %	Employé	0 %	0 %	0 %
	Masculin	Féminin	Total																					
Direction	100 %	100 %	100 %																					
Cadre	100 %	100 %	100 %																					
Maîtrise	0,39 %	0 %	0,39 %																					
Employé	0 %	0 %	0 %																					
GRI 405	Diversité et égalité des chances	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :</p> <p>a. Le pourcentage d'individus présents dans les organes de gouvernance de l'organisation dans chacune des catégories de diversités suivantes :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genre et Groupe d'âge</th> <th>Masculin</th> <th>Féminin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>0,00 %</td> <td>0,00 %</td> </tr> <tr> <td>>=30 <50</td> <td>0,13 %</td> <td>0,04 %</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>0,13 %</td> <td>0,13 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0,25 %</td> <td>0,13 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. Le pourcentage d'employés par catégorie professionnelle et catégories de diversité - Voir chapitre « Culture d'entreprise et mieux-être au travail », pages 57.</p>	Genre et Groupe d'âge	Masculin	Féminin	<30	0,00 %	0,00 %	>=30 <50	0,13 %	0,04 %	>=50	0,13 %	0,13 %		0,25 %	0,13 %					
Genre et Groupe d'âge	Masculin	Féminin																						
<30	0,00 %	0,00 %																						
>=30 <50	0,13 %	0,04 %																						
>=50	0,13 %	0,13 %																						
	0,25 %	0,13 %																						
GRI 405	Diversité et égalité des chances	405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	<p>L'organisation doit communiquer sur les informations suivantes :</p> <p>Le ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes pour chaque catégorie professionnelle, par sites d'activité importants. Pas de « sites d'activité importants », mais résultats consolidés pour une seule région, à savoir le territoire d'ORES en Région wallonne.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ratio Féminin/Masculin</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direction</td> <td>-2,74 %</td> </tr> <tr> <td>Cadre</td> <td>-12,45 %</td> </tr> <tr> <td>Maîtrise</td> <td>-10,90 %</td> </tr> <tr> <td>Employé</td> <td>-0,37 %</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>-6,04 %</td> </tr> </tbody> </table>	Ratio Féminin/Masculin	2020	Direction	-2,74 %	Cadre	-12,45 %	Maîtrise	-10,90 %	Employé	-0,37 %	Total	-6,04 %								
Ratio Féminin/Masculin	2020																							
Direction	-2,74 %																							
Cadre	-12,45 %																							
Maîtrise	-10,90 %																							
Employé	-0,37 %																							
Total	-6,04 %																							



GRI 412	Évaluation des droits de l'homme	412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 414	Évaluation sociale des fournisseurs	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Voir chapitre « Éthique et loyauté des pratiques », page 65.
GRI 416	Santé et sécurité des consommateurs	416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	Tous les actes techniques et les matériaux utilisés par l'entreprise sont évalués de manière constante et systématique (documents-méthode, spécifications techniques, fiches-produits, notes d'instruction, etc.) sous l'égide du service SIPP de l'entreprise. Des équipes opérationnelles et des services de garde, formés aux politiques de sécurité et de prévention des risques, sont mis en place afin d'assurer les activités d'exploitation et la surveillance des réseaux 24h/24 et 7j/7.
GRI 418	Confidentialité des données des clients	418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	Quatre plaintes fondées sur un total de huit plaintes reçues au cours de la période de reporting.



Contacts

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

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