



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

*« Faciliter l'énergie, faciliter la vie »
... Aujourd'hui et demain*



SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE – ENGAGEMENT	3
2. CONTEXTE – ENJEUX – POSITIONNEMENT	4
3. POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	
3.1. Ligne d'action 1 – « Développer et valoriser durablement notre relation avec nos clients et nos collaborateurs, être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins, y répondre de manière responsable, et contribuer de la sorte à renforcer la cohésion sociale. »	6
3.2. Ligne d'action 2 - « Être acteur de la transition énergétique et du développement durable de la Wallonie, de manière environnementalement responsable.»	7
3.3. Ligne d'action 3- « Agir en partenaire de proximité fiable, attentif aux réalités socio-économiques de nos parties prenantes. Garantir l'acceptabilité de nos activités par la bonne gouvernance, la transparence et l'indépendance. »	8
4. INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	9



1. PRÉAMBULE – ENGAGEMENT

En tant que gestionnaire de réseaux de distribution, ORES est à la fois une ‘courroie de transmission’ essentielle pour l’approvisionnement électrique et gazier en Wallonie et un acteur économique majeur dont les activités sont vitales pour la communauté. Nos 2.400 collaborateurs assurent quotidiennement un service indispensable à la qualité de vie de la population. Notre entreprise a l’ambition forte de contribuer activement à la croissance responsable et durable de la Région.

Dans le contexte global des transitions énergétiques et climatiques, ORES s’est dotée d’une politique de développement durable qui s’inscrit dans le droit fil de sa stratégie et de la réalisation de ses ambitions. L’entreprise a fixé ses priorités dans le cadre plus général des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies, du référentiel international Global Reporting Initiative (GRI) et de la Charte pour des Réseaux Durables de l’E.DSO, l’association européenne des gestionnaires de réseaux de distribution.

Notre politique de développement durable, qui contribue à l’atteinte d’une grande partie de ces 17 objectifs, repose avant tout sur le principe de la considération, décliné autour de trois lignes d’action spécifiques : la considération pour l’humain et les individus, la considération pour l’environnement dans son ensemble et notre environnement proche, et la considération pour nos partenaires et nos relations avec eux. Ce document en décrit les principes fondamentaux. Il constitue le référentiel et le cadre d’action pour l’ensemble de nos départements et de nos collaborateurs dans ce domaine.

Les engagements pris dans le cadre de cette politique prennent effet immédiatement.

Gosselies, juin 2020

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

Karl De Vos

Président du Conseil d’administration



2. CONTEXTE – ENJEUX – POSITIONNEMENT

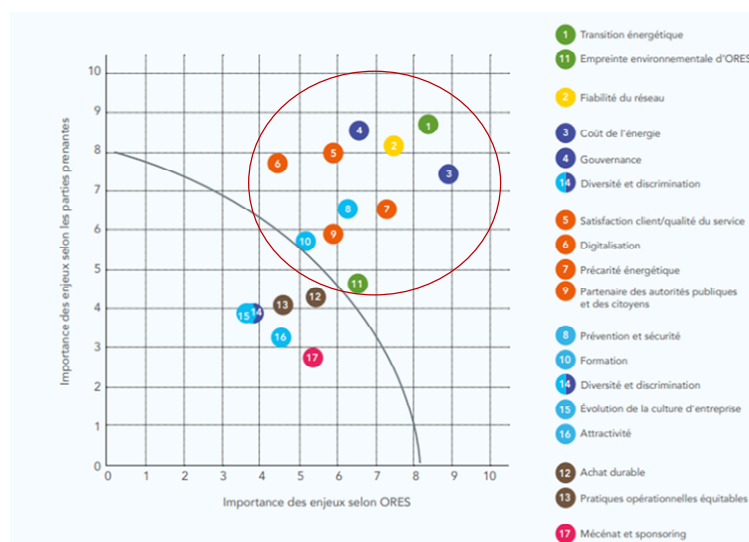
2.1. Contexte – rétroactes

En 2017, ORES a engagé une réflexion destinée à structurer sa démarche de responsabilité. Depuis sa création, l'entreprise avait mené nombre d'activités et de projets à caractère durable, mais de manière peu ou pas coordonnée. Pour rendre son action plus efficace, déterminer ses points forts et s'améliorer sur ses points faibles, elle a choisi de fonder son approche sur les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) – l'un des principaux référentiels internationaux en matière de développement durable – développé dans le contexte des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Les principes et indicateurs de reporting du GRI permettent aux organisations de rendre compte de leurs performances économiques, sociales et environnementales de manière cohérente. Pour ORES, en tant qu'entreprise wallonne de service public de proximité, répondre aux défis du développement durable, c'est non seulement prendre sa part de responsabilité dans le défi de la transition, mais c'est aussi assurer la pérennité de son cœur de métier.

Au début de l'année 2019, ORES a consulté ses parties prenantes afin qu'elles contribuent à la définition de ses grands enjeux. En 2019 également, l'entreprise a désigné un responsable chargé de la coordination de ses actions de durabilité. Les orientations de la politique générale de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale et de développement durable ont été validées par son Comité de direction au début 2020. Ces orientations constituent la base de la politique décrite dans le présent document.

2.2. Enjeux

Le panel de parties prenantes consulté en 2019 était composé d'acteurs du secteur de l'énergie, de représentants des autorités publiques, d'associations de défense des consommateurs, du monde académique, d'une organisation syndicale et du régulateur du marché wallon de l'énergie. Leur travail en commun a permis de **prioriser** les grandes thématiques de durabilité pour lesquelles l'engagement et les efforts d'ORES pouvaient être bénéfiques pour la collectivité. L'exercice a conduit à l'établissement d'une matrice ou grille de matérialité, conformément au référentiel GRI (voir ci-dessous). Les principaux enjeux définis sont : la **transition énergétique**, la **fiabilité des réseaux**, le **coût de l'énergie**, la **gouvernance**, la **qualité du service** et la **satisfaction des clients**, la **digitalisation**, les questions de **prévention**, de **sécurité** et **formation** et de **bien-être**, la **précarité énergétique**, le **partenariat avec les autorités publiques** et **les citoyens**, ainsi que **l'empreinte environnementale** de l'entreprise. Un nouvel exercice de consultation est prévu avant la fin 2020.

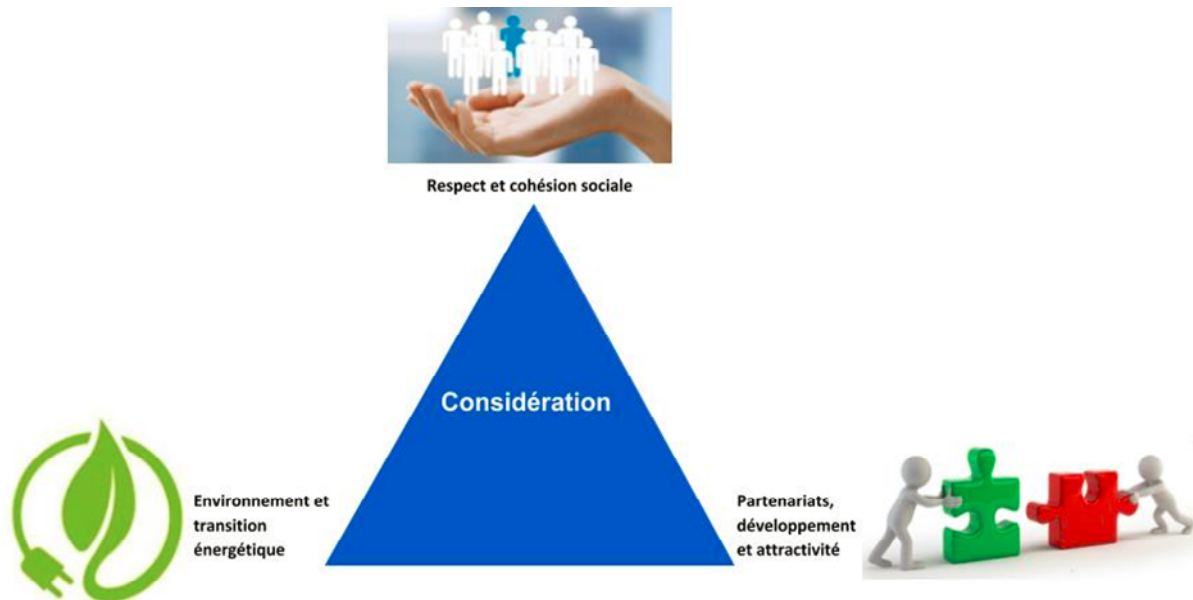


Légende : les thématiques sont regroupées ci-dessus selon un code couleurs correspondant à sept « clusters » d'activités distincts.



2.3. Positionnement

ORES a choisi de placer la notion de **considération** au centre de sa politique de développement durable : considération pour l'humain et les individus, considération pour l'environnement au sens le plus large et considération pour ses partenaires.



Cette notion de considération est donc traduite autour de **trois lignes d'action**, qui regroupent les différents grands enjeux prioritaires d'ORES définis lors de l'exercice de matérialité avec les parties prenantes.

Dans la mise en œuvre de sa politique de développement durable, ORES entend :

- 1 - Développer et valoriser durablement sa relation avec ses clients et ses collaborateurs, être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins, y répondre de manière responsable, et contribuer de la sorte à renforcer la cohésion sociale.**

Enjeux traités sur cet axe : qualité du service et satisfaction des clients, coût de l'énergie, précarité énergétique, digitalisation, prévention, sécurité, formation et bien-être.

- 2 - Être acteur de la transition énergétique et du développement durable de la Wallonie, de manière environnementalement responsable.**

Enjeux traités sur cet axe : transition énergétique, fiabilité des réseaux, digitalisation, empreinte environnementale de l'entreprise.

- 3 - Agir en partenaire de proximité fiable, attentif aux réalités socio-économiques de ses parties prenantes. Garantir l'acceptabilité de ses activités par la bonne gouvernance, la transparence et l'indépendance.**

Enjeux traités sur cet axe : partenariats avec les autorités publiques et les citoyens, fiabilité des réseaux, qualité du service et satisfaction des clients, précarité énergétique.



3. POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

3.1. Développer et valoriser durablement notre relation avec nos clients et nos collaborateurs, être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins, y répondre de manière responsable, et contribuer de la sorte à renforcer la cohésion sociale.



Le développement durable et la responsabilité sociétale passent d'abord pour ORES par la considération pour l'humain. La distribution d'électricité, de gaz et l'éclairage public communal s'exerce avant tout au bénéfice de la population, grâce à l'engagement quotidien de professionnels compétents, femmes et hommes, investis dans leurs missions. C'est sur ce socle humain que s'appuient notre activité et notre développement.

Garantir un accès non-discriminatoire au réseau, répondant aux besoins de tous les clients, à un prix abordable ; offrir un service de qualité, efficient et digitalisé ; œuvrer en faveur de l'inclusion sociale et lutter contre la précarité énergétique.

Il s'agit de :

- Maîtriser l'évolution des tarifs de distribution, par la réduction de ses coûts internes.
- Garantir la qualité et la continuité de service pour les clients, aujourd'hui et demain.
- Fonder durablement la relation client sur l'écoute, l'anticipation des besoins, l'accompagnement et la mesure de la satisfaction.
- S'engager en faveur des clients précarisés, œuvrer à des solutions garantissant leur accès à l'énergie et à la transition énergétique, améliorer les mécanismes de lutte contre la précarité énergétique.
- Proposer aux clients des services ou conseils favorisant le développement durable (digitalisation de l'offre, promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie).

Promouvoir des conditions et des relations de travail de qualité, développer une culture d'entreprise axée sur la confiance et la collaboration, améliorer le bien-être et favoriser le développement personnel de ses collaborateurs.

Il s'agit de :

- Préserver et améliorer le bien-être, la santé et la sécurité de nos collaborateurs, des prestataires sous-traitants – ainsi que des utilisateurs des réseaux – à travers notamment une politique de prévention forte, intégrée et partagée, ainsi qu'une politique de formation des travailleurs externes.
- Maintenir le niveau d'adhésion du personnel au projet d'entreprise à travers une culture axée sur la confiance, le partage, la collaboration, l'audace et la créativité.
- Promouvoir un dialogue social de qualité au sein des structures de concertation paritaires.
- Prévenir toute discrimination à l'emploi, s'engager pour l'égalité des chances entre les sexes, dans les conditions salariales et l'accès aux emplois et aux fonctions.
- Développer le professionnalisme et le savoir-faire des collaborateurs par la formation.



3.2. Être acteur de la transition énergétique et du développement durable de la Wallonie, de manière environnementalement responsable



Prendre l'environnement et son environnement en considération, c'est développer son activité en anticipant les changements. ORES intègre la transition énergétique et la lutte contre les changements climatiques dans ses décisions stratégiques. Elle investit dans des infrastructures nouvelles, dans les réseaux intelligents, pour accompagner la Wallonie dans ses objectifs de durabilité économique et énergétique.

S'engager à faciliter la transition énergétique et climatique en permettant un usage optimal des sources d'énergie propres et en réduisant les risques de pollution liés à nos activités en Wallonie.

Il s'agit de

- Maintenir la fiabilité de nos infrastructures de distribution d'énergie, les moderniser et construire les réseaux « intelligents » qui faciliteront l'intégration et le développement des énergies renouvelables.
- Gérer nos infrastructures avec le souci de l'environnement, en veillant à réduire les pertes sur les réseaux électriques et en encourageant les circuits-courts.
- Limiter l'empreinte environnementale des réseaux et de nos activités, préserver la biodiversité et alléger notre empreinte carbone.
- Permettre le déploiement des communautés d'énergie renouvelable en moyenne tension et préparer leur extension en basse tension ; mener avec d'autres acteurs promoteurs du développement durable des projets novateurs et démonstrateurs favorisant la transition.
- Accroître l'efficacité énergétique du parc d'éclairage public communal et réduire son empreinte environnementale.
- Promouvoir le développement des mobilités alternatives dans le sens d'une plus grande durabilité.
- Préparer l'avenir des réseaux de distribution de gaz naturel et étudier les potentialités actuelles et futures d'évolution vers des alternatives vertes.



3.3. Agir en partenaire de proximité fiable, attentif aux réalités socio-économiques de nos parties prenantes. Garantir l'acceptabilité de nos activités par la bonne gouvernance, la transparence et l'indépendance.



L'ancrage et les partenariats de proximité font partie intégrante de l'ADN d'ORES en tant qu'entreprise de service public dont l'actionnariat est constitué de villes et communes. L'entreprise considère ses partenariats comme essentiels à sa pérennité, tout comme le respect des principes réglementaires, réglementaires et éthiques dans ses activités.

Être un partenaire d'expertise fiable pour toutes ses parties prenantes, notamment les communes et les autorités publiques wallonnes; les accompagner dans leurs projets et leurs politiques de développement économique durable.

Il s'agit de :

- Maintenir et développer la relation de confiance ainsi qu'une démarche de collaboration et d'échanges réguliers et structurés avec nos communes associées, afin de bâtir ensemble des réseaux et de solutions techniques durables répondant à nos attentes réciproques.
- Informer et rendre compte régulièrement aux communes des projets en cours et des investissements prévus pour accompagner leur développement durable.
- Organiser le et/ou prendre part au dialogue avec nos différentes parties prenantes en tant que partenaire d'expertise en distribution d'énergie.

Mener une politique de partenariats et de soutien solidaire et durable.

Il s'agit de :

- Accompagner les communes et associations wallonnes dans des initiatives locales contribuant à renforcer le développement socio-économique et la cohésion sociale, via le mécénat financier ou de compétences.
- Développer ou contribuer à des projets socio-humanitaires, pédagogiques ou de recherche, favorisant le développement durable, l'expression de la solidarité et l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Exercer notre mission de service public régulé de manière efficiente, dans le cadre fixé et dans le respect des réglementations.

Il s'agit de :

- Veiller à faire respecter les réglementations en vigueur, mener une politique d'achats responsables, prévenir les abus et pratiques déloyales, garantir et appliquer la bonne gouvernance.



4. INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

4.1. Gestion et pilotage

La mise en place d'une fonction de coordination, centralisant les initiatives de gestion du développement durable au sein d'ORES, est un levier important pour faire en sorte que les critères environnementaux et sociétaux soient pris en compte au niveau des différents départements de l'entreprise. Le pilotage s'opère sur la base d'un ensemble d'indicateurs représentatifs qui offrent une couverture équilibrée des dimensions sociale, économique, environnementale et institutionnelle de la politique de développement durable de l'entreprise, autour de ses trois lignes d'action.

4.2. Indicateurs

1 - Développer et valoriser durablement notre relation avec nos clients et nos collaborateurs, être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins, y répondre de manière responsable, et contribuer de la sorte à renforcer la cohésion sociale.

Taux de satisfaction de la clientèle
Taux d'utilisation du site internet pour raccordement - Taux de digitalisation des interactions client
Temps d'indisponibilité non planifiée – (en MT et BT)
Nombre de plaintes reçues
Baromètre bien-être des collaborateurs
Nombre d'heures de formation/collaborateur
Taux de fréquence (et de gravité) des accidents
Taux / volume de télétravail
Ratio hommes / femmes dans fonctions employés/cadres/dirigeants

2 - Être acteur de la transition énergétique et du développement durable de la Wallonie, de manière environnementalement responsable.

Taux de « smartisation » des cabines
Évolution annuelle des productions électriques décentralisées raccordées au réseau ORES (exprimée en nombre d'installations + en puissance installée – MVA)
Évolution mensuelle de l'énergie verte transitée sur les réseaux ORES
Production photovoltaïque des bâtiments de l'entreprise
Consommation des bâtiments + véhicules ORES
Bilan carbone et quantification de la réduction des émissions de GES liées aux activités/projets ORES
Part du CNG dans le charroi ORES + km parcourus
Évolution du nombre de luminaires d'éclairage public communal passé au led + consommation
Évolution des volumes de déchets produits
Taux de valorisation des déchets

3 - Agir en partenaire de proximité fiable, attentif aux réalités socio-économiques de ses parties prenantes. Garantir l'acceptabilité de ses activités par la bonne gouvernance, la transparence et l'indépendance.

Nombre de réunions ORES Proximité et nombre de participants
Taux de réalisation du programme de passage au led EP communal
Proportion des marchés/contrats incluant des clauses environnementales et/ou sociales
Montants investis dans des projets de recherche/pédagogiques
Nombre d'emplois locaux induits par activités ORES
Nombre de partenariats locaux
Nombre de plaintes RGPD