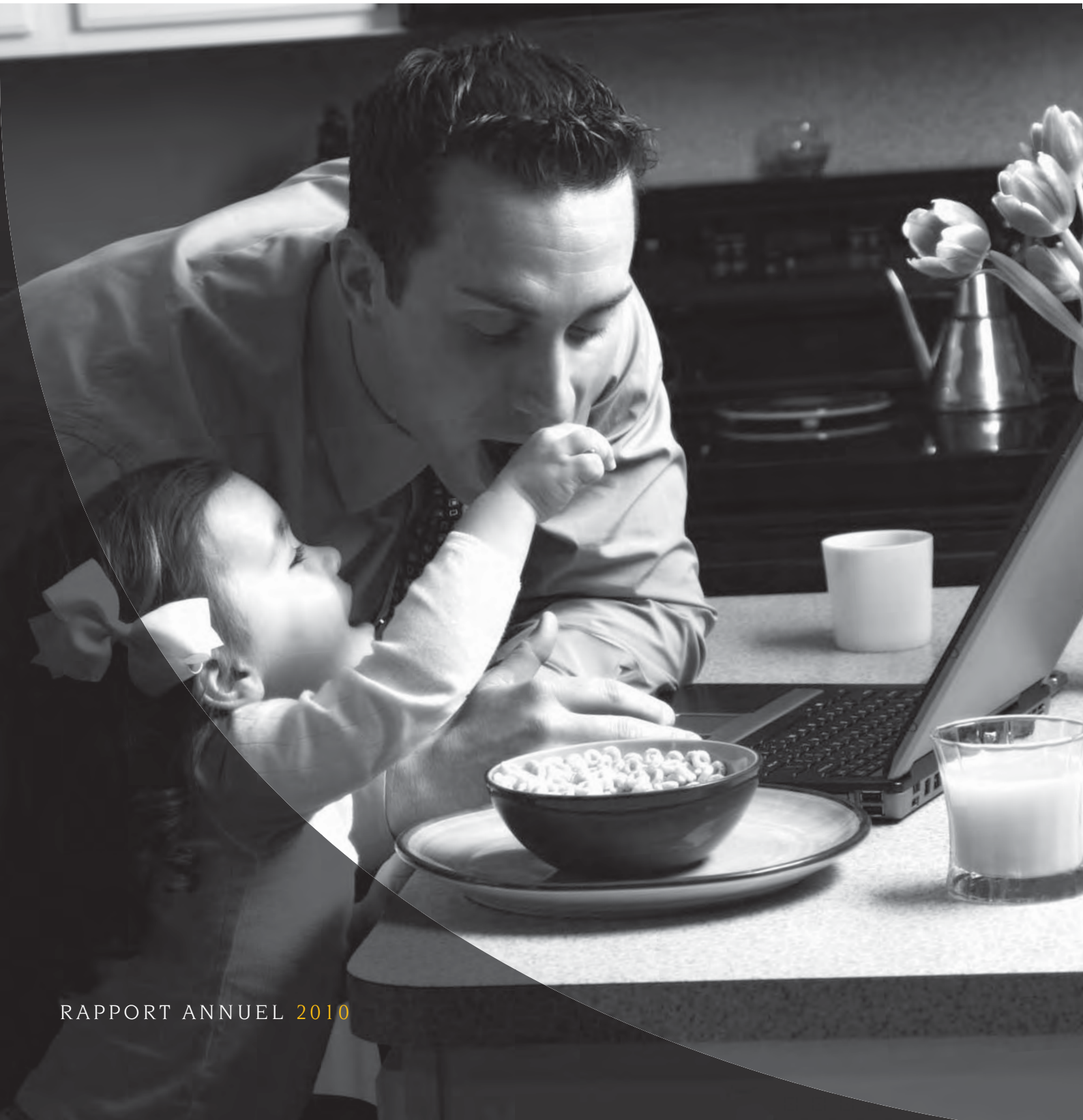
ORES

OPÉRATEUR DES RÉSEAUX GAZ & ÉLECTRICITÉ



RAPPORT ANNUEL 2010

2010
ORES - Rapport annuel

Dénomination et forme
ORES. Société coopérative à responsabilité limitée.

Siège social
Avenue Jean Monnet 2, 1348 Louvain-la-Neuve.

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

Statuts et modifications statutaires
Les statuts ont été modifiés le 6 février 2009 et publiés à l'annexe au Moniteur belge le 18 mars 2009 sous le numéro 40660.

Table des matières

Présentation **5**

ORES en un coup d'œil 6

Aujourd'hui et demain 10

Message du Président du Conseil d'administration et de l'Administrateur délégué 12

Organes de gestion et de contrôle 14

Rapport d'activités **17**

Le contexte institutionnel, législatif et financier 18

Exploitation des réseaux : le cœur de métier d'ORES 22

Au service des clients : vers une meilleure accessibilité 34

Les missions de service public 38

Perspectives d'avenir 44

Informations légales et financières **49**

Rapport de gestion 50

Comptes annuels 2010 56

Rapport du Commissaire-réviseur 70

PRÉSENTATION

ORES EN UN COUP D'OEIL

- **ORES** permet chaque jour à quelque **2,8 millions de Wallons** de bénéficier d'un **approvisionnement fiable et sûr en électricité et/ou en gaz naturel**. Pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution du secteur mixte (les intercommunales Ideg, IEH, IGH, Interlux, Intermosane, Interest, Sedilec et Simogel), l'entreprise exploite, entretient et développe les réseaux par lesquels l'électricité et le gaz naturel transitent jusqu'à ces consommateurs dans **198 communes**.

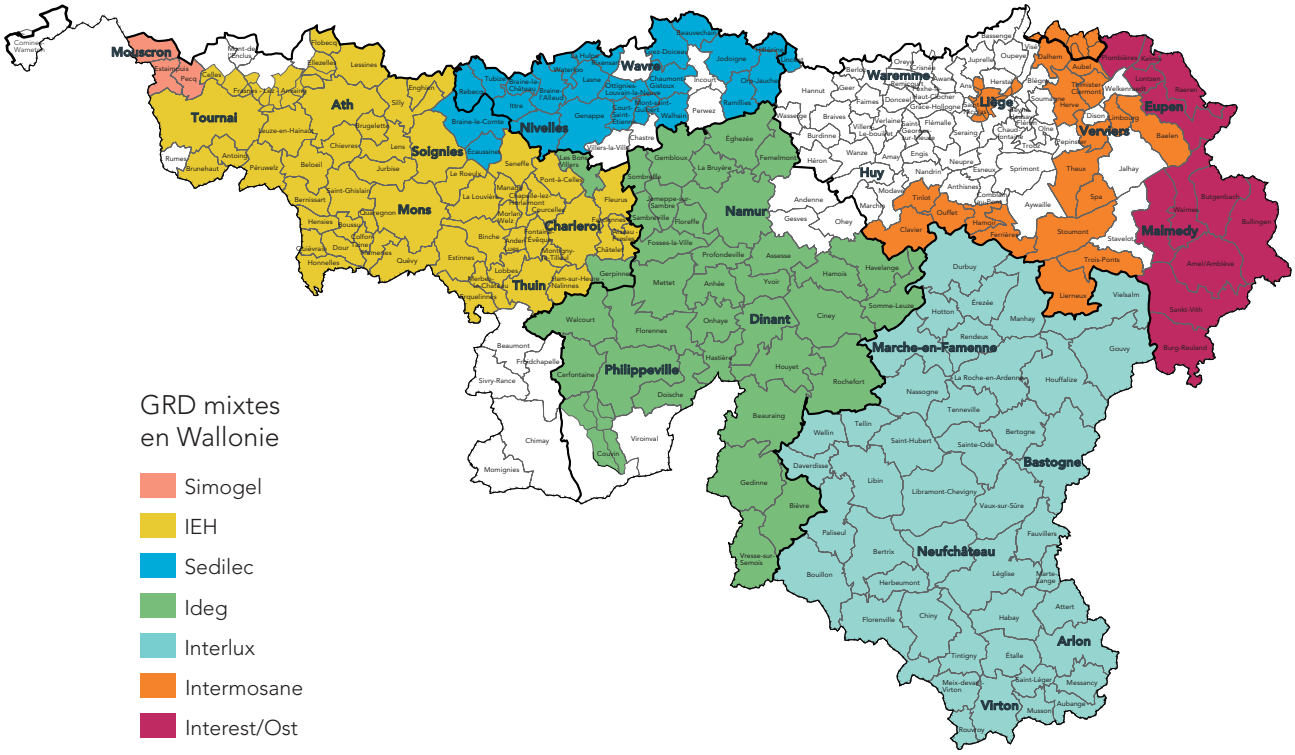
- ORES accorde l'accès à ces réseaux aux fournisseurs commerciaux d'électricité et de gaz naturel qui sont en concurrence sur le marché. Dans le respect des principes d'impartialité et d'équité de traitement des fournisseurs, **ORES** collecte, valide, traite et leur transmet les **données de consommation** de leurs clients.

- Des **missions de service public** spécifiques sont confiées aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) par les autorités wallonnes. Dans ce cadre, ORES intervient en tant que fournisseur social d'énergie pour les clients protégés souhaitant être alimentés par leur GRD. L'entreprise contribue aussi à l'encadrement social des consommateurs en difficulté économique, ainsi qu'à la gestion et l'entretien de l'éclairage public communal, en veillant à promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie.

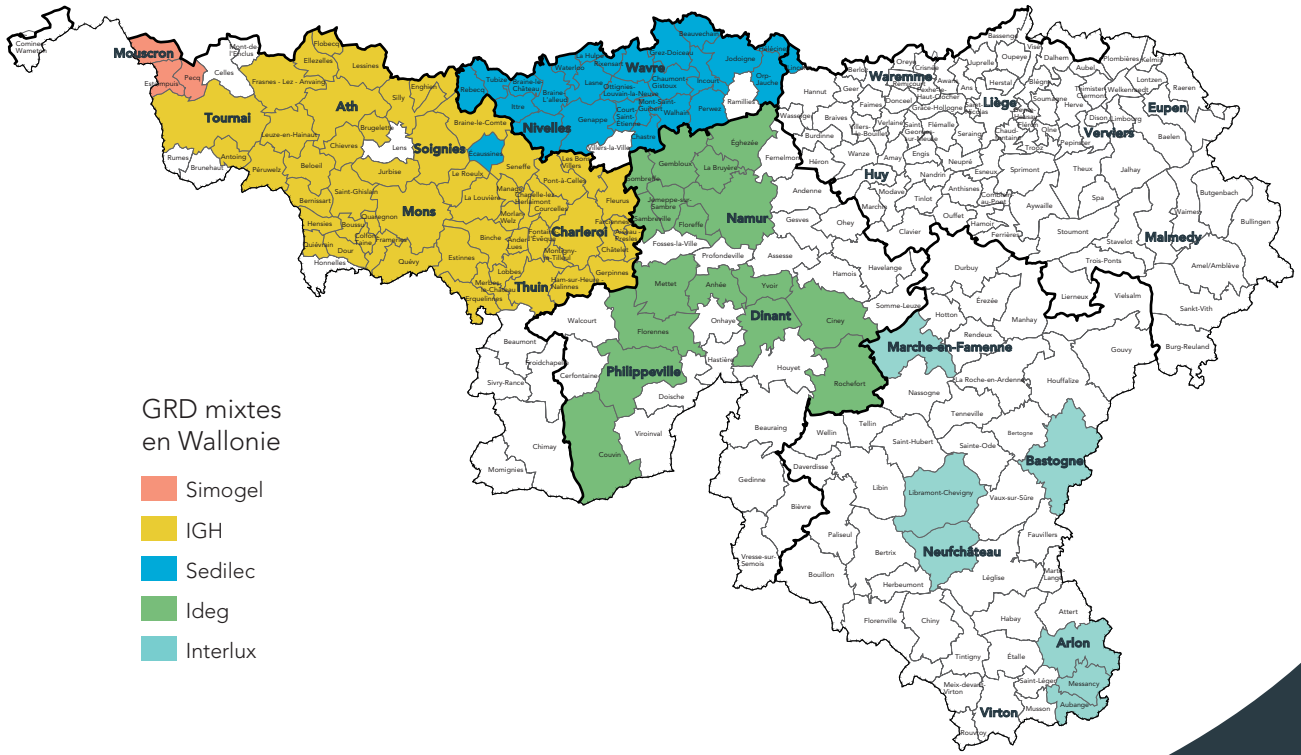
TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Chaque jour, les habitants de 198 communes wallonnes peuvent compter sur les services d'ORES pour leur approvisionnement en électricité et/ou en gaz naturel.

Zone d'activité d'ORES pour l'électricité



Zone d'activité d'ORES pour le gaz naturel



DONNÉES MARQUANTES - EXERCICE 2010 (chiffres à la fin décembre)

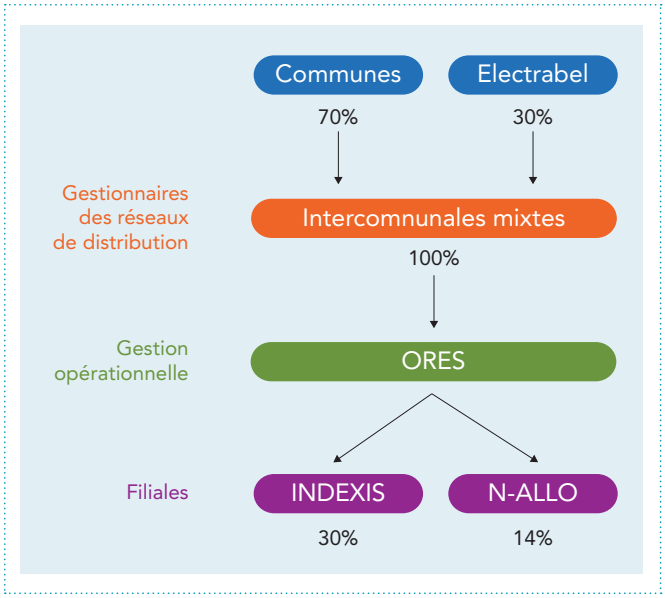
Gestion par ORES des réseaux des GRD	
Nombre de communes desservies en Région wallonne	198
Longueur du réseau électricité	49.460 km
Longueur du réseau gaz naturel	9.368 km
Nombre total de points de fourniture (EAN) électricité	1.398.697
Nombre total de points de fourniture (EAN) gaz naturel	497.006
Quantité d'électricité distribuée	11.809.755 MWh
Quantité de gaz naturel distribuée	14.667.462 MWh

Missions de service public pour le compte des GRD	
Nombre de clients protégés fournis en électricité	11.426
Nombre de clients protégés fournis en gaz naturel	4.606
Nombre de clients "sous fournisseur X" (c'est-à-dire fournis par le GRD suite à un déménagement problématique, à une fin de contrat chez le fournisseur commercial…)	14.226
Nombre de compteurs à budget actifs en électricité (sur un total de 67.923 compteurs installés)	32.722
Nombre de compteurs à budget actifs en gaz naturel (sur un total de 15.362 compteurs installés)	11.031
Nombre de points d'éclairage public communal gérés par ORES	411.310

Chiffres financiers et sociaux	
Chiffre d'affaires d'ORES	517 M€
Total du bilan d'ORES	170 M€
Chiffre d'affaires consolidé des gestionnaires de réseaux de distribution mixtes	913 M€
Total des bilans consolidés des gestionnaires de réseaux de distribution mixtes	3.607 M€
Nombre de personnes employées (exprimé en ETP)	2.285

Investissements pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution	
Investissements bruts (électricité, gaz naturel et autres)	252 M€

STRUCTURE ACTIONNARIALE



AUJOURD'HUI ET DEMAIN

JALONS 2010

- L'un des grands défis d'ORES est celui des ressources humaines. En 2010, l'entreprise a engagé pas moins de 309 nouveaux collaborateurs, notamment en vue du remplacement progressif de nombreux techniciens atteignant l'âge de la retraite.
- Une grande opération de recensement est lancée par le service Éclairage public dans le but de dresser un inventaire complet et précis de l'ensemble des installations d'éclairage public communal présentes sur le territoire couvert par ORES. Un travail important, avec le recensement de plus de 10 millions de données techniques.
- Fin avril, sortie du premier numéro d'ORES MAG, magazine semestriel tiré à plus de 1,2 million d'exemplaires. Destiné au grand public, il apporte des informations sur les services et les métiers de l'entreprise.
- En mai, ORES lance son service 'Espace Partenaires' à l'attention des électriciens, chauffagistes et architectes. Plus de 1.600 professionnels wallons s'y inscrivent et bénéficient d'un accès téléphonique prioritaire pour leurs demandes de prestations techniques.
- L'année 2010 est marquée par plusieurs incidents climatiques qui ne furent pas sans impact sur les réseaux électriques aériens gérés par ORES. Après la tempête Xynthia à la fin février, de très violents orages s'abattent sur le pays le 14 juillet. Les dégâts causés sont considérables. Les réseaux souffriront encore en novembre et décembre, cette fois sous le poids d'importantes chutes de neige.
- Afin de préparer le futur énergétique, une équipe «smart grids / smart metering» est créée au sein d'ORES. Le 14 octobre, une conférence de presse est organisée à Marche-en-Famenne afin de présenter le projet-pilote prévoyant l'installation de 1.500 compteurs intelligents. Objectif de l'opération : tester cette nouvelle technologie et en évaluer les coûts de mise en œuvre.
- En octobre, ORES obtient la certification ISO 9001:2008 pour l'ensemble de ses activités.

PERSPECTIVES ET DÉFIS 2011

- Dès le début de l'année, l'Administrateur délégué, Jacques Hugé, marque l'objectif majeur de l'entreprise pour 2011 : l'orientation client. «Travaux réseaux, raccordements, relevés de compteur, éclairage public… Toutes nos activités de base, nous mettent au contact avec le public. Il faut que nous gardions à l'esprit que c'est pour le client que nous travaillons : il doit être au cœur de nos préoccupations.»

- À la mi-janvier, ORES reçoit le Prix Santé et Entreprise 2010 attribué par le Club européen de la Santé pour son film de sensibilisation intitulé «Danger sous haute tension». Véritable outil didactique, ce court métrage encourage la réflexion et fait œuvre de prévention sur les risques liés aux activités et travaux en haute tension.

- Le 11 février, ORES et l'IFAPME, l'Institut wallon chargé notamment de la formation en alternance, concluent une convention de partenariat. L'accord organise la valorisation des métiers techniques auprès des jeunes et l'accueil de stagiaires dans l'entreprise afin de leur faire découvrir le monde du travail.

- Le 1er mars, ORES et 20 autres exploitants de réseaux souterrains en Wallonie - parmi lesquels Tecteo, Belgacom, la SWDE ou encore Vivaqua - signent une charte commune pour la sécurité et la coordination des chantiers en domaine public, lors d'une cérémonie organisée au cabinet du ministre Paul Furlan. C'est une étape majeure sur la voie d'une sécurité renforcée dans le cadre des chantiers de travaux publics.

- Le 7 avril, ORES et l'Université de Mons signent une convention prévoyant la création d'une Chaire ORES «Smart grids / Smart metering» au sein de la Faculté Polytechnique de Mons. Ce partenariat conclu pour une durée reconductible de trois ans vise à créer un pôle d'excellence sur les réseaux et les compteurs intelligents. La Chaire permettra notamment le financement de bourses de doctorat et de travaux de recherche sur différentes thématiques liées à ces nouvelles technologies.

- Dans une perspective d'amélioration continue, un portefeuille de plus d'une quinzaine de projets est en cours de développement au sein de l'entreprise. Ces projets ont pour objectif d'améliorer la manière dont les clients accèdent aux services d'ORES (nouveau site web, contacts téléphoniques et physiques, désignation d'interlocuteurs privilégiés), de renforcer l'efficacité de plusieurs applications informatiques ou encore de réduire le volume des pertes en réseaux.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ

ORES a entamé ses activités sous son nom en février 2009. Filiale des gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons, notre entreprise assume depuis deux ans avec efficacité et rigueur les missions de base qui lui ont été confiées par ses actionnaires, à savoir la gestion, l'entretien, la construction et le développement de leurs réseaux d'électricité et de gaz naturel.

Complémentairement à ce métier, elle poursuit un objectif tout aussi fondamental : asseoir et renforcer sa position d'**interlocuteur de référence** vis-à-vis des différentes parties prenantes dans les marchés de l'électricité et du gaz : les clients et les fournisseurs d'énergie bien sûr, mais aussi les communes, l'ensemble des autorités et des administrations publiques, sans oublier les régulateurs.

Il n'est pas inutile de rappeler qu'ORES est un acteur important de la vie économique wallonne. Au cours des cinq dernières années, pour le compte de ses actionnaires, l'entreprise a investi plus d'**un milliard d'euros** dans les réseaux d'électricité et de gaz naturel. L'année dernière, c'est encore plus de 250 millions d'euros qui ont été consacrés en très grande majorité aux remplacements ou aux extensions de réseau dans les communes où nous sommes actifs. C'est considérable et on ne le sait que trop peu.

ORES entend donc occuper la place qui lui revient dans le marché wallon de l'énergie - et plus largement dans la société - et être reconnue pour son savoir-faire, ses compétences et son professionnalisme. Au cours de l'année 2010, nous avons assumé ce rôle de manière encore plus forte et plus efficace. Dans des dossiers tels que celui du **décret Impétrants** par exemple, nous avons pu faire valoir nos positions auprès des autorités, précisément grâce à nos compétences et à notre expertise. Nous avons ainsi pu montrer ce qu'ORES avait développé en termes de cartographie et de géoréférencement. Et là où certains nous critiquaient parfois, sans savoir, nous avons démontré toutes nos capacités et notre volonté concrète d'amélioration continue.

ORES veut aussi se distinguer par son service aux clients. Sur ce point, la libéralisation des marchés a

agi en quelque sorte comme un révélateur : ce sont les métiers qu'ORES exerce qui sont en contact direct avec la population. Travaux réseaux, raccordements, relevés de compteur, éclairage public communal… Toutes ces activités de base nous mettent au contact avec le public. Et son niveau d'attente par rapport à nos prestations est élevé. Pour répondre à ces attentes, ORES a lancé un grand programme interne visant à améliorer l'**accessibilité des clients** à ses services. En 2010, les premiers fruits de ce programme ont pu être récoltés.

Pour un cadre cohérent

Autres interlocuteurs importants pour ORES : les régulateurs. Sur le plan régional, ORES et les GRD dépendent de la CWaPE qui encadre leurs activités dans leurs aspects techniques, mais aussi dans des domaines d'une importance essentielle pour la population : les obligations de service public, les énergies renouvelables ou encore les développements d'avenir comme les réseaux et les compteurs intelligents. Par ailleurs, le régulateur fédéral - la CREG - est compétent en matière de tarifs. Cette situation 'bicéphale' n'est pas sans conséquence : les décisions du régulateur régional impactent les modes de fonctionnement, les processus et donc forcément les coûts des opérateurs de réseaux, mais ces derniers sont contrôlés et approuvés par une autre autorité. La logique aurait préféré une unicité de régulation…

Certes, les observateurs pourront faire remarquer qu'il en va ainsi comme de beaucoup d'autres matières en Belgique, mais en pleine époque de réformes institutionnelles, ORES ne peut plaider que pour le choix d'une **solution pragmatique et de bon sens** lorsqu'il s'agira de décider d'une régionalisation de la distribution de l'énergie. Quelle que soit l'option retenue, ORES privilégiera toujours la voie de la concertation, du dialogue et de la transparence dans ses relations avec les autorités dans une optique, là-aussi, d'amélioration continue.

Le futur se construit aujourd'hui

En 2010, ORES a également lancé des projets dans le domaine des «smart grids» et du «smart metering». Dans un contexte mondial où le développement durable devient une priorité, notre entreprise veut véritablement intégrer cette composante dans sa mission de gestion des réseaux de distribution. Le développement rapide des systèmes de production décentralisée à partir de sources d'énergie renouvelable, comme le photovoltaïque ou l'éolien, va modifier considérablement la manière dont nos réseaux sont organisés. Hier, la production d'électricité s'adaptait à la demande; aujourd'hui et demain, c'est la demande qui devra aussi pouvoir s'adapter à l'offre pour que l'équilibre des réseaux soit maintenu.

Pour cela, ORES devra disposer de réseaux dits intelligents, qui permettront de mieux surveiller les flux d'énergie et éventuellement aussi d'agir sur les modes de consommation. C'est une vraie révolution et pour l'accompagner, une structure «smart» a été mise en place dans l'entreprise. Il s'agit de développer une vision d'avenir pour ORES et de définir notre stratégie pour les prochaines années, non seulement en matière de réseaux intelligents mais aussi de compteurs "communicants". Une expérience-pilote est d'ailleurs en cours depuis la fin 2010 à Marche-en-Famenne et à Nivelles afin de tester cette nouvelle technologie sur quelque 1.500 compteurs intelligents.

Dernier développement en date dans ce domaine : la création d'une **Chaire ORES «Smart grids / smart metering»** au sein de la Faculté Polytechnique de l'Université de MONS. Une convention de longue durée a été conclue entre les deux partenaires au tout début avril 2011, afin de créer un pôle d'excellence sur les réseaux et les compteurs intelligents. La Chaire soutiendra notamment des travaux de recherche sur le développement de la production décentralisée et son influence sur les réseaux de distribution, l'impact du véhicule électrique sur ces mêmes réseaux ou encore la gestion de la demande d'électricité et son adéquation avec la production. En s'engageant dans ce partenariat, ORES entend aussi montrer qu'elle assume son rôle de référence dans le domaine de la recherche et du développement du savoir. Parce que gouverner, c'est prévoir….

Jacques Hugé
Administrateur délégué

Claude Desama
Président du Conseil d'Administration

ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE

1. CONSEIL D'ADMINISTRATION

La société est, conformément à ses statuts, administrée par un Conseil d'administration sauf pour les matières réservées à l'Assemblée générale par la loi, le décret ou les statuts.

Le Conseil d'administration s'est réuni à cinq reprises, les 9 mars, 27 avril, 15 juin, 19 octobre et 21 décembre 2010.

Les administrateurs sont :

Claude DESAMA, Président*
Christophe DISTER, Vice-Président*
Fernand GRIFNÉE, Vice-Président
Anne VEREECKE , Vice-Présidente*
Denis BARTH*
Alfred BECQUAERT (jusqu'au 24.06.2010)
Christophe BOMBLED*
Daniel BURNOTTE*
Fabian COLLARD*
Marc DEBOIS*
Renaud DEGUELDRE* (à partir du 19.10.2010)
Paul FICHEROULLE*
Jean-Pierre HANSEN
Jacques HUGÉ, Administrateur délégué**
Philippe KNAEPEN* (à partir du 01.01.2010)
Philippe LIBIEZ*
Raymond MARÉCHAL*
Sylvie MARIQUE* (jusqu'au 15.06.2010)
Guy PETIT*
Luc RIGAUX*
Marc SIEUX*
Philippe VANBEVER (à partir du 24.06.2010)

Secrétaire : Francis GENNAUX***

2. COMITÉ EXÉCUTIF ET STRATÉGIQUE

Ce Comité est chargé de préparer, sur présentation des dossiers par le Président du Comité de direction et sur sa proposition, les décisions du Conseil d'administration sur toute matière relative aux tâches stratégiques et confidentielles énoncées dans les décrets Gaz et Électricité du 17 juillet 2008.

Le Comité s'est réuni à cinq reprises, les 23 février, 20 avril, 10 juin, 12 octobre et 14 décembre 2010.

Les membres du Comité Exécutif et Stratégique sont des administrateurs indépendants :

Claude DESAMA, Président
Denis BARTH
Daniel BURNOTTE
Marc DEBOIS
Renaud DEGUELDRE
Christophe DISTER
Philippe LIBIEZ
Raymond MARÉCHAL
Anne VEREECKE

3. COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Ce Comité s'est réuni à quatre reprises, les 20 janvier, 3 mars, 15 juin et 14 décembre 2010.

Il a pour mission d'assister le Conseil d'administration dans toutes les matières relatives à la nomination et à la rémunération des administrateurs et des membres des Comités.

Le Comité a fait rapport du résultat de ses travaux aux réunions des Conseils d'administration des 9 mars, 15 juin et 21 décembre 2010.

Les membres de ce Comité sont :

Philippe KNAEPEN, Président
Fabian COLLARD
Marc DEBOIS
Jean-Pierre HANSEN
Guy PETIT

** Administrateur indépendant en ORES au sens de l'article 2, 20° du décret Électricité et de l'article 2, 14° du décret Gaz du 17 juillet 2008.*
*** Jacques HUGÉ assiste à toutes les réunions des organes de gestion et de contrôle de la société.*
**** Francis GENNAUX assume le secrétariat de tous les organes de gestion et de contrôle de la société.*

4. COMITÉ D'AUDIT

Ce Comité s'est réuni à trois reprises, les 20 avril, 12 octobre et 14 décembre 2010. 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 de la société, le programme d'audit interne, les conclusions et les recommandations formulées par cet audit interne.

Le Comité est composé de :

Fernand GRIFNÉE, Président
Denis BARTH
Renaud DEGUELDRE
Raymond MARECHAL
Luc RIGAUX

5. COMITÉ D'ETHIQUE

Ce Comité s'est réuni à trois reprises, les 9 mars, 15 juin et 21 décembre 2010.

Le Comité est chargé de contrôler le respect, par le personnel et les administrateurs, des règles relatives à la confidentialité des informations personnelles et commerciales.

Il est composé de :

Marc SIEUX, Président
Christophe BOMBLED
Daniel BURNOTTE
Paul FICHEROULE
Philippe LIBIEZ

6. COMITÉ TECHNIQUE

Le Comité a pour mission, pour toutes les matières liées à l'objet social de la société, d'organiser une concertation régulière entre, d'une part, l'Administrateur délégué et le Comité de direction, et, d'autre part, l'ensemble des Conseillers techniques des GRD dont la société assure l'exploitation.

La présidence du Comité Technique est assurée par Jean-Jacques CAYEMAN, Conseiller du Président du Conseil d'administration.

Le Comité s'est réuni à cinq reprises en 2010.

Le Conseil d'administration, en sa séance du 21 décembre 2010, a mis fin à dater du 31 décembre 2010 aux activités du Comité Technique dont l'objet ne se justifiait plus étant donné, d'une part, les missions octroyées à ORES, filiale à 100% des GRD mixtes wallons et, d'autre part, la disparition progressive de la fonction de Conseiller technique.

7. COMITÉ DE DIRECTION

La conduite opérationnelle de la société, en ce compris la gestion journalière et la représentation de celle-ci à l'égard des tiers, est confiée au Comité de direction.

Il est composé en 2010 de :

Jacques HUGÉ, Président
Patrick ANCIA, Département Informatique
Jean-Michel BREBANT,
Département Communication
Christine DECLERCQ, Département
Administration, Juridique et Assurances
Philippe DEVAUX, Regulatory Affairs
Dominique HORLAIT,
Département Infrastructures
Inne MERTENS, Département Gestion du marché & Clientèle
Dominique OFFERGELD,
Département Finances & Controlling
Etienne PONCELET, Département Ressources humaines
Christian TEFNIN, Département Technique

Secrétaire : Francis GENNAUX

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL, LÉGISLATIF ET FINANCIER

Dans l'exercice de ses missions, ORES veille aux évolutions de la législation et entretient un dialogue constructif avec les régulateurs.

Au sein du marché libéralisé de l'énergie, ORES opère dans un cadre régulé, avec des évolutions institutionnelles et législatives qui influencent bien évidemment ses activités.

L'objectif de l'entreprise est de répondre efficacement aux missions et obligations qui lui incombent. Elle est soumise au contrôle du régulateur fédéral – la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz, la CREG – et de deux régulateurs régionaux, la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) en Wallonie et la VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) pour la commune de Fourons.

Depuis sa création, ORES est l'interlocuteur privilégié des régulateurs au nom des huit gestionnaires de réseau de distribution mixtes qui sont ses actionnaires. L'entreprise a engagé un dialogue constructif tant avec ces régulateurs qu'avec les autorités politiques et administratives chargées des matières énergétiques et notamment de l'organisation du marché et de la gestion des réseaux de distribution. ORES prend une part active aux débats. Elle se doit aussi de rendre compte de son organisation, des processus qui la sous-tendent et des coûts qui y sont liés.

Transposition des directives européennes dites 'Troisième paquet Énergie'

Le marché de l'énergie est régi par les directives édictées au niveau de l'Union européenne et transposées en droit belge. En juillet 2009, le Parlement et le Conseil européens ont approuvé les directives et règlements du 'Troisième paquet Énergie'. En janvier 2010, la Commission européenne a publié des notes interprétatives relatives au contenu de ces directives. Ces textes constituent le nouveau cadre légal européen qui devait être transposé et appliqué dans le droit des États membres pour le 3 mars 2011 au plus tard.

Les activités de distribution sont concernées par les points suivants :

- le renforcement de l'indépendance et des compétences des autorités de régulation, principalement en matière tarifaire;

- le renforcement des mesures de protection et des droits des consommateurs, dont la garantie d'un service universel à tous les clients résidentiels et, si nécessaire, aux PME;
- sous réserve des résultats d'une évaluation économique, 80% des consommateurs devraient avoir accès d'ici à 2020 à des systèmes intelligents de mesure de consommation;
- l'introduction de la notion de réseau fermé de distribution.

Au niveau régional, les Gouvernements bruxellois et flamand ont approuvé, en décembre 2010, un projet d'ordonnance et de décret dont les grandes lignes concernent la transposition de la notion de réseaux fermés de distribution.

En Wallonie, la CWaPE a rédigé une proposition transposant en droit wallon les règles relatives aux réseaux fermés de distribution et aux lignes et conduites directes contenues dans ce 'Troisième paquet'.

Au niveau fédéral, en novembre 2010, le Comité de direction de la CREG a pris position sur les modifications à apporter à la législation fédérale pour transposer les directives européennes. Par ailleurs, le Ministre fédéral a déposé sur la table du Gouvernement un avant-projet de transposition des lois gaz et électricité. Cet avant-projet opte pour une continuité maximale de la législation actuelle, notamment en ce qui concerne la distribution.

Les études de la CREG ont ensuite fait l'objet d'un avis du Conseil général de la CREG.

Intermixt, l'établissement d'utilité publique chargé des intérêts des communes et provinces faisant partie des intercommunales mixtes de distribution, a participé à l'élaboration de l'avis du Conseil général. Il a aussi transmis au Ministre fédéral sa position officielle sur l'avant-projet de loi. ORES, par la voix d'Intermixt, s'est ralliée à l'option choisie par le Ministre, c'est-à-dire maintenir le cadre tarifaire actuel en confiant la fixation de la méthodologie de calcul des tarifs de transport et de distribution au législateur. Le maintien de la capacité financière du secteur est en effet essentielle et la continuité tarifaire en est une condition sine qua non. Le développement d'un réseau de distribution intelligent requiert en outre un contexte de fonctionnement stable à moyen et long termes. Pour ce faire, il convient de confirmer autant que possible la réglementation actuelle pour la prochaine période tarifaire.

L'avant-projet de loi a été présenté à la Commission européenne qui a rendu un avis négatif quant à la procédure de fixation des tarifs de distribution. Elle exige que le législateur belge se limite à donner les grandes lignes des tarifs de distribution, sans pour autant en fixer les paramètres. Cette compétence reviendrait à la CREG.

En date du 15 avril 2011, le Conseil des Ministres a adopté en première lecture un projet de loi qui transpose notamment ce 'Troisième paquet'. L'avant-projet de loi prévoit notamment la fixation des méthodologies et des paramètres tarifaires par la CREG, cette dernière ne devant plus répondre que devant la Chambre des Représentants. À l'heure de l'impression du présent rapport, ledit avant-projet était en cours d'examen par le Conseil d'État.

Gaz naturel : instauration d'une redevance de voirie

Le 15 juillet 2010, le Gouvernement wallon a adopté un arrêté relatif à la redevance pour occupation du domaine public par le réseau gazier.

En précisant les modalités d'application relatives à cette redevance instaurée par le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, l'arrêté du Gouvernement wallon a rendu applicable cette surcharge aux tarifs des gestionnaires des réseaux de distribution de gaz en Wallonie. Elle est perçue par ORES, pour le compte des GRD, au profit des villes, des communes et des provinces, ainsi que de la Région wallonne, afin de les rémunérer pour l'utilisation de leurs territoires par ces réseaux.

Parmi les mesures d'exécution adoptées dans cet arrêté figurent notamment les paramètres de calcul de la redevance, ainsi que les règles de déclaration, de recours et de paiement de la redevance. De plus, des dispositions transitoires pour l'année 2010 ont été arrêtées ; elles imposaient le paiement de la redevance 2010 au moyen d'un versement unique et ce, avant le 31 décembre 2010.

Toutefois, même si le principe de répercussion sur les utilisateurs du réseau est implicitement admis dans le décret, sans y être toutefois clairement précisé, ni le précédent décret, ni l'arrêté du Gouvernement wallon ne prévoyaient les modalités de répartition en vertu desquelles cette répercussion devait ou pouvait se faire, ni dans quel timing. D'importantes incertitudes pesaient donc sur la récupération de la redevance par le biais des tarifs (méthodologie et timing de récupération, par exemple).

Des discussions ont dés lors été entamées par ORES, tant avec le Gouvernement wallon qu'avec le régulateur fédéral, discussions dont on peut se réjouir de l'issue. Elles ont abouti à une clarification des textes légaux et à une nouvelle méthodologie de calcul pour les consommateurs instaurant une dégressivité dans ladite redevance.

Un décret modifiant le décret du 19 décembre 2002 a ainsi été adopté par le Parlement wallon le 22 décembre 2010. Cette modification a instauré le principe de la récupération de la redevance durant l'année n+1 ; elle fixe également la méthodologie de répercussion : la redevance est plafonnée à 1,91€/MWh, avec pour conséquence la réduction de l'enveloppe globale de la redevance de voirie annuelle. La redevance pour occupation du domaine public par le réseau gazier wallon a été versée par les services d'ORES, pour le compte des GRD concernés, avant le 31 décembre 2010.

Un principe de déclaration et d'exonération de la redevance de voirie 'gaz et électricité' a été instauré au bénéfice des villes et des communes en ce qui concerne leurs consommations (resp. arrêtés du Gouvernement wallon du 15 juillet 2010 et du 23 décembre 2010). En outre, l'arrêté du 23 décembre 2010 a instauré une indexation du montant de la redevance de voirie 'électricité'.

Montée en puissance des communes au capital des GRD : de nouvelles étapes franchies en 2010

Pour rappel, les décrets wallons du 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002 relatifs à l'organisation des marchés régionaux de l'électricité et du gaz ont été modifiés par les décrets du 17 juillet 2008. Une des principales conséquences de ces modifications consistait en un renforcement de la position des communes dans le secteur mixte de la distribution : les pouvoirs publics devaient détenir 70% des parts représentatives du capital du gestionnaire de réseau de distribution pour 2009, ce pourcentage s'élevant à 75% fin 2018.

En 2008, un accord a été conclu entre les pouvoirs publics associés regroupés au sein d'Intermixt et Electrabel. Ce protocole d'accord, baptisé 'Memorandum of Understanding' (ci-après MoU) et signé le 3 novembre 2008, définit les modalités de cession des parts, les réductions de fonds propres prévues conjointement aux cessions de parts ou encore la possibilité pour Electrabel de se retirer du capital des gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons, ainsi que la formule de détermination du prix de cession des parts à appliquer dans ce cadre.

Un avenant à ce MoU a été signé le 30 juillet 2010; cet avenant porte sur cinq points et a été traduit en modifications statutaires :

- pour les gestionnaires de réseaux de distribution concernés, il implique l'acquisition des parts nécessaires à la détention de 70% des parts représentatives du capital, avec une suppression du calendrier étalé d'acquisition des parts;
- un accord sur l'interprétation de certains paramètres de la formule de calcul à utiliser pour déterminer la valeur économique;
- une accélération des réductions de fonds propres des GRD, de manière à atteindre le ratio de 33% de fonds propres par rapport à la RAB au plus tard à la fin juin 2011;
- une accélération de l'acquisition des parts permettant aux pouvoirs publics associés de détenir, également au plus tard fin juin 2011, 75% des parts représentatives du capital des GRD mixtes wallons;
- une précision de la date d'exercice du 'droit de put' par Electrabel pour une sortie totale du capital des GRD (2019);
- la mise en place de parts bénéficiaires, ces dernières étant destinées à maintenir au sein des GRD les moyens nécessaires aux obligations futures (par exemple, le financement des investissements).

2. EXPLOITATION DES RÉSEAUX : LE CŒUR DE MÉTIER D'ORES

Les réseaux de distribution appartenant aux GRD représentent un patrimoine considérable dont ORES assume la gestion au quotidien et sur le long terme. C'est le cœur de métier de l'entreprise, un métier en évolution, notamment en raison des changements technologiques et du développement des productions décentralisées

Électricité

La totalité des réseaux de distribution d'électricité gérés par ORES en Wallonie représentent quelque 20.140 kilomètres de lignes et de câbles en moyenne tension et 29.320 kilomètres en basse tension. Ces réseaux ont permis de distribuer au total plus de 11,8 milliards de kilowattheures en 2010, notamment aux administrations, aux entreprises et aux particuliers. Besoin essentiel de l'économie, l'électricité est aujourd'hui indispensable à la vie quotidienne et sa fourniture est directement liée à l'efficacité, au professionnalisme et aux compétences des équipes d'ORES.

Les équipes du département Infrastructures veillent à la construction, à l'entretien, aux réparations et aux dépannages des réseaux. En 2010, dans un contexte difficile (voir encadré), ces équipes ont démontré toute leur efficacité et leur disponibilité. Le temps moyen d'indisponibilité du réseau moyenne tension pour des coupures planifiées a encore été réduit par rapport à 2009 : il a atteint 33 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES. En revanche, compte tenu des circonstances climatiques exceptionnelles répétées durant l'année, les durées moyennes d'arrivée sur site pour intervention, d'intervention proprement dite et d'indisponibilité de l'approvisionnement à la suite de défaillances non planifiées se sont allongées : alors qu'en 2009, il fallait en moyenne un peu plus de deux heures pour qu'un problème signalé en basse tension soit résolu, le temps moyen a dépassé les trois heures en 2010.

Une année 2010 marquée par les intempéries

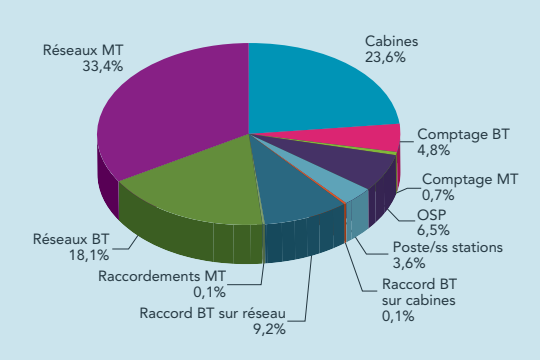
Au cours de l'année 2010, les réseaux gérés par ORES n'ont pas été épargnés par les intempéries. La tempête Xynthia à la fin février, les tornades du 14 juillet, les inondations du week-end du 11 novembre et ensuite les importantes chutes de neige de novembre et décembre ont fortement perturbé l'approvisionnement électrique - et parfois même gazier.

Ces différents événements climatiques ont tour à tour affecté pratiquement toutes les régions de Wallonie. Les dégâts les plus spectaculaires et les plus sensibles, notamment pour le réseau électrique aérien en moyenne et basse tensions, ont été causés par les violents orages qui se sont abattus dans la journée du mercredi 14 juillet 2010. Depuis le sud de la province du Hainaut, la tempête a balayé nos régions sur un axe ouest-est en provoquant localement des ravages rarement vus : des centaines de poteaux brisés ou couchés, des kilomètres de lignes au sol, plusieurs milliers de cabines affectées...

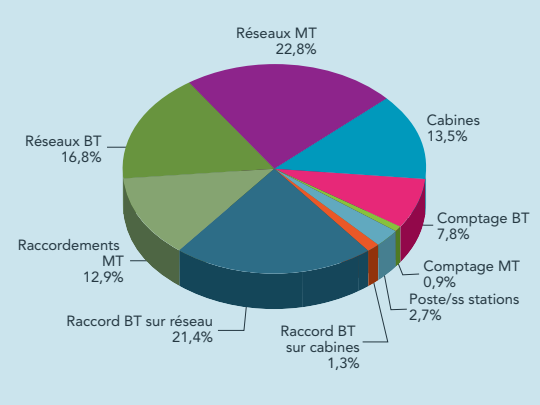
Les équipes d'ORES se sont immédiatement mobilisées pour faire face à l'urgence et rétablir le plus rapidement possible l'alimentation des clients privés d'énergie. L'efficacité des interventions - dans des conditions d'accès parfois compliquées - a permis de limiter les temps d'indisponibilité. De nombreux groupes électrogènes ont dû être placés afin de garantir l'approvisionnement des clients et dans certaines zones, comme dans la région de Ciney, un programme de reconstruction s'étalant sur plusieurs semaines a été mis en place. Il faut souligner que toutes les interventions se sont déroulées en toute sécurité et sans accident.

En parallèle, des spécialistes ont en charge la gestion du réseau dans la durée. Il est nécessaire en effet de disposer d'une vision dans une perspective de long terme, de manière à prévoir le renouvellement des équipements et les éventuelles extensions de réseaux, dans le contexte des programmes d'investissement soumis au régulateur pour le compte des huit GRD actionnaires d'ORES.

En 2010, près de 160 millions d'euros ont été investis dans les réseaux électriques gérés par ORES. Plus de 48% de ce montant ont été consacrés au remplacement d'équipements, c'est-à-dire au maintien des infrastructures de distribution existantes à un niveau de qualité répondant aux besoins. Le remplacement des installations est motivé par la recherche d'une optimisation de l'exploitation et de ses coûts, par la volonté d'amélioration des conditions de sécurité, par le respect des règlementations environnementales ou encore par la vétusté du matériel. Parfois aussi, plusieurs de ces éléments se conjuguent pour présider aux décisions d'investissements.



Électricité - Investissements bruts 2010 - Remplacements



Électricité - Investissements bruts 2010 - Extensions

Des efforts particuliers ont été déployés pour enfouir les réseaux moyenne tension (quelque 106 kilomètres supplémentaires en 2010) et remplacer les réseaux basse tension aérien de faible section ou vétustes (plus de 125 kilomètres de lignes de cuivre ont été démontés).

Le solde des investissements, soit plus de 80 millions d'euros, a été consacré à des extensions de réseau (168 kilomètres) et à l'installation de nouvelles cabines pour renforcer certains tronçons du réseau (53 nouvelles cabines). Il s'agit en l'occurrence d'adapter le réseau de distribution électrique à de nouveaux besoins locaux liés à l'habitat résidentiel, par exemple dans le contexte de lotissements, ou encore à l'installation de zonings industriels ou commerciaux.

Gaz naturel

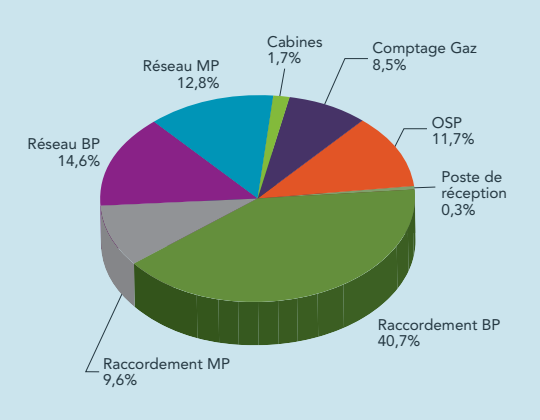
ORES assure la distribution de gaz naturel à plus de 380.000 clients résidentiels et 45.700 clients professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux de gaz naturel gérés par l'entreprise représentent quelque 3.050 kilomètres de conduites moyenne pression et plus de 6.000 kilomètres en basse pression. En 2010, plus de 14,6 milliards de kWh de gaz ont été distribués à travers ces réseaux.

Les dépenses d'investissement dans les réseaux ont dépassé 80 millions d'euros, dont plus de 38 millions concernent des travaux d'assainissement de réseau ou de branchements, parmi lesquels le remplacement des réseaux basse pression en fonte ou en fibrociment (9 kilomètres de conduites remplacés). Ces travaux concernent également le remplacement des compteurs à membrane âgés de plus de 30 ans pour répondre à des exigences de précision de comptage fixées par la métrologie. À cette occasion, les branchements sont vérifiés et bien souvent remplacés.

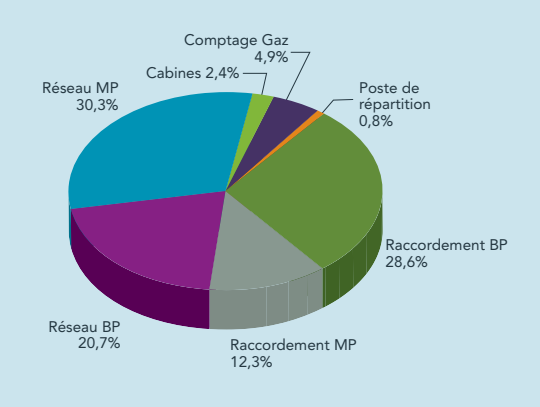
Par ailleurs, plus de 42 millions d'euros ont été investis pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Les extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres ont été imposés par l'autorité régionale. Durant l'exercice, les extensions les plus significatives sont intervenues sur les territoires de plusieurs communes du Hainaut notamment dans les régions de Mons et de Charleroi, mais aussi à Nivelles, Rixensart, Ottignies–Louvain-la-Neuve et Grez-Doiceau en

Brabant wallon, à Éghezée, Gembloux, Suarlée et Jambes dans le Namurois, ainsi que Bastogne, Marche-en Famenne, Neufchâteau et Arlon en province de Luxembourg.

Au total, près de 6.000 nouveaux branchements ont été réalisés en 2010.



Gaz - Investissements bruts 2010 - Remplacements



Gaz - Investissements bruts 2010 - Extensions

Des métiers et des compétences en évolution

La gestion des réseaux de distribution - particulièrement en électricité - connaît et va connaître une évolution considérable dans les années à venir. Les réseaux électriques devront notamment être adaptés ou configurés pour intégrer la nouvelle donne mise en place par le phénomène de décentralisation de la production. L'avènement potentiel des réseaux et des compteurs intelligents ou communicants doit aussi être préparé, en recourant à des technologies de pointe (voir chapitre Perspectives, p. 44). Parallèlement, il convient aussi pour ORES de faire évoluer les compétences professionnelles dans des métiers où le facteur humain reste primordial.

La formation et la gestion des compétences, ainsi que des performances, constituent des aspects primordiaux de la politique de l'entreprise en matière de ressources humaines. Au sein du département Ressources humaines, l'équipe Talent est garante de la mise en œuvre d'un processus de gestion des compétences basé sur un programme pluriannuel.

Deux axes primordiaux sous-tendent la politique dans ce domaine : l'axe Développement et l'axe Performance, qui se fondent tous deux sur les fiches-métiers, documents-clef de l'organisation des compétences en ORES. Ces fiches décrivent précisément les compétences nécessaires à chaque collaborateur, dans sa filière, pour exercer correctement sa mission.

Le processus débute dès l'intégration d'un nouveau collaborateur, avec un bilan de compétences réalisé en dialogue avec sa hiérarchie. Ce bilan permet l'établissement d'un plan individuel de développement (PID), revu annuellement ou établi pour plusieurs années selon les cas. Le PID s'appuie sur des outils de développement - formations, coaching, etc. - mis à disposition des collaborateurs.

En termes de gestion de la performance, ces mêmes fiches-métiers décrivent concrètement les attentes liées à la fonction. Chaque année, dans un document nommé PACT, le collaborateur et son chef hiérarchique conviennent des objectifs à remplir pour l'année et vérifient ensemble le suivi de la réalisation. Les documents et leurs différentes phases d'actualisation sont accessibles tant au collaborateur qu'à la hiérarchie via l'intranet de l'entreprise, InfORES.

En 2010, deux réalisations concrètes sont venues étoffer cette politique lancée il y a quelques années déjà. Tout d'abord, dans le contexte d'un projet informatique baptisé 'Star RH', des modules d'information et d'interaction pour les processus 'compétences', 'performances' et 'formations' ont été mis en ligne via l'intranet. Chacun de ces modules a fait l'objet de tests préalables avant son implémentation. Des formations ont été organisées pour l'ensemble des collaborateurs d'ORES afin que chacun

puisse être en mesure d'utiliser ces modules applicatifs.

Par ailleurs, toute l'information de base relative aux processus Talent est désormais accessible aussi via l'intranet. Cette décentralisation de l'information, avec mise à disposition des outils pour chaque collaborateur d'ORES permet une plus grande responsabilisation.

Dans ce contexte, l'ensemble du personnel dispose donc d'un cadre structuré de formation continue et de développement de ses compétences. Le budget consacré à la formation en 2010 atteint quelque 11,7 millions d'euros. En moyenne, environ 43 heures de formation ont été dispensées à chaque collaborateur, ce qui représente globalement plus de 99.000 heures. Des formations techniques sont également organisées pour le personnel des entreprises externes qui travaillent en sous-traitances pour ORES (voir tableau ci-dessous). Ces formations ont lieu dans nos deux centres spécialisés, respectivement situés à Aye (Marche-en-Famenne) et à Strépy-Bracquegnies (La Louvière).

STATISTIQUES DE FORMATION 2010

ÉLECTRICITÉ	Participants	Sessions
Internes	2.447	348
Externes	230	60
TOTAL	2.677	408
GAZ	Participants	Sessions
Internes	394	56
Externes	346	22
TOTAL	740	78

Un nouveau collègue par jour

ORES est confrontée à un défi de taille : depuis plusieurs années, un grand nombre de techniciens engagés à la fin des années 60 et dans les années 70 atteignent progressivement l'âge de la retraite et il est crucial d'anticiper leur départ. De plus, au-delà des métiers techniques 'classiques', de nouveaux besoins liés aux activités de marché se font jour : profils économiques, informatiques ou encore administratifs. Le département Informatique d'ORES, notamment, a connu une réorganisation et une extension substantielle en 2010. Une vingtaine d'informaticiens a ainsi été recrutée durant l'année.

Globalement, tout au long de l'exercice, ce sont 309 nouveaux collaborateurs qui ont rejoint les rangs d'ORES (36 cadres et 273 employés). Par ailleurs, si l'on y ajoute les prolongations de certains contrats à durée déterminée et la transformation de CDD en CDI, pas moins de 477 contrats de travail ont été signés en 2010.

Pour 2011, les prévisions de recrutement fixent les nouveaux besoins à quelque 250 personnes, principalement des techniciens en électromécanique, des spécialistes en dessin assisté par ordinateur, quelques ingénieurs industriels et informaticiens, ainsi que des bacheliers administratifs pour les services de support.

Notoriété et recrutement

Beaucoup de compétences recherchées par ORES souffrent d'une certaine forme de pénurie sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, ORES est encore une entreprise en devenir et elle doit asseoir sa notoriété et développer son image d'employeur potentiel auprès des profils qu'elle veut recruter.

Dans la continuité de 2009, plusieurs opérations ont été menées en ce sens en 2010 : annonces dans les médias - dont notamment les chaînes de télévision communautaires locales -, présence sur les sites web dédiés au recrutement ou encore participation à de nombreux salons de l'emploi en Wallonie.

ORES a également poursuivi ses contacts avec le monde de l'enseignement, qu'il s'agisse d'écoles classiques ou à horaire décalé, ou encore de centres de formation en alternance. Une convention de partenariat a d'ailleurs été signée en février 2011 avec l'IFAPME, l'Institut wallon chargé notamment de la formation en alternance, qui permettra de renforcer la collaboration engagée. Dans ce cadre, ORES va accueillir des stagiaires IFAPME qui auront l'opportunité de développer leurs compétences dans un environnement professionnel et encadré.

En 2010, 47 stagiaires de ces différentes écoles ont été accueillis dans l'entreprise et suivis par une personne de référence. Deux d'entre eux ont été engagés.

Enfin, ORES a poursuivi et renforcé ses contacts avec les organismes de placement tels que le FOREM et les Missions Régionales de l'Emploi.

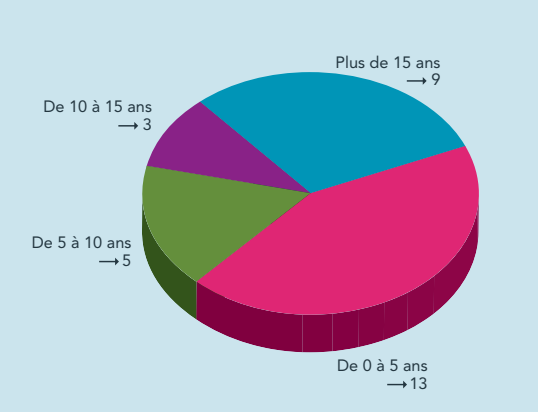
Sécurité et prévention : une priorité

La sécurité est un enjeu prioritaire pour ORES. Il s'agit d'abord bien évidemment d'une priorité humaine : tout dommage physique encouru par un membre du personnel est inadmissible. Le niveau de sécurité est aussi le reflet de la performance de l'entreprise. En 2010, les accidents ont occasionné la perte de 1.007 journées de travail. C'est un progrès par rapport à 2009, où l'on avait dénombré 1.160 jours d'incapacité. Malgré l'augmentation du nombre total d'accidents, qui passe de 24 à 30 en 2010, le taux de gravité diminue, avec pour conséquence cette réduction notable des jours d'incapacité de travail.

Les métiers d'ORES concernent principalement l'électricité et le gaz naturel et c'est une évidence, ils sont exposés à des risques réels. Connaître ces risques et y être bien préparé permet de renforcer la sécurité. En 2010, le nombre d'accidents 'fluides' - c'est-à-dire directement liés à l'électricité ou au gaz naturel - a très fortement diminué, puisqu'il est passé de sept en 2009 à deux en 2010. Les opérations de communication axées sur le rappel de l'obligation du port des équipements de protection individuelle (EPI), du respect des procédures et des méthodes ont porté leurs fruits.

Cependant, les chiffres enregistrés pour le début 2011 s'avèrent moins encourageants (six accidents ou presque-accidents 'fluides' à fin mars) et des mesures ont été prises pour conscientiser à nouveau le personnel et souligner les conséquences de ces accidents pour les collaborateurs concernés mais parfois aussi pour le public.

Les résultats de sécurité pour l'année 2010 montrent que les victimes d'accidents se dénombrent souvent parmi les membres du personnel ayant le moins d'ancienneté.



Répartition des accidents selon le niveau d'ancienneté chez ORES en 2010

Sensibiliser les jeunes à la prévention et à l'analyse des risques

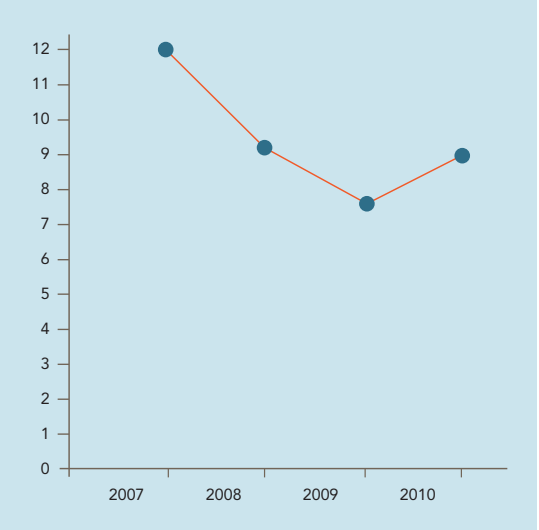
Une entreprise telle qu'ORES, qui intègre aujourd'hui une nouvelle génération de techniciens, se doit de multiplier les efforts pour que la prévention et la protection demeurent prioritaires et que cet état d'esprit habite aussi les plus jeunes. Un véritable challenge, qui permettra à ces jeunes d'acquérir le savoir-faire et la maturité suffisante afin qu'ils soient en mesure, in fine, d'effectuer les travaux requis tout en préservant leur intégrité physique.

Encore plus qu'en 2010, le plan d'actions de prévention et de protection pour l'année 2011 concentrera ses efforts sur ces jeunes travailleurs et sur les retours d'expérience. Les expériences, bonnes ou mauvaises, peuvent être profitables à tous. Tout accident fait l'objet d'une analyse ensuite largement diffusée dans les services. Ces reportings sont aussi intégrés en tant qu'objectifs dans la gestion de la performance des cadres et responsables hiérarchiques. En 2010, 31 retours d'expérience ont fait l'objet de rapports et de consignes répercutées vers les régions d'exploitation d'ORES. Le chiffre est en net recul par rapport à 2009. Une attention particulière est apportée à cet aspect dans la politique de prévention en 2011.

Par ailleurs, grâce à un système de 'compagnonnage', les anciens sont directement associés à la transmission de l'esprit de prévention et de sécurité aux plus jeunes.

Le nombre de visites de chantier ne sera pas accru en 2011, mais sera mieux réparti tout au long de l'année. Ces visites ont montré leur efficacité, en particulier en matière de port des EPI et d'analyse de risques.

Dans l'absolu, les résultats de sécurité d'ORES pour 2010 - exprimés via les indicateurs traditionnels - s'inscrivent dans la moyenne sectorielle des autres entreprises. Mais ils ne peuvent pas être source de satisfaction. Au total, l'entreprise a enregistré 30 accidents de travail avec incapacité. Parmi ceux-ci, deux accidents 'fluides', qui sont à l'origine de 14% des jours d'incapacité.



Évolution du taux de fréquence 2007-2010

Le taux de fréquence (Tf) correspond au nombre d'accidents de travail ayant entraîné au moins un jour d'incapacité par million d'heures d'exposition au risque.

Évolution du taux de gravité 2007-2010

Le taux de gravité (Tg) correspond au nombre de jours calendrier perdus suite à un accident par millier d'heures d'exposition au risque.

Sécurité : une priorité aussi pour l'externe

La sécurité du public et notamment des riverains de ses installations et des chantiers est aussi un défi constant pour ORES. Dans ce cadre, et dans le contexte plus large de l'information, la coordination et l'organisation des chantiers, des progrès importants ont été engrangés en 2010 et au début 2011.

Il faut rappeler que le 30 avril 2009, le Parlement wallon avait adopté un décret relatif à l'information, la coordination et l'organisation des chantiers sous, sur ou au-dessus des voiries ou des cours d'eau, appelé communément le décret « Impétrants ». Pour être applicable, il devait faire l'objet de plusieurs arrêtés

du Gouvernement wallon, qui fixeraient les dispositions pratiques indispensables à sa mise en œuvre.

Les difficultés rencontrées lors de la rédaction des deux premiers avant-projets d'arrêtés ont mis en évidence la complexité de la matière et l'impossibilité d'aboutir à des positions communes entre les différents intervenants. Force a été de constater que le décret était trop ambitieux et qu'il devait être repensé d'une manière plus pragmatique. Conscient de ces difficultés, le ministre Paul Furlan avait d'ailleurs déjà proposé à deux reprises au Gouvernement wallon de reporter l'entrée en vigueur du décret à la date ultime du 31 décembre 2011.

Dans l'attente d'une refonte de la législation et soucieux d'améliorer la sécurité sur les chantiers, ORES et d'autres impétrants actifs sur le territoire wallon ont travaillé ensemble en 2010 afin de s'engager de manière volontariste à respecter une charte, qui reprend les obligations suivantes :

- l'adhésion au portail fédéral géré par l'asbl CICC (point de Contact fédéral Informations Câbles et Conduites);
- la transmission des informations relatives au repérage des installations souterraines au plus tard dans les 15 jours ouvrables qui suivent la demande reçue de CICC;
- la visite sur place d'un agent, et le cas échéant la prise en charge de sondages, en cas de discordance entre les informations reçues et les relevés sur le terrain;
- l'utilisation du géo référentiel PICC (Projet Informatique de Cartographie Continue) de la Région Wallonne;
- l'envoi des projets de pose de réseaux de plus de 250 mètres aux autres impétrants;
- l'examen de l'opportunité d'une coordination de ces chantiers;
- l'étude d'une plate forme wallonne d'échange d'informations et de coordination des chantiers.

Cette 'Charte des Impétrants' a été signée par 21 entreprises actives dans les secteurs de l'électricité, du gaz naturel, de l'eau et des télécommunications le 1er mars 2011 au cabinet du ministre Paul Furlan.

Elle doit entrer en vigueur le 30 juin 2011, date à partir de laquelle les demandes de plans adressées aux signataires s'opèreront via une seule et même adresse internet. Son application ne pourra que renforcer les conditions globales de sécurité lors de travaux d'infrastructures en Région wallonne.

Lors de l'élaboration de la Charte, la cartographie et le géoréférencement étaient au centre des préoccupations de tous. Depuis plusieurs années, d'importants efforts ont été consentis pour adapter et moderniser les outils utilisés au sein d'ORES pour l'établissement et la mise à jour des plans des réseaux. Au sein de l'entreprise, plus de 50 dessinateurs sont chargés de ce travail.

Les plans sont non seulement indispensables à la réalisation des missions d'ORES au quotidien, mais ils sont aussi les garants d'une bonne information et de la sécurité des entrepreneurs et des autres sociétés dites d'utilité publique.

Aujourd'hui, ORES dispose de systèmes de cartographie à la pointe de la technologie. Les cartes et des plans de repérage mis à jour sont interconnectés avec différentes bases de données servant à l'exploitation des réseaux et peuvent être consultés directement sur leur PC portable par les techniciens.

ORES et l'environnement

Depuis juillet 2010, ORES dispose, au sein du département interne de Prévention et de Protection, d'un service consacré à l'Environnement. Plusieurs missions incombent à ce service et les premières mises en chantier de 2010 concernent les domaines suivants :

Inventaire des sols pollués

La Wallonie souffre d'un lourd passé industriel polluant. L'activité de distribution d'énergie n'y fait pas exception et ORES a procédé à l'inventaire des terrains qui appartiennent aux GRD gérés par ORES et présentant soit des pollutions avérées, soit des pollutions potentielles. Dans tous les cas, l'origine de la pollution est dite 'historique' au sens des textes législatifs, c'est-à-dire antérieure au 30 avril 2007 ; dans certains cas, l'activité polluante a cessé dès la fin de la deuxième guerre mondiale.

Des actions ont été entreprises pour remédier à ces situations. Il convient tout d'abord de connaître la nature et l'ampleur de la pollution : types de polluants, concentrations dans le sol et l'eau, répartition dans l'espace, dépassements éventuels de valeurs de concentration déterminées par les textes légaux, … Des mesures correctives peuvent alors être planifiées.

Transformateurs contenant des PCB

Pendant longtemps, les huiles askarel contenant du polychlorobiphényle (ou PCB) ont été utilisées comme liquide de refroidissement dans les transformateurs électriques. Les risques pour la santé et l'environnement liés à la présence de PCB dans ce type d'huiles ont amené à l'interdiction de leur utilisation. Il convenait donc de faire éliminer tous les transformateurs de ce type pour le 31 décembre 2010 au plus tard. La mission a été accomplie et les réseaux gérés par ORES ne recèlent plus aucun transformateur à PCB.

Incidents environnementaux

Lors de travaux divers, il arrive que les techniciens d'ORES ou ses sous-traitants rencontrent des poches de pollution historique dans les sols ou que des dégâts soient causés à nos installations, entraînant ainsi une pollution locale. Des contacts ont été pris contact avec les autorités compétentes de la Région wallonne afin de prendre rapidement les mesures qui s'imposent dans de tels cas. Une procédure spécifique est en cours de rédaction. Une première information à ce sujet a été donnée aux sous-traitants lors des Journées Entrepreneurs organisées par l'entreprise. Le message peut être résumé de la façon suivante : **Informer** le service Environnement d'ORES - **Sécuriser** les lieux - **Absorber** - **Stopper** et **Limiter**.

Bilan environnemental

En 2011, ORES a rentré sa déclaration annuelle de déchets dangereux. Celle-ci reprend, entre autres, la liste des transformateurs éliminés en 2010 – qui représentent 87% du poids total de la pollution. L'entreprise suit également de près la consommation des différents types de véhicules qui constituent son parc. Une campagne de sensibilisation des conducteurs va être mise en place en 2011 à ce sujet.

De plus, dans le cadre de ses activités sur le terrain et dans ses bureaux, l'entreprise génère de grandes quantités de déchets : papier/carton, métaux, plastiques, etc. Une campagne d'information et de sensibilisation autour de ce thème a été lancée : « le meilleur déchet est celui qui n'existe pas… » Une bonne gestion permet en outre de mieux valoriser les déchets, qui se transforment alors plus aisément en matières premières pour d'autres entreprises spécialisées. Enfin, ORES porte un regard critique sur la consommation en eau, gaz et électricité de ses différents bâtiments dans le but de la réduire. L'entreprise œuvre de la sorte à la limitation de son empreinte environnementale.

Certification ISO 9001:2008

En octobre 2010, ORES a passé avec succès l'audit destiné à vérifier si l'entreprise répondait aux standards de qualité internationaux décrits dans la norme ISO 9001. Six sites d'exploitation ont été passés au crible par un auditeur externe de la société SGS. Celui-ci a vérifié que l'entreprise disposait bien d'une organisation et de systèmes efficaces et conformes aux normes de qualité internationales et qu'elle mettait en œuvre les mesures favorables à une amélioration permanente.

C'était une première certification sous la bannière ORES, même si les anciennes activités menées auparavant sous le nom de 'Netmanagement' étaient certifiées depuis 1995. Pour la première fois, l'audit de certification englobait aussi les activités de relevé et validation des comptages, ainsi que l'éclairage public, intégrés dans la société au moment de sa création en 2009.

La certification porte sur une période de trois ans. Dans son rapport, l'auditeur a souligné la qualité des bases de données utilisées pour gérer les processus opérationnels, il a relevé la manière dont les compétences professionnelles des collaborateurs sont suivies et gérées, et il a mis en exergue l'efficacité de la coordination des interventions en cas de panne. De manière plus générale, il a salué la capacité d'évolution dont ORES a fait preuve dans le prolongement de la libéralisation du marché.

Par ailleurs, l'auditeur a mis le doigt sur certains processus moins matures et des plans d'actions ont été définis pour améliorer la maîtrise interne dans ces domaines.

Comme plus d'un million d'autres entreprises à travers le monde, ORES a choisi de s'engager dans cette démarche de certification parce qu'elle offre un cadre rigoureux d'évolution. La certification permet d'uniformiser les méthodes de travail, en tendant vers les processus les plus efficaces et les plus sûrs. C'est un réel moteur pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

3. AU SERVICE DES CLIENTS : VERS UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ

Compte tenu de la position centrale qu'elle occupe, à la charnière entre les producteurs, les fournisseurs, le transporteur et les clients, ORES joue un rôle fondamental dans le bon fonctionnement du marché. L'entreprise est quotidiennement au contact des consommateurs et se doit d'être aisément accessible pour répondre à leurs demandes.

Les techniciens et les administratifs d'ORES sont très régulièrement en contact avec les clients. Tout d'abord, dans ses missions d'exploitation du réseau, c'est à ORES que revient la réalisation des travaux relatifs aux raccordements et aux compteurs des clients. Dans le cadre de la construction d'un logement ou de la transformation d'un bâtiment, les services de support technique et les techniciens interviennent pour traiter les demandes des clients – analyse technique, établissement des devis, remise des offres – et installer les infrastructures et équipements qui permettront la fourniture de l'énergie.

Par ailleurs, en cas de panne et d'interruption de l'approvisionnement en électricité, voire en gaz naturel, sur le territoire des 198 communes wallonnes couvert par ORES, ce sont nos services que le client contacte pour un dépannage. En 2010, des dizaines de milliers de missions de dépannages ont été remplies, notamment suite aux dégâts causés par les intempéries (voir p. 23).

Relevé des données de consommation

Les compteurs font partie intégrante des réseaux de distribution et sont donc de la compétence des gestionnaires de réseaux. Pour leur compte, c'est donc ORES qui gère tous les relevés des données de consommation, leur validation et leur transmission aux fournisseurs via la société Indexis.

Au sein d'ORES, près de 130 personnes sont affectées à ces tâches ; parmi elles, 82 relèvent les données directement chez les consommateurs. La pertinence des données prélevées est vérifiée par comparaison avec les historiques des consommateurs. Les compteurs des particuliers sont relevés physiquement une fois tous les deux ans et ceux des entreprises de taille moyenne tous les mois. Les gros consommateurs industriels bénéficient de relevés à distance, à intervalles réguliers au travers des valeurs quart-horaires.

Au total, plus de 910.000 compteurs ont été relevés durant l'année 2010.

Proximité et accessibilité

Le client est au cœur des préoccupations d'ORES. L'un des principaux objectifs de l'entreprise vise à accroître la facilité d'accès à ses services pour tous les clients. Il s'agit aussi d'améliorer la qualité des services rendus. En 2011, les collaborateurs seront d'ailleurs mobilisés davantage encore en ce sens.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs projets ont été initiés en 2009 et concrètement lancés en 2010 dans le cadre d'un programme baptisé 'Accessibilité'. ORES entend répondre aux attentes des clients et des partenaires des GRD en recherche d'un contact personnalisé et interactif, via le canal de communication le plus approprié.

Ces projets touchent quatre domaines spécifiques :

1. Dynamisation du site internet

Le site web d'ORES va être entièrement repensé sur la base d'une approche différenciée selon les catégories de clients : le marché résidentiel, le marché professionnel, les partenaires institutionnels et les fournisseurs d'énergie.

Dans un premier temps, les clients y retrouveront une information personnalisée sur les services qu'ORES peut leur apporter : demande de travaux, relève de compteur, règlement d'un déménagement, primes, etc. Les informations seront plus accessibles grâce à une navigation plus aisée et la mise à disposition de services en ligne. Dans une seconde phase, le site www.ores.net proposera de nouvelles fonctionnalités et davantage d'interactivité, par exemple dans le suivi des dossiers.

Actuellement, le site web de la filiale des GRD mixtes enregistre près de 700.000 visites par an, un chiffre en constante augmentation.

2. Amélioration de l'accessibilité téléphonique

En 2010, le centre de contact d'ORES a enregistré près d'un million d'appels téléphoniques. Plusieurs aménagements ont déjà été mis en place dans le sens d'une meilleure accessibilité à ce niveau, notamment :

> la création, en mai 2010, d'un accès spécifique pour les partenaires professionnels d'ORES (électriciens, chauffagistes, architectes), ainsi que d'un espace dédié sur le site web;

> la possibilité pour l'ensemble des clients d'être recontactés par téléphone pour toute demande de travaux;

> une interface informatique permettant au personnel chargé de conseiller la clientèle d'accéder aux informations des clients plus rapidement et ainsi, de traiter les appels dans un laps de temps plus court.

«L'accessibilité souhaitée par les clients, la qualité du service en plus !»

ORES entend aller encore plus loin et améliorer son service téléphonique, tant au niveau de la qualité des réponses données que du temps de traitement des appels. Pour ce faire, ce projet identifiera les actions complémentaires à mettre en place, notamment sur la base d'enquêtes de satisfaction auprès des clients.

Taux de satisfaction globale de la clientèle résidentielle en 2010 : 87,65%

Critères	Taux de satisfaction
Traitement de votre demande par nos services (qualité de l'offre, information, délai de réponse, rencontre de vos attentes…)	78,08%
Qualité des travaux effectués (finitions, propreté, réfection des trottoirs…)	84,06%
Comportement du personnel (amabilité, professionnalisme…)	91,53%
Qualité du service dans son ensemble ?	86,36%

3. Des personnes de contact pour les travaux spécifiques

Dans des situations particulières qui sortent du cadre des travaux dits standards, comme par exemple les raccordements d'immeubles collectifs, la construction de lotissements ou encore les raccordements en haute tension, il est important d'offrir un suivi plus spécifique. Les clients d'ORES et ses partenaires professionnels disposeront bientôt d'un interlocuteur de référence qui pourra prendre en charge leurs questions techniques et administratives dans le cadre de ces travaux. Globalement, en 2010, le volume correspondant à ce type de dossiers représentait plus de 215.000 demandes de travail.

4. Un réseau de points de contact plus étendu

Les moments d'interaction physique avec les clients sont aussi visés par le programme Accessibilité. ORES a la volonté d'offrir aux clients un service de proximité avec des points de contact où une information sur l'entreprise et ses services sera disponible. Outre les bureaux d'accueil existants, dont l'aménagement va être repensé, l'entreprise envisage d'installer dans de nombreuses communes des «stands info» où le grand public pourra trouver toute une série de documents utiles.

En plus de ces développements, un dispositif complet permet de mesurer la satisfaction des clients. Depuis le tout premier contact jusqu'à l'intervention des services techniques et le paiement de la facture, le processus d'interaction fait l'objet d'un suivi. Cela permet à ORES, conformément à sa stratégie de proximité, de proposer et de faire évoluer des solutions adaptées à chaque segment de clientèle.

Gestion des plaintes : répondre aux clients et corriger les erreurs

Opérationnel depuis 2009, le service de gestion des plaintes et des indemnisations d'ORES a pour objectif de répondre notamment au prescrit des décrets régionaux adoptés en la matière en juillet 2008. Il est appuyé dans son action par le service Juridique qui traite également certains dossiers liés aux indemnisations non forfaitaires ou impliquant des suites en justice.

Les décrets régionaux ont institué un régime d'indemnisation pour diverses situations spécifiques, notamment en cas d'interruption de fourniture non planifiée de plus de six heures, de retard dans l'exécution d'un raccordement, de dommages causés par l'irrégularité de la fourniture ou encore d'absence de fourniture suite à une erreur administrative.

La volonté du service Plaintes est de prendre en charge rapidement et efficacement les plaintes transmises par les clients ou les médiateurs. Au travers de leur traitement, il s'agit aussi le cas échéant pour l'organisation de corriger les erreurs ou les pratiques à l'origine des plaintes justifiées. Depuis décembre 2010, un projet 'Plaintes' a été lancé afin d'optimiser les flux et les temps de traitement, ainsi que les procédures et les modes de reporting dans ce domaine.

En 2010, le volume global de plaintes enregistrées (6.370) est en augmentation de 25% par rapport à 2009 (5.119). Près de 3.200 dossiers de plaintes pour insatisfaction - principalement liées à des problèmes de réfection de trottoir après travaux - ont été traités. Les services d'ORES ont également reçu quelque 2.700 demandes d'indemnisation dont plus des deux tiers répondaient aux termes des décrets régionaux. Après analyse et traitement des dossiers, 321 d'entre

eux ont fait l'objet d'une indemnisation pour un montant total de 277.113 euros. Par ailleurs, 144 autres plaintes ont aussi bénéficié d'une indemnisation. Il faut souligner enfin que 489 dossiers ont été traités dans le cadre de médiations initiées auprès d'ORES par les services de la CWaPE, du SPF Économie ou encore du Service fédéral de Médiation.

Notoriété et communication

Au début 2010, un an après sa création, ORES accusait encore un déficit d'image certain. Pour y remédier et affirmer plus concrètement son identité, l'entreprise a entrepris de renforcer sa notoriété, tout en faisant en sorte que le grand public comprenne encore mieux son rôle et ses métiers. En effet, même si plus de quatre années ont passé depuis la libéralisation totale du marché de l'énergie en Wallonie, pour une grande partie de la population, ce marché, son fonctionnement et ses processus présentent toujours beaucoup de complexité.

ORES a lancé plusieurs initiatives de communication durant l'exercice 2010. Un magazine semestriel, baptisé ORES MAG, a été distribué à deux reprises à plus de 1,2 million d'exemplaires sur le territoire couvert par l'entreprise. Le lecteur peut y découvrir les différentes facettes des métiers de l'entreprise.

Deux spots – l'un axé sur le développement de la notoriété d'ORES, l'autre sur le recrutement – sont diffusés depuis le mois de mai 2010 sur les antennes des télévisions communautaires locales. Par ailleurs, une nouvelle brochure et un court-métrage de présentation de l'entreprise ont aussi été édités.

D'autre part, compte tenu de la nature même de ses activités, ORES est directement ancrée dans l'environnement communal et supra-communal en Région wallonne. L'entreprise a voulu renforcer cet ancrage par la promotion de son image et de ses compétences lors d'événements artistiques, de manifestations culturelles ou de salons de renommée régionale. L'entreprise a aussi apporté son aide à certaines actions à caractère socio-humanitaire, telles les opérations Télévie et Cap 48. Cette politique générale de communication sera poursuivie et intensifiée en 2011.

Afin de mesurer sa notoriété et son image de marque après deux ans d'existence, ORES a lancé au début 2011 sa première étude de marché dans ce domaine. Cette enquête téléphonique auprès d'un échantillon de 900 personnes en Wallonie va permettre à l'entreprise de se positionner très exactement par rapport à son écho dans la population et d'adapter sa politique en conséquence.

4. LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

La crise économique a un effet direct sur certaines catégories de clients et le rôle social d'ORES a pris encore plus d'ampleur en 2010. Le nombre total de compteurs à budget en service sur notre territoire d'activité s'est ainsi accru de plus de 21% durant l'année. ORES remplit ses missions de service public avec efficacité, mais aussi en assumant son rôle d'acteur de référence, véritable force de proposition pour les autorités et le régulateur.

Les obligations de service public à caractère social

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les obligations de service public (OSP) à caractère social qui incombent aux gestionnaires de réseau de distribution ont pris une part de plus en plus importante dans leurs budgets. Elles ont aussi complexifié la nature des relations entre les différents acteurs du marché, notamment avec le client.

Pour remédier à cette situation, ORES avait lancé en 2009 un projet baptisé « Vision OSP sociales ». Celui-ci visait, dans le cadre de la législation en vigueur, l'amélioration des processus OSP sociales, particulièrement en termes de communication vis-à-vis des clients. Il s'agissait également d'optimiser l'organisation en interne.

Ce projet a abouti en mars 2010. Formulaires et courriers beaucoup moins complexes, plus explicatifs et attractifs; meilleure information des collaborateurs ORES chargés des contacts avec les clients; réorganisations internes… Les changements mis en place ont permis, en un an, de réduire de plus de 20% le nombre de clients fournis temporairement par leur GRD.

Si les résultats obtenus sont encourageants, il est également apparu au fil du temps que certains changements du cadre légal pourraient s'avérer encore plus bénéfiques.

C'est ainsi qu'en octobre 2010, ORES a proposé aux gestionnaires de réseau de distribution regroupés au sein d'INTER-RÉGIES, ainsi qu'aux fournisseurs, une modification profonde de l'un des processus-phares du marché : le placement d'un compteur à budget chez le client (non-protégé) déclaré en défaut de paiement chez son fournisseur.

En vertu de ce processus, à l'issue des 40 jours de délai imposé pour poser le compteur à budget, le gestionnaire de réseau doit prendre en charge la fourniture du client à titre temporaire en tant que fournisseur X et ce, jusqu'à la pose effective du compteur. Ce processus conduit à une certaine confusion dans l'esprit du client mais il est aussi source des coûts importants pour la collectivité. ORES a proposé l'abandon du processus et a présenté une solution alternative, unanimement acceptée par les fournisseurs et les GRD purs. Celle-ci a alors été soumise à la CWaPE.

En parallèle, ORES a transmis à la CWaPE et au Ministre wallon en charge de l'Énergie un document faisant état de sa position officielle en matière d'OSP sociales.

Outre l'abandon du fournisseur X, qui est le point central des propositions d'ORES, celles-ci prévoyaient également :

- une adaptation de la procédure de déclaration de défaut de paiement pour les clients résidentiels, de manière à impliquer plus activement les clients, les fournisseurs et les CPAS;
- le maintien du système du compteur à budget dans le cadre du défaut de paiement, ce système demeurant la meilleure réponse aux problèmes d'endettement du client;
- une uniformisation et une clarification des législations fédérales et régionales en matière de protection sociale et d'octroi du tarif social.

La CWAPE a ensuite publié une étude d'évaluation concernant les mesures sociales applicables en Région wallonne. Celle-ci préconise une reprise par le GRD, en tant que fournisseur X, de tous les clients qui refuseraient le compteur à budget. Pour les GRD mixtes wallons, cette procédure se traduirait par une augmentation du coût des OSP sociales de quelque 46%.

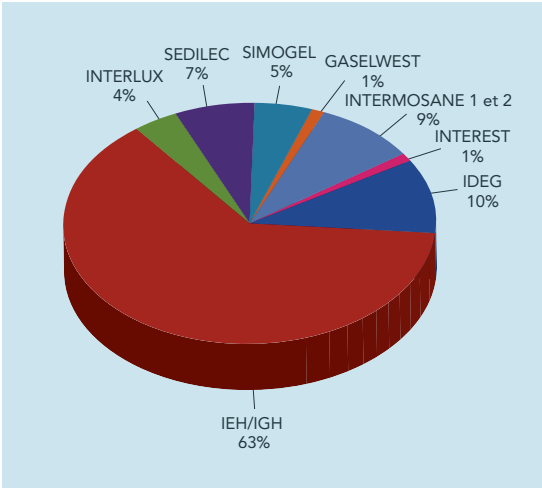
ORES a alors proposé une nouvelle solution alternative, visant à rencontrer les objectifs poursuivis par la CWaPE, à savoir la diminution du nombre de coupures, un meilleur accompagnement social du client et la simplification des procédures. Cette proposition conduit à une réelle simplification des procédures, un renforcement du rôle du GRD en tant que facilitateur du marché et une diminution des coûts des OSP sociales liée à l'abandon du fournisseur X. Les fournisseurs, les GRD purs et la Fédération des CPAS ont marqué accord sur cette solution. Les discussions à ce propos se poursuivent en 2011 avec le régulateur wallon et le Ministre wallon en charge de l'Énergie.

	2007	2008	2009	2010
Clients protégés socialement et fournis par ORES	13.118	13.174	15.233	16.032
Clients sous fournisseur X	10.418	20.188	18.417	14.226
Demandes de poses de compteurs à budget	20.886	58.237	77.957	86.711
Compteurs à budget actifs	18.565	23.597	35.906	43.753

Les compteurs à budget : outil de gestion de la consommation

À la fin décembre 2010, le parc global de compteurs à budget gérés par ORES était constitué de 67.923 compteurs à budget électriques, dont 32.722 actifs, et de 15.362 compteurs à budget gaz, dont 11.031 en service. Soit pour l'ensemble des GRD mixtes wallons, 83.285 compteurs à budget installés, dont 52,6% sont actifs.

La répartition par GRD se présente comme suit :



Répartition des compteurs à budget gaz & électricité par GRD en 2010

Dans les communes qu'ORES dessert, près de 44.000 ménages étaient donc équipés d'un compteur à budget en service à la fin 2010.

Le système des compteurs à budget présente deux avantages. Il garantit au fournisseur du client le paiement de l'énergie livrée et il permet au client de suivre de près sa consommation d'électricité ou de gaz ainsi que le budget qu'il y consacre.

À l'heure actuelle, les clients disposent de trois possibilités pour charger la carte de leur compteur à budget : les cabines téléphoniques, les bureaux d'accueil d'ORES et certains CPAS. Les cabines sont présentes en nombre sur tout le territoire et sont accessibles en permanence; sans surprise, elles ont la préférence des utilisateurs. Plus de 6 chargements sur 10 y sont réalisés, contre trois dans les bureaux d'accueil, et à peine 10% dans les CPAS. Annuellement, plus de 774.000 transactions de rechargement sont enregistrées tous réseaux confondus.

Cependant, le système de rechargement via les cabines téléphoniques doit être renouvelé ou remplacé d'ici fin 2012.

ORES a donc un peu moins de deux ans pour développer, tester et mettre en service une nouvelle solution de rechargement de ces compteurs. Les solutions futures devront être aussi efficaces et conviviales qu'à présent.

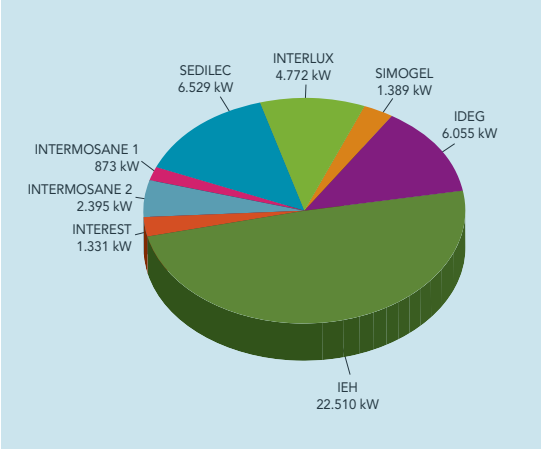
Concrètement, il s'agira d'améliorer les possibilités de rechargement dans les bureaux d'accueil et les CPAS, de rechercher une nouvelle technologie de rechargement dans les lieux publics et d'envisager la possibilité de rechargement à domicile.

ORES n'est pas le seul opérateur intéressé par le développement de nouveaux outils de chargement. D'autres gestionnaires de réseaux de distribution, comme Tecteo et les autres GRD purs wallons, mais aussi Eandis et Infrax en Flandre, s'y sont associés. Une convention de collaboration a été signée au début 2011; le marché public sera conclu de manière conjointe et un seul marché sera lancé. Le nouveau système devrait être opérationnel pour septembre 2012 car le changement doit impérativement intervenir avant l'hiver, période où les rechargements sont beaucoup plus nombreux.

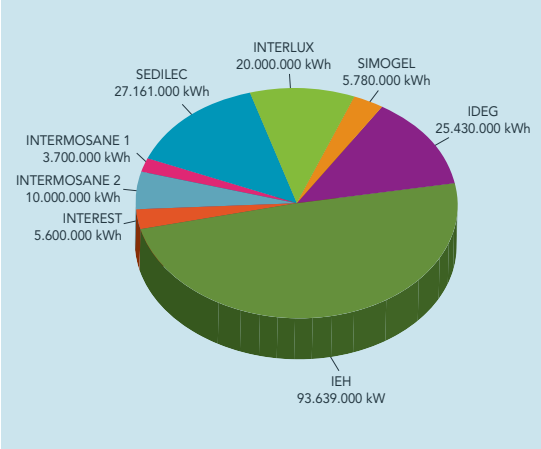
Éclairage public : recensement et optimisation

Le législateur wallon a fait de l'entretien de l'éclairage public communal une obligation de service public pour les GRD, et donc pour ORES. Si les communes sont et restent propriétaires de leurs installations d'éclairage public (ci-après E.P.), ORES assure le suivi de nombreux projets depuis l'étude technique jusqu'à l'entretien, en passant par les dossiers administratifs, tout en gérant les autorisations, subsides et contacts avec les services de la Région wallonne.

Le parc des sept GRD pour lesquels ORES assure la gestion de l'éclairage public communal représente plus de 410.000 points lumineux. Ces derniers ont une puissance cumulée d'environ 45.800 kW et génèrent une consommation annuelle de près de 190 millions de kWh.



Puissance cumulée par GRD en 2010



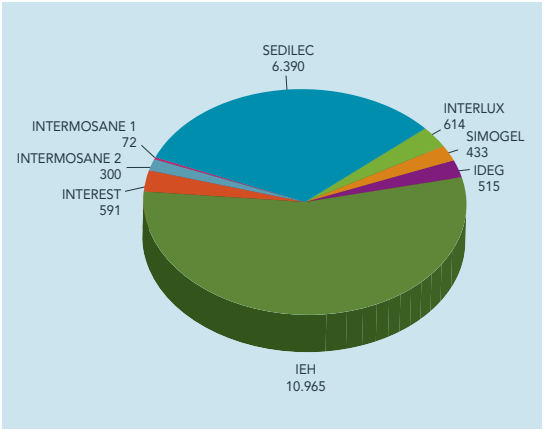
Consommation annuelle par GRD en 2010

Les missions des GRD mixtes wallons confiées à ORES, dans le cadre de l'éclairage public, sont les suivantes:

- l'étude, la préparation et le suivi des dossiers E.P. pour les villes et communes;
- la gestion des travaux réalisés par les sous-traitants;
- la gestion de la base de données;
- le suivi des consommations incluant la gestion des heures de fonctionnement fixées par les GRD;
- l'entretien aussi bien préventif que curatif et le dépannage;
- l'étude d'optimisation des consommations et de la qualité de l'éclairement.

Depuis le 1er janvier 2009, l'entretien - hors vétusté - des luminaires communaux qui éclairent les voiries, parcs, tunnels, etc., est donc réalisé par ORES pour chaque GRD. Ce dernier en supporte le coût en lieu et place des communes, conformément aux nouvelles dispositions légales. Cela représente quelque 80% de la charge totale d'entretien.

Quelque 21.000 luminaires à tubes lumineux (tubes néon) répartis sur les sept GRD mixtes wallons sont vétustes et génèrent des frais d'entretien importants. L'arrêté du Gouvernement wallon de novembre 2008 précise, que moyennant la fixation d'un plafond du coût de l'intervention, les charges nouvelles liées à leur remplacement sont répercutées dans les tarifs de distribution de l'électricité. Les études ont commencé en 2010 en concertation avec les communes et les travaux de renouvellement débuteront en 2011. Le décret prévoit que ces travaux doivent être terminés pour la fin 2013.



Nombre de luminaires TL par GRD au 1er janvier 2010

ORES doit aussi fournir à chaque commune un audit de son parc d'éclairage, ainsi que des conseils pour en optimiser le fonctionnement. Cet audit est également à communiquer au Ministre de l'Énergie du Gouvernement wallon et à la CWaPE. Le premier audit est à soumettre pour juin 2012. Afin de disposer des données précises nécessaires, il est indispensable d'effectuer un recensement global du réseau E.P.

Pour les GRD IEH et le secteur 1 d'INTERMOSANE, ces données ont déjà été récoltées. Elles seront complétées des informations relatives aux alimentations réseau lors des prochains entretiens. Pour les autres GRD, ORES a mis en place un recensement organisé en deux étapes :

- La première phase consiste à repérer géographiquement chaque point lumineux et à en intégrer les caractéristiques dans une base de données informatique. Cette phase a commencé en juin 2010 et devrait se terminer pour fin 2011. Au 31 décembre 2010, quelque 30% du parc avaient été recensés sur le terrain.

- La deuxième phase, qui sera combinée au remplacement des lampes âgées de plus de six mois, consistera à relever la source et la puissance des lampes et à identifier physiquement chaque point lumineux à l'aide d'une plaquette signalétique reprenant un numéro unique. Le relevé des puissances complètera la base de données. Le numéro d'identification permettra, grâce à un repérage plus facile et à la connaissance de l'historique des pannes, d'améliorer les opérations de dépannage. Cette phase débutera en mai 2011 pour se terminer en mai 2012.

Au terme de l'opération de recensement, l'ensemble des communes affiliées aux GRD mixtes wallons disposera d'un accès en ligne à l'application informatique de gestion de l'E.P. Elles pourront de la sorte signaler les points en panne et disposer d'un suivi des dépannages. Il est en outre prévu de permettre aux citoyens de signaler les pannes directement via internet.

Cette vaste opération, qui nécessite des moyens humains importants, permettra à n'en pas douter des économies significatives, mais également et surtout d'améliorer considérablement l'efficacité de la gestion du parc d'éclairage.

Investissements en éclairage public

En matière d'investissements (construction de nouveaux réseaux ou renouvellement de réseaux existants), une circulaire du ministre Paul Furlan datant du 22 mars 2010 a précisé le rôle respectif des communes et des GRD. Elle a également défini le mode opératoire dans la gestion des dossiers, qu'ils soient subsidiés ou non.

C'est ainsi que pour les fournitures (luminaires, mâts, etc.), après accord des instances communales sur les projets d'études réalisés à leur demande, les services d'ORES préparent les procédures communales d'achat, dans le respect de la législation des marchés publics. ORES réceptionne également les commandes qui font suite à l'attribution du marché par les communes.

Les factures établies par les fournisseurs à l'ordre des communes sont adressées à ces dernières, après validation de leur conformité par les services d'ORES.

En matière de travaux, une centrale de marchés a été constituée afin de respecter l'obligation édictée par la circulaire en matière de relation contractuelle entre les communes et les adjudicataires. Cette centrale de marchés devrait pouvoir aboutir à la désignation de sous-traitants durant le premier semestre 2012.

Pendant la période transitoire, une procédure spécifique visant à recourir aux entrepreneurs qui sont actuellement sous contrat avec les GRD a été validée par les autorités de tutelle.

PERSPECTIVES

Dans de nombreux domaines, ORES prépare l'avenir. Maîtrise technique et technologique, professionnalisme, bon sens et pragmatisme sous-tendent les projets et décisions évoqués dans les pages qui suivent, avec un objectif constant : l'amélioration continue dans un marché en perpétuelle évolution.

Smart grids, smart metering : l'avenir est en marche

Aujourd'hui, les sources de production à base d'énergie renouvelable se multiplient : éolien, photovoltaïque, etc. L'intégration progressive de ces productions souvent décentralisées induit des changements importants pour les opérateurs de réseaux de distribution électrique :

- un changement de logique : la demande devra s'aligner de plus en plus sur l'offre;
- une gestion différente des réseaux électriques moyenne et basse tensions : les flux d'énergie peuvent s'inverser et aller de l'aval, du 'producteur-consommateur', vers l'amont avec des niveaux de tension plus élevés;
- des investissements complémentaires seront nécessaires pour faire face aux risques de surtension ou de congestion lorsque la production ne sera pas absorbée localement;
- un nouveau concept, le 'smart grid' : le réseau intelligent est une alternative partielle au renforcement pur et simple des réseaux face à une production de moins en moins prévisible. Il devrait permettre une gestion plus intelligente de la demande et un développement optimal des productions décentralisées tout en limitant les investissements complémentaires à réaliser par rapport à une approche classique;
- la mise en place de nouveaux modèles de marché : le concept de 'smart grid' implique des actions sur la demande à l'initiative, par exemple, d'un GRD. De nouvelles relations devront être définies et organisées entre les différents acteurs du marché;
- une prise en charge des coûts du réseau de distribution par les différents utilisateurs doit être envisagée à terme, qu'ils soient consommateurs, producteurs ou 'prosumers'[1].

[1] *Prosumer : contraction des termes 'producer' et 'consumer' utilisés en anglais*

Depuis sa création, ORES s'est impliquée dans l'analyse de la problématique Smart Grids / Smart Metering notamment en :

- créant un service dédicacé au sein d'ORES dont la mission principale consiste à mener la réflexion sur les évolutions possibles à (très) long terme du contexte dans lequel évoluent les réseaux afin de conduire le changement dans la gestion et les activités des GRD, actuelles et futures, et ce, en collaboration avec les autres départements de l'entreprise;
- lançant un projet-pilote portant sur 1.250 compteurs électricité et 250 compteurs gaz dont l'objectif est, d'une part, de tester les fonctionnalités des compteurs intelligents et les systèmes de communication utilisés et, d'autre part, d'avoir une meilleure visibilité sur les aspects économiques tels que les coûts d'installation et d'exploitation de cette technologie;
- participant à différentes initiatives menées par des associations belges telles que la plate-forme B-EEGI, animée par ELIA - ayant pour objectif de renforcer la collaboration entre les gestionnaires de réseaux de distribution et le gestionnaire de transport belges et d'autres plates-formes européennes;
- participant aux travaux de l'asbl 'European Distribution System Operators for Smart Grids' et d'Eurelectric; il faut noter qu'ORES est membre fondateur de l'asbl 'EDSO for Smart Grids';
- suivant d'une part, via la plate-forme B-EcoGrid (ORES, Elia, Eandis), le projet européen EcoGrid se déroulant au Danemark;
- collaborant avec le milieu académique. ORES, en tant que gestionnaire de réseaux de distribution d'énergies, a décidé d'étudier de façon approfondie les sujets liés aux Smart Grids / Smart Metering en général et à l'intégration des sources d'énergie renouvelable (SER) sur les réseaux électriques de distribution. Dans ce but, ORES a créé avec l'Université de Mons une Chaire couvrant ce domaine et localisée à la Faculté Polytechnique de Mons.

ORES initiera en 2011 une étude intégrant différents scénarii et ayant pour but d'estimer au mieux les montants et types d'investissements à réaliser.

Enfin, ORES participe à la plate-forme REDI – groupe de réflexion sur le développement de Réseaux Électriques Durables et Intelligents – mise en place en Région wallonne et dont les travaux intègreront certainement cette dimension économique.

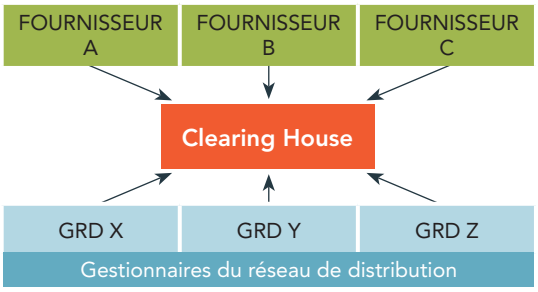
Fonctionnement du marché : vers l'installation d'une nouvelle 'clearing house'

Dans le marché libéralisé de l'énergie, les différents acteurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau de distribution, transporteurs) doivent s'échanger certaines informations. Lorsqu'un client change de fournisseur, par exemple, le nouveau fournisseur informe le GRD concerné ; celui-ci enregistre le changement dans le registre d'accès, informe l'ancien fournisseur et lance le relevé des index, dont il communiquera le résultat à l'ancien et au nouveau fournisseur.

Les échanges d'informations entre les différents opérateurs du marché sont régis par un langage commun, défini dans un protocole de communication baptisé MIG, pour Message Implementation Guide.

Le MIG fixe toutes les procédures d'échange d'informations et de données entre les fournisseurs et les GRD dans le contexte des processus de marché, dont notamment la structure des messages informatiques à échanger. Il permet donc de véhiculer des informations capitales.

Au centre de ces échanges, on trouve une 'clearing house' où transitent les messages émanant tant des fournisseurs que des GRD. Jusqu'à ce jour, ORES et Eandis ont eu une clearing house commune : la société Indexis.



À la fin de l'année 2008, ORES et Eandis avaient demandé à Indexis de réaliser une pré-étude en vue du remplacement des applications informatiques liées à ces échanges d'information. En effet, depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, ces applications ont atteint un point critique. Elles étaient devenues très complexes à modifier avec, pour conséquence, des coûts et risques plus élevés à chaque nouvelle version du MIG. Par ailleurs, le développement d'une nouvelle plateforme informatique de type clearing house pour certains GRD offrait l'opportunité d'une révision fondamentale du MIG.

Au fil du temps, le MIG avait connu une croissance organique et est devenu par conséquent très complexe. Tous les GRD belges se sont associés début 2009 dans une initiative baptisée MIG 2012. L'objectif était la simplification du MIG et sa préparation à l'évolution des technologies avec l'avènement futur des compteurs et réseaux intelligents – soit rendre le MIG «smart meter ready».

En juillet 2009, les GRD ont communiqué leur liste de propositions d'amélioration aux fournisseurs. En septembre de la même année, les discussions entre les GRD et les fournisseurs ont démarré dans des groupes de travail. Ces débats se sont avérés difficiles. En effet, malgré le fait que le nouveau MIG et la constitution d'une clearing house unique soient deux dossiers séparés, les deux discussions se sont vite entremêlées.

En janvier 2010, une nouvelle proposition a été mise sur la table : l'abandon du MIG 2012 et l'implémentation du nouveau MIG en deux phases. La première phase est le MIG 5 prévu pour 2012 qui vise quelques améliorations des processus de marché actuels. La deuxième phase est le MIG 6 qui vise à simplifier les processus de marché et rendre les processus de marché «smart meter ready», et dont l'implémentation est prévue pour 2015.

En parallèle, des discussions sur la création d'une plateforme unique ont progressé entre Eandis, ORES, Infrax et Sibelga, si bien que le 22 septembre 2010, les quatre opérateurs ont signé un Memorandum of Understanding - ou protocole d'entente - qui prévoit la création d'une clearing house commune et uniforme pour la mi-2015, sur la base du MIG 6.

Ce développement en commun présentera non seulement des avantages en termes de réduction des coûts pour les quatre opérateurs mais sera également profitable aux fournisseurs d'énergie qui n'auront plus qu'un seul point de contact pour la quasi-totalité du territoire belge.

Cette nouvelle clearing house devrait se nommer Atrias, en référence à l'atrium de la Rome antique, la cour intérieure centrale donnant accès à toutes les autres pièces de la maison. Un beau symbole !

Un projet de nouveau siège social

Depuis la fin des années 1990, la structure organisationnelle mise en place en Région wallonne pour la distribution d'électricité et de gaz naturel dans le secteur mixte a toujours visé l'optimisation et la cohérence de fonctionnement. La libéralisation du secteur et la création d'ORES ont complété ce processus.

Toujours dans cette perspective d'optimisation, le Comité de direction d'ORES a proposé en 2010 et le Conseil d'administration d'ORES a ensuite décidé:

- de regrouper sur trois sites ses services centralisés opérationnels : Namur (en rachetant les installations d'Elia présentes sur ce site), Strépy-Bracquegnies près de La Louvière et Aye sur le territoire de la commune de Marche-en-Famenne;
- de regrouper sur un seul site les services informatiques, à savoir à Louvain-la-Neuve;
- de construire un nouveau siège social regroupant pour l'essentiel l'ensemble des services dits de support.

Cette décision ne modifie en rien l'organisation des équipes techniques chargées des services d'exploitation et de travaux, qui sont structurées géographiquement en sept régions dans un souci de proximité avec les clients : Tournai-Mouscron (région Wallonie picarde), Mons-La Louvière, Charleroi, Brabant wallon, Namur, Luxembourg et Liège.

Le choix pour l'implantation du nouveau siège social s'est porté sur le site de l'Aéropôle de Gosselies, à proximité de Charleroi. La proposition faite aux Conseils d'administration des GRD mixtes a été de poursuivre la politique qui a prévalu pour les sites de Aye et Strépy, à savoir l'achat et la construction en copropriété des installations abritant exclusivement des services centralisés.

Réseaux de distribution électrique de la Ville de Liège : un dossier en évolution

Pour évoquer ce dossier, il est utile de procéder à un bref retour en arrière. En 2001, la Ville de Liège a proposé l'Association Liégeoise d'Électricité (devenue entre-temps Tecteo) comme gestionnaire du réseau de distribution d'électricité de l'ensemble de la ville, alors que ce rôle était dévolu jusque-là à l'intercommunale mixte Intermosane pour le centre-ville. Depuis lors, ce dossier faisait l'objet d'un litige entre Intermosane, Tecteo, la Ville de Liège, ORES et Electrabel.

À la fin 2010, après plusieurs réunions de concertation, un document de travail décrivant le schéma d'un accord entre les différentes parties prenantes a été mis sur la table. Un accord de principe est intervenu entre ces parties sur ce schéma global de solution qui couvre l'ensemble des aspects financiers, juridiques, humains et opérationnels.

Ce schéma prévoit bien entendu les contacts requis avec les régulateurs et les administrations compétentes. Il requiert évidemment l'accord explicite des organes des cinq parties concernées. Cet accord doit encore être formalisé en 2011 sous forme d'un protocole d'accord liant les différentes parties. Dès à présent, des groupes de travail mixtes ORES/Tecteo ont été constitués dans les différents domaines d'activité cités ci-dessus. Ces groupes ont pour mission de préparer la réalisation de l'accord et dès la signature de la convention, d'entrer dans la phase active de sa mise en place.

INFORMATIONS LÉGALES ET FINANCIÈRES

Mesdames, Messieurs,

Conformément à la loi et aux statuts, nous avons l'honneur de vous faire rapport sur les activités de notre société durant son second exercice social, et soumettons à votre approbation le bilan, le compte de résultats au 31 décembre 2010 et les annexes.

Il est à noter qu'il s'agit du premier exercice d'ORES portant sur 12 mois et au cours duquel aucun apport de branche ou acquisition n'a été observé.

1. Exposé fidèle sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de la société, ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes

ELÉMENTS DU BILAN AU 31/12/2010

ACTIF

Les immobilisations financières d'un montant de 5.596.911,01 € sont constituées :

- d'un portefeuille titres de 4.077 parts sociales de la S.P.R.L. N-allo pour une valeur de 407.700,00 €.
- d'un portefeuille titres de 964.839 parts sociales de la S.C.R.L. Index'is pour une valeur de 910.588,66 €.
- d'un portefeuille titres de 510 parts sociales de la S.A. IGC pour une valeur de 28.409,76 €.
- de garanties locatives (460.090,50 € pour des bâtiments loués sur le site de Loyers et 36.199,00 € pour des bâtiments loués à Louvain-La-Neuve).
- d'une avance des associés à Index'is de 2.100.000,00 €.
- d'une avance à Telewal de 1.653.623,00 € (dont le remboursement a été confirmé au 30 juin 2013).
- de cautions diverses pour 5.300,00 €.

Les stocks et commandes en cours s'élèvent à 21.751.880,55 € et sont localisés sur tout le territoire de la Wallonie, l'essentiel étant concentré au magasin d'approvisionnement de Aye. L'examen approfondi réalisé en janvier 2011 a permis de confirmer les conclusions du précédent examen, à savoir, après avoir procédé à quelques contrôles physiques importants, de constater l'existence et l'application de règles en matière de réductions de valeurs des marchandises obsolètes.

Les créances commerciales, 36.884.043,53 €, correspondent à la balance clients et aux créances douteuses (peu nombreuses et complètement provisionnées) et ne comportent pas de créances anciennes significatives devant faire l'objet de réductions de valeurs.

Les autres créances sont constituées essentiellement des soldes sur les comptes courants des GRD (61.486.456 €). Le reliquat est représenté principalement de la prime énergie de la Région wallonne à récupérer auprès des GRD (142.958 €), de l'avance permanente faite à l'organisme FAC/FAV et des avances au personnel (303.100 €), du solde de TVA à récupérer sur les opérations du mois de décembre 2010 (478.153 €), du solde TVA à récupérer sur les factures en provenance de l'étranger (4.149 €) ainsi que du montant estimé d'impôt à récupérer sur les versement anticipés (346.611 €), soit un total de 62.762.936,56 €.

Les placements, pour un montant total de 38.152.020,93 €, ont été réalisés conformément aux décisions du Conseil d'administration visant à mettre en place une politique prudente dans ce cadre. Les placements en SICAV ING, Fortis et CBC représentent un montant de 16.487.706,13 € (l'évolution à la baisse par rapport au montant au 31 décembre 2009 s'explique par le paiement par les gestionnaires de réseaux de distribution de la redevance de voirie gaz et le paiement des acomptes sur dividendes), tandis que les placements à terme sur compte Dexia représentent respectivement des montants de 738.809,03 € et 20.925.505,77 €.

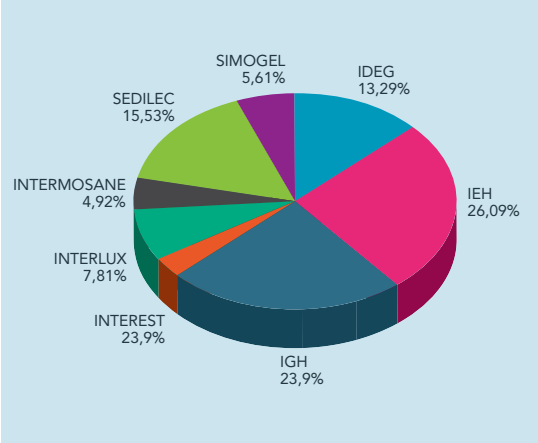
Les valeurs disponibles, 22.683.435,55 €, regroupent les liquidités détenues en comptes à vue et dans les fonds sociaux.

Les comptes de régularisation à l'actif, 927.401,58 €, représentent principalement la provision pour

intérêts à recevoir sur placements bancaires (239.288 €), et les loyers payés d'avance (478.328 €). Les montants à provisionner dans le cadre de la provision départs anticipés étant devenus marginaux, ce programme se terminant au 31 décembre 2010, la provision qui existait au 31 décembre 2009 a été éliminée.

PASSIF

Le capital à l'issue de l'exercice 2010 est identique au capital au 31 décembre 2009 et s'élève à 457.560,00 €. Il est détenu par les gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Intermosane, Sedilec et Simogel et réparti entre eux selon le pourcentage suivant :



La provision de 1.444.654,32 € pour départs anticipés et régime de 59 ans qui était reprise dans le poste «Pensions et obligations similaires» au 31 décembre 2009 a été, comme évoqué précédemment, supprimée, portant le poste «Pensions et obligations similaires» à zéro.

Les dettes commerciales de 57.852.699,91 € correspondent à la balance fournisseurs, aux factures et factures à recevoir et ne comportent pas de dettes particulières faisant l'objet de contestations.

Les dettes financières, 18.809.548,81 € représentent la dette bancaire.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 39.472.949,14 € reprennent :

- Parmi les dettes fiscales : le solde de précompte professionnel à payer (déclaration de décembre 2010 pour 803.546 €), le solde de précompte mobilier à payer sur les intérêts liés aux comptes courants des GRD (197.723 €) ainsi que l'estimation de l'impôt des sociétés lié à l'année 2010 (44.541 €).
- Parmi les dettes salariales et sociales : les soldes dus sur primes (3.267.232 €), rémunérations (heures supplémentaires et bonus, soit 7.766.062 €), ONSS (10.730.643 €), suite aux régularisations de fin d'exercice, ainsi que de la provision pour pécule de vacances à payer en 2010 (16.476.612 €) et diverses cotisations annuelles (Inami, ONSS).

Les autres dettes 65.363.936,80 € représentent essentiellement le solde des comptes courants envers les GRD (63.256.773 €), envers le personnel (via les fonds sociaux pour 1.697.039 €) et quelques recettes en attente de régularisation (217.939 €).

Les comptes de régularisation au passif reprennent notamment la provision servant à couvrir les rentes à payer aux agents ayant prestés pour les intercommunales mixtes de TVD (6.056.737 €).

ELÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTATS AU 31/12/2010

Le Chiffre d'affaires s'élève à 517.078.927 €. Il représente les frais portés en compte aux GRD. Le solde des ventes et prestations (5.329.496 € sur les 522.408.423 € de ce poste) est représenté par les autres produits d'exploitation, contenant principalement les récupérations sur les frais de personnel mais aussi les récupérations sur l'ensemble des refacturations liées aux conventions conclues par la société.

Pour rappel, le résultat d'ORES au 31 décembre 2010 est nul, justifié par le principe qui veut que l'activité de gestion de réseaux est effectuée, à prix de revient, par ORES pour les gestionnaires de réseau de distribution mixtes wallons.

Les biens et services divers, pour 216.576.628 € sont représentés pour une grande partie par les travaux d'investissements et d'exploitation et les rétribu-

tions de tiers (honoraires de N-allo, des avocats, d'Index'is ou encore les rétributions payées à Electrabel dans le cadre des services prestés par ITS). Le solde est constitué de frais relatifs au charroi, loyers et charges locatives, frais postaux, de représentation, de formation,…

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 227.944.583 €.

Les provisions pour risques et charges représentent la reprise de la provision pour départs anticipés (1.444.654 €).

Les autres charges d'exploitation (274.869 €) reprennent essentiellement le précompte immobilier sur les cabines qui n'ont pas encore fait l'objet d'un acte de transfert vers les GRD.

Les charges financières comprennent les intérêts sur les comptes courants des GRD (pour 1.318.236 €) et des frais de banque (soit un total de 1.464.192 €).

Les impôts, 4.518.292 €, représentent les versements anticipés réalisés pour couvrir l'impôt 2010 (4.344.541 €), ainsi que le précompte mobilier lié aux intérêts sur placements réalisés (173.752 €).

Les produits financiers de 1.637.944 € sont constitués par des intérêts sur les placements (1.149.249 €), de la plus-value réalisée sur la vente des SICAV (488.610 €) et d'autres produits financiers divers.

Un montant de 346.611 € à recevoir de l'administration est enregistré à titre de régularisation d'impôts sur les revenus 2009 pour l'exercice d'imposition 2010.

PRINCIPAUX RISQUES ET INCERTITUDES

Depuis 2009, ORES est l'opérateur chargé de l'exploitation des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel des gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons (ci-après les GRD), à savoir Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Intermosane, Sedilec et Simogel. ORES et l'ensemble de ces GRD mixtes constituent un groupe économique cohérent pour lequel une analyse consolidée des risques et incertitudes est réalisée annuellement.

1. Risques réglementaires et régulatoires

- La transposition des premières directives européennes relatives au marché de l'énergie dans les lois et décrets belges a déterminé le cadre légal applicable à la distribution d'énergie en Wallonie. Les nouvelles directives adoptées le 13 juillet 2009 au niveau européen ('Troisième Paquet Énergie'), qui auraient du être transposées dans le droit belge pour le 3 mars 2011, devraient avoir plus que probablement un impact régulatoire sur la future organisation et fonctionnement du marché de l'énergie.

- Le Gouvernement wallon a adopté en 2009 sa Déclaration de politique régionale 2009-2014 intitulée «Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire» dont un chapitre est consacré à l'Énergie avec pour objectif de «consommer moins et de développer les énergies renouvelables dans un marché transparent et accessible à tous». La mise en œuvre de certains aspects de cette déclaration pourrait amener à des modifications de la législation régionale du marché.

- L'Arrêté royal du 2 juin 2008 concernant les prescriptions minimales de sécurité de certaines anciennes installations électriques sur les lieux de travail imposent des mises en conformité qui ont des conséquences financières importantes endéans les 20 prochaines années. Un recours au Conseil d'État a été introduit par Synergrid, la fédération des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel. En parallèle, ORES poursuit la concertation avec le Ministre concerné.

- La principale source du revenu des GRD est la rémunération équitable fixée par la loi, et plus précisément par les Arrêtés royaux tarifaires pluriannuels du 2 septembre 2008. Cette rémunération sera influencée chaque année, positivement ou négativement, d'une part par l'évolution des paramètres annuels (par exemple, l'évolution du taux des obligations linéaires (OLO) ou les volumes d'énergie transitant sur les réseaux) et d'autre part par les soldes des exercices déterminés et contrôlés par la CREG (notamment par les actifs ou passifs régulatoires tels que leur comptabilisation est présentée dans les règles d'évaluation). Quant à ORES, elle s'est engagée

à travailler pour les GRD en bon père de famille, dans les règles de l'art et à prix de revient.

2. Risques opérationnels

Risques d'exploitation

- L'entrée en vigueur du décret relatif à l'information, la coordination et l'organisation des chantiers sous, sur ou au-dessus des voiries ou cours d'eau voté par le Parlement wallon le 30 avril 2009, était prévue pour le 1er janvier 2011. Vu le nombre important d'arrêtés d'exécution à promulguer, ORES et les GRD ont entrepris en 2010 des contacts avec les instances concernées en concertation avec les autres impétrants. Compte tenu des conséquences potentielles de ce décret sur la planification et la coordination des travaux réalisés par ORES (et les autres impétrants), ainsi que sur la cartographie, il était essentiel de mener une action coordonnée. Cette action a conduit à l'élaboration de la «Charte wallonne des impétrants pour la sécurité et la coordination des chantiers en domaine public» qui a été signée début mars 2011.

- Un avant-projet de lignes directrices en matière d'indemnisation des clients finals a été communiqué à ORES par la CWaPE en décembre 2010. Cet avant-projet porte notamment sur les matière suivantes : retard de raccordement, non-conformité des fournitures, coupures suite à une erreur administrative. Le document est étudié par les services de l'entreprise qui remettra un avis juridique en 2011 sur la base d'arguments techniques.

- L'arrêté du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public du 30 mars 2006 prévoit que, en concertation avec la CWaPE et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux de distribution sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement de compteur à budget (CàB) valable sur l'ensemble du territoire. Ce système devait permettre, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du CàB dans chaque commune à compter du 1er janvier 2007. Ce système a été mis en place et est géré par ORES sur le territoire des GRD mixtes wallons : outre dans les bureaux d'accueil ORES et certains CPAS, les clients peuvent aussi recharger la carte de leur CàB dans les cabines téléphoniques publiques. Belgacom ayant averti ORES que le système actuel ne pourrait plus être supporté après le 1er janvier 2013, ORES a initié en 2010 un projet pour pourvoir à son remplacement.

Risques technologiques

- L'augmentation du nombre d'installations de production décentralisée d'électricité, ainsi que les objectifs ambitieux imposés par le Conseil Européen de mars 2007, sont source de réflexions et d'incertitudes sur les spécificités auxquelles devront répondre les réseaux de distribution de demain.

- S'il est une certitude dans les défis technologiques auxquels les GRD sont confrontés, c'est bien celle de l'intelligence à intégrer dans les réseaux, compte tenu de l'explosion du nombre d'informations à véhiculer, avec en perspective la redéfinition technique des réseaux. Smart meters, smart grids, participation active du client tantôt consommateur, tantôt producteur, sont des sujets d'actualité qu'ORES et les GRD analysent aujourd'hui.

- L'incertitude actuelle quant aux standards imposés par les autorités pour le déploiement généralisé des compteurs intelligents justifie d'autant plus les expériences-pilotes qu'ORES réalise depuis la fin 2010 à Marche-en-Famenne et à Nivelles. Ces projets portent sur l'installation de 1.250 compteurs électriques et 250 compteurs gaz dits intelligents. Ils permettront de confirmer les hypothèses arrêtées dans un business plan, de mesurer la qualité de différents réseaux de communication (courant porteurs, GPRS,…) et d'identifier les adaptations à réaliser au niveau des raccordements individuels.

- Pour faire face au risque nouveau du ''hacking'' du réseau de communication, des études de protection des données sont également en cours.

- Enfin, dans le cadre du Smart Grid, ORES est membre fondateur de l'asbl européenne «EDSO for Smart Grids» .

Risques environnemental

- La mise en œuvre du décret du 5 décembre 2008 relatif à la gestion des sols pourrait justifier certaines dépenses liées à l'assainissement de certains sites pollués. Dans ce contexte, ORES prend les mesures appropriées en matière de prévention des pollutions de sol et d'information quant à l'existence d'une pollution. Les décisions peuvent aller jusqu'à l'assainissement en cas de pollution avérée du sol, au regard des valeurs de référence fixées en annexe de ce décret.

Risques de litiges juridiques

- Le risque de litiges juridiques est inhérent aux activités d'ORES et des GRD. Le cas échéant, des provisions adéquates ont été ou seront réalisées pour couvrir ce risque.

Risques IT

- Afin d'améliorer son efficacité et réduire les risques informatiques, ORES a décidé de renforcer son département Informatique:
  - par une profonde réorganisation des équipes informatiques,
  - par la mise en place de nouveaux processus de gouvernance et de gestion,
  - par le recrutement de nouvelles compétences informatiques (architectes, analystes et chefs de projet).

Risque RH

- Un nombre important d'engagements a été réalisé en ORES ces dernières années – plus d'une personne par jour ouvrable – suite à l'inversion de la pyramide des âges de l'entreprise, ainsi qu'aux nouvelles missions confiées aux GRD notamment en matière d'obligations de service public. Pour faire face à ses besoins, et dans un contexte difficile de pénurie de certains profils principalement techniques, ORES a finalisé en 2010 l'implémentation d'un plan d'action permettant d'optimiser sa politique de recherche de talents.

Risques en matière de Sécurité et Bien-être

- L'importance du nombre d'engagements des dernières années requiert l'adoption et le suivi rigoureux d'un plan de formation des nouveaux engagés, y compris au travers d'un système de parrainage permettant aux jeunes de découvrir la réalité du terrain en compagnie de collègues plus anciens. Pour qu'ils se familiarisent avec les différents matériels utilisés, des configurations-types ont été installées dans les centres d'exploitation et les centres de formation ; les nouveaux engagés peuvent y visualiser et manœuvrer les équipements hors tension.

- Quelle que soit l'activité dans l'entreprise, ORES considère qu'il est crucial que son personnel ait en permanence à l'esprit les impératifs de prévention et le respect des prescriptions en matière de santé et de sécurité afin de limiter les risques d'accident et d'incident sur le lieu de travail. Dans ce cadre, l'entreprise met en œuvre un plan d'action revu annuellement.

- En 2010, l'entreprise a également arrêté son Plan global de Prévention pour la période 2010-2015.

- Enfin, le centre de formation de Strépy-Bracquegnies a étendu ses capacités de formation en électricité.

Risques liés aux mécanismes de contrôle interne

- Les processus internes ont une influence sur les résultats de l'entreprise et doivent être contrôlés. Le renforcement du département Audit en 2009 a permis de remplir intégralement les missions d'évaluation interne à la demande du Comité de Direction en 2010. Ce travail, en liaison avec le Comité d'Audit et les certificateurs externes, s'intègre dans le planning de couverture de l'ensemble des processus et entités d'ORES via les audits de certification, les audits opérationnels et les audits de conformité. Le Comité de Direction d'ORES délègue à ses membres la responsabilité de piloter ces processus, afin de veiller à leur efficacité et à leur amélioration permanente. L'ensemble de cette politique de contrôle interne a débouché en novembre 2010 sur la recertification ISO:9001 (version 2008) de toutes les activités d'ORES et ce, pour une période de trois ans.

3. Risques financiers

Risque de crédit

- Aucun emprunt n'a été souscrit par ORES. L'encours est comptabilisé dans les GRD. La ligne de crédit court terme, souscrite par ORES et non utilisée à ce jour, a été renouvelée fin 2010 pour une période d'un an.

Risques de taux d'intérêts

- Une modification des taux d'intérêt peut avoir un impact sur les charges financières. Pour réduire ce risque au minimum, les GRD et ORES appliquent une politique de financement qui cherche à atteindre un équilibre optimal entre taux d'intérêt fixes et variables. En outre, des instruments financiers de couverture sont utilisés pour couvrir les évolutions incertaines. La politique de financement tient compte de la différence de durée de vie des emprunts et de durée de vie des actifs.

Instruments dérivés

- En vue de maîtriser le risque de taux, les GRD utilisent des instruments financiers dérivés tels que des swaps de taux d'intérêt (taux court terme vers taux long terme) ainsi que des CAP de taux d'intérêt. Par l'intermédiaire d'ORES, la gestion de la dette et les données du marché sont suivies attentivement grâce à l'acquisition d'un logiciel spécialisé.

Risques de patrimoine et de liquidité

- ORES et les GRD ont poursuivi et renforcé les actions spécifiques de recouvrement des créances échues.
- La gestion de la trésorerie de tous les GRD mixtes wallons est opérée par ORES. Cette mutualisation leur permet de limiter les risques de marché, de structure de patrimoine et de liquidité. De plus, le Conseil d'administration d'ORES a décidé de restreindre les placements à des produits sans risque de type produits de trésorerie, comptes à terme... auprès de quatre grandes banques. Les GRD opèrent dans un secteur régulé; tous les coûts liés à la politique de financement sont couverts par l'enveloppe régulatoire.

2. Données sur les évènements importants survenus après la clôture de l'exercice

«Néant»

3. Indications sur les circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la société

«Néant»

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

«Néant»

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

«Néant»

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

«Néant»

7. Toutes les informations qui y doivent être insérées en vertu du Code des sociétés

«Néant»

8. L'utilisation des instruments financiers par la société

ORES centralise les liquidités pour le compte des GRD, et dispose à ce titre de comptes courants envers ces derniers, qui en cas de besoin de fonds, ne s'exposent dés lors pars au risque de prix, au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de trésorerie.

Le Conseil d'administration d'ORES a décidé de restreindre les placements à des produits sans risque de type produits de trésorerie, comptes à terme, etc. auprès de quatre grandes banques.

Bilan après répartition

Actif

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actifs immobilisés	20/28	5.596.911	1.806.789
Immobilisations financières	28	5.596.911	1.806.789
Entreprises liées	280/1	28.410	28.410
- Participations	280	28.410	28.410
Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	282/3	3.418.289	1.318.289
- Participations	282	1.318.289	1.318.289
- Créances	283	2.100.000	
Autres immobilisations financières	284/8	2.150.213	460.090
- Créances et cautionnements en numéraire	285/8	2.150.213	460.090
Actifs circulants	29/58	183.161.719	253.923.470
Stocks et commandes en cours d'exécution	3	21.751.881	21.123.451
Stocks	30/36	21.751.881	21.123.451
- Approvisionnements	30/31	21.751.881	21.123.451
Créances à un an au plus	40/41	99.646.980	61.554.431
Créances commerciales	40	36.884.044	26.002.999
Autres créances	41	62.762.937	35.551.432
Placements de trésorerie	50/53	38.152.021	161.635.322
Autres placements	51/53	38.152.021	161.635.322
Valeurs disponibles	54/58	22.683.436	7.844.592
Comptes de régularisation	490/1	927.402	1.765.675
TOTAL DE L'ACTIF	20/58	188.758.630	255.730.259

Passif

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Capitaux propres	10/15	457.560	457.560
Capital	10	457.560	457.560
Capital souscrit	100	457.560	457.560
Provisions et impôts différés	16		1.444.654
Provisions pour risques et charges	160/5		1.444.654
Pensions et obligations similaires	160		1.444.654
Dettes	17/49	188.301.070	253.828.045
Dettes à un an au plus	42/48	181.499.135	246.413.528
Dettes financières	43	18.809.549	
- Etablissement de crédit	430/8	18.809.549	
Dettes commerciales	44	57.852.700	50.789.637
- Fournisseurs	440/4	57.852.700	50.789.637
Dettes fiscales, salariales et sociales	45	39.472.949	37.010.812
- Impôts	450/3	1.045.810	1.349.474
- Rémunérations et charges sociales	454/9	38.427.139	35.661.339
Autres dettes	47/48	65.363.937	158.613.079
Comptes de régularisation	492/3	6.801.935	7.414.516
TOTAL DU PASSIF	10/49	188.758.630	255.730.259

Compte de résultats

[montants en €]

		CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Ventes et prestations		**70/74**	**522.408.423**	**487.558.553**
Chiffre d'affaires		70	517.078.928	479.864.795
Autres produits d'exploitation		74	5.329.495	7.693.758
Coût des ventes et des prestations		**60/64**	**518.410.494**	**482.859.108**
Approvisionnements et marchandises		60	75.077.583	67.208.984
- Achats		600/8	75.706.013	64.780.065
- Stocks: réduction (augmentation)	(+)/(-)	609	-628.430	2.428.919
Services et biens divers		61	216.576.628	206.196.041
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-)	62	227.944.538	210.056.666
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales : dotations (reprises)	(+)/(-)	631/4	-18.470	
Provisions pour risques et charges : dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-)	635/7	-1.444.654	-740.089
Autres charges d'exploitation		640/8	274.870	137.506
Bénéfice (Perte) d'exploitation	**(+)/(-)**	**9901**	**3.997.929**	**4.699.445**
Produits financiers		**75**	**1.637.944**	**2.217.605**
Produits des immobilisations financières		750		1.503.257
Produits des actifs circulants		751	1.637.859	713.651
Autres produits financiers		752/9	84	697
Charges financières		**65**	**1.464.192**	**1.992.116**
Charges des dettes		650	1.320.895	1.989.209
Autres charges financières		652/9	143.297	2.907
Bénéfice (Perte) courant(e) avant impôts	**(+)/(-)**	**9902**	**4.171.681**	**4.924.933**
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	**(+)/(-)**	**9903**	**4.171.681**	**4.924.933**
Impôts sur le résultat	**(+)/(-)**	**67/77**	**4.171.681**	**4.924.933**
Impôts		670/3	4.518.292	4.924.933
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales		77	346.611	

Annexe

État des immobilisations financières [montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES LIÉES - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8391P	XXXXXXXXXX	28.410
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8391	28.410	
Plus-values au terme de l'exercice	8451P	XXXXXXXXXX	
Réductions de valeur au terme de l'exercice	8521P	XXXXXXXXXX	
Montants non appelés au terme de l'exercice	8551P	XXXXXXXXXX	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**280**	**28.410**	
ENTREPRISES LIÉES - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**281P**	XXXXXXXXXX	

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392P	XXXXXXXXXX	1.318.289
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392	1.318.289	
Plus-values au terme de l'exercice	8452P	XXXXXXXXXX	
Réductions de valeur au terme de l'exercice	8522P	XXXXXXXXXX	
Montants non appelés au terme de l'exercice	8552P	XXXXXXXXXX	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**282**	**1.318.289**	
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**283P**	XXXXXXXXXX	
Mutation de l'exercice			
- Additions	8582	2.100.000	

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
AUTRES ENTREPRISES - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8393P	XXXXXXXXXX	
Plus-values au terme de l'exercice	8453P	XXXXXXXXXX	
Réductions de valeur au terme de l'exercice	8523P	XXXXXXXXXX	
Montants non appelés au terme de l'exercice	8553P	XXXXXXXXXX	
AUTRES ENTREPRISES - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**285/8P**	XXXXXXXXXX	460.091
Mutation de l'exercice			
- Additions	8583	1.690.122	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**285/8**	2.150.213	

Participations et droits sociaux détenus dans d'autres entreprises

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

	DROITS SOCIAUX DÉTENUS DIRECTEMENT		DONNÉES EXTRAITES DES DERNIERS COMPTES ANNUELS DISPONIBLES			
	Nombre	%	Comptes annuels arrêtés au	Code devise	Capitaux propres	Résultat net
					(+) ou (-) (en unités)	
N-ALLO BE 0466.200.311 Société coopérative à responsabilité limitée Chaussée de Louvain 658 1030 Schaerbeek BELGIQUE			31.12.09	€	4.949.331	168.542
Ordinaires	4.077	14				
I.G.C. BE 0476.108.068 Société anonyme Avenue Alexandre Fleming 1 6220 Fleurus BELGIQUE			31.12.09	€	50.100	-5.605
Ordinaires	510	51				
INDEXIS BE 0477.884.257 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Bruxelles BELGIQUE			31.12.09	€	3.287.439	0
Ordinaires	964.839	30				

Placement de trésorerie - Autres placements

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actions et parts	51	16.487.706	75.184.852
Valeur comptable augmentée du montant non appelé	8681	16.487.706	75.184.852
Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit	53		86.450.470
Avec une durée résiduelle ou de préavis			
- d'un mois au plus	8686		86.450.470
Autres placements de trésorerie non repris ci-avant	8689	21.664.315	

Comptes de régularisation

	EXERCICE
Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important	
Prime de couverture sur stock option	166.131
Intérêts à recevoir sur placements	239.288
Charges à reporter	41.223
Loyers payés d'avance	480.759

État du capital

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Capital social			
Capital souscrit au terme de l'exercice	100P	XXXXXXXXXX	457.560
Capital souscrit au terme de l'exercice	100	457.560	

	CODES	MONTANTS	NOMBRE D'ACTIONS
Catégories d'actions			
Actions ordinaires		457.560	2.460
Actions nominatives	8702	XXXXXXXXXX	2.460
Actions au porteur et/ou dématérialisées	8703	XXXXXXXXXX	

	CODES	MONTANT NON APPELÉ	MONTANT APPELÉ NON VERSÉ
Capital non libéré			
Capital non appelé	101		XXXXXXXXXX
Capital appelé, non versé	8712	XXXXXXXXXX	

Structure de l'actionnariat de l'entreprise à la date de clôture de ses comptes, telle qu'elle résulte des déclarations reçues par l'entreprise

IDEG : 13,293% - 327 parts	INTERLUX : 7,805% - 192 parts
IEH : 26,097% - 642 parts	INTERMOSANE : 4,919% - 121 parts
IGH : 23,902% - 588 parts	SEDILEC : 15,528% - 382 parts
INTEREST : 2,846% - 70 parts	SIMOGEL : 5,610% - 138 parts

100% - 2.460 parts

État des dettes et comptes de régularisation du passif

	CODES	EXERCICE
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES		
Impôts		
Dettes fiscales non échues	9073	1.001.269
Dettes fiscales estimées	450	44.541
Rémunérations et charges sociales		
Autres dettes salariales et sociales	9077	38.427.139

	EXERCICE
COMPTES DE RÉGULARISATION	
Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important	
Provisions liées au personnel	6.795.546
Commission sur fonds non levés/ligne de crédit	6.389

Résultats d'exploitation

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Chiffre d'affaires net			
Ventilation par catégorie d'activité			
- Gestionnaire de réseaux		517.078.928	479.864.795
Ventilation par marché géographique			
- Belgique		517.078.928	479.864.795
CHARGES D'EXPLOITATION			
Travailleurs inscrits au registre du personnel			
Nombre total à la date de clôture	9086	2.374	2.257
Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	9087	2.306	2.201
Nombre d'heures effectivement prestées	9088	3.345.752	3.165.439
Frais de personnel			
Rémunérations et avantages sociaux directs	620	120.491.595	123.321.195
Cotisations patronales d'assurances sociales	621	39.400.637	34.667.694
Primes patronales pour assurances extralégales	622	43.209.315	28.449.703
Autres frais de personnel	623	10.117.212	7.743.483
Pensions de retraite et de survie	624	14.725.779	15.874.589
Provisions pour pensions et obligations similaires			
Dotations (utilisations et reprises) (+)/(-)	635	-1.444.654	-740.089
Réductions de valeur			
Sur créances commerciales			
- Reprises	9113	18.470	
Provisions pour risques et charges			
Constitutions	9115		
Utilisations et reprises	9116	1.444.654	740.089
Autres charges d'exploitation			
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	640	267.965	137.494
Autres	641/8	6.905	12
Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise			
Nombre total à la date de clôture	9096	25	25
Nombre moyen calculé en équivalents temps plein	9097	29,4	21,7
Nombre d'heures effectivement prestées	9098	48.190	42.812
Frais pour l'entreprise	617	993.146	856.768

Résultats financiers et exceptionnels

	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
RÉSULTATS FINANCIERS		
Autres produits financiers		
Ventilation des autres produits financiers		
- Divers	84	697
Ventilation des autres charges financières		
Divers	1.840	2.907
Commission de gestion	107.363	
Commission sur ligne de crédit sur fonds non levés	33.960	

Impôts et taxes

	CODES	EXERCICE
IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT		
Impôts sur le résultat de l'exercice	9134	4.518.292
Impôts et précomptes dus ou versés	9135	4.473.752
Suppléments d'impôts estimés	9137	44.541

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS			
Taxes sur la valeur ajoutée, portées en compte			
À l'entreprise (déductibles)	9145	67.311.987	64.265.049
Par l'entreprise	9146	90.422.217	90.428.671
Montants retenus à charge de tiers, au titre de			
Précompte professionnel	9147	40.174.295	38.172.545
Précompte mobilier	9148	197.723	

Droits et engagements hors bilan

LITIGES IMPORTANTS ET AUTRES ENGAGEMENTS IMPORTANTS

Garanties reçues des fournisseurs pour la bonne exécution des travaux : 7.793.062,91€

Relations avec les entreprises liées et les entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES LIÉES			
Immobilisations financières	280/1	28.410	28.410
Participations	280	28.410	28.410
Créances sur les entreprises liées	9291	61.486.456	
A un an au plus	9311	61.486.456	
Dettes	9351	63.256.773	
A un an au plus	9371	63.256.773	
Résultats financiers			
Produits des actifs circulants	9431	456.620	
Charges des dettes	9461	1.318.236	
ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	282/3	3.418.289	3.418.289
Participations	282	1.318.289	1.318.289
Autres créances	9282	2.100.000	
Créances	9292	33.692	31.327
À un an au plus	9312	33.692	31.327
Dettes	9352	552.480	423.500
À un an au plus	9372	552.480	423.500

Relations financières avec

	CODE	EXERCICE
LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS, LES PERSONNES PHYSIQUES OU MORALES QUI CONTRÔLENT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT L'ENTREPRISE SANS ÊTRE LIÉES À CELLE-CI OU LES AUTRES ENTREPRISES CONTRÔLÉES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR CES PERSONNES		
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	9503	600.038
LE OU LES COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)		
Émoluments du (des) commissaire(s)	9505	10.268

Bilan social

État des personnes occupées [Travailleurs inscrits au registre du personnel]

TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL	CODES	1.TEMPS PLEIN [exercice]	2. TEMPS PARTIEL [exercice]	3. TOTAL (T) OU EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP) [exercice]	3P. TOTAL (T) OU EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP) [exercice précédent]
Au cours de l'exercice et de l'exercice précédent					
Nombre moyen de travailleurs	100	2.112	207	2.306 (ETP)	2.201 (ETP)
Nombre effectif d'heures prestées	101	3.112.009	233.743	3.345.752 (T)	3.165.439 (T)
Frais de personnel	102	194.157.803	19.060.957	213.218.759 (T)	210.056.666 (T)
Montant des avantages accordés en sus du salaire	103	XXXXXXX	XXXXXXX	(T)	(T)

	CODES	1.TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
À la date de clôture de l'exercice				
Nombre de travailleurs inscrits au registre du personnel	105	2.159	215	2.326
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	1.978	213	2.144
Contrat à durée déterminée	111	181	0	181
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112	0	2	1
Contrat de remplacement	113			
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	1.673	87	1.741
- de niveau primaire	1200	0	0	0
- de niveau secondaire	1201	1.375	84	1.442
- de niveau supérieur non universitaire	1202	105	3	106
- de niveau universitaire	1203	193	0	193
Femmes	121	486	128	585
- de niveau primaire	1210	0	0	0
- de niveau secondaire	1211	407	101	483
- de niveau supérieur non universitaire	1212	31	12	41
- de niveau universitaire	1213	48	15	61
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	198	10	206
Employés	134	1.961	205	2.120
Ouvriers	132			
Autres	133			

Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise

	CODES	1. PERSONNEL INTÉRIMAIRE	2. PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE L'ENTREPRISE
Au cours de l'exercice			
Nombre moyen de personnes occupées	150	29,4	
Nombre d'heures effectivement prestées	151	48.190	
Frais pour l'entreprise	152	993.146	

Tableau des mouvements du personnel au cours de l'exercice

	CODES	1.TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
ENTRÉES				
Nombre de travailleurs inscrits au registre du personnel	205	268	2	269
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	210	127	2	128
Contrat à durée déterminée	211	141	0	141

	CODES	1.TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
SORTIES				
Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite au registre du personnel au cours de l'exercice	305	143	10	150,8
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	310	94	9	101
Contrat à durée déterminée	311	49	1	49,8
Par motif de fin de contrat				
Pension	340	42	4	45
Prépension	341	15	0	15
Licenciement	342	20	1	20,9
Autre motif	343	66	5	69,9
- Dont : le nombre de personnes qui continuent, au moins à mi-temps, à prester des services au profit de l'entreprise comme indépendants	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	1.451	5811	525
Nombre d'heures de formation suivies	5802	79.022	5812	20.235
Coût net pour l'entreprise	5803	9.191.476	5813	2.510.374
- dont coût brut directement lié aux formations	58031	14.978.182	58131	3.994.374

RAPPORT DU COMMISSAIRE-RÉVISEUR

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions légales et statutaires, nous avons l'honneur de vous faire rapport dans le cadre du mandat de commissaire sur le second exercice social de la société. Le rapport inclut notre opinion sur les comptes annuels ainsi que les mentions et informations complémentaires requises.

Attestation sans réserve des comptes annuels

Nous avons procédé au contrôle des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2010, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à 188.758.630 € et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de 0 € (zéro EUR).

L'établissement des comptes annuels relève de la responsabilité de l'organe de gestion. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs ; le choix et l'application de règles d'évaluation appropriées ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels sur la base de notre contrôle. Nous avons effectué notre contrôle conformément aux dispositions légales et selon les normes de révision applicables en Belgique, telles qu'édictées par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes de révision requièrent que notre contrôle soit organisé et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

Conformément aux normes de révision précitées, nous avons tenu compte de l'organisation de la société en matière administrative et comptable ainsi que de ses dispositifs de contrôle interne. Nous avons obtenu de l'organe de gestion et des préposés de la société les explications et informations requises pour notre contrôle. Nous avons examiné par sondages la justification des montants figurant dans les comptes annuels. Nous avons évalué le bienfondé des règles d'évaluation et le caractère raisonnable des estimations comptables significatives faites par la société ainsi que la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, les comptes annuels clos le 31 décembre 2010 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de la société, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Mentions et informations complémentaires

L'établissement et le contenu du rapport de gestion, ainsi que le respect par la société du Code des sociétés et des statuts, relèvent de la responsabilité de l'organe de gestion.

Notre responsabilité est d'inclure dans notre rapport les mentions et informations complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation des comptes annuels :

- Le rapport de gestion traite des informations requises par la loi et concorde avec les comptes annuels. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la description des principaux risques et incertitudes auxquels la société est confrontée, ainsi que de sa situation, de son évolution prévisible ou de l'influence notable de certains faits sur son développement futur. Nous pouvons néanmoins confirmer que les renseignements fournis ne présentent pas d'incohérences manifestes avec les informations dont nous avons connaissance dans le cadre de notre mandat.
- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou du Code des sociétés. L'affectation des résultats proposée à l'assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.

Bruxelles, le 12 mai 2011.

S.C.P.R.L. **Alain SERCKX**, commissaire
Représentée par son gérant **Alain Serckx**,
réviseur d'entreprises.

Coordination
Service Communication d'ORES

Illustrations
Olivier Delvigne
«Olivier Delvigne Photography»
Alain Pierot
«Vanden Berghe & Partners»
Jonathan Legros
«Photothèque ORES»

Conception et mise en pages
Cible Communication sa

Impression
Imprimerie Massoz

Éditeur responsable
Jean-Michel Brebant
ORES, Service Communication,
avenue des Dessus de Lives, 6,
5101 Loyers

ORES

OPÉRATEUR DES RÉSEAUX GAZ & ÉLECTRICITÉ

Avenue Jean Monnet 2, 1348 Louvain-la-Neuve

Service clientèle : 078/15.78.01

Dépannage : 078/78.78.00

Odeur de gaz : 0800/87087

ORES intervient au nom et pour le compte des gestionnaires de réseaux de distribution :

IDEG IEH IGH INTERLUX

INTERMOSANE INTEREST SEDILEC SIMOGEL