





ORES - Rapport annuel 2011

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 générale	5
ORES en un coup d'œil	6
Aujourd'hui et demain : jalons et perspectives	10
Message du Président du Conseil d'administration et de l'Administrateur délégué	12
Organes de gestion et de contrôle	16
Rapport d'activités	19
Le contexte institutionnel, législatif et financier	20
Au cœur des métiers d'ORES	26
Au service du client : vers une meilleure accessibilité	36
Les missions de service public	40
Perspectives	44
Informations légales et statutaires	49
Rapport de gestion	50
Comptes annuels 2011	56
Rapport du Commissaire-réviseur	70





PRÉSENTATION GÉNÉRALE





ORES en un coup d'œil

- ▶ **ORES** est une entreprise de droit privé comptant aujourd'hui plus de **2.300 collaborateurs**. Elle a pour mission d'**exploiter**, d'**entretenir** et de **développer** les **réseaux de distribution** par lesquels l'**électricité** et le **gaz naturel** parviennent aux consommateurs finals dans **198 communes** de Wallonie. Elle mène cette mission pour le compte des gestionnaires de réseau de distribution du secteur mixte, les intercommunales Ideg, IEH, IGH, Interlux, Interrosane, Interest, Sedilec et Simogel.
- ▶ ORES accorde l'**accès à ces réseaux** aux différents 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 réseau de distribution 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 gestionnaire de réseau. 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.
- ▶ Dans le cadre de ses activités, ORES permet chaque jour à environ **2,8 millions de personnes** de bénéficier d'un **approvisionnement fiable et sûr** en électricité et/ou en gaz naturel.

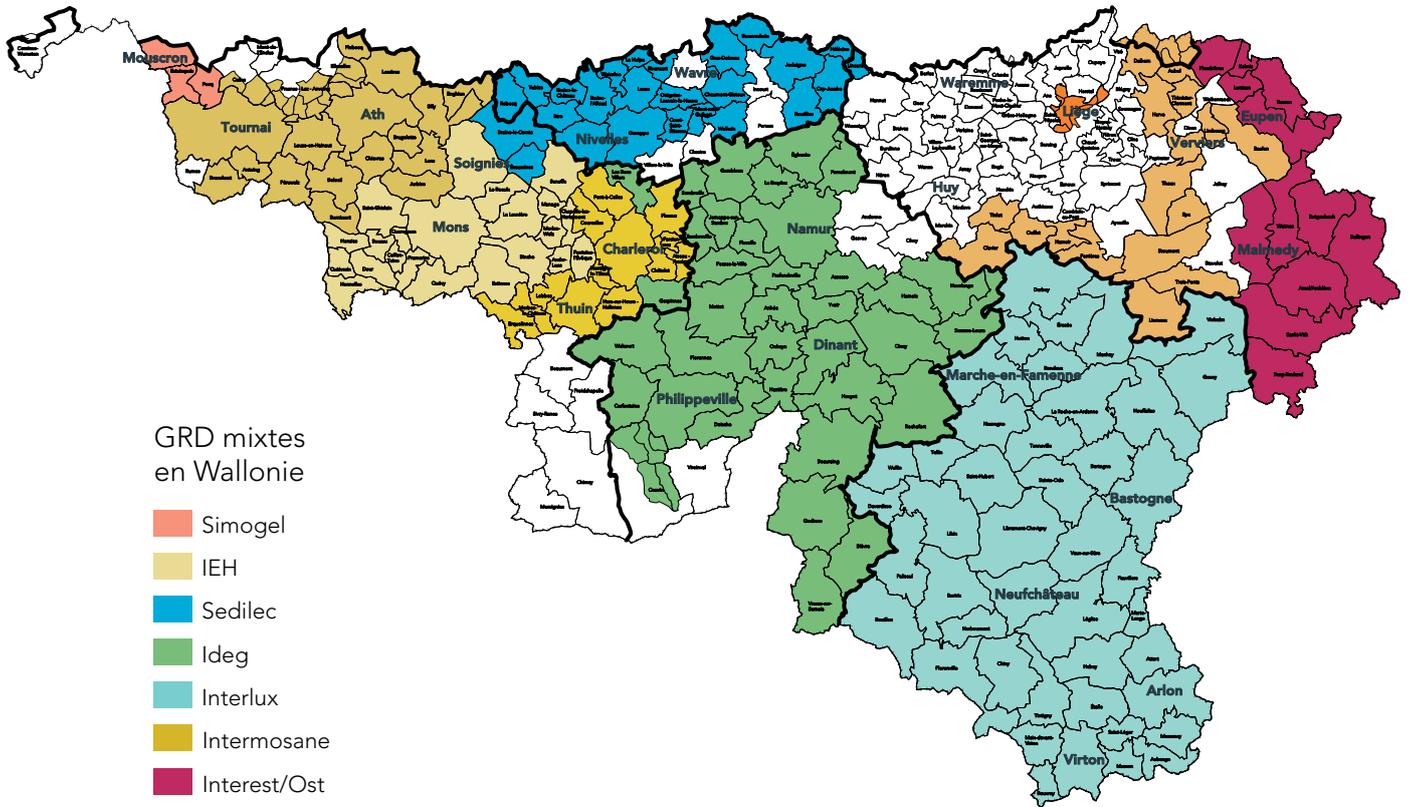
TERRITOIRE D'ACTIVITÉ

Qu'il s'agisse d'électricité et/ou de gaz naturel, les habitants de 198 communes peuvent compter sur les services d'ORES pour la gestion des réseaux qui permettent leur approvisionnement en énergie.

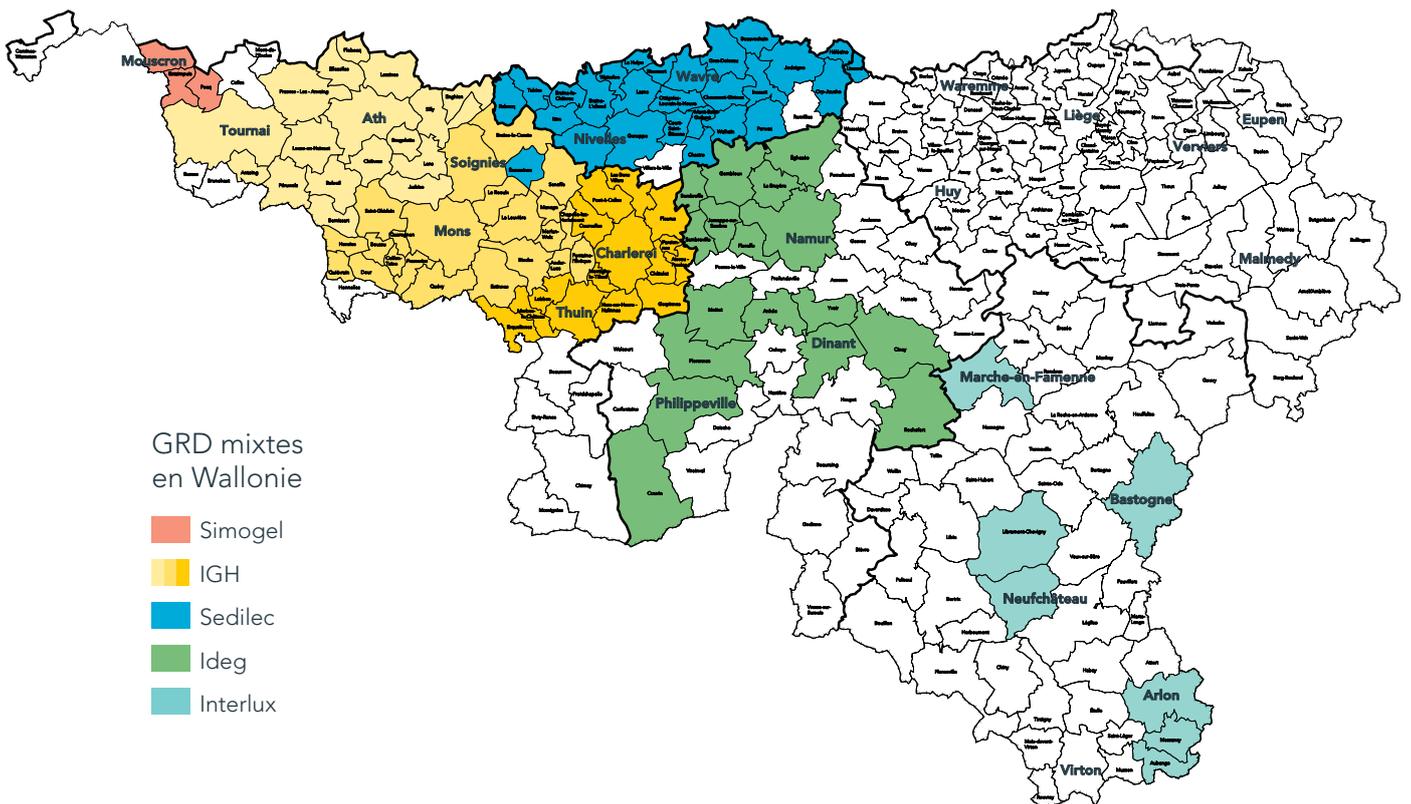
Les **deux cartes ci-contre** présentent les communes où ORES est active pour chacune des énergies concernées. Les zones colorées correspondent aux territoires des gestionnaires de réseau de distribution qui ont confié la gestion de leurs installations à notre entreprise. Les services d'ORES n'interviennent pas dans les communes non colorées, hormis accords spécifiques.



Zone d'activité d'ORES pour l'électricité



Zone d'activité d'ORES pour le gaz naturel



DONNÉES MARQUANTES - EXERCICE 2011 (chiffres à fin décembre)

Gestionnaires de réseau de distribution (GRD)

Nombre de communes desservies	198
Longueur du réseau électricité	49.927 km
Longueur du réseau gaz naturel	9.561 km
Nombre total de points de fourniture (EAN actifs et inactifs) en électricité	1.426.081
Nombre total de points de fourniture (EAN actifs et inactifs) en gaz naturel	510.087
Quantité totale d'électricité distribuée	11.336.552 MWh
Quantité totale de gaz naturel distribuée	13.006.927 MWh

Missions de service public pour le compte des GRD

Nombre de clients protégés fournis en électricité	13.746
Nombre de clients protégés fournis en gaz naturel	5.956
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...)	12.943
Nombre de compteurs à budget actifs en électricité (sur un total de 78.370 compteurs installés)	37.077
Nombre de compteurs à budget actifs en gaz naturel (sur un total de 21.849 compteurs installés)	14.551
Nombre de points d'éclairage public communal gérés par ORES	431.000

Chiffres financiers et sociaux

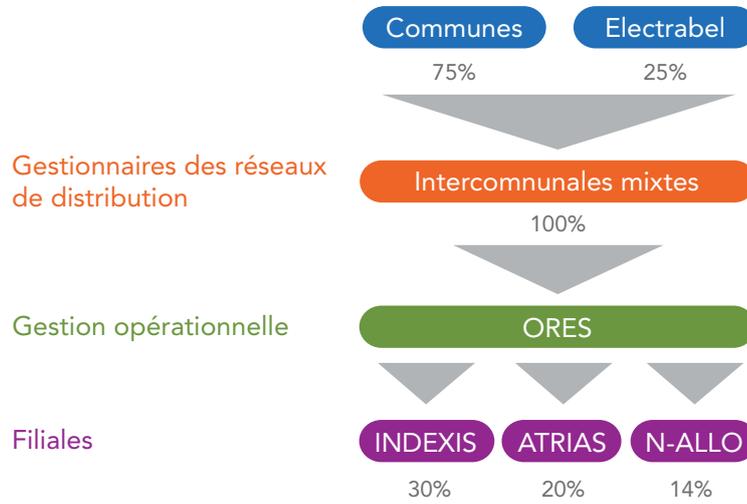
Chiffre d'affaires d'ORES	542 M€
Total du bilan d'ORES	267 M€
Chiffre d'affaires consolidé des gestionnaires de réseau de distribution mixtes	926 M€
Total des bilans consolidés des gestionnaires de réseau de distribution mixtes	3.634 M€
Nombre de travailleurs actifs (exprimé en ETP)	2.319

Investissements pour le compte des GRD

Investissements bruts (électricité, gaz naturel et autres)	263 M€
--	--------



STRUCTURE ACTIONNAIRE





Aujourd'hui et demain

JALONS 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 l'Association européenne pour la promotion 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. La distinction reçue s'accompagne d'une somme d'argent qui a été intégralement reversée à l'asbl GAB (Groupement d'aide aux brûlés).
- ▶ Le 11 février, ORES et l'IFAPME, l'Institut wallon chargé notamment de la formation en alternance, concluent une convention de partenariat. L'accord prévoit 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 1^{er} 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 concluent 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.
- ▶ Le 10 mai, ORES lance son premier programme de billets de trésorerie. Objectif pour l'entreprise : diversifier ses modes de financement court terme et pouvoir lever un maximum de 250 millions d'euros auprès des marchés financiers pour le compte de ses actionnaires, les huit gestionnaires de réseau mixtes wallons.
- ▶ À la mi-mai, ORES et trois autres sociétés de distribution (Sibelga, Eandis et Infrax) constituent ensemble une société dénommée Atrias. Elle vise la mise en place, à l'horizon 2015, d'une « clearing house » fédérale qui permettra un échange plus fluide des informations



entre fournisseur et gestionnaires de réseau dans le cadre des marchés de l'électricité et du gaz.

- ▶ Au cours du 1^{er} semestre 2011, ORES prépare la réalisation des opérations prévues dans le Memorandum of Understanding du 3 novembre 2008 et son avenant. Ces opérations, planifiées pour et réalisées le 30 juin 2011, impliquent pour les gestionnaires de réseau de distribution mixtes wallons des réductions de fonds propres et le rachat d'une partie des parts détenues par Electrabel dans leur capital par les pouvoirs publics associés, de manière à permettre à ces derniers de détenir 75% de ce capital.
- ▶ Le 18 octobre, le Conseil d'administration d'ORES désigne Fernand Grifnée en tant que futur successeur de Jacques Hugé au poste d'Administrateur délégué et président du Comité de direction de l'entreprise.

PERSPECTIVES ET DÉFIS 2012

- ▶ Le 15 février, Claude Desama, Président du Conseil d'administration d'ORES, donne une conférence au Cercle de Wallonie à Namur, sur le thème « Le secteur de l'énergie à la croisée des chemins ». Il y évoque les grands défis auxquels le secteur est confronté, notamment dans le contexte du nécessaire développement des énergies renouvelables. Des questions fondamentales sont abordées, en particulier en matière de financement des politiques futures.

- ▶ Fin février, la nouvelle mouture du site www.ores.net est en ligne. Plus pratique, plus convivial et plus intuitif, le site est aussi davantage adapté à une communication efficace avec les clients. Une campagne publicitaire de trois semaines, en radio et sur la toile, accompagne ce lancement. Dans la foulée, ORES se dote d'une page Facebook à la fin mars. Une nouvelle étape est ainsi franchie sur la voie d'une meilleure accessibilité aux services d'ORES pour les clients.
- ▶ Confrontée au défi du recrutement, ORES se doit de se montrer innovante. Durant la dernière semaine de mars, l'entreprise organise les « ORES Job Days ». Ces rencontres permettent à des candidats potentiels à un emploi d'électricien ou d'électromécanicien de découvrir l'entreprise et de faire valoir leurs talents lors de courts entretiens, selon la formule du « job dating ».
- ▶ Dans une perspective d'amélioration continue, un portefeuille d'une vingtaine de projets est en cours de développement au sein de l'entreprise. Ils ont notamment pour objectif d'améliorer la manière dont les clients accèdent aux services d'ORES, de renforcer l'efficacité de plusieurs applications informatiques ou encore d'accroître la qualité des données et de réduire le volume des pertes en réseaux.



La nouvelle mouture du site web d'ORES a été mise en ligne fin février 2012.

www.ores.net

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

ORES À LA CROISÉE DES CHEMINS

En 2011, ORES et les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) ont sans doute été confrontés à encore plus d'incertitudes que par le passé : incertitudes économiques, financières, politiques, réglementaires... En toile de fond de nos activités, on retrouve régulièrement le vœu exprimé de manière quasi-unanime de voir baisser les prix de l'énergie pour le consommateur, avec souvent, le secteur de la distribution en ligne de mire comme si il prélevait une sorte de dîme responsable précisément de la hausse quasi-continue des prix. Pour comprendre pourquoi il n'en est rien, il faut rappeler les défis auquel le secteur et ORES doivent faire face.

Le **premier défi** concerne la **maîtrise des coûts** et le **prix à payer** par le consommateur. L'optimisation des coûts est en cours depuis plusieurs années et la création d'ORES en tant qu'opérateur unique pour les GRD mixtes en fut le dernier point d'orgue. Certes, tout est toujours perfectible et ORES s'y emploie. Encore faut-il ne pas charger la barque des gestionnaires de réseau en leur imposant davantage d'obligations de service public qui, nécessairement, se répercuteront dans les tarifs.

Si la rémunération des capitaux investis par les communes et les partenaires privés peut paraître excessive à certains, il faut savoir qu'elle prend en compte les règles du marché et qu'elle est déterminée in fine par le régulateur. Par ailleurs, n'est-il pas légitime que les actionnaires communaux, majoritaires dans le capital des GRD, puissent être rémunérés au niveau auquel un investisseur privé s'attendrait ?

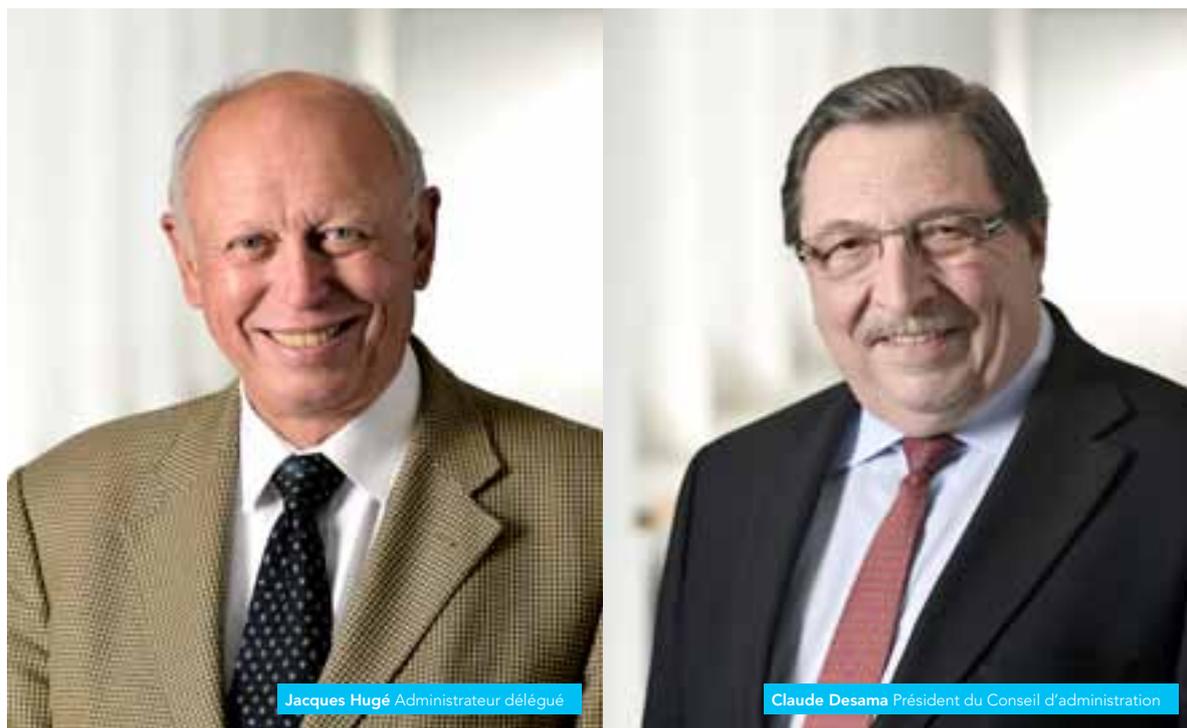
«Ce n'est pas parce que c'est difficile que nous n'osons pas, mais c'est parce que nous n'osons pas que c'est difficile». Sénèque

La société au sens large s'est exprimée majoritairement et de façon claire sur le déploiement des énergies renouvelables et l'augmentation de l'efficacité énergétique. Ce choix n'est pas neutre quant au prix à payer par le consommateur. Les investissements à consentir dans les réseaux et la diminution des consommations font que le **juste prix** n'est pas synonyme de prix le plus bas.

Cela nous conduit au **deuxième défi**, celui des **équipements**. Qui a véritablement conscience aujourd'hui de la nécessité de renforcer la capacité d'absorption des réseaux de distribution et, surtout, leur gestion intelligente au fur et à mesure du développement des énergies renouvelables ?

À un modèle stable fondé sur la fourniture de l'électricité à partir d'outils de production centralisés, se substitue peu à peu un modèle où, à côté des fournitures stables, le réseau doit accueillir des flux aléatoires tant dans le temps qu'en quantité. Il faut donc faire face à des pointes et à des creux qui ne relèvent pas du régime de consommation bien connu et donc prévoir des marges de sécurité plus importantes que nécessaires. Au-delà de l'adaptation des infrastructures, il est indispensable de concevoir une gestion intelligente du réseau pour apporter les réponses adéquates au moment voulu : c'est le « smart grid », le réseau intelligent, qui associe des technologies issues du génie électrique et des télécommunications.

ORES se prépare à cette révolution technologique en menant des expériences-pilotes qui servent de champ d'observation : à Marche-en-Famenne, Nivelles, Flobecq ou encore dans le projet de la « boucle



Jacques Hugé Administrateur délégué

Claude Desama Président du Conseil d'administration

de l'Est », mais aussi en soutenant la recherche-développement via le financement de la chaire « Smart grids, smart metering » au sein de la Faculté polytechnique de l'Université de Mons.

Une gestion intelligente du réseau ouvre aussi des perspectives d'utilisation plus efficace de l'énergie via les compteurs adaptés au smart metering et donc des opportunités intéressantes pour les entreprises qui pourront gérer au mieux leur consommation et donc réduire leur coût. L'expérience des « smart parks » menée dans deux zonings industriels en collaboration avec les intercommunales de développement économique devrait à cet égard fournir des enseignements utiles.

Nous savons que ces innovations technologiques vont, à terme, bouleverser le secteur ; il faut donc dès maintenant penser au financement de ces nouveaux chantiers que le régulateur régional nous invite d'ores et déjà à ouvrir.

Troisième défi, et non des moindres, celui du **financement** : comment assurer le financement d'une gestion intelligente des réseaux et des investissements liés aux infrastructures ? L'enjeu est de taille, car il en va non seulement du succès de la transition énergétique en fonction des objectifs environnementaux, mais surtout de la continuité de fourniture aux clients finals.

ORES se doit donc de développer sa stratégie financière propre. Dans ce cadre, l'entreprise a déjà innové en lançant des programmes de billets de trésorerie à court et à moyen terme, mais aussi en augmentant ses capacités d'autofinancement au détriment des dividendes distribués.

Il faudra aller plus loin cependant et s'ouvrir au marché obligataire afin de collecter nous-mêmes l'épargne nécessaire aux investissements. Le dossier est en cours et notre ambition est d'émettre dès 2013 des obligations, comme le fait déjà Eandis en Flandre.

Comme chaque année, nous plaidons pour une relation sereine avec les régulateurs. Les années 2013 et 2014 seront deux années de transition pendant lesquelles le niveau des tarifs sera celui appliqué en 2012. Le régulateur régional reprendra le flambeau pour les aspects tarifaires. La cohérence entre investisseurs, coûts, OSP, tarifs, qualité de service, gestion de la production décentralisée sera aussi assurée. Nous nous en réjouissons car une **stabilité réglementaire** est indispensable au bon fonctionnement du marché et au développement des activités d'ORES.

Enfin, dernier dossier, celui du **regroupement futur** des **GRD**. Tout d'abord, rappelons qu'il est faux de croire qu'un GRD unique pourrait conduire à des économies d'échelle telles qu'il induirait une baisse des coûts et donc des tarifs. Et cela pour une raison simple : les réorganisations successives opérées dans le passé et, en finalité, la création d'ORES ont déjà permis de mettre en commun les services liés au principal centre de coûts, à savoir la gestion des réseaux.

En réalité, les avantages nombreux d'une structure unique de la gestion des réseaux sont d'un tout autre ordre. Citons-en quatre principalement :

- a) Le financement futur de la distribution par des voies autonomes et, a fortiori, la participation d'un partenaire privé seraient grandement facilités par la création d'un GRD unique qui offrirait plus de garanties auprès des investisseurs et des analystes financiers.
- b) La gouvernance interne serait considérablement améliorée par la simplification des relations entre le GRD unique et son opérateur.
- c) La constitution d'un GRD impliquerait un tarif unique pour l'électricité et le gaz naturel qui concernerait pas moins de 80% de consommateurs wallons. Ainsi serait établie la péréquation tarifaire et donc la solidarité entre les consommateurs que n'avaient pas instaurées les décrets de 2001 et 2003.
- d) Le choix politique, bien plus qu'économique, de fusion des GRD mixtes serait un geste fort qui renforcerait le poids des distributeurs dans le paysage énergétique et consoliderait le nécessaire dialogue avec le régulateur régional et le gouvernement wallon dans la définition d'une politique globale qui fait aujourd'hui défaut.

Par ailleurs, l'ancrage communal des GRD, a fortiori s'ils sont regroupés en une entité unique, représente en soi un plus en termes de démocratie et de relation avec le citoyen au regard de modèles technocratiques qui ont démontré leurs limites. Cette réforme garantirait à la fois l'autonomie communale dans le secteur et le financement futur des investissements tout en permettant la péréquation tarifaire. C'est cette perspective que nous appelons de nos vœux.



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 neuf reprises, les 18 janvier, 8 février, 29 mars, 10 mai, 9 juin, 20 septembre, 18 octobre, 8 novembre et 13 décembre 2011.

Les administrateurs sont :

- ▶ Claude DESAMA, Président*
- ▶ Christophe DISTER, Vice-Président*
- ▶ Sophie DUTORDOIR* Vice-Présidente (à partir du 18.10.2011)
- ▶ Anne VEREECKE, Vice-Présidente*
- ▶ Denis BARTH*
- ▶ Christophe BOMBLED* (jusqu'au 31.03.2011)
- ▶ Willy BORSUS* (à partir du 09.06.2011)
- ▶ Daniel BURNOTTE*
- ▶ Fabian COLLARD*
- ▶ Marc DEBOIS*
- ▶ Renaud DEGUELDRE*
- ▶ Didier DONFUT* (à partir du 09.06.2011)
- ▶ Paul FICHEROULLE*
- ▶ Fernand GRIFNÉE (jusqu'au 18.10.2011)
- ▶ Jean-Pierre HANSEN
- ▶ Jacques HUGÉ, Administrateur délégué**
- ▶ Philippe KNAEPEN*
- ▶ Philippe LIBIEZ* (jusqu'au 16.05.2011)
- ▶ Raymond MARÉCHAL*

- ▶ Guy PETIT*
- ▶ Luc RIGAUX*
- ▶ Marc SIEUX*
- ▶ Philippe VANBEVER

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 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002.

Le Comité s'est réuni à sept reprises, les 8 février, 29 mars, 10 mai, 9 juin, 13 septembre, 18 octobre et 8 novembre 2011.

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

- ▶ Claude DESAMA, Président
- ▶ Denis BARTH
- ▶ Daniel BURNOTTE
- ▶ Marc DEBOIS
- ▶ Renaud DEGUELDRE
- ▶ Christophe DISTER
- ▶ Didier DONFUT
- ▶ Raymond MARECHAL
- ▶ Anne VEREECKE

* Administrateur indépendant en ORES au sens de l'article 2, 20° du décret Electricité 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.



3. COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Ce Comité s'est réuni à cinq reprises, les 15 février, 24 mai, 9 juin, 4 octobre et 6 décembre 2011.

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 29 mars, 9 juin et 18 octobre 2011.

Les membres de ce Comité sont :

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

4. COMITÉ D'AUDIT

Ce Comité s'est réuni à quatre reprises, les 4 avril, 10 mai, 13 septembre et 6 décembre 2011. 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 (jusqu'au 18.10.2011)
- ▶ Philippe VANBEVER, Président (à partir du 18.10.2011)
- ▶ Denis BARTH
- ▶ Renaud DEGUELDRE
- ▶ Raymond MARÉCHAL
- ▶ Luc RIGAUX

5. COMITÉ D'ÉTHIQUE

Ce Comité s'est réuni à trois reprises, les 29 mars, 20 septembre et 13 décembre 2011.

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 (jusqu'au 31.03.2011)
- ▶ Willy BORSUS (à partir du 9.06.2011)
- ▶ Daniel BURNOTTE
- ▶ Paul FICHEROULE
- ▶ Philippe LIBIEZ (jusqu'au 16.05.2011)
- ▶ Didier DONFUT (à partir du 9.06.2011)

6. 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 2011 de :

- ▶ Jacques HUGÉ, Président
- ▶ Christine DECLERCQ, Département Administration, Juridique et Assurances
- ▶ Philippe DEVAUX, Département Public Affairs et Communication
- ▶ Dominique HORLAIT, Département Infrastructures
- ▶ Inne MERTENS, Département Gestion du marché & Clientèle
- ▶ Dominique OFFERGELD, Département Finances & Controlling
- ▶ Etienne PONCELET (Département Ressources humaines jusqu'au 1.02.2011 - Gestion interne jusqu'au 31.03.2012)
- ▶ Chantal PONT, Département Ressources humaines (à partir du 1.02.2011)
- ▶ Christian TEFNIN, Département Technique (jusqu'au 30.09.2011)
- ▶ Benoît HOUSSARD, Département Technique (à partir du 1.10.2011)
- ▶ Eric VAN den RUL, Département Informatique.

Secrétaire : Francis GENNAUX



RAPPORT D'ACTIVITÉS





Le contexte institutionnel, législatif et financier

Dans l'exercice de ses missions, ORES est attentive 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 de ses actionnaires, les huit gestionnaires de réseau de distribution mixtes. 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.

CADRE RÉGULATOIRE

L'année 2011 a été particulièrement mouvementée sur le plan du cadre réglementaire dans lequel évolue ORES : adoption de la loi de transposition des directives européennes dites « Troisième paquet Énergie », organisation d'une consultation au sujet d'une nouvelle méthodologie tarifaire par le régulateur ou encore, accord de principe sur la régionalisation de la compétence en matière de tarifs de distribution. Ces trois points, qui s'influencent respectivement les uns les autres, sont présentés ci-après.

Transposition des directives européennes dites 'Troisième paquet Énergie'

Les directives électricité et gaz approuvées par le Parlement et le Conseil européen en juillet 2009 constituent le nouveau cadre légal européen. Elles devaient être transposées en droit belge pour le 3 mars 2011.



Au niveau fédéral, les travaux de transposition se sont poursuivis tout au long de l'année 2011. Après une approbation en première lecture le 15 avril 2011 et sur avis de la Commission européenne et du Conseil d'État, le Conseil des Ministres a adopté, le 20 juillet 2011, le projet de loi de transposition en deuxième lecture.

Dans cette version du texte, le législateur belge s'est limité à définir, sous forme de lignes directrices tarifaires, les grandes orientations des tarifs de distribution, sans pour autant fixer la méthodologie de calcul de ces tarifs. Dans l'esprit du Troisième paquet Énergie, cette compétence ainsi que celle d'approbation des tarifs de distribution sont attribuées exclusivement au régulateur fédéral, la CREG.

Dans un souci de transparence et avec la volonté de trouver le meilleur équilibre possible entre les intérêts des différentes parties prenantes, le projet de loi a été largement débattu lors d'auditions au Parlement.

Intermixt, l'établissement d'utilité publique chargé de la défense des intérêts des communes faisant partie des intercommunales mixtes de distribution, a été entendu à cette occasion. Ses représentants ont plaidé pour que le nouveau texte de loi ne remette pas en cause les tarifs en vigueur pour la période 2009-2012. En effet, ces tarifs ont été approuvés de manière irrévocable et les engagements financiers ont été pris dans ce contexte. En outre, en attendant que la régionalisation de la compétence tarifaire permette d'assurer la cohérence entre le court et le long terme et englobe l'ensemble des objectifs de la régulation, Intermixt a aussi plaidé pour une forme de sécurité juridique et régulatoire, pouvant se traduire par la prolongation des mêmes principes tarifaires de manière transitoire.

D'importantes critiques ont également été formulées à l'égard des projets d'arrêtés relatifs aux méthodes tarifaires en cours d'élaboration par la CREG. Intermixt a notamment regretté la volonté de la CREG d'adopter des méthodes tarifaires juste avant que ne soit fixé le cadre légal ; cette démarche risquant de donner lieu à un nouvel enchaînement de procédures judiciaires,

ainsi qu'à une situation chaotique et néfaste pour toutes les parties impliquées, en particulier pour les consommateurs. Il a également été souligné que l'adoption par la CREG de ses projets d'arrêtés compromettrait l'exercice par les Régions de leurs compétences, en se réservant la possibilité de prendre des mesures disproportionnées affectant les missions de service public, les investissements, la qualité de la fourniture et la sécurité. En outre, la pression à la baisse de la rémunération des fonds propres projetée par la CREG porterait préjudice au maintien et à l'attractivité des moyens financiers nécessaires pour réaliser les investissements. Il est crucial de pouvoir rémunérer correctement l'apport de moyens pour les années à venir : une éventuelle modification du mix énergétique – avec une part plus importante de la production d'électricité étant attribuée aux unités renouvelables décentralisées - sera lourde de conséquences pour les investissements d'ORES et des gestionnaires du réseau de distribution, notamment dans le domaine des réseaux intelligents.

À l'issue de ces auditions, les 15 et 22 décembre 2011, le Parlement et le Sénat ont voté le projet de loi transposition du Troisième paquet Énergie. Cette loi a été publiée le 11 janvier 2012 et est entrée en application le 21 janvier 2012. En ce qui concerne les dispositions relatives aux tarifs de distribution, le texte est resté fidèle sur le fond à la version approuvée en deuxième lecture par le Conseil des Ministres.

Au niveau régional, un projet de texte est en cours d'élaboration par le Ministre de l'Énergie. Il devra être voté ensuite par le Gouvernement wallon, en vue d'une adoption par le Parlement wallon dans le courant de l'année 2012.

MÉTHODOLOGIE TARIFAIRE ET TARIFS 2013-2016

Anticipant sur la discussion à la Chambre du projet de loi de transposition contenant les lignes tarifaires auxquelles doit répondre la méthodologie de calcul des tarifs, la CREG a entamé le 15 septembre 2011, une consultation publique sur des projets d'arrêtés fixant les méthodes de calcul et établissant les conditions tarifaires de raccordement et d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel. Évoquant le principe de primauté du droit de l'Union, la CREG estime que depuis le 3 mars 2011, délai ultime de transposition du Troisième paquet Énergie en droit national, et suite à différents arrêts de la Cour constitutionnelle, de la Cour d'appel de Bruxelles ainsi qu'à un avis de la section de législation du Conseil d'État, elle ne doit plus appliquer la législation nationale en vigueur, car celle-ci n'est plus en phase avec le droit de l'Union européenne.

Appliqués tels quels, les projets d'arrêtés proposés par la CREG seraient d'application immédiate et s'appliqueraient déjà pour la fixation des soldes d'exploitation de l'exercice 2010.

Pour ce qui concerne les tarifs, ces projets d'arrêtés prévoiraient :

- ▶ une simplification de la structure tarifaire,
- ▶ une période régulatoire de 4 ans, débutant le 1^{er} janvier 2013,
- ▶ des tarifs constants sur cette période.

Ces projets d'arrêtés auraient aussi pour conséquence une baisse des revenus des gestionnaires de réseau de distribution (GRD) et principalement de la rémunération des capitaux investis et ce, vu la modification radicale de certains paramètres de calcul. La CREG utiliserait par ailleurs un modèle de minimisation des coûts très contraignant, imposant des mesures importantes d'efficacité et de productivité à ORES. Ces mesures seraient complétées par un plafond sur le revenu total ; celui-ci ne pouvant dépasser le niveau de 2010. L'inefficacité mesurée d'ORES et des GRD devrait être entièrement résorbée en 2016, au rythme de 25% par année (¼ en 2013, ½ en 2014 et ¾ en 2015).



Dans sa réponse à la consultation du 14 octobre 2011, ORES s'est livrée à une analyse critique, article par article, des projets d'arrêtés de la CREG. La procédure de consultation de la CREG a été analysée au regard de l'esprit des directives européennes quant au respect des principes d'accountability et notamment, de transparence et de motivation. Son fondement juridique a été analysé sur base de la législation en vigueur à ce moment, ainsi que sur la base du projet de loi de transposition approuvé en deuxième lecture par le conseil des Ministres. La méthode et les paramètres de fixation de la rémunération des capitaux investis pro-



posés par la CREG ont en outre fait l'objet d'une analyse détaillée et d'une comparaison avec les pratiques de pays voisins.

Face aux nombreuses interrogations que soulevait la partie des projets d'arrêtés relative au modèle d'évaluation comparative des coûts (modèle dit DEA), la CREG a initié une consultation séparée dédiée à cette problématique. Une séance d'information publique s'est tenue durant laquelle la CREG a présenté son modèle d'évaluation des coûts. Respectant le délai fixé par la CREG, ORES a répondu le 13 janvier 2012 à la consultation pour le compte des gestionnaires de réseau de distribu-

tion mixtes wallons dans un rapport très circonstancié.

ORES y analyse :

- ▶ le respect des lignes directrices tarifaires contenues dans la loi du 8 janvier 2012,
- ▶ l'intégration du modèle d'évaluation des coûts dans un cadre réglementaire global,
- ▶ les aspects méthodologiques de la spécification du modèle, et enfin
- ▶ la qualité des données utilisées.

Dans ce cas également, ORES a formulé ses remarques sur la base d'enseignements tirés des pays qui constituent les meilleures pratiques en la matière.

Cette première consultation se veut « *une feuille de route méthodologique destinée à l'implémentation d'une analyse comparative régulatoire afin de supporter la méthodologie tarifaire de la CREG, y compris à long terme* » et devrait être logiquement suivie d'une série de consultations/concertations avec les GRD afin d'aboutir au modèle final dans le courant de l'année 2012.

Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, la CREG n'avait pas encore donné de suite aux réponses aux consultations sur les projets d'arrêtés et sur le modèle d'évaluation comparative des coûts, ni communiqué sa méthodologie nécessaire à l'élaboration de la proposition tarifaire 2013-1016.

Transfert de compétences du fédéral vers le régional

Il faut rappeler que la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 octroie aux Régions la compétence en matière de distribution d'énergie, mais maintient dans le giron de l'État fédéral la compétence en matière de tarifs. Un accord institutionnel relatif à la sixième réforme de l'État a été conclu le 11 octobre 2011. Il prévoit le transfert aux Régions de la compétence tarifaire pour les réseaux de distribution, hormis les réseaux ayant une fonction de transport, même s'ils ont une tension nominale égale ou inférieure à 70.000 volts.

ACTUALITÉS ET PERSPECTIVES FINANCIÈRES

Politique de financement

Au cours de l'exercice 2011, ORES et ses actionnaires, les gestionnaires de réseau de distribution mixtes wallons, ont arrêté une politique de financement et diversifié leurs sources de financement.

Les principes fixés sont les suivants :

- ▶ durée de financement de 20 ans, avec possibilité de financer au maximum un quart de l'endettement total du GRD par des financements de minimum cinq ans ;

- ▶ utilisation de taux long terme, avec possibilité de financer au maximum un cinquième de l'endettement total du GRD par le recours à des taux court terme ;
- ▶ priorité au financement par emprunt ordinaire, avec examen d'autres moyens de financement à pouvoir appliquer à partir de 2013 ;
- ▶ recours aux produits dérivés uniquement dans un but de couverture d'emprunts existants.

De plus, ORES a mis en place un premier programme de billets de trésorerie. Ce programme, d'un montant maximal de 250 millions d'euros et d'une durée de 10 ans, a été émis avec garantie des GRD. Les premières émissions ont eu lieu en mai 2011 avec pour objectif de couvrir, à court terme et dans l'attente d'une consolidation à long terme, les réductions de fonds propres des GRD pratiquées en juin 2011, ainsi que leurs investissements. La consolidation long terme s'effectue via le lancement d'emprunts bancaires classiques par les GRD.

Par ailleurs, les tensions sur le marché interbancaire ont obligé ORES à entamer une réflexion sur l'accélération de la mise en place d'autres moyens de financement. Une seconde ligne de crédit a été ouverte et la possibilité d'émettre des placements privés a été instaurée. Les billets de trésorerie, initialement limités à 365 jours maximum, ont été portés à une durée se situant entre trois et cinq ans.

Le marché financier étant toujours en crise, les instances d'ORES et des GRD ont décidé d'accélérer le recours direct au marché des capitaux et ce, afin de pouvoir assurer leur financement tout en évitant des hausses de coûts trop importantes. L'appel direct au marché ne peut cependant intervenir de manière opportune qu'à partir d'une taille critique, réalisée en ORES pour l'ensemble des GRD mixtes wallons. C'est pourquoi, lors des Conseils d'administration de février 2012, l'instauration d'un fonds de garantie par les GRD auprès d'ORES a été approuvée. Le principe étant que ces Conseils, sur la base d'une estimation des investissements à réaliser au cours des cinq prochaines années, approuvent l'engagement de garantir les outils de financement qui seront mis en place au sein d'ORES.



Marchés publics : mise en place d'un système de qualification

ORES est soumise à la législation sur les marchés publics. La réglementation en la matière et en particulier, l'Arrêté royal du 10 janvier 1996 relatif aux secteurs spéciaux (énergie, transport, services postaux), autorisent les entités adjudicatrices à publier un avis sur l'existence d'un système de qualification pour assurer la publicité et ensuite la mise en concurrence des marchés de fournitures, travaux et services.

Le système de qualification évite la publicité au niveau de chaque marché et permet de réduire les délais de passation des marchés. L'introduction d'un dossier de qualification par tout candidat, intéressé par l'obtention de marchés dans un domaine déterminé est autorisée de manière permanente ; le système de qualification contribue à augmenter la concurrence entre les candidats soumissionnaires qualifiés avec des effets positifs sur les prix.

En 2011, pour les travaux spécialisés et récurrents, ORES a opté pour la mise en place d'un système de qualification, qui présente les avantages ci-après :

- ▶ une diminution de la durée des procédures de passation des marchés dès qu'une première liste de candidats qualifiés existe ;
- ▶ une réduction des tâches administratives liées à la publicité et à l'analyse des candidatures marché par marché ;
- ▶ la qualification de tout nouveau candidat à tout moment, sans devoir attendre le prochain marché ;
- ▶ une plus grande souplesse pour modifier les règles qui régissent ces marchés ;
- ▶ une plus grande transparence dans le choix des entrepreneurs sélectionnés ;
- ▶ une solution au problème de l'obtention d'une nouvelle agrégation en cours de procédure de passation d'un marché, l'agrégation étant exigée lors du dépôt de dossier de qualification.

Pour les entrepreneurs, le système de qualification présente également quelques avantages :

- ▶ un accès permanent à la qualification sans devoir attendre un nouveau marché ;
- ▶ un allègement des tâches administratives liées à la sélection des candidats marché par marché ;
- ▶ une invitation systématique du pouvoir adjudicateur à remettre une offre pour des marchés pour lesquels ils ont été qualifiés ;
- ▶ la réduction des délais entre les dates de dépôt de l'offre et d'attribution d'un marché qui devrait avoir un effet positif sur les prix.



Au cœur des métiers d'ORES

Les réseaux de distribution appartenant aux GRD représentent un patrimoine considérable dont ORES assume la gestion et le développement au quotidien et sur le long terme. C'est véritablement le cœur des métiers de l'entreprise. Pour mener à bien ses missions, ORES s'organise aussi afin de faire face aux défis des ressources humaines, de la sécurité et de l'environnement.

ÉLECTRICITÉ

La totalité des réseaux de distribution d'électricité gérés par ORES en Wallonie représentent 20.379 kilomètres de lignes et de câbles en moyenne tension et 29.548 kilomètres en basse tension. Ces réseaux ont permis de distribuer un peu plus de 11,3 milliards de kilowattheures en 2011, principalement aux particuliers, aux entreprises et aux administrations. Besoin essentiel de l'économie, l'électricité est aujourd'hui indispensable à la vie quotidienne ; sa fourniture aux quelque 1,3 million de clients résidentiels, professionnels et entreprises raccordés au réseau est directement tributaire de l'efficacité, du professionnalisme et des compétences des équipes d'ORES.

Les services du département Infrastructures veillent à la construction, à l'entretien, aux réparations et aux dépannages des réseaux. En 2011, ces équipes ont une nouvelle fois fait la preuve de leur efficacité et de leur disponibilité. Le temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension pour des coupures planifiées atteint en moyenne 39 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES. 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 sensiblement améliorées : alors qu'en 2010, il fallait en moyenne un peu plus de trois heures pour qu'un problème signalé en basse tension soit résolu, le temps moyen est revenu à deux heures en 2011. Il faut rappeler toutefois que l'année 2010 avait été marquée par plusieurs événements météorologiques exceptionnels (tempêtes, chutes de neige) qui avaient influencé les résultats à la hausse.

En parallèle aux activités quotidiennes d'exploitation des infrastructures, des équipes de spécialistes ont en charge la gestion du réseau dans la durée. Il est indispensable 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.



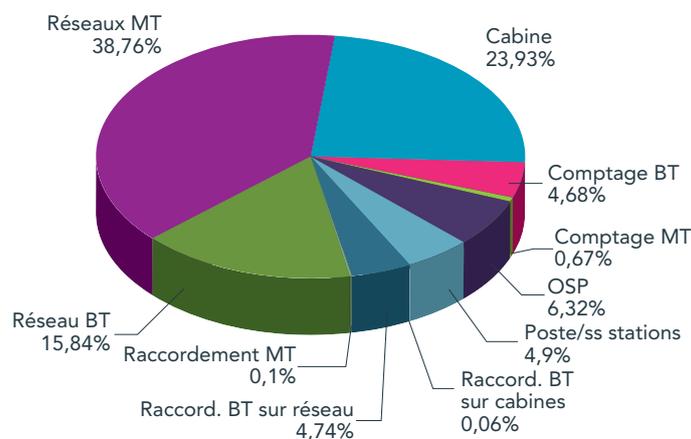
Investissements

En 2011, près de 165 millions d'euros ont été investis dans les réseaux électriques gérés par ORES. Plus de 53% 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 réglementations environnementales ou encore par la vétusté du matériel. Parfois aussi, plusieurs de ces éléments se conjuguent pour présumer aux décisions d'investissement.

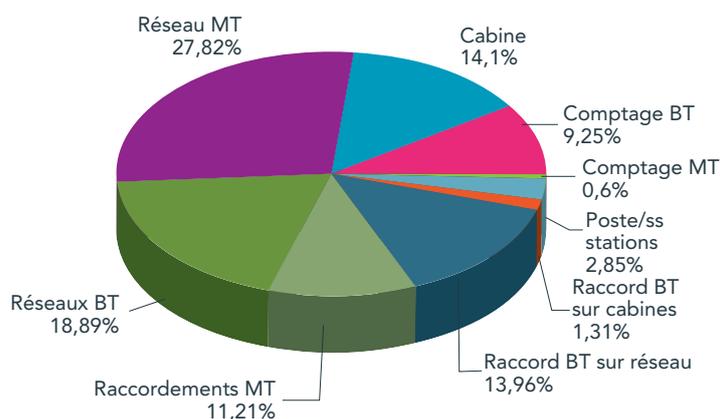
Des efforts particuliers ont été déployés pour enfouir les réseaux moyenne tension (près de 100 kilomètres de lignes aériennes ont été démontées en 2011) et rénover les réseaux basse tension, en particulier les réseaux aériens de faible section ou vétustes (plus de 110 kilomètres de lignes en cuivre nu ont été retirés).

Le solde des investissements, soit plus de 76 millions d'euros, a été consacré à des extensions de réseau (plus de 150 kilomètres de réseau moyenne tension) et à l'installation de cabines (plus de 50 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 zones d'activité commerciale ou industrielle.

Électricité - Investissements bruts 2011 - Remplacements



Électricité - Investissements bruts 2011 - Extensions





GAZ NATUREL

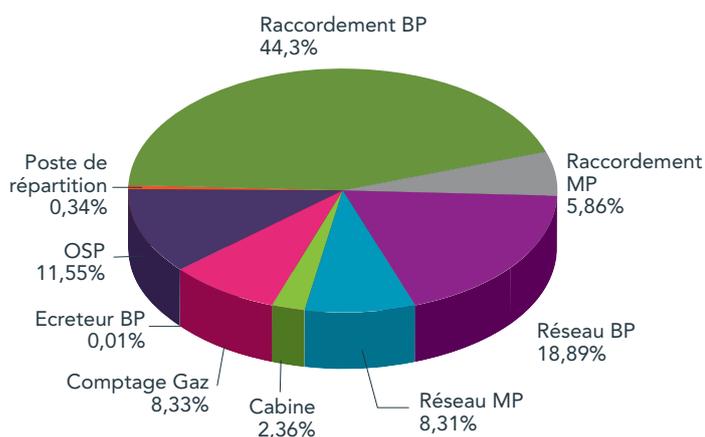
ORES assure la distribution de gaz naturel à près de 387.831 clients résidentiels et 46.969 clients professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux de gaz naturel gérés par l'entreprise représentent quelque 3.540 kilomètres de conduites moyenne pression et 6.021 kilomètres en basse pression. En 2011, un peu plus de 13 milliards de kWh de gaz ont été distribués à travers ces réseaux.

Les dépenses d'investissement dans les réseaux approchent les 85 millions d'euros, dont près de 40 millions concernent des travaux d'assainissement de réseau ou de branchement, parmi lesquels le remplacement des réseaux basse pression en fonte ou en fibrociment (10,7 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. Quelque 8.000 branchements ont été rénovés en 2011.

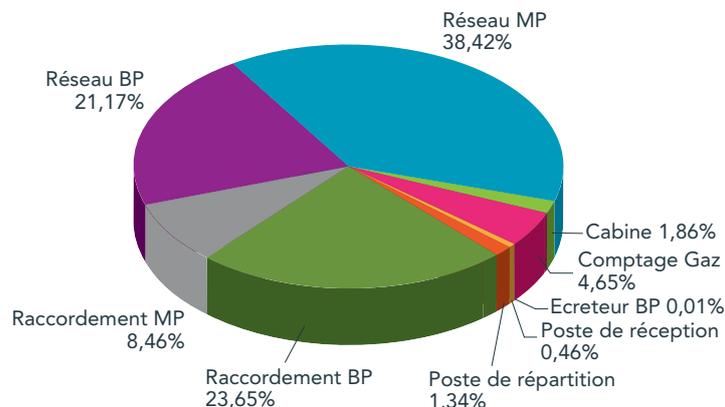
Par ailleurs, plus de 45 millions d'euros ont été investis pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Les extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres ont été imposés par l'autorité régionale. Durant l'exercice, des travaux d'extension d'ampleurs diverses sont intervenus sur les territoires de plusieurs communes du Hainaut, notamment dans les régions de Mouscron, Tournai, Ath, Mons, Binche, Soignies, Charleroi, Thuin et Les-Bons-Villers, mais aussi en Brabant wallon à Beauvechain, Braine-l'Alleud, Court-Saint-Étienne, Nivelles, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Perwez et Wavre ; à Gembloux, Namur et Rochefort en province de Namur, ainsi qu'à Bastogne, Arlon, Marche-en-Famenne, Libramont, Messancy et Neufchâteau en province de Luxembourg. Dans ce contexte, près de 6.200 nouveaux branchements ont été réalisés en 2011.

Gaz - Investissements bruts 2011 - Remplacements





Gaz - Investissements bruts 2011 - Extensions



RESSOURCES HUMAINES

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 pour intégrer la nouvelle donne découlant de la décentralisation de la production d'électricité, notamment au travers des parcs éoliens, du développement du photovoltaïque, de la cogénération ou encore des pompes à chaleur. L'avènement des réseaux et des compteurs intelligents doit aussi être préparé, en recourant à des technologies de pointe (voir chapitre Perspectives, p. 44). Dans ce contexte, il appartient à ORES de faire évoluer les compétences professionnelles de ses collaborateurs, dans des métiers où le facteur humain demeure primordial.

Recrutement et valorisation des métiers techniques

Le service Staffing et Recrutement a en charge la sélection et l'engagement des nouveaux collaborateurs. Dans un contexte où les métiers techniques ne bénéficient pas toujours de l'image qu'ils méritent, notamment auprès des jeunes, le service a développé différentes actions destinées à valoriser ces métiers. Les contacts avec le monde de l'enseignement ont été renforcés, qu'il s'agisse d'écoles classiques ou à horaire décalé, ou encore de centres de formation en alternance. En 2011, 28 stagiaires de différentes écoles ou organismes de formation ont été accueillis dans l'entreprise et suivis par une personne de référence. Trois d'entre eux ont été engagés.

ORES a poursuivi et renforcé ses contacts avec les instituts de formation et de placement, tels que le FOREM (service public wallon de l'emploi et de la formation) et les Missions Régionales de l'Emploi ; parallèlement, l'entreprise a noué des relations de plus en plus fortes avec l'asbl « skillsbelgium ». Cette association représente la Belgique au sein de WorldSkills International (WSI) et de WorldSkills Europe (WSE), dont l'objectif est de « promouvoir les métiers (techniques) et convaincre partout à travers le monde qu'ils apportent une contribution essentielle au succès économique des pays et à l'accomplissement personnel des individus ».

Par ailleurs, une convention de partenariat a aussi été signée en février 2011 avec l'IFAPME, l'insti-



Un jeune électricien d'ORES a représenté la Belgique au Worldskills de Londres en 2011

tut wallon chargé notamment de la formation en alternance. Cette convention a concrétisé la collaboration engagée précédemment. Dans ce cadre, ORES accueille des stagiaires IFAPME qui ont l'opportunité de développer leurs compétences dans un environnement professionnel encadré.

C'est dans ce contexte général qu'un jeune électricien de 20 ans, engagé chez ORES à l'issue de son parcours de formation à l'IFAPME et coaché par le FOREM, a remporté le concours national organisé par skillsbelgium dans la catégorie « Électricité ». Il a ainsi eu l'honneur de représenter la Belgique dans cette catégorie à la finale du Mondial des Métiers, organisé à Londres en octobre 2011. Il y a remporté un médaillon d'excellence. Il représentera notre pays lors de « euroskills », le championnat européen des métiers qui aura lieu en 2012 à Spa-Francorchamps, avec le soutien d'ORES notamment.

Un nouvel engagé par jour ouvrable

ORES est confrontée à un défi de taille : ces dernières 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 sont fait jour, notamment pour des profils économiques, informatiques ou encore administratifs.

Globalement, tout au long de l'exercice, ce sont 233 nouveaux collaborateurs qui ont rejoint les

rangs d'ORES (28 cadres et 205 employés). Par ailleurs, si l'on y ajoute les prolongations de certains contrats à durée déterminée et la transformation de contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée, pas moins de 382 contrats de travail ont été signés en 2011.

Pour 2012, les prévisions de recrutement fixent les nouveaux besoins à quelque 200 personnes, principalement des techniciens en électricité et en électromécanique, ainsi que quelques spécialistes en dessin assisté par ordinateur, des informaticiens et de nombreux bacheliers administratifs pour les services de support.

En 2011, ORES a poursuivi les efforts entrepris pour asseoir sa notoriété et développer son image d'employeur potentiel auprès des profils qu'elle veut recruter. Plusieurs opérations ont été renouvelées en ce sens : annonces dans les médias - dont notamment les chaînes de télévision communautaires locales - participation à de nombreux salons de l'emploi en Wallonie ou encore présence ciblée sur certains sites web dédiés au recrutement.

L'entreprise a aussi inauguré la formule des « Job Days » : des rencontres de deux heures en moyenne, organisées dans les locaux de l'entreprise, et permettant à des candidats à un emploi de découvrir son fonctionnement, d'échanger avec des techniciens et de participer à des entretiens sur le mode du « job dating ».

Formation

L'ensemble du personnel d'ORES dispose d'un cadre structuré de formation continue et de développement de ses compétences. Le budget consacré à la formation en 2011 atteint presque 12 millions d'euros, soit 5,5% de la masse salariale totale. En moyenne, une quarantaine d'heures de formation a été dispensée à chaque collaborateur de l'entreprise, ce qui représente globalement plus de 91.000 heures. Des formations techniques sont également organisées pour le personnel des entreprises externes qui travaillent en sous-traitances pour ORES (voir tableau ci-dessous). Elles ont lieu dans nos deux centres de formation spécialisés, respectivement situés à Aye (Marche-en-Famenne) et à Strépy-Bracquegnies (La Louvière).



Rencontre avec les étudiants lors du salon du SIEP



STATISTIQUES DE FORMATION 2011

ÉLECTRICITÉ	Participants	Sessions
Internes	3.059	418
Externes	539	110
TOTAL	3.598	528

GAZ	Participants	Sessions
Internes	482	82
Externes	396	33
TOTAL	878	115



Formation spécifique sécurité gaz pour les pompiers à Strépy-Bracquegnies

SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

La sécurité est un enjeu prioritaire pour ORES. Il s'agit avant tout d'une priorité humaine : tout dommage physique subi par un membre du personnel est intolérable. En 2011, les accidents ont occasionné la perte de 773 journées de travail. C'est un chiffre en progrès par rapport à 2010, où l'on avait dénombré 1007 jours d'incapacité. Malgré l'augmentation du nombre total d'accidents, qui passe de 30 à 33 en 2011, le taux de gravité a diminué, avec pour conséquence cette réduction notable des jours d'incapacité de travail (voir graphique page 32).

Les métiers d'ORES concernent principalement l'électricité et le gaz naturel. Ces deux fluides sont par nature porteurs de risques réels. L'entreprise entend donc que ses collaborateurs mesurent ces risques et y soient correctement préparés. Les opérations de communication axées sur le rappel de l'obligation du port des équipements de protection individuelle et l'importance du respect des procédures et des méthodes sont récurrentes dans

l'entreprise. En dépit de ces efforts de communication, au cours de l'exercice, le nombre d'accidents 'fluides' – c'est-à-dire directement liés à l'électricité ou au gaz naturel – a augmenté, passant de deux en 2010 à sept en 2011.

Focus sur les jeunes collaborateurs et les techniciens changeant de fonction

Les résultats de sécurité pour l'année 2011 montrent également que les victimes d'accident se dénombrent souvent parmi les membres du personnel ayant le moins d'ancienneté dans leur fonction. Dans ses plans d'action en matière de sécurité, ORES tient compte de cette réalité.

L'entreprise intègre actuellement une nouvelle génération de techniciens et voit aussi de nombreux collaborateurs changer de fonction. Elle se doit donc de multiplier les efforts pour que la prévention et la protection demeurent prioritaires dans ce public-cible. C'est un véritable challenge, car il faut que ces jeunes et ces « nouveaux entrants » acquièrent le savoir-faire et la maturité suffisante pour réaliser les travaux requis par leur fonction, tout en préservant leur intégrité physique. Encore plus qu'en 2011, le plan d'actions de prévention et de protection pour l'année 2012 concentrera ses efforts sur ces jeunes travailleurs ainsi que sur les techniciens qui changent de fonction.

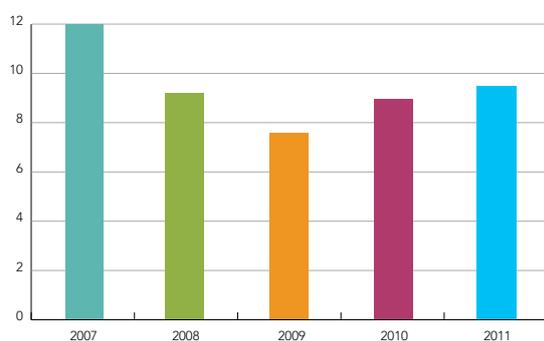
Sensibiliser à la prévention et à l'analyse des risques

Les retours d'expérience font aussi l'objet d'un suivi particulier. Les expériences, bonnes ou mauvaises, peuvent en effet être profitables à tous et chaque accident donne lieu à une analyse qui est ensuite largement diffusée dans les départements et services de l'entreprise. Ces suivis sont considérés comme indispensables et sont intégrés en tant qu'objectifs dans le système de gestion de la performance des cadres et des responsables hiérarchiques. En 2011, 43 retours d'expérience ont fait l'objet de rapports et de consignes répercutées vers les régions d'exploitation d'ORES. Ce chiffre est en augmentation par rapport à 2010. Une attention toute particulière est apportée à cet aspect dans la politique de prévention en 2012 et les responsables seront resensibilisés à l'importance des retours d'expérience.

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, ainsi qu'aux nouveaux arrivants dans une fonction. La vigilance reste le maître-mot et ces anciens, comme l'ensemble de la ligne hiérarchique, veillent à faire passer les messages adéquats pour que l'esprit de prévention se perpétue au sein de l'entreprise.

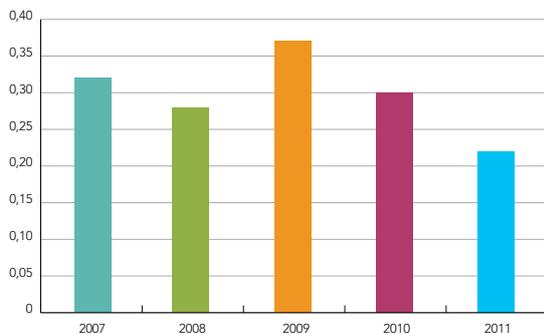
Autre instrument de sensibilisation : les visites de chantier réalisées par les responsables – cadres et personnel de maîtrise – ainsi que par les conseillers en prévention. Au cours des années précédentes, ces visites ont montré leur efficacité, en particulier en matière de port des équipements de protection individuelle et d'analyse de risques. Le nombre de visites à réaliser ne sera pas renforcé en 2012, mais il sera réparti de manière plus uniforme tout au long de l'année.

Évolution du taux de fréquence 2007-2011



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 2007-2011



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

Dans l'absolu, les résultats de sécurité d'ORES pour 2011, exprimés au travers des indicateurs traditionnels – taux de fréquence et taux de gravité – s'inscrivent dans la moyenne sectorielle des autres entreprises. Mais ils ne peuvent pas être source de satisfaction. Au total, l'entreprise a enregistré 33 accidents de travail avec incapacité. Parmi ceux-ci, six accidents « fluides », sont à l'origine de 33% des incapacités.

SÉCURITÉ 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 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.

Charte des impétrants : plus de sécurité et meilleure coordination des chantiers

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. La date ultime arrêtée à ce jour est le 31 décembre 2012.

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 se sont engagés 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 1^{er} mars 2011 au cabinet du ministre Paul Furlan. Quatre autres opérateurs ont entre-temps rejoint le groupe des signataires, le portant à 25 participants. Depuis l'entrée en vigueur de la Charte, le 30 juin 2011, le nombre de demandes de plans adressées à ORES via le portail CICC a connu une augmentation de l'ordre de 40% par rapport à 2010. Grâce entre autres au développe-

ment d'outils informatiques spécifiques, ORES a pu gérer ce surcroît de demandes et continue de délivrer les plans dans un délai moyen inférieur à 7 jours ouvrables.

Décret «Impétrants»

Parallèlement à la mise en application de la Charte, le Cabinet du Ministre Paul Furlan et l'administration de la DGO1 du Service Public wallon ont entrepris une série de contacts tout au long de l'année 2011 afin de faire progresser la révision du texte de décret. Dans cette optique, les impétrants signataires de la Charte ont développé et présenté une vision commune, facilitant par là l'émergence de pistes de convergence avec les autres parties prenantes. Cette démarche devrait déboucher sur un texte plus équilibré et plus pragmatique. ORES et les impétrants resteront très attentifs à l'évolution du dossier en 2012 et souhaitent continuer à jouer un rôle actif et constructif.

Des outils performants

Lors de l'élaboration de la Charte, la cartographie et le géoréférencement ont été 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.

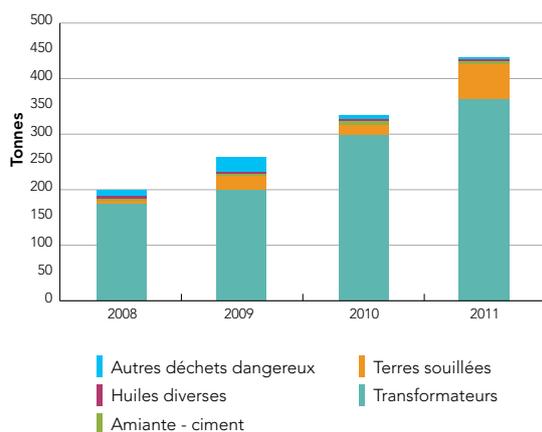
ORES ET L'ENVIRONNEMENT

Depuis juillet 2010, ORES dispose, au sein de son département interne de Prévention et de Protection, d'un service consacré aux matières environnementales. Plusieurs missions incombent à ce service.

Déclaration de production des déchets dangereux

Au début 2012, le service a remis la deuxième déclaration d'ORES en matière de production de déchets dangereux, relative cette fois à l'exercice 2011. Cette déclaration a souligné une augmentation substantielle des tonnages (plus de 31%), due notamment à un accroissement du nombre de transformateurs éliminés (+21%), mais surtout à un tonnage beaucoup plus important de terres souillées (+ 200%). Les principaux déchets dangereux produits en ORES sont repris dans le graphique ci-dessous pour les années 2008 à 2011.

Tonnage des principaux déchets dangereux



Comme on peut le noter clairement, les quantités de transformateurs éliminés ont fortement augmenté. Cette situation résulte, entre autres, de l'exigence légale de retirer du réseau, avant le 31

décembre 2010, tous les transformateurs dont l'entreprise savait qu'ils contenaient des polychlorobiphényles (PCB, aussi appelé Askarels). Le retrait du réseau de ces transformateurs a bien eu lieu dans les délais impartis, mais les transformateurs stockés dans les différents centres régionaux d'ORES sont transférés progressivement vers un centre de traitement agréé. L'évacuation des transformateurs vers ce centre de traitement s'est poursuivie en 2011 ; elle devrait s'achever durant l'année 2012.

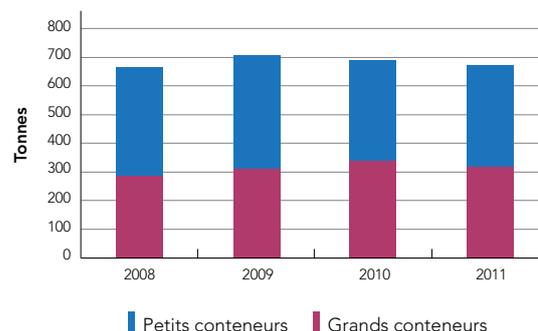
Le deuxième déchet dangereux en importance est repris sous le vocable 'terres souillées'. Ces terres proviennent généralement de chantiers où l'on découvre, lors des travaux de préparation, des poches de pollution conséquentes. Les quantités correspondantes sont, de ce fait, difficilement prévisibles.

L'amiante-ciment (ou fibrociment) est retiré de façon systématique lors de travaux dans les cabines à haute tension.

Déchets industriels banals - Classe II

Les déchets industriels banals, aussi appelés déchets de Classe II, reprennent tous les déchets qui ne sont pas triés par ailleurs. Ils sont enlevés soit en grands conteneurs (en rouge dans le graphique ci-dessous), soit en petits conteneurs (en bleu).

Déchets de Classe II

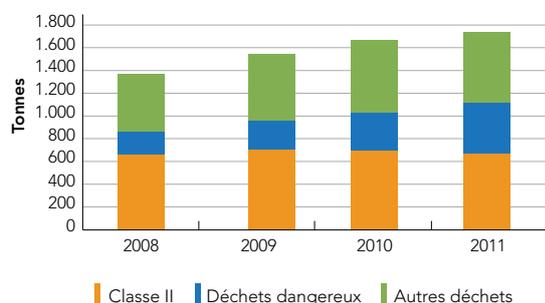


Ce graphique montre que sur le volume total de déchets, les déchets de Classe II diminuent en proportion depuis 2008 : ils passent de 48% à 39%, ce qui n'est pas négligeable. Concrètement, cela signifie qu'en 2011, ORES a trié valablement près de deux tiers de ses déchets. Mais l'analyse des



conteneurs de Classe II présents sur les sites de l'entreprise montre qu'il y a encore matière à progrès dans ce domaine. C'est précisément l'objet des modifications qui seront apportées aux différents parcs à conteneurs d'ORES à partir de 2012. Cela passe par une disposition plus judicieuse des conteneurs les uns par rapport aux autres, une meilleure ergonomie d'ensemble pour faciliter le tri et le dépôt dans les conteneurs, de même que l'ajout de conteneurs spécifiques en fonction des déchets propres à nos activités.

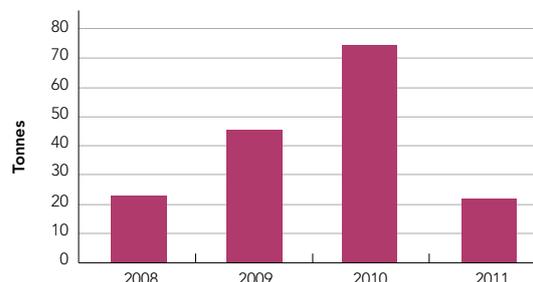
Volume total des déchets



Diminution des déclassés

ORES a recours à des conteneurs dédiés à un type de déchet particulier : papier/carton, métaux, compteurs, etc. Il va de soi que ces conteneurs ne doivent recevoir que les déchets correspondants. Il arrive cependant que des quantités significatives de déchets non adaptés se retrouvent dans certains conteneurs. L'entreprise chargée de l'enlèvement est alors amenée à considérer les déchets de ces conteneurs comme impropres et à les « déclasser ». Ils doivent alors être amenés vers un autre site de traitement et ne peuvent plus être valorisés comme prévu, avec pour conséquence un manque à gagner et un coût pour ORES, en plus de l'impact négatif induit au plan environnemental.

Déchets déclassés



Les années 2009 et 2010 avaient été marquées par une très forte augmentation des tonnages de déchets déclassés par rapport à 2008 : en 2010, plus de 29 conteneurs divers (papier/carton, bois, métaux), représentant près de 75 tonnes, avaient dû être déclassés. Une campagne d'envergure a permis de revenir en 2011 au niveau du déclassé observé en 2008, comme le montre le graphique précédent.

Un effort soutenu devrait néanmoins permettre d'encore réduire ces tonnages. Cela passe, entre autres, par le réaménagement des parcs à conteneurs installés sur les différents sites de l'entreprise, ainsi que par la conscientisation des collaborateurs.

Stockage des transformateurs

Comme mentionné précédemment, les transformateurs représentent une très grande part des déchets générés par l'entreprise. Ils contiennent différents types d'huile en fonction des modèles, de l'année de fabrication, etc. Un groupe de travail analyse les possibilités de réduction du nombre de transformateurs encore stockés sur les sites d'ORES ou de ses sous-traitants. Il s'agit en l'occurrence de réduire les risques liés la pollution accidentelle des sols, mais également au vol de métaux.

Écoconduite

En 2011, ORES a mis en place un programme de réduction de la consommation de carburant, basé sur le principe de l'écoconduite. Il concerne actuellement le personnel d'encadrement et les véhicules de leasing. Plusieurs modules de ce programme ont déjà été réalisés. Une évaluation des résultats obtenus est prévue en 2012.



Au service des clients : vers une meilleure accessibilité

ORES occupe une position centrale dans le marché, à la charnière entre les producteurs, les fournisseurs, le transporteur et les clients. L'entreprise joue donc un rôle fondamental dans le bon fonctionnement du marché. Elle est quotidiennement en contact avec les 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. Dans le cadre de nos missions d'exploitation du réseau, c'est à notre entreprise que revient notamment la réalisation des travaux relatifs aux raccordements et aux compteurs des clients. Lors de la construction d'un logement ou de la transformation d'un bâtiment par exemple, les services de support et les techniciens interviennent pour traiter les demandes – analyse technique, établissement des devis, remise des offres – et installer les infrastructures et équipements qui permettront la fourniture de l'énergie aux clients.

Par ailleurs, en cas de panne et d'interruption de l'approvisionnement en électricité, voire en gaz naturel, ce sont nos services que les consommateurs contactent pour un dépannage sur le territoire des 198 communes wallonnes couvert par ORES.

RELEVÉ DES DONNÉES DE CONSOMMATION

Il n'est pas inutile de rappeler que les compteurs font partie intégrante des réseaux de distribution et sont donc de la compétence des gestionnaires de réseau. Pour leur compte, c'est donc ORES qui gère tous les relevés des données de consommation, leur validation et leur transmission aux fournisseurs via sa filiale société Indexis.

Au sein d'ORES, près de 130 collaborateurs sont affectés à ces tâches ; parmi eux, plus de 80 relèvent les données chez les consommateurs, particuliers ou entreprises. La pertinence des données prélevées est vérifiée par comparaison avec les historiques de consommation. Les compteurs des particuliers sont relevés physiquement une fois tous les deux ans par du personnel d'ORES et ceux des entreprises de taille moyenne tous les mois. Les gros consommateurs industriels bénéficient de relevés à distance qui interviennent à intervalles réguliers



(valeurs quart-horaires). Au total, les index de près de 920.000 compteurs ont été enregistrés par des releveurs d'ORES en 2011.

PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ : PLUS QUE JAMAIS, PRIORITÉ À NOS CLIENTS !

Dès 2010, ORES a lancé plusieurs projets afin d'améliorer son accessibilité et d'offrir un service plus performant à ses clients. Quatre grands projets visant à renforcer encore la satisfaction de la clientèle ont mobilisé les collaborateurs de l'entreprise durant l'année 2011.

► 1. Les demandes de travaux et l'information en quelques clics

Après plusieurs mois de préparatifs, un nouveau site web a été mis en ligne à la mi-février 2012 : plus convivial, plus intuitif, plus simple d'utilisation, ce www.ores.net, nouvelle mouture, apporte une réponse plus efficace aux demandes des internautes.

Son ergonomie a été entièrement revue afin que les clients y trouvent aisément l'information recherchée, notamment grâce à une présentation synthétique des différentes rubriques en page d'accueil et une foire aux questions régulièrement mise à jour.

Les demandes de travaux sont dorénavant introduites en quelques clics, au moyen de formulaires interactifs accompagnés d'une aide en ligne guidant le client à travers les différentes étapes du processus.

Et il ne s'agit là que d'une première étape, puisque de nouvelles fonctionnalités sont en cours de développement ; demain, le client pourra par exemple suivre sur le web l'avancement de sa demande de travail.

► 2. Contacter directement son gestionnaire de dossier sans interactions inutiles

La possibilité de joindre directement son gestionnaire de dossier pour tous travaux complexes et 'non-standards' avait été pointée par les clients, lors d'enquêtes préalables, comme porteuse de plus de confort et de facilité. Une équipe spécialement dédiée à ce type de travaux va être mise en place dans chaque back-office technique de l'entreprise. Via l'encodage de leur numéro de dossier, nos clients pourront dès septembre 2012 contacter leur gestionnaire de dossier en direct par téléphone. Cette personne de contact unique gèrera la demande de tout client demandant un travail non-standard. Pour le client, ce nouveau mode opératoire sera synonyme de gain de temps et de plus grande efficacité.

► 3. Des temps d'attente plus courts au téléphone

Avec plus d'un million de contacts téléphoniques chaque année, le centre d'appels d'ORES participe directement à la satisfaction de la clientèle. La qualité du service y est mesurée et suivie quotidiennement à travers le taux d'accessibilité, c'est-à-dire le pourcentage d'appels pris par rapport au nombre d'appels

Accessibilité et prise en charge des appels téléphoniques

Domaine	Accessibilité Objectif	Accessibilité Résultat 2011	Délai / SLA* Objectif	Délai / SLA* Résultat 2011
Odeur gaz	100% des appels répondus	100% (99% en 2010)	95% des appels pris dans les 15 secondes	99% (99% en 2010)
Dépannage	95% des appels répondus	97% (91% en 2010)	80% des appels pris dans les 15 secondes	86% (68% en 2010)
Travaux	95% des appels répondus	98% (93% en 2010)	80% des appels pris dans les 40 secondes	86% (64% en 2010)
Clientèle	95% des appels répondus	99% (96% en 2010)	80% des appels pris dans les 40 secondes	81% (65% en 2010)
Index et relève	95% des appels répondus	98% (94% en 2010)	80% des appels pris dans les 40 secondes	88% (68% en 2010)
Questions générales	95% des appels répondus	98% (93% en 2010)	80% des appels pris dans les 40 secondes	86% (65% en 2010)

* SLA : Service Level Agreement ou niveau de service convenu

reçus, ainsi que la rapidité de prise en charge de ces appels.

Mais ORES entend aller plus loin que le seul suivi d'objectifs quantitatifs. La qualité du service rendu est aussi analysée. Des objectifs qualitatifs sont également fixés et des enquêtes sont réalisées pour évaluer le niveau de satisfaction des clients après contact avec les conseillers clientèle au téléphone. Par ailleurs, des campagnes « d'appels mystères » permettent de tester la qualité d'accueil et la pertinence des réponses apportées.

Les actions d'amélioration continue menées par le centre d'appels ont permis à celui-ci de décrocher en septembre 2011 la certification « Customers Contact Center » dans le cadre de la norme européenne EN15838, une première en Belgique.

Actuellement, trois numéros d'appels spécifiques sont réservés au grand public : un numéro général permettant d'accéder à différents domaines d'activité de l'entreprise, un numéro pour les dépannages sur le réseau et un numéro d'urgence pour signaler les odeurs et fuites de gaz. Dès septembre 2012, ORES va également mettre en place un numéro unique à l'attention des communes et des entreprises, afin d'adapter son service à leurs attentes spécifiques.

► 4. Une information proactive aux moments-clés

Grâce à des collaborations mises en place par ORES avec les communes, les CPAS et d'autres acteurs-clés dans le domaine du conseil en énergie- comme les Guichets de l'énergie de Wallonie - les clients auront la possibilité, à partir de septembre 2012, d'obtenir des informations relatives à la distribution d'énergie et les différents aspects de nos métiers, notamment lors de l'introduction de leur permis de bâtir ou d'un projet d'installation de panneaux photovoltaïques et ce, sans démarche complémentaire.

L'aménagement intérieur des 15 bureaux d'accueil d'ORES sera également revu afin de mieux accueillir les clients alimentés via un compteur à budget.

Les clients reconnaissent les progrès accomplis

Toutes ces initiatives portent leurs fruits et ORES l'a constaté lors des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients résidentiels. Les résultats pour l'année 2011 sont présentés ci-dessous. Il faut noter qu'ils sont en constante progression sur les trois dernières années.

Critères	Taux de satisfaction
Traitement de la demande du client par nos services (qualité de l'offre, information, délai de réponse, rencontre de vos attentes...)	87,95%
Qualité des travaux effectués (finitions, propreté, réfection des trottoirs...)	89,56%
Comportement du personnel (amabilité, professionnalisme...)	94,85%
Qualité du service dans son ensemble	92,95%

Les résultats confirment que les actions menées correspondent aux attentes des clients et confortent ORES dans la poursuite des efforts entrepris.





GESTION DES PLAINTES

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 de corriger les erreurs ou les pratiques à l'origine des plaintes justifiées. L'organisation a été repensée afin d'optimiser les flux et les temps de traitement, ainsi que les procédures et les modes de reporting dans ce domaine.

En 2011, le volume global de plaintes enregistrées (6.979) est en augmentation de près de 10% par rapport à 2010 (6.361). Plus de 3.600 dossiers de plaintes pour insatisfaction – en partie liées à des problèmes de réfection de trottoir après travaux – ont été traités.

Les services d'ORES ont également reçu près de 2.700 demandes d'indemnisation dont plus des deux tiers répondaient aux termes des décrets régionaux. Après analyse et traitement de ces dossiers, 361 d'entre eux ont fait l'objet d'une indemnisation pour un montant total de près de 350.000 euros. Il faut souligner enfin que 675 dossiers ont été traités dans le cadre de médiations initiées auprès d'ORES par les services de la CWaPE, du Service Public Fédéral Économie ou encore du Service fédéral de Médiation.

NOTORIÉTÉ ET COMMUNICATION

Au début 2011, soit deux ans après sa création, ORES a mené sa première enquête de notoriété auprès d'un échantillon de 900 personnes.

Les résultats ont révélé que la notoriété spontanée de l'entreprise dans le grand public était encore assez faible. En revanche, la notoriété « assistée » est très satisfaisante et même supérieure aux attentes pour une société à vocation non commerciale : la « marque ORES », associée aux activités de l'entreprise, est de plus en plus connue dans les communes où elle est active.

Pour renforcer la notoriété d'ensemble, il a tout d'abord été décidé de poursuivre, voire d'intensifier, les initiatives de communication externe lancées durant l'exercice 2010. Le magazine semestriel, ORES MAG, a été distribué à deux reprises à plus de 1,2 million d'exemplaires sur le territoire couvert par l'entreprise. La politique de promotion de l'image d'ORES et de ses compétences, à travers le soutien d'événements artistiques, de manifestations culturelles ou de salons de renommée régionale, a également été maintenue. ORES a par exemple été présente aux Fêtes de Wallonie 2011 à Namur, une manière pour l'entreprise de témoigner de manière sympathique de son ancrage wallon, à la fois au niveau communal et supra-communal.

ORES a aussi apporté son aide à certaines actions à caractère socio-humanitaire, telles les opérations Télévie et CAP48. En 2011, l'entreprise est même devenue partenaire structurel de CAP48 : certains projets d'aide aux personnes handicapées retenus dans le cadre de l'opération vont bénéficier, grâce à l'intervention commune d'ORES et de CAP48, d'un budget spécifique dédié à l'amélioration de la performance énergétique de leurs bâtiments.

Enfin, suite aux résultats de la première enquête de notoriété et parallèlement à la préparation du nouveau site internet, ORES a décidé d'être présente sur les réseaux sociaux. Une page Facebook a été lancée dans la foulée de la mise en ligne du nouveau site internet, au mois de mars 2012.

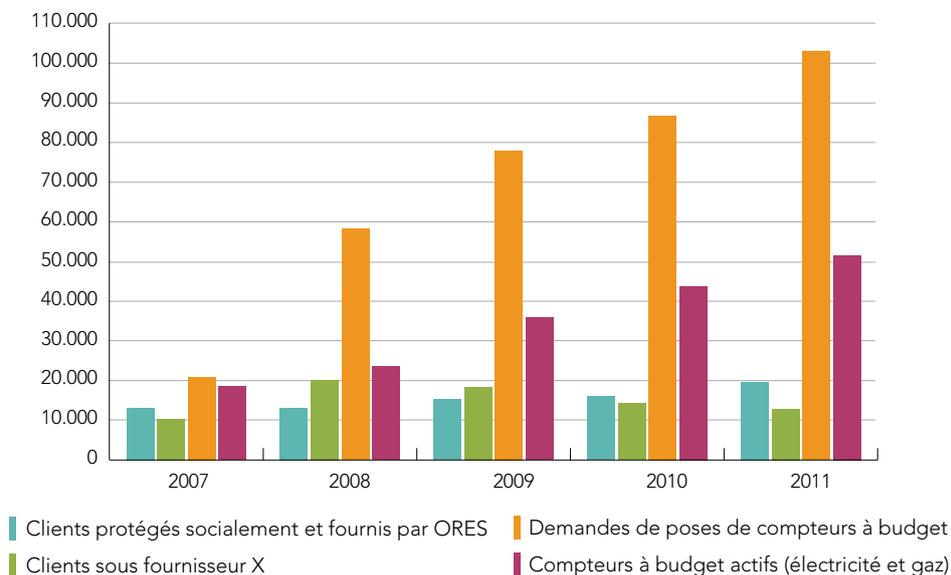


Les missions de service public

La crise économique a un effet direct sur certaines catégories de clients et le rôle social d'ORES s'est encore confirmé en 2011. Les demandes de pose de compteurs à budget explosent et le nombre total de ces compteurs en service sur notre territoire d'activité s'est accru de plus de 18% au cours de 2011. 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 parfois aussi complexifié la nature des relations entre les différents acteurs du marché, notamment avec le client. Des mesures ont été prises par ORES pour remédier aux incompréhensions et elles ont porté leurs fruits : le nombre de clients en situation problématique et fournis temporairement par leurs GRD est en baisse constante depuis 2010. Cependant, sous l'effet de la crise, les clients protégés socialement et les compteurs à budget actifs restent eux en augmentation sensible.





L'année 2011 a vu la poursuite des réunions de travail lancées quelques mois auparavant à la suite de la publication de l'étude de la CWaPE sur les « mesures sociales applicables en Région wallonne ».

ORES a été un acteur très actif en la matière :

- ▶ en fournissant des études et business case comparatifs des solutions actuellement en place dans les différentes régions du pays ;
- ▶ en contribuant à une analyse qualitative et quantitative des pistes d'amélioration envisagées par la CWaPE et le Gouvernement wallon : nouvelle catégorie de clients protégés conjoncturels, fourniture des clients protégés régionaux par les GRD,...
- ▶ en réitérant sa volonté de mettre rapidement en place l'abandon du fournisseur temporaire (ou « fournisseur X ») dans le cadre du processus de placement des compteurs à budget.

L'objectif poursuivi par ORES est bien de rencontrer les objectifs fixés par la CWaPE, tout en visant le maintien, voire la diminution, du coût des OSP sociales à charge de la communauté.

C'est également au cours de cette année que la CWaPE a accepté la solution alternative proposée par ORES en matière de gestion du placement des compteurs à budget chez les clients résidentiels déclarés en défaut de paiement ; le GRD assumera pleinement son rôle de facilitateur.

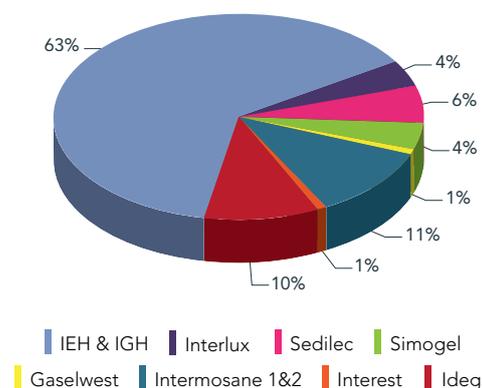
L'année 2012 verra la concrétisation de tout ou partie de ces éléments au travers du nouveau décret, ainsi que de l'aménagement des Arrêtés du Gouvernement wallon en la matière.

Les compteurs à budget : outil de gestion de la consommation

Dans les communes desservies par ORES, plus de 51.500 ménages étaient équipés d'un compteur à budget en service au terme de l'année 2011. Le système des compteurs à budget présente deux avantages. Il garantit au fournisseur du client le paiement de l'énergie livrée au client et il permet à ce dernier de suivre de près sa consommation d'électricité ou de gaz, ainsi que le budget qu'il y consacre via le rechargement de sa carte à puce.

À fin 2011, le parc global de compteurs à budget gérés par ORES était constitué de 78.370 compteurs à budget électriques, dont 37.077 actifs, et de 21.849 compteurs à budget gaz, dont 14.551 en service. Sur l'ensemble du territoire d'activité d'ORES, le nombre de compteurs à budget installés a donc désormais franchi la barre des 100.000 unités. Leur répartition par GRD se présente comme suit :

Compteurs à budget par GRD



À l'heure actuelle, les clients disposent de trois possibilités pour charger la carte de leur compteur à budget : les cabines téléphoniques publiques, 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. Près de 70% des rechargements y sont réalisés, contre un peu plus de 25% dans les bureaux d'accueil. Les CPAS quant à eux ne prennent en charge moins de 5% des rechargements. Sur l'année, plus de 807.000 transactions de rechargement ont été enregistrées tous réseaux confondus.

Cependant, le système de rechargement via les cabines téléphoniques est appelé à disparaître. ORES doit donc faire développer, tester et mettre en service une nouvelle solution de rechargement pour ces compteurs. Concrètement, il s'agit de moderniser les possibilités offertes aux clients dans les bureaux d'accueil et les CPAS, et de rechercher une nouvelle technologie de rechargement utilisable dans des lieux accessibles au public.

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.

Un objectif : un éclairage public communal performant, sécurisant, à faible consommation d'énergie et adapté à son environnement.

Pour remplir cet objectif et participer au bien-être des riverains, ORES a lancé un projet et pris des engagements solides, concrétisés au travers d'une charte de l'éclairage public communal pour chaque GRD concerné.

Ainsi, ces GRD et leur filiale ORES s'engagent notamment à :

- ▶ Procéder à un recensement des parcs communaux d'éclairage public. Celui-ci, mené en deux phases, permet de cartographier les installations et d'assurer un reporting informatique des caractéristiques de chaque point lumineux, ainsi que des interventions techniques sur ces installations.
- ▶ Mettre à disposition des communes un outil de gestion intégré de leur parc d'éclairage public. Cet outil - baptisé Lumiweb - leur permet d'accéder en temps réel via l'Internet à de nombreuses informations utiles, dont l'état d'avancement d'une demande d'intervention, le suivi des délais d'exécution, la visualisation des ouvrages, etc.
- ▶ Réaliser un audit du parc d'éclairage public tous les cinq ans.
- ▶ Faciliter le signalement de points d'éclairage public communal en panne. Depuis mai 2012, grâce aux collaborations avec les communes, les citoyens peuvent contacter ORES, soit via le site web ww.ores.net, soit via son centre d'appels, pour demander une intervention sur un luminaire défectueux.

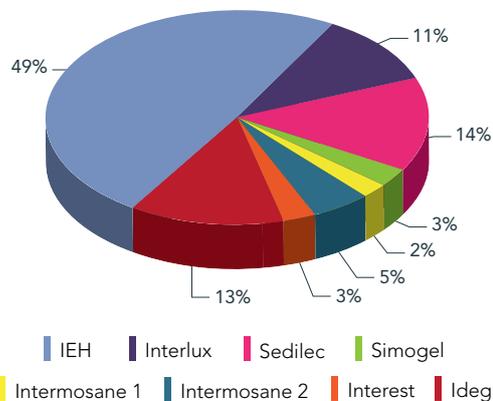
- ▶ Intervenir dans les 48h sur une panne ayant un impact sur la sécurité ou affectant plusieurs luminaires d'une même rue, et dans les 15 jours ouvrables pour les autres demandes pour autant que celles-ci ne concernent pas des défauts de réseau et des déclassements de luminaires.

Ces nouveaux développements permettront à ORES d'améliorer encore les services rendus aux citoyens, tout en continuant à suivre les évolutions technologiques visant à optimiser la consommation d'énergie et la fiabilité des équipements.

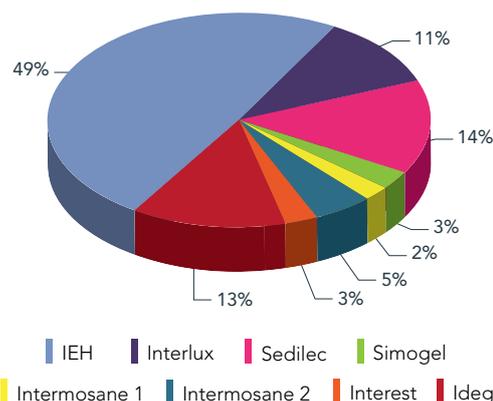
État des lieux

Le parc des sept GRD pour lesquels ORES assure la gestion de l'éclairage public communal représente plus de 431.000 points lumineux. Ces derniers ont une puissance cumulée de près de 46.000 kW et génèrent une consommation annuelle de plus de 190 millions de kWh.

Puissance cumulée répartie par GRD



Consommation annuelle répartie par GRD





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'éclairage.

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 dispositions légales de 2008. Cela représente quelque 80% de la charge totale d'entretien.

Quelque 20.000 luminaires à tubes lumineux (lampes à vapeur de mercure basse pression) 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 travaux de renouvellement ont débuté et 6% du parc total avaient été remplacés fin 2011. Le décret prévoit que ces travaux doivent être terminés pour la fin 2013.



Investissements E.P.

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. Après validation par les services d'ORES, les factures établies à l'ordre des communes par les fournisseurs de matériel sont adressées à ces dernières,

Dans le domaine des 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 actuellement sous contrat avec les GRD a été validée par les autorités de tutelle.



Perspectives

Dans de nombreux domaines, ORES prépare le futur. Maîtrise technique et technologique, professionnalisme, bon sens et pragmatisme sous-tendent les projets et décisions mis en œuvre, avec un objectif permanent : l'amélioration continue dans un secteur en constante évolution.

SMART GRIDS, SMART METERING : PRÉPARER L'AVENIR

Aujourd'hui, le déploiement des sources de production électrique décentralisées (éolien, photovoltaïque, cogénération etc.) continue de s'accélérer. Les objectifs dans ce domaine restent très ambitieux. En effet, en termes d'énergies renouvelables, la Wallonie a adapté ses objectifs dans le cadre de la déclaration de politique régionale, les faisant passer de 13% à 20%. Selon les études réalisées par ORES et basées sur les informations disponibles, cette adaptation ferait passer la part d'électricité d'origine renouvelable dans la consommation électrique finale en Wallonie de 20% à pas moins de 40%.

L'intégration massive de productions d'énergie renouvelable confirme les changements importants pressentis l'année précédente et justifiant l'implication d'ORES dans des projets suivis plus particulièrement par le service « Smart Grids / Smart Metering ».

Étude «Vision Smart Grid»

Cette étude réalisée durant le premier semestre 2011 avait pour objectif, compte tenu d'une part des enjeux liés à l'objectif européen dit des 20-20-20 (20% de réduction des émissions de CO₂, 20% d'économies d'énergie, 20% d'énergies renouvelables et ce, d'ici 2020), et d'autre part de la « décarbonation » de l'économie d'ici 2050, de délimiter les priorités stratégiques d'ORES.

Les conclusions de cette étude ont été les suivantes :

1. Mettre la priorité sur les éléments permettant d'assurer la fiabilité du réseau ;
2. Étudier le déploiement (éventuellement segmenté) des compteurs d'énergie intelligents ;
3. Développer une plate-forme de contrôle permettant de gérer les réseaux au mieux compte tenu des nouveaux défis liés à l'introduction massive de productions décentralisées ;
4. Étudier l'opportunité de se lancer dans l'autoproduction des pertes.



Étude «Smart Metering»

Une autre étude, démarrée durant le deuxième semestre 2011, s'inscrivait dans la continuité de l'étude dite « Vision Smart Grid ». Son objectif visait à préparer la position d'ORES sur le déploiement des compteurs intelligents sur les réseaux des gestionnaires de distribution d'énergie. Les travaux se poursuivront en 2012 notamment en collaboration avec le régulateur wallon.

Pour rappel, la Commission européenne attend des pays qu'ils se positionnent sur le déploiement des compteurs intelligents d'ici début septembre 2012.

Compteurs intelligents : Marche-en-Famenne, Nivelles et Flobecq

Le projet-pilote lancé en 2010, réparti sur les villes de Marche-en-Famenne et Nivelles et portant sur 1.250 compteurs électriques, se poursuit.

À Flobecq, l'administration communale a souhaité mettre en place une structure de promotion de l'installation des panneaux photovoltaïques au profit de ses citoyens. En conséquence, le taux d'équipement en photovoltaïque des habitations situées dans la commune atteindra rapidement un niveau de l'ordre de 20%, très supérieur à ce qui est communément rencontré en Wallonie. À ce niveau, l'impact sur les réseaux électriques basse tension est non négligeable.

Projet EcoGrid

ORES participe à un projet international, démarré en juin 2011 et se déroulant au Danemark via la plate-forme B-EcoGrid (regroupant notamment ORES, Elia et Eandis) d'une part, et en étant membre du groupe de référence d'autre part. La participation d'ORES à ces différentes structures lui permet d'avoir accès à une mine d'informations utiles dans ce développement.

Smart Park

Le Ministre wallon de l'Économie, Jean-Claude Marcourt, a proposé le lancement d'un projet pilote dénommé « Smart Park ». Le projet a pour objectif de démontrer l'intérêt d'organiser, pour les entreprises présentes sur les parcs d'activités économiques, des services de monitoring perma-

nent de leurs consommations d'électricité afin de les aider à en maîtriser les coûts. Trois parcs de développement ont été choisis en collaboration avec Igretec, SPI+ et Tecteo.

Les résultats de ce projet sont attendus pour fin mars 2014.

Projet «Gestion active du réseau»

Dans le cadre d'une collaboration entre Elia et ORES, une étude de faisabilité portant sur la gestion active du réseau a été confiée à Smarter Grid Solutions Ltd., une société écossaise qui a notamment déployé cette technique sur une partie du réseau électrique d'une île au nord de l'Écosse. Le principe de gestion active du réseau est utilisé afin de pouvoir accueillir des productions décentralisées supplémentaires (parcs éoliens, cogénérations, etc.) sur les réseaux existants et permettre ainsi la production de plus grandes quantités d'énergie verte.

Chaire académique ORES

ORES a décidé le financement, fin 2011, d'une Chaire académique intitulée « Smart Grids – Smart Metering » au sein de l'Université de Mons, et plus particulièrement de sa Faculté Polytechnique. L'inauguration officielle de cette chaire a eu lieu à Mons et a réuni plus de 150 invités, ainsi que plusieurs orateurs nationaux et internationaux.

Plate-forme REDI

ORES a participé à la plate-forme REDI, le groupe de réflexion sur le développement de Réseaux Électriques Durables et Intelligents, créé dans le cadre d'une demande à la CWaPE émanant de Jean-Marc Nollet, ministre en charge de l'Énergie, et dont la mission consistait en la rédaction d'un «... rapport sur les priorités en matière de développement des réseaux durables et intelligents en vue d'assurer l'intégration des productions décentralisées, de limiter la consommation des clients finals, de réduire les pertes réseaux et d'améliorer l'efficacité et le rapport coût-bénéfice des investissements «réseaux» ».

Les conclusions générales de la plate-forme ont pris la forme d'une vision, présentée par la CWaPE, qui donne aux gestionnaires de réseau

de distribution la responsabilité et les moyens de choisir la solution au moindre coût – au bénéfice des clients – tout en permettant tous les raccordements – au bénéfice des productions et de la concurrence – tant que les objectifs gouvernementaux ne sont pas dépassés.

FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ : VERS L'INSTALLATION D'UNE NOUVELLE 'CLEARING HOUSE'

Dans le marché libéralisé de l'Énergie, les différents acteurs – fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution (GRD) – ont une foule d'informations à échanger. Lorsqu'un client change de fournisseur par exemple, ce dernier informe le GRD concerné ou l'opérateur qui agit en son nom. Celui-ci enregistre le changement dans le registre d'accès, informe l'ancien fournisseur et lance la relève des index qu'il communiquera à l'ancien et au nouveau fournisseur.

Tous ces échanges d'information entre les différents opérateurs du marché sont régis par le MIG (Message Implementation Guide). Le MIG constitue le langage commun des fournisseurs et des GRD. Il définit aussi l'échange d'informations et de données entre les fournisseurs et les GRD dans le cadre des processus de marché. Enfin, il décrit la procédure à suivre et la structure des messages informatiques à échanger.

Le MIG a connu une croissance organique depuis la libéralisation du marché et est devenu complexe. À tel point, qu'il est apparu qu'une révision fondamentale du MIG pourrait lever certaines limitations et simplifier les processus.

Par ailleurs, le marché de l'énergie est confronté aujourd'hui à de grands changements. L'objectif « 20-20-20 » de l'Union européenne entraîne un fort développement de la production décentralisée. Plusieurs GRD sont occupés avec des projets pilotes de type Smart metering et Smart grids. Les véhicules électriques s'annoncent. Tous ces développements auront un impact non négligeable sur le modèle et les processus de marché et donc, in fine, sur le MIG.

Sur la base du MIG, la « Clearing house » gère la plateforme informatique qui permet l'échange d'informations entre les fournisseurs et les GRD sur la base du MIG.

Le 9 mai 2011, la société ATRIAS a été constituée par quatre gestionnaires de réseau de distribution ou leurs opérateurs respectifs afin de mettre en place une nouvelle Clearing house pour le marché de l'électricité et du gaz à l'horizon 2015. Il s'agit de Sibelga, Infrax, ORES et Eandis. Fin 2011, Tecteo a également rejoint ATRIAS : la clearing house couvrira ainsi la totalité du marché belge.



L'objectif d'ATRIAS est de structurer la concertation du marché - rôle qui aujourd'hui est rempli par UMIX – afin d'aboutir à la mise en place de processus de marché améliorés et à l'intégration des nouveaux développements dans le marché de l'énergie. Par ailleurs, ATRIAS vise aussi à développer une application informatique commune qui soutiendra les processus de marché.

Une convention a été conclue avec la FEBEG et les différents régulateurs régionaux pour structurer la concertation du marché. L'objectif est de développer un « MIG 6 » avant fin 2012 et de l'implémenter pour 2015.

Les fournisseurs, les GRD et les régulateurs ont rédigé ensemble leur vision de l'évolution du marché belge de l'énergie. Sur la base de ce document, différents groupes de travail se réuniront en 2012 pour définir le MIG 6.



RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE DE LA VILLE DE LIÈGE : UN DOSSIER EN PROGRESSION

En 2002, la Ville de Liège avait désigné l'Association Liégeoise d'Électricité (devenue entre-temps Tecteo) comme gestionnaire du réseau de distribution d'électricité sur l'ensemble de son territoire, alors que ce rôle était dévolu jusque-là à l'intercommunale mixte Interмосane pour le centre-ville.

Depuis lors, ce dossier faisait l'objet d'un litige entre Tecteo, Electrabel, la Ville de Liège, Interмосane et ORES.

En date du 5 octobre 2011, toutes les parties ont signé un protocole d'accord fixant le schéma de reprise du réseau de distribution d'électricité de Liège centre-ville en trois phases successives :

1. Au 1^{er} janvier 2012, Tecteo rachète à Electrabel les parts que cette dernière détient encore en Interмосane Secteur 1 (Ville de Liège) ; Interмосane reste le gestionnaire du réseau de distribution jusqu'au 31 décembre 2012 et ORES continue à exercer la gestion opérationnelle et journalière ;
2. à partir du 1^{er} janvier 2013, Tecteo deviendra GRD sur l'ensemble du territoire de la Ville, mais la gestion opérationnelle et journalière du secteur Ville de Liège continuera d'être assumée par les services d'ORES jusqu'au 31 décembre 2016 ;
3. à partir du 1^{er} janvier 2017, Tecteo reprendra la gestion opérationnelle et journalière sur l'ensemble du territoire de la Ville.

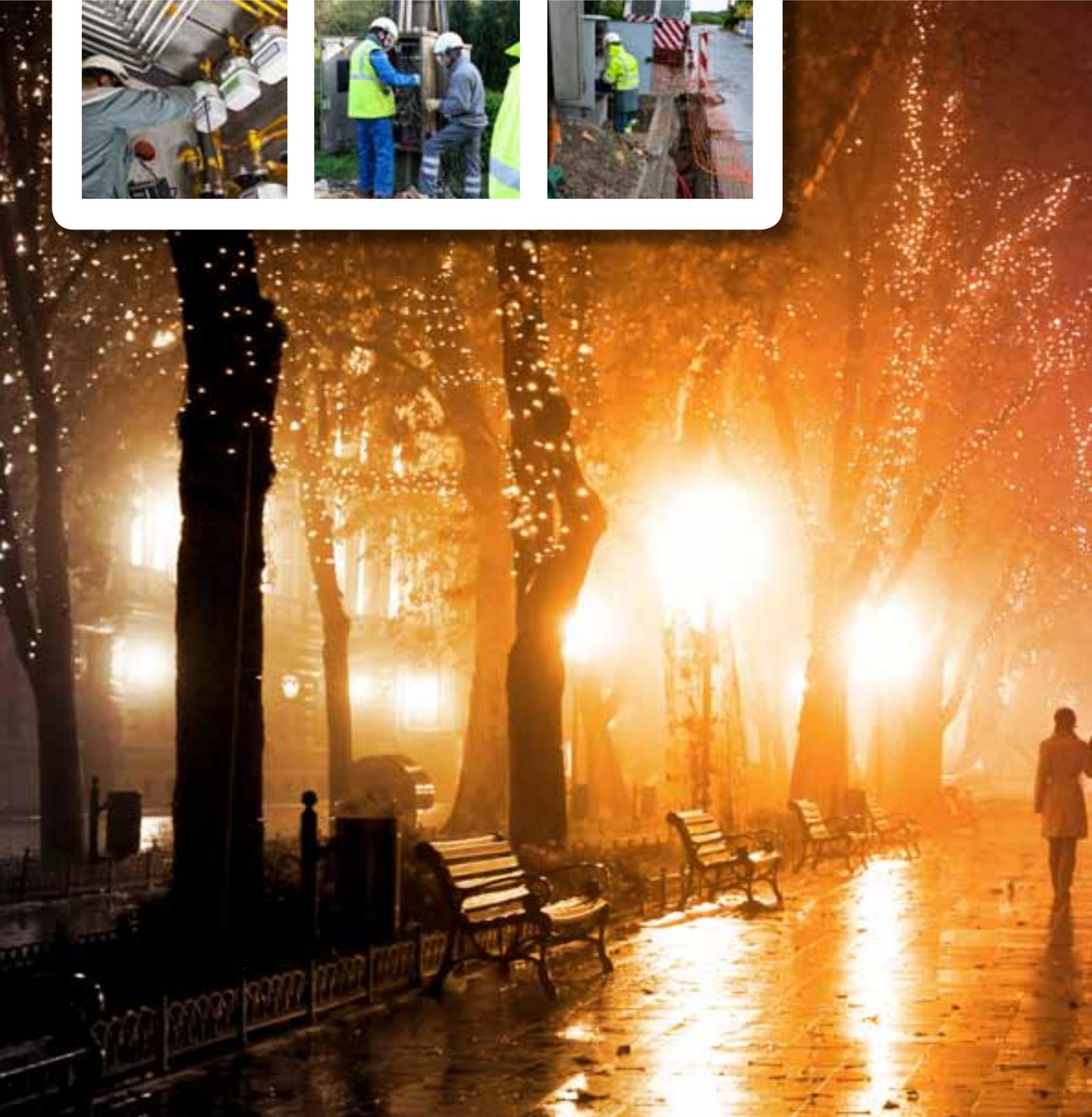
Après conclusion d'une convention d'exécution entre les cinq parties, l'Assemblée générale d'Interмосane a arrêté en date du 12 décembre 2011 les diverses modifications statutaires que la réalisation de la première phase postule et elle en a conditionné la mise en vigueur à la réalisation de plusieurs conditions fixées dans le protocole d'accord du 5 octobre 2011.

À l'heure de la rédaction du présent rapport, la première phase est en cours d'exécution : les représentants d'Electrabel au Secteur 1 d'Interмосane ont démissionné et ceux de Tecteo y siègent

maintenant avec les mandataires communaux liégeois ; les statuts modifiés seront publiés après accord définitif de l'ensemble des parties sur la réalisation des opérations prévues dans le protocole d'accord du 5 octobre 2011.



© Benjamin Freire





INFORMATIONS LÉGALES ET STATUTAIRES



Rapport de gestion

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 2011 et les annexes.

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 31/12/2011

ACTIF

Les immobilisations financières d'un montant de 5.660.144 € sont constituées de :

- ▶ Un portefeuille titres de 4.077 parts sociales de la S.P.R.L. N-allo pour une valeur de 407.700 € ;
- ▶ Un portefeuille titres de 964.839 parts sociales de la S.C.R.L. Index'is pour une valeur de 910.588 € ;
- ▶ Un portefeuille titres de 93 parts sociales de la S.C.R.L. Atrias pour une valeur de 4650 €, société constituée en mai 2011 pour accueillir la clearing house ;
- ▶ Des garanties locatives (455.090 € pour des bâtiments loués sur le site de Loyers et 36.199 € pour un bâtiment loué à Louvain-La-Neuve) ;
- ▶ Une avance des associés à Index'is de 2.100.000 € ;
- ▶ Une avance des associés à Atrias de 86.993 €
- ▶ Une avance à Telewal de 1.653.623 € (dont le remboursement a été confirmé au 30 juin 2013) ;
- ▶ Des cautions diverses pour 5.300 €.

La clôture de la liquidation de la SA IGC (liquidation amorcée en décembre 2009) a eu lieu en décembre 2011.

Les stocks et commandes en cours s'élèvent à 23.815.675 € et sont localisés sur tout le territoire de la Wallonie, l'essentiel étant concentré au magasin d'approvisionnement de Aye.

Les créances commerciales, 19.903.873 €, 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 (171.719.653 €) reprenant principalement la rétrocession aux GRD des liquidités générées par la mise en place en ORES du programme de billets de trésorerie. Le reliquat est représenté principalement de la prime énergie de la Région wallonne à récupérer auprès des GRD (75.833 €), de l'avance permanente faite à l'organisme FAC/FAV et des avances au personnel (439.032 €), du montant estimé d'impôt à récupérer sur les versement anticipés effectués pour l'exercice 2011 (532.241 €), et du solde d'impôt à récupérer suite au calcul définitif de l'impôt des sociétés de l'exercice 2010, soit un total de 173.019.040 €.

Les placements, pour un montant total de 29.289.163 €, 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, BNPP et Belfius représentent un montant de 13.183.692 €, tandis que les placements à terme sur compte Belfius, CBC et BNPP représentent 15.097.570 €.

Le solde est représenté par l'option de couverture sur sicav ING.

Les valeurs disponibles, 12.797.967 €, regroupent les liquidités détenues en comptes à vue et dans les fonds sociaux.

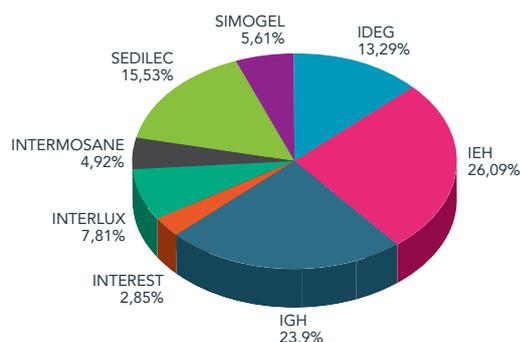
Les comptes de régularisation à l'actif pour 2.543.724 €, représentent principalement la provision pour intérêts à recevoir sur placements bancaires (147.954 €), les loyers payés d'avance (561.150 €), les factures enregistrées durant



l'exercice comptable 2011 mais qui concernent également une partie de l'année 2012 (739.024 €), des intérêts précomptés sur billets de trésorerie (780.867 €), ainsi que du paiement effectué par ORES pour le compte de la TVD, dans le cadre de la clôture de ses activités (107.348 €).

PASSIF

Le capital à l'issue de l'exercice 2011 est identique au capital au 31 décembre 2010 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 :



Les dettes financières (141.950.000 €) sont composées exclusivement des billets de trésorerie, programme qui pour rappel a été mis en place dans le cadre d'une diversification des modes de financements court terme, et pour faire face notamment aux réductions de fonds propres des GRD.

Les dettes commerciales de 55.806.818 € 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 fiscales, salariales et sociales d'un montant de 38.044.597 € reprennent :

- Parmi les dettes fiscales : la TVA à payer sur les opérations de décembre 2011 (796.496 €), le solde de précompte professionnel à payer (déclaration de décembre 2011 pour 963.040 €), le solde de précompte mobilier à payer sur les

intérêts liés aux comptes courants des GRD (92.303 €) ;

- Parmi les dettes salariales et sociales : les provisions pour primes à payer (3.054.039 €), rémunérations (congrés non pris, heures supplémentaires et bonus, soit 6.344.626 €), ONSS (10.145.978 €), ainsi que de la provision pour pécule de vacances à payer en 2012 (16.447.026 €) et diverses cotisations annuelles (Inami, ONSS).

Les autres dettes 24.462.883 € représentent essentiellement le solde des comptes courants envers les GRD (21.912.450 €), envers le personnel (via les fonds sociaux pour 2.297.198 €) et quelques recettes en attente de régularisation (61.048 €).

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 (5.299.646 €).

ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTATS AU 31/12/2011

Le Chiffre d'affaires s'élève à 542.748.113 €. Il représente les frais portés en compte aux GRD (532.727.453 €) et les travaux effectués pour compte de tiers (10.020.660 €). Le solde des ventes et prestations (8.652.739 € sur les 551.400.852 € 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 2011 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 235.373.028 € sont représentés pour une grande partie par les travaux d'investissements et d'exploitation et les rétributions 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 aux redevances d'utilisation, au charroi, aux loyers et charges locatives, frais postaux, de représentation, de formation,...

Les rémunérations, charges sociales et pensions s'élèvent à 231.290.953 €.

Les autres charges d'exploitation (1.420.024 €) reprennent essentiellement le précompte immobilier sur les cabines qui n'ont pas encore fait l'objet d'un acte de transfert vers les GRD, ainsi que la réconciliation financières des volumes pour les années 2007 à 2009 mise en place en 2011 et facturée aux GRD.

Les charges financières comprennent les intérêts sur les comptes courants des GRD (615.358 €) et sur les billets de trésorerie (1.334.787 €) ainsi que des frais de banque (soit un total de 2.026.520 €).

Les impôts, 3.672.990 €, représentent les versements anticipés réalisés pour couvrir l'impôt 2011 (3.467.759 €), ainsi que le précompte mobilier lié aux intérêts sur placements réalisés et sur comptes courants (205.231 €).

Les produits financiers de 2.231.751 € sont constitués par des intérêts sur les placements (622.966 €), sur les avances aux associés (64.497 €), sur les comptes courants (752.765 €), de la plus-value réalisée sur la vente des SICAV (678.098 €) ainsi que du dividende reçu de N'Allo (113.390 €).

Un montant de 286.973 € à recevoir de l'administration, correspond au décompte final relatif à l'impôt des sociétés de l'année 2010.

DESCRIPTION DES MESURES PRISES FACE AUX RISQUES ET INCERTITUDES AUXQUELS ORES EST CONFRONTÉE

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, Interмосane, 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 réglementaires

- La transposition des directives européennes relatives au marché de l'énergie dans les lois et décrets belges détermine le cadre légal applicable à la distribution d'énergie en Wallonie. Les directives adoptées le 13 juillet 2009 au niveau européen ('Troisième Paquet Énergie') ont été transposées en droit belge le 8 janvier 2012 et la loi les concernant a été publiée au Moniteur belge le 11 janvier 2012. Cette transposition a un impact réglementaire sur l'organisation et le fonctionnement du marché de l'énergie : les Arrêtés royaux tarifaires du 2 septembre 2008 sont abrogés et le régulateur fédéral est désormais seul compétent pour arrêter la méthodologie tarifaire applicable à la distribution d'énergie. Bien que le régulateur fédéral soit actuellement l'organe habilité pour l'adopter, la décision de régionaliser la compétence tarifaire relative aux réseaux de distribution, telle qu'elle résulte de l'accord institutionnel pour la sixième réforme de l'Etat, impliquera la fixation de la méthodologie tarifaire par le régulateur régional dès le transfert de la compétence. Dans l'attente de ce transfert, un accord est en cours de négociation avec le régulateur fédéral en ce qui concerne les tarifs applicables au cours des prochains exercices ainsi que le mode de détermination, d'approbation et d'affectation des soldes réglementaires. Le cadre réglementaire dans lequel évoluent les GRD reste incertain et sera indubitablement soumis à évolution au cours des prochaines années.
- 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». 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 et la transposition des directives du Troisième Paquet Énergie en droit wallon amèneront des modifications de la législation régionale applicables au marché de l'énergie.
- L'Arrêté royal du 2 juin 2008 concernant les prescriptions minimales de sécurité de certaines anciennes installations électriques sur les lieux de travail impose 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.

► 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 1^{er} janvier 2011. Un nouveau texte et ses arrêtés sont attendus d'ici fin 2013. 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.
- L'arrêté du Gouvernement wallon relatif 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 compteurs à budget (CàB) valable sur l'ensemble du territoire. Ce système doit permettre, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du CàB dans chaque commune à compter du 1^{er} janvier 2007. Il 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 2013, ORES - en collaboration avec tous les opérateurs wallons et flamands - a initié en 2010 un projet pour pourvoir à son remplacement.

Risques technologiques

- L'augmentation du nombre d'installations de productions décentralisées 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. Pour familiariser les exploitants à ces conditions d'exploitation nouvelles, ORES a entrepris le développement d'un outil informatique de simulation lui permettant de reproduire la conduite du réseau moyenne tension dans différentes configurations de production et de consommation.
 - 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. Le concept de flexibilité de l'accès au réseau est souvent évoqué par les différents acteurs du marché de l'énergie sans qu'aucune disposition légale ne désigne la partie qui doit supporter la charge d'une éventuelle indemnisation pour suspension d'accès.
- 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 dits intelligents. Ils permettront de confirmer les hypothèses arrêtées dans un business plan, de mesurer la qualité de différents réseaux de communication (courants 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 se poursuivent.

Risques environnementaux

- 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.

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 informatiques

- Dans le cadre de son organisation, le département Informatique a mis en place une fonction de Sécurité Informatique et a développé :
 - une série d'actions en collaboration avec les autres départements ORES visant à restructurer les droits d'accès aux applications et données informatiques selon les rôles des agents ORES ;
 - un Comité de Sécurité présidé par le directeur Informatique ;
 - des formations de sensibilisation à la sécurité Informatique ;
 - un plan d'actions informatiques sur 2012 et 2013 (plan d'urgence, analyse des risques, etc.).

Risques 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.

La difficulté de recruter des profils techniques a amené ORES à implémenter un plan d'action visant à renforcer sa visibilité et sa notoriété sur le marché de l'emploi.

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.
- 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. En complément aux activités de contrôle interne déjà implémentées, ORES a mis l'accent en 2011 sur le renforcement de quatre axes : définition des responsabilités opérationnelles, définition transversale des tâches, définitions des métiers et responsabilités, mitigation des risques identifiés.

► 3. Risques financiers

La crise financière de 2011 a fait apparaître le risque de ne pas pouvoir trouver le financement nécessaire à la couverture des besoins d'ORES et des GRD. Dans ce cadre, une politique de diversification de ces moyens, par un appel direct aux marchés financiers, a été initiée fin 2011. Elle s'intensifiera en 2012 en étroite concertation entre ORES et les GRD.

Risques de crédit

- À fin 2011, aucun emprunt moyen ou long terme n'a été souscrit par ORES. L'encours est comptabilisé au passif des GRD. Cette situation changera toutefois à partir de 2012 avec l'instauration du principe de fonds de garantie apporté par les GRD en faveur d'ORES.



- Deux lignes de crédit court terme, non utilisées à ce jour, ont été souscrites par ORES pour un montant global de 100 M€.
- Un programme de billets de trésorerie a été instauré début 2011 par ORES avec garantie des GRD pour un montant de 250 M€ et une durée de 10 ans. Fin 2011, outre des billets de trésorerie d'une durée d'un an, ce programme permettra d'émettre du papier commercial d'une durée de trois à neuf ans.

Risques de taux d'intérêt

Une modification des taux d'intérêt a un impact sur la hauteur des charges financières. Pour réduire ce risque au minimum, ORES et les GRD 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. Ces trois points (taux d'intérêt, durée des emprunts et utilisation des produits dérivés de couverture) ont fait l'objet de décisions dans les organes compétents des GRD et d'ORES qui ont permis de fixer une politique financière nécessaire à la gestion active de la dette.

Instruments dérivés

En vue de maîtriser le risque de taux, ORES et 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.

Risques de patrimoine et de liquidité

- ORES et les GRD ont poursuivi et renforcé les actions spécifiques de recouvrement des créances échues par l'attribution, en juin 2011, de marchés publics à des sociétés de recouvrement.
- ORES dispose d'une capacité de financement court terme, par l'intermédiaire du programme de billets de trésorerie et des lignes de crédit ouvertes pour 100 M€, on peut considérer que le risque de liquidité d'ORES et des GRD est quasi nul.

- La gestion de la trésorerie de tous les GRD mixtes wallons est opérée par ORES. Cette mutualisation permet de limiter les risques de marché, de structure de patrimoine et de liquidité. De plus, les organes de gestion d'ORES ont décidé de restreindre les placements à des produits sans risque, de type produits de trésorerie, comptes à terme, etc. Les GRD opèrent dans un secteur régulé ; tous les coûts liés à la politique de financement sont couverts par l'enveloppe réglementaire.

2 Données sur les événements 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

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 dès lors pas 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.

Comptes annuels 2011

BILAN APRÈS RÉPARTITION

ACTIF

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actifs immobilisés	20/28	5.660.144,25	5.596.911,01
Immobilisations financières	28	5.660.144,25	5.596.911,01
Entreprises liées	280/1		28.409,01
- Participations	280	0	28.409,76
Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	282/3	3.509.931,66	3.418.288,66
- Participations	282	1.322.938,66	1.318.288,66
- Créances	283	2.186.993	2.100.000
Autres immobilisations financières	284/8	2.150.212,59	2.150.212,59
- Créances et cautionnements en numéraire	285/8	2.150.212,59	2.150.212,59
Actifs circulants	29/58	261.369.443,42	183.161.718,7
Stocks et commandes en cours d'exécution	3	23.815.675,53	21.751.880,55
Stocks	30/36	23.815.675,53	21.751.880,55
- Approvisionnements	30/31	23.815.675,53	21.751.880,55
Créances à un an au plus	40/41	192.922.914,12	99.646.980,09
Créances commerciales	40	19.903.873,99	36.884.043,53
Autres créances	41	173.019.040,13	62.762.936,56
Placements de trésorerie	50/53	29.289.162,75	38.152.020,93
Autres placements	51/53	29.289.162,75	38.152.020,93
Valeurs disponibles	54/58	12.797.966,63	22.683.435,55
Comptes de régularisation	490/1	2.543.724,39	927.401,58
TOTAL DE L'ACTIF	20/58	267.029.587,67	188.758.629,71



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
Dettes	17/49	266.572.027,67	188.301.069,71
Dettes à un an au plus	42/48	260.264.297,55	181.499.134,66
Dettes financières	43	141.950.000	18.809.548,81
- Etablissement de crédit	430/8	141.950.000	18.809.548,81
Dettes commerciales	44	55.806.817,67	57.852.699,91
- Fournisseurs	440/4	55.806.817,67	57.852.699,91
Dettes fiscales, salariales et sociales	45	38.044.596,79	39.472.949,14
- Impôts	450/3	1.851.839,99	1.045.810,05
- Rémunérations et charges sociales	454/9	36.192.756,8	38.427.139,09
Autres dettes	47/48	24.462.883,09	65.363.936,8
Comptes de régularisation	492/3	6.307.730,12	6.801.935,05
TOTAL DU PASSIF	10/49	267.029.587,67	188.758.629,71

COMPTE DE RÉSULTATS

[montants en €]

		CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Ventes et prestations		70/74	551.400.852,16	522.408.423,15
Chiffre d'affaires		70	542.748.113,3	517.078.927,89
Autres produits d'exploitation		74	8.652.738,86	5.329.495,26
Coût des ventes et des prestations		60/64	548.216.773,51	518.410.493,78
Approvisionnements et marchandises		60	80.128.243,78	75.077.582,95
- Achats		600/8	82.192.038,76	75.706.012,82
- Stocks: réduction (augmentation)	(+)/(-)	609	-2.063.794,98	-628.429,87
Services et biens divers		61	235.373.028,02	216.576.627,64
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-)	62	231.290.952,75	227.944.538,13
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales :				
dotations (reprises)	(+)/(-)	631/4	4.525	-18.470,24
Provisions pour risques et charges : dotations (utilisations et reprises)	(+)/(-)	635/7		-1.444.654,32
Autres charges d'exploitation		640/8	1.420.023,96	274.869,62
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	9901	3.184.078,65	3.997.929,37
Produits financiers		75	2.231.751,09	1.637.943,58
Produits des immobilisations financières		750	113.390,28	
Produits des actifs circulants		751	1.440.228,45	1.637.859,4
Autres produits financiers		752/9	678.132,36	84,18
Charges financières		65	2.026.520,33	1.464.192,01
Charges des dettes		650	1.950.145,78	1.320.895,37
Autres charges financières		652/9	76.374,55	143.296,64
Bénéfice (Perte) courant(e) avant impôts	(+)/(-)	9902	3.389.309,41	4.171.680,94
Charges exceptionnelles		66	3.292,9	
Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés		663	3.292,9	
Bénéfice (Perte) de l'exercice avant impôts	(+)/(-)	9903	3.386.016,51	4.171.680,94
Impôts sur le résultat	(+)/(-)	67/77	3.386.016,51	4.171.680,94
Impôts		670/3	3.672.989,57	4.518.292,33
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales		77	286.973,06	346.611,39



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	28.409,76
Mutation de l'exercice			
- Cessions et retraits	8371	28.409,76	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8391	0	
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	0	
ENTREPRISES LIÉES - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	281P	XXXXXXXXXX	
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392P	XXXXXXXXXX	1.318.288,66
Mutation de l'exercice			
- Acquisition	8362	4.650	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392	1.322.938,66	
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	1.322.938,66	
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	283P	XXXXXXXXXX	2.100.000
Mutation de l'exercice			
- Additions	8582	86.993	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	283	2.186.993	

	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	2.150.212,59
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	285/8	2.150.212,59	



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 Ordinaires	4.077	14	31.12.10	€	4.664.507	597.402
INDEXIS BE 0477.884.257 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Bruxelles BELGIQUE Ordinaires	964.839	30	31.12.10	€	3.287.439	0
ATRIAS SCRL BE 0836.258.873 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Bruxelles BELGIQUE Ordinaires	93	25				

PLACEMENT DE TRÉSORERIE - AUTRES PLACEMENTS

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actions et parts	51	13.183.691,72	16.487.706,13
Valeur comptable augmentée du montant non appelé	8681	13.183.691,72	16.487.706,13
Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit	53	16.105.471,03	
Avec une durée résiduelle ou de préavis			
- d'un mois au plus	8686	16.105.471,03	
Autres placements de trésorerie non repris ci-avant	8689		21.664.314,8

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	201.807,77
Locations et charges locatives 2012	561.150,33
Intérêts à recevoir sur placements	153.525,75
Charge d'intérêts à reporter	888.216,27
Charges diverses à reporter	739.024,27

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	1.851.839,99
Rémunérations et charges sociales		
Autres dettes salariales et sociales	9077	36.192.756,8

	EXERCICE
COMPTES DE RÉGULARISATION	
Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important	
Provisions liées au personnel	6.307.717,13
Autres Charges à imputer	12,99

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Chiffre d'affaires net			
Ventilation par catégorie d'activité			
- Gestionnaire de réseaux		542.748.113,2	517.078.927,89
Ventilation par marché géographique			
- Belgique		542.748.113,2	517.078.927,89
CHARGES D'EXPLOITATION			
Travailleurs inscrits au registre du personnel			
Nombre total à la date de clôture	9086	2.458	2.374
Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	9087	2.405	2.306
Nombre d'heures effectivement prestées	9088	3.473.864	3.345.752
Frais de personnel			
Rémunérations et avantages sociaux directs	620	124.927.922,2	120.491.594,76
Cotisations patronales d'assurances sociales	621	37.701.149,4	39.400.636,74
Primes patronales pour assurances extralégales	622	46.634.843,45	43.209.315,43
Autres frais de personnel	623	8.211.647,12	10.117.212,33
Pensions de retraite et de survie	624	13.815.390,58	14.725.778,87
Provisions pour pensions et obligations similaires			
Dotations (utilisations et reprises) (+)/(-)	635		-1.444.654,32
Réductions de valeur			
Sur créances commerciales			
- Actées	9112	4.775	
- Reprises	9113	250	18.470,24
Provisions pour risques et charges			
Constitutions	9115		1.444.654,32
Utilisations et reprises	9116		
Autres charges d'exploitation			
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	641/8	1.315.630,25	6.905,05
Autres	640	104.393,71	267.964,57
Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise			
Nombre total à la date de clôture	9096	21	25
Nombre moyen calculé en équivalents temps plein	9097	22	29,4
Nombre d'heures effectivement prestées	9098	42.899	48.190
Frais pour l'entreprise	617	889.764	993.146,16



RÉSULTATS FINANCIERS ET EXCEPTIONNELS

	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
RÉSULTATS FINANCIERS		
Autres produits financiers		
Ventilation des autres produits financiers		
- Divers	33,51	84,18
- Plus-Value sur réalisation d'actifs circulants	678.098,85	
Ventilation des autres charges financières		
Divers	2.010,39	1.839,62
Commission de gestion	49.016,41	107.362,84
Commission sur ligne de crédit sur fonds non levés	25.347,75	33.959,5

IMPÔTS ET TAXES

	CODES	EXERCICE
IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT		
Impôts sur le résultat de l'exercice	9134	3.672.989,57
Impôts et précomptes dus ou versés	9135	4.205.230,76
Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actifs	9136	532.241,19
Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé		
Dépenses Non Admises		10.806.089

	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	71.015.157,18	67.311.987,31
Par l'entreprise	9146	100.204.189,84	90.422.216,72
Montants retenus à charge de tiers, au titre de			
Précompte professionnel	9147	41.541.093,1	40.174.295,07
Précompte mobilier	9148	205.230,76	197.722,78

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

LITIGES IMPORTANTS ET AUTRES ENGAGEMENTS IMPORTANTS

Engagement d'options d'achat sur titres : 2.268.344,32€

LE CAS ÉCHÉANT, DESCRIPTION SUCCINCTE DU RÉGIME COMPLÉMENTAIRE DE PENSION DE RETRAITE OU DE SURVIE INSTAURÉ AU PROFIT DU PERSONNEL OU DES DIRIGEANTS ET DES MESURES PRISES POUR EN COUVRIR LA CHARGE

Deux régimes complémentaires de pension coexistent au sein d'ORES :

- Un régime de prestations définies par lequel l'employeur garantit le niveau de prestations définies par la convention ;
- Un régime de cotisations définies par lequel l'employeur s'engage à verser des cotisations régulières qui, augmentées du revenu de leur placement, seront versées aux salariés.

Au 31 décembre 2011, sur base des contributions versées de manière historique et reprises par ORES, le fonds de pension est doté de moyens suffisants pour assurer la charge des pensions dans les différents régimes.

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		28.409,76
Participations	280	0	28.409,76
Créances sur les entreprises liées	9291	187.010.872,13	61.486.456,2
À un an au plus	9311	187.010.872,13	61.486.456,2
Dettes	9351	21.912.450,29	63.256.772,62
À un an au plus	9371	21.912.450,29	63.256.772,62
Garanties personnelles et réelles			
Constituées ou irrévocablement promises par des entreprises liées pour sûreté de dettes ou d'engagements de l'entreprise	9391	250.000.000	
Résultats financiers			
Produits des actifs circulants	9431	752.765,3	456.619,53
Charges des dettes	9461	615.358,55	1.318.235,91
ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	282/3	3.509.931,66	3.418.288,66
Participations	282	1.322.938,66	1.318.288,66
Autres créances	9282	2.186.993	2.100.000
Créances	9292	45.120,4	33.691,78
À un an au plus	9312	45.120,4	33.691,78
Dettes	9352	643.064,58	552.479,81
À un an au plus	9372	643.064,58	552.479,81

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	923.393,55
LE OU LES COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)		
Émoluments du (des) commissaire(s)	9505	7.720,5
Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le(s) commissaire(s)		
Autres missions extérieures à la mission révisoriale	95063	4.675



BILAN SOCIAL

ÉTAT DES PERSONNES OCCUPÉES [Travailleurs inscrits au registre du personnel]

TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL	CODES	1. TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL (T) OU EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)	3P. TOTAL (T) OU EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)
		[exercice]	[exercice]	[exercice]	[exercice précédent]
Au cours de l'exercice et de l'exercice précédent					
Nombre moyen de travailleurs	100	2.204	213	2.405 (ETP)	2.306 (ETP)
Nombre effectif d'heures prestées	101	3.235.614	238.250	3.473.864 (T)	3.345.752 (T)
Frais de personnel	102	198.317.197	19.158.365	217.475.562 (T)	213.218.759 (T)
Montant des avantages accordés en sus du salaire	103	XXXXXXXX	XXXXXXXX	(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	105	2.251	207	2.446
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	2.051	204	2.245
Contrat à durée déterminée	111	200	1	200
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112		2	1
Contrat de remplacement	113			
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	1.701	80	1.780
- de niveau primaire	1200	596	19	615
- de niveau secondaire	1201	740	52	791
- de niveau supérieur non universitaire	1202	230	8	238
- de niveau universitaire	1203	135	1	136
Femmes	121	550	127	666
- de niveau primaire	1210	200	38	236
- de niveau secondaire	1211	94	30	121
- de niveau supérieur non universitaire	1212	217	49	261
- de niveau universitaire	1213	39	10	48
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	210	11	219
Employés	134	2.041	196	2.227
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	22	
Nombre d'heures effectivement prestées	151	42.899	
Frais pour l'entreprise	152	889.764	



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	240	1	241
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	210	93	1	94
Contrat à durée déterminée	211	147	0	147

	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	156	1	157
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	310	96	1	97
Contrat à durée déterminée	311	60	0	60
Par motif de fin de contrat				
Pension	340	42	1	43
Prépension	341	23		23
Licenciement	342	25		25
Autre motif	343	66	0	66
- 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	1.446	5811	494
Nombre d'heures de formation suivies	5802	74.075	5812	17.407
Coût net pour l'entreprise	5803	9.467.835	5813	2.349.670
- dont coût brut directement lié aux formations	58031	9.467.835	58131	2.349.670

Rapport du commissaire-réviseur

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions légales et statutaires, nous vous faisons rapport dans le cadre du mandat de commissaire. 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 2011, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à 267.029.587,67 € 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 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 bien-fondé 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 2011 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de la société, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Mentions 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 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.

Gosselies, le 23 mai 2012.

RSM - InterAudit scrl

Représentée par **Thierry Lejuste**,
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

www.cible.be

Impression

Imprimerie Massoz

Éditeur responsable

Jean-Michel Brebant

ORES - Service Communication,
rue Antoine de Saint-Exupéry, 18

6041 Gosselies

