

*Des hommes et des femmes  
au service de la société*





## ORES

### 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 du 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 du Moniteur belge le 18 mars 2009 sous le numéro 40660.

### Numéro d'entreprise

BE0897.436.971





## Table des matières

Au service de la société, par Fernand Grifnée	4
ORES en Wallonie	6
Une politique de ressources humaines engagée en faveur de l'emploi et de la formation	8
En dialogue constructif avec nos parties prenantes	14
Des responsabilités environnementales assumées	18
Proximité et ancrage local	24

*Cette brochure a pour objectif général de présenter ORES et de rendre compte de son engagement et de ses initiatives au service de la population wallonne, en matière de responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise.*

*Elle aborde plusieurs domaines : la politique de ressources humaines, l'emploi et la formation, le dialogue d'ORES avec ses différentes parties prenantes et notamment les consommateurs, les questions environnementales et le développement durable et enfin la proximité et l'implication de l'entreprise au sein de la communauté où elle est active.*

## Au service de la société

**ORES est aujourd'hui le principal opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie. Elle assure cette mission pour le compte de près de 75% des villes et communes wallonnes. Les 2.300 hommes et femmes actifs dans l'entreprise mènent chaque jour des activités qui permettent de répondre à l'un des besoins essentiels de la vie de 2,8 millions de personnes. Consciente de l'importance de ce rôle, notre entreprise a plus que jamais l'ambition d'être une entreprise de services d'utilité publique, engagée et responsable, dans un contexte énergétique en pleine évolution.**

Jeune société, mais héritière d'un riche passé, ORES dispose de **50 ans d'expérience** dans la gestion des réseaux de distribution d'énergie. Compétents, professionnels, engagés vis-à-vis de nos clients, nos collaborateurs sont aussi **dynamiques, motivés et passionnés**. Ils permettent en fait que des gestes banals de la vie de tous les jours, comme allumer l'électricité ou augmenter la température au thermostat, restent anodins. En cela, notre entreprise joue un rôle très concret dans le **bien-être de la collectivité** comme dans la **vie économique wallonne**.

Sur le marché de l'énergie, ORES est un **acteur totalement indépendant** par rapport aux autres grands

opérateurs, ce que renforce encore notre actionnariat à 75% communal. Un **actionnariat mixte**, public et privé, qui nous rend légitime en tant qu'opérateur performant et efficace de service public, avec des communes majoritaires pour souligner la dimension locale de nos missions et de notre implantation.

ORES est donc au service du marché et de ceux qui y ont recours, les fournisseurs et leurs clients, mais aussi au service des autorités, parlements et gouvernements, fédéraux et régionaux ainsi que de nos régulateurs. Une vraie « société de services d'utilité publique » qui entend assumer ses responsabilités et ses engagements, à la fois sociaux et sociétaux. Dans le cadre des missions qui nous sont dévolues, nous contribuons au **dynamisme de la Wallonie**, en y investissant chaque année plus de 250 millions d'euros, **en apportant des services essentiels et en créant de l'emploi**.

Dans ce contexte, nous sommes convaincus que la recherche **de l'équilibre entre les intérêts économiques de nos actionnaires, de nos clients et de nos autres parties prenantes, le bien-être des personnes et la préservation de l'environnement** peuvent contribuer au développement pérenne de notre entreprise et du monde qui nous entoure.



Concrètement, cette volonté se traduit autour des engagements suivants :

- // Nous assurons l'entretien et le développement des réseaux de distribution au meilleur coût pour la collectivité et nous œuvrons à la construction durable des réseaux de demain.
- // Nous menons une politique de ressources humaines engagée en matière d'emploi, de formation et de valorisation des métiers techniques.
- // Nous dialoguons en permanence avec l'ensemble des parties prenantes à nos missions : clients, communes, autorités, régulateurs, riverains, grand public...
- // Nous assumons nos responsabilités en matière d'environnement, de promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et nous contribuons à l'intégration des énergies vertes dans nos réseaux.
- // Nous entretenons des relations de proximité avec les communautés où nous travaillons et soutenons des initiatives éducatives, sociales, humanitaires ou culturelles qui contribuent à renforcer le lien social.

Notre **projet d'entreprise de services d'utilité publique** se décline donc autour d'une diversité d'actions que je vous propose de découvrir. Derrière chacune de ces actions, il y a une même **volonté de s'engager et de servir**. Une volonté partagée par des équipes responsables et solidaires, qui font l'ORES d'aujourd'hui et de demain.

**Fernand Grifnée**  
Administrateur délégué





## ORES en Wallonie

Dans son secteur d'activité, ORES est le premier opérateur en Wallonie. L'acronyme ORES signifie en fait Opérateur de Réseaux d'ÉnergieS. Au pluriel, puisque l'entreprise a en charge l'exploitation, l'entretien et le développement de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel. Elle assure cette mission dans 197 des 262 communes wallonnes, ainsi que dans la commune de Fourons en Région flamande.

Chaque jour, les quelque 2.300 hommes et femmes actifs dans l'entreprise permettent à environ 2,8 millions de personnes et à plus de 75% des entreprises wallonnes de bénéficier d'un approvisionnement fiable et sûr en électricité et/ou en gaz naturel.

ORES mène ses activités pour le compte des huit gestionnaires de réseau de distribution (GRD) du secteur mixte en Wallonie – Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Interмосane, Sedilec et Simogel – qui sont ses actionnaires-coopérateurs. Ils forment ensemble un groupe économique cohérent qui, en moyenne, investit plus de 250 millions d'euros chaque année depuis 2009 au bénéfice de la vie économique wallonne.

Au service de la collectivité, ORES assume ses responsabilités d'entreprise de manière tout à fait naturelle : l'utilité intrinsèque des missions qu'elle exerce et son ancrage fort au sein de la communauté locale inscrivent véritablement la responsabilité sociétale dans les gènes de l'entreprise.

1<sup>er</sup>

opérateur de réseaux d'électricité  
et de gaz naturel en Wallonie

198

communes desservies

collaborateurs actifs

2.306

50.000 km

de réseaux de distribution d'électricité

9.500 km

de réseaux de distribution de gaz naturel

270

millions d'euros d'investissements bruts

435.000

points d'éclairage public communal

\* Chiffres à fin 2012



## Une politique de ressources humaines engagée en faveur de l'emploi et de la formation

**La politique menée par ORES dans la gestion des ressources humaines vise tout naturellement à assurer la pérennité de ses activités, à offrir des emplois de qualité et à développer les compétences. Confrontée à une pénurie de profils, ORES s'est résolument engagée dans des partenariats avec les principaux acteurs du monde de l'emploi, la promotion de la formation en alternance et la valorisation des métiers techniques.**

Depuis sa création en 2009, ORES a engagé en moyenne plus d'une personne par jour ouvrable. Techniciens, cadres, personnel technico-administratif, informaticiens, dessinateurs... Une variété considérable de profils a été recrutée au cours des premières années d'existence de l'entreprise, afin de consolider ses bases et de l'armer pour les défis futurs.

Pour ORES, confrontée aux départs à la retraite des techniciens engagés dans les années 1970, engager les bons profils est un vrai défi, car les métiers techniques sont aujourd'hui en pénurie. Comme tant d'autres entreprises, nous rencontrons des difficultés pour recruter une main-d'œuvre qualifiée qui fait cruellement défaut. Dans notre « core business » technique, cette pénurie est encore aggravée dans certaines régions spécifiques, où un fossé existe de manière évidente entre une offre d'emplois bien présente et de plus en plus pointue, et une demande en déséquilibre avec cette offre. Un constat qui n'est pas neuf, mais qui a et aura tendance à s'accroître si les entreprises, les centres de formation, les organismes de mise à l'emploi et les pouvoirs publics n'unissent pas leurs forces pour promouvoir la formation qualifiante, et donc l'emploi. C'est tout à la fois notre souhait et notre conviction.

Dans un contexte où la fédération Wallonie-Bruxelles a fait de 2013 l'année des compétences dans le prolongement du plan Marshall 2.vert, notre entreprise a donc décidé en 2012 d'orienter sa politique de recrutement en ce sens. Elle a volontairement mis l'accent sur son image d'employeur et a pris toutes ses responsabilités dans le paysage économique wallon. Pour ce faire, elle a choisi de travailler en étroite collaboration avec les principaux acteurs de la formation et de la mise à l'emploi.

**La politique développée s'opère désormais autour de quatre axes :**

- un **partenariat** avec « Le Forem »
- la promotion de la **formation en alternance**, notamment avec « l'IFAPME »
- la **valorisation** des **métiers techniques**, notamment avec « skillsbelgium »
- des **collaborations** diverses avec le monde de l'enseignement au sens large.

## PARTENARIAT AVEC « LE FOREM »

Devant la difficulté de trouver du personnel qualifié, ORES a entamé une collaboration avec le Service public wallon de l'emploi et de la formation depuis plusieurs années déjà. Concrètement, notre entreprise collaborait avec le Forem via la participation régulière à la « Semaine de l'Emploi » et à certaines initiatives spécifiques en matière de formation.

Cependant, les deux partenaires ont souhaité formaliser cette collaboration positive par la signature d'une convention. L'événement a eu le 10 octobre 2012, dans le contexte du salon de l'emploi organisé par le Forem à Namur.

L'objectif est clair : il s'agit de s'allier pour favoriser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de travail. Les actions sont menées sous une bannière et un slogan communs : « Nous sélectionnons ensemble, nous formons ensemble ».

**De manière pratique, elles trouvent leur concrétisation dans trois domaines.**

- 1. Le conseil en recrutement et la gestion des ressources humaines**, avec la diffusion systématique des offres d'emploi d'ORES sur le site internet du Forem. ORES communique l'ensemble de ses besoins de recrutement à son conseiller référent au sein du Forem de Namur, qui en assure le suivi pour la Wallonie. Nous participons également aux actions de type salons de l'emploi, « jobdatings » et autres initiatives organisées par le Forem, tel que le suivi de « groupes d'insertion » ou la rencontre de personnes licenciées suite à une restructuration ou l'annonce d'une fermeture d'entreprise.
- 2. Le développement des compétences** : ensemble, ORES et le Forem mettent en place un système de formation-relais à l'attention des demandeurs d'emploi, avec un objectif de mise au travail dans des fonctions techniques tant dans notre entreprise que chez nos sous-traitants. Nous sélectionnons et formons ensemble, y compris dans la formation des formateurs, via l'échange de nos meilleures pratiques, la mise à disposition de nos centres de formation respectifs et des stages en entreprise.

- 3. La sensibilisation aux métiers techniques** : nous partageons une vision commune sur le caractère essentiel des filières techniques. Ces filières sont porteuses en termes d'emploi, d'évolution et d'épanouissement tant professionnel que personnel et, ensemble, nous mettons et mettrons régulièrement en place des actions de sensibilisation.



### Formation-relais : un exemple concret

Éric Bossart, responsable Recrutement : « En partenariat avec le centre de formation du Forem de Mons, nous avons sélectionné 40 demandeurs d'emploi en 2012. Parmi ceux-ci, nous avons retenu 12 personnes pour une formation relais. Le Forem s'est chargé de la remise à niveau générale en électricité. Ensuite, ces candidats ont suivi un mois de formation à l'électricité 'réseaux' au centre de formation d'ORES de Strépy-Bracquegnies. Au fil des semaines, nous avons senti croître la motivation de ces candidats. Sur les 12 personnes qui ont suivi la formation, 11 ont été remises à l'emploi, dont deux au sein d'ORES et huit chez des sous-traitants de notre entreprise. Cette expérience sera renouvelée, car c'est un moyen efficace et concret pour réduire l'écart entre l'offre d'emploi et les compétences disponibles. »

## PROMOTION DE LA FORMATION EN ALTERNANCE, NOTAMMENT EN PARTENARIAT AVEC L'IFAPME

ORES croit fermement à la formation en alternance qui permet d'associer la théorie à l'école ou au centre de formation, et la pratique en entreprise. Comme tant d'autres, notre entreprise rencontre sur le plan socio-économique un réel fossé entre d'une part les compétences attendues par l'entreprise et d'autre part celles disponibles sur le marché de l'emploi. Et ce fossé affecte particulièrement les jeunes qui, faute d'expérience, peinent à trouver un emploi. L'alternance est une réponse que l'entreprise peut apporter à ces difficultés, car elle rapproche le monde de la formation et celui des entreprises. Ce système a fait ses preuves dans de nombreux autres pays européens, par exemple en Allemagne où 60% des jeunes sont formés dans le cadre de cette filière. ORES se veut un partenaire de la formation en alternance, via une formation pratique adaptée à l'évolution constante de nos métiers. Car le développement de nouvelles technologies mais aussi des énergies renouvelables ou le souci des économies d'énergie, se traduisent dans les métiers d'ORES par un besoin d'évolution et d'innovation considérable.

Les métiers techniques ne doivent plus être considérés – comme c'est le cas trop souvent – comme des sous-métiers.



Ils sont véritablement sources d'épanouissement. Les formations techniques sont porteuses en termes d'emploi et synonymes d'évolution constante. En complément des filières traditionnelles, la formation qualifiante en alternance est une réponse concrète – et pratiquement indispensable aujourd'hui – aux besoins pratiques des entreprises. Elle débouche dans 86% des cas sur un emploi ce qui permet donc de lutter contre le chômage des jeunes.

Dans ce domaine, ORES est partenaire notamment de l'IFAPME (Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises), du CEFA (le Centre d'éducation et de formation en alternance), du Forem ou encore de la Haute École Province de Liège. Durant l'année 2012, ORES a accueilli sept jeunes issus de cette filière. En 2013, il est prévu d'en accueillir une vingtaine.

Notre volonté est aussi de poursuivre les développements dans ce domaine avec les acteurs de la région germanophone où la pénurie de profils techniques est beaucoup plus aigue que dans d'autres. Pour avancer concrètement, ORES construit un projet en ce sens avec « l'IAWM » (l'IFAPME en Communauté germanophone), le centre de formation du FOREM de Verviers, l'Arbeitsamt DG (le Forem de la Communauté germanophone), les écoles techniques d'Eupen et de Saint-Vith, et des entreprises de la région.

Partenaire de l'IFAPME depuis 2011, ORES se positionne ouvertement dans sa communication comme partenaire de la formation en alternance en Wallonie. Des initiatives sont prises également vers d'autres entreprises afin qu'elles rejoignent cette ambition.

## VALORISATION DES MÉTIERS TECHNIQUES

Dans le contexte décrit ci-avant, et notamment de la désaffection des jeunes pour les filières techniques, ORES a décidé d'agir et de s'engager avec force dans la communication sur ces métiers et leur valorisation dans un monde en complète évolution. Choisir une filière technique n'est pas un choix de facilité ou un choix de relégation, il s'agit d'un véritable choix professionnel, un choix de vie qui a toute sa place dans notre paysage socio-économique et permet un accès à l'emploi et à l'épanouissement professionnel et personnel.

Très concrètement, l'action de l'entreprise commence auprès des publics les plus jeunes. Lors des salons du SIEP – le service d'information sur les études et professions – ORES sensibilise des élèves de fin d'école primaire et du début du secondaire à la place importante que prend l'électricité et plus globalement les métiers techniques qui y sont liés dans la vie quotidienne.



Notre entreprise a également entamé en 2011 une collaboration avec l'asbl **skillsbelgium**, l'agence de promotion des métiers manuels, techniques et technologiques. Elle y assure la présidence du Comité métier électricité (avec Le Forem, la Fédération nationale des Installateurs-électriciens, Formelec et la Confédération de la Construction de Wallonie).

### Témoignage d'un formateur

Denis Devos (ici à droite en compagnie du jeune collaborateur d'ORES primé à Euroskills) est formateur au Forem de Tournai. C'est lui qui s'est chargé de coacher le technicien d'ORES qui a représenté la Belgique lors des épreuves à **worldskills** 2011 et **euroskills** 2012. « Nous voulons faire en sorte que les jeunes se rendent compte que ces métiers sont une voie dans laquelle ils peuvent s'épanouir. La préparation à ce type de concours de niveau mondial et européen, réservés aux jeunes de moins de 25 ans, est très intense. Ce sont des semaines d'implication personnelle pour les candidats et tout se joue en trois jours durant lesquels la concentration et la motivation sont capitales, en plus de l'excellence technique. Cela sublime vraiment les individus. De plus, de très nombreux jeunes y assistent et peuvent découvrir en direct toutes sortes de métiers et de filières. Le partenariat avec ORES va bien sûr au-delà de ce type d'actions, mais les retombées d'événements tels que ceux-là sont vraiment utiles, tant pour ORES que pour tous les organismes partenaires. »



Ce partenariat se conjugue à la perfection avec les autres collaborations et débouche sur des réussites très concrètes. Ainsi, c'est un jeune raccordeur d'ORES qui a représenté les électriciens belges au Mondial des Métiers techniques (le «worldskills») de Londres en 2011, puis au championnat européen l'année suivante en Belgique (eurosills – Spa-Francorchamps). Formé par l'IFAPME et coaché par le Forem, Pierre-Olivier Van Isacker y a obtenu une médaille d'or pour le métier Installations électriques. Il a de plus été associé à un installateur en chauffage-sanitaire et à un technicien en réfrigération au sein de l'équipe «Installation technology». Les trois jeunes gens ont décroché un médaillon d'excellence. Ces événements ont été largement rapportés dans la communication interne et externe de l'entreprise, de **skillsbelgium** et des autres partenaires. Ils constituent une vitrine idéale pour la valorisation des métiers techniques et l'excellence professionnelle.

## COLLABORATIONS AVEC LES OPÉRATEURS DE L'ENSEIGNEMENT

Dans ce contexte global, ORES poursuit ses collaborations avec l'enseignement, secondaire comme supérieur. Des dizaines de stagiaires sont accueillis chaque année au sein de l'entreprise. La durée de ces stages varie de quelques semaines pour les élèves du secondaire à plusieurs mois pour les étudiants de niveau baccalauréat ou master.

La volonté d'ORES est de renforcer encore ces collaborations et d'en créer de nouvelles, notamment et surtout dans les filières techniques. C'est notamment le cas en 2013 dans le cadre de «l'année des compétences» ; les acteurs de l'enseignement et ORES réalisent ensemble des opérations visant à mieux valoriser les écoles techniques et professionnelles, tout en rapprochant davantage les compétences enseignées de celles qui sont attendues par les entreprises. ORES croit en la force des partenariats qui permettent de conduire des actions dans l'intérêt de tous: entreprise, opérateurs de formation et jeunes.



## FAVORISER L'INSERTION

### L'exemple de Félicia



*Originnaire de Malaisie, Lim Fei Nar que ses collègues appellent Félicia, est arrivée en Belgique il y a environ dix ans. Elle a d'abord fait beaucoup de petits boulots mais, malheureusement elle a perdu son job de vendeuse et retrouver un emploi c'est avéré très difficile .*

*La formation l'a remise sur les rails. D'abord les langues : neuf mois de cours de néerlandais intensif - Félicia vit en Flandres - trois jours par semaine, ensuite le français et finalement une formation en « administration » qu'elle a pu suivre en français grâce à la collaboration efficace du Forem et du VDAB, son pendant néerlandophone. Félicia n'a pas peur de dire que le plus dur fut de reprendre le rythme 8h30 / 16h30. Pendant toute sa formation, le coach du Forem a été très présent. C'est lui qui a proposé à Félicia un premier contrat d'insertion d'un an chez ORES. Une année intensive, puisqu'elle a suivi une multitude de cours : SAP, Excel, communication, gestion du temps, assertivité...*

*Félicia travaille chez ORES depuis un an et demi. Une fois son année d'insertion terminée, elle a passé avec succès les évaluations qui lui ont permis de décrocher un contrat à durée déterminée.*

*«Outre la qualité de la formation offerte, la présence du coach est déterminante » explique-t-elle, « c'est lui qui sert de référence et c'est aussi à lui que l'entreprise fait confiance lorsqu'elle accepte le contrat d'insertion. J'espère que mon parcours chez ORES ne s'arrêtera pas là. Mais quoi qu'il arrive, toutes les formations suivies et cette année d'expérience professionnelle chez ORES améliorent considérablement mes chances sur le marché du travail. »*

L'insertion est un processus qui conduit une personne à trouver une place reconnue dans la société. Vu la taille de notre entreprise et notre implantation large sur le territoire wallon, ORES représente un levier intéressant en matière d'insertion. Nous portons une attention particulière à l'insertion professionnelle par la remise en contact avec le milieu du travail et la réadaptation au marché du travail, comme le montre l'action destinée aux « femmes rentrantes ». Il s'agit de femmes ayant quitté le marché du travail durant une longue durée et désireuses de se réinsérer dans la vie professionnelle. Durant une année tremplin en entreprise, la candidate peut remettre ses compétences à niveau. En 2012, sur quatre femmes ayant participé à ce projet chez ORES, une a décroché un contrat à durée

déterminée dans l'entreprise et une seconde a trouvé un emploi au Grand-Duché de Luxembourg.

## ACTIONS PONCTUELLES

ORES s'associe par ailleurs à d'autres actions ponctuelles dans un objectif de conseil et d'orientation de personnes en recherche d'un emploi. Nous participons par exemple régulièrement à des salons de proximité organisés sur base d'initiatives locales ou encore à l'opération « SOS-Emploi » en partenariat avec la radio Bel-RTL et le magazine Références.

## L'humain au centre de la politique de prévention

Au-delà des activités liées au recrutement et à la valorisation des métiers techniques, la politique et la stratégie d'ORES en matière de ressources humaines s'appuient sur plusieurs grands axes : le développement des compétences, la juste récompense des performances individuelles et collectives, le dialogue social, ainsi que la santé, la sécurité et la prévention des accidents. Les actions menées dans ces trois derniers domaines le sont en étroite collaboration avec le service interne de prévention et de protection (SIPP) de l'entreprise et le département communication.

ORES est consciente de la valeur de son capital humain. Le préserver des risques est une priorité absolue. La prévention et la sécurité font l'objet de plans d'actions pluriannuels tant au niveau global, que de manière plus ciblée localement afin de répondre aux spécificités des différents départements et services d'ORES. La sensibilisation aux risques est l'un des chevaux de bataille de

l'entreprise, notamment en matière de risques spécifiques aux fluides 'électricité' et gaz naturel', mais aussi, comme en 2012 et 2013, aux risques liés aux déplacements grâce à des campagnes de communication spécifiques.



La qualité des conditions de travail du personnel fait aussi partie des axes de réflexion et d'actions dans le domaine RH. Cet aspect – à l'instar de nombreux autres – sont discutés avec les partenaires sociaux dans le cadre des instances de dialogue en place dans l'entreprise. La prévention des risques liés aux assuétudes (alcool, médicaments, drogues) s'organise par exemple dans le cadre d'un

groupe de travail spécifique en place depuis la création d'ORES. Les personnels de cadre et de maîtrise, ainsi que les représentants des travailleurs, ont suivi des formations visant à leur permettre de mieux appréhender et gérer les éventuels problèmes de dépendance présents dans l'entreprise.





## En dialogue constructif avec nos parties prenantes

**Depuis sa création, ORES a pour ambition d'être l'interlocuteur de référence de ses différentes parties prenantes. C'est-à-dire, concrètement, des principaux acteurs du marché de l'énergie: les clients, bien évidemment, mais aussi les fournisseurs d'énergie, nos actionnaires – dont les intercommunales mixtes –, les régulateurs et les autorités publiques. Un dialogue constructif et ouvert permet à ORES de répondre aux attentes placées en elle, notamment en termes de service au public.**

Dans son rôle d'entreprise de gestion de réseaux de distribution d'une part, et en tant qu'acteur de poids de la vie économique et sociale en Wallonie, ORES assume ses responsabilités et favorise un dialogue ouvert avec ses différents 'stakeholders'. Leurs attentes sont à la mesure de l'importance des missions exercées par notre entreprise. Il s'agit pour nous d'y répondre, en nous inscrivant dans une perspective à la fois de service et de développement durable de nos activités. Nous œuvrons aussi en tant que «facilitateur de marché», en assurant la fluidité de nombreux «scénarios» vécus par les consommateurs d'électricité ou de gaz naturel : un déménagement, un changement de fournisseur, le placement d'un compteur à budget en cas de difficulté de paiement, la fourniture d'énergie aux clients protégés

exclus du marché... Dans chacune de ces situations, les collaborateurs d'ORES interviennent pour mettre en oeuvre les dispositions prévues et aussi pour expliquer les mécanismes aux clients concernés.

## UN CADRE STABLE ET TRANSPARENT

Le marché de l'énergie sur lequel opère ORES est régi par deux régulateurs, l'un fédéral, l'autre régional. L'entreprise est bien évidemment en contact avec ces régulateurs et collabore avec eux dans un esprit de dialogue. Nous participons à des réunions de travail et de concertation où nous représentons les gestionnaires de réseau de distribution. Les informations échangées visent à faciliter et améliorer le fonctionnement général du marché, dans le sens d'une efficacité accrue. ORES est favorable à un cadre réglementaire à la fois stable, cohérent et efficace. Dans le contexte du prochain transfert de la compétence tarifaire à l'échelon régional, notre entreprise plaide aussi pour une plus grande transparence en matière de coûts et de facturation de l'énergie. Il est important en effet que chaque consommateur ait une vue claire sur ce qu'il est amené à payer pour son approvisionnement en énergie et pourquoi il le paye.

## PARTENARIAT « GAGNANT-GAGNANT » AVEC LES COMMUNES

Le partenariat d'ORES – et des sociétés qui l'ont précédée dans ses missions – avec les communes remonte à plusieurs dizaines d'années. Une relation forte existe donc entre nos différents responsables régionaux, nos services techniques et les autorités communales. La gestion des infrastructures de distribution d'électricité, de gaz et d'éclairage public nécessite des compétences et des ressources financières accrues, dans un contexte où les évolutions technologiques ainsi que les obligations réglementaires et environnementales se complexifient avec le temps. ORES apporte son savoir-faire et aide les communes au quotidien dans ces différents domaines.

En matière d'éclairage public communal par exemple, une application de gestion des signalements de pannes et des dépannages particulièrement simple et conviviale est à la disposition de toutes nos communes partenaires via une plate-forme internet. Le personnel communal a été formé à son utilisation. Par ailleurs, ORES accompagne les communes dans la réalisation d'études d'inventorisation et d'analyse des performances de leur parc d'éclairage, en proposant des pistes d'améliorations adaptées à leur situation spécifique. Objectif : réduire la facture énergétique et l'empreinte environnementale de l'éclairage public communal au bénéfice de tous, commune et administrés.

Par ailleurs, en collaboration avec les communes, différents supports d'information sur nos activités et nos services sont disponibles au sein même des bâtiments administratifs communaux. Ce service de proximité permet d'aider les habitants dans leurs démarches de manière proactive, notamment en vue de l'introduction d'un permis de bâtir, d'une demande de raccordement au réseau de distribution ou encore de l'installation de panneaux photovoltaïques.

## FACILITATEUR AUSSI POUR LES ENTREPRISES

La distribution d'électricité et de gaz est essentielle à l'activité quotidienne de milliers d'entreprises en Wallonie, qui comptent sur un approvisionnement fiable et régulier en énergie. Les équipes d'ORES sont à l'écoute de leurs attentes, non seulement dans ce domaine précis, mais aussi en termes d'accessibilité de nos services. Plusieurs actions ont été menées en ce sens ces dernières années.

Un accès téléphonique spécifique a ainsi été mis en place pour les partenaires professionnels d'ORES : électriciens, chauffagistes et architectes, une fois référencés comme partenaires, entrent plus aisément en contact avec nous et disposent d'un espace dédié sur notre site web. Par ailleurs, une ligne réservée aux communes et une autre aux grandes entreprises desservies en moyenne tension et/ou moyenne pression permettent





de fluidifier les interactions. Ces partenaires disposent d'un accès prioritaire, d'une prise en charge sur mesure par les services compétents et ont la possibilité de demander à être rappelés ultérieurement s'ils le souhaitent.

De plus, dans l'exercice de ses missions, ORES fait appel à un centaine d'entreprises de construction et de travaux publics pour réaliser de nombreux chantiers ou travaux de terrassement. L'ensemble de ces sous-traitants est invité annuellement pour des réunions d'information et d'échanges permettant de faire le point sur la collaboration avec ORES ainsi que sur les évolutions en matière réglementaire, notamment de sécurité. Enfin, les centres de formation d'ORES en électricité et gaz naturel accueillent régulièrement des membres du personnel de ces sous-traitants. Ils bénéficient des mêmes formations techniques que nos collaborateurs. Les pompiers des services régionaux d'incendie, quant à eux, viennent se former aux techniques d'extinction de feux de gaz dans notre centre de Strépy-Bracquagnies (La Louvière) qui leur propose des sessions adaptées à leurs missions spécifiques.

## AIDER ET ORIENTER AU MIEUX LES CONSOMMATEURS

Afin de mieux satisfaire l'ensemble des clients consommateurs d'énergie, ORES a fait de la proximité avec eux une priorité. La communication et l'accès aux services de l'entreprise ont été régulièrement améliorés depuis sa constitution. Les efforts portent sur la rationalisation des canaux d'accès, leur promotion, ainsi que la



rapidité et la qualité des réponses fournies. Désormais, les utilisateurs de nos services trouvent quantités d'information, enregistrent leur relevé d'index, complètent une demande de raccordement ou signalent un panne d'éclairage public directement en ligne, sur notre site internet - [www.ores.net](http://www.ores.net). Via notre page Facebook, ils peuvent également accéder à diverses informations ou faire part de leurs réactions .

Via notre centre de contacts, N-Allo, ils peuvent aussi nous contacter par téléphone grâce à trois numéros identiques dans toutes les régions de Wallonie où nous sommes actifs.

## PRÉPARER L'AVENIR AVEC LES CHERCHEURS

Pour concevoir les réseaux de demain, ORES travaille aussi en étroite collaboration avec le secteur académique. Nous soutenons des travaux de recherche et de développement dans le contexte de la Chaire académique ORES consacrée aux réseaux et compteurs électriques intelligents créée dans le cadre de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons (FPMs).



Au sein des services de Génie Électrique et d'Électromagnétisme et de Télécommunications de la FPMs, des chercheurs belges et internationaux étudient les solutions techniques qui permettront demain de mieux ajuster la production d'électricité, et en particulier les productions décentralisées, et la consommation.

L'étude et la recherche sur les réseaux et les compteurs intelligents est une tâche complexe mais capitale pour un secteur de l'énergie qui entre depuis quelques années dans une période d'intense révolution, en particulier au niveau de la distribution. Elle touchera bientôt

de très près les consommateurs résidentiels et industriels. L'objectif des réseaux intelligents est d'optimiser le fonctionnement des réseaux de distribution tant au niveau de la production décentralisée, principalement l'éolien et le photovoltaïque de proximité, qu'au niveau de la maîtrise et de la flexibilité de la consommation des utilisateurs. Ces nouveaux développements s'imposent en raison de l'intégration massive d'unités de production décentralisées intermittentes et non dispatchables et de la nécessité de faire face à l'augmentation croissante de la consommation d'énergie électrique. Il ne s'agit pas pour ORES de modifier complètement le réseau existant, mais bien d'installer les moyens qui permettent de produire et d'utiliser rationnellement l'énergie électrique en évitant ou différant des investissements coûteux sur la structure du réseau.

Via le financement de bourses de doctorats, la **Chaire ORES** permet à la Faculté Polytechnique de Mons d'accueillir des professeurs visiteurs étrangers, d'organiser des colloques, mais surtout de se concentrer sur l'étude :

- de l'impact sur les réseaux de distribution du développement de la **production décentralisée** ;
- de l'impact sur ces mêmes réseaux du développement du **véhicule électrique** ;
- de la problématique de la **sécurité informatique** du transfert de données sur les réseaux de distribution d'électricité ;
- de la **gestion de la demande** d'électricité et son adéquation avec la production de celle-ci.





## Des responsabilités environnementales assumées

**ORES distribue l'électricité et le gaz naturel, et gère aussi l'éclairage public communal, de manière fiable et sûre, en assumant pleinement ses engagements au plan environnemental. Nous visons à limiter le plus possible l'impact de nos activités sur l'homme et son environnement, avec en toile de fond, la recherche d'une utilisation toujours plus rationnelle de l'énergie.**

### PROMOTION DE L'URE

L'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) fait partie intégrante de la politique de l'entreprise. La promotion de l'efficacité énergétique figure d'ailleurs au nombre des missions de service public qui incombent à ORES, en particulier dans la gestion et l'entretien de l'éclairage public communal.

Dans ce domaine, notre service Éclairage public œuvre à réduire la consommation des points lumineux dont nous avons la charge. D'abord, en organisant le remplacement des installations énergivores et coûteuses. Un programme de renouvellement généralisé des anciens luminaires équipés de tubes « néon » (lampes à vapeur de mercure basse pression) est en cours. Des luminaires de haute performance sont installés : ils permettent, pour une consommation légèrement inférieure, de réduire significativement les coûts d'entretien tout en offrant une

meilleure qualité d'éclairage, conforme aux niveaux requis par les normes en vigueur. Une fois terminé, ce programme sera suivi du remplacement des lampes à vapeur de mercure haute pression sur l'ensemble du territoire, qui se traduira par des économies substantielles pour les communes propriétaires des lampadaires concernés.



Par ailleurs, nous travaillons aussi à l'optimisation de l'éclairage des voiries via la réduction de l'intensité des lampes à certaines heures. Plusieurs projets de test-pilote de solutions de « *dimming* » (variation du flux lumineux des lampes) sont en cours dans différentes communes. Un potentiel d'économie d'énergie pouvant aller jusqu'à 20% est envisagé selon les conditions de mise en œuvre.

## FACILITER LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ DÉCENTRALISÉE

La développement de l'électricité verte en Wallonie est impressionnant. ORES et les gestionnaires des réseaux de distribution ont une mission fondamentale à remplir dans ce domaine, notamment pour permettre l'accès au réseau et l'exploitation des productions d'énergie décentralisées : panneaux photovoltaïques et cogénération sur les réseaux basse tension et éoliennes sur les réseaux moyenne tension.

Au-delà du rôle technico-administratif dévolu aux services d'ORES pour l'autorisation et l'enregistrement de ces nouvelles formes de production électrique sur le réseau de distribution, notre entreprise recherche des solutions afin de rendre possible leur intégration sans devoir recourir à des investissements de renforcement très onéreux pour la collectivité. Nous privilégions donc les pistes qui associent investissements techniques limités, évolutions technologiques dans le sens d'une gestion flexible de l'offre et de la demande d'énergie et enfin, adaptations dans le comportement des consommateurs devenus producteurs.

C'est particulièrement vrai pour le photovoltaïque, dont la pénétration en Wallonie a connu une véritable explosion au cours des dernières années. Un projet-pilote a été lancé avec la commune de Flobecq où le taux de pénétration dépasse de loin le niveau wallon moyen (plus de 20% contre environ 3% dans l'ensemble de la Wallonie). Notre entreprise y réalise des mesures et des études de fonctionnement des réseaux locaux, soumis à une importante sollicitation d'injection d'électricité d'origine photovoltaïque, via la mise en place notamment de compteurs intelligents. Des études sociologiques sont aussi en cours pour évaluer le potentiel de solutions comportementales, qui favoriseraient le déplacement des consommations d'électricité pour privilégier une simultanéité avec la production.

## GESTION ENVIRONNEMENTALE

Au sein de son service interne de prévention et de protection, ORES dispose d'une cellule consacrée aux matières environnementales. Plusieurs missions incombent à ce service, notamment en termes de bilan environnemental et de sensibilisation interne aux gestes de prévention et de traitement des pollutions.

Chaque année, ce service réalise et dépose la déclaration relative à la production de déchets dangereux pour l'exercice précédent. Au moment de la rédaction du présent document, les chiffres de l'année 2012 venaient tout juste d'être publiés. Ils sont évoqués dans les pages suivantes.

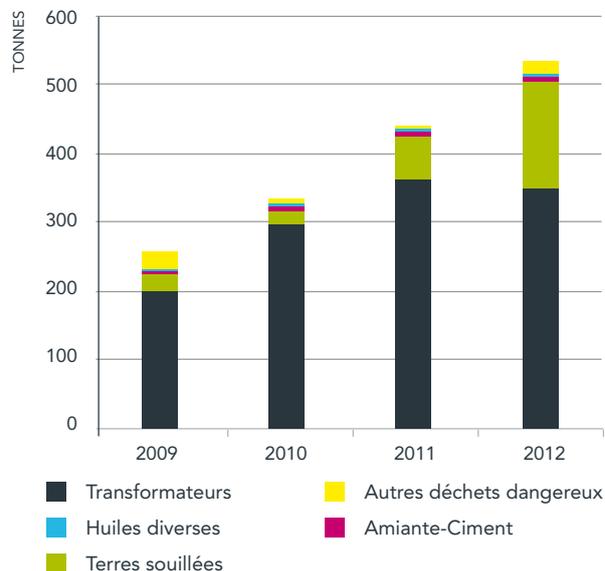


## DÉCLARATION DES DÉCHETS DANGEREUX

Les déchets dangereux produits par ORES sont de natures diverses. Parmi ceux-ci, on trouve les transformateurs électriques retirés du réseau suite à leur remplacement. Malgré une stagnation du tonnage de transformateurs éliminés (349 tonnes contre 363 en 2011), on a observé en 2012 une augmentation substantielle des tonnages de déchets dangereux – augmentation de plus de 22% –, due surtout à un volume très important de terres souillées : 158 tonnes contre 63 en 2011 et 19 en 2010.

Le graphique montre bien que les quantités de transformateurs éliminés diminuent légèrement après une forte augmentation en 2011 consécutive au retrait du réseau des transformateurs connus comme contenant des polychlorobiphényles (PCB, aussi appelés askarels) avant fin 2010.

## Tonnage des principaux déchets dangereux



Les terres souillées proviennent généralement de chantiers menés par ou pour ORES où l'on découvre, lors des travaux de préparation, des poches de pollution conséquentes. Les quantités 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.

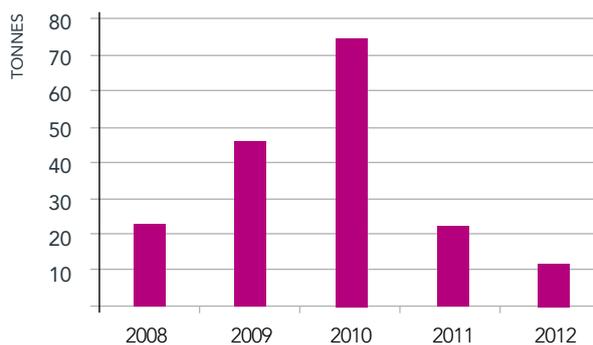


## DES DÉCLASSEMENTS MOINS NOMBREUX

ORES a recours à des conteneurs dédiés pour chaque type de déchet particulier : papier/carton, métaux, compteurs, etc. Il va de soi que ces conteneurs ne doivent recevoir que les déchets appropriés. Il arrive cependant que des quantités significatives de déchets non autorisés s'y retrouvent. L'entreprise chargée de l'enlèvement de ces conteneurs est alors amenée à les « déclasser » et à les considérer comme des conteneurs dits de « classe II », c'est-à-dire dédiés aux déchets industriels « banals » qui ne peuvent pas être triés. Ils doivent alors être amenés vers un autre site de traitement et leur contenu ne peut plus être valorisé comme il l'aurait dû, avec pour conséquence un manque à gagner et un coût pour ORES, en plus de l'impact négatif induit au plan environnemental.

Les années 2009 et 2010 avaient été marquées par une très forte augmentation des tonnages de déchets déclassés. Une campagne d'envergure avait déjà permis de revenir en 2011 au niveau du déclassement observé en 2008. La diminution des quantités s'est poursuivie en 2012, comme le montre le graphique suivant.

### Déchets déclassés

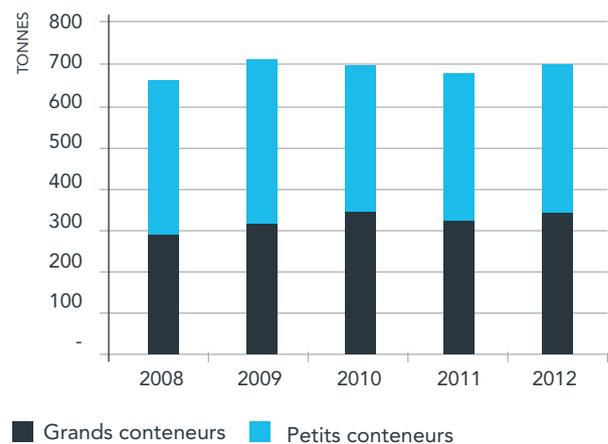


Cette évolution montre que les efforts entrepris portent leurs fruits et qu'il est possible de réduire encore les quantités mal triées. À ce titre, de nouveaux parcs à conteneurs, permettant de faciliter le tri à la base, sont installés en 2013.

## DÉCHETS INDUSTRIELS BANALS : DES PROGRÈS POSSIBLES

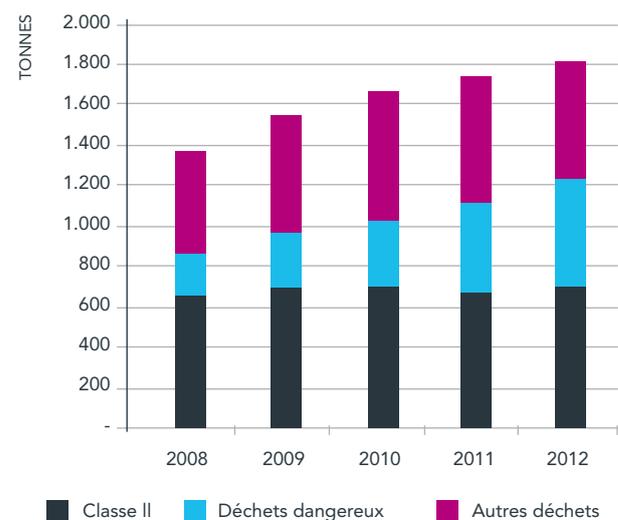
Les déchets industriels banals sont enlevés soit en grands conteneurs (en gris foncé dans le graphique), soit en petits conteneurs (en bleu).

### Déchets industriels banals



Le graphique ci-dessous, qui exprime en tonnes le volume total de déchets générés en ORES, montre que la proportion de déchets de Classe II (en gris foncé) a légèrement diminué depuis 2008, passant de 48% à 39%.

### Volume total de déchets



Concrètement, cela signifie qu'en 2011 et 2012, ORES a valablement trié 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.



## STOCKAGE DES TRANSFORMATEURS

Comme mentionné ci-avant, les transformateurs représentent une large part des déchets produits par l'entreprise. Ils contiennent différents types d'huile en fonction des modèles, de l'année de fabrication, etc. Un groupe de travail est chargé d'évaluer les meilleures solutions possibles pour diminuer le nombre de transformateurs 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.

## GESTION DES PMC

Un volume important des déchets de bureau provient des bouteilles ou cartons de boisson, cannettes et autres, communément appelés PMC. ORES veut mettre en place le tri sélectif de ces déchets également. La mise en œuvre de ce projet s'opère de manière progressive, via le tri et l'enlèvement sélectifs dans les sites de l'entreprise situés en agglomération.

## PROGRAMME D'ÉCOCONDUITE : « E-POSITIF »

En 2011, ORES a mis en place un programme de réduction de la consommation de carburant de son parc de véhicules d'entreprise, basé sur le principe de l'écoconduite. Dans ce cadre, durant une année complète, 197 cadres d'ORES ont participé au projet-pilote « Je roule e-positif ». Il s'agit d'un programme d'apprentissage visant à intégrer ou renforcer les principes d'éco-conduite et de prévention des risques dans le style de conduite au volant des participants. Le programme combine suivi de consommation, modules de type « e-learning », sessions pratiques et support en ligne.

Au terme du projet, des points d'attention individuels ont été communiqués à chacun des participants. Des enseignements positifs ont pu être tirés et les résultats de cette première expérience sont encourageants. La diminution globale de la consommation de carburant atteint 3,65%, plus de 18.000 litres de gasoil ont été économisés et l'émission de près de 50 tonnes de CO<sub>2</sub> a ainsi pu être évitée. Une seconde vague du projet a été lancée en avril 2012.





## UN PROJET ARCHITECTURAL RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Le projet de construction d'un nouveau siège social pour l'entreprise à Gosselies a été lancé en 2011. La phase architecturale suit son cours et le bâtiment devrait être opérationnel à la fin 2016.

Les aspects énergie et environnement sont bien évidemment pris en compte dans le cadre de ce projet, notamment au travers de principes de construction basse énergie, d'isolation, d'intégration d'éléments de production électrique décentralisée ou encore l'aménagement des espaces verts. Les autres projets de construction ou de rénovation menés au sein d'ORES intègrent ces principes également.

En matière de mobilité durable, il faut signaler aussi qu'ORES possède deux véhicules électriques et envisage des collaborations avec différents partenaires dans le contexte de la promotion et du développement des véhicules roulant au gaz naturel.





## Proximité et ancrage local

ORES entretient tout naturellement des relations de proximité avec les populations pour lesquelles elle est active. Nous collaborons à différents titres avec les communes ou avec des organisations dont nous sommes partenaires. Notre politique de partenariat et de mécénat est axée sur des initiatives à caractère régional ou local et contribue notamment à renforcer le lien social.

## SOLIDARITÉ D'ORES, SOLIDARITÉ DE SES COLLABORATEURS

De par le caractère essentiel de ses activités pour la population, notre entreprise est inscrite au cœur de la société wallonne. Et tout naturellement, ORES et ses collaborateurs s'impliquent dans des actions de solidarité menées en Wallonie et ailleurs.

le but d'éviter les gaspillages d'énergie. C'est autour de cette dynamique qu'avec CAP48, nous avons développé un partenariat structurel : le cofinancement de travaux de construction ou de rénovation de bâtiments mettant l'accent sur l'optimisation de la dépense énergétique. L'objectif poursuivi est une baisse de la consommation d'énergie primaire des bâtiments appartenant à des structures d'aide aux personnes handicapées a.s.b.l. ayant introduit un dossier dans le cadre de l'opération.



Depuis 2011, ORES est partenaire structurel de l'opération CAP48. Celle-ci vise à sensibiliser à la question du handicap et à financer des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées en

Wallonie et à Bruxelles. CAP48 soutient également des projets portés par des institutions d'aide à la jeunesse.

Outre la mise en vente des fameux Post-it® CAP48 au sein de l'entreprise ou par des collaborateurs bénévoles, ORES a choisi de faire rimer énergie avec solidarité de manière innovante. En effet, outre nos obligations de service public, nous accordons une grande importance à la promotion de l'efficacité énergétique, notamment dans



Grâce au fonds « Éco-Énergie » co-financé à part égales avec CAP48 et doté annuellement de 50.000 euros, ORES permet chaque année à trois structures de bénéficier d'un budget spécifique pour l'amélioration de la performance énergétique de leurs bâtiments.

Très concrètement, plusieurs associations ont déjà pu mettre en œuvre des travaux porteurs d'économies. Parmi celles-ci :

- // « La Maison de Volaille » (Fauvillers), un service résidentiel avec espace occupationnel pour personnes adultes handicapées mentales, où châssis et fenêtres ont été remplacés.
- // « La 2<sup>ème</sup> Base » (Gembloux), un lieu de vie adapté aux personnes atteintes d'autisme, dont la structure d'accueil a pu être rénovée (chauffage, portes d'évacuation, etc.).
- // « E.S.P.A.C.E. Sourds » (Tournai) qui développe un service d'accompagnement familial pour aider les parents sourds ou ayant un enfant sourd dans leurs démarches quotidiennes (travaux d'isolation thermique).



Le personnel d'ORES soutient aussi l'opération Télévie qui, depuis 25 ans, recueille des moyens de financement en faveur de la recherche pour la lutte contre le cancer et la leucémie.

En collaboration avec les organisateurs, nous invitons nos collaborateurs à verser leurs dons sur un compte ouvert spécifiquement dans ce but par l'opération. Les dons sont effectués à titre privé ou recueillis dans le cadre d'actions développées volontairement entre collègues, comme un challenge sportif inter-services ou encore la vente de pâtisseries. Le montant total recueilli sur ce compte est ensuite doublé par le comité de direction. Depuis la création d'ORES, près de 125.000 euros ont ainsi pu être versés au profit de l'opération Télévie.

## Solidarités locales

Localement, ORES est également le partenaire récurrent ou ponctuel d'associations ou d'organisations actives dans l'aide aux personnes. Ainsi depuis plusieurs années, nous soutenons financièrement l'ALM (Association de Lutte contre la Mucoviscidose) ainsi que les Restos du Cœur en Wallonie picarde. Des aides financières et matérielles ont aussi été accordées à des tournois sportifs (tennis, basket) organisés pour des personnes en chaise roulante en Hainaut et dans le Namurois.

## Energy Assistance

Créée en 2001, Energy Assistance est une association de volontaires travaillant dans le secteur de l'énergie, qui mettent leurs compétences au service de populations n'ayant pas accès à l'électricité dans diverses régions d'Afrique et d'Asie.

De nombreux collaborateurs d'ORES sont membres de l'association et partent bénévolement dans des pays en développement dans le cadre de missions d'aide organisées par Energy Assistance. Production d'énergie décentralisée (principalement énergies renouvelables), raccordement au réseau de communautés isolées ou encore remise à niveau d'installations électriques font partie des travaux les plus souvent réalisés. En tant qu'entreprise, ORES apporte aussi son soutien matériel et logistique à l'association.

De plus, chaque année, Energy Assistance prend part aux 20 kilomètres de Bruxelles avec une équipe de plus de 600 coureurs qui soutiennent ses multiples projets. Chaque année, une trentaine de collègues d'ORES prennent part à l'épreuve.

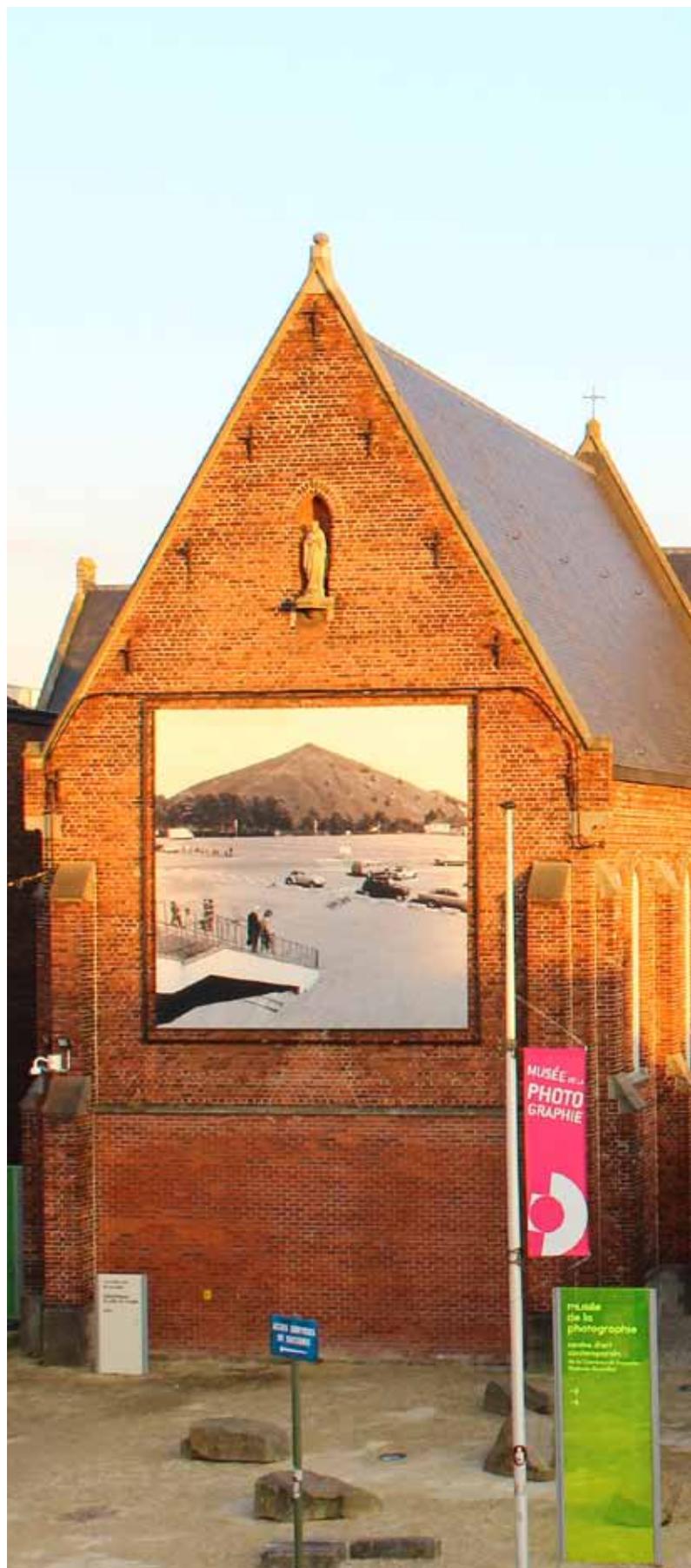
## PARTENARIATS ARTISTIQUES ET CULTURELS

Dans les nombreuses régions de Wallonie où nous sommes implantés, nous soutenons aussi l'organisation d'événements artistiques et populaires. Il s'agit pour ORES de témoigner de son ancrage local tout en appuyant le développement de sa notoriété. Notre politique de partenariat culturel est axée sur les valeurs de service et de proximité que nous défendons.



Nous nous associons à divers partenaires, acteurs de leur région et offrant au grand public une programmation de qualité répondant à ses attentes. Dans les différentes régions, ces partenariats se déclinent essentiellement durant l'été et l'automne, périodes propices aux rassemblements populaires. À titre d'exemples, ORES a soutenu ou soutient les spectacles d'été organisés dans les ruines de l'Abbaye de Villers-la-Ville (Brabant wallon), divers festivals musicaux comme le Tempo Tournai Festival, le festival du Film d'Amour de Mons, le Festival "Django @ Liberchies", le festival du Film International du Francophone de Namur, le Festival d'Hastière, le Festival de l'Été mosan, Fiesta City à Verviers, le « Musiekmarathon » d'Eupen, le Festival international des Arts de la rue à Chassepierre ou encore le Bel'Zik Festival de Herve.

Enfin, nous nous associons ponctuellement à certaines expositions ou événements culturels importants: par exemple, l'exposition Rodin-Rops à Namur en 2011, La Louvière Métropole culturelle 2012 ou encore l'aide à l'organisation de Mons 2015 – Capitale culturelle européenne. Il faut noter aussi qu'ORES est l'un des partenaires structurels des Fêtes de Wallonie organisées à Namur chaque année. Au-delà de favoriser le lien social entretenu par l'une des plus grandes manifestations populaires de Wallonie, notre participation vise aussi à entrer en contact direct avec le grand public d'une manière différente, aux travers d'animations ludiques.



## ORES et le Musée de la Photographie

Existant depuis 25 ans, le Musée de la Photographie à Charleroi est aujourd'hui devenu une institution incontournable en Belgique, mais aussi dans l'Europe de la photographie. Le Musée accueille chaque année entre 40.000 et 50.000 visiteurs, qui peuvent y découvrir la photographie belge et wallonne, mais aussi des collections internationales offrant un panorama de l'histoire de la photographie.

Le partenariat entre ORES et le Musée de la Photographie est né en 2010 à l'issue de contacts entre des responsables de l'entreprise et les services du Musée. Très vite, des liens se sont noués et l'intérêt d'ORES a grandi pour cette institution implantée à proximité de plusieurs de ses sites (Montignies-sur-Sambre, Gosselies et Strépy-Bracquegnies notamment). Outre la logique de proximité territoriale, ORES a apprécié la cohérence entre son souhait de développement de notoriété et de proximité avec le citoyen d'une part, et le lien avec le quotidien qui existe dans la discipline photographique d'autre part.

Comme toutes les formes d'art populaire, la photographie s'inscrit dans l'expérience vécue des personnes. Elle en traduit une certaine réalité. Une de ses caractéristiques est aussi d'être reçue dans toutes les couches sociales, puisqu'elle est accessible au plus grand nombre. Dans cet esprit, elle est apparentée aux activités et aux préoccupations d'ORES dont les métiers de base sont par nature ancrés dans le quotidien de la population.

ORES souhaitait apporter une aide constructive au Musée, avec des traductions concrètes pour les vi-

siteurs. En 2010, notre partenariat a contribué à la réalisation du nouveau catalogue du Musée, intitulé « Image(s) d'une collection ». Convaincus par cette première expérience, nous avons choisi de reconduire notre soutien et c'est alors qu'a commencé l'aventure des « missions photographiques » autour de la ville de Charleroi. À un moment où cette dernière traverse une période d'importantes rénovations, le Musée souhaitait engager un projet afin de l'inscrire, à ce moment crucial de son histoire, dans l'œuvre d'une dizaine de photographes belges et internationaux appelés à travailler sur Charleroi durant cinq ans.

Notre entreprise a d'emblée accepté de soutenir cette initiative avec enthousiasme, séduite par l'originalité du projet qui comportait néanmoins un certain risque tant pour elle-même que pour l'image de la ville : en effet, il s'agissait de proposer au public un « instantané » du Charleroi d'aujourd'hui, de bousculer les a priori, de saisir l'essence de la ville industrielle afin de suggérer la réflexion par l'émergence de diverses émotions. Les images risquaient de choquer, de refléter une réalité pas toujours bonne à dire ou plutôt à montrer... À l'heure de mettre ce document sous presse, trois missions photographiques ont déjà été réalisées et présentées au grand public avec un succès indéniable. ORES et le Musée de la Photographie s'en félicitent ; ils ont reconduit leur collaboration. Cela permettra au Musée de continuer à mener à bien le projet jusqu'à son aboutissement en 2015, avec une exposition coordonnée entre plusieurs villes.





Avenue Jean Monnet 2  
1348 Louvain-la-Neuve  
[www.ores.net](http://www.ores.net)

Service clientèle : [078/15.78.01](tel:078157801)  
Dépannage : [078/78.78.00](tel:078787800)  
Odeur de gaz : [0800/87.087](tel:080087087)

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

