ORES

OPÉRATEUR DES RÉSEAUX GAZ & ÉLECTRICITÉ

RAPPORT ANNUEL 2012

ORES – RAPPORT ANNUEL 2012

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.

Table des matières

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 4

Métiers et missions 6

Message du Président du Conseil d'administration et de l'Administrateur délégué 8

ORES en un coup d'œil – Chiffres-clés 2012 – Faits marquants 12

Organes de gestion et de contrôle 16

RAPPORT D'ACTIVITÉS 18

Évolutions du cadre légal et réglementaire 20

La gestion des réseaux : notre cœur de métier 24

Nos missions de service public 36

Améliorer le service et préparer l'avenir 44

INFORMATIONS LÉGALES ET STATUTAIRES 52

Rapport de gestion 54

Comptes annuels 2012 64

Rapport du Commissaire-réviseur 80

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Métiers et missions

ORES - Opérateur de Réseaux d'Energies - a en charge l'**exploitation**, l'**entretien** et le **développement** des **réseaux de distribution** d'**électricité** et de **gaz naturel** de **197** des 262 **communes wallonnes**, ainsi que de la commune de Fourons en Région flamande.

Cette mission nous a été confiée par les huit gestionnaires de réseau de distribution (GRD) du secteur mixte en Wallonie – **Ideg**, **IEH**, **IGH**, **Interest**, **Interlux**, **Intermosane**, **Sedilec** et **Simogel** – qui sont nos actionnaires-coopérateurs.

Chaque jour, les **2.300 hommes et femmes** actifs au sein d'ORES permettent à quelque **2,8 millions** de personnes de bénéficier d'un **approvisionnement fiable et sûr** en électricité et/ou en gaz naturel.

Nous garantissons l'**accès** à nos réseaux aux différents opérateurs, notamment les 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, nous collectons, validons, traitons et leur transmettons les **données de consommation** de leurs clients.

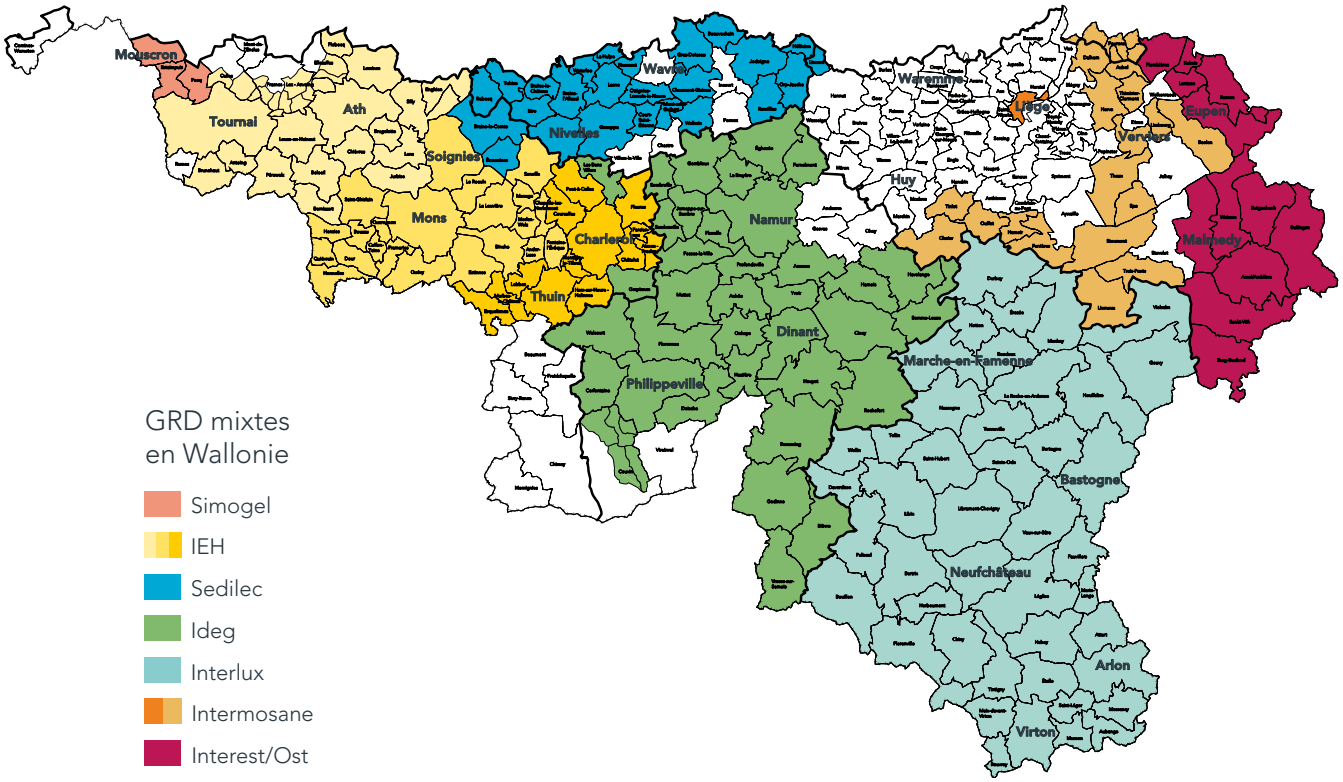
Nous remplissons aussi les **missions de service public** spécifiques qui sont confiées aux gestionnaires de réseau de distribution par les autorités wallonnes. Dans ce cadre, nos équipes prennent en charge la gestion et l'entretien de **l'éclairage public communal**, en veillant à promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et en accompagnant les communes dans leur politique d'investissement. Nous intervenons également dans le cadre de la **fourniture sociale** d'énergie aux clients protégés souhaitant être alimentés par leur gestionnaire de réseau, ainsi que de l'encadrement social des consommateurs en difficulté économique.

TERRITOIRE D'ACTIVITE

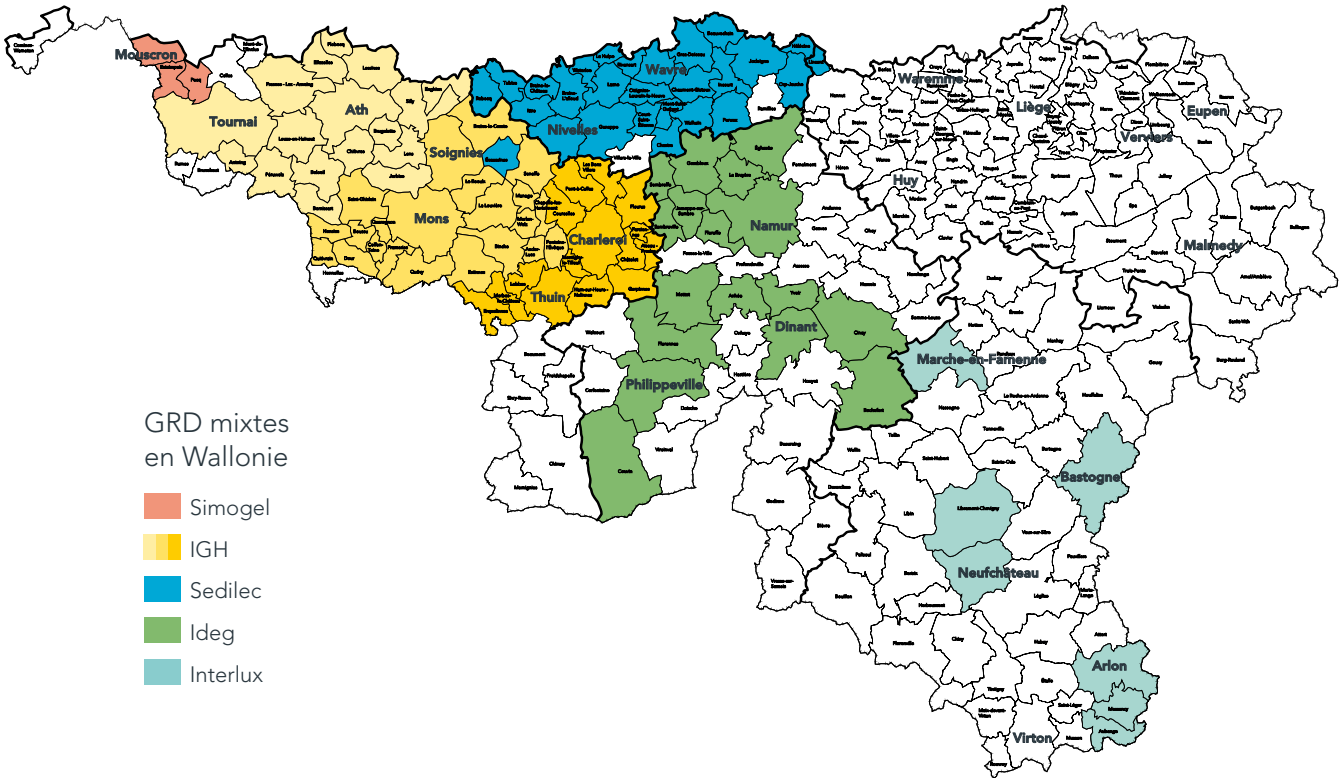
Qu'il s'agisse d'électricité et/ou de gaz naturel, les habitants des 198 communes du territoire couvert par ORES peuvent compter sur nos services pour la gestion des réseaux qui permettent leur approvisionnement en énergie.

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 équipes 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



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

PLAIDOYER POUR PLUS DE TRANSPARENCE

La société ORES n'est à ce jour pas encore suffisamment connue du grand public. C'est en fait un des petits derniers du secteur, puisque née en 2009. Mais, comme c'est souvent le cas avec les petits derniers, c'est une société qui ne manque ni d'intérêt, ni de dynamisme.

« ORES » pour Opérateurs de Réseaux d'EnergieS. Avec « s » puisque nous distribuons à la fois l'électricité et le gaz naturel. ORES, c'est plus de 2.300 hommes et femmes, au service de 2,8 millions de Wallons, qui tous les jours font en sorte de garantir une alimentation en électricité et en gaz naturel fiable et sûre dans plus de 75% des villes et communes wallonnes.

ORES, c'est aussi un acteur de poids pour l'économie, l'emploi et la formation en Wallonie, en ce compris la Communauté germanophone. Chaque année, nous investissons quelque 250 millions d'euros dans nos 50.000 km de réseaux électriques et dans nos 9.500 km de réseaux gaziers. Chaque année, nous recrutons 1 personne par jour ouvrable depuis 4 ans. Chaque année enfin, nous délivrons près d'une quarantaine d'heures de formation par collaborateur, soit environ 87.000 heures en interne, sans évoquer l'externe…

Notre mission fondamentale, notre « core business » comme l'on dit, c'est d'exploiter, d'entretenir et de développer les réseaux de distribution, à la demande et pour le compte des huit gestionnaires de distribution mixtes, Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Intermosane, Sedilec et Simogel qui sont aussi nos actionnaires. Sur le marché de l'énergie, nous sommes au service de nos clients pour raccorder leurs habitations et les autres points de consommation au réseau ; placer, ouvrir et fermer les compteurs ; assurer la relève des index et donc la mesure des consommations ; intervenir en cas de panne sur les réseaux ou pour toute autre demande spécifique concernant le réseau ou les compteurs. Enfin, nous pensons les réseaux de demain ; en permanence nous développons nos infrastructures pour répondre toujours mieux aux attentes de nos « stakeholders ».

Avec la libéralisation, les gestionnaires des réseaux de distribution ont vu leur rôle progressivement évoluer et s'élargir. Tour à tour le marché, les autorités et les régulateurs ont placé en nous des attentes nouvelles et nous ont invités à jouer de nouveaux rôles.

Celui de « facilitateur de marché » d'abord. À ce titre, nous sommes par exemple chargés de rendre possible toute une série de scénarios : un changement de fournisseur, un déménagement, accompagné ou pas d'un tel changement de fournisseur, un locataire qui s'en va et qui est, ou n'est pas, remplacé… Les rendre possibles mais plus encore leur assurer tout à la fois sécurité et sérénité, une certaine tranquillité d'esprit qui est indispensable à l'exercice du libre choix souhaité par les promoteurs de la libéralisation.

Mais ce n'est pas tout. On le sait, par les impacts considérables qu'elle a sur ces questions, l'énergie est également au cœur des politiques sociale et environnementale. Comment mener de telles politiques sans être immédiatement confronté à l'énergie ? Peu à peu, les GRD se sont imposés comme les relais les plus efficaces, les bras armés pourrait-on dire, des autorités pour concrétiser leurs politiques. Placement et gestion de compteurs à budget, fourniture aux clients protégés exclus du marché, exécuteur des obligations de service public, guichet unique pour le traitement des dossiers photovoltaïques, en charge de l'entretien, du recensement et de la moder-

nisation du réseau d'éclairage public communal et bien évidemment percepteur de taxes et d'impôts de toutes natures… Les exemples ne manquent pas.

Un rôle nouveau, dans un contexte marqué par une évolution technologique peut-être sans précédent. Pensons par exemple au développement, fulgurant ces dernières années, des installations de production décentralisée qui révolutionnent nos activités tant d'un point de vue technique que tarifaire. Il nous faut désormais gérer des flux électriques bi-directionnels, des centrales vers les clients consommateurs, comme nous y étions habitués, mais désormais aussi à partir de l'installation d'un consommateur-producteur – on parle de « prosumer » – vers les postes de transformation. Ce développement ouvre aussi des perspectives passionnantes : ainsi par exemple, quelles solutions pouvons-nous concevoir pour que demain des excédents de production inévitables, comme ceux des éoliennes et du photovoltaïque, puissent être absorbés par des consommations locales, non pas des consommations créées artificiellement pour les besoins de la cause, mais tout simplement de consommations déplacées dans le temps pour mieux coïncider avec les périodes de production ?

Autre évolution technologique, le très à la mode domaine du « smart ». Smart grids, smart meters, autant de notions souvent évoquées sans que l'on ne sache nécessairement toujours ce qui se cache réellement derrière, si ce ne sont d'énormes besoins d'investissements. Quoi qu'il en soit, les attentes de nos clients et des fournisseurs en la matière sont réelles, qu'il s'agisse d'une meilleure connaissance des volumes de consommations ou des puissances utilisées, d'une intégration optimisée et à moindre coût des installations de production décentralisée aux réseaux existants, d'un encouragement des techniques de prépaiement qui peuvent aussi s'avérer être de formidables outils dans la lutte contre les précarités ou de la gestion active de la demande dont question ci-avant ; le réseau électrique sera confronté au défi des télécommunications, avec les impacts technologiques mais aussi concurrentiels que cela ne manquera pas d'entraîner.

Cette description de nos activités et des attentes qui sont placées en nous est révélatrice de ce qui constitue l'ADN de notre entreprise : une société 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. Dit d'un mot, de cinq en fait, une vraie « société de services d'utilité publique ». ORES doit se comporter et être perçue comme telle parce que c'est ce que l'on attend qu'elle soit et parce que c'est ce qu'elle est.

A cet égard, nos atouts ne manquent pas. Jeune société mais héritière d'un riche passé, nous disposons de 50 ans d'expérience dans la gestion des réseaux. Les 2.300 hommes et femmes d'ORES sont compétents, professionnels, engagés vis-à-vis de nos clients, mais aussi dynamiques, motivés, passionnés. En outre, nous sommes un acteur totalement indépendant par rapport aux autres grands acteurs du marché, ce que renforce encore notre actionnariat, à 75% communal. Un actionnariat mixte, public et privé, qui nous rend légitime en tant qu'opérateur de service public performant et efficace, avec des communes majoritaires pour souligner la dimension locale de nos missions et de notre implantation.

Mais - car comme toujours dans les histoires il y a un « mais » - cela suppose qu'un pas soit franchi ; et il concerne la transparence.

Depuis la libéralisation, le débat sur l'énergie a souvent été mené dans un contexte peu objectif, où il a davantage été question de livrer des coupables à l'opinion que de chercher des solutions aux problèmes. C'est un état d'esprit qu'il faut oser changer.

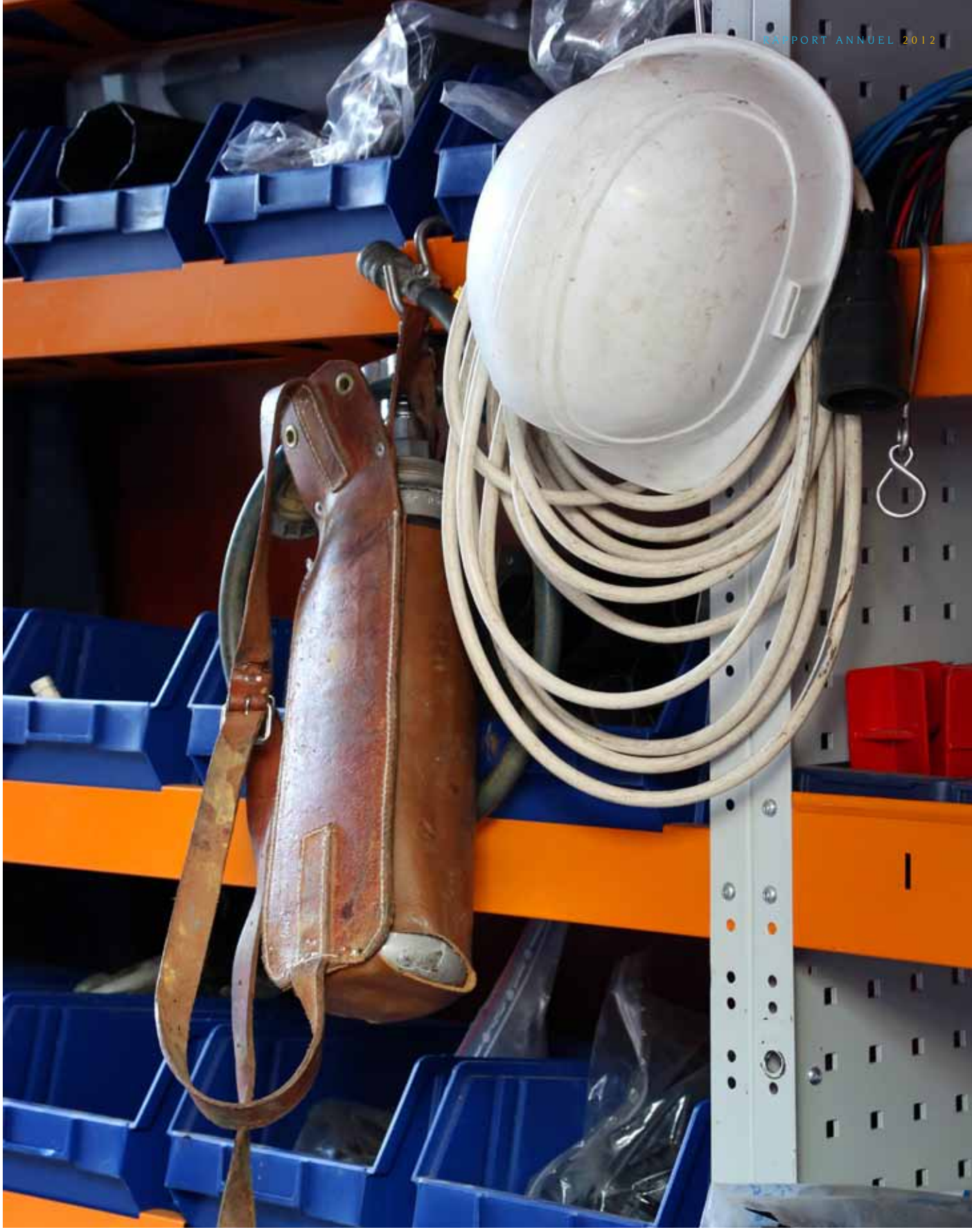
La question énergétique mérite un débat sérieux, rigoureux, transparent. On connaît les intervenants : les fournisseurs qui sont responsables pour l'énergie, Elia pour le transport, ORES pour la distribution… et puis tout le reste, qui n'a rien à voir avec le produit gaz ou électricité, mais qui a fait dire récemment à des observateurs attentifs que la facture d'énergie ressemblait de plus en plus à une feuille d'impôts : les taxes, les obligations de service public, les subsides aux renouvelables… qui viennent en fait s'ajouter aux « vrais » coûts de la distribution.

ORES n'a pas peur du débat relatif aux coûts de la distribution. Au contraire. Depuis la libéralisation, sous le contrôle du régulateur, les coûts réellement maîtrisés par notre entreprise ont augmenté d'à peine 1%. Largement moins que l'inflation donc. Cette maîtrise des coûts qui se traduit automatiquement par une maîtrise des tarifs et donc de la facture du client, cela aussi participe de notre ambition de service d'utilité publique. Malheureusement, dopée par des charges que nous ne maîtrisons pas mais que nous subissons, notre facture a augmenté dans une proportion toute différente. Ce qui fait ressentir une augmentation insupportable des coûts de la distribution. Et qui se traduit par une perception tout aussi insupportable de non-contrôle, de non-gestion, dans l'opinion publique.

ORES est le facilitateur du marché et le partenaire des autorités. Sans états d'âme et sans réserve. Mais il faut à présent opter pour la transparence. Sans états d'âme et sans réserve. Pour que notre « oui mais » devienne alors un « mais oui ».

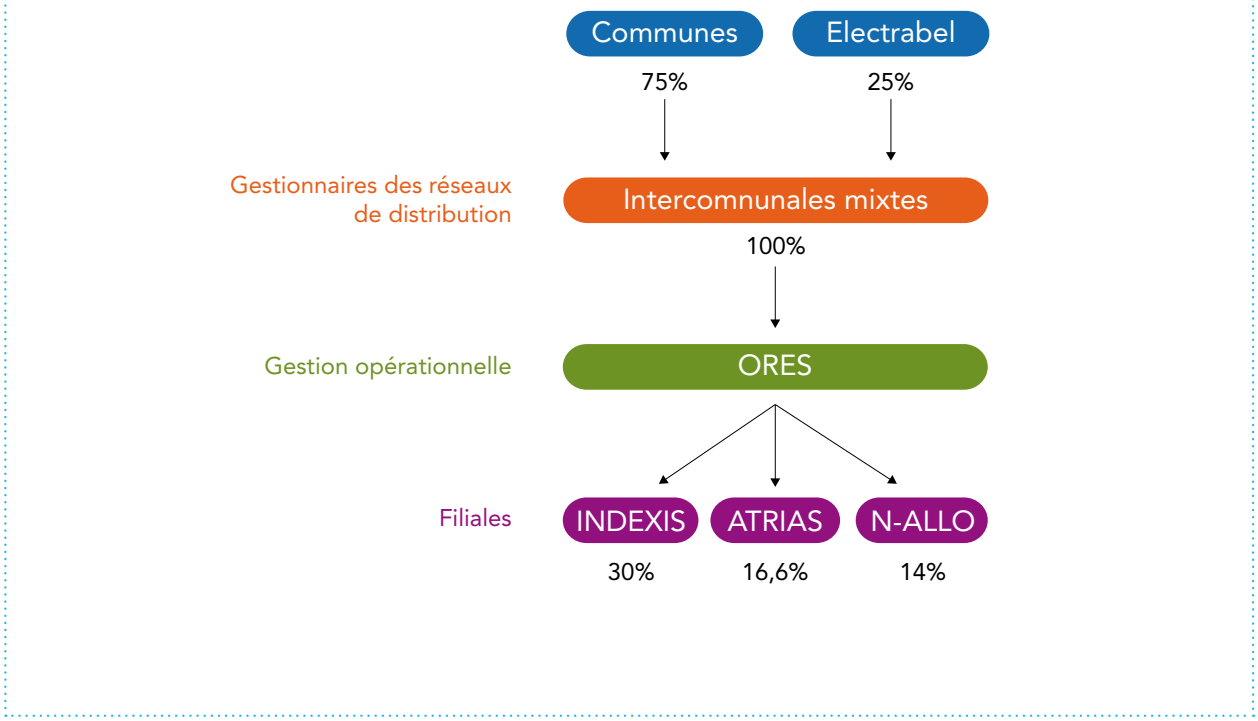
Fernand Grifnée
Administrateur délégué

Claude Desama
Président du Conseil d'Administration



ORES en un coup d'œil

STRUCTURE ACTIONNARIALE



CHIFFRES-CLES 2012

Activités de gestion des réseaux de distribution

Nombre de communes desservies	198
Longueur du réseau d'électricité	50.313 km
Longueur du réseau de gaz naturel	9.715 km
Nombre total de points de fourniture en électricité (EAN actifs et inactifs)	1.428.596
Nombre total de points de fourniture en gaz naturel (EAN actifs et inactifs)	513.499
Quantité totale d'électricité distribuée	11.634.217 MWh
Quantité totale de gaz naturel distribuée	12.652.272 MWh

Missions de service public

Nombre de clients protégés fournis en électricité	15.519
Nombre de clients protégés fournis en gaz naturel	6.798
Nombre de clients 'sous fournisseur X' (c'est-à-dire fournis par leur GRD suite à un déménagement problématique, à une fin de contrat chez le fournisseur commercial…)	8.239
Nombre de compteurs à budget actifs en électricité (sur un total de 88.218 compteurs installés)	41.395
Nombre de compteurs à budget actifs en gaz naturel (sur un total de 25.793 compteurs installés)	16.014
Nombre de points d'éclairage public communal gérés par ORES	435.894

Chiffres financiers et sociaux

Chiffre d'affaires d'ORES	560 M€
Total du bilan d'ORES	660 M€
Chiffre d'affaires consolidé des GRD mixtes	959 M€
Total des bilans consolidés des GRD mixtes	3.715 M€
Nombre de travailleurs actifs (exprimé en ETP)	2.306

Investissements pour le compte des GRD

Investissements bruts (électricité, gaz naturel et autres)	270 M€

FAITS MARQUANTS 2012

Janvier

// La journée inaugurale de la **Chaire académique ORES** « Smart Grids - Smart Metering », créée au sein de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons a lieu le 26 janvier. Plusieurs spécialistes belges et étrangers y exposent leur vision et leurs travaux dans le domaine des réseaux et des compteurs intelligents.

Février

// 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 du secteur, notamment dans le contexte du nécessaire développement des énergies renouvelables et du financement des politiques futures.

// Mi-février, la nouvelle version du site **www.ores.net** est en ligne. Plus pratique et plus convivial, il mise sur 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**.

Mars

// 5 mars : une panne d'électricité exceptionnelle touche la région du Tournaisis. Quelque 40.000 foyers et entreprises sont privés de courant durant plusieurs heures à la suite de l'effondrement d'une ligne de transport. La **mobilisation des équipes techniques** d'ORES permet de rétablir l'alimentation électrique des populations touchées de manière progressive avant le lendemain.

// Organisation de plusieurs « **ORES Job Days** » : ces rencontres offrent la possibilité à des candidats à un emploi d'électricien ou d'électromécanicien de découvrir l'entreprise et faire valoir leurs talents lors de courts entretiens, selon la formule du « job dating ».

Avril - Mai

// ORES et son personnel s'engagent au profit d'**actions de solidarité**. En avril, dans le cadre de l'opération Télévie, les dons du personnel sont doublés par l'entreprise. Le mois de mai voit l'aboutissement concret de l'appel à projets « Éco-Énergie » lancé dans le cadre de CAP48 : trois structures d'aide à des personnes handicapées bénéficient d'une dotation spécifique cofinancée par ORES pour l'amélioration de la performance énergétique de leurs bâtiments.

Juin

// Les riverains d'installations d'éclairage public communal ont désormais la possibilité de signaler tout problème via l'internet. Une application de **signalement des pannes** s'appuyant sur un système de cartographie informatisée est mise en ligne sur www.ores.net, avec un film d'animation expliquant son fonctionnement.

Juillet

// Le 2 juillet, ORES et ACEA, un des leaders italiens des services aux collectivités, signent une **convention de collaboration** pour une période de trois ans. L'accord conclu vise l'échange, le transfert et le développement d'expériences entre les deux entreprises au travers du partage d'informations, de programmes participatifs, de visites et de missions d'expertise.

// 13 juillet : le futur plan de remplacement des lampes d'éclairage public communal à vapeur de mercure haute pression est présenté par le ministre Jean-Marc Nollet à l'occasion d'une conférence de presse à Namur. Un **mécanisme de tiers investisseur** développé avec ORES permettra de financer les 38 millions d'euros nécessaires sur une période de 10 ans, sans surcharge importante ni pour les communes, ni pour le consommateur.

Septembre

// Le 17 septembre, le **premier emprunt obligataire** de long terme lancé par ORES pour diversifier ses sources de financement est une réussite. L'opération permet de récolter **350 millions d'euros** sur les marchés et d'assurer ainsi la couverture des besoins financiers de l'entreprise et de ses actionnaires pour deux ans.

Octobre

// 7 octobre : après trois jours de compétition, le championnat d'Europe des métiers techniques « **euroskills** Spa-Francorchamps » se clôture sur une **médaille d'or** pour le technicien ORES engagé dans l'épreuve « Installations électriques ». Le même jour, plus de 1.500 visiteurs investissent les sites de Strépy et Aye, ouverts à l'occasion de la « **Journée Découverte Entreprises** » dont ORES est le partenaire structurel unique pour trois ans.

Novembre

// Après plusieurs mois de préparation, la présentation du dossier de création d'un **GRD unique** via la fusion des huit intercommunales mixtes actionnaires d'ORES débute dans les instances de ces dernières. Un processus long de plusieurs mois est ainsi engagé, avec pour objectif, la constitution en 2013 d'une nouvelle intercommunale unique, qui devrait être baptisée ORES Assets.

Décembre

// La mission de Jacques Hugé en tant qu'Administrateur délégué d'ORES se termine au 31 décembre 2012. Il est remplacé par **Fernand Grifnée**.

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 onze reprises en 2012 : les 24 janvier, 28 février, 20 mars, 24 avril, 22 mai, 19 juin, 28 août, 25 septembre, 23 octobre, 13 novembre et 12 décembre 2012.

Les administrateurs sont :

// Claude DESAMA, Président*
// Christophe DISTER, Vice-Président*
// Anne VEREECKE, Vice-Présidente*
// Sophie DUTORDOIR, Vice-Présidente
// Denis BARTH*
// Willy BORSUS*
// Daniel BURNOTTE*
// Fabian COLLARD*
// Marc DEBOIS*
// Renaud DEGUELDRE*
// Olivier DE RIEMAECKER à dater du 28.06.2012
// Didier DONFUT*
// Paul FICHEROULLE*
// Jean-Pierre HANSEN
// Jacques HUGÉ, Administrateur délégué**
// Philippe KNAEPEN*
// Raymond MARÉCHAL*
// Guy PETIT*
// Luc RIGAUX*
// Marc SIEUX*
// Philippe VANBEVER

Secrétaire : Francis GENNAUX***

* 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.

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 Electricité du 12 avril 2001 et 19 décembre 2002.

Le Comité s'est réuni à 10 reprises, les 24 janvier, 28 février, 20 mars, 17 avril, 22 mai, 19 juin, 18 septembre, 23 octobre, 13 novembre et 4 décembre 2012.

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

// Claude DESAMA, Président
// Denis BARTH
// Daniel BURNOTTE
// Marc DEBOIS
// Renaud DEGUELDRE
// Christophe DISTER, Vice-Président
// Didier DONFUT
// Raymond MARÉCHAL
// Anne VEREECKE, Vice-Présidente

3. COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Ce Comité s'est réuni à 6 reprises, les 15 mars, 17 avril, 22 mai, 12 juin, 18 septembre et 6 novembre 2012.

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 24 janvier, 20 mars, 24 avril, 19 juin, 25 septembre et 13 novembre 2012.

Les membres de ce Comité sont :

// Philippe KNAEPEN, Président
// Fabian COLLARD
// Marc DEBOIS
// Sophie DUTORDOIR
// Guy PETIT

4. COMITÉ D'AUDIT

Ce Comité s'est réuni à trois reprises, les 24 avril, 18 septembre et 4 décembre 2012. 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 dans les rapports.

Le Comité est composé de :

// Philippe VANBEVER, Président
// Denis BARTH
// Renaud DEGUELDRE
// Raymond MARÉCHAL
// Luc RIGAUX

5. COMITÉ D'ÉTHIQUE

Ce comité s'est réuni le 20 mars 2012.

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
// Willy BORSUS
// Daniel BURNOTTE
// Paul FICHEROULE
// Didier DONFUT

En 2012, la rémunération fixe et variable des administrateurs dans le cadre de leurs fonctions au sein du Conseil d'Administration et des différents comités s'est élevée à 299.648,94 €.

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.

Celui-ci est composé en 2012 de :

// Jacques HUGÉ, Président
// Christine DECLERCQ, Département Administration, Juridique et Assurances
// Philippe DEVAUX, Département Public Affairs et Communication
// Dominique HORLAIT, Département Infrastructures
// Benoît HOUSSARD, Département Technique
// Inne MERTENS, Département Gestion du marché & Clientèle
// Dominique OFFERGELD, Département Finances & Controlling
// Etienne PONCELET (Gestion interne jusqu'au 31.12.2012)
// Chantal PONT, Département Ressources humaines
// Eric VAN den RUL, Département Informatique

Secrétaire : Francis GENNAUX

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Évolutions du cadre légal et réglementaire

Six ans après l'ouverture complète du marché wallon à la concurrence, le contexte dans lequel ORES et ses actionnaires évoluent est loin d'être figé. Attentive aux évolutions des législations et notamment à la transposition des directives européennes au niveau régional, notre entreprise est partie prenante au débat.

La libéralisation du marché de l'énergie, voulue par l'Union européenne, a entraîné la « dissociation » d'activités jadis intégrées. Production et vente d'une part, transport et distribution d'autre part, ont été scindées. Au sein de ce marché libéralisé, ORES opère dans un cadre régulé dont les évolutions influencent bien évidemment ses activités.

Dans ce contexte, l'entreprise a pour objectif 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.

ORES est ainsi 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 plus spécifiquement de l'organisation du marché et de la gestion des réseaux de distribution. Elle se doit aussi de rendre compte de son mode de fonctionnement, des processus qui le sous-tendent et des coûts qui y sont liés. Par ailleurs, la régionalisation de la compétence tarifaire, prévue dans l'accord institutionnel relatif à la sixième réforme de l'État de 2011, suscite également des questions et réflexions importantes pour l'avenir de l'entreprise.

CADRE RÉGULATOIRE

Transposition des directives européennes dites 'Troisième paquet Énergie'

Les directives électricité (2009/72/CE) et gaz (2009/73/CE) approuvées par le Parlement et le Conseil européen en juillet 2009 forment le nouveau cadre légal européen. Elles constituent les directives dites « du troisième paquet ».

Au niveau fédéral, ces directives ont été transposées dans la loi du 8 janvier 2012.

Au niveau régional, les travaux d'élaboration du décret se sont poursuivis tout au long de l'année 2012. Un projet de décret a été approuvé en première lecture par le Gouvernement wallon en décembre 2012. Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, ce projet de décret était en cours d'examen par différents organes consultatifs.

Le projet de décret s'applique directement aux activités des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD), notamment, en ce qu'il :

- // impose à charge des GRD de nouvelles obligations de services publics (OSP) relatives, principalement, à
  - •• l'élargissement des catégories de clients sociaux protégés, et
  - •• l'intégration des productions décentralisées;
- // précise la notion de réseaux privés et transpose la notion de réseaux fermés professionnels ;
- // renforce les mesures de protection et les droits des consommateurs;
- // renforce l'indépendance et les compétences des autorités de régulation.

Dans le cadre de ces travaux préparatoires, les GRD wallons représentés par ORES et Inter-Régies ont été auditionnés le 8 octobre 2012 par les différents cabinets. Ils ont eu l'occasion de rappeler leurs préoccupations majeures en matière de régulation et de formuler des propositions ponctuelles sur les dispositions du projet de décret.

D'une manière générale, ils ont plaidé pour une transposition fidèle et n'outrepassant pas les prescrits des directives européennes. Cette remarque vaut notamment pour la transposition - facultative en droit national - de la notion de systèmes fermés de distribution. Les GRD wallons sont favorables à une transposition de cette notion dans le décret pour autant que la définition soit conforme à celle des directives européennes et soit suffisamment circonscrite pour permettre un contrôle effectif du développement de ces réseaux par le régulateur.

Une autre préoccupation concerne l'expansion rapide des unités photovoltaïques de petite taille (≤ 10 kW), dont les conséquences sur les investissements et la gestion des réseaux ne sont pas négligeables. D'une part, l'intégration de la production décentralisée nécessite des investissements importants en réseau, alors que les GRD travaillent à enveloppe fermée. D'autre part, ces investissements se font parfois au détriment d'investissements d'entretien ou d'autres investissements d'extension des réseaux. Conformément aux directives européennes et pour limiter l'impact de ce développement sur les réseaux, les GRD wallons plaident pour que le raccordement et l'accès au réseau de ces unités décentralisées ne soient garantis que dans la limite où la capacité nécessaire peut être rendue disponible à des conditions économiques acceptables et à moindre coût pour la société dans son ensemble. Enfin, force est de constater que la structure tarifaire actuelle intègre mal la problématique du développement des unités de production décentralisées. Une discrimination entre utilisateurs du réseau est apparue à laquelle il convient de mettre fin par l'introduction d'un tarif capacitaire.

ORES a également plaidé pour que l'indépendance accrue du régulateur s'accompagne d'exigences strictes de transparence et de motivation de ses actes. Afin d'équilibrer l'indépendance et les compétences renforcées du régulateur, ORES et les GRD wallons ont aussi réclamé la mise en place de voies de recours – en droit et en fait – auprès de la Cour d'Appel contre les décisions du régulateur qui leur causeraient préjudice.

Enfin, vu la décision de la CREG de maintenir à leur niveau de 2012 les tarifs en 2013 et 2014, les GRD ont plaidé pour que de nouvelles charges ne soient pas imposées au titre d'obligation de service public, sans que les moyens nécessaires à leur prise en charge ne leur soient accordés.

Tarifs de distribution : prolongation jusqu'à fin 2014

Pour les gestionnaires de réseau de distribution – et donc pour ORES – la question des tarifs de distribution est évidemment cruciale. D'autant plus cruciale que ces tarifs, fixés pour quatre ans par le régulateur fédéral en 2009 sur la base de propositions datant de 2008, ont été gelés à leur niveau de 2012 pour les années 2013 et 2014.

Il n'est pas inutile à cet égard de revenir sur le contexte dans lequel cette décision a été prise. Anticipant sur l'adoption de la loi du 8 janvier 2012 qui transpose en droit national les directives européennes du 'Troisième paquet', la CREG avait entamé en 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. Cette consultation a pris fin en janvier 2012. ORES avait alors répondu, pour le compte des

GRD mixtes wallons, à la deuxième partie de la consultation publique relative au modèle d'évaluation des coûts.

Parue entre-temps, la loi du 8 janvier 2012 impose au régulateur des règles précises en matière de motivation, de transparence et de calendrier à respecter lors de la consultation visant à définir une méthodologie tarifaire.

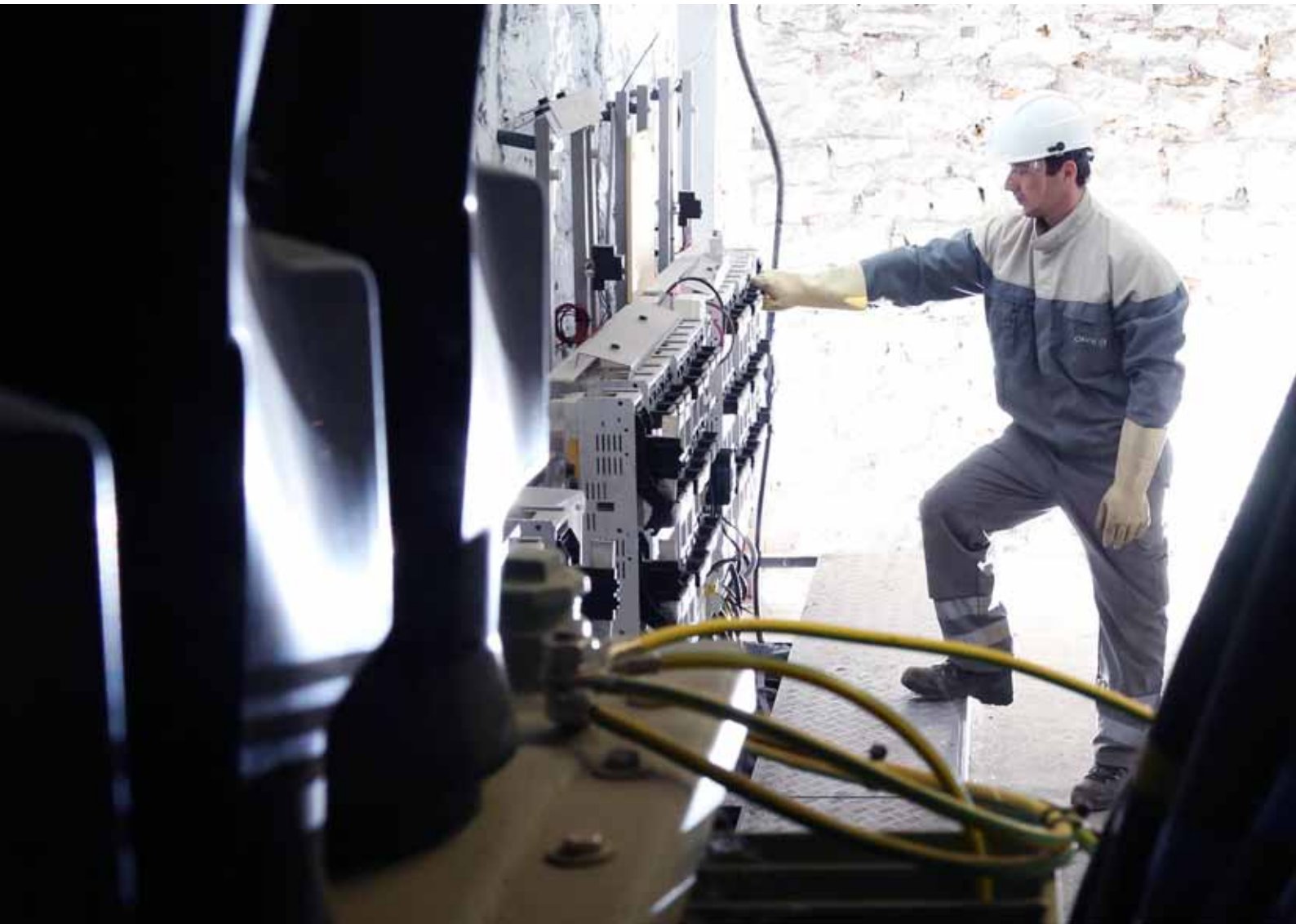
La consultation entamée par la CREG n'étant pas établie selon ces règles, celle-ci se voyait obligée de relancer et d'organiser à nouveau cette consultation. La CREG a finalement jugé que la procédure prévue dans la loi du 8 janvier 2012 et le calendrier présupposé dans cette loi ne lui permettraient pas d'approuver de nouveaux tarifs pour une nouvelle période régulatoire avant le 1er janvier 2013, ni même avant le 1er janvier 2014. En conséquence de quoi, à la demande de l'ensemble des parties concernées, la CREG a pris la décision le 26 avril 2012 de prolonger les tarifs de distribution de 2012[1] pour les exercices 2013 et 2014.

1 Voir CREG, décisions du 26 avril 2012 « relatives à la prolongation des tarifs des réseaux de distribution pour les exercices 2013 et 2014 ».

Transfert de la compétence tarifaire vers l'échelon régional

Il faut rappeler en outre 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. L'accord institutionnel relatif à la sixième réforme de l'État qui a été conclu le 11 octobre 2011 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.

Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, la période précise du transfert effectif de la compétence des tarifs de distribution n'était pas encore connue. Toutefois, la date du 1er janvier 2015, avancée par de nombreuses parties, semble être la plus réaliste.



PERSPECTIVES FINANCIÈRES

Politique de financement

Comme évoqué dans le rapport annuel de l'exercice 2011, afin de pouvoir assurer le financement des activités d'ORES et des GRD mixtes wallons, une accélération de l'appel aux marchés des capitaux a été approuvée et initiée au cours du premier semestre 2012 par les organes de gestion d'ORES et de ses actionnaires.

Cette décision s'est concrétisée par l'instauration d'un fonds de garantie octroyé par les GRD à ORES de manière à atteindre la taille critique nécessaire. Par l'intermédiaire de ce mécanisme, les actionnaires confient à leur filiale la recherche des moyens requis pour leur financement : emprunts, emprunts obligataires, placements privés… En guise de contrepartie, les GRD garantissent, pour leur quote-part, les moyens de financement émis par ORES.

Le premier appel au marché des capitaux a été lancé le 17 septembre 2012 par ORES sous la forme d'un emprunt obligataire, en collaboration avec la Banque Degroof. Les obligations émises par ORES avec la garantie des GRD mixtes wallons ont été acquises par des investisseurs institutionnels pour un montant total de 350 millions d'euros. Ce succès est la preuve de la confiance des marchés dans nos activités et dans notre mode de gestion, en dépit d'un contexte régulatoire caractérisé par son incertitude. Les obligations sont cotées sur le marché réglementé de la Bourse de Luxembourg. D'une durée de neuf ans, elles offrent un taux d'intérêt de 4%.

Par ailleurs, au début 2012, ORES et les GRD mixtes wallons ont modifié le programme de billets de trésorerie lancé en 2011. Celui-ci autorise désormais non seulement l'émission de billets d'une échéance inférieure à un an, mais également celle de placements privés pouvant atteindre une durée de cinq à huit ans.

Ces moyens de financement permettent de couvrir les besoins des gestionnaires de réseau pour 2012 et 2013.

La gestion des réseaux : notre cœur de métier

Le véritable « core business » d'ORES, c'est la gestion et l'exploitation des réseaux de distribution appartenant aux GRD mixtes wallons. Ces réseaux permettent l'alimentation en électricité et en gaz naturel de plus de 2,8 millions de personnes. Au quotidien, les 2.300 collaborateurs de l'entreprise sont organisés pour offrir à chaque consommateur des réseaux et un service fiables et performants.

EXPLOITATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ

Les infrastructures électriques gérées par ORES constituent l'interface entre le réseau de transport d'Elia et les consommateurs. Elles sont donc essentielles à la vie économique et sociale de 75% du territoire wallon. Nos équipes veillent au quotidien sur ces installations et assurent aussi les travaux de remplacement et de modernisation nécessaire à leur bon fonctionnement. Plus de 1,3 million de points de raccordement actifs – qu'il s'agisse de clients résidentiels, professionnels ou d'entreprises – sont ainsi directement dépendants de l'efficacité, du professionnalisme et des compétences de nos techniciens.

La totalité des réseaux de distribution d'électricité gérés par ORES représente 20.506 km de lignes et de câbles en moyenne tension et 29.807 km en basse tension. En 2012, plus de 11,6 milliards de kilowattheures ont transité sur ces réseaux.

Les services du département Infrastructures veillent à la construction, à l'entretien, aux réparations et aux dépannages des réseaux, avec un impératif constant de sécurité. Au cours de l'exercice écoulé, ces équipes ont à nouveau démontré leur efficacité au service de la population.

Le temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension pour des coupures planifiées atteint en moyenne 38 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES et est en légère amélioration par rapport à l'exercice précédent. En revanche, 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 quelque peu allongées par rapport à 2011. Alors qu'il fallait en moyenne deux heures l'an dernier pour qu'un problème signalé soit résolu, le temps moyen s'est établi à deux heures dix minutes en 2012. Nos équipes sont intervenues à près de 1.600 reprises à la suite d'incidents sur le réseau moyenne tension. Dans 25% des cas, les interruptions de fourniture étaient dues à un incident en cabine. 75% des interruptions non planifiées sont liées à des incidents touchant des lignes aériennes ou des câbles, à la suite de problèmes techniques, d'agressions extérieures ou d'intempéries.

Guichet unique pour le photovoltaïque

La gestion des réseaux au quotidien implique aussi de très nombreuses tâches administratives. ORES s'est organisée de manière à ce que différents bureaux technico-administratifs – appelés *back-offices* – prennent en charge ces missions selon leur nature : études, préparation de travaux sur les réseaux, préparation des travaux réalisés chez les clients, organisation de la pose des compteurs à budget, etc.

Parmi les tâches confiées à ORES figure la gestion administrative des dossiers de mise en service des installations solaires photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 10 kW raccordées au réseau de distribution. Jadis exercée par la CWaPE, cette mission a été confiée par la régulateur aux GRD à la fin 2010 dans un souci de simplification administrative. Cette procédure d'enregistrement est communément appelé 'Guichet unique' puisque les candidats à la production photovoltaïque ne doivent plus désormais s'adresser en première instance qu'à un seul interlocuteur : leur gestionnaire de réseau de distribution électrique.

En 2012, confrontée à une véritable explosion du nombre de demande de mises en service, ORES a dû prendre des mesures radicales pour pouvoir assumer pleinement cette mission. En effet, si le nombre de demandes réceptionnées oscillait autour des 2.000 unités par mois durant toute l'année 2011, il a doublé puis triplé dans l'année pour atteindre un pic de près de 7.500 dossiers mensuels en mai et juin 2012. Débordés dans un premier temps par cet afflux massif, les services ont été réorganisés et une quinzaine de nouveaux collaborateurs ont été engagés en juillet, pour une durée déterminée, afin de faire face à l'arriéré de dossiers en souffrance. L'ensemble du '*backlog*' qui a atteint jusqu'à 17.000 dossiers a été résorbé progressivement et la situation est revenue à un niveau normal au début 2013.

En parallèle aux activités quotidiennes d'exploitation des infrastructures, les équipes de spécialistes du département Technique d'ORES ont en charge la gestion du réseau dans la durée. Celle-ci nécessite en effet une vision 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.

Le système des tarifs de distribution pluriannuels a un impact sur la programmation des investissements. Il faut donc veiller à ce que les demandes de ressources financières – formulées au travers des tarifs – soient argumentées de manière objective, technique et rigoureuse. Dans ce contexte, le département Technique a pour objectif d'optimiser le fonctionnement des équipements et les méthodes de travail, avec pour perspective le renforcement permanent de la qualité du service rendu par ORES à l'ensemble de ses clients.

5 mars 2012 : mobilisation après une panne d'une ampleur exceptionnelle

Le 5 mars 2012 avait débuté comme une journée normale dans la région de Tournai et rien ne laissait présager de ce qui allait arriver quelques heures plus tard. En effet, vers 10h30, la conjonction de conditions météorologiques exceptionnelles alliant chutes de neige très localisées, baisse soudaine de la température et vent violent, allait conduire à l'un des pannes d'électricité les plus longues qu'ait connu la région de Wallonie picarde.

Certaines lignes de transport d'électricité de la société Elia ont alors été soumises à des phénomènes dits de « *galloping* » (entrée en résonance de conducteurs alourdis par la neige), ce qui a entraîné de graves perturbations et la chute de trois pylônes dans la région de Templeuve près de Tournai. Les postes de transformation de Tournai, Marquain et Dottignies se sont alors retrouvés sans alimentation. Une ligne de transport s'est même effondrée sur l'autoroute A17, à hauteur d'Estaimbourg. Bref, un chaos aussi soudain qu'imprévisible, qui a privé d'alimentation électrique quelque 40.000 foyers et entreprises durant plusieurs heures.

Nos équipes techniques ont immédiatement été mobilisées. Mais pour qu'elles puissent intervenir et rétablir l'approvisionnement de la clientèle, il était nécessaire que les trois postes touchés par la panne soient préalablement réalimentés par Elia. Le poste de Marquain (environ 17.000 points de fourniture) a pu être rétabli vers 17h00, le poste de Tournai (environ 11.000 points de fourniture) a été remis sous tension vers 19h30 et celui de Dottignies (environ 9.000 points de fourniture) vers 22h10.

Le reprise des points de fourniture par le dispatching central d'ORES d'abord et ensuite, par les équipes de techniciens de la « Région Wallonie picarde », est intervenu tout au long de la fin d'après-midi et de la soirée. De nombreux moyens, y compris transitoires comme le recours à des groupes électrogènes, ont été mis en œuvre pour dépanner la population touchée. Grâce à cette intervention rapide et efficace, le dernier client a été réalimenté vers 23h45.

© B.Libert

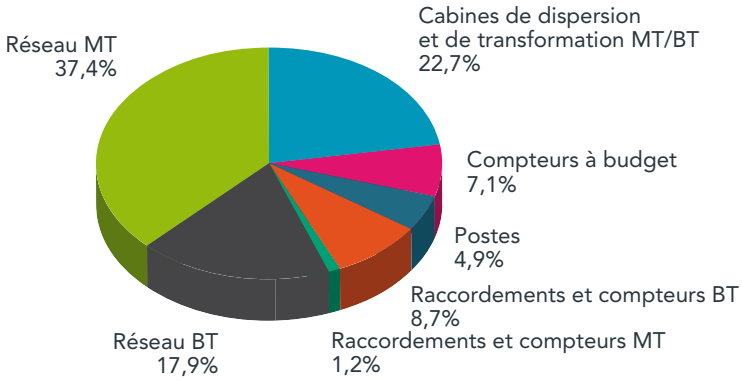
Investissements

En 2012, près de 168 millions d'euros ont été investis dans les réseaux électriques gérés par ORES. Quelque 53% de ce montant ont été consacrés à la **rénovation** et au **remplacement** d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements…) en vue de maintenir ou de renforcer le niveau de qualité des infrastructures de distribution. 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. Bien évidemment, plusieurs de ces éléments peuvent se conjuguer pour présider aux décisions d'investissement.

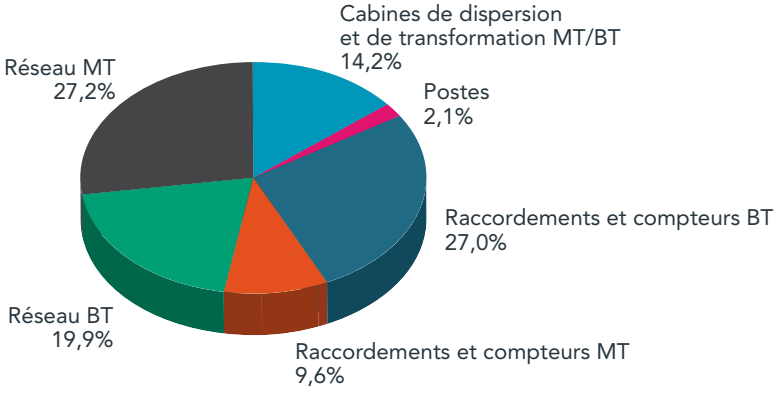
Dans le prolongement des exercices précédents, l'enfouissement de certaines sections des réseaux moyenne tension s'est poursuivi et plus de 100 km de lignes aériennes ont été démontées en 2012. Les réseaux basse tension, en particulier les réseaux aériens de faible section ou vétustes, ont aussi fait l'objet de travaux de rénovation.

Le solde des investissements, soit plus de 79 millions d'euros, a été consacré à des **extensions** de réseau (près de 400 km de réseau moyenne et basse tensions) et au placement de nouvelles cabines (plus de 60, soit un investissement de 11 millions d'euros). Il s'agit en l'occurrence d'adapter le réseau de distribution électrique aux nouveaux besoins locaux de l'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou des entreprises, entre autres dans le cadre de zones d'activité commerciale ou industrielle. Les raccordements et l'installation de nouvelles cabines réalisés dans ce contexte garantissent un service de qualité à l'ensemble des utilisateurs des réseaux.

Électricité – Investissements bruts 2012 – Remplacements



Électricité – Investissements bruts 2012 – Extensions



EXPLOITATION DU RÉSEAU DE GAZ NATUREL

ORES assure la distribution de gaz naturel à près de 400.000 clients résidentiels et 50.000 professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés par l'entreprise représentent quelque 3.635 km de conduites moyenne pression et 6.080 km en basse pression. En 2012, un peu plus de 12,6 milliards de kilowattheures de gaz ont été distribués à travers ces réseaux.

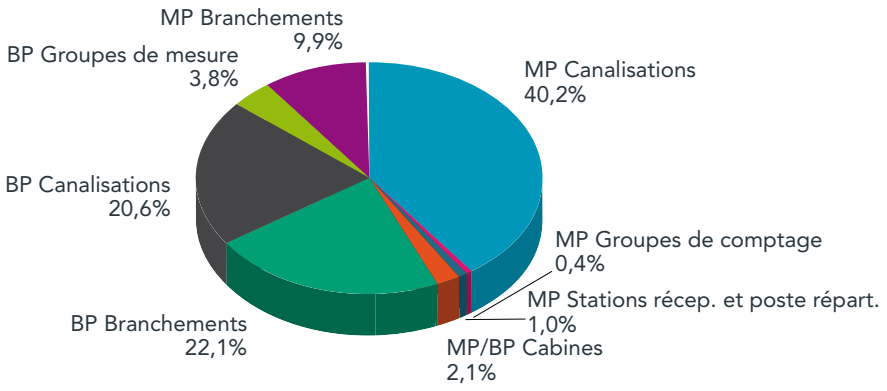
La sécurité est bien évidemment un élément primordial dans la gestion de ces réseaux. En 2012, les équipes de première intervention se sont déplacées à 2.035 reprises pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (53% des travaux de réparation) ou suite à des appels de tiers (47%). Il s'agit assez souvent d'interventions consécutives à l'agression de conduites par des entrepreneurs réalisant des travaux à proximité des installations gérées par ORES. Dans le prolongement de la mise en œuvre des accords entérinés dans la « Charte des Impétrants » de 2011 – signée par 25 entreprises actives dans les secteurs de l'électricité, du gaz naturel, de l'eau et des télécommunications – ORES a poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès des entrepreneurs. Une brochure synthétisant les précautions d'usage pour toutes les entreprises prévoyant d'effectuer des travaux de cette nature a été révisée et rééditée en juin 2012.

Parallèlement, il faut noter que pour l'électricité comme pour le gaz naturel, le nombre de demandes de plans adressées à nos services par l'Internet via le point de Contact fédéral d'Informations Câbles et Conduites (CICC) est en augmentation constante, de l'ordre de 60% par rapport à 2011, ce qui est considérable. Les bureaux de dessin d'ORES ont répondu à près de 93.000 demandes de plans en 2012, dans un délai moyen de 7 jours ouvrables.

Investissements

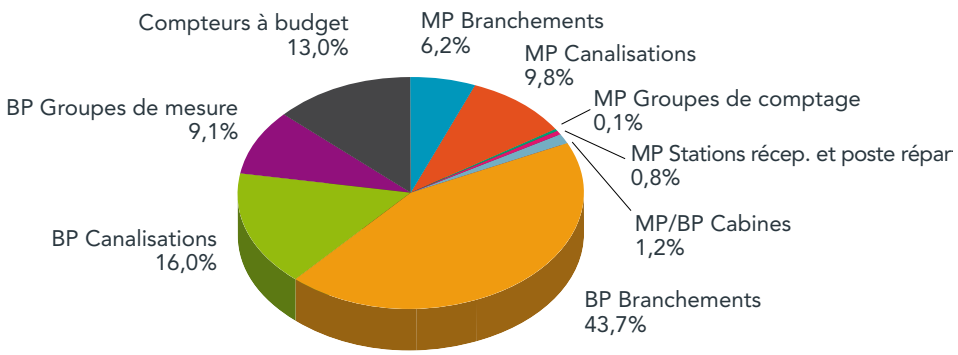
Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz dépassent les 85 millions d'euros, dont près de 37 millions concernent des travaux d'assainissement de conduites ou de branchements. Le remplacement des réseaux basse pression en fonte, en PVC ou en fibrociment se poursuit (12,5 km de conduites remplacés en 2012) au profit de conduites en polyéthylène, davantage adaptées aux conditions actuelles d'utilisation et d'exploitation et présentant de meilleures caractéristiques d'étanchéité et de résistance, notamment aux mouvements de sol. Ces travaux concernent également le remplacement des compteurs à membrane de plus de 30 ans, afin de répondre à des exigences de précision de comptage fixées par les autorités. À cette occasion, les branchements sont aussi vérifiés et le cas échéant remplacés. Quelque 7.850 branchements ont été rénovés en 2012.

Gaz naturel – Investissements bruts 2012 – Extensions



Par ailleurs, plus de 48,5 millions d'euros ont aussi été investis pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Les extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres sont approuvés par le régulateur. Durant l'exercice écoulé, des travaux d'extension d'ampleurs diverses sont intervenus sur les territoires de plusieurs communes. Dans ce contexte, près de 115 km de nouveaux réseaux ont été posés dans le Hainaut. Ce fut le cas principalement dans les régions de Mouscron, Dottignies, Tournai, Ath, Mons, Binche, La Louvière, Soignies, Charleroi et Les-Bons-Villers ; en Brabant wallon, près de 20 km au total, dans les communes de Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Court-Saint-Étienne, Hélécine, Ittre, La Hulpe, Mont-Saint-Guibert, Nivelles, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Perwez, Rebecq, Rixensart et Wavre ; en province de Namur, quelque 14 km, à Rhisnes, Flawinne et Tamines notamment ; et enfin, près de 18 km essentiellement à Arlon, Aubange, Libramont-Chevigny, Marche-en-Famenne et Messancy en province de Luxembourg. Dans ce contexte, près de 6.500 nouveaux branchements ont été réalisés en 2012.

Gaz naturel – Investissements bruts 2012 – Remplacements



SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PRÉVENTION

Statistiques

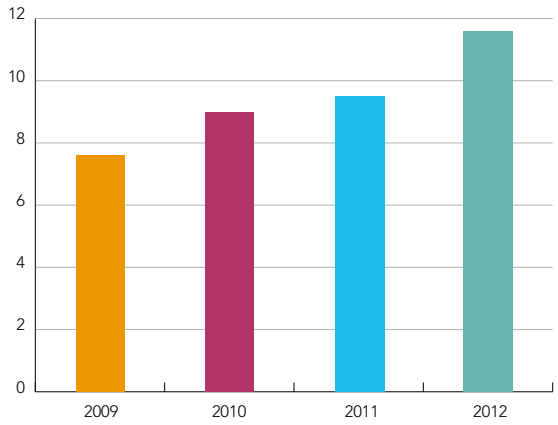
Comme mentionné ci-avant, la sécurité est un enjeu prioritaire dans la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel.

Tout d'abord, il s'agit d'assurer la sécurité des utilisateurs et des riverains des réseaux en garantissant le bon fonctionnement de ces derniers. Pour l'entreprise, c'est aussi un enjeu humain fondamental : tout dommage physique subi par un membre du personnel est en soi inadmissible. Et par nature, les métiers d'ORES sont porteurs de risques réels puisque l'électricité et le gaz naturel sont des fluides potentiellement dangereux.

L'année 2012 n'aura malheureusement pas apporté de meilleurs résultats que l'exercice précédent. Le nombre total d'accidents survenus sur le lieu de travail est passé de 33 à 41, occasionnant la perte de 844 journées de travail contre 773 en 2011. Le taux de gravité s'établit à 0,24, en quasi équilibre par rapport à 2011, alors que le taux de fréquence se monte à 11,6 pour l'ensemble des collaborateurs, dans une tendance haussière depuis plusieurs années (voir graphiques ci-dessous).

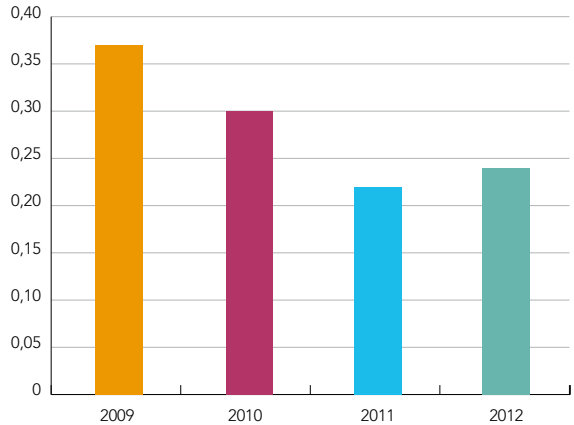
Au cours de l'exercice, le nombre d'accidents 'fluides' – c'est-à-dire directement liés à l'électricité ou au gaz naturel – est cependant revenu à son niveau de 2010, soit deux accidents de ce type, alors que nous avions dû en déplorer sept en 2011. Il faut aussi souligner qu'aucun accident mortel n'a été enregistré au sein du personnel de l'entreprise.

Taux de fréquence 2009-2012



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.

Taux de gravité 2009-2012



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

ORES

Communiquer, encore et toujours !

Il est primordial pour ORES que tous ses collaborateurs mesurent bien les risques auxquels ils sont exposés et qu'ils 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 en ORES. Au cours de l'année 2012, l'accent a été mis une nouvelle fois sur l'importance de ces équipements de protection individuelle, métier par métier. Un petit document de poche, rappelant les équipements à porter selon l'activité menée, a été largement diffusé en interne. Deux ans après la mise à disposition d'une vidéo axée sur les dangers de la haute tension, un film de sensibilisation aux dangers spécifiques à l'électricité en basse tension a été finalisé en juin et est présenté systématiquement lors des formations.

À la fin de l'année 2012, une grande campagne interne axée sur la sécurité dans le cadre des déplacements a été lancée avec pour slogan : « En voiture ou à pied, votre meilleure protection, c'est vous !». Durant les premiers mois de l'année, 50% des accidents survenus dans l'entreprise ont en effet trouvé leur origine dans les déplacements à pied ou en voiture. Il était donc important de réagir face à ce constat inquiétant. Cette campagne, organisée sur plusieurs mois, s'articule autour de divers volets et supports de communication : sensibilisation dans plusieurs grands sites de l'entreprise sur le ton de l'humour, distribution de dépliants, affichages multiples, relais des messages de sensibilisation via le système d'écrans d'information interne et communication directe par les conseillers en prévention. Elle se poursuit au cours des premiers mois de 2013.

Dans un autre registre, des formations spécifiques ont été mises en place pour le personnel dans deux domaines précis : la problématique de la gestion des assuétudes sur le lieu de travail (alcool et drogues notamment) et la prévention des risques de brûlures. Enfin, le stockage des produits chimiques a fait l'objet de l'édition d'une nouvelle procédure et l'ensemble des lieux de stockage a été mis en conformité.

Tournés vers l'avenir

Depuis plusieurs années, l'entreprise intègre une nouvelle génération de techniciens et voit aussi de nombreux collaborateurs changer de fonction. Elle entend renforcer ses efforts pour que la prévention et la protection demeurent prioritaires dans ce public-cible en particulier. 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. Un plan d'actions de prévention et de protection a été mis en œuvre pour ces « jeunes » travailleurs ainsi que pour les techniciens qui changent de fonction.

Les retours d'expérience font aussi l'objet d'un intérêt particulier. En effet, les expériences, bonnes ou mauvaises, peuvent être profitables à tous et chaque accident ou « quasi-accident » donne lieu à une analyse qui doit ensuite être 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. Il a été décidé que cet aspect ferait l'objet d'une campagne de communication et de sensibilisation en 2013, avec un focus spécifique sur le retour d'information relatif aux quasi-accidents.

De plus, le Service Interne de Prévention et de Protection entend améliorer aussi le volet de la formation en sécurité. Face au défi que représentent les jeunes issus de la fameuse « génération Y », il est apparu nécessaire d'examiner les pistes d'amélioration de l'ensemble de la filière de formation : depuis les documents et supports pédagogiques, jusqu'aux méthodes de formation, en passant par la formation des formateurs eux-mêmes. Ce sera l'un des chantiers importants de 2013.

Enfin, l'année 2013 verra la concrétisation d'une enquête interne sur le bien-être au travail préparée en 2012, qui abordera entre autres des aspects de sécurité et de prévention.

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 Améliorer le service et préparer l'avenir, p. 40). Dans ce contexte, il est nécessaire qu'ORES fasse évoluer les compétences professionnelles de ses collaborateurs, dans des métiers où le facteur humain demeure primordial.

Valorisation des métiers techniques

Au sein du département Ressources humaines, 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.
Une convention de collaboration a été signée avec le Forem le 10 octobre 2012. Cette convention est venue officialiser un partenariat engagé depuis plusieurs années. ORES collaborait déjà en effet avec le Forem, par exemple au travers de sa participation régulière à la « Semaine de l'Emploi » et via les nombreux contacts existants entre les deux entreprises en matière de formation.

Convention entre ORES et le Forem

Trois thèmes d'action

1. **Le conseil en recrutement et la gestion des ressources humaines** avec la diffusion personnalisée des offres d'emploi d'ORES sur le site internet du Forem et la mise à disposition de canaux plus spécifiques selon le public visé. 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.

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. L'exemple le plus parlant de notre collaboration dans ce domaine en 2012 est la participation commune au championnat d'Europe des métiers manuels, techniques et technologiques qui s'est tenue à Spa-Francorchamps au début octobre (euroskills 2012) où un collaborateur d'ORES, formé en partenariat avec le Forem Formation de Tournai, a remporté une médaille d'or dans la catégorie « Installations électriques ». La meilleure vitrine qui soit pour la valorisation des filières techniques !

Recrutement

ORES est confrontée à un défi de taille : ces dernières années, un grand nombre de techniciens engagés au début des 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 se sont fait jour, notamment pour des profils économiques, informatiques ou encore administratifs.

Globalement, tout au long de l'exercice 2012, ce sont 164 nouveaux collaborateurs qui ont rejoint les rangs d'ORES (7 cadres et 157 employés). 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 319 contrats de travail ont été signés en 2012. Par ailleurs, il faut souligner également qu'une dizaine de personnes ont été intégrées dans l'entreprise dans le cadre de groupes d'insertion et de stages en alternance.

Pour 2013, les prévisions de recrutement fixent les nouveaux besoins à quelque 190 personnes, principalement des techniciens en électricité et en électromécanique, ainsi que quelques spécialistes en dessin assisté par ordinateur et en support technique, ainsi que de nombreux bacheliers administratifs.

En 2012, ORES a quelque peu réduit ses dépenses publicitaires en matière de recrutement. L'entreprise a cependant poursuivi la politique de développement de son image d'employeur auprès des profils qu'elle veut recruter, notamment dans le cadre des nombreux salons de l'emploi auxquels elle a participé, ainsi que d'actions de communication liées précisément à la valorisation des métiers techniques. Nous avons aussi maintenu la formule des « Job Days » : des rencontres de deux heures en moyenne, organisées sur les sites mêmes de l'entreprise et permettant à des candidats à un emploi de découvrir notre 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 2012 atteint presque 12 millions d'euros, soit 5,4% de la masse salariale totale. En moyenne, 38 heures de formation ont été dispensées à chaque collaborateur de l'entreprise, ce qui représente globalement quelque 87.000 heures ou une semaine de formation en moyenne par an et par personne. Des formations techniques sont également organisées pour le personnel des entreprises externes qui travaillent en sous-traitance pour ORES (voir tableau ci-contre). Elles ont lieu dans nos deux centres spécialisés, respectivement situés à Strépy-Bracquegnies (La Louvière) et Aye (Marche-en-Famenne).

STATISTIQUES DE FORMATION 2012

ÉLECTRICITÉ	Participants	Sessions
Internes	2.756	387
Externes	497	112
TOTAL	3.253	499
GAZ	**Participants**	**Sessions**
Internes	451	75
Externes	176	20
TOTAL	627	95

Une brigade formation pour jeunes monteurs à Aye

L'importance du nombre d'engagements auxquels ORES est confrontée ces dernières années requiert l'adoption et le suivi rigoureux d'un plan de formation des nouveaux engagés. Ceux-ci bénéficient notamment d'un système de parrainage leur permettant 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 de l'entreprise. Nos nouveaux engagés peuvent y visualiser et manœuvrer les équipements électriques hors tension par exemple.

C'est dans ce cadre qu'une nouvelle « brigade de formation » a été mise en place en 2012 à Aye (Marche-en Famenne) afin que de jeunes techniciens soient formés par petits groupes aux gestes techniques liés à la construction et à l'entretien des réseaux ainsi qu'aux réflexes de sécurité, principalement par des mises en situation réelle. Ils sont formés par des moniteurs de référence et cela, durant plusieurs mois. Un nouveau bâtiment a été construit sur le site à cette fin et des véhicules spécifiquement consacrés à la formation ont aussi été mis à disposition.

Nos missions de service public

ORES veut remplir les missions de service public qui lui sont confiées avec toute l'efficacité requise. Mais elle entend aussi assumer pleinement son rôle d'acteur de référence et être une véritable force de proposition pour les autorités et le régulateur dans ce domaine. Ces missions ne sont pas toujours bien connues du grand public. Elles n'en sont pas moins cruciales, qu'il s'agisse de la gestion de l'éclairage des voiries communales ou encore de la prise en charge des clients protégés socialement.

ÉCLAIRAGE PUBLIC

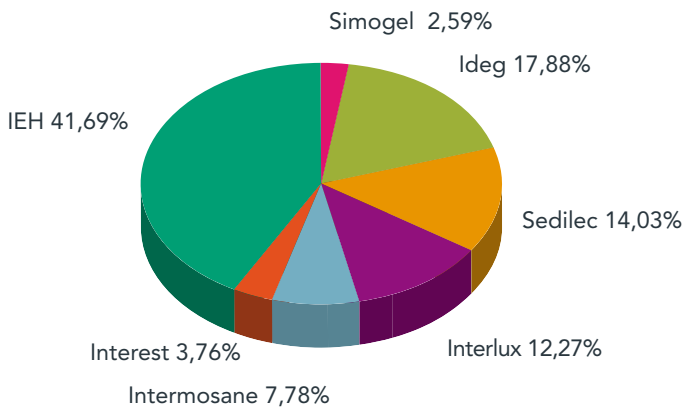
En vertu de l'arrêté du gouvernement wallon du 6 novembre 2008, l'entretien de l'éclairage public communal est une obligation de service public pour les gestionnaires de réseau de distribution, et donc pour ORES sur le territoire qu'il gère pour les GRD mixtes. Pour l'entreprise, c'est sans conteste la mission de service public qui impacte le plus grand nombre de citoyens. Si les communes sont et restent propriétaires de leurs installations d'éclairage public (ci-après E.P.), ORES assure le suivi de très nombreux projets depuis l'étude technique jusqu'à l'entretien, en passant par les dossiers administratifs. L'entreprise gère aussi les autorisations, subsides et contacts avec les services publics wallons dans ce domaine. Les dispositions relatives à cette obligation de service public visent non seulement l'entretien, mais aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements et les équipes d'ORES s'y attachent à travers différents projets.

Finalisation de la base patrimoniale répertoriant toutes les armatures d'éclairage communal

La constitution d'une base de données patrimoniales pour l'E.P., déjà existante pour l'intercommunale IEH, a débuté en 2010 pour le reste du réseau d'éclairage public entretenu par ORES. Les travaux réalisés de juillet 2010 à décembre 2011 ont abouti au référencement géographique de tous les points d'éclairage. En 2012, les opérations ont permis d'identifier physiquement chaque luminaire et de compléter la base de données avec la source et la puissance de chaque lampe. Profitant de ces travaux qui ont nécessité l'ouverture des luminaires, les techniciens ont également remplacé les lampes vieilles de plus de six mois sur le territoire des GRD qui avaient préalablement marqué leur accord sur cette proposition. Cette action complémentaire permettra de diminuer significativement les pannes d'éclairage pour les trois prochaines années.

Grâce à la base patrimoniale ainsi constituée, chaque gestionnaire de réseau pourra se positionner en 2013 sur le choix de la méthode d'entretien des luminaires.

Le graphique ci-dessous présente une situation chiffrée du parc d'éclairage public communal géré par ORES, GRD par GRD



TOTAL : 435.894 points lumineux

Gestion du signalement de pannes d'éclairage public

Depuis juin 2012, les riverains d'installations d'éclairage public peuvent signaler tout problème sur ces installations via trois canaux différents. Après avoir relevé le numéro unique du luminaire défectueux, qui figure désormais sur une plaquette apposée sur tous les poteaux ou ouvrages gérés par ORES, ils disposent de trois solutions pour communiquer la panne.

1. Internet

Sur le site web d'ORES – www.ores.net – ou via les sites des gestionnaires de réseau, les riverains peuvent accéder à une application de signalement des pannes s'appuyant sur un système de cartographie informatisée. Une vidéo explicative détaillant les étapes du processus est disponible en ligne afin de les aider dans leur démarche.

2. Par téléphone, au 078/78.78.00

Les opérateurs du centre d'appels d'ORES ont la possibilité d'encoder les informations relatives à la panne à la demande du riverain concerné. Ce canal doit d'ailleurs être utilisé impérativement lorsqu'il s'agit de signaler une rue complète sans éclairage ou un luminaire présentant un danger pour la circulation routière.

3. L'administration communale

Les communes – et notamment leur service Travaux – disposent elles aussi de l'outil informatique qui leur permet d'informer ORES de toute situation nécessitant une intervention dans le cadre de la gestion de l'éclairage public.

Après six mois d'utilisation, les relevés statistiques montraient que plus de 30% des pannes étaient déjà signalées directement par les riverains via internet et le centre d'appels. Un chiffre qui est passé à 40% au début 2013 et est appelé à croître suite aux efforts de communication d'ORES et des communes sur ce nouveau service.

Formation des communes à l'utilisation de l'outil de gestion du parc

Les données patrimoniales collectées dans la base de données E.P. sont accessibles aux services communaux par l'internet, via une application baptisée Lumiweb.

Cette application permet aux communes :

// d'accéder en temps réel aux données du parc : composition, type de lampes, positionnement géographique, etc. ;

// de suivre la gestion des pannes, depuis la création du signalement jusqu'à la réparation du luminaire ;

// d'accorder la priorité à certaines interventions.

Le personnel communal a été invité à suivre une formation spécifique sur le fonctionnement et les différentes possibilités offertes par ce nouvel outil. Au total, quelque 360 personnes ont participé à cette formation organisée par ORES de septembre à la mi-novembre 2012.

Audit énergétique quinquennal

2012 a aussi été l'année de préparation du premier audit énergétique quinquennal que doivent réaliser les communes wallonnes et singulièrement les quelque 195 communes dont l'éclairage public est géré par ORES. Une synthèse des données de cet audit a été transmise à la CWaPE pour la mi-mars 2013 et chaque commune a reçu son rapport détaillé en avril 2013.

Chacun de ces rapports répond à la liste de thèmes à analyser qui a été arrêtée par le régulateur régional wallon en charge du contrôle des différentes obligations de service public.

Afin de permettre aux communes de se situer les unes par rapport aux autres, une classification en quatre groupes (ou « clusters ») a été établie sur la base du nombre d'habitants. Pour chaque commune et pour autant que cela s'avère pertinent, les données spécifiques sont comparées à la moyenne des données de l'ensemble du groupe auquel elle appartient.

Les analyses réalisées dans la cadre de cet audit concernent :

// le patrimoine, avec la composition du parc, les consommations, une analyse des sources et puissances des lampes, l'âge moyen des luminaires, la pollution lumineuse et enfin, les horaires de fonctionnement ;

// les performances photométriques, la puissance moyenne par point lumineux en fonction du type de voirie, ainsi que les performances énergétiques ;

// les perspectives d'amélioration avec des pistes de solution, le potentiel d'économie à court et à long termes.

Plan de remplacement des lampes à vapeur de mercure haute pression

La législation européenne prévoit l'interdiction de fabrication et de commercialisation des lampes à vapeur de mercure haute pression pour la mi-2015. En effet, ces lampes ne répondent plus aux normes actuelles et sont très énergivores.

Confrontés à terme à l'impossibilité d'assurer la maintenance des luminaires équipés de ce type de lampes, le gouvernement et le régulateur wallons, ainsi que les opérateurs, ont recherché les solutions possibles. Un programme de remplacement des luminaires a été arrêté pour la période 2014-2018. Pour ORES, cette opération portera sur quelque 50.000 appareils.

L'année 2012 a également permis de définir un mode de financement de cette vaste opération de remplacement. Celui-ci prévoit la prise en charge d'une partie des coûts par les GRD via l'obligation de service public dont ils ont la charge. Le solde sera à la charge des communes.

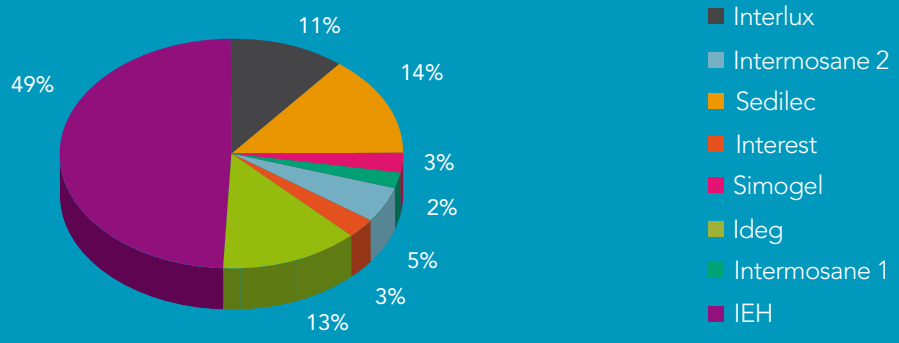
Pour le financement communal, les sommes nécessaires seront mobilisées via une avance de la Sowafinal, la Société wallonne de financement alternatif, et un prêt souscrit par les GRD pour le compte des communes. Le remboursement des avances pour la partie à charge des communes s'opérera via un mécanisme basé sur les économies d'énergie réalisées. En procédant de la sorte, le budget ordinaire des communes – et de leur concitoyen – ne sera pas obéré.

L'année 2013 sera consacrée au phasage des remplacements et aux premières études afin que les travaux débutent concrètement sur le terrain dès 2014.

État des lieux

À fin 21012, le parc des sept GRD pour lesquels ORES assure la gestion de l'éclairage public communal comptait 435.894 points lumineux. Ces derniers représentent une puissance cumulée de près de 47.260 kW et induisent une consommation annuelle de plus de 192 millions de kilowattheures.

Puissance cumulée par GRD



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 environ 80% de la charge totale d'entretien.

Quelque **21.000 luminaires à tubes lumineux** (lampes à vapeur de mercure basse pression) répartis sur les sept GRD mixtes wallons sont aujourd'hui 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 en 2011 et 21% du parc total avaient été remplacés à la fin 2012. Le décret prévoit que ces travaux doivent être terminés pour la fin 2013, mais un report au 30 juin 2014 pourrait être envisagé en fonction de l'avancement réel des travaux durant l'année, compte tenu notamment des conditions météorologiques.

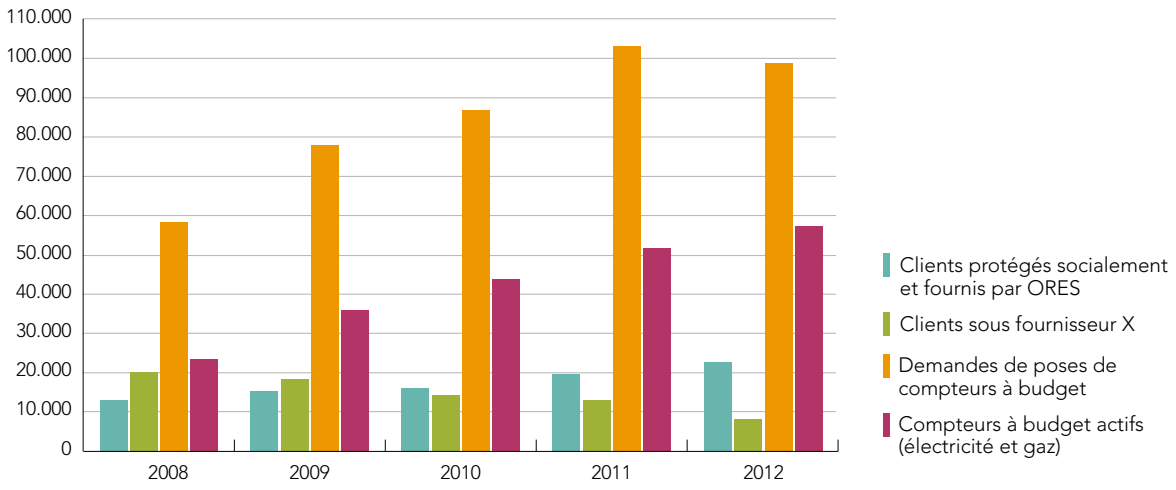
Les obligations de service public à caractère social

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. La crise économique a un effet direct sur certaines catégories de clients et le rôle social d'ORES s'est encore confirmé en 2012. 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 12%.

L'année 2012 a vu la poursuite de la politique engagée les années précédentes. En 2011, le régulateur wallon avait 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. Les GRD ont assumé pleinement leur rôle de facilitateur et les mesures prises par ORES pour remédier aux incompréhensions des clients ont porté leurs fruits : le nombre de clients dits 'sous fournisseur X', c'est-à-dire fournis en énergie temporairement par leur GRD suite à un déménagement problématique ou une fin de contrat chez leur fournisseur commercial est en constante diminution depuis plusieurs années déjà. En 2012, il est même passé pour la première fois sous la barre symbolique des 10.000 clients, atteignant même un chiffre historiquement bas à la fin de l'année, avec 8.239 personnes concernées.

Cependant, sous l'effet de la crise, le volume annuel de demandes de poses de compteurs à budget par les fournisseurs se maintient autour du chiffre de 100.000, électricité et gaz confondus. Le nombre de clients protégés socialement et les compteurs à budget actifs restent quant à eux en augmentation sensible. Pour le compte des GRD mixtes, ORES assure le métier de fournisseur social pour plus de 22.000 clients protégés en Wallonie.

Évolution des statistiques relatives aux OSP sociales

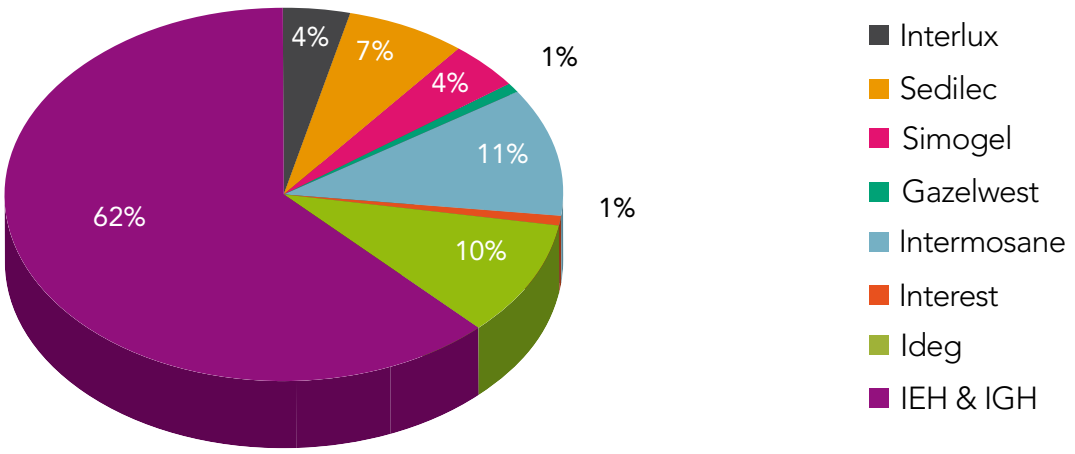


Les compteurs à budget :
outil de gestion de la consommation

Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur commercial, ce dernier demande au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget chez le client concerné. Un compteur à budget est un compteur équipé d'un boîtier électronique permettant la lecture d'une carte à puce destinée à son chargement en « crédits » de consommation. Le système des compteurs à budget présente deux avantages. Il garantit au fournisseur d'électricité ou de gaz naturel le paiement de l'énergie consommée par le client et il permet à ce dernier de suivre de près sa consommation, ainsi que le budget qu'il y consacre via le rechargement de sa carte individuelle. Dans les communes desservies par ORES, près de **57.500 points de fourniture** étaient équipés d'un **compteur à budget en service** à la fin de l'année 2012.

Le parc total de compteurs à budget gérés par ORES était constitué de 88.218 compteurs à budget électriques, dont 41.395 actifs, et de 25.793 compteurs à budget gaz, dont plus de 16.000 en service. Sur l'ensemble du territoire d'activité de l'entreprise, le nombre de compteurs à budget installés approche désormais le chiffre de 115.000 unités, ce qui représente un peu plus de 5% du nombre total d'EAN.

Répartion compteurs à budget électricité et gaz par GRD



Au moment de la rédaction du présent rapport, les clients équipés d'un tel compteur disposaient de trois possibilités pour recharger leur carte : les cabines téléphoniques publiques, les bureaux d'accueil d'ORES et les CPAS de certaines communes. Les cabines sont présentes en nombre sur tout le territoire et sont accessibles en permanence ; sans surprise, elles ont la préférence des utilisateurs. Plus de 70% des chargements y sont encore réalisés, contre un peu moins de 25% dans les bureaux d'accueil. Les CPAS quant à eux prennent en charge moins de 5% des rechargements. Sur l'année, près de 930.000 transactions de rechargement ont été enregistrées tous réseaux confondus.

Cependant, le système de rechargement via les cabines téléphoniques est appelé à disparaître en septembre 2013. L'opérateur téléphonique a en effet décidé de ne plus soutenir le système informatique permettant ce type d'opérations. Au cours de l'année 2012, ORES – en association avec d'autres sociétés opératrices de réseaux d'énergie – a donc fait développer, testé et préparé la mise en service d'une nouvelle solution de chargement pour les utilisateurs de ces compteurs. Depuis le printemps 2013, ces derniers ont également la possibilité de créditer leur carte à puce à partir de terminaux de paiement pour cartes bancaires classiques, tels que ceux qui permettent d'effectuer des paiements depuis de nombreuses années dans une très large variété de commerces. Ces terminaux de paiement ont été installés dans tous les bureaux d'accueil d'ORES, dans la plupart des CPAS et seront progressivement accessibles chez les commerçants acceptant le système – librairies et night-shops notamment. Un guide pratique, intitulé « L'énergie en quelques minutes », a été édité à l'attention des détenteurs de compteurs à budget afin de les familiariser avec ce nouveau mode de rechargement.

Primes Énergie

ORES est également en charge du paiement de certaines primes Énergie mises en place en Wallonie au bénéfice des consommateurs résidentiels et des entreprises..

Une grande variété de primes sont octroyées par la Wallonie (voir Portail Énergie de la Wallonie à ce sujet) dont certaines sont effectivement payées en première instance par les gestionnaires de réseaux de distribution. Il s'agit en grande majorité de primes liées à l'installation de chaudières gaz à condensation. En 2012, 6.690 primes ont été versées pour un montant global de plus de 3,5 millions d'euros.

Améliorer le service et préparer l'avenir

Dans le marché de l'énergie, ORES occupe une position centrale à la charnière entre producteurs, fournisseurs et transporteurs d'une part, et les clients d'autre part. L'entreprise joue donc un rôle fondamental dans la vie quotidienne des citoyens et plus globalement de la vie économique wallonne. Nous sommes quotidiennement en contact avec les consommateurs et nous nous devons donc de leur apporter un service à la mesure de leurs attentes.

PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ

L'un des volets principaux de l'action d'ORES dans le domaine du service au client réside dans l'amélioration de son accessibilité. Dès 2010, plusieurs projets ont été lancés dans ce but afin de mieux répondre aux attentes exprimées par les clients et les partenaires professionnels des GRD, en recherche d'un contact plus aisé et parfois aussi de services personnalisés. Ces projets ont progressivement trouvé leur aboutissement et ont été clôturés au cours de l'exercice 2012. Ils ont débouché sur des résultats tangibles.

Sites web : toutes les informations en quelques clics

Pour les clients, les sites web des GRD et celui d'ORES – www.ores.net – sont aujourd'hui devenus des références. Le site web d'ORES est la plate-forme commune leur permettant d'introduire leurs demandes de raccordement, de signaler un lampadaire d'éclairage public en panne ou encore de trouver de nombreuses informations utiles. La nouvelle mouture du site, en ligne depuis février 2012, tient ses promesses : convivialité, ergonomie simplifiée, aide à la navigation et formulaires pour l'introduction de toute demande de travail.

En 2012, plus de 800.000 clients ont surfé sur le site internet d'ORES. Le nombre de pages visitées est en augmentation constante. Cette tendance générale à recourir à l'internet plutôt qu'à d'autres canaux de communication devrait encore se confirmer à l'avenir. Cependant cette nouvelle version du site peut et doit encore être améliorée. À la fin de l'année 2013, de nouvelles fonctionnalités seront d'ailleurs proposées aux internautes avec, par exemple, des formulaires de demandes plus intuitifs et la possibilité de suivre en ligne l'avancement d'un dossier de raccordement.

Un contact direct et personnalisé avec son gestionnaire de dossier

Désormais, chaque client ayant introduit un dossier relatif à des travaux complexes et « non-standards » dispose au sein d'ORES d'un contact spécifique joignable directement sans passer par un opérateur du centre d'appels (call center). Cette particularité répond à une attente régulièrement formulée par la clientèle. Une équipe dédiée à ce type de dossiers a été mise en place dans chaque back-office technique de l'entreprise. Lorsqu'ils contactent la ligne générale d'ORES au 078/15.78.01, les clients sont invités à encoder leur numéro de dossier et sont directement mis en contact avec leur gestionnaire.

Une réponse claire et professionnelle dans la minute

N-Allo, le centre d'appels d'ORES, traite plus d'un million de contacts client chaque année. L'amélioration constante du service est une priorité. La qualité du traitement des appels est mesurée et suivie quotidiennement sur deux critères : d'une part le taux d'accessibilité qui représente le pourcentage d'appels traités par rapport au nombre d'appels reçus, et d'autre part le délai dans lequel ces appels sont pris en charge. Le tableau ci-après présente les résultats enregistrés en 2012.

Accessibilité et prise en charge des appels téléphoniques

Domaine	Accessibilité Objectif	Accessibilité Résultats 2012	Délai / SLA Objectifs	Délai / SLA Résultats 2012
Odeur gaz	100% des appels répondus	100%	95% des appels pris dans les 15 secondes	99%
Dépannage	95% des appels répondus	95%	80% des appels pris dans les 15 secondes	80%
Travaux	95% des appels répondus	98%	80% des appels pris dans les 40 secondes	79%
Clientèle	95% des appels répondus	96%	80% des appels pris dans les 40 secondes	67%
Index et relève	95% des appels répondus	97%	80% des appels pris dans les 40 secondes	77%
Questions générales (juqu'au 15/10/2012)	95% des appels répondus	99%	80% des appels pris dans les 40 secondes	84%

Cette mesure permanente de la qualité des prestations du centre d'appels est complétée par des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients après appel. Les résultats de ces enquêtes confirment eux aussi l'impact des actions prises dans le cadre du projet d'amélioration du service, puisque 85% des clients estiment avoir reçu une réponse claire et professionnelle et que 78% se déclarent satisfaits du temps d'attente nécessaire pour obtenir une réponse à leur question.

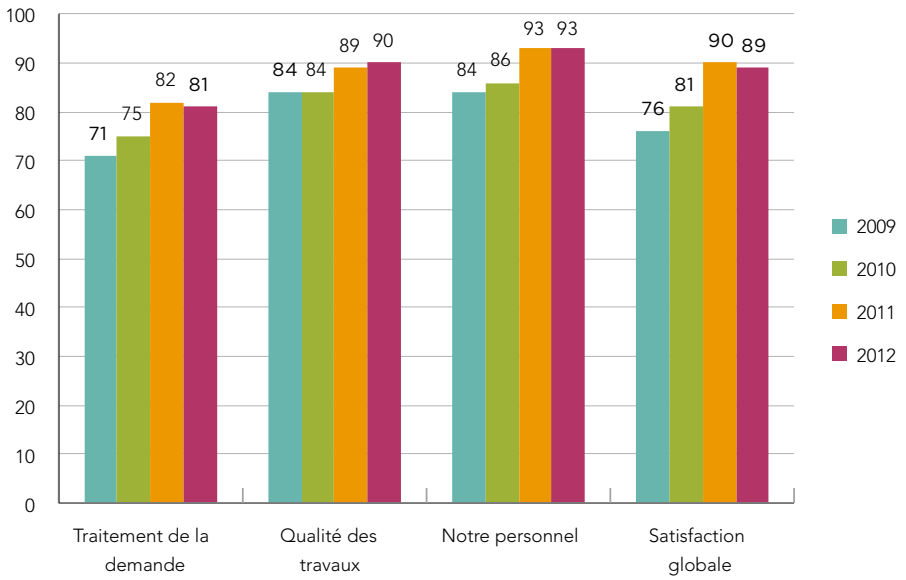
En complément de la ligne spécifique mise en place dès mai 2010 pour ses partenaires professionnels (électriciens, chauffagistes, architectes), ORES a ouvert en 2012 une ligne réservée à ses partenaires institutionnels et une autre pour ses clients « business » (grands clients desservis en moyenne tension et/ou moyenne pression). Ceux-ci disposent ainsi 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.

Un réseau de points de contact étendu

Des accords ont été pris en 2012 avec les communes, les CPAS et certains acteurs clés du conseil énergétique en Wallonie, notamment les Guichets de l'Énergie. Dans ce cadre, ORES a la possibilité de mettre différents supports d'information sur ses activités et ses services à la disposition des citoyens au sein même des bâtiments administratifs. Ce service de proximité vise à aider le client dans ses démarches de manière proactive, notamment à des moments-clés d'un projet, par exemple 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.

L'aménagement interne des 15 bureaux d'accueil des GRD mixtes wallons et d'ORES est également en phase d'amélioration, afin notamment de pouvoir mieux y accueillir les clients équipés de compteurs à budget.

Résultats des enquêtes de satisfaction



Des clients toujours plus satisfaits

Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès de plus de 7.000 clients chaque année sont aussi en amélioration quasi-constante depuis quatre ans. Ces résultats confortent l'entreprise dans sa conviction et dans les efforts fournis pour améliorer son accessibilité et la qualité de ses services.

Tous ces efforts permettent à ORES de rester en phase avec les attentes de ses clients. Professionnalisme, proximité et qualité de service restent les maîtres-mots de la politique de l'entreprise. Des priorités encore d'actualité en 2013, puisqu'ORES poursuit les actions lancées au cours des trois dernières années en complétant ainsi la proposition de valeur offerte à chaque segment de clientèle.

Gestion des plaintes

ORES dispose d'un service de gestion des plaintes et des indemnisations structuré depuis 2009. Il a pour mission notamment de répondre au prescrit des décrets régionaux adoptés en la matière en juillet 2008. Il travaille en collaboration avec le service Juridique qui traite par ailleurs les dossiers liés aux indemnisations dites non forfaitaires ou impliquant des suites en justice.

Les décrets régionaux ont institué un régime d'indemnisation forfaitaire 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.

En 2012, le volume global de plaintes enregistrées est en augmentation d'un peu plus de 15% par rapport à 2011. Il est passé de 6.029 à 6.954 unités. Plus de 3.540 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 2.250 demandes d'indemnisation forfaitaire. Après analyse et traitement, 493 dossiers ont fait l'objet d'une indemnisation pour un montant global de quelque 590.000 euros. Il faut souligner enfin que 693 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.

Le service Plaintes a la volonté 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 en place vise à optimiser les flux et les temps de traitement, ainsi que les procédures et les modes de reporting dans ce domaine.

Notoriété et communication

Après une première enquête menée au début 2011, ORES a fait réaliser un nouveau baromètre de notoriété auprès d'un échantillon représentatif de 900 ménages wallons à la fin 2012.

Les résultats de cette nouvelle enquête ont confirmé le niveau de la notoriété spontanée de l'entreprise dans le grand public. Celui-ci reste encore assez faible, dans un contexte général dominé par la forte communication des fournisseurs commerciaux. En revanche, la notoriété spontanée en tant qu'acteur du secteur de l'énergie « opérant dans la commune » atteint un score très raisonnable, supérieur à celui de toutes les autres entreprises citées. La notoriété « assistée » d'ORES, déjà très satisfaisante en 2011, progresse de 15 points pour atteindre 74%, un score nettement supérieur aux attentes pour une société à vocation non commerciale : la « marque ORES », associée aux activités de l'entreprise, est désormais reconnue par le grand public et est véritablement installée dans les communes où notre entreprise est active.

Les résultats engrangés vont aussi permettre de prendre des mesures correctives sur certains vecteurs de communication, notamment le magazine semestriel ORES MAG distribué à plus de 1,2 million d'exemplaires en Wallonie ainsi que le site internet et plus largement les médias sociaux. Une page Facebook avait d'ailleurs déjà été lancée dans la foulée de la mise en ligne de la nouvelle mouture du site internet, au mois de mars 2012.

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 été poursuivie en 2012. ORES était notamment présente en tant que partenaire majeur aux Fêtes de Wallonie à Namur. Plusieurs autres manifestations culturelles ou artistiques locales ont fait l'objet d'un soutien de l'entreprise.

Afin d'affirmer plus avant son positionnement ainsi que sa place au cœur de la société, et en particulier en appui du monde de l'entreprise, ORES a aussi décidé de s'engager dans un partenariat trois ans avec les « Journées Découverte Entreprises » (JDE). À la croisée des chemins du monde de l'entreprise et du grand public, les JDE permettent aux citoyens de découvrir ou redécouvrir les activités de plus de 100 entreprises de Wallonie chaque

année durant le premier week-end d'octobre. ORES est devenu le partenaire structurel unique des JDE. Cette collaboration nous permet de renforcer durablement notre visibilité dans le tissu économique, ainsi que notre engagement au service de la population et des entreprises, tout en valorisant également nos propres métiers. Dans ce cadre, les sites de Strépy-Bracquegnies et de Aye ont ouvert leurs portes au grand public en octobre 2012 et accueilli plus de 1.500 visiteurs.

ORES a aussi apporté son aide à différentes actions à caractère socio-humanitaire, telles les opérations Télévie et CAP48. Partenaire structurel de CAP48 depuis 2011, ORES apporte une aide financière à certains projets d'aide aux personnes handicapées retenus dans le cadre de l'opération. Ils bénéficient, 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.

PRÉPARER L'AVENIR, AVEC LES RÉSEAUX ET LES COMPTEURS INTELLIGENTS

Dans la droite ligne de ce qui avait déjà été observé en 2011, l'année 2012 a encore vu une accélération du déploiement des sources de production électrique décentralisées : éolien, photovoltaïque, etc.

Ainsi, tous types de sources de production confondus, la puissance installée en service a augmenté de 316,9 MVA et s'établit à 1.020,7 MVA à fin décembre 2012, soit un bond de 45% par rapport au 31 décembre 2011. Elle se chiffrait alors à 703,8 MVA.

Les installations de puissance inférieures à 10 kVA représentaient une puissance de 338,5 MVA fin 2012 contre 138,4 MVA fin 2011. À fin 2012, pas moins de 64.315 installations – essentiellement photovoltaïques – étaient raccordées aux réseaux basse tension gérés par ORES.

Les installations de puissance supérieures à 10 kVA représentaient une puissance de 682,2 MVA à fin 2012 contre 565,4 MVA à fin 2011. L'essentiel est composé d'éolien et de cogénération, à concurrence respectivement de 63% et 24% du total de la puissance en service.

L'intégration massive de ces productions d'énergie à caractère renouvelable confirme les changements importants pressentis au cours des années précédentes. Elle justifie l'implication d'ORES dans des projets suivis plus particulièrement par son service « Smart Grids / Smart Metering ».

Étude « Smart Grids »

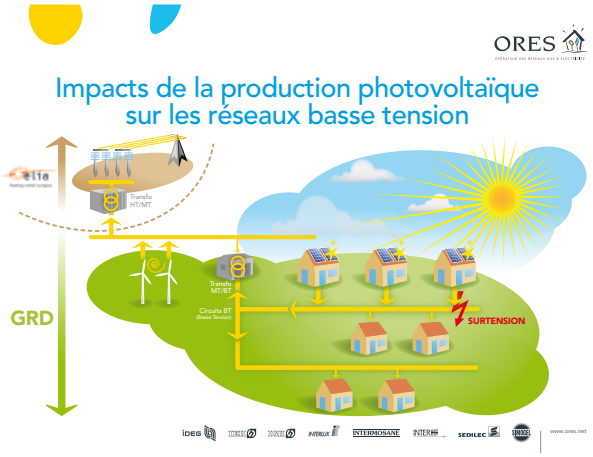
Dans la foulée de l'étude « Smart Grids » réalisée durant le premier semestre d'une part, et des conclusions de la plate-forme REDI (groupe de réflexion sur le développement de Réseaux Électriques Durables et Intelligents) d'autre part, plusieurs projets ont été lancés en 2012, dont deux traitent plus spécifiquement de :

// la gestion active de la demande (GAD) ;

// la flexibilité des injections d'électricité dans le réseau moyenne tension.

Le projet « GAD » a pour objectif d'évaluer le potentiel de l'utilisation de la télécommande centralisée – et dans un deuxième temps, des compteurs intelligents – en vue d'atténuer les problèmes de surtension sur le réseau basse tension provoqués par l'injection de puissance des panneaux photovoltaïques. L'idée, développée dans le cadre de la plate-forme REDI, est de faire consommer les clients durant les périodes très ensoleillées pour absorber localement l'électricité produite par les panneaux.

Le projet « flexibilité » poursuit deux objectifs. Premièrement, il vise à élaborer une spécification des outils et processus à déployer pour permettre aux producteurs d'énergie renouvelable, d'origine éolienne par exemple, d'injecter leur puissance de manière flexible sur les réseaux. Deuxièmement, il prévoit la rédaction de clauses d'accès flexible à joindre aux contrats de raccordement des productions décentralisées de puissance supérieure à 250 kVA (éoliennes, cogénération, etc.).



Par ailleurs, une nouvelle étude sur la gestion active des réseaux a été lancée au quatrième trimestre 2012. Le but est de pouvoir entamer un essai de modulation de charges et de productions aux postes de transformation et dans les réseaux des GRD ; une étude précédente ne s'attachait qu'à la modulation des productions raccordées aux postes du gestionnaire du réseau de transport, ELIA.

Étude « Smart Metering »

Démarrée durant le deuxième semestre 2011, cette étude visait à préparer la position d'ORES quant au déploiement des compteurs intelligents sur les réseaux des gestionnaires de distribution d'énergie. Les travaux se sont poursuivis en 2012, notamment en collaboration avec le régulateur wallon.

Par ailleurs, une réponse à la question de la Commission européenne sur le déploiement des compteurs intelligents (prévue pour début septembre 2012) a été donnée par l'ensemble des GRD belges. Pour rappel, la Commission demandait aux GRD de se positionner sur la faisabilité d'un déploiement de 80% de compteurs intelligents à l'horizon fin 2020.

Les éléments essentiels de cette réponse ont été les suivants : (i) pas de déploiement de 80% de compteurs intelligents possible avant fin 2020 ; (ii) aucune décision possible concernant le déploiement des compteurs avant l'arrivée à maturité du système, soit au plus tôt en 2015 ; (ii) nécessité de continuer à développer les

technologies en termes de réseau et de compteurs intelligents à travers des tests et des projets pilotes. Un déploiement segmenté est envisagé selon les caractéristiques propres de chaque région du pays dans le domaine des énergies renouvelables, des voitures électriques et de la gestion des congestions, en fonction des conditions de vie, de la consommation par compteur et d'autres conditions.

Dans ce cadre, ORES a décidé de lancer deux projets : le premier sur la faisabilité d'un déploiement segmenté de compteurs intelligents, susceptible d'être généralisé « au fil de l'eau » sur plusieurs décennies; le second sur les moyens de télécommunications à mettre en œuvre pour supporter ce déploiement de compteurs segmenté généralisable.

Chaire académique ORES

Ces deux études bénéficieront des résultats des travaux de recherche engagés dans le cadre de la Chaire académique « Smart Grids / Smart Metering » créée au sein de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons en 2011. L'inauguration officielle de la Chaire a eu lieu le 26 janvier 2012. Elle a réuni plus de 150 invités et a bénéficié de l'intervention de plusieurs orateurs nationaux et internationaux. Les premiers aboutissements des travaux menés dans le contexte de la Chaire ont été présentés au printemps 2013.

Projet « EcoGrid »

ORES participe à ce projet international lancé en juin 2011 et se déroulant au Danemark, via la plate-forme B-EcoGrid (regroupant notamment ORES, ELIA et l'opérateur de réseaux de distribution flamand EANDIS) d'une part, et en étant membre du groupe de référence d'autre part. La participation d'ORES à ces structures lui permet d'avoir accès à différentes informations utiles dans ce développement.

Projet « Smart Park »

Pour rappel, le Ministre wallon de l'Économie, Jean-Claude Marcourt, avait proposé de réaliser un projet pilote dénommé « Smart Park » afin de démontrer l'intérêt d'organiser, pour les entreprises présentes sur les parcs d'activités économiques, des services de monitoring permanent de leurs consommations d'électricité et les aider à maitriser leurs coûts énergétiques.

Un premier rapport intermédiaire a été remis au Ministre à fin 2012. Plusieurs recommandations ont été émises permettant, si elles sont appliquées par les gérants de PME, d'économiser jusqu'à 25% des coûts d'énergie.

Le Ministre a alors décidé de généraliser le déploiement de ce projet à l'ensemble des parcs industriels wallons.

ORES compte jouer un rôle actif, au-delà du placement des compteurs intelligents, dans le cadre de l'extension du projet.

Projet « GREDOR »

En 2012, ORES a répondu avec d'autres partenaires à un appel à projets de la Région wallonne, intitulé « Reliable Smart Grids », lancé dans le cadre du Programme mobilisateur de Recherches en Énergie 2011-2012 du Plan Marshall 2.Vert.

Un des objectifs poursuivis est de maintenir la qualité du réseau électrique et de lui permettre de relever les défis énergétiques liés à l'introduction massive des productions d'énergie renouvelable d'une part, et de supporter les nouvelles utilisations (voitures électriques, pompes à chaleur, etc.) d'autre part.

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

1. faciliter le raccordement de sources d'énergie aux réseaux électriques dans les conditions technico-économiques les plus favorables d'un point de vue sociétal ;
2. donner la possibilité aux gestionnaires de réseaux de moduler les productions de puissance et/ou recourir à la gestion active de la demande ;
3. optimiser le fonctionnement du réseau (p.ex. réduction des pertes) et mieux surveiller son fonctionnement.

Les aspects relatifs aux modèles d'interaction entre les acteurs du marché seront aussi étudiés dans ce cadre.

Les partenaires de ce projet sont l'ULg (leader), l'UMons, Tecteo RESA, EDF Luminus, ELIA, Tractebel Engineering s.a. et ORES.

Le budget global de ce projet se monte à 4.342.000 euros, financés par la Wallonie à hauteur de 3.082.000 euros. Sur la période de 2013 à fin 2017, il mobilisera 540 hommes/mois, parmi lesquels de nombreux chercheurs.

Flobecq, un laboratoire pour la conception et la gestion des réseaux du futur

Située à la limite septentrionale de la province du Hainaut, la commune de Flobecq est devenue pour ORES un laboratoire d'étude et de recherches sur la conception et la gestion des réseaux basse tension de demain.

L'ASBL paracommunale « Collines sous levant » a financé quelque 300 installations photovoltaïques d'une puissance maximale de 5 kW pour les citoyens de Flobecq. ORES est partenaire de la commune afin d'étudier l'impact de la forte pénétration des panneaux photovoltaïques sur les réseaux basse tension locaux. Par le biais de la Chaire ORES, la Faculté Polytechnique de l'UMONS réalise aussi des études scientifiques utilisant des méthodes statistiques dans le cadre de ce projet.

Concrètement, il s'agit d'étudier l'impact de productions photovoltaïques sur un réseau électrique qui n'est pas initialement conçu pour recevoir une telle quantité de production décentralisée. Le taux de pénétration du photovoltaïque à Flobecq est désormais supérieur à 20%, alors que la moyenne actuelle sur les réseaux que nous gérons est de l'ordre de 3%. Le réseau de Flobecq est donc un exemple précurseur des réseaux que nous serons amenés à exploiter demain, compte tenu des objectifs énergétiques fixés par l'Union européenne.

Plus de 550 compteurs intelligents ont déjà été placés chez les clients qui disposent de panneaux installés par l'asbl. Ils fournissent des informations utiles pour évaluer l'impact de la production photovoltaïque sur le réseau. Deux compteurs sont posés chez chaque client concerné : un compteur « vert » qui mesure la production photovoltaïque nette et un compteur à l'interface du raccordement au réseau de distribution avec l'installation du client, qui remplace le compteur traditionnel.

Des mesures vont devoir être effectuées sur plusieurs années pour établir des modèles statistiques représentatifs. Les recherches menées par la Faculté Polytechnique de Mons s'insèrent dans le cadre d'une thèse de doctorat qui permettra de fournir des résultats intermédiaires. Le projet a d'ores et déjà livré divers enseignements, notamment sur la difficulté de placement des compteurs, les ressources nécessaires pour les installer, les télécommunications utilisées pour la télérelève, les systèmes mis à disposition par les équipementiers ou encore le traitement des données télérelevées.

SE PRÉPARER POUR L'AVENIR, EN ÉVOLUANT VERS UN GRD UNIQUE

Au fil des dernières années, la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz a connu plusieurs évolutions significatives. Celles-ci ont concerné tout à la fois la détention du capital de ces sociétés, leur gouvernance, mais plus généralement le rôle-même de cette activité au sein du marché libéralisé.

Au-delà des modifications intervenues dans les paysages énergétiques fédéral et régional, le secteur de la distribution est confronté aux nombreux défis évoqués dans les pages qui précèdent. Certains sont issus de la libéralisation du marché qui a étendu sa mission traditionnelle de gestionnaire technique des réseaux à celle de facilitateur entre les différents acteurs du marché ; d'autres sont la conséquence du développement des productions décentralisées qui bouleversent fondamentalement le mode de gestion des réseaux, son évolution vers le « smart grid » et en corollaire, les politiques d'investissement.

Face à ce nouveau paradigme énergétique, ORES et les GRD mixtes wallons ont initié une réflexion d'optimalisation. En effet, si la mise en place d'ORES en 2009 a déjà permis de réaliser des gains de productivité et d'efficacité appréciables, il est aujourd'hui opportun de se positionner sur la volonté d'aller plus loin dans les synergies, de consolider nos structures financières, d'améliorer notre rentabilité économique et de peser réellement sur les enjeux qui nous concernent, notamment au niveau européen.

C'est le sens profond de la démarche qui vise à unifier des intercommunales mixtes wallonnes au sein d'un seul GRD, en procédant au passage à une réduction significative du nombre de mandats.

La réflexion qui préside aujourd'hui au projet de constitution d'un GRD unique – qui devait être baptisé ORES Assets – par la fusion des huit GRD mixtes wallons se développe autour de trois axes :

// la professionnalisation des structures : dans un monde en constante évolution, il est essentiel de disposer de structures en phase avec les changements et les développements actuels du secteur. Et s'il importe de disposer d'une unicité de décision pour les matières stratégiques et d'une capacité de réaction rapide pour faire face à une réalité mouvante, il ne faut en revanche en aucun cas couper le lien fort nous unissant à nos associés communaux qui sont l'expression par excellence de l'intérêt général ;

// une saine application du principe de subsidiarité permettra aux associés communaux de conserver leur contrôle sur des décisions qui les concernent au premier chef, comme l'affectation des dividendes ou les politiques de tarifs et d'investissement dans leur aire territoriale. Ces matières, qui constituaient l'essentiel des compétences des GRD dans le passé, cèdent de plus en plus souvent le pas à des dossiers liés à la gestion intelligente des réseaux, à l'impact des énergies renouvelables et aux stratégies de financement dans une économie en crise ;

// une visibilité plus grande et simplifiée : la réforme projetée doit permettre d'apporter des réponses adéquates aux nombreuses questions actuelles, qu'elles soient de nature financière, stratégique ou technique, et de mener efficacement les négociations qui en découlent avec des partenaires privés ou publics, les régulateurs, le Gouvernement wallon ou d'autres acteurs du monde de l'énergie.

En conséquence, ORES a proposé à ses actionnaires d'unifier les structures des GRD dès juin 2013 afin de les rendre plus efficaces mais aussi plus lisibles pour les parties tierces, qu'il s'agisse du régulateur, des utilisateurs des réseaux et des marchés financiers. Cette simplification se veut progressive et compatible avec les exigences d'une culture de proximité locale naturellement souhaitée par les associés communaux. En outre, elle s'avère totalement neutre sur les plans économique et financier pour les actuelles intercommunales et leurs associés, tout en préservant le sort futur de leurs investissements actuels.

Le dossier de fusion des GRD mixtes wallons a été porté devant les Conseils d'administration des GRD et devant leurs associés au cours des premiers mois de 2013. Afin d'assurer toute la sécurité juridique nécessaire au dossier, des contacts ont été pris avec le gouvernement fédéral sur la question de l'application de tarifs différenciés sur les territoires des actuelles intercommunales. À l'heure de mettre ce rapport annuel 2012 sous presse, le calendrier de la fusion prévoit la concrétisation du projet à l'automne 2013.

INFORMATIONS LÉGALES & FINANCIÈRES

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, et soumettons à votre approbation le bilan, le compte de résultats au 31 décembre 2012 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

ÉLÉMENTS DU BILAN AU 31/12/2012

ACTIF

Les frais d'établissement d'un montant de 4.741.280 € sont constitués des frais d'émission de l'emprunt obligataire de 350.000.000 € émis le 17 septembre 2012.

Les immobilisations incorporelles d'un montant de 402.969 € sont constituées de rémunérations du personnel impliqué dans les projets de recherche et développement.

Les immobilisations financières d'un montant de 275.533.594 € sont constituées de :

// Un portefeuille titres de 964.839 parts sociales de la S.C.R.L. Index'is pour une valeur de 910.589 €.

// Un portefeuille titres de 62 parts sociales de la S.C.R.L. Atrias pour une valeur de 3.100 €, société constituée en mai 2011 pour accueillir la clearing house.

// Un portefeuille titres de 4.077 parts sociales de la S.C.R.L. N-Allo pour une valeur de 407.700 €.

// Des avances aux GRD pour un montant de 269.750.000 € liées aux placements privés négociés par ORES dans le cadre du programme de billet de trésorerie et à l'emprunt obligataire émis par ORES en septembre 2012.

// Une avance à Telewal de 1.653.623 € (dont le remboursement a été confirmé au 30 juin 2013).

// Une avance des associés à Index'is de 2.100.000 €.

// Une avance des associés à Atrias de 86.993 €.

// 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 garantie pour la rénovation de la Nationale 4 : 125.000 €.

// Des cautions diverses pour 5.300 €.

Les stocks et commandes en cours s'élèvent à 25.265.120 € et sont localisés sur tout le territoire de la Wallonie, l'essentiel étant concentré au magasin d'approvisionnement de Aye.

Les créances commerciales, 5.394.131 €, 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 (60.169.898 €) sont constituées essentiellement des avances en compte courant accordées aux GRD pour un montant de 58.157.393 €. Le reliquat est représenté principalement par la prime énergie de la Région wallonne à récupérer auprès des GRD (15.072 €), par des créances liées au personnel (338.500 €) et par des impôts et précomptes à récupérer pour 1.656.410 €.

Les placements, pour un montant total de 284.628.611 €, 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, Belfius et KBC représentent un montant de 33.490.811 €, les placements en billets de trésorerie représentent 17.750.000 €, tandis que les placements à terme sur compte Belfius, CBC et ING représentent 231.804.476 €. Le solde est représenté par l'option de couverture sur sicav ING (1.583.324 €).

Les valeurs disponibles, 1.817.489 €, regroupent les liquidités détenues en comptes à vue et dans les fonds sociaux.

Les comptes de régularisation à l'actif pour 2.930.486 €, représentent principalement la provision pour intérêts à recevoir sur avances et placements bancaires (643.894 €), les loyers payés d'avance (480.370 €), les factures enregistrées durant l'exercice comptable 2012 mais qui concernent également une partie de l'année 2013 (942.791 €), ainsi que des primes d'émission sur placements privés (473.559 €).

PASSIF

Le capital à l'issue de l'exercice 2012 est identique au capital au 31 décembre 2011 et s'élève à 457.560 €. 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 :

IDEG	13,29%
IEH	26,09%
IGH	23,90%
INTEREST	2,85%
INTERLUX	7,81%
INTERMOSANE	4,92%
SEDILEC	15,53%
SIMOGEL	5,61%

Les dettes financières long terme (539.750.000 €) sont constituées de placements privés pour un montant de 189.750.000 € et de l'emprunt obligataire pour un montant de 350.000.000 €.

Les dettes commerciales de 55.896.246 € correspondent à la balance fournisseurs, aux factures et notes de crédit à recevoir et ne comportent pas de dettes particulières faisant l'objet de contestations.

Les dettes fiscales, salariales et sociales d'un montant de 37.698.902 € reprennent :

// Parmi les dettes fiscales (2.296.369 €) : la TVA à payer sur les opérations de décembre 2012 (1.097.422 €), le solde de précompte professionnel à payer (déclaration de décembre 2012 pour 1.103.050 €),une estimation des dettes fiscales pour 95.897 € (rectification de l'impôt à payer pour les exercices d'imposition 2010 et 2011 suite à un contrôle fiscal).

// Parmi les dettes salariales et sociales (35.402.533 €) : les provisions pour primes à payer (gratifications) et rémunérations (congés non pris, heures supplémentaires, jetons de présence) pour 9.210.751 €, l'ONSS pour 8.905.475 €, ainsi que de la provision pour pécule de vacances à payer en 2013 pour 17.166.005 € et diverses cotisations annuelles (Inami, ONSS).

Les autres dettes 10.571.594 € représentent essentiellement le solde des comptes courants envers les GRD (8.432.652 €), envers le personnel (via les fonds sociaux pour 1.831.253 €) et quelques recettes en attente de régularisation (115.503 €).

Les comptes de régularisation au passif (16.509.276 €) reprennent notamment la provision servant à couvrir les rentes à payer aux agents ayant prestés pour les intercommunales mixtes de télédistribution (4.542.556 €), une provision de 2.302.323 € pour un arriéré de cotisations pension à l'Office national des pensions et un montant de 8.047.464 € de charges financières essentiellement relatives à nos placements privés et à l'emprunt obligataire.

ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTATS AU 31/12/2012

Le chiffre d'affaires s'élève à 560.167.873 €. Il représente les frais portés en compte aux GRD (551.602.744 €) et les travaux effectués pour compte de tiers (8.565.129 €). Le solde des ventes et prestations est représenté par les autres produits d'exploitation (10.378.895 €), contenant principalement les récupérations de frais généraux et de frais de personnel ainsi que les récupérations sur l'ensemble des refacturations liées aux conventions conclues par la société, et par un produit lié à l'activation des frais de personnel sur les projets de recherches et développement (469.538 €).

Pour rappel, le résultat d'ORES au 31 décembre 2012 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 achats de marchandises s'élèvent à 76.088.858 €.

Les biens et services divers, pour 252.686.292 € 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 237.180.034 €.

Le poste amortissements (100.742 €) représente la dépréciation des investissements effectués en recherche et développement.

Les autres charges d'exploitation (611.236 €) sont principalement constituées de la réconciliation financière des volumes (rest term) couvrant les années 2009 et 2010.

Les charges financières de 9.747.966 € comprennent essentiellement les intérêts sur l'emprunt obligataire de 350.000.000 € souscrit en septembre 2012 pour un montant de 3.452.055 €, les intérêts sur billets de trésorerie à long terme (dit placements privés) souscrits en 2012 pour un montant de 4.595.409 €, les primes d'émission sur emprunts et placements privés pour 187.031 €, les intérêts sur comptes courants des GRD (64.493 €) et sur les billets de trésorerie à court terme (1.204.000 €) ainsi que des frais de banque.

Les impôts d'un montant de 4.358.662 € représentent les versements anticipés réalisés pour couvrir l'impôt sur les revenus 2012 (2.306.854 €), le précompte mobilier lié aux intérêts sur placements réalisés et sur comptes courants (1.886.934 €) ainsi qu'un supplément d'impôt estimé de 164.874 € couvrant le calcul définitif de l'impôt de l'année 2011 et une régularisation suite à un contrôle fiscal sur les revenus 2009 et 2010.

Les produits financiers de 9.747.966 € ont constitués essentiellement par des intérêts sur les placements (1.319.076 €), sur les avances aux associés (27.101 €), sur les comptes courants (8.035.757 €), ainsi que de la plus-value réalisée sur la vente des SICAV (365.593 €).

RISQUES ET INCERTITUDES

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, Intermosane, Sedilec et Simogel. ORES et l'ensemble de ces GRD mixtes constituent un groupe économique cohérent, pour lequel une analyse consolidée des risques et incertitudes est réalisée annuellement.

1. Risques réglementaires et régulatoires

// La transposition des 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 régulatoire 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. Toutefois, 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'État, impliquera la fixation de la méthodologie tarifaire par le régulateur régional dès le transfert de la compétence. Ce transfert de compétence permettra de diminuer en partie les risques et incertitudes découlant du fait que les activités des GRD sont soumises à une réglementation à différents niveaux (européen, fédéral et régional). Dans l'attente de ce transfert, le régulateur fédéral a décidé de prolonger les tarifs approuvés pour l'exercice 2012 en 2013 et 2014. En ce qui concerne l'affectation des soldes régulatoires 2009 ainsi que la hauteur et l'affectation des soldes régulatoires 2010 et 2011, aucune décision n'a encore été prise à ce jour. Des litiges en cours pourraient affecter les tarifs appliqués pour la période régulatoire actuelle, qu'ils portent sur les tarifs des GRD ou sur ceux du GRT en électricité (qui sont incorporés dans le tarif de distribution). Bien que le groupe économique tente de mener une politique d'anticipation, le cadre régulatoire dans lequel évoluent les GRD, en ce compris la supervision par le régulateur, la fixation de la méthodologie tarifaire et des tarifs ou encore le mécanisme de régulation incitatif, 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.

// Le Conseil d'Etat a exonéré les GRD de la plupart des contraintes reprises dans l'arrêté royal du 2 juin 2008 concernant les prescriptions minimales de sécurité de certaines anciennes installations électriques sur les lieux de travail. Toutefois, un nouvel arrêté royal, adopté le 4 décembre 2012, leur impose des contraintes renforcées par rapport à celles précédemment prévues, avec les mêmes conséquences financières importantes endéans les prochaines années. Un recours en annulation et suspension au Conseil d'État a été introduit contre cet arrêté royal par Synergrid, la fédération des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel et quelques GRD.

Les risques et incertitudes réglementaires et régulatoires ainsi présentés peuvent avoir des conséquences négatives sur les activités, la situation financière et les résultats d'ORES et des GRD.

2. Risques opérationnels

Risques d'exploitation

// L'entrée en vigueur du décret relatif à l'information, la coordination et l'organisation des chantiers sous, sur ou au-dessus des voiries ou cours d'eau, voté par le Parlement wallon le 30 avril 2009, était prévue pour le 1er janvier 2011. 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 carto-

graphie, 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 1er 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. Par ailleurs, le caractère aléatoire de la production d'électricité au départ de certaines sources d'énergie renouvelables (photovoltaïque, éolien), augmente l'incertitude quant à l'utilisation des réseaux et peut impliquer un renforcement des réseaux.

// 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. ORES participe activement aux travaux d'Atrias sur l'évolution de modèle de marché mais aussi au niveau technique via des projets-pilotes tel GREDOR.

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 plus d'un millier de compteurs électriques communicants, 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. Dans ce cadre, pour faire face au risque nouveau du « hacking » des réseaux de communication, des études de protection des données se poursuivent.

Risque de black-out

// De plus en plus de médias se font l'écho de possibilité de black-out électrique au niveau européen dans les années futures. ORES est consciente de cet accroissement de risque et a mis en place un projet piloté par un responsable opérationnel d'une région d'exploitation. Il vise à mettre en place ce qui est nécessaire dans tous les domaines potentiellement im-

pactés par un black-out (réseau radio de l'entreprise, réserve de carburant, contacts avec les collaborateurs, communication avec le centre de crise régional et les autorités…). La première phase, dont l'objectif est de déterminer ce qui est prioritaire, a pu être mise en place dans le court terme. Deux autres phases sont prévues et la finalisation totale du projet est programmée pour fin 2014.

Risque de pénurie

// À côté du risque de black-out qui concerne un évènement soudain, le risque de pénurie est lié à des évènements prévisibles découlant d'un déséquilibre entre l'offre et la demande. Une pénurie se caractérise par des réseaux sains et donc un temps de rétablissement plus court que dans le cas d'un black-out.

// Pour l'hiver 2012-2013, le risque de pénurie était à un niveau jamais atteint. Cela s'explique par la conjonction de plusieurs évènements probables. La fermeture temporaire des centrales nucléaires de Doel 3 et Tihange 2 a réduit fortement la capacité de production en Belgique. Notre pays est donc structurellement dépendant des importations de nos voisins, Pays-Bas et France en tête.

Une forte vague de froid, du même type que celle connue en 2011-2012, aurait deux conséquences fâcheuses. La première est d'augmenter significativement nos besoins en électricité, la seconde d'accroître les besoins propres de nos voisins et d'ainsi diminuer leur capacité d'exportation.

Si ces deux faits se combinent avec peu de vent, et donc une production éolienne réduite voire absente, il ne serait plus possible de répondre à la demande. Heureusement, ces conditions peuvent être évaluées environ une semaine à l'avance, ce qui nous permet de nous y préparer.

// Le législateur a prévu dans le règlement technique du réseau de transport (complété par un arrêté ministériel de 2005) des dispositions en vue d'éviter qu'une éventuelle pénurie conduise à un incident majeur du type black out. Ces dispositions sont progressives et font d'abord appel aux réserves et à des contrats interruptibles qu'ELIA a conclu avec certains de ces clients importants. Si ces mesures ne suffisent pas, le ministre fédéral en charge de l'énergie peut décider de mesures de sensibilisation afin de diminuer la consommation des citoyens et des industries voir même d'interdire l'usage de l'électricité à certaines fins. Si ces mesures sont encore insuffisantes, le ministre peut décider d'interrompre l'alimentation électrique de certaines zones. C'est ce que l'on nomme le délestage.

// Depuis la fin de l'été 2012, ORES a étroitement collaboré avec ELIA et Synergrid aux travaux visant à mettre à jour les plans de délestage possible, ceci afin d'informer le plus correctement possible les autorités.

Modèle de marché

// Le modèle de marché belge est en évolution. Le GRT, le GRD, le responsable d'équilibre, le producteur et le fournisseur avaient des rôles traditionnellement bien délimités. Différents développements ces dernières années mènent à une réflexion sur l'évolution de ce modèle de marché classique. D'abord, la production décentralisée modifie le rôle du consommateur qui devient 'prosumer', introduit un rôle d'agrégateur dans le marché qui agrège les différentes petites productions et modifie les relations entre le GRD et le GRT qui est responsable de la gestion de l'équilibre au niveau belge sans connaître toutes les productions décentralisées au niveau du GRD. La nécessité de pouvoir gérer la flexibilité de la production décentralisée et de la consommation doit également être intégrée dans le modèle de marché. Par ailleurs, l'introduction de réseaux privés, réseaux fermés et lignes directes demande un repositionnement du rôle du GRD.

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

L'altération ou la perte des bases de données, une défaillance du processus de rechargement des compteurs à budget ou des systèmes informatiques pourrait entraver le service à la clientèle et gêner la bonne marche de la société avec des conséquences négatives sur la situation financière et les résultats des GRD et d'ORES.

Risques externes

- Étant donné les développements informatiques croissants sur Internet, ORES s'expose de plus en plus aux risques liés à la toile : propagation de virus, piratage informatique, etc. Ces risques pourraient avoir une influence négative sur les activités voire la situation financière de la société.

Risques liés aux projets informatiques

- La mise en place progressive de nouvelles applications (conformément au plan stratégique informatique 2012-2017) et le remplacement d'applications informatiques vieillissantes exposent ORES à de nouveaux risques informatiques liés à l'indisponibilité temporaire de certains systèmes en cours de migration. Ils nécessitent également des adaptations organisationnelles et le changement de certains processus pouvant mener à d'éventuelles charges supplémentaires sur l'organisation se traduisant par des retards dans le traitement de certains processus.

Risques en matière de Ressources humaines

// Attirer des profils qualifiés répondant aux besoins d'ORES et garder les talents dans l'entreprise sont indiscutablement deux challenges des prochaines années. La difficulté de recruter des profils techniques a amené ORES à implémenter un plan d'action (partenariats, alternance, étudiants stagiaires…) visant à renforcer sa visibilité et sa notoriété sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, le maintien et le développement continu des compétences constituent pour ORES des éléments essentiels de sa politique RH offrant ainsi à ses travailleurs un cadre de développement et des perspectives d'évolution tout au long de leur carrière. Ces opportunités, alliées à une culture et des valeurs fortes, devraient éviter la fuite des compétences vers d'autres entreprises

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. C'est dans ce cadre qu'une brigade de formation a été mise en place à Aye afin de faire former, par des moniteurs de référence et pendant plusieurs mois, un groupe de quelques techniciens aux gestes techniques et aux réflexes de sécurité, principalement par des mises en situation réelle.

// 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.

Risques liés aux mécanismes de contrôle interne

// Les processus internes ont une influence sur les résultats de l'entreprise et doivent être contrô-

lés. En complément aux activités de contrôle interne déjà implémentées, ORES a poursuivi en 2012 le renforcement de quatre axes : définition des responsabilités opérationnelles, définition transversale des tâches, définitions des métiers et responsabilités, mitigation des risques identifiés.

Les risques et incertitudes opérationnels ainsi présentés peuvent avoir des conséquences négatives sur les activités, la situation financière et les résultats d'ORES et des GRD.

3. Risques financiers

La politique de diversification des moyens de financement nécessaires à la réalisation des investissements d'ORES et des GRD s'est poursuivie en 2012. Ainsi, pour couvrir leurs besoins financiers, un appel direct aux marchés financiers a ainsi été réalisé, avec succès, par l'émission d'un premier emprunt obligataire.

Risques de crédit

// 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. Outre des billets de trésorerie d'une durée de moins d'un an, ce programme permet d'émettre, depuis 2012, du papier commercial d'une durée de cinq à huit ans.

// En 2012, ORES a émis un emprunt obligataire dans le cadre de l'instauration du fonds de garantie apporté par les GRD en faveur d'ORES. Les montants obtenus via l'emprunt obligataire et l'émission de placements privés ont permis de couvrir les besoins de financement d'ORES et des GRD pour les années 2012 ET 2013. Deux lignes de crédit court terme, non utilisées à ce jour, ont été souscrites par ORES pour un montant global de 100 M€ et sont disponibles jusque fin 2014.

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. Aucun instrument dérivé n'est utilisé à des fins de spéculation.

Risque fiscal

// Les GRD, en tant qu'intercommunales, sont soumis sur la base de l'article 180 du Code d'Impôts sur les revenus (CIR), à l'impôt des personnes morales et non, comme c'est le cas pour ORES, à l'impôt des sociétés. Le régime de l'impôt des personnes morales, tel que décrit aux articles 220 et suivants du CIR, est un régime plus favorable que celui de l'impôt des sociétés. Bien que les GRD bénéficient de ce fait d'un régime d'exception, l'évolution de la réglementation fiscale ou de la jurisprudence en matière d'application des règles fiscales peut avoir des conséquences négatives sur leurs activités, leur situation financière et leurs résultats, étant toutefois entendu que toute charge fiscale est actuellement intégrée dans les tarifs.

Risques de patrimoine et de liquidité

// Pour la facturation des redevances d'utilisation des réseaux des GRD, il existe une faculté de de-

mander une garantie bancaire aux contreparties qui ne présentent pas les critères suffisants de solvabilité. Pour les travaux réalisés, 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 évoquées précédemment, 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 régulatoire.

Les risques et incertitudes financiers ainsi présentés peuvent avoir des conséquences négatives sur les activités, la situation financière et les résultats d'ORES et des GRD.

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

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

4 Indications relatives aux activités en matière de recherche et de développement / Néant

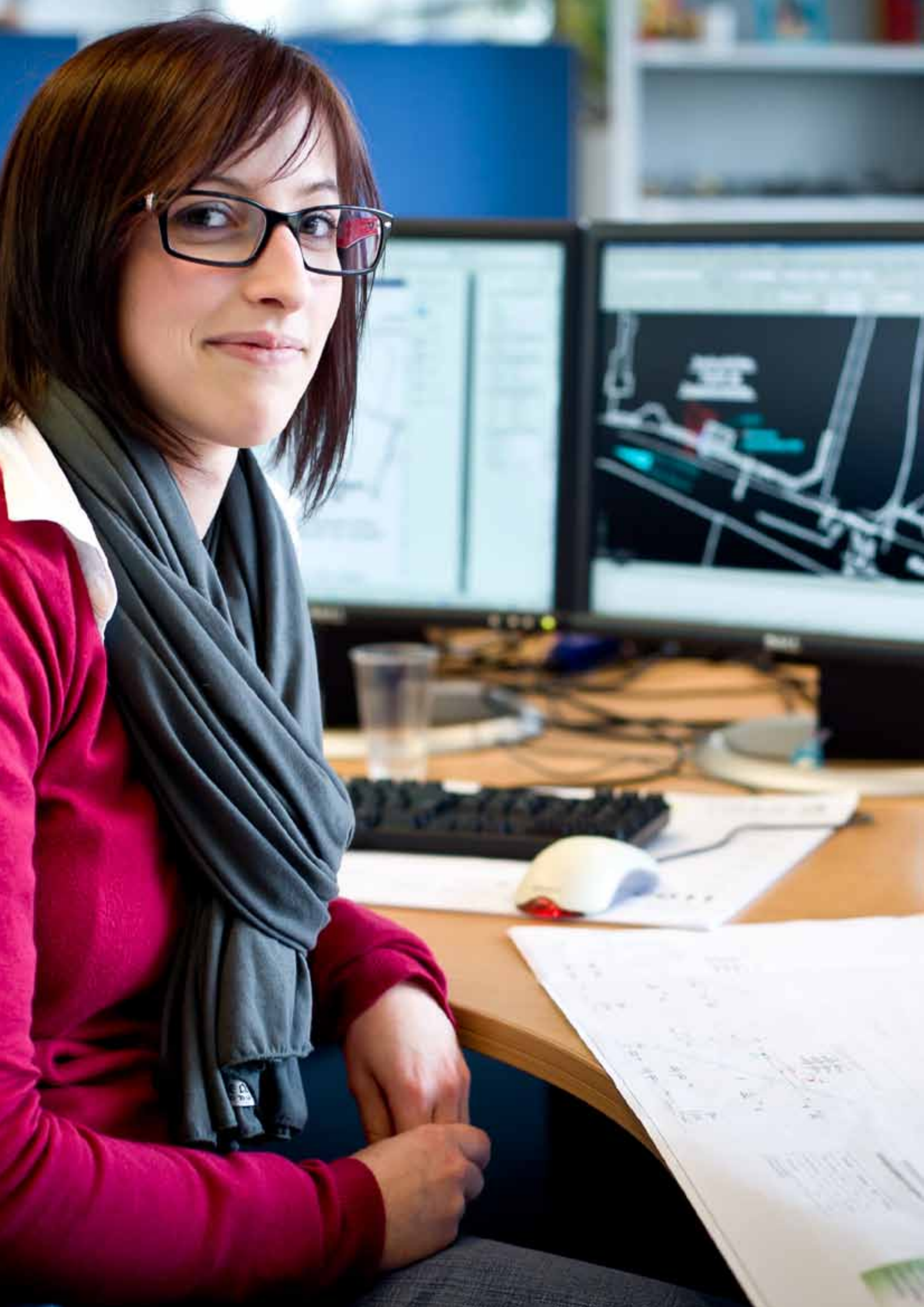
5 Indications relatives à l'existence de succursales de la société / Néant

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

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

8 L'utilisation des instruments financiers par la société

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



Comptes annuels 2012

BILAN APRÈS RÉPARTITION

ACTIF

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actifs immobilisés	20/28	280.677.843,38	5.660.144,25
Frais d'établissement	20	4.741.279,99	
Immobilisations incorporelles	21	402.969,14	
Immobilisations financières	28	275.533.594,25	5.660.144,25
- Participations	280		0
Autres entreprises avec lesquelles il existe	282/3	273.258.381,66	3.509.931,66
un lien de participation		1.321.388,66	1.322.938,66
- Participations	282	271.936.993	2.186.993
- Créances	283	2.275.212,59	2.150.212,59
Autres immobilisations financières	284/8	2.275.212,59	2.150.212,59
- Créances et cautionnements en numéraire	285/8		
Actifs circulants	29/58	380.205.735,39	261.369.443,42
Stocks et commandes en cours d'exécution	3	25.265.120,27	23.815.675,53
Stocks	30/36	25.265.120,27	23.815.675,53
- Approvisionnements	30/31	25.265.120,27	23.815.675,53
Créances à un an au plus	40/41	65.564.028,95	192.922.914,12
Créances commerciales	40	5.394.130,64	19.903.873,99
Autres créances	41	60.169.898,31	173.019.040,13
Placements de trésorerie	50/53	284.628.610,85	29.289.162,75
Autres placements	51/53	284.628.610,85	29.289.162,75
Valeurs disponibles	54/58	1.817.488,85	12.797.966,63
Comptes de régularisation	490/1	2.930.486,47	2.543.724,39
TOTAL DE L'ACTIF	20/58	660.883.578,77	267.029.587,67

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	660.426.018,77	266.572.027,67
Dettes à plus d'un an	17	539.750.00	
Dettes financières	170/4	539.750.000	
- Emprunts obligataires non subordonnés	171	350.000.000	
- Etablissements de crédit	173	189.750.000	
Dettes à un an au plus	42/48	104.166.742,68	260.264.297,55
Dettes financières	43		141.950.000
- Etablissements de crédit	430/8		141.950.000
Dettes commerciales	44	55.896.246,17	55.806.817,67
- Fournisseurs	440/4	55.896.246,17	55.806.817,67
Dettes fiscales, salariales et sociales	45	37.698.902,13	38.044.596,79
- Impôts	450/3	2.296.369,12	1.851.839,99
- Rémunérations et charges sociales	454/9	35.402.533,01	36.192.756,8
Autres dettes	47/48	10.571.594,38	24.462.883,09
Comptes de régularisation	492/3	16.509.276,09	6.307.730,12
TOTAL DU PASSIF	10/49	660.883.578,77	267.029.587,67

COMPTE DE RÉSULTATS

[montants en €]

		CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Ventes et prestations		**70/74**	**571.016.306,24**	**551.400.852,16**
Chiffre d'affaires		70	560.167.873,21	542.748.113,3
Production immobilisée		72	469.537,54	
Autres produits d'exploitation		74	10.378.895,49	8.652.738,86
Coût des ventes et des prestations		**60/64**	**566.667.287,42**	**548.216.773,51**
Approvisionnements et marchandises		60	76.088.858,05	80.128.243,78
- Achats		600/8	77.538.302,79	82.192.038,76
- Stocks: réduction (augmentation)	(+)/(-)	609	-1.449.444,74	-2.063.794,98
Services et biens divers		61	252.686.291,66	235.373.028,02
Rémunérations, charges sociales et pensions	(+)/(-)	62	237.180.034,05	231.290.952,75
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles		630	100.742,28	
Réductions de valeur sur stocks, sur commandes en cours d'exécution et sur créances commerciales : dotations (reprises)	(+)/(-)	631/4	125	4.525
Autres charges d'exploitation		640/8	611.236,38	1.420.023,96
Bénéfice (Perte) d'exploitation	(+)/(-)	**9901**	**4.349.018,82**	**3.184.078,65**
Produits financiers		**75**	**9.747.965,94**	**2.231.751,09**
Produits des immobilisations financières		750		113.390,28
Produits des actifs circulants		751	9.381.933,82	1.440.228,45
Autres produits financiers		752/9	366.032,12	678.132,36
Charges financières		**65**	**9.747.965,94**	**2.026.520,33**
Charges des dettes		650	9.524.534,77	1.950.145,78
Autres charges financières		652/9	223.431,17	76.374,55
Bénéfice (Perte) courant(e) avant impôts	(+)/(-)	**9902**	**4.349.018,82**	**3.389.309,41**
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**	**4.349.018,82**	**3.386.016,51**
Impôts sur le résultat	(+)/(-)	**67/77**	**4.349.018,82**	**3.386.016,51**
Impôts		670/3	4.358.661,78	3.672.989,57
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales		77	9.642,96	286.973,06
Bénéfice (Perte) de l'exercice à affecter	(+)/(-)	**9903**	**0**	**0**

ANNEXE

ETAT DES FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	20P	XXXXXXXXXX	
Mutation de l'exercice			
- Nouveaux frais engagés	8002	4.876.745,13	
- Amortissements	8003	135.465,14	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	20	4.741.279,99	
Dont			
- Frais de constitution et d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissement	200/2	4.741.279,99	

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

[montants en €]

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
FRAIS DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	88051P	XXXXXXXXXX	
Mutation de l'exercice			
- Acquisition	8021	503.711,42	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8051	503.711,42	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121P	XXXXXXXXXX	
Mutation de l'exercice			
- Actés	8071	100.742,28	
Amortissements et réductions de valeur au terme de l'exercice	8121	100.742,28	
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	**210**	**402.969,14**	

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	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	
ENTREPRISES LIÉES - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**281P**	XXXXXXXXXX	

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - PARTICIPATIONS, ACTIONS ET PARTS			
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392P	XXXXXXXXXX	1.322.938,66
Mutation de l'exercice			
- Cessions et retraits	8372	1.550	
- Transferts d'une rubrique à une autre	8382	0	
Valeur d'acquisition au terme de l'exercice	8392	1.321.388,66	
Plus-value 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**	**1.321.388,66**	
ENTREPRISES AVEC LIEN DE PARTICIPATION - CRÉANCES			
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**283P**	XXXXXXXXXX	**2.186.993**
Mutation de l'exercice			
- Additions	8582	269.750.000	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**283**	**271.936.993**	

	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
Mutations de l'exercice			
- Additions	8583	125.000	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	**285/8**	2.275.212,59	

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 (+) ou (-) (en unités)	Résultat net
N-ALLO BE 0466.200.311 Société coopérative à responsabilité limitée Chaussée de Louvain 658 1030 Schaerbeek BELGIQUE Ordinaires	4.077	14	31.12.11	€	4.848.614	249.636
INDEXIS BE 0477.884.257 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Bruxelles BELGIQUE Ordinaires	964.839	30	31.12.11	€	3.287.439	0
ATRIAS SCRL BE 0836.258.873 Galerie Ravenstein 4/2 1000 Bruxelles BELGIQUE Ordinaires	62	17	31.12.11	€	18.600	0

PLACEMENT DE TRÉSORERIE - AUTRES PLACEMENTS

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
Actions et parts	51	33.490.811	13.183.691,72
Valeur comptable augmentée du montant non appelé	8681	33.490.811	13.183.691,72
Comptes à terme détenus auprès des établissements de crédit	53	249.554.476,21	16.105.471,03
Avec une durée résiduelle ou de préavis			
- d'un mois au plus	8686	71.801.288,74	16.105.471,03
- de plus d'un mois à un an au plus	8687	127.753.192,47	
- de plus d'un an	8688	49.999.995	
Autres placements de trésorerie non repris ci-avant	8689	1.583.323,64	

COMPTES DE RÉGULARISATION

	EXERCICE
Ventilation de la rubrique 490/1 de l'actif si celle-ci représente un montant important	
Locations & charges locatives 2013	480.370
Prime de couverture stock options	388.747
Intérêts à recevoir sur placements	643.894
Charge d'intérêts à reporter	473.559
Charges diverses à reporter	943.916

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	
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 : 13,29% - 327 parts	INTERLUX : 7,81% - 192 parts
IEH : 26,09% - 642 parts	INTERMOSANE : 4,92% - 121 parts
IGH : 23,90% - 588 parts	SEDILEC : 15,53% - 382 parts
INTEREST : 2,85% - 70 parts	SIMOGEL : 5,61% - 138 parts

100% - 2.460 parts

ÉTAT DES DETTES ET COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF

	CODES	EXERCICE
VENTILATION DES DETTES À L'ORIGINE À PLUS D'UN AN, EN FONCTION DE LEUR DURÉE RÉSIDUELLE		
Dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir		
Dettes financières	8802	59.000.000
- Etablissements de crédit	8842	59.000.000
Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	8912	59.000.000
Dettes ayant plus de 5 ans à courir		
Dettes financières	8803	480.750.000
- Emprunts obligataires non subordonnés	8823	350.000.000
- Etablissements de crédit	8843	130.750.000
Total des dettes ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	8913	480.750.000

	CODES	EXERCICE
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES		
Impôts		
Dettes fiscales non échues	9073	2.296.369,12
Rémunérations et charges sociales		
Autres dettes salariales et sociales	9077	35.402.533,01

	EXERCICE
COMPTES DE RÉGULARISATION	
Ventilation de la rubrique 492/3 du passif si celle-ci représente un montant important	
Provisions liées au personnel	8.428.202
Charges financières à imputer Produits financiers à imputer	8.078.222
Produits financiers à imputer	2.852

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

	CODES	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Chiffre d'affaires net			
Ventilation par catégorie d'activité			
- Gestionnaire de réseaux		560.167.873,21	542.748.113,2
Ventilation par marché géographique			
- Belgique		560.167.873,21	542.748.113,2
CHARGES D'EXPLOITATION			
Travailleurs inscrits au registre du personnel			
Nombre total à la date de clôture	9086	2.451	2.458
Effectif moyen du personnel calculé en équivalents temps plein	9087	2.450	2.405
Nombre d'heures effectivement prestées	9088	3.537.008	3.473.864
Frais de personnel			
Rémunérations et avantages sociaux directs	620	132.865.374,01	124.927.922,2
Cotisations patronales d'assurances sociales	621	39.022.592,04	37.701.149,4
Primes patronales pour assurances extralégales	622	40.972.929,89	46.634.843,45
Autres frais de personnel	623	8.804.613,79	8.211.647,12
Pensions de retraite et de survie	624	15.514.524,32	13.815.390,58
Réductions de valeur			
Sur créances commerciales			
- Actées	9112	500	4.775
- Reprises	9113	375	250
Autres charges d'exploitation			
Impôts et taxes relatifs à l'exploitation	640	52.726,15	104.393,71
Autres	641/8	558.510,23	1.315.630,25
Personnel intérimaire et personnes mises à la disposition de l'entreprise			
Nombre total à la date de clôture	9096	27	21
Nombre moyen calculé en équivalents temps plein	9097	41	22
Nombre d'heures effectivement prestées	9098	76.958	42.899
Frais pour l'entreprise	617	1.736.509,03	889.764

RÉSULTATS FINANCIERS ET EXCEPTIONNELS

	EXERCICE	EXERCICE PRÉCÉDENT
RÉSULTATS FINANCIERS		
Autres produits financiers		
Ventilation des autres produits financiers		
- Divers	439,09	33,51
- Plus-Value sur réalisation d'actifs circulants	365.593,03	678.098,85
Amortissement des frais d'émission d'emprunts et des primes de remboursement	135.465,14	
Ventilation des autres charges financières		
Divers	3.666,19	2.010,39
Commission de gestion	66.758,89	49.016,41
Commission sur ligne de crédit sur fonds non levés	153.006,09	25.347,75

IMPÔTS ET TAXES

	CODES	EXERCICE
IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT		
Impôts sur le résultat de l'exercice	9134	4.193.787,59
Impôts et précomptes dus ou versés	9135	5.386.933,68
Excédent de versements d'impôts ou de précomptes porté à l'actifs	9136	1.193.146,09
Impôts sur le résultat d'exercices antérieurs	9138	164.874,19
Suppléments d'impôts dus ou versés	9139	95.897,13
Suppléments d'impôts estimés ou provisionnés	9140	68.977,06
Principales sources de disparités entre le bénéfice avant impôts, exprimé dans les comptes, et le bénéfice taxable estimé		
Dépenses Non Admises		12.338.298,3

	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	72.188.468,72	71.015.157,18
Par l'entreprise	9146	103.247.849,37	100.204.189,84
Montants retenus à charge de tiers, au titre de			
Précompte professionnel	9147	42.992.301,04	41.541.093,1
Précompte mobilier	9148	1.886.933,68	205.230,76

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		
Participations	280		0
Créances sur les entreprises liées	9291		187.010.872,13
À un an au plus	9311		187.010.872,13
Dettes	9351		21.912.450,29
À un an au plus	9371		21.912.450,29
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
Charges des dettes	9461		615.358,55
ENTREPRISES AVEC UN LIEN DE PARTICIPATION			
Immobilisations financières	282/3	273.258.381,66	3.509.931,66
Participations	282	1.321.388,66	1.322.938,66
Autres créances	9282	271.936.993	2.186.993
Créances	9292	59.992.975,16	45.120,4
À un an au plus	9312	59.992.975,16	45.120,4
Dettes	9352	9.229.553,53	643.064,58
À un an au plus	9372	9.229.553,53	643.064,58

BILAN SOCIAL

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

	CODES	TOTAL	HOMMES	FEMMES
TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL				
Au cours de l'exercice				
Nombre moyen de travailleurs				
- temps plein	1001	2.244	1.675	569
- temps partiel	1002	220	80	140
- total en équivalents temps plein (ETP)	1003	2.450	1.754	696
Nombre effectif d'heures prestées				
- temps plein	1011	3.287.539	2.446.129	841.410
- temps partiel	1012	249.469	89.632	159.837
- total	1013	3.537.008	2.535.761	1.001.247
Frais de personnel				
- temps plein	1021	204.707.286	168.448.154	36.259.132
- temps partiel	1022	16.958.224	8.036.905	8.921.319
- total	1023	221.665.510	176.485.059	45.180.451

	CODES	TOTAL	HOMMES	FEMMES
TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL				
Au cours de l'exercice précédent				
Nombre moyen de travailleurs en ETP	1003	2.404	1.768	636
Nombre effectif d'heures prestées	1013	3.473.864	2.560.749	913.115
Frais de personnel	1023	217.475.562	171.056.671	46.418.891

TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL (SUITE)	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	2.222	229	2.437
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	110	2.023	225	2.236
Contrat à durée déterminée	111	199	2	200
Contrat pour l'exécution d'un travail nettement défini	112		2	1
Par sexe et niveau d'études				
Hommes	120	1.650	85	1.733
- de niveau primaire	1200	470	19	488
- de niveau secondaire	1201	743	56	798
- de niveau supérieur non universitaire	1202	304	9	313
- de niveau universitaire	1203	133	1	134
Femmes	121	572	144	704
- de niveau primaire	1210	142	40	179
- de niveau secondaire	1211	111	27	136
- de niveau supérieur non universitaire	1212	269	67	330
- de niveau universitaire	1213	50	10	59
Par catégorie professionnelle				
Personnel de direction	130	206	12	216
Employés	134	2.016	217	2.221

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	27	14
Nombre d'heures effectivement prestées	151	54.146	22.812
Frais pour l'entreprise	152	1.190.086	550.420

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE

ENTRÉES	CODES	1.TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
Nombre de travailleurs inscrits au registre du personnel	205	174	4	174
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	210	37	3	37
Contrat à durée déterminée	211	137	1	137

SORTIES	CODES	1.TEMPS PLEIN	2. TEMPS PARTIEL	3. TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN
Nombre de travailleurs dont la date de fin de contrat a été inscrite au registre du personnel au cours de l'exercice	305	182	3	182
Par type de contrat de travail				
Contrat à durée indéterminée	310	94	2	94
Contrat à durée déterminée	311	88	1	88
Par motif de fin de contrat				
Pension	340	52		52
Prépension	341	15	1	16
Licenciement	342	20		20
Autre motif	343	95	2	94
- 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	1.492	5811	621
Nombre d'heures de formation suivies	5802	66.621	5812	20.248
Coût net pour l'entreprise	5803	9.083.054	5813	2.866.276
- dont coût brut directement lié aux formations	58031	9.083.054	58131	2.866.276
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur				
Nombre de travailleurs concernés	5821	6	5831	
Nombre d'heures de formation suivies	5822	4.959	5832	
Coût net pour l'entreprise	5823	242.991	5833	

Rapport du Commissaire-réviseur

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 complémentaires requises.

Attestation sans réserve des comptes annuels

Nous avons procédé au contrôle des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à € 660.883.578,77 et dont le compte de résultats se solde par un résultat de l'exercice de € 0,00.

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 Reviseurs 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 2012 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 avril 2013

RSM -InterAudit scrl
Commissaire
Représentée par

Thierry Lejuste
Reviseur d'entreprises

Notes

Notes

Coordination
Service Communication ORES

Illustrations
Photothèque ORES
Arnaud SIQUET

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

ORES

OPÉRATEUR DES RÉSEAUX GAZ & ÉLECTRICITÉ

Avenue Jean Monnet 2
1348 Louvain-la-Neuve
Numéro d'entreprise : BE0897.436.971
www.ores.net

Service clientèle : 078/15.78.01
Dépannage : 078/78.78.00
Odeur de gaz : 0800/87.087

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

IDEG IEH IGH INTERLUX INTERMOSANE INTEREST SEDILEC SIMOGEL