



Politique de responsabilité sociale

Table des matières

I.	PRÉAMBULE	3
II.	VISION RSE.....	4
A.	Contexte et enjeux	4
B.	Philosophie et lignes d'action	5
C.	Objectifs de développement durable	6
III.	ENGAGEMENTS	7
A.	Agir comme un accélérateur de la transition énergétique	7
B.	Œuvrer pour une énergie inclusive	7
C.	Réduire l'empreinte environnementale directe de nos activités	8
D.	Être une entreprise performante, en termes de coûts et de qualité de service public	8
E.	Être un employeur de référence en Wallonie.....	9
F.	Entretenir l'écoute et la collaboration entre les parties prenantes de l'énergie.....	9
IV.	MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	10
A.	Coordination RSE.....	10
B.	Indicateurs de suivi.....	10

I. PRÉAMBULE

En tant que gestionnaire de réseaux de distribution, ORES est à la fois un maillon essentiel pour l’approvisionnement électrique et gazier en Wallonie et un acteur économique majeur dont les activités sont vitales pour la communauté.

Entreprise de service public, ORES porte une responsabilité envers la population et le tissu économique wallons. Elle contribue quotidiennement à la fiabilité de l’approvisionnement en énergie ainsi qu’à la transition énergétique. Nos 2.350 collaborateurs assurent un service indispensable à la qualité de vie de la population. Partenaire de confiance des institutions et de ses parties prenantes en Région wallonne, ORES inscrit aussi son action dans le cadre des collaborations existantes et futures afin d’augmenter son impact positif et celui de ses partenaires.

Convaincue que les entreprises sont à la fois responsables de leurs activités mais aussi des effets qu’elles exercent sur la société, ORES s’est dotée d’une politique de responsabilité sociétale (RSE) et de durabilité clarifiant les domaines dans lesquels elle s’engage à agir aujourd’hui et pour le futur. Répondre aux défis du développement durable, c’est non seulement prendre notre part de responsabilité dans la transition énergétique, mais c’est aussi assurer la pérennité de notre cœur de métier, la distribution d’énergie. Et, plus globalement, veiller à maximiser les effets positifs de nos activités au niveau local, tout en réduisant les nuisances potentielles.

Notre politique RSE s’inscrit dans le contexte de l’engagement commun des entreprises vers plus de durabilité au niveau économique, environnemental, social et sociétal. Elle s’adosse à notre stratégie d’entreprise et y contribue en systématisant et mesurant la perspective de responsabilité dans les pratiques, les initiatives et les projets. En intégrant la RSE dans nos opérations et notre développement, nous voulons contribuer à un impact positif au niveau économique, social et environnemental à long terme. Ce document décrit les principes fondamentaux de cette politique. Il constitue le référentiel et le cadre d’action pour l’ensemble de nos directions et de nos collaborateurs dans ce domaine.

Gosselies, décembre 2022

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

Karl De Vos

Président du Conseil d’administration

II. VISION RSE

A. Contexte et enjeux

Depuis sa création en 2009, ORES a initié et mené nombre d'activités et de projets à caractère durable. Consciente que son efficacité dans ce domaine ne pouvait se développer qu'à l'aide d'un cap et d'un cadre précis, elle a clarifié ses domaines d'action privilégiés et ses engagements dans le contexte d'une démarche rigoureuse, menée en concertation avec ses parties prenantes sur la base des diverses expertises présentes en son sein. Dès 2019, un premier exercice de consultation des parties prenantes a été mené pour définir une matrice de matérialité des enjeux de durabilité d'ORES. C'est ce travail collaboratif, conjuguant des perceptions externes et les positions du Comité de direction de l'entreprise, qui a défini les premiers contours de la politique de développement durable publiée en 2020 qui est le fondement de la présente politique RSE.

Un nouvel exercice de matérialité a eu lieu à la fin de l'année 2020, notamment via l'envoi d'un questionnaire transmis à 35 parties prenantes externes de l'entreprise. Cette consultation a confirmé le rôle majeur d'ORES dans la transition énergétique wallonne. L'entreprise est perçue comme la colonne vertébrale autour de laquelle s'organise(ra) le marché de l'énergie ainsi que comme un instrument au service des politiques mises en œuvre dans le domaine de la durabilité. Notre entreprise est considérée comme un acteur et un facilitateur de la transition, garante de l'approvisionnement de la population en électricité et en gaz, deux énergies vues comme complémentaires dans le contexte de l'évolution progressive vers la décarbonation complète de l'économie, attendue pour 2050 au niveau européen. Après un exercice de consultation similaire en interne, une nouvelle matrice de matérialité a été établie.



Dans cette matrice, les différentes thématiques sont classées en fonction de l'importance que leur ont accordée les parties prenantes consultées (axe des ordonnées) et selon l'ordre de priorisation établi par les membres du Comité de direction (axes des abscisses), sur la base d'une moyenne des notes accordées de 1 à 10. La matrice traduit une convergence générale des enjeux de

développement durable. Pratiquement tous les thèmes sont évalués comme importants, avec un score au-delà de 6 sur une échelle de 10. **Transition énergétique, fiabilité du réseau, coût de l'énergie, précarité énergétique** et **prévention/sécurité** sont positionnés comme les cinq enjeux majeurs pour ORES. Ce résultat a par ailleurs conforté les orientations du plan stratégique 2021-2023, à la fois dans la mission et la vision de l'entreprise, ainsi que sur ses cinq axes stratégiques.

En 2021, suite à un exercice de recensement de ses initiatives et de réaligement de sa politique RSE, l'entreprise a synthétisé et rationalisé ses lignes d'action ainsi que ses engagements. Cette démarche lui a permis de couvrir de manière à la fois exhaustive et flexible ses différents domaines d'action, afin d'en faire un cadre d'application cohérent et pérenne à court, moyen et long termes pour sa politique RSE.

B. Philosophie et lignes d'action

La politique RSE d'ORES s'articule autour de **6 lignes d'action** permettant d'adresser les enjeux prioritaires de la matrice de matérialité, tout en s'appuyant sur les valeurs historiques de l'entreprise et l'exercice de sa responsabilité.

Trois lignes d'action « cœur de métier » concentrent les enjeux propres à l'énergie et les responsabilités sociétales liées aux missions du gestionnaire de réseau de distribution :

- Agir comme un accélérateur de la transition énergétique
- Œuvrer pour une énergie inclusive
- Réduire l'empreinte environnementale directe de nos activités

Trois lignes d'action « piliers », liées à la position d'ORES au sein de l'écosystème wallon, fondent la légitimité de nos engagements RSE en investissant les champs économiques, sociaux et de gouvernance :

- Être une entreprise performante, en termes de coûts et de qualité de service
- Être un employeur de référence en Wallonie
- Entretenir l'écoute et la collaboration entre les parties prenantes de l'énergie



Les engagements liés à ces lignes d'action sont décrits ci-après.

C. Objectifs de développement durable



Les lignes d'action ainsi définies permettent de contribuer à plusieurs des 17 objectifs de développement durable (ODD) fixés par les Nations Unies et dont les indicateurs pour la Belgique ont été précisés en 2022 par le Bureau du Plan.



Au quotidien, ORES veut accélérer la transition énergétique. La bonne gestion opérationnelle du réseau et de ses infrastructures doit permettre de favoriser la distribution d'une énergie propre et à un coût abordable (ODD 7), ainsi que le développement de villes et communautés durables (ODD 11). Dans le contexte de l'électrification croissante des besoins, elle favorise aussi une consommation et une production responsables (ODD 12). Portée par ses obligations de service public à caractère social, ORES œuvre à l'inclusion sociale et s'attache à réduire les inégalités (ODD 1 et 10) en maîtrisant le poids du volet distribution dans la facture énergétique des ménages et en proposant une médiation spécifique aux populations les plus fragiles (ODD 7). Enfin, en agissant sur la pression qu'elle exerce sur son environnement, l'entreprise contribue à trois autres ODD : la lutte contre le changement climatique (ODD 13), la réduction de l'empreinte directe sur l'écosystème terrestre (ODD 15), et la promotion d'une consommation et d'une production responsables – déchets, approvisionnements, matières, etc. (ODD 12).

Les trois autres lignes d'action RSE d'ORES intègrent les impacts de l'entreprise sous les angles économiques et sociaux essentiellement.



Les initiatives liées à la performance économique et aux missions de service public contribuent à la fois à la distribution d'une énergie à un coût abordable et à la croissance économique wallonne (ODD 7 et 8). Par ailleurs, ORES veut être un employeur de référence et agir sur la qualité de l'emploi : l'entreprise inscrit sa politique de santé, de sécurité et de développement des ressources humaines dans une dynamique axée sur le mieux-être (ODD 3), la formation continue (ODD 4), la garantie d'un travail décent (ODD 8) et l'égalité de traitement entre les genres (ODD 5). Enfin, en favorisant l'écoute et la concertation entre parties prenantes dans le domaine de l'énergie, ORES

souhaite contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable dans une optique d'échange et de partenariat (ODD 17).

III. ENGAGEMENTS

A. Agir comme un accélérateur de la transition énergétique

Au vu du contexte actuel, il est important de pouvoir se questionner, se positionner et se renouveler face aux défis du changement climatique. Le secteur de l'énergie est en première ligne dans la lutte contre les gaz à effet de serre. ORES a donc un rôle significatif à jouer dans ce combat contre le réchauffement global. Compte tenu de sa position dans le marché, l'entreprise veut agir comme un accélérateur de la transition énergétique.

À travers cet engagement, ORES prend une position active dans le changement en œuvrant à l'intégration des énergies renouvelables et en déployant de nouvelles technologies. Pour accélérer la transition énergétique, ORES se positionne sur 6 engagements, à savoir :

- Faciliter et accélérer le raccordement, l'injection et la gestion d'énergies renouvelables (électricité et gaz), tout en maintenant la fiabilité des réseaux dans leurs évolutions
- Préparer l'avenir des réseaux de distribution de gaz dans la perspective d'une décarbonation future de l'économie avec pour horizons 2030 et 2050
- Promouvoir et faciliter le développement des mobilités alternatives durables
- Accroître l'efficacité énergétique du parc d'éclairage public communal et réduire son empreinte environnementale
- Proposer aux clients une offre de services contribuant au développement durable
- Rester attentive aux innovations externes et mener avec d'autres acteurs promoteurs du développement durable des projets novateurs et démonstrateurs favorisant la transition et l'utilisation rationnelle de l'énergie

B. Œuvrer pour une énergie inclusive

À travers ses activités de distribution d'énergie, ORES fait la jonction entre l'écosystème économique des acteurs de l'énergie, les institutions et les clients finaux. En cela, l'entreprise occupe une place centrale dans la facilitation de l'accès à l'énergie et aux initiatives liées à la transition énergétique pour l'ensemble des publics wallons. Elle joue ainsi un rôle important dans la lutte contre la précarité énergétique, notamment dans l'application des obligations de service public à caractère social et par la médiation vers les dispositifs de soutien. L'expertise, la stabilité économique ainsi que l'ancrage institutionnel et géographique d'ORES lui permettent aussi d'encourager et de participer aux initiatives d'autres acteurs dans le sens d'une énergie plus inclusive.

ORES a développé trois engagements sur ce plan :

- S'engager en faveur des clients précarisés, œuvrer à des solutions garantissant leur accès à l'énergie et à la transition énergétique, améliorer les mécanismes de lutte contre la précarité énergétique
- Renforcer les partenariats et accompagner les initiatives de proximité contribuant à renforcer le développement socio-économique et la cohésion sociale

- Développer ou contribuer à des projets à caractère socio-humanitaire, pédagogique ou de recherche, favorisant à l'échelle locale le développement durable, l'utilisation rationnelle de l'énergie et l'expression de la solidarité

C. Réduire l'empreinte environnementale directe de nos activités

Résolument consciente de ses responsabilités environnementales vis-à-vis des Wallons et des Wallonnes, des institutions publiques et du monde socio-économique, ORES veut réduire son empreinte environnementale en se concentrant sur l'ensemble de sa chaîne de valeur : consommations propres, gestion des déchets, approvisionnements, externalités de ses activités, ... L'ambition de l'entreprise, et les engagements qui en découlent, s'inscrivent dans les objectifs wallons de réduction des émissions de gaz à effet de serre, à savoir une diminution de 55% d'ici 2030.

Plusieurs initiatives ont déjà vu le jour afin de réduire l'empreinte environnementale d'ORES : efforts sur la consommation énergétique des bâtiments, bilan carbone, gestion des déchets. Dans ce domaine, ORES s'engage sur trois thématiques :

- Limiter notre empreinte environnementale, notamment via l'allègement de notre bilan carbone
- Veiller à la préservation de la biodiversité dans le cadre de nos activités
- Favoriser les initiatives d'économie circulaire

D. Être une entreprise performante, en termes de coûts et de qualité de service public

En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES répond aux besoins des ménages, des entreprises et des services publics locaux sur 75% du territoire wallon à travers différentes activités : gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, obligations de service public – dont des missions à caractère social visant à lutter contre la précarité énergétique –, gestion de l'éclairage public, sensibilisation sur les questions liées à l'énergie...

Ces responsabilités requièrent qu'ORES soit performante tant au niveau opérationnel qu'au niveau économique. La performance opérationnelle est liée à l'impératif de continuité et de qualité de service. La performance économique permet de maîtriser structurellement les coûts de distribution et leur part dans la facture énergétique. Les clients doivent pouvoir bénéficier de tarifs compétitifs – et ce indépendamment de la zone géographique où ils résident.

Au vu de toutes ces responsabilités et obligations, il s'agit de :

- Garantir la qualité et la continuité de service, en intégrant les enjeux techniques et environnementaux
- Maîtriser la progression des tarifs de distribution dans une perspective de service public, en tenant compte des évolutions technologiques et des besoins clients
- Mener une politique d'achats responsable et durable
- Fonder durablement la relation client sur l'écoute, l'anticipation des besoins, l'accompagnement et la mesure de la satisfaction

E. Être un employeur de référence en Wallonie

Ce sont non seulement les collaborateurs, mais aussi les contractants et les partenaires professionnels d'ORES qui participent quotidiennement à faire de notre vision et de nos engagements une réalité pour l'ensemble de la population. Notre entreprise se positionne en tant qu'employeur résolument responsable, et souhaite inspirer ses collaborateurs et futurs collaborateurs avec une vision positive et responsable de ses activités.

Nous menons une politique employeur fondée sur la durabilité de l'emploi, la sécurité et le bien-être au travail. Des collaborateurs épanouis, investis et performants, tel est l'engagement d'ORES pour relever les défis de demain. En outre, ORES contribue à la montée en expertise de ses quelque 2.350 collaborateurs, ainsi que d'autres travailleurs actifs dans des secteurs liés à ses activités, grâce à des parcours de formations complets et variés organisés notamment dans ses deux centres de formation internes. Enfin, nous entretenons un dialogue social de qualité, afin d'encourager les échanges constructifs et de garantir un environnement de travail où chaque collaborateur d'ORES peut s'épanouir.

Dans ce domaine, nous portons les engagements suivants :

- Préserver et améliorer le bien-être (santé, sécurité, ergonomie, charge psychosociale et hygiène industrielle) de nos collaborateurs et des prestataires sous-traitants, et garantir la sécurité des utilisateurs de nos réseaux
- Prévenir toute discrimination et s'engager pour l'égalité des chances dans les conditions de travail, les conditions salariales ainsi que l'accès à l'emploi et aux fonctions pour tous
- Développer le professionnalisme et le savoir-faire par la formation des collaborateurs et des parties prenantes du secteur de l'énergie, dans une perspective d'employabilité
- Préserver l'emploi local, encourager la création d'emploi en Wallonie et promouvoir une politique de durabilité de l'emploi
- Soutenir un dialogue social, constructif et de qualité, en particulier au sein des structures de concertation paritaires
- Favoriser la contribution du personnel au projet d'entreprise à travers une culture commune

F. Entretenir l'écoute et la collaboration entre les parties prenantes de l'énergie

Les clients d'ORES sont représentatifs de la diversité des publics wallons – particuliers, entreprises et industries, autorités publiques, fournisseurs d'énergie. Consciente de ses responsabilités envers ces clients et la société wallonne dans son ensemble, ORES en répond devant son Conseil d'administration. Nous voulons inscrire notre action dans un esprit de collaboration, d'échanges et de partenariats avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème énergétique et social, en ce compris les communes qui sont nos associées, tout comme aussi les fédérations professionnelles, les associations représentatives ou encore les universités et les autorités académiques.

Dans ce domaine, il s'agit de :

- Renforcer et structurer l'écoute et l'implication avec nos parties prenantes – notamment via la participation active à des forums tels le Pôle Énergie, l'UWE, le Comité de suivi smart, etc.
- Travailler avec les partenaires de marché et autres parties prenantes de l'énergie pour créer de la valeur ajoutée pour le client et de la valeur partagée pour la société
- Prévenir les abus et pratiques déloyales, garantir et appliquer la bonne gouvernance

IV. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

A. Coordination RSE

Pour mettre en œuvre sa politique RSE, ORES a constitué une Coordination. Cette dernière est garante de la vision et anime la démarche d'amélioration continue sur les six lignes d'action décrites ci-avant auprès des Directions de l'entreprise.

La Coordination est une structure organisationnelle transverse, affiliée à la Direction Corporate ; elle est pilotée par le responsable RSE qui œuvre en collaboration avec les représentants des différentes Directions de l'entreprise. Elle est non seulement l'organe privilégié de la convergence, du partage d'information et d'expertise entre les Directions sur les thèmes de la durabilité, mais elle est aussi le point d'entrée privilégié dans la collecte et le partage d'informations pour ce qui touche à la RSE, ainsi qu'une force de proposition vis-à-vis du Comité de direction.

Elle a également pour mandat de rendre compte des évolutions de l'impact RSE d'ORES vers le Comité de direction. Les engagements de la présente politique sont suivis de manière quantitative, via un indicateur de type KPI, dans un « tableau de bord », ou de manière qualitative via le recensement d'initiatives au sein des Directions.

L'ambition de la Coordination RSE est aussi de constituer un pôle de soutien pour les Directions dans leurs initiatives et améliorations de pratiques, notamment via l'apport d'expertise, l'accompagnement et le soutien à la mise en œuvre des engagements.

B. Indicateurs de suivi

L'efficacité des initiatives et pratiques d'ORES par rapport à ses engagements RSE est suivie et contrôlée grâce à une série d'indicateurs.

Ceux-ci ont été définis en deux temps : d'abord par la formulation d'une intention au sein de la Coordination RSE – fondée sur la position attendue de l'entreprise dans ses engagements – puis via une phase d'opérationnalisation avec les responsables sollicités dans l'exercice de reporting, sous la houlette du service Data d'ORES.

Une trentaine d'indicateurs liés aux différents engagements pris dans le cadre des 6 lignes d'action composent un tableau de bord général (voir annexe – p. 12). Leur nombre n'est pas figé et ils peuvent évoluer en fonction des changements de contexte et de la progression de l'entreprise sur

ses engagements en termes de durabilité. Ils font l'objet d'un suivi par la Coordination sur une base semestrielle. Cette dernière prend les éventuelles initiatives qui s'imposent pour favoriser la progression sur chacun des engagements.

Parmi ces indicateurs, une dizaine est reprise dans la liste des KPI mis à la disposition des membres du Comité de direction dans le cadre de l'exercice de sa mission de gestion opérationnelle et technique de l'entreprise.

* * *

Annexe

Indicateurs suivis ou en développement (*)

A.1.2 Nombre d'unités de prod. renouvelable (>10 KVA) raccordées au réseau & puissance installée	C.1.2 Taux de valorisation des déchets	E.1.3.1 Taux de fréquence interne
A.1.3 Nombre d'unités de prod. renouvelable (<10 KVA) raccordées au réseau & puissance installée	C.1.4 Réduction des émissions de CO2 (directes, indirectes et induites)*	E.1.3.2 Taux de gravité interne
A.1.4 Nombre de compteurs smart posés	C.2.2 Taux de résolution positive des incidents liés à la biodiversité	E.1.4 Nombre de visites "qualité chantier"
A.2.1 Pourcentage de biométhane distribué via le réseau gaz	D.1.1 Nombre d'interventions/ réparations réseaux	E.2.1 Ratio hommes / femmes
A.3.3 Consommation moyenne de carburant par les voitures de société et véhicules légers	D.1.2 Durée moyenne des interventions	E.2.2 Ratio hommes / femmes dans le trajet de recrutement*
A.3.2 Projet 230/400*	D.1.3 Taux de smartisation des cabines de distribution	E.3.1 Heures de formation pour sous-traitants
A.4.1 Emissions de CO ₂ évitées via LED EP	D.2.1 Pourcentage d'évolution des coûts de réseau par rapport à l'évolution de l'inflation	E.3.2 Heures de formations internes/ETP
B.1.1 Part des clients protégés fournis par ORES provenant des clients protégés régionaux	D.2.2 Plan d'action Achats*	E.4.1 Effectif nominal
B.1.1.b Nombre de plans de paiement et délai moyen	D.3.1 Nombre de plaintes / insatisfactions fondées	E.4.2 Turnover (taux de rotation)
B.1.1.c Nombre de CLE secours hivernal / nombre de compteurs à prépaiement gaz actifs	D.3.2 Note de satisfaction clientèle	F.1.1 Nombre de réunions ORES Proximité
		F.1.2. Taux de participation aux réunions avec parties prenantes externes