

Plan stratégique 2019 - 2025

**FACILITER
L'ÉNERGIE,
FACILITER
LA VIE**

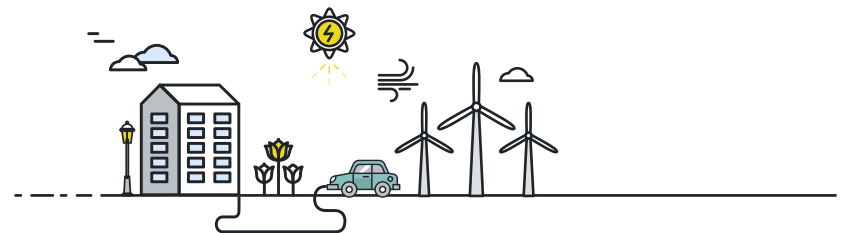
Décembre 2019





Sommaire

1. INTRODUCTION	4
2. DES AMBITIONS AFFIRMÉES	6
3. ORES SE TRANSFORME	10
4. LES MOYENS DE NOS AMBITIONS	18
5. MISSION, VISION, VALEURS	24
ORES EN QUELQUES CHIFFRES	26



1 | INTRODUCTION



Fernand Grifnée
Administrateur délégué

Karl De Vos
Président du Conseil d'administration

ORES , totalement engagée dans la transition énergétique



En 2018, ORES a revu son plan stratégique et l'a redéployé sur la période 2019-2025. Dans un monde de l'énergie en profond changement, notre entreprise s'est engagée dans un programme ambitieux : ORES doit et veut se transformer pour accompagner et faciliter la transition énergétique en Wallonie tout en répondant plus efficacement encore aux nouvelles attentes de ses clients et de ses autres parties prenantes. Cette transformation interne, à la fois organisationnelle, technologique et numérique, s'appuie aussi sur une évolution de notre culture afin de développer l'agilité, la créativité, la collaboration et le management de confiance.





Notre volonté est de réaliser ce grand plan industriel de manière à la fois responsable et durable. D'abord en termes d'accompagnement de notre personnel, qui va devoir relever d'importants défis dans le cadre notamment de la digitalisation croissante de nos activités. Ensuite, pour les Wallonnes et les Wallons, qui n'ont pas à assumer – à travers leurs factures d'électricité et de gaz – le coût de notre transformation. Nous y avons veillé et les tarifs de distribution approuvés par la CWaPE, au début de 2019 en témoignent : sur la période tarifaire 2019-2023, nos tarifs restent constants et en moyenne, ils afficheront même une légère baisse à la fin de la période. C'est le résultat aussi de nos efforts internes et nous pouvons en être légitimement fiers.

L'année 2019 a été particulièrement marquée par le débat sur les enjeux climatiques, fondamentaux pour notre planète et son avenir. L'énergie joue un rôle clé dans ce débat et plus largement dans les nombreuses thématiques du développement durable. En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES est consciente de son rôle en la matière et intègre cette dimension dans sa stratégie, de manière responsable et avec le sens de l'intérêt général.

ORES entend aussi assumer son rôle de partenaire des autorités publiques et faire preuve d'agilité pour répondre aux évolutions à la fois politiques et réglementaires qui caractérisent son environnement depuis plusieurs années. Ces évolutions réclament de notre part une grande capacité d'adaptation et un sens de l'intérêt collectif permanent. Nos priorités d'action ont été fixées au début de 2019 et nous construisons maintenant notre plan industriel sur cette base. Le travail en cours est exigeant, nous le savons. Des changements importants dans nos habitudes et nos processus sont nécessaires pour réaliser nos ambitions dans une perspective de long terme. Les réseaux de distribution sont au cœur du système énergétique et ils doivent intégrer les productions d'énergie renouvelable, permettre les nouveaux usages de l'énergie – flexibilité, communautés locales, mobilité alternative – tout en garantissant un niveau de service optimal à nos clients. C'est notre ambition et notre défi. Nous les abordons avec confiance et un leitmotiv maison :

« faciliter l'énergie,
faciliter la vie »



2 | DES AMBITIONS AFFIRMÉES

“

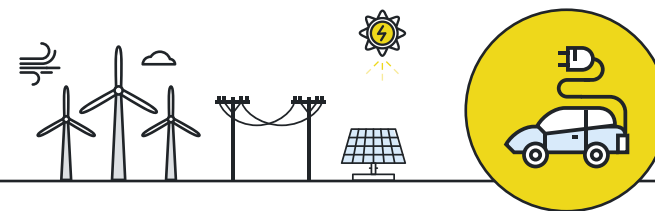
Dans un environnement qui change de plus en plus rapidement, ORES opère sa transformation afin de concrétiser sa vision et d'atteindre ses ambitions.

”

Ces ambitions s'expriment dans trois domaines :

- l'accompagnement et la facilitation de la transition énergétique en Wallonie,
- la réponse aux nouvelles attentes des clients
- l'adaptation de la culture d'entreprise.



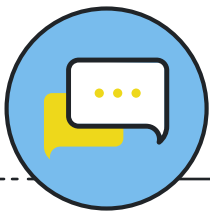


1. Faciliter la transition énergétique

Concrètement, il s'agit de :

- Maintenir avant tout des **réseaux de qualité** et un **know-how d'exploitation de premier plan**
- Rendre ses **actifs et infrastructures plus intelligents**, afin de :
 - Mieux connaître et appréhender les flux d'énergie transitant sur ses réseaux
 - Accueillir en toute sécurité et fiabilité davantage de productions décentralisées
 - Anticiper et intégrer la flexibilité sur le marché de l'électricité
 - Libérer le potentiel des données afin de proposer des services de qualité offrant de la valeur ajoutée
- Développer un **programme ambitieux en matière d'éclairage public communal** en vue de « faciliter la ville » et d'accompagner le développement des smart cities
- Faciliter le développement de modes de **mobilité alternative**, notamment à partir du gaz naturel.



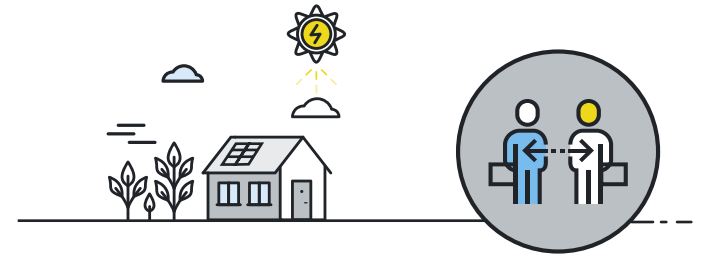


2. Améliorer l'orientation client pour mieux répondre aux attentes

Concrètement, il s'agit de :

- **Maîtriser ses coûts** pour conserver des tarifs de distribution abordables
- **Réduire les nuisances** perçues par les clients du fait de ses activités : travaux en voirie notamment ou interruptions de fourniture
- **Augmenter la satisfaction** des clients par rapport à :
 - Leurs besoins primaires en énergie et en confort de vie
 - La disponibilité du réseau et des informations à ce sujet
 - La digitalisation du contact
 - La qualité du service et son adéquation avec les besoins exprimés
- S'adapter encore davantage aux **nouveaux besoins** des clients dans un monde qui change.
- Jouer pleinement son rôle de **facilitateur de marchés**.





3. Faire évoluer la culture d'entreprise

Concrètement, il s'agit de :

- Développer les **compétences** du personnel pour permettre la transformation de l'entreprise
- Rendre **ORES plus agile** et réactive face à un environnement de plus en plus incertain
- Développer le **management de confiance**, la **transversalité** et l'**ouverture au changement** au sein de l'organisation.



3 | ORES SE TRANSFORME



“ Nous allons transformer ORES, améliorer encore notre qualité, en préservant un service performant sans gonfler nos coûts. ”





Un plan industriel ambitieux



Au-delà d'une évolution « naturelle » propre à chaque entreprise, ORES s'est fixé comme objectif de **se transformer**. Il s'agit de mettre en œuvre un plan ambitieux, articulé entre 2019 et 2025, pour faire de l'entreprise l'ORES de demain, en rencontrant deux révolutions majeures de notre environnement : la **transition énergétique** et la **digitalisation croissante** des activités humaines.

La **transition énergétique** traduit la volonté de la communauté internationale de répondre à l'urgence climatique en réduisant les émissions de gaz à effet de serre. Pour le secteur de l'énergie, elle est déjà une réalité à travers de nombreuses évolutions : la multiplication des productions décentralisées d'électricité renouvelable (éoliennes, panneaux photovoltaïques, etc.), le développement de nouveaux types de mobilité (électrique, gazière, hydrogène), les perspectives de stockage, la flexibilité, les communautés locales d'énergie renouvelable et l'auto-consommation collective ou encore les « smart cities ».

Pour pouvoir se développer, ces évolutions doivent pouvoir compter sur un réseau de distribution moderne, intelligent, transformé, qui permet à chacune de trouver sa place, sans créer d'externalités négatives (augmentation de tarifs, risques de congestion, etc.) sur les autres utilisateurs. À défaut, soit leur développement sera freiné, soit elles s'épanouiront sur des réseaux privés, diminuant dès lors la valeur du réseau public et augmentant le coût sociétal de la transition énergétique, en multipliant inutilement les infrastructures de distribution.

Les **technologies digitales** ont quant à elles profondément bouleversé les habitudes de vie et de consommation. Nous ne pouvons plus aujourd'hui nous passer d'internet, de notre smartphone et de toute une série d'applications interactives. Ces technologies nous accompagnent au quotidien. Elles rehaussent significativement les attentes de nos clients : tout doit être clair, transparent, accessible et rapide.

La digitalisation conduit aussi à l'émergence de nouveaux services et technologies : pilotage à distance, compteurs intelligents, « box » énergie, internet des objets, « big data », intelligence artificielle, « blockchain », etc. Autant d'évolutions qui doivent être intégrées par ORES dans ses activités et dans l'intérêt général.

L'indispensable transformation d'ORES doit lui permettre d'évoluer du rôle de gestionnaire de réseaux à celui de gestionnaire de systèmes de distribution, dans lesquels le « big data » – les mégadonnées – et les télécommunications se conjuguent aux infrastructures classiques.



MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE TRANSFORMATION

La transformation d'ORES se réalise selon un plan structuré établi selon les critères suivants :

- Une **approche séquencée** permettant de garantir à tout moment la poursuite des activités de base de l'entreprise avec un niveau de qualité constant, tout en veillant à une utilisation soutenable des ressources humaines et financières de l'entreprise.
- Une **vision transversale** et la recherche d'outils les plus standards possibles, afin d'optimiser les coûts d'investissement et de maintenance.
- Une **déclinaison temporelle des objectifs** à atteindre, en tenant compte des attentes des clients, des ambitions de l'entreprise, de l'obsolescence potentielle des outils existants et des contraintes légales et réglementaires en constante évolution.
- Une **évaluation régulière** de la cohérence du plan de transformation avec la stratégie de l'entreprise. L'objectif est de conserver une indispensable capacité d'adaptation dans un contexte lui-même très changeant.

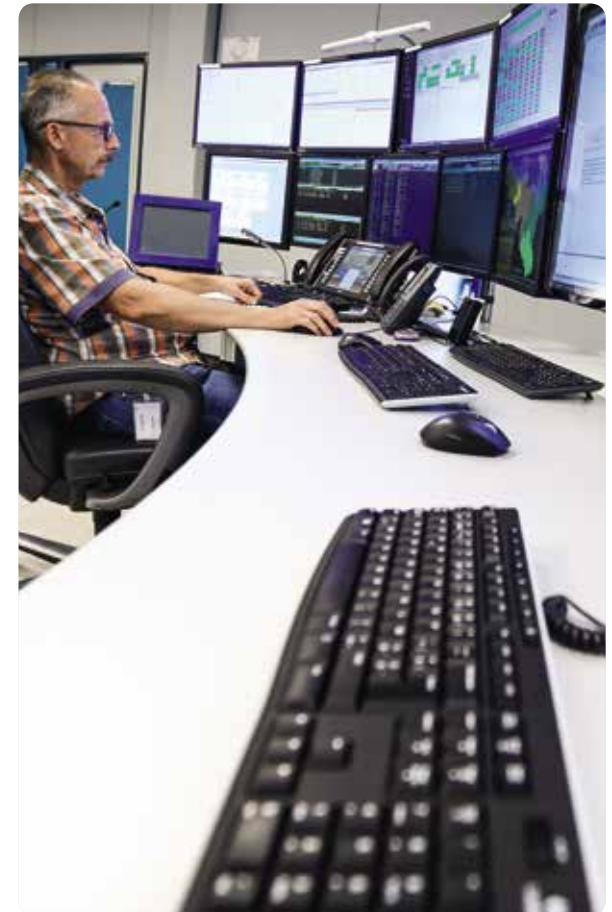
Modernisation du socle applicatif de l'entreprise

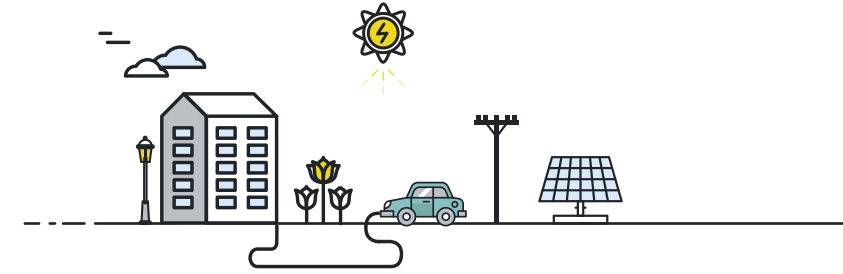
PROGRAMME NEO

La transformation de l'entreprise va s'appuyer sur la refonte du socle commun qui supporte toutes ses activités opérationnelles, avec notamment les systèmes informatiques de gestion de base, en ce compris l'asset management, les finances et la logistique. Le programme « NEO » - pour Nouvel Écosystème Opérationnel - va encadrer le travail de révision de nos applications de gestion et repenser notre vision de la logistique.

+ Bénéfices

- **Optimisation de la gestion financière et de la logistique, pour plus de transparence, de traçabilité, d'efficacité**
- **Amélioration de la gestion des maintenances prédictives de nos actifs**
- **Modernisation des processus « travaux clients »**
- **Rationalisation, optimisation des processus « travaux réseau » et accroissement de la performance du réseau**





Expérience client remarquable

PROGRAMME ACCESSIBILITÉ



+ Bénéfices

- **Permettre au client de choisir son canal de communication privilégié parmi plusieurs options de communication grâce à l'amélioration permanente :**
 - du canal téléphonique
 - du canal digital web : développement continu de fonctionnalités et services sur base du retour des clients
- **Répondre plus rapidement au client grâce à la mise en place :**
 - d'un serveur vocal interactif
 - d'un « chatbot » : chat en ligne automatisé accessible 24h/24 et 7j/7
- **Pour nos collaborateurs, faciliter l'accès aux données nécessaires pour traiter les demandes du client grâce à la construction d'un « référentiel client ». Cette base de données permet de bénéficier d'une vue de toutes les interactions avec le client, quel que soit le canal**
- **Notifier les coupures planifiées, les pannes et interruptions de fourniture par sms ou mail**

« Clearing house » du marché de l'énergie belge

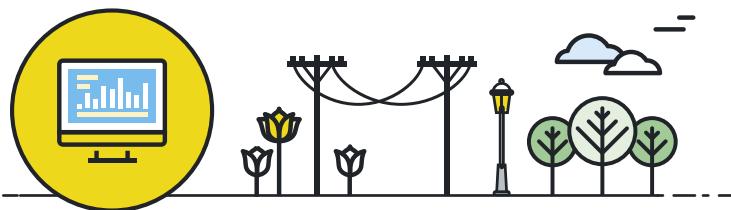
PROJET ATRIAS

Le projet Atrias vise à simplifier et améliorer la communication entre tous les acteurs du marché de l'énergie. Cette simplification est rendue possible par une nouvelle définition des processus de marché d'une part et par l'utilisation d'une plateforme informatique fédérale commune d'autre part. Ces deux dimensions constituent un socle indispensable à la gestion du marché de demain.

+ Bénéfices

- **Accélération dans l'exécution de certaines demandes : changement de fournisseur, déménagement problématique**
- **Amélioration de la facturation de l'utilisation du réseau**
- **Diversification des canaux de paiement, rechargement à distance et possibilité de prépaiement commercial**
- **Mise à disposition de nouveaux services : à terme, vente et achat chez des fournisseurs différents pour les auto-producteurs**
- **Mise à disposition des solutions permettant aux compteurs communicants de s'intégrer à terme dans les processus de marché**





Digitalisation de la conduite du réseau

PROGRAMME SMART GRID

+ Bénéfices

- **Meilleure connaissance et calcul plus précis des flux électriques grâce à la digitalisation de la conduite du réseau**
- **Modernisation du système « SCADA » qui permet la supervision, la collecte, l'envoi, le traitement et la visualisation des signaux de mesure et de réglages des éléments techniques du réseau**
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle (détection des pannes, gestion des travaux et des raccordements,...) et diminution des temps de coupure pour le client**
- **Développement d'un système permettant de gérer la congestion du réseau**

Déploiement du comptage intelligent

PROGRAMME « SWITCH »

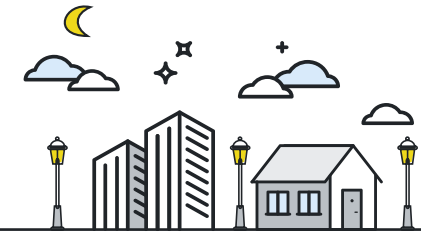
Sur décision du Parlement wallon, les premiers compteurs intelligents seront installés en Wallonie au plus tard le 1^{er} janvier 2023. D'ici 2030, 80% des « gros consommateurs » d'électricité (> 6.000 kWh) et des clients auto-producteurs devront en être équipés. Le nouveau décret prévoit également l'installation systématique d'un compteur intelligent en cas de demande, de remplacement ou de nouveau raccordement, ainsi que pour les clients en défaut de paiement ou déjà équipés d'un compteur à budget.

À l'automne 2018, une convention de collaboration – qui concerne principalement le comptage intelligent – a été signée avec RESA. ORES et RESA travaillent actuellement de concert au développement d'une vision commune et au déploiement du « smart metering » au sein d'un programme commun baptisé « Switch ».

+ Bénéfices

- **Meilleure connaissance de l'état du réseau et meilleure gestion des investissements**
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle du gestionnaire de réseaux : détection rapide des pannes chez le client, gestion des déménagements, changement de fournisseur, etc.**
- **Digitalisation de nos missions et réalisation de certaines opérations à distance, par exemple : capture d'index pour un changement de fournisseur, modification de grille tarifaire, modification de la puissance contractuelle du raccordement ou encore rechargement à distance**
- **Possibilité de bénéficier de nouveaux services offerts par le marché**
- **Facturation sur base d'une consommation réelle**
- **Meilleure connaissance de sa consommation d'énergie par le client**
- **Facilité pour les auto-producteurs grâce aux informations détaillées sur l'énergie prélevée/injectée sur le réseau**





Gestion optimisée de l'éclairage public communal

PROGRAMME e-LUMin

+ Bénéfices

- **Recours à la technologie LED :**
 - remplacement de 455.000 points lumineux d'ici 2030
 - économies d'énergie de l'ordre de 65% pour les communes et impact positif sur les budgets communaux
 - baisse des émissions de CO₂
 - économies d'entretien et diminution du volet OSP de la facture du client
- Développement de solutions modernes et performantes pour faciliter la vie de nos partenaires communaux dans la gestion de l'entretien de leurs infrastructures

Développement de la flexibilité

La Wallonie s'est dotée d'un cadre innovant en matière de flexibilité technique, dans l'objectif de permettre un déploiement optimal des énergies renouvelables. Il s'agit d'investir de manière maîtrisée et pertinente dans les capacités d'accueil des réseaux de distribution et de transport local. De manière simplifiée, dans le cas où le réseau ne peut pas garantir un accueil total de la production renouvelable attendue, une comparaison est réalisée entre le coût du renforcement du réseau et le surplus d'énergie renouvelable qu'il permettrait d'injecter. Si ce ratio le justifie, ORES a l'obligation d'investir pour renforcer son réseau. Dans le cas contraire, ORES ne doit pas renforcer son réseau et peut demander à l'unité de production de réduire sa production en cas de risque de congestion, dans certaines conditions en échange d'une compensation financière. La mise en œuvre de cette flexibilité technique nécessite le développement de nouveaux outils pour pouvoir anticiper l'état du réseau et envoyer des ordres de pilotage aux unités de production.

ORES s'investit également pour faciliter le développement de la flexibilité dite « de marché ». Celle-ci permet à des consommateurs, à ce jour essentiellement des industries, de se mettre « au service » du système électrique et de bénéficier d'une rémunération pour cela.

Concrètement, ce sont par exemple des entreprises qui acceptent, à la demande du gestionnaire de réseau de transport, de modifier leur production et/ou leur consommation pour aider à maintenir l'équilibre du réseau. Elles peuvent le faire directement ou via des intermédiaires qui agrègent les capacités de plusieurs entreprises. ORES participe à la mise en œuvre des plateformes d'échanges de données qui permettent le développement de cette flexibilité, son calcul et sa rémunération.

+ Bénéfices

- Lancement d'une application de calcul d'anticipation du risque de congestion et de modulation pour les clients haute puissance
- Soutien au développement des énergies renouvelables en veillant à la maîtrise des investissements (flexibilité technique)
- Déploiement de la flexibilité de marché avec des partenaires extérieurs (facilité par exemple, « Internet of Energy » avec Elia et d'autres gestionnaires de réseaux de distribution)





Implémentation du Nouveau monde du travail

Basé sur l'émergence de nouvelles technologies, cette nouvelle façon de travailler amène mobilité et flexibilité. L'accent est mis sur l'orientation résultats et la responsabilisation des collaborateurs. L'environnement de travail agréable prévoit des zones de travail dynamiques, adaptées aux tâches à réaliser.

+ Bénéfices

- Développement d'une culture d'entreprise collaborative basée sur le management de confiance
- Communication interne fluidifiée autour de projets et d'initiatives diverses
- Développement d'une plateforme digitale de formation
- Mise en place de nouveaux outils permettant de communiquer et collaborer plus efficacement
- Aménagement d'espaces de convivialité et de collaboration sur différents sites et emménagement de près de 800 collaborateurs dans le siège social de Gosselies, qui propose des salles de réunion incitant à la créativité, des zones dynamiques facilitant les échanges, ainsi que des zones multifonctionnelles répondant à divers besoins.
- Amélioration du bien-être du personnel avec un effet positif sur la performance et l'attractivité de l'entreprise





L'informatique, partenaire de la transformation

L'organisation du département Informatique poursuit deux objectifs majeurs : soutenir activement la transformation de l'entreprise tout en maintenant un service interne de qualité, à un coût maîtrisé.

L'évolution technologique actuelle est telle que 80 % de nos systèmes informatiques devront être remplacés d'ici 2025 pour accompagner cette transformation. La modernisation du parc applicatif est donc indispensable.

Dans le même temps, l'informatique est aussi un service du quotidien, et doit faire en sorte que les 2.300 collaborateurs d'ORES puissent travailler dans des conditions optimales, sur le terrain ou dans les bureaux. Nos métiers ne peuvent en effet s'envisager qu'avec des outils informatiques performants et une qualité de service irréprochable.

L'informatique fait donc partie intégrante du plan de transformation d'ORES, à la fois par le support qu'elle apporte aux grands programmes stratégiques, et par les différentes initiatives prises pour accompagner l'entreprise dans ses métiers de base.



4

LES MOYENS DE NOS AMBITIONS

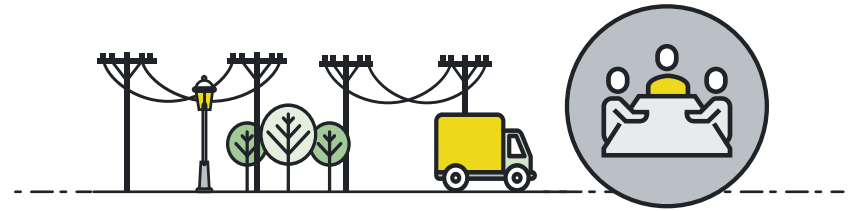
“

Pour atteindre nos ambitions et mettre en œuvre le plan de transformation, il est nécessaire de disposer de ressources humaines et financières.

”

L'évolution du contexte confronte ORES à un changement de paradigme qui place le **changement culturel** au cœur de ses préoccupations. C'est l'une de ses grandes ambitions : il s'agit de créer et consolider une culture positive et engageante, socle commun de toute l'entreprise et élément indispensable pour réussir la transformation.



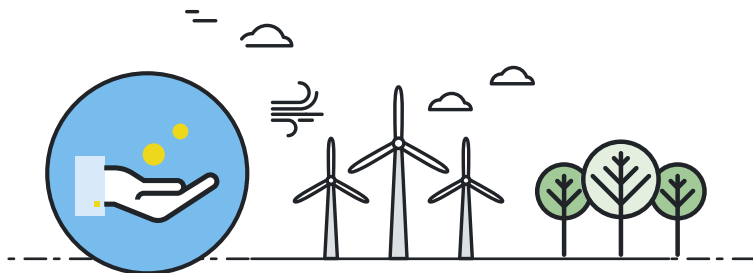


MOYENS HUMAINS

Pour **disposer de moyens humains motivés**, de qualité, et en nombre suffisant, ORES articule son action autour des axes suivants :

- **Le développement continu des compétences**, tant comportementales qu'opérationnelles. L'entreprise met en place des formations pour permettre à ses collaborateurs d'enrichir leurs compétences en vue d'appréhender les changements à venir, de s'adapter aux évolutions technologiques et in fine de mieux servir le client.
- **Un management basé sur la confiance** ; dans ce nouveau contexte, le manager délègue, communique, fait confiance et développe les compétences de ses collaborateurs, qui sont responsables, font preuve d'autonomie et prennent des initiatives.
- L'engagement dans **une démarche de prévention et de lutte contre les accidents du travail** à travers le programme de formation baptisé « Vigilance partagée ». La prévention est un acte solidaire qui consiste à être vigilant pour sa propre sécurité, mais aussi pour celle des autres.
- **Le bien-être** comme facteur **soutenant l'attractivité de l'entreprise** sur le marché du travail, ainsi que la performance : un cadre de travail agréable et moderne, un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, sont des éléments indispensables pour attirer et garder les talents nécessaires à l'atteinte des ambitions de l'entreprise.
- **Le nouveau siège social implanté à Gosselies** sera la principale concrétisation du Nouveau Monde du Travail : un nouvel environnement professionnel, décloisonné, favorisant les échanges entre collègues et la créativité.
- **La qualité du dialogue social comme facteur déterminant de succès** : les relations sociales constituent un levier important pour réussir la transformation et atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés. La volonté d'avancer ensemble, dans le même sens, avec les partenaires sociaux et d'être acteurs de la réussite de notre projet d'entreprise, dans un esprit de confiance et de respect mutuel, est essentielle.





MOYENS FINANCIERS

En plus des moyens humains, ORES doit bien entendu être dotée de **moyens financiers** suffisants.

2019 fut à ce titre une année importante car la CWaPE, le régulateur wallon, a approuvé les tarifs de distribution pour les années 2019 à 2023. Pour la première fois, ces tarifs portent sur une période de 5 ans. Ils nous confèrent donc une perspective claire, de la stabilité et de la prévisibilité, particulièrement importantes pour notre entreprise engagée dans des projets stratégiques et un plan industriel de grande ampleur.

Sur la période 2019-2025, ORES a prévu d'allouer un budget de près de **2 milliards d'euros** aux investissements dans ses réseaux, à raison d'environ deux tiers pour l'électricité et un tiers pour le gaz. Ces montants conséquents démontrent que la gestion et la qualité des réseaux demeurent la priorité d'ORES, afin de garantir aux clients une alimentation en électricité et en gaz performante. Ce montant n'inclut pas les dépenses prévues par l'entreprise pour mener à bien ses grands programmes de transformation.

Les tarifs approuvés par la CWaPE témoignent des ambitions responsables d'ORES, à savoir se positionner en tant qu'acteur de la transition

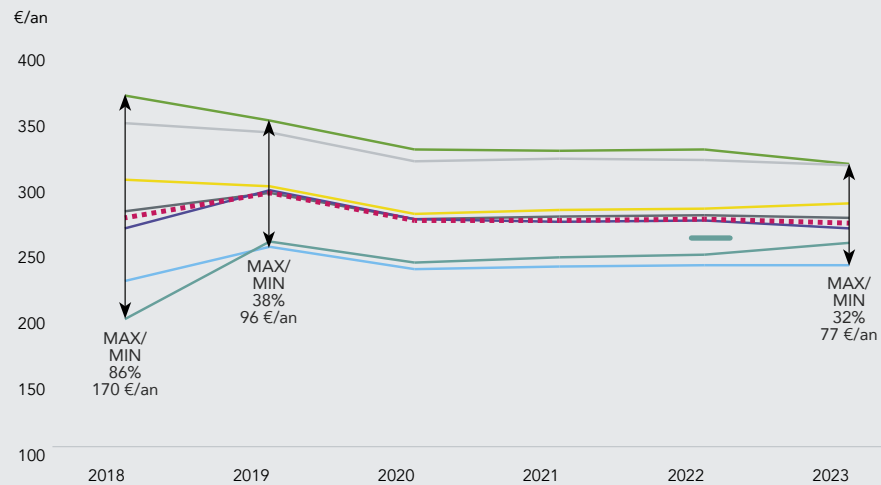
énergétique tout en maintenant des enveloppes tarifaires maîtrisées évoluant moins rapidement que l'inflation. Cette volonté de responsabilité et de sens de l'intérêt collectif s'est traduite non seulement dans notre choix de modèle d'entreprise, dans notre volonté de transformation, mais aussi par la mise en œuvre, dès 2015, d'un programme interne d'optimisation. Celui-ci a permis d'identifier et de réaliser un maximum d'économies et s'est avéré essentiel pour permettre de dégager les enveloppes nécessaires à la concrétisation des projets de transformation d'ORES, sans peser sur les tarifs de distribution, et donc sur le portefeuille des clients.





ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

(sur la base d'une consommation annuelle de 1.600 kWh heures pleines/ 1.900 kWh heures creuses)

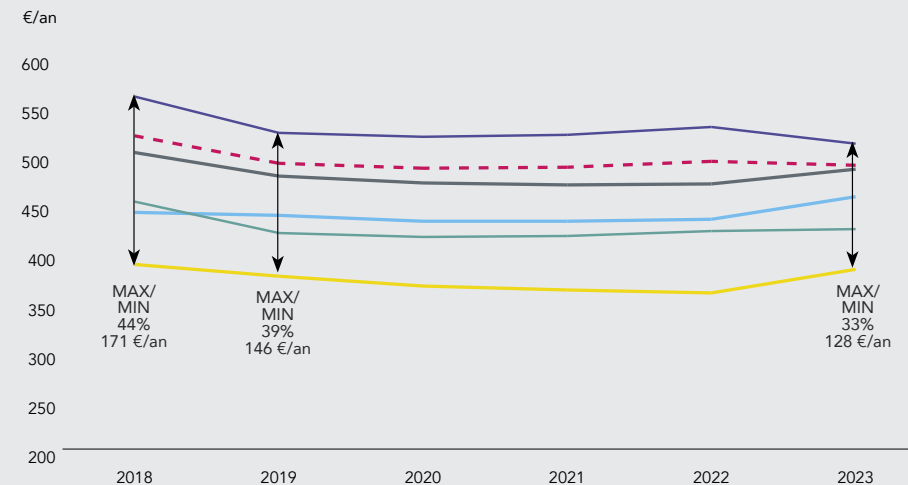


- ORES Hainaut
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Brabant wallon
- Moyenne pondérée
- ORES Est
- ORES Verviers

ORES est parvenue à stabiliser le « tarif moyen » et à limiter autant que possible les disparités tarifaires – liées aux conditions d'exploitation et à la densité de population – existant entre ses différents secteurs.

ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION DU GAZ NATUREL

(sur la base d'une consommation annuelle de 23.260 kWh)



- ORES Hainaut
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Brabant wallon
- Moyenne pondérée
- ORES Est
- ORES Verviers

En ce qui concerne le gaz naturel, les tarifs de distribution sont globalement en baisse sur la période 2019-2023 et convergent eux aussi.

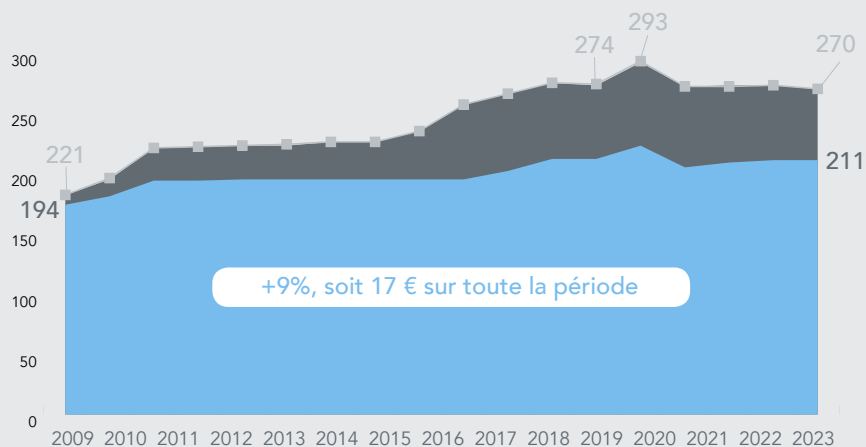




ÉVOLUTION DU TARIF MOYEN DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SELON SES DIFFÉRENTES COMPOSANTES

(pour un client basse tension qui consomme 3.500 kWh
1.600 en heures pleines et 1.900 en heures creuses)

+22%, soit 49 € sur toute la période



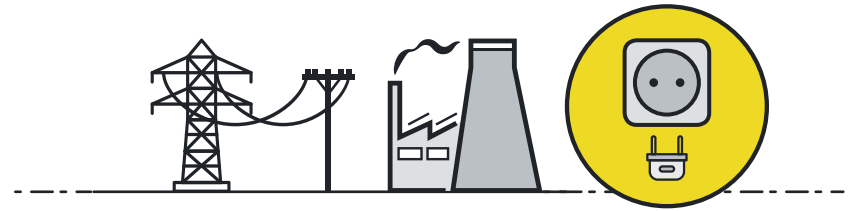
- coûts de gestion, d'exploitation et d'entretien des réseaux électriques
- obligations de service public (OSP), impôts, taxes de voirie, etc.
- coût total de la distribution d'électricité



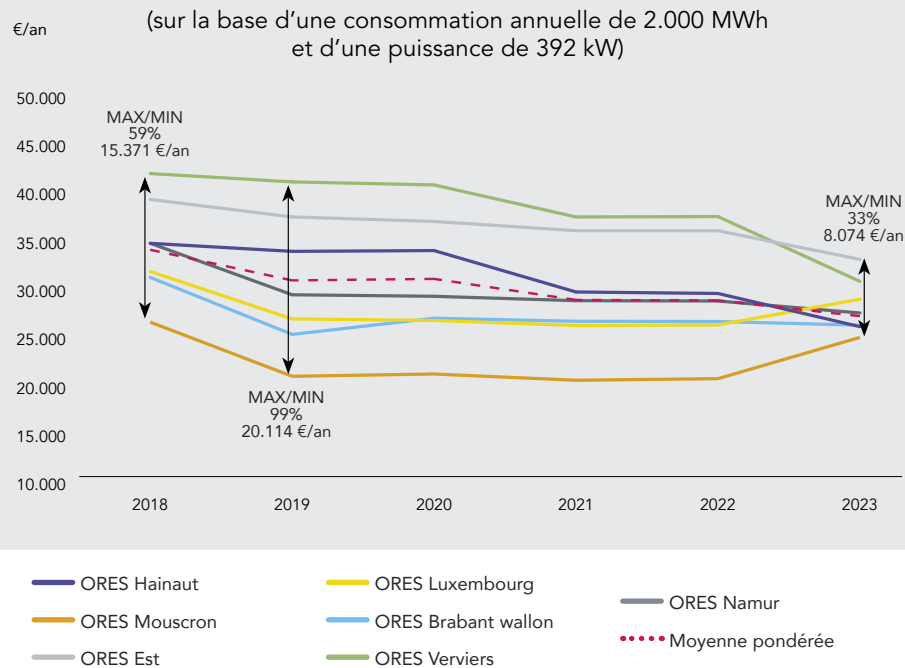
En 14 ans, les coûts liés à la gestion des réseaux de distribution auront augmenté de 9%, soit 17 euros.

Si l'on y ajoute les coûts liés aux obligations de service public, comme par exemple l'éclairage public, la pose de compteurs à budget, etc. ainsi que les taxes, l'augmentation sera de 22%, soit 49 euros en 14 ans.





ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ POUR UN CLIENT INDUSTRIEL



Les tarifs de distribution pour les clients industriels sont globalement en baisse pour la période, et convergent eux aussi.

Enfin, ORES est consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois économiques, sociaux et sociétaux, et entend continuer à jouer un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne. Dans le contexte de ses activités, ORES confie en moyenne **450 millions d'euros** par an de chiffre d'affaires à quelque 1.900 entreprises sous-traitantes et génère ainsi de très nombreux emplois indirects.



5

ORES : VISION, MISSION, VALEURS





1. Vision : Faciliter l'énergie, faciliter la vie

Notre vision est claire : nous voulons « faciliter l'énergie, faciliter la vie » de toutes nos parties prenantes.

Concrètement, il s'agit de :

→ Faciliter la vie de nos clients :

Faire vivre au quotidien l'écoute, la disponibilité, le respect, l'accessibilité et une qualité de service irréprochable pour satisfaire les clients

→ Faciliter la vie du marché :

Transformer notre réseau en une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché et reconnue pour son excellence

→ Faciliter la vie des autorités :

Être reconnue comme le partenaire légitime et privilégié des autorités publiques wallonnes en matière de distribution d'énergie et assumer pleinement ce rôle

2. Mission : Une entreprise de service public de proximité

Depuis sa création en 2009, ORES a développé un modèle d'entreprise centré sur son métier de gestionnaire de réseaux de distribution (modèle dit de « pure player »). À travers ce rôle, notre entreprise assure au quotidien des missions indispensables pour garantir le confort des citoyens, favoriser le développement économique de toute une région et permettre au marché de l'énergie de fonctionner efficacement.

Ces missions s'exercent à travers 3 métiers :

→ Gestionnaire de réseaux

Garantir à tous les citoyens un accès équitable et de qualité à l'énergie, 24h/24 et 7j/7

→ Facilitateur de marché(s)

Répondre de façon optimale aux attentes de toute ses parties prenantes et mettre en place les conditions propices au développement de nouveaux marchés

→ Partenaire des autorités

Travailler de concert avec les pouvoirs publics et gérer les obligations de service public, au niveau social et en termes d'éclairage communal

3. Des valeurs fortes

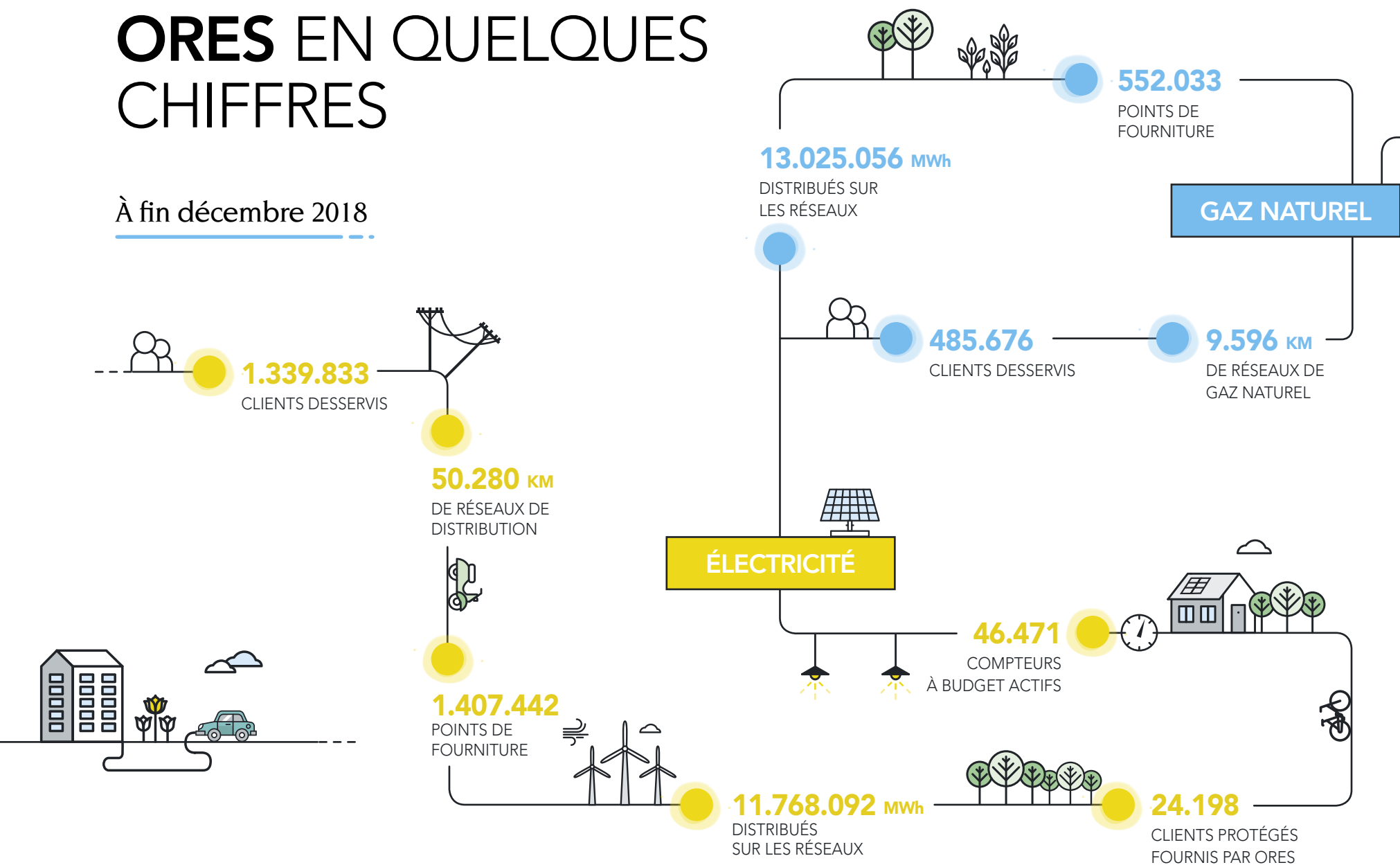
Pour atteindre ses ambitions et mener à bien sa mission, ORES s'appuie sur cinq valeurs fortes :

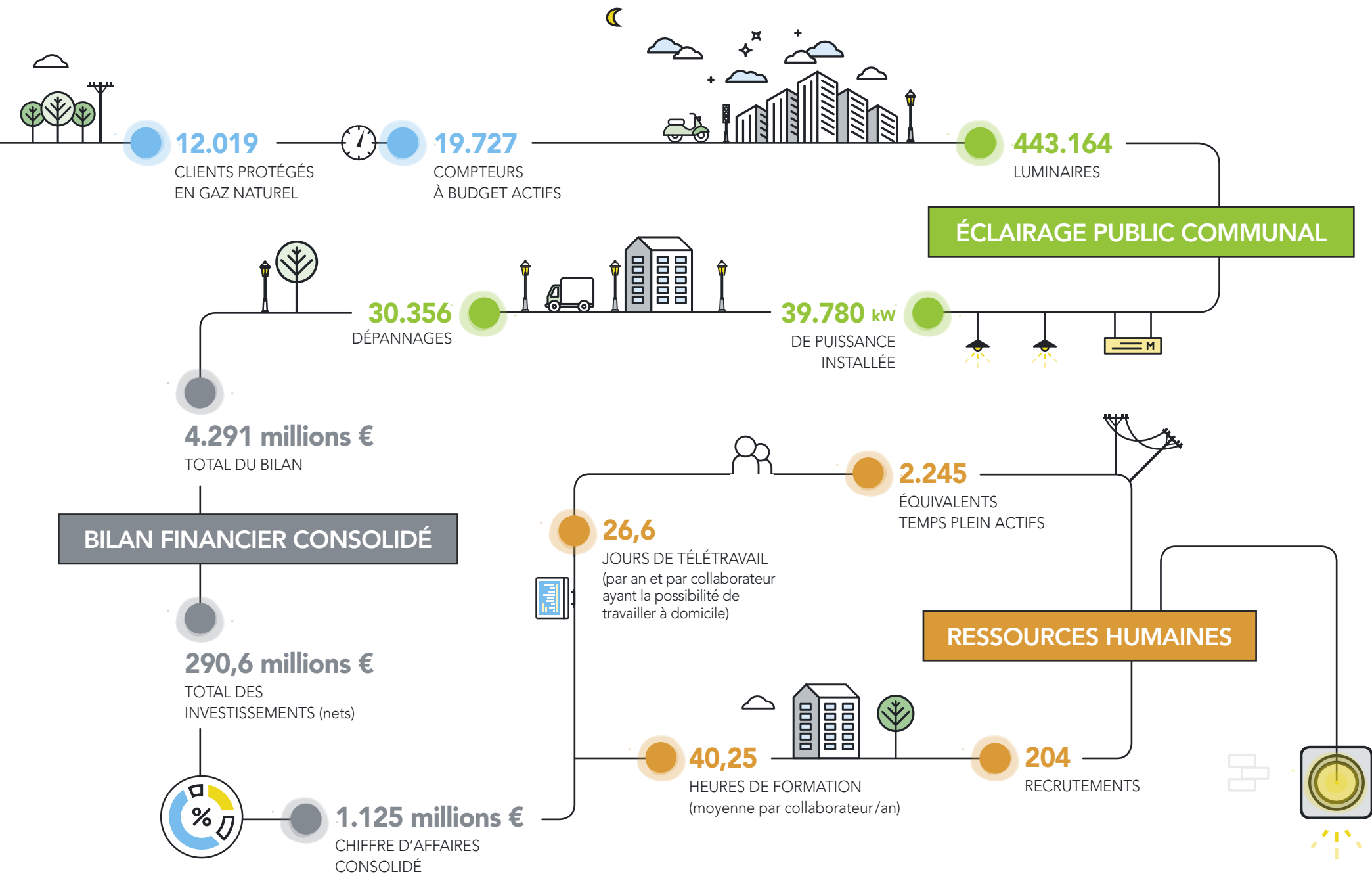
- Professionnalisme
- Sens des responsabilités
- Sens du service
- Audace
- Respect et Convivialité



ORES EN QUELQUES CHIFFRES

À fin décembre 2018







Contacts

www.ores.be

Service clientèle : 078/15.78.01

Service dépannage : 078/78.78.00

Urgence odeur de gaz : 0800/87.087

ORES Assets
Association intercommunale coopérative à responsabilité limitée
Avenue Jean Monnet, 2 - 1348 Ottignies - Louvain-la-Neuve
TVA BE 0543.696.579
RPM Nivelles