



« Au tournant des défis
énergétiques de demain! »

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015 - BILAN & PERSPECTIVES

Sommaire

I. Présentation générale

2015 en quelques chiffres	p.3
Message de l'Administrateur délégué et des Présidents des Conseils d'administration	p.4
2015 en un coup d'œil	p.6
Structure actionariale du groupe économique ORES	p.8
Nos valeurs	p.9

II. Notre vision

Faciliter l'énergie, faciliter la vie	p.12
Nos défis	p.14

III. Nos activités en 2015

Gestionnaire de réseaux	p.18
Facilitateur de marchés	p.24
Partenaires des autorités	p.28
Entreprise responsable & durable	p.30



2015 en quelques chiffres

1.087 millions € chiffre d'affaires consolidé

4.005 millions € total du bilan

1^{er} opérateur de réseaux de distribution
d'électricité et de gaz naturel en Wallonie

197 communes desservies

2.281 collaborateurs (ETP actifs)

Cette brochure est une synthèse de notre rapport d'activités 2015. Pour découvrir sa version complète, ainsi que les rapports financiers d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl, veuillez consulter



www.ores-rapport-2015.be
www.ores.be

Message de l'Administrateur délégué et des Présidents des Conseils d'administration

Pour ORES, 2015 aura été une année marquée à la fois par des transitions et plusieurs avancées majeures.

Tout d'abord, à travers la mise en œuvre de notre **plan stratégique 2015-2020**: notre vision et nos ambitions pour les cinq prochaines années ont été synthétisées dans ce plan diffusé au tout début de l'exercice. Pour faire face aux trois défis qu'elle doit relever – évolution de sa culture d'entreprise, amélioration de son orientation client et accompagnement de la transition énergétique dans tous ses métiers – ORES a engagé de grands projets opérationnels qui vont véritablement façonner l'entreprise qu'elle sera demain.

Afin de coordonner ce travail de longue haleine, nous avons constitué un département de **stratégie opérationnelle** chargé de piloter nos principales initiatives stratégiques jusqu'à l'horizon 2020, et au-delà. Ces projets, qui ont pour nom « **Smart Metering & Smart Users** », « **Smart Grid** » et « **Atrias** », sont essentiels pour accompagner le changement que traverse aujourd'hui la distribution de l'électricité et du gaz naturel dans le contexte de la transition énergétique et de l'évolution rapide du marché. Durant l'année 2015, toute une série de choix fondamentaux ont été validés, notamment celui de la technologie de télécommunication qui soutiendra la mise en œuvre du

comptage intelligent à compter de 2019, ainsi que le type de fonctionnalités auquel devront répondre les compteurs communicants qui seront installés sur notre territoire.

Une autre étape cruciale a été franchie durant cet exercice avec l'approbation, par la CWaPE, de nos nouveaux **tarifs de distribution** pour 2015 et 2016. Après la prolongation des anciens tarifs, au cours des années 2013 et 2014, il s'agissait donc de la première approbation depuis 2009 et d'un retour à une situation plus conforme à la réalité en matière de couverture de coûts. Cette adaptation était importante pour ORES dans la mesure où, en six ans, son périmètre d'activité a intégré de nouvelles dimensions liées notamment à la « smartisation » des réseaux et où les dépenses relatives aux obligations de service public ont connu une augmentation notable.

Nous avons aussi entamé la préparation de nos propositions tarifaires pour la prochaine période, à savoir 2018-2022. La **nouvelle méthodologie** présentée par le régulateur tranche par rapport au passé, en ce sens qu'elle prévoit un mécanisme de plafonnement des coûts et d'incitation à la performance. Dans ce contexte, nous avons lancé à la fin de l'année un plan de performance et de maîtrise des coûts baptisé « **Optimum** ». Objectif

pour ORES: se renforcer dans ses modes de gestion et de contrôle, afin in fine de créer de la valeur à partager entre ses clients, son personnel et ses actionnaires.

En 2015, nous avons par ailleurs engagé une réflexion sur le soutien et le **service** apportés à nos **partenaires et actionnaires communaux**. Les administrations ont été rencontrées afin de dégager les pistes d'amélioration possibles dans différents domaines comme l'organisation des travaux en voirie, la gestion de l'éclairage public communal ou encore la communication. Des actions concrètes sont préparées et mises en œuvre à travers des projets-pilotes, notamment à titre d'exemple dans l'aide à la gestion énergétique des bâtiments communaux via l'installation de compteurs communicants.

Dans sa position de premier distributeur d'électricité et de gaz naturel de Wallonie, ORES se doit de fournir un service performant et de qualité. À cet égard, l'année 2015 aura été marquée par les problèmes rencontrés avec le nouveau système informatique de traitement et de communication des **index de consommation**. Ces difficultés ont conduit à des retards de transmission ou à des imprécisions dans les informations communiquées, avec un impact sur la facturation des clients par leurs fournisseurs. Une équipe de plus

de 70 personnes a été dédiée à l'amélioration du système. Son travail porte ses fruits et la situation est en voie de rétablissement en ce printemps 2016.

Dans tous ces développements s'exprime notre volonté permanente de progresser pour répondre encore mieux aux attentes du marché, des clients et de nos partenaires. C'est l'avenir du secteur qui se prépare aujourd'hui et la dynamique engagée exige des efforts constants. À l'interne comme à l'externe, le parcours de développement d'ORES s'appuie sur l'engagement au quotidien et le sens des responsabilités de nos 2.300 collaborateurs. Ce rapport annuel en est le témoignage. Dans un monde qui change de plus en plus vite, ORES doit et va s'adapter pour assurer sa légitimité et assumer toutes ses responsabilités. Avec un leitmotiv: **faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes ses parties prenantes**.

Fernand Grifnée,
Administrateur délégué d'ORES scrl
Cyprien Devillers,
Président du Conseil d'administration d'ORES Assets scrl
Didier Donfut,
Président du Conseil d'administration d'ORES scrl



De gauche à droite:
Cyprien Devillers (Président du Conseil d'administration d'ORES Assets),
Pierre Dumont (Agent de contact), Fernand Grifnée (Administrateur délégué),
Didier Donfut (Président d'ORES scrl), Cécile Rieser (Conseillère clientèle),
et Yann Stumpf (Électrologicien)

2015 en un coup d'œil...



Février

- 6 février: Approbation par la CWaPE des propositions soumises par ORES pour les tarifs de distribution de la période 2015 – 2016.
- 12 février: Présentation de la brochure «**Créateurs de lumière**» à l'occasion du Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne.

Mai

- 1^{er} mai: Création au sein d'ORES d'un nouveau département «**Stratégie opérationnelle**». Sa mission est double: mener à bien les grands projets stratégiques pour l'entreprise et offrir à tous les autres projets menés en interne un cadre et un accompagnement efficaces.
- 29 mai: Signature d'une convention entre les communes wallonnes et Electrabel concernant leurs sorties respectives d'ECS (Electrabel Customer Solutions) et d'ORES Assets. Cet accord, annoncé un an plus tôt, prévoit la possibilité pour Electrabel d'anticiper au 31 décembre 2016 son retrait du capital d'ORES Assets, prévu initialement fin 2019.
- 29 mai: Mise en service à Verviers de la première borne extérieure de rechargement de cartes de compteur à budget en libre service, accessible 24h/24. Ath et Tournai suivent dans le courant de l'année.



Août

- 13 & 14 août: Interventions de techniciens ORES dans de nombreuses villes et communes du Hainaut, suite à une vague d'intempéries orageuses de grande ampleur.



Octobre

- 1^{er} octobre: Lancement de la campagne «**Vigilance partagée**» par le service interne de prévention et de protection au travail (SIPP). Objectif: développer une culture de prévention intégrée et partagée par l'ensemble du personnel de l'entreprise.
- 27 octobre: Confirmation de la décision ministérielle accordant à ORES le permis unique (combinaison du permis d'environnement et du permis d'urbanisme) pour la construction de son futur **siège social** à Gosselies. La demande avait été déposée en octobre 2014.
- 29 octobre: Création de l'ASBL PoWalCo par six membres fondateurs: Aquawal, Elia, Nethys, Proximus, la Région wallonne et ORES. L'association mettra en place et gèrera la plateforme d'échange d'informations destinée à l'ensemble des organismes impétrants dans le cadre de la coordination des chantiers en domaine public.

Décembre

- 18 décembre: Présentation par le bourgmestre Paul Furlan du nouvel habit de lumière du beffroi de Thuin, à l'occasion du dixième anniversaire de sa rénovation. Cette réalisation s'inscrit dans la seconde phase de modernisation du parc d'éclairage public de la Ville, débutée plus tôt dans l'année avec le concours des services d'ORES.
- 19 décembre: Participation d'ORES à l'opération «**Viva for Life**», organisée pour la première fois à Charleroi.



Janvier

- 1^{er} janvier: Diffusion du **plan stratégique ORES 2015-2020**, qui fixe la vision de l'entreprise et ses objectifs stratégiques pour les cinq années à venir.
- 16 janvier: Participation au Salon de l'Auto et conférence de presse afin de promouvoir la **mobilité CNG** (véhicules au gaz naturel comprimé) en collaboration avec www.ngva.be.
- 29 janvier: Interventions des techniciens d'ORES pour de nombreux dépannages en Province du Luxembourg, suite à de fortes intempéries hivernales.



Avril

- 1^{er} avril: Reprise par ORES de la gestion des **obligations de service public (OSP)** des clients wallons du gestionnaire de réseau Infrax sur les communes de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville en Brabant wallon.
- 23 avril: Inauguration avec la société Enora de la première station-service publique CNG de Wallonie à Tournai.

Juin

- 1^{er} juin: Lancement de la nouvelle application d'enregistrement et de communication des index, appelée «**Mercure**». Celle-ci doit permettre à ORES de continuer à exécuter sa mission de relève et de validation des **comptages** dans le contexte d'un marché de l'énergie en constante évolution.
- 19 juin: ORES est au cœur des festivités de «**Waterloo 2015**» et installe la cabine provisoire desservant le site de célébration du bicentenaire de la Bataille.
- 24 juin: Signature de la convention **WALTOPO** entre les différents responsables de Elia, CILE, Fluxys, Proximus, SPGE, Nethys, ORES et la Direction de la Géométrie du Service public de Wallonie. WALTOPO va permettre d'enrichir et de maintenir une actualisation permanente de la cartographie numérique wallonne, aussi appelée PICC (Projet informatique de cartographie continue).
- 25 juin: **Assemblées générales** du groupe ORES à Mons, avec présentation des résultats de 2014. Le groupe a réalisé un chiffre d'affaires dépassant 1 milliard € et investi au total quelque 275 millions €. Les dividendes versés aux actionnaires publics et privé pour l'exercice écoulé s'élèvent à 60 millions €.

Septembre

- 14 septembre: Lancement d'une campagne de **promotion du gaz naturel**, qui s'étalera sur dix ans. Soutenue par un marketing fort, l'action menée par ORES propose aux clients situés le long du réseau de distribution une offre attrayante, avec raccordement gratuit et primes diverses. L'objectif est ambitieux: convaincre 50.000 nouveaux clients d'ici à 2025.
- 16 septembre: Modification par la Ministre de l'Énergie Marie-Christine Marghem du plan qui définit les zones concernées par des coupures d'électricité en cas de **pénurie**. Comme l'année précédente, ORES met un système d'alerte par SMS à disposition de ses clients.
- 18 septembre: Inauguration à **Waterloo** de la première borne de rechargement publique pour véhicules électriques mise en service par ORES en Wallonie.



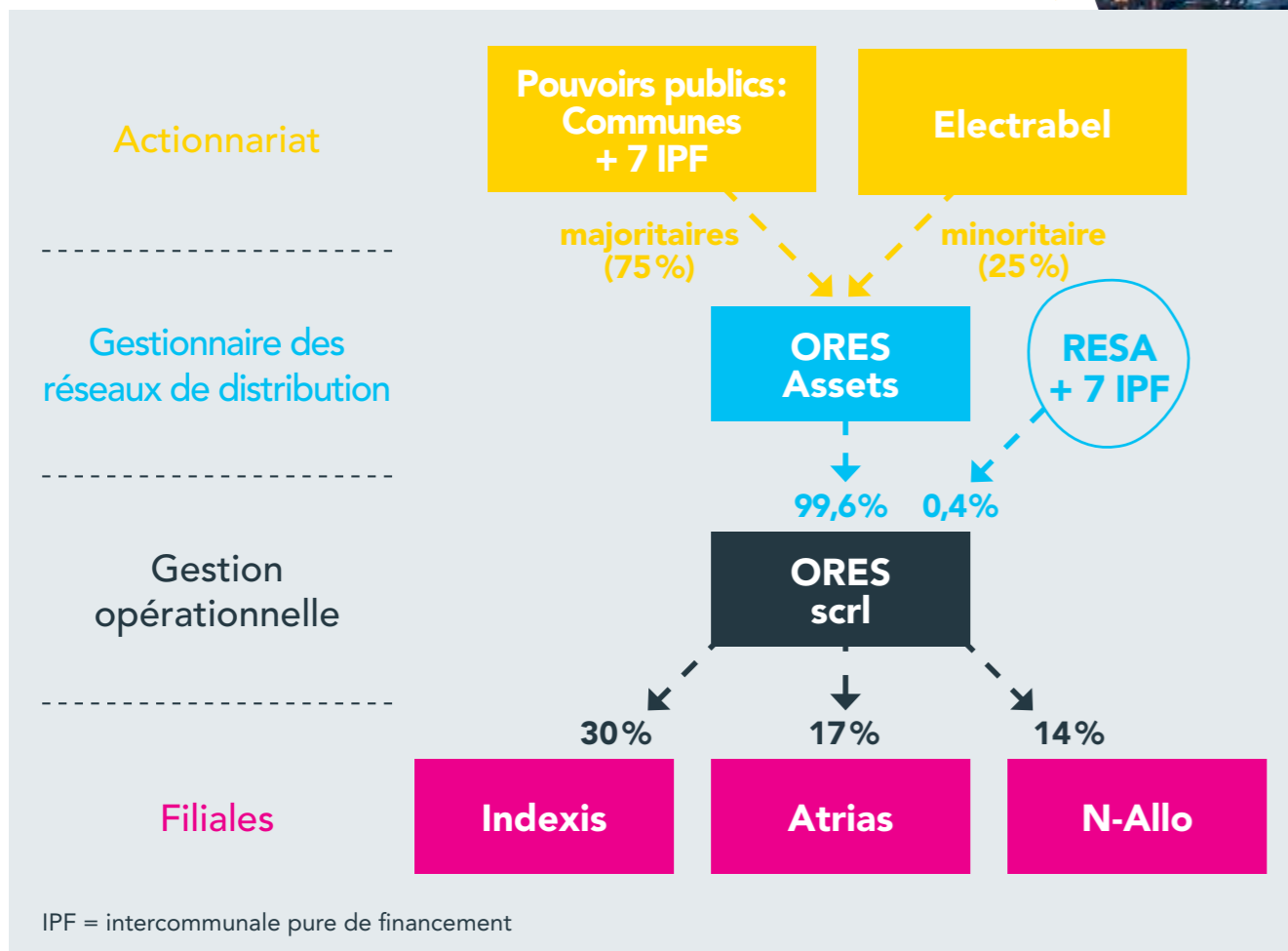
Novembre

- 12 novembre: Inauguration du nouveau **siège ORES** pour la Wallonie picarde à **Leuze-en-Hainaut**.
- 19 novembre: Officialisation d'une importante collaboration entre ORES et ERDF dans le domaine du comptage intelligent, à l'occasion de la 3^e journée annuelle de rencontres de la **Chaire académique ORES «Smart Grids – Smart Metering»** à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons.
- 24 novembre: Approbation par le Conseil communal de la **Ville de Charleroi** d'une convention de collaboration entre la Ville et ORES, pour le placement de compteurs intelligents dans les bâtiments communaux. Il s'agit d'un projet pilote de comptage «**multifluides**» pour l'électricité, le gaz naturel, mais aussi l'eau dans le cadre d'une synergie avec la Société wallonne des Eaux (SWDE).



Structure actionnariale du groupe économique ORES

Situation au 31 décembre 2015



Nos valeurs

Pour mener à bien ses missions de services d'utilité publique et préparer l'avenir de la distribution, notre entreprise a décidé de s'appuyer sur cinq valeurs qui, tous les jours, guident chaque activité en interne comme en externe auprès de nos clients, de nos interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.



SENS DU SERVICE

En tant que prestataire de services de proximité fondamentaux pour la vie économique wallonne, ORES est au service de la collectivité et à l'écoute des clients dont nous voulons faciliter la vie. Nous voulons fournir un **service de qualité** à la mesure des attentes placées en nous par nos parties prenantes, dans le respect des moyens financiers, humains et techniques disponibles. En interne, ce sens du service se traduit concrètement par la **collaboration** et la **transversalité** entre départements et entre collègues.



AUDACE

Chaque collaborateur est appelé à faire preuve d'audace et à participer activement à la construction de l'avenir d'ORES, dans un marché de l'énergie en pleine mutation. Chacun peut, par ses idées et ses propositions, contribuer à l'évolution de l'entreprise pour la préparer aux défis de demain. **Oser des solutions nouvelles**, la démarche est capitale pour l'avenir.



PROFESSIONNALISME

Notre priorité est de gérer les réseaux de manière professionnelle et efficace, en toute sécurité. L'**expertise** d'ORES et de ses collaborateurs est reconnue à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. Être et rester la **référence** dans notre domaine d'activités nous impose des objectifs exigeants, dans un souci d'amélioration continue conduisant à l'excellence. Confiants dans nos **compétences** et notre **capacité à relever les défis**, nous savons que le professionnalisme et l'implication sont la garantie de notre légitimité actuelle et future.



RESPECT

Respect des personnes – collaborateurs, clients, citoyens –, respect des idées, respect des règles, respect des ressources environnementales aussi, constituent l'une des bases du développement de l'entreprise et de tout un chacun dans l'entreprise. Concrètement, cela passe par l'**éthique**, la **reconnaissance**, le **dialogue**, la **solidarité** et un comportement **intègre** en tous points.



CONVIVALITÉ

ORES accorde une importance primordiale au «**vivre ensemble**», tant en externe qu'en interne. L'entreprise est consciente de l'importance de la **proximité** et du **contact** avec les consommateurs au quotidien. En interne, elle offre à ses collaborateurs des conditions de travail de qualité, avec un accent particulier sur la **prévention** et la **sécurité**. Chacun des membres du personnel participe à faire d'ORES ce qu'elle est. Le fait de travailler ensemble, en toute collégialité et avec plaisir, est essentiel à la bonne marche de l'entreprise.



Notre vision

Face à un monde qui change de plus en plus rapidement, ORES a la volonté de s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et sa responsabilité en tant que gestionnaire de réseaux de distribution et entreprise de services d'utilité publique, mais aussi pour répondre aux attentes légitimement placées en elle par toutes ses parties prenantes. Notre vision est claire : nous voulons faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes nos parties prenantes.

*« Audace et agilité
pour relever les défis
de demain ! »*

Faciliter l'énergie, faciliter la vie

À l'aube de 2015, ORES avait défini sa stratégie d'entreprise pour les cinq années à venir après avoir consulté ses différentes parties prenantes durant l'année 2014. Cette stratégie a été exposée dans son **Plan stratégique 2015-2020** – présenté et distribué au début 2015 – dont le titre résume à lui seul la vision de l'entreprise : « **faciliter l'énergie, faciliter la vie** ».

L'année 2015 a été marquée par la volonté de concrétiser les engagements et objectifs détaillés dans ce plan stratégique. Le travail s'inscrit sur le long terme et s'apparente bien davantage à un marathon qu'à un sprint. Toutefois, le trajet parcouru l'année passée montre qu'ORES est sur la bonne voie et doit poursuivre ce cheminement avec détermination, confiance et sérénité.

ORES veut donc **faciliter la vie de ses clients**. Par clients, nous entendons les citoyens, les professionnels et les entreprises, et bien sûr, nos partenaires communaux. Face à un monde chaque jour davantage numérisé, connecté, voire « uberisé », ORES est exposée à des défis aussi bien technologiques, économiques que culturels. L'**informatique** et la **numérisation** prennent chaque jour une place plus importante dans notre métier de gestionnaire de réseau, alors que dans le même temps, la **communication** « en direct » avec le client s'intensifie, par exemple via les réseaux sociaux.

Tout au long de l'exercice 2015, les différents services de notre entreprise ont multiplié les initiatives afin de relever ces nouveaux défis. La mise en place du métier de « **conseiller clientèle** » (évoqué à la page suivante) et les nouvelles **synergies** avec d'autres opérateurs gestionnaires de câbles et conduites en sont deux exemples révélateurs. Pour « faciliter la vie », il a aussi fallu se rendre plus accessible et entretenir un **dialogue spontané** avec nos partenaires du quotidien. C'est ainsi que, durant le dernier quadrimestre 2015, ORES est partie à la rencontre des mandataires des 197 communes qu'elle dessert, dans le but de définir des pistes d'amélioration de nos partenariats de manière positive et constructive.

Si le chemin à parcourir est encore long, des résultats concrets sont donc d'ores et déjà engrangés. Reste à maintenir le cap, celui qui permettra à ORES d'inventer son avenir, de le questionner et de l'adapter à des évolutions toujours plus fondamentales, rapides, voire inattendues.



UN NOUVEAU MÉTIER: LE « CONSEILLER CLIENTÈLE »

Au printemps 2015, les employés administratifs des « Travaux planifiés » d'ORES ont adopté une **nouvelle approche** pour gérer les demandes de travaux. Par le passé, chacun effectuait une tâche bien définie au cours des différentes étapes de la procédure. Désormais, chaque collaborateur suit de A à Z les dossiers dont il a la charge et est le **point de contact unique** de l'entreprise **pour le client**. Résolument orienté service, ce changement engendre plus de responsabilités, mais aussi plus de satisfaction pour ceux que l'on nomme désormais au sein d'ORES les « conseillers clientèle ». Aujourd'hui, le client sait exactement qui gère son dossier et possède le numéro d'appel direct de son référent chez ORES.



UNE SEULE OUVERTURE, PLUSIEURS RACCORDEMENTS

Dans le cadre d'un projet pilote organisé dans la région de **Mons - La Louvière**, ORES a entamé un partenariat inédit avec l'opérateur de télécommunications **Proximus**. Chaque client faisant appel à nos services pour la réalisation des raccordements électricité et/ou gaz d'une nouvelle habitation, a depuis lors l'opportunité – via un simple clic sur notre site web – de demander le raccordement concomitant au réseau Proximus. La Société wallonne des Eaux (**SWDE**) a depuis également rejoint le projet pilote, offrant ainsi au client la possibilité d'obtenir quatre raccordements (électricité, gaz, télécoms et eau) en une seule journée.

L'initiative a vocation à faciliter la vie des **clients**, qui ne doivent plus convenir d'un rendez-vous différent avec chaque opérateur, mais aussi des **communes** qui ne doivent accorder qu'une seule demande d'autorisation et désigner un seul responsable pour la réfection de la voirie.



FACILITER LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS ALTERNATIVES

Alors que le trafic routier s'intensifie, avec ses effets négatifs sur l'environnement, la Wallonie a fait le choix de s'orienter vers une mobilité plus verte et de promouvoir le recours aux carburants alternatifs. En tant que **partenaire privilégié des autorités publiques** en matière de politique énergétique, ORES a fait le choix de faciliter le développement de la mobilité durable, appuyée sur des énergies qu'elle connaît bien : l'électricité et le gaz naturel.

Après avoir mis en place le service « **ORES Mobilité** » en 2014, nous avons accompagné en 2015 nos partenaires communaux dans leurs projets de développement de solutions de mobilité alternative. D'une part, un service clé en main a été proposé à quelque 25 communes à travers la Wallonie pour installer des bornes de rechargement pour **véhicules électriques**; d'autre part, nous avons facilité la mise en place des premières **stations-service publiques de gaz naturel** comprimé pour véhicules (CNG).

Avec ces initiatives et les « road-shows » qui les accompagnent, nous donnons un coup de pouce aux autorités publiques et positionnons ORES dans un contexte économique, technologique et sociétal en pleine mutation.

Nos défis

Évolutions sociétales, évolutions économiques, évolutions technologiques, évolutions climatiques... L'énergie et sa distribution sont aujourd'hui confrontées à des changements majeurs. Dans ce contexte, l'entreprise doit relever trois défis spécifiques.

- **Le premier défi est d'ordre culturel.**

Il vise à transformer ORES et son organisation pour l'adapter aux nouvelles réalités et préparer l'avenir.

- **Il y a ensuite le défi du client.**

Le niveau d'exigence du client a considérablement augmenté ces dernières années. L'ensemble des opérateurs – que ce soit dans les domaines des utilities, mais également les services publics « traditionnels » ou le secteur hospitalier – s'adapte à cette nouvelle donne. Notre entreprise se dote en la matière d'une véritable ambition de référence.

- **Le troisième défi concerne la transition énergétique.**

ORES doit prendre en compte le développement d'une production électrique toujours plus décentralisée, intermittente et désormais directement raccordée au réseau. Elle doit aussi intégrer l'émergence de nouveaux marchés et de nouvelles réalités en distribution, liées notamment à la notion de flexibilité, ou encore la contribution de la distribution au maintien de la tension du réseau.



AU SEIN D'ORES, LA RÉVOLUTION CULTURELLE PORTE UN NOM : « DOMO »

Ce projet d'envergure, dont la mise en place a été lancée dès 2013, a saisi l'opportunité créée par la perspective de l'implantation d'un nouveau siège social à Gosselies à l'horizon 2019 pour intégrer le « **nouveau monde du travail** » à notre mode de fonctionnement.

Depuis la mise en place de DOMO, l'entreprise veut instaurer un nouvel environnement de travail, propice à plus de **créativité**, d'**échanges** et de **convivialité**. Inauguré en novembre 2015, le nouveau siège d'exploitation de **Leuze-en-Hainaut** a été aménagé dans cette optique, avec une combinaison riche d'espaces ouverts conviviaux, de salles de réunion, de postes de travail divers et de locaux techniques.

ORES revoit également ses **modèles de collaboration**. L'entreprise s'attèle à mettre en place un mode de management basé sur la confiance et l'audace. En 2015, près de 180 collègues ont volontairement donné de leur temps – en plus de leurs tâches courantes – pour dessiner notre nouveau monde du travail à l'occasion de groupes de travail baptisés « **Tables rondes** ». Ils ont mis en place de nouvelles solutions pour faire vivre les valeurs de l'entreprise, mettre en place de nouveaux outils de collaboration, accompagner la mise en place du télétravail, etc.

Cette nouvelle philosophie va aider les collaborateurs de l'entreprise à travailler plus efficacement et plus agréablement, tout en favorisant la **maîtrise des coûts**.

NOS CLIENTS AVERTIS PAR SMS OU E-MAIL POUR TOUT TRAVAIL DE RACCORDEMENT

Depuis octobre 2015, nos clients reçoivent un **SMS** (ou à défaut, un **e-mail**) de confirmation avant chaque rendez-vous planifié pour le passage d'un agent de contact ou pour une visite d'exécution d'un travail par un technicien. Ce message est envoyé automatiquement deux jours ouvrables avant la date de visite prévue.



2015, UNE ANNÉE « SMART »

En novembre 2015, ORES a entamé un **projet « multi-fluides »** avec la **Ville de Charleroi** et la Société wallonne des Eaux (**SWDE**). L'objectif est d'arriver à une gestion énergétique plus performante via le placement de compteurs intelligents à la fois pour l'électricité, le gaz et l'eau, avec à la clé des relevés de consommation plus fréquents et plus accessibles. Ce service doit aider nos partenaires de la Ville à mieux **contrôler les consommations** de leurs nombreux bâtiments. C'est aussi l'occasion d'une mise en **synergie de compétences** entre gestionnaires de réseaux.

En novembre toujours, à l'occasion de la troisième journée annuelle de rencontres de la **Chaire académique ORES** « Smart Grids – Smart metering » à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons, un important accord de collaboration* a été officialisé dans le domaine du comptage intelligent. Cet accord organise l'adoption par ORES des fonctionnalités du système de comptage communicant « **Linky** », dans la perspective d'un déploiement progressif et ciblé à partir de 2019.

*Cette collaboration est formalisée au travers d'un contrat signé entre ORES et EDF International networks, filiale du groupe EDF, agissant pour ERDF (aujourd'hui ENEDIS).



Nos activités en 2015

Cette synthèse présente succinctement le bilan des activités d'ORES en 2015.

Pour découvrir la version complète de notre rapport d'activités, ainsi que les rapports financiers d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl, nous vous invitons à consulter la plateforme www.ores-rapport-2015.be ainsi que notre site web www.ores.be.

*« Accompagner
la transition énergétique »*

Gestionnaire de réseaux

ÉLECTRICITÉ

En 2015, près de **188 millions d'euros** ont été investis dans les réseaux électriques gérés par ORES. Dans le contexte d'enveloppes budgétaires fermées et du nécessaire équilibre à assurer entre l'évolution des coûts et le maintien de la qualité de nos réseaux, ce budget est d'abord consacré aux investissements de type « fatal », c'est-à-dire inévitables. C'est notamment le cas pour les obligations de service public, par exemple les dépenses relatives à l'installation des compteurs à budget chez les clients en défaut de paiement.

Outre ce type d'investissements, ORES procède chaque année à des **extensions** du réseau électrique. En 2015, elles ont représenté plus de **40%** de l'enveloppe, avec **414 kilomètres de nouveaux réseaux** et l'installation de **206 nouvelles cabines**. Elles permettent de répondre aux nouveaux besoins locaux en termes d'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou d'entreprises, entre autres dans le cadre de zones d'activité commerciale ou industrielle. Les raccordements et l'installation de nouvelles cabines garantissent un service de qualité à l'ensemble des utilisateurs et accompagnent le développement économique de la Wallonie.

Par ailleurs, près de **60% des investissements** ont été consacrés à l'assainissement, c'est-à-dire à la **rénovation** et au **remplacement** d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements, compteurs, etc.), en vue de maintenir, voire de renforcer, le niveau de performance des infrastructures de distribution. Ainsi, plus de **600 kilomètres de câbles et lignes aériennes**, et près de **20.000 compteurs** ont été remplacés en 2015. 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 et par le respect des réglementations environnementales.

Dans le prolongement des exercices précédents, l'enfouissement de certaines sections des réseaux moyenne tension s'est poursuivi et près de 120 kilomètres de lignes aériennes ont été démontés en 2015. Enfin, en basse tension, 72 kilomètres de lignes en cuivre nu ont été désaffectés.

Le détail des investissements réalisés par secteur est disponible sur notre site web.

188 millions € investis dans le réseau électrique

49.793 km de réseau de distribution

1.484.035 points de fourniture

1.381.517 clients desservis

192 communes desservies

11.124.947 MWh distribués sur les réseaux

INTERVENTIONS LORS DES INTEMPÉRIES HIVERNALES

Particulièrement doux, l'hiver 2014-2015 a tout de même produit ses effets et sollicité nos équipes à la fin janvier et au début février. C'est la **Province de Luxembourg** qui a alors vécu au ralenti suite à d'importantes chutes de neige. Les conditions météorologiques ont provoqué de gros problèmes de circulation et de très nombreuses perturbations sur nos réseaux électriques. Des centaines de clients ont été privés d'électricité – et donc souvent de chauffage – parfois pendant plusieurs heures. De nombreuses interventions des techniciens ORES ont été nécessaires pour rétablir l'alimentation électrique: ils se sont mobilisés **nuit et jour** pour réparer les multiples dégâts causés aux conducteurs électriques par le vent, le gel, les accumulations de neige et de glace, ou encore les branches et arbres tombés sur les lignes. Les distances à parcourir et les conditions de circulation difficiles ont souvent compliqué l'accès aux infrastructures et parfois nécessité l'aide de responsables de voiries ou d'élagueurs. Mais une nouvelle fois, le sens des responsabilités et l'abnégation des équipes techniques luxembourgeoises aura permis de **limiter au minimum les désagréments** subis par la clientèle.

TRANSFERT DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE DE LA VILLE DE LIÈGE VERS RESA

En date du 1^{er} janvier 2013, conformément au protocole d'accord conclu le 5 octobre 2011 entre la **Ville de Liège**, les deux sociétés **Electrabel sa** et **ORES scrl** et les deux intercommunales **Intermosane** et **Tecteo**, le réseau de distribution électrique de la Ville de Liège est sorti de l'intercommunale Intermosane pour être intégré dans Tecteo, celle-ci devenant le gestionnaire de réseau compétent sur son territoire.

Toutefois, ainsi que l'ont prévu les accords de 2011, ORES scrl reste opérateur sur le territoire de Liège-Ville, agissant au nom et pour compte de Tecteo – aujourd'hui devenue la société RESA – jusqu'au **31 décembre 2016**. En d'autres termes, ORES et RESA doivent organiser ensemble et réaliser d'ici fin 2016 la reprise par RESA de l'**exploitation des réseaux de distribution d'électricité et d'éclairage public** sur le territoire de la Ville de Liège.

Dans ce contexte, durant toute l'année 2015, plusieurs groupes de travail composés des spécialistes désignés par les deux sociétés et constitués par sujet en fonction de la structure fonctionnelle de RESA, ont été chargés de préparer cette reprise. Concrètement, il s'agit d'analyser le contenu et la forme des informations à transmettre à RESA en ce qui concerne, entre autres, la gestion des dossiers clients et des travaux, la gestion de la clientèle sociale et sous fournisseur X, la gestion du registre d'accès, des données de comptage et du gridfee, etc. De ces travaux ont découlé les opérations à mettre en place en 2016 pour assurer un **transfert harmonieux**.

Gestionnaire de réseaux

GAZ NATUREL

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel dépassent **85 millions d'euros**, dont plus de **40%** ont été investis pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Les extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres sont approuvés par le régulateur.

Durant l'exercice écoulé, des travaux d'extension d'ampleurs diverses, en basse comme en moyenne pression, ont été réalisés sur le territoire couvert par ORES. Il faut noter également que durant l'année, plus de **5.300 nouveaux branchements** ont été réalisés en moyenne et basse pressions.

Par ailleurs, plus de **50 millions d'euros** ont été consacrés à des travaux d'assainissement de conduites, de branchements ou de compteurs. Le remplacement des réseaux basse pression en fonte, PVC ou fibrociment se poursuit et plus de 23 kilomètres ont été retirés en 2015 au profit de conduites en polyéthylène, mieux adaptées aux conditions actuelles d'utilisation et d'exploitation. Elles présentent aussi de meilleures caractéristiques d'étanchéité et de résistance, notamment aux mouvements de sol.

Le détail des investissements réalisés par secteur est disponible sur notre site web.

85 millions € investis dans le réseau de gaz naturel

9.312 km de réseau de distribution

543.108 points de fourniture

467.136 clients desservis

109 communes desservies

12.394.851 MWh distribués sur les réseaux



LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE DE PROMOTION DU GAZ NATUREL

C'est l'un des défis majeurs de notre entreprise pour les dix prochaines années : convertir **50.000 nouveaux clients** résidentiels raccordables et encore non raccordés au réseau de distribution du gaz naturel. L'objectif est ambitieux mais pas irréaliste. Tout au long des 9.312 km de notre réseau, ils sont à ce jour 250.000 à être potentiellement raccordables et à privilégier une autre source d'énergie pour se chauffer et cuisiner.

Avec cette campagne lancée en 2015, ORES offre à ces clients l'opportunité de profiter d'une source d'énergie aux **multiples avantages**. Les clients, situés sur le réseau existant, peuvent en effet bénéficier d'une **offre financière attrayante** avec raccordement gratuit et primes : une occasion unique d'abandonner leur vieille chaudière à mazout au profit d'une énergie multi-usages, économique et plus respectueuse de l'environnement à la combustion.

Bien plus qu'une opération commerciale, l'initiative doit bénéficier à **l'ensemble des consommateurs wallons** de gaz : en optimisant le taux de raccordement au réseau existant, nous visons à augmenter les volumes de consommation et, in fine, à faire baisser les tarifs de distribution. Le gaz naturel deviendra une source d'énergie encore plus compétitive et c'est l'ensemble des ménages wallons raccordés au réseau qui seront gagnants.



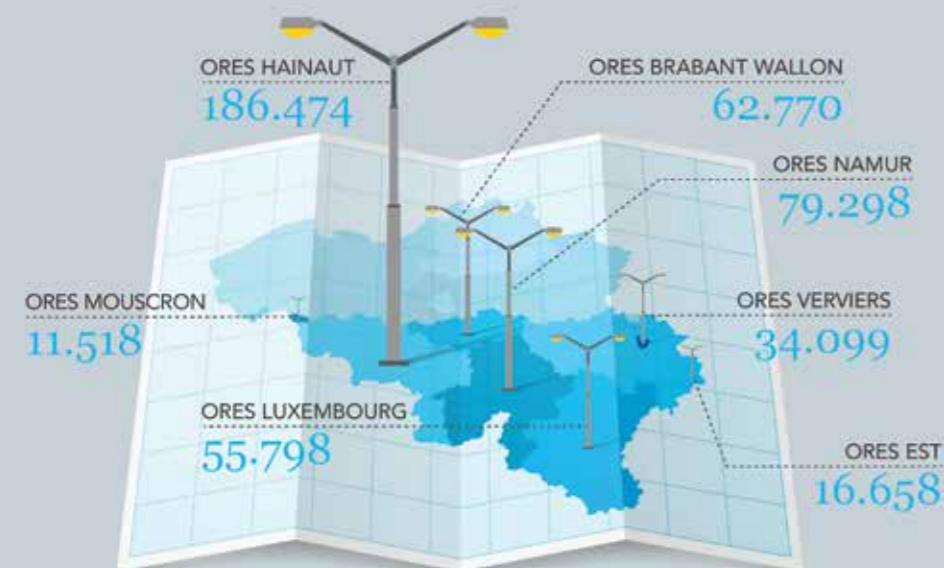
DU GAZ NATUREL « BIO » SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ?

Pour la première fois, ORES a organisé en 2015 la simulation d'une injection de **biométhane** sur le réseau de distribution du gaz naturel, dans la commune de **Les Bons Villers**. Produit à partir de déchets issus de l'industrie agro-alimentaire, de la restauration collective, de l'agriculture ou même des ménages, le biométhane est un biogaz épuré présentant les mêmes caractéristiques que le gaz naturel. Agriculteurs et autres porteurs de projet comptent sur ORES pour les aider à valoriser cette source d'**énergie 100% renouvelable** via le réseau de distribution.

L'enjeu est de donner la priorité à l'injecteur de biométhane sans pour autant mettre le fonctionnement du réseau en péril. Les indications sur le volume d'injection que le réseau peut accueillir doivent donc être définies avec précision.

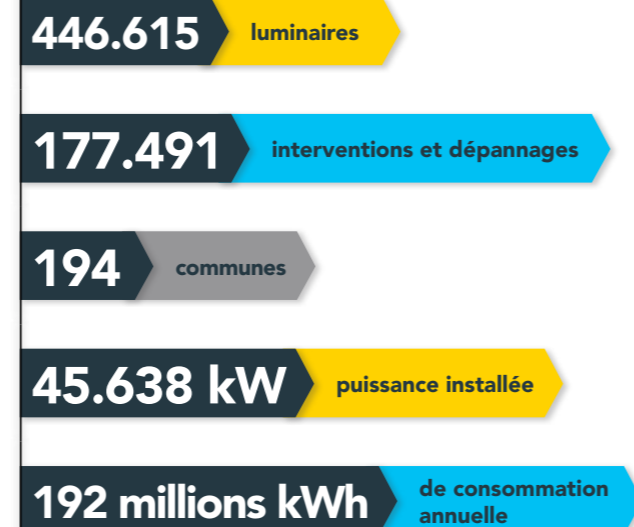
Cette étape-clé peut ouvrir de **nouvelles perspectives** à l'approvisionnement en énergie renouvelable et à la transition énergétique en Wallonie – qui a avancé des objectifs ambitieux dans le cadre de sa **Stratégie Europe 2020**.

RÉPARTITION DES LUMINAIRES SUR LES RÉSEAUX D'ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL



Total : 446.615 points lumineux

ÉCLAIRAGE PUBLIC



L'entretien de l'éclairage public communal est une obligation de service public (OSP) dévolue aux gestionnaires de réseau de distribution. Les dispositions relatives à cette OSP visent non seulement l'entretien, l'exploitation, le dépannage, mais aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements.

L'entretien des luminaires communaux qui éclairent les voiries, bâtiments, parcs ou tunnels, est réalisé par nos équipes et ORES en supporte le coût, pour la partie soumise à l'OSP, conformément aux dispositions légales de 2008.

Embellir le cadre de vie des villes et communes

Lors du **Salon des Mandataires** organisé en février 2015 à Marche-en-Famenne, notre entreprise a présenté son approche aux communes et diffusé une nouvelle brochure intitulée «**Créateurs de lumière**». À travers des exemples concrets, elle souligne nos réalisations dans ce domaine ainsi que les avantages liés à la mise en valeur du patrimoine architectural local par l'éclairage public. L'enjeu est de taille : en aidant les villes

et communes dans l'aménagement et la dynamisation de leur espace public, ORES participe à la promotion de leur **développement socio-économique, commercial et/ou touristique**.

«Vision stratégique Éclairage public»

En 2015, ORES a réuni une dizaine d'**experts** internes à l'entreprise pour former un groupe de travail «**Vision stratégique Éclairage public**». La réflexion menée par ces spécialistes s'articule autour de plusieurs grands thèmes : les **compteurs intelligents** au service de l'éclairage public, les **nouvelles technologies** – dont le LED, désormais privilégié par notre entreprise dans l'élaboration de solutions techniques – la politique technique en matière d'**investissements** et d'**entretien**, les **éclairages publics 'intelligents'** (dimming, allumage dynamique, etc.), l'**audit énergétique quinquennal** ou encore l'intégration de l'éclairage public dans le concept des «**smart cities**».

Éclairer «malin»

Suite à l'arrêt de la production des lampes à vapeur de mercure haute pression, ORES a entamé en 2014 un grand programme de remplacement des points d'éclairage public concernés. Environ 48.000 luminaires de ce type – sur un total de 55.000 en Wallonie – doivent être remplacés par nos équipes d'ici fin 2018 dans les communes associées au profit de technologies plus **respectueuses de l'environnement** et **moins coûteuses** pour les communes.

Afin de neutraliser au mieux l'impact budgétaire de cette campagne de grande ampleur, une formule de financement avantageuse est proposée aux communes ; elle trouve son origine, d'une part dans les économies d'entretien pour ORES et d'autre part, dans les économies d'énergie pour les communes.

Depuis le début de l'année 2015, les bureaux d'étude régionaux d'ORES vont à la rencontre de nos partenaires communaux pour leur présenter les dossiers et élaborer, avec eux, les solutions techniques les plus appropriées. L'élaboration de celles-ci s'appuie en fait sur différents paramètres : la recherche d'**économies d'énergie**, mais aussi l'**esthétique**, la **pérennité des équipements**, le **prix d'achat**, la **maîtrise des coûts d'entretien**, le **respect des normes environnementales** et bien-sûr la **sécurité des citoyens**, qu'ils soient usagers de la route ou piétons. Les choix proposés répondent à ce juste équilibre. Dans tous les dossiers, l'objectif premier est d'éclairer juste et d'éclairer «malin» dans l'intérêt de la commune.



Facilitateur de marchés

Chaque année, les collaborateurs d'ORES doivent gérer des centaines de milliers de **situations de la vie quotidienne**: un client qui déménage, un locataire qui change de fournisseur, un fournisseur qui adresse une facture à un client ou encore un producteur qui souhaite se raccorder à un réseau de distribution.

En tant que facilitateur de marchés, l'entreprise joue donc un rôle fondamental. Le réseau devient une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, au service de tous les **acteurs du marché**: producteurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de transport, gestionnaires de réseaux de distribution, régulateur, clients.

ORES est chargée de délivrer aux fournisseurs des données de comptage régulières et fiables quant à la consommation de leurs clients. Cela permet une facturation correcte, en évitant les situations de contestation.

1.634.000 compteurs relevés en 2015

4.900 points de raccordement relevés chaque mois pour la haute tension

3.300 points de raccordement télérelevés chaque mois pour la haute tension

7.300 compteurs «AMR» et «SLP» (relevé automatique quart-horaire)

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SYSTÈME D'ENREGISTREMENT DES INDEX

En juin 2015, ORES a renouvelé son système d'enregistrement des index avec la mise en place de la plateforme baptisée «**Mercur**». En dépit de travaux préparatoires importants et des nombreux tests préalables, l'application s'est révélée instable ce qui a entraîné, durant plusieurs mois, des difficultés majeures pour le bon fonctionnement du marché. La situation est aujourd'hui en voie de rétablissement.

La mise en place de cette nouvelle plateforme a pour objectif de **préparer l'avenir** et de répondre aux besoins futurs du marché, liés notamment au développement des énergies renouvelables et à la mise en place de la plateforme d'échanges de données fédérale Atrias, prévue pour 2018.

ATRIAS: GÉRER LE MARCHÉ DE DEMAIN

Notre système énergétique national s'articule autour des producteurs, des responsables d'équilibre, des gestionnaires de réseau de transport et gestionnaires de réseau de distribution, des fournisseurs, des clients, des régulateurs et des pouvoirs publics. Le marché de l'énergie est impacté par la percée de la **production électrique locale** (photovoltaïque et éolien notamment), par l'**avènement du comptage et des réseaux intelligents**, ainsi que par le **développement du numérique**. Ces changements impliquent une révision en profondeur des processus de gestion du fonctionnement du marché.

Pour organiser ces processus et les interactions à l'avenir, un programme a été mis en place sous l'égide de la société Atrias. Il s'agit d'une **filiale des opérateurs de réseau de**

distribution d'électricité et de gaz en Belgique; ORES en est actionnaire à hauteur de 17%. Nous participons activement à ce programme qui a un **objectif double**: d'une part, il a pour but de faire évoluer les processus dans ce nouveau contexte avec, notamment, l'arrivée du comptage intelligent; d'autre part, le programme permet d'harmoniser au niveau belge les applications informatiques permettant l'échange d'informations entre gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'énergie.

ORES AU SERVICE DE SES CLIENTS

ORES compte depuis quelques mois un nouveau service Marketing. Il vise à construire une **relation forte** avec le client, supportée par des services performants et confirmée au quotidien par l'expérience vécue.

En 2015, ORES a conçu son **nouveau site web**, désormais en ligne. Plus **ergonomique** et **intuitif**, il intègre les nouveaux services de l'entreprise et davantage de contenus, tout en proposant des cheminements simplifiés pour les clients souhaitant introduire des demandes «classiques». À l'horizon 2018, nos clients pourront même, grâce à un espace personnel en ligne, suivre en direct l'avancée de leur dossier.

Dans le même temps, nous assurons une présence continue – et ce depuis quatre ans – sur les **réseaux sociaux**. Nous répondons au quotidien aux questions des clients adressées via Facebook et Twitter avec deux maîtres mots: proximité et réactivité.

MISE EN ŒUVRE DE NOS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Les directives européennes et les législations belge et wallonne imposent à certains acteurs du marché de l'énergie,

comme ORES, de mettre en œuvre des obligations de service public (OSP). Ces dernières couvrent des domaines variés, dont la sécurité d'approvisionnement, la régularité et la qualité de la fourniture, la protection de l'environnement ou encore l'éclairage public communal. L'accès à l'électricité et au gaz est essentiel à la **qualité de vie** et des **OSP à caractère social** protègent les citoyens les plus vulnérables.

Depuis plusieurs années, ORES s'emploie à **simplifier les processus OSP**. Une adaptation de la procédure nommée «**MOZA**» (en cas de déménagement problématique) a été mise en place; elle cadre avec notre volonté d'optimisation des processus et de maîtrise des coûts. Avec ce processus, ORES offre aux clients la possibilité de régulariser plus rapidement leur situation, tout en réduisant le nombre d'interventions nécessaires sur le terrain pour procéder à des opérations administratives ou techniques, voire à des coupures. Dans ce cadre, près de **50.000 demandes** ont été adressées à nos services en 2015.

Près de **145.000 compteurs à budget** sont installés sur notre territoire d'activités dont 43% sont aujourd'hui actifs. **20.000 nouveaux** compteurs à budget ont été installés l'année passée (16% d'entre eux chez des clients protégés socialement). Près d'un **million de rechargements de carte** pour ces compteurs ont été effectués en 2015.

ORES est aussi fournisseur social et au total, ce sont près de **32.000 clients protégés** socialement qui ont été alimentés lors de l'année écoulée par notre entreprise. Dans ce contexte, nos équipes sont également parties prenantes dans les dossiers relatifs aux «**Commissions locales pour l'énergie**». Ces commissions examinent à l'échelon communal la situation individuelle des clients protégés se retrouvant en défaut de paiement et proposent des solutions adaptées.



RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION MENÉES AUPRÈS DES CLIENTS

TRAITEMENT DE
VOTRE DEMANDE

88%

AMABILITÉ
DU PERSONNEL

94%

SATISFACTION
GLOBALE

93%

QUALITÉ
DES TRAVAUX

93%

2013 & 2014

QUALITÉ
DES TRAVAUX
2013 > 90%
2014 > 91%

TRAITEMENT
DE VOTRE
DEMANDE
2013 > 81%
2014 > 86%

AMABILITÉ
DU PERSONNEL
2013 > 93%
2014 > 94%

SATISFACTION
GLOBALE
2013 > 89%
2014 > 91%

DES CLIENTS SATISFAITS DE NOS SERVICES

Les clients chez qui des travaux de raccordement ont été effectués sont interrogés de manière permanente durant l'année. En 2015, on observe une hausse de **2%** du **taux de satisfaction**.

On observe aussi une **diminution du nombre de plaintes**, c'est-à-dire de clients exprimant leur insatisfaction par rapport à nos prestations ou nos produits et n'ayant pu être satisfaits via les processus de traitement standards, du nombre de **demandes d'indemnisation** ainsi que des **médiations** transitant par les services fédéraux ou régionaux compétents.

TYPE DE DOSSIERS

	2013	2014	2015
Total des plaintes et indemnisations enregistrées	7.283	6.243	5.634
Évolution par rapport à n-1	13,62%	-12,58%	-9,75%
Plaintes « insatisfaction »	3.321	3.165	2.892
Demandes d'indemnisation	3.421	2.608	2.343
Indemnisations effectives	375	475	361
Dossiers de médiation	541	470	399

Partenaire des autorités

ORES s'affirme comme le partenaire naturel des autorités publiques pour la mise en œuvre efficace et performante des politiques qu'elles souhaitent mener en **matière d'énergie**.

Pour concrétiser cet engagement tout au long de l'année écoulée, ORES a été l'interlocuteur privilégié des autorités pour différents dossiers.

OBJECTIFS WALLONS D'ÉLECTRICITÉ RENOUELABLE ET QUOTAS DE CERTIFICATS VERTS À L'HORIZON 2024

Un projet d'arrêté a été établi par le Gouvernement wallon en 2015 afin de fixer **les objectifs renouvelables et les quotas de certificats verts** correspondants jusqu'en 2024. Cet arrêté a été adopté en troisième lecture le 26 novembre 2015.

Dans le cadre de son élaboration, ORES a fourni au Ministre wallon en charge de l'Énergie, **Paul Furlan**, et à la CWaPE des estimations sur les investissements nécessaires afin d'accueillir cette production excédentaire; celles-ci ont été calculées sur la base des innovations et adaptations requises par le réseau, que ce soit par l'usage de la flexibilité technique ou le développement des réseaux intelligents.

PLAN MARSHALL 4.0

Le 29 mai 2015, le Gouvernement wallon a adopté le Plan Marshall 4.0. Organisé autour de plusieurs grands axes, le plan prévoit, entre autres, de « **développer l'innovation** dans le secteur de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables ». On peut notamment citer: le concept de « **cloud énergétique** », la modernisation de l'**éclairage public**, les **réseaux intelligents**, les **compteurs communicants** ou encore l'amélioration du dispositif « **Smart Park** ». ORES a contribué à l'élaboration de ce plan et compte également faciliter sa mise en œuvre.

DES « QUARTIERS NOUVEAUX » POUR RÉPONDRE AU DÉFI DÉMOGRAPHIQUE WALLON

Le 17 novembre 2015, le Gouvernement wallon a lancé à destination des communes un appel à manifestation d'intérêt « Quartiers Nouveaux », afin de répondre à l'importante croissance démographique attendue, de l'ordre de 12.000 ménages par an (nécessitant donc au minimum autant de nouveaux logements par an) selon les études du Bureau du Plan et de l'IWEPS. Ce développement s'inscrit aussi dans la volonté de lutter contre l'étalement urbain et vise à développer les quartiers de demain, en les inscrivant également dans une démarche de **ville intelligente** ou de **territoire intelligent**.

Cet appel s'accompagne d'un référentiel qui fixe notamment comme objectif d'« **optimiser les productions/ressources locales** et les **consommations énergétiques** ». Cette approche systémique de l'énergie au niveau d'un quartier rejoint diverses réflexions menées par ORES, que ce soit en termes de promotion de l'autoconsommation, de compteurs communicants ou encore de modernisation du parc d'éclairage public.

Le projet fait également écho à la montée en puissance des initiatives de « **smart cities** », ou encore de la **Convention des Maires** pour le Climat et l'énergie. Cette évolution sous-entend une implication croissante de nos partenaires communaux dans la gestion énergétique au niveau local.

ORES MET EN ŒUVRE LE « DÉCRET IMPÉTRANTS » AVEC POWALCO

Fin 2013, dans le cadre du décret Impétrants, la Wallonie a affirmé sa volonté de créer un portail informatique permettant la programmation des **chantiers en voirie publique**, leur coordination ainsi que la gestion des autorisations.

La mise en œuvre du décret Impétrants fait partie d'un projet d'entreprise à part entière pour ORES. Dans la pratique, l'application de ce décret permettra d'améliorer la **coordination** des chantiers et la **sécurité** des travaux, et impliquera une collaboration de tous les acteurs afin de **limiter les inconvénients pour les riverains**.

En 2015, avec les autorités régionales et quatre gestionnaires de câbles et conduites (GCC), ORES a fait un pas important dans le sens de la concrétisation de cette mission en créant l'asbl **PoWalCo**, pour « Plateforme wallonne de coordination des chantiers ». L'association est chargée de gérer la future plateforme informatique d'échange d'informations sur les chantiers.

TARIFS 2015-2016 ET PROLONGATION DE LA PÉRIODE TARIFAIRE TRANSITOIRE EN 2017

La CWaPE a élaboré une méthodologie tarifaire pour une **période transitoire** initiale couvrant les années 2015 et 2016. Celle-ci s'inscrit très largement dans la continuité des méthodologies tarifaires utilisées précédemment par la CREG. C'est sur la base de cette méthodologie qu'ont été approuvés, en février 2015, l'ensemble des propositions tarifaires et du budget d'ORES pour ces deux années.

Le décret tarifaire n'ayant pas encore été définitivement adopté, la CWaPE traitera l'année **2017** comme une **année complémentaire** à la période transitoire initiale 2015-2016, sur la base donc d'une méthodologie tarifaire en continuité avec le passé. À l'issue d'une concertation avec les gestionnaires de réseaux et d'une consultation publique qui se sont tenues durant le second semestre 2015, la CWaPE a approuvé, en février 2016, les principes tarifaires applicables pour l'année 2017. Sur cette base, ORES introduira en septembre 2016 ses propositions tarifaires et de budget pour l'année 2017.

LA NOUVELLE MÉTHODOLOGIE TARIFAIRE 2018-2022

Le régulateur a également entamé au cours du second semestre 2015 des travaux préparatoires pour l'élaboration d'une **nouvelle méthodologie tarifaire 2018-2022**.

La CWaPE souhaite en effet faire évoluer la régulation actuelle sur plusieurs points et notamment:

- instaurer des **périodes régulatrices de cinq ans** en vue d'accroître la stabilité tarifaire et afin de permettre à chaque législature wallonne de pouvoir définir des lignes de politique générale qui seront intégrées dans les méthodologies tarifaires;
- implémenter un **régime de plafonnement de revenus** de type « revenue cap » couplé à un **facteur d'amélioration annuel de la productivité** de type « facteur X »;
- incorporer un **régime d'incitants spécifiques à l'innovation** en vue d'encourager les gestionnaires de réseaux dans leurs travaux de recherche et de développement et de déploiement de solutions innovantes;
- revoir la **structure** et la **présentation des tarifs** des gestionnaires de réseaux dans un souci, d'une part, d'uniformisation des tarifs appliqués par ceux-ci, et d'autre part, de définir des règles applicables à l'établissement de tarifs en conformité avec les dispositions du décret tarifaire.

À cette fin, différents groupes de travail ont été organisés durant le second semestre 2015 – ainsi qu'au début 2016 – sur les thématiques de la définition des coûts gérables/non gérables, du revenu autorisé, de la marge bénéficiaire équitable, des incitants à l'innovation et de la structure tarifaire. ORES a participé activement aux groupes de travail et a formulé, en réponse aux notes techniques transmises par la CWaPE, des commentaires et propositions. Sous réserve de la publication du décret tarifaire, la CWaPE souhaite aboutir, courant 2016, à la publication d'une méthodologie tarifaire applicable pour la période régulatoire 2018-2022.



ENCOURAGER LE DIALOGUE

Pour renforcer l'ancrage de notre entreprise auprès des autorités publiques, des émissaires de notre entreprise ont parcouru la Wallonie pendant trois mois pour rencontrer les **mandataires communaux** et réaliser un **état des lieux** de nos relations.

C'est autour de douze grands thèmes portants sur nos métiers de base et nos services, que les discussions ont été animées. Information générale sur les raccordements, expertise technique, avis sur l'utilisation rationnelle de l'énergie, conseil pour l'efficacité énergétique des bâtiments ou des équipements d'éclairage public, soutien au développement de la mobilité durable... Les enquêtes ont permis de revenir sur certains de nos différents services, puis de mesurer le niveau de satisfaction de ceux-ci.

À travers ces entretiens, nos enquêteurs ont également collecté des informations sur les **besoins des communes** auxquels nous ne répondons pas (encore) aujourd'hui. De quoi donner des idées à nos équipes, à l'heure où nous souhaitons nous positionner comme facilitateur pour nos parties prenantes et améliorer nos partenariats.





Entreprise responsable & durable

RIGUEUR BUDGÉTAIRE ET SENS DES RESPONSABILITÉS

Comme expliqué dans le chapitre précédent du présent rapport, la CWaPE a fait part durant l'été 2015 d'une proposition de nouvelle méthodologie tarifaire pour la période 2018-2022. Celle-ci tranche par rapport au passé. Plutôt que de construire un tarif sur base des coûts présentés par l'entreprise, la CWaPE suggère, à l'instar de ce qui se fait très généralement en Europe mais également dans les deux autres Régions du pays, de fixer une **enveloppe globale** qui **plafonne les tarifs** et, par conséquent, les moyens dont dispose le GRD pour remplir ses missions. Ce faisant, la CWaPE limite les augmentations tarifaires en imposant aux GRD des **efforts de productivité**. Le régulateur incite à une **meilleure gestion** en acceptant qu'une partie du résultat de ces efforts leur revienne. C'est ce que l'on nomme une régulation incitative, où le gestionnaire de réseaux est incité à maîtriser ses coûts puisqu'une partie de l'effort qu'il réalise lui est dévolue.

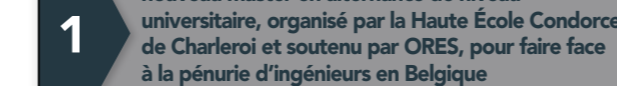
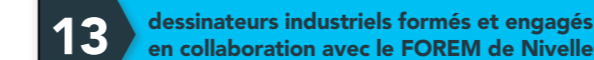
Dans le même temps, ORES a engagé des **projets stratégiques** axés sur le moyen terme : Atrias, Smart Metering & Smart Users, Smart Grid ainsi qu'un important projet intitulé « Faciliter la vie des clients ». Ces projets sont cruciaux pour relever les défis d'avenir; l'entreprise doit être en mesure – tant sur le plan des ressources humaines que des moyens financiers nécessaires – de les mener de front, dans ce contexte de maîtrise des coûts à l'horizon 2018. Le Comité de direction d'ORES a procédé au cours des derniers mois à une analyse précise de ces projets,

de leurs objectifs, de leur planning de déploiement et bien entendu des moyens humains et budgétaires qu'ils requièrent pour être implémentés.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il apparaît clairement que le succès de l'entreprise passe par une **amélioration de son niveau de performance** et donc, par une maîtrise plus grande de ses dépenses et de ses investissements. Fin 2015, le Conseil d'administration a mandaté le Comité de direction pour définir et mettre en œuvre un plan de performance baptisé « **Optimum** ».

Le plan Optimum s'appuie en fait sur un **changement de culture**; chacun au sein d'ORES doit, à son niveau, s'inscrire dans une démarche de recherche permanente de l'optimisation et de la maîtrise des coûts. Optimum est un impératif pour ORES et doit être « adopté » par l'ensemble des forces vives de l'entreprise. Toutefois, grâce aux efforts fournis depuis plusieurs années déjà, la situation de l'entreprise est saine. Forts de nos atouts, nous pouvons envisager notre avenir avec beaucoup de sérénité, à condition cependant que nous agissions de manière à permettre à ORES de s'adapter progressivement aux nouvelles réalités du monde qui l'entoure. La volonté est claire : viser l'**efficacité opérationnelle** et les **économies** pour ensuite partager cette **valeur créée** entre notre personnel, nos clients et nos actionnaires.

FORMATION ET EMPLOI



VERS LA VIGILANCE PARTAGÉE

Dans la mesure où l'électricité et le gaz naturel sont des fluides potentiellement dangereux, les métiers d'ORES sont par nature porteurs de risques. Il est donc essentiel d'assurer la **sécurité des techniciens**, tout comme celle des **utilisateurs** et des **riverains** de nos réseaux, en garantissant le bon fonctionnement de ces derniers et en prenant des mesures de prévention appropriées.

Pour mesurer la sécurité au travail, il existe deux indicateurs majeurs: le **taux de fréquence** et le **taux de gravité des accidents**. En 2015, les résultats sont en recul par rapport à l'année précédente; le nombre total d'accidents est passé de 24 à 32 et le nombre de journées de travail perdues a augmenté de près de 400 unités.

Pour faire face à cette situation préoccupante, le service interne de prévention et de protection d'ORES a mis en œuvre une nouvelle campagne de prévention baptisée « **Vigilance partagée** » en 2015. Celle-ci s'étalera sur cinq ans, dans le contexte du développement du plan de sécurité de l'entreprise. L'importance d'une culture de prévention, intégrée et partagée par l'ensemble du personnel, a été reconnue comme un élément décisif pour parvenir à des performances durables.

RESPONSABILITÉS ENVIRONNEMENTALES

ORES veut limiter le plus possible l'impact de ses activités sur l'homme et son environnement. Une cellule chargée des matières environnementales est investie de plusieurs missions, notamment en termes de **bilan environnemental** et de **sensibilisation interne** aux gestes de prévention et de traitement des pollutions.

ORES intègre également la dimension de durabilité dans la gestion de son patrimoine immobilier. Les investissements réalisés dans ce domaine reposent sur des considérations d'ordre environnemental, économique et sociétal.

Sorti de terre en 2015, le nouveau bâtiment du siège d'exploitation de **Leuze-en-Hainaut** a été conçu pour être un modèle de construction durable répondant à la certification Valideo. Ce bâtiment passif intègre les techniques les plus récentes en matière d'isolation, de gestion des eaux, de chauffage, de ventilation et d'utilisation de la lumière naturelle. Conçu sur le principe d'une architecture bioclimatique, le nouveau siège d'ORES en Wallonie picarde traduit parfaitement les ambitions de notre entreprise en matière de **développement durable**.



Contacts

ORES - Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.be

Service clientèle: 078/15.78.01
Service dépannage: 078/78.78.00
Urgence odeur de gaz: 0800/87.087



Cette brochure est une synthèse de notre rapport d'activités 2015. Pour découvrir sa version complète, ainsi que les rapports financiers d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl, veuillez consulter

www.ores-rapport-2015.be
www.ores.be