



ORES 

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017
SYNTHÈSE



Sommaire

Message du Président du Conseil d'administration
et de l'Administrateur délégué..... p.4

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- I. Service public et de proximité..... p.8
- II. Le groupe économique ORES..... p.10
- III. Défis et valeurs..... p.12

RAPPORT D'ACTIVITÉS

- IV. 2017 en un coup d'œil..... p.16
- V. Gestion des réseaux électriques
et investissements..... p.18
- VI. Gestion des réseaux de gaz naturel
et investissements..... p.22
- VII. Soutien aux énergies vertes..... p.26
- VIII. Gestion des parcs d'éclairage public..... p.28
- IX. Autres chiffres de l'année 2017..... p.30

Ce document constitue une synthèse des rapports annuels
du groupe ORES.

L'ensemble des rapports annuels et financiers
de l'année 2017 est disponible en trois langues
(français - allemand - anglais) sur le site web de l'entreprise
ores.be ainsi que sur la plate-forme ores-rapport-2017.be.



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

Pour ORES, 2017 a été une année particulièrement mouvementée. Chahutée même, parfois. Les questions d'éthique et de gouvernance des sociétés de service public ont été au cœur des débats. Face aux critiques formulées sans distinction sur l'ensemble des acteurs au service de la collectivité, ORES a voulu rappeler la pertinence de son modèle d'entreprise et de son projet.

« Un modèle d'entreprise reconnu »

Avec nos actionnaires communaux, nous avons choisi pour ORES un modèle dit de *pure player*. Il permet à l'entreprise de concentrer tous ses efforts sur ses métiers fondamentaux : gestionnaire de réseaux d'électricité, de gaz naturel et de parcs d'éclairage public. Passé sous la loupe l'an dernier, ce modèle a été avalisé – et même parfois présenté en exemple – par les autorités régionales.

Entamées dès 2013 avec la fusion de huit intercommunales wallonnes qui deviendront alors ORES Assets, les réformes de gouvernance de l'entreprise ont été finalisées en 2017. Ces réformes ont permis à ORES de rationaliser ses structures, tout en conservant un lien fort avec les collectivités locales pour lesquelles elle travaille.

La bonne gestion et la solidité financière du Groupe ont également été reconnues par les marchés financiers, et en particulier par la Banque Européenne d'Investissement (BEI). Nous avons en effet conclu d'importants accords de financement avec la BEI pour un montant global de 550 M€, ce qui va nous permettre de continuer à moderniser nos réseaux dans les années à venir à un coût avantageux.

Tous ces témoignages de confiance nous encouragent aujourd'hui à poursuivre sur la voie dans laquelle nous nous sommes engagés afin de préparer l'avenir.

« Construire le paysage énergétique de demain »

Car c'est bien là que réside le défi d'ORES. Si nos missions de base sont essentielles pour garantir au quotidien le confort des citoyens et permettre le bon fonctionnement du marché, l'entreprise consacre une partie de plus en plus importante des ressources qui lui sont allouées à sa transformation et à la mise en place du paysage énergétique de demain. Vous le savez, les ministres fédéral et régionaux de l'Énergie ont rédigé un pacte énergétique interfédéral pour 2030 et 2050, qui a été approuvé par le Gouvernement wallon. Ce dernier souhaite ainsi donner un coup d'accélérateur au processus de transition énergétique de notre Région. L'enjeu est capital. Cette évolution conduira la Belgique vers un système énergétique pauvre en carbone articulé autour des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, afin de contribuer à l'indispensable lutte contre le réchauffement climatique.

ORES a toujours affirmé sa volonté d'être le facilitateur de ce processus. Cette volonté se traduit par des actes concrets au quotidien, le plus parlant étant sans doute le raccordement des unités de productions électriques vertes et décentralisées aux réseaux. Mais elle détermine aussi une stratégie essentiellement articulée autour de la transition énergétique ; plusieurs de nos grands programmes et projets d'entreprise sont en effet menés pour réussir ce défi avec les pouvoirs publics, les autres acteurs de marché et, bien sûr, les citoyens.

« Transformer les réseaux... »

Pour permettre et optimiser le recours aux énergies renouvelables, ORES doit donc transformer ses réseaux. Les infrastructures de distribution n'ont pas été conçues à l'origine pour acheminer de l'énergie dont la production est décentralisée et intermittente. L'entreprise doit rendre ces infrastructures plus « intelligentes », les doter de nouveaux outils de réglage de tension, de télésurveillance, télémessure et télécontrôle, appuyés sur un socle informatique et de télécommunication performant et adapté.

Parallèlement, ORES doit moderniser les outils de mesure chez les clients afin de mieux mesurer les flux d'énergie – l'énergie consommée et notamment l'impact des nouveaux usages comme les pompes à chaleur et les véhicules électriques, mais aussi le surplus d'énergie produite par les clients dotés de panneaux photovoltaïques et injectée sur le réseau par exemple. Le Gouvernement wallon fixe le cadre dans lequel les compteurs de nouvelle génération – compteurs intelligents ou communicants – seront déployés dans les années à venir. Pour les gestionnaires de réseaux, il s'agit d'un projet ambitieux ; pour les clients, l'arrivée d'un nouveau compteur sera synonyme d'amélioration de la qualité du service – relève des index à distance, factures plus précises, amélioration de la qualité du service, suivi de la consommation – et de nouvelles manières de consommer l'énergie, avec notamment à l'avenir la possibilité d'offres tarifaires « récompensant » les comportements vertueux – consommer quand le vent souffle et le soleil brille – au bénéfice de la collectivité.

« et transformer l'entreprise »

Pour mettre en pratique ces changements technologiques fondamentaux, tout en conservant son équilibre financier, l'entreprise a dû se pencher sur son organisation. En 2017, elle a procédé à un exercice de refondation au terme duquel elle a mis sur pied un département « Transformation » chargé de faire évoluer son organisation et de coordonner les grands programmes stratégiques de l'entreprise. Voyant son impact sur la gestion des réseaux grandir un peu plus chaque jour, notre département Informatique a quant à lui été restructuré pour répondre plus efficacement aux besoins induits par ces mêmes grands projets et par l'évolution des métiers d'ORES.

Accompagnée d'un trajet de formation adéquat, la mise en place d'un « nouveau monde du travail » au sein de l'entreprise doit également favoriser la créativité, l'agilité et l'efficacité de l'ensemble des forces vives d'ORES.

Cette transformation est également indispensable pour garantir au client une qualité de service exemplaire, en termes de fiabilité et de coût de gestion du réseau, dans un système énergétique de plus en plus complexe et intermittent. Cela a toujours été un défi humain et technique, et ce sera encore plus chaque jour dans le monde de demain.

« Faciliter la vie des clients »

L'émergence des énergies renouvelables présente donc pour le gestionnaire de réseau un défi technologique qui va transformer le métier de distributeur d'énergie. D'un point de vue sociétal, la manière dont l'énergie est



produite et consommée – et par conséquent distribuée – a aussi fait évoluer les attentes des citoyens : accès direct à l'information, échanges plus efficaces et plus rapides, communication digitale, sans pour cela perdre le contact humain. ORES veut répondre à ces attentes par un service innovant, efficace et sur mesure. Depuis la demande de raccordement d'une habitation jusqu'au dépannage en cas de tempête, les 2.250 membres du personnel se sont engagés à tout mettre en œuvre au quotidien pour faciliter la vie de nos clients – les particuliers, les entreprises et, bien sûr, les communes. L'an dernier, les paroles se sont traduites par des actes, des innovations et, quand ce fut nécessaire, des transformations que nous vous proposons de découvrir dans ce document. Avec en filigrane, une vision partagée : « Faciliter l'énergie, faciliter la vie ». Hier, aujourd'hui et demain.

Cyprien Devillers,
Président du Conseil d'administration
Fernand Grifnée,
Administrateur délégué



Présentation générale

« Une entreprise
de service public
de proximité »

I. Service public et proximité

Depuis sa création en 2009, ORES a développé un modèle d'entreprise centré sur son métier de gestionnaire de réseaux de distribution (GRD). À travers ce rôle, l'entreprise assure au quotidien des missions indispensables pour garantir le confort des citoyens et permettre au marché de l'énergie de fonctionner efficacement.

GÉRER LES RÉSEAUX D'ÉNERGIE : UNE MISSION QUI SE TRANSFORME

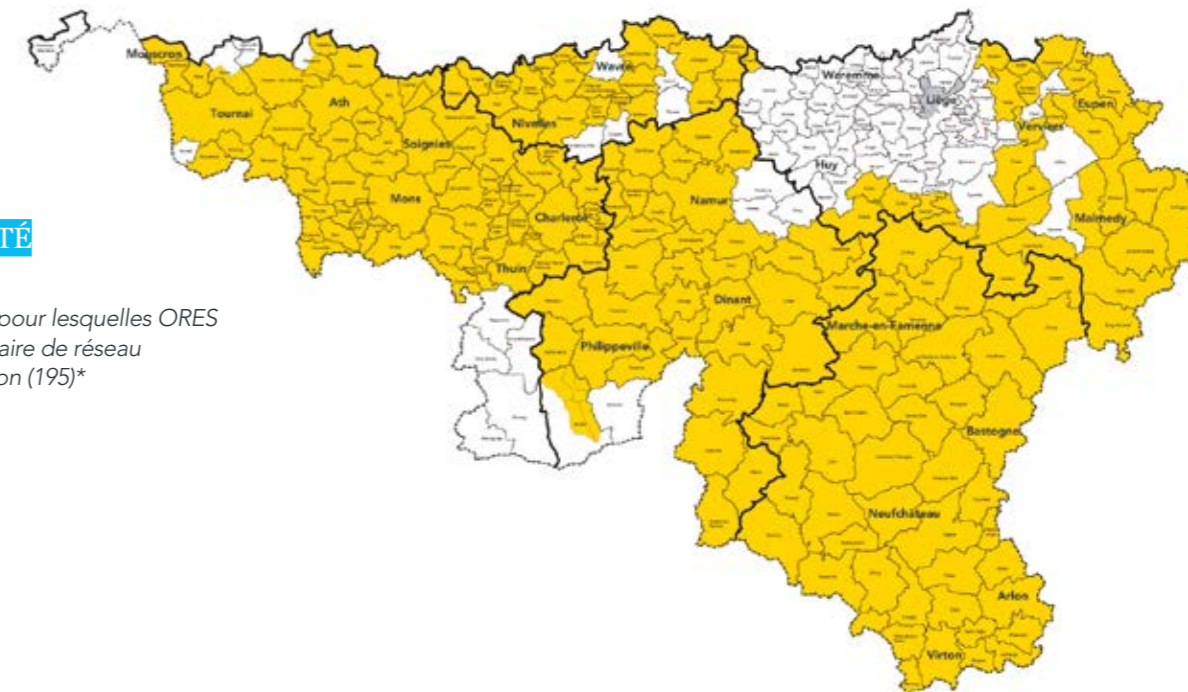
ORES est le premier gestionnaire wallon de réseaux de distribution d'énergie et de parcs d'éclairage public communaux. Les citoyens attendent de l'entreprise un approvisionnement d'électricité et de gaz naturel continu et de qualité. Des équipes techniques, compétentes et formées pour mener ces tâches à bien, sont mobilisées dans cette optique, 7j/7 et 24h/24.

Détaillés dans nos rapports annuels 2017, les investissements réalisés pour entretenir les réseaux permettent également de les renforcer et de les moderniser afin qu'ils puissent s'adapter à des évolutions – technologiques mais aussi sociétales – qui ont considérablement bouleversé le monde de l'énergie ces dix dernières années. Au départ gestionnaire de réseaux, ORES se transforme pour devenir gestionnaire de systèmes de distribution, dans lesquels données et télécommunications se conjuguent aux infrastructures traditionnelles.

En 2017, ORES a investi 255 M€ (nets) dans les réseaux de distribution et confié plus de 400 M€ de chiffre d'affaires à quelque 1.400 entreprises sous-traitantes et fournisseurs.

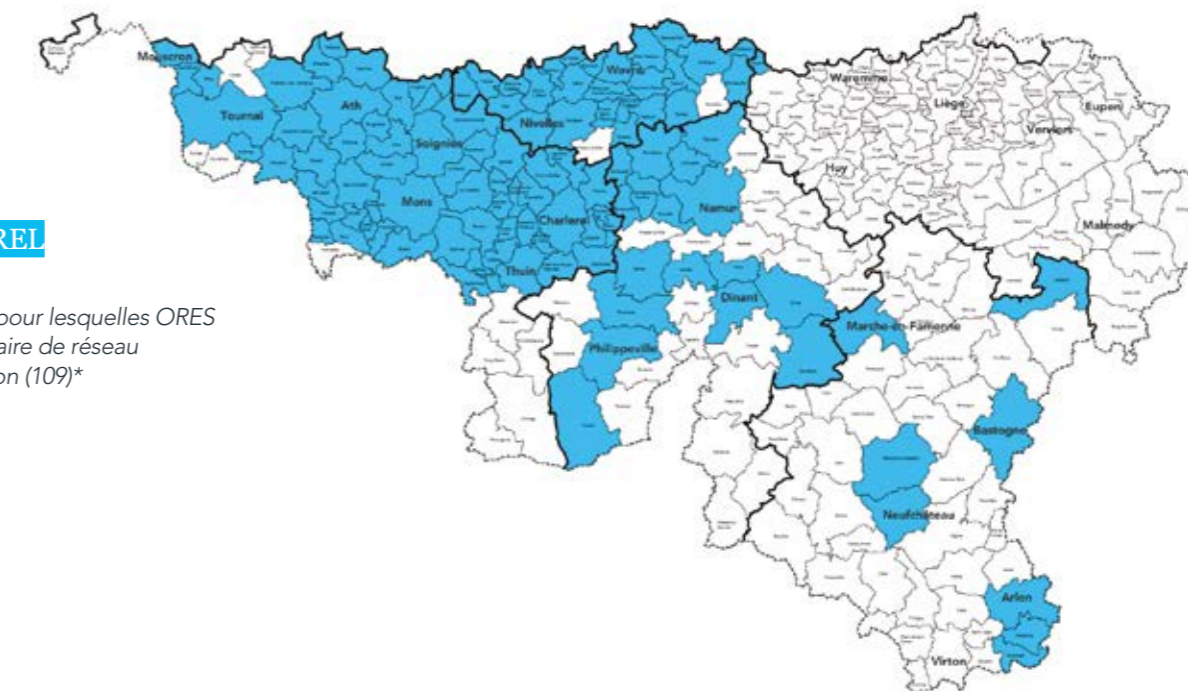
AU CŒUR DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

Au-delà de la gestion et du développement des réseaux, ORES assure plusieurs missions fondamentales pour garantir le bon fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie. Le gestionnaire de réseaux procède ainsi au relevé de plus de 1,4 million de compteurs, valide les données de consommation et gère celles-ci de manière strictement confidentielle. Il tient à jour près de 2 millions de données dans le registre d'accès : pour chaque point de raccordement au réseau de distribution, ce registre contient à la fois les données de nature technique et administrative et les données du fournisseur d'énergie correspondant.



ÉLECTRICITÉ

■ Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distribution (195)*



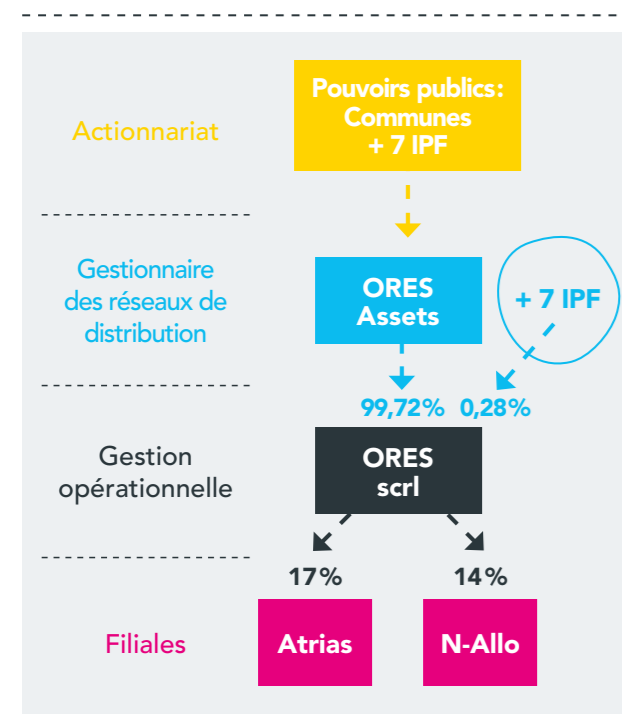
GAZ NATUREL

■ Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distribution (109)*

* (Au 31.12.2017)

II. Le groupe économique ORES

ACTIONNARIAT AU 31.12.2017



Au 31 décembre 2017, le groupe ORES est constitué, d'une part, de l'intercommunale ORES Assets scrl, créée à partir de la fusion des huit intercommunales mixtes wallonnes de distribution de gaz et d'électricité survenue en 2013, et d'autre part, d'ORES scrl, dont la quasi-totalité des parts est détenue par ORES Assets ; le solde étant détenu par sept intercommunales pures de financement (« IPF » dans le graphique ci-dessus) associées dans ORES Assets. Les sept IPF actionnaires d'ORES Assets sont Idefin, IEG, IPFBW (ex-Sedifin), IPFH, Finest (Finost en allemand), Finimo et Sofilux.

Par ailleurs, ORES scrl détient des participations dans les sociétés Atrias (17%) et N-Allo (14%).

Plate-forme de concertation neutre et objective d'échanges de données entre gestionnaires de réseau, fournisseurs et régulateurs régionaux, Atrias a pour objectif de préparer le marché belge de l'énergie aux nouveaux développements dans le domaine (croissance des productions locales et renouvelables, comptage intelligent, etc.) et de répondre aux défis de demain.

N-Allo quant à elle propose des solutions complètes pour la gestion des interactions avec les clients, soit par le développement d'applications interactives et multicanaux, soit dans le cadre de l'externalisation d'activités de gestion des contacts clients (centre de contacts téléphoniques, internet, etc.)

RÉSULTAT ANNUEL CONSOLIDÉ ET EBITDA EN HAUSSE RESPECTIVEMENT DE 4,4% ET 12%

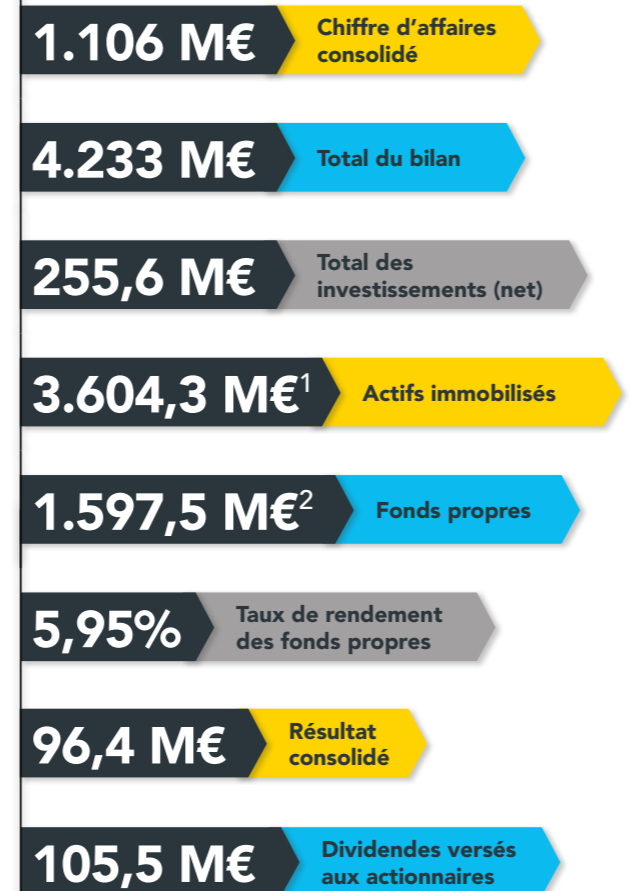
Le chiffre d'affaires consolidé se monte en 2017 à 1.106 M€ (+2%). Au cours de l'exercice, le Groupe a investi plus de 255 M€ nets (+0,4%) dans le développement et la modernisation de ses réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel afin d'accompagner la transition énergétique.

Le total du bilan consolidé se chiffre à 4.233 M€ (+3,75%), avec un ratio fonds propres / fonds empruntés à 37,7% et un taux moyen de la dette à 2,05%. Le bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement (EBITDA) est en hausse de 12%, à 380 M€ contre 339 M€ en 2016. Le résultat annuel consolidé s'établit quant à lui à 96,4 M€ (+4,4%) ce qui porte le taux de rendement des fonds propres à 6%.

Après un prélèvement sur les réserves disponibles, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du mois de juin (2018) le versement d'un dividende global de 105,5 M€ aux actionnaires communaux du Groupe, hors redevances de voirie. Ce dividende, le plus élevé depuis 6 ans, se répartit comme suit : 71,5 M€ pour

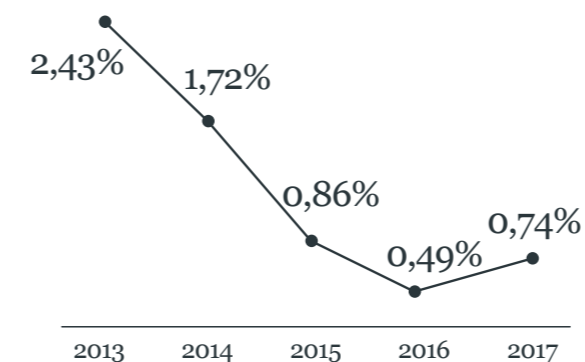
l'activité de distribution d'électricité et 34 M€ pour la distribution de gaz naturel.

BILAN ET RÉSULTATS 2017

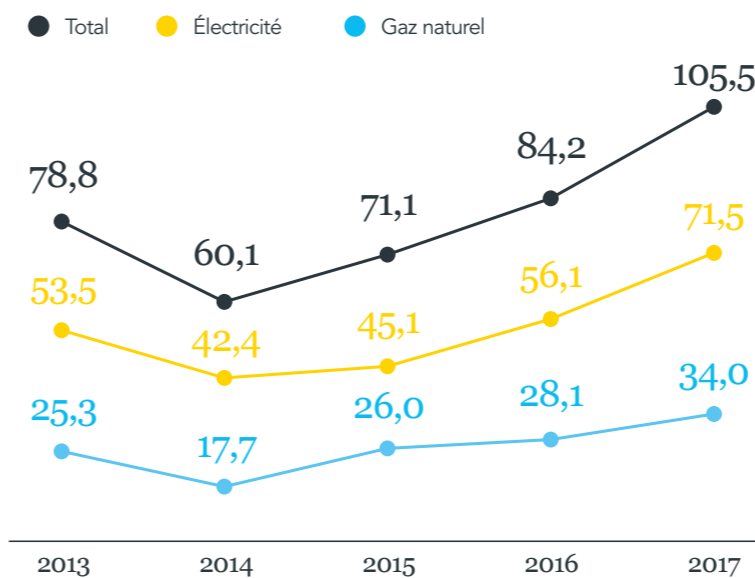


¹ RAB (« regulated asset base ») rémunérée: 3.532 M€
² Total fonds propres/total bilan: 37,7%

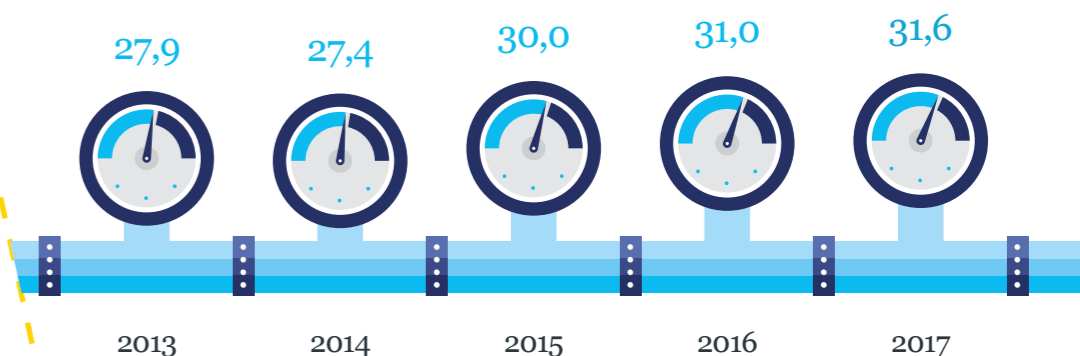
TAUX OLO SUR 10 ANS



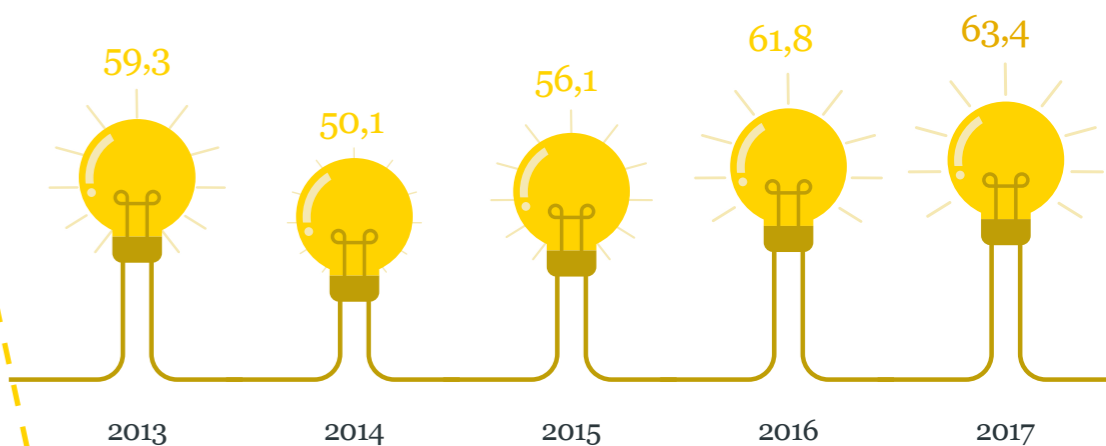
DIVIDENDES (EN M€) – HORS REDEVANCE DE VOIRIE



RÉSULTAT (EN M€) GAZ NATUREL



RÉSULTAT (EN M€) ÉLECTRICITÉ



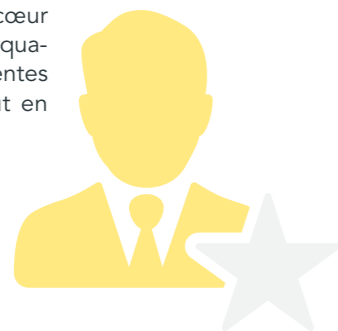
III. Défis et valeurs



Face à un monde de l'énergie en pleine mutation, ORES a choisi de s'adapter pour assurer sa pérennité et sa légitimité auprès de ses clients et partenaires. À travers son plan stratégique rédigé pour la période 2015 -2020, l'entreprise a identifié trois défis prioritaires.

AMÉLIORER L'ORIENTATION CLIENT

ORES veut mettre le client au cœur de sa stratégie, via un service de qualité, rapide, à la mesure des attentes actuelles du consommateur, tout en conservant des tarifs abordables.



DÉFIS

FAIRE ÉVOLUER LA CULTURE DE L'ENTREPRISE

Enfin, ORES veut faire évoluer sa culture, ses modes d'interaction interne et son organisation pour les adapter aux nouvelles réalités du marché.



FACILITER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

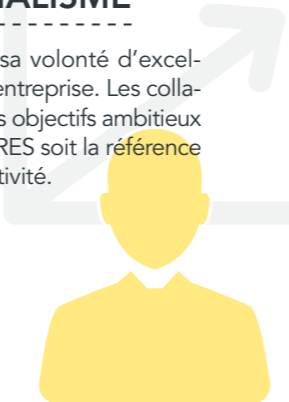
L'entreprise entend aussi s'adapter à une production électrique toujours plus basée sur le renouvelable, plus décentralisée et plus intermittente, désormais raccordée directement au réseau de distribution. Par ailleurs, le marché de l'énergie évolue, de nouveaux métiers apparaissent, les nouvelles technologies deviennent plus accessibles et ORES doit se transformer et moderniser ses réseaux pour répondre à ces nouvelles réalités.



Pour relever ses défis d'avenir et mener à bien ses missions de services d'utilité publique, ORES s'appuie sur cinq valeurs fortes qui, tous les jours, guident chaque activité en interne comme en externe auprès de ses clients, de ses interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.

PROFESSIONNALISME

L'expertise d'ORES et sa volonté d'excellence font la force de l'entreprise. Les collaborateurs atteignent des objectifs ambitieux et exigeants pour qu'ORES soit la référence dans son domaine d'activité.



VALEURS

SENS DU SERVICE

ORES est au service de la collectivité. Concrètement, cela se traduit par de l'écoute, de la disponibilité et de la proactivité, avec comme objectif: faciliter la vie du client.



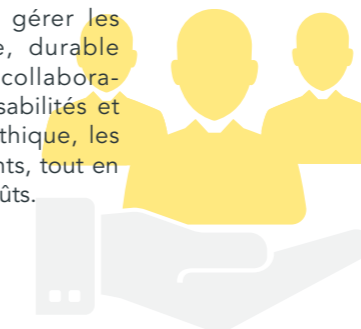
AUDACE

Chacun contribue, par ses idées et ses propositions, à l'évolution de l'entreprise pour la préparer aux défis de demain. Oser des solutions nouvelles est capital pour l'avenir d'ORES.



SENS DES RESPONSABILITÉS

La priorité d'ORES est de gérer les réseaux de manière fiable, durable et en toute sécurité. Les collaborateurs prennent leurs responsabilités et respectent la législation, l'éthique, les procédures et les engagements, tout en garantissant la maîtrise des coûts.



RESPECT ET CONVIVIALITÉ

Collaborer de manière constructive et respectueuse dans un environnement motivant est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise. Pour ORES, il est important que ses collaborateurs s'engagent ensemble, avec enthousiasme.





Rapport d'activités

« Bilan et perspectives »

IV. 2017 en un coup d'œil

Mars

28 MARS ORES intègre sur son site web une carte qui permet au client de visualiser les pannes de courant et les interruptions planifiées en direct. En entrant simplement leur code postal, les clients peuvent connaître l'heure de début, le statut et l'heure de fin prévue pour la coupure.

Janvier

1^{ER} JANVIER Conformément au protocole d'accord conclu en 2011, l'exploitation technique des réseaux électriques de la Ville de Liège et la responsabilité juridique qui l'accompagne sont confiées à RESA. L'opération se clôture définitivement le 29 juin, avec le transfert à RESA de tous les aspects liés à la gestion du marché et de la clientèle protégée socialement.

14 JANVIER ORES finalise la reprise de l'exploitation du réseau électrique et de l'éclairage public de trois localités de la commune de Frasnes-lez-Anvaing, jusque-là affiliées à l'intercommunale Gaselwest (Eandis).

Juin

12 JUIN L'Administrateur délégué d'ORES, Fernand Grifnée, répond aux questions des membres de la Commission Énergie du Parlement wallon. Celles-ci portent sur l'entreprise, ses structures, sa gouvernance et sur les conditions dans lesquelles les actionnaires publics d'ORES Assets ont racheté à Electrabel les 25% de parts de l'entreprise encore détenus par le partenaire privé à la fin 2016. Quelques mois plus tard, le rapport intermédiaire rendu par la Commission conclura sans ambiguïté que rien ne peut être reproché ni à ORES, ni à ses actionnaires dans ce dossier.

22 JUIN Les Assemblées générales du groupe ORES se tiennent à Namur. À cette occasion, les Villes et Communes wallonnes réaffirment leur confiance en ORES en approuvant ses comptes annuels à de très larges majorités. Les réformes statutaires du Groupe sont également adoptées afin de répondre aux nouvelles exigences du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation.



Juillet

18 JUILLET Le régulateur du marché wallon de l'Énergie (la CWaPE) adopte sa méthodologie tarifaire pour la période 2019-2023. Il s'agit de la première méthodologie établie à partir de règles spécifiquement wallonnes. La manière de procéder évolue puisque le régulateur régional choisit de fixer une enveloppe globale qui plafonne les tarifs, et dès lors les moyens dont disposent les gestionnaires de réseaux pour remplir leurs missions. Autre nouveauté de cette version 2019-2023 : le tarif « prosumer » qui fera participer de manière solidaire les propriétaires de panneaux photovoltaïques aux frais de réseaux de distribution. Cette dernière mesure devrait entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2020.

Septembre

14 SEPTEMBRE Le nouveau Gouvernement wallon, constitué pendant l'été, approuve la modification de l'arrêté OSP relatif à l'éclairage public. Cette décision capitale va permettre une modernisation complète des parcs d'éclairage public communaux. D'ici 2030, les quelque 440.000 luminaires situés sur la zone d'activités d'ORES devront ainsi passer au LED ou à une technologie aussi performante et durable.

Octobre

2 OCTOBRE Le SPF Économie lance la campagne de communication liée au passage du gaz riche au gaz pauvre pour 1,6 million de foyers en Belgique. Cette transition, liée à l'arrêt des exportations de gaz pauvre par les Pays-Bas en 2030, touche la Flandre, Bruxelles et la Wallonie dans une moindre mesure. Une trentaine de communes situées sur le territoire d'activités d'ORES – soit environ 110.000 clients – sont concernées. Leur conversion au gaz riche est planifiée de 2019 à 2024.

26 OCTOBRE Approbation en première lecture par le Gouvernement wallon d'un avant-projet de modification des décrets électricité et gaz concernant la gouvernance et les missions des gestionnaires de réseaux de distribution, qui confirme notamment la pertinence du modèle de GRD concentré sur ses activités régulées suivi par ORES.

Novembre

20 NOVEMBRE ORES reçoit le permis de bâtir nécessaire à la construction de son futur Centre Technique de Strépy-Bracquegnies. À l'horizon 2019, plusieurs services de l'entreprise y seront réunis dans le contexte de l'accompagnement du déploiement des compteurs intelligents.

Décembre

21 DÉCEMBRE À l'occasion des Assemblées générales du Groupe, les actionnaires approuvent l'opération de reprise de la gestion du réseau de distribution électrique des quatre communes du Brabant wallon qui étaient encore gérées par l'intercommunale flamande PBE/Infrac. Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville rejoignent ORES au 1^{er} janvier 2018 et leurs habitants bénéficient ainsi de tarifs de distribution plus avantageux. La reprise totale des activités d'exploitation est prévue au 1^{er} septembre 2018.

ORES PREMIER GESTIONNAIRE DE RÉSEAU BELGE À BÉNÉFICIER D'UN PRÊT DE LA BEI

Dans le contexte de transition énergétique que connaît la Wallonie – et plus globalement l'Europe – ORES a fait appel à la Banque européenne d'investissement (BEI) l'an dernier pour financer une partie de son programme d'investissements 2018-2022. Pour les cinq années à venir, ce ne sont pas moins de 1.150 M€ qui seront nécessaires en vue de la maintenance, de la modernisation et du développement des infrastructures de distribution d'électricité et de gaz naturel.

Après avoir longuement analysé la situation financière et le projet d'ORES, ainsi que la qualité de sa gestion, la BEI a accordé à l'entreprise un prêt de 550 M€ mobilisable sur une durée de cinq ans. Ce prêt avantageux – grâce à la notation 'AAA' de l'institution européenne – va permettre à ORES de continuer à entretenir et moderniser les infrastructures de distribution, tout en améliorant leur fiabilité et leurs conditions d'exploitation.

Le financement s'inscrit aussi dans un contexte plus large de développement durable. Un quart du montant octroyé sera utilisé pour réaliser des activités ayant un effet bénéfique sur l'environnement : raccordement de productions décentralisées renouvelables, investissement dans des systèmes permettant la réduction des pertes sur réseaux, construction de bâtiments peu énergivores comme le futur siège social de l'entreprise à Gosselies, etc.



V. Gestion des réseaux électriques et investissements

Tout au long de l'année, ORES veille à assurer un approvisionnement de qualité, sûr et fiable à ses clients, qu'il s'agisse de particuliers, de petites et moyennes entreprises ou de partenaires communaux. Au total, les services d'ORES assurent la distribution de l'électricité à plus de 1,3 million de foyers et entreprises, ce qui ne représente pas moins de 2,5 millions de citoyens.

INTERVENTIONS SUR LES RÉSEAUX

Quelle que soit la météo, 365 jours par an et 24h/24, les équipes d'exploitation et de dépannage de l'entreprise sont prêtes à intervenir en cas de problème de fourniture, au service de la collectivité. Lorsqu'une panne survient sur les réseaux électriques, les services techniques agissent toujours le plus rapidement possible, tout en veillant au respect des normes de sécurité.

L'an dernier, les équipes d'ORES ont effectué 1.145 interventions sur le réseau électrique en moyenne tension, contre 1.194 lors de l'exercice précédent. Les équipes d'ORES prennent également en charge les pannes touchant le réseau électrique en basse tension, et ce 24h/24. Ces pannes peuvent être causées par des problèmes techniques sur le réseau (7.339 interventions en 2017), des intempéries importantes (405 interventions) ou des phénomènes extérieurs, tels que des incendies ou des actes de vandalisme (863 interventions).

CHIFFRES AU 31.12.2017

1.313.461 clients

49.188 km de réseau de distribution

1.365.627 points de fourniture

11.025.372 MWh distribués sur les réseaux

23.415 clients protégés fournis par ORES

44.961 compteurs à budget actifs



MOYENNE TENSION



2016



2017

Durée moyenne d'indisponibilité lors d'une interruption préalablement planifiée sur le réseau (par exemple, lors de travaux de rénovation des infrastructures)

00:31:32

00:33:06

Durée moyenne d'indisponibilité lors d'une interruption non planifiée sur le réseau

01:13:00

00:55:00

Durée moyenne avant le rétablissement de la situation (fin de l'intervention technique) lors d'une interruption préalablement planifiée sur le réseau

02:53:01

02:51:53

Durée moyenne avant le rétablissement de la situation lors d'une interruption non planifiée sur le réseau

00:57:02

00:45:27

BASSE TENSION

2016

2017

Durée moyenne avant l'arrivée des équipes techniques lors d'une interruption sur le réseau

00:55:21

00:53:28

Durée moyenne d'intervention des équipes techniques lors d'une interruption sur le réseau

01:10:36

01:10:08

Temps moyen d'indisponibilité lors d'une interruption sur le réseau

02:04:50

02:03:35

INVESTISSEMENTS

Plus de 178 M€ (bruts) ont été investis en 2017 dans les réseaux électriques gérés par ORES. Ce budget permet les travaux nécessaires au bon fonctionnement de ces réseaux : construction de nouvelles liaisons, de cabines et de postes; enfouissement de lignes aériennes; travaux de remplacement et de modernisation; dépannages; etc. ORES veille à exploiter de manière responsable et efficiente les enveloppes budgétaires fermées qui lui sont accordées par le régulateur.

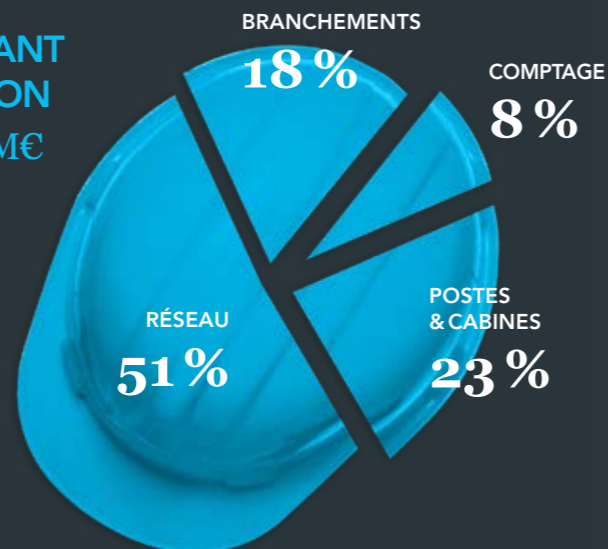
Grâce à ses investissements de l'an dernier, ORES a pu procéder à certaines extensions de réseaux sur son territoire d'activités. Ces extensions ont conduit à l'installation de 373 km de nouveaux réseaux et la construction ou la rénovation de 225 cabines. Afin de répondre aux besoins locaux en termes d'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou d'entreprises, plus de 13.700 nouveaux compteurs ont par ailleurs été posés chez des particuliers ou des professionnels.

Au-delà de ces travaux de développement, ORES a consacré la majorité de ses investissements sur les réseaux électriques 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 existantes. Ainsi, sur le réseau basse tension, 124 km de lignes aériennes et 117 km de câbles souterrains ont été renouvelés. Le réseau moyenne tension a également fait l'objet de travaux avec le renforcement de 198 km de lignes souterraines. Ces rénovations sont motivées par la recherche d'une optimisation de l'exploitation et de ses coûts, mais aussi par la volonté d'amélioration des conditions de sécurité et par le respect des réglementations environnementales.

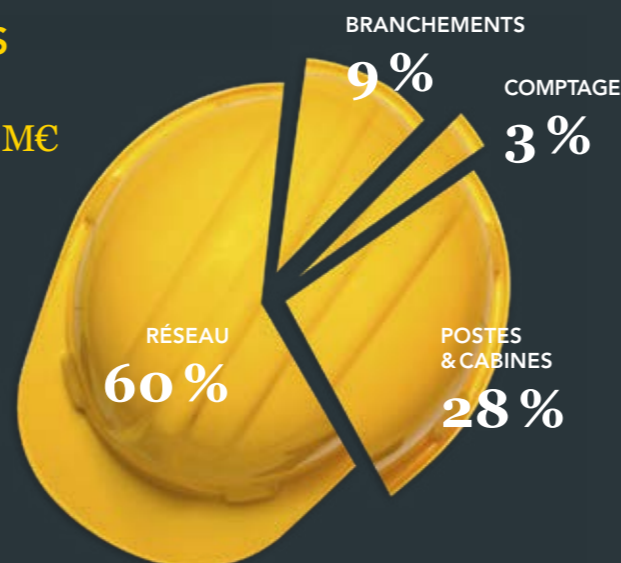
Les investissements prennent également en compte les travaux réalisés dans le cadre des obligations de service public confiées à l'entreprise. Plus de 8.650 nouveaux compteurs à budget ont ainsi été placés l'an dernier par ORES à la demande des fournisseurs – contre un peu moins de 6.000 l'année précédente – chez des clients en défaut de paiement.

DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR

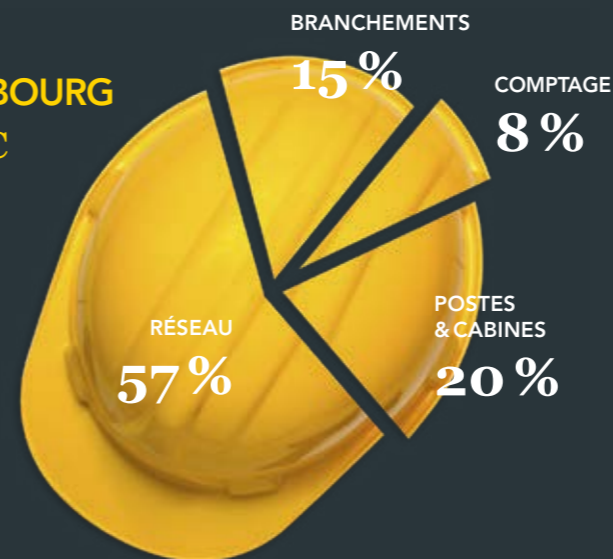
ORES BRABANT WALLON
22,21 M€



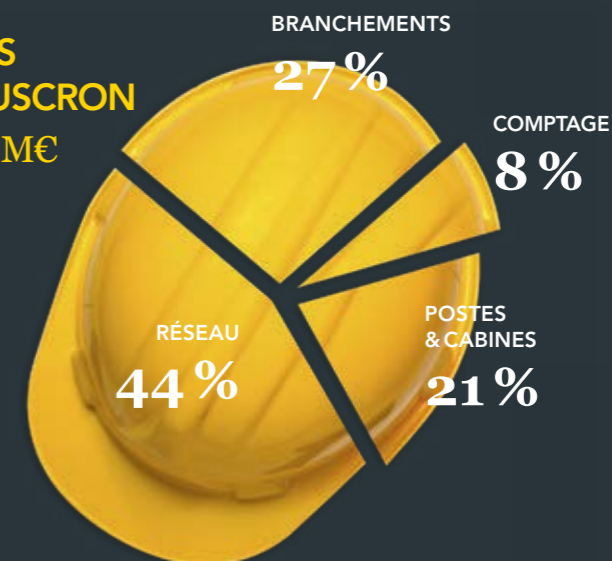
ORES EST
11,90 M€



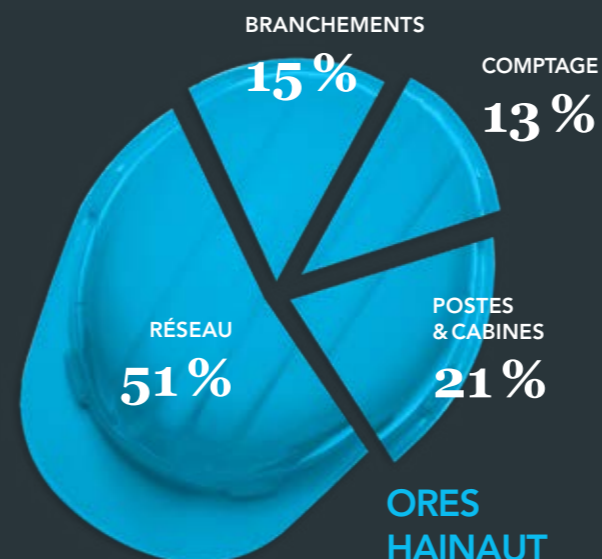
ORES LUXEMBOURG
27,13 M€



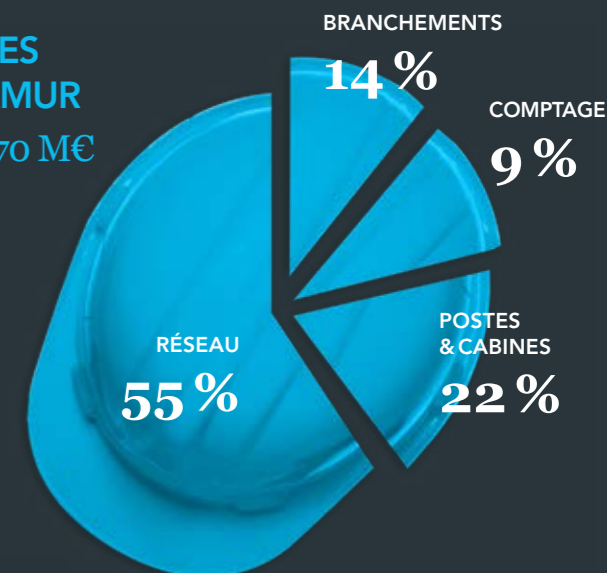
ORES MOUSCRON
6,88 M€



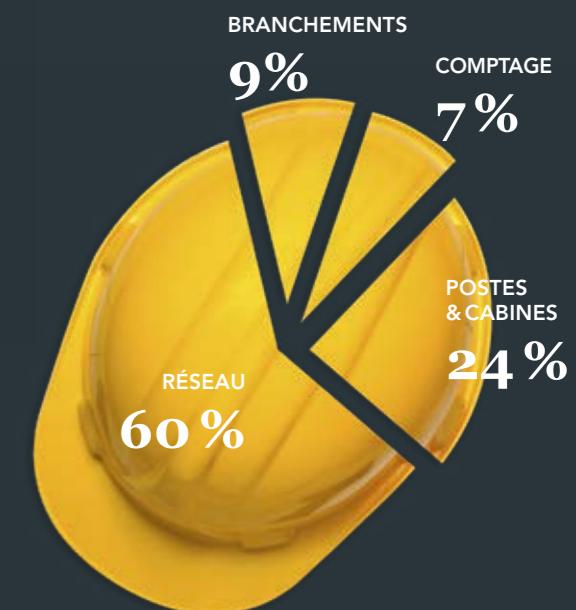
ORES HAINAUT
58,19 M€



ORES NAMUR
37,70 M€



ORES VERVIERS
14,10 M€



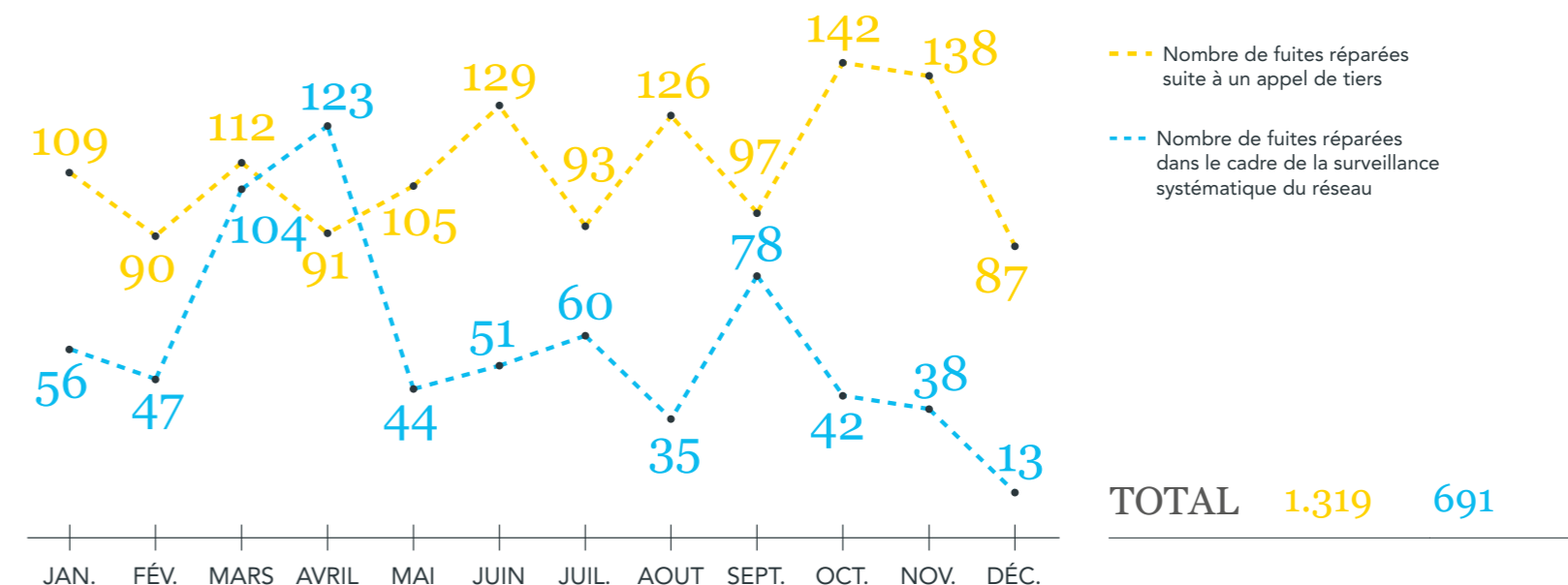
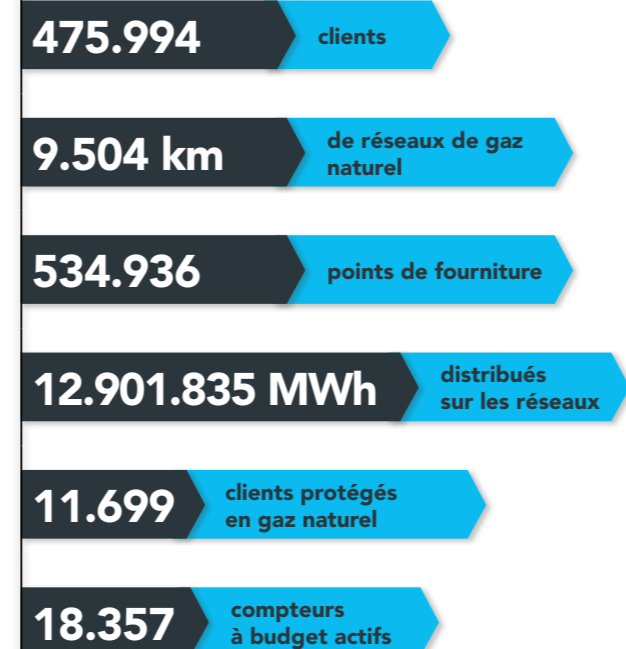
VI. Gestion des réseaux de gaz naturel et investissements

ORES assure la distribution de gaz naturel à plus de 475.000 clients – résidentiels, mais aussi professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés représente quelque 9.504 kilomètres de conduites : 3.744 km en moyenne pression et 5.760 kilomètres en basse pression. En 2017, près de 13 milliards de kilowattheures de gaz naturel ont été distribués à travers ces réseaux.

INTERVENTIONS SUR LES RÉSEAUX

L'an dernier, les équipes de première intervention d'ORES se sont déplacées 691 fois pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau – près de 1.800 km de canalisations de distribution en moyenne et basse pressions ont été contrôlées dans ce cadre – et plus de 1.300 fois suite à des appels de tiers. Les services techniques d'ORES ont également dû intervenir à 463 reprises suite à des dégâts causés sur les infrastructures de distribution par d'autres opérateurs réalisant des travaux à proximité.

CHIFFRES AU 31.12.2017



INVESTISSEMENTS

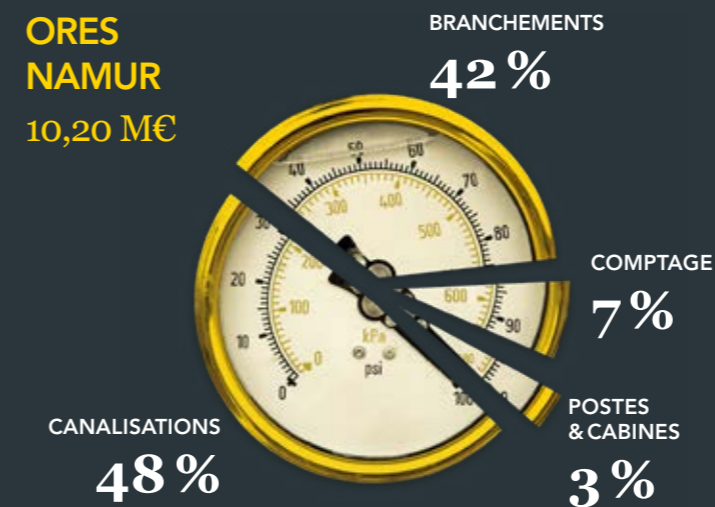
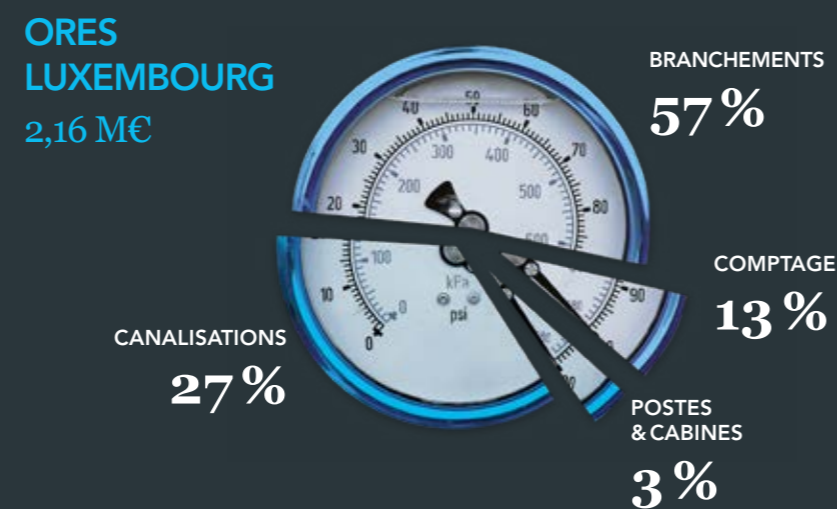
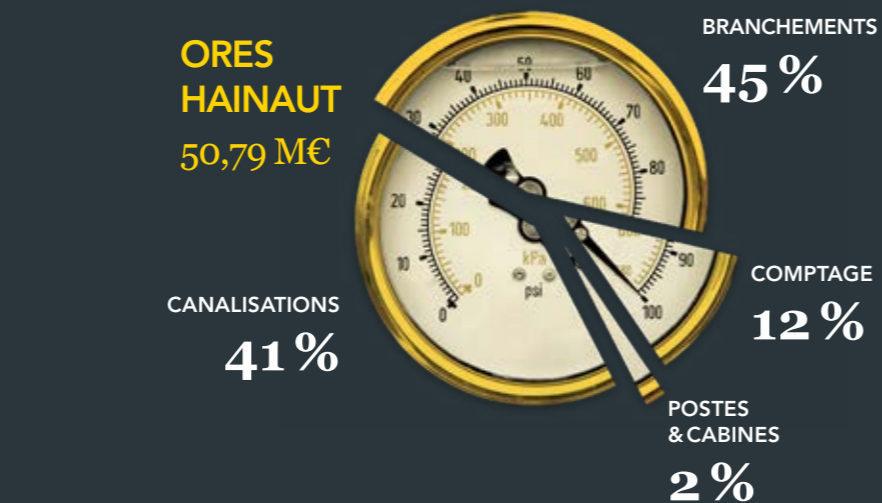
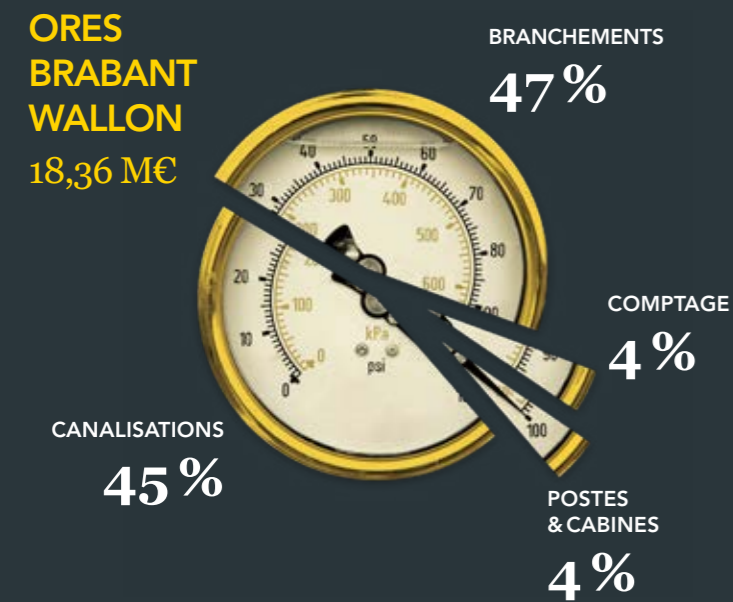
Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel ont été supérieures à 84 M€ (bruts) en 2017. Elles se traduisent pour les réseaux en moyenne et en basse pressions comme suit :

	MOYENNE PRESSION DÉPENSES BRUTES EN M€	BASSE PRESSION DÉPENSES BRUTES EN M€
Stations et postes de réception	0,17	1,96
Canalisations	16,35	19,86
Branchements	9,40	28,37
Comptage	0,24	7,79
TOTAL	26,16	57,98

Durant l'exercice écoulé, des travaux d'extension d'ampleurs diverses ont été réalisés sur le territoire couvert par ORES (voir détail des investissements ci-après). Ainsi, durant l'année, 6.722 branchements ont été réalisés en moyenne et basse pressions. À partir de ces branchements, ORES a effectué la pose de 9.891 compteurs chez des clients ayant choisi le gaz naturel comme énergie.

Par ailleurs, les services techniques de l'entreprise ont procédé l'an dernier à de nouveaux travaux d'assainissement de conduites. Le remplacement des réseaux basse pression en fonte, PVC ou fibrociment s'est notamment poursuivi et plus de 27 km ont été retirés au profit de conduites en polyéthylène, présentant de meilleures caractéristiques d'étanchéité et de résistance, notamment aux mouvements du sol.

DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR

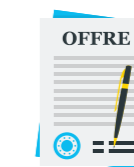
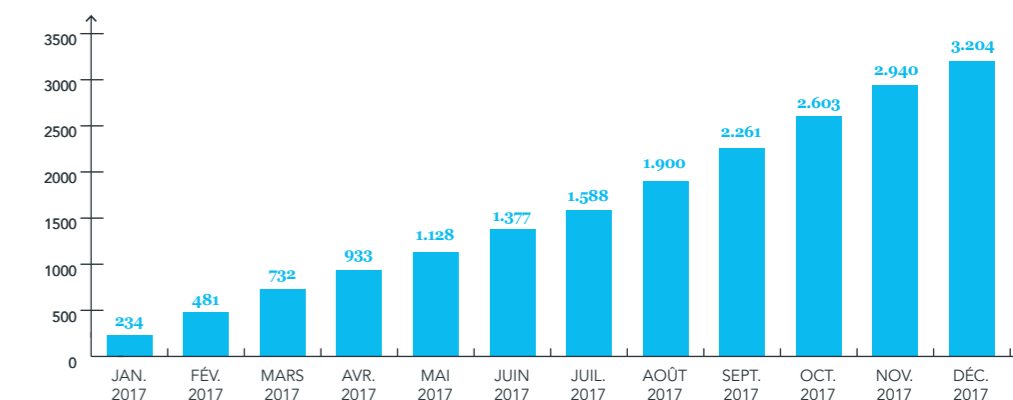


LA PROMOTION DU GAZ NATUREL POUR MAÎTRISER LES COÛTS

Il est à noter qu'ORES, en accord avec le régulateur du marché wallon, a maintenu en 2017 – et en 2018 – sa campagne de promotion du gaz naturel. Celle-ci vise pour rappel à encourager de nouveaux utilisateurs domiciliés le long du réseau existant à se connecter à celui-ci, afin d'optimiser les volumes transitant par les infrastructures et, in fine, de faire baisser les coûts pour l'ensemble des citoyens.

Dans ce cadre, ORES s'était fixé l'an dernier une cible ambitieuse de 3.000 nouveaux raccordements sur son réseau de distribution du gaz naturel. Un objectif atteint, et même dépassé, grâce à un engagement collectif au sein de l'entreprise.

NOMBRE D'OFFRES SIGNÉES



3.011
OFFRES SIGNÉES
EN 2016

3.204
OFFRES SIGNÉES
EN 2017

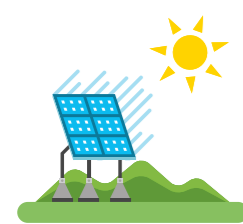
VII. Soutien aux énergies vertes

À de nombreuses reprises, l'Union européenne a affirmé sa volonté d'augmenter la part des énergies renouvelables dans la consommation totale des citoyens aux horizons 2020, 2030 et au-delà. Inscrits dans une lutte plus globale contre le réchauffement climatique, des objectifs énergétiques ambitieux ont été fixés et déclinés au niveau des États membres et des Régions.

Dans cette perspective, mais aussi en tenant compte du développement des technologies et des phénomènes de digitalisation et d'uberisation qui ont considérablement bouleversé la manière dont les citoyens appréhendent le marché, ORES a tenu à préparer ses réseaux à des évolutions sans précédents. Panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, éoliennes, micro-réseaux, véhicules circulant à l'électricité ou au gaz naturel (...) sont désormais autant d'alternatives aux modes de production et de consommation classiques qu'ORES doit prendre en compte et intégrer de manière efficace et harmonieuse.

INTÉGRATION DES UNITÉS DE PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE

En un peu plus de dix ans, ORES a raccordé plus de 100.000 unités de productions décentralisées à ses infrastructures. Il s'agit bien sûr de panneaux photovoltaïques, mais aussi d'installations éoliennes, hydrauliques ou encore de biomasse. Les réseaux n'ayant pas été à l'origine conçus pour absorber des sources de production d'énergie à la fois décentralisées et intermittentes – puisque dépendantes des conditions météorologiques – leur gestion a dû considérablement évoluer.



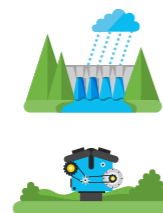
100.635

installations photovoltaïques
(dont 1.069 avec une capacité de production supérieure à 10 kVa)*



104

éoliennes
(dont 77 avec une capacité de production supérieure à 10 kVa)*



373

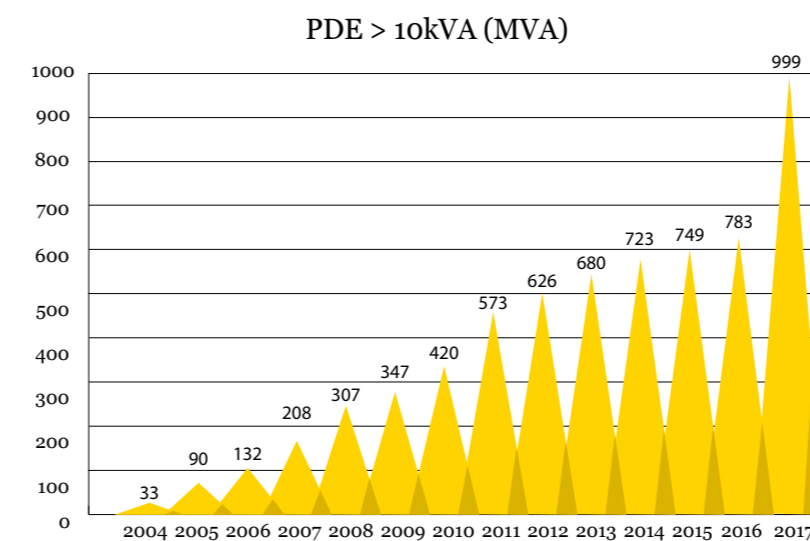
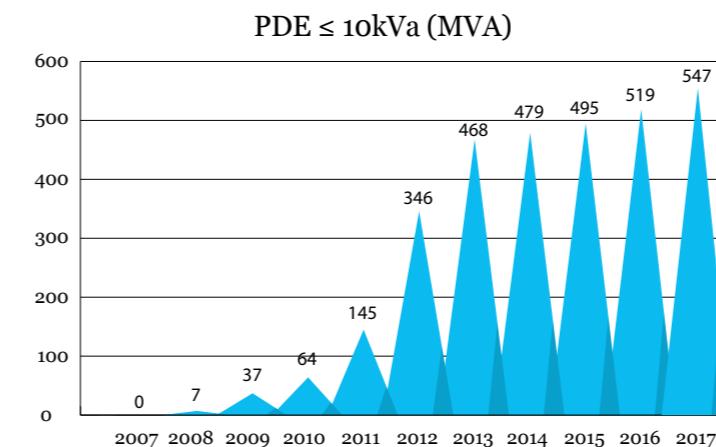
autres installations décentralisées
(systèmes hydrauliques, cogénération, biomasse, etc.)*

*(Au 31.12.2017)



La courbe liée à la croissance des quantités d'énergie renouvelables injectées sur les réseaux ces dernières années illustre parfaitement le défi auquel est confrontée ORES : favoriser l'émergence d'un marché de l'énergie renouvelable, local et circulaire, tout en veillant à maintenir un service de qualité pour la collectivité dans son ensemble.

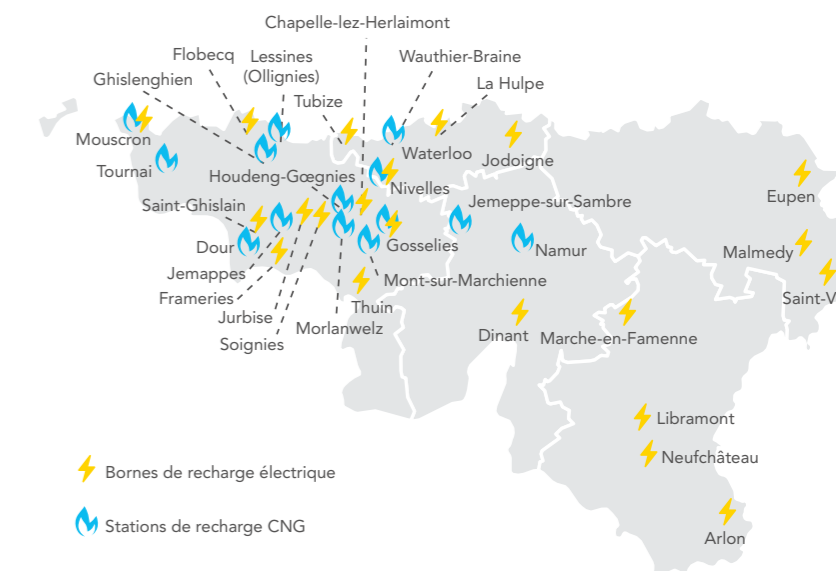
ÉVOLUTION DES PRODUCTIONS DÉCENTRALISÉES (PDE) EXPRIMÉE EN PUISSANCE INSTALLÉE (MVA) SUR LES RÉSEAUX D'ORES



LES RÉSEAUX AU SERVICE DE NOUVEAUX MODES DE MOBILITÉ

La lutte contre le réchauffement climatique passe également par une réflexion sur la mobilité. Entre 2010 et 2017, le parc automobile wallon a vu sa flotte augmenter de 12%. Si des pistes visant à favoriser les mobilités douces existent – les voitures partagées, le co-voiturage et, évidemment, les transports en commun – les pouvoirs publics souhaitent également désormais encourager les automobilistes à opter pour des véhicules roulant, au moins partiellement, à l'électricité ou au gaz naturel plutôt que pour des modèles dotés exclusivement de moteurs thermiques – par ailleurs en voie d'être interdits dans plusieurs pays européens.

La recharge à domicile de ces véhicules alternatifs étant à ce stade contraignante, le développement d'infrastructures de rechargement sur les routes peut contribuer à l'évolution de cette mobilité alternative. ORES entend soutenir ses partenaires publics et privés dans ce domaine. Depuis 2015, l'entreprise a installé 22 bornes de recharge semi-rapide pour véhicules électriques à travers son territoire d'activités, dont deux durant l'exercice 2017 à Thuin et Mouscron.

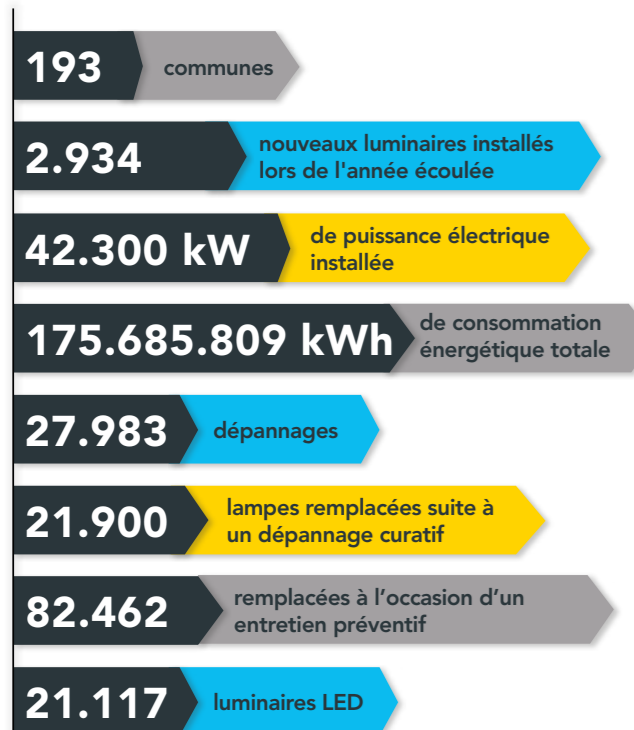


Pour favoriser la multiplication d'alternatives à l'essence ou au diesel, ORES veut aussi soutenir le développement de la mobilité CNG (gaz naturel comprimé). Ce soutien se traduit concrètement par du conseil auprès d'opérateurs désireux d'installer des stations de rechargement pour ce type de véhicules, de l'information sur la capacité des réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, par une aide lors des procédures dites de permitting et bien sûr, par le raccordement technique des stations au réseau.

VIII. Gestion des parcs d'éclairage public communaux

D'ici 2030, ORES va contribuer activement à la modernisation du parc d'éclairage communal wallon. En déployant la technologie LED sur les 440.000 luminaires de sa zone d'activités, notre entreprise va permettre aux Villes et Communes d'allier économie et écologie. Ces travaux nous offriront également l'opportunité de proposer à nos partenaires, en collaboration avec des opérateurs privés, des solutions innovantes dans leurs démarches de *smart cities*.

CHIFFRES AU 31.12.2017



ÉCONOMIES ET DURABILITÉ

À l'heure où l'éclairage public représente en moyenne plus de 50 % de la consommation électrique à charge des Communes – selon une estimation de l'Union des Villes et Communes de Wallonie qui plaide de longue date pour une rénovation du parc d'éclairage – le remplacement des anciennes ampoules par du LED offre des perspectives d'économies considérables. Sur l'ensemble du parc géré par l'entreprise, la modernisation des points lumineux permettra de réduire la consommation d'énergie de 97.000 mégawattheures (MWh) par an, soit une baisse annuelle de 29.000 tonnes en équivalent CO₂.

Les budgets des communes ne seront pas grevés par cet investissement : le financement de l'opération est pris en charge par une partie des économies d'énergie générées et les économies d'entretien – via le Gouvernement wallon qui octroie une enveloppe fermée dans le cadre de nos obligations de service public.

VERS LES SMART CITIES

La grande opération de modernisation du réseau d'éclairage est l'occasion pour ORES d'accompagner ses partenaires locaux dans leurs démarches de « smartisation » et de mise en place des Villes et Communes durables et intelligentes. L'éclairage peut jouer un rôle clé dans l'évolution vers ce nouvel environnement ; le réseau et les luminaires sont présents partout où les gens vivent, travaillent et se déplacent, et ils pourraient donc, par exemple,

faciliter l'accès à des réseaux à haut débit, ainsi que la mise en place d'écrans d'information, de systèmes de gestion intelligente des parkings ou de captation des niveaux de pollution de l'air, etc.

Dans le cadre cette réflexion globale, ORES est donc à l'écoute des besoins et des attentes exprimées par les communes. En collaborant avec des opérateurs privés, notre entreprise veut capitaliser sur le passage au LED pour faciliter la mise en place de solutions durables et conviviales pour la collectivité.

POURSUITE DU REMPLACEMENT DES LAMPES « HGHP »

Suite à la directive européenne de 2015 qui interdit la vente de lampes à vapeur de mercure haute pression (dites « HgHP »), ORES a entamé il y a trois ans un grand programme de remplacement des points d'éclairage public concernés. Quelque 48.000 luminaires devaient alors être remplacés au profit de nouvelles technologies plus performantes, plus respectueuses de l'environnement et moins coûteuses les communes.

Le mode de financement de cette vaste opération prévoit la prise en charge d'une partie des coûts par le GRD via les obligations de service public (OSP). Le solde est à la charge des communes. Pour le financement communal, les sommes nécessaires sont mobilisées via une avance de la Sowafinal, filiale de la Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.) et un prêt éventuel souscrit

par ORES pour le compte des communes concernées. Le remboursement des avances de la partie à charge des communes est compensé par la réduction des factures d'énergie reçues de leur fournisseur suite à l'amélioration énergétique du parc. En procédant de la sorte, l'impact sur le budget ordinaire des communes est limité.

Au 31 décembre 2017, l'évolution des opérations de remplacement était la suivante :



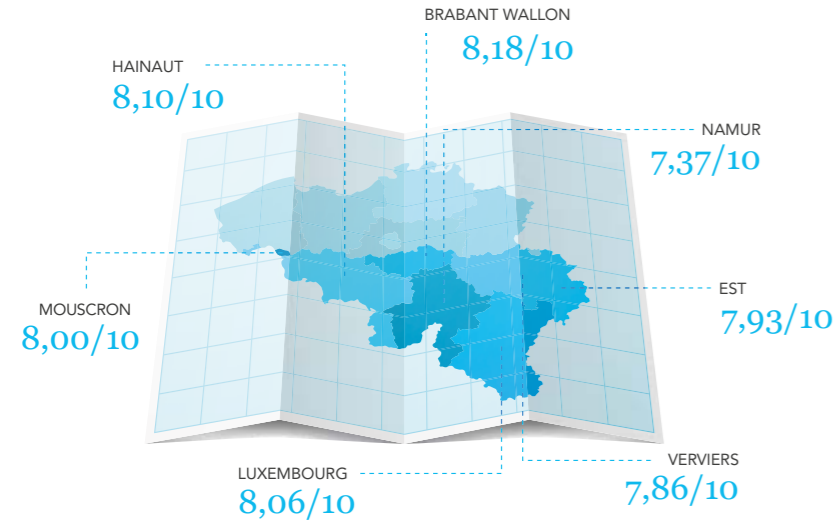
L'an dernier, ORES a remplacé plus de 9.200 lampes « HgHP ». L'entreprise estime que les économies engendrées par ces travaux se traduisent par une diminution globale de la consommation à hauteur de 4.375.000 kWh pour les Communes (économies générées grâce au remplacement de l'armature, de la lampe et au réglage de l'intensité lumineuse).



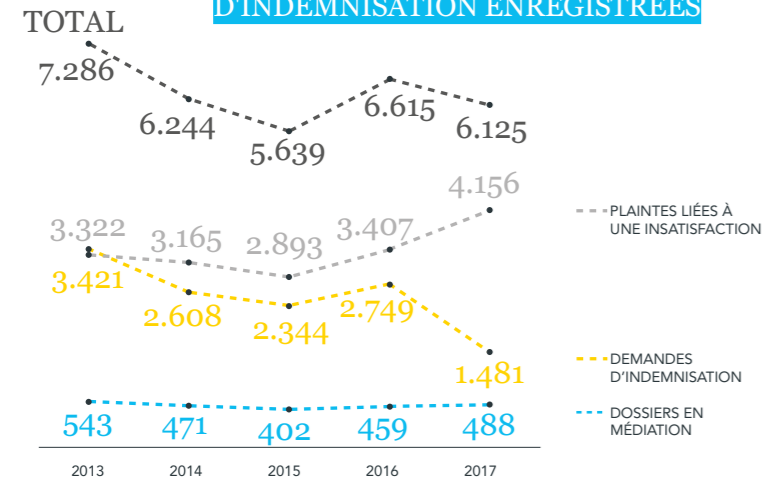
IX. Autres chiffres de l'année 2017

QUALITÉ DE SERVICE

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR L'ANNÉE 2017 PAR RÉGION



ÉVOLUTION DES PLAINTES ET DES DEMANDES D'INDEMNISATION ENREGISTRÉES



FACILITATEUR DE MARCHÉS

ORES FOURNISSEUR X*



*client sous fournisseur X = fourni par ORES suite à un déménagement problématique ou une fin de contrat chez un fournisseur traditionnel

PLACEMENT DE COMPTEURS À BUDGET CHEZ LES CLIENTS

	SOCIALEMENT PROTÉGÉS			NON-PROTÉGÉS		
	ÉLECTRICITÉ	GAZ	TOTAL	ÉLECTRICITÉ	GAZ	TOTAL
Nombre de demandes	7.357	3.538	10.895	60.142	27.844	87.986
Nombre de placements	2.357	1.080	3.437	11.978	4.942	16.920
Nombre de coupures suite à un refus de placement de compteur	289	371	660	2.543	2.178	4.721

RESSOURCES HUMAINES



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

