

# RAPPORT ANNUEL 2013



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2013

ORES

Les informations contenues dans le présent rapport concernent à la fois les activités d'ORES scrl en tant qu'opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel et celles d'ORES Assets scrl, gestionnaire de réseaux, né de la fusion des huit intercommunales mixtes de distribution d'énergie regroupant en leur sein 197 des 262 communes wallonnes, ainsi que la commune des Fourons en Flandre. Les rapports financiers des deux entreprises, présentant leur rapport de gestion et leurs comptes annuels respectifs pour l'exercice 2013, figurent dans les deux fascicules spécifiques joints au présent document.

*Toute demande d'information relative à ce rapport d'activités 2013 peut être obtenue auprès du service Communication d'ORES - rue Antoine de Saint-Exupéry 18, 6041 Gosselies - Tél. 071/91.18.12.*

# Sommaire



## 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Des métiers, des missions, des valeurs .....	02
2013 en un coup d'œil : faits marquants, chiffres-clés et structure actionnariale .....	06
Message des Présidents des Conseils d'administration et de l'Administrateur délégué .....	10

## 2. RAPPORT D'ACTIVITÉS

Avec la fusion, un cap est franchi .....	16
Notre métier : gérer les réseaux de distribution .....	20
Notre raison d'être : permettre un fonctionnement harmonieux du marché pour l'ensemble des acteurs .....	34
Notre volonté : être l'interlocuteur de référence pour toutes nos parties prenantes .....	40
Notre ambition : développer le service, faciliter la vie des consommateurs et prendre notre avenir en mains .....	46



# 1. Présentation générale

## Des métiers, des missions...

Créée en 2009, **ORES** est aujourd'hui le principal **gestionnaire** et **opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel** de Wallonie. C'est une équipe de **2.300 personnes** – cadres, techniciens et personnel administratif – **au service des habitants de 198 communes et de la collectivité.**

Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de plus de **1,3 million de foyers et entreprises** sur le territoire wallon (ainsi que dans la commune de Fourons en Flandre), ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens. ORES prend ainsi en charge l'exploitation quotidienne de réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public communal et, dans ce cadre, l'ensemble des interactions avec les autres acteurs du marché de l'énergie.

Notre **dispatching** surveille ces réseaux de distribution 24 heures sur 24. Des équipes d'intervention sont de garde jour et nuit pour réparer pannes, défaillances et fuites de gaz. Les appels concernant les odeurs de gaz bénéficient toujours d'une priorité absolue.

Nous réalisons les nouveaux **raccordements** sur les réseaux que nous gérons, nous adaptons les raccordements existants, nous plaçons et renforçons les compteurs.

Nous relevons les **index** de consommation de 1,35 million de consommateurs, validons leurs données correspondantes et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle.

Nous tenons à jour un volume de près de deux millions d'informations techniques dans le **registre d'accès** : celui-ci contient les données administratives de chaque point de raccordement – actif et inactif – et du fournisseur d'énergie correspondant.

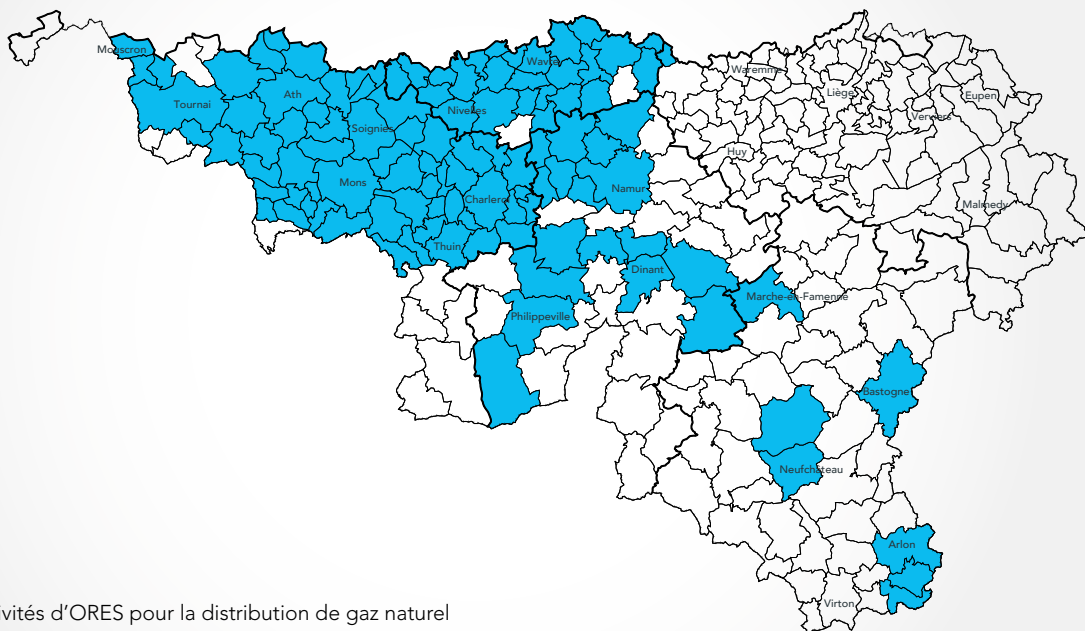
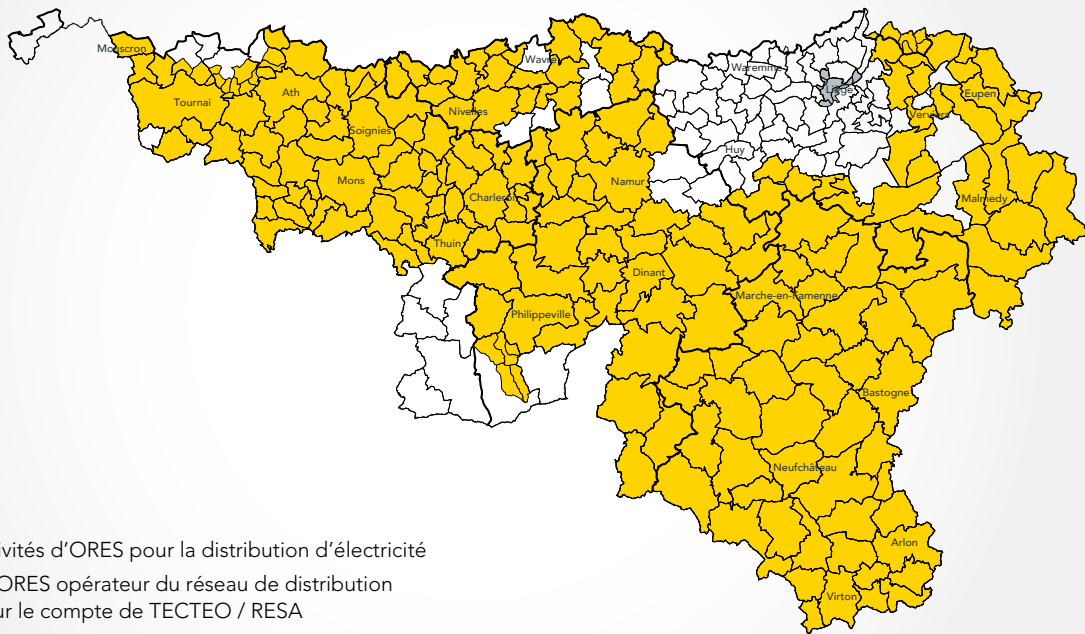


Nous assurons aussi la fourniture d'énergie des **clients protégés** qui souhaitent être alimentés par leur gestionnaire de réseau ; nous plaçons des compteurs à budget à la demande de fournisseurs chez leurs clients en défaut de paiement ; nous prenons en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public communal, ainsi que la promotion de l'efficacité énergétique des équipements d'éclairage.

Consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois économiques, sociaux et sociétaux, ORES joue un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne.

Chaque année depuis cinq ans, nous investissons en moyenne **250 millions d'euros** dans les réseaux de distribution et confions plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires à quelque 300 entreprises sous-traitantes et fournisseurs.

ORES est active dans plus de **75%** des communes wallonnes. Nos territoires d'activités couvrent toutes les communes figurant sur la partie colorée des deux cartes ci-dessous. L'une concerne la distribution d'électricité, l'autre la distribution de gaz naturel. Les équipes d'ORES n'interviennent pas dans les communes non colorées, hormis accords spécifiques.



... et des valeurs



Pour mener à bien ses missions de services d'utilité publique et préparer l'avenir de la distribution dans un secteur de l'énergie en pleine évolution, notre entreprise a décidé en 2013 de s'appuyer sur cinq nouvelles valeurs illustrées tout au long de ce rapport annuel.



## Professionalisme

Notre priorité est de gérer les réseaux de manière professionnelle et efficace. 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, avec un souci d'amélioration continue conduisant à l'excellence. Confiants dans leurs compétences et leur capacité à relever les défis, les collaborateurs d'ORES savent que le professionnalisme et l'implication sont la garantie de leur légitimité actuelle et future.



## Sens du service

ORES est avant tout une société de services d'utilité publique. Tous les jours, nous sommes à l'écoute des clients et apportons à 75% des Wallons des énergies essentielles pour leur vie quotidienne. Le sens du service s'applique vers l'extérieur, pour des clients dont nous voulons faciliter la vie, mais également au sein même de notre structure où l'accent est mis sur la collaboration et la transversalité entre départements et entre collègues.

## Respect

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



## Audace

Cette quatrième valeur est capitale pour l'avenir de notre entreprise. Chaque collaborateur est appelé à faire preuve d'audace et à participer activement à la construction de l'avenir d'ORES. Chacun peut, par ses idées, sa créativité, ses propositions, contribuer à l'évolution de l'entreprise pour la préparer avec optimisme aux défis de demain.



## Convivialité

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 de l'entreprise ce qu'elle est. Le fait de travailler ensemble, avec plaisir, est essentiel à la bonne marche de l'entreprise.



# 2013 en un coup d'œil...

## FAITS MARQUANTS

- 1<sup>er</sup> janvier : **Fernand Grifnée** devient Administrateur délégué d'ORES. Il succède à Jacques Hugé qui a dirigé l'entreprise depuis sa création en 2009.
- 21 janvier : première intervention publique du nouvel administrateur délégué lors d'une conférence au **Cercle du Lac à Louvain-la-Neuve**. Devant plus de 70 chefs d'entreprise, il évoque les missions d'ORES en tant qu'entreprise de services d'utilité publique, facilitateur de marché et partenaire de ses différentes parties prenantes. Il plaide aussi pour plus de transparence en matière de tarifs de distribution.



JANVIER

- 18 avril : présentation des travaux de la **Chaire académique ORES**, créée en 2012 au sein de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons afin de développer les compétences et l'expertise dans le domaine des réseaux et des compteurs intelligents.



- Dinant : dans le cadre de chantiers d'aménagement des voiries dans le centre-ville, ORES entreprend d'importants **travaux de renouvellement** des réseaux de distribution électrique moyenne tension, ainsi que sur le réseau de gaz naturel.



AVRIL

- Plus de 300 entrepreneurs, électriciens et chauffagistes participent aux six réunions de contact organisées dans le cadre de l'action **Partenaires ORES**. C'est l'occasion pour les participants de recevoir une information et d'échanger sur de nombreux thèmes : raccordements collectifs, nouveaux services mis à leur disposition ou encore impact des productions décentralisées sur le réseau.



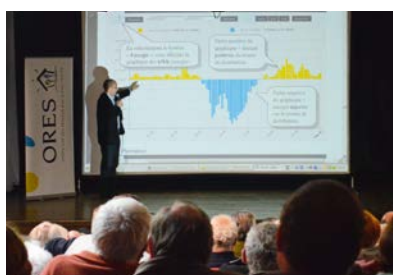
JUIN

## MARS

- 1<sup>er</sup> mars : les **architectes et géomètres** travaillant avec ORES sont conviés à une réunion d'information à Gembloux. Au menu : marchés publics, renouvellement de contrats, relations avec notre entreprise.
- Les modalités du **projet de fusion** des huit intercommunales mixtes wallonnes, gestionnaires de réseaux de distribution et actionnaires d'ORES, sont présentées à leurs Conseils d'administration respectifs ainsi qu'aux instances communales.

## MAI

- 3 mai : un site internet est mis à la disposition des détenteurs de panneaux photovoltaïques équipés de **compteurs intelligents**, dans le contexte du projet de développement de l'asbl 'Collines sous Levant' à Flobecq. Ce site permet aux 300 « prosumers » de Flobecq de visualiser leurs données de production et de prélèvement électrique selon plusieurs modes de présentation conviviaux.



## JUILLET

- En concertation avec la CWaPE, ORES lance une première expérience-pilote de **gestion active de la demande** dans plusieurs communes du Namurois. Objectif : inciter quelque 6.000 clients, dotés du tarif bihoraire et/ou exclusif de nuit, à déplacer durant neuf mois une partie de leur consommation électrique vers une période où l'ensoleillement est important, afin que celle-ci coïncide davantage avec la période de forte production des panneaux photovoltaïques.



- ORES s'associe à l'opération **Energy Challenge** en tant que partenaire privé. Lancé en Fédération Wallonie-Bruxelles, ce « défi énergie » invite les familles à se regrouper en équipe pour réaliser des économies et réduire leurs consommations à travers une dynamique de groupe et une démarche collective positive. Au terme du concours, clôturé en février 2014, plus de 127 MWh auront été économisés, avec à la clé, une diminution de 30 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>.



AOÛT

- Fin du rechargement des cartes de **compteurs à budget** dans les cabines téléphoniques. Après l'abandon définitif de la technologie de rechargement par l'opérateur téléphonique public au 1<sup>er</sup> octobre, ORES et les autres GRD wallons proposent une nouvelle solution aux clients concernés : le rechargement via des terminaux de paiement bancaires installés chez des commerçants, ainsi que dans leurs bureaux d'accueil et certains CPAS.



OCTOBRE



- 6 décembre : ORES est recertifiée **ISO 9001: 2008** pour l'ensemble de ses activités.
- Waterloo : les travaux de **renforcement du réseau** de distribution électrique local, entamés en 2012, se clôturent. 2,5 kilomètres de câbles moyenne tension ont été posés et l'équipement du poste de transformation 150/15 kV a été totalement renouvelé.
- 31 décembre : **création d'ORES Assets**. Après un processus de plusieurs mois, l'ultime étape de la fusion des huit gestionnaires de réseaux mixtes wallons est franchie avec la publication au Moniteur de la loi permettant la mise en œuvre de la fusion – notamment au plan tarifaire – et le dépôt de l'acte constitutif du nouveau GRD « unique ».

DÉCEMBRE

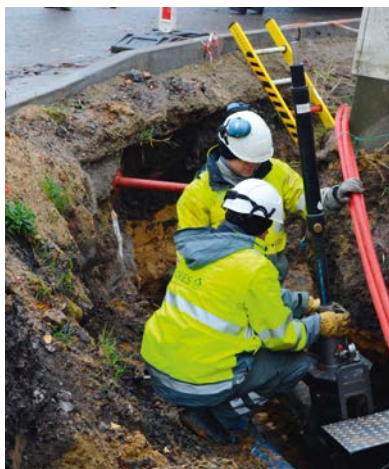
SEPTEMBRE

- Lancement du projet **DOMO**. En préparation de la construction de son futur siège social à Gosselies, ORES entame un parcours d'évolution basé sur la concertation interne. Il s'agit de repenser les modes de travail, favoriser la collaboration et les échanges, répondre aux nouveaux besoins de flexibilité et de mobilité, pour mettre en place l'environnement dans lequel les collaborateurs travailleront dès 2017.

DOMO

NOVEMBRE

- L'Écopôle de Farciennes, qui sera le premier « **écozoning** » de Wallonie, est raccordé au réseau de gaz naturel par les équipes d'ORES Charleroi. Près de dix kilomètres de conduites seront posés dans le parc.



2013

# CHIFFRES-CLÉS 2013

(situation au 31 déc. 2013)

## ÉLECTRICITÉ

**50.757 km**

de réseaux de distribution

**1.445.660**

points de fourniture

**1.352.693**

clients raccordés aux réseaux

**11.648.435 MWh**

distribués sur les réseaux

**17.471**

clients protégés fournis en électricité

**42.511**

compteurs à budget actifs

## GAZ NATUREL

**9.003 km**

de réseaux de distribution

**523.065**

points de fourniture

**444.254**

clients raccordés aux réseaux

**13.932.346 MWh**

distribués sur nos réseaux

**7.807**

clients protégés fournis en gaz

**14.981**

compteurs à budget actifs

## ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

**440.538**

luminaires

**102.430**

interventions et dépannages

**47.400 kW**

puissance installée

## PERSONNEL

**2.271**

collaborateurs  
(équivalents temps plein actifs)

**148**

recrutements

**89.074**

heures de formation

## BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ

**1.021 millions €**

chiffre d'affaires

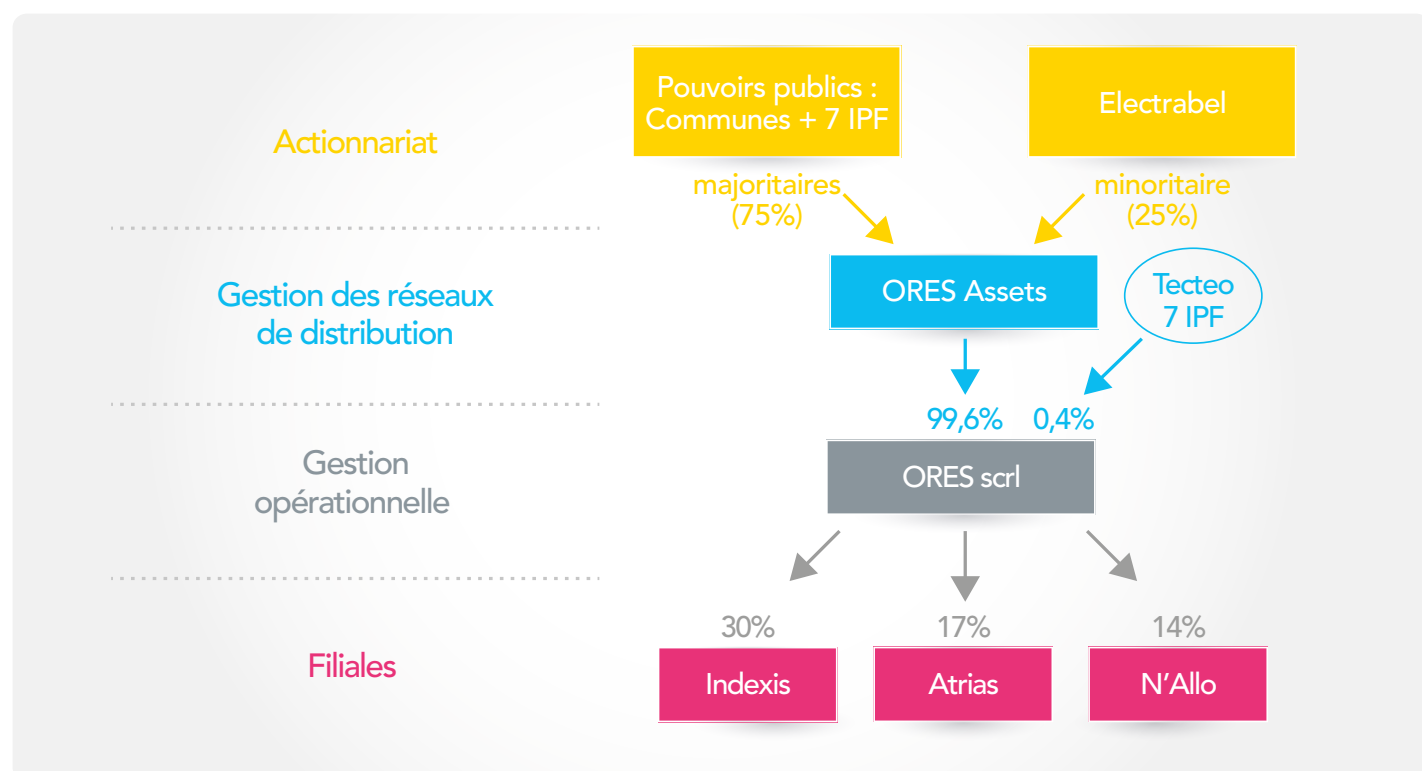
**255 millions €**

investissements

**3.861 millions €**

total du bilan

# STRUCTURE ACTIONNARIALE



## Définitions

**IPF : Intercommunale pure de financement** - l'intercommunale pure de financement a pour objectif de gérer les participations financières des communes qui y sont affiliées, dans les réseaux de distribution d'énergie.

**Idefin** : Intercommunale de financement de Namur.

**IPFH** : Intercommunale pure de financement du Hainaut.

**Finest** (Finost) : Intercommunale de financement des cantons de l'Est.

**Sofilux** : Intercommunale de financement dans la province du Luxembourg.

**Finimo** : Association intercommunale coopérative en province de Liège.

**Sedifin** : Intercommunale pure de financement du Brabant wallon.

**IEG** : Intercommunale d'étude et de gestion (Mouscron et Comines-Warneton).

**Indexis** : Entreprise de service indépendante qui assure, pour le compte des opérateurs de réseau Eandis en Flandre et ORES en Wallonie, le traitement et l'échange de données entre les différents acteurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel.

**Atrias** : Plate-forme de concertation neutre et objective entre gestionnaires de réseau, fournisseurs et régulateurs régionaux, Atrias s'efforce de préparer le marché belge de l'énergie aux nouveaux développements dans le domaine (compteurs intelligents, croissance des productions locales, etc.) et de répondre aux défis de demain.

**N'Allo** : Entreprise proposant des solutions complètes pour la gestion d'interaction avec des clients, soit par le développement d'applications interactives et multicanaux, soit dans le cadre de l'externalisation d'activités de gestion des contacts clients (web, centre de contacts, réseaux sociaux...).



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

De g. à d. Cyprien Devilers – Claude Desama – Fernand Grifnée

## L'AVENIR EST EN MARCHÉ

Gestionnaire de réseaux, facilitateur de marché, responsable d'équilibre financier et préparateur d'avenir, ORES s'est mise en ordre de marche en 2013 pour affronter ses défis futurs.

**Cyprien Devilers**, Président du Conseil d'administration d'ORES Assets, **Claude Desama**, président du Conseil d'administration d'ORES scrl et **Fernand Grifnée**, Administrateur délégué, évoquent ces défis et le rôle social, économique et industriel d'ORES dans un monde de l'énergie en pleine révolution.

« Si l'on veut parler des défis d'ORES, je crois qu'on doit évoquer avant tout le rôle d'ORES en tant que société de services », indique **Fernand Grifnée**. « Et de services d'utilité publique avant tout. C'est notre credo. C'est là que nous trouvons toute notre légitimité. ORES, je le rappelle, est au service du marché et de ceux qui y ont recours, les fournisseurs et leurs clients notamment, mais aussi au service des autorités, parlements et gouvernements, ainsi que des régulateurs. Elle entend à ce titre assumer toutes ses responsabilités et tous ses engagements. Au centre du marché et du système énergétique, il y a le "client-consommateur-utilisateur-de-réseau". Résidentiel, professionnel ou industriel, le client attend légitimement de nous aujourd'hui une qualité de service différente de ce que nous avons l'habitude de lui offrir.

*« Investir dans les technologies smart, tout en maîtrisant les coûts de la distribution »*

C'est pour lui in fine que nous travaillons, nous ne l'oublions pas. Et le client devient de plus en plus "consommateur" : producteur via ses panneaux photovoltaïques, c'est déjà le cas pour près de 10% des utilisateurs de nos réseaux. Mais aussi gestionnaire actif de sa consommation, dans un contexte de productions décentralisées où la gestion des flux électriques devient un élément qui compte de plus en plus dans l'exploitation du réseau.

Bref, le client change lui aussi. Et il sollicite une relation différente. Sa satisfaction doit véritablement être au cœur de notre stratégie. Nous voulons "faciliter la vie des gens", leur offrir le service auquel ils s'attendent et plus encore : un service auquel ils ne s'attendent pas. C'est d'abord dans nos métiers de base que nous devons surprendre les clients, dans les petits actes de leur vie quotidienne : lors d'un raccordement, lors d'un relevé de compteur, d'un chantier sur leur trottoir... A fortiori, lorsque nos clients nous contactent. Nous devons oser entrer davantage en dialogue – *oserais-je dire en connexion* – avec le client. Lui proposer l'information, l'accueil et le service qui va l'aider véritablement dans ses démarches, devenir un conseiller-référent qui se distingue non seulement par son indépendance vis-à-vis des autres acteurs du marché, mais aussi par la qualité de son écoute et de son accompagnement tout au long des étapes qu'il doit franchir sur le chemin de l'accès et de l'utilisation de nos énergies.

Le défi du service, de la convivialité et de l'audace est un chantier majeur pour ORES. C'est non seulement vrai en ce qui concerne nos relations avec les clients. Mais c'est aussi vrai en interne et nous travaillons au changement culturel nécessaire pour que nous soyons reconnus, demain, toujours comme des professionnels compétents, mais aussi comme une équipe de gens motivés, passionnés, responsables, proches et fondamentalement impliqués dans le service que nous apportons à chacun des consommateurs. »

« *ORES inspire confiance aux marchés ; la situation est très favorable* »

**Cyprien Devillers** : « Comme mandataire public communal, je me préoccupe également de défendre la qualité de notre service aux usagers. C'est donc en plus de cela qu'il nous faut préparer nos réseaux de distribution aux profondes évolutions du secteur énergétique, ce que l'on appelle la transition énergétique. De ce point de vue, l'équation est plus facile à formuler qu'à résoudre : il faut investir dans les technologies "smart" notamment, tout en maîtrisant les coûts de la distribution, afin de préserver le pouvoir d'achat des ménages et la compétitivité des entreprises.

En termes de gestion, nous avons déjà mené des efforts de rationalisation ; toutes les pistes de gains de productivité seront évaluées et, dans toute la mesure du possible, réalisées. De plus, nous investissons déjà aujourd'hui chaque année davantage que ce que nous amortissons. Face aux investissements additionnels nécessaires pour développer les réseaux de demain, il est vital d'examiner un maximum de solutions pour dégager les ressources nécessaires à notre financement futur.

Cela passe d'abord par une poursuite, voire une amplification de la diversification de nos sources de financement. Avec un double objectif : disposer à tout moment d'une panoplie de moyens de financement, et assurer ce financement au moindre coût. Mais cela passera aussi peut-être par une réflexion sur notre structure actionnariale, dans un contexte où les finances communales sont fortement sollicitées et où Electrabel dispose de la faculté de sortir de notre capital d'ici 2019. La création d'ORES Assets est une étape fondamentale qui nous renforce considérablement de ce point de vue. La réussite de notre emprunt obligataire en 2012 a montré qu'ORES inspire confiance aux marchés ; la situation est très favorable. »

**Claude Desama** : « Un autre défi que nous devons relever est celui des nouveaux métiers d'ORES en tant qu'opérateur industriel. L'objectif est de valoriser le potentiel technique et intellectuel de notre entreprise au moyen d'activités à caractère industriel, issues de nos métiers de base, mais susceptibles de créer une valeur ajoutée. Avant de s'engager plus résolument dans cette voie, il faudra certes s'organiser en interne comme l'a indiqué Fernand, mais aussi prendre la mesure du risque encouru et avoir le soutien résolu de nos actionnaires, actuels ou futurs, tel que l'a souligné Cyprien. Mais des avancées peuvent, selon moi, être entreprises dans diverses directions, telles que le smart, la mobilité durable mais aussi tout ce qui peut rendre nos réseaux plus flexibles comme la participation à la production des énergies renouvelables et le recours à des solutions de stockage.

Lorsqu'on parle de *smart grid* ou *smart metering*, on reste dans le cadre de nos activités, mais l'implémentation des technologies de l'information dans le processus de gestion des réseaux ouvre des perspectives d'exploitation nouvelles, propres à ces technologies, dont on ne peut encore mesurer l'impact actuellement.

« *Valoriser le potentiel technique et intellectuel de notre entreprise* »

En s'emparant de cette démarche innovante, ORES doit s'installer à la fois dans le monde de la recherche-développement où elle est déjà entrée via la Chaire qu'elle finance à l'Université de Mons, mais aussi dans celui du redéploiement économique et industriel de la Wallonie.

En ce qui concerne la mobilité durable, nous avons récemment lancé "ORES Mobilité", un système de bornes de rechargement électriques sur la voie publique disponible pour les communes bien sûr, mais aussi pour toute entreprise disposant de parkings ouverts au public, comme le secteur de la distribution. ORES Mobilité se caractérise par sa grande souplesse d'utilisation, qui le rend accessible à tous moyennant un simple SMS, mais aussi par notre volonté de laisser au client une totale autonomie dans sa politique de mobilité. Prochainement, nous prendrons aussi plusieurs initiatives en matière de véhicules au gaz naturel comprimé. Enfin, nous devons tout mettre en œuvre pour adapter nos réseaux au nombre croissant de productions décentralisées, intermittentes et imprévisibles. En partenariat ou non, nous devons développer des formules qui contribuent à augmenter la flexibilité de nos réseaux : maîtrise de capacités de production, stockage ou, pourquoi pas, convergence des réseaux gaz et électricité.

« *La satisfaction du client doit véritablement être au cœur de notre stratégie* »

**Fernand Grifnée** : « Les défis qui viennent d'être évoqués rendent le secteur de la distribution passionnant. Nous sommes résolument au cœur des grandes mutations que nos sociétés connaissent. Nos atouts sont nombreux : un personnel expérimenté et compétent, un actionariat solide qui nous accompagne, des réseaux de qualité et la volonté de toujours faire mieux. À l'égard de ceux qui nous lisent, ORES s'engage : dans un monde de l'énergie qui s'est considérablement complexifié, ORES veut être un acteur engagé de service, de maîtrise des coûts et de solutions appropriées. Nous allons vous simplifier la vie. »



## 2. Rapport d'activités

# Audace

« Oser rêver l'avenir. Prendre en mains notre futur.  
S'engager dans des choix audacieux pour préparer  
l'avenir de l'énergie et anticiper les défis. Parce que  
le monde change et qu'il a besoin d'énergie créatrice. »







## Avec la fusion, un cap est franchi...

Dans sa cinquième année d'existence, ORES passe un premier cap en 2013 : la fusion des huit intercommunales mixtes de gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel en Wallonie donne naissance à ORES Assets et met le groupe en ordre de marche face aux nombreux défis de la distribution, tout en continuant à délivrer aux Wallonnes et aux Wallons, entreprises et particuliers, des services de qualité.

1

gestionnaire de réseau  
unique

La libéralisation du marché de l'énergie est totale en Région wallonne depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Tout client peut choisir librement son fournisseur de gaz naturel et d'électricité. Pour garantir le fonctionnement harmonieux et efficace de ce marché, un rôle déterminant a été confié aux entreprises chargées de la gestion des réseaux de distribution.

8

comités de secteurs  
garants des décisions locales

À côté de son rôle traditionnel de **gestionnaire des réseaux** de distribution pour 197 communes du sud du pays, ORES est aussi **facilitateur du marché**. L'entreprise doit garantir à l'ensemble des acteurs de ce marché – clients, fournisseurs, responsables d'accès et d'équilibre ... – de pouvoir jouer pleinement leur rôle. Par nature indépendante de chacun de ces acteurs, ORES s'affirme aussi comme le **partenaire naturel des autorités**.

Dans le respect des prérogatives de chacun, il s'agit de contribuer à la mise en place des politiques décidées aux niveaux fédéral et régional, notamment en matière d'obligations de service public. Disposant d'un monopole naturel, l'entreprise inscrit son action dans un cadre régulé ; elle était soumise en 2013 au contrôle du régulateur fédéral, la CREG, et de deux régulateurs régionaux, la CWaPE en Wallonie et la VREG pour ce qui concerne la commune des Fourons. C'est dans ce contexte précis qu'ORES assume aujourd'hui ses missions de services d'utilité publique de Wallonie.

Face à la véritable révolution qui impacte le secteur de la distribution d'électricité et de gaz naturel – développement du renouvelable, productions décentralisées, réseaux et compteurs intelligents, maintien de la qualité des réseaux, etc. – ORES et ses huit actionnaires intercommunaux ont décidé, dès 2012, d'engager un projet de fusion des intercommunales afin de se préparer aux grands enjeux stratégiques à venir.

Ce projet – initié par le secteur public communal et le Président d'ORES et d'Intermixt Claude Desama – a abouti à la fusion des huit intercommunales mixtes de distribution d'électricité et de gaz naturel. La société "ORES Assets" a été officiellement constituée et ses statuts ont été déposés le 31 décembre 2013, ce qui a donné naissance à un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) unique pour les 197 communes associées. Cela fait d'elle le plus grand GRD du pays.

Pour les ménages, les entreprises, comme pour les villes et communes desservies par ORES, ce regroupement est le gage du maintien d'un service performant, en mesure de s'adapter aux évolutions du secteur, avec des coûts maîtrisés. Pour l'économie wallonne, la fusion permet la consolidation d'une entreprise forte de 2.300 collaborateurs, investissant en moyenne 250 millions d'euros par an dans les réseaux depuis sa création et dégagant un chiffre d'affaires consolidé de plus d'un milliard d'euros. L'opération lui permettra de se doter plus aisément des moyens nécessaires à son développement futur et de contribuer de la sorte au développement économique de la Wallonie.

Enfin, la fusion s'inscrit dans une démarche de simplification, de rationalisation et d'allègement des structures publiques. Le nombre de mandats d'administrateurs publics a été réduit de plus de 60 %. Le nouveau GRD continue de répondre aux exigences de proximité inhérentes à l'activité de distribution d'énergie. Il s'appuie sur des organes locaux - les huit comités de secteur - composés de représentants des villes et communes et dotés de compétences décisionnelles sur les matières locales, comme les propositions de tarifs d'utilisation des réseaux ou les plans d'investissement. Le Conseil d'administration est chargé quant à lui d'orienter la stratégie d'ensemble de l'entreprise et de gérer les matières communes aux huit secteurs. Le rapport de gestion figurant dans le Rapport financier d'ORES Assets scrl apporte plus de détails sur la composition de ces organes.



*Lors de la cérémonie actant la fusion des 8 GRD mixtes wallons, le président du Conseil d'administration d'ORES, Claude Desama, a salué le travail accompli et le chemin parcouru.*

# Professionalisme

« Engagés, jour et nuit, pour la gestion des réseaux d'énergie et pour l'approvisionnement des clients – particuliers, professionnels et entreprises – en électricité et en gaz. Professionnels compétents, fiers de nos missions d'utilité publique et conscients de leur caractère essentiel pour l'activité de 2,8 millions de personnes en Wallonie. »





## Notre métier :

### GÉRER LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

La gestion et l'exploitation des réseaux de distribution des communes constituent le cœur de métier de notre entreprise. Ces réseaux permettent l'alimentation en électricité et en gaz naturel de plus de 2,8 millions de personnes. Leur entretien et leur développement sont essentiels à la vie économique de la Région.

178

millions d'euros investis  
dans le réseau électrique

75

millions d'euros investis  
dans le réseau de gaz naturel

#### 1. EXPLOITATION DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE

Les infrastructures électriques gérées par ORES constituent l'interface entre le réseau de transport d'Elia (haute tension) et les consommateurs. Elles véhiculent l'électricité en moyenne et basse tensions et sont donc essentielles à la vie économique et sociale de plus de 75 % des communes wallonnes. Nos équipes veillent au quotidien sur la qualité du réseau. Elles réalisent les travaux nécessaires à leur bon fonctionnement : installations de nouvelles liaisons, cabines et postes, mise en souterrain de lignes aériennes, travaux de remplacement et de modernisation, dépannages. Plus de 1,35 million de consommateurs – qu'il s'agisse de clients résidentiels, professionnels ou d'entreprises – sont ainsi directement alimentés en électricité par ORES ; ils attendent légitimement un service de qualité, fondé sur l'efficacité, le professionnalisme et les compétences de nos techniciens.

La totalité de nos réseaux de distribution d'électricité représente 20.717 kilomètres de lignes et de câbles en moyenne tension et 30.039 kilomètres en basse tension. En 2013, plus de 11 milliards de kilowattheures électriques ont été distribués sur ces réseaux. Les services du département Infrastructures veillent à la construction, à l'entretien, aux réparations et au dépannage des réseaux, avec un impératif constant de sécurité. Au cours de l'exercice écoulé, ces équipes ont à nouveau démontré leur efficacité au service de la population.

Sur l'année, le temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension, lié à des coupures planifiées pour travaux, atteint en moyenne un peu moins de 39 minutes pour l'ensemble du réseau. Ce résultat est pratiquement équivalent à celui de l'exercice précédent. Les durées moyennes d'arrivée sur site pour intervention, d'intervention proprement dite et d'indisponibilité de l'approvisionnement à la suite de défaillances non planifiées se sont encore améliorées de deux minutes : 2h08 en moyenne contre 2h10 en 2012..

Nos équipes sont intervenues à près de 1.600 reprises à la suite d'incidents sur le réseau moyenne tension. Dans 22 % des cas, les interruptions de fourniture étaient dues à un incident en cabine. Le solde de 78 % est lié à des incidents touchant des câbles souterrains (60 %) ou des lignes aériennes (18 %) à la suite de problèmes techniques, d'agressions extérieures ou d'intempéries.

En parallèle aux activités quotidiennes d'exploitation des infrastructures, les équipes de spécialistes du département Technique d'ORES sont chargées de développer la vision de long terme de nos réseaux, permettant de prévoir le renouvellement des équipements et les éventuelles extensions de réseaux dans le contexte des programmes d'investissement soumis au régulateur. Le système des tarifs de distribution pluriannuels a un impact sur la programmation des investissements. Il faut donc veiller à ce que les demandes de ressources financières – formulées au travers des tarifs – soient argumentées de manière objective, technique et rigoureuse. Dans ce contexte, ORES doit optimiser le fonctionnement des équipements et les méthodes de travail, avec pour perspective le renforcement permanent de la qualité du service rendu à l'ensemble des clients.

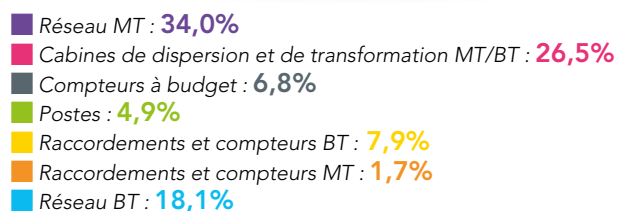
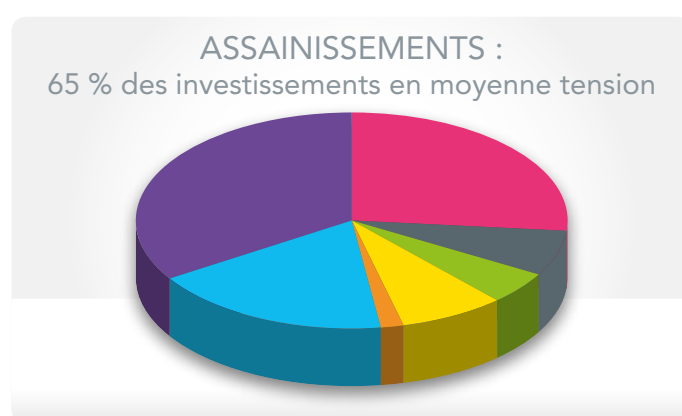
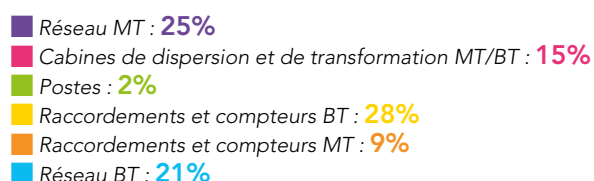
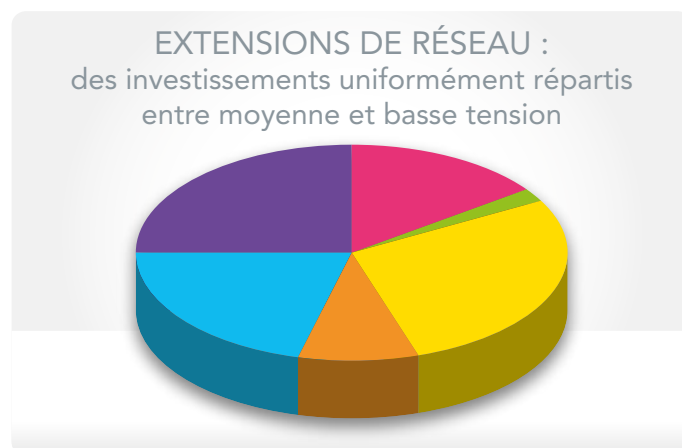
## Investissements dans le réseau

En 2013, plus de 178 millions d'euros ont été investis dans le réseau électrique géré par ORES. Dans le contexte d'enveloppes budgétaires fermées, et du nécessaire équilibre à gérer entre l'évolution des coûts et le maintien de la qualité des 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 investissements relatifs à l'installation des compteurs à budget.

Ensuite, viennent les **extensions** du réseau électrique ; 74 millions d'euros y ont été consacrés au cours de l'exercice écoulé. Ces extensions représentent près de 336 kilomètres de réseau moyenne et basse tension, avec le placement de 67 nouvelles cabines (pour 11,7 millions d'euros). Il s'agit en l'occurrence d'adapter le réseau de distribution aux nouveaux besoins locaux de l'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou des entreprises, entre autres dans le cadre de zones d'activité commerciale ou industrielle. Les raccordements et l'installation de nouvelles cabines réalisés dans ce contexte garantissent un service de qualité à l'ensemble des utilisateurs des réseaux et accompagnent le développement économique de la Région.

Le solde des budgets est consacré à l'assainissement, c'est-à-dire **renovation** et **remplacement** d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements, compteurs...), en vue de maintenir, voire de renforcer le niveau de qualité des infrastructures

de distribution. Le remplacement des installations est motivé par la recherche d'une optimisation de l'exploitation et de ses coûts, par la volonté d'amélioration des conditions de sécurité ou par le respect des réglementations environnementales. Bien évidemment, plusieurs de ces éléments peuvent se conjuguer pour présider aux décisions d'assainissement.



Dans le prolongement des exercices précédents, l'enfouissement de certaines sections des réseaux moyenne tension s'est poursuivi et près de 150 kilomètres de lignes aériennes ont été démontés en 2013. La rénovation des réseaux basse et moyenne tension représente plus de la moitié du budget d'assainissement et de remplacement, avec un accent particulier sur les réseaux aériens de faible section ou vétustes.

## DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS, SECTEUR PAR SECTEUR

### ORES MOUSCRON

Les investissements dans le réseau électrique d'ORES Mouscron se sont élevés en 2013 à 4,3 millions d'euros. Huit kilomètres de câbles moyenne tension ont été posés pour remplacer des installations vétustes ou dans le cadre d'extensions de réseaux à la suite des demandes de la clientèle. Toujours en moyenne tension, 44 nouveaux compteurs ont été posés et 71 compteurs ont été remplacés.

En basse tension, 10 km de réseau ont été posés, avec remplacement d'un kilomètre de lignes en cuivre nu, 338 nouveaux raccordements et placement de 451 nouveaux compteurs. Par ailleurs, 369 compteurs ont été remplacés et 366 nouveaux compteurs à budget équipent des clients en défaut de paiement.

Sur l'ensemble du réseau mouscronnois, 4 nouvelles cabines ont été construites et 127 cabines ont été contrôlées, ce qui a conduit à 7 remplacements de matériel et deux désaffectations complètes.

### ORES HAINAUT

Plus de 56 millions d'euros ont été consacrés à des travaux. Deux des chantiers les plus importants se sont déroulés en région carolorégienne, avec la préparation de l'installation de l'Écozoning de Farciennes et les travaux de rénovation dans le centre de Charleroi.

En ce qui concerne le réseau moyenne tension, il faut noter :

- La pose de 87 km de câbles souterrains, en vue notamment du remplacement de 15 km de lignes aériennes et de l'extension du réseau à la suite des demandes de la clientèle.
- L'entretien de 8,8 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans.
- Le placement de 141 nouveaux compteurs moyenne tension et le remplacement de 199 compteurs existants.

En basse tension, 65 km de canalisations ont été posés, avec notamment le remplacement de 24 km de réseau cuivre nu ; 3.243 nouveaux raccordements ont été réalisés ; 5.440 nouveaux compteurs placés et 8.648 compteurs remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 5.098 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement. 945 cabines ont été contrôlées durant l'année. Ces contrôles ont donné lieu à 88 remplacements de matériel et 29 désaffectations ; 27 nouvelles cabines ont été construites.

### ORES BRABANT WALLON

Le montant des travaux réalisés en 2013 en Brabant wallon s'élève à 22,3 millions d'euros. Des travaux importants ont été réalisés notamment dans la commune de Waterloo. Les dépenses se répartissent comme suit :

- Moyenne tension : pose de 36 km de câbles souterrains, avec suppression d'un kilomètre de lignes aériennes ; entretien de 1,2 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans ; placement de 30 nouveaux compteurs moyenne tension et 64 compteurs ont été remplacés.
- Basse tension : 37 km de nouveau réseau, avec remplacement de 12 km de réseau cuivre nu ; réalisation de 760 nouveaux raccordements ; placement de 1.017 nouveaux compteurs et remplacement de 1.416 compteurs ; installation de 545 compteurs à budget.
- Parc de cabines de distribution : 15 nouvelles cabines construites ; 22 remplacements de matériel et 11 désaffectations complètes.

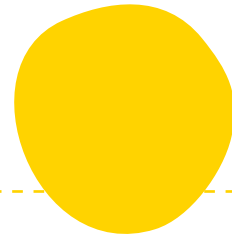
### ORES NAMUR

Le montant des travaux réalisés pendant l'exercice 2013 s'élève à quelque 37,5 millions d'euros. Les principaux chantiers ont concerné les communes de Jambes, Dinant, Vresse-sur-Semois et Warnant. Globalement, suite à ces travaux, le réseau électrique moyenne tension du secteur ORES Namur a évolué de la manière suivante :

- Pose de 95 km de câbles en souterrain en vue de la suppression de 15 km de lignes aériennes, du remplacement de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles (évolution des charges) et de l'extension du réseau à la suite des demandes de la clientèle.
- Entretien de 82 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans.
- Placement de 52 nouveaux compteurs moyenne tension et remplacement de 116 compteurs existants.

En basse tension, 67 km de canalisations ont été posés, avec notamment le remplacement de 32 km de réseau cuivre nu ; 2.049 nouveaux raccordements ont été réalisés ; 3.129 nouveaux compteurs placés et 3.150 compteurs remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 1.478 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement. Un nombre total de 481 cabines a été contrôlé durant l'année. Ces contrôles ont donné lieu à 63 remplacements de matériel et 17 désaffectations ; 35 nouvelles cabines ont été construites.





## ORES LUXEMBOURG

Le montant total des travaux réalisés pendant l'exercice 2013 s'élève à 25 millions d'euros.

En moyenne tension, 38 km de lignes aériennes ont été supprimés et remplacés par des installations souterraines. Si l'on y ajoute les extensions de réseaux et le remplacement d'anciens câbles, ce sont quelque 56 km de nouveaux câbles qui ont été posés en 2013. En termes d'entretien, 70 km de lignes aériennes de plus de 25 ans ont fait l'objet d'une révision ; 82 compteurs MT ont été remplacés et 53 nouveaux compteurs ont été posés.

En basse tension, 53 km de câble ont été posés, notamment pour remplacer 31 km de réseau basse tension cuivre nu. Les techniciens et sous-traitants d'ORES Luxembourg ont procédé à 1.493 nouveaux raccordements. 2.387 compteurs ont été remplacés et 2.162 nouveaux compteurs ont été posés. Pour répondre aux dispositions régionales relatives aux d'obligations de service public sociales, 759 nouveaux compteurs à budget ont été mis en service.

Enfin, 30 nouvelles cabines de distribution ont été construites. Les contrôles de 2013 ont concerné 290 cabines et ont donné lieu à 23 remplacements de matériel et 9 désaffectations complètes.

## ORES VERVIERS + Ville de Liège (territoire Tecteo à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013)

Le montant total des travaux réalisés se monte à plus de 21 millions d'euros. Ces investissements concernent pour un tiers la Ville de Liège et pour le solde la Ville de Verviers et les 16 autres communes de la Province de Liège sur le territoire du secteur.

En moyenne tension, 69 km de nouveaux câbles souterrains ont été installés et 20 km de lignes aériennes supprimés. Dans ce contexte, 33 nouveaux compteurs équipent désormais le réseau et un total de 49 anciens compteurs a été remplacé. ORES Verviers a aussi procédé à l'entretien de 9 km de lignes aériennes de plus de 25 ans.

Le réseau basse tension s'est étoffé de 30 nouveaux kilomètres et 12 km de lignes en cuivre nu ont été remplacés. Les techniciens ont procédé à 1.088 raccordements, 1.651 nouveaux compteurs ont été mis en service et 2.095 anciens compteurs ont été remplacés. 1.527 nouveaux compteurs à budget équipent des clients s'étant retrouvé en situation de défaut de paiement, dont près des deux tiers à Liège.

Au total, 35 nouvelles cabines ont été construites sur le réseau. Des contrôles et révisions ont été effectués sur 274 cabines, donnant lieu à 28 remplacements de matériel et 15 désaffectations.

## ORES EST

Durant l'exercice 2013, près de 12 millions d'euros ont été consacrés à des investissements sur le réseau électrique du secteur ORES Est. Des lignes aériennes moyenne tension ont été supprimées (8 km) ou entretenues (10 km). Par ailleurs, 37 km de nouveaux câbles MT ont été posés en souterrain. Nous avons procédé au placement de 22 nouveaux compteurs moyenne tension et 35 compteurs ont été remplacés.

En basse tension, 21 km de câbles ont été posés, avec au passage le remplacement de 3 km de réseau basse tension cuivre nu et la réalisation de 786 nouveaux raccordements. Le parc de compteurs s'est renforcé de 871 nouvelles unités et 1.753 compteurs vétustes ou en panne ont été remplacés. 218 clients en défaut de paiement ont été équipés de compteurs à budget.

Globalement, 19 nouvelles cabines ont été construites ; 64 cabines ont été contrôlées, avec à la clé 9 remplacements de matériel et 6 désaffectations complètes.



Fin juillet 2013

ORAGES ET TEMPÊTE  
AU RENDEZ-VOUS...

L'été 2013 a connu son lot d'orages et de coups de vent violents, avec des conséquences importantes pour l'activité d'exploitation des réseaux électriques, particulièrement durant le dernier week-end de juillet comme ce fut déjà le cas l'année précédente.

Dans la nuit du 26 au 27 juillet, des intempéries exceptionnelles ont d'abord frappé la Gaume, la vallée de la Semois et la région de Bertrix en province de Luxembourg. Les réseaux du sud de la province de Namur et du nord de la province de Luxembourg ont également été fortement touchés durant la nuit, privant d'électricité plusieurs centaines de clients. Les techniciens de garde ont été rapidement mis à contribution pour réalimenter la population locale. La chute d'arbres ou de branches sur les lignes aériennes moyenne tension a entraîné des perturbations importantes. Plusieurs groupes électrogènes ont dû être installés, dans l'attente de réparations définitives. Au début de l'après-midi, la situation était revenue pratiquement à la normale pour tous ces clients.

Mais dès le lendemain matin, de violents orages avaient recommencé à toucher les régions situées le long de la frontière française. Si le sud Luxembourg a alors été quelque peu épargné, le vent et la foudre ont frappé la quasi-totalité des provinces de Namur – en particulier la région de Ciney et de Rochefort – et du Hainaut. Après le passage des orages, les équipes de garde ont dû intervenir à de très nombreuses reprises, sans discontinuer, pour remédier aux situations d'urgence.



Après une après-midi de météo plus clémente, les éléments se sont à nouveau déchaînés durant la nuit du 27 au 28, occasionnant de nombreux dégâts, notamment dans les mêmes régions que la veille. À la mi-journée, grâce au travail des techniciens, le courant avait été rétabli chez la majorité des clients concernés mais des problèmes ponctuels, liés à l'effondrement de lignes, subsistaient dans les communes d'Erquelinnes, Jurbise et dans plusieurs localités de la vallée de la Semois, une nouvelle fois fortement impactées par les orages.

Certains collaborateurs, parfois actifs depuis plus de 36 heures, ont été renvoyés chez eux pour prendre un peu de repos, avant les dernières interventions de fin de journée. Les incidents se sont prolongés dans la nuit suivante à cause de la chute d'arbres préalablement déstabilisés par les orages. Globalement, si les inconvénients subis par la population durant ces trois jours de tempête ont pu être limités au minimum, c'est grâce à l'esprit d'engagement, au professionnalisme et à la disponibilité des techniciens de garde – et de tous leurs collègues venus leur prêter main forte. Il faut aussi mettre en exergue la qualité des réseaux en place et les investissements réalisés dans leur maintien et leur amélioration depuis des années, qui leur permettent de mieux résister aux caprices de la météo.



## 2. EXPLOITATION DU RÉSEAU DE GAZ NATUREL

ORES assure la distribution de gaz naturel auprès d'environ 400.000 clients résidentiels et quelque 50.000 professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés par l'entreprise représentent 3.300 kilomètres de conduites moyenne pression et quelque 5.700 kilomètres en basse pression. Au cours de l'année 2013, près de 14 milliards de kilowattheures de gaz ont été distribués à travers ces réseaux.

La sécurité est bien évidemment un élément primordial dans la gestion de la distribution du gaz naturel. En 2013, nos équipes de première intervention se sont déplacées à 1.792 reprises pour la réparation de fuites détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (53 % des cas) ou suite à des appels de tiers (47 %). Dans le second cas, il s'agit assez souvent d'interventions consécutives à la détérioration de conduites par des entreprises réalisant des travaux à proximité des installations gérées par ORES.

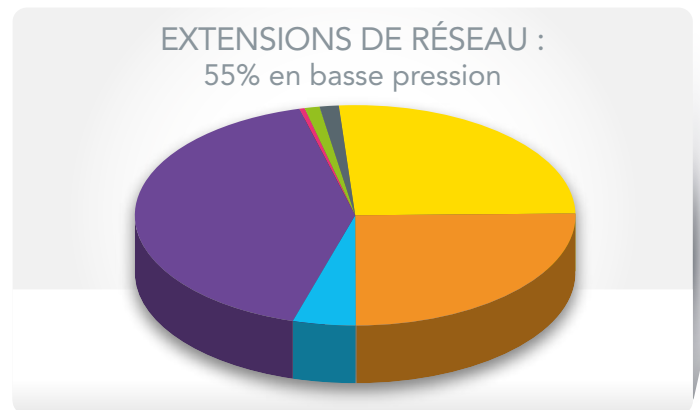
Dans le prolongement de la mise en œuvre des accords entérinés dans la « Charte des Impétrants » – signée en 2011 par 25 entreprises actives dans les secteurs de l'électricité, du gaz naturel, de l'eau et des télécommunications – ORES a poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès des entrepreneurs. Un feuillet synthétisant les précautions d'usage pour les entreprises prévoyant d'effectuer des travaux d'excavation à proximité de nos installations est joint à tous les envois de plans.

Il faut noter à cet égard que, pour l'électricité comme pour le gaz naturel, les demandes de plans adressées à nos services s'effectuent de manière généralisée par Internet via une adresse unique : le point de Contact fédéral d'Informations Câbles et Conduites (CICC). En 2013, les deux bureaux de dessin d'ORES ont envoyé près de 95.200 plans, dans un délai moyen de quatre jours ouvrables. Par ailleurs, un film de sensibilisation sur les dangers liés à ces chantiers, à destination des entreprises de travaux publics et de leur personnel, a été mis en chantier en 2013 pour diffusion en 2014.

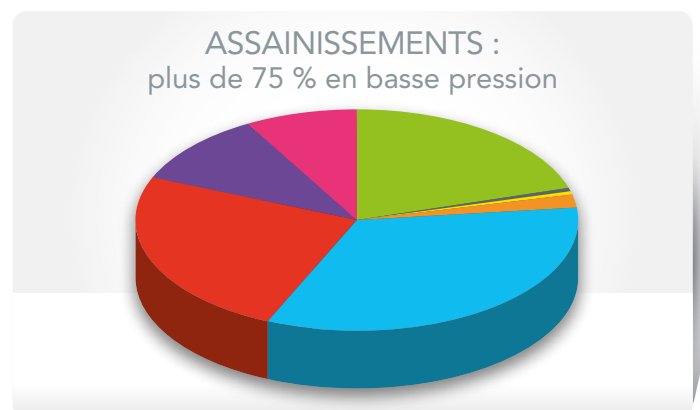


## Investissements dans le réseau

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel dépassent les 73 millions d'euros, dont près de 42,5 millions ont été investis pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Ces 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 les territoires de plusieurs communes. Dans ce contexte, 77 km de nouveaux réseaux ont été posés dans le Hainaut, 17 km dans le Brabant wallon, 13 km en province de Namur et plus de 15 km en province de Luxembourg. Il faut noter que durant l'année, plus de 6.800 nouveaux branchements ont été réalisés en moyenne et basse pression.



- MP Canalisation et branchements : **41,3%**
- MP Groupes de comptage : **0,4%**
- MP Stations récep. et poste répart. : **1,1%**
- MP/BP Cabines : **1,4%**
- BP Branchements : **25,9%**
- BP Canalisation : **25,2%**
- BP Groupes de mesure : **4,6%**



- Compteurs à budget : **8,2%**
- MP Canalisation et branchements : **20,3%**
- MP Groupes de comptage : **0,5%**
- MP Stations récep. et poste répart. : **0,5%**
- MP/BP Cabines : **1,9%**
- BP Branchements : **33,4%**
- BP Canalisation : **24,7%**
- BP Groupes de mesure : **10,5%**

## DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS, SECTEUR PAR SECTEUR

### ORES MOUSCRON

Le montant des investissements réalisés durant l'exercice 2013 à Mouscron, Pecq et Estaimpuis s'élève à 3,2 millions d'euros. Les extensions concernent quelque 7,5 km de réseau sur un total d'un peu plus de 10 km de conduites posés durant l'année (2,3 km en moyenne pression et 8 km en basse pression). 350 nouveaux branchements et 415 nouveaux compteurs ont été installés, alors que 94 branchements et 130 compteurs ont été renouvelés. Enfin, 221 clients en défaut de paiement ont reçu un compteur à budget dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public.

### ORES HAINAUT

Plus de 41 millions d'euros ont été investis dans le réseau de gaz naturel du secteur ORES Hainaut. Au total, 84 km de conduites ont été posés : 36 km en moyenne pression et 48 km en basse pression. La majeure partie des poses (82%) s'est opérée en vue d'extensions de réseau. Dans le cadre des remplacements de conduites, près de 2,5 km de canalisations en fonte et 1,5 km en PVC ont été abandonnées et remplacées par du polyéthylène. Dans le contexte de l'obligation de remplacement des compteurs de plus de 30 ans et de l'assainissement d'anciennes conduites, plus de 3.300 branchements ont été renouvelés. Par ailleurs, 3.940 nouveaux branchements ont été réalisés en moyenne et basse pression et 6.018 nouveaux compteurs ont été installés. 2.818 clients se sont vus équipés d'un compteur à budget gaz.

### ORES BRABANT WALLON

Les travaux réalisés en 2013 sur le réseau gaz du Brabant wallon représentent un investissement total de 16,5 millions d'euros. Le réseau s'est accru de 15 km de nouvelles conduites, alors que 21 km ont été posés pour renouveler les canalisations existantes. Dans ce cadre, près de 5 km de canalisations en fonte et fibro-ciment ont été remplacées par du polyéthylène. 867 branchements moyenne et basse pression ont aussi été renouvelés, de même que plus de 1.500 compteurs. Le réseau a accueilli 1.151 nouveaux branchements et 1.727 nouveaux clients, en moyenne ou en basse pression. Enfin, 395 compteurs à budget ont été posés chez des clients en défaut de paiement.

### ORES NAMUR

Le montant des investissements bruts réalisés durant l'exercice 2013 dans le réseau de distribution de gaz s'élève à 9,6 millions d'euros. Quelque 12,4 km de canalisations ont été posés en moyenne pression et 7,9 km en basse pression, soit au total plus de 20 km. Dans le cadre du renouvellement de conduites (notamment à Jambes et Dinant), environ 3 km de canalisations en fonte et fibro-ciment ont été remplacés par des conduites en polyéthylène. La majeure partie des poses (64%) a concerné la réalisation d'extensions du réseau. Au total, 632 branchements et 960 compteurs ont été renouvelés ; 1.076 nouveaux branchements et 1.465 nouveaux compteurs ont été installés. Enfin, 393 compteurs à budget ont été posés chez des clients en défaut de paiement dans le contexte des obligations de service public à caractère social.

### ORES LUXEMBOURG

Les travaux d'investissement réalisés pendant l'exercice en Province de Luxembourg se chiffrent à 3,8 millions d'euros. Le réseau gaz s'est étendu de 4,9 km en moyenne pression et de 10,3 km en basse pression, soit au total plus de 15 km. Vu sa construction récente, le réseau n'a nécessité aucun chantier de rénovation ou d'assainissement. Seuls 10 branchements ont été renouvelés en basse pression. En revanche, 304 nouveaux branchements ont été réalisés et 437 nouveaux compteurs posés. Enfin, 34 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.



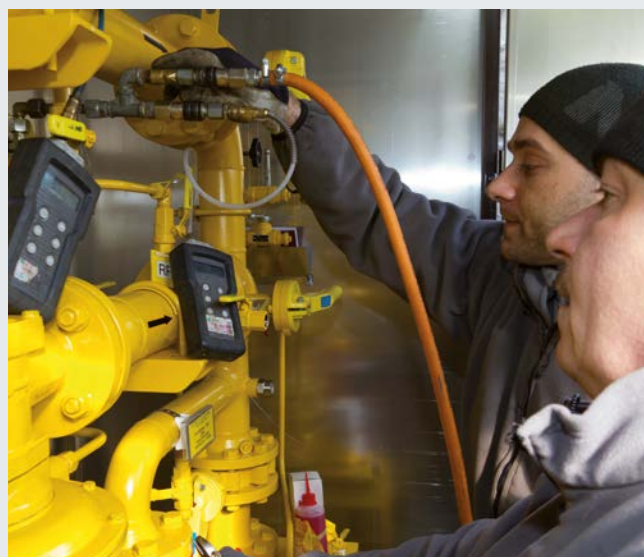
## PAIRI DAIZA PASSE AU GAZ NATUREL

Le célèbre parc animalier Parc Daiza situé à Brugelette dans le Hainaut, est aujourd'hui raccordé au réseau de distribution de gaz naturel. Une nouvelle cabine gaz, installée à proximité immédiate de l'enceinte du parc, a été mise en service en mars 2013, à la suite de travaux d'extension du réseau sur une distance de près de trois kilomètres.

Après la demande de raccordement introduite par les responsables du parc, plusieurs réunions de travail ont été organisées avec eux, avec les représentants de la commune et l'entrepreneur en charge des travaux d'extension jusqu'à Cambron-Casteau, village où est installé le domaine de Pairi Daiza. Ces travaux, lancés en 2012, ont permis à de nombreux riverains de demander eux aussi leur raccordement au réseau de distribution.

En passant au gaz naturel, le parc a pu abandonner d'anciennes installations de chauffage au fioul et équiper également de nouvelles installations, de chauffage comme de cuisine. Le recours au gaz naturel, plus respectueux de l'environnement à la combustion, est cohérent dans la démarche globale du parc. La cabine gaz, d'un débit maximum de 650 m<sup>3</sup>/heure permet de répondre aux besoins de ses nombreux pensionnaires.

« Pour paraphraser un slogan souvent entendu, je dirais qu'il était tout naturel de passer au gaz naturel pour Pairi Daiza », explique **Eric Domb**, patron et fondateur du parc. « Vu notre activité, notre empreinte environnementale est évidemment un sujet qui nous tient à cœur. Le recours au gaz nous permet de la réduire. Cela cadre totalement avec notre philosophie. De plus, en termes économiques, le passage au gaz naturel est aussi un atout non négligeable, dans un contexte belge où les prix de l'énergie constituent une charge importante pour toutes les entreprises ».



### 3. ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

L'entretien de l'éclairage public communal est une obligation de service public pour les gestionnaires de réseau de distribution. Elle impacte un très grand nombre de citoyens. Si les communes sont et restent propriétaires de leurs installations d'éclairage public, ORES assure le suivi de nombreux projets, depuis l'étude technique jusqu'à l'entretien, en passant par les dossiers administratifs. Notre entreprise gère aussi les autorisations, subsides et contacts avec les services publics wallons dans ce domaine. Les dispositions relatives à cette obligation de service public visent non seulement l'entretien, mais aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements, et les équipes d'ORES s'y attachent à travers différents projets.



#### Plus d'efficacité grâce à l'audit énergétique quinquennal

Les communes dont l'éclairage public est géré par ORES ont reçu leur premier rapport d'audit énergétique quinquennal à la mi-2013. Une synthèse de toutes ces données a également été transmise à la CWaPE qui, dans son rapport du 24 mars 2014, a indiqué que « ce premier audit (...) peut être considéré comme un véritable outil d'amélioration de l'efficacité énergétique pour les communes wallonnes.

Il permet notamment de mettre en avant la composition de l'éclairage public communal, son degré de vétusté, sa consommation ainsi que ses performances photométriques et énergétiques. »

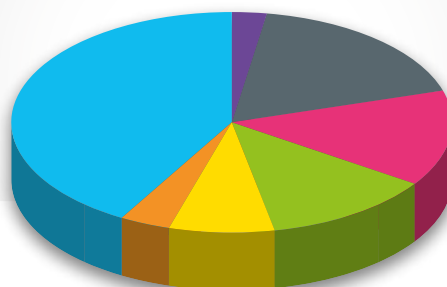
Afin de permettre aux communes de se situer les unes par rapport aux autres, une classification en quatre groupes a été établie sur la base du nombre d'habitants.

#### ÉTAT DES LIEUX CHIFFRÉ

À la fin 2013, le parc d'éclairage public communal dont ORES assure la gestion comptait 440.538 points lumineux. Ces derniers représentent une puissance cumulée de quelque 47.400 kW et ont induit une consommation de 192,8 millions de kilowattheures.

L'entretien – hors vétusté – des luminaires communaux qui éclairent les voiries, parcs, tunnels, etc. est réalisé par ORES qui en supporte le coût en lieu et place des communes conformément aux dispositions légales de 2008. Cela représente environ 80 % de la charge totale d'entretien.

#### 440.538 LUMINAIRES SUR LES RÉSEAUX D'ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL



■ ORES Hainaut :	<b>183.635</b>
■ ORES Mouscron :	<b>11.230</b>
■ ORES Namur :	<b>78.424</b>
■ ORES Brabant wallon :	<b>61.962</b>
■ ORES Luxembourg :	<b>54.892</b>
■ ORES Verviers :	<b>34.023</b>
■ ORES Est :	<b>16.372</b>

Les analyses réalisées dans le cadre de cet audit concernent :

- le patrimoine : composition du parc, consommations, analyse des sources et puissances lumineuses, âge moyen des luminaires, pollution lumineuse et horaires de fonctionnement ;
- les performances photométriques, la puissance moyenne par point lumineux en fonction du type de voirie et les performances énergétiques ;
- les perspectives d'amélioration, le potentiel théorique d'économie à court et à long terme.

La présentation de ces audits a débuté au second semestre et se poursuit en 2014. À la demande de certaines communes, des études plus détaillées ont démarré. L'objectif est d'améliorer concrètement la qualité du parc d'éclairage existant : diminution de la consommation – à la fois des coûts et de l'impact environnemental – et amélioration de la performance. Dans l'optique de valider et d'améliorer les données de calcul photométrique, un ambitieux projet de relevé d'informations sur le terrain a été lancé. Il livrera ses premiers résultats en 2014.

## Remplacement de 15.000 luminaires équipés de lampes « TL »

L'année 2013 a vu une avancée significative dans le plan de remplacement des lampes à vapeur de mercure (dites TL, pour tube luminescent) lancé en 2011. Cette opération a été initiée suite à l'interdiction, par l'Union européenne, de la fabrication et de la commercialisation de ce type de lampes à compter de la mi-2015. La grande majorité des dossiers a reçu l'accord des communes concernées sur le phasage des travaux de réalisation. Ils se sont déroulés tout au long de l'année, ce qui a permis de remplacer 15.000 luminaires sur les quelque 21.000 identifiés au départ.

Pour mémoire, ce plan de remplacement est financé par les obligations de service public basées sur l'économie d'entretien et d'énergie que génèrent les nouveaux appareils installés. Les travaux se poursuivent durant le premier semestre 2014 et seront totalement terminés au terme de l'exercice.



## Une base patrimoniale très utile

En 2010, la constitution d'une base de données patrimoniales a débuté pour la partie du réseau d'éclairage public entretenu par ORES en dehors du Hainaut (où un inventaire de ce type existait déjà préalablement). Les travaux réalisés de juillet 2010 à décembre 2011 ont abouti au référencement géographique de tous les points d'éclairage. En 2012, les opérations ont permis d'identifier physiquement chaque luminaire et de compléter la base de données avec la source et la puissance de chaque lampe. Profitant de ces travaux, les techniciens ont aussi remplacé les lampes de plus de six mois sur le territoire des gestionnaires de réseau qui avaient préalablement marqué leur accord.

Cette action a permis en 2013 de ramener le taux de pannes à moins de 10 % dans les secteurs où le remplacement systématique a été effectué. L'analyse des dépenses engagées dans les dépannages et des éléments statistiques encodés dans la base patrimoniale permettra de proposer à tous les comités de secteur d'ORES de se positionner en 2014 sur un choix de méthode d'entretien.

## Les pannes d'éclairage public signalées par internet

Depuis 18 mois, les riverains d'installations d'éclairage public peuvent signaler toute panne via trois canaux différents. Après avoir relevé le numéro unique du luminaire défectueux, qui figure désormais sur une plaquette apposée sur tous les poteaux ou ouvrages gérés par ORES, ils peuvent communiquer la panne :

### 1. via internet

Sur le site web d'ORES – [www.ores.net](http://www.ores.net) – ils peuvent accéder à une application de signalement des pannes s'appuyant sur un système de cartographie informatisée. Une vidéo explicative détaille les étapes du processus en ligne afin de les aider dans leur démarche.

### 2. par téléphone, au 078/78.78.00

Les opérateurs du centre d'appels d'ORES ont aussi la possibilité d'encoder les informations relatives à la panne signalée par les riverains, notamment lorsqu'une rue complète est privée d'éclairage ou si un luminaire présente un danger pour la circulation routière.

### 3. via leur administration communale

Les communes – et notamment leur service Travaux – disposent également du même logiciel. Elles peuvent ainsi informer nos services de toute situation nécessitant une intervention.

Fin 2013, les relevés statistiques montraient qu'environ 40 % des pannes étaient signalées directement par les riverains via internet. Ce chiffre est appelé à croître suite aux efforts de communication sur ce service auprès de la population.

## D'ici 2018, 48.000 lampes à vapeur de mercure haute pression auront été remplacées

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

Confrontés à terme à l'impossibilité d'assurer la maintenance des luminaires équipés de ce type de lampes, le gouvernement et le régulateur wallons, ainsi que les opérateurs, ont recherché les solutions envisageables. Un programme de remplacement a été arrêté pour la période 2014-2018. Pour ORES, cette opération portera sur quelque 48.000 appareils.

L'année 2013 a permis de finaliser le mode de financement de cette vaste opération de remplacement. Celui-ci prévoit la prise en charge d'une partie des coûts par les gestionnaires de réseaux de distribution via l'obligation de service public. Le solde sera à la charge des communes. Pour le financement communal, les sommes nécessaires seront mobilisées via une avance de la Sowa-final, 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, pour la partie à charge des communes, sera compensé par la réduction des factures d'énergie émises par leur fournisseur suite à l'amélioration énergétique du parc. En procédant de la sorte, le budget ordinaire des communes ne sera pas lourdement sollicité. L'année 2014 verra aboutir les premières études et les travaux débiteront concrètement sur le terrain dès le second semestre.

#### 4. SÉCURITÉ ET PRÉVENTION : DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

C'est le service interne de prévention et de protection (SIPP) qui pilote la politique de sécurité de l'entreprise. Il s'agit d'un enjeu prioritaire, non seulement dans la gestion des réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public, mais aussi dans nos interactions avec la population et plus globalement pour l'ensemble de notre activité.

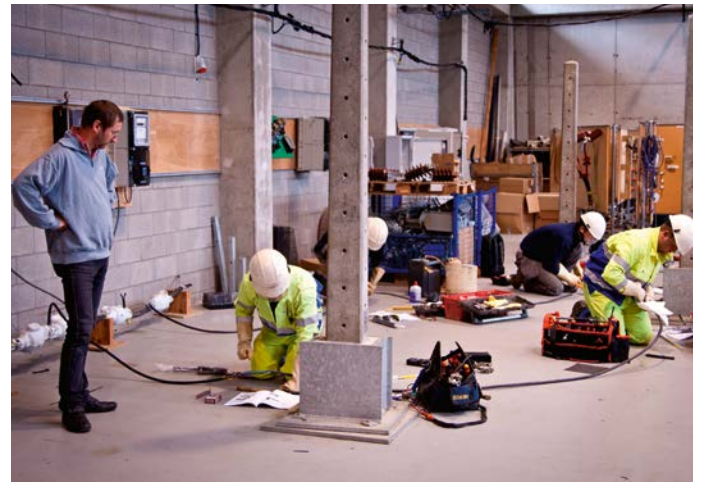


Les métiers d'ORES sont par nature porteurs de risques dans la mesure où l'électricité et le gaz naturel sont des fluides potentiellement dangereux. Il est donc essentiel d'assurer la sécurité des techniciens, tout comme celle des utilisateurs et des riverains de nos réseaux, en garantissant le bon fonctionnement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

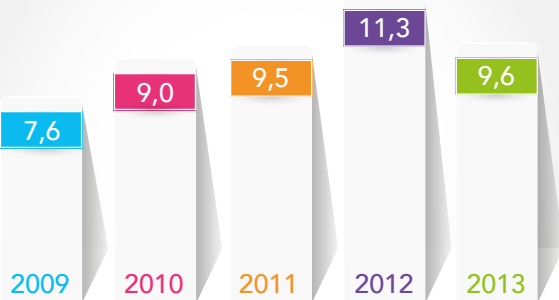
Deux indicateurs majeurs permettent traditionnellement de mesurer la sécurité au travail : le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents. Sur ce plan, l'année 2013 présente des résultats en amélioration par rapport aux années précédentes.

Le nombre total d'accidents avec interruption de travail est passé de 41 à 32, ce qui s'est traduit par une diminution de plus de 25% du nombre de journées de travail perdues, à 544 unités contre 876 en 2012. Comme le montrent les graphiques ci-dessous, le taux de gravité s'établit cette année à 0,16, ce qui est le meilleur résultat depuis la création d'ORES en 2009. Le taux de fréquence redescend à 9,6, c'est-à-dire sensiblement au même niveau qu'en 2011.

Au cours de l'exercice, le nombre d'accidents 'fluides' – c'est-à-dire directement liés à l'électricité ou au gaz naturel – est resté stable par rapport à 2012, avec deux accidents de ce type. L'objectif poursuivi est naturellement de ne devoir en déplorer aucun et des actions de sensibilisation sont menées en ce sens, à différents niveaux.



TAUX DE FRÉQUENCE 2009-2013



Le taux de fréquence correspond au nombre d'accidents de travail ayant entraîné au moins un jour d'incapacité par million d'heures d'exposition au risque.

TAUX DE GRAVITÉ 2009-2013



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



## Les campagnes de sensibilisation portent leurs fruits

La formation, l'information et la communication interne sur les risques liés aux activités menées dans l'entreprise s'inscrivent dans la durée. Elles sont particulièrement marquées en ce qui concerne la prévention des accidents, avec des accents sur le respect des procédures, les échanges sur les bonnes pratiques, ainsi que le port des équipements de protection individuelle et collective.

De manière plus spécifique, à la fin de 2012 et au début de 2013, une grande campagne interne axée sur la sécurité dans le cadre des déplacements a été lancée avec pour slogan « En voiture ou à pied, votre meilleure protection, c'est vous ! » (voir illustration ci-dessous).

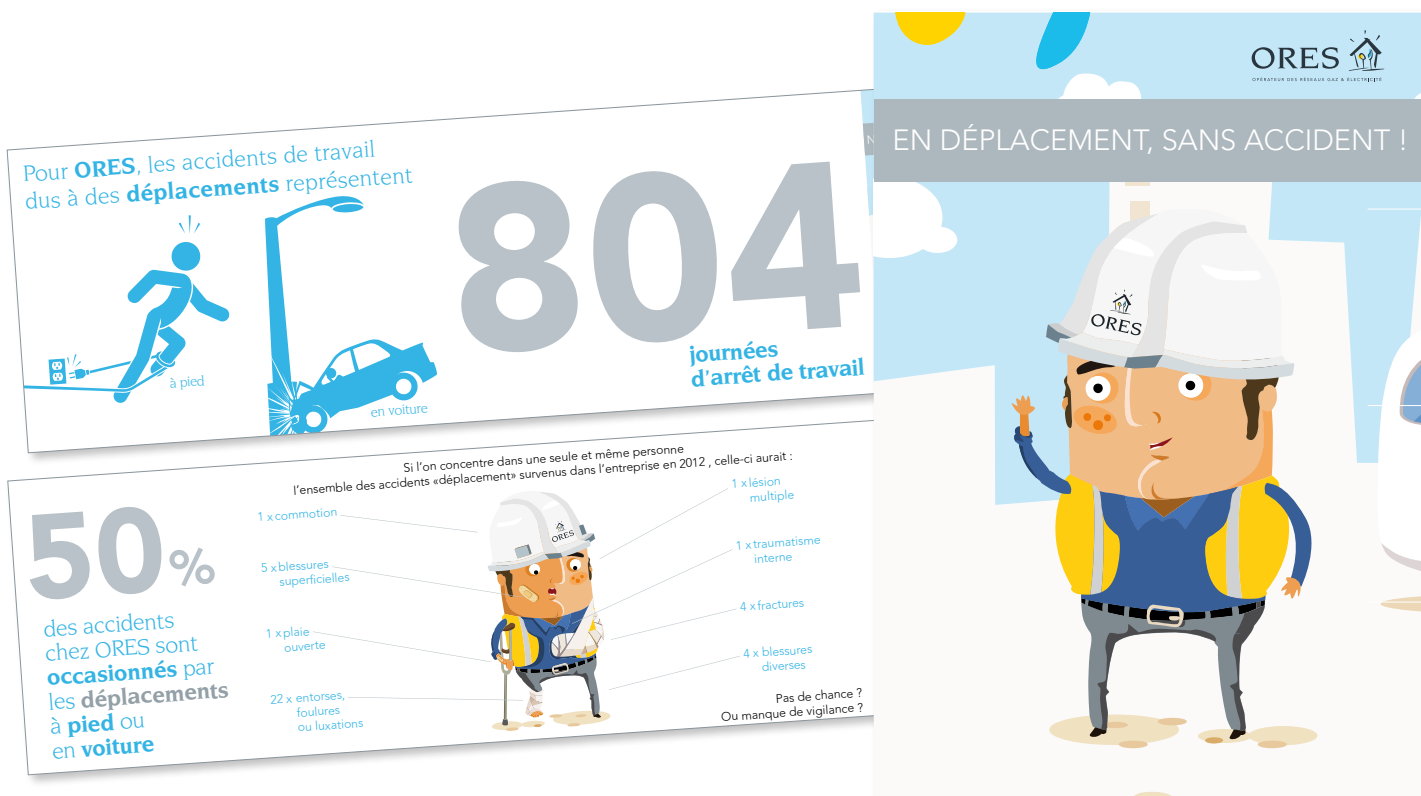
Dans la mesure où en 2012, 50 % des accidents survenus aux collaborateurs de l'entreprise avaient trouvé leur origine dans les déplacements, le département SIPP a décidé de réagir : durant plusieurs mois, des actions de communication ont été menées afin de réduire ce type d'accidents. Sensibilisation dans les grands sites de l'entreprise sur le ton de l'humour, distribution de dépliants, affichages multiples, relais des messages de sensibilisation via le système d'écrans d'information interne ou encore communication directe dans les équipes par les conseillers en prévention...

La campagne a porté ses fruits, puisqu'au terme de l'année, on a constaté une nette baisse du nombre de ces accidents liés au déplacement sur le lieu de travail ou sur le chemin du travail (-29 %), avec pour conséquence une diminution de 38 % du nombre de jours perdus ou de jours de travail adapté par rapport à 2012.

## Apprendre de nos erreurs...

Autre thème d'action : les « retours d'expérience ». Ceux-ci font aussi l'objet d'un intérêt particulier dans l'entreprise : les expériences, bonnes ou mauvaises, peuvent être profitables à tous et chaque accident ou 'quasi-accident' donne lieu à une analyse qui doit ensuite être largement diffusée dans les autres départements et services. Ces suivis sont d'ailleurs intégrés en tant qu'objectifs dans le système de gestion de la performance des cadres et des responsables techniques. Encore globalement déficitaire, cet aspect a fait l'objet du développement d'une campagne de communication et de sensibilisation durant l'année 2013, avec un focus spécifique sur le retour d'information relatif aux quasi-accidents. La campagne proprement dite a été lancée au début 2014. Elle invite les collaborateurs de l'entreprise à signaler les événements ou situations dangereuses à leur conseiller en prévention, de manière à diffuser les retours d'expérience auprès d'un maximum de collègues.

Mais s'il passe par la sécurité, le bien-être du personnel est aussi lié à l'hygiène de travail, aux aspects psychosociaux, à la santé, à l'environnement et aux relations de travail ou encore à l'ergonomie. L'année 2013 a vu la concrétisation d'une enquête interne sur le bien-être : un questionnaire permettant un diagnostic collectif des risques psychosociaux liés au travail a été envoyé à l'ensemble du personnel. La méthode a été mise au point par l'Université de Liège avec le soutien des Services Généraux des Affaires scientifiques, techniques et culturelles. L'objectif est de mieux cerner les risques psychosociaux et les groupes à risque présents dans l'entreprise afin d'envisager des pistes d'actions de prévention. Les résultats, qui se situent dans la moyenne générale, ont été présentés aux organes sociaux dans le courant du deuxième semestre 2013 et un groupe de travail paritaire a été chargé de définir les actions à mener.



# Convivialité

« L'énergie au service du vivre ensemble, des moments partagés, de la convivialité, pour vous accompagner dans ces moments de vie. Et chez nous, travailler ensemble dans un esprit de confiance et de partage, essentiel au développement de toute entreprise. »





## Notre raison d'être :

PERMETTRE UN FONCTIONNEMENT HARMONIEUX  
DU MARCHÉ POUR L'ENSEMBLE DES ACTEURS

Dans le modèle de marché, grâce à son indépendance, le gestionnaire de réseaux occupe une position centrale déterminante. Il gère le registre d'accès, qui est le cœur de tous les processus entre acteurs. Il est aussi le garant de l'exactitude des données permettant la facturation des consommations.

1.600.000

transactions gérées  
dans le registre d'accès

1.813.226

index relevés  
durant l'année

Un client qui déménage, un locataire qui change de fournisseur, un fournisseur qui adresse une facture à un client, un producteur qui souhaite se raccorder à un réseau de distribution... Autant de petits scénarios de la vie auxquels nous pouvons être quotidiennement confrontés. À cette différence près qu'il ne s'agit jamais d'un seul client, d'un seul locataire ou d'une seule facture. Chaque année, des centaines de milliers de situations doivent être gérées et menées à bien par les collaborateurs d'ORES.

En tant que facilitateur de marché, ORES joue donc un rôle fondamental. Ainsi, par exemple, un registre informatique centralisé – le registre d'accès – coordonne l'ensemble des données techniques et administratives relatives aux points de fourniture dont ORES assure la gestion. Des liens sont faits entre chacun de ces points de fourniture – les points d'accès au réseau de distribution –, leur détenteur et donc l'identité du client-consommateur, le fournisseur qu'a choisi ce client, l'adresse du point de

fourniture et, bien entendu, les données de comptage qui permettront une facturation juste et non contestable des consommations énergétiques à cet endroit du réseau. À tout instant, le gestionnaire de réseau est responsable de la bonne tenue du registre d'accès. Il s'agit à la fois d'une condition pratique mais également d'une condition psychologique au bon fonctionnement du marché : c'est en effet aussi la confiance placée par les différents acteurs de marché dans notre entreprise pour assurer cette mission qui permet au marché de fonctionner.

### Facilitateur de marché via le registre d'accès

Au sein d'ORES, c'est le service Access & Transit qui garantit le bon fonctionnement des différents processus liés au marché libéralisé, en matérialisant le lien entre le gestionnaire de réseaux et les autres acteurs – fournisseurs, clients, régulateur... – par le biais de ce registre d'accès. Il contient les données relatives à plus de 1.950.000 points de fourniture – électricité et gaz confondus – et permet aux 30 fournisseurs d'énergie ayant signé un contrat d'accès aux réseaux de distribution d'ORES de réaliser chaque année plus de 1.600.000 transactions (p. ex. changement de fournisseur, transfert, emménagement, pose de compteur à budget, situations spécifiques...).

Pour les fournisseurs, ORES est le gage d'une gestion efficace et rapide de leurs demandes par la mise à disposition d'un service spécialisé qui leur est réservé. Outre les canaux de communication traditionnels tels que site internet, courriers électroniques ou encore numéros de téléphone dédiés, les fournisseurs d'énergies disposent des outils informatiques adaptés à leurs besoins en fonction de leur portefeuille clients pour gérer les transactions vers le registre d'accès.

Par ailleurs, un service de permanence prend en charge les questions et procédures d'urgence et un accueil spécifique est organisé pour les nouveaux fournisseurs sur le marché ORES.

C'est aussi via ce service que les clients peuvent obtenir réponse à des questions sur le fonctionnement du marché libéralisé : connaître leur code EAN, savoir comment changer de fournisseur... Ils sont pris en charge de manière personnalisée dans leurs démarches de régularisation, en particulier dans le cadre de processus lancés par les fournisseurs : déménagements problématiques, défauts de paiement, fins de contrat, etc. Dans ce cadre, ORES joue véritablement le rôle de facilitateur pour les clients.

### Des données de comptage fiables pour les fournisseurs

Parallèlement à la tenue du registre d'accès, ORES est également chargée de délivrer aux fournisseurs des données de comptage régulières et fiables sur la consommation réelle de leurs clients, de manière à permettre une facturation correcte en limitant les situations de contestation.

Au départ de la chaîne permettant cette facturation, il y a bien évidemment les 76 collaborateurs d'ORES chargés de relever les compteurs. Ils se rendent une fois tous les deux ans chez les consommateurs résidentiels. L'année suivante, le client est invité à transmettre lui-même ses index de consommation. Les releveurs peuvent aussi intervenir à la demande des clients. Les gros consommateurs professionnels quant à eux sont relevés mensuellement ou, dans certains cas, relevés à distance grâce à des compteurs communicants.



La présence de ces releveurs sur le terrain et chez les clients est une source d'informations précieuse à la fois pour ORES et pour les consommateurs eux-mêmes. C'est un point de contact important qui peut répondre aux questions et orienter le client vers les différents services de l'entreprise. Depuis 2013, les releveurs disposent d'une « carte de proximité » pour le client ; lorsqu'un problème technique est constaté lors de la relève, via un simple coup de téléphone, un rendez-vous est planifié avec le client pour le passage d'un technicien qui veillera à la remise en ordre de son installation de comptage.

En 2013, un total de 1.813.226 index a été collecté manuellement ou électroniquement. Lorsqu'un index ne peut être relevé ou obtenu, il doit être estimé par le gestionnaire de réseau ; ce fut le cas à quelque 150.000 reprises durant l'année.



Il faut noter également que pour diminuer les risques d'erreur et éviter les estimations de consommation chez les clients industriels, la mise en place de systèmes de télémesure a été étudiée en 2013. Le projet est entré dans sa phase de mise en œuvre en janvier 2014, avec comme échéance l'année 2021 : à cette date, plus de 7.000 clients devraient être équipés de ces systèmes de télémesure.

Une fois récoltées, toutes les données de consommation d'électricité et de gaz des clients doivent être traitées et confirmées par les 17 collaborateurs chargés de ce contrôle de qualité. Elles servent alors au calcul des décomptes d'énergie et des redevances pour l'utilisation du réseau, facturées aux clients par les fournisseurs.



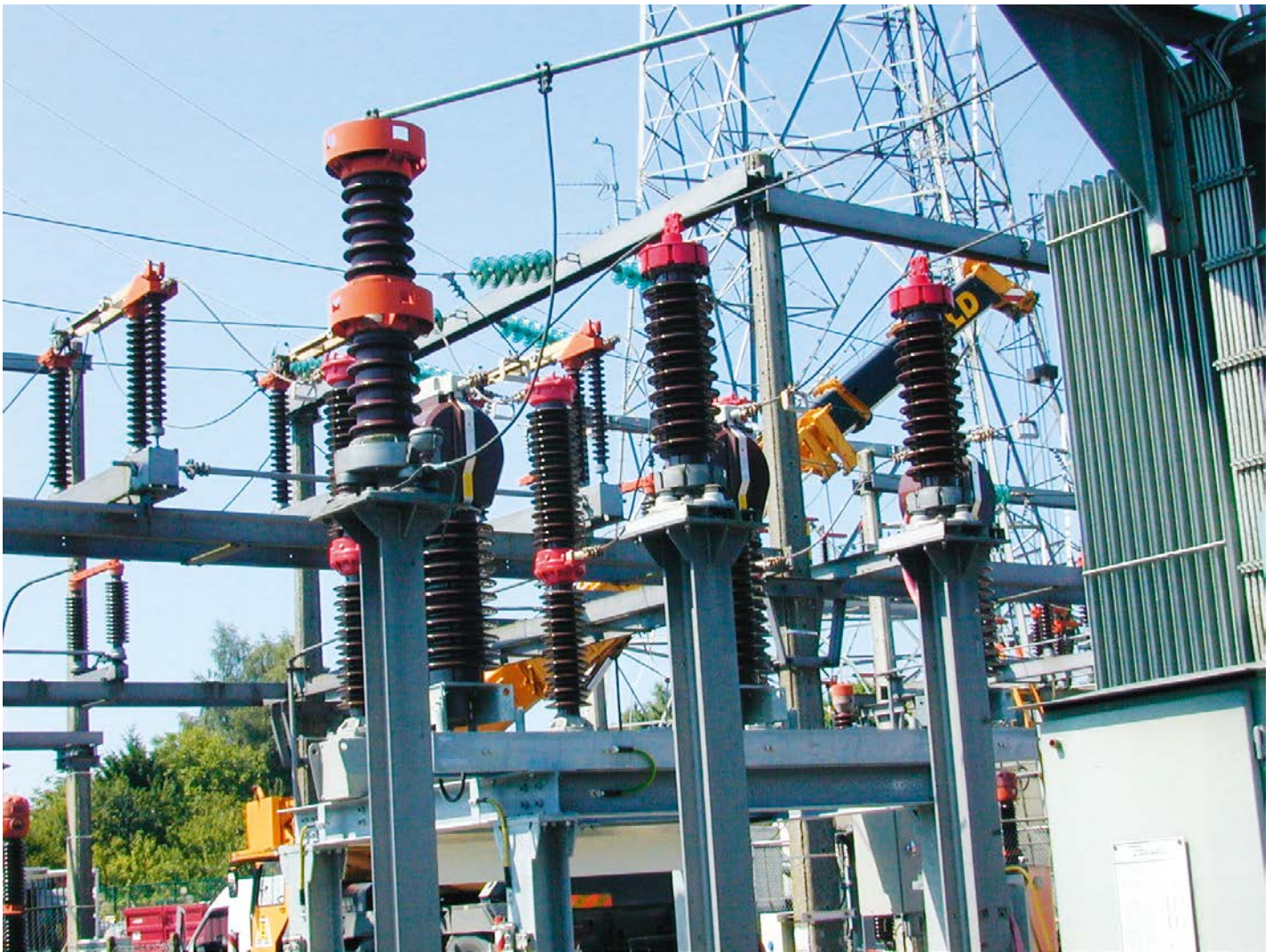
## Plus de 23 millions d'euros d'économies grâce au programme de réduction des pertes

Au terme de chaque exercice, ORES est chargée de réconcilier l'ensemble des données dont elle a la responsabilité. Une certaine quantité d'énergie est mise à la disposition de la distribution par le gestionnaire du réseau de transport Elia aux postes de transformation. Cette quantité est comparée aux consommations mesurées progressivement chez les clients. ORES assure le bouclage global du système et la différence entre les quantités totales livrées aux postes de transformation et celles qui ont été mesurées chez les clients constitue ce que l'on appelle les pertes en réseau.



Les coûts de transport (ELIA) et de distribution représentent environ 40 % du montant total de la facture du client. L'un des objectifs d'ORES consiste à réduire les coûts de distribution, dont les pertes en réseau font partie. En effet, chaque année, le coût de ces pertes représentent l'équivalent de la consommation électrique de quelque 200.000 ménages. ORES met tout en œuvre pour réduire ces pertes et ainsi le montant de la facture des clients.

Une partie de ces pertes sont des pertes techniques liées aux lois physiques de l'électricité et des réseaux. Une série d'autres pertes, moins aisément identifiables, survient chaque fois qu'une quantité d'énergie effectivement consommée ne peut être facturée. C'est le cas par exemple lorsqu'un compteur est défectueux, lorsque la facturation ne peut s'effectuer correctement ou lorsqu'un client cherche à éluder sa consommation réelle. Ces pertes sont appelées pertes administratives.

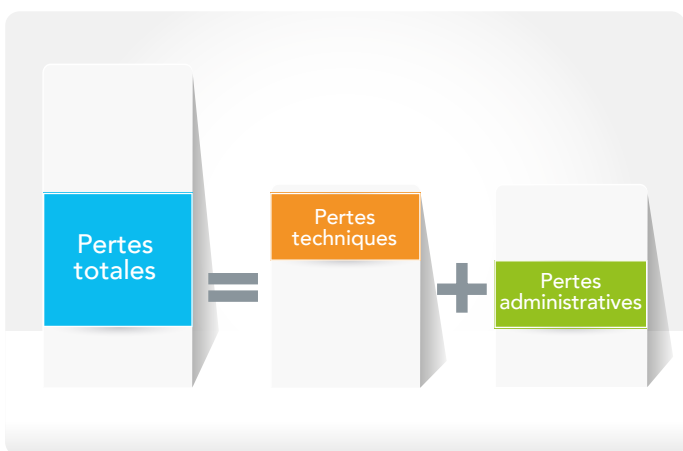


ORES agit sur ces deux volets, c'est-à-dire tant sur les pertes techniques, que sur les pertes administratives, qui sont aussi liées à la qualité des bases de données.

C'est dans ce but qu'un programme baptisé « Qualité des données et Pertes » a été lancé par l'entreprise. Ce programme s'articule autour de plusieurs projets : pertes techniques, compteurs d'échange, comptages haute et basse puissance, compteurs inactifs avec consommation, compteurs à budget, détection des fraudes ou encore rectification des consommations.

Les efforts menés par l'ensemble des équipes engagées dans ces différents projets ont non seulement permis d'améliorer la qualité des données, mais aussi de réduire les pertes. ORES a ramené le pourcentage total moyen de pertes électriques en réseaux de quelque 7 % en 2011 à **5,88 %** à fin 2013.

Au total, ce sont 156.220 MWh en électricité – mais aussi 151.000 MWh en gaz naturel – qui ont pu être économisés grâce à ce programme. Pour les Wallons et les Wallonnes, cela représente une économie globale de plus de 23,5 millions d'euros. Les efforts seront poursuivis en 2014 et devraient permettre à ORES d'améliorer encore ses performances dans ce domaine.



# Respect

« Respect de l'être humain. Dialogue et intégrité. Respect des idées et des règles. Respect de notre environnement aussi, par la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de solutions de mobilité plus vertes. »







## Notre volonté :

### ÊTRE L'INTERLOCUTEUR DE RÉFÉRENCE POUR TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

Ouverture et dialogue sont les maîtres-mots d'ORES dans ses relations avec ses différents interlocuteurs, notamment au plan réglementaire et législatif. Attentive aux évolutions, notre entreprise prend activement part aux débats et veut être une véritable force de proposition.

ORES a pour ambition d'être l'interlocuteur de référence de ses différentes parties prenantes. Elle a engagé un dialogue constructif et respectueux des rôles et prérogatives de chacun avec les régulateurs ainsi qu'avec les autorités politiques et administratives en charge de l'énergie, en particulier de l'organisation du marché et de la gestion des réseaux de distribution. Dans de nombreux dossiers, ce dialogue a abouti à l'amélioration ou la réorientation des propositions sur la table, dans le respect des intérêts de la collectivité.

#### Le décret Électricité de transposition de la directive 2009/72/CE

Le 11 avril 2014, le Parlement wallon a approuvé la transposition de la directive électricité 2009/72/CE après un processus entamé en 2012. La Wallonie se dote ainsi d'un nouveau texte cadre en matière d'électricité et en particulier pour les activités des gestionnaires de réseaux de distribution. Principalement, le projet de décret impose aux gestionnaires des réseaux de distribution de nouvelles obligations de service public (OSP) sur deux points.

- D'une part, l'élargissement des catégories de clients sociaux protégés et du rôle des gestionnaires de réseaux de distribution en tant que fournisseur de ces clients. Ainsi, dorénavant, les clients wallons à faibles revenus bénéficieront systématiquement du statut de clients protégés. Les gestionnaires de réseaux de distribution fourniront en électricité tous les clients protégés au sens « régional » du terme (client en médiation de dettes, en règlement collectif de dettes, ainsi qu'en guidance éducative de nature financière auprès du CPAS). Ils continueront comme par le passé à alimenter les clients protégés fédéraux qui le souhaitent. Enfin, ils alimenteront d'office une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux : les clients bénéficiant du statut MAF (maximum à facturer). Ce mécanisme s'adresse aux personnes dont les frais de santé excèdent annuellement un montant déterminé.
- D'autre part, l'intégration de la production d'électricité verte. Un mécanisme garantissant le raccordement de ces installations à nos réseaux et leur accordant un accès prioritaire est mis en place. En cas d'excès d'énergie injectée sur les réseaux, ce qui mettrait en péril la qualité de notre service, l'accès peut être réduit moyennant compensations financières dans certains cas.

Le décret autorise aussi deux catégories de réseaux qui ne sont pas gérés par les gestionnaires de réseaux de distribution :

- les réseaux privés, autorisés pour des raisons pragmatiques afin d'éviter la pose d'un compteur individuel dans des situations très particulières, telles que pour des consommations temporaires (foires, marchés,...), des clients résidentiels qui ne constituent qu'une composante d'un service global (location chambres d'étudiants, maison de vacances, etc.), à l'intérieur d'un même immeuble de bureaux et pour les habitats permanents ;

- les réseaux fermés professionnels, autorisés à l'intérieur d'un site industriel, commercial ou de partage de services géographiquement limités.

Enfin, le décret transfère la compétence d'approbation des tarifs de distribution de la CREG vers la CWaPE à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014. Cette dernière devient seule compétente pour fixer la méthodologie tarifaire dans le respect de grandes lignes directrices.

## 1. DE L'UTILITÉ DE PLUS DE TRANSPARENCE EN MATIÈRE DE TARIFS

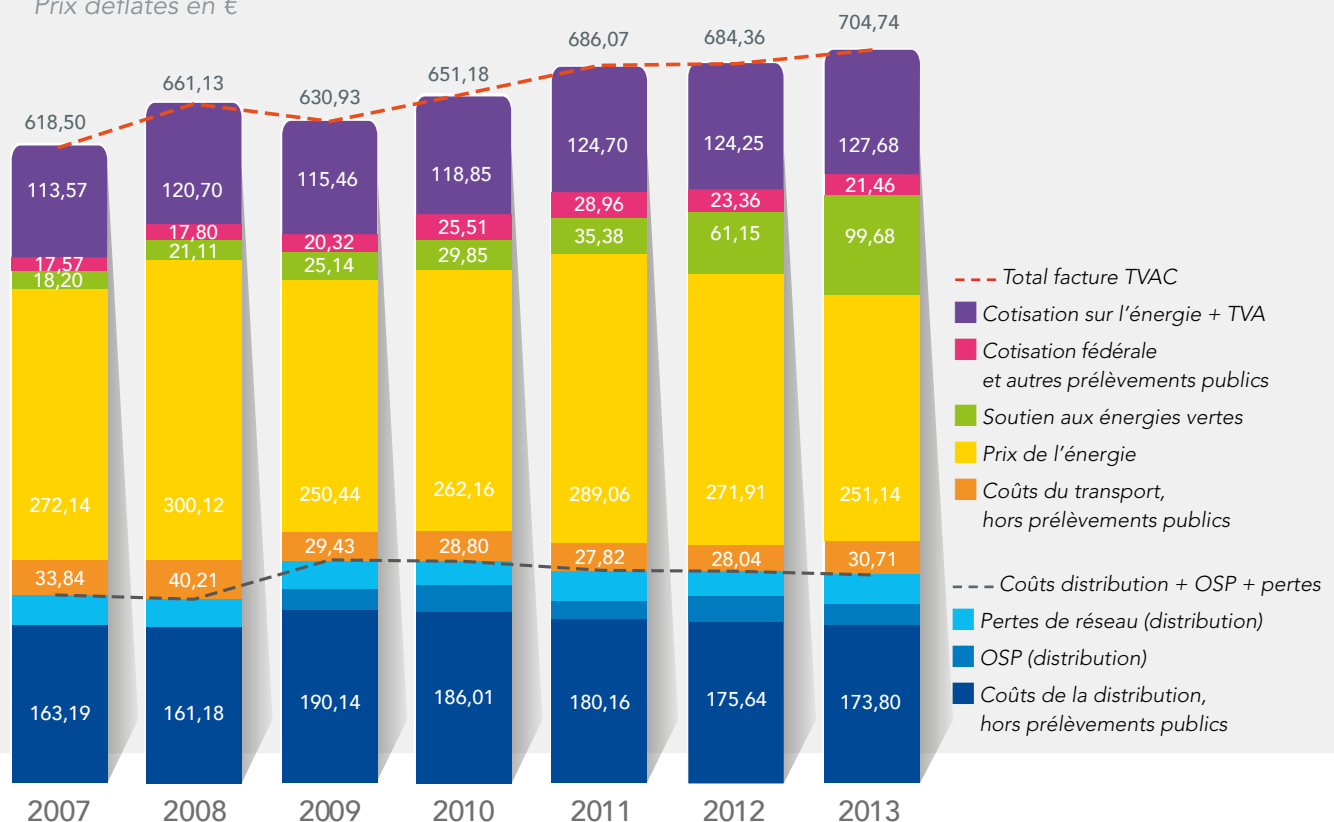
Les tarifs dits de réseaux – et de distribution en particulier – sont très souvent pointés comme la cause principale de la hausse de la facture énergétique depuis le début de la libéralisation du marché en Belgique. Beaucoup de consommateurs ignorent que les gestionnaires de réseaux de distribution assurent également des obligations de service public («OSP», par exemple placement des compteurs à budget et gestion de leur rechargement, fourniture d'énergie aux clients protégés, exploitation et entretien de l'éclairage public communal ou encore versement de certaines primes Énergie) et que le coût de ces missions est intégré dans le tarif de distribution. Comme le montre clairement le graphique ci-dessous, c'est principalement le coût des politiques de soutien aux énergies vertes/renouve-

lables – intégré en Wallonie dans le tarif de transport d'Elia – cumulé au coût des OSP qui expliquent la hausse de la facture globale du client au cours des dernières années. Les rapports de la CREG l'ont d'ailleurs confirmé en 2013.

ORES plaide pour une tarification transparente, où l'ensemble des clients identifie simplement ce que leur coûte chacun des opérateurs : fournisseur, transporteur et distributeur. Pour une tarification qui permet d'identifier le coût des diverses politiques qui recourent à l'énergie comme moyen de financement. Pour une tarification qui contribue à amener de la sérénité dans les débats sur l'énergie, en favorisant la compréhension plutôt qu'en conduisant à la confusion ou à l'opacité.

### LES COÛTS DE LA DISTRIBUTION SONT RESTÉS STABLES CES DERNIÈRES ANNÉES

Évolution des composantes de la facture d'électricité d'un client résidentiel moyen en Wallonie  
Prix déflatés en €



## 2. LES ÉVOLUTIONS TARIFAIRES

Pour les gestionnaires de réseau de distribution – et donc pour ORES – la question des tarifs de distribution est cruciale. D'autant plus que ces tarifs, fixés pour quatre ans par le régulateur fédéral en 2009 sur la base de propositions datant de 2008, ont été gelés à leur niveau de 2012 pour les années 2013 et 2014. La CWaPE a souhaité anticiper le transfert de compétence évoqué ci-avant et se préparer à l'établissement de la méthodologie tarifaire et à l'adoption de nouveaux tarifs qui pourraient dès lors entrer en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Pour ce faire, elle a mis en place une approche en deux temps. Une période transitoire est instaurée pendant les exercices 2015 et 2016. La méthodologie tarifaire appliquée pendant cette période transitoire s'inspirera très largement de la méthodologie tarifaire applicable actuellement – qui découle des Arrêtés royaux tarifaires pluriannuels du 2 septembre 2008. Ces deux années permettront de déterminer, en concertation avec ORES et les autres gestionnaires de réseaux de distribution, une méthodologie tarifaire « définitive » qui s'appliquera à la prochaine période régulatoire, elle même débutant en 2017.

La CWaPE a ainsi entamé, au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013, une concertation avec les gestionnaires de réseaux de distribution sur des projets de décisions fixant la méthodologie tarifaire transitoire. Fin novembre 2013, cette concertation a donné lieu à une consultation des acteurs de marchés avec la publication des projets de décisions sur le site internet de la CWaPE. En parallèle, celle-ci a mené avec les gestionnaires de réseaux une concertation sur les modèles de rapport à utiliser. À chacune de ces étapes, ORES a transmis ses commentaires sur les documents soumis. Le 7 février 2014, la CWaPE a publié les actes préparatoires relatifs à la méthodologie tarifaire transitoire, l'adoption définitive de la méthodologie tarifaire ne pouvant intervenir qu'après le transfert de compétence. Ces actes préparatoires doivent permettre aux gestionnaires de réseaux de rédiger les propositions tarifaires à introduire auprès de la CWaPE pour les exercices 2015 et 2016.

Autre aspect tarifaire ayant fait couler beaucoup d'encre en 2013 : le tarif dit « prosumer ». Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013, les gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons ont approuvé l'introduction auprès de la CREG, le régulateur compétent, d'une demande d'adaptation des tarifs de réseau pour les installations de production décentralisées d'une puissance maximale  $\leq 10$  kWc (ci-après le tarif prosumer<sup>1</sup>).



1. Le prosumer est un client final raccordé au réseau du GRD qui consomme et produit simultanément de l'énergie à partir d'une installation de production décentralisée.



### 3. AUTRES DOSSIERS RÉGULATOIRES

L'objectif de cette adaptation était de supprimer une discrimination apparue dans l'application des tarifs approuvés en 2009 par la CREG et ce, suite à l'explosion du nombre des installations de production décentralisée raccordées aux réseaux de distribution, singulièrement les installations photovoltaïques.

En effet, les tarifs sont directement et presque exclusivement influencés par le volume de kilowattheures (kWh) effectivement prélevés sur les réseaux. Or, les détenteurs de panneaux photovoltaïques ne disposent pas de compteurs permettant de mesurer les quantités effectivement injectées et prélevées sur les réseaux, mais bien d'un compteur tournant à l'envers qui compense automatiquement les volumes d'énergie injectée et prélevée alors même que ces flux d'énergie ne coïncident pas dans le temps (notion de consommation asynchrone à la production). En conséquence, et contrairement à un consommateur standard, ce type d'utilisateur ne s'acquitte pas du tarif sur l'ensemble des kWh effectivement prélevés et injectés, mais uniquement sur la différence entre le nombre de kWh consommés et produits.

Ce tarif « prosumer » avait été approuvé par la CREG pour les gestionnaires de réseaux de distribution flamands le 6 décembre 2012. Mais le recours introduit contre ces décisions tarifaires devant la Cour d'appel de Bruxelles a conduit à l'annulation des décisions relatives à l'approbation de ce tarif.

Dans un souci de sécurité juridique, la CREG et les gestionnaires de réseaux de distribution mixtes wallons avaient préféré attendre l'issue du recours avant toute décision sur l'instauration de ce tarif en Wallonie. Étant donné l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles, la CREG a informé les GRD mixtes wallons qu'elle ne serait plus en mesure d'approuver leur demande. Les conséquences de l'arrêt rendu par la Cour d'appel, ainsi que le meilleur moyen de supprimer la discrimination existant entre les détenteurs d'installations de production décentralisée d'une puissance inférieure à 10 kVA et les clients finals, ont été analysés au début 2014.

En mars, la CWaPE a proposé au Gouvernement de modifier le règlement technique relatif du mécanisme de compensation pour les petits producteurs photovoltaïques. Ceux-ci seront désormais autorisés à bénéficier d'une compensation « entre l'énergie prélevée et l'énergie injectée dans le réseau ».

Le mécanisme de compensation (le compteur tournant à l'envers) ne portera dès lors que sur la partie « énergie » du kilowattheure produit, et plus sur la partie « réglementation » de la facture. La CWaPE considère notamment « qu'un tarif de distribution basé sur un prélèvement effectif représente un tarif équitable pour tous les utilisateurs de réseau, ne pénalisant pas les très nombreux Wallons qui ne peuvent s'équiper de panneaux photovoltaïques, favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie et incitant financièrement les prosumers à adopter un comportement vertueux ».

Le cadre réglementaire a donc constitué un important sujet d'attention pour les services d'ORES au cours de l'exercice 2013. Qu'il s'agisse de l'instauration future d'une tarification progressive, d'un nouveau mécanisme de subside pour l'énergie renouvelable produite à partir des panneaux photovoltaïques ou de la gestion de la dette des certificats verts, notre entreprise a pris part aux discussions et réflexions relatives à l'instauration de nouvelles obligations de service public. C'est le cas notamment du nouveau système de soutien financier au photovoltaïque et de la tarification progressive, solidaire et familiale (TPSF).

#### a) Quali watt

Jusqu'au 31 mars 2013, le soutien de la production des nouvelles installations photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 10 kilowatts crête (kWc) s'est fait via le mécanisme de certificats verts « Sol watt ». Le succès de ces installations a conduit à une importante augmentation du nombre de certificats verts dont la valeur d'échange sur le marché verts a chuté. Leurs détenteurs ont été incités de s'adresser au gestionnaire du réseau de transport Elia, qui a l'obligation de les racheter à un prix fixe de 65 €.




Constatant le déséquilibre du système et mesurant son impact financier, le Gouvernement wallon a progressivement corrigé le système. Le 1<sup>er</sup> avril 2013, un régime transitoire moins favorable a été mis en place. Fin janvier 2014, le Parlement wallon a approuvé le nouveau mécanisme « Quali watt ». Celui-ci est d'application depuis mars 2014 et prévoit non plus l'octroi de certificats verts comme par le passé, mais bien le versement d'une prime, reconnu comme une obligation de service public à charge du gestionnaire de réseau de distribution. Cette prime sera versée pendant les cinq premières années et offrira, pour une installation de 3 kWc, un temps de retour sur investissement de 8 ans et un taux de rentabilité de l'ordre de 5%.

#### b) La « TPSF »

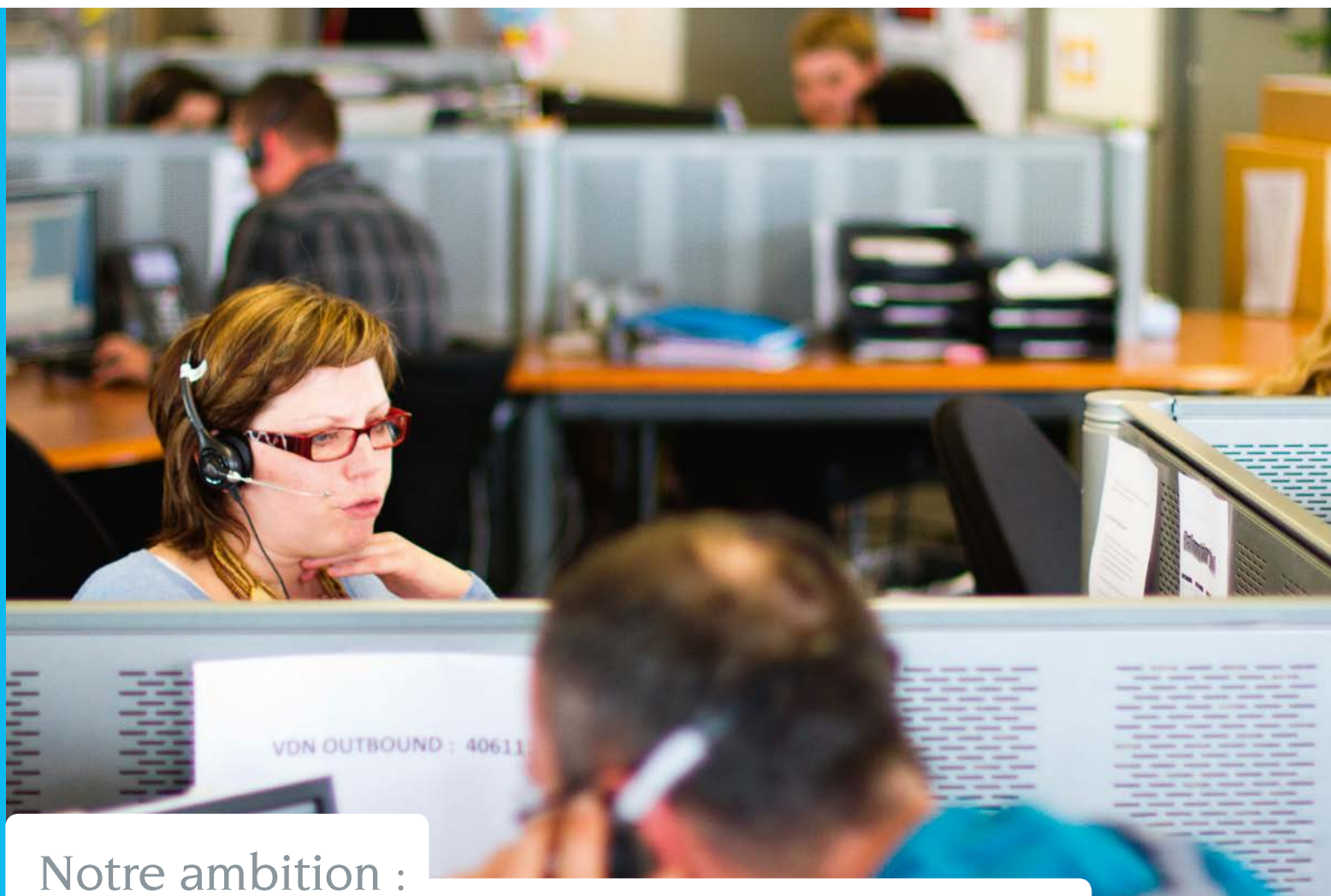
Dans sa Déclaration de politique régionale 2009-2014 adoptée en 2009, le Gouvernement wallon mettait en avant la volonté de mettre en place « Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire ». La recherche d'un mécanisme de tarification progressive de l'énergie à usage résidentiel était une des pistes mises en avant dans cette Déclaration pour faciliter l'accès à l'énergie. L'instauration, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 de la « tarification progressive, solidaire et familiale » est la concrétisation de cette piste. Elle consiste en l'octroi d'une allocation de kilowattheures gratuits, fonction de la composition du ménage, qui sera financée par l'intermédiaire d'une obligation de service public à charge des gestionnaires de réseaux de distribution.

# Sens du service

« Présents, disponibles, à votre service. Souvent de manière imperceptible, mais toujours là pour votre bien-être. Pour vous faciliter l'énergie, pour vous faciliter la vie. »







## Notre ambition :

DÉVELOPPER LE SERVICE, FACILITER LA VIE DES CONSOMMATEURS ET PRENDRE NOTRE AVENIR EN MAINS

ORES mène de nombreuses missions de service d'utilité publique. Elle entend désormais les mettre en œuvre avec un sens du service accru. Son objectif est clair : elle veut faciliter la vie des consommateurs et aussi préparer l'avenir des réseaux dans un contexte de changements majeurs.

800.000

visiteurs  
sur le site internet

25.000

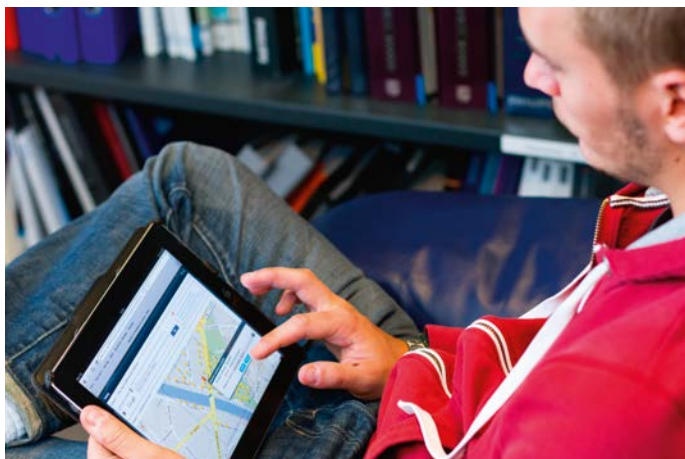
clients protégés  
alimentés par ORES

## SERVICE, PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ

Le client est au cœur des préoccupations d'ORES. Il s'agit de répondre mieux, plus rapidement et plus efficacement à ses attentes que par le passé pour demeurer un véritable partenaire de confiance. Nous préparons dès aujourd'hui les solutions de demain afin de faciliter la vie de nos clients en faisant preuve d'innovation tout en améliorant les services déjà offerts.



Le site web – [www.ores.net](http://www.ores.net) – est un canal d'interaction de plus en plus privilégié par les clients. Actuellement, il enregistre près de 800.000 visites par an, un chiffre en constante augmentation. Les clients et les partenaires peuvent accéder en quelques clics à de nombreuses informations et introduire leurs demandes de travaux en ligne via une navigation qui va gagner en simplicité, en intuitivité et en rapidité dans le courant de l'année 2014. Il est déjà possible de suivre l'avancement d'une demande de travaux en ligne via 7 étapes-clés, allant de la demande à la réalisation des travaux.



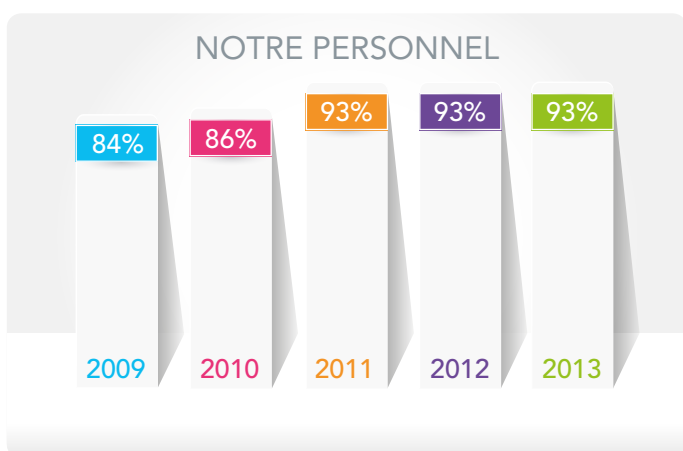
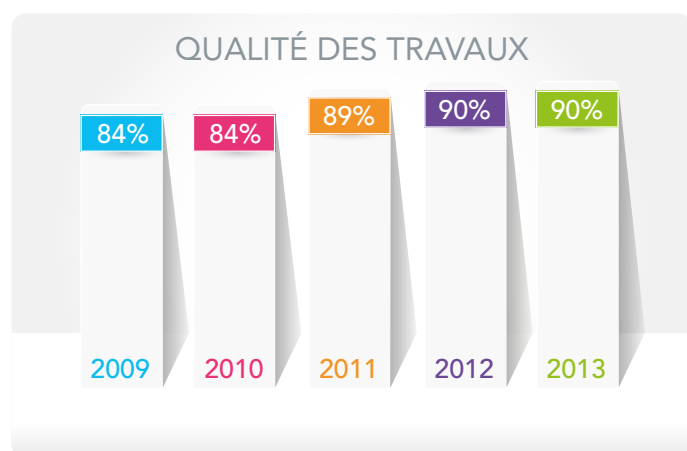
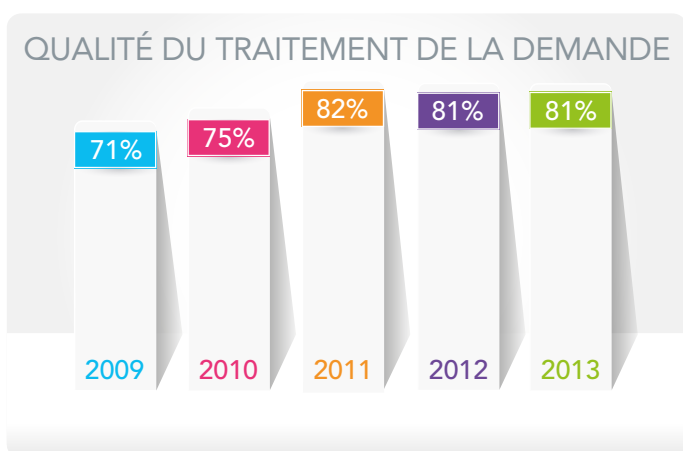
Le téléphone reste néanmoins le canal d'accès le plus prisé. En 2013, le centre de contact d'ORES hébergé par sa filiale N'Allo a enregistré près d'un million d'appels. La qualité et l'efficacité du service rendu impactent fortement la satisfaction des clients.

La performance du centre de contact est mesurée quotidiennement, via différents indicateurs : le nombre d'appels pris en charge par rapport au nombre d'appels reçus, le nombre d'appels pris dans un objectif de temps déterminé et une enquête de satisfaction à laquelle les clients et partenaires sont invités à répondre au terme de leur appel téléphonique. En 2013, 84 % des clients considéraient avoir reçu une réponse claire et professionnelle et 73 % étaient satisfaits du temps d'attente.

Des enquêtes de satisfaction sont également menées auprès des clients ayant fait appel aux services d'ORES pour des travaux, p. ex. raccordement, renforcement ou déplacement de compteurs, etc. Les résultats de ces enquêtes montrent un niveau de satisfaction relativement constant depuis trois ans (voir ci-dessous). Au-delà des performances du site internet et du centre d'appels, la proximité avec nos clients et le contact humain ne sont pas négligés. Les 15 bureaux d'accueil d'ORES actuellement dédiés au rechargement des cartes des compteurs à budget ont été réaménagés. Par ailleurs, des partenariats sont en place avec les communes, les CPAS et les Guichets de l'Énergie : ORES a la possibilité de mettre différents supports d'information sur ses activités et ses services à la disposition des citoyens au sein même des bâtiments administratifs. Ce service de proximité permet d'aider les clients de manière proactive dans leurs éventuelles démarches vis-à-vis d'ORES.

Par ailleurs, les clients et partenaires professionnels disposent des coordonnées de leur gestionnaire de dossier afin de pouvoir le contacter directement dans le cadre de questions techniques et administratives relatives à leurs demandes de travaux complexes (p. ex. lotissements, immeubles à appartements, etc.).

## RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION AUPRÈS DES CLIENTS



## 1. MOINS DE PLAINTES POUR INSATISFACTION

Le service de gestion des plaintes et indemnisations a traité un nombre de dossiers en hausse de près de 13 % par rapport à 2012, passant de quelque 6.500 à pratiquement 7.300 unités. Il s'agit pour près de la moitié de dossiers relatifs à des demandes d'indemnisation. Les décrets régionaux ont en effet institué un régime d'indemnisation forfaitaire et non-forfaitaire pour diverses situations spécifiques, notamment en cas d'interruption de fourniture non planifiée de plus de six heures, de retard dans l'exécution d'un raccordement, de dommages causés par l'irrégularité de la fourniture ou encore d'absence de fourniture suite à une erreur administrative. ORES en a reçu plus de 3.400, mais un nombre très limité de ces demandes – un peu plus de 10 % – s'est avéré fondé après analyse.

Le nombre de plaintes pour insatisfaction – en partie liées à des problèmes de réfection de trottoir après travaux – s'établit exactement à 3.321 dossiers, en diminution de plus de 6 % par rapport à 2012. Il faut souligner enfin que 541 dossiers ont été traités dans le cadre de médiations initiées auprès d'ORES par les services de la CWaPE, l'administration du Service public fédéral Économie ou encore du Service fédéral de Médiation.

## 2. PLUS DE 25.000 CLIENTS PROTÉGÉS ALIMENTÉS PAR ORES

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les coûts de certaines missions de service public (appelées « OSP », pour obligations de service public) à caractère social sont désormais entièrement supportés par les tarifs de réseau. Ces missions prennent une part de plus en plus importante dans les budgets des gestionnaires de réseaux. Elles ont parfois aussi complexifié la nature des relations entre les différents acteurs du marché, notamment pour le client. ORES s'emploie dans ce contexte à simplifier les procédures, en accord avec le régulateur régional. La crise économique a un effet direct sur certaines catégories de clients et le rôle social d'ORES s'est encore confirmé en 2013. Durant l'année, nos services ont enregistré plus de 88.000 demandes de pose de compteur à budget émanant des fournisseurs d'énergie suite à des défauts récurrents de paiement.

ORES a assumé pleinement son rôle de facilitateur dans cette partie du marché également. Diverses mesures ont été prises pour mieux communiquer vers les clients et remédier à leurs incompréhensions. Ces mesures se sont avérées efficaces et ont permis la résolution de nombreuses difficultés. Ainsi, le nombre de clients dits 'sous fournisseur X', c'est-à-dire fournis en énergie temporairement par ORES suite à un déménagement problématique ou une fin de contrat chez leur fournisseur commercial, a encore diminué. Après être passé pour la première fois sous la barre symbolique des 10.000 clients en 2012, ce chiffre a continué de diminuer en 2013. Au terme de l'exercice, on comptait 7.962 clients dans ce cas sur le territoire desservi par ORES.

Cependant, sous l'effet de la crise, le nombre de clients protégés socialement alimentés par notre entreprise est passé d'environ 22.200 en 2012 à plus de 25.000 en 2013. Les compteurs à budget actifs restent quant à eux à un niveau similaire. Dans les communes gérées par ORES, près de 57.500 points de fourniture étaient équipés d'un compteur à budget en service à la fin de l'année 2013. Le parc total de compteurs à budget était constitué d'environ 96.900 compteurs à budget électriques, dont 44 % d'actifs, et de 26.605 compteurs à budget gaz, dont 56 % en service. Sur l'ensemble du territoire d'activité de l'entreprise, le nombre de compteurs à budget installés approche désormais le chiffre de 125.000 unités, ce qui représente un peu plus de 6 % du nombre total d'EAN.

## Un nouveau système de rechargement pour les compteurs à budget

Depuis l'automne 2013, les clients équipés d'un compteur à budget n'ont plus la possibilité de recharger leur carte dans les cabines téléphoniques publiques. En effet, l'opérateur téléphonique avait décidé en 2011 de ne plus soutenir le système informatique permettant ce type d'opérations. ORES, en association avec d'autres sociétés opératrices de réseaux de distribution, a donc fait développer, a testé et préparé la mise en service d'une nouvelle solution de rechargement pour les utilisateurs de ces compteurs. À compter du printemps 2013, ces derniers ont eu la possibilité de créditer leur carte à puce à partir de terminaux de paiement pour cartes bancaires classiques. Ces terminaux ont été placés dans tous les bureaux d'accueil d'ORES, dans de nombreux CPAS et ont progressivement été installés chez des commerçants acceptant le système (des libraires notamment).



Un guide pratique, intitulé « L'énergie en quelques minutes », a été édité à l'attention des détenteurs de compteurs à budget afin de les familiariser avec ce nouveau mode de rechargement. Celui-ci fonctionne de manière généralisée depuis le 1er octobre 2013 et a rencontré l'adhésion des utilisateurs. Sur le site internet d'ORES, une application de géolocalisation leur permet d'identifier les points de rechargement situés à proximité de leur domicile ou de toute autre adresse saisie sur le site.

## 3. PRIMES ÉNERGIE

ORES est également en charge du paiement de certaines primes Énergie mises en place en Wallonie au bénéfice des consommateurs résidentiels et des entreprises. Une grande variété de primes est octroyée par la Wallonie dont certaines sont effectivement payées en première instance par les gestionnaires de réseaux de distribution. Il s'agit en grande majorité de primes liées à l'installation de chaudières gaz à condensation. En 2013, 5.751 primes ont été versées pour un montant global de près de trois millions d'euros.

## L'AVENIR SE PRÉPARE....

Au-delà de l'accomplissement de ses missions de service à la clientèle, qu'elles soient de nature sociale ou autre, ORES se doit aussi de préparer son avenir de gestionnaire de réseaux.

D'une part, dans le domaine de l'emploi où l'entreprise entend jouer un rôle pionnier en Wallonie en matière de formation en alternance. D'autre part, dans la recherche et le développement, notamment en ce qui concerne les réseaux et les compteurs intelligents qui seront incontournables à l'avenir.

### 1. EMPLOI ET FORMATION : « 2013, ANNÉE DES COMPÉTENCES »

L'engagement de nouveaux collaborateurs demeure un défi pour ORES. Dans un contexte où les métiers techniques ne bénéficient pas toujours de l'image qu'ils méritent, notamment auprès des jeunes, ORES a développé différentes actions destinées à valoriser ces métiers. Contacts avec le monde de l'enseignement, conventions avec le FOREM et l'IFAPME, salons de l'emploi... L'objectif poursuivi est la valorisation des métiers techniques et professionnels.



Dans ce contexte, ORES s'est activement engagée dans l'initiative « 2013 : année des compétences » mise en place par la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce projet vise à renforcer les compétences techniques en Wallonie sur le long terme via notamment « l'emploi-formation » dans le cadre de partenariats entre des opérateurs d'enseignement et de formation et des entreprises.

ORES s'est impliquée concrètement dans trois des douze thématiques de cette initiative. Tout d'abord, la promotion de la formation en alternance, avec l'aide de l'Union Wallonne des Entreprises et de l'Union des Classes Moyennes : les avantages de cette formule, qui permet clairement de faire mieux coïncider offre et demande de compétences, ont ainsi été promus auprès d'autres entreprises.



Ensuite, la valorisation de l'enseignement qualifiant – technique et professionnel – qui ne doit pas être vu comme filière de relégation, mais doit trouver une vraie place dans les perspectives d'avenir des jeunes. ORES a participé à différentes actions destinées à sensibiliser les jeunes et leur entourage familial aux formations techniques, avec notamment la participation à des salons d'orientation professionnelle et la visite d'étudiants du premier degré dans ses centres de formation et son magasin central situé à Aye près de Marche-en-Famenne.

Enfin, une cartographie des différentes formations qualifiantes en Fédération Wallonie-Bruxelles a été définie. Elle s'accompagne de recommandations pour les responsables politiques, notamment en vue de simplifier l'accès à ces formations et les démarches administratives nécessaires.

## 2. RECHERCHE, ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENT

Outre l'emploi et la formation, la recherche et le développement permettent aussi à ORES de prendre son avenir en mains. C'est le cas notamment dans un contexte où de plus en plus de systèmes de productions d'électricité à partir de sources renouvelables – éoliennes, panneaux photovoltaïques, etc. – sont raccordés sur les réseaux de distribution. ORES doit développer dès à présent les solutions qui lui permettront demain de continuer à gérer les réseaux de manière efficace.

Via l'installation, par exemple, de panneaux photovoltaïques sur leurs habitations, les consommateurs d'électricité deviennent aujourd'hui producteurs. Mais cette production est dépendante des conditions météorologiques, elle est intermittente et impacte le système électrique en général et les réseaux électriques en particulier. L'intégration des productions décentralisées nécessite donc d'adapter les moyens actuels et la mise en place de nouveaux dispositifs de contrôle des réseaux de distribution qui, petit à petit, deviennent plus « intelligents ».

Le gestionnaire du réseau intelligent doit pouvoir prendre des actions rapides en cas de phénomène de surtension et cela n'est possible que grâce à des systèmes automatisés. Le réseau réalise alors « automatiquement » les actions nécessaires pour permettre un fonctionnement optimal de ces installations de production décentralisée tout en assurant la continuité de son fonctionnement, grâce au déploiement de liaisons de télécommunications, d'équipements électroniques et informatiques.

Ceux-ci permettent de visualiser l'état du réseau en temps réel et de le piloter à distance. Il est possible alors de commander des équipements du réseau, des productions et des charges consommatrices.

En parallèle, la question du déploiement de compteurs intelligents chez les clients fait l'objet d'une analyse approfondie de la part des services d'ORES. Un programme spécifique a été mis en œuvre ; son approche se veut résolument non-dogmatique. Il s'agit d'examiner les avantages qu'un tel système peut générer pour la collectivité et pour la Région. Il s'agit aussi de mesurer la valeur que cette nouvelle technologie est susceptible de créer pour la collectivité.

En 2013, ORES a continué à mener des études et des tests dans ce domaine. À Flobecq (photo ci-dessous), 600 compteurs électriques intelligents ont été installés chez des particuliers équipés de panneaux photovoltaïques. Un site internet a été mis à leur disposition afin qu'ils puissent consulter leur consommation et leur production photovoltaïque. La communication de données via le système GPRS a donné des résultats satisfaisants pour obtenir quotidiennement un relevé du compteur. À Marche-en-Famenne et Nivelles, ce sont quelque 1.000 compteurs intelligents qui sont testés avec une autre technologie de télécommunication : la PLC (Power Line Communication). C'est le réseau électrique lui-même qui est cette fois utilisé pour transmettre des données.



Pour concevoir les réseaux de demain, ORES travaille aussi en étroite collaboration avec le monde universitaire. Une Chaire académique ORES a été créée dans le cadre de la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons en 2012. Elle est consacrée entièrement à des travaux de recherche sur les réseaux et les compteurs électriques intelligents. Via le financement de bourses de doctorats, cette Chaire permet d'accueillir des professeurs-visiteurs étrangers, d'organiser des colloques, mais surtout de développer l'étude de l'impact du développement de la production décentralisée sur les réseaux de distribution.



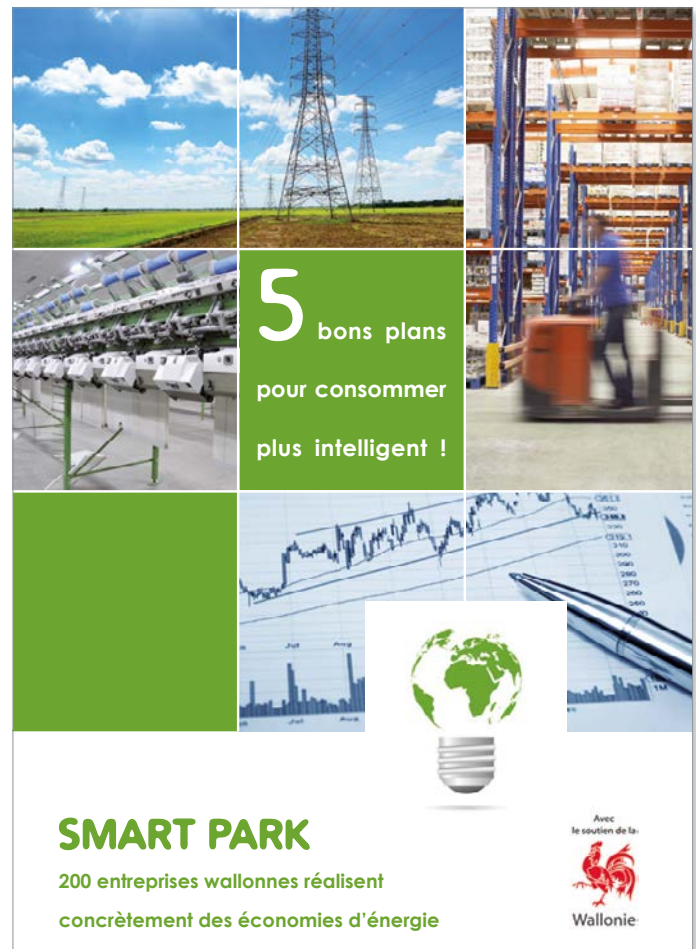
Les chercheurs analysent également la problématique de la sécurité informatique du transfert de données sur ces réseaux, étudient la question de la gestion de la demande d'électricité et de son adéquation avec la production, et se penchent sur les technologies de télécommunication pour le comptage intelligent. La première journée de présentation des travaux de la Chaire ORES a eu lieu le 18 avril 2013.

Elle a permis de faire le point sur les aspects de recherche liés aux réseaux électriques et aux télécommunications. Tout d'abord, le projet GREDOR (Gestion des Réseaux Électriques de Distribution Orientés vers le Renouvelable) a été présenté par l'Université de Liège qui en est le pilote : ce projet de recherche partiellement financé par la Région wallonne s'appuie sur la participation active d'ORES et de l'Université de Mons. Les chercheurs du service de Génie Électrique de la Faculté Polytechnique ont présenté l'état d'avancement de leurs travaux sur la gestion de la tension des réseaux moyenne tension en présence de productions décentralisées, sur l'impact de ces installations de productions, sur les systèmes de protection qu'il convient de mettre en œuvre place, et enfin plus spécifiquement, sur l'intégration des panneaux photovoltaïques dans les réseaux basse tension.

Les recherches du service d'Électromagnétisme et de Télécommunications pour la Chaire ORES sont focalisées sur la technologie PLC qui permet l'utilisation du réseau électrique comme moyen de télécommunications pour assurer, par exemple, la communication des compteurs intelligents. L'Université de Mons étudie spécifiquement la technologie G3-PLC dont les performances annoncées présentent un grand intérêt pour le Smart Metering, et potentiellement aussi que pour d'autres applications. Des analyses et des tests sont actuellement effectués par les chercheurs de la Chaire ORES dans ce domaine.

### 3. PROJET « SMART PARK » : des compteurs intelligents pour aider les entreprises à consommer mieux et moins

Conçu pour soutenir la compétitivité des entreprises en les aidant à utiliser plus rationnellement l'énergie, et en particulier l'électricité, le projet Smart Park a été lancé sous l'égide du ministre wallon de l'Économie. ORES, en collaboration avec les agences de développement territorial SPI et IGRETEC et le gestionnaire de réseaux TECTEO, a participé à ce projet dès sa première phase en 2012. Celle-ci concernait en priorité des zonings industriels de la province de Liège et la région de Charleroi.



De manière pratique, le projet consiste à installer des compteurs intelligents (ou smart meters) au sein des entreprises participantes et d'analyser les données recueillies afin de mettre en évidence des points d'amélioration en matière de consommation énergétique. Les responsables de ces entreprises ont été orientés vers des solutions techniques ou organisationnelles permettant une gestion plus « intelligente » de l'énergie : réduction des puissances réactives, pointes quart-horaires, rapport heures pleines/heures creuses, renégociation des contrats d'approvisionnement, adaptation des systèmes d'éclairage, de chauffage, de climatisation ou encore d'entretien des machines.

Quelque 200 entreprises ont participé au projet jusqu'à présent et ont pu réaliser des gains substantiels, pouvant aller pour certaines jusqu'à 25 % de leur facture annuelle d'électricité.

## Coordination

Service Communication ORES

## Photos

Photothèque ORES  
Charly Desoubry

## Conception, mise en pages et impression

Losfeld communication  
[www.losfeld.be](http://www.losfeld.be)

## Éditeur responsable

Jean-Michel Brebant,  
ORES - Service Communication  
rue Antoine de Saint Exupéry, 18  
6041 Gosselies







## Contacts

ORES - avenue Jean Monnet 2  
1348 Louvain-la-Neuve

**[www.ores.net](http://www.ores.net)**

Service clientèle : 078/15.78.01

Service dépannage : 078/78.78.00

Urgence odeur de gaz : 0800/87.087