

Assemblée générale ORES Assets du 28 novembre 2024

Documentation relative au point : Plan stratégique

Le Conseil d'administration a arrêté, conformément à l'article L 1523-13, §4 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD) le plan stratégique pour une durée de 3 ans dont la seconde évaluation annuelle est soumise à l'approbation de la présente Assemblée générale.

Le projet est publié sur le site internet de l'intercommunale : <https://www.ores.be/ores-assets/assemblees-generales>.

Il comporte trois parties :

1. une note stratégique : vision stratégique de la société reprenant les missions, projets et moyens d'y arriver ;
2. les données relatives aux investissements : reprises des plans d'adaptations – et extensions – approuvés par le régulateur wallon ;
3. des indicateurs de performance.

Proposition de décision :

L'Assemblée générale d'ORES Assets est invitée à approuver la seconde évaluation annuelle du plan stratégique.

⌘ ⌘ ⌘ ⌘ ⌘

**INVESTIR
ENSEMBLE
DANS LA
TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE
POUR TOUS**

2024

État des lieux

ORES



PLAN STRATÉGIQUE



ORES

PLAN STRATÉGIQUE

adopté en Assemblée Générale
le 14 décembre 2023

2024 État des lieux

Investir ensemble dans
la transition énergétique
pour tous 4

**La lutte contre le dérèglement
climatique : une urgence
et une priorité absolues** 6

**Une stratégie pensée
pour et avec nos clients
et parties prenantes** 10

Une stratégie
en trois axes ambitieux
et complémentaires 12

**1. Passer à l'action en investissant massivement
dans les réseaux et la gestion de données** 14
2024 État des lieux 18

**2. Faire de la relation client un levier
d'une transition énergétique pour tous** 20
2024 État des lieux 24

**3. Poursuivre la modernisation de notre
entreprise et de nos outils pour être à la
hauteur des enjeux de la transition énergétique** 26
2024 État des lieux 32

**Agir aujourd'hui en gardant
un regard sur le futur** 34

**Une stratégie ambitieuse qui implique
des moyens inédits** 36

Suite notamment à un large travail de consultation des parties prenantes, ORES a adopté l'année dernière un plan stratégique remanié qui, dans la continuité du travail réalisé depuis de nombreuses années, fixe un objectif très clair :

INVESTIR ENSEMBLE DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR TOUS

Dans un monde de plus en plus mouvant et incertain, pouvoir se doter d'une boussole stratégique est indispensable et, simultanément, d'une complexité inédite. Chaque année, chaque événement, chaque crise constituent autant de risques de voir les objectifs fixés balayés par des vagues d'évènements imprévus et imprévisibles.

Dans un tel contexte, il est primordial de faire preuve de responsabilité et de transparence. De responsabilité d'abord, en osant requestionner ses priorités stratégiques et industrielles au regard des évolutions de la société et des attentes des parties prenantes, mais également en évitant de changer continuellement de cap dès le moindre fait nouveau. Cet équilibre instable entre **rigueur** dans la mise en œuvre du plan stratégique et adaptabilité face aux circonstances est un exercice périlleux qui nécessite de faire appel à l'intelligence collective. Pour ce faire, ORES continuera à s'ouvrir de plus en plus à ses parties prenantes, en faisant preuve d'écoute et de **transparence** dans la fixation des priorités et dans la mise en œuvre de celles-ci, en communiquant ouvertement sur les succès et difficultés de l'entreprise et en faisant de nos clients et parties prenantes des partenaires essentiels pour relever les défis de la transition énergétique.

L'année écoulée fut de nouveau une période de changements, en Région wallonne et en Belgique avec des élections qui ont conduit à la mise en place d'une nouvelle coalition au gouvernement wallon, et dans le monde avec une poursuite et un accroissement des tensions et conflits géopolitiques, en Ukraine et au Moyen-Orient notamment.

Pour autant, les grands axes stratégiques dessinés par ORES en 2023 gardent toute leur pertinence. La nécessité d'accentuer le **passage à l'action** et de mettre en œuvre des actions qui **impactent** positivement la transition énergétique et les opportunités pour nos clients et les acteurs de marché doit rester notre boussole stratégique, comme cela transparaît notamment de la lecture de la nouvelle Déclaration de Politique Régionale du gouvernement wallon.

Cette nouvelle version du plan stratégique confirme dès lors les objectifs fixés l'année dernière. Elle vient y adjoindre des réalisations concrètes de l'année écoulée et de nouveaux éléments de perspective, dont notamment :

- L'analyse réalisée par ORES des 70.000 circuits électriques composant son réseau basse tension, dans un contexte d'envolée de la production photovoltaïque, de déploiement de la mobilité électrique et d'électrification du chauffage via les pompes à chaleur.
- La priorisation des actions de modernisation du réseau sur 1.250 circuits critiques en 2024.
- Les objectifs d'investissement des cinq prochaines années traduits en kilomètres de câbles et en nombre de cabines.
- L'importance croissante des compteurs communicants face aux enjeux de la transition énergétique et comme outil d'identification et de planification des investissements de modernisation du réseau.
- La nécessité d'impliquer de manière croissante et significative les clients dans la transition énergétique en leur offrant de nouveaux services et opportunités, via la digitalisation, un accompagnement et des conseils adaptés, des tarifs incitatifs, le développement de la flexibilité, etc.

Si l'année 2023 a confirmé la pertinence de notre volonté d'investir ensemble dans une transition énergétique pour tous, elle a surtout été marquée par des réalisations concrètes d'ORES dans son réseau et pour ses clients. En ce sens, elle s'inscrit pleinement dans notre volonté de passage à l'action qui sera de nouveau notre motivation première pour l'année 2025.

Karl De Vos
Président du Conseil d'administration

Fernand Grifnée
Président du Comité de direction

LA LUTTE CONTRE LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE UNE NÉCESSITÉ ET UNE URGENCE ABSOLUES



Le dérèglement climatique affecte d'ores et déjà la Wallonie. Si nous n'agissons pas, nous subirons davantage de canicules, de sécheresses mais aussi de précipitations extrêmes et d'inondations. Pour lutter contre ces phénomènes, il est essentiel de réduire drastiquement nos émissions de gaz à effet de serre. Le secteur de l'énergie étant le plus grand secteur d'émissions, la transition énergétique est clef et la mission du gestionnaire de réseau de distribution est de la rendre possible.

Dès lors, nous nous inscrivons pleinement dans les objectifs de décarbonation que la Région wallonne s'est fixés dans le cadre de son plan «Air-Energie-Climat», adopté par le Gouvernement wallon en date du 21 mars 2023. Le Gouvernement wallon a confirmé en 2023 son plan d'actions pour lutter contre les dérèglements climatiques. Le «Plan Air Climat Énergie» (PACE 2030) l'engage à **réduire de 55% les émissions de gaz à effet de serre et à plus que doubler les énergies renouvelables d'ici à 2030.**

Dans le même temps, les autorités fédérales et régionales ont amorcé une **sortie complète des énergies fossiles à l'horizon 2050**, en prenant notamment des mesures favorables à la mobilité électrique et en planifiant les étapes du remplacement des chauffages au charbon et au mazout et, à terme, au gaz naturel.

Ces différentes décisions nous amènent aux constats suivants: il va falloir produire de l'énergie autrement, se déplacer autrement et se chauffer autrement.

Ces perspectives ont été traduites par la société Climact, à la demande d'ORES. Selon ces experts de la transition énergétique, trois grandes tendances d'électrification se profilent aux horizons 2030 et 2050 en Wallonie :

3 GRANDES TENDANCES D'ÉLECTRIFICATION



PRODUCTION
RENOUVELABLE

×2,1

ENTRE 2021 ET 2030



VÉHICULES
ÉLECTRIQUES

+500.000

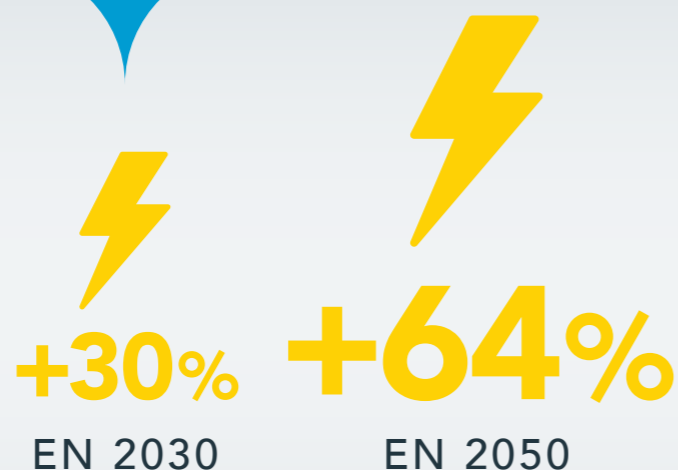
ENTRE 2021 ET 2030



CHAUFFAGE
ÉLECTRIQUE

44%

EN 2050



LES RÉSEAUX ORES
DISTRIBUERONT
PLUS D'ÉLECTRICITÉ
À L'AVENIR:

Résultat de l'étude réalisée par Climact pour ORES en 2022, scénario central dit CORE 95 qui repose sur « une approche équilibrée entre les dimensions comportementale et technologique » et permet de réduire de près de 95% les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2050 par rapport à 1990 (les émissions résiduelles étant compensées pour atteindre la neutralité carbone).

Pour les réseaux de distribution, ces changements constituent plus qu'une évolution forte ou qu'une rupture, ils impliquent un véritable changement de nature. Outre la gestion de flux bidirectionnels, le gestionnaire de réseau se trouve confronté à des profils de consommation fortement imprévisibles qui lui imposent de pouvoir connaître, en temps quasi réel, les flux d'énergie sur ses réseaux et l'état de ceux-ci, jusqu'à la basse tension.

À cette fin, ORES déploie depuis quelques années sur son réseau des outils de mesure et de télécontrôle constitués d'un ensemble de briques dont le déploiement des compteurs communicants est un élément essentiel. En parallèle, ORES met en œuvre des systèmes digitalisés pour opérer son réseau, là aussi en temps quasi réel.

Au-delà du fait que les flux d'énergie deviennent bidirectionnels et de plus en plus variables et imprévisibles, la transition énergétique a également pour effet d'augmenter significativement les volumes d'énergie injectés et prélevés sur le réseau, ainsi que les pointes d'utilisation du réseau. Cela nous oblige à repenser le dimensionnement et la structure de notre réseau. Ce travail d'une ampleur inédite nécessitera une quinzaine d'années d'investissements de grande ampleur. ORES se saisit à bras le corps de cette mission.

Les conclusions de l'étude de Climact sont sans appel et confirment ce changement de nature : si les changements de comportement et les nouvelles technologies vont tirer la demande globale en énergie vers le bas, la demande en électricité va, quant à elle, inexorablement continuer à augmenter pour compenser la sortie progressive des combustibles traditionnels plus polluants.

Très concrètement, la quantité d'électricité qui transite par les réseaux d'ORES va augmenter de 64% d'ici à 2050, avec une croissance significative de 30% sur la seule décennie 2020-2030.

Si des divergences peuvent exister entre les chiffres et les analyses, toutes les études convergent sur les grandes tendances et sur le fait que l'évolution des comportements et des technologies modifie fondamentalement et rapidement la façon dont les citoyens et les entreprises utilisent le réseau de distribution. Ce qui, par conséquent, fait évoluer leurs attentes en termes de qualité et de diversité de service.

Enfin, si l'électrification de la société est une tendance de fond, il est bon de rappeler que l'énergie de chauffage la plus utilisée par les ménages wallons en 2023 était le gaz naturel. Le gaz naturel est également utilisé dans les processus de nombreuses petites et grandes industries. En complément à son travail d'accompagnement de l'électrification des usages, ORES veut faciliter l'intégration de molécules d'origine renouvelable dans le réseau de gaz afin de soutenir les objectifs de décarbonation wallons.

UNE STRATÉGIE CONSTRUITE AVEC NOS CLIENTS ET PARTIES PRENANTES



Pour construire ce nouveau plan stratégique, ORES a été à la rencontre de ses clients et parties prenantes.

Les citoyens, les entreprises et les autorités publiques sont confrontés ces dernières années à un double défi : faire face au coût de l'énergie qui augmente et s'inscrire dans un processus de transition vers un monde plus durable.

Face à ces enjeux, il n'existe pas de solution unique mais bien une multitude d'actions à mettre en œuvre collectivement. Chaque acteur cherche à identifier et à adopter la meilleure combinaison par rapport à ses objectifs, ses moyens, ses contraintes et ses spécificités.

C'est pour cette raison que dans le processus d'élaboration de son nouveau plan stratégique, ORES a voulu échanger avec un large panel de clients et de parties prenantes : associations de défense des consommateurs, organismes d'aide aux plus démunis, associations de protection de l'environnement, producteurs d'énergie renouvelable, bourgmestres, entreprises et fédérations...

Nos équipes ont surtout écouté leurs interlocuteurs afin de comprendre leurs besoins ainsi que les solutions énergétiques qu'ils entendent mettre en place dans les années à venir. Ils les ont ensuite questionnés quant à leurs attentes à l'égard de leur gestionnaire de réseau, aujourd'hui et demain.

Les réponses obtenues convergent vers une attente forte : **ORES doit être irréprochable dans la manière dont elle mène ses activités parce qu'elles sont essentielles à la vie sociale et économique de la Région**

wallonne; elle doit aussi accompagner voire guider ses clients et partenaires dans leur parcours de transition énergétique.

Concernant ce second point, nombreux ont été ceux qui ont souligné l'urgence de la situation. La transition énergétique semblait encore il y a quelques années être une affaire d'initiés. Mais l'évolution du contexte économique et l'aggravation des impacts du changement climatique font qu'elle s'impose désormais à tous comme une absolue nécessité.

Tous les échanges menés dans le cadre de cette consultation ont été riches d'enseignements. Les grands messages qui nous ont été formulés nous confortent aujourd'hui dans notre ambition d'investir massivement dans l'accompagnement de la transition énergétique. Le renforcement du réseau, les nouvelles technologies de pointe et la digitalisation des systèmes que nous mettons en place, tant pour améliorer la gestion du réseau que le service aux clients, vont nous permettre d'agir efficacement.

Cette volonté d'ORES d'être à l'écoute de ses clients et parties prenantes n'est pas une démarche uniquement limitée à l'élaboration de ce plan stratégique. L'objectif est d'aller régulièrement à leur rencontre, de communiquer proactivement et avec transparence sur la mise en œuvre de notre stratégie et d'intégrer leurs idées et suggestions dans une démarche de co-construction.

DES RÉSEAUX
RENFORCÉS,
RÉSILIENTS ET
DE QUALITÉ

UN ÉCOSYSTÈME DE
CAPTATION ET DE GESTION
DES DONNÉES AU SERVICE
DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION
D'ÉLECTRICITÉ ET DES CLIENTS

1

Passer à l'action en
investissant massivement
dans les réseaux
et la gestion
de données

UN SERVICE
DE QUALITÉ POUR
TOUS LES CLIENTS

LA DIGITALISATION
POUR PLUS DE
DISPONIBILITÉ

DES CONSEILS
ADAPTÉS
AUX ATTENTES
DES CLIENTS

2

Faire de la relation
client un levier
d'une transition
énergétique
pour tous

SOUTENIR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

3

Poursuivre la modernisation
de notre entreprise et de
nos outils pour être à la
hauteur des enjeux
de la transition
énergétique

DES INVESTISSEMENTS
CIBLÉS

INTÉGRER
AU MIEUX
L'ÉNERGIE
RENOUVELABLE
SUR NOS RÉSEAUX

Pour soutenir la transition énergétique de la Région wallonne et répondre aux attentes de ses clients et parties prenantes, ORES a élaboré

UNE STRATÉGIE EN 3 AXES AMBITIEUX ET COMPLÉMENTAIRES

Elle doit permettre de mobiliser avec efficacité des moyens considérables dans le but de poursuivre et d'amplifier la mise à niveau des réseaux et des outils informatiques. Cette stratégie est indispensable pour garantir une qualité d'alimentation et de service dans un contexte de transition énergétique et de complexification des besoins des clients.

1

Passer à l'action en investissant massivement dans les réseaux et la gestion de données

Pour accompagner les changements sociétaux en termes de production d'énergie, de mobilité ou de chauffage et garantir un approvisionnement en énergie de qualité dans un monde plus durable, ORES va investir massivement dans ses infrastructures physiques et dans ses systèmes de gestion de données.

Les réseaux d'ORES s'étendent sur plus de 50.000 kilomètres de lignes électriques et 10.000 kilomètres de conduites de gaz. Ces infrastructures font office de système cardiovasculaire pour toute la Région wallonne: elles alimentent en énergie les foyers, les entreprises et les services publics avec un objectif de qualité optimale. Les difficultés d'alimentation sont rares et prises très au sérieux par les équipes techniques d'ORES qui agissent au plus vite en cas de problème afin de garantir une continuité. L'énergie est en effet un bien de première nécessité, vital pour les citoyens et pour l'économie.

Sous l'effet de la transition énergétique, les attentes par rapport aux réseaux de distribution se diversifient, se renforcent et se complexifient fortement. ORES se prépare depuis de nombreuses années à l'accélération de cette transition énergétique, notamment grâce à la mise en œuvre d'un plan de transformation qui a permis de moderniser notre entreprise, de renforcer son efficacité, de déployer des nouveaux outils au bénéfice des clients et de renforcer nos capacités d'analyse et de planification.

ORES veut maintenant concrétiser un ambitieux plan d'investissement dans les réseaux et dans

les systèmes de gestion des données qui s'étalera sur une quinzaine d'années et doit permettre à tous de participer à la transition énergétique.

DES RÉSEAUX RENFORCÉS, RÉSILIENTS ET DE QUALITÉ

Pour maintenir cette qualité d'alimentation dans un contexte où une part de plus en plus importante des clients bascule vers de nouveaux modes de production et de consommation, il est indispensable de renforcer la capacité d'accueil des réseaux. En d'autres termes, **il faut permettre à ces réseaux de distribuer un volume croissant d'énergie mais également plus variable (pour l'énergie éolienne et photovoltaïque par exemple) et empruntant des chemins de plus en plus diversifiés, partant de centaines de milliers de petites unités de production disséminées sur tout le territoire.** Pour faire face à ce changement de paradigme, ORES va augmenter les capacités de ses réseaux, notamment par le remplacement de sections et la mise en œuvre d'un projet de conversion de 230 à 400V des lignes basse tension.

ORES raccorde les premiers sites de production de biométhane wallon à son réseau gaz

Le biométhane est un gaz 100% renouvelable produit à partir de matières organiques et de déchets issus de l'industrie agro-alimentaire, de la restauration collective, de l'agriculture et des ménages, ou encore de boues de stations d'épuration. Ce biogaz épuré peut être injecté dans le réseau de distribution de gaz. Il participe alors au développement d'une économie circulaire territoriale où les déchets locaux deviennent des ressources renouvelables utilisées localement. Du fait de son cycle de carbone court, le biométhane émet dix fois moins de CO₂ que le gaz naturel, et est en ce point comparable aux énergies renouvelables électriques. ORES a raccordé depuis 2020 trois centres de production de biométhane à son réseau. Nos équipes accompagnent également les investisseurs, issus du secteur agricole notamment, dans leurs projets en matière de biométhane pour leur apporter une expertise technique et faciliter leurs démarches administratives.



Pour autant, le renforcement du réseau n'est pas nécessaire partout. Il ne serait pas soutenable financièrement, ni réalisable humainement et techniquement. C'est pourquoi ORES poursuit une politique d'investissement ambitieuse mais ciblée, qui vise à **investir au bon endroit au bon moment**.

Des investissements sont également prévus dans le réseau de distribution de gaz, afin de l'entretenir et de permettre l'intégration de molécules d'origine renouvelable comme le biométhane. Grâce notamment à ses nombreuses terres agricoles, la Wallonie dispose d'importantes quantités de matières et déchets organiques qui peuvent être transformés en un gaz d'origine renouvelable ayant les mêmes propriétés que le gaz naturel importé par la Belgique. **Cette démarche est complémentaire à l'électrification de l'économie et permettra à la Région d'atteindre plus rapidement ses objectifs de production renouvelable et de décarbonation.** Les particuliers et les nombreuses industries qui utilisent du gaz dans leurs procédés de fabrication pourront ainsi, eux aussi, participer à la transition énergétique.

La question de la résilience des réseaux de distribution est également au cœur de la stratégie d'investissement. La multiplication des phénomènes climatiques d'ampleur ces dernières années, à

l'image des tempêtes qui ont frappé la Wallonie lors de l'été 2021 et des inondations catastrophiques qui s'en sont suivies, ont poussé ORES à **anticiper plus significativement les conséquences possibles de ces catastrophes naturelles sur ses réseaux d'électricité et de gaz dans ses projets d'investissement**. Cette réflexion vise à prévenir et à diminuer l'impact des catastrophes en préservant et en étant en mesure de rétablir plus rapidement les services énergétiques essentiels pour soutenir la population, les opérations de secours, les hôpitaux, les abris d'urgence, etc.

UN ÉCOSYSTÈME DE CAPTATION ET DE GESTION DES DONNÉES AU SERVICE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ ET DES CLIENTS

En plus de ses investissements dans les infrastructures physiques du réseau, ORES



Les bénéfices des énergies renouvelables sont désormais plus facilement accessibles à tous

Communautés d'énergie renouvelable, partages d'énergie au sein d'un même bâtiment ou encore échanges d'énergie de pair à pair; depuis l'adoption par le Gouvernement en 2023 d'un cadre légal régissant ces trois nouvelles formes de partage d'énergie, il est désormais possible en Wallonie d'investir collectivement dans l'énergie renouvelable et de la partager localement. En guise d'exemple, on peut imaginer une installation photovoltaïque sur le toit d'une église ou de l'école d'un quartier qui fournit de l'énergie renouvelable à un prix stable et compétitif à plusieurs voisins (avec ou sans panneaux) participants à la communauté. ORES s'est déjà préparée à l'arrivée de ces différents modes d'autoconsommation collective, notamment à travers un projet pilote mené ces deux dernières années avec une société de logements publics à Verviers. Notre entreprise est aujourd'hui disponible, dans son rôle d'accompagnatrice et de gestionnaire de données, pour aider les clients qui souhaitent mettre en place concrètement un système de partage d'énergie. Avec la fin de la compensation pour les nouvelles installations photovoltaïques en 2024, les futurs « prosumers » disposent ainsi d'un nouveau panel de solutions pour maximiser l'utilisation de leur production et la rentabilité de leur investissement.

poursuit ses investissements dans les systèmes de collecte et de gestion des données. **La data est en effet une ressource essentielle pour ORES et pour la transition énergétique.** Elle permet de mesurer et de piloter les réseaux en quasi temps réel et est un outil indispensable pour identifier les investissements les plus pertinents à réaliser dans le réseau. Elle permet également d'offrir des services de qualité aux clients, soit directement soit en permettant aux acteurs de marché de développer de nouvelles solutions innovantes.

ORES met en place une infrastructure de communication qui permet la transmission des données et des informations entre les différents éléments du réseau de distribution, depuis les compteurs communicants chez les clients jusqu'aux systèmes informatiques de l'organisation et, au-delà, vers les acteurs de marché. Cette chaîne communicante est essentielle pour concrétiser la transition énergétique: si elle donne déjà aujourd'hui accès à de nouveaux services (relève et prépaiement des consommations à distance, nouvelles offres des fournisseurs, gestion intelligente des appareils électriques de

la maison...), elle va permettre demain de mettre en place des nouveaux mécanismes de marché indispensables pour la transition: une tarification incitative et différenciée avec davantage de plages horaires, des offres de flexibilité sur le modèle des produits qui sont aujourd'hui proposés aux clients raccordés au réseau électrique haute tension et, enfin, les différents types de partage d'énergie.

Dès 2024, ORES sera en mesure de mettre les données de consommation des clients à disposition des fournisseurs dans l'optique que ceux-ci puissent proposer de nouveaux services énergétiques, plus en phase avec les nouvelles tendances de production et de consommation. Cette démarche impliquera bien sûr toujours l'accord formel préalable des clients.

Ces changements qui transforment en profondeur l'organisation du marché poursuivent des objectifs très clairs: **gérer plus efficacement nos réseaux, optimiser nos investissements, encourager les clients à consommer de l'énergie renouvelable au moment où elle est la plus disponible et maintenir un service de qualité.**



Le déploiement des compteurs communicants s'accélère

Le compteur communicant constitue un outil incontournable de la transition énergétique. Il permet à ORES de disposer d'informations sur son réseau et constitue le socle de base des outils visant à optimiser les investissements dans le réseau. Il contribue de la sorte à maintenir des tarifs de distribution supportables pour tous les Wallons dans un contexte de transition énergétique. Complémentairement, il offre au client l'opportunité de mieux suivre sa consommation, de prendre des mesures d'efficacité énergétique et (s'il dispose d'une installation photovoltaïque) d'autoconsommer plus efficacement. Le compteur communicant est indispensable pour tout client qui veut devenir acteur de la transition et opter demain pour des modèles de tarification plus dynamiques, participer à des formes de partage d'énergie ou encore souscrire à des produits de flexibilité commerciale. Le rythme de déploiement du compteur communicant est désormais soutenu sur notre réseau: nos équipes en installent actuellement en moyenne 8.000 tous les mois pour un parc total de 220.000 compteurs électriques communicants à la fin 2023. D'ici la fin 2029, tous les clients raccordés au réseau électrique basse tension d'ORES seront équipés de cet outil nécessaire pour évoluer vers une gestion de l'énergie plus durable. Le compteur communicant existe aussi pour le gaz. L'équipement est principalement installé chez les clients qui prépaient leur énergie et veulent bénéficier d'un suivi plus fin de leur consommation et une recharge facilitée.

2024

État des lieux

Après une année 2023 marquée par la mise en service de près de 100.000 nouvelles installations photovoltaïques résidentielles, ORES a amorcé 2024 avec une approche résolument axée sur la modernisation de son réseau de distribution d'électricité. Cette accélération sans précédent de l'énergie photovoltaïque, combinée aux perspectives d'électrification des secteurs de la mobilité et du chauffage, a exigé d'amplifier sans délai les efforts de renforcement et de modernisation des infrastructures afin de garantir un service fiable et sécurisé pour l'ensemble des clients.



ANALYSE APPROFONDIE DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE BASSE TENSION

Concrètement, ORES a agi dès le début d'année en menant une analyse approfondie des 70.000 circuits électriques de quartier composant son réseau basse tension. Cette analyse a intégré plusieurs dimensions: les données des compteurs communicants déjà installés dans les habitations, les incidents de

décrochage d'onduleurs signalés par les clients, les caractéristiques du réseau (longueur, état, type de câble) ainsi que les interventions de dépannage et de maintenance réalisées par les équipes de terrain. En complément, ORES a enrichi son approche avec des données socio-économiques issues de collaborations avec des partenaires académiques et industriels.

Cette vision intégrée poursuit un triple objectif: résoudre les problèmes de congestion sur le réseau qui limitent la production renouvelable des clients, anticiper les défis futurs, tels que l'essor de la mobilité électrique, et donner une information la plus complète et transparente possible aux clients.

IDENTIFICATION DES CIRCUITS SENSIBLES AUX INJECTIONS PHOTOVOLTAÏQUES ET RÉALISATION DE 1.250 CHANTIERS DE MODERNISATION DU RÉSEAU EN 2024

Le résultat de cette analyse du réseau basse tension a abouti sur l'identification de 10.000 circuits électriques (sur un total de 70.000) vulnérables aux injections du surplus d'énergie renouvelable des panneaux photovoltaïques et à l'arrivée des véhicules électriques.

Par cet état des lieux, ORES a pu prioriser ses actions et s'est engagée à moderniser 1.250 circuits critiques avant la fin de l'année 2024. Elle a aussi poursuivi les démarches administratives nécessaires (obtention d'autorisations et de permis de la part des pouvoirs publics locaux ou régionaux, localisation et achat de terrains pour le placement de nouvelles cabines...) en vue de la planification de plusieurs milliers d'autres chantiers ces prochaines années.

CROISSANCE DES INVESTISSEMENTS EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Au-delà de ces actions immédiates, dans le cadre de sa vision à moyen et long terme, ORES a défini en 2024 un plan d'investissement ambitieux pour soutenir la transition énergétique.

Durant les cinq prochaines années, ORES prévoit d'installer 8.400 kilomètres de nouveaux câbles sur son réseau, dont 5.000 en basse tension, afin de renforcer l'infrastructure électrique. En parallèle, 430 kilomètres de câbles supplémentaires seront

déployés pour faciliter l'intégration des nouveaux champs éoliens et photovoltaïques. L'entreprise prévoit également la mise en place d'ici 2029 de 3.850 nouvelles cabines électriques et postes de transformation pour accompagner cette dynamique.



APPROBATION D'UN PLAN DE DÉPLOIEMENT MASSIF DES COMPTEURS COMMUNICANTS

La montée en puissance de la production photovoltaïque résidentielle ainsi que les congestions observées sur le réseau électrique dans certains quartiers ont renforcé la nécessité de bénéficier d'infrastructures encore plus modernes et résilientes. Cette évolution a également souligné l'importance de disposer d'outils capables de mesurer précisément les risques locaux d'anomalies de tension – qu'il s'agisse de surtensions liées à l'excès de production photovoltaïque ou de sous-tensions causées par l'augmentation du nombre de voitures électriques et l'électrification du chauffage. Au-delà de leur rôle traditionnel de comptage, les compteurs communicants permettent, par la remontée des données vers nos systèmes, le « diagnostic » du réseau, constituant ainsi un levier essentiel pour mener à bien la transition énergétique et permettre d'investir là où c'est nécessaire.

En réponse à cette évolution, le Parlement wallon a modifié en 2024 le décret électricité, prévoyant le remplacement de l'ensemble des compteurs traditionnels par des compteurs communicants d'ici la fin de l'année 2029. ORES finalise un plan d'action global pour concrétiser cet objectif ambitieux.

2

Faire de la relation client un levier d'une transition énergétique pour tous

L'évolution et la complexification du monde de l'énergie amènent leur lot de questions. Dans son rôle d'acteur neutre au sein du marché, ORES veut accompagner et guider ses clients sur le chemin de la transition énergétique.



UN SERVICE DE QUALITÉ POUR TOUS LES CLIENTS

La transition énergétique constitue le cœur de la stratégie d'ORES. Mais elle n'est pas toujours la principale ou l'unique préoccupation de nos clients. ORES se doit de **maintenir un service de base de qualité au meilleur prix** pour les clients qui n'attendent rien de plus qu'une alimentation de qualité ou des données de comptage fiables et transmises dans les temps. ORES veut être le maître achat en termes de qualité de service et rester accessible de manière simple et efficace pour l'ensemble des clients. Le maintien et la disponibilité des mécanismes de solidarité entre tous les Wallons, notamment dans notre rôle de fournisseur social, sont eux aussi essentiels.

LA DIGITALISATION POUR PLUS DE DISPONIBILITÉ

Complémentaire à ce service de base, les besoins et attentes des clients se complexifient. Pour y répondre, ORES mise sur des **services en ligne de qualité** et développe de nouveaux moyens de communication digitaux afin d'être joignable à chaque instant.

Cette digitalisation des services se traduit par exemple par la possibilité pour les clients de disposer d'un espace personnel en ligne, myORES. Cet espace est nourri par les données récoltées par le compteur communicant et permet d'accéder à plusieurs actions et demandes standards. ORES met aussi à disposition sur son site web des simulateurs et autres outils de personnalisation afin que les clients puissent trouver, en quelques clics, les réponses à leurs questions les plus variées et les solutions les plus adaptées à leurs besoins.

Les choix et comportements des clients ont un impact sur le réseau, sur le niveau d'investissement à réaliser et donc potentiellement également sur les coûts de distribution. Les différents outils de communication visent donc non seulement



DES CONSEILS ADAPTÉS AUX ATTENTES DES CLIENTS

En parallèle à l'amélioration de ses canaux de communication, ORES développe des moyens d'accompagnement personnalisé afin d'aider les clients à poser les meilleurs choix et à réaliser leurs projets en lien avec la transition énergétique.

L'objectif est également de les aider à adopter des comportements vertueux à l'égard du réseau et du système électrique, de manière à maîtriser les coûts individuels et sociétaux.

L'objectif est aussi d'accompagner les entreprises dans leurs démarches de transition énergétique. ORES a pris récemment la décision de développer significativement le service d'account managers pour suivre les grandes entreprises multisites et/ou qui ont des ambitions énergétiques qui nécessitent l'appui de leur gestionnaire de réseau.

Toutes ces solutions, qu'il s'agisse d'un accompagnement digital à distance ou d'un contact personnalisé sur le terrain, visent à améliorer l'expérience client dans ses besoins de transition énergétique et à lui permettre de devenir acteur de sa consommation, en ce compris pour les clients du fournisseur social.

à présenter les différentes options possibles pour les clients, mais aussi à les informer sur les conséquences de leurs choix. Par exemple, une borne de recharge privée surdimensionnée par rapport à l'usage réel qui en est fait pourra avoir un effet sur la qualité de l'alimentation générale de l'habitation, nécessiter une augmentation de sa puissance (ce qui peut représenter un coût pour le client) voire, à terme, un renforcement du réseau.

Face à la multiplication des demandes des clients, la digitalisation des services est indispensable pour soutenir l'efficacité de la relation clients. Cette priorité donnée aux échanges digitaux permet

de maintenir pour les cas qui le nécessitent des possibilités de contacts directs et efficaces.

Grâce à sa localisation en Wallonie, son service de qualité et un délai de réponse optimal, le contact center (Comnexio) est la porte d'entrée principale pour les questions qui ne peuvent être résolues exclusivement via le canal digital et constitue également un instrument de lutte contre l'exclusion digitale. Des mesures sont prises en continu afin de personnaliser l'expérience client, anticiper les besoins et recommander des actions proactives, maintenir un temps d'attente satisfaisant et maîtriser les coûts de fonctionnement.

Un service d'accompagnement pour les entreprises

Les entreprises, publiques ou privées, sont très dynamiques dans la transition énergétique. L'objectif d'ORES est, à travers le renforcement de son équipe d'account managers et la création d'une nouvelle cellule pour les PME, de mettre en place une 'voie rapide' pour accélérer leurs projets de production renouvelable, de flexibilité technique, de mobilité électrique, etc. Chacun de ces clients professionnels va à terme pouvoir bénéficier d'un service d'accompagnement chez ORES qui sera à la fois très réactif mais aussi proactif puisque les entreprises seront contactées spontanément par nos équipes lorsque des opportunités se présentent pour elles sur le marché de l'énergie et pour mieux anticiper leurs besoins futurs.



ORES aide les clients à prendre des décisions éclairées en matière d'énergie

Le site internet d'ORES, ores.be, attire chaque année plus d'un million de visiteurs. Les internautes naviguent sur les pages du site pour introduire des demandes de travaux ou des relevés d'index, mais aussi de plus en plus pour chercher de l'information non commerciale et qualitative sur la transition énergétique. ORES met donc à disposition de ses clients des tutoriels, des chatbots, des foires aux questions et même des simulateurs pour définir, par exemple, la puissance électrique idéale pour leur habitation ou le type de modèles de borne de recharge à privilégier pour leur voiture électrique.

2024

État des lieux

L'année 2024, marquée notamment par les défis liés aux décrochages d'onduleurs, a contribué à mettre en lumière le rôle central du client dans la transition énergétique. Si les investissements dans les réseaux sont indispensables pour soutenir le développement du renouvelable, l'engagement du client devient tout aussi déterminant. Il est indispensable de développer des outils qui amènent le client à comprendre les impératifs pour adhérer et participer à la transition énergétique, principalement via la flexibilité et l'autoconsommation.



LA FLEXIBILITÉ EN COMPLÉMENT DE LA MODERNISATION DU RÉSEAU

Avec la montée en puissance des énergies renouvelables, la production d'électricité est désormais beaucoup plus variable. ORES modernise son réseau afin de gérer les pics de production tout en préservant l'équilibre du système de distribution et une alimentation de qualité pour tous. Mais dans un contexte où la part des énergies renouvelables ne cesse de croître et doit encore s'accélérer pour permettre à la Région wallonne d'atteindre ses objectifs de décarbonation, ne répondre que par des investissements n'est pas toujours opportun. Investir prend du temps, alors que le rythme de la transition énergétique s'accélère et les demandes clients se multiplient. La flexibilité doit nous permettre par une mise en œuvre plus rapide de gagner du temps. Dans certains cas, elle pourrait également contribuer à réduire le niveau d'investissement et donc de rendre le coût de la transition plus acceptable pour la collectivité. La flexibilité s'impose donc comme un levier essentiel pour garantir la capacité du réseau face aux variations de plus en plus intenses de l'offre et de la demande d'électricité.

En 2024, ORES a mené une analyse des différentes formes de flexibilité et de leur intégration au sein de son réseau, en identifiant des besoins

spécifiques. À l'image des mécanismes de coordination en place au niveau des postes haute tension partagés avec le gestionnaire du réseau de transport – qui permettent notamment de moduler les injections d'énergie éolienne pour assurer la stabilité du système –, des solutions de flexibilité locale deviennent indispensables dans les zones desservies en basse tension, face à la croissance des installations photovoltaïques. Des solutions doivent également être trouvées pour relever les défis posés par les nouveaux prélèvements d'énergie sur les réseaux haute tension (notamment avec l'arrivée des parcs de batteries, voir par ailleurs) et basse tension (en lien avec le développement de la mobilité et du chauffage électrique).

CONCERTATION SUR LA MISE EN PLACE DE TARIFS INCITATIFS

Parmi les premières pistes concrètes explorées en 2024 : la mise en place de tarifs incitatifs pour permettre aux clients de bénéficier de coûts réduits pour la distribution plus seulement pendant la nuit mais également durant les moments de la journée où l'énergie renouvelable est abondante.

ORES a ainsi activement participé cette année aux discussions menées par la CWaPE afin d'offrir dès 2026 la possibilité aux clients qui le souhaitent d'opter pour des tarifs plus incitatifs.

INFORMATION DU CLIENT ET MISE EN PLACE D'UN PARCOURS SPÉCIFIQUE POUR LE SIGNALEMENT DES DÉCROCHAGES D'ONDULEURS

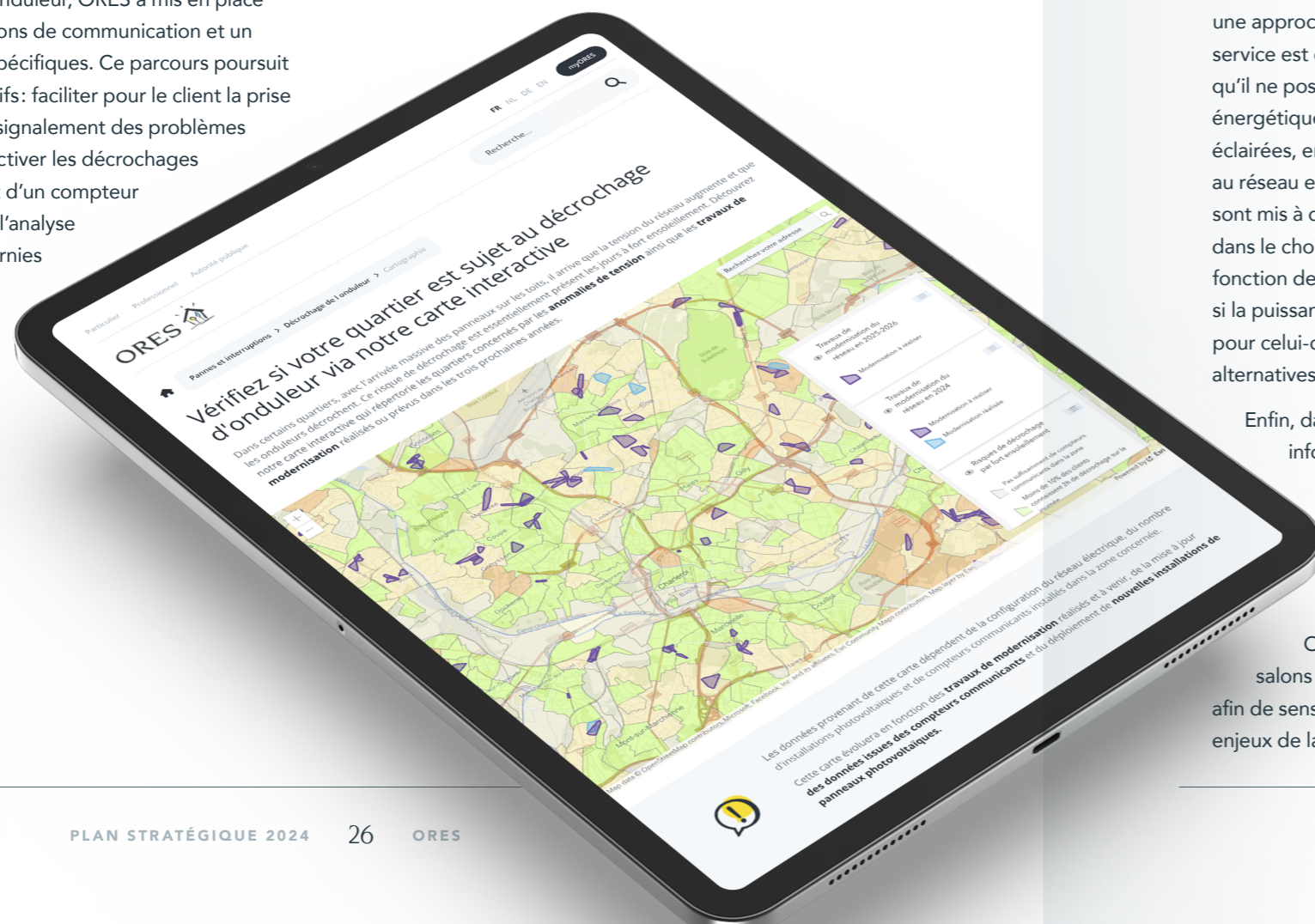
Grâce à l'analyse de l'état de son réseau basse tension (p.18), ORES offre à ses clients, par le biais d'un outil de cartographie publié [sur son site internet](#), la possibilité d'identifier les zones les plus sensibles aux problèmes de tension ainsi que les investissements prévus dans les infrastructures. Cette transparence offre une vue d'ensemble des actions à court et moyen terme d'ORES, facilitant ainsi la compréhension et le suivi des efforts de modernisation du réseau et permettant au client d'obtenir une indication sur la situation dans son quartier au moment d'investir dans une production d'énergie renouvelable.

Toujours dans le cadre de la problématique des décrochages d'onduleur, ORES a mis en place en 2024 des actions de communication et un parcours client spécifiques. Ce parcours poursuit différents objectifs: faciliter pour le client la prise de contact et le signalement des problèmes rencontrés, objectiver les décrochages par le placement d'un compteur communicant et l'analyse des données fournies par celui-ci et annoncer les délais pour la mise en place de solutions.

POURSUITE DU PROCESSUS DE DIGITALISATION DES INTERACTIONS AVEC LE CLIENT

En début d'année, ORES a mis en ligne un nouveau site internet, devenu la pierre angulaire de son offre numérique, et a par ailleurs enrichi les informations générales à destination du client. Après avoir conçu des simulateurs de puissance pour les raccordements et les bornes de recharge électriques, l'entreprise a repensé la présentation de son offre de puissance en introduisant différentes formules, clairement détaillées. Ces nouveaux outils permettent au client de mieux évaluer ses besoins en énergie en vue d'un juste dimensionnement de ses installations.

L'objectif pour les années à venir sera de poursuivre le processus de digitalisation des informations mais aussi des transactions avec le client, notamment par le développement des fonctionnalités du portail myORES et le déploiement d'assistants virtuels.



RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU CONSEIL

En 2024, ORES a concrétisé son engagement d'offrir aux clients industriels une 'voie rapide' permettant de simplifier et d'accélérer le traitement de leurs dossiers. Cet engagement s'est traduit par le renforcement de la cellule d'account managers et par l'adoption par celle-ci d'une approche plus proactive et anticipative, invitant les clients industriels à exprimer leurs besoins le plus en amont possible. Cette stratégie permet à ORES de mieux prévoir les demandes futures, d'intégrer les besoins des grandes entreprises dans ses planifications à long terme et ainsi de maximiser l'efficacité des investissements dans les infrastructures énergétiques. Bien que les PME ne bénéficient pas encore de dispositif d'accompagnement spécifique, des mesures seront progressivement prises dans les prochaines années pour répondre à leurs besoins.

ORES a également créé en 2024 une cellule de conseil dédiée aux particuliers, adoptant là aussi une approche proactive. L'objectif de ce nouveau service est d'informer le client résidentiel avant qu'il ne pose ses choix en matière de transition énergétique, afin qu'il puisse prendre des décisions éclairées, en particulier sur les volets ayant trait au réseau et au marché. Par exemple, des outils sont mis à disposition du client pour l'aider dans le choix du type de borne résidentielle en fonction de ses besoins de mobilité, pour vérifier si la puissance du raccordement est suffisante pour celui-ci et, dans le cas contraire, évaluer les alternatives ou le coût d'un éventuel renforcement.

Enfin, dans le but d'améliorer la qualité des informations fournies au client, ORES a renforcé ses partenariats avec d'autres acteurs du secteur énergétique, tels que les installateurs de panneaux photovoltaïques et les concessionnaires automobiles. ORES a également participé à des salons dédiés à l'habitat et à la rénovation, afin de sensibiliser un plus large public aux enjeux de la transition énergétique.



UNE FORTE CROISSANCE DES DEMANDES POUR LE FAST CHARGING ET LES PARCS DE BATTERIES

Ces derniers mois, de nombreux projets de stations de recharge rapide pour véhicules électriques ont été lancés en vue d'un déploiement le long des principaux axes routiers en Wallonie. Des partenariats ont aussi été établis entre des entreprises de recharge rapide et des acteurs majeurs de la grande distribution et des chaînes de restauration, afin d'étendre l'offre de fast charging dans les centres urbains et les zones à forte affluence. ORES a activement soutenu ces initiatives, en accompagnant les promoteurs et en acheminant la puissance nécessaire à la réalisation des projets, contribuant ainsi à la transformation progressive et durable du parc automobile.

Dans le même temps, ORES a également été régulièrement sollicitée par des entreprises locales et internationales pour raccorder d'importants parcs de batteries à son réseau de distribution. Si ces parcs peuvent à l'avenir jouer un rôle clé dans la gestion et la stabilité du système énergétique, ils demandent toutefois une puissance disponible importante pour leur implantation. Une législation et une réglementation spécifiques devront être mises sur pied afin d'encadrer de tels projets.

3

Poursuivre la modernisation de notre entreprise et de nos outils pour être à la hauteur des enjeux de la transition énergétique

Les nouveaux outils – numériques, télécoms et data, intelligence artificielle – mis en place par ORES sont des atouts pour exploiter notre réseau au maximum de ses capacités et pour optimiser les investissements.



ORES veut poursuivre la modernisation de ses outils, de son organisation et de ses processus pour relever avec efficacité les défis de la transition énergétique.

Investir dans les réseaux signifie bien sûr moderniser et renforcer les infrastructures afin qu'elles puissent absorber les nouveaux flux d'énergie. Mais pour **investir au bon endroit et au bon moment dans un environnement de plus en plus changeant et complexe, le recours à des technologies de pointe devient essentiel.**

DES INVESTISSEMENTS CIBLÉS

On l'a dit, pour optimiser la performance des réseaux tout en maîtrisant les coûts que représentent les investissements, ORES doit constamment anticiper, cibler, dimensionner et

faire une analyse coûts-bénéfices de chaque chantier. C'est pourquoi la connaissance de l'infrastructure, de son âge, de son état actuel, de ses spécificités techniques est fondamentale.

De nombreuses informations fournies par les bases de données et les différents capteurs présents sur le réseau sont utilisées par ORES pour mieux connaître son infrastructure et analyser son évolution : les données propres aux câbles, conduites, postes et cabines, les données de charge, la tension, la fréquence, les pannes, les pertes d'énergie...

Ces données permettent d'identifier les zones qui subissent le plus de contraintes et de planifier le développement du réseau pour s'assurer qu'il puisse répondre aux besoins à long terme.

INTÉGRER AU MIEUX L'ÉNERGIE RENOUVELABLE SUR NOS RÉSEAUX

L'intelligence artificielle (IA) présente aussi de nombreux avantages pour la gestion des réseaux de distribution, en contribuant à les rendre plus efficaces, résilients et durables. L'IA peut notamment **faciliter l'intégration des sources d'énergie renouvelable intermittentes**, telles que l'énergie solaire et éolienne, en prédisant la production d'énergie en fonction des conditions météorologiques et en ajustant la distribution en conséquence. C'est, par exemple, la finalité de l'algorithme O-One qu'ORES a développé avec une spin-off de l'Université de Liège et qui est

aujourd'hui déployé sur des parcs éoliens pour maximiser la quantité d'énergie renouvelable qui peut être injectée dans le réseau.

L'IA permet parfois aussi de dégager des solutions transitoires, le temps de réaliser les investissements : elle permet par exemple d'identifier les rééquilibrages de phase à réaliser chez les clients en exploitant les données des compteurs communicants. Ce type d'actions **ne remplace pas les travaux de renforcement du réseau mais offre la possibilité de les décaler dans le temps et de les optimiser sans porter préjudice à la transition énergétique.**

Enfin, ORES investit depuis des années dans la digitalisation de ses processus internes de travail et l'évolution de son parc applicatif, ce qui lui permet d'agir plus rapidement et avec efficacité sur le terrain et dans le cadre des services qu'elle rend au client.

ORES développe sa propre base de données géographiques

Pour réaliser la transition énergétique, la qualité des données est essentielle. En 2023, ORES a lancé sa géodatabase (son outil « GIS ») afin de documenter ses réseaux de manière exhaustive et précise. Dans un premier temps, ce travail de documentation porte sur le réseau électrique basse tension, c'est-à-dire le réseau qui achemine l'électricité dans les quartiers et est très impacté par les nouveaux usages de l'électricité. En 2025, de nouveaux outils liés à cette géodatabase seront employés pour documenter le réseau électrique moyenne tension et le réseau de gaz. Cet outil est déterminant pour prioriser les investissements et mettre en place des programmes de maintenance préventive. Il permet aussi de développer des outils de cartographie afin d'aider nos partenaires externes à cibler les endroits les plus propices pour l'installation d'un parc éolien, d'un champ photovoltaïque, d'un centre de production de biométhane ou encore d'une station-service de recharge rapide pour les véhicules électriques.



UNE ORGANISATION ET DES PROCESSUS MODERNES ET EFFICIENTS

ORES a mis en œuvre au 1^{er} janvier 2022 une nouvelle organisation ayant pour objectif de

lui permettre de répondre avec une efficacité accrue aux défis de la transition énergétique et à l'évolution des attentes des clients. Cette modernisation de l'organisation sera poursuivie chaque fois que cela a du sens, par exemple dans le cadre du déploiement des compteurs communicants. Les processus qui sous-tendent cette organisation sont aussi concernés par cette ambition de modernisation et d'efficacité et seront améliorés dès que c'est possible et pertinent.

Le pilotage à distance du réseau évolue pour mieux intégrer les productions renouvelables variables

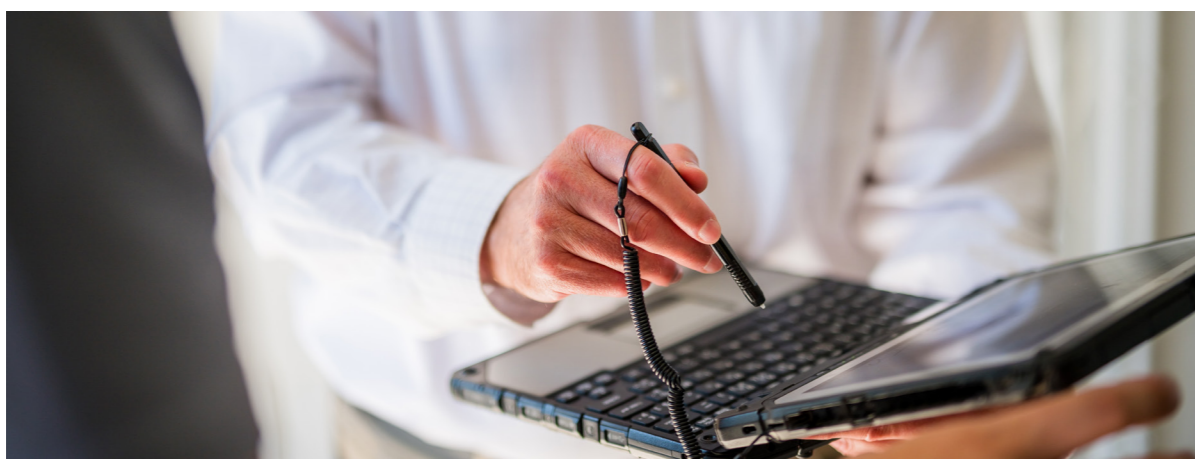
Avec l'augmentation des productions d'énergie renouvelable, ORES doit conserver un équilibre sur son réseau pour éviter les situations de congestion et les risques de panne ou de sécurité. C'est pourquoi nos équipes ont implémenté un ADMS, « Advanced Distribution Management System », ou « Système de Gestion Avancée de la Distribution Électrique », qui sera pleinement opérationnel en 2025. Ce nouveau système de supervision et de conduite du réseau à distance repose sur un algorithme qui capte et interprète très finement les informations du réseau électrique, même aux endroits où les cabines ne sont pas équipées de systèmes de télécommunication. Ce faisant, il assure l'équilibre entre les lieux de production d'énergie renouvelable et les lieux de consommation. En cas de panne, l'outil va également améliorer la qualité des diagnostics et proposer des solutions pour réalimenter le plus grand nombre de clients le plus rapidement possible, et ainsi maintenir sous contrôle les délais d'interruption de courant dans un environnement plus complexe que par le passé.



2024

État des lieux

L'axe 3 du plan stratégique d'ORES soutient les deux premiers. En 2024, il s'est concrétisé principalement par la mise en place d'une technologie d'analyse avancée des infrastructures de réseau pour prioriser les investissements et les interventions d'optimisation.



MISE EN ŒUVRE D'UNE MÉTHODOLOGIE POUR CIBLER LES INVESTISSEMENTS PRIORITAIRES

En 2024, l'analyse du réseau de distribution d'électricité en basse tension (voir p.18) a marqué le lancement d'une série d'actions ciblées pour résoudre les problèmes de décrochage des onduleurs. ORES a déployé une méthode innovante s'appuyant sur des algorithmes et

l'intelligence artificielle. Cette approche tire parti de plusieurs sources de données clés : les compteurs communicants, les signalements des clients, les caractéristiques techniques du réseau et les historiques d'interventions terrain. Grâce à cette méthode, qui continuera à s'enrichir à l'avenir pour intégrer les ressources disponibles et proposer des solutions techniques sur mesure, ORES a pu identifier les circuits du réseau basse tension nécessitant des investissements prioritaires.

Parallèlement, ORES a mené en 2024 une étude globale du potentiel énergétique de la Wallonie, intégrant à la fois les perspectives d'électrification, de développement des gaz décarbonés et des réseaux de chaleur. Les conclusions de cette analyse sont encore en cours d'élaboration.



MISE EN PLACE DE L'ADMS ET DÉBUT DE LA VECTORISATION DES PLANS DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE

Ces derniers mois, ORES a franchi des étapes importantes dans la mise en place de la nouvelle gestion « intelligente » de son réseau de distribution d'électricité. L'implémentation de l'ADMS (Advanced Distribution Management System) a significativement progressé et sera terminée début 2025, avant d'être déployée au niveau opérationnel. Cet outil renforcera la capacité de gestion en temps réel des flux énergétiques sur le réseau.

Dans le même temps, le processus de vectorisation des plans du réseau électrique a été lancé, ce qui représente une avancée clé pour améliorer la précision et l'efficacité des opérations.

Ces deux initiatives s'inscrivent dans la démarche plus globale de transformation du réseau d'ORES en un « smart grid », une infrastructure intelligente plus adaptée aux défis de flexibilité, d'intégration des énergies renouvelables et d'optimisation des infrastructures.

PARTICIPATION À DES PROJETS INNOVANTS

En 2024, ORES a activement contribué à plusieurs projets d'innovation visant à optimiser l'intégration des énergies renouvelables. Parfois inspirés par les pratiques des gestionnaires de réseau des pays voisins, ces projets, pour la plupart encore en cours, sont menés en collaboration avec d'autres acteurs du marché et des entreprises spécialisées dans la gestion des données. Ils offrent par exemple à ORES l'opportunité de tester diverses solutions de flexibilité pour les réseaux électriques, tant en haute qu'en basse tension.

Dans le but de renforcer ses collaborations avec l'industrie, les universités et les startups, ORES met désormais en avant ses initiatives d'innovation [sur son site internet](#), facilitant ainsi la mise en relation avec les entreprises intéressées.

AGIR AUJOURD'HUI EN GARDANT UN REGARD SUR LE FUTUR



Pour répondre au défi de la transition énergétique, ORES maintient une veille technologique. Il s'agit d'identifier les technologies émergentes qui peuvent avoir un impact sur les opérations du réseau et accélérer la décarbonation de l'économie.

Lorsqu'ORES a préparé ce plan stratégique, elle a également évoqué avec ses parties prenantes les nouveaux domaines d'activités stratégiques qui pourraient **potentiellement s'intégrer dans la transition énergétique et rentrer dans le champ d'action du gestionnaire de réseau.**

Le développement de la filière de l'hydrogène vert, la construction de réseaux de chaleur ou encore le transport du CO₂ issu de processus industriels sont des pistes qui pourraient permettre à différents types de consommateurs, industriels notamment, de réduire considérablement leur empreinte carbone à moyen ou plus long terme.

Ces domaines d'activités ne font à ce stade pas l'objet d'une stratégie concrète d'ORES. Nos équipes restent toutefois disponibles pour travailler en collaboration avec les principaux acteurs concernés par la mise en place de ces filières, par exemple l'opérateur du réseau de transport de gaz Fluxys en ce qui concerne l'hydrogène.

ORES prend également part à de nombreux cercles de réflexion regroupant académiciens, start-up innovantes et spécialistes du monde de l'énergie. Objectif : évaluer les opportunités technologiques qui se présentent et les éprouver dans des conditions réelles à travers des projets pilotes menés sur les réseaux de distribution. Cela permet d'évaluer leur efficacité et applicabilité à grande échelle, ainsi que l'intérêt qu'elles présentent pour la collectivité.

UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE IMPLIQUE DES MOYENS INÉDITS

La stratégie d'ORES est porteuse d'une grande ambition: celle d'être au rendez-vous de la transition énergétique en Région wallonne, de rendre possible cette évolution fondamentale de nos sociétés, d'être aux côtés de ses clients face à la complexité des enjeux liés à cette transition.



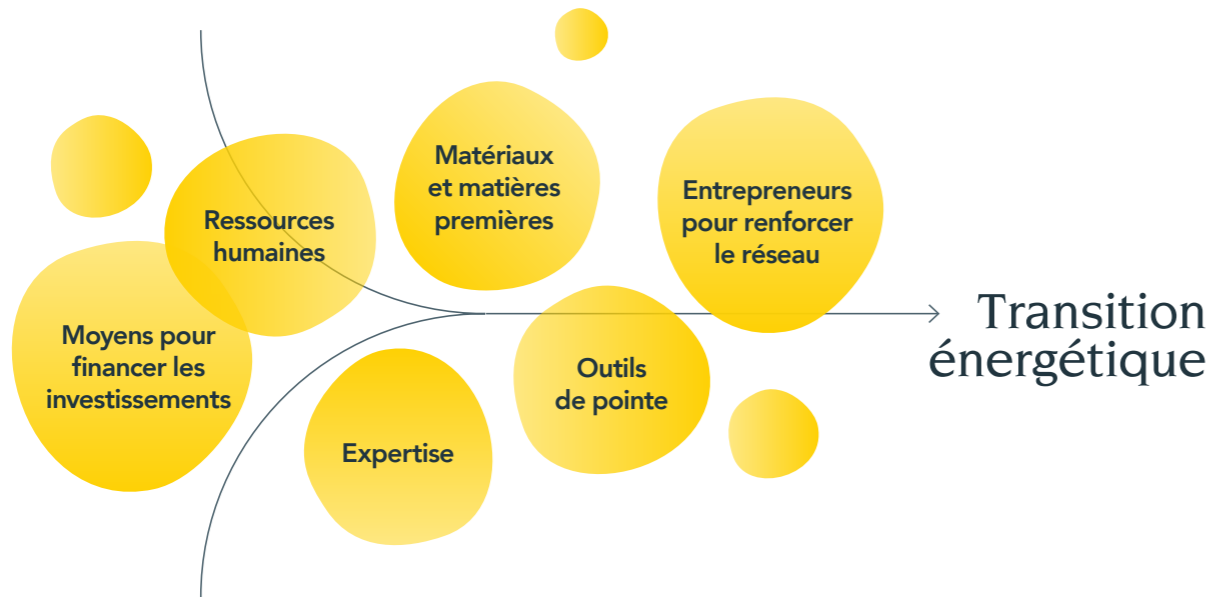
Pour soutenir et concrétiser son nouveau plan stratégique, ORES a établi un **plan industriel 2024-2038** identifiant et chiffrant au mieux les investissements à réaliser dans le réseau, dans les ressources humaines et dans les solutions informatiques pour répondre pleinement aux défis de la transition énergétique et permettre d'atteindre les objectifs de lutte contre le dérèglement climatique fixés aux niveaux mondial et régional.

En d'autres termes, ORES veut investir massivement et intelligemment en Région wallonne pour accompagner l'accélération de la transition énergétique et garantir une alimentation et un service de qualité dans un environnement de plus en plus complexe et challengeant. Ces dernières années, ORES s'est transformée en profondeur, s'est modernisée, a investi beaucoup d'énergie pour réfléchir aux conséquences de la transition énergétique et analyser ce qui est attendu d'un gestionnaire de réseau de distribution, d'une entreprise de service public dans un contexte d'accélération de la transition énergétique et à la suite de crises majeures au niveau sanitaire et des prix de l'énergie.

ORES est aujourd'hui **prête et déterminée**, sur la base des enseignements et acquis de ces dernières années, à déployer les investissements que la Région wallonne, ses citoyens et entreprises, attendent d'elle.

ORES a fait le choix de construire ce plan industriel en partant des objectifs de décarbonation fixés par la Région wallonne et de ce qu'ils impliquent comme changements technologiques et comportementaux par rapport au réseau de distribution: déploiement massif des capacités de production renouvelable comme l'éolien et le photovoltaïque, essor des véhicules électriques et des besoins de chargement liés, évolution des moyens de chauffage via l'installation de pompes à chaleur ou le déploiement des réseaux de chaleur, nécessité de mieux faire correspondre les périodes de production et de consommation d'électricité via des solutions de flexibilité nouvelles et accessibles, électrification des processus industriels, injection de biométhane dans nos réseaux de gaz naturel, mise en place de mécanismes de partage et de communautés d'énergie, etc.

Plan industriel 2024-2038



Plan stratégique

Ce plan industriel et ce plan stratégique constituent la boussole d'ORES, son ambition ultime afin d'être un rouage essentiel et positif de la transition énergétique en Région wallonne. Pour réussir ce trajet complexe et de longue haleine, **des moyens d'une ampleur inédite sont nécessaires** : des moyens pour financer les investissements, des ressources humaines, des matériaux et des matières premières, des entrepreneurs pour concrétiser les renforcements du réseau, etc. De l'expertise et des outils de pointe seront également nécessaires pour exploiter au mieux les données, optimiser les capacités du réseau et soutenir les nouveaux modèles de marché.

À l'heure où nos sociétés viennent de traverser une crise sanitaire et une crise économique de grande ampleur, la compétition pour obtenir ces ressources est intense, particulièrement pour celles liées à la transition énergétique, qui concerne l'ensemble des pays du globe.

ORES devra faire preuve d'ingéniosité et d'efficacité, agir de manière collective, nouer des partenariats pour obtenir et sécuriser les moyens nécessaires à l'atteinte de son plan industriel. Ce plan sera déployé à un rythme qui devra tenir compte des ressources disponibles, des décisions du régulateur relatives aux tarifs et des évolutions du cadre légal et réglementaire applicable à ORES.



Face à ces incertitudes, qui peuvent se transformer en contraintes ou en opportunités, ORES se fixe un double objectif, une double responsabilité. Premièrement, **tout mettre en œuvre pour réaliser ce plan industriel ambitieux**, en toutes circonstances, et faire preuve d'audace et de créativité face aux difficultés qui ne manqueront pas de survenir. Deuxièmement, **communiquer régulièrement et en toute transparence sur l'état d'avancement de ce plan vers les parties prenantes**, mettre en avant les objectifs atteints par ORES mais également les retards ou difficultés éventuelles. Dans un objectif de transparence, et afin d'identifier ensemble les solutions à mettre en œuvre pour surmonter ces obstacles, au bénéfice de la transition énergétique et de la collectivité.

La transition énergétique est en effet un défi collectif qui implique toutes les forces vives de la Région wallonne et qu'ORES ne pourra réussir seule. Déjà aujourd'hui, nous faisons face à des difficultés pour recruter les talents dont nous avons besoin pour mener à bien notre plan industriel et pour trouver des formateurs pour mettre à jour les connaissances et expertises de nos collaborateurs. Les marchés publics pour

obtenir les entrepreneurs nécessaires à nos ambitions et les équipements à déployer sur le réseau sont de plus en plus compliqués à mener et nous n'obtenons pas toujours ni les quantités ni les prix souhaités, même quand nous nous associons avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution belges. À cela s'ajoute un cadre réglementaire qui peut être très instable, nous imposant de faire marche arrière sur certains projets ou à l'inverse de déployer dans des temps trop courts des mécanismes complexes. Et créant parfois de l'incompréhension ou des frustrations chez nos clients ou avec les acteurs de marché.

L'enjeu est trop grand pour être fataliste face à ces contraintes et ces difficultés. Mais nous ne pouvons ni les ignorer ni les passer sous silence. La qualité de la collaboration entre l'ensemble des acteurs concernés par la transition énergétique, en premier lieu les autorités politiques et le régulateur wallon de l'énergie, doit être à la hauteur des enjeux. Il faudra de l'écoute, de la transparence, de la confiance, de l'entraide, un cadre clair et des objectifs communs pour réussir ce défi de la transition énergétique qui est au moins aussi enthousiasmant qu'il sera complexe.

www.ores.be

Service clientèle 078 15 78 01
Service dépannage 078 78 78 00
Odeur de gaz 0800 87 087

ORES Assets

Association intercommunale
coopérative à responsabilité limitée

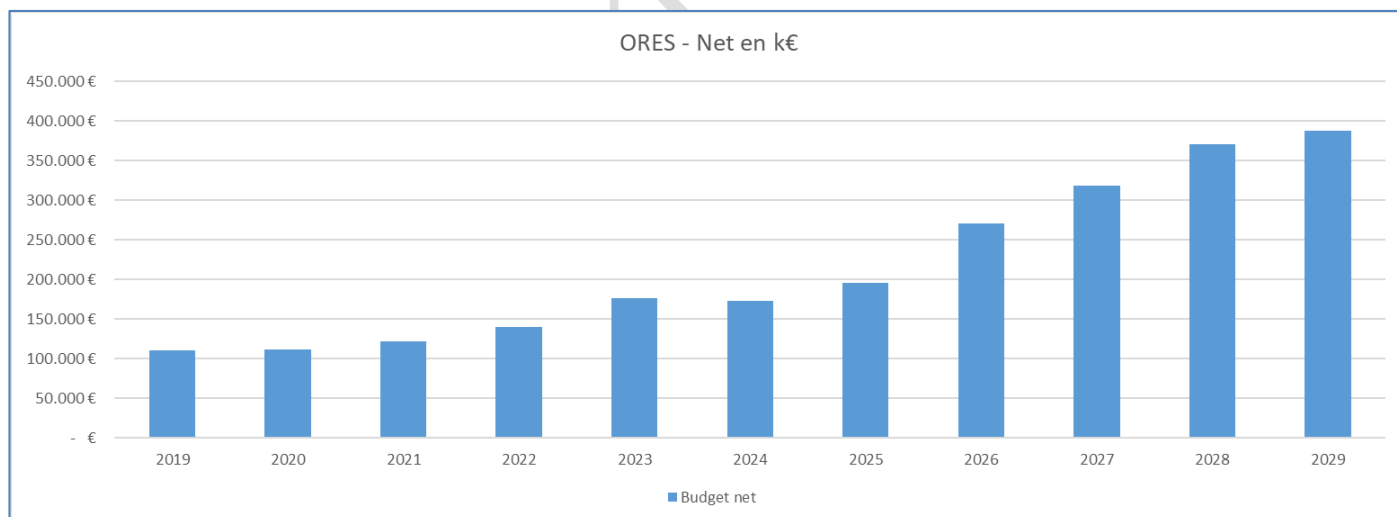
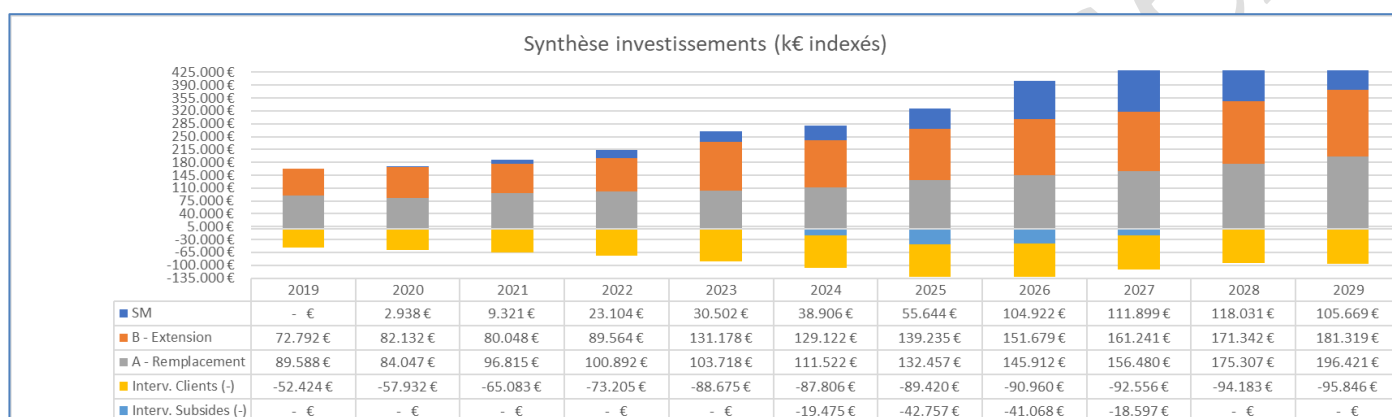
Avenue Jean Mermoz, 14
6041 Gosselies
TVA BE 0543.696.579
RPM Charleroi



II. INVESTISSEMENTS

PLAN STRATEGIQUE 2025-2029 Programme d'investissement ELECTRICITE Vision consolidée ORES Assets

Le programme d'investissement 2025-2029 décrit ci-après a été approuvé par le Conseil d'administration du 24.04.2024 et a été transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWaPE) le 16.09.2024 (version définitive).



Point d'attention :

ORES analyse actuellement les principaux impacts du trajet vers la neutralité carbone sur les réseaux de distribution électricité et sur les éléments liés de son plan industriel. Les analyses de Climact décrivant les implications en termes de comportements et de changements technologiques nécessaires pour atteindre la neutralité carbone sont également en cours d'analyse. Les conclusions et les décisions stratégiques seront par conséquent ajustées à la lumière des nouvelles informations/tendances ultérieures sur le sujet (vision long terme).

Ambitions :

Tout en continuant à raccorder les nouveaux clients et accorder leur augmentation de puissance, les ambitions d'ORES sont :

- ✓ Améliorer la résilience du réseau
- ✓ Soutenir la transition énergétique :
 - renforcement ciblé de la capacité du réseau afin d'éviter ou de limiter les congestions
 - 'smartisation' des réseaux et des compteurs
 - optimisation des volumes d'énergie produite par Production Décentralisée Electrique (PDE)
- ✓ Moderniser le réseau (vétusté) en vue :
 - d'assurer la sécurité de nos collaborateurs et clients et respecter les différentes impositions légales.
 - de gérer correctement la pyramide d'âge (vétusté des équipements).

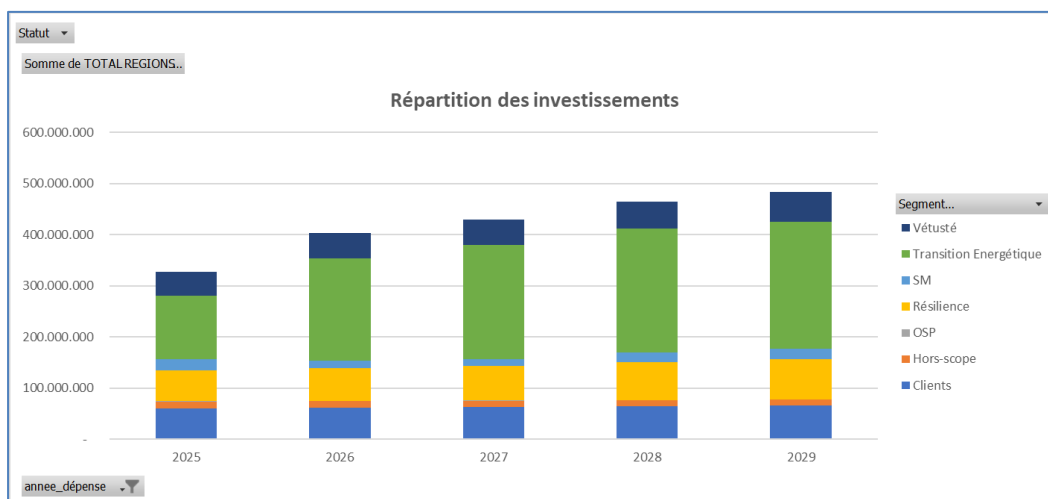
Par ailleurs, ORES a introduit différentes demandes de subsides dans le cadre du Plan de Relance Wallon :

- ✓ RePOWER EU 2023 :
 - a) Renforcement des réseaux basse tension (conversion/couverture 230-400V & renforcements lignes/câbles) : 180.000 m de pose entre 2024 et 2026
 - b) Accélération du déploiement de compteurs communicants : 150.000 compteurs supplémentaires posés entre 2024 et 2026
- ✓ Plan de Relance Wallon 2024:
 - a) Renforcement des réseaux haute tension: 296.000 m de pose HTS entre 2024 et 2027 et placement de 15.000 compteurs communicants en 2027 (*en attente de validation de l'AGW PRW 2024*).

Montants annuels subsidiés :

	2024	2025	2026	2027	Total
PRW 2024					
Compteurs communicants				4.404.899	
				€	4.404.899 €
Câbles moyenne tension	10.553.430	15.806.250	22.540.350	14.191.859 €	63.091.889
	€	€	€		€
REPowerEU 2023					
Lignes basse tension	2.254.958	2.707.221	1.778.383		6.740.561
	€	€	€		€
Câbles basse tension	3.038.787	3.795.056	2.425.595		9.259.439
	€	€	€		€
Compteurs communicants	3.628.179	20.447.987	14.323.833		38.400.000 €
	€	€	€		
Total	19.475.354	42.756.513	41.068.162	18.596.759	121.896.788
	€	€	€	€	€

Programme d'investissement 2025-2029 - Répartition des investissements :



Compteurs à budget :

Cible de +/- 7.000 compteurs / an

Compteurs communicants :

ORES a démarré le déploiement de compteurs communicants en électricité le 1er Janvier 2020 et aura posé, à fin d'année 2023, un peu moins de 220.000 compteurs sur son réseau.

Depuis le mois de décembre 2020, ORES a débuté le remplacement des compteurs à budget à carte par des compteurs communicants, dans une première phase pilote sur sa zone d'exploitation de « Namur ». Progressivement ces activités se sont généralisées sur l'ensemble des zones d'exploitation d'ORES, incluant les demandes venant du marché pour l'activation du prépaiement, pour être définitivement prêt en janvier 2022. Toutes les activités quotidiennes d'ORES sont converties par l'installation, non plus de compteurs électromécaniques, mais bien par des compteurs communicants, et ce depuis le début de l'année 2022.

ORES a introduit auprès de la CWaPE en janvier 2024 un nouveau business case contenant un nouveau plan de déploiement, et ce pour répondre à la période tarifaire 25-29.

Ce nouveau plan de déploiement prévoit pour 2024 la pose de 115.000 compteurs communicants en électricité :

- Clients demandeurs résidentiels faisant partie de nos activités dites quotidiennes (nouveau raccordement, renforcement, déplacement de compteur, etc) ;
- clients demandeurs résidentiels (prosumers et non prosumers) ;
- clients « SPF / Métrologie » ;
- clients équipés de compteurs communicants issus d'expériences pilotes ;
- clients en défaut de paiement ;
- clients avec une production d'électricité \leq à 10 KVA ;
- clients avec consommation annuelle de + de 6.000 kWh ;
- clients avec un compteur à budget à carte.

Dans le cadre de son plan d'adaptation 2025-2029, ORES adapte ses projections de compteurs communicants par rapport au futur exercice du BC SM 25-29 à introduire à la CWaPE avant la fin de l'année 2024. Il s'agit ainsi de se conformer aux exigences du décret relatif à l'électricité.

En outre, dans le cadre de l'octroi de la subvention du Gouvernement Wallon pour l'accélération d'investissements liés à la transition énergétique, nous avons ajusté nos prévisions en conséquence.

Travaux clients

- Raccordements de nouveaux clients
 - o Résidentiels/Industriels
 - o Zonings (ADT) et lotissements

- Volume annuel estimé de travaux
 - o 100 équipements cabine
 - o 75 km de réseau HT
 - o 290 km de réseau BT
 - o 8.500 raccordements BT

Travaux stratégiques

- Remplacement ou rénovation par an d'environ:
 - o 400 [2024] à 500 [2029] cabines HT/BT (remplacement du matériel ouvert, mise en conformité RGIE, Magnéfix, etc.)
 - o 250 km [2024] à 400 km [2029] km de réseau HT
 - o 250 [2024] à 400 [2029] km de réseau BT
 - o 60 cellules poste ELIA-ORES
 - o Gros entretien de 100 km de réseau HT aérien
- Assainissement BT
 - o Remplacement des lignes et poteaux vétustes
- Assainissement HT
 - o Remplacement des lignes en Cuivre nu
 - o Révision lignes aériennes > 25 ans
 - o Remplacement poteaux vétustes
 - o Enfouissement de lignes
- Assainissement Cabines HT/BT – Contraintes légales
- Renforcement des moyens telecom
 - o 2.000/an équipements Télécom (modems GPRS inclus)
 - o 150 km/an de gaine fibre optique
 - o 20 km/an de câbles 14Q

Travaux postes en parallèle avec ELIA

Ces travaux ont pour but de :

- restructurer le réseau et pour ORES de gagner en flexibilité ;
- rénover les équipements (cellules vétustes [matériel ouvert]) ;
- harmoniser la tension dans certaines parties du réseau encore desservies en 6kV.

Année Invest.	Poste concerné
2024	Poste de Farciennes
	Poste de Marcourt
	Poste de Mouscron (2)
2025	Poste de Ciney
	Poste de Braine L'Alleud
	Poste de Monceau
2026	Poste d'Elouges
	Poste de Herbaimont
	Déplacement poste de Lixhe
	Poste de Amel
	Poste de Hatrival-Lorcy
2027	Poste de Mons
	Poste de Quevaucamps
	Poste de Ways
	Poste de Marche en Famenne
2028	Poste de Pépinster
	Poste de Lobbes
	Poste de Abee-Scry
2029	Poste de Villers-sur-Semois
	Poste de Tertre
	Poste de Braine-le-Comte
	Poste de Harmignies

Evolution vers les réseaux « intelligents » :

- Déploiement des compteurs

Outre l'intérêt des compteurs digitaux et communiquant dans l'évolution du marché de l'énergie et de la flexibilité, ceux-ci sont également autant de capteurs sur le réseau qui permettent une meilleure

observabilité du réseau basse tension. Cette observabilité conduit à une meilleure connaissance de l'état du réseau en terme de congestion et par là nous permet de mieux anticiper et cibler les investissements à réaliser. Une campagne de mesures spécifiques a été lancée courant 2023 afin de cartographier au mieux les zones actuelles où le réseau montre un risque de congestion important.

- Programme Marchés

Sont regroupés au sein du programme marchés tous les projets liés aux données de comptages et à l'évolution des Marchés de l'énergie. S'y retrouvent, entre autres, les projets liés à la mobilité électrique (e-Mob), au partage d'énergie (Part-Ener) et à la flexibilité de marché.

- Programme Smart Grid

Le programme Smart Grid (SG), a pour objectif principal d'anticiper les solutions à mettre en place pour faire face aux défis ORES induits par la transition énergétique.

Le développement des énergies renouvelables intermittentes et décentralisées (Eolien, PV), l'électrification des usages (véhicules électriques, pompes à chaleur, ...), le renforcement de certains marchés (flexibilité, etc.) vont profondément impacter la manière dont le réseau doit évoluer et être géré (investissement, gestion dynamique des flux d'énergie, coordination entre acteurs de certains marchés,...).

Ces modifications nécessitent la mise en place progressive de nouveaux outils/processus/compétences chez ORES dont une partie sera mise en place au travers de projet du programme SG.

Quelques projets :

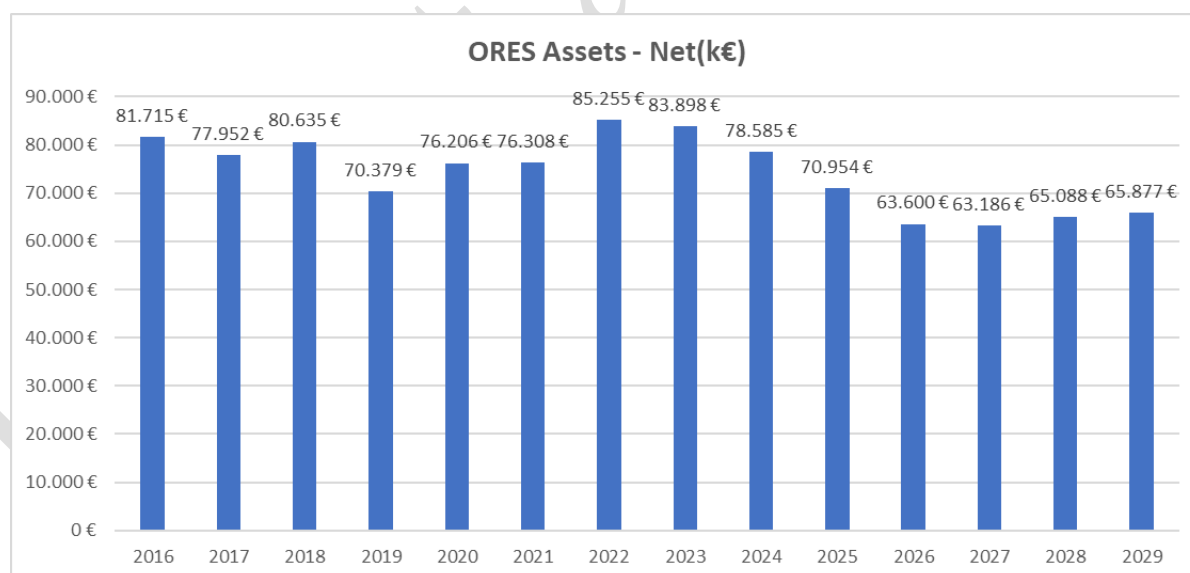
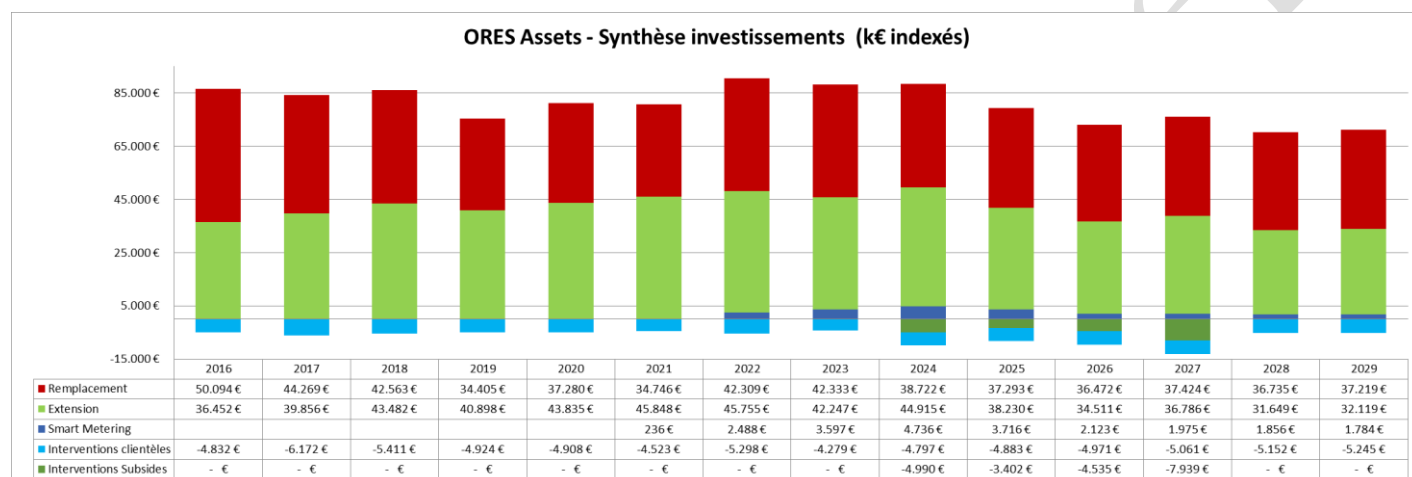
- Digital Twin : ORES vise à disposer d'un jumeau digital (Digital Twin) de nos réseaux de manière à pouvoir mieux les gérer, les opérer et les planifier. Ce Digital Twin comprend différents éléments :
 - 1) Vectorisation des plans
 - 2) Smart Grid GIS d'entreprise
 - 3) Smart Grid ADMS
 - 4) Smart Grid Anacconda : mise en place de nouveaux processus et d'une solution innovante basée sur la technologie IA exploitant les données des compteurs communicants pour répondre à deux objectifs :
 - i. Enrichissement des données du réseau basse tension
 - ii. Proposition de rééquilibrage de phase
 - 5) Performances Energétiques des Panneaux Solaires (PEPS) : le projet PEPS assure la coordination des interventions en cas d'anomalies de tension susceptibles notamment de déclencher la mise en sécurité des onduleurs chez les clients équipés de panneaux photovoltaïques.
- Réseau de télécommunication : poursuite de la consolidation d'un réseau de télécommunication propre à ORES.

PLAN STRATEGIQUE 2025-2029

Programme d'investissement GAZ

Vision consolidée ORES Assets

Le programme d'investissement 2025-2029 décrit ci-après a été approuvé par le Conseil d'administration du 24.04.2024 et a été transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWaPE) le 16.09.2024 (version définitive).



Points d'attention :

ORES a commencé à intégrer, dans son programme d'investissement, une réduction des volumes de gaz distribué à partir d'un scénario réalisé par Climact dont la demande en combustible fossile est réduite en jouant :

- sur la demande, par exemple la sobriété des usages énergétiques.
- sur l'efficacité, par exemple l'isolation des bâtiments (Stratégie wallonne de rénovation).
- sur le fuel switch.

Il est cependant important de noter que l'impact de ce scénario n'est encore que partiellement intégré. En effet, l'analyse des hypothèses soumises par Climact est en cours, en vue de l'établissement d'une vision stratégique globale au sein d'ORES visant une priorisation des investissements sur ses réseaux gaz naturel et électricité sur le long terme.

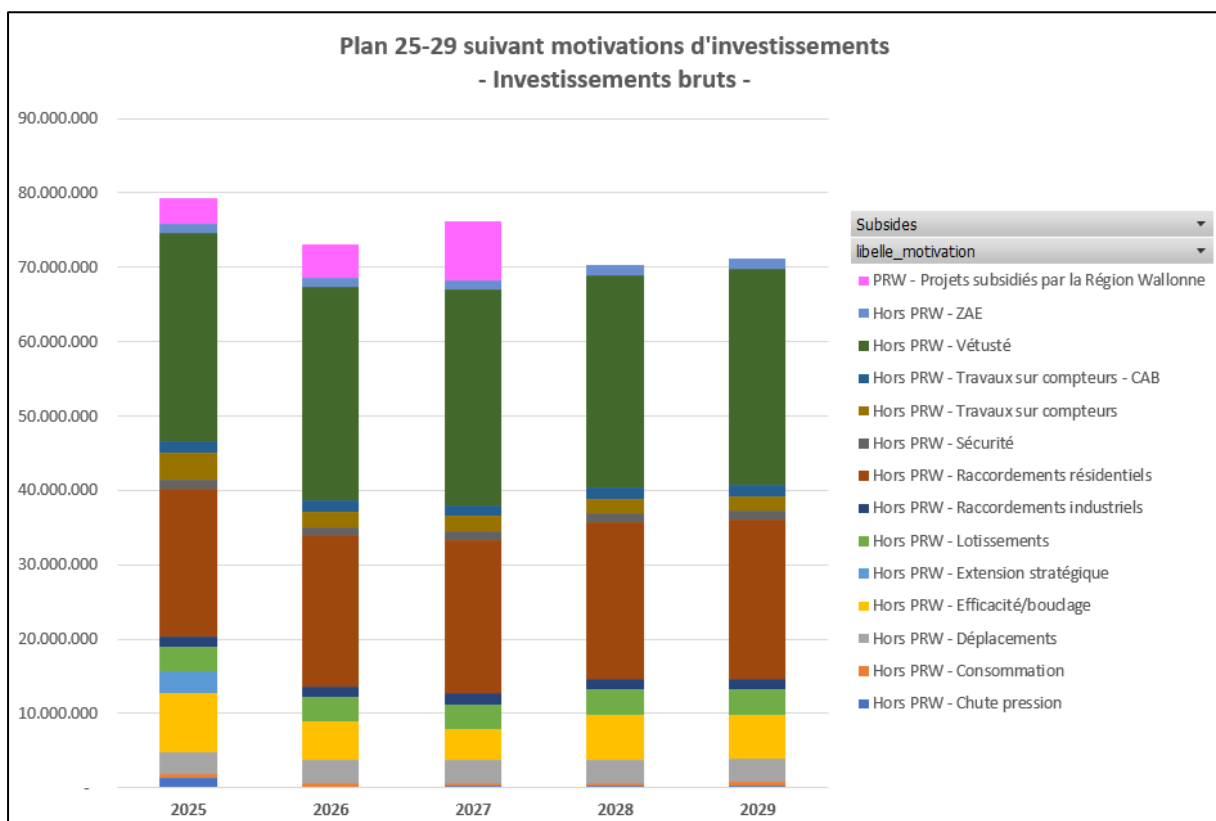
Face à l'incertitude concernant l'évolution des volumes consommés en gaz et l'absence de vision suffisamment précise en la matière au niveau politique et réglementaire en Région wallonne, ORES adopte une approche prudente en termes d'investissements dans ses réseaux.

- ⇒ Selon la méthodologie tarifaire 2025-2029 publiée par la CWaPE, l'activité PromoGaz n'est plus éligible à un budget complémentaire. Dès lors cette activité prendra fin au 31/12/2024.
- ⇒ Sur le volet CNG, nous constatons une baisse importante des sollicitations externes. Il a été décidé de ne plus prévoir d'enveloppe budgétaire spécifique pour ce type de raccordement.
- ⇒ Conversion L/H : fin de la conversion en 06.2024 mais politique de remplacement de branchements vétustes à poursuivre au-delà de 2024.
- ⇒ Enveloppes nominatives sur des projets favorisant, à terme, l'injection de biométhane sur les réseaux de gaz naturel ORES (Plan de Relance Wallon 2023-2024).

Montants annuels subsidiés :

	2024	2025	2026	2027	Total
Budget subsides PRW 23-24	4.990.792 €	3.402.056 €	4.535.100 €	7.938.521 €	20.866.470 €

Répartition des investissements



▪ Compteurs à budget => Compteurs communicants

- Nouvelles demandes (BAU), estimées à près de 3.000 compteurs / an
- Remplacement du parc de compteurs actifs (≈ 17.000 compteurs sur la période 24-29)

▪ Extension – priorités et prévisions

Résidentiels / Petits professionnels :

- Nouveaux branchements : +/- 4.000/an
- Nouveaux compteurs : +/- 6.500/an

Industriels :

- Cabines clients : estimation de 15 à 20 cabines clients /an dont 4 projets CNG
- Lotissements, petites extensions et équipements de zonings en partenariat avec les promoteurs : réalisation à la demande et conditionnée par une rentabilité positive
 - estimation moyenne de l'ordre de 20 km/an en BP et en MP

▪ Travaux stratégiques

Sécurité d'approvisionnement :

Continuité des travaux déjà engagés :

- Alimentation de Pecq
 - Nouveau point d'injection FLUXYS à Escanaffles
 - Pose canalisations MPC
- Bouclage Chièvre - Lens
 - Bouclage vers Lens – point faible du réseau

Assainissement – BP :

- Poursuite des travaux de remplacement des conduites en fonte, fibrociment et acier mince en tenant compte des synergies avec les autres impétrants et des travaux de voirie
 - ⇒ Cible : désaffectation de 5 à 10 km/an

Assainissement – MP :

- Remplacement progressif des conduites PE/MP de première génération
⇒ Cible : quelques km/an (Brabant Wallon)

Assainissement – Compteurs / Branchements :

- Enlèvement des compteurs hors impositions légales : +/- 5.500 compteurs /an
- Renouvellement des branchements en synergie avec le remplacement de conduites et de compteurs : +/- 3.5000 branchements /an (essentiellement BP)
- Besoins induits par la conversion L/H (Brabant Wallon) : mise en évidence en 2020 d'un besoin de remplacement de 3.000 branchements MP dans le cadre de la conversion L/H. La campagne de remplacement des branchements vétustes sera réalisée tout au long de la PT 2025-2029

Conversion L/H :

La dernière phase de conversion a eu lieu le 1er juin 2024 et a impacté quelques 45.000 clients sur l'Ouest du Brabant Wallon.

Layout à finaliser

III.INDICATEURS DE PERFORMANCE

ELECTRICITE

INDICATEURS DE PERFORMANCE ELECTRICITE

Indicateurs	Unité	Statistiques 2021	Statistiques 2022	Statistiques 2023
Nombre de points de prélèvements actifs - BT	nbre	1.381.048	1.385.014	1.397.592
Nombre de points de prélèvements actifs - MT	nbre	9.058	9.074	9.258
Longueur du réseau BT	km	30.449,00	30.779,00	31.414,00
Longueur du réseau MT	km	21.609,00	21.743,00	21.784,00
Energie distribuée en BT (aux consommateurs finaux)	kWh	5.877.407.355	5.884.831.290	4.924.154.174
Energie distribuée en MT (aux consommateurs finaux)	kWh	4.369.056.284	4.374.662.146	4.171.069.125
Indisponibilité pour coupures planifiées	heures	00:25:32	00:30:01	00:39:42
Indisponibilité suite défaillance MT	heures	01:01:00	00:33:00	00:30:00
Temps moyen d'arrivée sur site en BT/MT (interventions CWaPE uniquement prises en compte)	heures	00:58:03	01:00:14	00:55:32
Temps moyen d'intervention en BT/MT hors intempéries (interventions CWaPE uniquement)	heures	02:05:41	02:09:03	02:08:24
Délai Raccordement BT (à partir de l'accord du client) Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	17	15	14

GAZ

INDICATEURS DE PERFORMANCE GAZ

Nombre de fuites réparées, détectées suite à un appel de tiers.

	Canalisations de distribution			Branchements			Total général
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	
2021	54	170	224	688	244	932	1.156
2022	72	146	218	736	234	970	1.188
2023	76	182	258	562	195	757	1.015

Nombre de fuites réparées, détectées par recherche systématique de fuite de gaz.

	Canalisations de distribution			Branchements			Total général
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	
2021	58	39	97	87	5	92	189
2022	50	43	93	98	6	104	197
2023	43	31	74	127	6	133	207

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.
_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution **moyenne pression 2021**

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier			
Polyéthylène			
Fonte			
PVC			
Total	112	4.011,89	2,79

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution **basse pression 2021**

2021

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise			
Fonte nodulaire			
Acier			
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm			
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC			
Polyéthylène			
Total	209	6.099,28	3,43

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.
 _Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [moyenne pression 2022](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier			
Polyéthylène			
Fonte			
PVC			
Total	122	4.024,22	3,03

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2022](#)

2022

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise			
Fonte nodulaire			
Acier			
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm			
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC			
Polyéthylène			
Total	189	6.136,95	3,08

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.
 _Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [moyenne pression 2023](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier			
Polyéthylène			
Fonte			
PVC			
Total	119	4.026,82	2,96

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2023](#)

2023

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise			
Fonte nodulaire			
Acier			
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm			
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC			
Polyéthylène			
Total	213	6.141,65	3,47

Nombre de fuites réparées sur branchements (extérieur et intérieur).

	Nombre de fuites	Nombre de branchements	Nombre de fuites par 100 branchements
2021	1.024	463.562	0,220
2022	1.074	469.799	0,230
2023	890	473.386	0,190

Nombre de km de canalisations de distribution moyenne et basse pression qui ont été contrôlés dans le cadre de la recherche systématique des fuites.

	Nombre de km de canalisations de distribution qui ont été contrôlés		
	2021	2022	2023
Canalisations de distribution moyenne pression	833,18	824,87	808,15
Canalisations de distribution basse pression	1.218,61	1.265,42	1.022,19
Total	2.051,78	2.090,29	1.830,35

Layout à finaliser