



Plan Stratégique 2023 - 2025

LAYOUT A FINALISER

SOMMAIRE

1. Introduction

Message de Karl De Vos et Fernand Grifnée

2. Mission et vision

Une mission affirmée, une vision ambitieuse

3. Les réseaux d'énergie : l'un des principaux atouts de la Wallonie pour atteindre la neutralité carbone

4. Une stratégie concrète en 5 axes

5. Des leviers transversaux mobilisateurs pour l'entreprise

6. Les moyens de nos ambitions

7. ORES en quelques chiffres

LAYOUT A FINALISER

1. Introduction

Message de Karl De Vos et de Fernand Grifnée

Nous sommes à l'aube de la dernière année du plan stratégique 2021-2023, plan qui confirmait la mission d'ORES, celle de « Faciliter l'énergie, faciliter la vie », et fixait une nouvelle vision, une ambition forte, celle de mettre « Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité ».

Ce plan stratégique nous l'avons élaboré dans un contexte nouveau, inédit et difficile, celui d'une année 2020 marquée par la pandémie de Covid-19 et l'imposition de mesures drastiques par les autorités politiques, dont notamment un confinement strict de plusieurs mois. Dans cette situation de crise, nous avons confirmé notre rôle sociétal essentiel et étions parvenu à assurer la continuité de nos activités de base – à commencer par la distribution d'électricité et de gaz.

Ce plan nous l'avons souhaité avec une temporalité assez courte et cohérente avec la fin de la période tarifaire 2019-2023. Cette édition est donc l'occasion de dresser le bilan des ambitions concrétisées sur base du plan stratégique 2021-2023 mais aussi de tirer des premiers enseignements de la période tarifaire 2019-2023 et de l'utilisation faite par ORES de son revenu autorisé. Un tel exercice est essentiel pour pouvoir rapporter avec transparence sur la façon dont sont investis les moyens dont bénéficie ORES, d'autant plus que ceux-ci sont financés via les tarifs de la population et des entreprises wallonnes.

La stratégie d'une entreprise n'est pas un long fleuve tranquille. Elle se base toujours sur une projection de ce que sera l'avenir, l'évolution du contexte socio-économique, les attentes des clients, les changements technologiques, la disponibilité des ressources sur le marché du travail, etc. Ce caractère incertain aura été la caractéristique principale des années couvertes par ce plan stratégique, qui après une genèse en pleine pandémie mondiale, aura connu les inondations dévastatrices de juillet 2021 et la crise énergétique, conséquence de la guerre en Ukraine, qui fait rage en cette fin d'année 2022 et marquera probablement durablement les années à venir.

Ces événements imprévisibles et d'une ampleur inédite auront inévitablement impacté la capacité d'ORES à mettre en œuvre sa stratégie. Néanmoins, grâce à l'engagement de nos équipes, nous pouvons tirer un bilan dont nous devons être fier ! Au travers de toutes ces turbulences, et on pense en premier lieu aux terribles inondations de juillet 2021, ORES n'aura jamais failli dans l'exécution de ses missions de service public fondamentales pour la vie économique et sociale de la population et des entreprises en Région wallonne. Dans un monde en pleine rupture, notre engagement de « Faciliter l'Énergie, faciliter la vie », d'être là au quotidien auprès de nos clients – et encore plus dans les moments difficiles – reste le socle de notre engagement, notre boussole, notre ADN. Dans la récente et dramatique crise des prix de l'énergie que nous traversons, ORES prend également ses responsabilités, en accompagnant au mieux les clients du fournisseur social et en contribuant à l'effort collectif via des mesures de sobriété énergétique.

Nous serons également parvenu, dans ces années tumultueuses, à poursuivre la transformation de notre entreprise et à la projeter dans l'avenir, afin d'être en mesure de répondre aux défis du futur et aux attentes grandissantes portées à l'égard des gestionnaires de réseau de distribution. Les années 2022 et 2023 sont des années cruciales dans la préparation de la prochaine période tarifaire 2024-2028. A cette fin, ORES a réalisé un exercice approfondi de plan industriel, afin de cerner aux mieux les évolutions sociétales en cours et leurs impacts sur les réseaux de distribution. Grâce notamment à l'expertise de Climact, un bureau spécialisé qui assiste par exemple depuis plusieurs années les autorités fédérales, nous avons identifié différents scénarii possibles d'évolutions des comportements et des technologies en réponse aux défis de la transition et de l'indépendance énergétiques, en lien avec la lutte contre le réchauffement climatique et la volonté européenne de renforcer son indépendance énergétique entre autres par rapport à la Russie.

Ces analyses font apparaître que, quel que soit le scénario qui se concrétisera, il conduira à des changements majeurs au niveau de la production d'énergie, de la mobilité et du chauffage. Les effets sur les réseaux de distribution de cette triple évolution que nous décrivons déjà l'année dernière – produire autrement, se déplacer autrement, se chauffer autrement – ont été clairement documentés et ORES s'est fixé comme ambition d'être à l'heure au rendez-vous de ces défis.

L'année 2023 qui s'ouvre devant nous est porteuse de craintes et d'inquiétudes légitimes des citoyens, des entreprises, des pouvoirs publics par rapport à l'ampleur, la durée et l'impact de la flambée des prix de l'énergie. Nous devons contribuer à l'effort collectif en vue de surmonter cette crise, tout en continuant à maintenir le cap de la transition et de l'indépendance énergétiques, qui constituent la seule réponse structurelle durable à la crise que nous traversons actuellement.

ORES est au cœur de cette évolution sociétale majeure et souhaite la soutenir de manière proactive. Nous avons l'ambition d'agir comme facilitateur auprès de nos clients, qui sont nombreux à se sentir désemparés face à l'ampleur des changements en cours. Dans le cadre des discussions avec le régulateur sur le revenu autorisé 2024-2028, nous défendrons un plan industriel ambitieux, crédible et efficient, à la hauteur de ces enjeux. Un nouveau plan stratégique sera défini pour soutenir la réalisation de ce plan industriel et nous fixer des balises claires et solides dans un monde en rupture et toujours plus incertain. Un contexte compliqué et en même temps très stimulant, et dans lequel nous pouvons compter sur l'engagement reconnu et indispensable de tous les orésiens et orésiennes.

Karl De Vos

Président du Conseil d'administration

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

2. Une mission affirmée, une vision ambitieuse

Notre mission : faciliter l'énergie, faciliter la vie

En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES :

- gère les réseaux de distribution d'électricité et de gaz et investit dans ceux-ci au service de la collectivité, afin que les citoyens et entreprises bénéficient d'une alimentation de qualité.
- facilite le fonctionnement des marchés de l'énergie : gestion des données nécessaires, installation et relève des compteurs, validation et transmission des index, gestion des changements de fournisseurs et déménagements, etc.
- remplit des obligations de service public, dont des missions à caractère social visant à lutter contre la précarité énergétique.
- est responsable de la gestion de l'éclairage public communal.

Les différents domaines d'activité d'ORES concernent tous l'énergie. Ils recouvrent des activités techniques, de plus en plus complexes. L'énergie étant un bien de première nécessité indispensable à la vie économique et sociale, ORES se donne pour mission d'épargner ces complexités aux clients.

Il s'agit donc bien de « faciliter l'énergie et faciliter la vie » des clients résidentiels, des professionnels et des entreprises afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur leur activités, en bénéficiant de réponses et de services efficaces et à la mesure de leurs attentes.

Notre vision ambitieuse

Une vision ambitieuse en quatre axes :

- La volonté d'être un acteur, d'agir comme **moteur de la transition énergétique**.
 - Une attention apportée à l'ensemble des utilisateurs du réseau, afin de **veiller à l'inclusion de toutes et tous** dans le système énergétique d'aujourd'hui et de demain.
-

- L'attachement au **caractère de proximité** d'ORES, qui travaille pour et avec l'échelon local.
- Une **ambition nouvelle quant à son périmètre d'activités** : ORES proposera aux autorités d'étendre ses missions chaque fois que cela fait sens au plan sociétal et que cela permet de contribuer à la transition et/ou l'inclusion.

Cette vision est le cap que l'entreprise se donne à moyen terme. Elle est résumée comme suit : « Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité. »

3. Les réseaux d'énergie : l'un des principaux atouts de la Wallonie pour atteindre la neutralité carbone

Face à la menace existentielle que constituent le réchauffement climatique et la dégradation de l'environnement, la Wallonie s'est engagée à suivre la politique européenne du pacte vert et être neutre en carbone à l'horizon 2050. Atteindre cet objectif implique une réduction de nos émissions de gaz à effet de serre, qui ne sera possible que si nous initiions de profonds changements dans les manières dont nous produisons de l'énergie, dont nous nous déplaçons et dont nous nous chauffons. En tant que premier distributeur d'énergie en Wallonie, ORES veut faciliter ces changements et jouer ainsi pleinement son rôle d'accélérateur de la transition énergétique.

Les conséquences du réchauffement climatique sont de plus en plus visibles. Vagues de chaleur, fortes pluies, inondations, glissements de terrain ou encore perte de biodiversité affectent désormais le monde entier, y compris l'Europe. La situation est extrêmement préoccupante et le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) tire régulièrement la sonnette d'alarme : même si nous arrêtons maintenant toutes nos émissions de gaz à effet de serre, le changement climatique se poursuivrait pendant plusieurs centaines d'années. Pour limiter les dégâts de ce changement sur notre environnement et notre qualité de vie, le GIEC indique le cap à suivre : atteindre la neutralité carbone dès la moitié du 21^{ème} siècle.

Neutralité carbone

La neutralité carbone est l'équilibre entre les émissions de carbone et l'absorption du carbone de l'atmosphère par les puits de carbone. Il s'agit donc d'une part de réduire drastiquement les émissions de gaz à effet de serre produites par les combustibles fossiles, particulièrement dans les secteurs de la production et de la consommation d'énergie, et d'autre part, pour les émissions résiduelles, de déployer des solutions pour extraire le carbone de l'atmosphère – par exemple, via la reforestation, l'utilisation durable des terres ou le recours à des technologies innovantes de captation du carbone.

« Si on continue sur les trajectoires actuelles, on va tout droit vers un réchauffement de 4 degrés d'ici 2100. Mais il est encore possible de respecter l'accord de Paris et de limiter l'augmentation des températures à 2 degrés. Le changement climatique n'est pas le même à 4 et à 2 degrés. À 2 degrés par exemple, le risque de canicule extrême est multiplié par 5,6. À 4 degrés, il est multiplié par 9,4. Et ça, ça dépend de notre capacité à atteindre la neutralité carbone le plus vite possible. » François Gemenne, chercheur membre du GIEC.

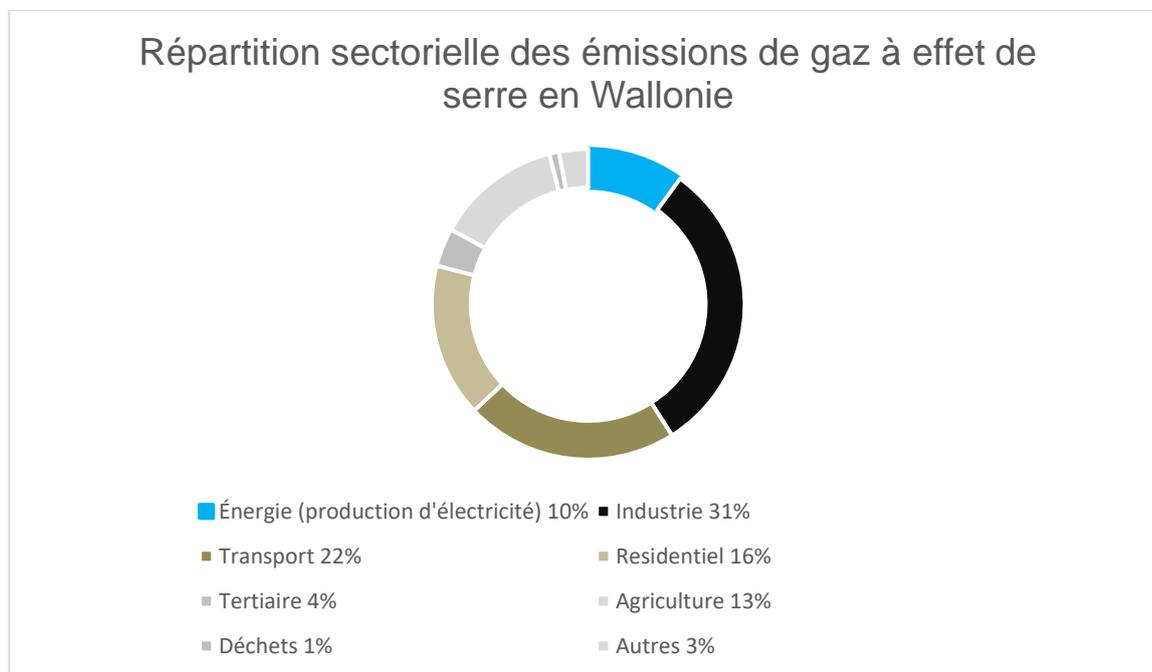
Rendre la Belgique neutre en carbone d'ici 2050 passe par une évolution de notre rapport à l'énergie. Gestionnaire des réseaux de distribution dans 200 communes wallonnes, ORES a commandé il y a quelques mois une étude à la société de conseil Climact, qui accompagne les organismes publics et privés dans le développement et la mise en œuvre de la transition énergétique. Objectif : analyser les changements sociétaux en cours et à venir et évaluer leurs impacts sur l'évolution de la consommation d'électricité en Wallonie.

Dans le cadre de sa mission, Climact a travaillé sur différents scénarii qui permettraient à la Région de concrétiser cet objectif de neutralité carbone en 2050 ; certaines trajectoires misent sur une évolution des comportements et l'adoption de nouveaux modes de vie, tandis que d'autres partent du principe que l'innovation en matière de technologies bas carbone devrait résoudre une grande partie du problème. Les perspectives présentées dans les paragraphes suivants trouvent leur origine dans l'analyse d'un scénario central dit « CORE 95 », qui repose sur une

approche équilibrée entre les dimensions comportementale et technologique. Trois pistes principales sont explorées : produire de l'énergie autrement, se déplacer autrement et se chauffer autrement.

Produire de l'énergie autrement

La production d'électricité d'origine renouvelable et, en conséquence, la capacité d'accueil du réseau doivent être significativement renforcées pour permettre aux secteurs résidentiels, industriels et à celui de la mobilité de trouver des alternatives aux énergies fossiles.



Source SPW – Agence wallonne de l'air et du climat (AWAC - 2019)

La production d'électricité représente une part de 10% dans les émissions de gaz à effet de serre en Wallonie. Le premier défi est donc de produire de l'énergie autrement, en exploitant des ressources plus respectueuses de l'environnement comme le solaire, l'éolien, l'hydraulique, la biomasse et la géothermie.

Aujourd'hui, la production d'origine renouvelable couvre 15% de la consommation finale brute d'électricité en Wallonie. Sur son territoire qui couvre les trois quarts de la Région, ORES avait raccordé fin 2021 plus de 150.000 installations de production renouvelable à ses réseaux. Il est important de souligner que 100% des productions photovoltaïques et 95% des productions éoliennes sont raccordées directement au réseau de distribution plutôt qu'au réseau de transport. Ce basculement d'un système de production centralisé vers un large écosystème aux sources de productions plurielles, décentralisées et dépendantes des conditions météorologiques a nécessité l'entame d'une refonte du réseau dans son ensemble, refonte amenée à se poursuivre et se renforcer dans les années à venir.

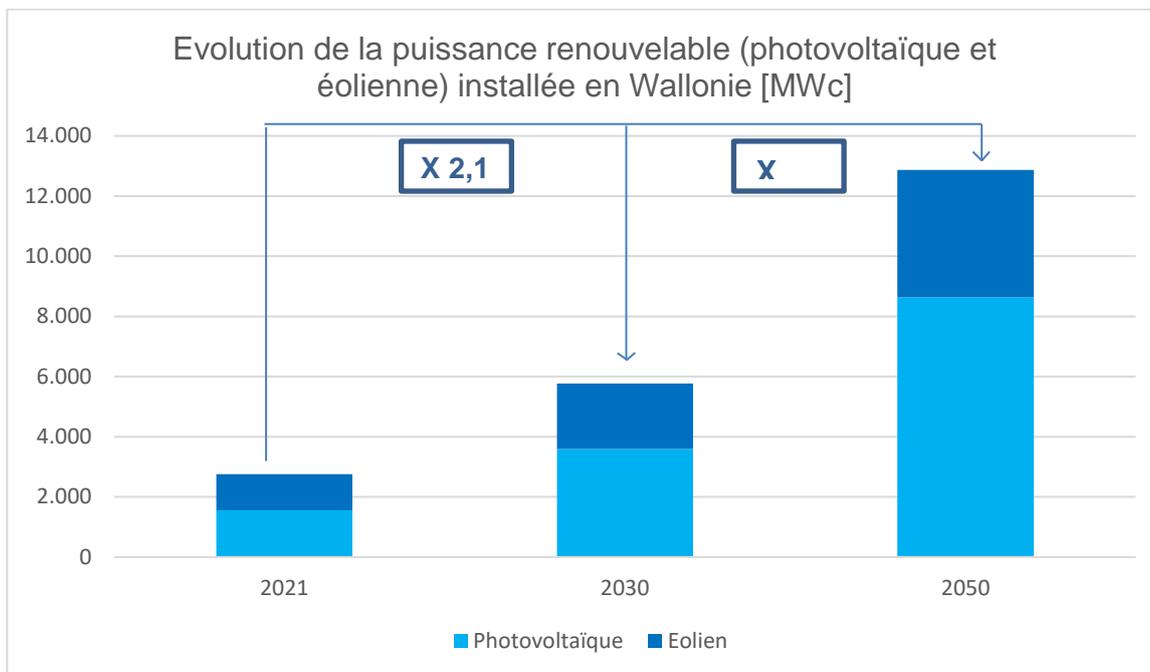
D'importants investissements ont été consentis afin d'être en mesure d'accueillir ces nouveaux flux multidirectionnels d'énergie et d'intégrer le caractère intermittent des énergies solaires et éoliennes. La modernisation des infrastructures et des outils de gestion du réseau (informatique, télécoms, intelligence artificielle) nous a permis de connecter toutes ces productions décentralisées en évitant au maximum de perturber l'alimentation des clients et la sécurité.

Dans certaines zones d'habitat où les installations photovoltaïques sont très nombreuses, il arrive toutefois déjà que la capacité d'accueil du réseau devienne insuffisante (ce qui peut provoquer des déclenchements et mises en sécurité des installations des clients). Du côté des productions éoliennes, des dépassements de capacité d'accueil peuvent également survenir notamment au niveau de l'infrastructures du réseau de transport, conduisant à brider momentanément leur production.

Or, pour que la Wallonie puisse atteindre la neutralité carbone, Climact annonce que la puissance renouvelable installée devra doubler d'ici à 2030 et être pratiquement multipliée par cinq à l'horizon 2050. Cette projection

suppose donc des infrastructures de réseau significativement renforcées.

« Les crises climatiques, énergétiques, géopolitiques et socio-économiques que nous traversons nous imposent d'accélérer la transition énergétique en Wallonie. Si les mesures gouvernementales adéquates sont prises, quasi 50% de l'approvisionnement électrique du pays proviendra de sources d'énergies renouvelables variables d'ici une décennie...ce qui constitue à la fois un gigantesque défi mais aussi une opportunité unique d'évoluer vers un système énergétique et des réseaux plus flexibles, durables et décentralisés. Le développement et la gestion du réseau électrique devront ainsi garantir une intégration optimale des productions d'électricité renouvelable, c'est à dire éviter autant que possible les bridages de production et minimiser les coûts d'injection de l'électricité renouvelable. » Dr. Ir. Fawaz Al Bitar, Directeur Général d'EDORA.



Source Climact

L'augmentation des énergies renouvelables est un élément fondamental pour que la Wallonie puisse atteindre ses objectifs climatiques. Elle permettra d'abord de diminuer les émissions de gaz à effet de serre du secteur de la production d'énergie (10% du total des émissions de gaz à effet de serre en Wallonie), mais aussi de verdir d'autres secteurs comme l'industrie (31% des émissions de gaz à effet de serre), le résidentiel (16%) ou le transport (22%) en leur permettant de remplacer les énergies fossiles par de l'énergie d'origine renouvelable.

« L'électrification est pour le particulier le facteur clé de sa verdurisation et sa participation à la décarbonation. Et sans réseau de distribution capacitaire et intelligent (indispensable à l'accueil des productions renouvelables, à une électrification de la production de chaleur domestique et à une mobilité électrique), il ne sera pas possible d'atteindre les objectifs régionaux de décarbonation ». Olivier Van der Maren, exécutive manager Energie, Climat et Mobilité à la FEB.

Se déplacer autrement

Une arrivée massive des véhicules électriques se profile à très court terme en Wallonie. Le réseau de distribution doit se préparer à devenir une station-service géante afin de répondre aux besoins de rechargement de ces véhicules.

Répartition sectorielle des émissions de gaz à effet de serre en Wallonie



■ Énergie (production d'électricité) 10%	■ Industrie 31%
■ Transport 22%	■ Résidentiel 16%
■ Tertiaire 4%	■ Agriculture 13%
■ Déchets 1%	■ Autres 3%

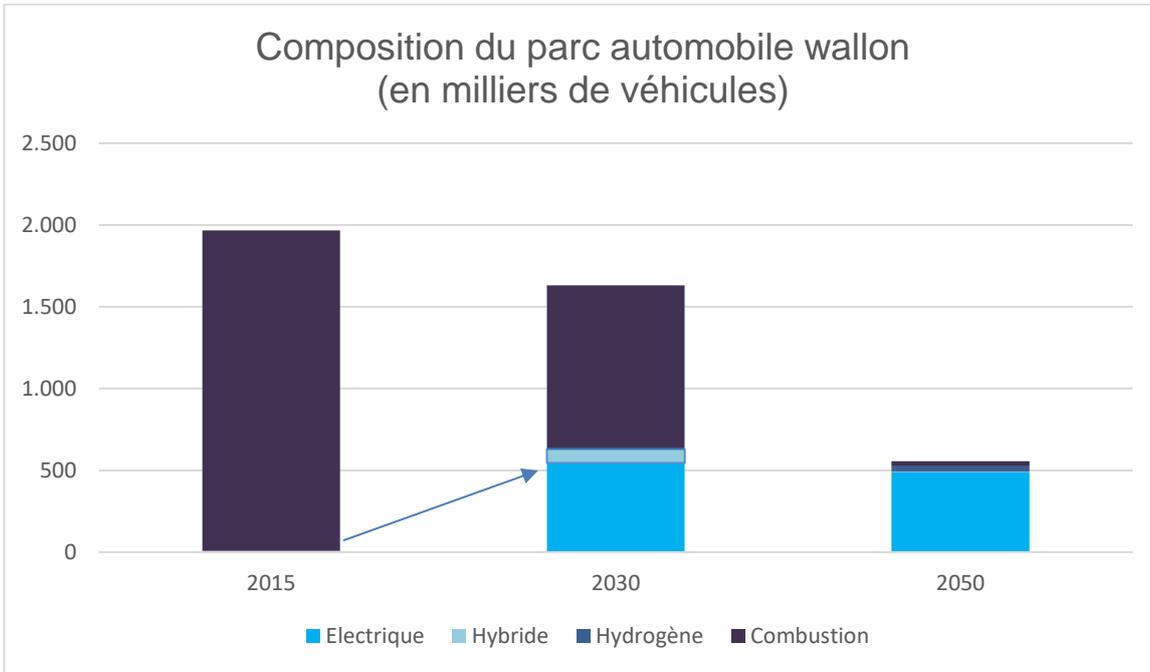
Source SPW – Agence wallonne de l'air et du climat (AWAC), inventaire mars 2022)

Représentant près du quart des émissions de gaz à effet de serre en Wallonie, le secteur de la mobilité doit lui aussi s'engager dans un processus de mutation profonde pour permettre à la Région de concrétiser ses ambitions climatiques.

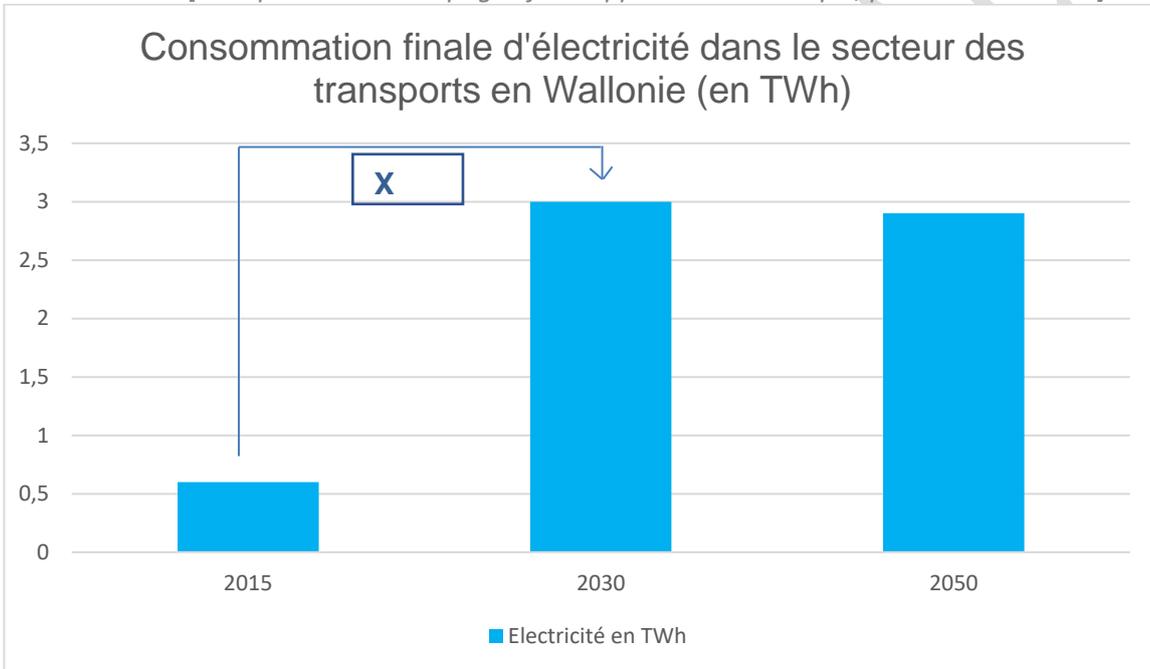
Climact précise dans son rapport que l'avenir de la mobilité passe par des alternatives abordables et écologiques à la voiture individuelle. La société de conseil suit ainsi la stratégie régionale de mobilité (SRM) qui envisage à terme une réduction conséquente du parc automobile.

Le shift modal, la mobilité active et l'électrification des véhicules sont différents leviers à déployer pour réduire les émissions liées au transport. En ce qui concerne la gestion du réseau, c'est l'arrivée massive et rapide de la voiture électrique qui va bouleverser le secteur. Ces derniers mois, les autorités politiques européennes, fédérales et parfois même locales ont donné plusieurs coups d'accélérateur à l'électromobilité. Fin des moteurs thermiques en 2035, évolution de la fiscalité sur les véhicules de société, interdiction des voitures les plus polluantes dans certaines grandes villes (...) sont autant d'étapes franchies qui poussent désormais les constructeurs et les automobilistes à opter pour l'électrique plutôt que pour l'essence ou le diesel.

Les scénarios de Climact montrent que pour atteindre la neutralité carbone, le basculement vers une mobilité électrique est réellement indispensable. Ainsi, au moins 500.000 véhicules électriques devraient circuler sur les routes wallonnes dès 2030 pour espérer être sur le bon trajet de la réduction des gaz à effet de serre.



Source Climact [note pour la mise en page : faire apparaître l'électrique, peu visible en 2015]



Source Climact

Pour ORES, ce passage imminent et massif à l'électrique du parc automobile va bien entendu avoir des conséquences. Ainsi, le réseau va devoir endosser un nouveau rôle de « station-service » et répondre aux besoins de rechargement de ces véhicules. Un renforcement des infrastructures de distribution est dès lors indispensable (passage du réseau de type 3x230V en réseau 3x400V+N) dans de nombreuses zones, comme celles où le nombre de véhicules électriques attendus est supérieur à la moyenne nationale. Complémentairement, d'autres mesures doivent être mises en œuvre pour inciter à un comportement vertueux par rapport au réseau de distribution, afin notamment d'éviter des surdimensionnements des bornes de recharge à domicile.

« Le secteur automobile commercialise de plus en plus de voitures, utilitaires légers, poids-lourds et motos électriques rechargeables. Pour l'utilisation de ces véhicules, un nouvel écosystème énergétique est indispensable. Des infrastructures de recharge, par exemple, qui sont facilement alimentées en électricité verte abordable. En outre, un réseau électrique robuste et intelligent est essentiel pour que les consommateurs et les entreprises puissent utiliser confortablement ces véhicules pour un large éventail d'applications. Plus que jamais, le consommateur doit être au cœur du système énergétique de demain. » Andreas Cremer, CEO de FEBIAC.

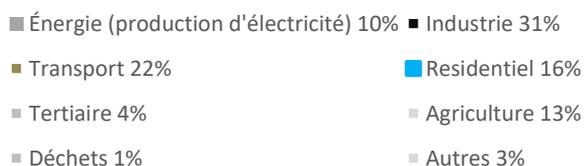
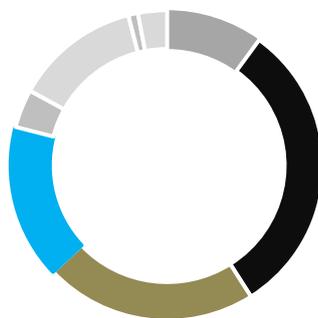
88%

des véhicules seront électriques ou plug-in hybrides en 2050 selon l'étude de Climact. ORES doit s'y préparer dès maintenant car, dès 2030, plus de 500.000 voitures électriques circuleront sur nos routes et « feront le plein » à la maison, en ville ou au bureau, grâce au réseau de distribution d'électricité.

Se chauffer autrement

Une meilleure isolation du bâti wallon, neuf mais aussi existant, doit permettre de tirer la consommation d'énergie vers le bas. L'électricité a par ailleurs un rôle à jouer pour que notre consommation de chauffage soit moins néfaste pour l'environnement.

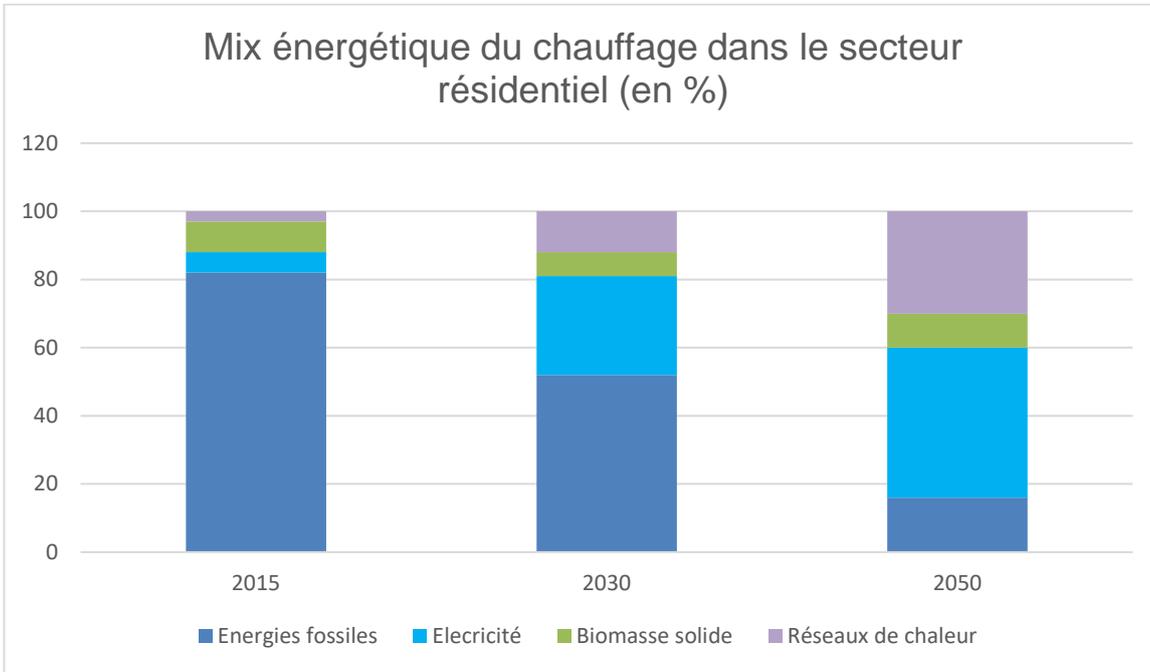
Répartition sectorielle des émissions de gaz à effet de serre en Wallonie



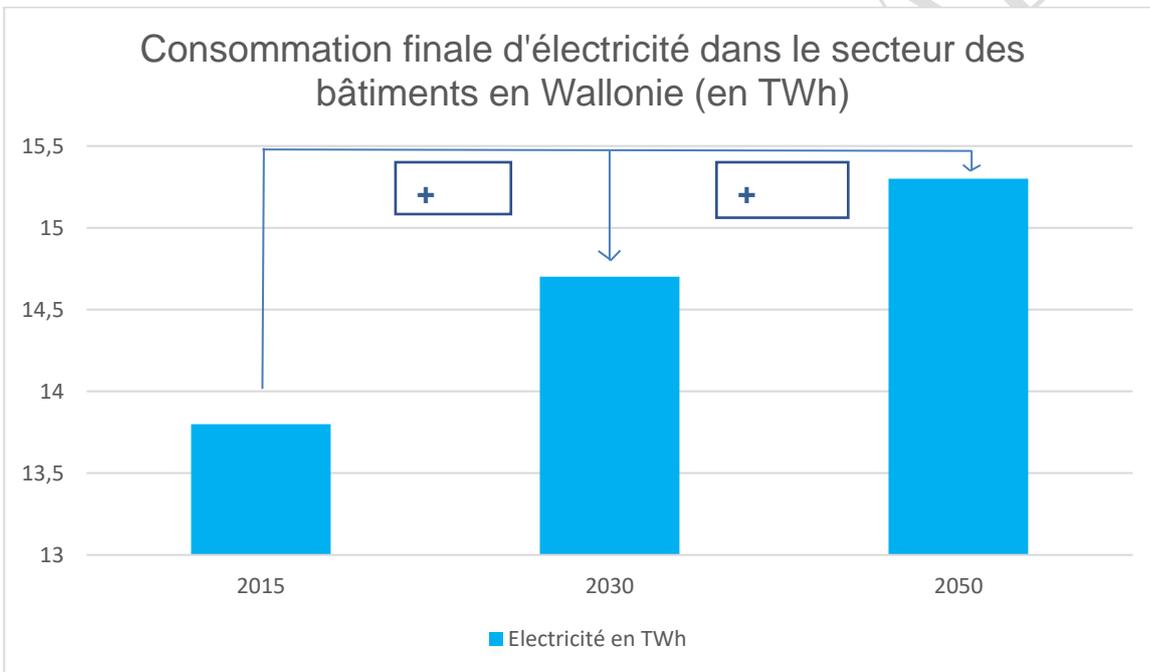
Source SPW – Agence wallonne de l'air et du climat (AWAC), inventaire mars 2022)

La décarbonation du secteur résidentiel (16% des émissions de gaz à effet de serre en Wallonie) est le troisième levier pour atteindre la neutralité carbone qui va impacter la gestion des réseaux de distribution d'électricité. Les émissions importantes de dioxyde de carbone de nos habitations sont souvent la conséquence d'un chauffage excessif, dû à une mauvaise isolation. La chaleur s'échappe - par les murs, les fenêtres, la toiture ou les combles au lieu de réchauffer les logements.

Le chemin vers la neutralité carbone passe par une meilleure isolation du bâti wallon, mais aussi par le développement d'alternatives en matière de chauffage. À ce niveau, ce sont à nouveau les technologies électriques (et notamment celle de la pompe à chaleur) qui s'imposent actuellement comme solutions de premier choix pour réduire la consommation de combustibles fossiles et exploiter au mieux la production renouvelable.



Source Climact



Source Climact

En dépit d'une isolation accrue et de l'arrivée d'outils qui permettront de mieux contrôler sa consommation (comme les compteurs communicants), l'électrification du chauffage conduira à une hausse de 7% de la consommation électrique du secteur résidentiel en 2030 et de 11% en 2050. À nouveau, le réseau de distribution devra supporter cette augmentation pour tenir son rôle et permettre la transition énergétique.

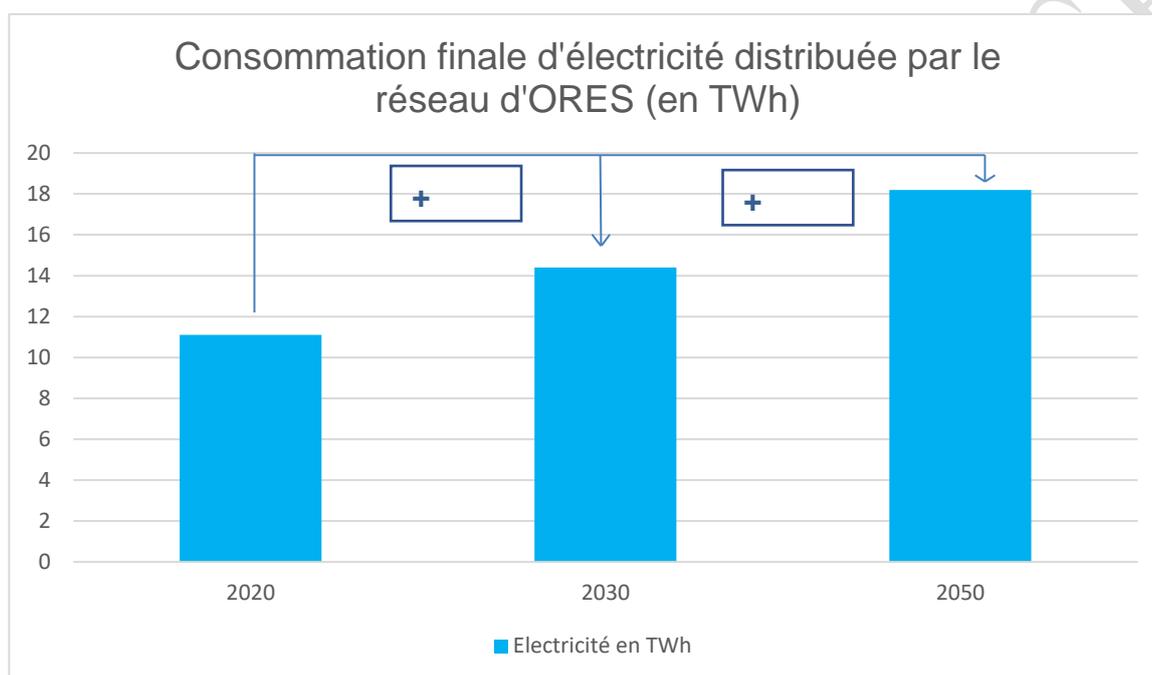
44%
 du besoin résidentiel en chauffage sera électrifié en 2050 contre 6% aujourd'hui selon l'étude réalisée par Climact pour ORES.

Consommer moins d'énergie... mais davantage d'électricité

Deux grands impératifs ressortent de l'étude réalisée par Climact.

D'abord, celui de rationaliser notre consommation d'énergie, et de viser une certaine sobriété énergétique. Quelle que soit la trajectoire envisagée pour parvenir à la neutralité carbone, la Wallonie devra tirer vers le bas sa consommation. Climact évoque dans le scénario principal de son étude une diminution par 2,3 de la consommation d'énergie dans les trente prochaines années.

La seconde nécessité impérieuse sera d'électrifier plusieurs secteurs économiques pour leur permettre de sortir de leur dépendance aux énergies fossiles. Si la demande globale en énergie va baisser, la demande en électricité va quant à elle inexorablement continuer à augmenter pour compenser la sortie progressive des combustibles « traditionnels » plus polluants. L'équipe de consultance de Climact affirme que la quantité d'électricité qui transitera par les réseaux d'ORES pourrait augmenter de 64% d'ici à 2050, avec une croissance significative de 30% sur la seule décennie 2020-2030.



Source Climact

Produire de l'énergie autrement. Se déplacer autrement. Se chauffer autrement. Ces trois voies pour nous aider à réduire nos émissions de gaz à effet de serre constituent un défi de taille pour la collectivité, les secteurs économiques et bien sûr pour le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.

La tendance à l'électrification de la société est en fait le reflet du concept-même de transition énergétique, adopté par la Wallonie mais aussi à plus large échelle par l'Union Européenne et le reste du monde. Avec l'accentuation de l'urgence climatique, il convient de souligner que les investissements dans le réseau pour concrétiser ce phénomène d'électrification relèvent désormais pour la plupart du court-terme et moyen-terme.

« L'électrification est clé pour atteindre une société zéro carbone et les réseaux de distribution sont au cœur de cette transition énergétique : pour accueillir les nouvelles productions renouvelables mais également les nouveaux usages électriques. C'est pourquoi il est urgent d'investir massivement dans le renforcement et la « smartisation » de ces derniers. » Christian Buchel, membre du Directoire et Directeur Client Territoire d'Enedis, Président EDSO for Smart Grids.

4. Une stratégie en 5 axes

Axe stratégique 1

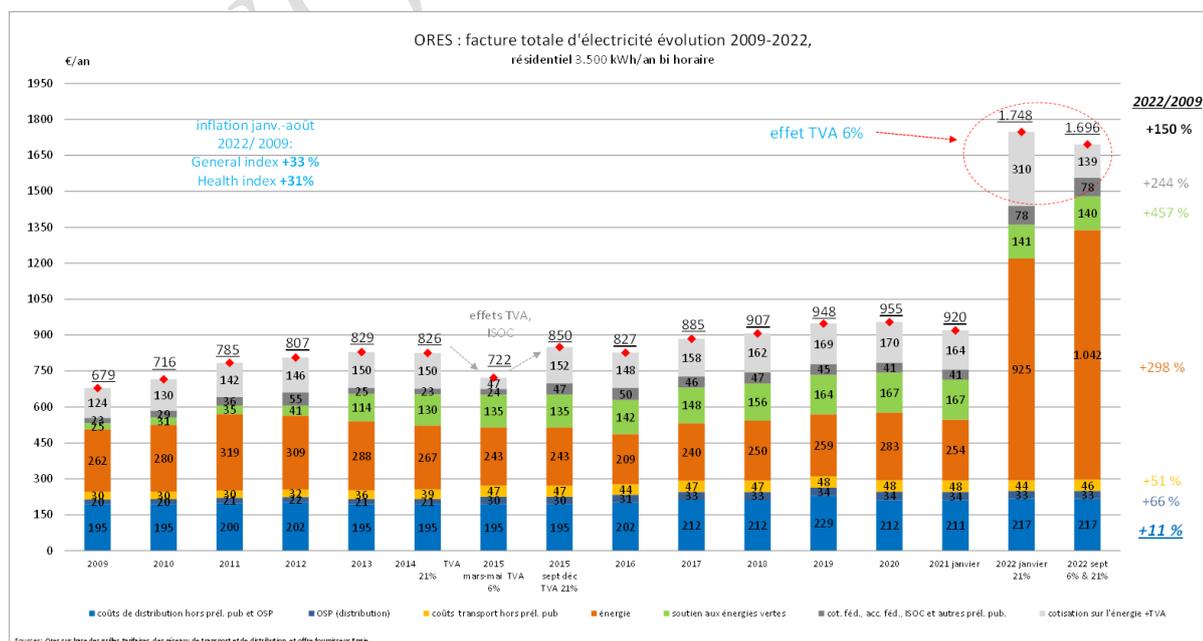
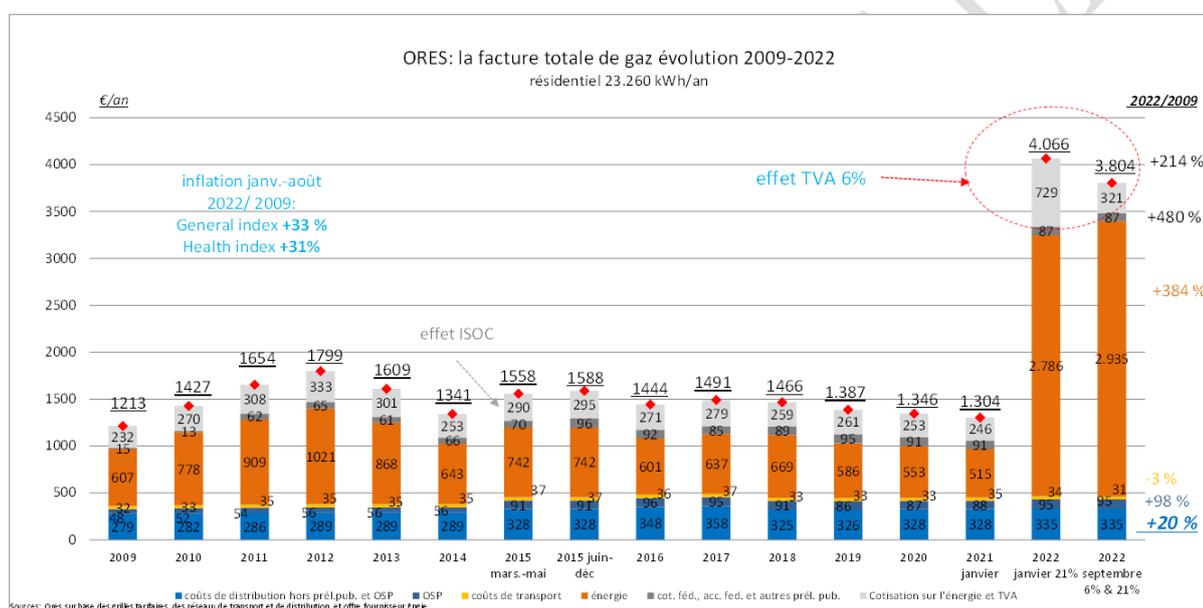
« Des tarifs compétitifs pour les différents clients d'ORES »

ORES entend permettre à l'ensemble de ses clients – résidentiels, professionnels et entreprises – de bénéficier de tarifs compétitifs et ce, indépendamment de la zone géographique où ils sont établis.

Les objectifs sont les suivants :

1. Stabilité des tarifs de distribution

Depuis la création d'ORES en 2009, les tarifs de distribution – tant en électricité qu'en gaz – sont restés stables (voir graphique ci-dessous). ORES a maintenu ses tarifs de distribution sous le niveau de l'inflation grâce aux efforts de productivité réalisés en interne, tout en améliorant la qualité du service rendu aux clients et en préparant la transition énergétique.



Les coûts de distribution - en électricité et en gaz - pour la période tarifaire 2019-2023 ont été calculés en 2017, c'est-à-dire avant la crise énergétique que nous connaissons actuellement. Ils ont été calculés sur base d'une inflation annuelle de 1,575%, non révisible en cours de période tarifaire alors que l'inflation atteignait 11,27% en septembre 2022. Les tarifs de distribution n'ont pas été adaptés pour suivre cette inflation et, maintenus à un niveau stable, ils sont donc un facteur de stabilité dans la facture énergétique globale.

2. Mise en place d'un **vaste programme d'efficience**

ORES a mis en place, dès 2015, un **vaste programme d'efficience** pour réduire structurellement la base de ses coûts et créer de la valeur :

- En ce qui concerne l'organisation et les processus, une réorganisation de l'entreprise a eu lieu début 2022 avec pour objectif de permettre à ORES de rester en adéquation avec son environnement en pleine mutation - accélération de la transition énergétique, évolution des attentes des clients et des parties prenantes, etc. - et de rendre l'entreprise plus performante, plus agile pour répondre de manière efficace aux nombreux enjeux sociétaux.
- Plusieurs actions du **plan de transformation**, visant la digitalisation pour plus d'efficience ont été menées :
 - Mise en place du projet RPA (Robot Process Automation) : il s'agit de l'automatisation de plusieurs processus manuels pour augmenter la productivité et faciliter la vie des collaborateurs en évitant de multiplier les encodages manuels.
 - Mise en place de la nouvelle application de gestion de l'éclairage public plus performante et intuitive.
 - Mise en ligne d'une application performante permettant de consulter des plans orthoschématiques du réseau de distribution.
 - Lancement de la nouvelle plateforme de formation et de développement (Talentsoft) pour l'ensemble des collaborateurs.

3. Des réflexions quant à **l'évolution de la structure tarifaire** sont toujours en cours et s'inscrivent dans le contexte de la méthodologie tarifaire 2024-2028.

4. La **péréquation tarifaire** - tarif de distribution unique pour tous les clients dont le gestionnaire de réseau de distribution est ORES - a été approuvée à l'automne 2021 et sera mise en place au 1^{er} janvier 2024.

Axe stratégique 2

« Le client au cœur de notre activité »

Depuis plusieurs années déjà, ORES veut faciliter la vie de ses clients dans l'exercice de ses différents métiers. Il s'agit de considérer pleinement les attentes et les contraintes de nos clients et d'en faire le véritable moteur de nos actions, de nos processus et de notre organisation. Dans ce cadre, nous mesurons leur satisfaction et nous ajustons régulièrement notre approche en fonction des besoins exprimés.

Les objectifs sont les suivants :

1. Personnaliser les « parcours clients » en intégrant des objectifs de satisfaction

- Sur base d'avis et de commentaires reçus et formulés par les clients, les services d'ORES améliorent de manière continue les courriers et formulaires qui leur sont destinés, de manière à faciliter leur compréhension.
- ORES propose depuis plusieurs années déjà le service « Connect My Home », qui permet aux clients de formuler à nos services une demande unique pour leurs raccordements (électricité, gaz, eau,

télécommunications) et de voir leur chantier exécuté en une seule journée (gain de temps et de charge administrative pour les clients).

- ORES propose à ses clients de réaliser les travaux préparatoires nécessaires à l'exécution d'un chantier, via le service « Plus ».

2. Garantir une qualité de service répondant aux attentes du client

- Pour améliorer encore le service rendu à ses clients, ORES facilite également la vie de ses collaborateurs qui sont en contact direct avec les clients. Pour pouvoir fournir la qualité de service attendu par les clients, les collaborateurs d'ORES et du call center Connexio sont soutenus par des processus simplifiés et des outils informatiques performants.
- ORES s'adapte aux moyens de communication utilisés par ses clients et leur propose de contacter ses services via des applications comme Messenger (réseaux sociaux) et bientôt via l'outil de messagerie WhatsApp. En parallèle, ORES assure la même qualité de service quel que soit le canal de communication choisi par ses clients : papier, digital, téléphone, médias sociaux.

3. Privilégier les canaux digitaux dans nos activités, en complémentarité avec les canaux traditionnels dans un souci d'efficacité, de satisfaction du client et de maîtrise des coûts.

Bien que certains clients privilégient encore à l'heure actuelle le canal de communication « papier » pour contacter les services d'ORES, une part croissante d'entre eux attendent une communication digitale toujours plus rapide et performante. Pour répondre à ces attentes, le site web d'ORES est en constante évolution :

- Mobilité durable : création d'un simulateur pour permettre aux clients de savoir si leur installation domestique permet l'installation d'une borne de recharge à domicile pour véhicule électrique.
- Compteurs communicants : capsules vidéos et illustrations simplifiées pour mieux comprendre les fonctionnalités de prépaiement des compteurs communicants.
- MyORES : création d'un portail pour permettre aux clients équipés d'un compteur communicant de suivre leurs consommations par mois, jour ou quart d'heure.
- Création d'une page web d'informations proactives, en cas d'incidents (inondations de l'été 2021 par exemple) ou pour des informations d'intérêt général (primes et aides à l'énergie décidées par les gouvernements fédéral ou régional).

4. Faire la promotion/informer sur les opportunités offertes par les nouvelles évolutions de marché, comme la flexibilité ou les nouveaux modes d'échanges d'énergie.

Le site web d'ORES met à disposition des clients des informations concernant le partage de l'énergie : communautés d'énergie renouvelable (CER), communautés d'énergie citoyenne, partage d'énergie au sein d'un même bâtiment et partage de pair à pair.

Pour que les avantages et bénéfices des énergies renouvelables soient accessibles au plus grand nombre, les partages d'énergie offrent de nouvelles perspectives. Ceux-ci permettent de mutualiser les moyens de production, par exemple en créant des communautés d'énergie renouvelable. Au sein de celles-ci, l'énergie est produite localement, partagée par le réseau public de distribution et consommée entre voisins. Une belle manière d'utiliser les énergies renouvelables en circuit court et de permettre à un plus grand nombre de citoyens de participer à la transition énergétique tout en maîtrisant leur facture d'énergie.

En 2022, ORES s'est activement impliquée dans le projet pilote LogisCER, à Verviers. Mis en place en collaboration avec l'Université de Mons et la société de logements sociaux Logivesdre, il permet à 18 ménages, locataires des logements sociaux, de profiter de la production locale d'énergie verte.

Axe stratégique 3

« ORES en tant qu'accélérateur de la transition énergétique »

ORES met ses activités au service de la transition énergétique, investit de manière ciblée dans son réseau, déploie les nouvelles technologies de communication – réseau et comptage – et favorise les partenariats en vue de développer des solutions nouvelles.

Les effets du changement climatique sont de plus en plus visibles et ressentis par les citoyens. Il en va de même pour ceux découlant des problèmes d'approvisionnement en énergie au niveau international. Dans ce contexte qui menace tant notre qualité de vie que notre portefeuille, la nécessité d'accentuer les actions en faveur de la transition énergétique est aujourd'hui admise par tous. Consciente des leviers dont elle dispose pour accélérer le changement, ORES transforme ses réseaux et les outils de gestion des données pour faire évoluer le marché vers de nouvelles formes de production/consommation et appuyer le développement du renouvelable.

Les objectifs sont les suivants :

1. Faciliter le raccordement et l'injection d'énergies renouvelables

En l'espace de 15 ans, ORES a connecté à ses infrastructures plus de 150.000 unités de production d'électricité renouvelable. Le trajet n'en est qu'à ses débuts. Au regard des objectifs climatiques wallons et de la flambée des prix de l'énergie en 2022, une croissance exponentielle du nombre de demandes de raccordement d'installations photovoltaïques et éoliennes est attendue d'ici à 2030 (voir chapitre 3). ORES intègre cette perspective dans son plan industriel tant en vue de maintenir la stabilité du réseau que pour conserver son rôle de facilitateur auprès de tous ceux – ménages, entreprises, professionnels du monde de l'énergie,... – qui la contacteront en vue du raccordement et de la mise en service de leur production verte.

2. Réaliser des investissements nécessaires pour permettre une gestion des flux d'énergie cohérente avec les nouvelles réalités induites par la transition énergétique.

Le réseau doit aussi devenir « intelligent » pour que la multiplication des productions décentralisées et intermittentes ne se fasse pas au détriment de la qualité d'approvisionnement des clients et de la sécurité. Cela passe par le déploiement du comptage communicant chez les clients (100.000 nouveaux compteurs communicants ont été posés à ce stade), l'implémentation de systèmes de télécommande et télécontrôle sur les cabines électriques (2.600 cabines sont « smart » à fin 2022, soit environ 11% du parc total) ou encore le déploiement d'un nouvel outil de pilotage à distance du réseau (ORES a désigné en 2022 Schneider Electric comme fournisseur de son nouveau système avancé de gestion dynamique de la distribution – ADMS).

3. Permettre le déploiement des communautés d'énergie renouvelable en moyenne tension et préparer leur extension à la basse tension.

ORES a apporté son expertise à diverses expériences pilotes, menées tantôt sur le réseau de distribution moyenne tension avec des industries (projet « E-Cloud » en 2017-2020 à Tournai), tantôt sur les infrastructures basse tension avec des citoyens – et notamment des citoyens en situation de précarité (projet « LogisCER » démarré en mai 2022 à Verviers).

4. Faire évoluer au rythme des besoins du marché le rôle d'ORES de gestionnaire neutre des données entre les fournisseurs d'énergie et les clients.

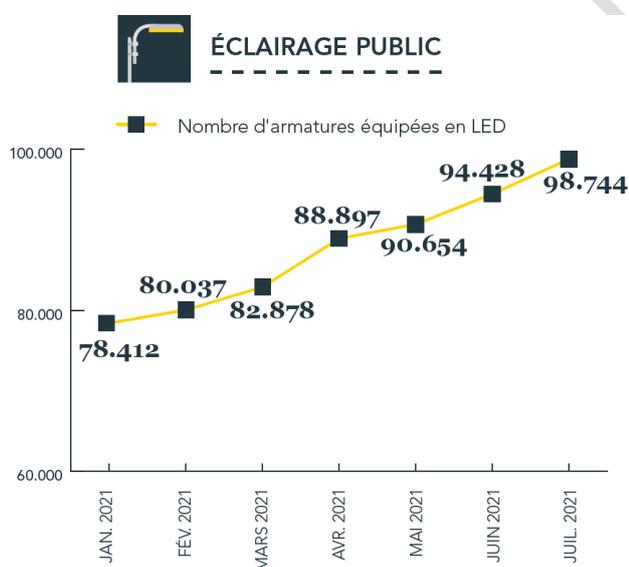
Après plusieurs années de développement, la plateforme fédérale « Atrias » a été lancée fin 2021. Ce système centralisé permet un déploiement plus rapide des futures applications liées au marché, en appui de la transition énergétique.

5. Soutenir le déploiement de la mobilité électrique, par les renforcements de réseau là où c'est nécessaire mais aussi par la création d'une plateforme de gestion des données liées au rechargement des

voitures. ORES éprouve par ailleurs actuellement des systèmes de stockage d'énergie visant à favoriser l'augmentation du nombre de stations de recharge pour les véhicules électriques tout en appuyant la stabilité du réseau.

6. Poursuivre la conversion au LED du parc d'éclairage public communal.

L'éclairage public représente 50% de la facture d'électricité des communes. Le déploiement de la technologie LED, couplée à la diminution systématique de l'intensité lumineuse entre 22h00 et 6h00, conduit à une réduction moyenne de la consommation de 60 à 65%. ORES modernise de manière homogène l'ensemble du parc en 10 ans (2019-2029), en privilégiant au cours des cinq premières années le remplacement des sources obsolètes industriellement (les lampes qui ne sont plus produites) et des sources les plus énergivores. Cette stratégie permet de réaliser d'importantes économies d'énergie dès les premières années. Lorsque l'ensemble de l'opération sera terminé pour les quelque 460.000 points lumineux gérés aujourd'hui par ORES, plus de 110.000 MWh de consommation électrique seront économisés tous les ans – ce qui correspond à une réduction annuelle des émissions de quelque 29.000 tonnes d'équivalents CO₂.



7. À l'instar de ce qui est en cours pour le réseau électrique, faire passer la distribution du gaz au renouvelable grâce à l'opportunité qu'est la filière de la biométhanisation en Wallonie, et via la poursuite des recherches en lien avec les gaz de synthèses (générés par la captation du CO₂ des usines) ou l'hydrogène vert. ORES a récemment raccordé trois premières unités d'injection de biométhane sur le réseau de distribution (de quoi répondre à la consommation d'environ 10.000 ménages). À l'automne 2021, ORES a également présenté, conjointement avec son homologue RESA, sa vision de la transition énergétique des réseaux de distribution du gaz au cabinet du Ministre wallon de l'Énergie.

Axe stratégique 4

« Une entreprise résolument responsable »

ORES entend assumer ses responsabilités à l'égard de son personnel en veillant à sa sécurité, à son bien-être et en le préparant aux évolutions à venir. ORES veut être une entreprise socialement responsable, en intégrant les préoccupations de ses parties prenantes.

Différents objectifs sont poursuivis, dont notamment :

1. Garantir la sécurité, la santé et le bien-être des collaborateurs et des sous-traitants.

- En 2022, ORES a validé son plan global de prévention pour les cinq prochaines années. Ce plan est évolutif et repose sur une approche multidisciplinaire et transversale.
- Après une période chahutée en raison de la crise de la COVID-19, ORES a réorganisé à l'automne 2022 les journées destinées aux entrepreneurs sous-traitants. Ces journées d'échange ont pour objectif de renforcer le partenariat et la collaboration avec les équipes sous-traitantes qui sont au quotidien au côté des équipes d'ORES pour accomplir ses différentes missions.
- Parallèlement, dans un contexte général d'augmentation des coûts des matériaux et des matières premières, ORES entretient et renforce le dialogue avec les fournisseurs et les sociétés sous-traitantes afin de dégager ensemble des solutions pragmatiques.

2. Doter le personnel des compétences adéquates dans une perspective prévisionnelle de l'emploi, en anticipant les besoins et dans un environnement culturel adapté à la stratégie d'entreprise.

Cela passe par de nouvelles formations technologiques (par exemple au sujet du comptage communicant ou du remplacement des anciennes infrastructures de réseaux par de nouvelles), mais aussi par de nouveaux apprentissages en matière de communication avec les clients, de gestion du changement ou dans le domaine de l'organisation du travail (devenu aujourd'hui hybride pour une partie du personnel). ORES accorde enfin une attention toute particulière au développement de la notion de leadership en interne, au niveau managérial notamment, afin de permettre au personnel de faire face avec sérénité à un environnement extérieur de plus en plus volatile, incertain, complexe et ambigu.

3. Renforcer et structurer l'écoute et l'implication de nos parties prenantes.

- ORES échange de façon continue avec l'ensemble de ses parties prenantes, par exemple au niveau européen au sein des fédérations européennes des gestionnaires de réseaux de distribution : E.DSO (Europe's Distribution Systems Operators) ou CEDEC (European Federation of Local and Regional Energy Companies).
- En Belgique, elle échange avec ses pairs au sein de Synergrid, la fédération des gestionnaires des réseaux d'électricité et de gaz en Belgique, dont elle assure actuellement la Présidence.
- Au niveau belge toujours, ORES échange avec ses parties prenantes au sein du pôle énergie de la CESE (Conseil Économique, Social et Environnemental de Wallonie), du Conseil Consultatif de l'électricité et du gaz à la CREG (Commission de Régulation de l'électricité et du gaz) ou de la Commission Énergie et Climat de la FEB (Fédération des entreprises de Belgique). ORES consulte également ses parties prenantes à propos de sujets particuliers, comme sa politique de développement durable ou la question des compteurs communicants, au sein d'un Comité de suivi mis en place de manière spécifique.

Axe stratégique 5

« Un acteur engagé de l'inclusion sociale et de la lutte contre la précarité énergétique »

La précarité énergétique est une préoccupation croissante en Région wallonne. ORES est un acteur engagé face à cette problématique et contribue à améliorer l'inclusion sociale en matière d'accès à la transition énergétique (production décentralisée, communautés d'énergie renouvelable, etc.).

Pour y parvenir, différents objectifs sont fixés :

1. Continuer à être plus qu'un simple exécutant des obligations de service public à caractère social

- ORES informe ses clients de manière proactive - via le site web, les réseaux sociaux, les médias - sur les statuts auxquels ils peuvent prétendre, comme le statut de client protégé ou de client protégé conjoncturel, ainsi que sur les aides disponibles. Une telle information est d'autant plus importante dans un contexte de crise énergétique.
- Lors des inondations de l'été 2021, ORES a été le partenaire des pouvoirs publics pour la mise en place des mesures de soutien aux clients sinistrés. Les services d'ORES ont par ailleurs spontanément contacté les clients sinistrés dont ORES assure la fourniture d'énergie, afin de leur apporter des réponses à leurs questions, mais aussi du soutien et de l'écoute.
- En tant que fournisseur social, ORES a également pris des mesures spécifiques suite à la flambée des prix de l'énergie afin de tenir au mieux compte des capacités de paiement de ses clients.

2. Renforcer les partenariats avec les autres acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique (CPAS, ASBL, sociétés de logement social, fournisseurs, etc.) pour améliorer conjointement nos actions et renforcer l'inclusion en matière d'énergie

- ORES collabore avec les CPAS pour permettre une meilleure diffusion de l'information auprès des clients pouvant bénéficier des mesures et des aides mises en place.
- ORES assure un accompagnement personnalisé au sein des CLÉ (Commission Locales pour l'Énergie) et aide ainsi à dégager des solutions adaptées à la situation des clients les plus précarisés.

3. Sur base de notre expérience de terrain, identifier des mesures d'amélioration des mécanismes de lutte contre la précarité énergétique, via des modifications de nos procédures et/ou des politiques publiques et du cadre légal et réglementaire.

4. Faire du déploiement des compteurs communicants un outil d'inclusion sociale et de renforcement de la lutte contre la précarité énergétique.

ORES met à disposition des clients équipés d'un compteur communicant à fonction de prépaiement une plateforme de gestion des prépaiements. Les clients ne doivent ainsi plus se déplacer et peuvent prépayer leur énergie en ligne.

5. Des leviers transversaux mobilisateurs pour l'entreprise

Pour aider la Wallonie à réaliser sa transition énergétique, ORES capitalise sur ce qui fait sa force : ses ressources humaines et son expertise technologique. Depuis 2020, l'entreprise s'est aussi inspirée d'échanges avec ses parties prenantes pour construire sa politique de développement durable.

Culture d'entreprise, gestion des ressources humaines et adaptabilité au changement

La transition énergétique implique pour le gestionnaire de réseau de nouveaux outils et de nouvelles procédures de travail. Si certaines évolutions nécessaires à la transition – télécommande des cabines, comptage intelligent, etc. – sont parfois synonymes de gain de temps d'un point de vue opérationnel, elles se traduisent le plus souvent par une complexification du (des) métier(s).

Au sein de l'organisation, les collaborateurs doivent désormais entretenir et développer leur expertise en matière d'électricité et/ou de gaz, tout en assimilant l'apprentissage de technologies nouvelles : numérique, data, etc.

Dans le même temps, les membres du personnel d'ORES doivent être en mesure de continuer à assurer leurs missions du quotidien, maintenir un haut niveau de qualité de service et répondre aux nouvelles attentes et demandes des clients.

Dans ce contexte de changement qui s'accélère et se généralise, l'entreprise veille à l'efficacité et à la résilience des membres de son personnel en s'appuyant sur une politique de gestion des ressources humaines axée sur l'échange, la confiance, l'apprentissage et le bien-être au travail. ORES accorde également une attention toute particulière au développement du leadership de ses managers, afin que ceux-ci soient aussi des facilitateurs du changement et des relais auprès des équipes des valeurs et de la culture de l'organisation.

Plan de transformation

Pour faire évoluer ses activités dans le sens de la transition énergétique, ORES a défini il y a plusieurs années déjà un plan de transformation. Sa raison d'être est la suivante : coordonner tous les travaux tournés vers l'avenir et veiller à leur réalisation dans le respect des délais et des budgets disponibles.

Ces dernières années, de nombreux programmes et projets ont ainsi été menés de front, mobilisant une part importante des ressources humaines et financières de l'entreprise. Parmi ceux-ci : les programmes « Smart Grid » (mise en place d'un réseau intelligent en vue d'une capacité d'accueil renforcée des énergies renouvelables), « Switch » (déploiement des compteurs communicants chez les clients), « Atrias » (création d'une plateforme d'échange de données et définition de nouveaux processus entre les entreprises actives



marché de l'énergie), « Data » (renforcement du rôle de gestionnaire de données d'ORES), etc.

Les différents travaux sont évidemment étroitement liés les uns aux autres. Dans une optique de bonne gouvernance, ORES a créé une direction spécifique pour piloter les actions de transformation. Cette direction a également pour mission d'étudier les évolutions du métier à plus long terme et de tester des solutions innovantes, comme par exemple les communautés d'énergie renouvelable.

Politique de développement durable

En

2021, l'entreprise s'est livrée à un exercice de refonte de sa politique dans ce domaine afin de synthétiser et rationaliser ses engagements RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise), en veillant à un alignement plus fort sur ses axes stratégiques. Six lignes d'action permettant d'adresser les enjeux prioritaires de la matrice de matérialité établie à la fin 2020 ont été définies en association avec les objectifs de développement durable des Nations Unies.

Ces lignes d'action ont été traduites en engagements et en initiatives, dont l'efficacité est mesurée et suivie à travers 24 indicateurs.

Pour mettre en œuvre cette politique, ORES a constitué une coordination RSE. Cette structure organisationnelle transverse, affiliée à la direction Corporate de l'entreprise, anime la démarche d'amélioration continue et assure une revue trimestrielle de l'avancement des plans d'action.

6. Les moyens de nos ambitions

Le plan stratégique 2021-2023 d'ORES s'inscrit dans la période régulatoire pluriannuelle instaurée par le régulateur wallon de l'énergie (la CWaPE) pour les années 2019 à 2023, et ce au terme de quatre années de période « transitoire » depuis le transfert de compétence tarifaire du fédéral vers les régions en juillet 2014.

La méthodologie 2019-2023 a été publiée par le régulateur en date du 17 juillet 2017. Les grands principes sont les suivants :

- Définition d'une enveloppe de coûts et investissements pour couvrir le plan industriel d'ORES sur la période visée (le revenu autorisé total, qui est en réalité un régime de plafonnement de revenus de type « revenue cap ») ;
- Caractère incitatif, via principalement une extension de la base de coûts contrôlables, l'introduction d'un facteur d'amélioration annuel de la productivité (facteur X) et des possibilités de budgets complémentaires pour des projets innovants.

Cette méthodologie tarifaire 2019-2023 prévoit l'approbation des tarifs du GRD en deux temps : d'abord l'approbation des revenus autorisés totaux, ensuite la transposition de ces revenus dans des tarifs.

Le revenu autorisé total du GRD est composé principalement des éléments suivants :

- des charges nettes opérationnelles (charges nettes contrôlables / charges et produits non contrôlables)
- des charges nettes relatives aux projets spécifiques ;
- de la marge bénéficiaire équitable ;
- du facteur de qualité ;
- le cas échéant, de la quote-part des soldes régulatoires.

Les tableaux des pages suivantes reprennent les revenus autorisés d'ORES approuvés par la CWaPE pour la période 2019-2023, avec un focus sur l'année en cours (2022) et l'année prochaine (2023).

Ils peuvent être lus comme un résultat prévisionnel dans lequel :

- le revenu autorisé (ligne TOTAL) est le chiffre d'affaires d'ORES.
 - les charges, contrôlables et non contrôlables, sont les charges d'exploitation.
 - la marge équitable permet de couvrir les charges financières ainsi que la rémunération des capitaux investis (bénéfice).
-

Revenu autorisé ELECTRICITE approuvé par la CWaPE pour la période 2019-2023 - k€

Intitulé	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Charges nettes contrôlables	340.099	342.290	344.513
Charges nettes contrôlables hors OSP	298.441	300.478	302.544
Charges nettes hors charges nettes liées aux immobilisations	177.595	177.728	177.862
Charges nettes liées aux immobilisations	120.846	122.749	124.683
Charges nettes contrôlables OSP	41.658	41.812	41.969
Charges nettes fixes à l'exclusion des charges d'amortissement	34.928	34.954	34.980
Charges nettes variables à l'exclusion des charges d'amortissement	2.262	2.320	2.379
Charges d'amortissement	4.468	4.538	4.610
Charges et produits non-contrôlables	111.418	110.393	109.581
Hors OSP	95.349	96.043	95.993
Charges et produits émanant de factures de transit émises ou reçues par le GRD	-1.286	-1.307	-1.330
Charges émanant de factures d'achat d'électricité émises par un fournisseur commercial pour la couverture des pertes en réseau électrique	31.249	31.939	32.522
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	835	835	835
Redevance de voirie	29.904	30.375	30.853
Charge fiscale résultant de l'application de l'impôt des sociétés	29.753	29.759	30.036
Autres impôts, taxes, redevances, surcharges, précomptes immobiliers et mobiliers	67	68	69
Cotisations de responsabilisation de l'ONSSAPL	0	0	0
Charges de pension non-capitalisées	4.825	4.374	3.007
OSP	16.069	14.349	13.588
Charges émanant de factures d'achat d'électricité émises par un fournisseur commercial pour l'alimentation de la clientèle propre du GRD	5.162	5.330	5.503
Charges de distribution supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	10.168	10.337	10.509
Charges de transport supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	4.800	4.879	4.960
Produits issus de la facturation de la fourniture d'électricité à la clientèle propre du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que le montant de la compensation versée par la CREG	-18.903	-19.197	-19.497
Charges d'achat des certificats verts	1.455	1.546	1.639
Primes « Quali watt » versées aux utilisateurs de réseau	13.386	11.455	10.475
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0
Indemnités versées aux fournisseurs d'électricité résultant du retard de placement des compteurs à budget	0	0	0
Charges nettes relatives aux projets spécifiques	19.709	22.233	21.647
Charges nettes variables	8.303	11.361	13.027
Charges nettes fixes	11.666	11.716	10.238
Charges nettes non contrôlables	-260	-844	-1.618
Marge équitable	105.580	106.293	107.213
Hors OSP	104.780	105.481	106.384
OSP	800	811	830
Quote-part des soldes régulateurs années précédentes	6.410	6.410	-660
TOTAL	583.216	587.619	582.294

Revenu autorisé GAZ approuvé par la CWaPE pour la période 2019-2023 - k€

Intitulé	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Charges nettes contrôlables	114.926	115.870	116.829
Charges nettes contrôlables hors OSP	89.984	90.735	91.497
Charges nettes hors charges nettes liées aux immobilisations	44.451	44.484	44.518
Charges nettes liées aux immobilisations	45.533	46.251	46.979
Charges nettes contrôlables OSP	24.941	25.135	25.332
Charges nettes fixes à l'exclusion des charges d'amortissement	13.732	13.742	13.753
Charges nettes variables à l'exclusion des charges d'amortissement	907,24	928,62	950,43
Charges d'amortissement	10.302	10.464	10.629
Charges et produits non-contrôlables	31.722	31.954	31.843
Hors OSP	30.085	30.288	30.147
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0
Redevance de voirie	17.621	17.621	17.621
Charge fiscale résultant de l'application de l'impôt des sociétés	11.137	11.468	11.644
Autres impôts, taxes, redevances, surcharges, précomptes immobiliers et mobiliers	43	43	44
Cotisations de responsabilisation de l'ONSSAPL	0	0	0
Charges de pension non-capitalisées	1.285	1.156	839
OSP	1.637	1.666	1.696
Charges émanant de factures d'achat de gaz émises par un fournisseur commercial pour l'alimentation de la clientèle propre du GRD	4.781	4.859	4.939
Charges de distribution supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	6.046	6.149	6.255
Produits issus de la facturation de la fourniture de gaz à la clientèle propre du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que le montant de la compensation versée par la CREG	-9.190	-9.342	-9.497
Indemnités versées aux fournisseurs de gaz, résultant du retard de placement des compteurs à budget	0	0	0
Charges et produits liés à l'achat de gaz SER	0	0	0
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0
Charges nettes relatives aux projets spécifiques	8.795	11.260	10.860
Charges nettes fixes	6.167	5.824	5.445
Charges nettes variables	2.366	5.109	4.985
Charges nettes non contrôlables	261	327	430
Marge équitable	53.433	54.575	55.722
Hors OSP	45.872	46.793	47.718
OSP	7.561	7.782	8.004
Quote-part des soldes régulateurs années précédentes	-433	-433	-493
TOTAL	208.442	213.227	214.761

La méthodologie tarifaire applicable à la période 2024 – 2028 est en préparation au cours du second semestre 2022, suivant le calendrier établi :



Encart : ORES exploite des réseaux d'électricité et de gaz d'une valeur régulée de près de 3,9 milliards d'euros en ce compris des applicatifs, des développements et systèmes informatiques pour une valeur d'environ 55 millions d'euros. La politique volontariste d'ORES se traduit par une croissance moyenne de 5% de la RAB (Regulated Asset Base) sur la période 2020-2030.

Les revenus autorisés permettent à ORES de disposer des moyens nécessaires à la réalisation et la mise en œuvre d'un plan d'investissement ambitieux, en application de la vision d'ORES et de ses objectifs stratégiques.

Les trois principaux volets du plan d'investissement concernent :

- Le réseau électrique
- Le réseau gaz
- La transformation de l'entreprise.

Le programme d'investissement électricité prévoit 211 millions d'euros en 2023 pour :

- Soutenir la transition énergétique : augmenter les capacités des réseaux haute et basse tension (remplacement de sections, passage à 400V des réseaux basse tension, abandon progressif du 6kV, ...), accélérer le déploiement des compteurs communicants, etc.
- Améliorer la résilience des réseaux : enfouir et fiabiliser des lignes aériennes, des cabines télécontrôlées, etc.
- Accélérer progressivement la modernisation des réseaux : en particulier les équipements en cabines haute et basse tension et les réseaux haute tension, etc.

En outre :

- ORES anticipe plus de 7.500 nouveaux raccordements, 250 km de nouveau réseau basse tension et 100 km d'extension de réseau haute tension.
- 400 cabines haute ou basse tension devraient être remplacées ou renouvelées.
- L'enfouissement de lignes aériennes se poursuivra à concurrence de plus de 135 km, tout comme le remplacement du réseau aérien cuivre vétuste.
- 250 km de câbles haute tension souterrains seront remplacés.

En complément de ces travaux, ORES adapte sa structure de réseau afin de mieux mesurer les flux d'énergie et d'avoir la capacité de reconfigurer à distance le réseau et de renforcer ses réseaux télécoms, par exemple par de la fibre optique (145 km de gaine de fibres optiques).

Le programme d'investissement gaz consacre également des moyens de 103 millions d'euros pour assurer la bonne exploitation du réseau tout en assurant la conversion des réseaux et raccordements au passage du gaz pauvre vers le gaz riche.

Les programmes d'investissement électricité et gaz prévoient également les moyens nécessaires au déploiement des technologies de comptage communicant.

Dans le cadre du plan de transformation, **ORES consacra 53 millions d'euros à la gestion de projets et à une révision de son architecture d'entreprise.**

Rien ne peut être cependant réalisé sans des collaborateurs compétents et engagés. Partant de ce constat, la direction des Ressources Humaines d'ORES donne la priorité à trois impératifs.

1. D'abord, la disponibilité des ressources : la pénurie de main d'œuvre qualifiée concerne non seulement les profils techniques et informatiques, mais aussi de nombreux autres métiers. C'est une réalité en Belgique et une préoccupation de l'entreprise au regard du grand chantier qu'est la transition énergétique.
2. Ensuite, la question de l'adaptabilité au changement : nous l'avons dit, nos collaborateurs sont confrontés à un contexte de changement permanent. Nous devons les accompagner et les rassurer vis-à-vis de ces évolutions, développer les compétences dont ils auront besoin demain, tout comme leurs facultés d'adaptation et de résilience.
3. Enfin, l'acquisition des compétences : l'évolution constante des technologies exige que nous anticipions nos besoins en termes de compétences futures, en maintenant à niveau les compétences de nos équipes, en accompagnant le personnel dont le métier va évoluer, et en recrutant les compétences dont nous avons besoin.

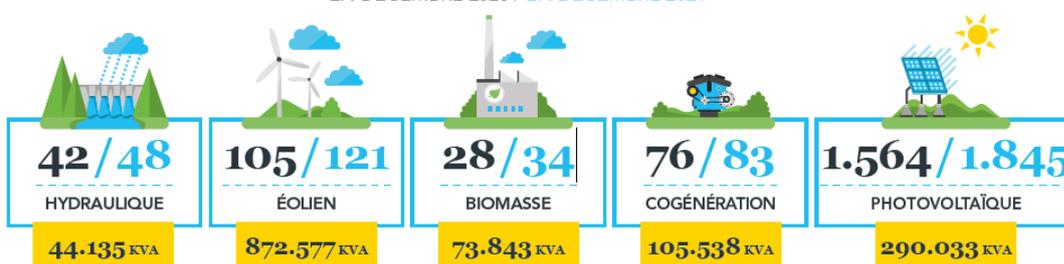
Le dernier moyen pour atteindre nos objectifs est la maîtrise des nouvelles technologies du numérique et de l'information. La maîtrise des technologies du numérique et de l'information est essentielle pour optimiser la production des énergies vertes, la distribution, la consommation, et même peut-être demain le stockage, afin de mieux coordonner l'ensemble des mailles du réseau électrique, du producteur au consommateur final. Elle est aussi bénéfique pour le client puisqu'elle permet le développement de nouveaux services, une communication plus fluide, des interventions parfois plus rapides, etc. Cette maîtrise est enfin nécessaire pour se préserver de risques exogènes plus élevés que par le passé, tels que les cyberattaques ou les fuites de données.

D'années en années, ORES a spécialisé et renforcé sa direction Informatique afin de choisir les outils les plus adaptés, au meilleur prix, et permettre à la stratégie d'entreprise de se concrétiser d'un point de vue opérationnel.

7. Chiffres-clés

- Compteurs communicants installés :
 - Électricité : 97.082 (situation à fin septembre)
 - Gaz : 4.923 (situation à fin septembre)
- Cabines smartisées : 2.736 (situation à fin septembre)
- Nombre de productions décentralisées :

NOMBRE D'UNITÉS DE PRODUCTION (> 10 KVA) RACCORDÉES AU RÉSEAU ORES & PUISSANCES INSTALLÉES
EN DÉCEMBRE 2020 / EN DÉCEMBRE 2021



PUISSANCE TOTALE INSTALLÉE (DÉCEMBRE 2021)

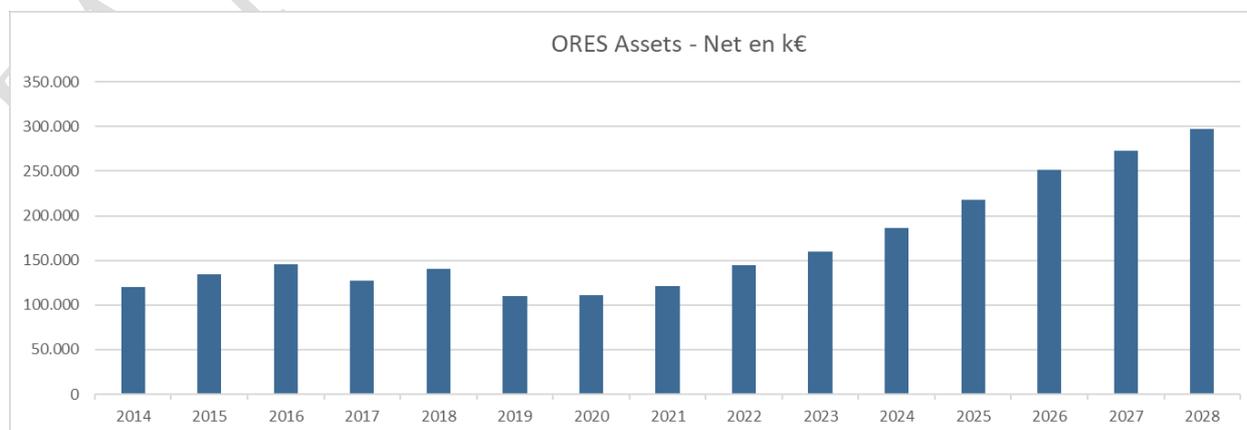
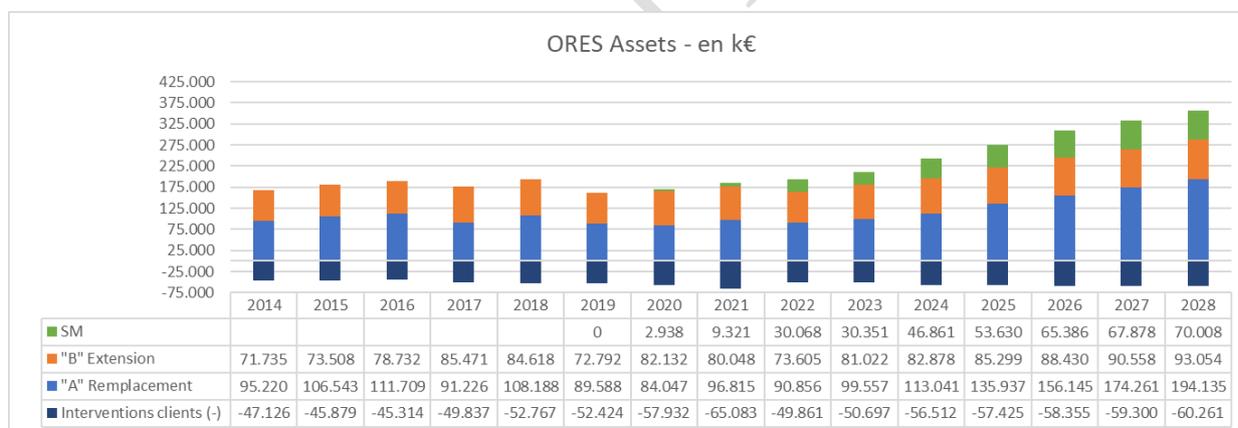
- ORES en quelques chiffres en 2021 :
 - Électricité
 - 52.058 km de réseaux de distribution
 - 12.032.198 MWh distribués
 - 1.392.186 clients desservis
 - 36.866 clients protégés
 - 33.506 compteurs à budget actifs
 - Gaz
 - 10.111 km de réseaux de distribution
 - 15.226.916 MWh distribués
 - 522.365 clients desservis
 - 18.189 clients protégés
 - 18.335 compteurs à budget actifs
 - Éclairage public communal
 - 463.132 luminaires
 - 36.536 kW de puissance installée
 - 35.246 dépannages/an
 - Ressources humaines
 - 2.306 équivalents temps plein actifs
 - 110,6 jours de télétravail (en moyenne par an)
 - 20,29 heures de formation (moyenne par an par collaborateur)
 - Bilan financier consolidé
 - 1.267 millions € : chiffre d'affaires consolidé (groupe ORES)
 - 234 millions € : total des investissements (nets)

II. INVESTISSEMENTS

PLAN STRATEGIQUE 2023-2028 Programme d'investissement ELECTRICITE Vision consolidée ORES Assets

Ce programme d'investissement est particulier à plus d'un titre :

- Il s'étend sur deux périodes tarifaires : 2019-2023 / 2024-2028. Il s'inscrit dans le cadre de l'enveloppe cumulée nette globale définie par la proposition tarifaire 2019-2023. Les conditions de financement de la période 2024-2028 n'étant pas encore fixées, les projections d'investissement pour cette période sont donc données à titre informatif et ne préjugent pas des décisions de la CWaPE quant à la méthodologie tarifaire et au revenu autorisé.
 - Il s'inscrit également dans une approche plus large tant au niveau du contexte général que de celui de l'horizon temporel. En effet, le 3 mai 2022, notre approche globale, appelée plan industriel, a été présentée à la CWaPE. Cette approche globale reprend notre vision des investissements nécessaires sur les réseaux d'électricité et de gaz jusqu'en 2038 et s'appuie sur le trajet de la neutralité carbone à l'horizon 2050 tel que décidé par les autorités politiques.
- Ce programme d'investissement en est, pour le réseau d'électricité, un extrait pour la période 2023-2028. Il a été approuvé par le Conseil d'administration du 27.04.2022 et transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWaPE) le 09/05/2022.



Pour les années 2024-2028, années qui ne sont pas couvertes par des tarifs approuvés, l'enveloppe reprise – à titre conservatoire – est basée sur :

- Des investissements visant à soutenir la transition énergétique : passage à 400V des réseaux BT, abandon du 6kV, accélération du déploiement des compteurs communicants initié en 2020, etc.
- Une accélération en termes de modernisation des réseaux. En particulier, les équipements en cabines HT/BT et les réseaux HT/BT, etc.
- Amélioration de la résilience des réseaux : enfouissement des lignes aériennes, cabines télécontrôlées, etc.

Le programme d'investissement comporte donc deux volets intégrés :

1. Un volet ordinaire qui vise à couvrir les besoins nécessaires à garantir la pérennité et une bonne exploitation du réseau ;
2. Un volet couvrant un projet spécifique visant au déploiement de compteurs communicants (smart metering) :

L'environnement légal pour le déploiement des compteurs en électricité se base sur la publication du 6 septembre 2018 du décret du 19 juillet 2018 modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux Gestionnaires de Réseau de Distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs communicants et de la flexibilité. Depuis le décret du 1er Octobre, Décret relatif à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau à partir de 2024 et à l'octroi de primes pour promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et la production d'électricité au moyen de sources d'énergie renouvelable, permet également à des clients prosumers et non prosumers de demander le placement d'un compteur communicant et de recevoir en échange une prime de la région wallonne couvrant les frais de pose du compteur (hors travaux complémentaires).

ORES Assets a démarré le déploiement de compteurs communicants en électricité le 1er Janvier 2020 et aura posé, à ce jour, un peu moins de 41.000 compteurs sur son réseau (malgré des activités ralenties ou même à l'arrêt suite au COVID-19). Depuis le mois de décembre 2020, ORES Assets 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 Assets, incluant les demandes venant du marché pour l'activation du prépaiement, pour être définitivement prêt en janvier 2022. Toutes les activités quotidiennes d'ORES Assets sont en train également d'être converties par l'installation, non-plus de compteurs électromécaniques, mais bien par des compteurs communicants, et ce depuis le début de l'année.

ORES Assets a introduit auprès de la CWaPE en septembre 2021 un nouveau business case contenant un nouveau plan de déploiement, et ce pour répondre à la période tarifaire 19-23. En décembre 2021, d'autres échanges ont eu lieu entre ORES Assets et Schwartz & Co. pour fournir les futures projections de déploiement des compteurs communicants jusqu'à l'horizon de 2028.

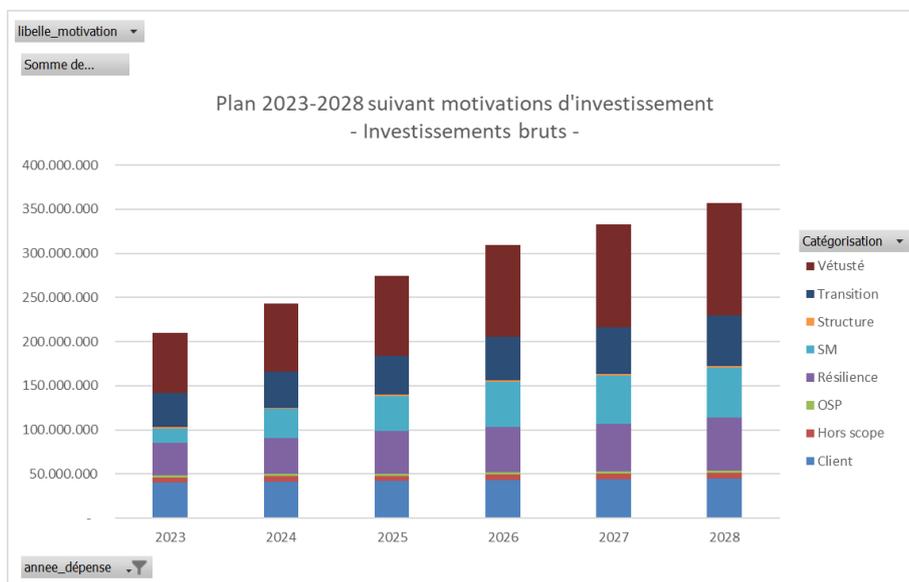
Ce nouveau plan de déploiement prévoit pour 2022 la pose de 85.000 compteurs communicants en électricité :

- clients demandeurs résidentiels voulant bénéficier de la prime de la région wallonne (prosumers et non-prosumers) ;
 - clients « SPF / Métrologie » ;
 - clients équipés de compteurs communicants issus d'expériences pilotes historiques ;
 - clients en défaut de paiement ;
 - clients avec consommation annuelle de + de 6.000 kWh ;
 - clients avec un compteur à budget à carte.
-

Dans le cadre de son plan d'investissement 2023-2028, ORES Assets a adopté une approche ambitieuse en visant le déploiement de 80% des compteurs communicants à déployer d'ici 2030. Les volumes repris dans le présent plan sont donc par conséquent supérieurs à ceux présentés lors des dernier échanges entre ORES Assets et Schwartz & Co. de décembre 2021.

Il est à noter que des échanges entre ORES Assets et la CWaPE continueront à avoir lieu à ce sujet.

Répartition des investissements



Compteurs à budget :

Cible de +/- 7.000 compteurs/an établie sur base de la moyenne des quantités posées ces 3 dernières années

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.

Voici une synthèse des investissements sur postes prévus sur la période 2023-2028 :

Dénomination poste de transformation	Période d'investissement
Farciennes	2021-2023
Bas Warneton	2022-2023
Lixhe	2023
Mouscron	2022-2024
Ciney	2022-2024
Amel	2023-2025
Elouges	2023-2025
Braine-L'alleud	2024-2026
Monceau	2024-2026
Quevaucamps	2025-2027
Mons	2025-2027
Les Plenesses	2025-2027
Athus/Aubange	2025

<u>Ways</u>	2026-2028
<u>Marche-en-Famenne</u>	2026-2028
<u>Hatrival</u>	2026
<u>Villers-sur-Semois</u>	2027-2029
<u>Jemappes</u>	2027-2029
<u>Lobbès</u>	2027-2029
<u>Tertre</u>	2027-2029
<u>Braine-le-Compte</u>	2028-2030
<u>Harmignies</u>	2028-2030

Extension / Travaux clients

Raccordements de nouveaux clients :

- Résidentiels/Industriels (Hors Trans-HT)
- Zonings (ADT) et lotissements

Volume de travaux anticipés /an :

- 90 équipements de cabines HT/BT
- 75 km de réseau HT
- 190 km de réseau BT
- 7.500 raccordements BT

Adaptation / Stratégique

Remplacement ou rénovation par an d'environ :

- 400 (2023) à 600 (2028) cabines HT/BT (remplacement du matériel ouvert, mise en conformité RGIE, Magnéfix, etc.)
- 200 km (2023) à 350 km (2028) km de réseau HT (en priorité l'enfouissement de lignes aériennes, vieux câbles PpPb (réseau 6kV))
- 250 (2023) à 450 (2028) km de réseau BT (en priorité le réseau aérien cuivre vétuste)
- 60 cellules poste HT/HT
- Gros entretien de 100 km de réseau HT aérien

Structure des réseaux :

- Simplification / standardisation des structures des réseaux sur base de plans directeurs
- Mesure des flux d'énergie : équipements de mesure des courants/tensions
- Capacité de reconfigurer à distance le réseau
- Renforcement des moyens Télécom :
 - 500 équipements électroniques
 - 150 km de gaine fibre optique
 - 25 km de câbles 14Q

Programme Smart Grid

Les actions retenues et à mener pour rendre le réseau 'smart' s'articulent autour des axes suivants :

- 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 3 éléments :
 - La vectorisation des plans : la vectorisation contribuera globalement à l'amélioration des données des réseaux par la digitalisation des plans des réseaux (plans raster).
 - Le GIS (Geographic Information System) : mise en place d'un GIS d'entreprise basé sur un référentiel des données d'assets réseaux centralisé et unique.
 - Le projet ADMS (Advance Distribution Management System) : grâce à cet outil et en intégrant de plus en plus de signalements et mesures captées sur le réseau, ORES sera en mesure d'optimiser la configuration et l'utilisation du réseau suite à la mise à disposition d'outils efficaces et intelligents dans le contexte de flux d'énergies complexes et intermittents.

- **Projet Outils de gestion dynamique et prévisionnelle :**
 - l'application O-ONE (ORES - Operational Network Expert) a été mise en production en Janvier 2021. O-ONE a permis d'apporter une réponse à la notion de la flexibilité technique reprise dans l'AGW et le décret du 11/04/2014.
 - En complément d'O-ONE , ORES investit avec Elia sur ses réseaux et continue à innover via d'autres projets liés à de l'intelligence artificielle pour accélérer la transition énergétique et accueillir encore plus de production d'énergie verte.

- **Projet Odesa :**

Dans le cadre du futur processus Odesa qui est prévu dans son plan industriel, ORES utilisera les prévisions de production décentralisée et de consommation pour détecter les congestions au niveau des sous-stations HT / HT1 et ainsi en informer les différents acteurs de marché.

- **Projet Outils modélisation BT**

ORES va mettre en place un outil qui permettra aux agents d'étude d'établir le bon dimensionnement du réseau à mettre en place en fonction de l'évolution prévisionnelle des charges qu'il devra supporter (changement de comportement attendus des utilisateurs dans les années futures sur la partie de réseau concerné).

- **Réseau de télécommunication :** poursuite de la consolidation d'un réseau de télécommunication propre à ORES.

LAYOUT A FINALISER

PLAN STRATEGIQUE 2023-2028

Programme d'investissement GAZ

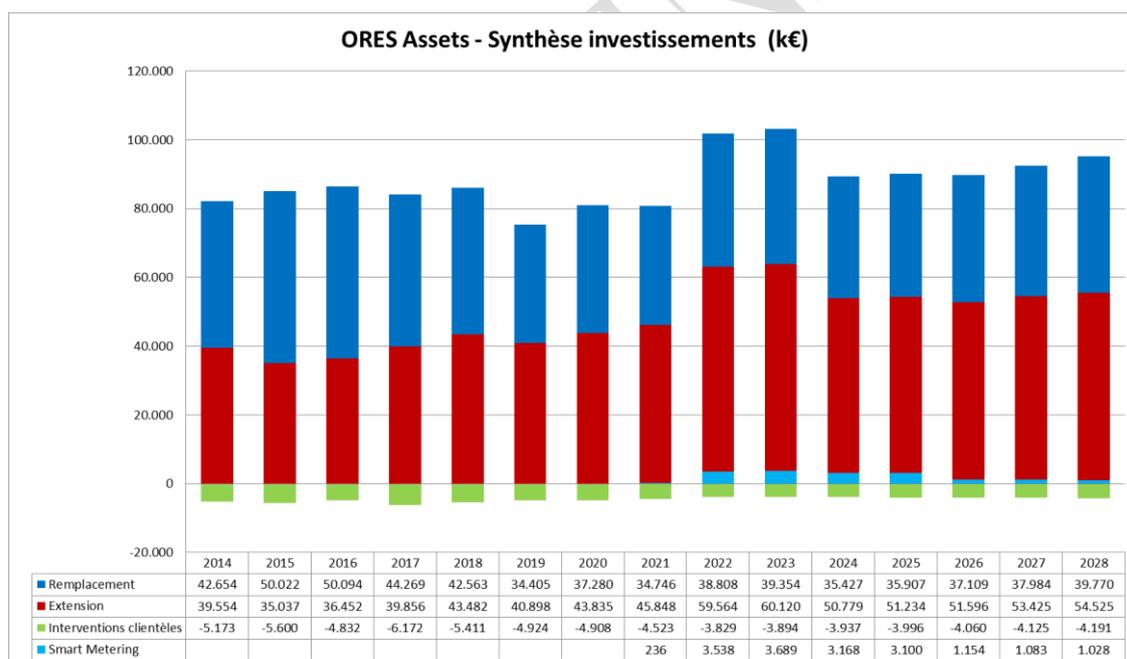
Vision consolidée ORES Assets

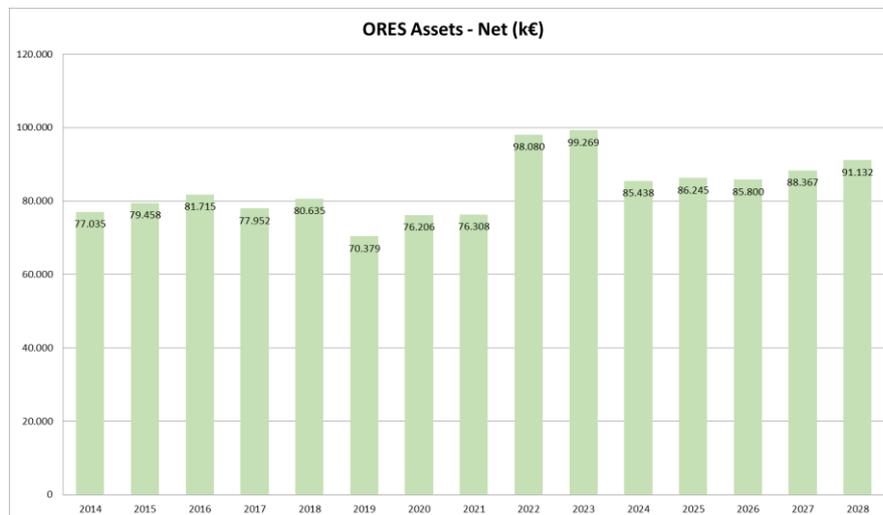
Ce programme d'investissement est particulier à plus d'un titre :

- Il s'étend sur deux périodes tarifaires : 2019-2023 / 2024-2028. Il s'inscrit dans le cadre de l'enveloppe cumulée nette globale définie par la proposition tarifaire 2019-2023. Les conditions de financement de la période 2024-2028 n'étant pas encore fixées, les projections d'investissement pour cette période sont donc données à titre informatif et ne préjugent pas des décisions de la CWaPE quant à la méthodologie tarifaire et au revenu autorisé.
- Il s'inscrit également dans une approche plus large tant au niveau du contexte général que de celui de l'horizon temporel. En effet, le 3 mai 2022, notre approche globale, appelée plan industriel, a été présentée à la CWaPE. Cette approche globale reprend notre vision des investissements nécessaires sur les réseaux d'électricité et de gaz jusqu'en 2038 et s'appuie sur le trajet de la neutralité carbone à l'horizon 2050 tel que décidé par les autorités politiques.

Ce programme d'investissement en est, pour le réseau gaz, un extrait pour la période 2023-2028.

Il a été approuvé par le Conseil d'administration du 23.03.2022 et transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWAPE) le 31.03.2022.





Le 11 juillet 2022, la CWaPE (avis n° CD-22g07-CWaPE-0910) a accepté la mise en œuvre des plans soumis pour l'année 2023. Elle ne se prononce pas pour les années 2024 à 2028 – future période tarifaire - compte tenu du caractère indicatif des quantités et montants transmis par ORES.

Le programme d'investissement comprend 3 volets intégrés :

1. Un volet ordinaire qui vise à couvrir les besoins nécessaires à garantir la pérennité et une bonne exploitation du réseau (conversion L/H comprise).
2. Un volet dédié à la transition énergétique : injection de biométhane et stations d'approvisionnement au CNG.
3. Un volet couvrant 2 projets spécifiques :
 - Le programme Promo Gaz – en cours depuis 2016 (=> 2028) ;
 - le Smart Metering – à partir de 2021.

Promo Gaz :

L'objectif poursuivi est d'optimiser le taux de raccordement au réseau. Dans ce cadre, nous proposons aux clients situés le long du réseau de distribution existant une offre financière attrayante, avec raccordement gratuit et primes. Cependant, le gaz constituant une énergie de transition, ORES analyse actuellement la pertinence d'une prolongation de cette campagne au-delà de 2026.

Smart Metering / Compteurs à budget :

La Belgique est un des rares pays à avoir recours à la technologie des compteurs à budget.

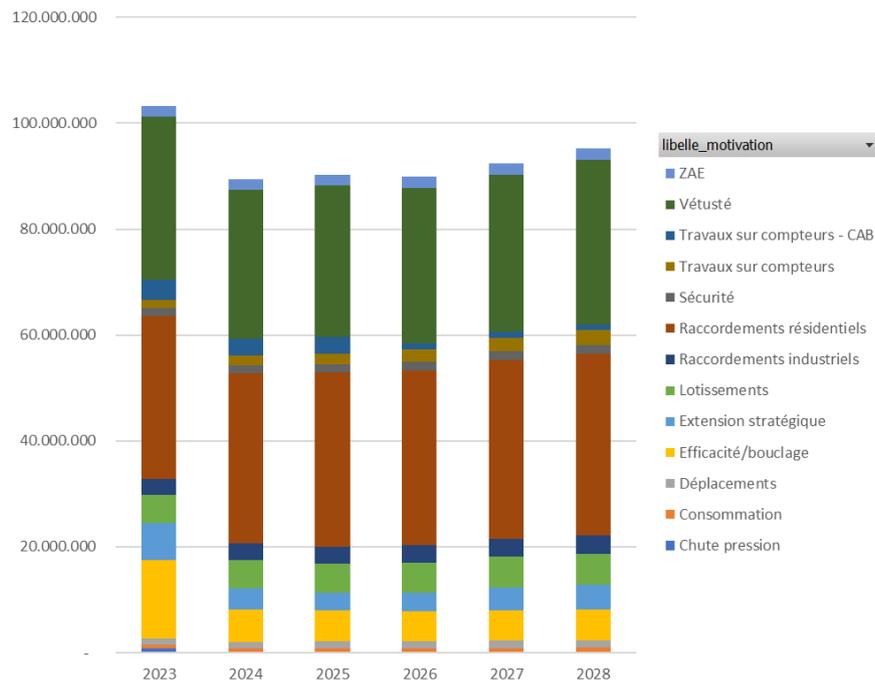
Le fournisseur (ITRON) de la solution informatique (rechargement par carte) de comptage à budget utilisée par ORES Assets a confirmé la fin de mise à disposition de cette solution et du support y lié en fin d'année 2025. Le même fournisseur a annoncé et confirmé la fin de la production des compteurs à budget à prépaiement (2021). Ces derniers ne sont donc plus disponibles à ce jour.

Dès lors, ORES Assets prévoit :

- d'acheter des compteurs communicants gaz à clapet en synergie avec les autres GRD belges (FLUVIUS & RESA & SIBELGA) ; la solution gaz prépaiement smart (compteur gaz communicant ses informations à ORES Assets au travers du compteur communicant électricité) ;
- d'utiliser un système de gestion de l'information et de prépaiement permettant une nouvelle gestion informatique et à distance de ces compteurs ;
- de poser des compteurs communicants gaz chez tous les clients tombant en défaut de paiement à partir de Janvier 2022 ;
- de remplacer chez les clients équipés d'un compteur à budget gaz actif le compteur à carte par un compteur communicant à partir de Janvier 2022 et jusqu'en 2025 ;
- d'épuiser un stock de compteurs à budget à carte dans les cas d'exceptions ou la pose d'un compteur communicant n'est pas possible.

Répartition des investissements

Plan 23-28 suivant motivations d'investissement
- Investissements bruts -



Compteurs à budget => Compteurs communicants

- Nouvelles demandes (BAU), estimées à près de 3.000 compteurs / an
- Remplacement du parc de compteurs actifs à partir de 2022 (~ 45.000 compteurs sur la période 23-28)

Extension – priorités et prévisions

Résidentiels / Petits professionnels :

- Nouveaux branchements : +/- 7.000/an (Promo Gaz inclus)
- Nouveaux compteurs : +/- 9.500/an (Promo Gaz inclus)

Industriels :

- Cabines clients : estimation de 20 à 25 cabines /an
 - Prélèvement classique : +/- 15/ an
 - Biométhane : 2 à 4/ an
 - CNG : 5 à 10/ an
- 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

Adaptation – priorités et prévisions

Sécurité d'approvisionnement – Continuité des travaux déjà engagés :

- Wodecq : remplacement du poste de Flobecq (2019) ; pose des canalisations (2021/2023)
- Gembloux – 2^{ème} déversoir (Sauvenière)

Sécurité d'approvisionnement – Projets 2023-2028 :

- Alimentation de Pecq
 - Nouveau point d'injection FLUXYS à Escanaffles
 - Pose canalisations MPC (2022/23)
- Bouclage Chièvre - Lens & potentielle alimentation de Pairi-Daiza (augmentation de capacité et demande d'un secours)

- Opportunité de bouclage vers Lens – point faible du réseau

- Alimentation de Thines depuis Genappe + Injection potentielle de biométhane
- Alimentation de Dinant depuis Achène + Injection potentielle de biométhane

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 prévus par ailleurs
⇒ Cible : désaffectation de +/- 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) : vétusté ou défektivité (bruit, blocage, etc.) :
 - +/- 7.500 compteurs /an
- Renouvellement des branchements en synergie avec le remplacement de conduites et de compteurs
 - +/- 3.000 branchements /an (essentiellement BP)
- Besoins induits par la conversion L/H (Secteur Brabant Wallon) : Mise en évidence en 2020 d'un besoin de remplacement de 3.000 branchements MP sur 2021-2024 dans le cadre de la conversion L/H

Conversion L/H :

À ce jour, nous avons converti 4 poches, à savoir :

- le réseau de Gembloux-Hélécine - « Axe N29 » en juin 2019 ;
- le réseau de Soignies en septembre 2020 ;
- le réseau de Braine-Le-Comte en juin 2021 ;
- et le réseau de Rebecq en juin 2022.

Les 5ème et 6ème phases, les plus importantes en nombre de clients impactés sont prévues pour juin 2023 et 2024 et concernent respectivement l'Est et l'Ouest du Brabant Wallon.

III.INDICATEURS DE PERFORMANCE

ELECTRICITE

INDICATEURS DE PERFORMANCE ELECTRICITE

Indicateurs	Unité	Statistiques 2019	Statistiques 2020	Statistiques 2021
Nombre de points de prélèvements actifs - BT	nbre	1.352.232	1.363.909	1.381.048
Nombre de points de prélèvements actifs - MT	nbre	7.535	7.562	9.058
Longueur du réseau BT	km	30.069,00	30.269,00	30.449,00
Longueur du réseau MT	km	21.256,00	21.496,00	21.609,00
Energie distribuée en BT (aux consommateurs finaux)	kWh	5.723.074.140	5.651.795.122	5.877.407.355
Energie distribuée en MT (aux consommateurs finaux)	kWh	4.558.024.121	4.282.229.861	4.369.056.284
Indisponibilité pour coupures planifiées	heures	00:35:53	00:22:38	00:25:32
Indisponibilité suite défaillance MT	heures	00:45:00	00:43:00	01:01:00
Temps moyen d'arrivée sur site en BT/MT hors intempéries (interventions CWaPE uniquement prises en compte)(*)	heures	00:50:46	00:52:35	00:58:03
Temps d'intervention moyen en BT/MT	heures	01:07:53	01:10:04	ND
Temps moyen d'intervention en BT/MT hors intempéries (interventions CWaPE uniquement prises en compte)(*)	heures	ND	ND	02:05:41
Délai Raccordement BT (à partir de l'accord du client) Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	11	11	17
Délai mise en service / réouverture: Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	16	14	ND

(*) interventions reprises dans les nouvelles lignes directrices de la CWaPE, c-à-d hors intempéries IRM

GAZ

INDICATEURS DE PERFORMANCE GAZ

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

	Canalisations de distribution			Branchements			Total
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	général
2019	57	171	228	728	267	995	1.223
2020	67	135	202	546	254	800	1.002
2021	54	170	224	688	244	932	1.156

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

	Canalisations de distribution			Branchements			Total
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	général
2019	117	73	190	359	26	385	575
2020	69	42	111	101	11	112	223
2021	58	39	97	87	5	92	189

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 2019](#)

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	174	3.905,00	4,46

_ Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2019](#)

2019

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			
Fibro-ciment de diamètre > 100			
PVC			
Polyéthylène			
Total	244	6.026,00	4,05

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 2020](#)

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	136	3.966,04	3,43

_ Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2020](#)

2020

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			
Fibro-ciment de diamètre > 100			
PVC			
Polyéthylène			
Total	177	6.066,72	2,92

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 sur branchements (extérieur et intérieur).

	Nombre de fuites	Nombre de branchements	Nombre de fuites par 100 branchements
2019	1.380	450.126	0,310
2020	912	456.375	0,200
2021	1024	463.562	0,22

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		
	2019	2020	2021
Canalisations de distribution moyenne pression	663,07	778,91	833,18
Canalisations de distribution basse pression	1.124,44	1.307,23	1.218,61
Total	1.787,51	2.086,14	2.051,78