

QUESTIONS / REPONSES RELATIVES A L'EVALUATION ANNUELLE DU PLAN STRATEGIQUE Assemblée générale d'ORES Assets du 17/12/2020

Dans le cadre de son Assemblée générale du 17 décembre 2020 et dans le contexte de pandémie, ORES Assets – en exécution du Décret wallon du 1^{er} octobre 2020 organisant les réunions des intercommunales jusqu'au 31 décembre 2020 – a mis en place des mesures exceptionnelles visant à assurer l'information, la transparence et l'espace d'échanges habituellement rencontré lors de nos Assemblées.

Outre une publication sur notre site internet de :

- ✓ l'ordre du jour ainsi que l'ensemble de la documentation afférente au Plan stratégique 2021-2023 ;
- ✓ une capsule vidéo explicitant et commentant le Plan stratégique 2021-2023 d'ORES Assets ;
- ✓ la possibilité via un lien internet d'assister à distance et en direct à notre Assemblée ;

Tout citoyen qui le souhaitait était invité à adresser ses questions sur l'ordre du jour de l'Assemblée par écrit – avant le 13 décembre 2020 – à l'adresse suivante : infosecretariatores@ores.be.

Le présent document reprend les questions reçues ainsi que les réponses qui y sont apportées.

Questions de Mme Géraldine PIGNON d'Ottignies-Louvain-la-Neuve (mail du 30 novembre 2020)

Faire du déploiement des compteurs intelligents un outil d'inclusion sociale et de renforcement de la lutte contre la précarité énergétique"

- 1) Pouvez-vous me donner des exemples de "précarité énergétique", en lien avec les missions d'Ores, qui ne soient pas de la précarité financière ? Les compteurs intelligents pourront-ils être coupés à distance en cas de non-paiement ?

Réponse :

Il faut d'abord préciser ce qui est entendu précisément par « précarité énergétique ». La Fondation Roi Baudouin qui publie chaque année un baromètre de la précarité énergétique en Belgique distingue 3 types de précarité distincts :

- La précarité énergétique mesurée – elle touche les ménages qui dépensent plus de 11,8% de leurs revenus disponibles pour payer leurs factures d'énergie, soit deux fois plus que les ménages moyens (5,9%).
- La précarité énergétique cachée – elle désigne le cas où un ménage diminue tellement sa consommation d'énergie, qu'elle en devient anormalement faible. Cela peut avoir des conséquences graves sur la santé des membres du ménage.
- La précarité énergétique subjective – elle concerne les personnes qui considèrent de leur propre avis qu'elles ne disposent pas de moyens suffisants pour chauffer leur logement.

Cette distinction permet de mieux comprendre les différents cas dans lesquels peut se retrouver une personne en détresse par rapport à sa consommation d'énergie. Le dernier rapport du baromètre montre également que la précarité énergétique touche de façon particulièrement significative les groupes de personnes suivants :

- Ceux et celles considéré.e.s en risque de pauvreté
- Les personnes isolées, essentiellement des femmes et/ou personnes âgées
- Les familles monoparentales, essentiellement des mères avec enfant(s).

Sur cette base, on peut donc dire que la précarité énergétique est le plus souvent liée à une précarité financière.

ORES participe déjà activement à la lutte contre cette précarité, via ce que l'on appelle communément les obligations de service public à caractère social qui lui ont été attribuées par les autorités wallonnes : ORES est fournisseur social pour les clients protégés, participe avec le CPAS à l'accompagnement des clients en défaut de paiement, etc.

QUESTIONS / REPONSES RELATIVES A L'EVALUATION ANNUELLE DU PLAN STRATEGIQUE Assemblée générale d'ORES Assets du 17/12/2020

Dans son nouveau plan stratégique, ORES affiche sa volonté d'aller au-delà de ces missions, et de veiller à faire de la transition énergétique et des nouvelles technologies (comme les compteurs intelligents) des outils en faveur de l'inclusion sociale.

C'est le sens, par exemple, d'un projet initié il y a trois ans à Saint-Ghislain dans une cité sociale, avec le concours de l'Université de Mons, du professeur Willy Lahaye et de son équipe, pour accompagner des clients sociaux dans l'utilisation du compteur intelligent et de la plate-forme internet de suivi de consommation mise à leur disposition.

C'est le sens également d'un autre projet qui sera mené prochainement à Verviers, dans le contexte d'une communauté d'énergie locale, au niveau de consommateurs résidentiels, qui se verront mettre à disposition gratuitement un espace en ligne leur permettant de consulter aisément leurs données de consommation, de mieux percevoir l'effet de leurs habitudes de vie sur cette consommation, de comparer éventuellement leur situation avec celle des autres participants... Bref d'agir - pour non pas forcément consommer moins - mais pour consommer « mieux », sans se priver d'énergie.

La deuxième partie de la question touche à la « coupure à distance en cas de non-paiement ». On entend parfois dire que le compteur intelligent « permettra de couper plus facilement » que les anciens compteurs. Sur ce plan aussi, il faut remettre en contexte.

Tout d'abord, le compteur communicant ne change rien aux règles : ORES ne suspend jamais la fourniture aujourd'hui - et il en sera de même demain - en dehors de l'application stricte du cadre légal. C'est ce cadre - fixé par les pouvoirs publics et dont l'application est contrôlée par le régulateur - que les techniciens d'ORES respectent. Ensuite, il faut rappeler les chiffres : en 2019, ORES assurait la distribution d'électricité pour environ 1.300.000 clients résidentiels et la distribution de gaz pour un peu plus de 500.000. Nos services ont dû procéder au total à un peu plus de 3.500 suspensions de fourniture en électricité et 3.300 en gaz. À cadre légal équivalent, il n'y a pas de raison que le compteur intelligent conduise à davantage de suspensions de fourniture à l'avenir. Il n'y aura certes plus nécessité d'une intervention physique d'un technicien pour procéder à cette suspension, mais elle interviendra toujours au terme des procédures, des filets de sécurité légaux et des mesures prises par ORES pour les éviter.

Ces chiffres n'intègrent pas ce qui est parfois appelé « l'auto-coupure », c'est-à-dire le fait qu'un.e client.e équipé.e d'un compteur à budget peut se retrouver sans énergie temporairement lorsqu'il ou elle n'est pas en mesure de recharger sa carte de prépaiement. Mais demain, avec le compteur intelligent, la technologie va justement nous permettre d'aider le client, de le prévenir, de l'informer par sms par exemple - s'il le souhaite - de son solde restant. Le client peut aussi grâce à ce compteur configurer des alertes qu'il recevra selon ce qu'il aura lui-même choisi. Cette nouvelle fonctionnalité, précisément liée à la technologie du compteur intelligent, pourrait aider à lutter contre ces « auto-coupures ». Le compteur pourra bien être coupé à distance ou se couper - comme un compteur à budget aujourd'hui en l'absence de crédit - mais ce ne sera pas l'occasion pour le gestionnaire de réseau de « couper plus, ou plus vite ». Au contraire.

- 2) A l'avenir, y-a-t-il un risque que les consommateurs voient leurs factures alourdies par le coût de ces nouveaux compteurs ? Comment Ores finance-t-il cet investissement ?

Réponse :

Les tarifs de distribution d'ORES, approuvés pour la période tarifaire 2019-2023, restent globalement stables avec même une baisse pour certains d'entre eux à la fin de la période. Leur évolution demeure sous l'inflation. Il n'y a donc pas d'effet à la hausse imputable aux compteurs intelligents.

En ce qui concerne le financement de l'installation de ces nouveaux compteurs, nous pouvons compter sur nos efforts internes de productivité, sur les bénéfices mêmes de cette nouvelle technologie - gains sur la gestion des compteurs à budget, réductions des pertes techniques et non-techniques, réduction des interventions et des déplacements de techniciens - et sur les primes du gouvernement wallon sur la période 2020-2023 (décret du 1er octobre 2020). Les éventuelles réductions de consommation attendues devraient aussi peser dans la balance.

QUESTIONS / REPONSES RELATIVES A L'EVALUATION ANNUELLE DU PLAN STRATEGIQUE
Assemblée générale d'ORES Assets du 17/12/2020

- 3) Les débats sur les compteurs intelligents existent et certains clients ne souhaitent pas l'installation d'un compteur communiquant. Quelle alternative leur offrez-vous ?

Réponse :

ORES porte beaucoup d'attention à cette question importante, notamment en ce qui concerne l'électrosensibilité. À court terme et compte tenu du contexte légal actuel : si un client ne souhaite absolument pas de compteur intelligent, nous poserons un compteur électromécanique.

À moyen terme, c'est-à-dire lorsque les compteurs électromécaniques ne seront plus disponibles, en cas de refus du client, nous installerons un compteur « intelligent » mais **en désactivant la fonction de communication**. Il sera alors nécessaire, pour le relevé des index à cette adresse, qu'un technicien passe périodiquement et procède aussi aux éventuelles mises à jour nécessaires au niveau du logiciel du compteur, qui ne pourra plus transmettre, ni recevoir ces informations. Ce service pourrait être payant dans la mesure où il pourrait induire des surcoûts pour ORES et donc pour la collectivité.

- 4) "Sur base de notre expérience de terrain, identifier des mesures d'amélioration de lutte contre la précarité énergétique, via des modifications de nos procédures et/ou des politiques publiques et du cadre légal et réglementaire." Pourrais-je avoir un exemple ?

Réponse :

Aujourd'hui déjà, ORES va au-delà du seul prescrit réglementaire ou légal pour aider les clients en difficulté. Dans nos missions de fournisseur social par exemple, nos collègues responsables du recouvrement appellent préventivement les clients, avant qu'ils ne tombent en défaut de paiement, pour leur rappeler l'éventuel oubli de paiement de leur facture. Avec généralement à la clé, les remerciements des clients qui apprécient l'initiative. En cette période complexe de pandémie de COVID-19, ils demandent d'ailleurs encore plus de souplesse de notre part. Ce modus operandi permet d'installer la confiance, un dialogue basé sur le « parler vrai » et la prise d'accords réalistes qui tiennent compte de la situation des clients.

Demain et après-demain, ORES développera encore le dialogue avec les clients sociaux, à travers notamment des « focus groups » réunissant les clients eux-mêmes, les CPAS et les autres acteurs/organismes concernés, pour définir ensemble les mesures d'amélioration possibles.

En tant qu'acteur de terrain, ORES a développé une expérience et une expertise qui peuvent être utiles pour améliorer les règles et procédures en vigueur. Sur cette base, notre entreprise élabore des propositions à destination des autorités lorsqu'une modification du cadre légal et réglementaire est susceptible d'améliorer les dispositifs d'aide existants.

Question de M. Jean-Pierre FUMIERE de Tubize (mail du 1^{er} décembre 2020)

Monsieur Fumière précise vouloir reposer la même question que lors de l'Assemblée générale de juin 2020, mais cette fois-ci en qualité de citoyen, à savoir : Comment peut-on expliquer que les rémunérations des membres du comité de direction d'ORES sont plus ou moins 90.000 € brut/an plus élevées que celles des membres du comité de Direction de l'INBW ?

Réponse :

S'agissant, comme précisé par Monsieur Fumière, de la même question posée à l'Assemblée du 18 juin 2020, nous nous référons à la réponse donnée lors de cette Assemblée – réponse reprise dans le procès-verbal de cette réunion et son annexe publiée sur notre site internet en juin dernier et reproduite ci-après :

Les rémunérations des membres du Comité de Direction ORES sont déterminées sur base des missions et responsabilités de chacun dans l'entreprise et des compétences indispensables des titulaires.

QUESTIONS / REPONSES RELATIVES A L'EVALUATION ANNUELLE DU PLAN STRATEGIQUE
Assemblée générale d'ORES Assets du 17/12/2020

Ces rémunérations font l'objet d'une analyse garantissant l'équité interne mais également externe. En effet, périodiquement, ORES compare les rémunérations octroyées à ses directeurs, mais également ses cadres en général, au marché du travail afin de s'assurer un alignement avec les pratiques marché des sociétés belges de taille (revenus, assets et nombre de travailleurs), de périmètre (Wallonie) et de secteur d'activités (énergie) comparables.

De plus, les rémunérations des membres du Comité de Direction ORES sont régies par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) qui en impose les limites tant en termes de salaire de base qu'en termes de primes variables.

ORES a mis un point d'honneur à respecter le CDLD dès son instauration et a adapté sa politique de rémunération pour la Direction en conséquence.
