

Plan stratégique 2015 – 2020
Évaluation à mi-parcours

« Faciliter l'Énergie, faciliter la vie »

Version de travail

Version de travail

1. Introduction

ORES en quatre questions

Fernand Grifnée - Cyprien Devillers

1. Comment se porte ORES, à mi-parcours de ce plan stratégique 2015-2020 ?

Fernand Grifnée : Même si l'on ne peut nier que les temps ne sont pas simples, ORES se porte bien, elle est soudée et déterminée. Je dirais qu'actuellement, ORES est un peu à l'image de notre équipe nationale de foot à six mois de la Coupe du Monde : consciente que les attentes sont énormes, mais fortes de ses atouts et bien préparée.

Cyprien Devillers : En effet, c'est une des forces d'ORES aujourd'hui. Une équipe unie, orientée vers un objectif clair. Nous voulons faciliter la vie des clients, dans un système énergétique en pleine mutation et de plus en plus complexe. Nous devons apporter des réponses simples et adaptées aux clients résidentiels, aux industriels, aux producteurs, aux communes, aux acteurs de marché, etc.

2. Puisque nous parlons football, quelle est alors la stratégie d'ORES face à ces grands défis ?

Fernand Grifnée : C'est un des éléments marquants de cette année 2017. La tactique d'ORES, son organisation a évolué. Elle a été repensée afin de mieux correspondre aux évolutions actuelles. Le monde de l'énergie est en pleine **transformation** et ORES s'est mise en ordre de marche pour réussir la sienne. Il y a une unanimité au niveau européen quant à la nécessité pour les gestionnaires de *réseaux* de distribution d'évoluer et de se muer en véritables gestionnaires de *systèmes* de distribution. Cela implique de pouvoir intégrer de plus en plus d'automatismes, d'informatique, de télécommunication – bref, d'intelligence – dans la gestion quotidienne des réseaux. Il s'agit d'exploiter toutes les potentialités physiques des réseaux, grâce à une gestion innovante des données. Croiser les flux d'énergie et les flux de données pour augmenter notre performance, améliorer le service aux clients et accompagner la transition énergétique, c'est à cette transformation là qu'ORES donne clairement la priorité.

Cyprien Devillers : ORES peut d'autant plus aisément appliquer cette stratégie qu'elle est centrée sur sa mission régulée de distribution d'énergie. Cette volonté d'éviter la confusion des métiers lui permet de garantir son indépendance, tout en conservant des liens forts avec ses parties prenantes au travers de contacts permanents, notamment avec les pouvoirs locaux.

3. Pourquoi s'engager dans cette transformation ? C'est ambitieux et peut-être même risqué, non ?

Cyprien Devillers : Le législateur wallon a délégué à ORES des missions fondamentales et en tant qu'entreprise de service public de proximité, nous considérons que notre engagement doit dépasser la simple réalisation de ces missions. En 2015, lors de la Conférence pour le Climat, la communauté internationale a réaffirmé son engagement dans une lutte ambitieuse contre le réchauffement climatique et dans une dynamique d'évolution vers une société à bas carbone. ORES veut être un moteur de cette ambition et permettre aux acteurs de la concrétiser. Cela implique notamment de déployer un réseau et des compteurs intelligents, afin de libérer les potentialités offertes entre autres par les nouveaux services énergétiques, la domotique et

l'internet des objets, la flexibilité, les véhicules électriques. C'est un enjeu à la fois environnemental, économique et sociétal.

Fernand Grifnée : Effectivement c'est ambitieux, et effectivement, une transformation de cette ampleur comporte certains risques. À nous de les gérer, sous le contrôle de notre Conseil d'administration. Le tout en sachant que les moyens dont nous disposons sont limités, ce qui est bien normal dès lors qu'ils se traduisent directement dans le prix de l'énergie. Nous avons donc à cet égard une responsabilité forte de maîtriser toujours davantage nos coûts tout en améliorant notre **efficacité opérationnelle** et la qualité de nos prestations.

4. Vous avez parlé de transformation, d'efficacité ... Comment cela se traduit-il concrètement et dans quel but ?

Fernand Grifnée : Concrètement, nous avons voulu revoir notre organisation et notre gouvernance. Placer notre propre transformation au cœur de notre projet d'entreprise, en revoyant aussi la manière dont les départements opérationnels et le département Informatique travaillent ensemble. Cela se traduit aussi par toute une série de projets et d'initiatives transverses liées au marché, au développement des réseaux et des compteurs intelligents, à la mise en place de services plus adaptés aux attentes actuelles des clients ou encore à l'accompagnement des communes – nos actionnaires – dans la modernisation et l'optimisation de leurs infrastructures d'éclairage public par exemple.

Cyprien Devilers : C'est un chantier important, qui doit tous nous mobiliser. Nous devons nous transformer tout en restant attachés à notre socle de valeurs communes. Évoluer, mais ne pas oublier qui nous sommes, ce que nous faisons, et pourquoi. Un peu comme un arbre qui grandit sans jamais se couper de ses racines. Et tout cela, avec une vision partagée : « Faciliter l'énergie, faciliter la vie », aujourd'hui et demain !

2. Les missions d'ORES, entreprise de service public de proximité

Depuis sa création, ORES a fait le choix de se concentrer sur sa mission de gestionnaire de réseaux de distribution. Les avantages de ce modèle, dit de « pure player », sont aujourd'hui reconnus par les autorités régionales qui envisagent de le consacrer par décret. Notre mission consiste à garantir à tous les citoyens un accès équitable et de qualité à l'énergie, 24h/24 et 7j/7 et à proposer aux acteurs des marchés de l'énergie un service indépendant, basé sur des infrastructures de qualité.

ORES exerce donc une responsabilité fondamentale ; non seulement vis-à-vis des choix politiques posés, mais également de l'ensemble des citoyens vivant sur le territoire qu'elle couvre. Nous voulons faire la preuve au quotidien de notre volonté et de notre capacité à exercer nos activités avec efficacité et efficience, en toute neutralité et transparence, et en répondant aux attentes des utilisateurs. Le sens du client, celui de la responsabilité collective et de l'efficience sont des exigences au cœur des missions d'ORES.

	Sens du client	Responsabilité « collective »	Efficience
Gestion du réseau			
Facilitateur de marché(s)			
Partenaire des autorités			

2.1. Gérer les réseaux

La première mission d'ORES est de gérer les réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public communal. Les consommateurs attendent à juste titre que ces réseaux soient **fiables en permanence**. Cela nécessite des investissements, de la maintenance, des équipes techniques compétentes et formées pour mener ces tâches à bien, en ce compris les dépannages et les services de garde.

Le réseau de distribution électrique est de plus en plus sollicité : panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, éoliennes, valorisation de la flexibilité, véhicules électriques, etc. Tous ces nouveaux modes de production et de consommation doivent pouvoir être intégrés de manière efficace et maîtrisée. En gaz, le développement de la mobilité CNG et de la biométhanisation entraîne aussi des mutations. Cela requiert à la fois une connaissance – donc, des données – et une gestion plus fines, plus « smart », des réseaux. Il convient donc de les faire évoluer pour qu'en définitive, l'ensemble des utilisateurs finaux conservent la même qualité de service, tout en permettant aux « consomm'acteurs » et autres acteurs de marché d'utiliser différemment les réseaux.

2.2. Faciliter le marché – Collecter et gérer les données

Les réseaux permettent aujourd'hui l'échange entre des vendeurs et des acheteurs d'électricité ou de gaz, dans un marché libéralisé. ORES a pour mission de permettre au marché de fonctionner harmonieusement sur les réseaux dont elle a la charge. En installant et relevant les compteurs, en collectant, validant et transmettant les données de consommation aux fournisseurs d'énergie, en gérant les déménagements et les changements de contrat... Bref, en administrant toutes les données liées au marché.

Dans un système en pleine mutation, ORES considère que sa mission de facilitateur consiste aussi à **mettre en place les conditions propices au développement de nouveaux marchés**. Dans des domaines aussi importants que l'efficacité énergétique, la domotique liée à l'énergie ou la mobilité alternative, le niveau des attentes des opérateurs et des consommateurs est aujourd'hui très élevé. Pour y répondre, ORES doit moderniser ses réseaux en moyenne tension comme en basse tension. Cela passe par la mise en place d'équipements tels que des détecteurs, des automatismes ou encore des compteurs intelligents. Mais le rôle de facilitateur de marché(s) s'exprime également à travers l'information, le conseil, des propositions d'évolutions tarifaires comme pour les stations-service au CNG par exemple ; ou encore le développement de services, en partenariat et dans le respect des règles de neutralité et de non-discrimination, et la réalisation de projets pilotes visant à tester, en partenariat là-aussi, de nouvelles solutions aux bénéfices des clients, comme le « cloud énergétique ».

2.3. Gérer les obligations de service public

Au niveau social, ORES assure notamment la fourniture des clients bénéficiant d'un statut de client protégé (rôle de fournisseur social). Ce sont nos techniciens qui réalisent la pose des compteurs à budget permettant d'éviter des spirales de surendettement. Nous participons également aux Commissions Locales de l'Énergie afin de trouver, avec les acteurs sociaux, les solutions les plus adaptées face à des situations de précarité énergétique souvent très lourdes pour les clients.

En termes d'éclairage public, ORES assure la gestion et l'entretien de près de 450.000 luminaires pour le compte des communes wallonnes associées. En matière de modernisation du parc wallon, 2017 est une année charnière. Sous l'impulsion d'ORES, le gouvernement wallon a en effet décidé de convertir en dix ans tout l'éclairage public, ce qui permettra des économies d'énergie considérables pour les communes, avec un effet favorable pour leurs finances et pour l'environnement. C'est un défi passionnant pour ORES, puisqu'il s'agira de faire passer au LED d'ici 2030 l'ensemble du parc d'éclairage public communal.

ORES, en quelques chiffres

Chiffres clés (au 31 décembre 2016)

ÉLECTRICITÉ

- 1.382.821 CLIENTS DESSERVIS
- 1.437.093 POINTS DE FOURNITURE
- 11.613.792 MWh DISTRIBUÉS SUR LES RÉSEAUX
- 49.981 KM DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION
- 23.739 CLIENTS PROTÉGÉS FOURNIS PAR ORES
- 47.968 COMPTEURS À BUDGET ACTIFS
-

GAZ NATUREL

- 474.487 CLIENTS DESSERVIS
- 525.196 POINTS DE FOURNITURE
- 13.057.183 MWh DISTRIBUÉS SUR LES RÉSEAUX
- 9.430 KM DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION
- 11.073 CLIENTS PROTÉGÉS FOURNIS PAR ORES
- 17.736 COMPTEURS À BUDGET ACTIFS

ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

- 448.346 LUMINAIRES
- 45.300 kW DE PUISSANCE INSTALLÉE
- 179.043 INTERVENTIONS ET DÉPANNAGES

BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ

- TOTAL DU BILAN : 4.080 millions €
- TOTAL DES INVESTISSEMENTS (net) : 249,7 millions €
- CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ : 1.087 millions €

RESSOURCES HUMAINES

- 2.229 COLLABORATEURS (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN ACTIFS)
- 78.338 HEURES DE FORMATION
- 98 RECRUTEMENTS

3. La vision d'ORES : « Faciliter l'énergie, faciliter la vie » :

Les marchés de l'électricité et du gaz sont des marchés complexes, avec de nombreux acteurs, un cocktail de libéralisation et de régulation, des aspects très techniques et des interactions multiples qui touchent à un bien de première nécessité. Dans ce cadre, ORES veut exercer ses missions en tant que facilitateur avec comme leitmotiv « Faciliter l'énergie, faciliter la vie ». Véritable plaque tournante des flux d'énergie et de données, ORES se veut un vecteur de simplicité : qu'il s'agisse du consommateur 2.0, d'un client précarisé, d'un industriel, d'une PME, d'un producteur de renouvelable, d'un fournisseur ou encore d'une commune, toutes les attentes doivent être traduites en processus et en services efficaces et faciles d'accès. Cela passe notamment par une **digitalisation accrue de l'entreprise**.

La vision d'ORES, c'est aussi accompagner ou permettre l'émergence de nouveaux produits, applications, services et usages des réseaux. À ce titre, nous voulons anticiper au maximum et adapter nos infrastructures ainsi que notre *modus operandi* aux attentes des clients, dans le respect de l'intérêt général inhérent à un bien collectif tel que le réseau. Aujourd'hui, les clients n'entendent plus se plier aux contraintes techniques et réglementaires ; ils attendent d'ORES **une évolution et une modernisation** à la mesure des nouveaux enjeux.

Les projets d'ORES s'évaluent donc prioritairement à l'aune de leur bénéfice pour le client.

3.1. Les clients, utilisateurs du réseau de distribution

La première attente des utilisateurs du réseau de distribution est de pouvoir disposer d'une **alimentation de qualité**, avec un très haut degré de fiabilité, des délais d'intervention réduits en cas de panne, le tout à un prix qui reste maîtrisé et accessible. C'est la mission première d'ORES et elle est soumise à une forte pression. En effet, historiquement, on pouvait regrouper les consommateurs en quelques catégories statistiques ayant des comportements de consommation comparables. Cela permettait de baser la politique d'investissement et de gestion de réseau sur des informations stables. Aujourd'hui et encore plus demain, cette stabilité tend à disparaître : les flux deviennent bidirectionnels en raison de l'injection d'énergie sur les réseaux de distribution, en ce compris les réseaux basse tension, des entreprises modifient brusquement leur profil de consommation pour vendre leur flexibilité à des agrégateurs, les pompes à chaleur et les véhicules électriques créent des pics de consommation imprévus, etc.

Ces changements impactent ORES qui ne peut plus s'appuyer sur une gestion « statistique » des réseaux pour opérer de manière optimale en termes de coût et de qualité. Il faut pouvoir mesurer et mieux connaître les flux afin d'investir sur la base d'informations reflétant ces nouvelles réalités. Il est également nécessaire de pouvoir (re)configurer le réseau de manière dynamique et proactive pour en maximiser l'usage et éviter les surinvestissements. C'est dans ce cadre que les programmes « Smart Metering » et « Smart Grid » ont été initiés, afin de permettre une gestion et un pilotage intégrés du réseau. En parallèle, le projet DOMO vise à adapter la culture d'entreprise à ces nouvelles réalités et à un environnement plus instable.

« L'intégration de nouveaux systèmes de gestion du réseau et d'équipements de télépilotage, associée aux informations apportées par les compteurs intelligents, permettra une meilleure connaissance des flux d'énergie. C'est un pas important pour le Smart Grid et la gestion dynamique des réseaux. », Benjamin Feye, program manager Smart Grid chez ORES.

Le réseau intelligent permettra également, via des tarifs incitatifs et de nouvelles offres de service proposées par d'autres acteurs de marché (domotique, flexibilité, etc.), d'inciter les consommateurs à adapter leur comportement en fonction des réalités du réseau. Les consommateurs contribueront donc à leur niveau à ces nouveaux modes de gestion au bénéfice du système énergétique, avec pour objectif d'en retirer un intérêt financier.

À côté du marché de l'électricité, celui du gaz est aussi confronté à de profondes mutations. Cette énergie présente de nombreux atouts au niveau économique et environnemental – technologies compétitives et matures, réseau de distribution sans impact sur la mobilité, émissions de particules fines presque nulles, bonnes performances en termes d'émission de gaz à effet de serre –, mais est également soumise à une forte concurrence. Afin de maintenir un prix de distribution le plus maîtrisé possible, ORES a mis en place plusieurs initiatives pour maximiser les volumes transitant sur son réseau : le projet Promogaz (qui vise à convaincre les clients raccordables mais non raccordés au réseau d'opter pour le gaz naturel), le rôle de facilitateur de marché pour la mobilité CNG, un test d'injection dans le cadre d'un projet de biométhanisation, etc.

« Le gaz naturel joue un rôle important dans la réduction des émissions de CO₂, de particules fines et de NOx. Nous avons eu l'occasion de collaborer plusieurs fois avec ORES pour l'installation de nouvelles stations CNG en Wallonie. Ils ont un rôle de facilitateur dans le développement de ce marché d'avenir », Raf Flebus, Business Unit Manager DATS 24.

Autre attente des utilisateurs du réseau de distribution : avoir accès à des offres de service simples, innovantes et adaptées à leurs besoins. ORES a mis sur pied le projet pilote « Connect my Home » qui propose au client de gérer globalement, en quelques clics, l'ensemble de ses raccordements électricité, gaz, eau et télécom.

« C'était super ; grâce au raccordement multifluide, je n'ai eu qu'un seul interlocuteur pour gérer l'ensemble de mes demandes de raccordements et mes offres, une visite unique d'un technicien sur place et tous mes raccordements ont été effectués le même jour. Difficile de faire mieux. », Didier P., La Louvière

Ce service a déjà séduit de nombreux consommateurs vu la facilité et la tranquillité d'esprit qu'il procure. Pour garantir toujours plus de sérénité à ses clients, ORES a aussi amorcé le projet « Chantier all-in ». Il vise à simplifier au maximum les travaux préparatoires au raccordement, généralement à charge des clients. Enfin, de nouveaux outils et canaux digitaux ont été lancés ces derniers mois pour améliorer le service au client et lui faciliter la vie. ORES a également initié un projet pilote à destination des entreprises, le cloud énergétique : sur la logique des circuits courts, ce service leur propose une nouvelle manière de réduire leurs coûts d'électricité, tout en contribuant à l'atteinte des objectifs régionaux en termes d'énergie renouvelable et en adoptant des comportements vertueux vis-à-vis du réseau de distribution.

Enfin, ORES est très attentive à la situation des clients plus précaires. Dans le cadre de nos obligations de service public, nos équipes recherchent en permanence, en partenariat avec les acteurs sociaux, la solution la plus adaptée à chaque situation dans le respect des dispositions légales. Par ailleurs, le déploiement des compteurs intelligents offrira à ces publics une meilleure prévisibilité des factures – et donc une réduction du risque de (sur)endettement. En partenariat avec l'Université de Mons, ORES mène un projet de recherche financé par la Wallonie, baptisé « Smart User ». Le but est d'identifier les conditions dans lesquelles les compteurs intelligents induisent des effets positifs pour les consommateurs résidentiels, notamment les plus précarisés.

3.2. Les acteurs de marché

L'organisation des marchés de l'électricité et du gaz est en train d'évoluer et de se diversifier de manière drastique. Alors que la libéralisation des marchés a permis l'apparition de nombreux fournisseurs, la transition énergétique et la digitalisation ont donné naissance à de nouveaux métiers: sociétés d'analyses et de conseils énergétiques, agrégateurs acheteurs et vendeurs de flexibilité, start-ups organisant des changements automatiques de fournisseurs, etc. L'ensemble des fournisseurs adapte leurs modèles de marché, en développant des offres de service, de la domotique et des solutions de pilotages à distance, des offres de flexibilité, l'installation de panneaux solaires ou de batteries individuelles, etc.

« Un déploiement rapide et à large échelle de compteurs intelligents est indispensable à la transition énergétique. Sans un outil de mesure adéquat, il n'est en effet pas possible de mesurer et mettre à disposition du système énergétique la valeur des comportements individuels. En tant qu'acteurs commerciaux, notre volonté est précisément de jouer notre rôle d'innovation et de développer des services permettant au consommateur d'optimiser sa facture et sa consommation en fonction de ses besoins ; et de jouer ainsi un rôle davantage actif au sein du système énergétique, permettant d'en réduire les coûts globaux. » Marc Van den Bosch, Directeur général, FEBEG.

Ces marchés sont potentiellement porteurs de nouvelles activités économiques ; ils visent l'amélioration du confort des clients, la réduction de leurs factures, une offre de services par les fournisseurs, et la possibilité pour les utilisateurs de contribuer à une gestion dynamique du réseau de distribution et du système énergétique, comme en témoigne déjà la participation de certains d'entre eux aux « réserves » du gestionnaire du réseau de transport, Elia. En outre, la gestion intelligente et dynamique des réseaux est également un facteur clé pour favoriser une intégration du renouvelable au coût sociétal le plus faible.

ORES veut contribuer à la mise en place des conditions qui conduiront au déploiement optimal et harmonieux de ces nouveaux services et contribuer à « libérer » ces énergies. Sur ce plan, le projet ATRIAS doit permettre une gestion moderne et centralisée des données – élément essentiel de ces services – au bénéfice du marché et des clients. Le « Datahub flexibilité » poursuit le même objectif pour le marché de la flexibilité, dans un premier temps pour les réserves Elia. Les compteurs intelligents permettront aux clients de la basse tension de bénéficier de ces services et de participer à ces marchés, notamment en connectant des solutions domotiques au compteur. Le smartisation du réseau électrique permettra de connaître, d'absorber et de gérer les nouveaux flux générés par ces évolutions.

3.3. Les communes

ORES considère les communes comme un partenaire privilégié ; elle est à leur écoute et répond à leurs besoins dans différents domaines.

L'éclairage public est un élément essentiel de la vie et de la gestion communale. Les autorités attendent à juste titre un éclairage public efficace et efficient, à la fois sur le plan financier et de la consommation d'énergie. Elles souhaitent aussi que leur parc soit correctement entretenu et dépanné. À cet effet, ORES a revu en 2017 toute son offre d'éclairage public pour les communes. Grâce aux nouvelles garanties de durée de vie offertes par les constructeurs d'ampoules LED, celles-ci sont désormais déployées comme solution standard, avec des effets bénéfiques sur le plan énergétique, environnemental et économique. ORES va d'ailleurs mettre en œuvre le plan de conversion de l'ensemble du parc d'éclairage public communal au LED à

l'horizon 2030. Cette rénovation doit nous permettre de transformer ce réseau en une infrastructure de communication pour objets connectés, pilier du développement des smart cities. Les audits quinquennaux – avec leur nouvelle mouture plus conviviale et plus pratique présentée elle aussi en 2017 – seront d'une aide précieuse dans ce contexte.

« Le projet d'ORES qui vise à remplacer tout l'éclairage public de notre commune par du LED en 10 ans est une belle opportunité. Il nous permettra un triple gain : une économie sur notre facture d'énergie, la baisse de nos émissions de CO₂ et plus de bien-être pour nos citoyens grâce à un éclairage orienté vers l'avenir », Michael Goblet d'Alviella, bourgmestre de Court Saint-Etienne.

Les communes sont également fortement impactées par les travaux de voirie. ORES est une des chevilles ouvrières de Powalco, la plateforme wallonne de coordination des chantiers, lancée le 1^{er} janvier 2017. Cette plateforme permet d'éviter les chantiers à répétition grâce à la coordination des gestionnaires de voiries et des gestionnaires de câbles et canalisations, en facilitant et uniformisant les procédures d'autorisation de chantiers et en améliorant l'information vers les autorités et le citoyen.

« Avec la plateforme Powalco, on évitera des ouvertures de voirie à répétition. Ce sera plus simple pour la commune ainsi que pour les opérateurs de réseaux et surtout plus confortable pour tous les citoyens impactés par ces travaux », Jean-Marc Dupont, bourgmestre de Frameries

4. Programmes, projets et facteurs-clés de succès

Smart Metering & Users

Ce projet vise à équiper l'ensemble des consommateurs d'électricité basse tension d'un compteur intelligent. Il faut donc déployer tout un système de communication : compteurs, infrastructures de communication, outils informatiques, interfaces avec les applications internes du gestionnaire de réseaux, ainsi qu'avec celles des acteurs de marché, etc. En parallèle, il faut donner du sens à ce projet pour le client, qui doit y voir un outil de gestion de sa facture énergétique.

Objectifs :

- Meilleure connaissance de la consommation d'énergie
- Maîtrise des factures
- Possibilités de bénéficier de nouveaux services commerciaux offerts par le marché
- Facilités de prépaiement (ex. rechargement à distance)
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle (détection des pannes, gestion des déménagements, changement de fournisseur, etc.)
- Amélioration de l'information au client par le caractère central du comptage au sein du réseau intelligent (meilleure visibilité, meilleure information, meilleur service au client)

Projet initié en 2014

Smart Grid

Vu l'augmentation de la production d'énergie renouvelable et des technologies liées à la transition énergétique, il est nécessaire de moderniser les outils informatiques, d'adapter notre organisation et nos processus et enfin d'augmenter les moyens de télémessure et télécontrôle sur le réseau (via le smart metering et la smartisation des cabines de distribution).

Objectifs :

- Meilleure connaissance des flux d'énergie et préparation des réseaux aux nouvelles technologies (stockage par exemple)
- Mise en place de la flexibilité → augmenter la capacité d'accueil des énergies renouvelables
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle (détection des pannes, gestion des travaux et des raccordements, etc.)
- Diminution des temps de coupure
- Meilleure connectivité
- Meilleure maîtrise des travaux d'investissement → diminution du tarif
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle

Projet initié en 2015

Plateforme client

Le projet vise à faciliter la vie de nos clients en améliorant leur satisfaction au travers d'une expérience remarquable, à faciliter la vie de nos collègues et à augmenter l'efficacité opérationnelle.

Objectifs :

- Offrir un meilleur service : qualité du service, respect des délais, prix, reconnaissance du client et qu'il se sente écouté, compris et conseillé, ...
- Résolution de la demande du client au 1er contact et gestion multi-canaux
- Leviers de satisfaction client : résolution plus rapide, reconnaissance, respect du canal choisi par le client, proactivité,...
- Améliorer la productivité et la rapidité
- Vue 360° sur l'ensemble des interactions du client (cross métier et canaux), « connexion » de la vie du client à celle des réseaux
- Automatisation: processus simplifiés et en partie automatisés

Projet initié en janvier 2016

Promogaz

Ce projet vise à convaincre les clients raccordables mais non raccordés au réseau de distribution d'opter pour le gaz naturel, en s'inscrivant dans la transition énergétique et sans dégrader le pouvoir d'achat des ménages. L'augmentation des volumes de gaz naturel transitant sur le réseau permettra d'en améliorer la rentabilité et, in fine, de faire baisser les tarifs de distribution du gaz.

Objectifs :

- approche proactive des clients raccordables pour leur faire connaître les avantages du gaz naturel
- aide au client via le raccordement standard gratuit et les primes (accessibilité)

- baisse des tarifs de distribution dans la facture gaz
- Amélioration de la qualité de l'air par l'utilisation du gaz naturel par rapport à la combustion d'autres énergies fossiles (charbon/mazout) => diminution des émissions de CO2, de particules fines, de résidus sulfureux et d'oxydes d'azote.

Projet initié en septembre 2015.

Connect my Home

Le projet a pour objectif de permettre aux clients souhaitant effectuer un nouveau raccordement à disposer, de manière simultanée, d'un raccordement en électricité, gaz, eau et télécom. ORES coordonne le suivi du client (demande, planification, réalisation) et les travaux sont réalisés dans leur ensemble par un seul entrepreneur.

Objectifs :

- Possibilité de réaliser jusqu'à 5 raccordements (électricité, gaz naturel, eau, télécommunications – VOO et Proximus)
- Introduction d'une seule demande
- Contact avec un seul interlocuteur
- Un seul mail pour l'envoi de l'ensemble des offres
- Le client ne doit prendre qu'un demi-jour de congé et il ne subit qu'une fois les désagréments de l'ouverture de la voirie et/ou du trottoir

Projet initié en 2017

Parcours Client

Le projet consiste à adopter le point de vue de nos clients, pour mieux définir les parcours et identifier les possibles améliorations afin qu'ils vivent une expérience remarquable lors de leurs contacts avec nos services. Les améliorations mises en place impactent les principaux processus métiers, l'organisation et les outils informatiques.

Objectifs :

- Meilleure information client : création de capsules vidéo explicatives (travaux), revue des prescriptions techniques, sensibilisation des collaborateurs au jargon,...
- Contact client amélioré : formation à l'orientation client
- Communications clients harmonisées et simplifiées, sur tous les canaux
- Amélioration de la précision des rendez-vous clients et du respect de l'horaire annoncé
- Enquête de satisfaction systématique en vue d'avoir l'avis du client et d'assurer un suivi
- Mise en valeur et communication sur les services qu'ORES propose à ses clients pour leur faciliter la vie (possibilité de réaliser les travaux préparatoires,...)

Projet initié en 2015

Atrias

Le projet ATRIAS vise à simplifier et améliorer la communication entre tous les acteurs du marché de l'énergie via l'alignement des processus de marché et l'utilisation d'une plate-forme informatique fédérale commune. C'est un socle indispensable à la gestion du marché de demain, dans le contexte du Smart Metering et du Smart Grid.

Objectifs :

- Mise à disposition de nouveaux services (vente et achat chez des fournisseurs différents pour les auto-producteurs, ...)
- Accélération dans l'exécution de certaines demandes (changement de fournisseur)
- Amélioration de la facturation
- Pose des bases indispensables pour mettre en place le Smart Metering et le Smart Grid

Projet initié en 2011

Powalco

Le portail informatique Powalco a pour but de coordonner les gestionnaires de câbles et conduites afin de permettre la gestion de la programmation, de la coordination et des autorisations d'ouverture de voiries en vue de chantiers. Elle permet ainsi de se conformer au prescrit du décret wallon sur la coordination des chantiers (décret Impétrants).

Objectifs :

- Diminution des nuisances liées à la multiplication des chantiers communs aux différents opérateurs
- Anticipation des travaux avec effet positif sur les délais de réalisation
- Amélioration de la mobilité et de la sécurité sur et autour des chantiers
- Amélioration de la traçabilité des chantiers sur les territoires communaux
- Accompagnement des partenaires communaux dans la digitalisation des échanges (notamment les autorisations)
- Transparence et consolidation cartographique des informations « chantiers » fournies aux autorités (administrations communales et SPW)

Projet initié en septembre 2015

DOMO

Le projet DOMO vise à augmenter la collaboration et la transversalité au sein de l'organisation, générer la créativité/ l'innovation et offrir un environnement de travail agréable. Le tout permettra à ORES de se présenter comme un employeur attractif et de mettre en place un management basé sur la confiance, l'autonomie et la responsabilisation.

Objectifs :

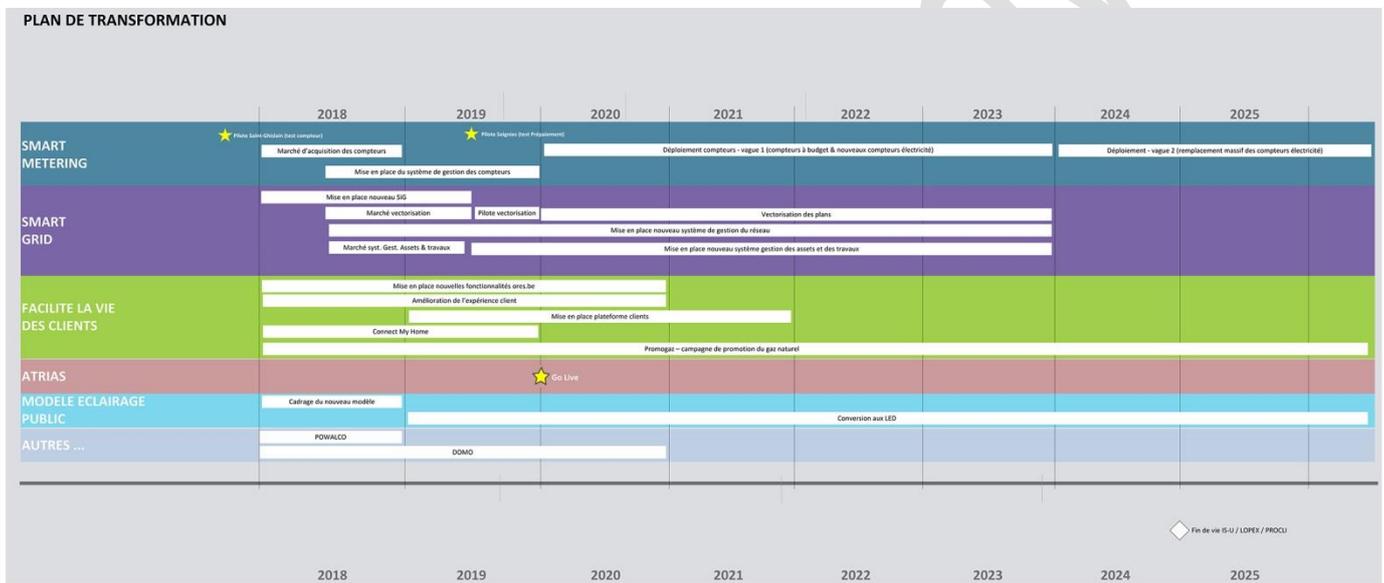
- Meilleurs service et accueil au client, engagement plus fort des collaborateurs
- Image d'une entreprise dynamique et moderne : outils performants et cadre de travail attrayant
- Rapidité des réponses : réactivité et flexibilité accrues
- Solutions adaptées aux demandes des clients : autonomie du collaborateur dans son travail et place accordée aux solutions innovantes

Projet initié à la fin 2013

5. ORES, une société en pleine transformation

Les évolutions identifiées en 2014 lors de l'élaboration du plan stratégique n'ont fait que se renforcer depuis lors : poursuite du développement des productions décentralisées, développement du marché de la flexibilité, impact de la digitalisation sur les attentes des consommateurs, nouvelles tendances économiques et sociologiques de type « ubérisation », micro-réseaux, autoproduction, véhicules électriques, batteries individuelles, mobilité CNG, biométhane, renforcement de l'efficacité énergétique, importance des données et des services autour de leur valorisation, etc.

Plus que jamais, les projets de transformation occupent une place prépondérante dans la stratégie d'ORES. L'entreprise veut, tout en assurant la continuité de service, donner la priorité à la concrétisation d'un véritable plan de transformation, soutenu par un département du même nom. Il s'agit de relever les défis liés à la transformation énergétique, à l'orientation client et à la culture d'entreprise, afin de devenir un ORES 2.0. capable de répondre aux attentes multiples et nouvelles de nos clients.



PLAN STRATEGIQUE 2018-2022

Programme d'investissement ELECTRICITE

Vision consolidée ORES Assets

Plans 2018-2022 : enveloppes ordinaires

Les enveloppes budgétaires consolidées annuelles ordinaires prises en considération lors de l'élaboration des plans d'adaptation et d'extension du GRD sont données ci-dessous en k€ :

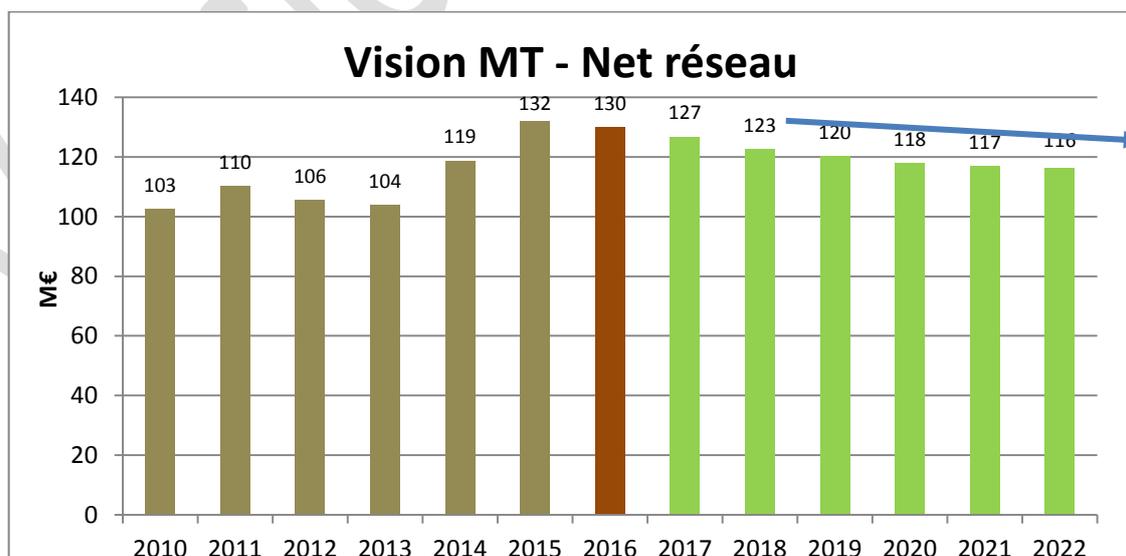
k€	2018	2019	2020	2021	2022
	PLAN CWaPE 2018-2022				
"A" Remplacement ¹	101.032	96.513	92.731	93.554	92.189
"B" Extension	66.791	69.625	71.745	70.924	72.289
TOTAL Réseau BRUT (ordinaires)	167.823	166.138	164.476	164.478	164.478
Interventions clients (-)	-45.240	-45.996	-46.768	-47.552	-48.350
TOTAL Réseau NET (ordinaires)	122.583	120.142	117.708	116.926	116.128

Ces plans¹ établis pas secteur ont été déposés en mai 2017 auprès du régulateur régional (CWaPE), conformément à l'article 32 du Règlement Technique Electricité (Arrêté du Gouvernement Wallon du 24 mai 2007) et ont fait l'objet de discussions techniques durant l'été.

Le 24 octobre 2017, la CWaPE ([avis N° CD-17j24-CWaPE-1734](#) communiqué le 7 novembre 2017) a accepté la mise en œuvre des plans soumis (exception faite des enveloppes extraordinaires qui feront l'objet d'une discussion ultérieure dans le cadre de la proposition tarifaire), pour toute leur durée, sous réserve des révisions qui interviendront pour les années futures

Enveloppes ordinaires - Orientation

L'objectif est de tendre progressivement vers l'auto-financement pour la partie réseau :



¹ Dont la synthèse a été présentée le 3 mai au CA ORES Assets

Plans 2018-2022 : enveloppes extraordinaires

Les enveloppes budgétaires annuelles extraordinaires, pour 2018 et pour la période tarifaire 2019-2023 sont en cours de discussion avec le Régulateur, et sont liées à l'acceptation par celui-ci des projets spécifiques qui les sous-tendent.

On notera en particulier deux projets spécifiques qui ont un impact direct sur le réseau :

1) Projet 'Smart Metering'

- Les plans d'investissement 2018-2022 ne font pas référence au déploiement de compteurs intelligents.
- Le Business Case est en cours de finalisation et fait l'objet actuellement de discussion avec le Régulateur dans le cadre des discussions relatives à l'élaboration des enveloppes tarifaires pour les périodes 2018 et 2019-2023.

En fonction du scénario de déploiement retenu, les plans d'investissement seront adaptés en particulier au niveau des activités de comptage (la pose de compteurs intelligents se substituant - à un moment - à celle de compteurs BT standards/à budget).

2) Projet 'Smart Grid'

- Mise à niveau des systèmes IT de gestion des réseaux depuis les bases de données géographiques & techniques jusqu'au centre de conduite en passant par la prise en charge des appels et le traitement des pannes, cette mise à niveau permettra de profiter au mieux des investissements faits en matière de télé-contrôle.

Répartition des investissements

Réseau :

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2018-2022 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

Quantité	Rubrique	Rubrique	Unité	Poste / ss Station		Cabines		Raccordements clients		Comptages		contrôle/transmission															
	Câbles	Lignes																									
annee_déper	et	classe_budg	km	km	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	km	pc	pc			
			Réseau MT	Réseau BT	Réseau MT	Réseau BT	Cellules Postes	Cellules Poste - Télécontrôle	Cellules TCC	Bâtiments	Cellules MT	Transformateurs MT/BT	Niveau MT	Niveau Trans BT	Niveau BT	MT AMR	MT Frontière autres GRD	BT AMR	BT intelligents	BT YMR	MT MMR	BT à budget	Câble téléphonique	Gaine Fibres optiques	Fibre optique	Télécontrôle - cab. Réseau	Autres équipements "smart"
2018	A		223,504	127,779	163	148	64	57	6	281	1.194	309			2.844	941	11	75		19.378	20	7.970	4,331			37	
	B		92,178	185,989	0	27	9	5		93	304	165	15,887	6,500	7.782	327	17	20	90	14.728			42,568	131,120	70,500	1.454	498
2019	A		203,669	109,359	163	139	69	74	3	300	1.128	311			2.672	551	11	80	116.339	19.605	20	8.156	4,001			20	1
	B		101,574	184,694	0	27	5	5		95	302	164	15,835	6,500	7.781	352	17	20	726	14.734			35,717	129,500	70,500	1.414	470
2020	A		180,571	99,426	163	138	25	37	2	290	1.162	307			2.633	611	11	95	110.105	19.553	20	8.092	3,200			0	
	B		98,196	184,450	0	27	5	5		92	310	163	15,796	6,500	7.769	372	17	20	723	14.900			33,128	124,480	70,500	1.532	477
2021	A		154,448	91,727	163	135	79	73	4	350	1.144	307			2.573	655	9	105	96.762	18.502	20	8.025	2,975			21	
	B		87,365	181,988	0	27	4	4		92	233	159	15,655	6,400	7.672	380	13	10	660	14.532			32,655	120,500	70,500	1.187	479
2022	A		136,462	90,189	163	134	50	78	2	301	1.084	304			2.567	705	9	80	96.762	18.432	20	7.939	2,800			14	
	B		90,020	181,656	0	27	4	4		92	236	160	15,598	6,400	7.650	400	12	10	366	14.480			32,006	119,000	70,500	955	465
2023	A		131,710	82,189	163	123	61	41	3	301	1.067	304			2.567	705	9	80	96.762	18.432	20	7.939	2,800			6	1
	B		80,390	161,436	0	27	4	4		91	233	159	15,598	6,400	7.650	400	12	10	366	14.480			32,006	119,000	70,500	955	465
Grand Total			1.580,087	1.680,882	982	981	379	387	20	2.378	8.397	2.812	94,369	38,700	62.160	6.399	148	605	519.661	201.756	120	48.121	228,187	743,600	423,000	7.595	2.856

- « A » : investissements de remplacement.
- « B » : investissements d'extension du réseau
- « BT » : Basse Tension
- « MT » : Moyenne Tension
- « TCC » : Télécommande centralisée
- « AMR » : Automated Meter Reading (télérelève)
- « YMR » : Yearly Meter Reading (relève manuelle)
- « MMR » : Manual Meter Reading (relève manuelle)

Plus particulièrement :

Compteurs à budget :

Installation de +/- 8.000 compteurs/an.

Travaux postes en parallèle avec ELIA

Ces travaux ont pour but de:

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

Les principaux travaux prévus sont :

- 2018 : Ottignies, Battice, Chassart, Fays Les Veneurs, Champion, Warnant, Sauvenière, Dottignies, Luigne
- 2019 : Florée, Bomal, Neufchâteau, Gilly, Renaix
- 2020 : Ronquières (1/2), Amel (générateur), Marche (TCC), Marcourt, Ciplu
- 2021 : Ronquières (2/2), Couvin
- 2022 : Braine L'Alleud, Farciennes, Elouges, Mouscron 2

Extension

Volume de travaux anticipés /an :

- 80 équipements de cabines MT/BT (3 à 4 cellules par équipement)
- 95 km de réseau MT
- 200 km de réseau BT
- 7.750 raccordements BT

Adaptation

Remplacement ou rénovation par an d'environ:

- 140 bâtiments cabines MT/BT
- 430 renouvellements complets d'équipements de cabine (3 à 4 cellules par équipement)(remplacement de matériel vétuste en cabine, mise en conformité RGIE, Magnéfix, etc.)
- 180km de réseau MT (en priorité l'enfouissement de lignes aériennes)
- 240 km de réseau BT (en priorité le réseau aérien cuivre vétuste(140km))
- 60 cellules poste
- Gros entretien (25 ans) de 160 km de réseau MT aérien

Stratégique – Structure de réseau

- Simplification / standardisation des structures des réseaux sur base des plans directeurs
- Mesure des flux d'énergie - Equipements de mesure des courants/tensions [800 appareils/an]
- Capacité de reconfigurer à distance le réseau grâce à la motorisation des interrupteurs permettant leur ouverture/fermeture à distance [400 cabines/an]
- Renforcement des moyens Télécom :
 - 600 équipements électroniques
 - 125 km de gaine fibre optique
 - 40 km de câbles 14Q

PLAN STRATEGIQUE 2018-2022

Programme d'investissement GAZ

Vision consolidée ORES Assets

Plans 2018-22 : enveloppes ordinaires

Les enveloppes budgétaires consolidées annuelles ordinaires prises en considération lors de l'élaboration des plans d'adaptation et d'extension sont données ci-dessous :

	2018	2019	2020	2021	2022
Plan CWaPE 2018-2022					
« A » Remplacement ²	45.408	45.667	46.674	47.205	47.241
« B » Extension ³	32.414	31.182	29.212	27.719	26.743
TOTAL RÉSEAU BRUT (AS USUAL)	77.822	76.849	75.887	74.924	73.984
Interventions clients	-3.488	-3.547	-3.608	-3.669	-3.731
Fonds DZ utilisés					
TOTAL RÉSEAU NET (AS USUAL)	74.334	73.302	72.279	71.255	70.252

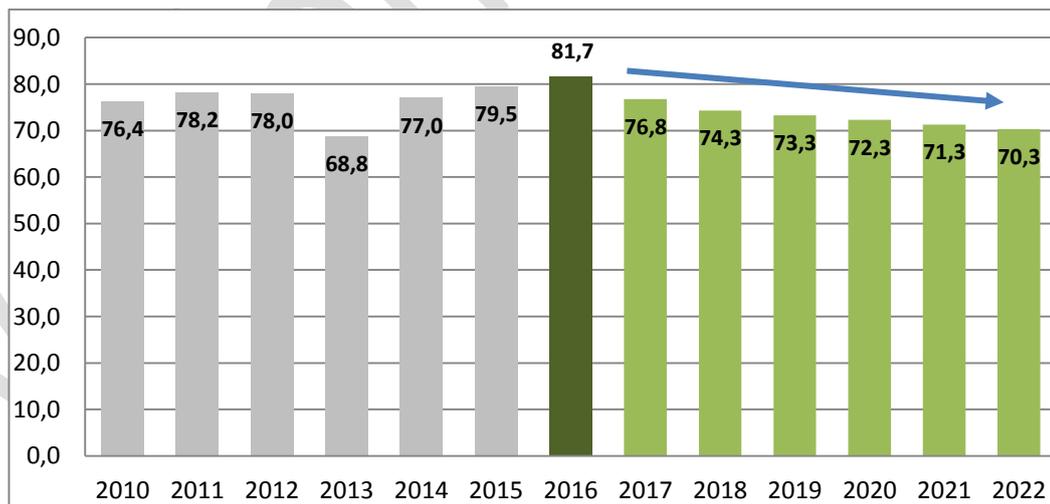
Montant arrondis en k€.

Ces plans⁴ établis pas secteur ont été déposés en mars 2017 au régulateur régional (CWaPE), conformément à l'article 39 du règlement technique gaz (Arrêté du Gouvernement Wallon du 12 juillet 2007).

Le 13 juillet 2017, la CWaPE ([avis N° CD-17g17-CWaPE-1707](#) publié le 28 juillet 2017) a accepté la mise en œuvre des plans soumis (exception faite des enveloppes extraordinaires qui feront l'objet d'une discussion ultérieure dans le cadre de la proposition tarifaire), pour toute leur durée, sous réserve des révisions qui interviendront pour les années futures.

Enveloppe ordinaire : orientation

L'objectif est de tendre progressivement vers l'auto-financement⁵ pour la partie réseau :



En 2016, il y a lieu de tenir compte d'un investissement de près de 5,5 M€ au titre du projet Promogaz (hors enveloppe ordinaire)

² « A » : investissements de remplacement. Peut donner lieu à une désaffectation comptable si le matériel remplacé n'est pas complètement amorti.

³ « B » : investissement d'extension du réseau.

⁴ Dont la synthèse a été présentée le 22 mars au CA ORES Assets

⁵ Hors Obligation légale de réaliser gratuitement les branchements standards

Plan 18-22 : enveloppes extraordinaires

Les enveloppes budgétaires annuelles extraordinaires, pour 2018 et pour la période tarifaire 2019-2023 sont en cours de discussion avec le Régulateur, et sont liées à l'acceptation par celui-ci des projets spécifiques qui les sous-tendent.

On notera en particulier trois projets spécifiques qui ont un impact direct sur le réseau :

Smart Metering

- Les plans d'investissement 2018-2022 ne font pas référence au déploiement de compteurs intelligents en gaz, compteurs qui devraient remplacer les compteurs à budget actuellement utilisés.
- Le Business Case est en cours de finalisation et fait l'objet actuellement de discussion avec le Régulateur dans le cadre des discussions relatives à l'élaboration des enveloppes tarifaires pour les périodes 2018 et 2019-2023.

En fonction du scénario de déploiement retenu, les plans d'investissement seront adaptés en particulier au niveau des activités de comptage (la pose de compteurs intelligents se substituant - à un moment - à celle de compteurs à budgets BP).

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. La cible est de réaliser 3.000 branchements en 2017. Ceci fait l'objet d'un accord particulier avec la CWaPE.

Sans cet effort particulier, on constate d'année en année une érosion du nombre de branchements réalisés de manière réactive.

Conversion L/H

Approche par phases (5 pour la Belgique) ; ORES (essentiellement le secteur Brabant Wallon en 2023-24, et de manière plus marginale les secteurs Namur et Hainaut) est impacté par les phases 1 et 3 entre 2019 et 2024.

Répartition des investissements

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2018-2022 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

Quantité																			
		Branchements		Cabines			Canalisations BP	Canalisations MP			Comptage				Stations et Postes				
année	Unité	Basse	Moyenne	Client		m	MP-B	MP-C	Prot. Cath.	Basse			Moyenne		Répartition			Reception	
				Equipment	Bâtiment					Equipment	À Budget	Standard	Télé-relevé	Standard	Télérelevé	Batiment	Equipment	Télésignalisation	Equipment
		pc	pc	pc	pc	pc	m	m	m	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc
2018	A	5.821	393	17		23	58.304	14.777		12	4.816	7.902		9				3	3
	B	3.450	1.510	33		12	33.265	36.181		4		7.465	12	12	17	2	3	4	
2019	A	5.768	379	14		20	58.558	13.144		14	4.816	7.865		7					2
	B	3.305	1.433	33		7	31.336	34.689	692	4		7.130	12	12	17		1	2	
2020	A	5.771	384	15	1	18	58.066	12.499	175	14	4.816	7.843		7					
	B	3.145	1.354	33		5	29.998	30.586		4		6.787	12	10	17				
2021	A	5.675	367	15		13	58.295	11.983		11	4.816	7.684		8					
	B	3.019	1.282	33		5	27.772	27.233		2		6.469	12	10	17				
2022	A	5.600	359	14		11	56.840	11.017		4	4.816	7.577		10					
	B	2.901	1.199	33		5	25.925	24.511		1		6.160	12	10	17				
Grand Total		44.455	8.660	240	1	119	438.359	216.656	867	140	24.080	72.882	60	95	85	2	7	6	5

- « A » : investissements de remplacement.
- « B » : investissements d'extension du réseau.
- « BP » : Basse Pression ($\leq 98,07$ mbar)
- « MPB » : Moyenne Pression (0,49 => 4,9 bar max.)
- « MPC » : Moyenne Pression (4,9 => 14,71 bar max.)

Plus particulièrement :

▪ **Compteurs à budget**

- Stabilisation du nombre de compteurs à budget installés par an
- Cible de l'ordre de +/- 4.800 compteurs/an
A terme il est proposé de placer des compteurs intelligents en lieu et place des compteurs à budget et de remplacer progressivement le parc de compteurs à budget (cfr projet Smart Metering).

▪ **Extension – priorités et prévisions**

- Résidentiels / Petits professionnels :
 - Branchements : +/- 5.000 /an tendance à la baisse
 - Compteurs : +/- 7.000 /an
- Industriels
 - Cabines clients : +/- 30 cabines /an sur base historique
 - Apparition du CNG (cabines simplifiées)
- Lotissements et petites extensions, Equipement de zonings en partenariat avec les promoteurs :
Réalisation à la demande, sous réserve de moyens financiers suffisants et après étude de rentabilité, mais globalement tendance à la baisse :
 - Estimation de l'ordre de 30 km/an en BP et de 30 km/an en MP

▪ **Adaptation – priorités et prévisions**

- Assurer la sécurité d'approvisionnement
 - Interconnexion ⇔ Tournai Mouscron
 - Reprise d'une conduite Fluxys Sirault ⇔ Stambruges en vue de renforcer/fiabiliser l'alimentation de Péruwelz et de Beloeil
 - Renforcement de l'alimentation de Jemeppe-sur-Sambre & Sambreville
 - Renforcement de l'alimentation de Ciney / Achêne
 - Namur: renforcement de la capacité d'injection du poste de l'Ecluse à l'étude.
- Assainissement - BP
 - Poursuite des travaux de remplacement des conduites en fonte et en fibro-ciment en tenant compte des synergies avec les autres impétrants et des travaux de voirie : +/- 20 km/an
 - Enlèvement du PVC : enlèvement du solde pour 2017, sauf imprévu
 - Poursuite des travaux de remplacement des conduites en acier mince en tenant compte des synergies avec les autres impétrants et des travaux de voirie : désaffectation de quelques km/an (secteur Hainaut)
 - Renouvellement des branchements en synergie avec le remplacement de conduites et de compteurs : +/- 6.000 branchements par an
- Assainissement – MP
 - Remplacement progressif des conduites PE/MP-B de première génération suivant priorité d'exploitation (secteur Brabant Wallon)

Indicateurs de performance

ELECTRICITE

Indicateurs	Unité	Statistiques 2014 Hors Resa ni Gaselwest	Statistiques 2015 Hors Resa ni Gaselwest	Statistiques 2016 Hors Resa ni Gaselwest
Nombre d'utilisateurs du réseau BT	nbre	1.267.908	1.281.405	1.293.215
Nombre d'utilisateurs du réseau MT	nbre	8.509	8.459	8.426
Longueur du réseau BT	km	28.009,64	28.311,69	28.606,67
Longueur du réseau MT	km	20.326,94	20.424,12	20.315,60
Energie distribuée en BT (aux consommateurs finaux)	kWh	5.822.954.640	5.932.059.630	5.841.908.862
Energie distribuée en MT (aux consommateurs finaux)	kWh	4.324.378.969	4.300.725.066	4.344.562.932
Indisponibilité pour coupures planifiées	heures	00:41:49	00:37:17	00:32:12
Indisponibilité suite défaillance MT	heures	00:56:00	00:55:00	01:15:00
Temps d'arrivée sur site en intervention BT/MT	heures	00:50:36	00:50:39	00:49:04
Temps d'intervention moyen en BT/MT	heures	01:07:28	01:09:58	01:05:32
Délai Raccordement BT (à partir de l'accord du client) Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	7	7	8
Délai mise en service / réouverture: Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	5	7	10

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
2014	77	169	246	489	272	761	1.007
2015	52	158	210	508	290	798	1.008
2016	68	165	233	595	279	874	1.107

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
2014	261	168	429	921	103	1.024	1.453
2015	289	136	425	495	50	545	970
2016	283	87	370	393	25	418	788

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 2014](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	246	1.378,90	17,80
Polyéthylène	92	2.220,60	4,10
Fonte			
PVC			
Total	338	3.599,50	9,40

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2014](#)

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	21	114,70	18,30
Acier	157	1.789,00	8,80
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	34	84,00	40,50
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	6	4,50	134,10
Polyéthylène	119	3.633,00	3,30
Total	337	5.625,20	6,00

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 2015](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	234	1.386,38	16,90
Polyéthylène	107	2.245,58	4,80
Fonte			
PVC			
Total	341	3.631,96	9,40

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2015](#)

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	23	98,69	23,30
Acier	150	1.770,30	8,50
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	39	73,58	53,00
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	1	2,45	40,80
Polyéthylène	81	3.735,00	2,20
Total	294	5.680,02	5,20

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 2016](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	243	1.414,90	17,20
Polyéthylène	108	2.292,60	4,70
Fonte			
PVC			
Total	351	3.707,50	9,50

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution basse pression 2016

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	12	71,40	16,80
Acier	112	1.750,10	6,40
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	34	66,10	51,40
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC		2,50	
Polyéthylène	94	3.832,90	2,50
Total	252	5.722,90	4,40

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

	Nombre de fuites	Nombre de branchements	Nombre de fuites par 100 branchements
2014	1.785	407.122	0,400
2015	1.343	414.255	0,300
2016	1.292	423.727	0,300

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		
	2014	2015	2016
Canalisations de distribution moyenne pression	731,70	663,70	678,40
Canalisations de distribution basse pression	1.289,10	1.050,70	1.016,30
Total	2.020,90	1.714,40	1.694,70