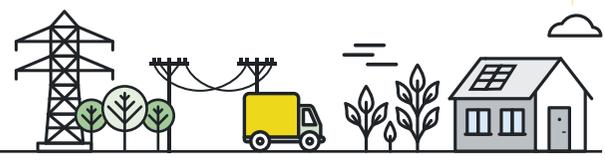


Plan stratégique 2019 - 2025

**FACILITER
L'ÉNERGIE,
FACILITER
LA VIE**

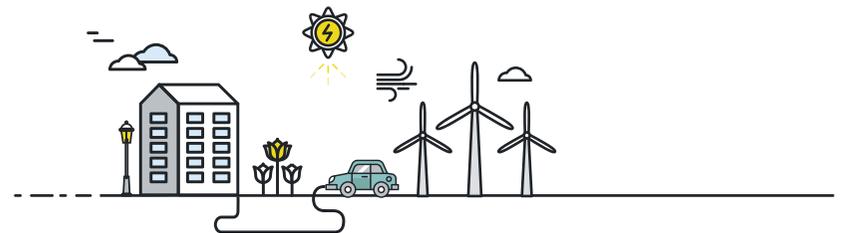
Décembre 2019





Sommaire

1. INTRODUCTION	4
2. DES AMBITIONS AFFIRMÉES	6
3. ORES SE TRANSFORME	10
4. LES MOYENS DE NOS AMBITIONS	18
5. MISSION, VISION, VALEURS	24
ORES EN QUELQUES CHIFFRES	26



1 | INTRODUCTION



Fernand Grifnée
Administrateur délégué

Karl De Vos
Président du Conseil d'administration

ORES , totalement engagée dans la transition énergétique



En 2018, ORES a revu son plan stratégique et l'a redéployé sur la période 2019-2025. Dans un monde de l'énergie en profond changement, notre entreprise s'est engagée dans un programme ambitieux : ORES doit et veut se transformer pour accompagner et faciliter la transition énergétique en Wallonie tout en répondant plus efficacement encore aux nouvelles attentes de ses clients et de ses autres parties prenantes. Cette transformation interne, à la fois organisationnelle, technologique et numérique, s'appuie aussi sur une évolution de notre culture afin de développer l'agilité, la créativité, la collaboration et le management de confiance.





Notre volonté est de réaliser ce grand plan industriel de manière à la fois responsable et durable. D'abord en termes d'accompagnement de notre personnel, qui va devoir relever d'importants défis dans le cadre notamment de la digitalisation croissante de nos activités. Ensuite, pour les Wallonnes et les Wallons, qui n'ont pas à assumer – à travers leurs factures d'électricité et de gaz – le coût de notre transformation. Nous y avons veillé et les tarifs de distribution approuvés par la CWaPE, au début de 2019 en témoignent : sur la période tarifaire 2019-2023, nos tarifs restent constants et en moyenne, ils afficheront même une légère baisse à la fin de la période. C'est le résultat aussi de nos efforts internes et nous pouvons en être légitimement fiers.

L'année 2019 a été particulièrement marquée par le débat sur les enjeux climatiques, fondamentaux pour notre planète et son avenir. L'énergie joue un rôle clé dans ce débat et plus largement dans les nombreuses thématiques du développement durable. En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES est consciente de son rôle en la matière et intègre cette dimension dans sa stratégie, de manière responsable et avec le sens de l'intérêt général.

ORES entend aussi assumer son rôle de partenaire des autorités publiques et faire preuve d'agilité pour répondre aux évolutions à la fois politiques et réglementaires qui caractérisent son environnement depuis plusieurs années. Ces évolutions réclament de notre part une grande capacité d'adaptation et un sens de l'intérêt collectif permanent. Nos priorités d'action ont été fixées au début de 2019 et nous construisons maintenant notre plan industriel sur cette base. Le travail en cours est exigeant, nous le savons. Des changements importants dans nos habitudes et nos processus sont nécessaires pour réaliser nos ambitions dans une perspective de long terme. Les réseaux de distribution sont au cœur du système énergétique et ils doivent intégrer les productions d'énergie renouvelable, permettre les nouveaux usages de l'énergie – flexibilité, communautés locales, mobilité alternative – tout en garantissant un niveau de service optimal à nos clients. C'est notre ambition et notre défi. Nous les abordons avec confiance et un leitmotiv maison :

« faciliter l'énergie,
faciliter la vie »



2 | DES AMBITIONS AFFIRMÉES

“

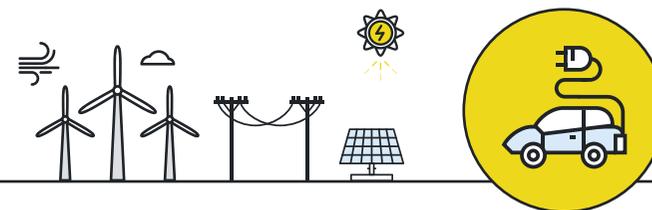
Dans un environnement qui change de plus en plus rapidement, ORES opère sa transformation afin de concrétiser sa vision et d'atteindre ses ambitions.

”

Ces ambitions s'expriment dans trois domaines :

- l'accompagnement et la facilitation de la transition énergétique en Wallonie,
- la réponse aux nouvelles attentes des clients
- l'adaptation de la culture d'entreprise.



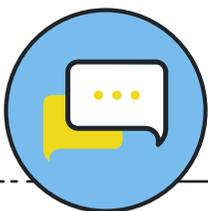


1. Faciliter la transition énergétique

Concrètement, il s'agit de :

- Maintenir avant tout des **réseaux de qualité** et un **know-how d'exploitation de premier plan**
- Rendre ses **actifs et infrastructures plus intelligents**, afin de :
 - Mieux connaître et appréhender les flux d'énergie transitant sur ses réseaux
 - Accueillir en toute sécurité et fiabilité davantage de productions décentralisées
 - Anticiper et intégrer la flexibilité sur le marché de l'électricité
 - Libérer le potentiel des données afin de proposer des services de qualité offrant de la valeur ajoutée
- Développer un **programme ambitieux en matière d'éclairage public communal** en vue de « faciliter la ville » et d'accompagner le développement des smart cities
- Faciliter le développement de modes de **mobilité alternative**, notamment à partir du gaz naturel.



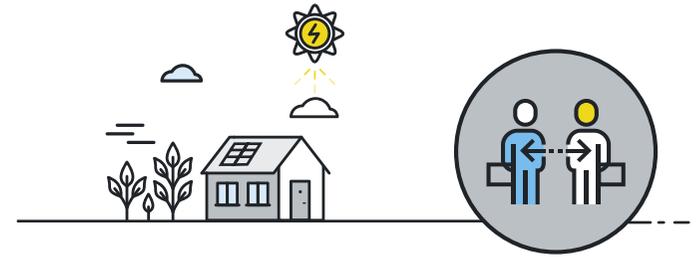


2. Améliorer l'orientation client pour mieux répondre aux attentes

Concrètement, il s'agit de :

- **Maîtriser ses coûts** pour conserver des tarifs de distribution abordables
- **Réduire les nuisances** perçues par les clients du fait de ses activités : travaux en voirie notamment ou interruptions de fourniture
- **Augmenter la satisfaction** des clients par rapport à :
 - Leurs besoins primaires en énergie et en confort de vie
 - La disponibilité du réseau et des informations à ce sujet
 - La digitalisation du contact
 - La qualité du service et son adéquation avec les besoins exprimés
- S'adapter encore davantage aux **nouveaux besoins** des clients dans un monde qui change.
- Jouer pleinement son rôle de **facilitateur de marchés**.





3. Faire évoluer la culture d'entreprise

Concrètement, il s'agit de :

- Développer les **compétences** du personnel pour permettre la transformation de l'entreprise
- Rendre **ORES plus agile** et réactive face à un environnement de plus en plus incertain
- Développer le **management de confiance**, la **transversalité** et l'**ouverture au changement** au sein de l'organisation.



3 | ORES SE TRANSFORME



“ Nous allons transformer ORES, améliorer encore notre qualité, en préservant un service performant sans gonfler nos coûts. ”





Un plan industriel ambitieux



Au-delà d'une évolution « naturelle » propre à chaque entreprise, ORES s'est fixé comme objectif de **se transformer**. Il s'agit de mettre en œuvre un plan ambitieux, articulé entre 2019 et 2025, pour faire de l'entreprise l'ORES de demain, en rencontrant deux révolutions majeures de notre environnement : la **transition énergétique** et la **digitalisation croissante** des activités humaines.

La **transition énergétique** traduit la volonté de la communauté internationale de répondre à l'urgence climatique en réduisant les émissions de gaz à effet de serre. Pour le secteur de l'énergie, elle est déjà une réalité à travers de nombreuses évolutions : la multiplication des productions décentralisées d'électricité renouvelable (éoliennes, panneaux photovoltaïques, etc.), le développement de nouveaux types de mobilité (électrique, gazière, hydrogène), les perspectives de stockage, la flexibilité, les communautés locales d'énergie renouvelable et l'auto-consommation collective ou encore les « smart cities ».

Pour pouvoir se développer, ces évolutions doivent pouvoir compter sur un réseau de distribution moderne, intelligent, transformé, qui permet à chacune de trouver sa place, sans créer d'externalités négatives (augmentation de tarifs, risques de congestion, etc.) sur les autres utilisateurs. À défaut, soit leur développement sera freiné, soit elles s'épanouiront sur des réseaux privés, diminuant dès lors la valeur du réseau public et augmentant le coût sociétal de la transition énergétique, en multipliant inutilement les infrastructures de distribution.

Les **technologies digitales** ont quant à elles profondément bouleversé les habitudes de vie et de consommation. Nous ne pouvons plus aujourd'hui nous passer d'internet, de notre smartphone et de toute une série d'applications interactives. Ces technologies nous accompagnent au quotidien. Elles rehaussent significativement les attentes de nos clients : tout doit être clair, transparent, accessible et rapide.

La digitalisation conduit aussi à l'émergence de nouveaux services et technologies : pilotage à distance, compteurs intelligents, « box » énergie, internet des objets, « big data », intelligence artificielle, « blockchain », etc. Autant d'évolutions qui doivent être intégrées par ORES dans ses activités et dans l'intérêt général.

L'indispensable transformation d'ORES doit lui permettre d'évoluer du rôle de gestionnaire de réseaux à celui de gestionnaire de systèmes de distribution, dans lesquels le « big data » – les mégadonnées – et les télécommunications se conjuguent aux infrastructures classiques.



MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE TRANSFORMATION

La transformation d'ORES se réalise selon un plan structuré établi selon les critères suivants :

- Une **approche séquencée** permettant de garantir à tout moment la poursuite des activités de base de l'entreprise avec un niveau de qualité constant, tout en veillant à une utilisation soutenable des ressources humaines et financières de l'entreprise.
- Une **vision transversale** et la recherche d'outils les plus standards possibles, afin d'optimiser les coûts d'investissement et de maintenance.
- Une **déclinaison temporelle des objectifs** à atteindre, en tenant compte des attentes des clients, des ambitions de l'entreprise, de l'obsolescence potentielle des outils existants et des contraintes légales et réglementaires en constante évolution.
- Une **évaluation régulière** de la cohérence du plan de transformation avec la stratégie de l'entreprise. L'objectif est de conserver une indispensable capacité d'adaptation dans un contexte lui-même très changeant.

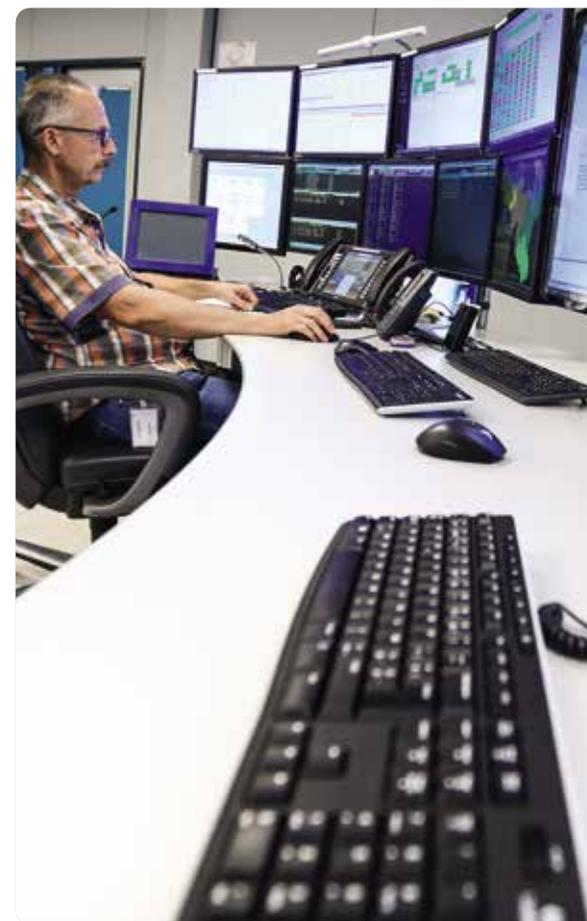
Modernisation du socle applicatif de l'entreprise

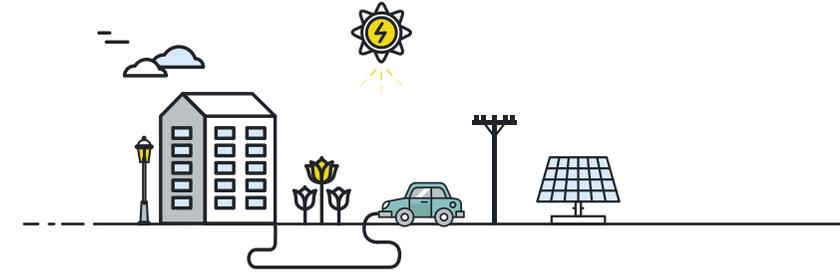
PROGRAMME NEO

La transformation de l'entreprise va s'appuyer sur la refonte du socle commun qui supporte toutes ses activités opérationnelles, avec notamment les systèmes informatiques de gestion de base, en ce compris l'asset management, les finances et la logistique. Le programme « NEO » - pour Nouvel Écosystème Opérationnel - va encadrer le travail de révision de nos applications de gestion et repenser notre vision de la logistique.

+ Bénéfices

- **Optimisation de la gestion financière et de la logistique, pour plus de transparence, de traçabilité, d'efficacité**
- **Amélioration de la gestion des maintenances prédictives de nos actifs**
- **Modernisation des processus « travaux clients »**
- **Rationalisation, optimisation des processus « travaux réseau » et accroissement de la performance du réseau**





Expérience client remarquable

PROGRAMME ACCESSIBILITÉ



+ Bénéfices

- **Permettre au client de choisir son canal de communication privilégié parmi plusieurs options de communication grâce à l'amélioration permanente :**
 - du canal téléphonique
 - du canal digital web : développement continu de fonctionnalités et services sur base du retour des clients
- **Répondre plus rapidement au client grâce à la mise en place :**
 - d'un serveur vocal interactif
 - d'un « chatbot » : chat en ligne automatisé accessible 24h/24 et 7j/7
- **Pour nos collaborateurs, faciliter l'accès aux données nécessaires pour traiter les demandes du client grâce à la construction d'un « référentiel client ». Cette base de données permet de bénéficier d'une vue de toutes les interactions avec le client, quel que soit le canal**
- **Notifier les coupures planifiées, les pannes et interruptions de fourniture par sms ou mail**

« Clearing house » du marché de l'énergie belge

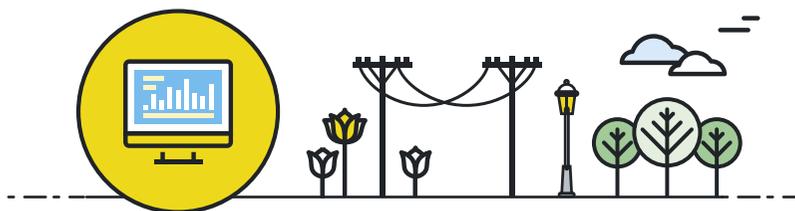
PROJET ATRIAS

Le projet Atrias vise à simplifier et améliorer la communication entre tous les acteurs du marché de l'énergie. Cette simplification est rendue possible par une nouvelle définition des processus de marché d'une part et par l'utilisation d'une plateforme informatique fédérale commune d'autre part. Ces deux dimensions constituent un socle indispensable à la gestion du marché de demain.

+ Bénéfices

- **Accélération dans l'exécution de certaines demandes : changement de fournisseur, déménagement problématique**
- **Amélioration de la facturation de l'utilisation du réseau**
- **Diversification des canaux de paiement, recharge à distance et possibilité de prépaiement commercial**
- **Mise à disposition de nouveaux services : à terme, vente et achat chez des fournisseurs différents pour les auto-producteurs**
- **Mise à disposition des solutions permettant aux compteurs communicants de s'intégrer à terme dans les processus de marché**





Digitalisation de la conduite du réseau

PROGRAMME SMART GRID

+ Bénéfices

- **Meilleure connaissance et calcul plus précis des flux électriques grâce à la digitalisation de la conduite du réseau**
- **Modernisation du système « SCADA » qui permet la supervision, la collecte, l'envoi, le traitement et la visualisation des signaux de mesure et de réglages des éléments techniques du réseau**
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle (détection des pannes, gestion des travaux et des raccordements,...) et diminution des temps de coupure pour le client**
- **Développement d'un système permettant de gérer la congestion du réseau**

Déploiement du comptage intelligent

PROGRAMME « SWITCH »

Sur décision du Parlement wallon, les premiers compteurs intelligents seront installés en Wallonie au plus tard le 1^{er} janvier 2023. D'ici 2030, 80% des « gros consommateurs » d'électricité (> 6.000 kWh) et des clients auto-producteurs devront en être équipés. Le nouveau décret prévoit également l'installation systématique d'un compteur intelligent en cas de demande, de remplacement ou de nouveau raccordement, ainsi que pour les clients en défaut de paiement ou déjà équipés d'un compteur à budget.

À l'automne 2018, une convention de collaboration – qui concerne principalement le comptage intelligent – a été signée avec RESA. ORES et RESA travaillent actuellement de concert au développement d'une vision commune et au déploiement du « smart metering » au sein d'un programme commun baptisé « Switch ».

+ Bénéfices

- **Meilleure connaissance de l'état du réseau et meilleure gestion des investissements**
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle du gestionnaire de réseaux : détection rapide des pannes chez le client, gestion des déménagements, changement de fournisseur, etc.**
- **Digitalisation de nos missions et réalisation de certaines opérations à distance, par exemple : capture d'index pour un changement de fournisseur, modification de grille tarifaire, modification de la puissance contractuelle du raccordement ou encore rechargement à distance**
- **Possibilité de bénéficier de nouveaux services offerts par le marché**
- **Facturation sur base d'une consommation réelle**
- **Meilleure connaissance de sa consommation d'énergie par le client**
- **Facilité pour les auto-producteurs grâce aux informations détaillées sur l'énergie prélevée/injectée sur le réseau**





Gestion optimisée de l'éclairage public communal

PROGRAMME e-LUMin

+ Bénéfices

- **Recours à la technologie LED :**
 - remplacement de 455.000 points lumineux d'ici 2030
 - économies d'énergie de l'ordre de 65% pour les communes et impact positif sur les budgets communaux
 - baisse des émissions de CO₂
 - économies d'entretien et diminution du volet OSP de la facture du client
- Développement de solutions modernes et performantes pour faciliter la vie de nos partenaires communaux dans la gestion de l'entretien de leurs infrastructures

Développement de la flexibilité

La Wallonie s'est dotée d'un cadre innovant en matière de flexibilité technique, dans l'objectif de permettre un déploiement optimal des énergies renouvelables. Il s'agit d'investir de manière maîtrisée et pertinente dans les capacités d'accueil des réseaux de distribution et de transport local. De manière simplifiée, dans le cas où le réseau ne peut pas garantir un accueil total de la production renouvelable attendue, une comparaison est réalisée entre le coût du renforcement du réseau et le surplus d'énergie renouvelable qu'il permettrait d'injecter. Si ce ratio le justifie, ORES a l'obligation d'investir pour renforcer son réseau. Dans le cas contraire, ORES ne doit pas renforcer son réseau et peut demander à l'unité de production de réduire sa production en cas de risque de congestion, dans certaines conditions en échange d'une compensation financière. La mise en œuvre de cette flexibilité technique nécessite le développement de nouveaux outils pour pouvoir anticiper l'état du réseau et envoyer des ordres de pilotage aux unités de production.

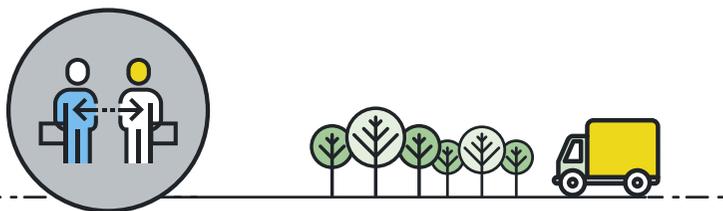
ORES s'investit également pour faciliter le développement de la flexibilité dite « de marché ». Celle-ci permet à des consommateurs, à ce jour essentiellement des industries, de se mettre « au service » du système électrique et de bénéficier d'une rémunération pour cela.

Concrètement, ce sont par exemple des entreprises qui acceptent, à la demande du gestionnaire de réseau de transport, de modifier leur production et/ou leur consommation pour aider à maintenir l'équilibre du réseau. Elles peuvent le faire directement ou via des intermédiaires qui agrègent les capacités de plusieurs entreprises. ORES participe à la mise en œuvre des plateformes d'échanges de données qui permettent le développement de cette flexibilité, son calcul et sa rémunération.

+ Bénéfices

- Lancement d'une application de calcul d'anticipation du risque de congestion et de modulation pour les clients haute puissance
- Soutien au développement des énergies renouvelables en veillant à la maîtrise des investissements (flexibilité technique)
- Déploiement de la flexibilité de marché avec des partenaires extérieurs (facilité par exemple, « Internet of Energy » avec Elia et d'autres gestionnaires de réseaux de distribution)



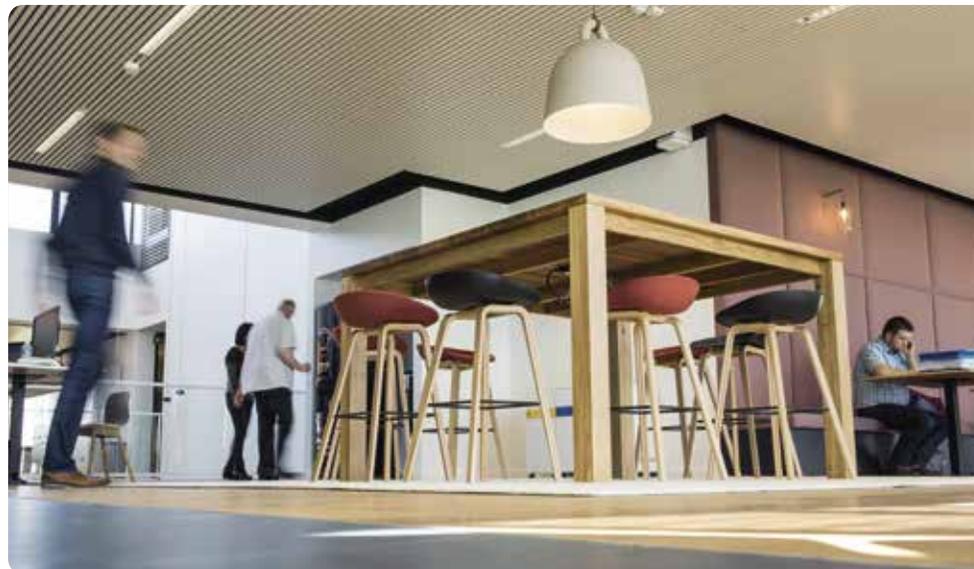


Implémentation du Nouveau monde du travail

Basé sur l'émergence de nouvelles technologies, cette nouvelle façon de travailler amène mobilité et flexibilité. L'accent est mis sur l'orientation résultats et la responsabilisation des collaborateurs. L'environnement de travail agréable prévoit des zones de travail dynamiques, adaptées aux tâches à réaliser.

+ Bénéfices

- Développement d'une culture d'entreprise collaborative basée sur le management de confiance
- Communication interne fluidifiée autour de projets et d'initiatives diverses
- Développement d'une plateforme digitale de formation
- Mise en place de nouveaux outils permettant de communiquer et collaborer plus efficacement
- Aménagement d'espaces de convivialité et de collaboration sur différents sites et emménagement de près de 800 collaborateurs dans le siège social de Gosselies, qui propose des salles de réunion incitant à la créativité, des zones dynamiques facilitant les échanges, ainsi que des zones multifonctionnelles répondant à divers besoins.
- Amélioration du bien-être du personnel avec un effet positif sur la performance et l'attractivité de l'entreprise





L'informatique, partenaire de la transformation

L'organisation du département Informatique poursuit deux objectifs majeurs : soutenir activement la transformation de l'entreprise tout en maintenant un service interne de qualité, à un coût maîtrisé.

L'évolution technologique actuelle est telle que 80 % de nos systèmes informatiques devront être remplacés d'ici 2025 pour accompagner cette transformation. La modernisation du parc applicatif est donc indispensable.

Dans le même temps, l'informatique est aussi un service du quotidien, et doit faire en sorte que les 2.300 collaborateurs d'ORES puissent travailler dans des conditions optimales, sur le terrain ou dans les bureaux. Nos métiers ne peuvent en effet s'envisager qu'avec des outils informatiques performants et une qualité de service irréprochable.

L'informatique fait donc partie intégrante du plan de transformation d'ORES, à la fois par le support qu'elle apporte aux grands programmes stratégiques, et par les différentes initiatives prises pour accompagner l'entreprise dans ses métiers de base.



4

LES MOYENS DE NOS AMBITIONS

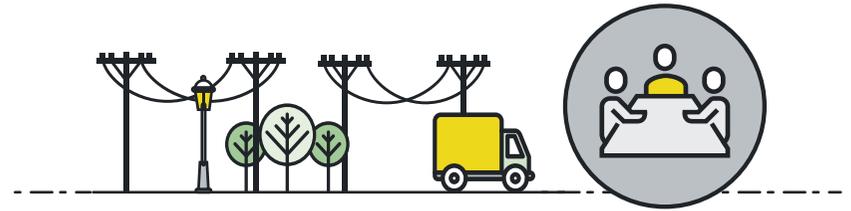
“

Pour atteindre nos ambitions et mettre en œuvre le plan de transformation, il est nécessaire de disposer de ressources humaines et financières.

”

L'évolution du contexte confronte ORES à un changement de paradigme qui place le **changement culturel** au cœur de ses préoccupations. C'est l'une de ses grandes ambitions : il s'agit de créer et consolider une culture positive et engageante, socle commun de toute l'entreprise et élément indispensable pour réussir la transformation.

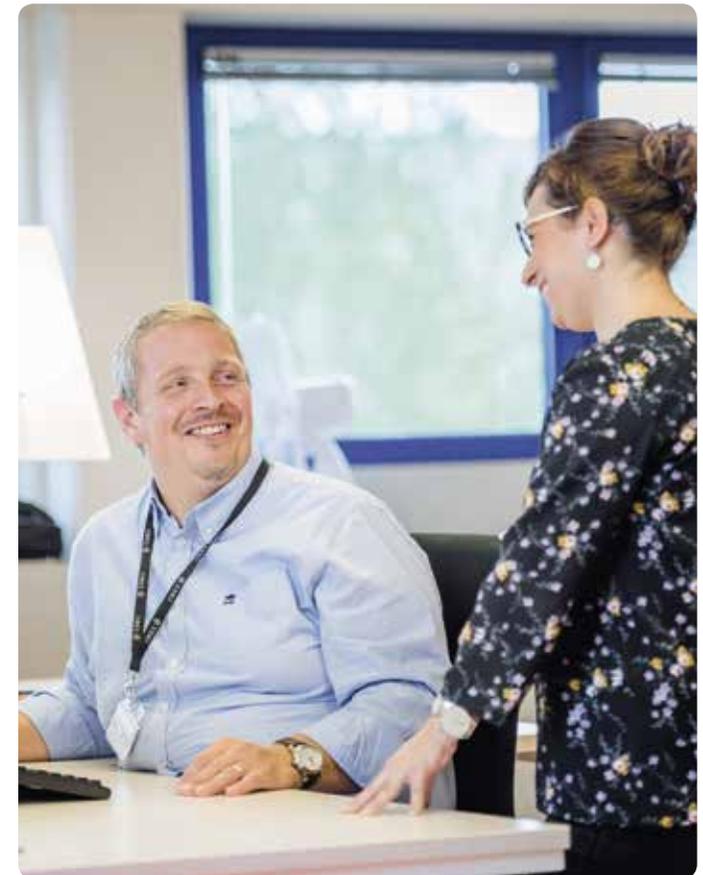


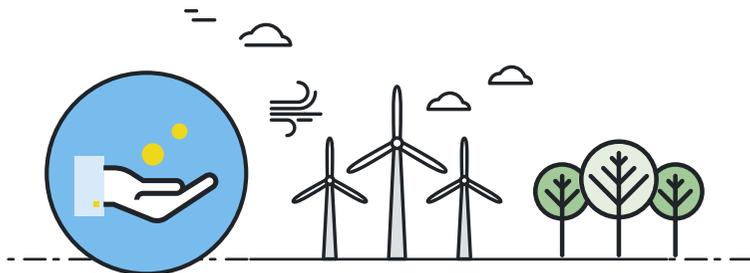


MOYENS HUMAINS

Pour **disposer de moyens humains motivés**, de qualité, et en nombre suffisant, ORES articule son action autour des axes suivants :

- **Le développement continu des compétences**, tant comportementales qu'opérationnelles. L'entreprise met en place des formations pour permettre à ses collaborateurs d'enrichir leurs compétences en vue d'appréhender les changements à venir, de s'adapter aux évolutions technologiques et in fine de mieux servir le client.
- **Un management basé sur la confiance** ; dans ce nouveau contexte, le manager délègue, communique, fait confiance et développe les compétences de ses collaborateurs, qui sont responsables, font preuve d'autonomie et prennent des initiatives.
- L'engagement dans **une démarche de prévention et de lutte contre les accidents du travail** à travers le programme de formation baptisé « Vigilance partagée ». La prévention est un acte solidaire qui consiste à être vigilant pour sa propre sécurité, mais aussi pour celle des autres.
- **Le bien-être** comme facteur **soutenant l'attractivité de l'entreprise** sur le marché du travail, ainsi que la performance : un cadre de travail agréable et moderne, un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, sont des éléments indispensables pour attirer et garder les talents nécessaires à l'atteinte des ambitions de l'entreprise.
- **Le nouveau siège social implanté à Gosselies** sera la principale concrétisation du Nouveau Monde du Travail : un nouvel environnement professionnel, décloisonné, favorisant les échanges entre collègues et la créativité.
- **La qualité du dialogue social comme facteur déterminant de succès** : les relations sociales constituent un levier important pour réussir la transformation et atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés. La volonté d'avancer ensemble, dans le même sens, avec les partenaires sociaux et d'être acteurs de la réussite de notre projet d'entreprise, dans un esprit de confiance et de respect mutuel, est essentielle.





MOYENS FINANCIERS

En plus des moyens humains, ORES doit bien entendu être dotée de **moyens financiers** suffisants.

2019 fut à ce titre une année importante car la CWaPE, le régulateur wallon, a approuvé les tarifs de distribution pour les années 2019 à 2023. Pour la première fois, ces tarifs portent sur une période de 5 ans. Ils nous confèrent donc une perspective claire, de la stabilité et de la prévisibilité, particulièrement importantes pour notre entreprise engagée dans des projets stratégiques et un plan industriel de grande ampleur.

Sur la période 2019-2025, ORES a prévu d'allouer un budget de près de **2 milliards d'euros** aux investissements dans ses réseaux, à raison d'environ deux tiers pour l'électricité et un tiers pour le gaz. Ces montants conséquents démontrent que la gestion et la qualité des réseaux demeurent la priorité d'ORES, afin de garantir aux clients une alimentation en électricité et en gaz performante. Ce montant n'inclut pas les dépenses prévues par l'entreprise pour mener à bien ses grands programmes de transformation.

Les tarifs approuvés par la CWaPE témoignent des ambitions responsables d'ORES, à savoir se positionner en tant qu'acteur de la transition

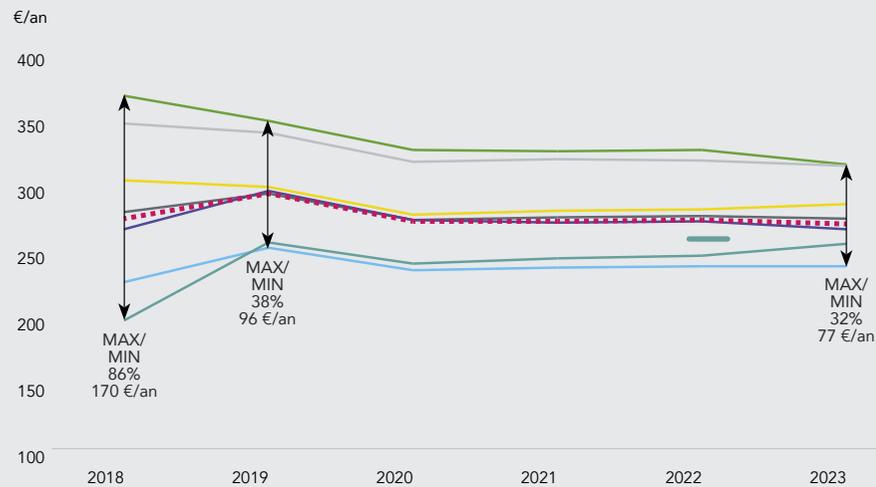
énergétique tout en maintenant des enveloppes tarifaires maîtrisées évoluant moins rapidement que l'inflation. Cette volonté de responsabilité et de sens de l'intérêt collectif s'est traduite non seulement dans notre choix de modèle d'entreprise, dans notre volonté de transformation, mais aussi par la mise en œuvre, dès 2015, d'un programme interne d'optimisation. Celui-ci a permis d'identifier et de réaliser un maximum d'économies et s'est avéré essentiel pour permettre de dégager les enveloppes nécessaires à la concrétisation des projets de transformation d'ORES, sans peser sur les tarifs de distribution, et donc sur le portefeuille des clients.





ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

(sur la base d'une consommation annuelle de 1.600 kWh heures pleines/ 1.900 kWh heures creuses)

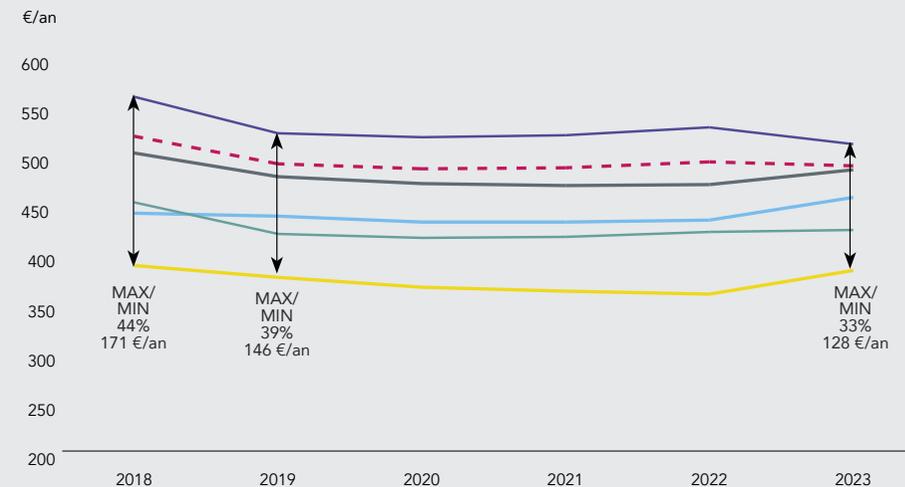


- ORES Hainaut
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Brabant wallon
- ORES Est
- ORES Verviers
- Moyenne pondérée

ORES est parvenue à stabiliser le « tarif moyen » et à limiter autant que possible les disparités tarifaires – liées aux conditions d'exploitation et à la densité de population – existant entre ses différents secteurs.

ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION DU GAZ NATUREL

(sur la base d'une consommation annuelle de 23.260 kWh)



- ORES Hainaut
- ORES Luxembourg
- ORES Namur
- ORES Mouscron
- ORES Brabant wallon
- ORES Est
- ORES Verviers
- Moyenne pondérée

En ce qui concerne le gaz naturel, les tarifs de distribution sont globalement en baisse sur la période 2019-2023 et convergent eux aussi.

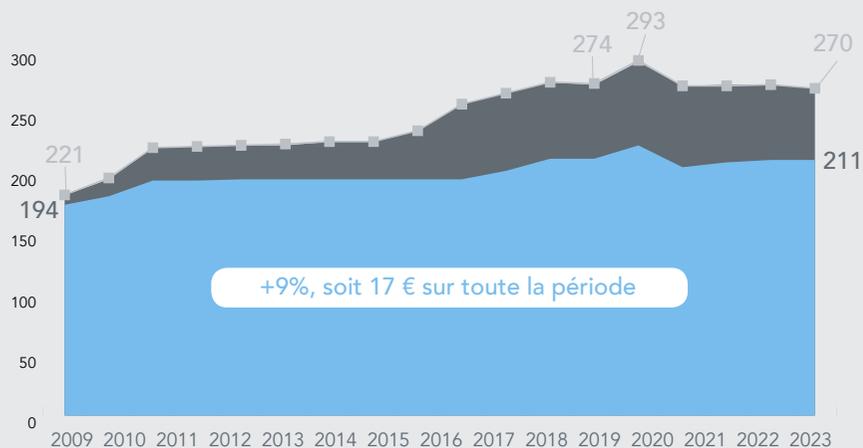




ÉVOLUTION DU TARIF MOYEN DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SELON SES DIFFÉRENTES COMPOSANTES

(pour un client basse tension qui consomme 3.500 kWh
1.600 en heures pleines et 1.900 en heures creuses)

+22%, soit 49 € sur toute la période



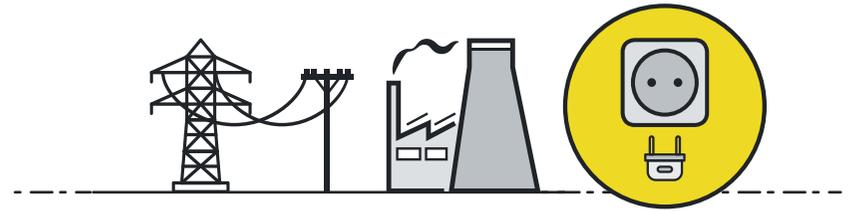
- coûts de gestion, d'exploitation et d'entretien des réseaux électriques
- obligations de service public (OSP), impôts, taxes de voirie, etc.
- coût total de la distribution d'électricité



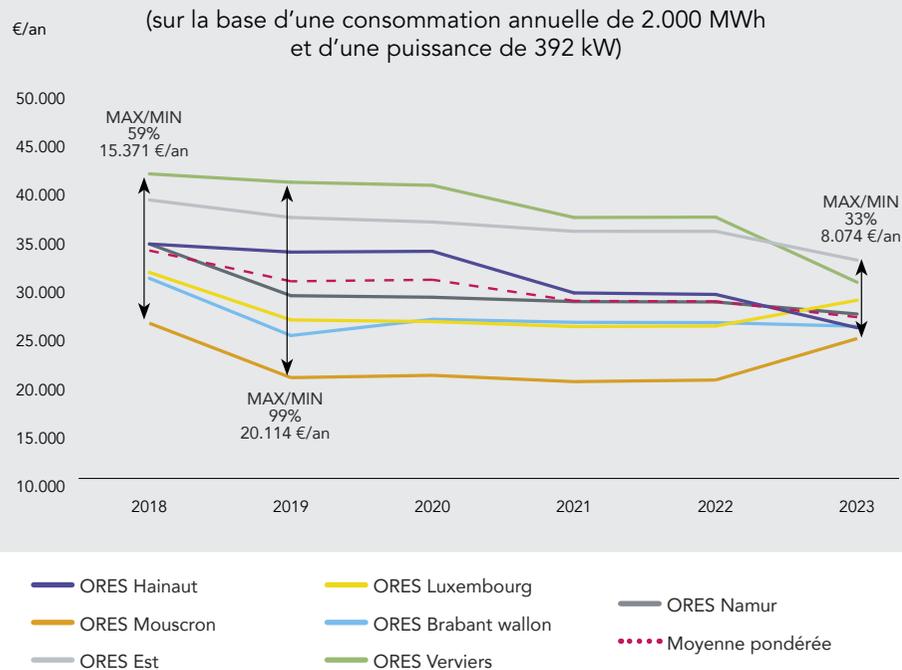
En 14 ans, les coûts liés à la gestion des réseaux de distribution auront augmenté de 9%, soit 17 euros.

Si l'on y ajoute les coûts liés aux obligations de service public, comme par exemple l'éclairage public, la pose de compteurs à budget, etc. ainsi que les taxes, l'augmentation sera de 22%, soit 49 euros en 14 ans.





ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ POUR UN CLIENT INDUSTRIEL



Les tarifs de distribution pour les clients industriels sont globalement en baisse pour la période, et convergent eux aussi.

Enfin, ORES est consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois économiques, sociaux et sociétaux, et entend continuer à jouer un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne. Dans le contexte de ses activités, ORES confie en moyenne **450 millions d'euros** par an de chiffre d'affaires à quelque 1.900 entreprises sous-traitantes et génère ainsi de très nombreux emplois indirects.



5

ORES : VISION, MISSION, VALEURS





1. Vision : Faciliter l'énergie, faciliter la vie

Notre vision est claire : nous voulons « faciliter l'énergie, faciliter la vie » de toutes nos parties prenantes.

Concrètement, il s'agit de :

→ Faciliter la vie de nos clients :

Faire vivre au quotidien l'écoute, la disponibilité, le respect, l'accessibilité et une qualité de service irréprochable pour satisfaire les clients

→ Faciliter la vie du marché :

Transformer notre réseau en une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché et reconnue pour son excellence

→ Faciliter la vie des autorités :

Être reconnue comme le partenaire légitime et privilégié des autorités publiques wallonnes en matière de distribution d'énergie et assumer pleinement ce rôle

2. Mission : Une entreprise de service public de proximité

Depuis sa création en 2009, ORES a développé un modèle d'entreprise centré sur son métier de gestionnaire de réseaux de distribution (modèle dit de « pure player »). À travers ce rôle, notre entreprise assure au quotidien des missions indispensables pour garantir le confort des citoyens, favoriser le développement économique de toute une région et permettre au marché de l'énergie de fonctionner efficacement.

Ces missions s'exercent à travers 3 métiers :

→ Gestionnaire de réseaux

Garantir à tous les citoyens un accès équitable et de qualité à l'énergie, 24h/24 et 7j/7

→ Facilitateur de marché(s)

Répondre de façon optimale aux attentes de toute ses parties prenantes et mettre en place les conditions propices au développement de nouveaux marchés

→ Partenaire des autorités

Travailler de concert avec les pouvoirs publics et gérer les obligations de service public, au niveau social et en termes d'éclairage communal

3. Des valeurs fortes

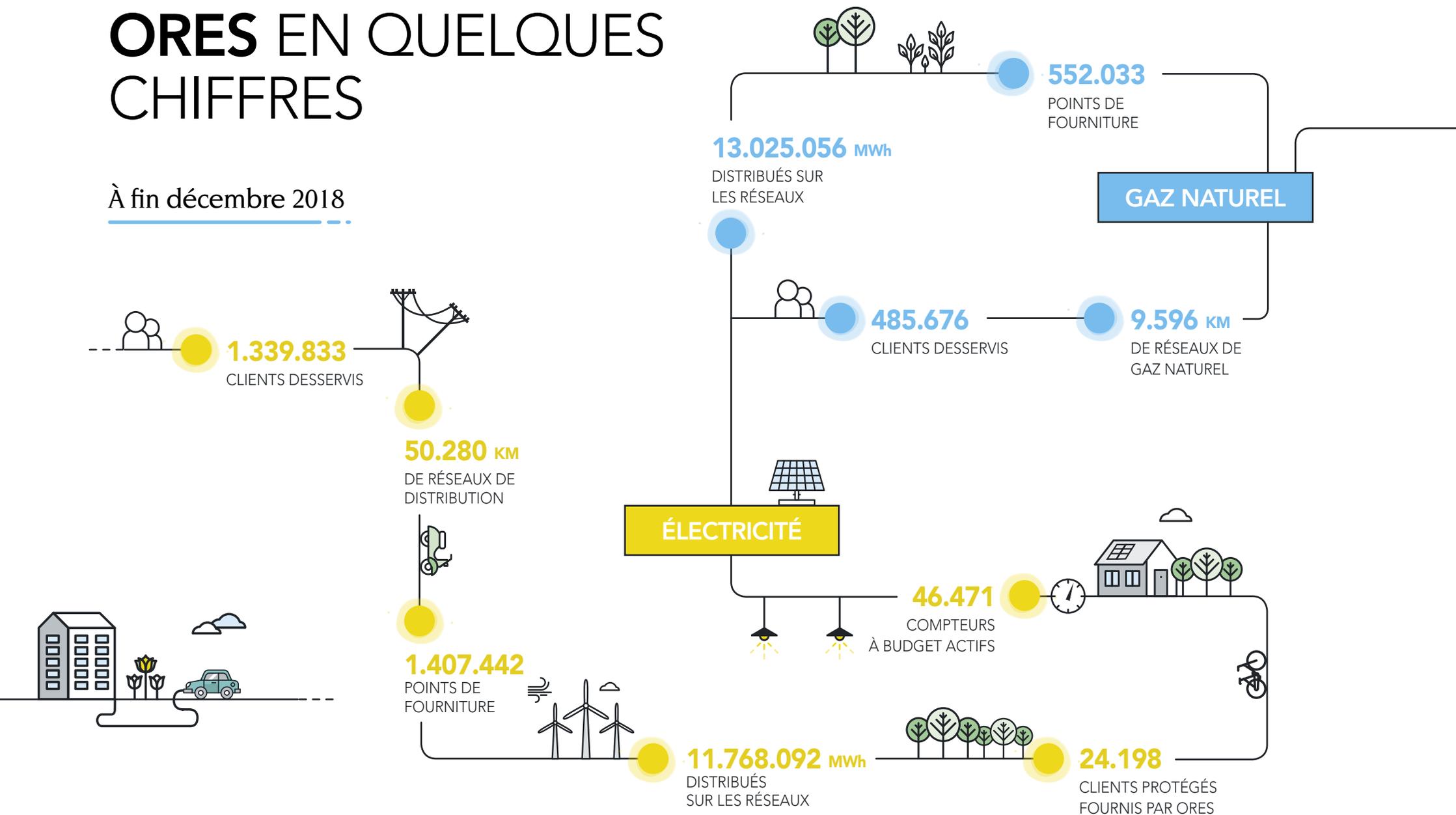
Pour atteindre ses ambitions et mener à bien sa mission, ORES s'appuie sur cinq valeurs fortes :

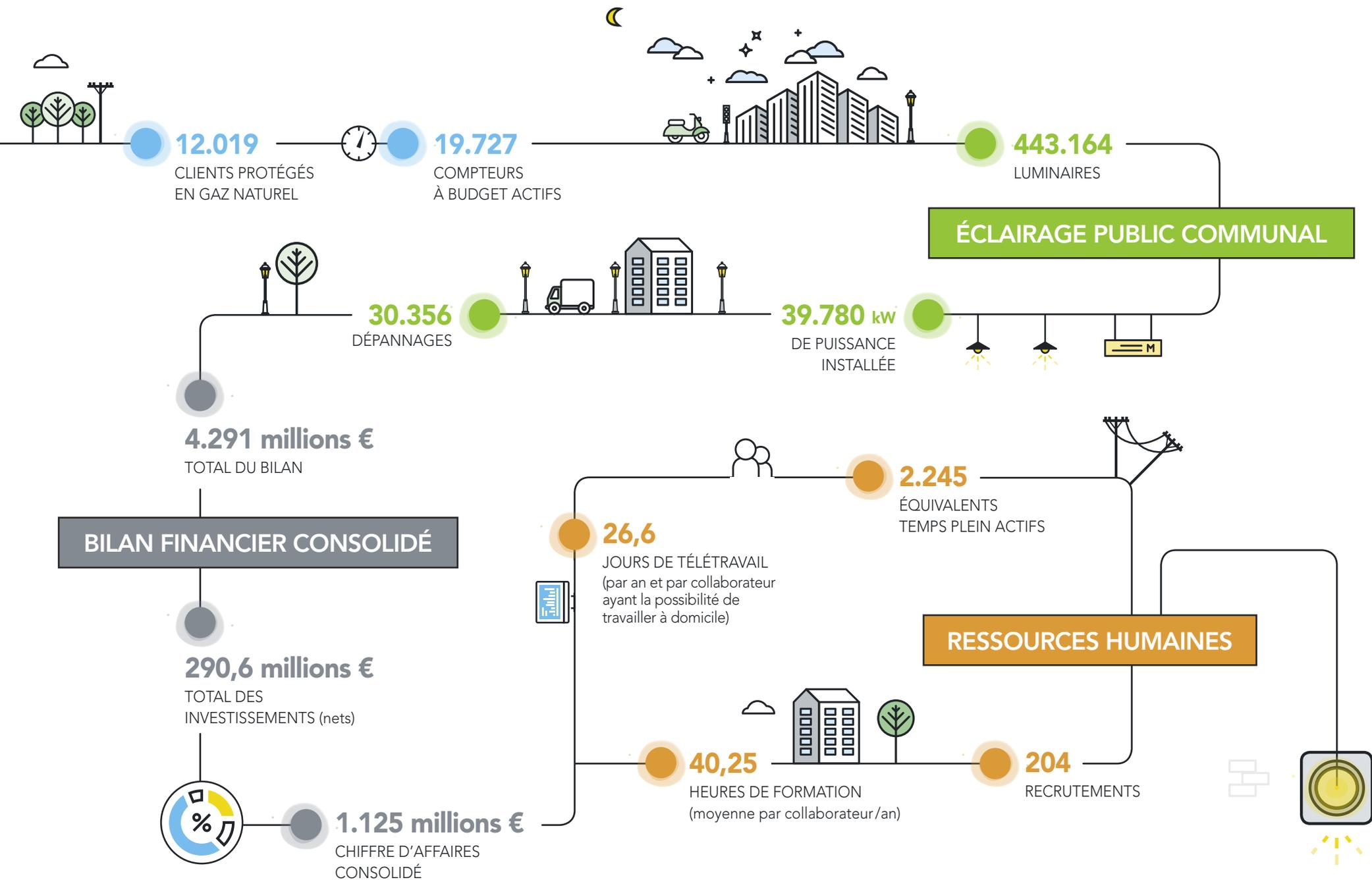
- Professionnalisme
- Sens des responsabilités
- Sens du service
- Audace
- Respect et Convivialité



ORES EN QUELQUES CHIFFRES

À fin décembre 2018







Contacts

www.ores.be

Service clientèle : 078/15.78.01

Service dépannage : 078/78.78.00

Urgence odeur de gaz : 0800/87.087

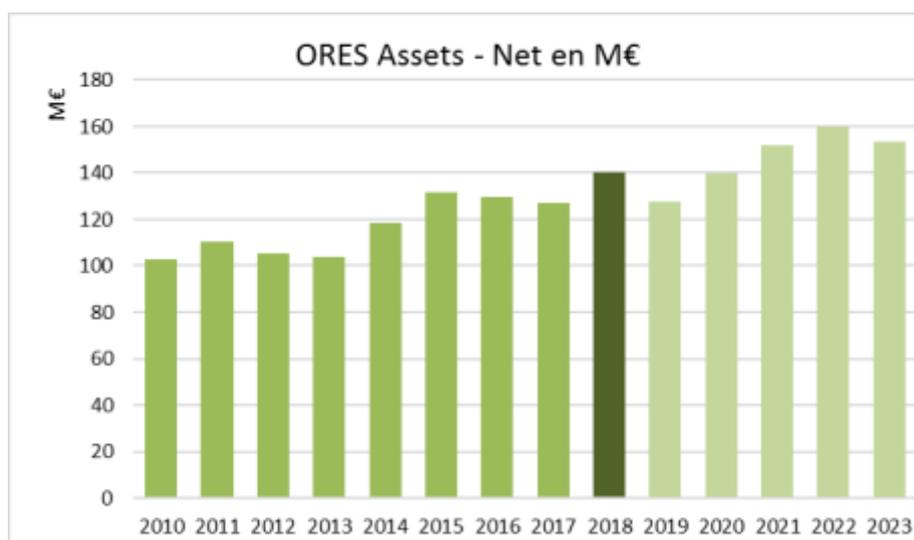
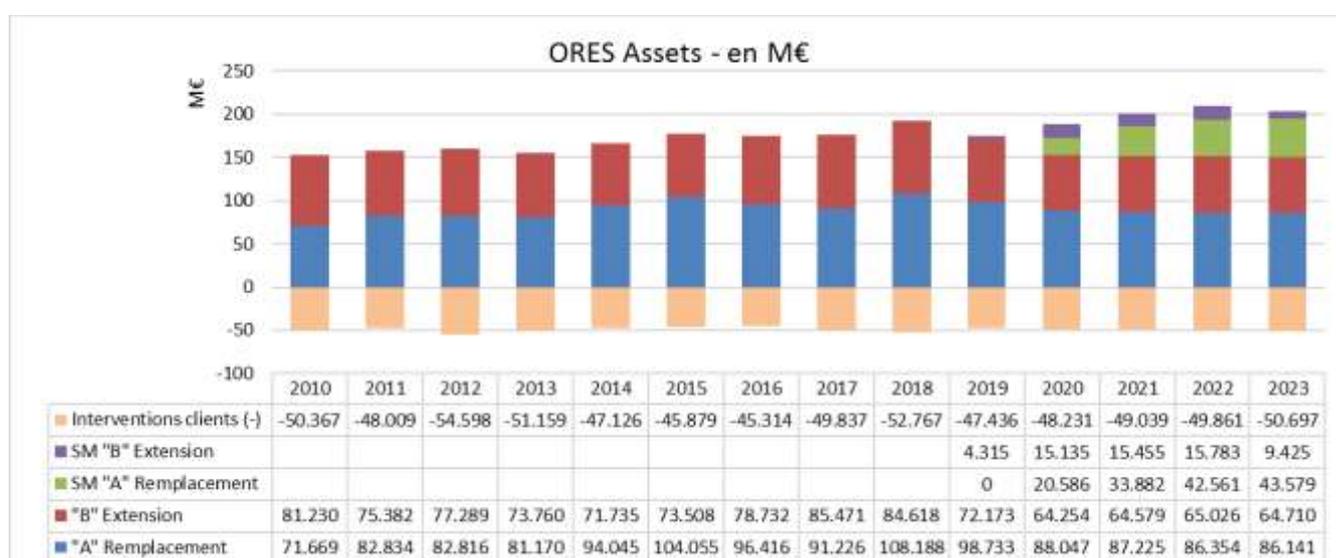
ORES Assets
Association intercommunale coopérative à responsabilité limitée
Avenue Jean Monnet, 2 - 1348 Ottignies - Louvain-la-Neuve
TVA BE 0543.696.579
RPM Nivelles

INVESTISSEMENTS

PLAN STRATEGIQUE 2020-2023 Programme d'investissement ELECTRICITE Vision consolidée ORES Assets

Plans 2020-2023

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



Ces plans établis par secteur ont été présentés au et validés par le Conseil d'Administration d'ORES le 24 avril 2019 et couvrent la présente période tarifaire (2019-2023).

Ils ont été déposés fin avril auprès du régulateur régional (CWaPE), conformément à l'article 32 du Règlement Technique Electricité (Arrêté du Gouvernement Wallon du 24 mai 2007) et aux lignes directrices de la CWaPE du 24.01.2019.

Le 24 octobre 2019, la CWaPE (avis n° CD-19j24-CWaPE-1852) a accepté la mise en œuvre des plans soumis en émettant une réserve pour la partie relative au déploiement des compteurs intelligents. Les solutions techniques et stratégiques concernant ce déploiement étaient en effet toujours en cours d'élaboration au moment de l'introduction des plans et donc les quantités et montants qui y figurent le sont à titre conservatoire. Ces éléments font actuellement l'objet de discussions avec la CWaPE.

Ces plans comportent 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) :

ORES prépare depuis plusieurs années, en transparence avec le régulateur (notamment dans le cadre de l'actualisation de l'étude de la CWaPE sur les compteurs intelligents publiée début 2018), un projet de déploiement du comptage intelligent sur le réseau électrique basse tension.

Un programme de déploiement de compteurs « intelligents » a été intégré - sous forme d'une enveloppe spécifique - dans les plans d'investissement 2019-2023 déposés à la CWaPE en mars et avril 2018.

Le revenu autorisé et les tarifs périodiques approuvés en février 2019 s'appuient partiellement sur ces plans.

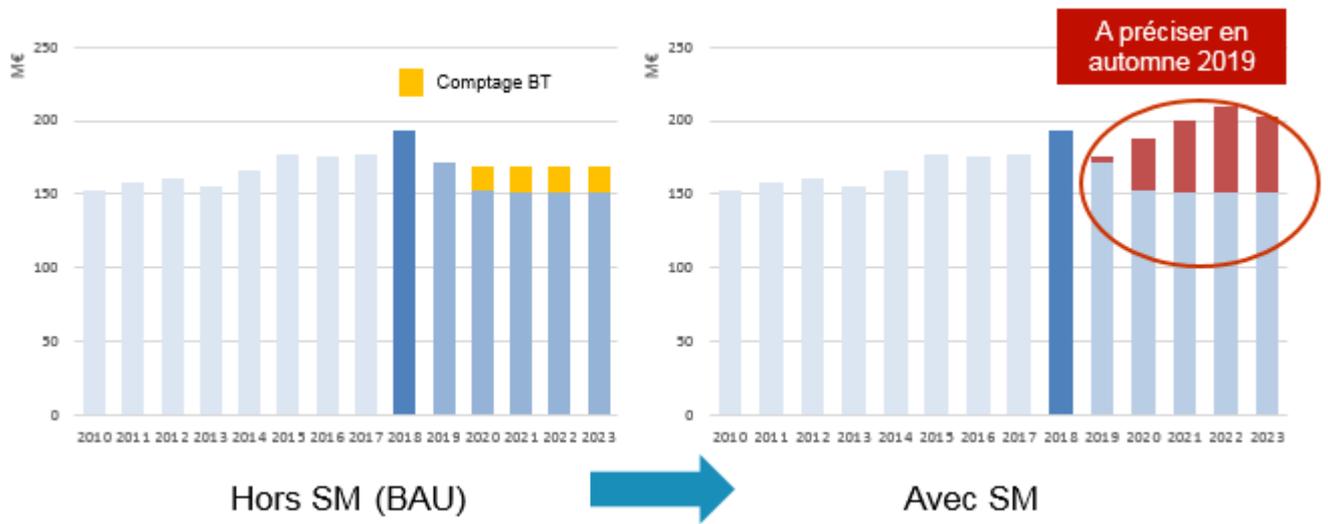
Depuis le dépôt de ces plans et des propositions tarifaires, l'environnement légal a fortement évolué en particulier en électricité avec la publication le 6 septembre 2018 du décret du 19 juillet 2018 modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité 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 intelligents et de la flexibilité.

Ces changements législatifs majeurs ont conduit ORES en particulier à remettre en cause à la fois l'approche technique retenue et son programme de déploiement de compteurs intelligents.

ORES et RESA travaillent depuis fin 2018 à l'élaboration en commun d'une approche technique unique autour de la technologie IDIS. Les réflexions autour de celle-ci sont en cours et n'aboutiront pas avant plusieurs mois.

D'autres changements législatifs sont pressentis dans un avenir proche, en particulier en ce qui concerne l'applicabilité du gridfee d'injection aux prosumers 'historiques'. Ces derniers changements pourraient impacter fortement le nombre de compteurs intelligents à déployer dans les toutes prochaines années.

Vu toutes ces incertitudes, ORES a repris – à titre conservatoire et tout comme RESA – **dans ses plans 2020-2023, le programme Smart Metering déposé au printemps 2018, tant en gaz qu'en électricité.**



ORES et RESA mettront à profit l'automne 2019 pour finaliser en concertation avec la CWaPE leur vision commune sur le plan technique (type de compteur, chaîne communicante, traitement des données) et leurs plans de déploiement respectifs.

Répartition des investissements

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2020-2023 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

		Câbles		Lignes		Poste / ss Station			Cabines			Raccordements clients			Comptages					contrôle/ transmission				
		Réseau MT	Réseau BT	Réseau MT	Réseau BT	Cellules Postes	Cellules Poste - Télécontrôle	Cellules TCC	Bâtiments	Transformateurs MT/BT	Cellules MT	Niveau MT	Niveau Trans BT	Niveau BT	BT AMR	BT intelligents	MT AMR	MT Frontière autres GRD	MT MMR	Câble téléphonique	Gaine Fibres optiques	Fibre optique	Télécontrôle - cab. Réseau	Autres équipements "smart"
		km	km	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	km	pc	pc	
2020	A	178	100	136	135	36	49	3	302	317	1.653			2.781	50	45.671	1.170	9	20	3				
	B	82	187	0	27	4	4		97	162	385	16	7	8.026		14.636	308	9		33	124	71	1.594	4.477
2020 Total		260	287	136	161	40	53	3	399	479	2.038	16	7	10.807	50	60.307	1.478	18	20	36	124	71	1.594	4.477
2021	A	164	96	136	133	35	28	1	364	315	1.646			2.780	50	74.985	1.231	9	20	3			21	
	B	86	187	0	27	4	4		98	162	365	16	7	8.022		14.778	328	9		33	122	71	1.283	4.479
2021 Total		250	283	136	160	39	32	1	462	477	2.011	16	7	10.802	50	89.763	1.559	18	20	36	122	71	1.304	4.479
2022	A	151	92	136	132	66	69	2	311	315	1.538			2.778	50	93.037	1.270	9	20	3			14	
	B	87	186	0	27	4	4		96	162	366	16	7	8.015		14.923	338	9		32	119	71	1.042	4.465
2022 Total		237	279	136	159	70	73	2	407	477	1.904	16	7	10.793	50	107.960	1.608	18	20	35	119	71	1.056	4.465
2023	A	148	86	136	121	45	50	3	311	314	1.584			2.778	50	93.684	1.320	9	20	3			6	1
	B	79	166	0	27	4	4		96	162	370	18	7	8.015		15.070	338	12		32	132	71	1.042	1.565
2023 Total		227	252	136	148	49	54	3	407	476	1.954	18	7	10.793	50	108.754	1.658	21	20	35	132	71	1.048	1.566

- « 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 :

- Cible de l'ordre de 8.200 compteurs / an
- Cible 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.

Les principaux travaux prévus sont :

2019 : Chassart (2/2), Gilly, Florée, Renaix/Ronse

2020 : Ronquières (1/2), Amel (TCC), Marche (TCC), Bomal, Neufchâteau, Cibly, Warnant

2021 : Ronquières (2/2), Couvin, Marcourt

2022 : Braine L'Alleud (1/2), Farciennes (1/2), Elouges (1/2)

2023 : Braine L'Alleud (2/2), Farciennes (2/2) Mouscron (2/2), Amel, Elouges (2/2), Quevaucamps

Extension / Travaux clients

Raccordements de nouveaux clients :

- Résidentiels/Industriels
- Zonings (ADT) et lotissements

Volume de travaux anticipés /an :

- 80 équipements de cabines MT/BT
- 85 km de réseau MT
- 210 km de réseau BT
- 8.000 raccordements BT

Adaptation / Stratégique

Remplacement ou rénovation par an d'environ :

- 430 cabines MT/BT (équipements de cabine - dont remplacement de matériel vétuste, mise en conformité RGIE, Magnéfix, etc.)
- 155 km de réseau MT (en priorité l'enfouissement de lignes aériennes)
- 220 km de réseau BT (en priorité le réseau aérien cuivre vétuste)
- 60 cellules poste HT/MT
- Gros entretien de 140 km de réseau MT 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 [800 appareils/an]
- Capacité de reconfigurer à distance le réseau : motorisation des interrupteurs permettant leur ouverture/fermeture à distance [400 cabines/an]
- Renforcement des moyens Télécom :
 - o 600 équipements électroniques
 - o 125 km de gaine fibre optique
 - o 40 km de câbles 14Q

Smart Grid :

Mise à niveau des systèmes informatiques de gestion des réseaux depuis les bases de données géographiques et 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 télécontrôle.

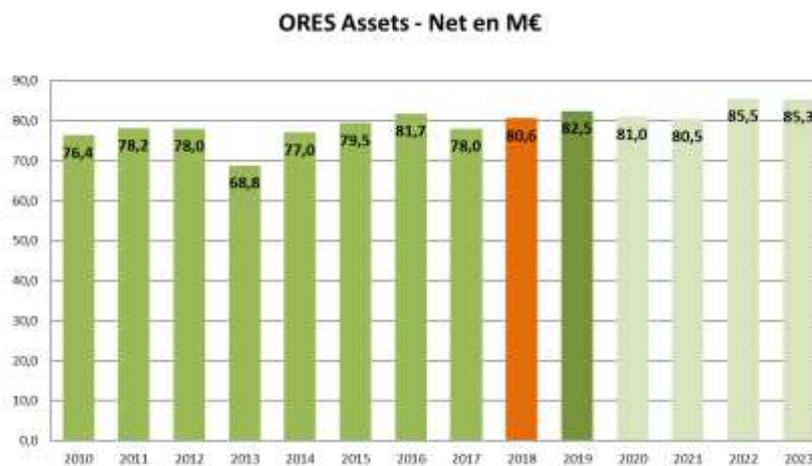
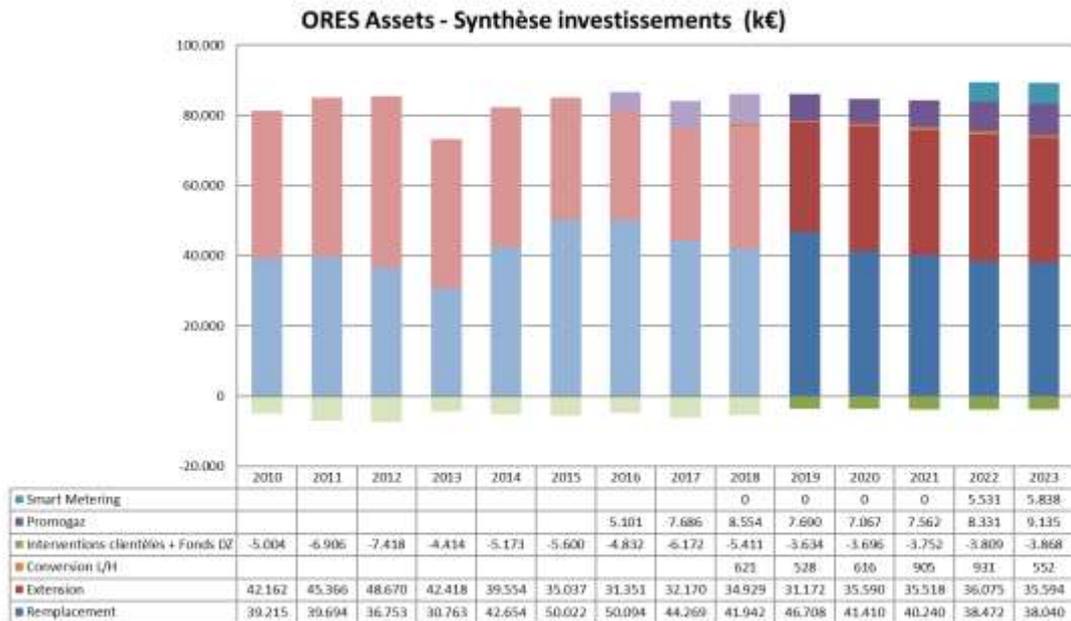
PLAN STRATEGIQUE 2020-2023

Programme d'investissement GAZ

Vision consolidée ORES Assets

Plans 2020-23

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



Ces plans établis par secteur ont été présentés au et validés par le Conseil d'Administration d'ORES le 3 avril 2019 et couvrent la présente période tarifaire (2019-2023).

Ils ont été déposés fin mars 2019 auprès du régulateur régional (CWaPE), conformément à l'article 39 du règlement technique gaz (Arrêté du Gouvernement Wallon du 12 juillet 2007) et aux lignes directrices de la CWaPE du 24.01.2019

Le 11 juillet 2019, la CWaPE (avis n° CD-19g11-CWaPE-1851) a accepté la mise en œuvre des plans soumis en émettant une réserve pour la partie relative au déploiement des compteurs intelligents. Les solutions techniques et stratégiques concernant ce déploiement étaient en effet toujours en cours d'élaboration au moment de l'introduction des plans et donc les quantités et montants qui y figurent le sont à titre conservatoire. Ces éléments font actuellement l'objet de discussions avec la CWaPE.

Ces plans comportent deux volets intégrés :

- Un volet ordinaire qui vise à couvrir les besoins nécessaires à garantir la pérennité et une bonne exploitation du réseau.
- Un volet couvrant :
 - les besoins de la conversion gaz pauvre / gaz riche à partir de 2019 et jusqu'en 2024
 - les projets spécifiques dont les business cases sont discutés et suivis avec et par la CWaPE :
 - Smart metering – à partir de 2022
 - Promo Gaz – déjà en cours (2016)

1. Conversion L/H

Les Pays-Bas arrêteront progressivement leur fourniture en gaz L. De manière phasée, les réseaux belges seront convertis de ce fait au gaz H. En ORES, le secteur Brabant Wallon et, dans une moindre mesure, les secteurs Hainaut et Namur sont concernés par cette conversion.



Pour les secteurs Hainaut et Namur, les adaptations de réseau ont été ou seront marginales.

Pour le secteur Brabant Wallon, certains réseaux s'interpénètrent avec ceux d'IVERLEK (La Hulpe et Braine l'Alleud)) et doivent donc être scindés (pas d'alimentation mixte) et la structure du réseau devra être renforcée à Nivelles et Seneffe pour permettre cette conversion.

L'axe Gembloux - Hélécinne a été converti avec succès en juin 2019.

2. Smart Metering / Compteurs à budget

Vu les synergies prévues entre les deux fluides gaz et électricité, en particulier pour les systèmes de communication, de gestion de l'information et de prépaiement permettant une gestion centralisée et à distance de ces compteurs, et vu toutes les incertitudes liées au projet smart metering en particulier pour le fluide électricité, ORES a repris – à titre conservatoire et tout comme RESA – **dans ses plans 2020-2023, le programme Smart Metering déposé au printemps 2018, tant en gaz qu'en électricité.**

Celui-ci prévoit de remplacer sur 2022 et 2023 le parc de compteurs à budget gaz actifs par de nouveaux compteurs¹.

ORES et RESA mettront à profit l'automne 2019 pour finaliser en concertation avec la CWaPE leur vision commune sur le plan technique (type de compteur, chaîne communicante, traitement des données) et leurs plans de déploiement respectifs.

3. 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. 3.617 offres ont été signées en 2018 (=125% de la cible).

¹ La fin de vie de la solution complète (compteurs à budget + système de gestion) actuellement utilisée par ORES est prévue pour 2024-25.

Répartition des investissements

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2020-2023 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

Quantité	Stations et Postes		Cabines		Canalisation			Protection cathodique	Branchements		Comptage			Autres		
	Station et postes de réception	Déversoirs	Cabines clients	Cabines quartier	Canalisation BP	Canalisation MPB	Canalisation MPC		Branchements BP	Branchements MP	Appareils de mesure - BP	Appareils de mesure - MP	Compteurs à budget	Compteurs télélevés	Compteurs communicants	Régulateurs
A			17	4	40.045	10.306	175	17	4.757	481	7.929	7	4.916		4.207	498
B			13	5	23.354	28.259	1.765	5	6.948	1.784	8.624	10		29		
2020 Total	0	0	30	9	63.399	38.565	1.940	22	11.705	2.265	16.553	17	4.916	29	4.207	498
A			16	4	34.306	9.599		17	4.757	481	7.570	8	4.916		5.971	767
B			13	4	23.311	25.466	2.700	2	7.037	1.769	8.462	10		29		
2021 Total		0	29	8	57.617	35.065	2.700	19	11.794	2.250	16.032	18	4.916	29	5.971	767
A			16	3	29.781	9.454		15	4.759	481	7.463	10	13		17.003	5.975
B			13	4	22.835	25.674	1.700	3	7.189	1.744	8.877	10		29		
2022 Total		0	29	7	52.616	35.128	1.700	18	11.948	2.225	16.340	20	13	29	17.003	5.975
A			14	3	27.603	8.846	50	16	4.657	481	7.449	10			17.461	3.085
B			13	5	22.023	22.689	1.700	3	7.355	1.744	9.020	10		29		
2023 Total	0	0	27	8	49.626	31.535	1.750	19	12.012	2.225	16.469	20		29	17.461	3.085

- « 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**

- Cible de l'ordre de 4.500 compteurs/an (établie sur base de la moyenne des quantités posées ces 3 dernières années)
- 2022 - 2023 Smart Metering (voir supra ; remplacement du parc actif en 2 ans (≈ 30.000 compteurs))

▪ **Extension – priorités et prévisions**

- Résidentiels / Petits professionnels :
 - Nouveaux branchements : +/- 7.100 /an (Promo Gaz inclus)
 - Nouveaux compteurs : +/- 8.750 /an
- Industriels :
 - Cabines clients : estimation de 20 à 30 cabines /an
 - Développement du CNG (cabines simplifiées pour lesquelles des tarifs spécifiques et uniformisés ORES-RESA sont d'application)
 - 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 25 km/an en BP et en MP

▪ **Adaptation – priorités et prévisions**

- Sécurité d'approvisionnement – Continuité des travaux déjà engagés :
 - Interconnexion ⇔ Tournai Mouscron
 - Bouclage moyenne pression à Pecq (2019/2020)
 - Déversoir de Stambruges (2019)
 - Wodecq (2019)
 - Remplacement du poste de Flobecq (2019)
 - Pose canalisations (2021/2023)
 - Bouclage du réseau entre Antoing et Gaurain en synergie avec l'électricité sur les années 2019 et 2020
 - Flawinne/Belgrade => renforcement Namur Ville (2020)
 - Gembloux – 2^{ème} déversoir (Sauvenière) (2019-2020)
 - Extension de Piraumont (2019-2021)
 - Renforcement Nivelles Thines (2021-2023)
- 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 +/- 20 km/an
- Assainissement – MP :
 - Remplacement progressif des conduites PE/MP-B de première génération suivant priorité d'exploitation (secteur Brabant Wallon)
⇒ Cible : quelques km/an

- Assainissement – Compteurs / Branchements :
 - Enlèvement des compteurs (hors impositions légales) – Vétusté ou défectuosité (bruit, blocage, ...).
 - Renouvellement des branchements en synergie avec le remplacement de conduites et de compteurs
- ⇒ Cible : +/- 5.200 branchements /an

INDICATEURS DE PERFORMANCE

ELECTRICITE

INDICATEURS DE PERFORMANCE ELECTRICITE

Indicateurs	Unité	Statistiques 2016	Statistiques 2017	Statistiques 2018
Nombre d'utilisateurs du réseau BT	nbre	1.293.215	1.305.770	1.331.013
Nombre d'utilisateurs du réseau MT	nbre	8.426	8.395	7.542
Longueur du réseau BT	km	28.606,67	28.793,42	29.380,17
Longueur du réseau MT	km	20.315,60	20.395,09	20.899,28
Energie distribuée en BT (aux consommateurs finaux)	kWh	5.841.908.862	5.902.980.917	5.874.452.709
Energie distribuée en MT (aux consommateurs finaux)	kWh	4.344.562.932	4.333.318.060	4.370.995.332
Indisponibilité pour coupures planifiées	heures	00:32:12	00:33:06	00:33:08
Indisponibilité suite défaillance MT	heures	01:15:00	00:55:00	00:55:00
Temps d'arrivée sur site en intervention BT/MT	heures	00:49:04	00:48:37	00:49:07
Temps d'intervention moyen en BT/MT	heures	01:05:32	01:05:52	01:06:05
Délai Raccordement BT (à partir de l'accord du client) Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	10	6	11
Délai mise en service / réouverture: Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	10	9	11

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
2016	68	165	233	595	279	874	1.107
2017	79	203	282	723	314	1.037	1.319
2018	96	153	249	775	296	1.071	1.320

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
2016	283	87	370	393	25	418	788
2017	147	89	236	432	23	455	691
2018	211	84	295	468	48	516	811

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

2016

_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 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 2017](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	164	31,69	517,45
Polyéthylène	62	114,88	53,97
Fonte			
PVC			
Total	226	146,57	154,19

2017

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2017](#)

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	9	1,95	462,72
Acier	158	132,27	119,45
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	41		
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	2	2,13	93,81
Polyéthylène	82	254,21	32,26
Total	292	390,56	75,02

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 2018](#)

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	243	1.410,20	17,23
Polyéthylène	64	2.383,80	2,68
Fonte			
PVC			
Total	307	3.794,00	8,09

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution [basse pression 2018](#)

2018

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise	11	36,98	29,70
Fonte nodulaire			
Acier	132	1.719,94	7,70
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	14	50,83	27,50
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	2		
Polyéthylène	78	3.994,45	2,00
Total	237	5.802,20	4,10

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

	Nombre de fuites	Nombre de branchements	Nombre de fuites par 100 branchements
2016	1.292	423.727	0,300
2017	1.492	428.525	0,300
2018	1.587	435.775	0,360

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		
	2016	2017	2018
Canalisations de distribution moyenne pression	678,40	716,70	688,40
Canalisations de distribution basse pression	1.016,30	1.074,30	844,20
Total	1.694,70	1.791,00	1.532,60