ORES



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016
BILAN & PERSPECTIVES





Sommaire

I. Présentation générale

1. Introduction - Message des Présidents des Conseils d'administration et de l'Administrateur délégué p.**6**
2. ORES, premier distributeur wallon p.**8**
3. 2016 en un coup d'œil p.**10**
4. Chiffres clés p.**14**
5. Structure actionnariale p.**16**
6. Valeurs p.**18**

II. Rapport d'activités

1. Une vision : « Faciliter l'énergie, faciliter la vie » p.**22**
   - **1.1** Orientation client : être à l'écoute de ses attentes, anticiper ses besoins p.22
   - **1.2** Transition énergétique : l'accompagner, la faciliter p.26
   - **1.3** Culture d'entreprise : confiance, proximité, efficience et agilité p.29
2. Les réseaux : le cœur de nos métiers p.**34**
   - **2.1** Approvisionnement électrique p.34
   - **2.2** Acheminer l'énergie du quotidien : le gaz naturel p.44
   - **2.3** Éclairage public : allier esthétisme, écologie et économies d'énergie p.54
3. Facilitateur de marché p.**56**
4. Partenaire des autorités publiques p.**60**

Annexe - Évolution des coûts et analyse des composantes de la facture d'électricité p.**62**


ORES

I. Présentation générale



« ORES au service de la collectivité »

1. Message des Présidents des Conseils d'administration et de l'Administrateur délégué

À l'heure où nous écrivons ces lignes, des questions fondamentales sont posées en Wallonie sur le business model des gestionnaires de réseau de distribution. Quelles activités peuvent-ils exercer ? Quelle gouvernance doivent-ils respecter ? Quelle forme juridique doivent-ils revêtir ? Chaque jour, ces questions s'invitent dans l'actualité.

Dès sa création, ORES a prêté une attention fondamentale à ces sujets, au point que notre modèle d'entreprise et notre gouvernance sont vraisemblablement aujourd'hui, l'un de nos principaux atouts.

Avec nos actionnaires communaux, nous avons fait le choix d'un modèle dit de «pure player», dans lequel notre entreprise se concentre sur ses métiers fondamentaux de gestionnaire de réseau d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public. C'est d'abord un signal clair que nous donnons à tous les acteurs de marché qui font appel à nos infrastructures et à nos services. ORES veut être leur partenaire indépendant, concentré sur ses missions et déterminé à leur permettre de développer leurs activités concurrentielles sur le marché dans les meilleures conditions.

C'est également un engagement fort vis-à-vis de nos actionnaires et une relation transparente entre nous : ORES développe un projet de service public clair de gestion de réseau soutenu par ses actionnaires qui en contrepartie reçoivent la rémunération équitable de leur investissement. Ces moyens sont librement affectés par eux, pour l'essentiel à leur mission de service public communal.

En parallèle, nous avons travaillé à la mise en place d'une gouvernance performante. Nous sommes fiers de pouvoir annoncer qu'au 1er juillet prochain, notre groupe aura achevé sa transformation. ORES, c'est d'abord une intercommunale propriétaire de l'ensemble des actifs de la distribution et une filiale privée d'exploitation. Qui dit personne morale de droit public dit contrôle public des activités et application de l'ensemble des législations régionales en vigueur. La filiale de droit privé permet de maintenir une gestion souple et attractive de nos ressources humaines, un modèle auquel l'ensemble de notre personnel est particulièrement attaché.

Pour garantir l'efficacité de notre processus décisionnel sans grever le coût de nos organes, nous avons opté pour des «organes miroirs», les mêmes administrateurs composant les Conseils d'administration des deux entités.

À nos actionnaires, nous souhaitons redire notre volonté de consolider ce modèle tout en maintenant un contact étroit avec les communes sur le territoire desquelles nous exerçons nos activités. La suppression récente des comités de secteur que nous avions mis en place lors de la création d'ORES Assets ne traduit en aucune façon une volonté de nous éloigner des communes et des réalités de terrain. Au contraire ! Plus que jamais, et au-delà des défis énergétiques, environnementaux, technologiques, régulatoires, économiques et humains qui sont les nôtres, nous affirmons notre volonté de mettre en place un service public de proximité. Plus que jamais, tel est notre engagement.

Vous le verrez en consultant les pages du présent rapport d'activités, l'année 2016 n'a pas été un long fleuve tranquille pour notre entreprise. Nous avons fait face, en prêtant une attention toute particulière à la qualité du service que nous rendons à la population et aux acteurs de marché. C'était essentiel après les difficultés encourues suite à la mise en service en 2015 d'une nouvelle application de relève et de validation des données de comptage. Et au final, nous tirons le bilan d'une année globalement réussie.

Le monde de l'énergie change profondément et ORES doit s'adapter pour conforter son rôle de premier plan et faciliter



De gauche à droite :
Cyprien Devilers, Pierre Dumont (Agent de contact),
Fernand Grifnée, Didier Donfut, Cécile Rieser (Conseillère clientèle)
et **Yann Stumpf** (Électrogazier)

la transition énergétique. Cela passe par des investissements considérables dans des projets de transformation de notre entreprise et d'innovation technologique pour accompagner la numérisation – la « smartisation » – des réseaux. Cela passe donc aussi par des moyens. ORES est prête à relever le défi. Nous avons engagé en interne un plan de performance ambitieux et en 2016, grâce à l'implication forte de nos 2.300 collaborateurs, nous avons dépassé les objectifs de création de valeur et de réduction de coûts qui avaient été fixés.

Ce plan se poursuivra au cours des cinq années qui viennent. Mais il ne permettra pas de couvrir l'ensemble des besoins de financement considérables inhérents à la mise en place des réseaux du futur. Le régulateur wallon se trouve aujourd'hui face à des décisions tarifaires fondamentales pour l'avenir du système énergétique de notre région. Notre légitime attente est qu'une cohérence émerge entre d'une part, les objectifs assignés aux gestionnaires de réseaux de distribution – dans la ligne de la politique énergétique voulue par les autorités européenne, nationale et régionale – et d'autre part, les moyens qui leur sont accordés. Faute de moyens et d'investissements, c'est la Wallonie qui restera en retard, alors que de nombreux pays d'Europe ont déjà entamé ce mouvement et progressent vers les réseaux du futur. Nous plaidons dans le sens de cette cohérence, car il en va de notre responsabilité en tant que premier distributeur d'électricité et de gaz naturel de Wallonie.

Face à un monde qui change de plus en plus rapidement, ORES doit et veut pouvoir s'adapter pour assumer ses responsabilités en répondant aux attentes placées en elle par toutes ses parties prenantes : régulateur et autorités publiques bien sûr, mais aussi personnel, fournisseurs d'énergie, clients, actionnaires, sous-traitants, etc. Avec une vision et un leitmotiv : **« Faciliter l'énergie, faciliter la vie »**.

Cyprien Devilers,
Président du Conseil d'administration d'ORES Assets scrl
Didier Donfut,
Président du Conseil d'administration d'ORES scrl
Fernand Grifnée,
Administrateur délégué

2. ORES, premier distributeur wallon

ORES est le principal gestionnaire et opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie. C'est une équipe de plus 2.300 personnes – ingénieurs, techniciens, informaticiens et personnel administratif – au service des habitants de 197 communes et de la collectivité. Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de plus de 1,3 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon, ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

ORES prend ainsi en charge l'exploitation quotidienne de réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public communal et, dans ce cadre, l'ensemble des interactions avec les autres acteurs du marché de l'énergie.

Un dispatching central, situé à Namur, surveille les réseaux de distribution 24 heures sur 24. Des équipes d'intervention sont de garde jour et nuit, 365 jours par an, pour intervenir sur le réseau et réparer les éventuelles pannes, défaillances techniques et fuites de gaz.

Nos équipes d'exploitation entretiennent et adaptent les infrastructures de distribution, elles réalisent les nouveaux raccordements et placent les compteurs.

Nous procédons au relevé de plus de 1,3 million de compteurs, validons les données de consommation et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle.

Nous tenons à jour près de 2 millions de données dans le registre d'accès : pour chaque point de raccordement au réseau de distribution, ce registre contient à la fois les données de nature technique et administrative et les données du fournisseur d'énergie correspondant.

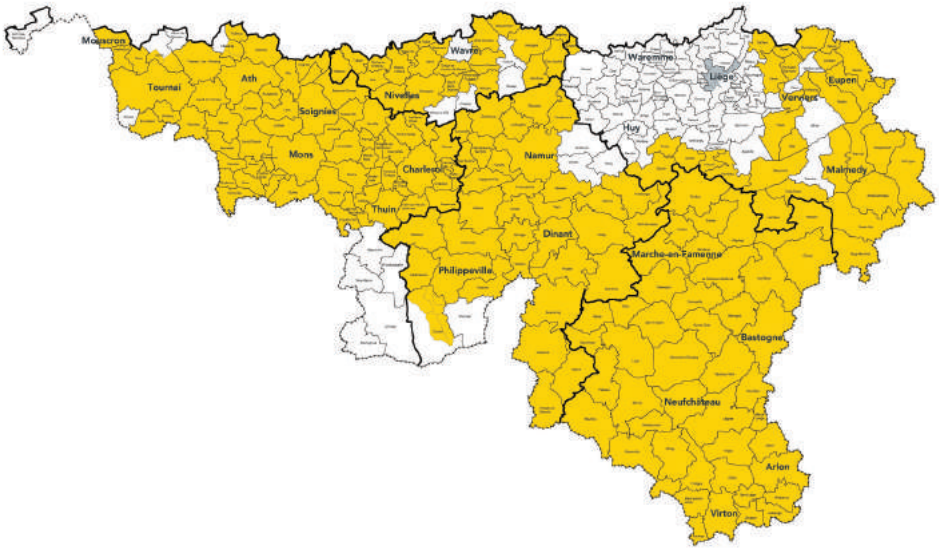
Nous assurons aussi la fourniture d'énergie des clients protégés socialement, alimentés par le gestionnaire de réseau ; nous plaçons des compteurs à budget à la demande des fournisseurs chez leurs clients en défaut de paiement; nous prenons en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public communal, ainsi que la promotion de l'efficacité énergétique des équipements d'éclairage.



UN RÔLE CONCRET DANS LE BIEN-ÊTRE DE LA COLLECTIVITÉ

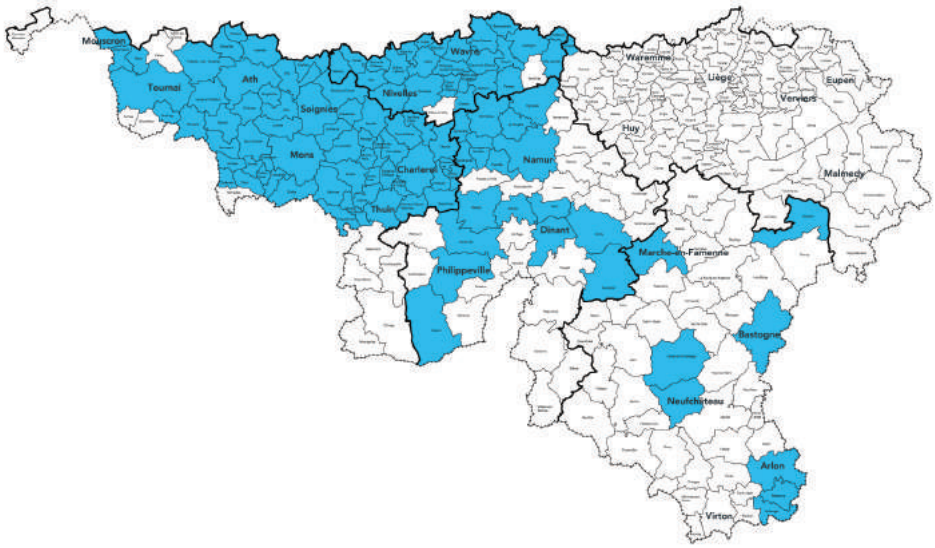
Consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois techniques, économiques, sociaux et sociétaux, ORES joue un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne. Chaque année depuis cinq ans, nous investissons en moyenne 250 millions d'euros dans les réseaux de distribution et nous confions plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires à quelque 300 entreprises sous-traitantes et fournisseurs. ORES est active dans plus de 75% des communes wallonnes. Nos territoires d'activités couvrent toutes les communes figurant sur la partie colorée des deux cartes ci-après. L'une concerne la distribution d'électricité, l'autre la distribution de gaz naturel. Les équipes d'ORES n'interviennent pas dans les communes non colorées, hormis accords spécifiques.

Gestion des réseaux de distribution en électricité



■ *Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distributions (191)*

Gestion des réseaux de distribution en gaz naturel



■ *Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distributions (109)*

3. 2016
en un coup d'œil...



Janvier

• Jusqu'alors affiliée partiellement à l'intercommunale Gaselwest, la commune de **Frasnes-lez-Anvaing** confie la gestion de la totalité de son réseau de distribution d'électricité à ORES au 1er janvier. Dans le même temps, un mouvement inverse se produit de l'autre côté de notre territoire avec le transfert de la commune de **Fourons (Voeren)**, qui est absorbée pour une part par l'intercommunale Inter-Energa, et pour certains actifs par Infrax Limburg.

• Responsable du traitement et de l'échange des données du marché entre les différents acteurs du marché, les activités de la société **Index'is** sont intégrées par la société exploitant 75% des réseaux de distribution flamand, Eandis, en date du 1er janvier.

• À la mi-janvier, la neige fait son arrivée en Belgique. Rapidement, les **conditions météorologiques difficiles** provoquent de nombreux embarras de circulation, mais aussi des perturbations importantes sur le réseau électrique wallon. Plusieurs dizaines de milliers de foyers sont privés de courant sur notre territoire et celui de RESA à Liège. Les équipes de garde d'ORES – souvent renforcées – interviennent à de nombreuses reprises et notamment durant le week-end des 16 et 17 janvier. Leur travail permet de limiter au maximum les désagréments des ménages concernés.

• L'Administrateur délégué d'ORES **Fernand Grifnée** annonce le lancement du programme « **Optimum** » destiné à optimiser les performances de l'entreprise et à créer de la valeur afin de pérenniser les activités de l'entreprise.



Février

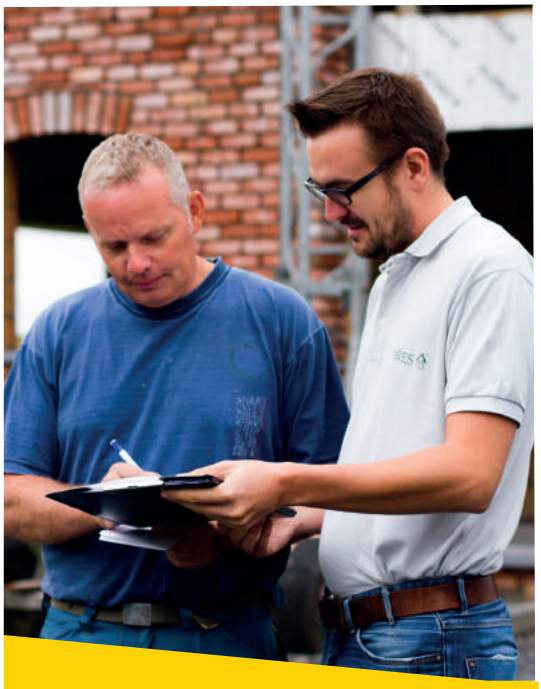
• En février, soit six mois après le début de notre opération de promotion du gaz naturel, l'ensemble des gestionnaires des réseaux de distribution, Fluxys (le gestionnaire du réseau de transport) et l'ARGB (l'Association Royale des Gaziers Belges) s'associent pour une grande campagne marketing nationale.

• Durant tout le mois de février, ORES organise des rencontres avec ses **partenaires entrepreneurs** afin de renforcer la collaboration au quotidien et de consolider le rôle d'ambassadeur endossé par ces acteurs de terrain auprès des clients, notamment dans le domaine de la promotion du gaz naturel. Plusieurs centaines de participants répondent présents à l'invitation.

Mars

• À la mi-mars, la Société wallonne des Eaux rejoint notre projet pilote «**Connect my home**», mené en collaboration avec l'opérateur Proximus en Région de Mons - La Louvière. Le concept de l'initiative est simple: en demandant son raccordement au réseau électrique et/ou gaz, le client peut également solliciter ORES pour coordonner le même jour ses raccordements aux réseaux télécoms et de distribution d'eau. L'opérateur VOO prendra part à son tour à l'initiative au mois d'août.





Mai

• Le 9 mai, ORES lance de **nouvelles enquêtes de satisfaction** auprès de ses clients. Les formulaires nouvelle mouture doivent permettre à l'entreprise d'évoluer vers un service répondant encore mieux aux nouvelles attentes des clients. Fin 2016, la note globale attribuée à l'entreprise par ses clients est de 7,95/10.

• Les **élections sociales** se tiennent le 12 mai au sein de l'entreprise. Le taux de participation des employés est de 78% pour les Comités pour la prévention et la protection au travail (63% chez les jeunes travailleurs) et de 82% pour le Conseil d'entreprise (76% chez les jeunes travailleurs). Côté cadres, 103 collègues prennent part au vote sur un total de 203 électeurs potentiels.



Avril

• ORES sollicite la CWaPE dans le courant du mois d'avril pour instaurer **un mécanisme tarifaire incitatif**, spécifiquement applicable aux stations de rechargement pour véhicules au **CNG** (gaz naturel comprimé) implantées en Wallonie. La proposition d'ORES s'inscrit notamment dans l'esprit de la directive 2014/94/UE du Parlement et du Conseil européen du 22 octobre 2014 sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs.

• En Province de Liège, **Limbourg** rejoint le 23 avril le club très fermé des «**Plus beaux villages de Wallonie**». Symbole de la localité, la place Saint-Georges a vu son parc d'éclairage renouvelé par ORES quelques mois auparavant.



Juin

• Après la France, la Belgique est touchée à plusieurs reprises en juin par de **violents orages**. Sur l'ensemble du territoire, les intempéries provoquent des inondations et des dégâts considérables, notamment sur nos infrastructures de distribution. Certaines villes et communes déclenchent leur plan interne d'urgence. Les différents sièges d'exploitation d'ORES sont sollicités, nuit et jour, pour réalimenter en courant les habitants plongés dans le noir.

• Le 16 juin, les internautes découvrent le **nouveau site web ores.be**, dans une version à la fois plus conviviale, plus ergonomique et plus intuitive.

• Le Centre logistique d'ORES à Aye (**Marche-en-Famenne**) met en production le 20 juin son nouveau système de gestion baptisé «**Odicea**». L'outil permet à l'entreprise de s'adapter aux évolutions informatiques et technologiques de ces dernières années.

• L'**Assemblée générale** du groupe ORES se tient à La Louvière le 23 juin. À cette occasion, les comptes et rapports annuels d'ORES et d'ORES Assets pour l'exercice 2016 sont présentés, puis approuvés par nos actionnaires.

• Au début de l'été, ORES synthétise ses trois nouvelles offres en matière d'**éclairage public** dans une brochure destinée à ses partenaires communaux.

Juillet

• Le 12 juillet, la cellule Business development d'ORES présente au collège échevinal de **Charleroi** les résultats d'une analyse du potentiel de conversion du charroi de la Ville vers le **CNG**. Au terme de la séance plénière, le collège est convaincu par les arguments à la fois écologiques et économiques de l'étude et décide de remplacer, chaque fois que cela sera possible, une voiture classique par un véhicule au gaz naturel comprimé.

• Dans la lignée des initiatives mises en place pour faciliter la vie de ses clients, ORES teste en septembre un nouveau service dans la Région de **Mons - La Louvière** : le chantier «**all in**». Dans ce cadre, le client a la possibilité de faire réaliser par ORES l'ensemble des travaux préparatoires du chantier, relevant traditionnellement de sa responsabilité.



Octobre

• Le projet «**e-cloud**» démarre officiellement le 1er octobre. Ce pilote, qui s'étalera sur plusieurs années, est partiellement subsidié par la Wallonie. Il réunit gestionnaires de réseaux, producteurs d'électricité, intercommunales de développement territorial et universités pour expérimenter le stockage d'électricité sur le réseau de distribution.

• Le 20 octobre, la Commission de l'Énergie du Parlement wallon entame les auditions sur le **projet de décret** qui va encadrer la méthodologie tarifaire et les tarifs de distribution d'électricité et de gaz pour les années à venir. L'Administrateur délégué d'ORES, **Fernand Grifnée**, participe aux débats et plaide pour une tarification qui soit transparente pour la collectivité et équitable pour tous – y compris les publics précarisés.

• Le chantier du **futur siège social** d'ORES est inauguré à Gosselies le 28 octobre. Les travaux doivent durer deux ans et permettre à l'entreprise de regrouper l'ensemble de ses services administratifs, actuellement disséminés à travers la Wallonie, dans un même bâtiment situé au cœur de l'aéropôle.





Décembre

• Les **nouveaux tarifs** de distribution des gestionnaires de réseau de distribution **pour l'année 2017** sont approuvés le 15 décembre par la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie.

• Le 21 décembre, ORES obtient la certification **ISO 9001** (2015) valable pour l'ensemble de ses activités pour les trois prochaines années.

• Partenaire de l'opération depuis l'année son lancement, ORES prend part à l'action de «**Viva for Life**» en faveur des enfants vivant sous le seuil de pauvreté en Fédération Wallonie-Bruxelles. Un chèque de 9.056 euros représentant le fruit de la collecte organisée en interne et en externe est remis aux animateurs de l'émission.

• Le 31 décembre, **Engie/Electrabel** cède les 25% de participation qu'elle détenait encore dans le capital d'ORES Assets aux pouvoirs publics associés à travers les intercommunales pures de financement. Consécutif à la libéralisation des marchés de l'énergie en Wallonie, cette opération s'inscrit dans l'évolution du secteur de la distribution d'énergie en Belgique.

Novembre

• En novembre, l'application «**Mercure**», destinée à l'enregistrement et à la communication des données de comptage des clients, est définitivement stabilisée grâce au travail des équipes dédiées à la résolution des problèmes rencontrés depuis son déploiement.

• Après avoir noué un partenariat avec l'intercommunale **Vivalia**, ORES inaugure le 8 novembre les trois bornes de rechargement pour véhicules électriques installée sur les parkings des hôpitaux d'Arlon, Bastogne et Marche-en-Famenne.

• Dans la nuit du 26 au 27 novembre, un incendie criminel à la sortie d'un poste de transformation provoque une panne de courant importante dans la région du **Borinage**. Plus de 45.000 foyers sont privés de courant, certains pendant plusieurs heures. Les équipes d'ORES doivent procéder à de lourds travaux de réparation pour rétablir la situation.

4. Chiffres clés
(situation au 31 décembre 2016)

ÉLECTRICITÉ

- **49.981 km** de réseaux de distribution
- **1.437.093** points de fourniture
- **1.382.821**(1) clients desservis
- **11.613.792 MWh** distribués sur les réseaux
- **23.739** clients protégés fournis par ORES
- **47.968** compteurs à budget actifs

GAZ NATUREL

- **9.430 km** de réseaux de distribution
- **525.196** points de fourniture
- **474.487** (2) clients desservis
- **13.057.183 MWh** distribués sur le réseau
- **11.073** clients protégés fournis par ORES
- **17.736** compteurs à budget actifs

ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

- **448.346** luminaires
- **179.043** interventions et dépannages
- **45.300 kW** puissance installée

RESSOURCES HUMAINES

- **2.229** collaborateurs (équivalents temps plein actifs)
- **78.338** heures de formation
- **98** nouveaux collaborateurs

BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ

- **1.087 millions €** chiffre d'affaires consolidé
- **249,7 millions €**(3) total des investissements
- **4.080 millions €** total du bilan

1. *Ce chiffre tient compte des clients situés sur le territoire des GRD Gaselwest et RESA, pour lesquels ORES réalise différentes prestations (liées à la gestion du marché pour Gaselwest, liées à la gestion du marché et à l'exploitation du réseau pour RESA).*
En faisant abstraction de ces derniers, le nombre de clients desservis par ORES s'élevait en 2016 à 1.293.215.

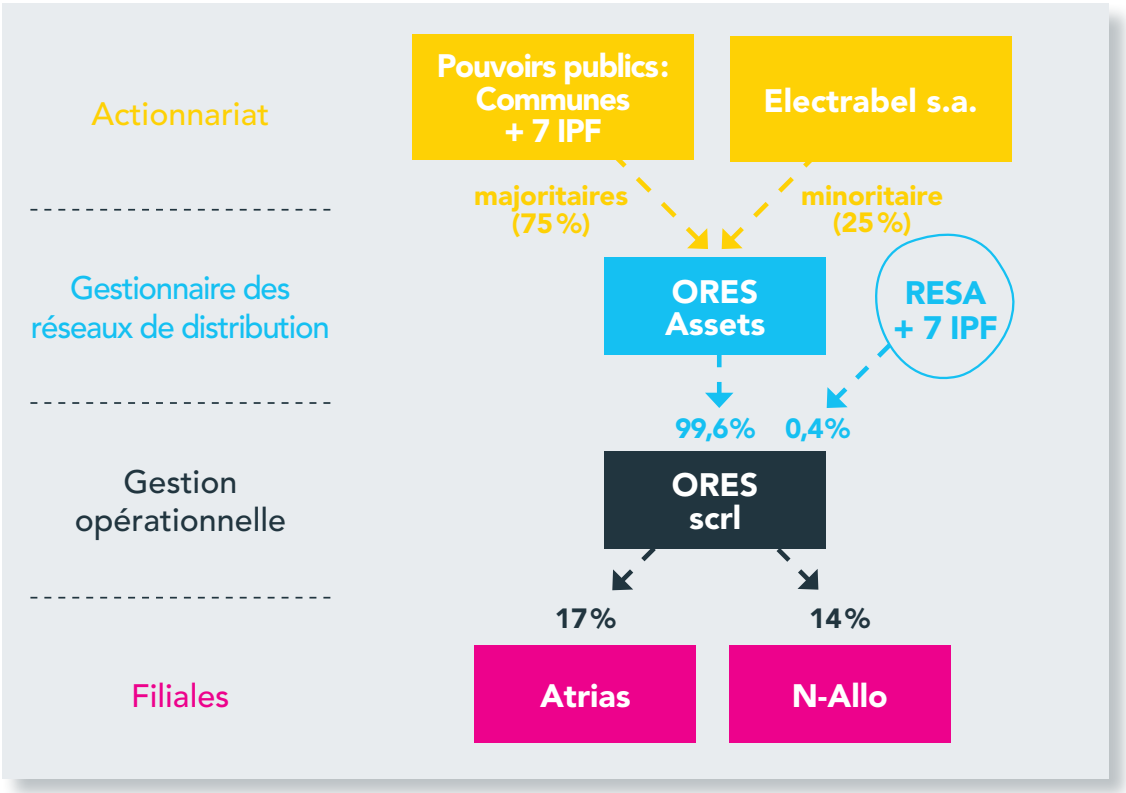
2. *Ce chiffre tient compte des clients situés sur le territoire du GRD Gaselwest, pour lesquels ORES réalise les activités liées à la gestion du marché. En faisant abstraction de ces derniers, le nombre de clients desservis par ORES s'élevait en 2016 à 467.304.*

3. *Investissements nets*

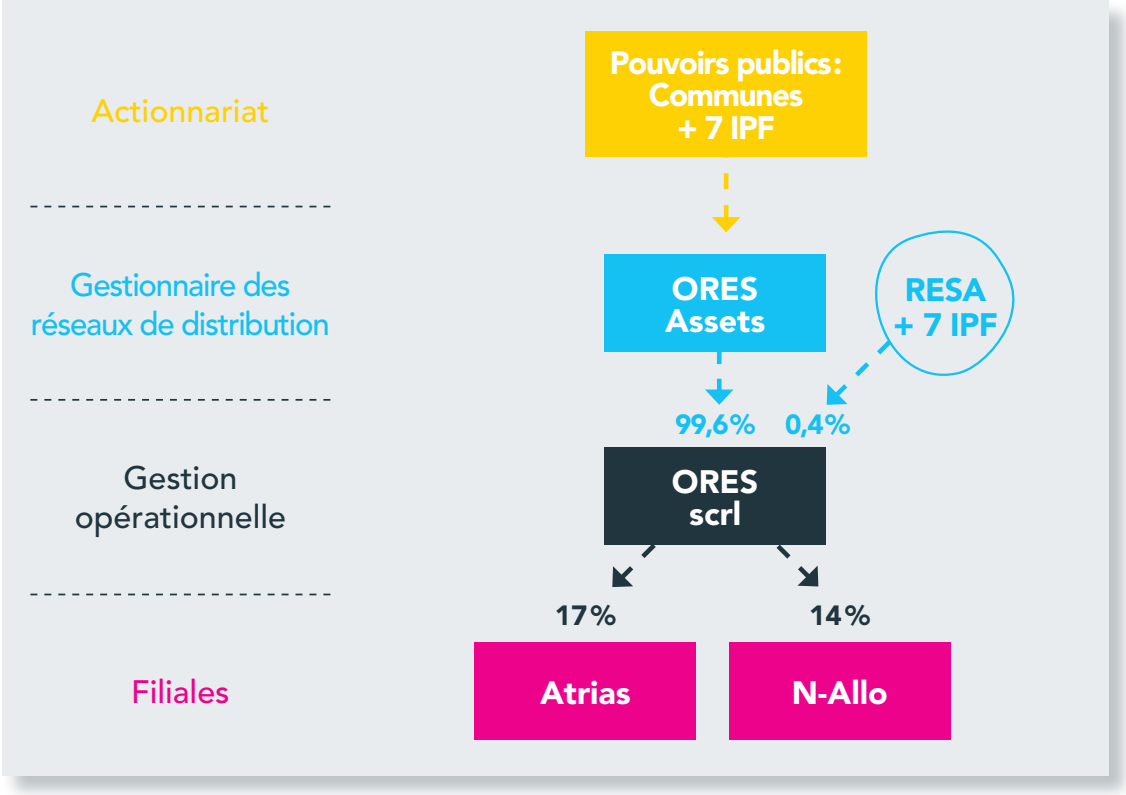


5. Structure actionnariale

Avant le 31 décembre 2016



Au 31 décembre 2016



Le 31 décembre 2016, Engie/Electrabel s.a. a cédé les 25% qu'elle détenait encore dans le capital d'ORES Assets aux pouvoirs publics associés à travers les intercommunales pures de financement.



Structure de l'actionnariat au 31/12/2016 ORES Assets scrl	Parts A ORES Assets		Parts R ORES Assets	
	Nombre	%	Nombre	%
Parts détenues par les communes	417.543	0,86 %	149.610	4,19, %
Parts détenues par IGRETEC	4	0,00 %	-	-
Parts détenues par IDEFIN	7.238.973	15,00 %	605.351	16,96 %
Parts détenues par IPFH	21.110.383	43,73 %	2.025.377	54,76 %
Parts détenues par FINEST	2.268.811	4,70 %	-	-
Parts détenues par SOFILUX	5.532.961	11,46 %	514.050	14,40 %
Parts détenues par FINIMO	2.866.683	5,94 %	2.221	0,06 %
Parts détenues par SEDIFIN	7.494.678	15,53 %	228.687	6,41 %
Parts détenues par IEG	1.341.137	2,78 %	44.583	1,25 %
Total	**48.271,173**	**100 %**	**3.569.879**	**100 %**

Les parts A donnent droit au vote et au dividende, les parts R ne donnent droit qu'au dividende.

DÉFINITIONS

IPF : Intercommunale pure de financement – l'intercommunale pure de financement a pour objectif de gérer les participations financières des communes qui y sont affiliées, dans les réseaux de distribution d'énergie. Les sept IPF évoquées ci-dessus sont :

- **Idefin :** Intercommunale de financement de Namur.
- **IPFH :** Intercommunale pure de financement du Hainaut.
- **Finest (Finost) :** Intercommunale de financement des cantons de l'Est.
- **Sofilux :** Intercommunale de financement dans la Province du Luxembourg.
- **Finimo :** Association intercommunale coopérative en Province de Liège.
- **Sedifin :** Intercommunale pure de financement du Brabant wallon.
- **IEG :** Intercommunale d'étude et de gestion (Mouscron et Comines-Warneton).

RESA - «RESA services sa» : Principal gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz en Province de Liège.

Atrias : Plateforme de concertation neutre et objective et d'échange de données entre gestionnaires de réseau, fournisseurs et régulateurs régionaux, Atrias s'efforce de préparer le marché belge de l'énergie aux nouveaux développements dans le domaine (croissance des productions locales et renouvelables, comptage intelligent, etc.) et de répondre aux défis de demain.

N-Allo : Entreprise proposant des solutions complètes pour la gestion des interactions avec les clients, soit par le développement d'applications interactives et multicanaux, soit dans le cadre de l'externalisation d'activités de gestion des contacts clients (centre de contacts téléphoniques, internet, réseaux sociaux, etc.).

6. Nos valeurs

Pour relever ses défis d'avenir et mener à bien ses missions de services d'utilité publique, ORES a décidé de s'appuyer sur cinq valeurs fortes qui, tous les jours, guident chaque activité en interne comme en externe auprès de ses clients, de ses interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.



PROFESSIONNALISME

L'expertise d'ORES et sa volonté d'excellence font la force de l'entreprise. Les collaborateurs atteignent des objectifs ambitieux et exigeants pour qu'ORES soit la référence dans son domaine d'activité.



SENS DES RESPONSABILITÉS

La priorité d'ORES est de gérer les réseaux de manière fiable, durable et en toute sécurité. Les collaborateurs prennent leurs responsabilités et respectent la législation, l'éthique, les procédures et les engagements, tout en garantissant la maîtrise des coûts.



SENS DU SERVICE

ORES est au service de la collectivité. Concrètement, cela se traduit par de l'écoute, de la disponibilité et de la proactivité, avec comme objectif: faciliter la vie du client.



AUDACE

Chacun contribue, par ses idées et ses propositions, à l'évolution de l'entreprise pour la préparer aux défis de demain. Oser des solutions nouvelles est capital pour l'avenir d'ORES.



RESPECT ET CONVIVIALITÉ

Collaborer de manière constructive et respectueuse dans un environnement motivant est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise. Pour ORES, il est important que ses collaborateurs s'engagent ensemble, avec enthousiasme.


ORES


Linky
X100
X100
CE 0334

II. Rapport d'activités



« Tous engagés pour faciliter la vie de nos clients »

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

Face à un monde de l'énergie qui change de plus en plus vite, ORES a choisi de s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et ses responsabilités en tant que gestionnaire de réseaux de distribution et entreprise de services d'utilité publique, mais aussi pour répondre aux attentes légitimement placées en elle par l'ensemble de ses parties prenantes.

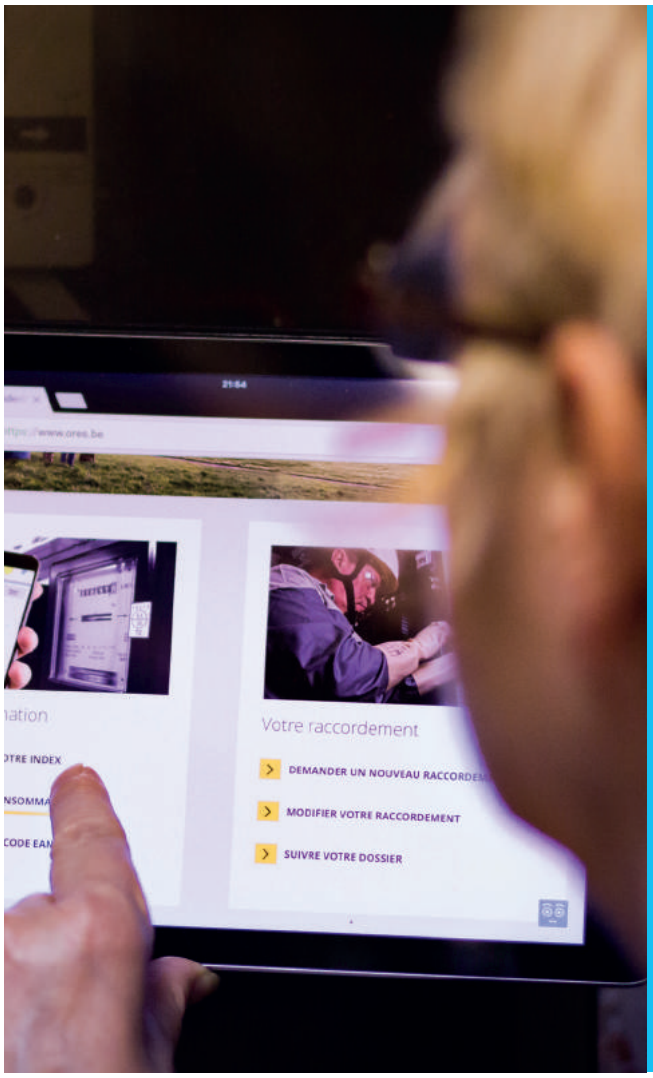
La vision est claire : ORES veut faciliter l'énergie, faciliter la vie.

Pour ce faire, trois défis ont été identifiés :

- L'ORIENTATION CLIENT
- LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
- LA CULTURE D'ENTREPRISE

1.1. ORIENTATION CLIENT : ÊTRE À L'ÉCOUTE DES ATTENTES ET ANTICIPER LES BESOINS

Plus que jamais, le client attend un service de qualité, sur mesure, rapide et qui soit effectué dans le respect des délais. Il privilégie de plus en plus le canal numérique et compte sur ORES pour lui offrir des services personnalisés et de bonne qualité.



ÊTRE ORIENTÉ CLIENT DÈS LA PRISE DE CONTACT

Chaque année, notre site web enregistre plus d'un million de visites. Demandes de travaux, communication d'index, signalement d'un point d'éclairage public en panne, recherche d'informations, etc., les motifs de visite sont nombreux, tout comme d'ailleurs les profils de visiteurs : clients résidentiels et professionnels, entreprises, partenaires divers ou encore services communaux.

En juin 2016, ORES a mis en ligne un nouveau site web : ores.be. Réel levier pour réussir le défi de l'orientation client, ce site internet nouvelle version, au design épuré, se veut à la fois plus convivial, plus ergonomique et plus intuitif. Ce nouveau site web est dit « responsive », ce qui signifie que son contenu s'adapte automatiquement au type d'appareil utilisé (PC, tablette ou smartphone). À l'heure où 60% des internautes visitent le site à partir d'appareils mobiles, proposer une version compatible était un impératif.

Depuis lors, ORES a continué à développer son offre numérique en mettant en ligne de nouveaux outils performants comme une fonctionnalité permettant de suivre en direct l'évolution des pannes, ou encore des vidéos didactiques expliquant au client les démarches à effectuer en cas de travaux [4].

ORES a également développé sur la toile un blog regroupant des conseils pratiques à destination de ses clients, notamment en matière d'efficacité énergétique. Enfin, l'entreprise continue à se montrer très réactive sur les réseaux sociaux et répond aux questions des clients qui, chaque jour un peu plus nombreux, privilégient ces canaux de communication.

4. *Mises en ligne en 2017, ces dernières réalisations seront davantage développées dans notre rapport d'activités de l'année prochaine. Elles sont néanmoins d'ores et déjà accessibles sur ores.be.*



FAIRE GAGNER DU TEMPS AU CLIENT GRÂCE À DES SYNERGIES AVEC D'AUTRES OPÉRATEURS

En réponse au grand défi du client, les équipes d'ORES ont développé des pistes de solutions dans le courant de l'année 2016. Parmi les plus remarquables, un nouveau service « Connect my home » a été testé dans la région de Mons - La Louvière. En plus des traditionnels raccordements électricité et/ou gaz, ORES propose aux nouveaux propriétaires de prendre en charge la gestion administrative et l'organisation pratique de leurs raccordements aux réseaux télécoms et de distribution d'eau. Objectif : faciliter la vie du client en lui offrant un service aussi bienvenu qu'inattendu.

La démarche est à la fois synonyme de simplicité et de gain de temps. En un seul clic sur notre site web, le client a l'opportunité d'introduire une demande auprès de nos services pour la réalisation simultanée des quatre raccordements. Ceux-ci sont réalisés le même jour (parfois même en une demi-journée) et le client n'est donc mobilisé qu'une seule fois pour l'ensemble des travaux, ce qui lui évite de prendre rendez-vous avec chacun des opérateurs.

Dans le cadre de ce pilote, 120 chantiers de nouveaux raccordements ont été exécutés en 2016 en synergie avec un ou plusieurs autres impétrants. Sur ces 120 chantiers, ORES a réalisé 104 raccordements Proximus, 29 raccordements SWDE et 2 raccordements VOO.

Cette différence de volume entre opérateurs s'explique, entre autres, par la différence de dates auxquelles ceux-ci ont rejoint le projet. Ainsi, les clients de la région de Mons - La Louvière peuvent demander via le site web d'ORES, en plus de leurs raccordements aux réseaux gérés par ORES, les raccordements concomitants aux réseaux de :

- Proximus depuis octobre 2015 ;
- la SWDE depuis mars 2016 ;
- VOO depuis août 2016.



PRENDRE EN CHARGE LES TRAVAUX PRÉPARATOIRES DU CLIENT

Lorsqu'il prend contact avec ORES en vue d'un travail de raccordement, de renforcement ou de déplacement de compteur, le client doit préparer son chantier avant notre intervention. La démarche n'est pas simple pour le particulier qui doit généralement faire appel à un entrepreneur ou louer lui-même du matériel pour effectuer ses travaux préparatoires.

Pour enlever cette épine du pied du client, ORES teste depuis le mois de juillet 2016 un service « all in ». Après un état des lieux, les équipes techniques d'ORES évaluent si la prise en charge des travaux préparatoires par nos soins est envisageable (ce n'est par exemple pas le cas pour les immeubles à appartements) et donnent alors un ordre de prix au client. S'il le souhaite, ce dernier reçoit une offre « all in » qu'il peut toujours décliner après réflexion pour revenir à un devis classique.

En phase pilote depuis l'an dernier du côté de Mons et de Namur, ce service pourrait être généralisé à terme à l'ensemble de notre territoire d'activités. Au 31 décembre 2016, 127 clients – résidant dans ces zones pilotes – avaient souhaité recevoir une offre « all in » dans le cadre de ce service lancé quelques mois plus tôt. À cette même date, 69 offres avaient déjà été acceptées et 48 chantiers déjà exécutés.

ANALYSER LA SATISFACTION DU CLIENT ET RECTIFIER LE TIR QUAND C'EST NÉCESSAIRE

Dans le passé, après avoir fait appel à ORES pour des travaux, le client était sollicité par téléphone pour exprimer son ressenti. Sur la base de réponses à quatre questions, des taux de satisfaction étaient établis (avec des niveaux de satisfaction avoisinant les 90 %) sans donner toutefois de grandes précisions.

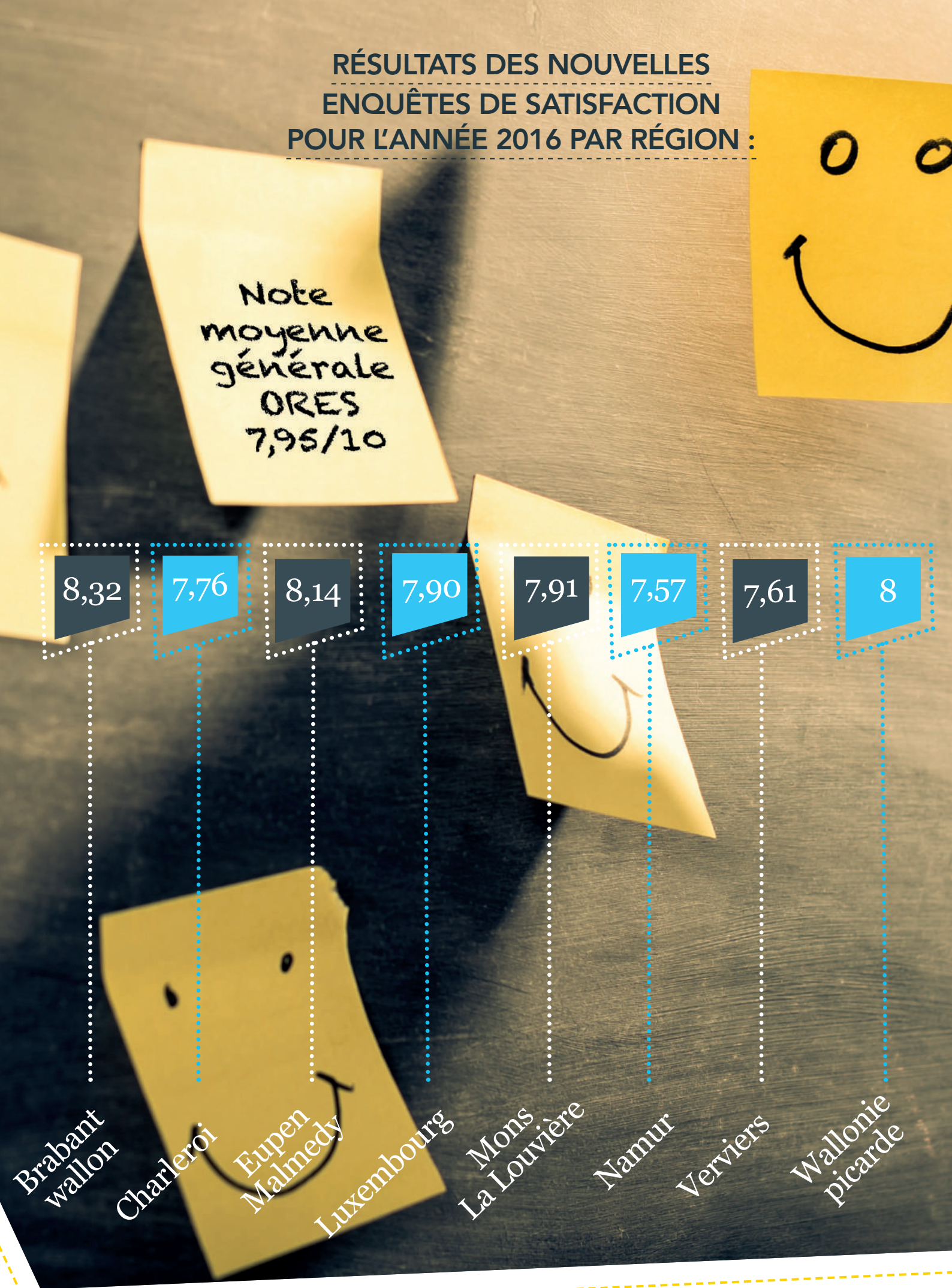
Tout au long de l'année, ORES a développé des formulaires destinés à récolter les avis des clients par e-mail (un canal plus neutre). Ces enquêtes, désormais plus poussées et plus longues (le client est invité à répondre non plus à quatre, mais à douze questions), ont été développées et lancées dans le courant de l'année 2016 pour recueillir l'avis des clients sur différents types de prestations.

En augmentant le nombre de questions posées au client, l'objectif est de lui donner davantage d'espace pour exprimer son ressenti, notamment sur des aspects qualitatifs ou sur la relation avec les collaborateurs de l'entreprise. En cas de problème, ORES reprend contact afin de mettre en place les actions correctives nécessaires.

En affinant ses enquêtes de satisfaction, ORES entend améliorer la relation avec sa clientèle, mais aussi développer en interne des outils de reporting plus efficaces, dans une perspective d'amélioration continue.



RÉSULTATS DES NOUVELLES ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016 PAR RÉGION :





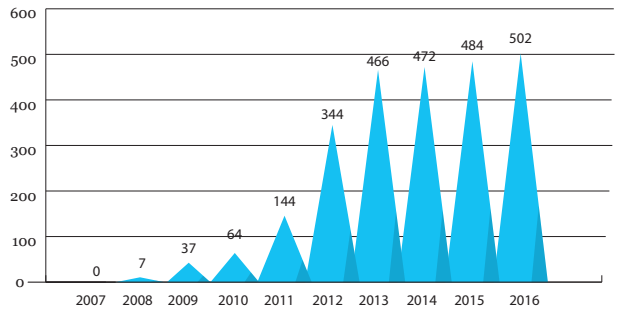
1.2. TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : L'ACCOMPAGNER, LA FACILITER

Le monde de l'énergie change et ORES doit s'adapter à une production électrique toujours plus basée sur le renouvelable, plus décentralisée, plus intermittente et désormais directement raccordée au réseau de distribution.

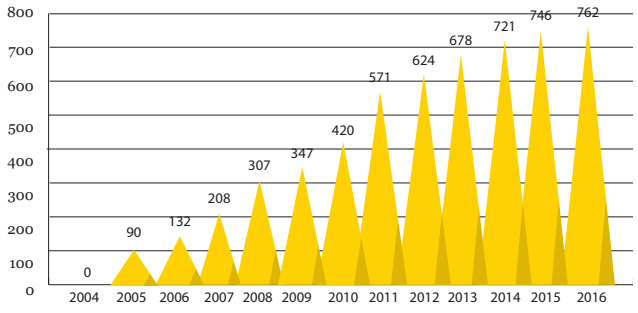
De nouveaux marchés émergent, de nouveaux métiers font leur apparition, notamment dans le domaine de la gestion de la flexibilité. La notion de «prosumer», le consommateur d'électricité devenu aussi producteur et même «consomm'acteur» est entrée dans le langage courant. De nouvelles technologies – autoproduction, véhicules électriques, stockage, pilotage à distance, domotique, etc. – deviennent de plus en plus accessibles, en ce compris au consommateur résidentiel, avec un impact sur le réseau.

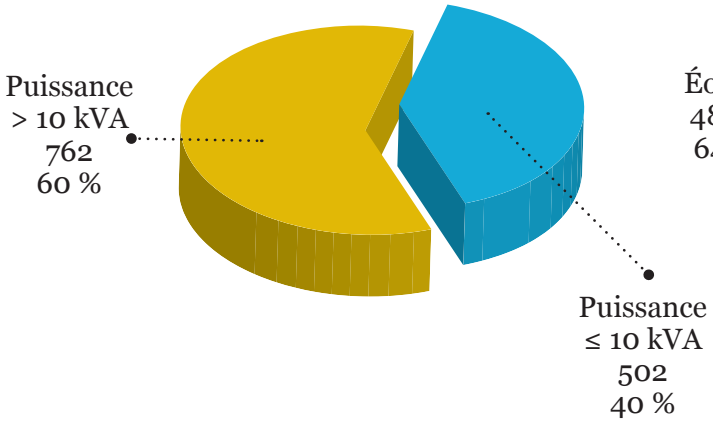
ÉVOLUTION DES PRODUCTIONS DÉCENTRALISÉES RACCORDÉES AU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

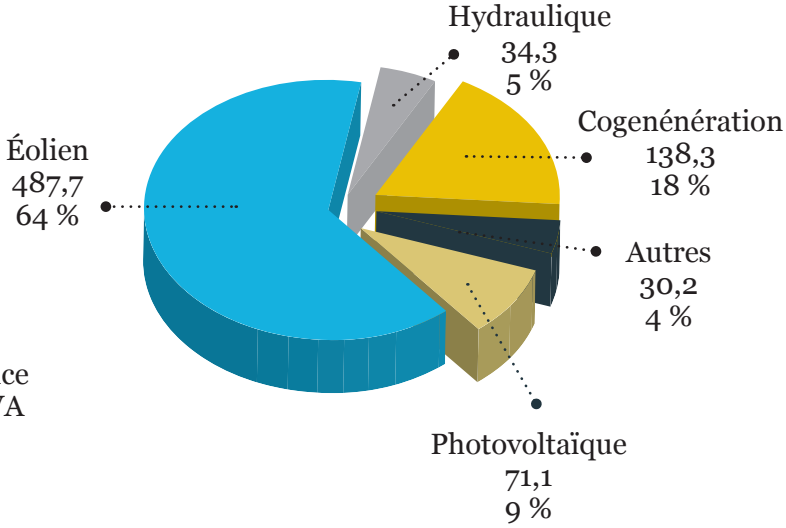
Puissance ≤ 10kVa (MVA)



Puissance > 10kVA (MVA)







Pour être en mesure de continuer à gérer la distribution en accompagnant ces évolutions, ORES doit rendre ses réseaux plus intelligents, les doter de nouveaux outils de réglage de tension, de télésurveillance, télémesure et télécontrôle, sur un socle informatique et de télécommunication intégré et adapté. C'est ce que l'on nomme le « smart grid » ou réseau intelligent. Avec en corollaire une modernisation indispensable des outils de mesure chez le client - en ce compris le client résidentiel - pour mesurer de façon plus fine les différents flux d'énergie prélevés et injectés, ainsi que la puissance mise à disposition, pour affiner la mesure des périodes de consommation afin de permettre aux clients de bénéficier d'offres tarifaires plus dynamiques ou proposer des systèmes efficaces de prépaiement. C'est-à-dire tout ce que recouvre la notion de « smart metering » ou comptage intelligent.

Cette transition concerne aussi le gaz naturel. À l'heure où les maisons passives et les pompes à chaleurs gagnent chaque jour des parts de marché, où la mobilité au gaz naturel apparaît comme une réelle opportunité, ORES veut se positionner comme un initiateur, un facilitateur et un promoteur des solutions « gaz ». Il s'agit donc aussi de promouvoir le gaz en tant qu'énergie moins polluante à la combustion que les autres carburants fossiles, permettant une transition plus souple vers une société moins carbonée.

ORES PRÉPARE L'ARRIVÉE DE « LINKY » EN WALLONIE

Dans ce contexte de transition énergétique, ORES se prépare à déployer – de manière progressive et ciblée – une solution de comptage intelligent à l'échelle du territoire couvert par l'entreprise. À l'horizon 2020, les premiers compteurs résidentiels « Linky » seront ainsi installés en Wallonie.

À la fin 2015, notre entreprise a fait un grand pas en avant dans la perspective du déploiement des compteurs intelligents en Wallonie. En officialisant une collaboration avec Enedis (ex-ERDF), le principal gestionnaire du réseau de distribution d'électricité en France, nous avons choisi de profiter de l'expérience de nos voisins et d'opter pour les fonctionnalités du compteur intelligent « Linky ». Toutefois, vu les caractéristiques du réseau de distribution wallon, l'intégration de « Linky » sur nos infrastructures n'est pas un simple copier-coller de la solution française.

En Wallonie, bien que moins étendu, notre réseau de distribution n'est pas aussi homogène que le réseau électrique français. Une partie est identique à celui d'Enedis (BT – tétraphasé 400 V). Pour l'autre type de configuration (BT – triphasé 230 V), une solution d'adaptation est nécessaire pour être compatible avec la technologie de communication des compteurs « Linky ». Pour implémenter ces compteurs sur la partie du réseau qui diffère du réseau français, plusieurs pistes ont été envisagées en 2016, en collaboration avec les chercheurs d'Enedis, et ensuite expérimentées sur le terrain.

Une fois installés, ces compteurs intelligents présenteront de nombreux avantages pour l'ensemble de la société. Pour les clients, d'abord, l'arrivée de « Linky » sera synonyme de gain de temps dans une série d'opérations, comme lors d'un changement de fournisseur, d'un déménagement, d'un changement tarifaire ou d'une demande d'augmentation de puissance. Autre aspect fondamental pour la clientèle : l'accès à une information détaillée sur l'énergie consommée et injectée, entraînant ainsi une meilleure maîtrise de sa consommation.

Pour les fournisseurs d'énergie, le comptage intelligent constituera la base de nouveaux services tarifaires, correspondant aux attentes de différents types de consommateurs. Ces derniers devraient pouvoir bénéficier de nouvelles facilités, et même réduire leur facture grâce à des tarifs plus proches de leur profil de consommation.

Enfin, « Linky » permettra à ORES d'optimiser ses investissements, via une une connaissance plus fine des flux d'énergie sur les réseaux. Le comptage intelligent permettra aussi d'automatiser un ensemble de tâches – comme la relève de compteurs – et d'offrir une meilleure qualité de service, par exemple via la détection plus rapide des pannes sur le réseau et des temps d'intervention plus courts pour le rétablissement de l'alimentation électrique.



LES PREMIERS COMPTEURS « LINKY » DE WALLONIE INSTALLÉS À CHARLEROI

À l'occasion des travaux qui ont permis la sortie de terre du centre commercial Rive gauche à Charleroi, ORES a installé les premiers compteurs « Linky » de Wallonie. Semblables à ceux qui seront déployés chez les clients résidentiels dès 2019, ces compteurs ont ici été installés dans la perspective d'un système d'éclairage nouvelle génération, permettant un pilotage dynamique des nouveaux luminaires (100% LED) du quartier de la Ville Basse.

ORES ENCOURAGE LE DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ DURABLE EN WALLONIE

L'Europe s'est fixé des objectifs ambitieux en matière de réduction des gaz à effet de serre à l'horizon 2020 (-20%) et 2030 (-40%). Ces objectifs doivent se décliner au niveau de la Wallonie. Or, tandis que des efforts sont consentis par les secteurs wallons de l'énergie (-7% depuis 1990) et de l'industrie (-27%), les émissions produites par les transports continuent inexorablement à augmenter, pour atteindre près d'un quart du total wallon.

Pour inverser la tendance, deux alternatives à l'essence et au diesel existent. La première solution, encouragée par ORES, est la mobilité au gaz naturel (CNG). Le CNG est à la fois écologique, basé sur une technologie mature et, bien sûr, disponible sur une large partie du territoire via le réseau de distribution. À l'avenir, les perspectives d'injection de biogaz sur ce même réseau (sous forme de biométhane) ou de valorisation des énergies renouvelables par le « power to gas » pourraient encore renforcer l'aspect écologique de la mobilité CNG.

ORES, qui a déjà commencé à convertir une partie de sa propre flotte vers le CNG, se positionne en facilitateur et veut aider tous les acteurs, publics et privés, qui sont désireux d'installer des stations de rechargement pour les véhicules circulant au gaz naturel. Ce soutient se traduit concrètement par du conseil, de l'information sur la capacité de nos réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, par la mise en œuvre de procédures dites de « permitting » et bien sûr, le raccordement technique des stations au réseau.

Au printemps 2016, ORES a par ailleurs proposé au régulateur l'instauration d'un mécanisme tarifaire incitatif, spécifiquement applicable aux stations de rechargement destinées aux véhicules roulant au gaz naturel. Afin de favoriser le développement de ces stations-service et de soutenir les industriels dans leur démarche CNG, ORES a proposé de prendre à sa charge les 500 premiers mètres de travaux d'extension de réseau, lorsque ceux-ci sont nécessaires pour relier une nouvelle station à nos infrastructures. Cet investissement se répercute sur le long terme via un tarif périodique spécifique aux stations CNG. La démarche a aussi pour but de couvrir le risque qui est à notre charge, et donc à charge de la collectivité. La CWaPE a approuvé cette proposition en juillet 2016.

AUTRE ALTERNATIVE AUX CARBURANTS TRADITIONNELS : L'ÉLECTRICITÉ

En 2014 déjà, ORES lançait un service Mobilité à destination de ses partenaires communaux. Objectif : promouvoir l'installation de bornes de rechargement pour véhicules électriques en voirie publique en offrant aux communes une solution clé en main, et ce afin de leur permettre d'atteindre les seuils minimum alors fixés à l'horizon 2020 par l'Union européenne.

La démarche s'est poursuivie en 2016 avec la mise en service de 16 nouvelles bornes communales en Wallonie.

Commune	Mise en service de bornes de recharge électrique ORES
Arlon	26/10/16
Chapelle-Lez-Herlaimont	30/09/16
Dinant	28/09/16
Eupen	14/03/16
Flobecq	12/02/16
Frameries	29/04/16
Jodoigne	14/04/16
La Hulpe	27/01/16
Libramont	26/10/16
Malmedy	21/04/16
Marche-en-Famenne	26/10/16
Neufchâteau	14/01/16
Saint-Ghislain	22/06/16
Saint-Vith	21/04/16
Soignies	8/09/16
Tubize	17/05/16



1.3. CULTURE D'ENTREPRISE : CONFIANCE, PROXIMITÉ, EFFICIENCE ET AGILITÉ

Avec la transition énergétique et l'orientation client, la culture est l'un des trois défis majeurs que doit relever ORES ces prochaines années. Dans son plan stratégique 2015 – 2020, l'entreprise s'est donné l'objectif de transformer l'organisation pour l'adapter aux nouvelles réalités du marché et préparer l'avenir.

UN CHANGEMENT GLOBAL DE POSTURE

Les changements auxquels notre secteur d'activités est confronté, et l'incertitude qu'ils entraînent, nécessitent davantage d'ouverture, de flexibilité et d'agilité. L'immédiateté et l'hyper-connectivité qui caractérisent notre époque imposent également à l'entreprise dans son ensemble un changement global d'attitude et de posture.

Parallèlement à de nouvelles manières de faire et de nouveaux modes d'interaction avec le client, ORES a choisi de faire évoluer sa culture d'entreprise. Sans renoncer à ce qui fait sa force et sa réputation – son professionnalisme et son expertise reconnue, l'entreprise a pris la décision de revoir ses modèles de collaboration – de proposer un mode de management basé sur la confiance et de mettre en place un environnement de travail agile et propice à plus de créativité, de convivialité ainsi qu'à une plus grande adéquation entre vie privée et vie professionnelle.





3.1. CONFIANCE ET PROXIMITÉ

ORES mise donc avant tout sur son capital humain pour faire évoluer sa culture d'entreprise. Afin de favoriser le bon déroulement des changements amorcés, la direction des ressources humaines propose en 2016-2017 à l'ensemble de ses managers un parcours de formation afin de leur permettre d'instaurer dans les équipes un «management basé sur la confiance». Ce terme générique englobe les notions de proximité, de proactivité, de protection, de prévisibilité et de performance, et les intègre dans la gestion du personnel.

Ce parcours s'inscrit dans la dynamique du «nouveau monde du travail [5]». Ainsi, le télétravail et le travail sur un autre site (plus proche du domicile, par exemple) sont depuis plusieurs mois mis en place progressivement dans de nombreux services pour un meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée.

Un nouveau processus d'évaluation a par ailleurs été testé auprès des membres du personnel d'encadrement. Ce nouveau système est résolument tourné vers le futur et responsabilise davantage le travailleur en l'associant aux résultats de l'entreprise et en l'invitant à incarner au quotidien les cinq valeurs d'ORES (professionnalisme, sens du service, respect et convivialité, audace et sens des responsabilités). Ce nouveau «performance management» a pour vocation d'ancrer la stratégie d'ORES auprès de tous ses collaborateurs et de les soutenir dans leur travail afin d'accentuer leur développement et leur motivation.

Dans le même temps, pour mesurer la perception des membres du personnel au sujet de thèmes liés à la culture d'entreprise, un «thermomètre social» a été mis en place en juin 2016. Le principe est simple: les collaborateurs sont invités à répondre, une fois par mois, de manière totalement confidentielle et anonyme, à une mini-enquête sur différents sujets relatifs à la vie de l'entreprise. Quatre thèmes sont ainsi constamment évalués: la transversalité, l'innovation/la créativité, et le bien-être au travail et le client.

3.2. CRÉATION DE VALEUR

Comme indiqué en première partie de cet ouvrage, ORES a intégré en début d'année le «sens des responsabilités» à ses valeurs d'entreprise. L'initiative va bien au-delà de la symbolique et confirme une tendance amorcée, fin 2015 déjà, avec la mise en place d'un plan de performance, financière et opérationnelle, au sein de la société.

Baptisé «Optimum», ce plan repose sur le principe suivant: créer de la valeur et améliorer le niveau de performance de l'entreprise via une meilleure maîtrise des coûts. La direction et le personnel se sont donc inscrits dans une démarche de recherche permanente d'efficacité, tant en investissement qu'en exploitation, en veillant au bon équilibre des efforts sur ces deux sources de dépenses. Il faut donc dépenser moins, ou mieux, en faisant preuve de plus d'audace pour trouver des solutions innovantes et atteindre l'optimum technico-économique.

5. *Concept du «New Ways of Working» (NWOW) lié aux nouvelles formes d'organisation du travail*

Si ces principes de rigueur et de rationalisation ne sont pas nés avec ce nouveau programme, «Optimum» a néanmoins le mérite de formaliser, de structurer et d'apporter un coup d'accélérateur à cette dynamique globale, en invitant les collaborateurs à partager leurs idées et/ou leurs bonnes pratiques en matière d'optimisation et d'amélioration des processus.

Dans un contexte de régulation de plus en plus incitative en matière tarifaire, ORES encourage ses équipes à faire mieux et plus avec des moyens plafonnés. Le programme «Optimum» incite les collaborateurs et les responsables à repenser les services offerts aux clients, en utilisant au maximum les compétences internes disponibles. Il s'agit donc réellement d'un projet de création de valeur pour l'entreprise, et ce au bénéfice de tous: clients, actionnaires et membres du personnel.

3.3. DÉVELOPPEMENT ET SÉCURITÉ

Toujours dans une optique d'évolution culturelle et d'épanouissement personnel de ses collaborateurs, ORES accorde une importance primordiale à la formation et au développement de ceux-ci. En 2016, chaque membre du personnel (équivalent temps plein) a pu suivre en moyenne 35 heures de formation.

La majorité des heures de formation délivrées l'année dernière portaient sur nos métiers de base, à savoir l'électricité et le gaz, et sur les applications informatiques soutenant la distribution d'énergie et la gestion du marché. Vu la mise en place d'une nouvelle culture de travail, les formations dites comportementales («soft skills») ont été plus nombreuses en 2016 que lors des années précédentes. Le nombre d'heures de formation consacrées à la sécurité reste quant à lui stable par rapport à 2015.

RÉPARTITION DES 78.338 HEURES DE FORMATION DÉLIVRÉES EN 2016:

- **34,7%** Opérationnel, principalement applicatif (SAP, ...)
- **34.6%** Métiers : électricité et gaz naturel
- **18,6%** Comportemental
- **12,2%** Santé, sécurité et environnement

FORMER NOS ÉQUIPES POUR MIEUX SERVIR LE CLIENT

En 2016, près de 400 jours de formation ont été en outre consacrés à notre nouvelle approche du client. Une formation spécifique d'une journée a été conçue pour les membres du personnel de l'entreprise mais aussi pour les nombreux entrepreneurs mandatés par ORES dans la réalisation de travaux. Cette formation interactive et participative – qui se poursuit en 2017 – a pour double objectif de conscientiser les collaborateurs de l'entreprise sur les attentes du client et de leur donner des outils afin d'y répondre au mieux.



ASSURER LA SÉCURITÉ SUR LE TERRAIN

Autre priorité pour ORES : la sécurité des travailleurs et des riverains sur et à proximité des chantiers. Le Service interne de prévention et de protection au travail (SIPP), composé d'une quinzaine de collaborateurs répartis à travers notre territoire d'activités, est à l'œuvre au quotidien pour veiller à ce que cette sécurité soit assurée.

Deux groupes d'indicateurs existent pour les aider à suivre et à analyser la sécurité tout au long de l'année: les indicateurs de prévention tertiaire (taux de fréquence et de gravité, nombre d'accidents impliquant nos fluides, etc.) et les indicateurs de prévention primaire (visites de sécurité sur les lieux de travail, retours d'expérience, etc.). Ces deux groupes d'indicateurs sont des KPI stratégiques qui doivent nous alerter et nous permettre de réagir lorsque les choses ne vont pas dans la bonne direction.

En 2016, le Service interne de prévention et de protection au travail a ainsi constaté un nombre trop élevé d'accidents graves et/ou liés à nos fluides.

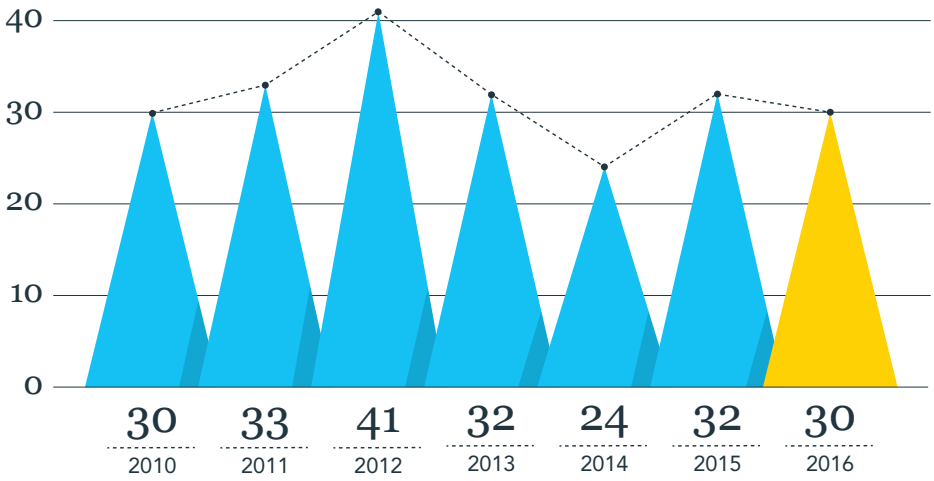
Plus satisfaisant, le même graphique indique une diminution des accidents survenus sur le chemin du travail en 2016 par rapport à 2015, ainsi que de bons résultats en matières de retours d'expérience et de recours à l'assistance psychologique.

Malgré des résultats mitigés et un nombre d'accidents et de jours d'incapacité plus élevé qu'attendu, les résultats 2016 en matière de sécurité sont meilleurs que ceux de 2015, notamment en termes de gravité des accidents (283 jours d'incapacité en moins par rapport à 2015).

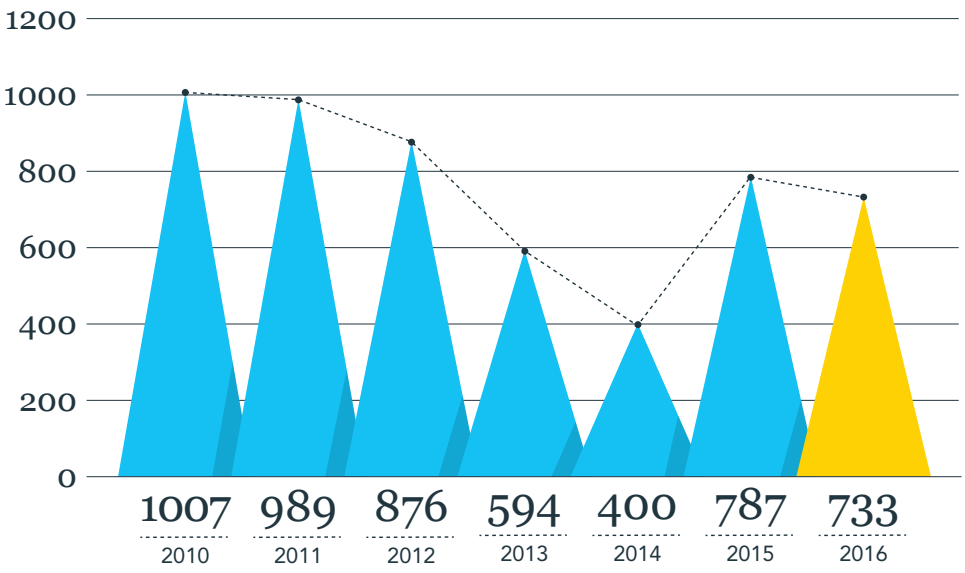
Le changement culturel étant lié au bien-être – et donc à la sécurité – de ses collaborateurs, ORES a mis en place un programme de formation baptisé «Vigilance partagée». Lancé en 2015, ce programme a été suivi en 2016 par les équipes des Régions de Wallonie Est et du Luxembourg, ainsi que celles du département Technique centralisé (4.219 heures de formation ont été consacrées en 2016 à ce programme).



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACCIDENTS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS D'INCAPACITÉ TOTALE DE TRAVAIL



MISER SUR LE TALENT

La transformation culturelle exposée tout au long de ce chapitre a donc vocation à stimuler les performances de l'entreprise, mais aussi à faire des collaborateurs des ambassadeurs de terrain et de l'entreprise, un lieu où il fait bon travailler. ORES offre non seulement un cadre de travail agréable mais aussi des perspectives de carrière intéressantes à ses salariés. En 2016, 198 collaborateurs ont ainsi eu l'opportunité de changer de fonction et/ou d'évoluer au sein de la société.

L'optimisation des performances de nos différents services et départements a également permis de dégager ces deux dernières années des ressources humaines internes pour notre nouveau département "Stratégie opérationnelle". Créé en 2015, ce département d'une trentaine de collaborateurs centralise les grands projets d'avenir de l'entreprise – liés notamment à la mise en place des réseaux de demain – et encadre leur gestion. L'année dernière, cinq cadres de l'entreprise ont rejoint ce département stratégique pour y apporter leur expertise.

En 2016, ORES a accueilli en son sein 98 nouveaux collaborateurs. Ces nouveaux engagés ont des profils administratifs (52), techniques (29) ou encore informatiques (17). L'entreprise a également fait appel à 90 intérimaires dans le courant de l'année pour remplacer des collègues absents ou permettre à des services de faire face à une augmentation temporaire de travail.



RÉPARTITION DES NOUVEAUX ENGAGÉS PAR TYPE DE CONTRATS :

37 CDI

53 CDD

6 collaborateurs au profil considéré comme 'à risque' [6] sur le marché de l'emploi

2 contrats de stage

Pour attirer ces nouveaux talents, ORES entretient des partenariats de longue date avec des organismes de formation et autres acteurs académiques. L'an dernier, notre entreprise a ainsi par exemple participé à des journées de rencontre et d'échanges avec des étudiants en informatique de l'Université de Namur.

6. *Différentes raisons peuvent mener à ce qu'une personne soit considérée comme 'à risque' sur le marché de l'emploi : un niveau de formation plus faible ou une période prolongée sans emploi par exemple. ORES a misé sur la motivation et l'ouverture d'esprit de ces personnes pour les intégrer dans le personnel tout veillant à leur développement en prévoyant un programme de formations spécifiques.*





2. Les réseaux : le cœur de nos métiers

Assurer un approvisionnement de qualité, sûr et fiable, développer, entretenir et moderniser les réseaux de distribution, raccorder les installations des clients – producteurs et consommateurs – à ces réseaux constituent le cœur des activités techniques d'ORES au quotidien. Il s'agit non seulement de gérer, d'exploiter, mais aussi de préparer et d'adapter les réseaux aux évolutions en cours.

Quelle que soit la météo, 365 jours par an et 24h/24, les équipes d'exploitation et de dépannage sont prêtes à intervenir en cas de problème de fourniture, au service de la collectivité. Lorsqu'une panne survient sur le réseau électrique, ou une fuite sur le réseau de gaz naturel, les équipes techniques d'ORES agissent toujours rapidement et avec professionnalisme.

Les citoyens comptent également sur ORES pour relier leur habitation aux réseaux, tout comme leurs éventuelles productions décentralisées d'énergie verte.

Pour ORES, il s'agit donc de gérer au quotidien l'énergie de plus de 1,3 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon, ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

2.1. APPROVISIONNEMENT ÉLECTRIQUE

- 2014 : **1.267.908** clients
- 2015 : **1.281.405** clients
- 2016 : **1.368.588** clients [7]

49.981 km de réseaux de distribution

1.437.093 points de fourniture

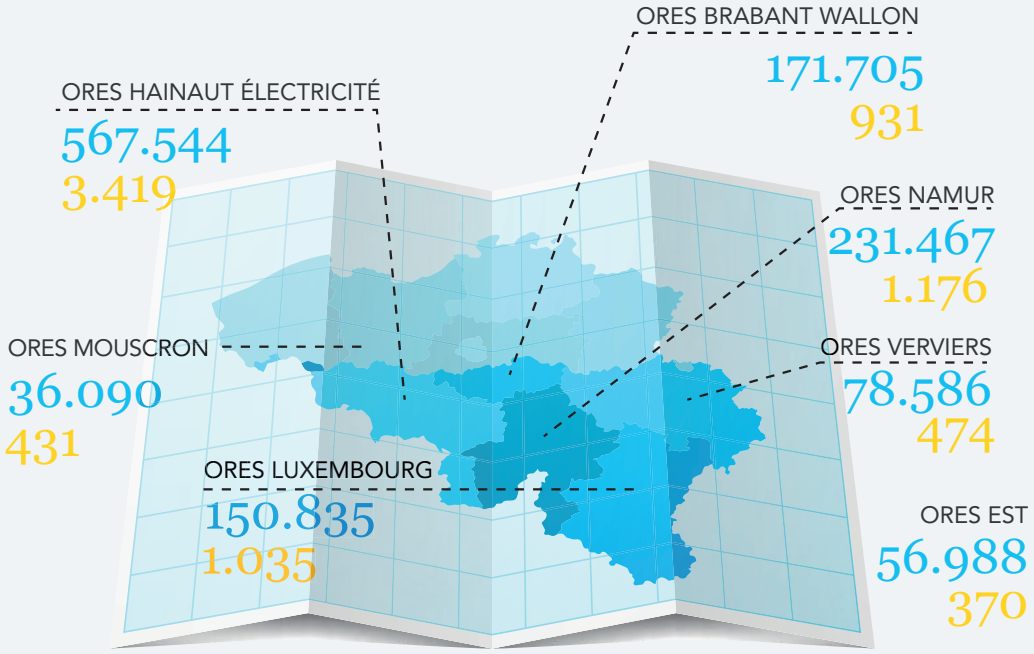
11.613.792 MWh distribués sur les réseaux

23.739 clients protégés fournis par ORES

47.968 compteurs à budget actifs

7. Il est à noter que ce chiffre comprend quelque 75.373 clients situés sur le territoire de RESA, mais pour lesquels ORES assurait en 2016 les missions de gestion et d'exploitation du réseau, ainsi que la mission de gestion du marché (relève, validation des données de comptage, etc.).

RÉPARTITION SECTORIELLE DE NOS CLIENTS EN BASSE ET MOYENNE TENSIONS



Clients reliés auréseau électrique en basse tension : 1.368.588
Clients reliés au réseau électrique en moyenne tension : 8.722

Les services techniques d'ORES veillent à la construction, à l'entretien, aux réparations et au dépannage des réseaux, avec un impératif constant de sécurité. Au cours de l'exercice écoulé, ses équipes ont à nouveau démontré leur efficacité au service de la population.

QUALITÉ

Le temps d'indisponibilité du réseau en moyenne tension, lié à des coupures planifiées pour travaux, atteint en moyenne un peu plus de 31 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES. Ce résultat est meilleur que celui de l'exercice précédent, pour lequel un temps d'attente de près de 36 minutes était nécessaire.

Temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension lors de coupures planifiées :

- 2014 : 41 minutes
- 2015 : 36 minutes
- 2016 : 31 minutes

1.194 interventions ont au total été dénombrées sur le réseau électrique en moyenne tension l'an dernier, contre 1.167 lors de l'exercice précédent.

Les équipes d'ORES prennent également en charge les pannes touchant le réseau électrique en basse tension, et ce 24h/24. Ces pannes peuvent être causées par des problèmes sur le réseau (6.196 interventions en 2016), de fortes intempéries (482 interventions) ou des « agressions extérieures », telles que des incendies ou des actes de vandalisme (601 interventions l'an dernier). En moyenne, les services techniques arrivent sur les lieux en un peu plus de 58 minutes, pour une durée moyenne d'intervention de 1h05. En un peu plus de 2h, le courant est donc généralement rétabli en cas de panne sur le réseau.

RÉTABLISSEMENT DE LA TENSION APRÈS UNE COUPURE NON-PROGRAMMÉE, DEPUIS L'APPEL DU CLIENT :

Indicateurs	2014	2015	2016
ORES BRABANT WALLON			
Temps moyen d'arrivée sur site	1:01:46	0:59:48	1:00:25
Temps d'intervention moyen	1:19:40	1:26:49	1:12:14
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	39	70	17

ORES EST			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:38:42	0:42:09	0:39:24
Temps d'intervention moyen	1:08:23	1:06:23	1:07:24
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	1	0	0
ORES HAINAUT			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:54:06	0:54:43	0:51:26
Temps d'intervention moyen	1:09:50	1:09:20	1:05:04
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	36	44	32
ORES LUXEMBOURG			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:42:00	0:43:18	0:41:51
Temps d'intervention moyen	1:02:40	1:07:24	1:03:26
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	12	8	4
ORES MOUSCRON			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:55:06	0:52:41	0:44:56
Temps d'intervention moyen	0:59:01	1:06:45	0:56:06
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	1	5	2
ORES NAMUR			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:46:39	0:46:27	0:46:27
Temps d'intervention moyen	1:02:37	1:02:16	1:01:17
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	22	11	15
ORES VERVIERS			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:41:54	0:42:17	0:40:03
Temps d'intervention moyen	1:07:00	1:09:16	1:14:36
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	5	2	12
ORES RESA (VILLE DE LIÈGE)			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:44:11	0:44:00	0:46:43
Temps d'intervention moyen	0:54:58	0:58:51	0:52:15
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	10	11	8

INVESTISSEMENTS

Plus de 177 millions d'euros ont été investis l'année dernière dans les réseaux électriques gérés par ORES. Ce budget permet les travaux nécessaires au bon fonctionnement de ces réseaux: construction de nouvelles liaisons, cabines et postes; mise en souterrain de lignes aériennes; travaux de remplacement et de modernisation; dépannages; etc.

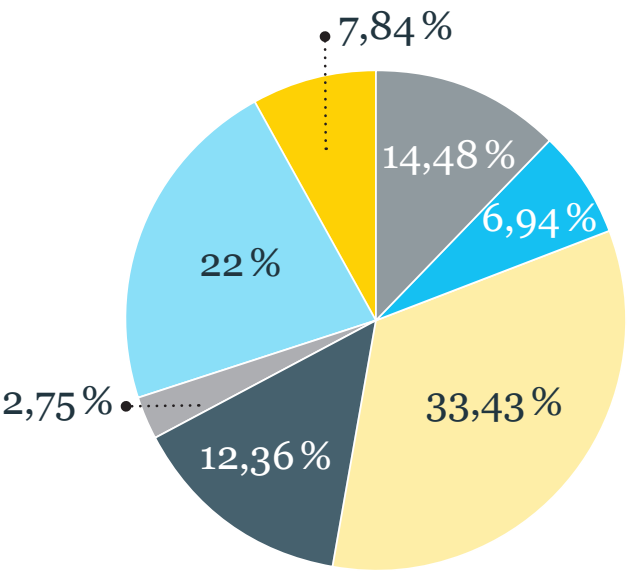
ORES veille à exploiter de manière responsable et efficiente les enveloppes budgétaires fermées qui lui sont accordées par la CWaPE. Le défi est le suivant: assurer le maintien de la qualité de nos réseaux et remplir les obligations de service public (OSP) qui nous sont confiées en contrôlant l'évolution de coûts qui sont in fine répercutés sur la facture du consommateur.

Grâce à ses investissements de l'an dernier, ORES a pu procéder à des extensions de réseaux à travers son territoire d'activités. Ces extensions ont impliqué la construction de 316 km de nouveaux réseaux et l'installation de 74 nouvelles cabines. Afin de répondre aux nouveaux besoins locaux en termes d'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou d'entreprises, près de 13.000 compteurs ont par ailleurs été posés chez des particuliers ou des professionnels.

Au-delà de ces travaux de développement, ORES a consacré la majorité de ses investissements sur les réseaux électriques à la rénovation et au remplacement d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements, compteurs, etc.), en vue de maintenir, voire de renforcer, le niveau de performance des infrastructures existantes. Ainsi, sur le réseau basse tension, 136 km de lignes aériennes et 122 km de câbles souterrains ont été renouvelés. Le réseau moyenne tension a également été la cible de travaux par endroits avec le renforcement de 265 km de lignes souterraines. Ces rénovations sont motivées par la recherche d'une optimisation de l'exploitation et de ses coûts, mais aussi par la volonté d'amélioration des conditions de sécurité et par le respect des réglementations environnementales.

Les investissements prennent également en compte les travaux réalisés dans le cadre des obligations de service public confiées à l'entreprise. Près de 6.000 nouveaux compteurs à budget ont ainsi été placés l'an dernier par ORES à la demande des fournisseurs, chez des clients en défaut de paiement.

RÉPARTITION DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR EN 2016



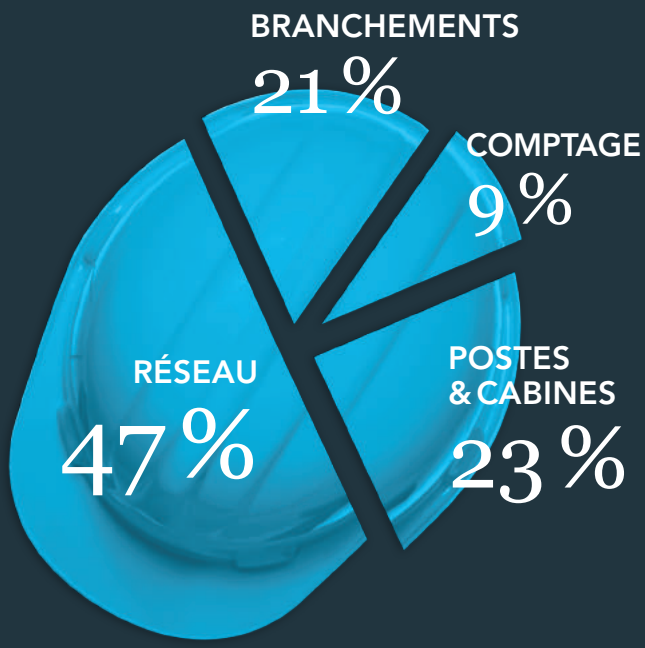
- *ORES Brabant Wallon (12,36%, soit 21.920 k€)*
- *ORES Est (6,94%, soit 12.308k€)*
- *ORES Hainaut Electricité (33,43%, soit 59.294 k€)*
- *ORES Luxembourg (14,48%, soit 26.038 k€)*
- *ORES Mouscron (2,75%, soit 4.871 k€)*
- *ORES Namur (22,00%, soit 39.018 k€)*
- *ORES Verviers (7,84%, soit 13.906 k€)*

DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR

ORES BRABANT WALLON

Les investissements dans le réseau électrique d'ORES Brabant wallon se sont élevés en 2016 à près de 22 millions d'euros (21.920k€). Les dépenses ont été réparties comme suit :

- **Réseau électrique en basse tension :** 52,3 km de lignes électriques ont été posées dont 26,7 pour remplacer des installations vétustes ou des sections trop faibles (évolution des charges) et 25,6 dans le cadre d'extensions de réseaux. 2.089 nouveaux compteurs ont été installés et 2.739 compteurs remplacés. De plus, 635 compteurs à budget ont été placés chez des clients en défaut de paiement.
- **Réseau électrique en moyenne tension :** 32,7 km de câbles électriques souterrains ont été posés et 8 kilomètres de lignes aériennes démolies. On note ici la pose de 131 compteurs télé-relevés.
- **Cabines de distribution :** 11 nouvelles cabines ont été construites en 2016 et 311 contrôlées durant la même année.







ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

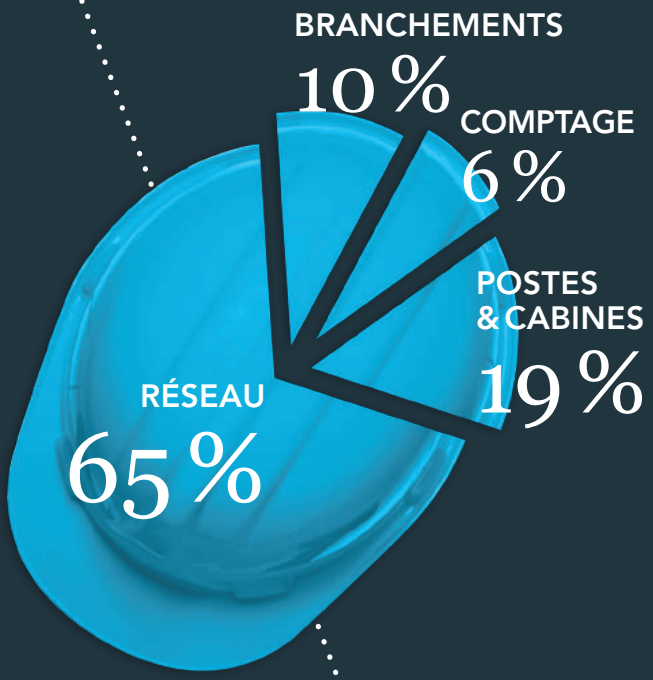
Rénovation du centre du village de Recht (Saint-Vith)
Dans le cadre des travaux relatifs à la boucle de l'Est d'Elia, ORES s'est intégrée, en synergie avec le Service Public de Wallonie (SPW) et la Ville de Saint-Vith, dans les travaux de rénovation du centre du Village de Recht. La collaboration étroite entre parties prenantes a permis d'intégrer harmonieusement les réseaux électriques haute et basse tensions dans cet environnement et d'installer un nouvel éclairage LED attractif.

Parallèlement à ces travaux, ORES a remplacé les anciens projecteurs qui illuminaient l'église du village par de nouveaux modèles LED, permettant ainsi aux acteurs locaux de mieux valoriser leur patrimoine tout en économisant de l'énergie.

Renouvellement de la cabine Val Dieu à Aubel
Dans le cadre de l'Arrêté royal de 2012 relatif à la mise en conformité des cabines de distribution, ORES a procédé à la réfection complète de sa cabine Val Dieu, située à côté de l'Abbaye du même nom à Aubel.

Le bâtiment, qui s'inscrit dans l'architecture de l'Abbaye, a été conservé et complètement remis à neuf. Les lignes électriques avoisinantes ont été supprimées, au profit de poses souterraines. À l'intérieur du bâtiment, les équipements ouverts en moyenne et basse tensions ont été remplacés par des équipements sous enveloppe et isolés.

Cette cabine, intégrée avec soin dans son environnement, participe à la «smartisation» des réseaux, les trois départs en moyenne tension étant aujourd'hui motorisés et télé-contrôlés.

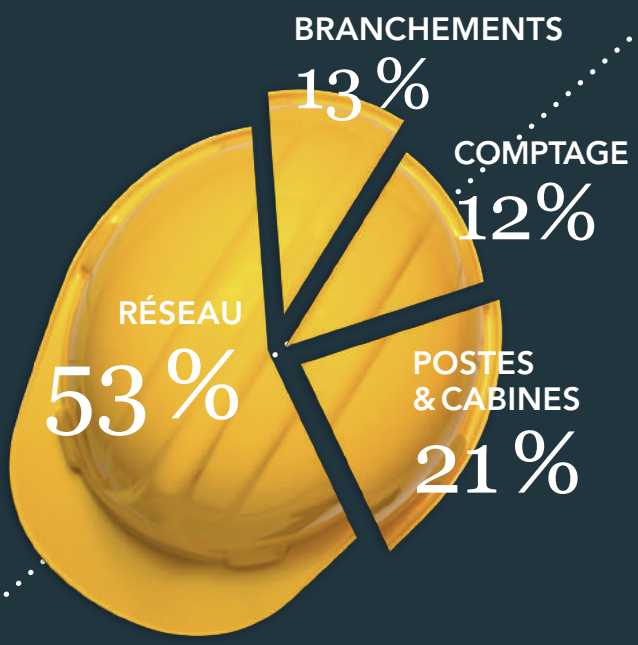


ORES EST

Le montant des travaux se chiffre pour 2016 à 12,3 millions d'euros (12.308k€). Ces travaux ont notamment permis les opérations suivantes :

- **Réseau électrique en basse tension :** plus de 42 km de lignes électriques ont été posées dont 16 km d'extension de réseaux. 696 raccordements ont été effectués. Par ailleurs, 2.101 compteurs ont été placés, dont 653 nouvelles installations à la demande de clients. 239 compteurs à budget ont enfin été posés à la demande des fournisseurs.
- **Réseau électrique en moyenne tension :** 43,7 km de câbles souterrains ont été posés ; 11,3 km à la demande de la clientèle – avec 14 nouveaux compteurs placés – et 32,4 km dans le cadre du remplacement de conduites et, parallèlement, de 102 compteurs.
- **Cabines de distribution :** en 2016, 7 nouvelles cabines ont été ajoutées au réseau local. 316 cabines ont par ailleurs été contrôlées.

DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR (SUITE)



ORES HAINAUT ÉLECTRICITÉ

Le montant total des travaux s'est élevé à plus de 59 millions d'euros (59.294k€) pendant l'exercice 2016. Les dépenses se répartissent de la manière suivante :

- **Réseau électrique en basse tension :** 96,2 km de câbles ont été posés, dont 57,3 km pour les extensions de réseau. 2.456 nouveaux raccordements ont été réalisés. 4.780 nouveaux compteurs ont été placés et 12.361 remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 2.252 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement.
- **Réseau électrique en moyenne tension :** 117,5 km de câbles souterrains ont été posés, dont le remplacement de 83,7 km de câbles vétustes ou de sections trop faibles et l'extension de 33,8 km de réseaux suite à des demandes émises par notre clientèle. 135 nouveaux compteurs moyenne tension ont été placés et 634 compteurs existants ont été remplacés.
- **Cabines de distribution :** 14 nouvelles cabines ont été construites et 646 cabines ont été contrôlées courant 2016.

ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

Rive gauche à Charleroi
Partie prenante depuis le premier jour de ce chantier colossal, ORES a mis son expérience, son savoir-faire et sa créativité au service de ce projet immobilier de grande envergure, qui nourrit les espoirs de relance de la Ville.

L'ouverture du centre commercial, en début d'année 2017, a mis fin à trois années de travaux dans le centre-ville de Charleroi. Au cœur des opérations, ORES a d'abord déplacé toutes les infrastructures de distribution d'électricité, d'éclairage public et de gaz naturel existantes et placé des installations provisoires, avant d'en reconstruire de nouvelles. Dans le même temps, les équipes techniques ont coordonné les déplacements des câbles et conduites des autres opérateurs (GCC), qu'il s'agisse de la distribution d'eau, de l'égouttage ou encore des télécoms. Pour toutes les installations souterraines, ORES a été tout au long des travaux le point de contact unique du promoteur immobilier Rive gauche.



Équipement du poste de La Croyère
Depuis deux ans, les travaux préparatoires à la suppression du poste d'alimentation d'Elia à La Louvière (situé dans le centre-ville) au profit du poste de La Croyère (en bordure d'autoroute E42) ont débuté.

Ces investissements sont le résultat d'une étude réalisée conjointement avec le gestionnaire du réseau de transport (Elia). Outre la construction d'un nouveau poste haute et moyenne tensions, les travaux nécessitent la pose de nombreux câbles pour restructurer le réseau et donc l'alimentation de la Ville de La Louvière et de ses environs, afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins de flexibilité et de réactivité nécessaires pour une gestion efficace et performante de nos réseaux. Ce projet prendra fin courant 2018 et se clôturera par le démontage de l'ancien poste et de la ligne aérienne qui l'alimente.

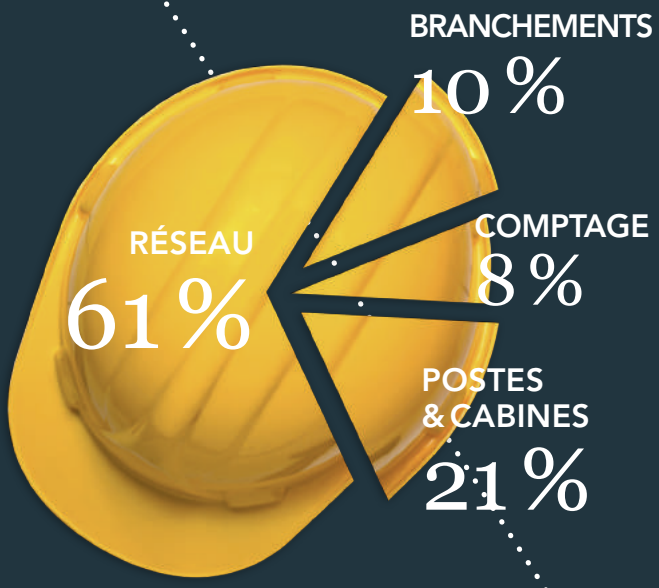
Restructuration du poste d'Antoing
En fin d'année 2016, ORES a réalisé d'importants travaux dans le poste d'Antoing, suite à la décision d'Elia d'harmoniser son plan de tension (c'est-à-dire de fournir à ORES uniquement du 15.000 V et plus de 6.000 V). Les équipes techniques ont dû réaliser toute une série d'opérations sur le nouveau poste et surtout préparer la production du 6.000 V à partir du réseau 15.000 V. Pour ce faire, ORES a investi dans un ancien transformateur d'Elia et est désormais en mesure de produire elle-même les 6 kV nécessaires pour alimenter ses clients.

ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

Un budget d'1,2 million d'euros a été alloué à un important projet de renouvellement des réseaux électricité, haute et basse tensions, desservant les localités de Opont et de Our (commune de Paliseul).

Plus de 10 km de câbles ont été posés et une dizaine de cabines ont été rénovées ou construites pour remplacer les installations existantes. L'éclairage public a également été remplacé par du matériel LED, plus performant et moins énergivore. Intégrées au mieux dans cet environnement rural, ces nouvelles infrastructures permettront d'améliorer la qualité de la distribution d'électricité pour les habitants des deux villages.





ORES LUXEMBOURG

26 millions d'euros (26.038k€) ont été consacrés aux travaux en 2016, selon la répartition suivante :

- **Réseau électrique en basse tension :** 81,9 km de câbles souterrains ont été posés, dont près de 25 km pour des extensions de réseaux. 13,2 km de lignes en cuivre nu ont été remplacées. 1.259 nouveaux raccordements ont été effectués ; 2.955 compteurs ont été remplacés et 1.711 nouveaux compteurs par ailleurs posés. 718 compteurs à budget ont également été installés dans le cadre des OSP sociales.

- **Réseau électrique en moyenne tension :** 71,8 km de câbles souterrains ont été posés, dans le contexte notamment du remplacement de lignes aériennes ou de câbles de section trop faible ou vétustes. 36,8 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans ont été entretenues. 6,3 km de nouveaux réseaux ont été posés, 35 nouveaux compteurs placés et 211 compteurs remplacés.

- **Cabines de distribution :** 16 nouvelles cabines ont été construites sur le réseau local. Les contrôles ont concerné en 2016 628 cabines.

DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR (SUITE)

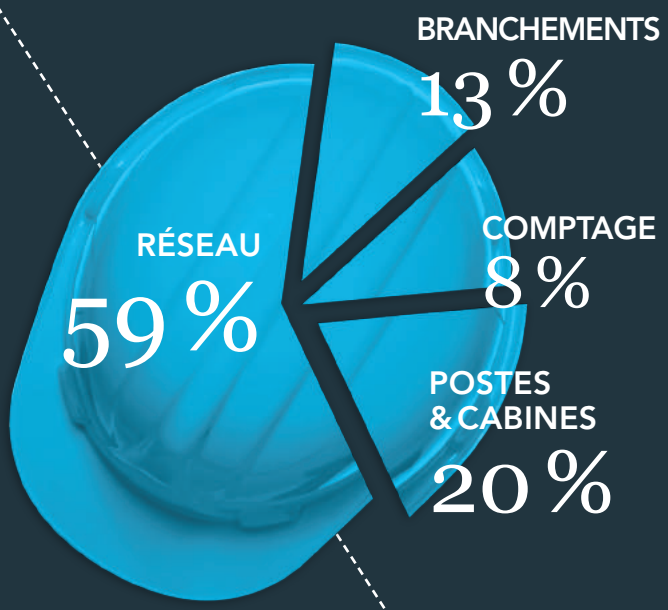
ORES NAMUR

Dans la région namuroise, le montant des investissements réalisés l'an dernier se chiffre à plus de 39 millions d'euros (39.018k€). Ces frais ont permis d'effectuer les travaux suivants :

- **Réseau électrique en basse tension :** près de 100 km (99,7) de câbles ont été posés, dont 35,4 km pour des extensions. 1.642 nouveaux raccordements ont été réalisés ; 2.546 nouveaux compteurs placés et 4.584 compteurs remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 1.466 compteurs à budget ont été installés.

- **Réseau électrique en moyenne tension :** pose de près de 100 km (99,8) de câbles souterrains en vue de la suppression de lignes aériennes (12,1 km), du remplacement de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles (évolution des charges) et de l'extension de 55,9 km du réseau à la suite des demandes de la clientèle. 46 nouveaux compteurs ont été placés et 318 remplacés.

- **Cabines de distribution :** un nombre total de 1.087 cabines ont été contrôlées durant l'année. Enfin, 15 nouvelles cabines sont venues étoffer le réseau basse tension.



ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

Raccordement du parc éolien d'Alternative Green à Ernage
2016 a vu aboutir le projet de parc éolien de la société Alternative Green à Ernage (Gembloux). Après plusieurs années de procédures, la société s'était vu octroyer un permis unique pour construire et exploiter un parc de 6 éoliennes de 2,350 MVA chacune – soit 14,1 MVA.

ORES a activement participé à la concrétisation de ce projet en procédant au raccordement du parc éolien au poste à haute tension de Gembloux, par la pose de 6,8 km de câbles à haute tension et d'un câble à fibres optiques.

Mise en souterrain du réseau dans les communes de La Bruyère
En 2016, ORES a procédé à la pose de 10,3 km de câbles moyenne tension (11,5 kV) et d'un câble à fibres optiques dans la commune de La Bruyère, entre Rhisnes et Warisoulx via Émines et Villers-lez-Heest.

Le remplacement des lignes aériennes vétustes par un réseau souterrain a amélioré la fiabilité du réseau électrique local et a renforcé la liaison entre les postes de Saint-Servais et de Leuze. L'enfouissement du réseau participe en outre significativement à l'amélioration de la qualité du paysage.

Ces travaux de pose ont été partiellement réalisés en synergie avec VOO (sur environ 2,5 km) et avec le gestionnaire du réseau de transport Elia (sur environ 3 km).

En 2017, la construction de 4 nouvelles cabines « smart » (télé-pilotées) et le démontage des lignes aériennes viendront finaliser ce projet d'envergure.

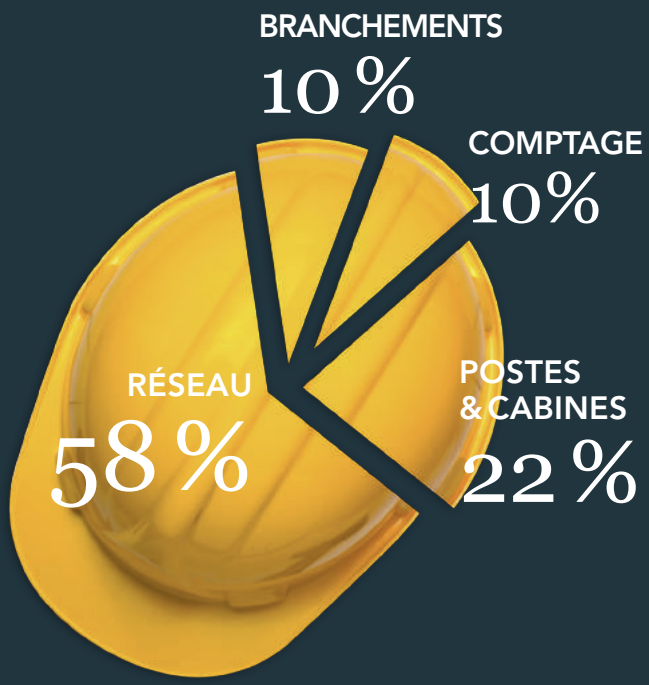
ORES MOUSCRON

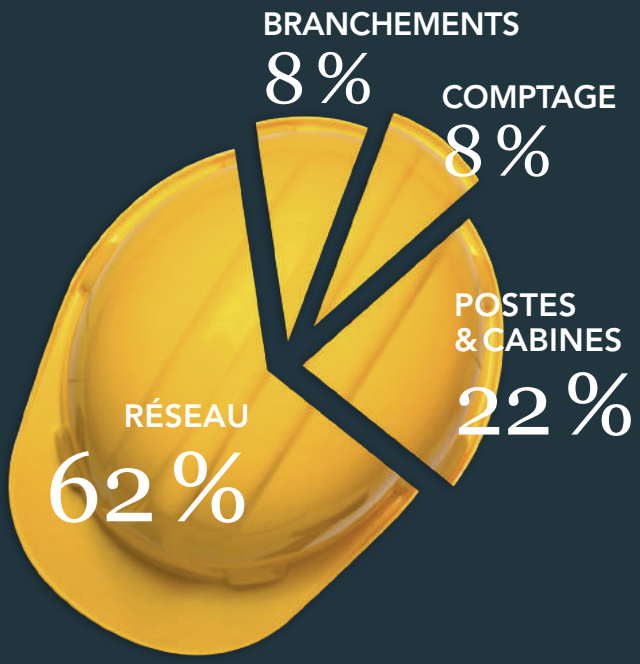
Les investissements techniques dans le réseau électrique d'ORES Mouscron se sont élevés en 2016 à près de 4,9 millions d'euros (4.871k€). Les dépenses se répartissent comme suit :

- **Réseau électrique en basse tension :** 13,7 km ont été posés (dont 9,8 km en extension) et 270 nouveaux raccordements ont été réalisés. Par ailleurs, nos équipes ont remplacé 563 compteurs et installé 528 nouveaux compteurs. Enfin, 204 compteurs à budget supplémentaires équipent des clients en défaut de paiement, dans le contexte des dispositions régionales en matière d'obligations de service public.

- **Réseau électrique en moyenne tension:** un peu plus de 9 km de câbles ont été posés dont 6,3 km pour remplacer des installations vétustes ou des sections trop faibles (évolution des charges) et 2,7 km dans le cadre d'extensions de réseaux à la suite des demandes de la clientèle. Toujours en moyenne tension, 9 nouveaux compteurs ont été posés et 70 compteurs ont été remplacés.

- **Cabines de distribution :** 6 nouvelles cabines ont été construites en 2016 tandis que 65 cabines ont été contrôlées.





ORES VERVIERS

À Verviers enfin, le montant total des travaux réalisés en 2016 est de près de 14 millions d'euros (13.906k€). Les investissements, qui ne reprennent pas ici les montants financiers liés aux travaux réalisés pour le compte de l'opérateur RESA, ont été répartis comme suit :

- **Réseau électrique en basse tension :** 56,2 km de câbles ont été posés, dont 14,5 km d'extension. Les techniciens d'ORES ont procédé à 394 nouveaux raccordements, au placement de 646 nouveaux compteurs et au remplacement de 1.619 compteurs. 437 nouveaux compteurs à budget équipent les clients en défaut de paiement.

- **Réseau électrique en moyenne tension :** 22,8 km de nouveaux câbles souterrains ont été posés, dont 18,6 km pour le remplacement de câbles souterrains de section trop faible ou vétustes, et 4,2 km d'extension de réseaux. Dans ce contexte, 13 nouveaux compteurs ont été placés et 69 compteurs remplacés.

- **Cabines de distribution :** 248 cabines ont été contrôlées en cours d'année et 5 nouvelles cabines ont été construites.



2.2. LE GAZ NATUREL : L'ÉNERGIE DU QUOTIDIEN

2014 : 453.014 clients
2015 : 460.077 clients
2016 : 467.304 clients [9]

9.430 km de réseaux de gaz naturel

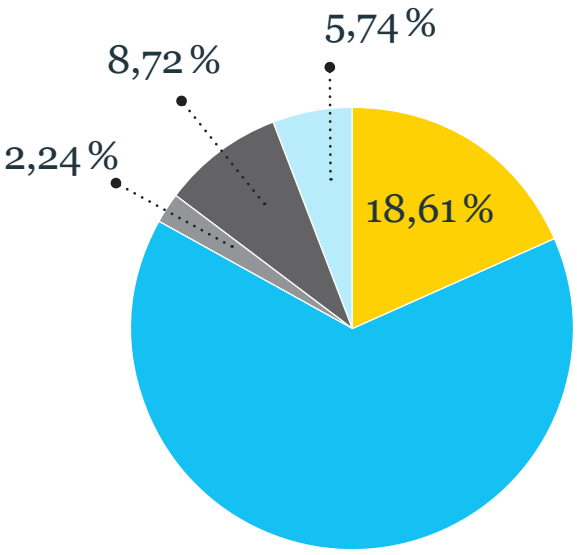
525.196 points de fourniture

13.057.183 MWh distribués sur les réseaux

11.073 clients protégés en gaz naturel

17.736 compteurs à budget actifs

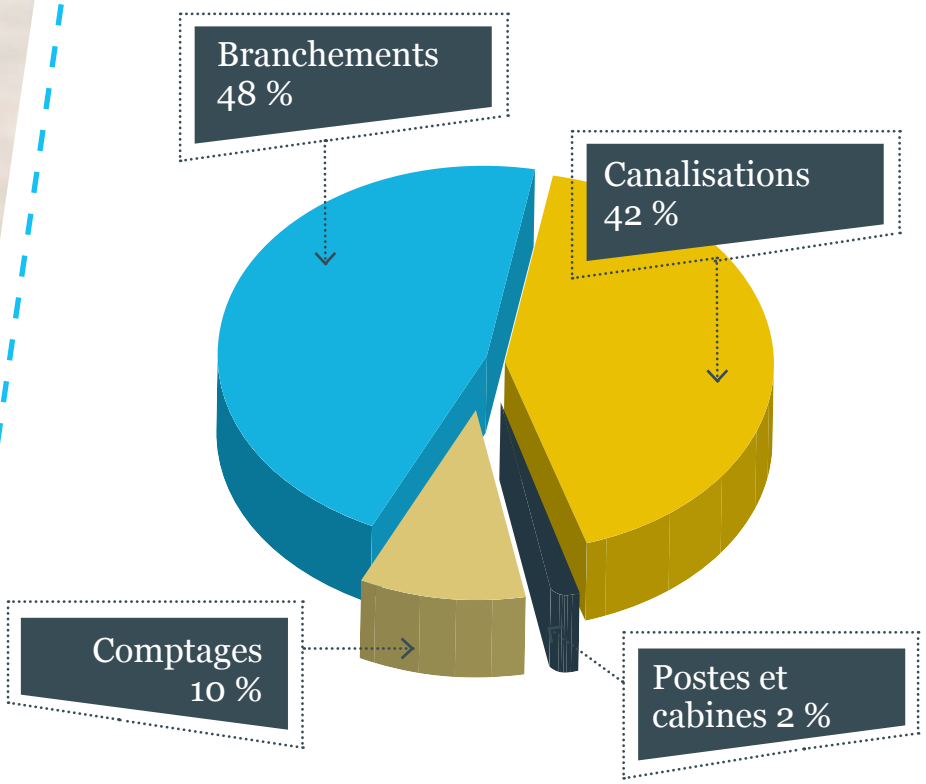
En 2016, la répartition globale de nos clients (raccordés aux réseaux en basse et moyenne pressions) par secteur s'établit comme suit :



- *ORES Brabant Wallon (18,61%, soit 86.977 clients)*
- *ORES Hainaut Gaz (64,69%, soit 302.261 clients)*
- *ORES Luxembourg (2,24%, soit 40.764 clients)*
- *ORES Namur (8,72%, soit 40.764 clients)*
- *ORES Mouscron (5,74%, soit 26.832 clients)*

9. En comptant les clients situés sur le territoire du GRD Gaselwest, pour lesquels ORES assure la gestion du marché (relève, validation des comptages, etc.), ce chiffre 2016 s'élève à 474.487 clients.





GESTION DU RÉSEAU DE GAZ NATUREL

ORES assure la distribution de gaz naturel à plus de 467.000 clients – résidentiels, mais aussi professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés représente plus de 3.700 kilomètres de conduites moyenne pression et quelque 5.720 kilomètres en basse pression. En 2016, plus de 13 milliards de kilowattheures de gaz naturel ont été distribués à travers ces réseaux.

QUALITÉ

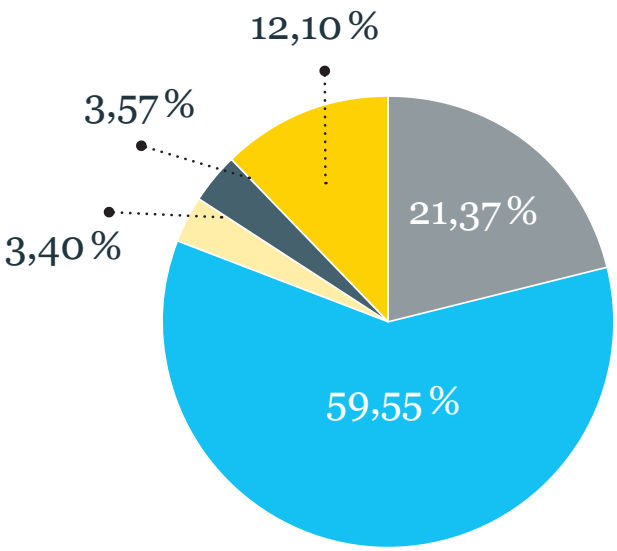
Tout au long de l'année, les équipes de première intervention d'ORES se sont déplacées à près de 1.900 reprises pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (42 % des travaux de réparation) ou suite à des appels de tiers (58 %). Près de 1.700 km de canalisations de distribution en moyenne et basse pressions ont par ailleurs été contrôlées en 2016 dans le cadre de la surveillance du réseau.

INVESTISSEMENTS

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel ont été supérieures à 86 millions d'euros en 2016. Près de la moitié de ces dépenses ont été investies pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Ces extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres sont approuvés par le régulateur.

Réseau gaz en moyenne pression	Dépenses brutes en k€
Stations et postes de réception	342
Canalisations	14.611
Branchements	9.609
Comptages	427
Total	**24.989**
Réseau gaz en basse pression	
Cabines	1.768
Canalisations	22.047
Branchements	29.787
Comptages	7.954
Total	61.556
Total Réseaux	**86.546**

RÉPARTITION DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR EN 2016



- *ORES Brabant Wallon (21,37%, soit 18.495 k€)*
- *ORES Hainaut Gaz (59,55%, soit 51.540 k€)*
- *ORES Luxembourg (3,40%, soit 2.943 k€)*
- *ORES Mouscron (3,57%, soit 3.093 k€)*
- *ORES Namur (12,10%, soit 39.018 k€)*

Durant l'exercice écoulé, des travaux d'extension d'ampleurs diverses, en basse comme en moyenne pressions, ont été réalisés sur le territoire couvert par ORES (voir détail des investissements, ci-après).

Il faut noter également que, durant l'année, 5.860 nouveaux branchements ont été réalisés en moyenne et basse pressions.

Par ailleurs, plusieurs millions d'euros ont été consacrés à des travaux d'assainissement de conduites, de branchements ou de compteurs. Le remplacement des réseaux basse pression en fonte, PVC ou fibrociment se poursuit et près de 40 km ont été retirés en 2016 au profit de conduites en polyéthylène, mieux adaptées aux conditions actuelles d'utilisation et d'exploitation. Elles présentent aussi de meilleures caractéristiques d'étanchéité et de résistance, notamment aux mouvements de sol.





DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR



ORES BRABANT WALLON

Le montant des investissements réalisés durant l'exercice 2016 en Brabant wallon s'élève à plus de 18 millions d'euros (18.495 k€). Les dépenses se répartissent comme suit :

Les extensions concernent un peu plus de 13 km de conduites : 7,2 en moyenne pression et 6,1 en basse pression. 17,3 km de conduites basse et moyenne pressions ont été remplacés et, dans ce cadre, 10,1 km de canalisations en fibro-ciment ont été abandonnées au profit du polyéthylène. On compte pour 2016 1.255 nouveaux branchements moyenne et basse pressions et 1.814 nouveaux compteurs, tandis que 1.140 branchements et 1.210 compteurs ont été remplacés. Enfin, 405 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.

ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

Renouvellement d'une partie du réseau de gaz naturel de La Hulpe
Dans le cadre de sa politique de renouvellement des installations gaz en fibrociment, ORES a procédé – et procèdera encore durant plusieurs années – au remplacement de ses canalisations vétustes par de nouvelles canalisations en polyéthylène. Ces nouvelles infrastructures permettent d'abord d'accroitre la sécurité de nos installations, mais aussi de faire face à l'augmentation des volumes de gaz qui transitent par les conduites.

À ce titre, durant les exercices 2016 et 2017, nous avons procédé à plus ou moins 900 mètres de remplacement de canalisations dans la commune de La Hulpe. Lors de ces remplacements, les équipes d'ORES en ont profité pour analyser la qualité des branchements et les remplacer au besoin.

Enfin, à l'occasion des travaux, une équipe technico-commerciale a mené une campagne de promotion du gaz naturel auprès des riverains ; l'objectif était de leur faire profiter de l'offre avantageuse d'ORES pour les raccordements sur le réseau existant, et de procéder au maximum d'opérations nécessaires pendant les travaux afin de ne plus importuner le voisinage ultérieurement.





ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

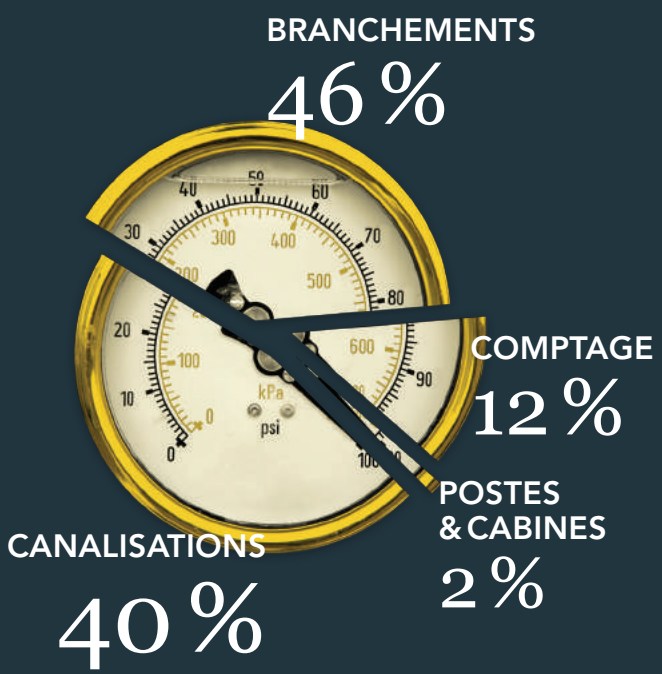
Raccordements de stations CNG à Ghislenghien et Mouscron
Dans le cadre de son soutien aux initiatives visant à développer la mobilité durable – voir P.28 de cet ouvrage – ORES a raccordé en 2016 deux nouvelles stations de rechargement pour véhicules CNG (gaz naturel compressé) en Wallonie picarde: la première est une station d'Enora (filiale d'IDETA), située au boulevard industriel à Mouscron, la seconde est une station DATS 24 (groupe Colruyt), installée rue du parc industriel à Ghislenghien.



ORES HAINAUT GAZ

Le montant total des travaux réalisés en 2016 s'élève à plus de 51,5 millions d'euros (51.540 k€), répartis comme suit :

Plus de 82 km de conduite ont été posées en moyenne et basse pressions. Il s'agit en majorité de renouvellement d'infrastructures existantes (44,6 km) mais aussi d'extensions de réseaux en basse (19,4 km) et moyenne (18,2 km) pressions. Par ailleurs, 3.674 nouveaux branchements ont été réalisés, avec 5.330 nouveaux compteurs. Plus de 44 km de conduites, 5.596 branchements et 6.609 compteurs ont également été remplacés. Quelque 4.038 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget gaz.

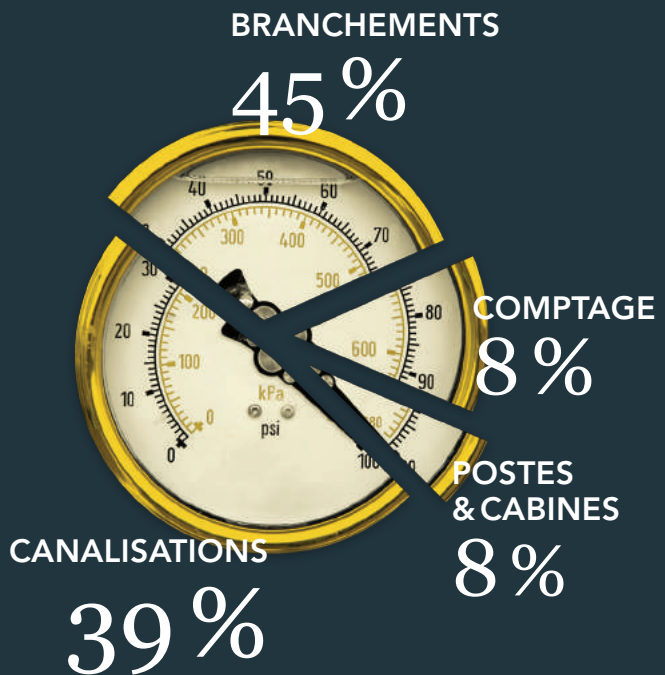


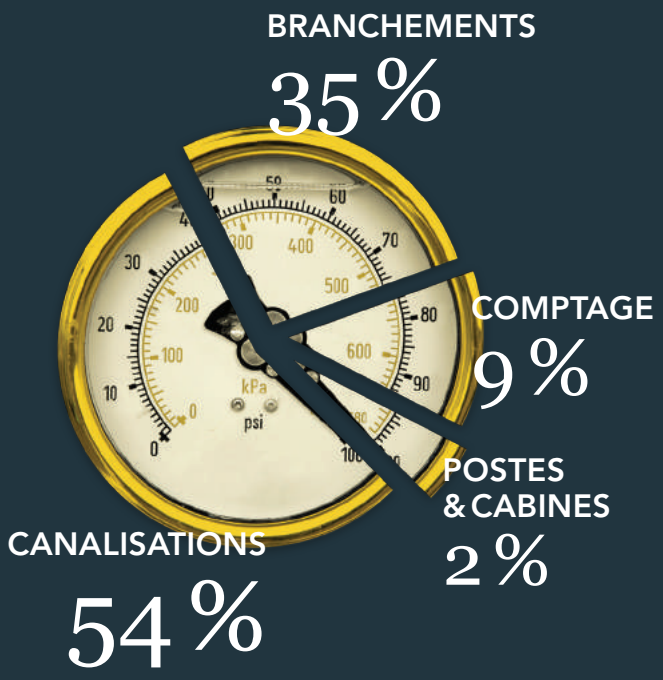
DÉTAIL DES INVESTISSEMENTS PAR SECTEUR (SUITE)

ORES LUXEMBOURG

Les travaux d'investissement réalisés en Province de Luxembourg en 2016 se chiffrent à près de 3 millions d'euros (2.943 k€) et se répartissent de la manière suivante :

Le réseau gaz s'est étendu de 4,6 km (2,58 km en moyenne pression, 2,02 km en basse pression). Construits assez récemment, les réseaux locaux ne nécessitent actuellement que peu de travaux de rénovation. Quelques dizaines de branchements et de compteurs ont cela dit été remplacés, et un peu plus de 800 m de réseau en basse pression ont été renouvelés. 461 nouveaux compteurs ont été installés. De plus, 68 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement.





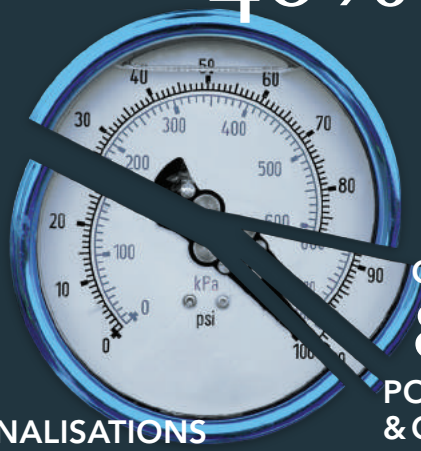
ORES MOUSCRON

À Mouscron, Pecq et Estaimpuis, le montant du total des investissements gaz réalisés en 2016 s'élève à plus de 3 millions d'euros (3.093k€). Ces investissements se répartissent comme suit :

Quelque 5,3 km de nouvelles canalisations ont été posées, dont 4,9 en basse pression. Dans le même temps, 5 km de conduites basse et moyenne pressions ont été renouvelées. 265 nouveaux branchements moyenne et basse pressions et 421 nouveaux compteurs ont été installés, tandis que 112 branchements basse pression et 163 compteurs ont été remplacés. Enfin, 237 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.



BRANCHEMENTS
46 %



COMPTAGE
8 %

POSTES
& CABINES
1 %

CANALISATIONS
45 %

ORES NAMUR

Le montant total des travaux réalisés sur le réseau gaz en 2016 s'élève pour la région namuroise à plus de 10 millions d'euros (10.475 k€). Les dépenses se répartissent de la manière suivante :

Au total, 9,1 km de nouvelles canalisations ont été posées dont 7,3 km en moyenne pression et 1,8 en basse pression. Le renouvellement des conduites basse pression s'est étendu sur 10 km. À cette occasion, 2.000 mètres de canalisations en fonte et 1.600 de canalisations en fibrociment ont été remplacés par de nouvelles infrastructures en polyéthylène. 796 branchements et 625 compteurs ont au total été renouvelés. 450 nouveaux branchements ont été installés, ainsi que 866 nouveaux compteurs. Enfin, 376 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement.



LA PROMOTION DU GAZ NATUREL : PARTIE INTÉGRANTE DE LA STRATÉGIE DE NOTRE ENTREPRISE

Le réseau de distribution de gaz naturel géré par ORES s'étend sur plus de 9.000 kilomètres. Si les conditions d'extension de ce réseau ne rencontrent plus aujourd'hui les nécessaires impératifs de rentabilité économique, l'intensification de l'utilisation du gaz naturel sur le réseau existant et le développement de nouvelles pistes d'utilisation sont essentielles pour notre entreprise et, plus globalement, pour la collectivité.

L'objectif est clair : il s'agit d'augmenter le taux de pénétration et le nombre d'utilisateurs sur le réseau de distribution existant, afin d'en accroître la rentabilité et, *in fine*, de faire baisser le tarif de distribution pour l'ensemble des clients.

En février 2016 – soit six mois après le début de notre opération de promotion du gaz naturel – l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution, Fluxys (le gestionnaire du réseau de transport) et gas.be se sont associés pour une campagne marketing nationale.

Économique, sûr et confortable, le gaz naturel est aujourd'hui partie intégrante du projet de 'dé-carbonisation' de notre société. La lutte contre le réchauffement climatique passe avant tout par les énergies renouvelables. Mais celles-ci ne suffisent pas à couvrir tous nos besoins. Il leur faut le soutien d'une énergie partenaire. En faisant du gaz naturel ce compagnon des énergies vertes, nous souhaitons conforter sa présence dans le paysage de demain.

DU GAZ EXCLUSIVEMENT « RICHE » EN 2024

Aujourd'hui, deux types de gaz sont transportés et distribués en Belgique : on parle communément de « gaz pauvre » (c.-à-d. à plus faible pouvoir calorifique) lors-



qu'il s'agit du gaz importé du gisement hollandais de Groningue, et de gaz « riche » (à plus haut pouvoir calorifique) pour les gaz en provenance de la mer du Nord ou des pays du Moyen-Orient.

Le gouvernement néerlandais souhaitant limiter ses exportations pour les arrêter à l'horizon 2030, les quelque 110.000 clients d'ORES desservis en gaz « pauvre » (résidant principalement en Brabant wallon) passeront au gaz « riche » entre 2019 et 2024. La fédération des gestionnaires de réseaux gaz et électricité (Synergrid) et gas.be préparent aujourd'hui cette conversion, tant pour l'adaptation des conditions techniques de distribution que pour la communication vers nos clients

Belgique près de 1,6 million de ménages connectés au gaz pauvre

Flandre 995.000 clients, dont 860.000 gérés par Eandis et 135.000 par Infrax

Bruxelles 500.000 clients gérés par Sibelga

Wallonie 110.000 clients, dont 108.000 gérés par ORES et 2.000 par RESA



2.3. ÉCLAIRAGE PUBLIC : ALLIER ESTHÉTISME, ÉCOLOGIE ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

193 communes

448.346 luminaires installés

45.300 kW puissance électrique installée

40.810 dépannages

138.233 lampes remplacées

Avec près de 450.000 points lumineux, ORES gère aujourd'hui les trois quarts du parc d'éclairage public communal wallon. Au-delà des solutions techniques proposées à nos partenaires, notre entreprise assure un service après-vente complet : entretien des infrastructures, prise en charge des dépannages et des urgences, réalisation de l'audit quinquennal, etc.

Son expérience et sa rigueur, à la fois technique et budgétaire, font d'ORES le partenaire privilégié des communes en matière d'éclairage public. Neutre commercialement et résolument tournée vers l'avenir, ORES a réaffirmé en 2016 son rôle de conseiller des autorités publiques. La volonté est claire : accompagner les villes et communes qui souhaitent prendre la voie des « smart cities » et leur proposer des solutions innovantes, qui ne se transforment pas en fardeau pour leurs budgets.

LE LED COMME STANDARD

Pour moderniser son offre et répondre aux différentes aspirations de ses partenaires, ORES a développé trois solutions clés sur porte. Basé sur une technologie mature et aujourd'hui moins cher à l'achat, le LED est désormais l'offre « Premium » proposée aux communes. Celle-ci a déjà été adoptée par plusieurs grandes villes comme Charleroi, Mons, Namur, Thuin et Tournai. Avantage principal de ces lampes devenues incontournables : leur potentiel économique (et donc écologique). Avec une longévité estimée à 15 ans et un coût de maintenance réduit au minimum, les sources lumineuses LED sont particulièrement performantes lorsqu'elles sont associées au principe du « dimming » [10] .

Le LED se distingue également par son esthétisme. Les luminaires se déclinent dans une large gamme de couleurs avec des effets et des rendus en constante évolution. Un argument de poids quand on connaît l'importance de l'éclairage public pour mettre en valeur le patrimoine des communes et contribuer à une atmosphère sûre et agréable dans les rues.

DU CLASSIQUE À L'INNOVANT

En plus de ce nouveau standard, ORES propose deux solutions alternatives aux communes pour leurs parcs d'éclairage : une solution « Tradition » fondée sur la technologie fiable et éprouvée des lampes à iodure métallique et une solution « Avant-garde » – elle aussi basée sur le LED – qui propose des lampadaires équipés de détecteurs de présence et dont l'éclairage s'adapte automatiquement à la fréquentation des lieux.

10. *Le principe du « dimming » repose sur la gradation des flux lumineux. En réduisant le niveau d'éclairement des luminaires temporairement et en fonction de paramètres prédéfinis (horaire, type de voirie, densité du trafic, présence de piétons, etc.), le « dimming » permet un gain énergétique considérable.*

LE FINANCEMENT

La gestion, l'exploitation et la prise en charge d'une partie des investissements nécessaires dans les parcs d'éclairage des communes entrent dans le cadre des missions de service public (OSP) qui nous confiées à ORES, et sont donc financées comme telles.

À ce titre, face à l'obligation future de modernisation du parc, consécutive à la fin industrielle de sources telles que les lampes à sodium basse et haute pression, de vastes chantiers sont prévus d'ici à 2033. Ils nécessiteront des moyens financiers importants, dont une part significative sera à la charge des administrations. Dans son rôle de partenaire des autorités, mais aussi de facilitateur, ORES recherche aujourd'hui des solutions pour accompagner ces investissements sans compromettre la maîtrise des coûts des OSP.

REMPLACEMENT DES LUMINAIRES « HG-HP » : UN VRAI PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

Depuis maintenant deux ans, une directive européenne sur l'écoconception des produits (directive « Ecodesign ») interdit la mise sur le marché des lampes à vapeur de mercure haute pression, dites « Hg-HP ». La réglementation vise à favoriser les économies d'énergie par le remplacement progressif de ces lampes énergivores et peu efficaces par de nouvelles technologies.

L'élaboration d'une solution technique d'éclairage s'appuie sur de nombreux paramètres : la recherche d'économies d'énergie bien sûr, mais aussi l'esthétique, la pérennité des équipements, le prix d'achat, la maîtrise des coûts d'entretien, le respect des normes environnementales ou encore la sécurité des citoyens, usagers de la route et piétons.

Dans le cadre du programme de remplacement des luminaires Hg-HP, les équipes d'ORES sont à l'écoute de leurs interlocuteurs communaux pour percevoir leurs souhaits et rencontrer leurs objectifs, en termes d'image et d'investissements. Pour chaque entité concernée, ORES propose un état des lieux. En fonction du matériel existant et des zones impactées, les services techniques de l'entreprise envisagent des solutions qui prennent en compte des critères esthétiques, budgétaires et environnementaux.

ZOOM SUR NOS RÉALISATIONS

Mise en lumière à Nivelles
Lors du week-end du tour Sainte-Gertrude – automne 2016 – les autorités communales de Nivelles ont invité leurs homologues de Saintes, en Charente-Maritime, pour fêter les 60 ans de jumelage entre villes et communes.

Petite surprise à l'arrivée pour les hôtes français : le drapeau tricolore « Bleu-Blanc-Rouge », mis en lumière et projeté par ORES sur la collégiale durant toute la durée des festivités.

Mons passe au LED
Le programme de remplacement des lampes à vapeur de mercure haute pression (Hg-HP) a démarré en 2015 et devra se terminer fin 2018. Environ 40.000 luminaires sont concernés sur le territoire d'ORES dont 19.000 dans la région de Mons - La Louvière.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de cette opération sont d'une part la suppression de matériel obsolète en réponse à une imposition légale et d'autre part, le gain énergétique par l'installation de luminaires de technologie plus actuelle. La solution privilégiée pour ces remplacements est le LED « dimmé » (voir principe du dimming en p. 54). C'est le choix qui a notamment été fait par la Ville de Mons pour ses 3.600 points lumineux concernés dans le cadre de ce programme.

En 2016, ces travaux de modernisation du parc d'éclairage public ont notamment eu lieu dans la localité de Maisières. L'action se poursuivra à Mons (mais également dans toutes les villes et communes concernées) et s'intensifiera afin d'atteindre les objectifs fixés à l'horizon 2018.





3. Facilitateur de marchés

ORES joue un rôle fondamental au cœur du marché. Chaque année, des centaines de milliers de situations de la vie quotidienne sont traitées par les équipes de l'entreprise : un client qui déménage, un locataire qui change de fournisseur, un fournisseur qui adresse une facture à un client ou encore un producteur qui souhaite se raccorder à un réseau de distribution… Autant de « mécanismes » du marché pour lesquels le gestionnaire de réseau fait office de plaque tournante. Le réseau de distribution est en fait une véritable plate-forme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché : producteurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de transport, régulateur et clients.

CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ

Au cœur du marché, ORES est chargée de délivrer régulièrement aux fournisseurs des données de comptage fiables quant à la consommation de leurs clients. Le travail de relevé et de validation de ces données permet l'établissement d'une facture correcte pour le client.

Au sein de l'entreprise, plusieurs dizaines de collaborateurs sont chargés de relever les compteurs sur le terrain, chez le consommateur résidentiel ou professionnel, tous les deux ans.

Les consommations de gros consommateurs professionnels sont relevées mensuellement ou, dans certains cas, à distance grâce à des compteurs électroniques communicants.

En 2015, ORES avait renouvelé son système d'enregistrement des index avec la mise en place d'une plate-forme baptisée « Mercure ». En dépit de travaux préparatoires importants et des tests préalables, l'application s'était révélée instable ce qui avait entraîné, durant plusieurs mois, des difficultés majeures pour le bon fonctionnement du marché. 2016 a vu la situation se normaliser progressivement et l'application a été totalement stabilisée en novembre.

ATRIAS : VERS UNE COMMUNICATION PLUS FLUIDE ENTRE LES ACTEURS DE MARCHÉ

Pour les différents acteurs du monde de l'énergie – gestionnaires de réseaux et fournisseurs principalement – Atrias est un projet fédérateur qui va permettre, à l'horizon 2018, l'émergence d'un nouveau modèle de marché.

Face aux défis que pose la transition énergétique dont, notamment, la croissance de la production décentralisée et l'arrivée du comptage intelligent, la nécessité d'une révision des processus de marché s'est imposée. Le modèle général d'échange des données utiles pour le marché (baptisé MIG pour « Message Implementation Guide » a lui aussi été revu de manière à harmoniser et faciliter la communication entre les différents acteurs du marché de l'énergie.

Vu la nécessaire refonte complète des processus de marché, l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution belges a pris l'initiative de créer une nouvelle société filiale, nommée Atrias, avec en son sein une plate-forme informatique commune appelée CMS « Central Market System », de manière à harmoniser leurs méthodes de travail. Ce nouveau portail unique offrira aussi un avantage en termes de qualité de service pour les fournisseurs d'énergie. ORES participe bien évidemment à la mise en œuvre de ce système et procède à l'adaptation de ses applications informatiques aux nouveaux processus de marché et au nouveau modèle de données. La mise en œuvre opérationnelle de la plate-forme est prévue pour septembre 2018.

PERMETTRE L'ACCÈS À L'ÉNERGIE… POUR TOUS !

En Belgique, l'accès à l'énergie est un droit. ORES s'engage au quotidien pour que ce droit soit respecté en assumant des responsabilités très concrètes : l'entreprise joue le rôle de fournisseur social pour les clients protégés ou qui ne peuvent plus être approvisionnés par un fournisseur commercial traditionnel. Elle place des compteurs à budget chez les clients qui ne parviennent pas à honorer leurs factures d'énergie ou participe aux « Commissions locales pour l'énergie » organisées au niveau communal pour aider les clients en difficulté à trouver des solutions. Ce faisant, ORES met en œuvre les obligations de service public (OSP) qui lui sont confiées sur la base des directives européennes et de la législation belge et wallonne.

Lorsqu'un client est en défaut de paiement en Wallonie, c'est au gestionnaire de réseaux – et non au fournisseur commercial – qu'il incombe de contacter l'intéressé et de convenir avec lui d'un rendez-vous en vue du placement à son domicile d'un compteur à budget. Les gestionnaires de réseaux ont en effet la mission légale de gérer l'achat, le stockage, la pose et le système de rechargement de ces appareils. Les équipes d'ORES disposent d'un délai de 40 jours calendrier pour réaliser le travail, à dater de la demande du fournisseur.

En 2016, l'évolution du parc de compteurs à budget géré par notre entreprise se traduit comme suit :

- **Électricité : + 7,24 %**
- **Gaz naturel : + 9,11 %**

Cette évolution a porté le nombre de compteurs à budget électriques à 121.045 – dont 39,65% d'actifs au 31 décembre 2016, puisque ces compteurs sont assez souvent activés et désactivés en fonction de l'évolution de la situation des clients – et le nombre de compteurs à budget gaz à 34.514 (51,39% actifs), soit un total de 155.559 compteurs à budget sur l'ensemble de notre territoire d'activités.

L'outil présente plusieurs avantages : il facilite au quotidien la gestion de la consommation d'énergie, évite d'éventuels frais de rappel pour factures mensuelles impayées et limite les mauvaises surprises lors de la régularisation. Le rechargement est simple et plus d'un million de transactions (1.060.958) ont été enregistrées par nos systèmes en 2016. Les clients peuvent recharger leur carte chez des commerçants équipés du système (681.513 recharges l'an dernier), éventuellement au CPAS de leur commune (288.133) ou encore dans les bureaux d'accueil d'ORES (91.312).



LES COMPTEURS À CARTE À TERME REMPLACÉS PAR « LINKY »

La technologie des compteurs à budget actuels arrive lentement en fin de vie et les clients qui devront en être équipés à l'avenir se verront progressivement installer – à partir de 2020 – un compteur de type « Linky ». Le modèle de compteur communicant choisi par ORES présente l'avantage de pouvoir fonctionner normalement ou en mode prépaiement, avec possibilité de réglage à distance. Le système permettra aussi le rechargement par les clients et les cartes de prépaiement ne seront donc plus nécessaires.

Cette gestion à distance du prépaiement des consommations et des compteurs entraînera à terme une réduction significative des coûts induits aujourd'hui par le placement et la gestion des compteurs à budget. « Linky » facilitera donc aussi la vie des clients ; la technologie n'étant plus liée à une carte, ils pourront recharger leur compteur non seulement via les terminaux traditionnels, mais aussi grâce à de nouveaux moyens de rechargement mis en place pour le web ou via smartphone.

ORES FOURNISSEUR SOCIAL

En 2016, près de 35.000 clients protégés socialement ont été alimentés en énergie (électricité et gaz naturel) par notre entreprise. Dans ce contexte, nos équipes sont également parties prenantes dans les dossiers gérés dans le cadre des « Commissions locales pour l'énergie ». Ces commissions, au sein desquelles ORES est systématiquement représentée, examinent à l'échelon communal la situation individuelle des clients protégés se retrouvant en défaut de paiement et proposent des solutions adaptées.

Au cours de l'année, plus de 500 dossiers ont été examinés dans le cadre de la fourniture minimale accordée aux clients. Près de 2.400 dossiers ont été également traités pour décider d'accorder ou non à un tiers un statut de client protégé. Plus de 800 demandes ont été examinées en Commission pour l'octroi de cartes d'alimentation en gaz naturel pour la période hivernale ; dans deux tiers des cas, une carte a bien été accordée au client concerné.

AIDER LES CLIENTS À RÉGULARISER LEUR SITUATION EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT

Autre mission confiée à ORES dans le cadre de ses obligations de service public: gérer les situations de marché liées à des déménagements problématiques. Ce processus vise à permettre la régularisation plus rapide des situations vécues par les clients, tout en réduisant le nombre d'interventions nécessaires sur le terrain pour procéder à des opérations administratives ou techniques, voire à des coupures. Dans ce cadre, près de 49.000 demandes ont été adressées à nos services par des fournisseurs en 2016 et un peu moins de 2.000 coupures ont dû être réalisées – soit une diminution des coupures par rapport à l'année 2015 de plus de 30% pour l'électricité et de 25 % pour le gaz.

GESTION DES PLAINTES

En 2014 et 2015, une forte diminution du nombre de plaintes – c'est-à-dire à la fois du nombre de clients exprimant leur insatisfaction par rapport à nos prestations ou nos produits et n'ayant pu être satisfaits via les processus de traitement standard, du nombre de demandes d'indemnisation ainsi que des médiations transitant par les services fédéraux ou régionaux compétents – avait pu être constatée.

En 2016, la tendance dans ce domaine est à la hausse. Cette évolution s'explique notamment par des conditions météorologiques parfois compliquées – notamment aux mois de janvier et de juin – par des actes de vandalisme commis sur nos infrastructures ou encore par l'instabilité durant quelques mois de la plate-forme d'enregistrement des index, qui a engendré 10% des plaintes de l'année 2016.

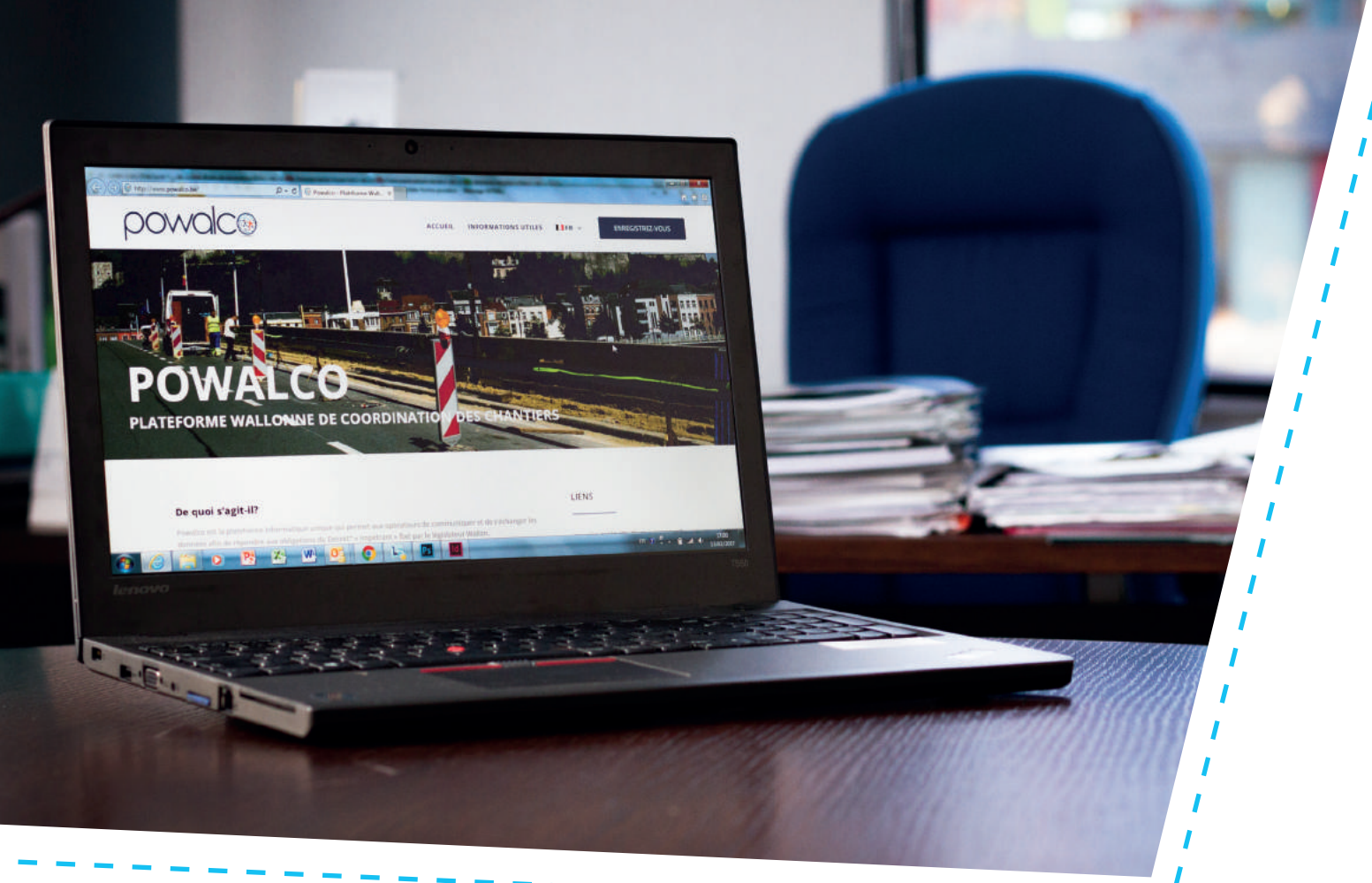
Mais au-delà de ces facteurs conjoncturels, un élément majeur explique l'augmentation du nombre de plaintes enregistrées: la mise en place de nouvelles enquêtes de satisfaction en 2016, plus pointues que par le passé – voir pp. 24-25. Les clients mécontents sont systématiquement invités à introduire une plainte lorsqu'ils ne sont pas entièrement satisfaits du travail effectué. Il s'agit de pouvoir suivre les dossiers au plus près et ainsi de mieux répondre aux attentes de la clientèle.

	2014	2015	2016
Total [11] des plaintes & indemnisations enregistrées	6.243	5.634	6.613
Évolution par rapport à l'année précédente	-12,58%	-9,75%	17,38%
Plaintes « insatisfaction »	3.165	2.892	3.406
Demandes d'indemnisation	2.608	2.344	2.749
Indemnisations effectives	475	363	493
Dossiers de médiation	470	399	458

Montants indemnisés (en €)

	2014	2015	2016
Dans le cadre du « décret 2008 »	450.515	371.006	423.250
Forfaitaires	32.292	14.497	32.950
Non forfaitaires	418.224	356.509	390.300
Hors décret	409.333	94.890	128.908
TOTAL	**859.848**	**465.896**	**552.158**

11. *Ce chiffre comprend encore la commune de Fourons (Voeren), mais pas les clients des communes wallonnes du GRD Gaselwest pour lequel ORES réalise certaines opérations de marché.*



4. Partenaire des autorités

Dans le contexte de transition énergétique et d'évolution des technologies évoqué tout au long de ce rapport, définir une politique énergétique qui réponde aux besoins et aux attentes du plus grand nombre n'est pas chose aisée. Partenaire privilégié des autorités publiques en matière de distribution d'énergie, ORES assume un rôle d'avis, voire de conseil, en matière d'évolutions législatives ou de processus de marché ayant trait au secteur. Ce faisant, l'entreprise veut mettre ses compétences et son expertise ou service des citoyens et de leurs représentants.

Pour la Wallonie, 2016 a été une année d'intense activité en matière de politique énergétique. ORES a participé et apporté son soutien à un ensemble de démarches, d'études et de réflexions menées par le Gouvernement ou le régulateur.

AMÉLIORER LA POLITIQUE SOCIALE DE L'ÉNERGIE

En 2016, ORES a d'abord participé au Comité d'accompagnement d'une étude sollicitée à la CWaPE par le Ministre de l'Énergie sur l'évaluation des mesures sociales applicables en Région wallonne, et plus particulièrement sur le mécanisme des compteurs à budget. Cette demande faisait suite au plan de lutte contre la pauvreté adopté en septembre 2015 par le Gouvernement wallon, qui prévoit – en son point 3.2.4 – une évaluation du système de compteurs à budget avec prépaiement en électricité et en gaz naturel.

Pour rappel, les gestionnaires de réseaux ont la mission légale de gérer l'achat, le stockage, la pose et le système de recharge de ces appareils. ORES a donc choisi de mettre son expérience à disposition des autorités compétentes, afin de participer à la recherche de pistes d'amélioration visant à renforcer l'efficacité de ces dispositifs, aussi bien pour les clients qui en bénéficient, qu'en termes de coût et d'impact sur la facture de l'ensemble des consommateurs.

Pour ce même volet social de la politique énergétique wallonne, ORES a participé aux réflexions menées par le cabinet du Ministre de l'Énergie visant à réviser les obligations de service public (OSP). Dans ce cadre, l'entreprise a notamment pris part à de nombreuses discussions sur la question des clients protégés [12] .

EN FINIR AVEC LA MULTIPLICATION DES OUVERTURES DE VOIRIE

En 2015, la Wallonie et cinq gestionnaires de câbles et conduites, dont ORES, avaient mis en place l'asbl POWALCO. Objectif : en finir avec les ouvertures intempestives de voirie grâce à une meilleure communication entre opérateurs, et avec les autorités publiques.

Grâce à l'engagement des différentes parties prenantes du projet tout au long de l'année 2016, le portail powalco.be a été mis en ligne le 2 janvier dernier. À l'horizon 2018, cette plate-forme rassemblera toutes les demandes de travaux des principaux opérateurs wallons et leur permettra de mieux de se coordonner.

POWALCO : QUELS AVANTAGES?

- ✓ Éviter les chantiers à répétitions dans une même rue à quelques mois d'intervalle grâce à la coordination entre opérateurs de réseaux et avec les gestionnaires de voiries.
- ✓ Assurer plus de sécurité sur les chantiers grâce à une meilleure communication.
- ✓ Faciliter et uniformiser les procédures d'autorisation de chantier via un canal unique.
- ✓ Parfaire l'information vers les autorités publiques et le citoyen.
- ✓ Améliorer et enrichir la cartographie du sous-sol wallon.

PRÉPARER 2030 DÈS AUJOURD'HUI

Courant 2016, ORES a également pris part à l'exercice stratégique « vision 2030 » initié par Francis Ghigny, l'ancien Président de la CWaPE. Le principe du « Tous au réseau », développé par ce dernier, consiste en la mise en place d'un réseau intelligent capable d'absorber davantage d'énergie renouvelable et de permettre l'adoption de nouveaux comportements (prosumers, véhicules électriques, etc.), mais qui soit aussi en mesure de rassembler de manière vertueuse l'ensemble des consommateurs.

PERMETTRE LE RACCORDEMENT DES UNITÉS DE PRODUCTION TOUT EN MAÎTRISANT LES COÛTS

Autre dossier important dans le calendrier 2016 de la politique énergétique wallonne et pour lequel ORES a pu tenir un rôle de conseiller : l'établissement du nouvel Arrêté du Gouvernement wallon définissant les règles de « flexibilité technique ». Cet Arrêté, adopté par le Gouvernement fin 2016 sur proposition de la CWaPE, instaure un ensemble de notions nouvelles sur base de modifications introduites dans le Décret Électricité en 2014. Les notions de « caractère économiquement justifié d'un investissement réseau », de « capacité permanente d'injection » et de « capacité flexible d'injection » créent un nouveau modèle plus dynamique de raccordement des unités de production sur le réseau de distribution, visant à maximaliser les possibilités de raccordement tout en maîtrisant les coûts de renforcement du réseau.

ORES a également contribué à la réflexion sur le nouveau décret tarifaire en Région wallonne. L'Administrateur délégué d'ORES, Fernand Grifnée, a été auditionné par la Commission Énergie du Parlement Wallon en octobre 2016. Fernand Grifnée a souligné la nécessité pour les autorités wallonnes de définir une vision claire de la manière dont les tarifs doivent être établis et des objectifs auxquels ils doivent tendre. Il a également insisté sur la nécessité de tenir compte des nouveaux comportements des utilisateurs du réseau et des nouveaux usages du réseau, rendus possibles grâce aux évolutions technologiques (panneaux photovoltaïques, batteries domestiques, etc.). Dans certains cas, le service principal fourni par le réseau à ces clients devient un service d'assurance et une garantie de pouvoir prélever de l'électricité à tout moment quand l'installation intérieure du client n'est plus en mesure d'en fournir.

Le tarif doit pouvoir intégrer cette nouvelle dimension – voir par ailleurs, annexe « Évolution des coûts et analyses des composantes de la facture d'électricité » – en intégrant une composante tarifaire plus fixe, plus capacitaire, comme une prime d'assurance. Fernand Grifnée a enfin insisté lors de son intervention sur la nécessité de permettre l'innovation et le financement – et donc l'attrait de capitaux – des investissements indispensables pour rendre le réseau « intelligent ».

INTÉGRER L'ÉNERGIE RENOUVELABLE AUSSI DANS LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DU GAZ

Les autorités wallonnes ont poursuivi en 2016 leurs travaux en vue d'établir un cadre favorable à l'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz naturel. Cette injection de gaz « renouvelable » – produit localement à partir de déchets organiques – dans les réseaux de distribution est une évolution technique et sociétale importante, à laquelle ORES souhaite contribuer tout en veillant à maintenir le niveau de qualité du gaz distribué aux utilisateurs et à garantir la sécurité du réseau.

PARTICIPER À DES PROJETS INNOVANTS

En soumettant deux projets de recherche aux autorités wallonnes, ORES a enfin été un acteur important d'innovation en 2016.

* Le projet « e-Cloud » (pour cloud énergétique), soumis dans le cadre du Plan Marshall, vise à tester de nouveaux modes de partage de l'énergie renouvelable produite au sein d'un zoning industriel afin de maximiser l'autoconsommation des entreprises. L'expérience inédite – qui inclut pour la première fois le stockage sur le réseau de distribution wallon – doit bénéficier aux entreprises et leur permettre de diminuer leurs frais d'énergie.

* L'autre dossier marquant se nomme « Smart Users ». Déposé dans le cadre d'un appel à projets de la Direction générale opérationnelle de l'Aménagement du territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie (DG04), ce projet vise à analyser, en collaboration avec les équipes de l'Université de Mons, dans quelle mesure et à quelles conditions les compteurs intelligents peuvent aider les consommateurs à améliorer leur maîtrise énergétique et leur capacité à agir sur leur consommation.

12. *Client dont la situation financière ou sociale est telle que la législation fédérale ou régionale prévoit un statut de protection. Tout client – ou cohabitant ou enfant vivant sous le même toit – qui remplit les critères définis par le Fédéral (client protégé fédéral) ou la Wallonie (client protégé régional) bénéficie du statut de client protégé et de mesures d'aide.*

Annexe

Évolution des coûts et analyse des composantes de la facture d'électricité

Ces derniers mois, la question des tarifs de distribution a souvent été au centre de toutes les attentions. Le volet « distribution » de la facture pose notamment question quant aux frais qu'il couvre réellement.

En tant qu'entreprise régulée, ORES est tenue d'appliquer les tarifs de distribution approuvés par le régulateur wallon, la CWaPE. En 2015 et 2016, la CWaPE a mené des travaux préparatoires en vue de l'élaboration d'une nouvelle méthodologie tarifaire pour la période 2019-2023. ORES a participé aux groupes de travail constitués dans ce cadre. Elle a ensuite fait des propositions de tarifs pour 2017.

La méthodologie proposée pour la prochaine période tarifaire s'appuie sur une régulation incitative : elle fixe une enveloppe globale et limite les augmentations tarifaires en imposant aux gestionnaires de réseaux des efforts de productivité. Elle incite donc à une gestion efficace, en acceptant aussi qu'une partie du résultat des efforts revienne au gestionnaire de réseau. Elle permet également de soutenir certains projets innovants, par l'attribution de budgets complémentaires spécifiques, sur la base de plans d'affaires détaillés.

Aujourd'hui, ORES plaide pour que les tarifs et leur méthodologie soient aussi à la hauteur des enjeux et des défis rencontrés par l'ensemble du secteur de la distribution. Le réseau est un bien collectif, un instrument de solidarité qui doit demeurer indivisible et être financé équitablement par tous ses utilisateurs, à la hauteur des services rendus. Par ailleurs, les besoins de financement relatifs à l'innovation, à la numérisation – c'est-à-dire la « smartisation » des réseaux – sont considérables, avec des risques qui eux aussi augmentent. Il faut donc qu'il y ait cohérence entre les décisions tarifaires et les enjeux de long terme tel que fixés par le Gouvernement wallon, notamment. ORES a non seulement besoin de clarté sur ce plan, mais il est vital également qu'elle dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement de toute cette transition.

Enfin, avec la transition énergétique et le développement du renouvelable, les réseaux sont en train de changer de nature : le système électrique fonctionne de plus en plus de manière décentralisée. Le rôle des réseaux de distribution est plus essentiel que jamais, notamment parce qu'ils permettent de mutualiser, solidariser et garantir la sécurité d'approvisionnement. Dès lors, vu « l'assurance d'électricité » qu'ils apportent, les réseaux doivent aussi être rémunérés pour la puissance qu'ils peuvent garantir, plutôt que sur la quantité d'énergie distribuée. C'est une piste qu'il convient d'explorer pour l'avenir.

QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA FACTURE ?

Pour analyser les différentes composantes de la facture, les informations communiquées ci-après se fondent directement sur l'étude relative à la facture d'électricité publiée en mars 2017 par la CWaPE. Les composantes de cette étude sont, dans leur intégralité, disponibles sur le site internet [13] du régulateur régional.

Réalisée par le régulateur suite à une demande du Ministre de l'Énergie, l'objet de l'étude visait à présenter « une analyse de la facture d'électricité d'un client résidentiel ventilée selon les postes suivants : les différentes filières d'énergie (fossile, nucléaire, biogaz et incinération, éolien offshore et onshore, solaire et hydraulique), le coût indirect du nucléaire dont le démantèlement et la gestion des déchets, le soutien aux énergies renouvelables par filière, le tarif de transport, le tarif de distribution, les taxes/surcharges et la TVA ».

LA MÉTHODOLOGIE UTILISÉE PAR LA CWAPE REPOSE SUR LES DISTINCTIONS SUIVANTES :

- **composante « énergie » :** cette composante reprend, pour la partie de la facture propre au fournisseur, le terme fixe et le terme proportionnel du contrat liant le client résidentiel à son fournisseur ;
- **composante « énergie verte » :** cette composante concerne la répercussion du coût des certificats verts à rendre par le fournisseur à la CWaPE afin de satisfaire à l'obligation de quota ;
- **composante « distribution » :** cette composante concerne les coûts de distribution [14] lesquels intègrent, notamment, les coûts des obligations de service public (OSP) à charge des GRD ainsi que des taxes imposées par les législations régionale (redevance de voirie) et fédérale (impôt des sociétés) ;
- **composante « transport » :** cette composante concerne les coûts de transport [15] à l'exclusion de la cotisation fédérale qui, bien que faisant partie intégrante de la grille tarifaire du GRD pour refacturation des coûts de transport, est reprise dans la composante « surcharges fédérales » ; Il est à noter que les tarifs de transport intègrent des coûts d'obligations de service public mises à charge d'Elia, essentiellement en ce qui concerne le soutien aux énergies renouvelables ;

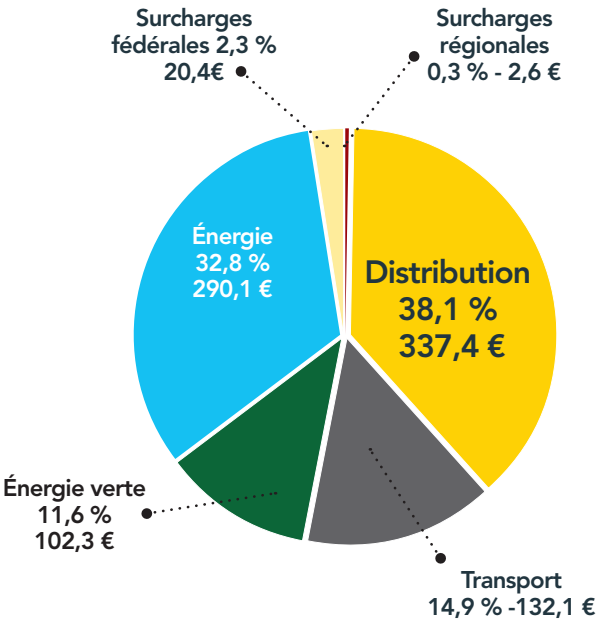
13. *CWAPE, 21.03.2017, Étude sur la facture d'électricité (en ligne). http://www.cwape.be/?dir=2&news=652 (page consultée le 11 avril 2017).*
14. *Selon la grille tarifaire du GRD – tarif de prélèvement de l'électricité*
15. *Selon la grille tarifaire du GRD – tarif de refacturation des coûts de transport*

- **composante «surcharges fédérales»:** cette composante reprend d'une part, la cotisation fédérale et, d'autre part, la cotisation sur l'énergie;

- **composante «surcharges régionales»:** cette composante reprend la redevance de raccordement.

Si la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de 21 %, applicable sur les différentes composantes, à l'exclusion toutefois de la cotisation fédérale et de la redevance de raccordement, n'est pas considérée comme une composante à part entière ou comme faisant partie de la composante «surcharges fédérales», la ventilation des postes de la facture d'électricité se présente comme suit:

COMPOSANTES DU PRIX DU KWH D'ÉLECTRICITÉ CLIENT DC



(1600 kWh heures pleines -1900 kWh heures creuses), février 2017 (CWaPE)

UNE AUTRE VENTILATION

Dans un second temps, le même exercice a été réalisé en vue d'identifier clairement les taxes, les surcharges et le soutien aux énergies renouvelables. Par rapport à la ventilation précédente, les composantes «distribution», «transport», «surcharges fédérales» ont été modifiées et isolées.

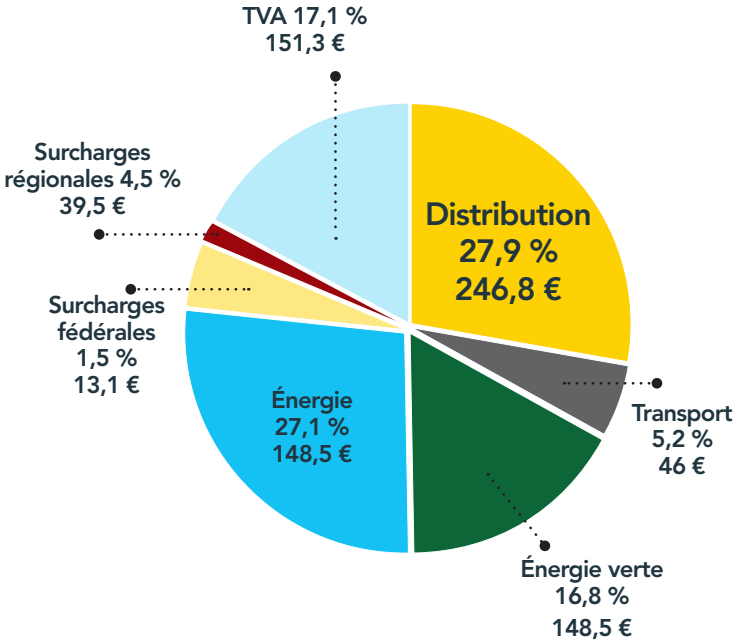
Lors de cet exercice, ont ainsi été sorties des coûts de distribution:

- les taxes imposées par les législations régionale (redevance de voirie) et fédérale (impôt des sociétés – ISOC). Celles-ci ont respectivement été intégrées dans les composantes «surcharges régionales» et «surcharges fédérales»

- les mesures de soutien aux énergies renouvelables, traditionnellement comprises dans la partie «utilisation rationnelle de l'énergie [17] » du poste «obligation de service public» (OSP) du tarif de distribution des GRD. Ces coûts ont ici été intégrés à la composante «énergie verte».

- la TVA, par ailleurs sortie de chacune des composantes et présentée comme une composante à part entière.

Sur la base de cette reformulation des différentes composantes de la facture – identique à celle de l'exercice précédent – la ventilation des différents postes se présente alors comme suit:



(1600 kWh heures pleines -1900 kWh heures creuses), février 2017 (CWaPE)

16. *Pour l'exercice de ventilation des postes de la facture d'électricité réalisé en février 2017 par la CWaPE, c'est le produit «fournisseur désigné» sur la zone ORES NAMUR qui a été pris comme référence. Un client qui signerait un contrat avec ce même fournisseur ou avec un autre fournisseur de son choix pourrait voir la partie de sa facture propre au fournisseur varier à la baisse en cas de produit moins cher ou à la hausse en cas de produit plus cher.*

17. *Cette partie «Utilisation rationnelle de l'énergie» (URE) implique pour le GRD des coûts liés aux dossiers Solwatt et Qualiwatt. Ces coûts sont liés à la gestion administrative des dossiers mais aussi et surtout au versement des primes Qualiwatt.*

QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DU VOLET « DISTRIBUTION » DE LA FACTURE ?

Dans cette étude, la CWaPE a également identifié au sein de chaque composante le poids relatif de chacun des postes qui la composent.

Pour la composante « distribution » de la facture, sans tenir compte de la redevance de voirie et de l'impôt des sociétés, ainsi que des mesures de soutien aux énergies renouvelables, la CWaPE a distingué six postes :

- un tarif pour l'utilisation du réseau lié à la puissance souscrite ;
- un tarif pour l'utilisation du réseau lié à la gestion du système ;
- un tarif pour l'utilisation du réseau lié à la mesure et au comptage ;
- des services auxiliaires liés à la compensation des pertes en réseaux ;
- des tarifs pour les obligations de service public (OSP) ;
- une surcharge pour le financement des charges des pensions complémentaires non capitalisées.

La répartition de ces différents postes, hors TVA, se présente comme suit :

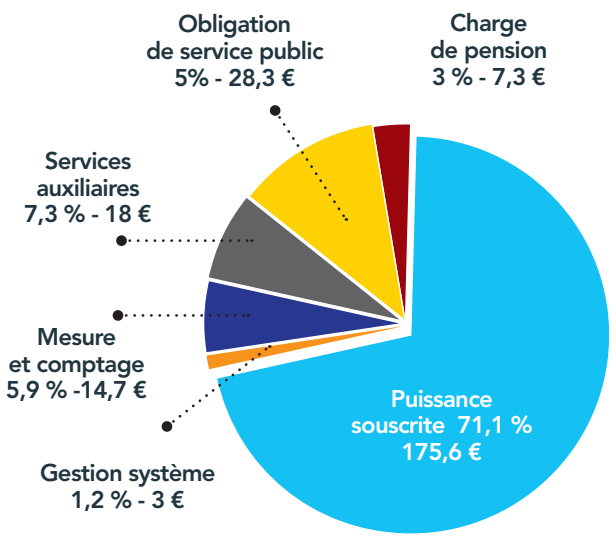
Il est à noter que le poste « obligations de service public » (OSP) représente aujourd'hui 11,5 % de la composante « distribution » du kWh d'électricité. Le vocable « obligations de service public » regroupe pour rappel diverses missions confiées à ORES (et aux GRD en règle générale) au travers de la législation régionale.

Ces missions, par ailleurs décrites plus en détails dans le présent rapport, se compose des activités suivantes :

- le placement et le rechargement des compteurs à budget ;
- la gestion de la clientèle alimentée par le GRD (clientèle sociale et clientèle temporaire), en ce compris les créances irrécouvrables liées à l'alimentation de cette clientèle ;
- le fonctionnement du marché (gestion des déménagements problématiques et des fins de contrat) ;
- l'entretien et l'amélioration de l'efficacité de l'éclairage public communal.

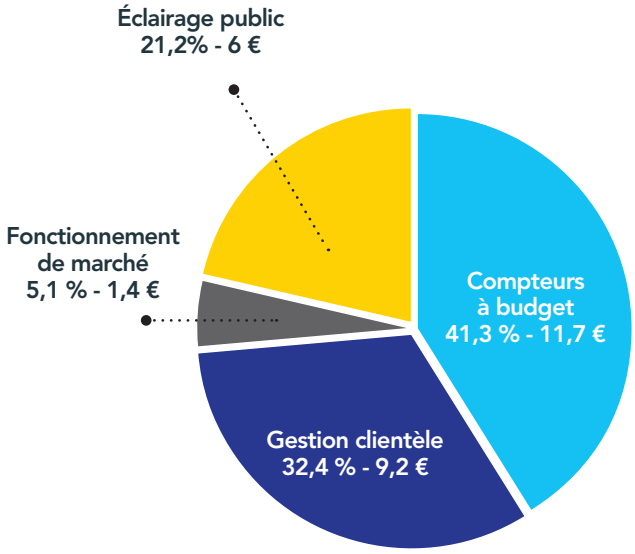
La CWaPE a estimé le poids de chacune des missions d'obligation de service public assurée par le GRD sur la base des informations mises à sa disposition dans le cadre du rapport d'évaluation du coût des obligations de service à charge des GRD. Les données relatives à l'année 2015 ont servi de référence.

COMPOSANTE « DISTRIBUTION » DU KWH D'ÉLECTRICITÉ CLIENT DC



POSTE « OSP » DE LA COMPOSANTE DISTRIBUTION DU KWH D'ÉLECTRICITÉ CLIENT DC

Autre analyse détaillée de la facture d'électricité par la CWaPE



(1600 kWh heures pleines -1900 kWh heures creuses), février 2017 (CWaPE)

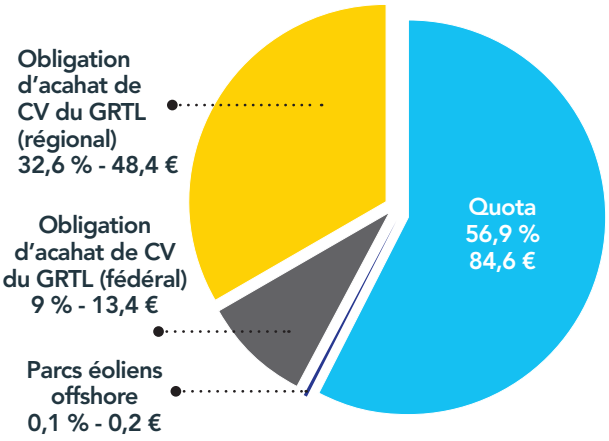
dans son rapport à l'attention du Ministre de l'Énergie : l'identification des différents postes (et de leurs poids respectifs) de la composante intitulée « soutien aux énergies vertes ».

Les différents postes pris en considération dans ce cadre sont les suivants :

- quota : ce poste vise la répercussion du coût des certificats verts à rendre par le fournisseur à la CWaPE afin de satisfaire à l'obligation de quota ;
- Qualiwatt : partie « URE » du poste « obligations de service public » de la composante distribution. Ce poste vise les coûts liés aux dossiers Qualiwatt, en ce compris les coûts de gestion administrative des dossiers mais aussi et surtout les primes Qualiwatt versées ;
- parcs éoliens offshore : ce poste, repris dans les obligations de service public intégrées dans le tarif de transport, vise les coûts de raccordement des parcs éoliens offshore en mer du nord ;
- certificats verts (fédéral) : ce poste, repris dans les obligations de service public intégrées dans le tarif de transport, vise la répercussion du coût de l'achat des certificats verts au niveau fédéral par Elia ;
- soutien aux énergies renouvelables (régional) : ce poste, repris dans les obligations de service public intégrées dans le tarif de transport, vise la répercussion du coût de l'achat des certificats verts au niveau régional par Elia.

La répartition de ces différents postes, hors TVA et toujours sur la base de cette même facture, se répartit comme suit :

COMPOSANTE « ÉNERGIE VERTE » DU KWH D'ÉLECTRICITÉ CLIENT DC



CONCLUSION

L'analyse de la CWaPE montre qu'une partie significative du montant de la facture du client résidentiel est aujourd'hui imputable aux différentes taxes, surcharges et obligations de service public (OSP) visant à financer différentes politiques énergétiques. En identifiant celles-ci clairement dans la présentation qui précède, et en les isolant des composantes auxquelles elles sont traditionnellement intégrées, l'exercice réalisé par la CWaPE permet de constater que le coût de l'activité de distribution est pratiquement équivalent à celui de l'énergie (27,9 % contre 27,1%), alors qu'il apparaît bien supérieur à première vue. La forme actuelle de la facture ne permet pas au client d'opérer cette distinction. Face à ce constat, ORES plaide de longue date pour une facture plus transparente, qui permette au client de mieux l'analyser et de mieux en appréhender toutes les composantes.



© hungryminds.be

Contacts

ORES - Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.be

Service clientèle : 078/15.78.01
Service dépannage : 078/78.78.00
Urgence odeur de gaz : 0800/87.087

Éditeur responsable : Jean-Michel Brebant - Rue Antoine de Saint-Exupéry, 18 - 6041 Gosselies / juin 2017