



ORES 



# FACILITER L'ÉNERGIE, FACILITER LA VIE

Plan stratégique 2015-2020  
Évaluation à mi-parcours



«Faciliter l'énergie,  
faciliter la vie»



|  |    |
|--|----|
| <b>1.</b> Introduction   | 2  |
| <b>2.</b> Des défis à relever  | 4  |
| <b>3.</b> La mission d'ORES: une entreprise de service public de proximité | 6  |
| <b>4.</b> ORES se transforme   | 8  |
| <b>5.</b> La vision d'ORES: faciliter l'énergie, faciliter la vie          | 10 |
| <b>6.</b> Zoom sur les grands programmes et projets d'ORES                 | 16 |

# 1. Introduction

## ORES en quatre questions

Cyprien Devilers

*Président du Conseil d'administration*

Fernand Grifnée

*Administrateur délégué*



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

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

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

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

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

**Cyprien Devilers:** ORES peut d'autant plus aisément appliquer cette stratégie qu'elle est centrée sur ses **missions régulées** de distribution d'énergie et de facilitateur de marché. Cette volonté d'éviter la confusion des métiers lui permet de garantir son indépendance, tout en entretenant des liens forts avec ses parties prenantes au travers de contacts permanents, notamment avec les pouvoirs locaux.



## C'est ambitieux et peut-être même risqué, non ? Pourquoi s'engager dans une telle aventure ?

**Cyprien Devillers:** Le législateur wallon a délégué à ORES des missions fondamentales et nous considérons que notre engagement doit dépasser leur simple réalisation. En 2015, lors de la Conférence pour le Climat, la communauté internationale a réaffirmé son engagement dans une lutte ambitieuse contre le réchauffement climatique et dans une dynamique d'évolution vers une société à bas carbone. ORES veut être un moteur de cette ambition et permettre aux acteurs de la concrétiser. Cela implique notamment de déployer un réseau et des compteurs intelligents, afin de libérer les potentialités offertes entre autres par les nouveaux services énergétiques, la domotique et l'internet des objets, la flexibilité, la mobilité alternative. C'est un enjeu à la fois environnemental, économique et sociétal.

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



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

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

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

# TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



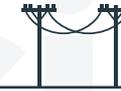
Mobilité durable



Hyper-connectivité



Autoproduction



Smart metering



Télécontrôle

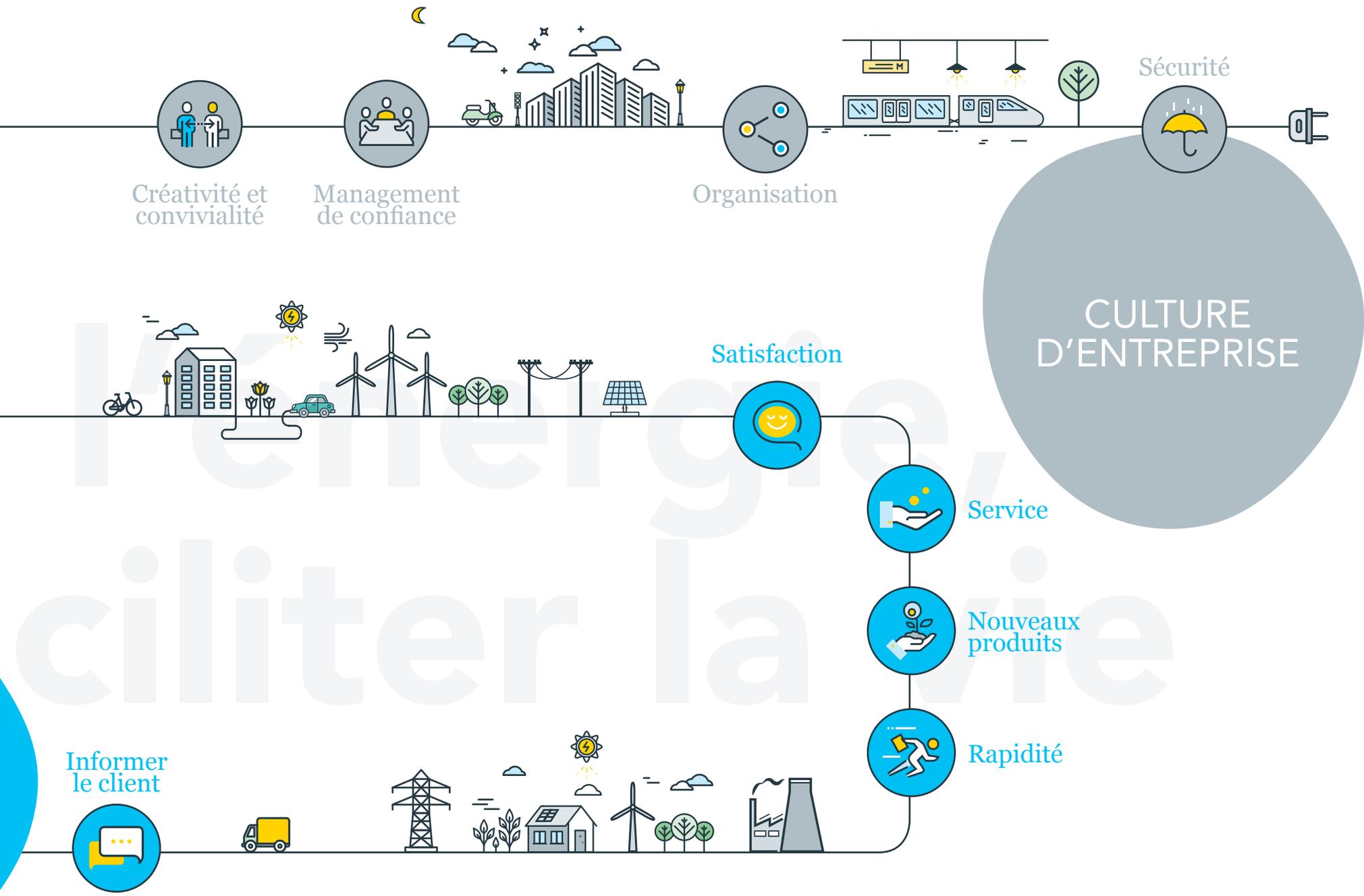
## 2. Des défis à relever

Face à un monde de l'énergie qui change de plus en plus vite, ORES a choisi de s'adapter pour assurer sa pérennité et sa légitimité. Notre détermination est claire : nous voulons être un gestionnaire de réseaux de distribution responsable, nous voulons être une entreprise de service public de proximité, nous voulons répondre aux attentes que nos parties prenantes placent légitimement en nous. Nous voulons leur faciliter l'énergie, leur faciliter la vie.

Pour concrétiser cette vision, ORES doit prioritairement relever trois défis : **améliorer son orientation client, préparer et faciliter la transition énergétique et faire évoluer sa culture d'entreprise.**

Concrètement, l'entreprise veut mettre le client au cœur de sa stratégie, via un service de qualité, rapide, à la mesure des attentes actuelles du consommateur, tout en conservant des tarifs abordables. Elle entend aussi s'adapter à une production électrique toujours plus basée sur le renouvelable, plus décentralisée et plus intermittente, désormais raccordée directement au réseau de distribution. Par ailleurs, le marché de l'énergie évolue, de nouveaux métiers apparaissent, les nouvelles technologies deviennent plus accessibles et ORES doit se transformer et moderniser ses réseaux pour répondre à ces nouvelles réalités. Enfin, l'entreprise veut faire évoluer sa culture, ses modes d'interaction interne et son organisation pour les adapter aux nouvelles réalités du marché.

# ORIENTATION CLIENT



# 3. La mission d'ORES: une entreprise de service public de proximité



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

ORES exerce donc une responsabilité fondamentale ; non seulement vis-à-vis des choix politiques posés, mais également de l’ensemble des citoyens vivant sur le territoire qu’elle couvre. Nous voulons faire la preuve

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

au quotidien de notre volonté et de notre capacité à exercer nos activités avec efficacité, en toute neutralité et transparence, et en répondant aux attentes des utilisateurs. Le sens du client, celui de la responsabilité collective et de l’efficacité sont des exigences au cœur des missions d’ORES.

## 3.1. Gérer les réseaux

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

Le réseau de distribution électrique est de plus en plus sollicité : panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur,

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

## 3.2. Faciliter le marché – Collecter et gérer les données

Les réseaux permettent aujourd’hui l’échange entre des vendeurs et des acheteurs d’électricité ou de gaz, dans un marché libéralisé. ORES a pour mission de mettre en place les conditions nécessaires à un fonctionne-



ment harmonieux du marché sur les réseaux dont elle a la charge. En installant et relevant les compteurs, en collectant, validant et transmettant les données de consommation aux fournisseurs d'énergie, en gérant les déménagements et les changements de contrat... Bref, en administrant toutes les données liées aux processus de marché.

Dans des domaines aussi importants que l'efficacité énergétique, la domotique liée à l'énergie ou la mobilité alternative, le niveau des attentes des consommateurs se diversifie et se renforce considérablement. Afin de répondre à ces évolutions et de permettre aux acteurs de marché de développer de nouvelles offres de produits et services, ORES doit moderniser ses réseaux en moyenne tension comme en basse tension. Cela passe par la mise en place d'équipements tels que des détecteurs ou encore des compteurs intelligents. Mais le rôle de facilitateur de marché(s) s'exprime également à travers l'information ou les propositions d'évolutions tarifaires pour de nouveaux types de client comme les stations-service au CNG par exemple; ou encore le développement de services, en partenariat et dans le respect des règles de neutralité et de non-discrimination, et la réalisation de projets pilotes visant à tester, en partenariat là-aussi, de nouvelles solutions aux bénéfices des clients, comme le « cloud énergétique ».

Dans un système en pleine mutation, ORES considère que sa mission de facilitateur consiste à répondre de façon optimale aux attentes des clients et à **mettre en**



**place les conditions propices au développement de nouveaux marchés.**

### 3.3. Gérer les obligations de service public

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

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





## 4. ORES se transforme

Depuis l'élaboration du plan stratégique 2015-2020, le marché de l'électricité et du gaz naturel a encore évolué dans son fonctionnement: multiplication des productions décentralisées, développement du marché de la flexibilité, impact de la digitalisation sur les consommateurs, nouvelles tendances économiques et sociologiques de type « ubérisation », micro-réseaux, autoproduction, véhicules électriques, batteries individuelles, mobilité CNG, biométhane, renforcement de l'efficacité énergétique, importance des données, de leur protection et des services liés à leur valorisation, etc.

ORES se doit de rester en phase avec ces évolutions et de les intégrer. Au printemps 2017, l'entreprise s'est engagée dans un exercice de refondation, puis de **transformation**. Les réflexions menées ont abouti à une **nouvelle organisation** et une **nouvelle gouvernance**. Le département baptisé Transformation – qui remplace le département Stratégie opérationnelle créé en 2015 – est chargé de façonner l'architecture de l'entreprise dans une optique de long terme et de piloter centralement tous les grands programmes mis en œuvre pour relever

les défis. Par ailleurs, la structure et l'organisation du département Informatique ont été redéfinies.

L'objet de cette métamorphose est clair: il s'agit de renforcer encore l'efficacité de l'entreprise par une meilleure collaboration entre les équipes en charge des grands métiers d'ORES, les gestionnaires de programmes/projets et les experts informatiques. Toutes ces équipes s'engagent, par un partenariat fort, à assurer la réussite des objectifs d'entreprise en temps et en heure, dans la limite des moyens fixés, et avec des résultats qui répondent au niveau de qualité attendu.

Il s'agit en fait de délivrer des services et des produits performants, à forte valeur ajoutée pour les clients. Pour y parvenir, ORES entend :

- évoluer vers une organisation matricielle qui permet une meilleure collaboration entre personnes et entre équipes au quotidien;
- mettre en place une dynamique collaborative favorisant la participation et la responsabilité de toutes et tous, l'innovation, la créativité et la transversalité.

Plus que jamais, les programmes et les projets évoqués en pages 16 à 19 du présent document occupent une place prépondérante dans la stratégie d'ORES et dans la réponse aux défis qui sont les siens. Ils ont été complètement intégrés au sein du département Transformation, ce qui permettra d'orchestrer l'ensemble des missions en cours et à venir avec davantage de méthodologie, de cohérence et une réelle plus-value pour les clients.

Tout en assurant la continuité du service, l'entreprise veut donner la **priorité** à la concrétisation de son **plan de transformation**. Il s'agit de relever les défis stratégiques liés à la transition énergétique, à l'orientation client et à la culture d'entreprise, afin de devenir un « ORES 2.0. » capable de répondre aux attentes multiples et nouvelles de nos clients et partenaires. Pour réussir, cette transformation devra invariablement s'appuyer sur une **excellence opérationnelle** réaffirmée, ainsi que sur l'exercice d'un **sens aigu des responsabilités** en matière budgétaire, de sorte que la facture des consommateurs reste tout à la fois abordable et justifiée. Et pour cela, ORES devra pouvoir disposer des moyens et ressources nécessaires à son évolution, sur la base d'un modèle tarifaire à la mesure des enjeux à venir.



## 5. La vision d'ORES : faciliter l'énergie, faciliter la vie



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

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

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



## 5.1. Les clients, utilisateurs du réseau de distribution

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

basse tension, des entreprises modifient brusquement leur profil de consommation pour vendre leur flexibilité à des agrégateurs, les pompes à chaleur et les véhicules électriques créent des pics de consommation imprévus, etc.

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



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

Benjamin Feye  
Program manager Smart Grid chez ORES

à adapter la culture d'entreprise pour la rendre plus agile et plus réactive, en ligne avec à un environnement plus instable.

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



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

Autre attente des utilisateurs du réseau de distribution: avoir accès à des offres de service simples, innovantes et adaptées à leurs besoins. ORES a mis sur pied un

*«Le gaz naturel joue un rôle important dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, de particules fines et de NO<sub>x</sub>. Nous avons eu l'occasion de collaborer plusieurs fois avec ORES pour l'installation de nouvelles stations CNG en Wallonie. Ils ont un rôle de facilitateur dans le développement de ce marché d'avenir.»*

Raf Flebus  
Business Unit Manager DATS 24



projet pilote qui propose au client de gérer globalement, en quelques clics, l'ensemble de ses raccordements électricité, gaz, eau et télécom.

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

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

Didier P.  
La Louvière

Par ailleurs, ORES est très attentive à la situation des clients plus précaires. Dans le cadre de nos obligations de service public, nos équipes recherchent en permanence, en partenariat avec les acteurs sociaux, la solution la plus adaptée à chaque situation dans le respect des dispositions légales. À terme, le déploiement des compteurs intelligents offrira à ces publics une meilleure prévisibilité des factures – et donc une réduction du risque de (sur)endettement.

En partenariat avec l'Université de Mons, ORES mène un projet de recherche financé par la Wallonie, baptisé « Smart User ». L'objectif est de montrer aux clients équipés de compteurs intelligents quels avantages ils peuvent en retirer, notamment en matière de services à distance et de contrôle de leur consommation énergétique.

## 5.2. Les acteurs de marché

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





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

Marc Van den Bosch  
Directeur général, FEBEG.

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

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



### 5.3. Les communes

ORES considère les communes comme des partenaires privilégiés ; elle est à leur écoute et répond à leurs besoins dans différents domaines.

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

*«Le projet d'ORES qui vise à remplacer tout l'éclairage public de notre commune par du LED en 10 ans est une belle opportunité. Il nous permettra un triple gain : une économie sur notre facture d'énergie, la baisse de nos émissions de CO<sub>2</sub> et plus de bien-être pour nos citoyens grâce à un éclairage orienté vers l'avenir.»*

Michael Goblet d'Alviella  
Bourgmestre de Court-Saint-Etienne

mettre en œuvre le plan de conversion de l'ensemble du parc d'éclairage public communal au LED à l'horizon 2030. Il s'agit aussi de faire du réseau d'éclairage public un moyen de facilitation des smart cities, par exemple comme support pour les objets connectés. Les audits quinquennaux – avec leur nouvelle mouture plus conviviale et plus pratique présentée elle aussi en 2017 – seront d'une aide précieuse dans ce contexte.

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



*«Avec la plateforme Powalco, on évitera des ouvertures de voirie à répétition. Ce sera plus rationnel pour la commune ainsi que pour les opérateurs de réseaux et surtout plus confortable pour tous les citoyens impactés par ces travaux.»*

Jean-Marc Dupont  
Bourgmestre de Frameries



## 6. Zoom sur les grands programmes et projets d'ORES



### Smart Metering & Users

Ce projet vise à équiper l'ensemble des consommateurs d'électricité basse tension d'un compteur intelligent. Il faut donc déployer tout un système de communication : compteurs, infrastructures de communication, outils informatiques, interfaces avec les applications internes du gestionnaire de réseaux, ainsi qu'avec celles des acteurs de marché, etc. En parallèle, Il faut donner du sens à ce projet pour le client ; les compteurs communicants sont une véritable aide à la gestion de leurs consommations.

#### Objectifs :

- Meilleure connaissance de la consommation d'énergie

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

**Projet initié en 2014**

**Généralisation à partir 2024**



## Smart Grid

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

### Objectifs :

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

**Projet initié en 2015**

**Opérationnalisation prévue en 2023**

## Plateforme client

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

### Objectifs :

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

**Projet initié en 2016**

**Opérationnalisation prévue en 2021**



## Promogaz

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

### Objectifs :

- Approche proactive des clients raccordables pour leur faire connaître les avantages du gaz naturel
- Aide au client via le raccordement standard gratuit et les primes (accessibilité)
- Baisse des tarifs de distribution dans la facture gaz
- Amélioration de la qualité de l'air par l'utilisation du gaz naturel par rapport à la combustion d'autres énergies fossiles (charbon/mazout) donc diminution des émissions de CO<sub>2</sub>, de particules fines, de résidus sulfureux et d'oxydes d'azote.

**Projet initié en 2015**

**Finalisation après 2025**



## Connect my Home

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

### Objectifs:

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

**Projet initié en 2017**  
**Opérationnalisation prévue en 2019**

## Powalco

Le portail informatique Powalco a pour but de permettre aux gestionnaires de câbles et conduites de gérer la programmation, la coordination et les autorisations d'ouverture de voirie en vue d'entreprendre des chantiers de manière concertée. Elle leur permet de se conformer au prescrit du décret wallon relatif aux chantiers sous, sur et au-dessus des cours d'eau et voiries (décret Impétrants).

### Objectifs:

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

**Projet initié en 2015**  
**Opérationnalisation prévue en 2018**



## Atrias

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

### Objectifs:

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

**Projet initié en 2011**  
**Opérationnalisation prévue en 2019**



## DOMO

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

### Objectifs :

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

**Projet initié à la fin 2013**

**Opérationnalisation prévue en 2020**



## Parcours Client



Le projet vise pour ORES à se mettre à la place des clients et à identifier les améliorations à apporter afin qu'ils vivent une expérience remarquable lors de leurs contacts avec nos services. Les améliorations mises en place impactent les principaux processus métiers, l'organisation et les outils informatiques.

### Objectifs :

- Meilleure information client : création de capsules vidéo explicatives (travaux), revue des prescriptions techniques, sensibilisation des collaborateurs au jargon,...

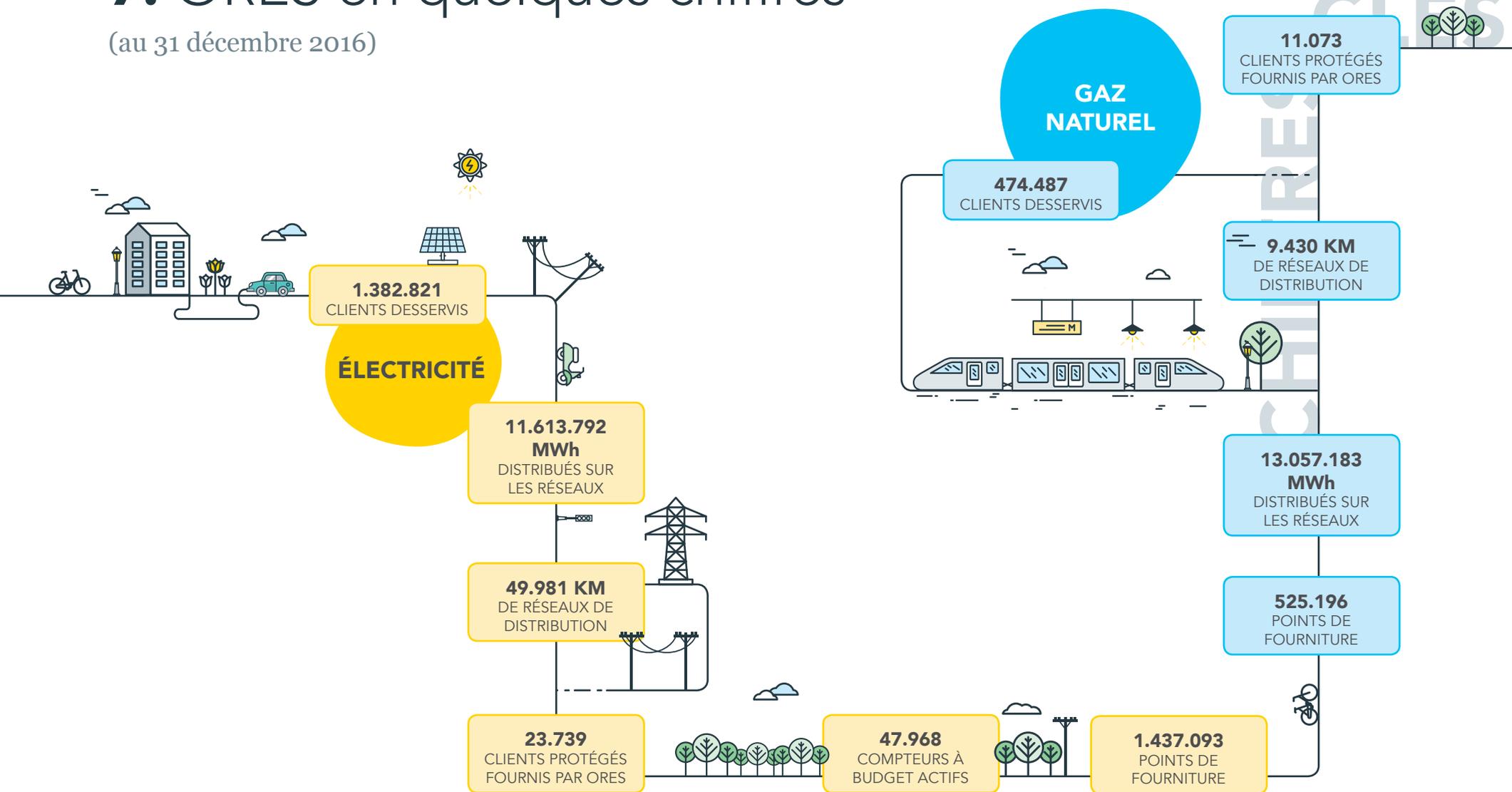
- Contact client amélioré : formation à l'orientation client
- Communications clients harmonisées et simplifiées, sur tous les canaux
- Amélioration de la précision des rendez-vous clients et du respect de l'horaire annoncé
- Enquête de satisfaction systématique en vue d'avoir l'avis du client et d'assurer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

**Projet initié en 2015**

**Opérationnalisation prévue en 2020**

# 7. ORES en quelques chiffres

(au 31 décembre 2016)



## ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

**17.736**  
COMPTEURS À BUDGET ACTIFS

**448.346**  
LUMINAIRES

**45.300 kW**  
DE PUISSANCE  
INSTALLÉE

**40.810**  
DÉPANNAGES

## BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ

TOTAL DU BILAN  
**4.080 millions €**

TOTAL DES  
INVESTISSEMENTS (net) :  
**249,7 millions €**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
CONSOLIDÉ  
**1.087 millions €**

## RESSOURCES HUMAINES

**98**  
RECRUTEMENTS

**78.338**  
HEURES DE  
FORMATION

**2.229**  
COLLABORATEURS (ÉQUIVALENTS  
TEMPS PLEIN ACTIFS)



«Faciliter l'énergie,  
faciliter la vie»

Retrouvez notre plan  
stratégique 2015-2020  
en détails sur la page  
[www.ores.be/qui-sommes-nous](http://www.ores.be/qui-sommes-nous)



## Contacts

### **ORES**

Avenue Jean Monnet, 2  
1348 Louvain-la-Neuve

[www.ores.be](http://www.ores.be)

Service clientèle : 078/15.78.01

Service dépannage : 078/78.78.00

Urgence odeur de gaz : 0800/87.087