



ORES 

Rapport
annuel
2014

ORES



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014

Les informations contenues dans le présent rapport concernent à la fois les activités d'ORES scrl en tant qu'opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel et celles d'ORES Assets scrl, gestionnaire de réseaux, né de la fusion à la fin 2013 des huit intercommunales mixtes de distribution d'énergie regroupant en leur sein 197 des 262 communes wallonnes, ainsi que la commune des Fourons en Flandre. Les rapports financiers spécifiques des deux entreprises, présentant leur rapport de gestion et leurs comptes annuels respectifs pour l'exercice 2014, figurent dans les deux fascicules joints au présent document.

Toute demande d'information relative à ce rapport d'activités 2014 peut être adressée au service Communication d'ORES – rue Antoine de Saint-Exupéry 18, 6041 Gosselies – tél. : 071/91.18.02. – communication@ores.net

Sommaire

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

| | |
|--|----|
| Message de l'Administrateur délégué et des Présidents des Conseils d'administration | 04 |
| ORES, premier distributeur wallon | 06 |
| Des valeurs fortes | 08 |
| 2014 en un coup d'œil : faits marquants, chiffres-clés et structure actionnariale..... | 10 |

2. RAPPORT D'ACTIVITÉS

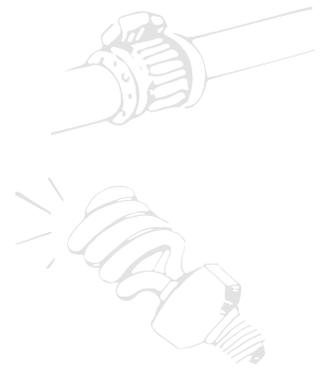
| | |
|--|----|
| Le monde change et ORES réaffirme son identité | 16 |
| Gestionnaire de réseaux de distribution | 18 |
| Facilitateur de marchés | 34 |
| Partenaire des autorités publiques..... | 40 |
| Entreprise responsable et durable | 46 |



Missions



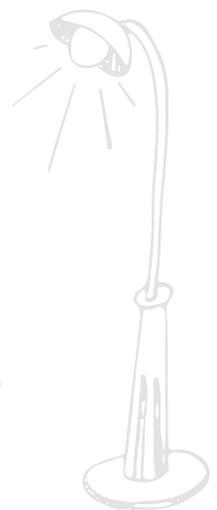
Chiffres-clés



1. Présentation générale

Métiers

Faits marquants



Valeurs



Cyprien Devilers, Président du Conseil d'administration d'ORES Assets scl

Fernand Grifnée, Administrateur délégué d'ORES scl

Didier Donfut, Président du Conseil d'administration d'ORES scl

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

« FACILITER L'ÉNERGIE, FACILITER LA VIE. »

Nous sommes particulièrement heureux et fiers de présenter ce rapport annuel 2014. Tout d'abord, parce qu'ORES a vécu une année riche d'événements, une année qui a notamment vu le développement et finalement l'approbation – au tout début 2015 – de nouveaux tarifs de distribution. Ces tarifs sont les premiers à être approuvés par le régulateur régional, dans le contexte du transfert des compétences tarifaires de la CREG vers la CWaPE, et aussi les premiers approuvés depuis 2009. C'est donc une étape importante.

Notre « plan stratégique 2015-2020 » a été publié à la fin de l'année 2014. Fruit d'une réflexion menée en interne ainsi qu'avec certains partenaires, il établit de manière claire la vision et les lignes stratégiques de notre entreprise.

Depuis la fusion des huit intercommunales mixtes de distribution, le 31 décembre 2013, ORES Assets et ORES scrl constituent un groupe économique cohérent qui opère sous une identité unique, une « marque » forte : ORES. Et face aux multiples défis qu'elle doit relever – de nature à la fois énergétique, technologique et humaine – notre entreprise entend aujourd'hui réaffirmer sa légitimité de gestionnaire de réseaux de distribution, agir comme facilitateur de marché(s) et se positionner comme le partenaire, l'interlocuteur privilégié des autorités publiques en matière de politique énergétique.

En tant que premier distributeur d'électricité et de gaz naturel de Wallonie, nous menons des missions de services d'utilité publique essentielles pour la collectivité. Cela exige de nous à la fois le sens du client, mais aussi celui de la responsabilité collective. Nos défis sont clairs : nous devons faire progresser notre culture d'entreprise dans ce sens et répondre mieux encore aux attentes légitimes des clients. Il nous appartient aussi de préparer l'avenir de la distribution en Wallonie, dans le contexte de la transition énergétique et des évolutions majeures – sociétales, économiques, technologiques et climatiques – que notre secteur et le monde autour de nous traversent aujourd'hui.

La dynamique engagée révèle notre volonté d'entreprise mais aussi celle de nos actionnaires, en particulier de nos actionnaires communaux, d'assumer au plan wallon le pilotage du secteur de distribution de l'électricité et du gaz au profit de nos concitoyens et de nos entreprises. Face à ce monde qui change de plus en plus vite, ORES doit et veut s'adapter pour garantir sa pérennité, sa légitimité et assumer toutes ses responsabilités.

Notre vision est claire : nous voulons faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes nos parties prenantes. Cette vision se traduit concrètement sur trois axes :

- Faciliter la vie de nos clients au quotidien, à travers l'écoute, la disponibilité, le respect, l'accessibilité et une qualité de service irréprochable.
- Faciliter la vie du, ou plutôt, des marchés, c'est-à-dire transformer notre réseau en une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, qui est non seulement au service de tous les acteurs – producteurs, fournisseurs, agrégateurs, gestionnaires des réseaux de transport, autres gestionnaires de réseaux de distribution, régulateurs et clients – et est aussi reconnue pour son excellence.
- Faciliter la vie des autorités, en jouant pleinement notre rôle de partenaire dans la définition et la mise en application des politiques publiques en matière de distribution d'énergie.

2014 nous a donc permis de fixer notre cap. ORES change. ORES évolue. Et ORES s'engage résolument dans l'avenir avec confiance et avec des perspectives prometteuses.



ORES, premier distributeur wallon

ORES est aujourd'hui le principal gestionnaire et opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie. C'est une équipe de quelque **2.300 collaborateurs** – techniciens, personnel administratif et cadres – au service des particuliers, des entreprises, de la collectivité et globalement du marché de l'énergie.

Nous veillons quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de près de 1,4 million de foyers et entreprises sur 75 % du territoire wallon (ainsi que dans la commune de Fourons en Flandre) ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

Concrètement, ORES prend en charge **l'exploitation, l'entretien et le développement de réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public communal**. Dans ce cadre, nous assurons aussi l'ensemble des interactions avec les autres acteurs du marché de l'énergie.

Nous réalisons les nouveaux **raccordements** sur ces réseaux, nous adaptons les raccordements existants, nous plaçons et renforçons les compteurs.

Nous relevons également les **index de consommation** des clients, nous validons les informations obtenues et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle.

Dans ce contexte, nous tenons à jour un volume de plus de deux 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.

Les réseaux de distribution sont surveillés **24 heures sur 24** à partir de notre dispatching. Des équipes d'intervention sont de garde jour et nuit, 365 jours par an, pour réparer les éventuelles pannes, défaillances techniques et fuites de gaz. Le traitement des appels concernant les odeurs de gaz bénéficie toujours d'une priorité absolue.

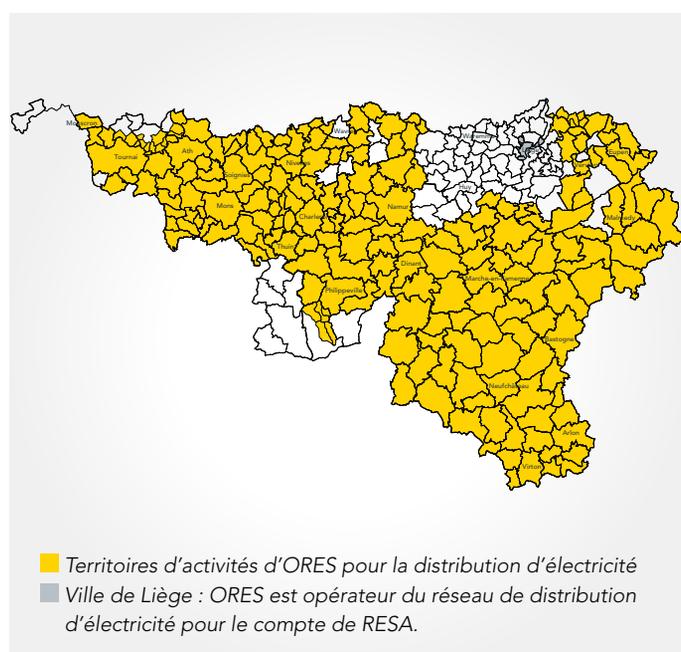
Nous assurons aussi la **fourniture d'énergie des clients protégés** socialement; nous plaçons des compteurs à budget à la demande des fournisseurs chez leurs clients en défaut de paiement; nous prenons en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public communal, ainsi que la promotion de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

Consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois 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.

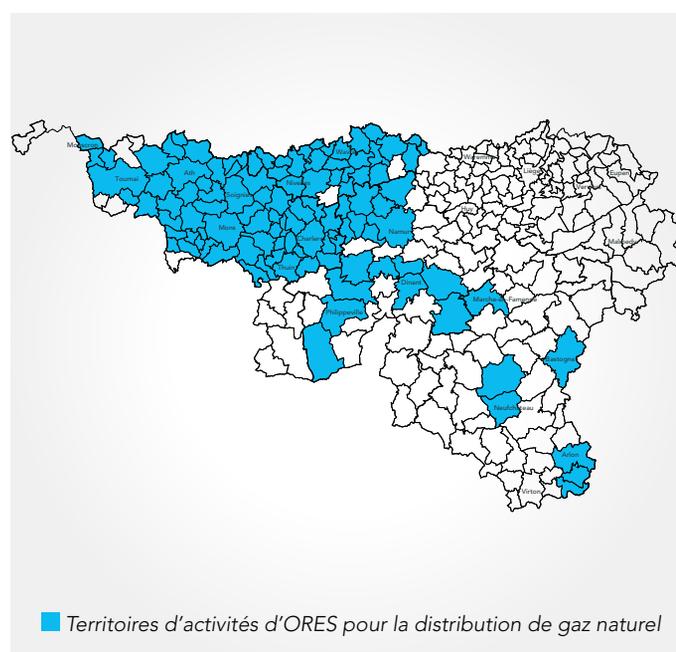
TERRITOIRES D'ACTIVITÉS

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-dessous. L'une concerne la distribution d'électricité (194 communes), l'autre la distribution de gaz naturel (105 communes). D'autres gestionnaires de réseaux sont responsables de la distribution d'électricité et de gaz naturel dans les communes non colorées ; nos équipes n'y interviennent pas, hormis accords spécifiques.

ÉLECTRICITÉ



GAZ NATUREL





Des valeurs fortes

Pour mener à bien ses missions de services d'utilité publique et préparer l'avenir de la distribution, notre entreprise a décidé de s'appuyer sur cinq valeurs qui, tous les jours, guident chaque activité en interne comme en externe auprès de nos clients, de nos interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.

SENS DU SERVICE

En tant que prestataire de services de proximité fondamentaux pour la vie économique wallonne, ORES est au service de la collectivité et à l'écoute des clients dont nous voulons faciliter la vie. Nous voulons fournir un service de qualité à la mesure des attentes placées en nous par nos parties prenantes, dans le respect des moyens financiers, humains et techniques disponibles. En interne, ce sens du service se traduit concrètement par la collaboration et la transversalité entre départements et entre collègues.



AUDACE

Chaque collaborateur est appelé à faire preuve d'audace et à participer activement à la construction de l'avenir d'ORES, dans un marché de l'énergie en pleine mutation. Chacun peut, par ses idées et ses propositions, contribuer à l'évolution de l'entreprise pour la préparer aux défis de demain. Oser des solutions nouvelles, la démarche est capitale pour l'avenir.



PROFESSIONNALISME

Notre priorité est de gérer les réseaux de manière professionnelle et efficace, en toute sécurité. L'expertise d'ORES et de ses collaborateurs est reconnue à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. Être et rester la référence dans notre domaine d'activités nous impose des objectifs exigeants, dans un souci d'amélioration continue conduisant à l'excellence. Confiants dans nos compétences et notre capacité à relever les défis, nous savons que le professionnalisme et l'implication sont la garantie de notre légitimité actuelle et future.



RESPECT

Respect des personnes – collaborateurs, clients, citoyens –, respect des idées, respect des règles, respect des ressources environnementales aussi, constituent l'une des bases du développement de l'entreprise et de tout un chacun dans l'entreprise. Concrètement, cela passe par l'éthique, la reconnaissance, le dialogue, la solidarité et un comportement intègre en tous points.



CONVIVIALITÉ

ORES accorde une importance primordiale au « vivre ensemble », tant en externe qu'en interne. L'entreprise est consciente de l'importance de la proximité et du contact avec les consommateurs au quotidien. En interne, elle offre à ses collaborateurs des conditions de travail de qualité, avec un accent particulier sur la prévention et la sécurité. Chacun des membres du personnel participe à faire d'ORES ce qu'elle est. Le fait de travailler ensemble, en toute collégialité et avec plaisir, est essentiel à la bonne marche de l'entreprise.



2014 en un coup d'œil...

FAITS MARQUANTS



- 16 janvier : démarrage d'une campagne pilote de **promotion** des avantages du **gaz naturel** auprès du grand public en Province de Luxembourg. Objectif : accroître le taux de raccordement au réseau des clients raccordables mais non encore raccordés. Un peu plus tard dans l'année, des initiatives similaires sont engagées localement à Charleroi et dans le Brabant wallon.



JANVIER

- Le mécanisme transitoire de soutien à la production photovoltaïque (PV) mis en place après l'abandon de Solwatt par le gouvernement wallon en 2013 laisse la place à **Qualiwatt**. Reconnu comme une **obligation de service public** à charge des gestionnaires de réseau de distribution, et donc d'ORES, ce système met fin à l'octroi de certificats verts, remplacés par une prime versée aux propriétaires de panneaux PV durant les cinq premières années de leur investissement, avec un taux de rentabilité de l'ordre de 5 %.



MARS



- Lancement d'un grand programme interne axé sur le **Smart Metering**, afin de préparer l'avènement du comptage intelligent dans les communes desservies par ORES. L'objectif est de mettre l'entreprise en ordre de marche de manière à pouvoir déployer les premiers compteurs intelligents sur le réseau à partir de 2019, de manière cohérente et soutenable économiquement.

MAI

FÉVRIER

- 13 février : présentation de l'offre « **ORES Mobilité** » aux responsables communaux à l'occasion du Salon des Mandataires. Il s'agit de promouvoir l'installation de bornes de rechargement pour véhicules électriques en voirie publique en offrant aux communes une solution clé en main.



- 20 février : pour la première fois, ORES est présente au **salon Batibouw** en tant qu'exposant afin de renforcer la proximité avec le grand public et présenter nos missions et activités sur les réseaux de distribution en Wallonie.

AVRIL

- Début avril, fin de l'expérience pilote de **gestion active de la demande** menée par ORES auprès de 10.000 clients résidentiels du Namurois depuis juillet 2013. Ce pilote a permis d'apprécier et de mesurer le potentiel de déplacement de certaines charges et consommations électriques vers les périodes de forte production photovoltaïque.

JUIN

- 26 juin : **première Assemblée Générale d'ORES Assets scrl**, suite à la fusion des intercommunales mixtes en décembre 2013. Lors de l'Assemblée générale d'ORES scrl, tenue le même jour, le Conseil d'administration de l'entreprise est renouvelé et Didier Donfut succède à Claude Desama en tant que Président du Conseil d'administration.



CHALLENGE
ÉCOLE ZÉRO WATT

- 18 novembre : lancement de l'initiative **École Zéro Watt** dont ORES est le partenaire. Ce challenge est destiné à toutes les écoles primaires et maternelles de Wallonie désireuses de sensibiliser les enfants, aux économies d'énergie.
- 20 novembre : deuxième journée d'études de la **Chaire académique ORES** Smart Grids/Smart Metering à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons. Plus de 120 personnes participent à l'événement, riche en échanges sur les évolutions européennes dans le domaine du « smart ».



- 27 novembre : ORES présente son service « **Info Délestage** ». À partir du site web de l'entreprise, les internautes peuvent s'inscrire à un système d'alerte par SMS. Ce service vise un triple objectif : informer, sensibiliser et contribuer à prévenir l'activation du plan de délestage national. Deux semaines plus tard, un **guide pratique** à destination des communes est aussi mis en ligne.

NOVEMBRE

- Mise en place de l'expérience-pilote de **télétravail** dans le cadre du projet interne **DOMO** : quelque 170 collaborateurs issus de 11 services bénéficient de la possibilité de tester le travail à partir de leur domicile.



SEPTEMBRE

- 1^{er} juillet : **transfert** de la compétence en matière de tarifs de distribution du niveau fédéral au niveau régional, et donc de la CREG vers la CWaPE.
- 27 juillet : le nouveau Gouvernement wallon publie sa **déclaration de politique régionale**, qui définit notamment les contours de la politique énergétique pour la période 2014-2019. Le nouveau ministre de l'Énergie, Paul Furlan, fixe trois axes prioritaires: l'utilisation rationnelle et durable de l'énergie, l'organisation efficace du marché régional de l'électricité et du gaz et le développement des énergies renouvelables.
- 29 juillet : finalisation d'une **émission d'obligations** ORES dans le cadre d'un placement privé ; 80 millions d'euros sont récoltés auprès d'investisseurs étrangers sur les marchés financiers grâce à cette opération exceptionnelle par sa durée, à savoir 30 ans.

JUILLET

AOÛT



- 19 août : démarrage des travaux du **nouveau siège d'ORES en Région Wallonie picarde** à Leuze-en-Hainaut. Le bâtiment basse énergie est construit selon les techniques les plus innovantes, notamment en matière d'isolation. L'aménagement intérieur privilégiera les espaces ouverts et conviviaux, favorisant la collaboration et la mise en œuvre du « nouveau monde du travail ».

OCTOBRE



- 5 octobre : **Journée Découverte Entreprises** sur le site d'ORES à Strépy-Bracquegnies. De nombreux collègues se mobilisent pour faire découvrir leurs métiers et les coulisses de la distribution de l'électricité et du gaz naturel aux quelque **800 visiteurs** présents.



DÉCEMBRE

- 10 décembre : finalisation du **Plan stratégique ORES 2015-2020**, qui fixe la vision de l'entreprise et ses objectifs stratégiques pour les cinq ans à venir.
- 22 décembre : signature du MOU (« memorandum of understanding ») entre les associés d'ORES Assets sur deux opérations corollaires de **sortie d'actionnariat** : d'une part, la sortie des pouvoirs publics de l'actionnariat d'Electrabel Customer Solutions et d'autre part, la sortie d'Electrabel de l'actionnariat d'ORES Assets dans le cadre de l'anticipation de l'exercice de son droit statutaire. Cette sortie, prévue initialement à l'horizon 2019, devrait intervenir au 31 décembre 2016.

ÉLECTRICITÉ

49.390 km

de réseaux de distribution

1.466.942

points de fourniture

1.367.817

clients desservis

11.094.320 MWh

distribués sur les réseaux

19.897

clients protégés fournis par ORES

44.341

compteurs à budget actifs

GAZ NATUREL

9.225 km

de réseaux de distribution

534.225

points de fourniture

453.014

clients desservis

11.759.621 MWh

distribués sur les réseaux

8.772

clients protégés fournis par ORES

13.356

compteurs à budget actifs

ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

443.709

luminaires

119.912

interventions et dépannages

45.938 kW

puissance installée

RESSOURCES HUMAINES

2.267

collaborateurs

(équivalents temps plein actifs)

135

recrutements

88.864

heures de formation

BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ

1.014 millions €

chiffre d'affaires

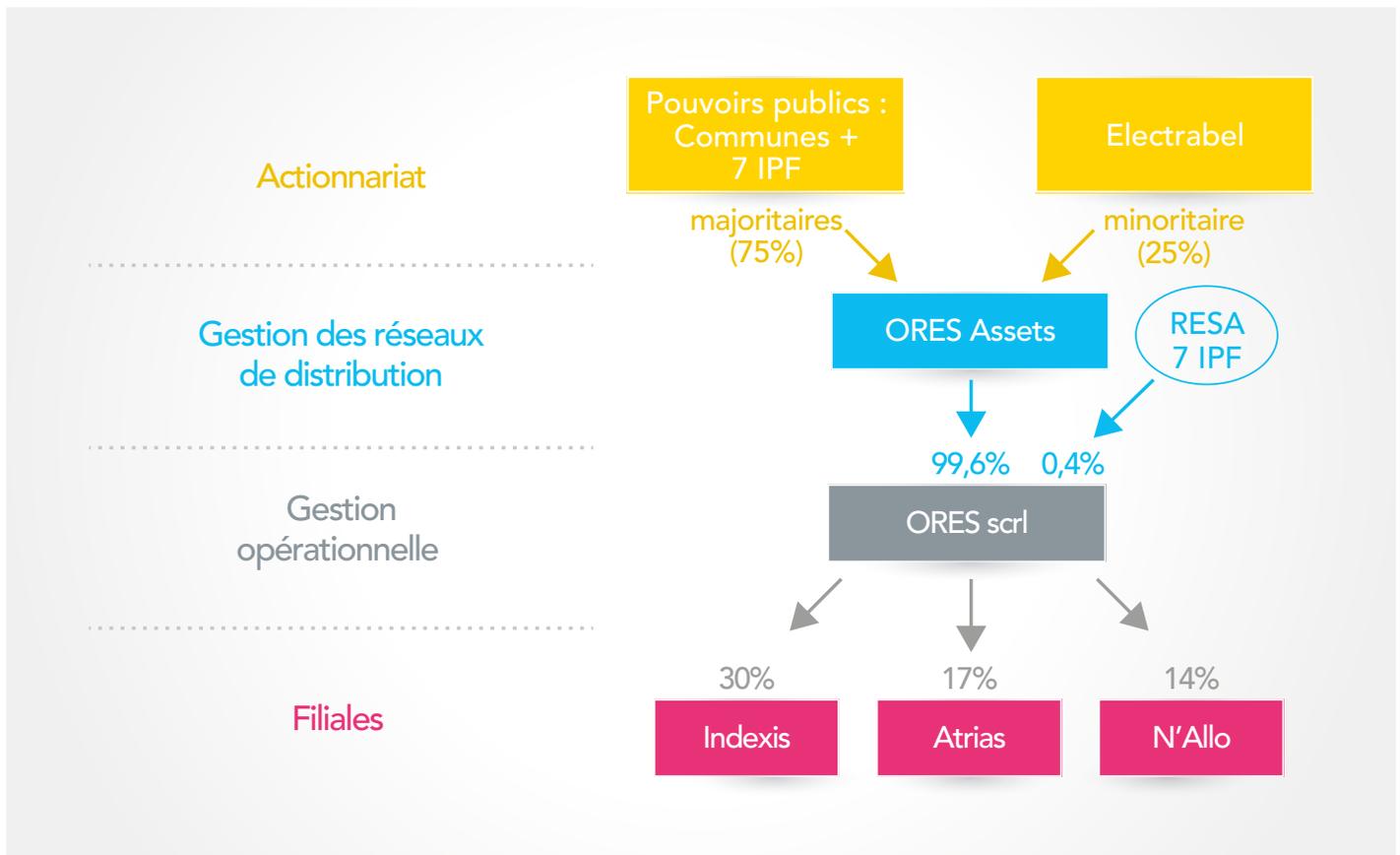
275 millions €

total des investissements

3.880 millions €

total du bilan

STRUCTURE ACTIONNARIALE



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 7 IPF mentionnées 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 naturel en Province de Liège.

Indexis : Entreprise de service indépendante qui assure, pour le compte des opérateurs de réseaux Eandis en Flandres et ORES en Wallonie, le traitement et l'échange de données entre les différents acteurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel.

Atrias : Plate-forme 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.).



Facilitateur
de marchés



Réseaux



2.

Rapport d'activités

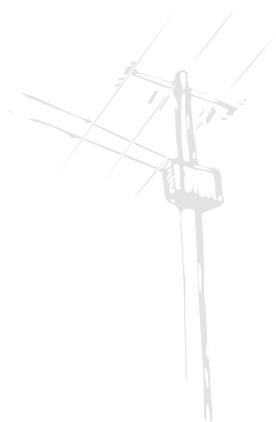
Partenaire
des autorités



Distribution
d'énergie



Durable





Le monde change et ORES réaffirme son identité

ORES relève au quotidien les défis de la distribution d'énergie dans un secteur marqué aujourd'hui par des changements majeurs. Dans ce contexte, l'entreprise a redéfini son ADN et fixé ses objectifs prioritaires.

Dans ses missions quotidiennes, le gestionnaire de réseaux de distribution est au service des différents acteurs présents sur le marché : les fournisseurs d'énergie et leurs clients, bien évidemment, mais aussi les responsables d'équilibre, les régulateurs et les autorités publiques. En 2014, un changement important est intervenu sur le marché belge, avec le transfert de la compétence en matière de tarifs de distribution du niveau fédéral au niveau régional, et donc de la CREG vers la CWaPE pour ce qui concerne ORES. Nos nouveaux tarifs pour la période 2015-2016 ont d'ailleurs été approuvés au tout début de l'année 2015 par la CWaPE.

Depuis la fusion des intercommunales mixtes à la fin décembre 2013, notre entreprise opère en tant que gestionnaire de réseaux de distribution unique sur 75 % du territoire wallon. Elle continue par ailleurs à répondre aux exigences de proximité inhérentes à l'activité de distribution d'énergie en s'appuyant sur des organes locaux – les huit comités de secteur créés au sein d'ORES Assets scrl – composés de représentants des villes et communes. Ces comités sont dotés de compétences décisionnelles sur les matières locales. Le Conseil d'administration est chargé quant à lui d'orienter la stratégie de l'ensemble de l'entreprise et de gérer les matières communes aux huit secteurs*.

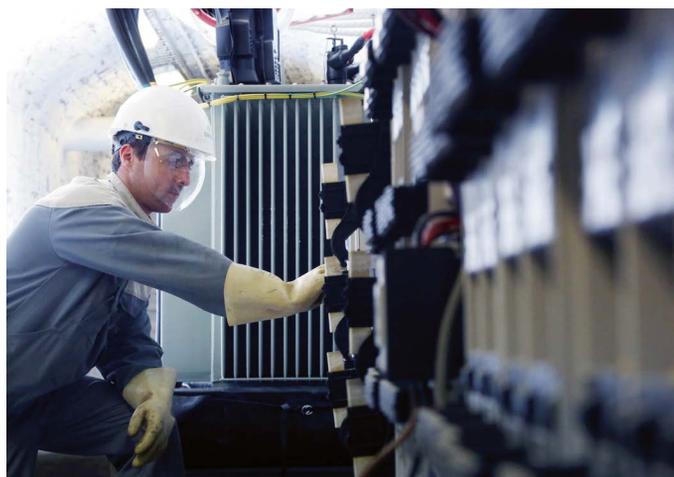
Par-delà le contexte régional, l'énergie et sa distribution sont aujourd'hui confrontées à des changements fondamentaux : évolutions sociétales, économiques, technologiques, climatiques... ORES a choisi de s'adapter afin de continuer à pouvoir assumer pleinement ses responsabilités. Au cours de l'exercice écoulé, l'entreprise s'est penchée sur ses défis, la nature de ses métiers, ses compétences et ses atouts. Cet exercice a permis notamment de réaffirmer ce qui fait l'ADN d'ORES. Cet ADN peut être représenté sous la forme d'un schéma qui constitue une matrice.

| | SENS DU CLIENT | RESPONSABILITÉ « COLLECTIVE » |
|------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| GESTIONNAIRE DE RÉSEAUX | | |
| FACILITATEUR DE MARCHÉ(S) | | |
| PARTENAIRE DES AUTORITÉS | | |

Sens du service - Audace - Professionnalisme - Respect - Convivialité

Sur l'axe horizontal de cette matrice, on trouve trois métiers : la gestion du ou des réseaux proprement dite, la mission de facilitateur de marchés et enfin, celle de partenaire des autorités. C'est dans ces métiers qu'ORES trouve son identité. Sur l'axe vertical de cette matrice, on retrouve les deux traits de caractère fondamentaux de notre entreprise : le sens du client et celui de la responsabilité collective. L'ensemble s'appuie sur nos cinq valeurs de base. Cette matrice sert désormais d'outil d'évaluation de la pertinence des projets menés ou engagés par l'entreprise.

*La composition des organes d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl est disponible dans les rapports de financiers respectifs des deux entreprises, joints en annexe au présent rapport d'activités.



Au cours de cette réflexion, nous avons aussi identifié les défis à relever prioritairement afin d'être véritablement en mesure de faciliter la vie de toutes nos parties prenantes, en leur facilitant notamment l'accès à l'énergie.

- Le premier défi est d'ordre **culturel**; il s'agit de transformer l'entreprise et son organisation, ses modes de fonctionnement et d'interaction, pour les adapter aux nouvelles réalités et préparer l'avenir. Un projet d'envergure, baptisé DOMO, a été engagé en ce sens. Il accompagne la mise en place d'un nouveau monde du travail au sein d'ORES.
- Ensuite, le défi du **client**. Le niveau d'exigence des clients a considérablement augmenté ces dernières années. Les opérateurs, dans le domaine des utilities comme dans celui des services publics ou encore du secteur hospitalier, s'adaptent à cette nouvelle donne. ORES veut une politique ambitieuse sur ce plan pour véritablement faciliter la vie de ses clients.
- Enfin, le dernier défi concerne la **transition énergétique**. Cette notion recouvre tout à la fois les conséquences d'une production électrique toujours plus décentralisée, intermittente et désormais directement raccordée à nos réseaux, l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux métiers en distribution, notamment ceux liés à la notion de flexibilité. Il englobe aussi la contribution du réseau de distribution d'électricité au maintien de la tension, un sujet particulièrement d'actualité en 2014 avec les mesures d'information et de prévention face au risque de délestage. La transition énergétique a donc des implications fondamentales pour ORES, comme pour tous les autres gestionnaires de réseaux, avec en corollaire les questions qu'elle implique quant au périmètre exact de nos activités.

Face à ces défis majeurs, l'entreprise doit non seulement optimiser son fonctionnement et ses infrastructures de distribution, mais aussi prévoir le développement des réseaux et du comptage intelligents. Ces changements vont s'appuyer sur des systèmes informatiques et de télécommunications modernisés et intégrés. Afin de préparer cette évolution digitale, un programme informatique ambitieux est en cours de déploiement. La stratégie d'ORES dans ce domaine est axée sur la convergence des systèmes par rapport à des standards du marché, de manière à garantir l'évolution future et la maîtrise des coûts de maintenance des applications. Ce programme prévoit une intégration forte de différentes applications – automatisation des systèmes, gestion dynamique des réseaux, gestion des informations géospatiales, cartographie, gestion des dépannages, etc. – et capitalise pour ce faire sur l'enrichissement des bases de données de l'entreprise, en cours depuis quelques années.



Gestionnaire de réseaux de distribution

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.

172

millions d'euros investis
dans le réseau électrique

82

millions d'euros investis dans
le réseau de gaz naturel

LA GESTION DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL, AINSI QUE L'ENTRETIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL, SONT LES MÉTIERS DE BASE D'ORES.

GESTION DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE

Les infrastructures électriques gérées par ORES forment l'interface entre le réseau de transport d'Elia et les consommateurs. Elles sont donc essentielles à la vie économique et sociale wallonne. Nos équipes veillent au quotidien sur ces installations et garantissent la qualité du réseau en effectuant les travaux nécessaires à leur bon fonctionnement : construction de nouvelles liaisons, cabines et postes, mise en souterrain de lignes aériennes, travaux de remplacement et de modernisation, dépannages, etc.

Près de 1,4 million de consommateurs – qu'il s'agisse de clients résidentiels, professionnels ou d'entreprises – sont directement alimentés en électricité moyenne ou basse tension par ORES. Ils attendent légitimement un service de qualité, qui s'appuie sur l'efficacité, le professionnalisme et les compétences de nos techniciens.

La totalité de nos réseaux de distribution d'électricité représente 20.867 kilomètres de lignes et de câbles en moyenne tension et 28.523 kilomètres en basse tension (en ce compris le réseau de la ville de Liège exploité pour le compte de RESA). En 2014, plus de 11 milliards de kilowattheures électriques ont été distribués à travers ces réseaux.

Les services du département Infrastructures 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, ces équipes ont à nouveau démontré leur efficacité au service de la population.

Le temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension, lié à des coupures planifiées pour travaux, atteint en moyenne un peu moins de 41 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES. Ce résultat est pratiquement équivalent à celui de l'exercice précédent. Les durées moyennes d'arrivée sur site pour intervention, d'intervention proprement dite et d'indisponibilité de l'approvisionnement à la suite de défaillances non planifiées se sont améliorées de six minutes par rapport à 2013 : 2h02 en moyenne contre 2h08 l'année précédente. Nos équipes sont intervenues à près de 1.400 reprises à la suite d'incidents sur le réseau moyenne tension. Une interruption de fourniture sur quatre trouve son origine dans un incident en cabine. Le solde est lié à des problèmes affectant les câbles souterrains (58 %) ou les lignes aériennes (18 %).

En parallèle aux activités quotidiennes d'exploitation des infrastructures, les équipes de spécialistes du département Technique d'ORES sont chargées de développer la vision de long terme de nos réseaux, permettant de prévoir le renouvellement des équipements et les éventuelles extensions de réseaux, dans le contexte des programmes d'investissement et des plans d'adaptation soumis au régulateur.

1. INVESTISSEMENTS

En 2014, près de 172 millions d'euros ont été investis dans les réseaux électriques gérés par ORES. Dans le contexte d'enveloppes budgétaires fermées et du nécessaire équilibre à assurer entre l'évolution des coûts et le maintien de la qualité de nos réseaux, ce budget est d'abord consacré aux investissements de type « fatal », c'est-à-dire inévitables. C'est notamment le cas pour les obligations de service public, par exemple les dépenses relatives à l'installation des compteurs à budget.

Outre ce type d'investissements, ORES procède chaque année à des **extensions** du réseau électrique. En 2014, elles ont représenté 42,6 % de l'enveloppe, avec 390 kilomètres de nouveaux réseaux et l'installation de 159 nouvelles cabines. Elles permettent d'adapter les réseaux aux nouveaux besoins locaux de l'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou des entreprises, entre autres dans le cadre de zones d'activité commerciale ou industrielle. Les raccordements et l'installation de nouvelles cabines garantissent un service de qualité à l'ensemble des utilisateurs et accompagnent le développement économique de la Région.

Par ailleurs, 54,9 % des investissements ont été consacrés à l'assainissement, c'est-à-dire à la **renovation** et au **remplacement** d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements, compteurs, etc.), en vue de maintenir, voire de renforcer, le niveau de performance des infrastructures de distribution. Ainsi, plus de 530 kilomètres de câbles et lignes aériennes, et plus de 19.000 compteurs ont été remplacés en 2014. Le remplacement des installations est motivé par la recherche d'une optimisation de l'exploitation et de ses coûts, par la volonté d'amélioration des conditions de sécurité ou par le respect des réglementations environnementales. Bien évidemment, plusieurs de ces éléments peuvent se conjuguer pour présider aux décisions d'assainissement.

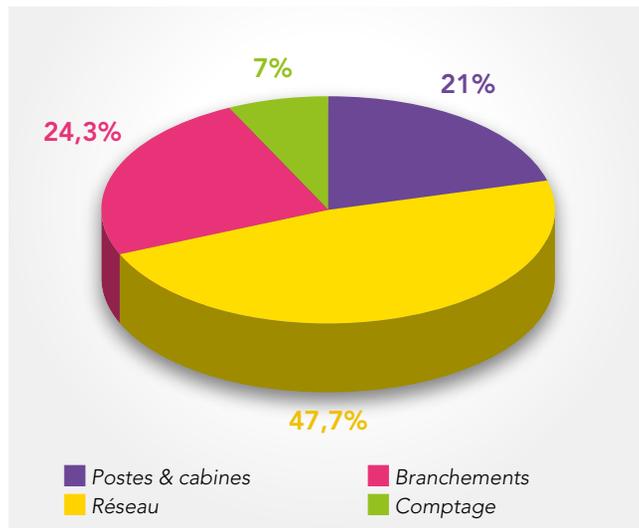
Dans le prolongement des exercices précédents, l'enfouissement de certaines sections des réseaux moyenne tension s'est poursuivi et plus de 92 kilomètres de lignes aériennes ont été démontés en 2014. Enfin, en basse tension, 73 kilomètres de lignes en cuivre nu ont été désaffectés.



2. DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS, SECTEUR PAR SECTEUR

ORES MOUSCRON

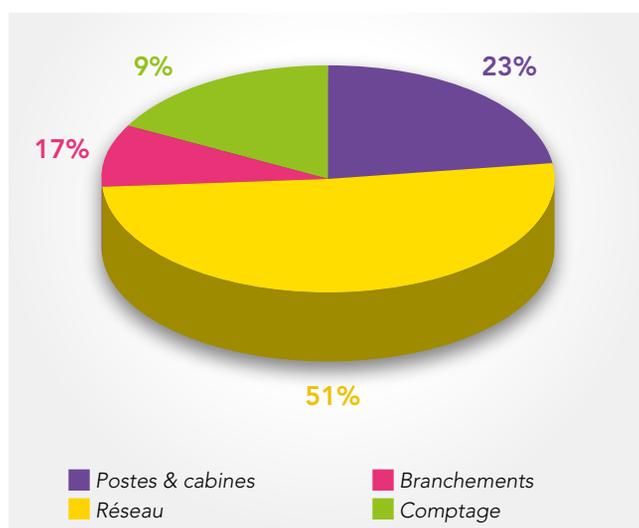
Les investissements techniques dans le réseau électrique d'ORES Mouscron se sont élevés en 2014 à 6,2 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit :



- En moyenne tension, 16 km de câbles ont été posés dont 11,2 km pour remplacer des installations vétustes ou des sections trop faibles (évolution des charges) et 4,8 km dans le cadre d'extensions de réseaux à la suite des demandes de la clientèle. Toujours en moyenne tension, 18 nouveaux compteurs ont été posés et 102 compteurs ont été remplacés.
- Au niveau de la basse tension, 9,2 km ont été posés (dont 5,9 km en extension) et 210 nouveaux raccordements ont été réalisés. Par ailleurs, nos équipes ont remplacé 343 compteurs et installé 370 nouveaux compteurs. Enfin, 249 compteurs à budget supplémentaires équipent des clients en défaut de paiement, dans le contexte des dispositions régionales en matière d'obligations de service public.
- Sur l'ensemble du réseau mouscronnois, 4 nouvelles cabines ont été construites et 108 cabines ont été contrôlées.

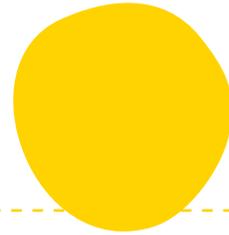
ORES BRABANT WALLON

Le montant des travaux réalisés en 2014 s'élève à quelque 20 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit :



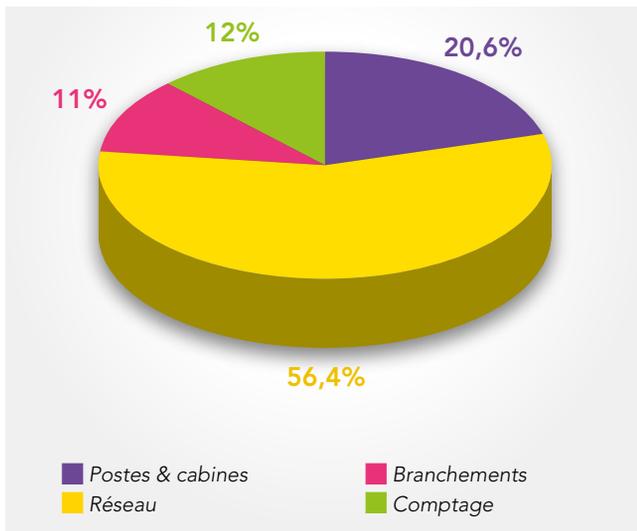
Ces travaux donnent lieu à l'évolution suivante sur le réseau électrique d'ORES Brabant wallon :

- Moyenne tension : pose de 32,3 km avec suppression de 1,1 km de lignes aériennes ; remplacement de 21,3 km de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles ; extension de 11 km de réseaux à la suite des demandes de la clientèle ; placement de 36 nouveaux compteurs moyenne tension et remplacement de 150 compteurs.
- Basse tension : 70,1 km de nouveaux réseaux ont été posés (dont 23,6 km en extension) avec le remplacement de 19,1 km de réseau en cuivre nu ; le réseau compte 1.066 nouveaux raccordements, 1.934 nouveaux compteurs et 608 compteurs à budget supplémentaires. De plus, 1.949 compteurs ont été remplacés.
- Cabines de distribution : 17 nouvelles cabines ont été construites et 449 cabines ont été contrôlées durant l'année.



ORES HAINAUT

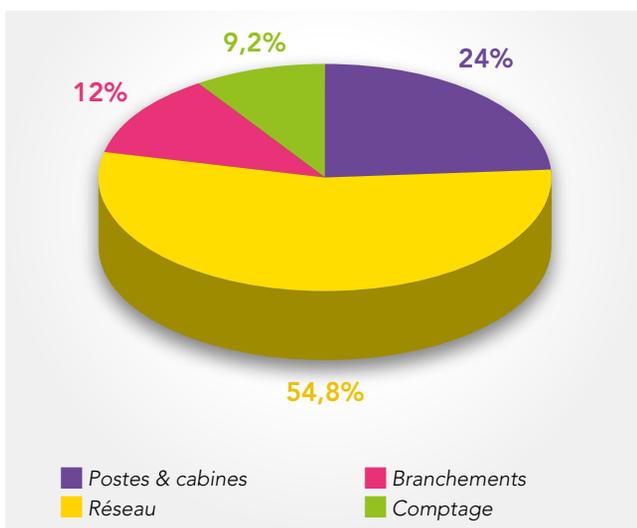
Près de 56,2 millions d'euros ont été consacrés aux travaux d'adaptation, selon la répartition suivante :



- En ce qui concerne le réseau moyenne tension, il faut noter :
 - La pose de 134,7 km de câbles souterrains, dont le remplacement de 88,3 km de câbles vétustes ou de sections trop faibles et l'extension de 46,4 km de réseaux à la suite des demandes de la clientèle. 26,6 km de lignes aériennes ont été démantelés.
 - L'entretien de 4 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans.
 - Le placement de 96 nouveaux compteurs moyenne tension et le remplacement de 513 compteurs existants.
- En basse tension, 126,6 km ont été posés dont 70,8 km pour des extensions de réseau et 17,4 km de réseau en cuivre nu ont été démantelés; 2.634 nouveaux raccordements ont été réalisés ; 5.416 nouveaux compteurs placés et 7.579 remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 4.398 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement. Enfin, l'année 2014 aura vu le contrôle de 1.079 cabines et la construction de 55 nouvelles cabines.

ORES NAMUR

Le montant des travaux réalisés pendant l'exercice 2014 s'élève à 32,2 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit :

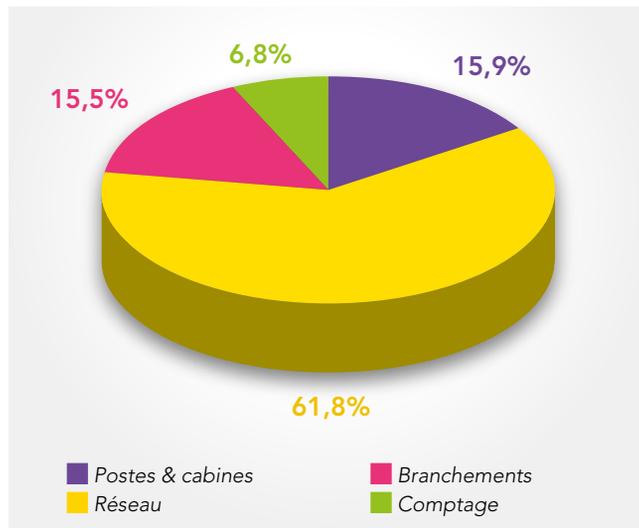


- Les travaux donnent lieu à l'évolution suivante du réseau électrique en moyenne tension.
 - Pose de 103,2 km de câbles souterrains en vue de la suppression de lignes aériennes (38 km), du remplacement de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles (évolution des charges) et de l'extension de 42 km du réseau à la suite des demandes de la clientèle.
 - Entretien de 25 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans.
 - Placement de 56 nouveaux compteurs moyenne tension et remplacement de 346 compteurs.
- En basse tension, 83,1 km ont été posés, dont 40 km pour des extensions et 10,1 km pour le remplacement de réseau en cuivre nu ; 1.731 nouveaux raccordements ont été réalisés ; 2.827 nouveaux compteurs placés et 2.988 compteurs remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 1.091 compteurs à budget ont été installés. Un nombre total de 878 cabines ont été contrôlées durant l'année. Enfin, 27 nouvelles cabines sont venues étoffer le réseau basse tension.

2. DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS, SECTEUR PAR SECTEUR (suite)

ORES LUXEMBOURG

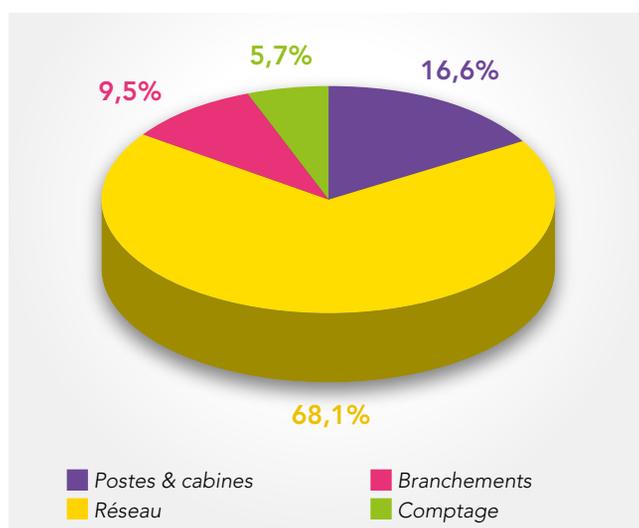
Le montant total des travaux réalisés pendant l'exercice 2014 s'élève à 27,3 millions d'euros. Les dépenses se répartissent de la manière suivante :



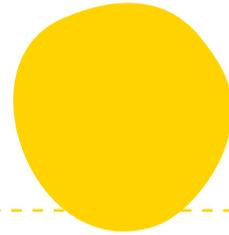
- En moyenne tension, plus de 100 km de câbles souterrains ont été posés, dans le contexte notamment du remplacement de lignes aériennes ou de câbles de section trop faible ou vétustes. Quelque 17 km de nouveaux réseaux ont été posés, 61 nouveaux compteurs placés et 310 compteurs remplacés.
- En basse tension, plus de 80 km ont été posés, dont 43,5 km pour des extensions de réseaux. Nos techniciens et sous-traitants ont procédé au remplacement de 13 km de lignes en cuivre nu. Ils ont réalisé 1.334 nouveaux raccordements, placé 2.085 nouveaux compteurs et remplacé 2.079 compteurs. 579 compteurs à budget ont également été installés dans le cadre des OSP sociales.
- Enfin, 20 nouvelles cabines ont été construites sur le réseau et les contrôles de 2014 ont concerné 521 cabines.

ORES EST

Plus de 12 millions d'euros ont été consacrés à des investissements sur le réseau électrique du secteur Est. En voici la répartition :



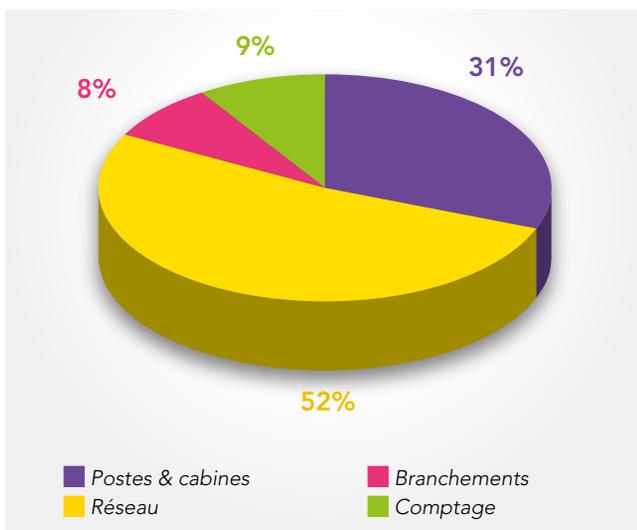
- Au niveau de la moyenne tension, une cinquantaine de kilomètres de câbles souterrains ont été posés : 29,4 km suite aux demandes de la clientèle – avec 13 nouveaux compteurs placés – et 21 km dans le cadre du remplacement de conduites et, parallèlement, de 76 compteurs.
- En basse tension, 39 km ont été posés, dont 23 km en extension, avec la réalisation de 424 nouveaux raccordements. Le parc de compteurs s'est renforcé de 767 unités et 1.045 compteurs ont été remplacés. 179 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.
- Globalement, 15 nouvelles cabines ont été construites et 203 cabines inspectées.



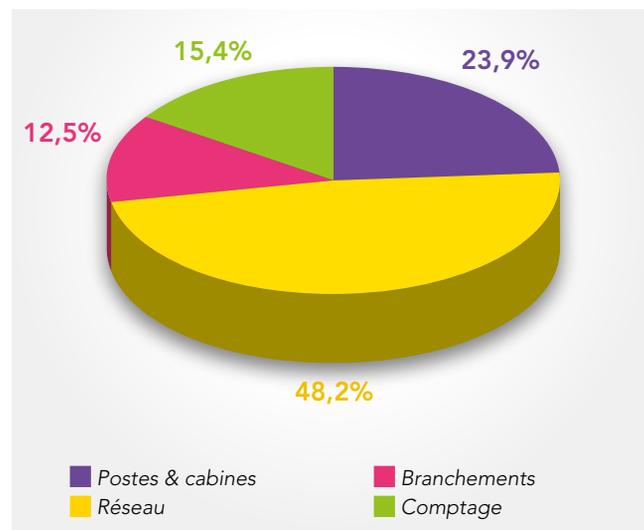
ORES VERVIERS + Ville de Liège (territoire de RESA)

Le montant total des travaux réalisés se monte à plus de 19 millions d'euros.

SECTEUR VERVIERS



VILLE DE LIÈGE



Ces investissements concernent pour les deux tiers le secteur Verviers qui regroupe 17 communes de la Province de Liège et la commune de Fourons en Flandres et pour près d'un tiers la Ville de Liège.

- En moyenne tension, 42 km de nouveaux câbles souterrains ont été posés, dont 31 km pour le remplacement de câbles souterrains de section trop faible ou vétustes et 11 km d'extension de réseaux. Dans ce contexte, 21 nouveaux compteurs ont été placés et 230 compteurs remplacés.
- Le réseau électrique basse tension s'est étoffé de 60 km, dont près de 24 km d'extensions. Nos techniciens ont procédé à 579 nouveaux raccordements, au placement de 1.387 nouveaux compteurs et au remplacement de 2.164 compteurs. 1.537 nouveaux compteurs à budget équipent les clients s'étant retrouvé en défaut de paiement, dont un tiers sur le secteur Verviers.
- Au total, 21 nouvelles cabines ont été construites sur le réseau et les contrôles et révisions ont concerné 375 cabines.





« Fin juillet 2014 : inondations en Brabant wallon... »

Le mardi 29 juillet, de très fortes précipitations ont causé des dégâts majeurs en Brabant wallon et endommagé nos réseaux de distribution, principalement dans les entités de Jodoigne, Tubize et Ittre. Le réseau de transport d'Elia a également été touché et quelque 16.000 ménages de la région de Jodoigne ont été privés d'électricité durant plusieurs heures.

Le plan provincial d'urgence a été déclenché à Tubize. Les équipes d'ORES y ont procédé à 26 interventions sur le réseau électrique et quatre pour le gaz. Elles se sont relayées jour et nuit pour assurer le rétablissement du réseau aussi rapidement que possible.



De très nombreuses vérifications de l'état de nos réseaux ont dû être effectuées et un contrôle minutieux du réseau gaz a été réalisé dans les entités concernées.

Sébastien Stocq, technicien d'exploitation gaz à Ittre, témoigne : « Ce soir-là, l'équipe de garde d'ORES est intervenue pour sécuriser les lieux. La montée des eaux avait détruit un pont, des haies étaient arrachées, des maisons partiellement détruites. Nos installations tant en gaz qu'en électricité avaient subi de lourds dégâts : armoires emportées par les flots, coffrets gaz arrachés, câbles déterrés, etc. La situation à certains endroits était vraiment catastrophique et nos équipes ont travaillé d'arrache pied durant près d'une semaine pour procéder aux réparations sur le réseau. »



« Expérience pilote de déplacement de charges électriques dans le cadre de la gestion active de la demande »

De juillet 2013 à avril 2014, une expérience pilote a été menée par ORES avec le soutien de la CWaPE. Elle a concerné quelque 10.000 clients résidentiels du Namurois alimentés en électricité à partir des postes de transformation de Dorinne et Walcourt. Il s'agissait de mesurer le potentiel de déplacement des consommations électriques des clients résidentiels, en vue de faire éventuellement coïncider la consommation avec la production photovoltaïque et éviter de possibles phénomènes de surtension sur les réseaux basse tension.

Dans le cadre de ce projet, les horaires des compteurs bi-horaires ou « exclusifs nuit » équipant les clients de la région concernée ont été modifiés dans le but d'analyser si les consommations pouvaient effectivement être déplacées vers une plage de nouvelles heures creuses, introduite de 11h00 à 14h00.

BIHORAIRE CLASSIQUE

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0



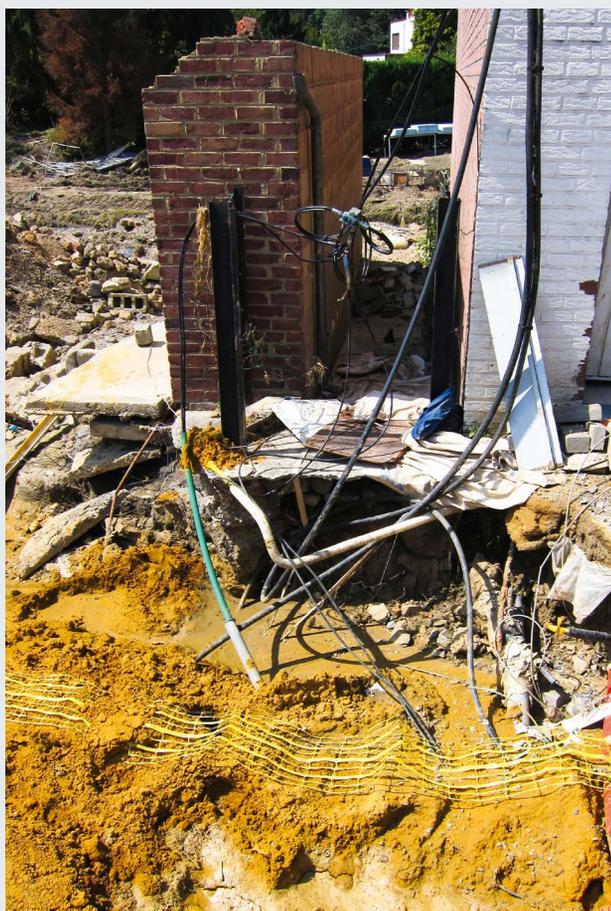
NOUVEL HORAIRE TESTÉ

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0



■ HC : heures creuses

■ HP : heures pleines



L'analyse des résultats, réalisée par l'Université de Namur, a mis en évidence que 1 à 2 % de la charge des clients résidentiels ont été déplacés vers cette nouvelle plage horaire durant l'été et que ce transfert pouvait atteindre de 4 à 5 % pendant la période hivernale. Il y a donc un potentiel de déplacement de charge qui augmente avec le besoin de chaleur. Cependant, il est presque exclusivement lié à des modifications automatiques suite à l'envoi d'un signal et pas directement à une évolution comportementale des clients. Actuellement difficilement exploitable, ce potentiel pourrait être accru à l'avenir, notamment grâce aux compteurs intelligents qui permettent plus d'automatisation et de détail dans les données relevées. L'expérience montre aussi que les clients sont prêts à accepter ce genre de démarche collective tant qu'il n'y a pas de perte importante de confort, ni d'impact sur leurs finances.

GESTION DU RÉSEAU DE GAZ NATUREL

ORES assure la distribution de gaz naturel à quelque 400.000 clients résidentiels et 50.000 professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés par l'entreprise représente quelque 3.600 kilomètres de conduites moyenne pression et près de 5.625 kilomètres en basse pression. Au cours de l'année 2014, un peu plus de 11,7 milliards de kilowattheures de gaz naturel ont été distribués à travers ces réseaux.

La sécurité est bien évidemment un élément primordial dans la gestion du réseau de distribution du gaz. En 2014, nos équipes de première intervention se sont déplacées à 2.460 reprises pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (59 % des travaux de réparation) ou suite à des appels de tiers (41 %). Dans ce cas, il s'agit assez souvent d'interventions liées à la détérioration de conduites suite à des travaux réalisés à proximité de nos installations. Dans le prolongement de la mise en œuvre des accords entérinés dans la « Charte des Impétrants » – signée en 2011 par 25 entreprises actives dans les secteurs de l'électricité, du gaz naturel, de l'eau et des télécommunications – ORES a poursuivi ses efforts d'information afin de prévenir ce type d'incidents. Un film de sensibilisation a été réalisé et mis à la disposition des entrepreneurs sur un site internet baptisé « votresecurite.ores.net ». Il met l'accent sur les précautions d'usage pour les entreprises prévoyant d'effectuer des travaux d'excavation dans le voisinage de nos installations. Sur le même site, elles peuvent aussi retrouver le document d'information

mis à leur disposition lors de l'envoi des plans par ORES. Il faut noter à cet égard que, pour le gaz naturel comme pour l'électricité, les demandes de plans adressées à nos services s'effectuent de manière généralisée par internet via le point de Contact fédéral d'Informations Câbles et Conduites (CICC). Les deux bureaux de dessin d'ORES ont ainsi répondu à près de 100.000 demandes de plans en 2014, dans un délai moyen de 4 jours ouvrables. À compter de la mi-2015, l'envoi de ces plans sera dématérialisé : les entrepreneurs pourront y accéder via le CICC et les consulter en format électronique.

1. INVESTISSEMENTS

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel atteignent 82 millions d'euros, dont plus de 50 % ont été investis 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.

Durant l'exercice écoulé, des travaux d'extension d'ampleurs diverses, en basse comme en moyenne pression, ont été réalisés sur le territoire couvert par ORES (voir ci-après). Il faut noter également que durant l'année, plus de 6.000 nouveaux branchements ont été réalisés en moyenne et basse pressions.

Par ailleurs, près de 40 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 8 kilomètres ont été retirés en 2014 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.

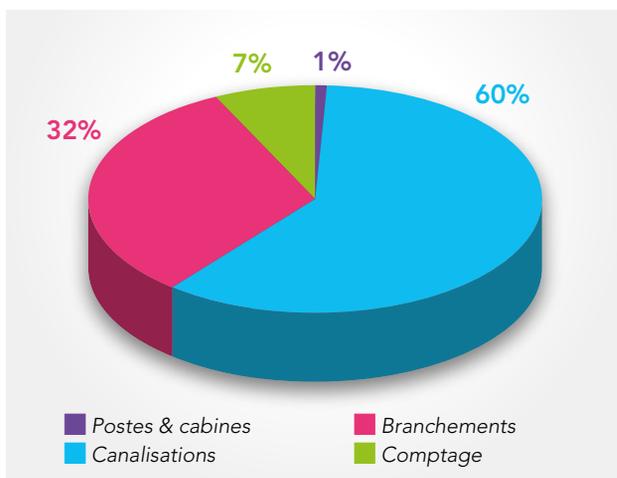




2. DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU GAZIER SECTEUR PAR SECTEUR

ORES MOUSCRON

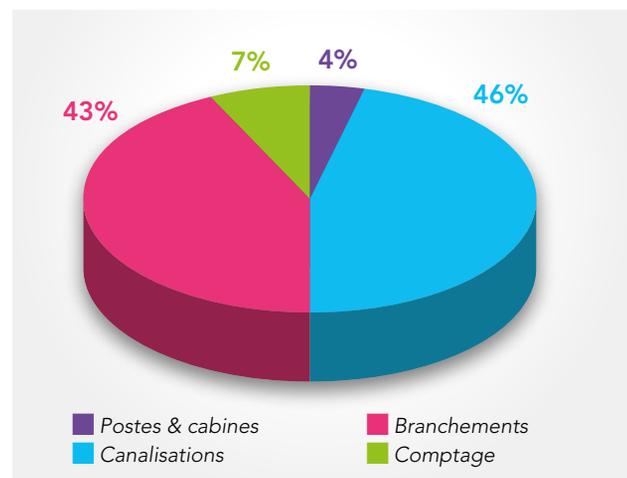
Le montant des investissements réalisés durant l'exercice 2014 à Pecq, Mouscron et Estaimpuis s'élève à 2,7 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit :



Les extensions concernent près de 5 km de conduites : 2,8 km en moyenne pression et 2,1 km en basse pression. Quelque 3 km de conduites basse et moyenne pressions ont été remplacés et dans ce cadre, 900 mètres de canalisations en fonte et fibro-ciment ont été abandonnés. 241 nouveaux branchements moyenne et basse pressions et 397 nouveaux compteurs ont été installés, alors que 162 branchements basse pression et 320 compteurs ont été renouvelés. Enfin, 117 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.

ORES BRABANT WALLON

Le montant total des travaux réalisés sur le réseau gaz durant l'exercice s'élève à près de 17 millions d'euros. Les dépenses se répartissent de la manière suivante :

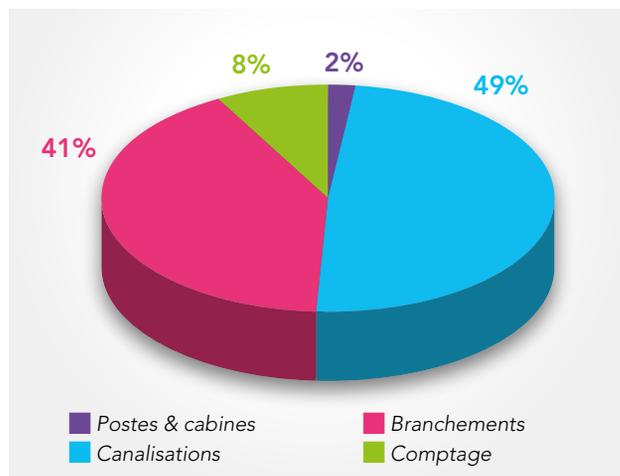


Au total, 14,5 km de nouvelles canalisations ont été posés, dont 9 km en moyenne pression et 5,5 km en basse pression. Le renouvellement des conduites basse et moyenne pressions s'est étendu sur 22 km, avec l'abandon de près de 5 km de conduites en fonte ou fibro-ciment au profit du polyéthylène. La majeure partie des poses (60 %) a concerné le renouvellement du réseau existant. 1.182 branchements moyenne et basse pressions ont été renouvelés, de même que 1.440 compteurs. Le réseau a accueilli 1.195 nouveaux branchements, ainsi que 1.681 nouveaux clients. 128 compteurs à budget ont été installés chez des clients.

2. DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU GAZIER SECTEUR PAR SECTEUR (suite)

ORES HAINAUT

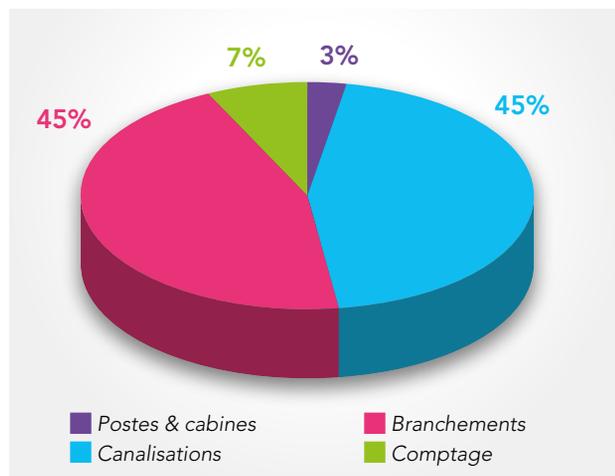
Plus de 50 millions d'euros ont été investis dans le réseau de gaz naturel du secteur ORES Hainaut. Les dépenses se répartissent comme suit :



Au total, durant l'année, près de 75 km de conduites ont été posés en moyenne et basse pressions. La majeure partie des poses (67 %) a porté sur des extensions de réseau. 3.687 nouveaux branchements ont été réalisés, avec 5.812 nouveaux compteurs. Par ailleurs, 35,7 km de conduites, 4.868 branchements et 6.771 compteurs ont été remplacés. Enfin, 1.408 clients se sont vus équipés d'un compteur à budget gaz.

ORES NAMUR

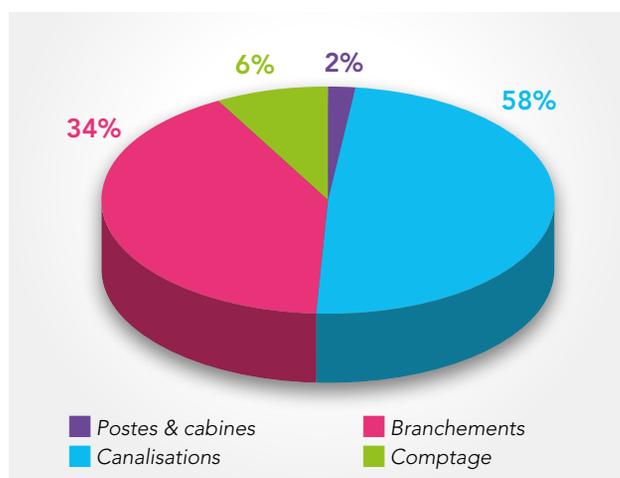
Le montant total des travaux réalisés pendant l'exercice 2014 sur le réseau s'élève à 8,4 millions d'euros, répartis de la manière suivante :



Quelque 5,6 km de nouvelles canalisations en moyenne pression et 1,3 km en basse pression ont été posés. Dans le cadre des remplacements de conduites basse et moyenne pressions (8 km), environ 300 mètres de canalisations en fonte et fibrociment ont été remplacés par des canalisations en polyéthylène. Au total, 619 branchements et 630 compteurs ont été renouvelés. Nos équipes et sous-traitants ont installé 550 nouveaux branchements et 900 nouveaux compteurs. Enfin, 159 compteurs à budget ont été installés chez des clients.

ORES LUXEMBOURG

Les travaux d'investissement réalisés pendant l'exercice en Province de Luxembourg se chiffrent à plus de 3,7 millions d'euros. Ces dépenses se répartissent comme suit :



Le réseau gaz s'est étendu de 13 km, dont 5 km en moyenne pression et près de 8 km en basse pression. Vu leur construction récente, les réseaux n'ont nécessité que très peu de travaux de rénovation : 325 mètres en moyenne pression et 627 mètres en basse pression. Au total, 14 branchements basse et moyenne pressions et 30 compteurs ont été renouvelés et 382 nouveaux compteurs ont été installés. Enfin, 30 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.



« Promotion du gaz naturel »

Afin d'augmenter le taux de raccordement sur les réseaux de distribution de gaz naturel déjà posés, ORES a lancé en 2014 une campagne pilote de promotion du gaz naturel auprès du grand public. Depuis sa création, c'est la première opération à caractère commercial menée par l'entreprise.

Ce pilote ciblait les clients potentiels dans les sept communes desservies en gaz naturel dans la Province de Luxembourg. La campagne a mis en valeur les avantages du gaz en tant qu'énergie pour le chauffage, l'eau chaude sanitaire et la cuisine. Elle s'est appuyée sur une offre financièrement intéressante avec raccordement gratuit, primes et remise sur équipement. Plusieurs actions ont jalonné la campagne : développement d'une brochure promotionnelle, participation à divers salons de la construction et de la rénovation dans la région, campagnes de publipostage ou encore promotion en grandes surfaces.

Les résultats se sont révélés encourageants et ont amené ORES à se positionner dans une démarche proactive visant la généralisation de cette campagne à l'ensemble de son territoire dans le courant 2015. L'objectif est fondamental : 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. L'entreprise s'est fixé pour but de convertir 50.000 nouveaux clients au gaz naturel d'ici 10 ans.

Par ailleurs, d'autres solutions d'exploitation et de valorisation du gaz sont envisagées. C'est le cas par exemple dans la mobilité au gaz naturel. Notre entreprise a commencé à convertir sa flotte de véhicules de service, avec l'achat de 22 camionnettes roulant au gaz naturel comprimé ou

« CNG ». Outre cet aspect, nous entendons aussi aider tous les acteurs désireux d'installer des stations de rechargement CNG de manière à développer l'offre publique en Wallonie, en jouant le rôle de facilitateur. Très concrètement, nous mettons nos ressources humaines et nos compétences à leur disposition pour du conseil, de l'information sur la capacité des réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, les procédures de permitting et, bien évidemment, le raccordement des stations au réseau.

Enfin, avec les autres acteurs du secteur, ORES se prépare à la conversion d'une partie de son réseau dans la perspective de l'arrêt de l'alimentation en gaz naturel à faible pouvoir calorifique depuis les Pays-Bas à compter de 2024.



ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL

L'entretien de l'éclairage public communal est une obligation de service public (OSP) dévolue aux gestionnaires de réseau de distribution. Les dispositions relatives à cette OSP visent non seulement l'entretien, l'exploitation, le dépannage, mais aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements. Dans ce contexte, ORES gère plus de 440.000 points lumineux. Nous sommes aussi le partenaire privilégié des responsables communaux pour tous leurs projets de mise en valeur de leur patrimoine architectural par l'éclairage public, domaine dans lequel nous nous profilons désormais comme de véritables « créateurs de lumière ».

1. BASE PATRIMONIALE ET ENTRETIEN

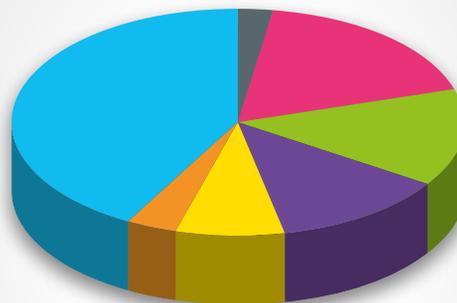
La constitution d'une grande base de données patrimoniale relative au réseau d'éclairage public entretenu par ORES a entraîné le référencement géographique de tous les points d'éclairage au cours des dernières années. Ces opérations ont permis d'identifier physiquement chaque luminaire ; la base de données a aussi été complétée de la source et de la puissance de chaque lampe. Profitant de ces travaux, les techniciens d'ORES avaient alors remplacé les lampes de plus de six mois sur le territoire des gestionnaires de réseau qui avaient préalablement marqué leur accord. Cette action a permis de ramener le taux de pannes à moins de 10 % dans les secteurs où ce remplacement systématique a eu lieu. En 2014, les comités de secteur d'ORES, à l'exception des secteurs Verviers et Est, se sont positionnés sur le choix de la méthode d'entretien préventif, complété par du curatif.

2. ÉTAT DES LIEUX CHIFFRÉ

À la fin 2014, le parc d'éclairage public communal dont ORES assure la gestion comptait exactement 443.709 points lumineux. Ces derniers représentent une puissance cumulée de 45.938 kW et ont induit une consommation annuelle de 190 millions de kilowattheures.

L'entretien – hors vétusté – des luminaires communaux qui éclairent les voiries, bâtiments, parcs ou tunnels, est réalisé par nos équipes. Notre entreprise en supporte le coût conformément aux dispositions légales de 2008.

RÉPARTITION DES LUMINAIRES SUR LES RÉSEAUX D'ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL



| | |
|---------------------|-----------|
| ORES Hainaut | : 185.088 |
| ORES Mouscron | : 11.415 |
| ORES Namur | : 78.742 |
| ORES Brabant wallon | : 62.446 |
| ORES Luxembourg | : 55.266 |
| ORES Verviers | : 34.192 |
| ORES Est | : 16.560 |

Total : 443.709



« Plus d'efficacité grâce à l'audit énergétique quinquennal »

Dans le courant 2013, les communes dont nous gérons l'éclairage public avaient reçu leur premier rapport d'audit énergétique quinquennal réalisé sur la base de l'inventaire évoqué ci-avant. Une synthèse de toutes ces données avait également été transmise à la CWaPE. La présentation de ces audits s'est poursuivie en 2014. À la demande de certaines communes, des études plus détaillées ont démarré. L'objectif est d'améliorer concrètement la qualité du parc d'éclairage public communal existant : diminution de la consommation – avec réduction des coûts et de l'impact environnemental – et amélioration de la performance d'éclairage via le dimming et relamping.



« Remplacement de luminaires équipés de lampes "TL" »

En 2014, le plan de remplacement des luminaires à vapeur de mercure (dits TL, pour tubes luminescents) a atteint son terme. Cette opération, initiée en 2012 suite à l'interdiction par l'Union européenne de la fabrication et de la commercialisation de ce type de lampes à compter de la mi-2015, s'inscrit dans les objectifs de rationalisation de la gestion du parc.

Avant 2014, la toute grande majorité des dossiers avait reçu l'accord des communes concernées sur le phasage des travaux de réalisation. Ceux-ci se sont poursuivis tout au long de l'année, ce qui a permis de procéder au remplacement des luminaires encore présents sur le réseau. Pour rappel, sur le territoire géré par ORES, quelque 21.000 luminaires (TL ou assimilés) avaient été identifiés au départ.

Ce plan de remplacement est financé à travers les OSP et capitalise sur l'économie d'entretien que génèrent les nouveaux appareils installés.

« Remplacement des 48.000 luminaires équipés de lampes à vapeur de mercure haute pression »

Les lampes à vapeur de mercure haute pression sont frappées de la même interdiction que les tubes luminescents. Elles ne répondent plus aux normes environnementales actuelles et sont par ailleurs très énergivores.

Confrontés à terme à l'impossibilité d'assurer la maintenance des luminaires équipés de ce type de lampes, le gouvernement et le régulateur wallons ont recherché les solutions envisageables avec les opérateurs concernés. Un programme de remplacement a été arrêté pour la période 2014–2018. Le mode de financement de cette vaste opération prévoit la prise en charge d'une partie des coûts par les gestionnaires de réseaux de distribution via les OSP. Le solde est à la charge des communes. Pour le financement communal, les sommes nécessaires sont mobilisées via une avance de la Sowafinal, filiale de la Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.) et un prêt éventuel souscrit par ORES pour le compte des communes concernées. Le remboursement des avances de la partie à charge des communes est compensé par la réduction des factures d'énergie reçues de leur fournisseur suite à l'amélioration énergétique du parc. En procédant de la sorte, l'impact sur le budget ordinaire des communes est limité. L'année 2014 a vu aboutir les études, les premières offres aux communes et la réception des premiers accords. Les travaux ont débuté concrètement sur le terrain en 2015 et se termineront fin 2018.

« Les pannes d'éclairage public signalées par internet »

Fin 2014, les relevés statistiques montraient qu'environ 46 % des pannes sont signalées directement par les riverains via internet, contre 40 % en 2013. La communication à ce sujet a été renforcée afin que le recours à cette application se développe encore. Après avoir relevé le numéro unique du luminaire défectueux, qui figure sur une plaquette apposée sur tous les poteaux ou ouvrages gérés par ORES, les riverains disposent en fait de trois possibilités pour communiquer une panne à nos services :

- via notre site web, www.ores.net
- par téléphone au **078/78.78.00**
- ou via leur administration communale.

DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX ET DU COMPTAGE INTELLIGENTS

Pour de nombreux observateurs, la voie d'un avenir énergétique durable dépend des réseaux intelligents, de la réduction des émissions de gaz à effets de serre, d'une forte pénétration de la production d'énergie renouvelable et de l'utilisation rationnelle de l'énergie. Les réseaux intelligents changeront le paysage énergétique en permettant aux consommateurs de devenir des « consommateurs » et de participer activement au marché de l'énergie.

Les gestionnaires de réseaux de distribution joueront un rôle essentiel dans la mise en œuvre de ces réseaux intelligents : ils ont en effet la responsabilité de mettre à disposition un réseau fiable, abordable et sûr, ils entretiennent des relations de longue date avec les consommateurs et occupent par ailleurs une position indépendante et neutre sur le marché.

Dans le contexte de la transition énergétique, ORES doit progressivement se doter de nouveaux outils pour la gestion du réseau moyenne tension, via l'accès à certains outils de réglage de tension et le déploiement accru d'équipements de télésurveillance, de télémesure et de télécontrôle s'appuyant sur un socle informatique et de télécommunication adapté. C'est ce que l'on nomme le « Smart Grid » ou réseau intelligent.





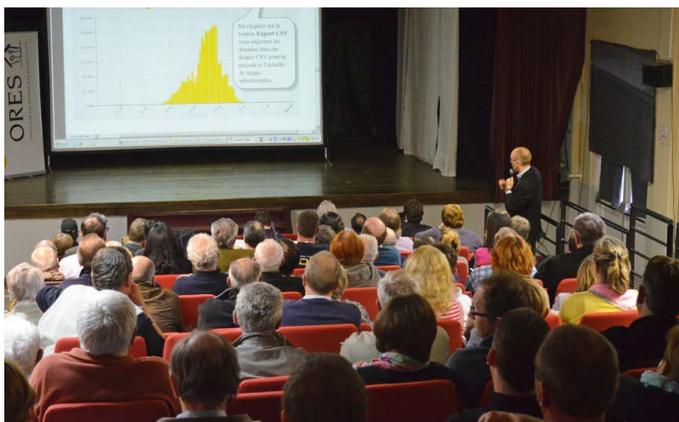
En corollaire au développement des réseaux intelligents, il convient de procéder à une modernisation radicale des outils de mesure chez le client, en ce compris le client résidentiel, pour connaître de façon plus fine les différents flux d'énergie prélevés et injectés, mesurer la puissance mise à disposition voire la modifier ou affiner la mesure des périodes exactes de consommation. C'est que l'on nomme le « Smart Metering » ou comptage intelligent. Cela supposera aussi que le système de tarification des services fournis par et à travers le réseau de distribution soit repensé pour correspondre aux véritables contraintes et structures de coûts de cette activité.

Le programme « Smart Metering » d'ORES s'est structuré en 2014. Il a été lancé autour de trois axes majeurs : l'axe « engineering », dont les responsables sont chargés d'analyser les possibilités technologiques et de fixer celles qui seront retenues, pour ensuite les spécifier ; l'axe « déploiement et pilotes » et l'axe chargé de faire évoluer les processus de l'entreprise liés au comptage intelligent.



Différentes orientations technologiques ont donc été définies en 2014 et des tests ont été mis en place, via notamment un troisième projet pilote, dont l'objectif est de tester sur le terrain la technologie dite G3PLC, à Marche, Flobecq et Mons.

Enfin, la volonté de placer les utilisateurs au centre des réflexions liées au déploiement du comptage intelligent a été réaffirmée et un chantier concernant la sécurisation de leurs données a été initié.





Facilitateur de marchés

ORES se doit d'exercer ses missions de manière neutre et objective, dans l'intérêt général, en mettant à la disposition du marché les outils nécessaires à son fonctionnement. Le métier de « facilitateur de marchés », aujourd'hui bien en place pour le marché de la fourniture, devra progressivement être étendu à de nouveaux marchés.

1.300.000

transactions gérées
dans le registre d'accès

1.750.000

index relevés
durant l'année

PERMETTRE UN FONCTIONNEMENT HARMONIEUX DU MARCHÉ

Chaque année, les collaborateurs d'ORES doivent gérer des centaines de milliers de situations de la vie quotidienne: 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.

En tant que facilitateur de marchés, ORES joue donc un rôle fondamental. Le réseau devient une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché : producteurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de transport, gestionnaires de réseaux de distribution, régulateur, clients.

1. ACCESS & TRANSIT, UN SERVICE AU CŒUR DU MARCHÉ

Le bon fonctionnement des différents processus liés au marché libéralisé est garanti par le service Access & Transit d'ORES. Il matérialise en quelque sorte le lien entre le gestionnaire de réseaux et les autres acteurs par le biais du registre d'accès. Celui-ci contient les données relatives à plus de 1.950.000 points de fourniture – électricité et gaz confondus – et permet aux 31 fournisseurs d'énergie ayant signé un contrat d'accès aux réseaux de distribution d'ORES de réaliser chaque année plus de 1.300.000 transactions : changement de fournisseur, transfert, emménagement, pose de compteur à budget ou autres situations spécifiques.

ORES a mis en place une structure spécialisée pour les contacts avec les fournisseurs afin de gérer efficacement et rapidement leurs demandes. Outre les canaux de communication traditionnels, tels que site internet, courriers électroniques ou encore numéros de téléphone dédiés, les fournisseurs d'énergie disposent des outils informatiques appropriés pour gérer les transactions vers le registre d'accès. Par ailleurs, une équipe de permanence prend en charge les questions et procédures d'urgence et un accueil spécifique est organisé pour les nouveaux fournisseurs sur le marché.

C'est aussi via ce service que les clients peuvent obtenir réponse à leurs questions sur le fonctionnement du marché libéralisé, par exemple connaître leur code EAN ou savoir comment changer de fournisseur. Ils sont pris en charge de manière personnalisée dans leurs démarches de régularisation, en particulier dans le cadre de processus lancés par les fournisseurs : déménagements problématiques, défaut de paiement ou fin de contrat. Dans ce cadre, ORES joue véritablement le rôle de facilitateur pour les clients.

2. DES DONNÉES DE COMPTAGE FIABLES POUR LES FOURNISSEURS

ORES est également chargée de délivrer aux fournisseurs des données de comptage régulières et fiables quant à la consommation de leurs clients. Cela permet une facturation correcte, en évitant les situations de contestation.

Au sein de l'entreprise, 71 collaborateurs sont chargés de relever les compteurs. Ils sont les premiers maillons de la chaîne de facturation. Tous les deux ans, ils se rendent chez les consom-

mateurs résidentiels. L'année suivante, le client est invité à transmettre ses index de consommation. Les gros consommateurs professionnels quant à eux sont relevés mensuellement ou, dans certains cas, relevés à distance grâce à des compteurs communicants.

La présence de ces releveurs sur le terrain au quotidien est une source de contacts avec les clients. Ils peuvent répondre à leurs questions ou les orienter vers les différents services de l'entreprise. Si un problème technique est constaté dans le cadre de la relève, un rendez-vous est planifié avec le client via un simple coup de téléphone, en vue du passage d'un technicien qui veillera à la remise en ordre de l'installation de comptage.



En 2014, un total de 1.757.580 index a été collecté manuellement ou électroniquement. Lorsqu'un index ne peut être relevé ou obtenu, il doit être estimé : ce fut le cas à 144.623 reprises durant l'année. En ce qui concerne la clientèle industrielle, 12.051 points ont été relevés en 2014. Afin de diminuer les risques d'erreur et de réduire les estimations de consommation chez ces clients industriels, un projet de télémesure a été mis en œuvre à compter de janvier 2014, avec pour échéance l'année 2021. À cette date, plus de 7.000 clients devraient être équipés de systèmes de télémesure.

Une fois récoltées, toutes les données de consommation des clients doivent être traitées et confirmées par les 18 collaborateurs chargés de ce contrôle de qualité. Elles servent alors au calcul des décomptes d'énergie et des redevances pour l'utilisation du réseau, facturés aux clients par les fournisseurs.

3. PLUS DE 25 MILLIONS D'EUROS DE RÉDUCTION DES PERTES

Chaque année, ORES compare les volumes d'énergie injectés sur ses réseaux d'électricité et de gaz naturel avec les consommations relevées chez les clients. La différence entre l'énergie injectée sur les réseaux et la consommation mesurée chez les clients constitue ce que l'on appelle les pertes en réseau.

En électricité, les coûts de transport et de distribution représentent en moyenne quelque 50 % du montant total de la facture du client résidentiel wallon. ORES mène des efforts constants pour réduire les coûts de distribution, qui incluent les pertes.

Grâce à des actions de réduction des pertes techniques propres aux réseaux et des pertes administratives – liées aux quantités d'énergie effectivement consommées mais qui, pour diverses raisons tels un compteur défectueux ou une fraude, ne peuvent être relevées et facturées – ORES a ramené le pourcentage total moyen de pertes électriques en réseaux de 7,5 % en 2011 à quelque 6 % à la fin 2014.

Au total, ce sont 144.800 MWh en électricité – et 228.000 MWh en gaz naturel – qui ont pu être économisés grâce à ce programme. Pour les Wallons et les Wallonnes, cela représente une économie globale de plus de 25 millions d'euros qui, à terme, se répercuteront à la baisse sur leur facture d'énergie. Les efforts seront poursuivis en 2015 en se focalisant sur l'amélioration de la qualité des données et la poursuite de la lutte contre la fraude. Ils devraient permettre de réduire les pertes administratives et d'améliorer encore nos performances dans ce domaine.

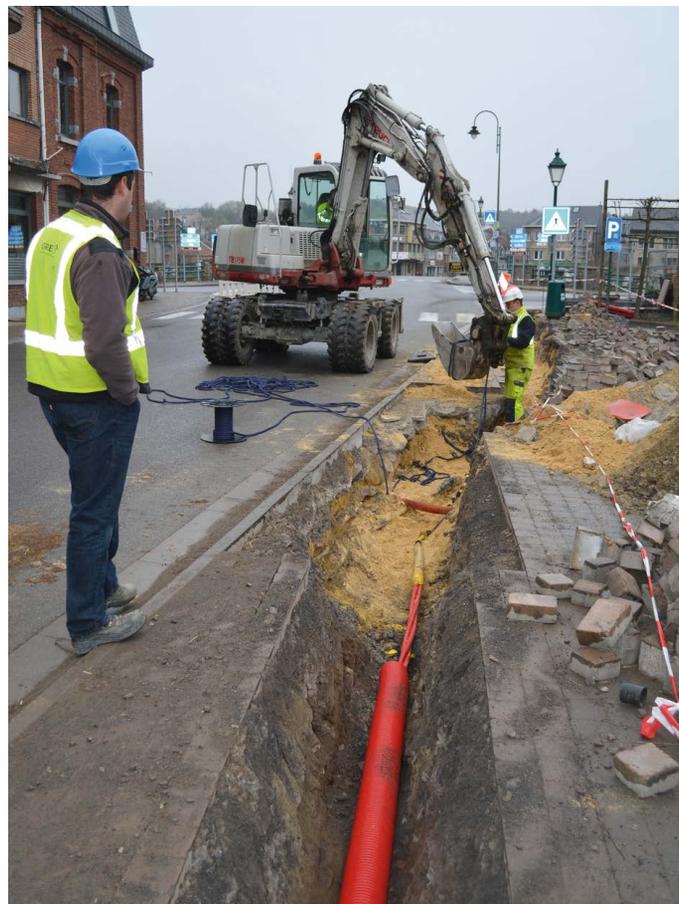
4. ATRIAS

Notre système énergétique national s'articule autour des producteurs, des responsables d'équilibre, des gestionnaires de réseau de transport et gestionnaires de réseau de distribution, des fournisseurs, des clients, des régulateurs et des pouvoirs publics. Le marché de l'énergie est impacté par la percée de la production électrique locale (photovoltaïque et éolien notamment) suite à la directive européenne 20-20-20, par l'avènement du comptage et des réseaux intelligents, ainsi que par le développement du numérique. Ces changements impliquent une révision en profondeur des processus de gestion du fonctionnement du marché.

Pour organiser ces processus et les interactions à l'avenir, un programme a été mis en place sous l'égide de la société Atrias. Il s'agit d'une filiale des opérateurs de réseau de distribution d'électricité et de gaz en Belgique ; ORES en est actionnaire à hauteur de 17 %.

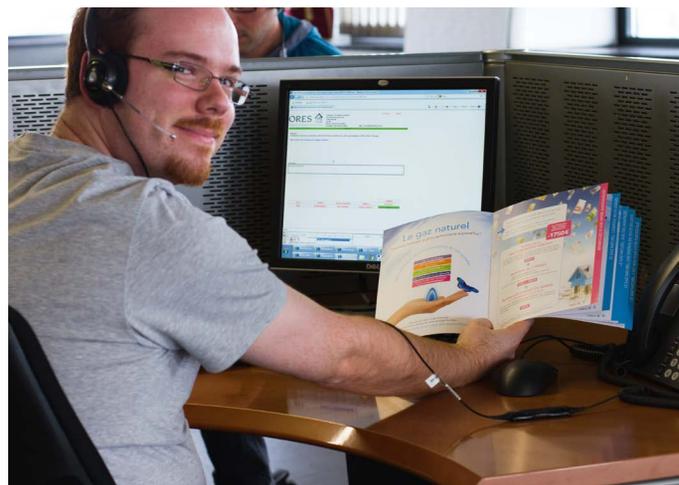
Nous participons activement à ce programme qui a un objectif double. D'une part, il a pour but de faire évoluer les processus dans ce nouveau contexte avec, notamment, l'arrivée du comptage intelligent. D'autre part, le programme permet d'harmoniser au niveau belge les applications informatiques permettant l'échange d'informations entre gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'énergie. Jusqu'ici, seuls ORES et Eandis avaient développé une application commune. On imagine aisément l'obstacle que constitue pour le fonctionnement du marché la cohabitation de solutions techniques multiples sur un territoire aussi restreint. La décision prise par l'ensemble des gestionnaires de réseaux de développer une plateforme de type « clearing house » unique et commune constitue une évolution considérable à cet égard. Elle témoigne de leur volonté d'assumer pleinement leur rôle de facilitateur de marché.

FACILITER LA VIE DE NOS CLIENTS

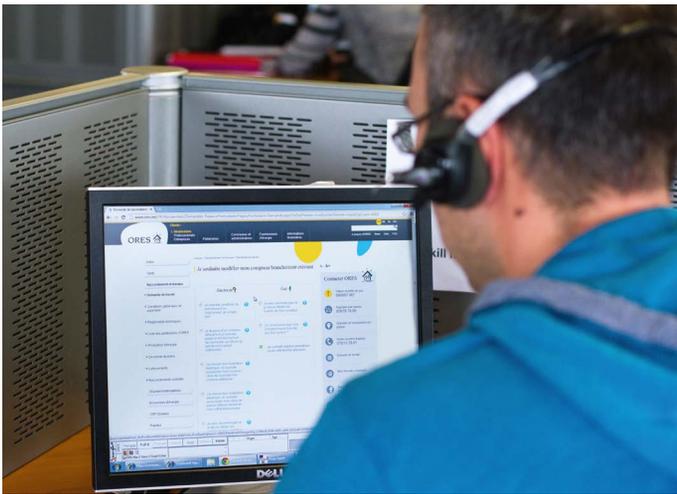


Le client est au cœur des préoccupations d'ORES. Faciliter la vie des gens doit d'abord et avant tout se traduire dans notre cœur de métier et nos gestes quotidiens : gérer techniquement un chantier, réaliser un raccordement, respecter les rendez-vous, informer le client sous la forme et via le canal souhaité, etc. Nous voulons « faciliter l'énergie » pour le client dans chacune de ses démarches, bien au-delà du simple respect des procédures.

1. ORIENTATION CLIENT



Plus que jamais, le client demande à être considéré, respecté. Il a pris l'habitude d'un contact personnalisé, d'un service moderne et sur mesure. Il vit dans l'ère du digital et est très réactif. En parallèle, de nouvelles activités et de nouvelles



industries se développent. C'est le cas par exemple dans le secteur automobile, où la notion de mobilité durable favorise l'émergence du véhicule électrique ou au gaz naturel. De leur côté, les fournisseurs imaginent de nouvelles solutions de pilotage des consommations et de domotique. Ces évolutions incontournables, de nature à la fois sociologiques et technologiques, ont une influence sur les gestionnaires de réseau et leurs activités.

ORES a déployé des canaux multiples afin de faciliter la communication avec le client. À la fin de l'année 2014, notre site web – www.ores.net – a fait l'objet d'une analyse. Un travail d'adaptation des contenus est en cours. Une nouvelle version, axée sur une plus grande interaction, sera en ligne à la fin 2015. Elle permettra un service et une navigation à la fois plus adaptés et plus intuitifs.

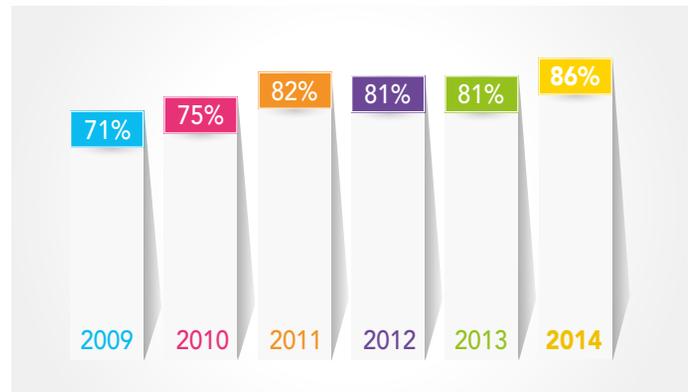
Durant l'année écoulée, plus de 1,1 million de visites ont été répertoriées sur le site actuel. Les internautes peuvent y accéder à de nombreux services et informations utiles ou encore introduire des demandes de travaux en ligne. En parallèle, la communication via les réseaux sociaux s'est accentuée et permet d'informer plus directement le public sur les activités d'ORES et certains événements ponctuels.

Le téléphone reste aussi un canal d'accès très apprécié par les clients. En 2014, le centre de contact d'ORES, hébergé au sein de notre filiale N'Allo, a traité près de 880.000 appels. La satisfaction de nos clients est directement impactée par la qualité et l'efficacité du service rendu. Une amélioration du service a été observée en 2014, avec 86,6 % de satisfaction quant à la clarté et au professionnalisme apporté au suivi des demandes par téléphone. Le taux de satisfaction quant au temps d'attente atteignait environ 79 %. Des enquêtes sont aussi menées pour mesurer l'évolution de la satisfaction des clients ayant fait appel aux services d'ORES pour des travaux (raccordement, renforcement de compteur, etc.). En 2014, on peut observer une amélioration dans l'ensemble des domaines analysés.

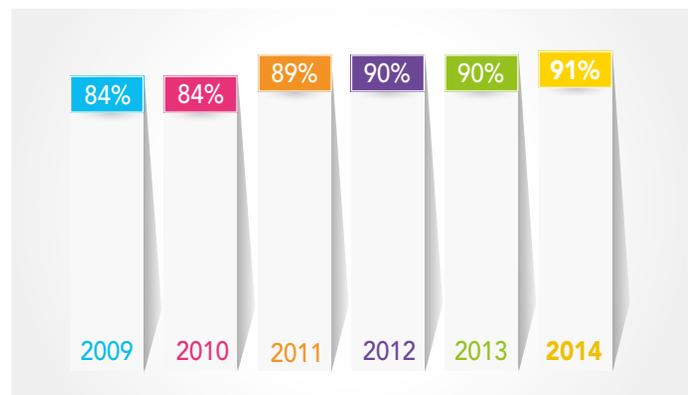
Enfin, les clients équipés de compteurs à budget peuvent se rendre dans l'un de nos 15 bureaux d'accueil pour recharger leur carte et obtenir des réponses à leurs éventuelles questions. Des partenariats sont également en place avec les communes, les CPAS et les Guichets de l'Énergie afin de proposer des services locaux d'aide aux clients et la mise à disposition d'informations et de brochures sur les activités d'ORES.

Résultats des enquêtes de satisfaction auprès des clients

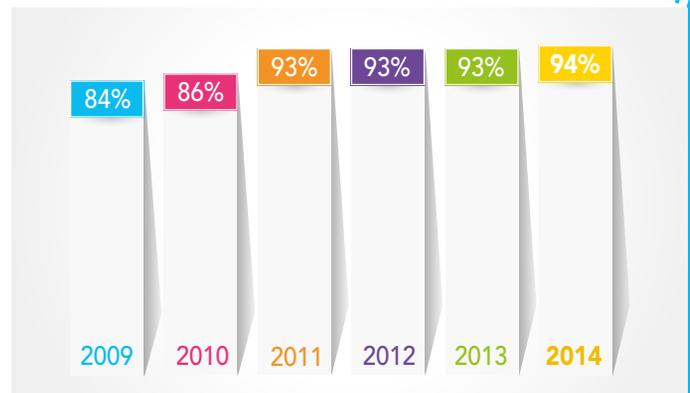
QUALITÉ DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE



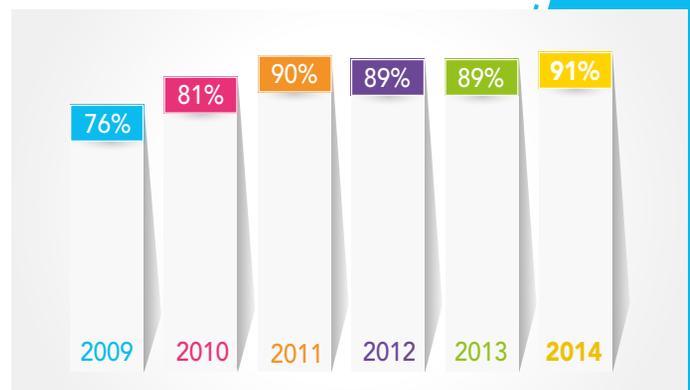
QUALITÉ DES TRAVAUX



NOTRE PERSONNEL



SATISFACTION GLOBALE



2. DES PLAINTES ET INDEMNISATIONS EN DIMINUTION

Le service de gestion des plaintes et indemnités a enregistré un volume global de réclamations en baisse de 13 % par rapport à 2013. Le nombre de dossiers introduits est en effet passé de 7.283 à 6.243 unités. La diminution est générale et concerne tous les types de réclamations.

Un peu plus de la moitié des dossiers concerne les plaintes pour insatisfaction – en partie liées à des problèmes de réfection de trottoir après travaux - lesquelles sont en diminution de 5 % par rapport à 2013.

Les services d'ORES ont également reçu 2.608 demandes d'indemnité, soit près de 24 % de moins qu'en 2013. Ces demandes s'inscrivent dans le cadre du régime institué par les décrets régionaux prévoyant des indemnités forfaitaires et non-forfaitaires pour diverses situations spécifiques, notamment en cas d'interruption de fourniture non planifiée de plus de six heures, de retard dans l'exécution d'un raccordement, de dommages causés par l'irrégularité de la fourniture ou encore d'absence de fourniture suite à une erreur administrative. Après analyse de ces demandes, 475 d'entre elles se sont avérées fondées.

Il faut enfin souligner que 470 dossiers ont été traités dans le cadre de médiations initiées auprès d'ORES par les services de la CWaPE, du Service public fédéral Économie ou encore du Service fédéral de Médiation.

3. PLUS DE 28.000 CLIENTS PROTÉGÉS ALIMENTÉS PAR ORES



Les directives européennes et la législation belge et wallonne imposent à certains acteurs du marché de l'énergie, comme ORES, de mettre en œuvre des obligations de service public (OSP). Elles recouvrent des domaines variés, dont la sécurité d'approvisionnement, la régularité et la qualité de la fourniture, la protection de l'environnement ou encore l'éclairage public communal. L'accès à l'électricité et au gaz est essentiel à la qualité de vie et des OSP à caractère social protègent les citoyens les plus vulnérables. Ces OSP sont les plus connues du grand public et elles induisent pour ORES un volume important de prestations.

Depuis plusieurs années, ORES s'emploie à simplifier les processus OSP. Une adaptation de la procédure nommée « MOZA » (en cas de déménagement problématique) a été mise en place en novembre 2014 ; elle cadre avec notre volonté d'optimisation des processus et de maîtrise des coûts. Avec ce processus modifié, ORES offre aux clients la possibilité de régulariser plus rapidement leur situation, tout en réduisant le nombre d'interventions nécessaires sur le terrain pour procéder à des opérations administratives ou techniques, voire à des coupures.

Cependant, la crise économique a un effet direct sur certaines catégories de clients et le rôle social d'ORES a encore été renforcé en 2014. Le nombre de clients protégés socialement alimentés par l'entreprise a augmenté de 13 %. Parmi ceux-ci, on compte 3.000 nouveaux clients protégés régionaux, suite au décret électricité entré en vigueur en juin 2014, pour lesquels nous avons proposé au régulateur et aux fournisseurs une procédure de reprise simple et rapide. En tant que fournisseur social, nous avons facturé 17,7 millions d'euros au cours de l'année 2014, ce qui représente 164,7 GWh d'énergie. Il faut souligner que différentes mesures ont été prises ces dernières années pour mieux communiquer vers ces clients et expliquer le fonctionnement du marché ainsi que le rôle des différents acteurs. Grâce aux collaborations inter-services, nous sommes aussi parvenus à stopper la hausse des impayés et en inverser la tendance.

Nos services ont enregistré en 2014 plus de 87.000 demandes de placement de compteur à budget émanant des fournisseurs d'énergie suite à des défauts récurrents de paiement chez des clients non-protégés. Au terme de l'année, le parc de compteurs à budget totalisait 27.299 compteurs en gaz naturel, dont 49 % sont effectivement actifs, et 104.562 compteurs à budget électricité, dont 42 % d'actifs. Le nombre total de compteurs à budget installés sur notre territoire d'activités approchait donc 132.000 unités – ce qui représente environ 6,5 % du nombre total d'EAN – et près de 58.000 étaient effectivement activés.

En 2014, ORES comptait aussi 12.933 clients « sous fournisseurs X », c'est-à-dire fournis temporairement en énergie par notre entreprise suite à un déménagement problématique ou une fin de contrat chez leur fournisseur commercial. Ils ont représenté un total de facturation de 3,6 millions d'euros, correspondant à 26,6 GWh d'énergie.

Pour faciliter la vie des clients et apporter plus de sérénité dans les débats sur l'énergie, notamment sur les missions de service public et leurs coûts, nous poursuivons nos démarches de maîtrise des coûts des OSP sociales et d'optimisation des processus. ORES entend demeurer l'interlocuteur privilégié des autorités en la matière et réduire le coût de l'activité de fournisseur social.

4. PRIMES ÉNERGIE

ORES est également en charge du paiement de certaines « primes Énergie » mises en place en Wallonie au bénéfice des consommateurs résidentiels et des entreprises. Le nouveau mécanisme « Quali watt », reconnu comme une obligation de service public à charge du gestionnaire de réseau de distribution, est en place depuis mars 2014. Il prévoit le versement d'une prime sur cinq années en remplacement de l'octroi de certificats verts aux propriétaires de panneaux photovoltaïques. 715 primes ont été versées dans le cadre de « Quali watt » en 2014 pour un montant global de plus de 650.000 euros.

ÉVOLUTION GLOBALE DU CONTEXTE ÉNERGÉTIQUE

Développement des énergies renouvelables, troisième révolution industrielle, éco-responsabilité, efficacité énergétique, réseaux intelligents, systèmes de stockage, biogaz... Dans le cadre de sa stratégie Europe 2020, la Wallonie s'est dotée d'objectifs ambitieux en termes de croissance économique verte et le secteur de la distribution doit bien évidemment en tenir compte. Ces objectifs confrontent le monde de l'électricité et du gaz naturel à une véritable révolution. Le métier même de la distribution vit un changement de paradigme fondamental et doit être repensé. Dans ce domaine, ORES veut se positionner comme un initiateur et un « explorateur » de solutions nouvelles.

1. LA FLEXIBILITÉ

Le marché de la flexibilité, c'est-à-dire des modifications de comportement de consommation et/ou de production permettant de maintenir le réseau électrique en équilibre entre offre et demande, se développe à grande vitesse. Ce nouveau marché permet aussi de contribuer à maîtriser le coût du développement des énergies renouvelables et de la sécurité d'approvisionnement. Cependant, il manque encore de régulation, notamment au niveau de la distribution.

ORES est ouverte aux discussions sur le sujet avec les autorités compétentes, afin de disposer au plus vite d'un cadre légal et réglementaire adapté permettant aux gestionnaires de réseau de distribution (GRD) de poursuivre leur rôle de facilitateur du marché, de garantir la stabilité du réseau et de veiller à la protection des consommateurs. Encadrer la flexibilité de la consommation électrique en vue de l'offrir au marché, tout en tenant compte des contraintes de ce réseau, c'est aussi concevoir le nouveau métier d'ORES et de l'ensemble des GRD sous l'angle de l'innovation numérique.

2. LE "CLOUD" ÉNERGÉTIQUE

Il est de plus en plus courant de voir des entreprises s'équiper de leurs propres moyens de production pour générer l'électricité qu'elles utilisent pour (une partie de) leur propre consommation ou qu'elles revendent, à bas prix, sur le marché lorsque la production excède leurs besoins. Cette situation est propice à des partenariats entre entreprises voisines avec des profils de consommation d'électricité complémentaires. ORES est à l'origine du concept de « cloud énergétique » ; l'idée sous-jacente est de se substituer à la revente d'électricité sur le marché par une entreprise – et son achat concomitant sur le même marché par une autre –, un échange direct entre ces deux entreprises privilégiant une consommation très locale de l'énergie produite, adaptée au mieux au profil de production. Cette solution devrait permettre une meilleure rentabilisation des installations de production locale, la réduction de la facture électrique des entreprises participant à la solution et l'optimisation du dimensionnement des réseaux de distribution en amont de ces réseaux « virtuels ». ORES envisage un projet pilote dans la région de Tournai en partenariat avec l'Agence de Développement Territorial locale, dans le cadre duquel elle proposera aux entreprises d'une zone d'activité économique de s'associer pour la mise en commun de la production électrique d'une ou de plusieurs unités décentralisées.





Partenaire des autorités publiques

ORES entend être et demeurer le partenaire naturel des pouvoirs publics pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques énergétiques.

Réservoir de compétences, d'expériences, de savoir et d'expertise dans ses métiers, ORES est au service des autorités. D'une part, l'entreprise apporte son expérience et son expertise technique, émet des suggestions et assume un rôle d'avis, voire de conseil, en matière d'évolutions législatives ou de processus de marché ayant trait au secteur de la distribution d'énergie. Dans ce cadre, ORES est notamment invitée à participer à des groupes de travail préparatoires à l'élaboration des textes législatifs. Dans le respect des prérogatives de chacun, il s'agit de contribuer à la mise en place des politiques décidées aux niveaux fédéral et régional. D'autre part, ORES est le partenaire du gouvernement pour la mise en œuvre de ses politiques énergétiques. Cela concerne notamment les obligations de service public telles que l'éclairage public communal, la protection sociale des clients fragilisés et la promotion des économies d'énergie. ORES a également pris un ensemble d'initiatives dans le cadre de la préparation au risque de pénurie annoncé en 2014 par les autorités fédérales, afin d'offrir à ses clients, aux communes et aux pouvoirs publics une information aussi complète, précise et compréhensible que possible. Nous avons contribué à la préparation des mesures de gestion de la pénurie à la demande des autorités fédérales. Ce rôle de soutien à la mise en œuvre des politiques énergétiques est d'ailleurs reconnu dans la déclaration de politique régionale 2014-2019 du Gouvernement wallon.

UN PARTENAIRE RECONNU PAR LE NOUVEAU GOUVERNEMENT RÉGIONAL

Ce nouveau gouvernement wallon a été mis en place en 2014 suite aux élections régionales. Pour une entreprise régulée comme ORES, il s'agit toujours d'un événement important. Et ce d'autant plus que le gouvernement, comme le souligne sa déclaration de politique régionale, devra mettre en œuvre la sixième réforme de l'État et notamment le transfert de la compétence relative aux tarifs de distribution du niveau fédéral au niveau régional.

Dans cette déclaration, le gouvernement wallon considère l'énergie comme un enjeu majeur : « *Parce qu'elle est au cœur de notre société et que les défis qui la concernent sont de plus en plus prégnants (sécurité d'approvisionnement, enjeux climatiques, accès pour tous à un prix raisonnable, compétitivité de l'économie, changement de paradigme dans la gestion des réseaux, etc.) mais aussi parce qu'elle peut contribuer au déploiement économique de notre Région, l'énergie constitue un enjeu majeur du Gouvernement* ¹. ». Les réseaux de distribution y sont reconnus comme un élément constitutif d'une stratégie énergétique à long terme : « *Une politique de l'énergie efficace nécessite par ailleurs que la Wallonie renforce sa coordination avec l'État fédéral et les autres Régions, afin d'assurer la cohérence de l'ensemble des politiques menées dans un paysage énergétique fort interdépendant. À cet égard, la Région dispose d'outils importants pour contribuer à la sécurité d'approvisionnement de la Belgique et à la définition d'une véritable stratégie énergétique à long terme (efficacité énergétique, production renouvelable, réseau de distribution, etc.)*. » ²

Le gouvernement wallon s'inscrit dans le processus de transition énergétique qui impacte significativement les métiers d'ORES,

tout en soulignant la nécessité d'une approche soutenable et donc également la maîtrise des tarifs de distribution. Pour la mise en œuvre de sa nouvelle compétence tarifaire, il a fixé des orientations et s'est engagé à identifier clairement les composantes de la facture et à maîtriser les composantes régionales des prix du gaz et de l'électricité, dans le respect des compétences de la CWaPE et en collaboration avec les acteurs fédéraux, afin d'assurer la cohérence de la politique des prix de l'énergie au bénéfice du consommateur.

Il entend aussi établir des lignes directrices pour la fixation des tarifs, qui permettent :

- un service de qualité au meilleur tarif possible,
- les investissements nécessaires à la modernisation des réseaux et l'accès au marché des capitaux,
- une évolution du modèle de rémunération de l'usage du réseau tenant compte de l'évolution du parc de production (décentralisation accrue),
- une répartition transparente et équitable des charges entre l'ensemble des usagers,
- après une évaluation détaillée de l'ensemble des coûts de développement des énergies renouvelables, un soutien maîtrisé au développement du renouvelable,
- la cohérence entre les obligations de service public, les règles techniques et l'impact sur le prix du gaz et de l'électricité ;

De plus, le gouvernement veut étudier la possibilité d'harmoniser progressivement les tarifs de distribution, et le coût des obligations de service public et les prélèvements publics régionaux en visant à rationaliser les coûts et à préserver les investissements sur l'ensemble du territoire. Enfin, il s'engage à veiller à ce que toute proposition de la CWaPE ou décision du Gouvernement susceptible d'avoir un impact sur le tarif de l'électricité ou du gaz fasse l'objet d'une évaluation précise d'impact tarifaire préalable par le régulateur.

LE DÉCRET « GAZ » EN TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2009/73/CE

Approuvé le 11 avril 2014, le décret régional wallon « électricité » intégrait différentes dispositions en transposition de la directive européenne 2009/72/CE (voir infra). Ce nouveau décret élargit notamment le champ des OSP sociales et le rôle des gestionnaires de réseaux de distribution en tant que fournisseur de ces clients³. Afin de ne pas perturber la clientèle et le fonctionnement du marché, des adaptations symétriques devaient être approuvées pour le marché du gaz. Le Gouvernement s'est donc attelé à poursuivre les travaux entamés sous la législature précédente en vue de l'adoption du décret « gaz ». Au moment de la rédaction du présent rapport d'activités, le nouveau décret gaz venait d'être adopté en troisième lecture par le Gouvernement wallon. ORES a été invitée par ce dernier à se prononcer sur différents points techniques lors de la préparation de ce texte.

1. Déclaration de Politique Régionale 2014-2019 du Gouvernement wallon

2. *Idem*

3. Voir Rapport d'activités 2013 pour plus de détails.

ARRÊTÉS D'EXÉCUTION DU DÉCRET « ÉLECTRICITÉ »

Pour être applicables, différentes dispositions du décret électricité requièrent l'adoption d'arrêtés d'exécution par le Gouvernement wallon. Il s'agit notamment des dispositions qui élargissent les OSP à caractère social, ainsi que celles qui introduisent le mécanisme de raccordement des installations renouvelables aux réseaux de distribution avec accès flexible.



Croquis du bâtiment de la CWaPE - © crédit photos CWaPE

En ce qui concerne le thème de la flexibilité, pour concrétiser les grands principes figurant dans le décret, la CWaPE a mis en place une structure de concertation wallonne, dénommée «Forum RéFlex» (Forum Régional sur la Flexibilité). ORES participe activement à ce forum. L'objectif de la CWaPE est de remettre, au terme des travaux, un rapport au Gouvernement wallon qui contiendra des propositions d'arrêtés d'exécution en vue d'adapter le cadre réglementaire aux enjeux de la flexibilité.

APPROBATION DES TARIFS DE DISTRIBUTION

1. ÉLABORATION DE LA MÉTHODOLOGIE TARIFAIRE

Le décret électricité a transféré la compétence d'approbation des tarifs de distribution de la CREG vers la CWaPE à compter du 1^{er} juillet 2014. Cette dernière est ainsi devenue seule compétente pour fixer la méthodologie tarifaire dans le respect de grandes lignes directrices tarifaires formulées par le Gouvernement. Afin de permettre à la nouvelle législature d'élaborer des lignes directrices tarifaires qui seraient intégrées dans une nouvelle méthodologie tarifaire, la CWaPE a d'abord souhaité limiter la portée de la méthodologie à une période transitoire de deux ans, soit 2015-2016. Durant cette période transitoire, les méthodologies tarifaires définies par la CWaPE s'inscrivent très largement dans la continuité des méthodologies utilisées précédemment par la CREG. Anticipant sur le transfert de la compétence, la CWaPE a désiré lancer dès le premier semestre 2013 une concertation avec les gestionnaires de réseaux de distribution et, fin 2013, une première consultation en vue de l'élaboration de méthodologies tarifaires. En 2014, la CWaPE a poursuivi ses travaux en procédant, en début d'année, à une concertation avec les gestionnaires de réseaux sur les modèles de rapport des coûts et des tarifs ; en juillet, elle a lancé une consultation publique officielle de l'ensemble des acteurs de marché afin d'aboutir à la mi-août à l'adoption définitive de la méthodologie tarifaire « transitoire ». ORES a participé activement à chaque étape de l'élaboration de cette méthodologie, et en réponse aux documents transmis, a formulé commentaires et propositions.

2. ÉVOLUTION DES COÛTS ET DES TARIFS

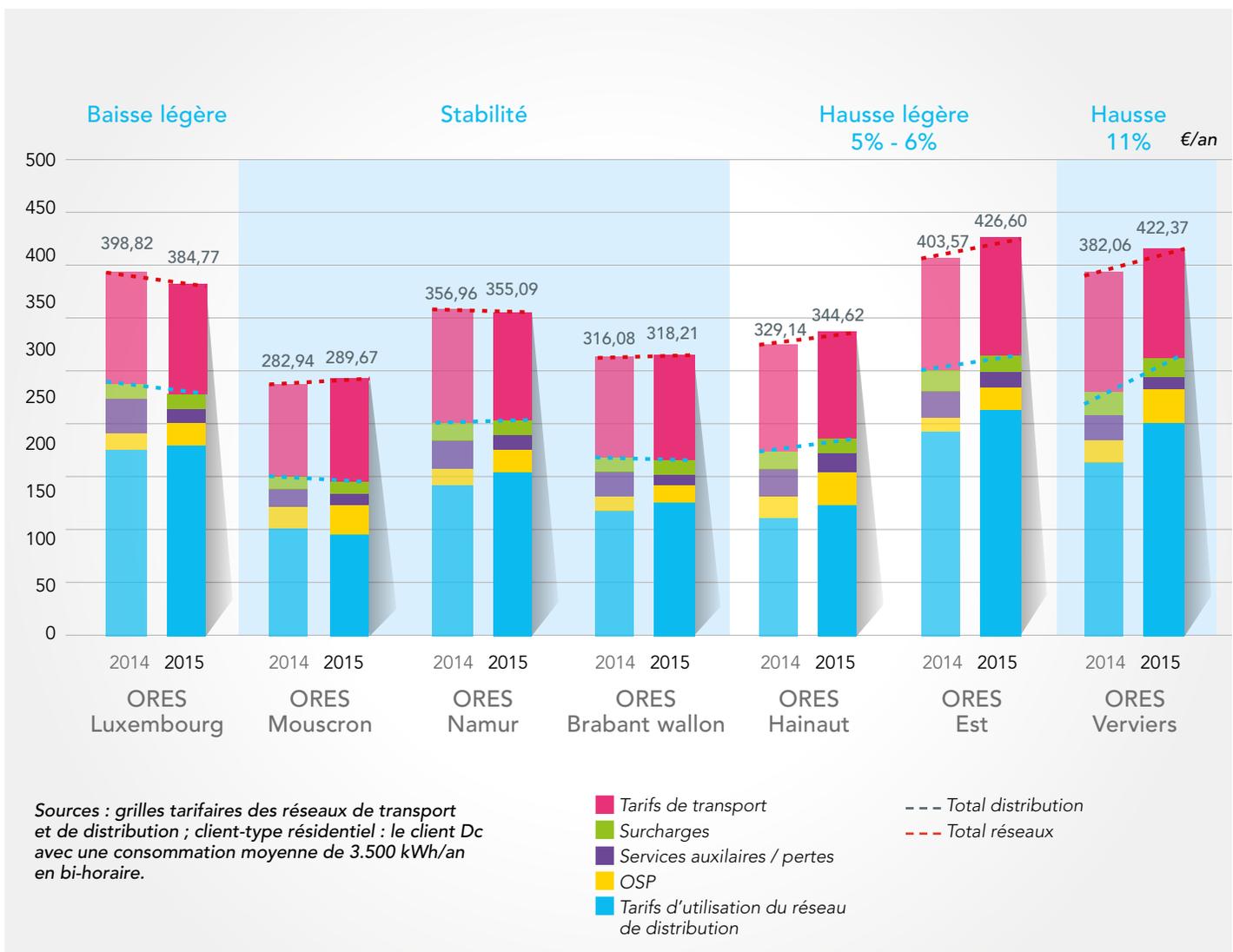
Conformément à la méthodologie tarifaire adoptée, les gestionnaires de réseaux ont introduit début septembre une proposition tarifaire accompagnée d'un budget. En ce qui concerne ORES, ces propositions ont été approuvées après examen de la CWaPE en deux temps : en décembre 2014, les tarifs non périodiques et, en février 2015, l'ensemble des propositions tarifaires et du budget.

En électricité

Pour ORES, l'enveloppe des coûts de distribution a augmenté de 11 % en 7 ans, ce qui est inférieur à l'inflation sur cette même période. Un résultat d'autant plus remarquable que, dans le même temps, le coût des OSP a été multiplié par 3,5 et que notre périmètre d'activités a progressivement intégré de nouvelles dépenses liées aux défis du futur (réseaux et comptage intelligents, Atrias). Ces différentes augmentations ont été compensées par des efforts de productivité internes, notamment en matière de réduction des pertes électriques, et aussi par le fait que la rémunération des actionnaires s'est réduite substantiellement.

Pour le consommateur, ces hausses dans les enveloppes ont des conséquences au niveau des tarifs. Fondamentalement, même si des écarts existent entre les différents secteurs qui correspondent au territoire des anciennes intercommunales de distribution, on peut noter une grande stabilité générale des tarifs de distribution d'électricité appliqués en 2015 sur le territoire d'ORES par rapport aux tarifs de 2014. La ligne pointillée bleue des graphiques ci-après indique l'évolution des tarifs de distribution dans les différents secteurs.

ÉVOLUTION DES COÛTS DE RÉSEAUX, ÉLECTRICITÉ 2014/2015, CLIENT-TYPE RÉSIDENTIEL



Les augmentations enregistrées s'expliquent assez simplement : en 2014, les tarifs prolongés et indexés se fondaient encore sur les hypothèses de volumes de consommation fixées en 2008 par la CREG sans tenir compte notamment de l'avènement du photovoltaïque, qui induit une diminution des volumes de consommation. Pour les tarifs de distribution 2015, ORES a retenu des hypothèses plus réalistes, conformes à la tendance à la baisse enregistrée ces dernières années. Et cette baisse des volumes a un effet direct, mécanique, sur le coût de revient des réseaux : moins on consomme, plus le tarif exprimé par unité consommée augmente puisque l'activité de gestion reste identique. Par ailleurs, il faut noter que dans le secteur Est, où la baisse de consommation s'élève à plus de 15 % (notamment

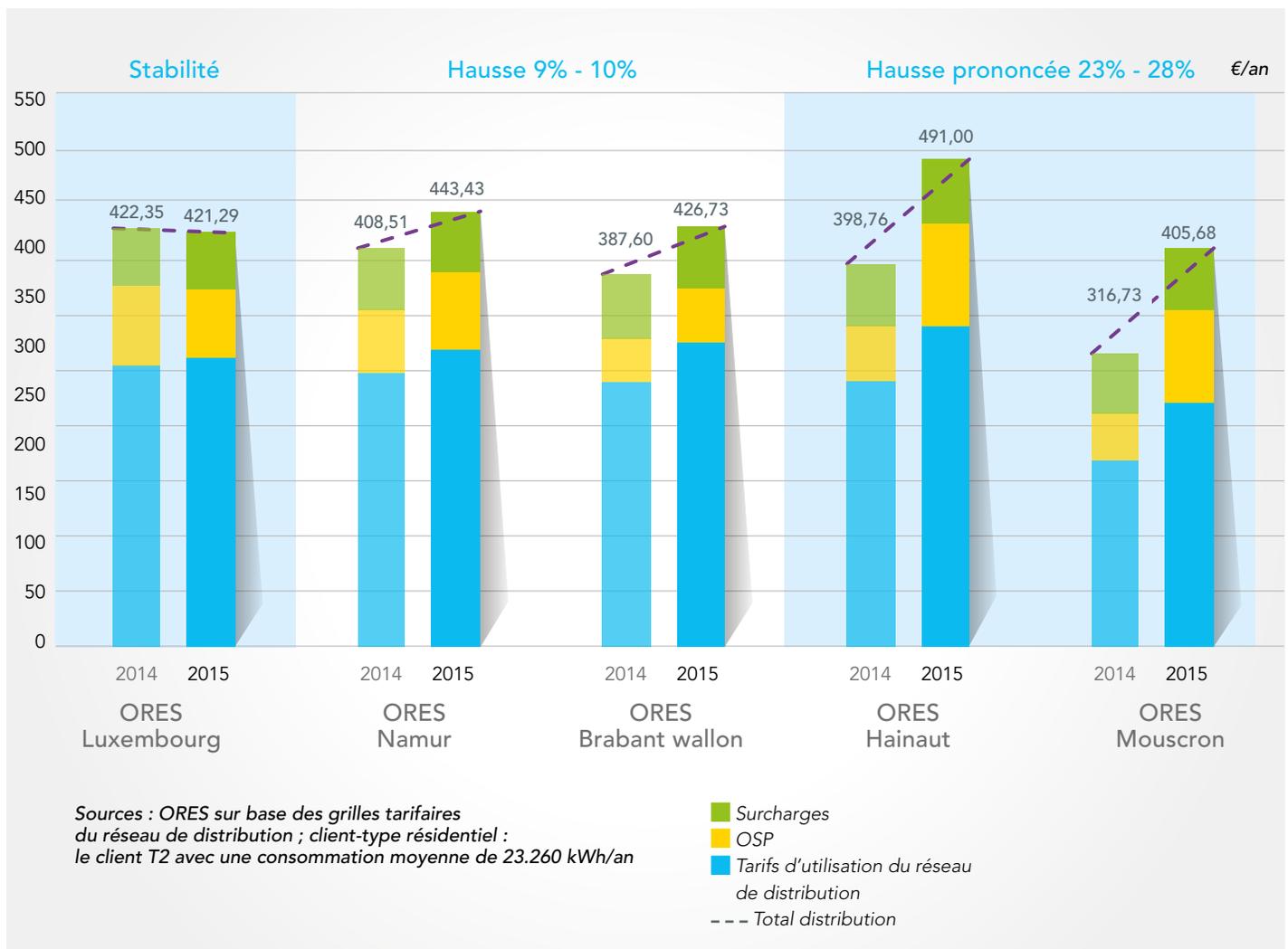
due à la pénétration du photovoltaïque), la hausse des tarifs est limitée à 6 %. ORES s'en félicite car cela témoigne d'une saine gestion. Cette efficacité se traduit d'ailleurs dans l'ensemble des tarifs, qui n'augmentent pas sensiblement, alors que le poids des OSP est très marqué dans les secteurs socialement défavorisés.

En gaz naturel

L'évolution de l'enveloppe tarifaire pour la distribution de gaz sur la même période de 7 ans présente une augmentation de quelque 50 %. Pour plus de la moitié, celle-ci est engendrée par les OSP en hausse constante depuis 2009 et par l'imposition de diverses taxes au travers des tarifs de distribution. Le reste de la hausse est lié à la politique d'investissement ambitieuse dans les réseaux,

dans le contexte notamment de la volonté de la Région wallonne de promouvoir le gaz naturel (via la gratuité des raccordements par exemple). Dans le même temps, il faut noter que malgré l'inflation, nos coûts contrôlables diminuent et que les dividendes de nos actionnaires sont orientés à la baisse. Comme le montre ce graphique, les tarifs de réseaux augmentent par rapport à 2014.

ÉVOLUTION DES COÛTS DE DISTRIBUTION, GAZ 2014/2015, CLIENT-TYPE RÉSIDENTIEL



Ces hausses sont dues à deux facteurs clairement identifiés. Tout d'abord, la baisse des volumes de consommations en raison de la crise et des températures plus clémentes est encore plus forte en gaz qu'en électricité. Au total, elle s'élève à quelque 12 % pour ORES. Conséquence « arithmétique », un effet de hausse sur les tarifs. Par ailleurs, le coût des OSP a été nettement plus élevé que prévu au cours des années précédentes et il faut aujourd'hui récupérer les dépenses du passé. Ce coût reste un facteur important d'augmentation, compte tenu de la précarité énergétique dans laquelle se trouvent de nombreux clients wallons.

Cependant, les investissements réalisés dans le réseau permettent à ORES de disposer d'une réserve de quelque 200.000 clients potentiels qui pourraient être raccordés au gaz naturel. Le raccordement de 25.000 de ces clients permettrait de neutraliser la hausse actuelle des tarifs via la croissance des volumes transitant sur le réseau. Cette piste sera activement explorée aux cours des prochains mois pour, à terme, faire baisser globalement les tarifs de distribution de gaz.

LA GESTION DU RISQUE DE PÉNURIE HIVERNALE D'ÉLECTRICITÉ



En raison principalement de l'indisponibilité de plusieurs réacteurs nucléaires, les autorités fédérales ont constaté en 2014 que la Belgique courrait, à partir de l'hiver 2014-2015, un risque de pénurie d'électricité dans les moments les plus critiques, c'est-à-dire à la pointe hivernale de consommation entre 17h00 et 20h00.

En effet, en raison de ces indisponibilités, la Belgique est dépendante des importations d'électricité pour couvrir le surplus de consommation qui se produit en hiver durant cette période. Or, dans certaines circonstances défavorables – vague de froid prolongée et absence de production renouvelable – le pays pourrait avoir des difficultés à se procurer cette électricité sur le marché européen.

Dès lors, un ensemble de mesures ont été prises et/ou préparées en 2014 par les autorités fédérales dans un double objectif :

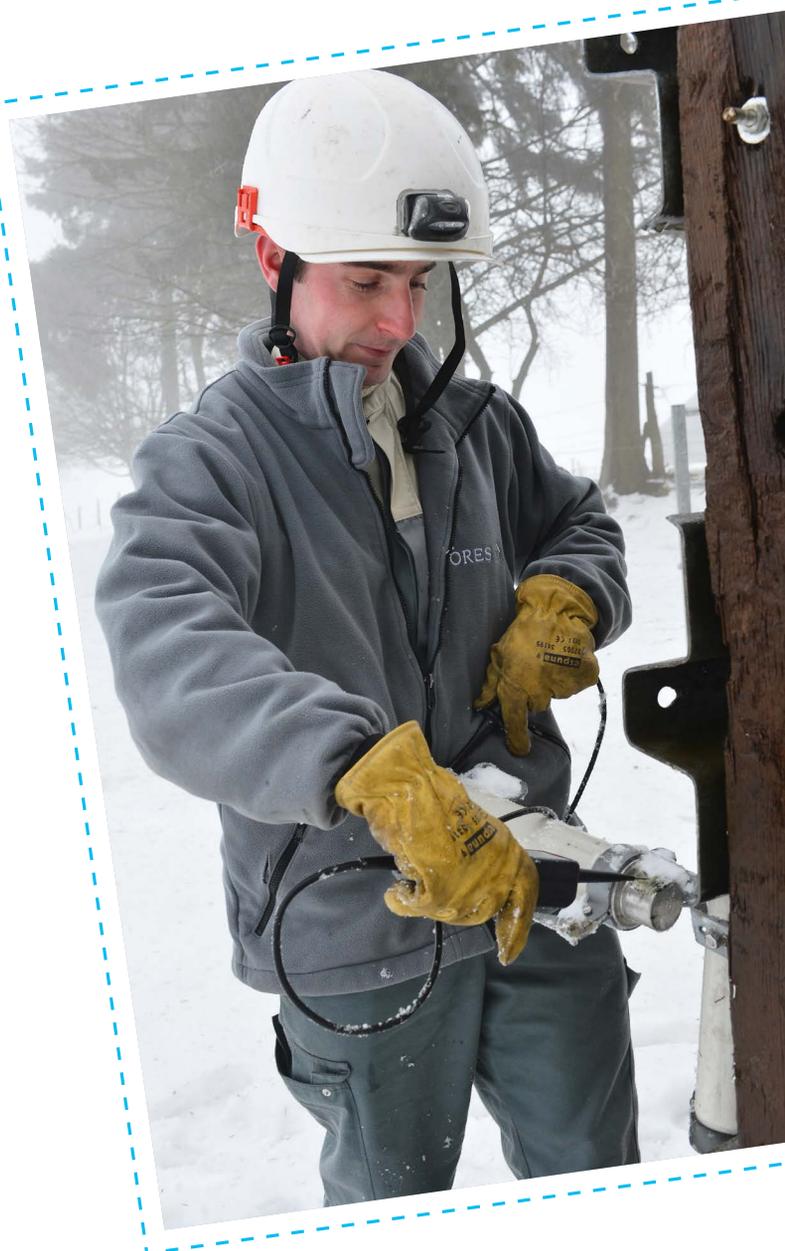
- réduire les risques de pénurie;
- préparer au mieux la gestion d'une pénurie en cas de concrétisation du risque.

ORES a contribué activement à la préparation de l'éventuelle activation par les autorités fédérales du plan de délestage, en répondant aux demandes des autorités fédérales, notamment concernant la localisation sur le réseau de distribution des clients prioritaires dont les autorités fédérales ont estimé qu'ils devaient pouvoir être réalimentés le plus rapidement possible après le délestage. ORES a aussi participé et relayé la campagne « OFF ON » visant à sensibiliser les consommateurs sur les possibilités de réduction de leur consommation d'énergie, particulièrement en cas de risque de pénurie.

ORES s'est également préparée à remplir son rôle d'agent technique dans la mise en œuvre du plan de délestage. En effet, si le délestage est activé par le gestionnaire du réseau de transport, un nombre significatif de manœuvres et d'interventions doit intervenir simultanément sur les réseaux, par exemple lors de la réalimentation des clients prioritaires très rapidement après l'activation du plan de délestage et celle de l'ensemble des clients concernés à la fin du délestage.

Complémentairement, ORES a pris l'initiative de développer plusieurs outils d'information à destination de ses clients et des communes notamment :

- mise en ligne de la liste des communes et des rues impactées par le délestage. Cette liste est mise à jour régulièrement en fonction des interventions réalisées sur le réseau afin d'offrir à tout le moment un niveau d'information le plus précis possible ;
- développement d'un système d'alerte « ORES Info Délestage » offrant à chaque client ORES la possibilité de s'inscrire gratuitement à ce service permettant de connaître en temps réel la tranche de délestage dans laquelle le client se trouve et de recevoir un SMS d'information à trois moments-clés : dès détection d'un délestage potentiel (jusqu'à 7 jours à l'avance), la veille de celui-ci et, en cas d'activation du délestage, après que l'approvisionnement électrique aura été rétabli par ORES dans la localité du client ;
- rédaction, diffusion et mise à disposition d'un guide pratique sur la pénurie à destination des communes et de tout autre public intéressé.





ORES, entreprise responsable et durable

ORES est convaincue que la recherche de l'équilibre entre les intérêts de ses actionnaires, clients et autres parties prenantes, le développement du bien-être collectif et la préservation de l'environnement peut contribuer à son propre développement durable et à celui du monde dans lequel elle est inscrite.

UNE CULTURE D'ENTREPRISE EN ÉVOLUTION

Dans un monde en perpétuel changement, il faut être capable d'agilité. ORES a décidé en 2014 de mettre en place un programme interne visant à faire évoluer sa culture en ce sens. Il s'agit de s'engager résolument dans une démarche devant amener l'entreprise et ses collaborateurs dans le « nouveau monde du travail » (NWOW dans la littérature). Ce programme, baptisé DOMO, s'appuie notamment sur les nouvelles valeurs de l'entreprise, consacrées en 2013.

Il favorise tout d'abord un mode de management basé sur la confiance, la responsabilisation, l'autonomisation et l'obtention des résultats fixés. Sa mise en œuvre doit aussi permettre une plus grande flexibilité géographique et temporelle, ce qui se concrétise notamment par le télétravail, et un meilleur équilibre vie professionnelle - vie familiale, au profit de tous.

Convaincus que l'architecture est un support à l'évolution de la culture de l'entreprise, nous procédons également dans le cadre de DOMO à des aménagements dans nos sites existants et construisons de nouveaux bâtiments plus ouverts et plus propices à la collaboration. Ces aménagements proposent une

variété d'environnements partagés, adaptés à la tâche à réaliser, incitent à la créativité dans une plus grande convivialité et facilitent la collaboration et la mobilité. En 2014, le projet architectural du futur siège social d'ORES qui s'implantera à Gosselies a d'ailleurs reçu un prix en tant que bâtiment remarquable. L'originalité de ce projet réside dans son concept qui conjugue architecture, techniques de pointe et développement durable, tout en intégrant la lumière naturelle et l'énergie renouvelable.



Il faut souligner enfin que ce programme ambitieux s'appuie aussi sur la mise en place d'outils informatiques et de télécommunications adaptés.





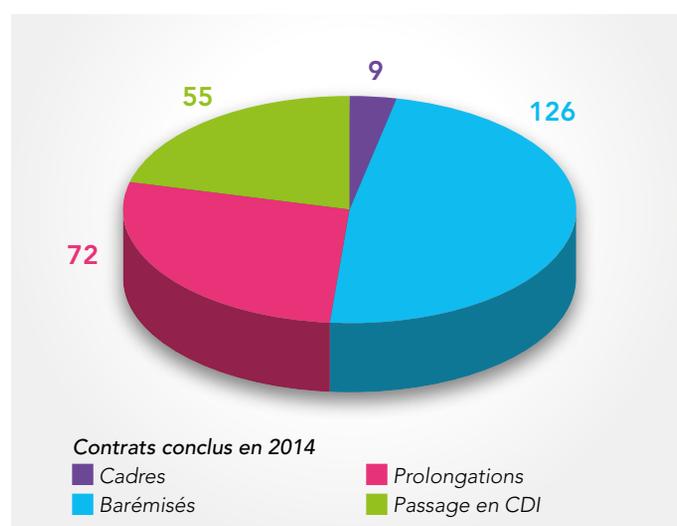
FORMATION ET EMPLOI : PRÉPARER L'AVENIR

La politique menée par ORES dans la gestion des ressources humaines vise tout naturellement à assurer la pérennité de ses activités, à offrir des emplois de qualité et à développer les compétences. Pour faire face à ses nombreux défis d'avenir, ORES s'est aussi engagée dans des partenariats avec les acteurs du monde de l'emploi, en vue de la promotion de la formation en alternance, de la valorisation des métiers techniques

1. RECRUTEMENT DES TALENTS

ORES recherche, sélectionne et engage les collaborateurs disposant des compétences opérationnelles et humaines nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise. En 2014, 262 contrats ont été signés, dont 135 pour un nouvel engagement.

Plusieurs initiatives ont été prises pour atteindre les objectifs en matière de recrutement : une nouvelle base de données de candidatures, la généralisation de l'insourcing des bilans de compétences pour les fonctions d'entrée, la participation à des salons de l'emploi et le développement d'un plan de recrutement pour les besoins spécifiques en Communauté germanophone.

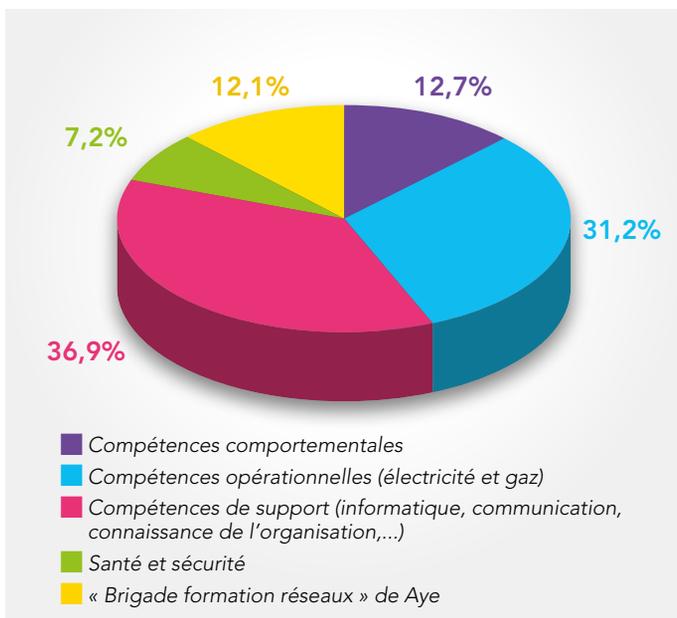


2. DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

ORES veille à l'épanouissement des membres de son personnel, ainsi qu'au développement culturel et humain de l'entreprise. La stratégie de formation vise à développer les compétences et s'organise autour de 4 axes : exercice du travail au quotidien, défis futurs liés à l'évolution de l'entreprise et de son environnement ; développement dans et avec l'entreprise ; et enfin, la notion d'entreprise responsable via la contribution au développement du contexte socio-économique wallon.

En 2014, ORES a investi 5,6 % de sa masse salariale en formation. Plus de 88.800 heures ont été dispensées, avec quelque 11.200 heures pour les cadres et environ 77.600 heures pour le personnel employé.

RÉPARTITION PAR TYPE DE FORMATION



ORES a également développé des formations ouvertes aux partenaires (communes, sous-traitants et entrepreneurs) au sein de ses deux centres situés à Strépy-Bracquognies et à Aye. L'objectif est de leur faciliter l'accès aux compétences dans nos domaines d'activité. En 2014, 1.295 personnes ont pu bénéficier de nos formations et parmi elles, 1.010 ont pu acquérir un permis au niveau de l'électricité. Pour ce qui concerne le gaz, 171 personnes ont acquis de nouvelles compétences et 89 ont pu obtenir un permis.

3. PARTENARIATS DANS LA FORMATION

L'engagement de nouveaux collaborateurs demeure un réel défi et l'entreprise a décidé de développer différentes actions pour valoriser ses métiers.

Ainsi en 2014, ORES s'est associée avec le FOREM dans un projet de formations de demandeurs d'emploi sur base d'une sélection par critères : motivation, attrait pour la technique, esprit sécurité, capacité d'apprentissage dans les domaines de l'électricité et du technico-administratif notamment. Les premiers résultats sont encourageants : sur 22 personnes formées, 16 personnes sont (re)mises à l'emploi de manière durable.

« Wapi Hand » est un programme de partenariat entre le FOREM, l'IFAPME, l'enseignement qualifiant et ORES. Il vise à valoriser les formations, les métiers techniques ainsi que la reconnaissance de la formation en alternance en Wallonie picarde. En octobre 2014, trois groupes d'une dizaine de personnes représentant les métiers en pénurie se sont rendus à Euroskills Lille et ont pu rédiger des recommandations visant à valoriser les filières de formation et les métiers techniques.

ORES s'implique aussi dans des partenariats favorisant l'apprentissage de terrain et facilitant le transfert de compétences. Deux projets distincts ont été menés en 2014. Le premier est lié à la collaboration avec l'IFAPME et le CEFA, dans laquelle ORES s'engage au niveau des formations en alternance et offre à des jeunes d'âge scolaire en recherche d'emploi la possibilité de se former en trois ans sur le terrain. Le second projet, en collaboration avec l'IFAPME et le FOREM, permet à des jeunes demandeurs d'emploi de 18 à 25 ans d'apprendre un métier technique en une année de formation alternée. Fin 2014, ORES s'est ainsi investie dans un projet pilote en électricité dans la région de Dinant-Namur.



SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PRÉVENTION

La sécurité est un enjeu majeur dans la gestion des réseaux de distribution d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public. Le service interne de prévention et de protection (SIPP) assiste la direction dans le pilotage de la politique de sécurité de l'entreprise.

Les métiers d'ORES sont par nature porteurs de risques dans la mesure où l'électricité et le gaz naturel sont des fluides potentiellement dangereux. Il est donc essentiel d'assurer la sécurité des techniciens, tout comme celle des utilisateurs et des riverains de nos réseaux, en garantissant le bon fonctionnement de ces derniers et en prenant des mesures de prévention appropriées.

Pour mesurer la sécurité au travail, il existe deux indicateurs majeurs : le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents. En 2014, les résultats sont en amélioration par rapport aux années précédentes. Le nombre total d'accidents avec interruption de travail est passé de 32 à 25, ce qui s'est traduit par une diminution de plus de 25 % du nombre de journées de travail perdues (405 unités contre 574 en 2013).

Comme le montrent les graphiques, le taux de gravité s'établit cette année à 0,12, ce qui représente le meilleur résultat depuis la création d'ORES en 2009. Le taux de fréquence redescend à 7,2, c'est-à-dire sensiblement au même niveau qu'en 2009.

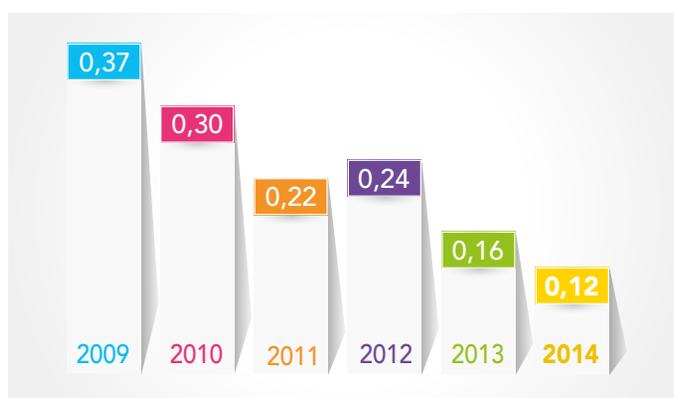
En 2014, le nombre d'accidents 'fluides' – c'est-à-dire directement liés à l'électricité ou au gaz naturel – s'est réduit de pratiquement 50 % par rapport à 2009, avec quatre accidents de ce type. L'objectif poursuivi reste de ne devoir en déplorer aucun et des actions de sensibilisation sont menées en ce sens, à différents niveaux.

TAUX DE FRÉQUENCE 2009-2014



Le taux de fréquence (Tf) correspond au nombre d'accidents de travail ayant entraîné au moins un jour d'incapacité par million d'heures d'exposition au risque.

TAUX DE GRAVITÉ 2009-2014



Le taux de gravité (Tg) correspond au nombre de jours calendrier perdus suite à un accident par millier d'heures d'exposition au risque.





LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION PORTENT LEURS FRUITS

L'information et la communication interne sur les risques liés aux activités s'inscrivent dans la durée. Elles sont particulièrement marquées en ce qui concerne la prévention des accidents, avec des accents sur le respect des procédures, les échanges sur les bonnes pratiques, ainsi que le port des équipements de protection individuelle et collective.

De manière plus spécifique en 2014, une campagne intitulée « Ouf ! » a été lancée. Elle invitait les collaborateurs à signaler les « presque-accidents », ainsi que les situations et événements dangereux à leur hiérarchie et/ou à leur conseiller en prévention, afin que les erreurs se transforment en expertise pour demain.

Par ailleurs, l'année 2014 a été consacrée à :

- la préparation du plan global 2015-2020, qui définit les lignes de conduite en matière de prévention pour les 5 ans à venir ;
- la révision du processus relatif aux risques psychosociaux, nécessaire vu les récentes modifications de la législation ;
- la réalisation et la formalisation des trajets de formation en matière de prévention.

Enfin, la campagne « Vigilance Partagée » lancée en 2015 vise à changer durablement les comportements face aux risques. Le Comité de direction, la ligne hiérarchique et le personnel de terrain seront formés en ce sens sur la période 2015-2020.

RESPONSABILITÉS ENVIRONNEMENTALES

ORES veut assumer pleinement ses engagements au plan environnemental. Nous visons à limiter le plus possible l'impact de nos activités sur l'homme et son environnement. Une cellule chargée des matières environnementales est investie de plusieurs missions, notamment en termes de bilan environnemental et de sensibilisation interne aux gestes de prévention et de traitement des pollutions.

Chaque année, cette cellule réalise et dépose la déclaration relative à la production et à l'élimination de déchets dangereux de l'entreprise. En 2014, cette déclaration montre que les transformateurs électriques éliminés représentent 86 % des déchets dangereux liés aux activités d'ORES. L'autre poste important est celui des terres souillées, avec près de 12 % du total ; elle est typiquement imprévisible dans la mesure où ces quantités sont issues du traitement des terres polluées que nous rencontrons lors des travaux entrepris sur les réseaux.

Une politique de traitement des déchets anticipant sur la législation qui imposera bientôt de trier encore plus de fractions, et ce même dans les sites en zone d'activité économique, a été développée. C'est ainsi que le tri sélectif (PMC, instruments d'écritures et piles sèches) a été mis place et s'implémente sur un nombre de sites qui croît au fil des mois. Nos équipes ont par ailleurs déployé des actions visant à réduire le nombre d'impressions « papier » et augmenter le ratio d'impressions en noir et blanc par rapport à la couleur. Les résultats de la sensibilisation sont remarquables : 20 % de réduction des impressions sur l'année, soit 784.000 impressions totalisées en janvier 2015 contre 977.000 impressions un an plus tôt.

Le covoiturage a également été mis en place en 2014. Certes encore limité, il a induit une diminution du nombre de kilomètres parcourus par nos collaborateurs. Cette réduction représente pratiquement 3,5 fois le tour de la terre, ce qui équivaut à 27 tonnes de CO₂ évitées.





CHAIRE ACADÉMIQUE ORES

Créée en 2012 en partenariat avec l'université de Mons, la Chaire académique ORES « Smart Grids / Smart Metering » a pour objectif la création d'un pôle de compétences sur les réseaux et les compteurs intelligents.

À travers cette Chaire, des thèses de doctorat abordant différents thèmes d'études liées au Smart Grid et Metering sont donc financées. Deux domaines font l'objet de recherches : le génie électrique et les télécommunications. Dans le premier domaine, les recherches concernent le développement d'outils probabilistes pour la planification des réseaux.

Dans le second, les chercheurs travaillent sur l'identification des moyens de télécommunications utilisables pour les réseaux et compteurs intelligents, et en particulier sur la technologie de télécommunication G3PLC. Parallèlement, des études sur le stockage débutent également.

La journée d'études de la Chaire ORES, qui s'est tenue à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons le 20 novembre 2014, a permis à plus d'une centaine de participants d'échanger sur les recherches et les projets menés à l'étranger sur les réseaux et le comptage intelligents.

Chaire académique ORES
 « Smart Grids - Smart Metering »

Journée d'études
 « Will we be Smart by 2020 ? »

20 novembre 2014
Faculté Polytechnique de l'UMONS

PROXIMITÉ ET ANCRAGE LOCAL

De par le caractère essentiel de ses activités pour la population, notre entreprise est inscrite au cœur de la société wallonne. ORES entretient des relations de proximité avec les communes et leurs citoyens. Nous collaborons à différents titres avec des organisations dont nous sommes partenaire et notre politique est axée sur des initiatives à caractère régional et local, qui contribuent notamment à renforcer le tissu social. ORES et ses collaborateurs s'impliquent dans des actions de solidarité ou des associations telles que la Fondation contre le Cancer, l'Association de Lutte contre la Mucoviscidose ou les Restos du Cœur en Wallonie picarde. Des aides financières et matérielles ont aussi été accordées en 2014 à des tournois sportifs (tennis, basket) organisés pour des personnes à mobilité réduite en Hainaut et dans le Namurois.

1. ÉCOLE ZÉRO WATT

En 2014, ORES a choisi de soutenir l'initiative École Zéro Watt, initiée par le groupe SudPresse. Pendant douze semaines, 30 écoles primaires et maternelles volontaires se sont mobilisées pour diminuer au maximum leur consommation d'énergie. L'objectif est de sensibiliser les enfants à cette problématique via divers ateliers expérimentaux. Les élèves peuvent ainsi prendre conscience de la valeur de l'énergie et de la nécessité de la consommer avec modération. ORES a notamment récompensé les « bonnes idées » partagées par les jeunes sur un blog spécifique à l'opération : les propositions les plus pertinentes ont permis à leur auteur de remporter des entrées pour le Parc d'aventures scientifiques de Frameries.

2. CAP48

Depuis 2011, ORES est également partenaire de l'opération CAP48. L'objectif est d'aider des projets permettant de financer des travaux de construction ou de rénovation de bâtiments mettant l'accent sur l'optimisation de la consommation et de la dépense énergétiques. En 2014, deux associations ont été retenues et ont obtenu un soutien financier de la part d'ORES. L'asbl « Behindertenstätte Kelmis und Umgebung » à Hergenrath, qui développe des activités liées à la formation, la mise au travail et les loisirs en vue de l'intégration socioprofessionnelle de personnes handicapées, a été aidée dans ce cadre via le remplacement de chaudières et la mise en place d'un système de cogénération au gaz naturel. ORES a aussi soutenu « La maison du pain » à Virton, un centre d'accueil pour mères et enfants en difficulté où des travaux d'optimisation des consommations d'énergie, notamment via une meilleure isolation du bâtiment, ont été financés.



3. TÉLÉVIE

ORES soutient aussi l'opération Télévie qui, depuis 25 ans, recueille des moyens de financement en faveur de la recherche pour la lutte contre le cancer et la leucémie. Grâce à la mobilisation de nos collaborateurs, un chèque global de 25.000 euros a été remis lors de la soirée de clôture de l'opération en 2014. De nombreuses initiatives ont été organisées pour récolter ces fonds : à Namur et Loyers, les talents de pâtissier des collaborateurs ont été mis à l'honneur, une tombola a été organisée sur le site de Strépy-Bracquegnies, et à Louvain-la-Neuve, c'est l'organisation d'une journée « karting » qui a permis de lever des fonds.

4. VIVA FOR LIFE

Depuis deux ans, ORES s'est engagée financièrement aux côtés de l'opération Viva For Life et son action en faveur de la petite enfance défavorisée. C'est une occasion de faire vivre nos valeurs de respect et de convivialité de façon concrète et de mettre notre énergie au service de ceux qui en ont le plus besoin. En 2014, une récolte de fonds a été organisée avec le concours de la RTBF : plusieurs spots ont été réalisés et diffusés à destination des internautes sur le thème des économies d'énergie et notamment au sein des différents médias de la RTBF.

5. MUSÉE DE LA PHOTOGRAPHIE

Le Musée de la Photographie à Charleroi est une institution de référence non seulement en Belgique, mais aussi dans l'Europe de la photographie. Le Musée attire plus de 50.000 visiteurs par an. Depuis 2012, ORES soutient structurellement une initiative du Musée qui met en exergue le travail de plusieurs photographes belges et internationaux témoignant et illustrant l'évolution actuelle de la Ville de Charleroi.

6. ENERGY ASSISTANCE

Créée en 2001, Energy Assistance est une association de volontaires travaillant dans le secteur de l'énergie, qui mettent leurs compétences au service de populations n'ayant pas accès à l'électricité dans diverses régions du monde. ORES apporte son soutien matériel et logistique à l'association, ce qui permet par exemple la rénovation d'équipements énergétiques, voire l'électrification d'écoles ou d'hôpitaux. Certains travailleurs et/ou pensionnés d'ORES sont bénévoles au sein de l'association et mènent des missions de ce type. À titre d'exemple, en septembre 2014, trois volontaires sont partis pour Mbuymayi en République Démocratique du Congo pour l'électrification d'un orphelinat, d'un centre de formation et d'un camp de réfugiés.

7. PARTENARIATS CULTURELS ET ARTISTIQUES

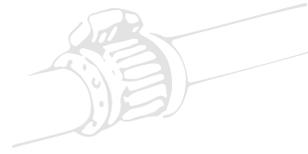
ORES témoigne aussi de son ancrage local via une politique de partenariats axée sur les valeurs de service et de proximité que nous défendons. Notre entreprise s'associe à divers partenaires, acteurs de leur région, notamment dans le domaine culturel et artistique. En 2014, ORES a ainsi soutenu le Festival "Django@Liberchies", le festival du Film International du Francophone de Namur, le Festival d'Hastière, le Festival de l'Été mosan, Fiesta City à Verviers, le « Musik Marathon » d'Eupen, le Festival international des Arts de la rue à Chassepierre ou encore le Bel'Zik Festival de Herve, ainsi que les spectacles organisés dans les ruines de l'Abbaye de Villers-la-Ville. L'entreprise est aussi associée, dans le cadre de Mons 2015 – Capitale culturelle européenne, aux activités préparatoires à l'organisation de l'exposition d'art contemporain Atopolis, en synergie avec quatre autres grands acteurs économiques wallons.





Partenaire

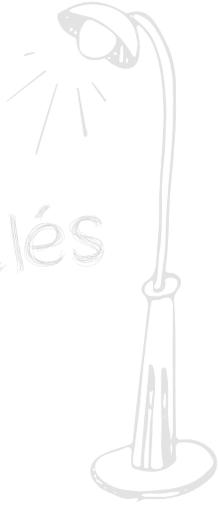
Missions



Chiffres-clés

Valeurs

Wallonie



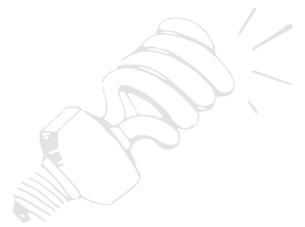
Facilitateur de marchés



Réseaux

Faits marquants

Métiers



Durable



Distribution d'énergie



Coordination

Service Communication ORES

Photos

Photothèque ORES

Charly Desoubry

Crédits photos : Fotolia, Shutterstock

Conception, mise en pages et impression

Losfeld communication

www.losfeld.be

Éditeur responsable

Jean-Michel Brebant,

ORES - Service Communication

rue Antoine de Saint Exupéry, 18

6041 Gosselies



Contacts

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

www.ores.net

Service clientèle : 078/15.78.01

Service dépannage : 078/78.78.00

Urgence odeur de gaz : 0800/87.087