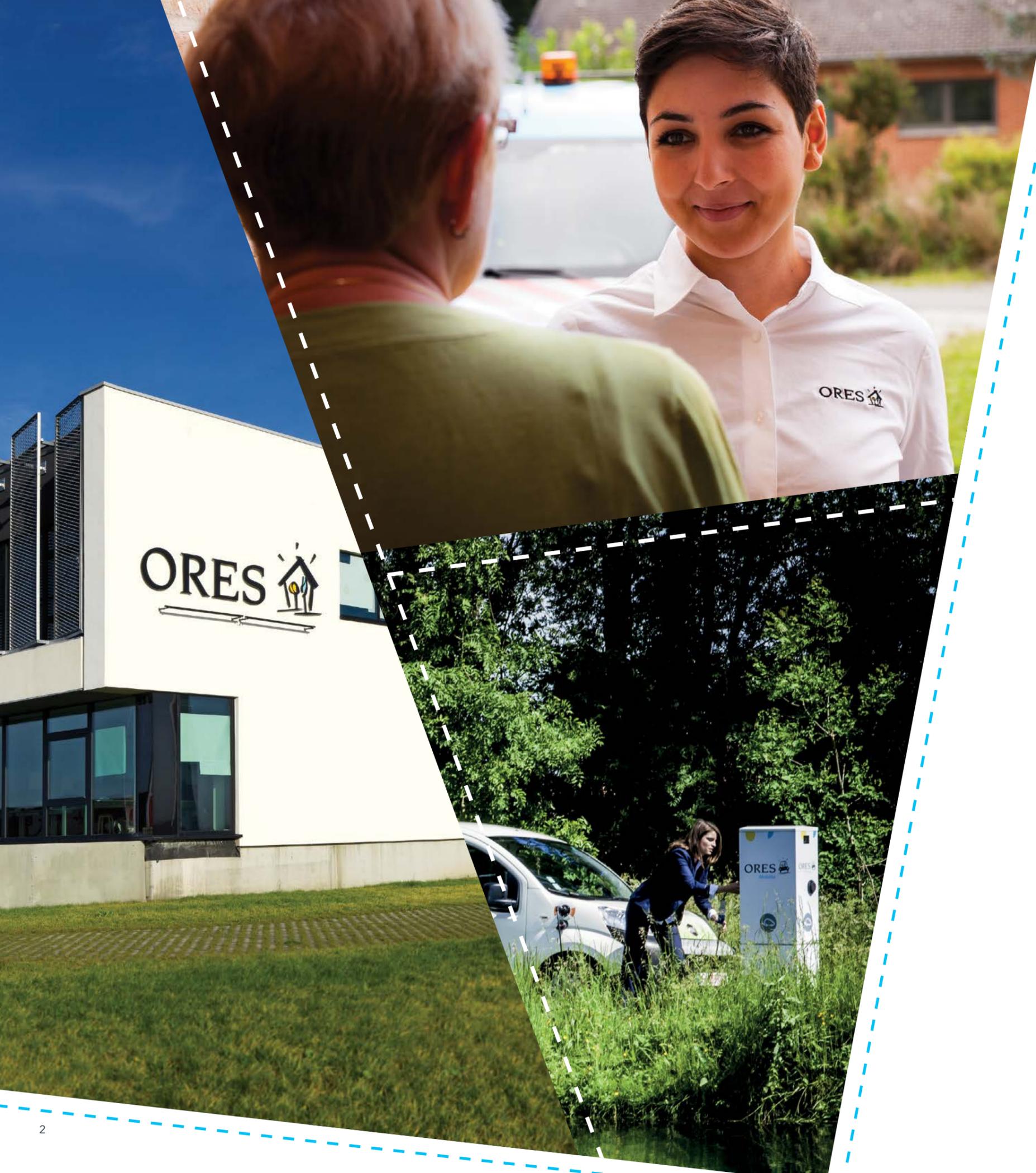


« Faciliter l'énergie,
faciliter la vie »





Sommaire

I. Présentation générale

| | |
|---|------|
| 1. Message de l'Administrateur délégué et des Présidents des Conseils d'administration – Introduction | p.6 |
| 2. ORES, premier distributeur wallon | p.8 |
| 3. 2015 en un coup d'œil | p.10 |
| 4. Chiffres clés | p.12 |
| 5. Structure actionnariale | p.14 |
| 6. Vision d'entreprise | p.17 |
| 7. Nos valeurs | p.18 |

II. Rapport d'activités

| | |
|--|------|
| 1. «Faciliter l'énergie, faciliter la vie» | p.22 |
| 2. Gestionnaire de réseaux | p.34 |
| 3. Facilitateur de marchés | p.48 |
| 4. Partenaire des autorités publiques | p.54 |
| 5. ORES, entreprise responsable et durable | p.58 |

Interactivité



= Visionner la vidéo



I. Présentation générale

« Audace et agilité pour relever les défis de demain ! »

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

Pour ORES, 2015 aura été une année marquée à la fois par des transitions et plusieurs avancées majeures.

Tout d'abord, à travers la mise en œuvre de notre plan stratégique 2015-2020: notre vision et nos ambitions pour les cinq prochaines années ont été synthétisées dans ce plan diffusé au tout début de l'exercice. Pour faire face aux trois défis qu'elle doit relever – évolution de sa culture d'entreprise, amélioration de son orientation client et accompagnement de la transition énergétique dans tous ses métiers – ORES a engagé de grands projets opérationnels qui vont véritablement façonner l'entreprise qu'elle sera demain.

Afin de coordonner ce travail de longue haleine, nous avons constitué un département de stratégie opérationnelle chargé de piloter nos principales initiatives stratégiques jusqu'à l'horizon 2020, voire au-delà. Ces projets, qui ont pour nom « Smart Metering et Smart User », « Smart Grid » et « Atrias », sont essentiels pour accompagner le changement que traverse aujourd'hui la distribution de l'électricité et du gaz naturel dans le contexte de la transition énergétique et de l'évolution rapide du marché. Durant l'année 2015, toute une série de choix fondamentaux ont été validés, notamment celui de la technologie de télécommunication qui soutiendra la mise en œuvre du comptage intelligent à compter de 2019, ainsi que le type de fonctionnalités auquel devront répondre les compteurs communicants qui seront installés sur notre territoire.

Une autre étape cruciale a été franchie durant cet exercice avec l'approbation, par la CWaPE, de nos nouveaux tarifs de distribution pour 2015 et 2016. Après la prolongation des anciens tarifs, au cours des années 2013 et 2014, il s'agissait donc de la première approbation depuis 2009 et d'un retour à une situation plus conforme à la réalité en matière de couver-

ture de coûts. Cette adaptation était importante pour ORES dans la mesure où, en six ans, son périmètre d'activité a intégré de nouvelles dimensions liées notamment à la « smartisation » des réseaux et où les dépenses liées aux obligations de service public ont connu une augmentation notable.

Nous avons aussi entamé en 2015 la préparation de nos propositions tarifaires pour la prochaine période, à savoir 2018-2022. La nouvelle méthodologie instaurée par le régulateur tranche par rapport au passé, en ce sens qu'elle prévoit un mécanisme de plafonnement des coûts et d'incitation à la performance. Dans ce contexte, nous avons lancé à la fin de l'année un plan de performance et de maîtrise des coûts baptisé « Optimum ». Objectif pour ORES: se renforcer dans ses modes de gestion et de contrôle, afin in fine de créer de la valeur à partager entre ses clients, son personnel et ses actionnaires.

En 2015, nous avons par ailleurs engagé une réflexion sur le soutien et le service apportés à nos partenaires et actionnaires communaux. Les administrations ont été rencontrées afin de dégager les pistes d'amélioration possibles dans différents domaines comme l'organisation des travaux en voirie, la gestion de l'éclairage public communal ou encore la communication. Des actions concrètes sont préparées et mises en œuvre à travers des projets-pilotes, notamment à titre d'exemple dans l'aide à la gestion énergétique des bâtiments communaux via l'installation de compteurs communicants.

Dans sa position de premier distributeur d'électricité et de gaz naturel de Wallonie, ORES se doit de fournir un service performant et de qualité. À cet égard, l'année 2015 aura été marquée par les problèmes rencontrés avec le nouveau système informatique de traitement et de communication des index de consommation. Ces difficultés ont conduit à des retards de transmission



De gauche à droite :
Cyprien Devillers (Président du Conseil d'administration d'ORES Assets),
Pierre Dumont (Agent de contact), Fernand Grifnée (Administrateur délégué),
Didier Donfut (Président d'ORES scl), Cécile Rieser (Conseillère clientèle)
et Yann Stumpf (Électroazier)

ou à des imprécisions dans les informations communiquées, avec un impact sur la facturation des clients par leurs fournisseurs. Une équipe de plus de 70 personnes a été dédiée à l'amélioration du système. Son travail porte ses fruits et la situation est en voie de rétablissement en ce printemps 2016.

Dans tous ces développements s'exprime notre volonté permanente de progresser pour répondre encore mieux aux attentes du marché, des clients et de nos partenaires. C'est l'avenir du secteur qui se prépare aujourd'hui et la dynamique engagée exige des efforts constants. À l'interne comme à l'externe, le parcours de développement d'ORES s'appuie sur l'engagement au quotidien et le sens des responsabilités

de nos 2.300 collaborateurs. Ce rapport annuel en est le témoignage. Dans un monde qui change de plus en plus vite, ORES doit et va s'adapter pour assurer sa légitimité et assumer toutes ses responsabilités. Avec un leitmotiv: faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes ses parties prenantes.

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

2. ORES, premier distributeur wallon, veille quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de 2,8 millions de citoyens

Créée en 2009, 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 plus de 2.300 personnes – cadres, techniciens et personnel administratif – au service des habitants de 197 communes et de la collectivité. Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de près de 1,4 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon, ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

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

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

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

Nous relevons les index de consommation, validons les données et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle, en vue de leur transfert vers les opérateurs concernés.

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

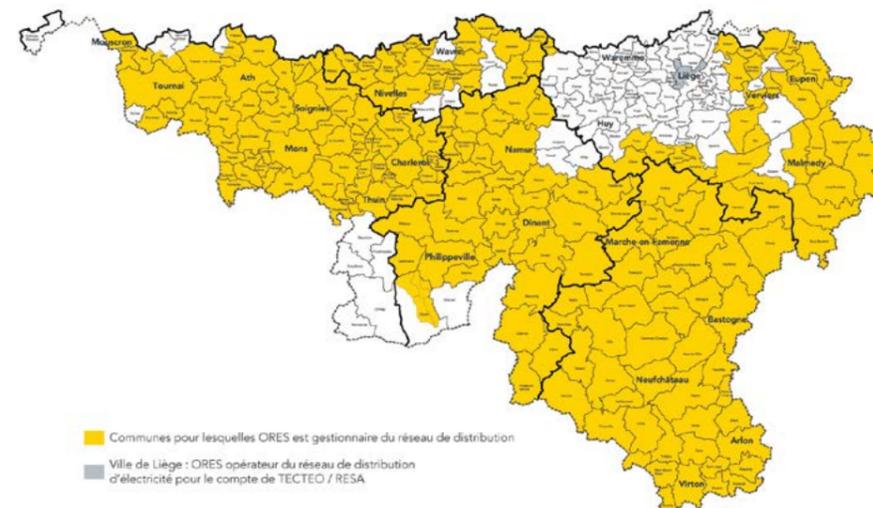
Nous assurons aussi la fourniture d'énergie des clients protégés socialement; nous plaçons des compteurs à budget à la demande des fournisseurs chez leurs clients en défaut de paiement; nous prenons en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public communal, ainsi que la promotion de l'efficacité 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. En 2015, ORES a rétribué pour un montant de plus de 390 millions d'euros à près de 1.750 entreprises sous-traitantes et fournisseurs.

TERRITOIRES D'ACTIVITÉS

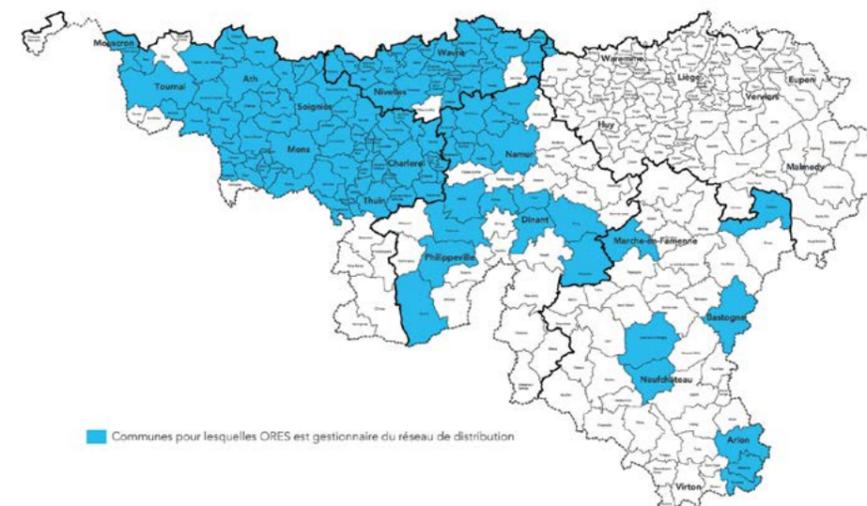
ORES est active dans plus de 75% des communes wallonnes. Nos territoires d'activités couvrent toutes les communes figurant sur la partie colorée des deux cartes ci-dessous. L'une concerne la distribution d'électricité, l'autre la distribution de gaz naturel. Les équipes d'ORES n'interviennent pas dans les communes non colorées, hormis accords spécifiques.

Gestion des réseaux de distribution en électricité



(192 communes – janvier 2016)

Gestion des réseaux de distribution en gaz naturel



(109 communes – janvier 2016)



3. 2015 en un coup d'œil...



Janvier

- 1^{er} janvier: Diffusion du plan stratégique ORES 2015-2020, qui fixe la vision de l'entreprise et ses objectifs stratégiques pour les cinq années à venir.
- 16 janvier: Participation au Salon de l'Auto et conférence de presse afin de promouvoir la mobilité CNG (véhicules au gaz naturel comprimé) en collaboration avec www.ngva.be
- 29 janvier: Interventions des techniciens d'ORES pour de nombreux dépannages en Province du Luxembourg, suite aux fortes intempéries hivernales.

Avril

- 1^{er} avril: Reprise par ORES de la gestion des obligations de service public (OSP) des clients wallons du gestionnaire de réseau Infrac sur les communes de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville en Brabant wallon.
- 23 avril: Inauguration avec la société EnoRa de la première station-service publique CNG de Wallonie à Tournai.



Juin

- 1^{er} juin: Lancement de la nouvelle application d'enregistrement et de communication des index, appelée «Mercure». Celle-ci doit permettre à ORES de continuer à exécuter sa mission de relève et de validation des comptages dans le contexte d'un marché de l'énergie en constante évolution.
- 19 juin: ORES est au cœur des festivités de «Waterloo 2015» et installe la cabine provisoire desservant le site de célébration du bicentenaire de la Bataille.
- 24 juin: Signature de la convention WALTOPO entre les différents responsables de Elia, CILE, Fluxys, Proximus, SPGE, Nethys, ORES et la Direction de la Géométrie du Service public de Wallonie. WALTOPO va permettre d'enrichir et de maintenir une actualisation permanente de la cartographie numérique wallonne, aussi appelée PICC (Projet informatique de cartographie continue).
- 25 juin: Assemblées générales du groupe ORES à Mons, avec présentation des résultats de 2014. Le groupe a réalisé un chiffre d'affaires dépassant 1 milliard € et investi au total quelque 275 millions €. Les dividendes versés aux actionnaires publics et privé pour l'exercice écoulé s'élevaient à 60 millions €.



Septembre

- 14 septembre: Lancement d'une campagne de promotion du gaz naturel, qui s'étalera sur dix ans. Soutenue par un marketing fort, l'action menée par ORES propose aux clients situés le long du réseau de distribution une offre attrayante, avec raccordement gratuit et primes diverses. L'objectif est ambitieux: convaincre 50.000 nouveaux clients d'ici à 2025.
- 16 septembre: Modification par la Ministre de l'Énergie Marie-Christine Marghem du plan qui définit les zones concernées par des coupures d'électricité en cas de pénurie. Comme l'année précédente, ORES met un système d'alerte par SMS à disposition de ses clients.
- 18 septembre: Inauguration à Waterloo de la première borne de rechargement publique pour véhicules électriques mise en service par ORES en Wallonie.



Novembre

- 12 novembre: Inauguration du nouveau siège ORES pour la Wallonie picarde à Leuze-en-Hainaut.
- 19 novembre: Officialisation d'une importante collaboration entre ORES et ERDF dans le domaine du comptage intelligent, à l'occasion de la 3^e journée annuelle de rencontres de la Chaire académique ORES «Smart Grids - Smart Metering» à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons.
- 24 novembre: Approbation par le Conseil communal de la Ville de Charleroi d'une convention de collaboration entre la Ville et ORES, pour le placement de compteurs intelligents dans les bâtiments communaux. Il s'agit d'un projet pilote de comptage «multifluides» pour l'électricité, le gaz naturel, mais aussi l'eau dans le cadre d'une synergie avec la Société wallonne des Eaux (SWDE).



Février

- 6 février: Approbation par la CWaPE des propositions soumises par ORES pour les tarifs de distribution de la période 2015 - 2016.
- 12 février: Présentation de la brochure «Créateur de lumière» à l'occasion du Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne.



Mai

- 1^{er} mai: Création au sein d'ORES d'un nouveau département «Stratégie opérationnelle». Sa mission est double: mener à bien les grands projets stratégiques pour l'entreprise et offrir à tous les autres projets menés en interne un cadre et un accompagnement efficaces.
- 29 mai: Signature d'une convention entre les communes wallonnes et Electrabel concernant leurs sorties respectives d'ECS (Electrabel Customer Solutions) et d'ORES Assets. Cet accord, annoncé un an plus tôt, prévoit la possibilité pour Electrabel d'anticiper au 31 décembre 2016 son retrait du capital d'ORES Assets, prévu initialement fin 2019.
- 29 mai: Mise en service à Verviers de la première borne extérieure de rechargement de cartes de compteur à budget en libre service, accessible 24h/24. Ath et Tournai suivent dans le courant de l'année.



Août

- 13 & 14 août: Interventions de techniciens ORES dans de nombreuses villes et communes du Hainaut, suite à une vague d'intempéries orageuses de grande ampleur.

Octobre

- 1^{er} octobre: Lancement de la campagne «Vigilance partagée» par le service interne de prévention et de protection au travail (SIPP). Objectif: développer une culture de prévention intégrée et partagée par l'ensemble du personnel de l'entreprise.
- 27 octobre: Confirmation de la décision ministérielle accordant à ORES le permis unique (combinaison du permis d'environnement et du permis d'urbanisme) pour la construction de son futur siège social à Gosselies. La demande avait été déposée en octobre 2014.
- 29 octobre: Création de l'ASBL PoWalCo par six membres fondateurs: Aquawal, Elia, Nethys, Proximus, la Région wallonne et ORES. L'association mettra en place et gèrera la plateforme d'échange d'informations destinée à l'ensemble des organismes impétrants dans le cadre de la coordination des chantiers en domaine public.



Décembre

- 18 décembre: Présentation par le bourgmestre Paul Furlan du nouvel habit de lumière du beffroi de Thuin, à l'occasion du dixième anniversaire de sa rénovation. Cette réalisation s'inscrit dans la seconde phase de modernisation du parc d'éclairage public de la Ville, débutée plus tôt dans l'année avec le concours des services d'ORES.
- 19 décembre: Participation d'ORES à l'opération «Viva for Life», organisée pour la première fois à Charleroi.

4. Chiffres clés

(situation au 31 décembre 2015)

ÉLECTRICITÉ



GAZ NATUREL



ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL



RESSOURCES HUMAINES

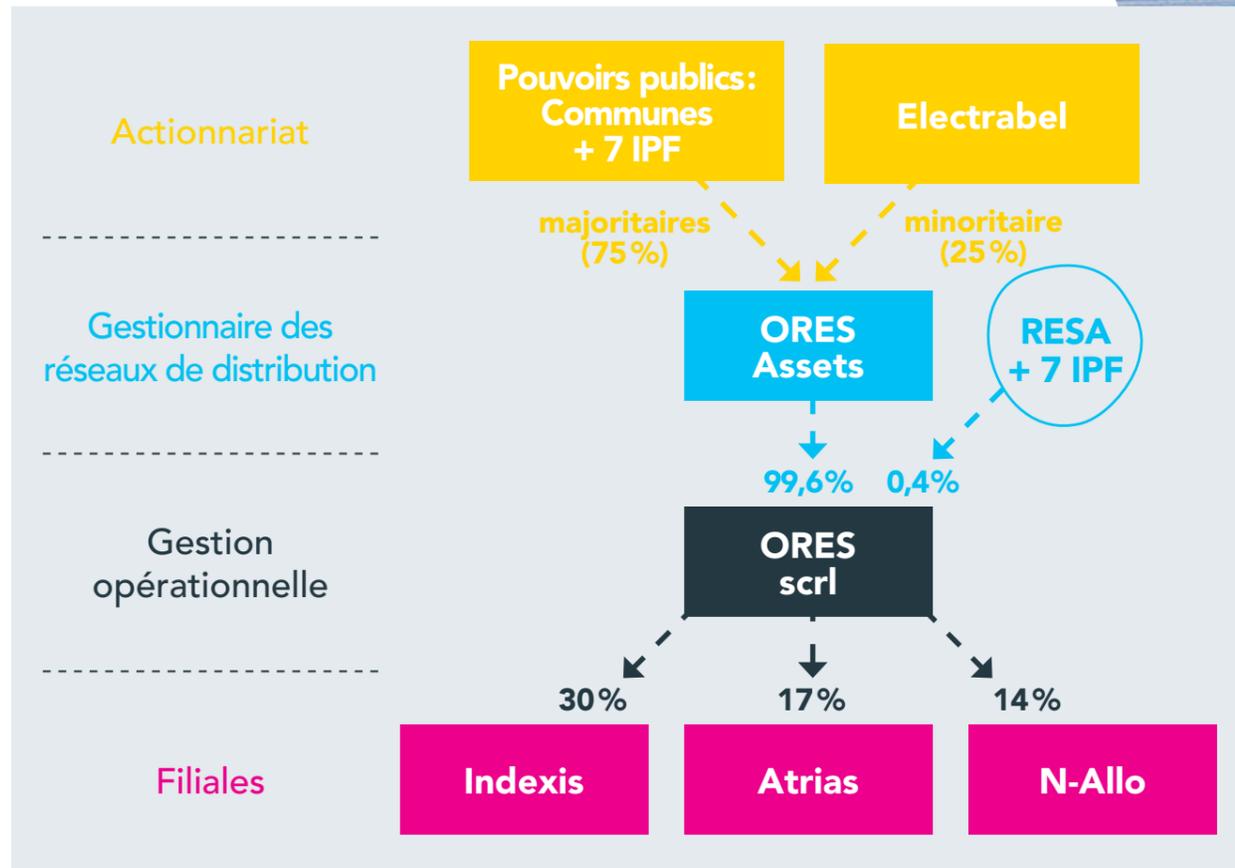


BILAN FINANCIER CONSOLIDÉ



5. Structure actionnariale du groupe économique ORES

(situation au 31 décembre 2015)



DÉFINITIONS

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

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

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

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

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



6. Notre vision d'entreprise

Face à un monde qui change de plus en plus rapidement, ORES a la volonté de s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et sa responsabilité en tant que gestionnaire de réseaux de distribution et entreprise de services d'utilité publique, mais aussi pour répondre aux attentes légitimement placées en elle par toutes ses parties prenantes. Notre vision est claire : « nous voulons faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes nos parties prenantes ».

Concrètement, la vision d'ORES consiste à :

- 1. Faciliter la vie de nos clients :** faire vivre au quotidien l'écoute, la disponibilité, le respect, l'accessibilité et une qualité de service irréprochable pour satisfaire les clients.
- 2. Faciliter la vie du marché :** transformer notre réseau en une véritable plateforme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché (producteurs/fournisseurs, GRT, GRD, régulateurs, clients) et reconnue pour son excellence.
- 3. Faciliter la vie des autorités :** être reconnue comme le partenaire légitime et privilégié des autorités publiques en matière de distribution d'énergie et assumer pleinement ce rôle.

7. Nos valeurs

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.





II. Rapport d'activités

*« Faciliter l'énergie,
faciliter la vie »*

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

À l'aube de 2015, ORES avait défini sa stratégie d'entreprise pour les cinq années à venir après avoir consulté ses différentes parties prenantes durant l'année 2014. Cette stratégie a été exposée dans son Plan stratégique 2015-2020 – présenté et distribué au début 2015 – dont le titre résume à lui seul la vision de l'entreprise : « Faciliter l'énergie, faciliter la vie ».

L'année 2015 a été marquée par la volonté de concrétiser les engagements et objectifs détaillés dans ce plan stratégique. Le travail s'inscrit sur le long terme et s'apparente bien davantage à un marathon qu'à un sprint. Toutefois, le trajet parcouru l'année passée montre qu'ORES est sur la bonne voie et doit poursuivre ce cheminement avec détermination, confiance et sérénité.

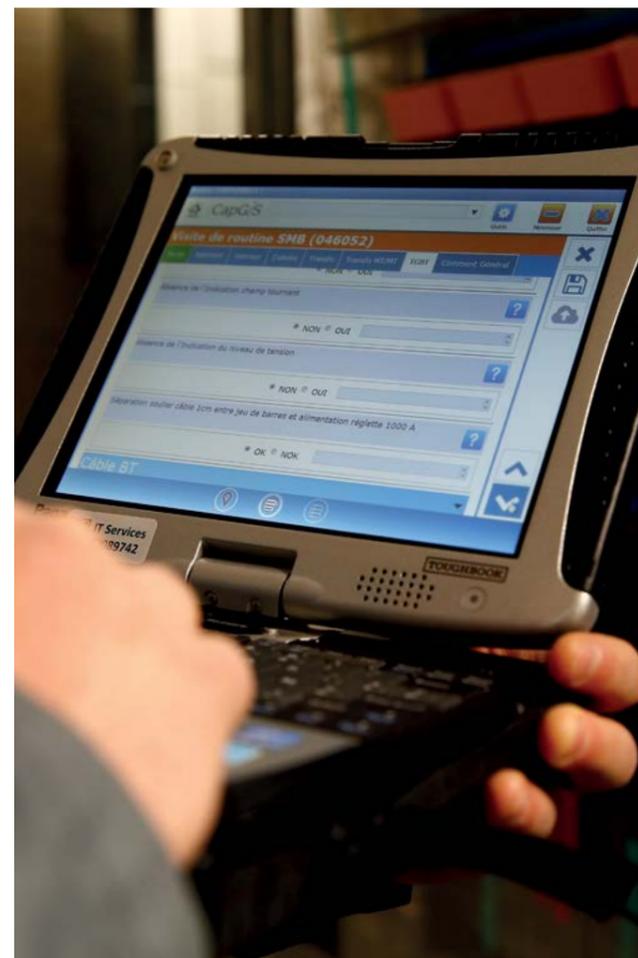
DES DÉFIS AUSSI BIEN TECHNOLOGIQUES, ÉCONOMIQUES QUE CULTURELS

ORES veut donc faciliter la vie de ses clients. Par clients, nous entendons les citoyens, les professionnels et les entreprises, et bien sûr, nos partenaires communaux. Face à un monde chaque jour davantage numérisé, connecté, voire « uberisé », ORES est exposée à des défis aussi bien technologiques, économiques

que culturels. L'informatique et la numérisation prennent chaque jour une place plus importante dans notre métier de gestionnaire de réseau, alors que dans le même temps, la communication « en direct » avec le client s'intensifie, par exemple via les réseaux sociaux.

Tout au long de l'exercice 2015, les différents services de notre entreprise ont multiplié les initiatives afin de relever ces nouveaux défis. La mise en place du métier de « conseiller clientèle » et les nouvelles synergies avec d'autres opérateurs gestionnaires de câbles et conduites en sont deux exemples révélateurs. Pour « faciliter la vie », il a aussi fallu se rendre plus accessible et entretenir un dialogue spontané avec nos partenaires du quotidien. C'est ainsi que, durant le dernier quadrimestre 2015, ORES est partie à la rencontre des mandataires des 197 communes qu'elle dessert, dans le but de définir des pistes d'amélioration de nos partenariats de manière positive et constructive.

Si le chemin à parcourir est encore long, des résultats concrets sont donc d'ores et déjà engrangés. Reste à maintenir le cap, celui qui permettra à ORES d'inventer son avenir, de le questionner et de l'adapter à des évolutions toujours plus fondamentales, rapides, voire inattendues.

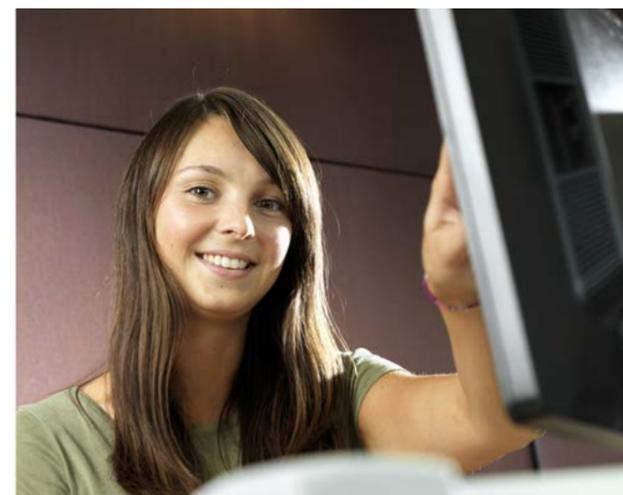


PRÉPARER LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE DEMAIN GRÂCE À UNE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE ET TÉLÉCOM INTÉGRÉE

L'optimisation des infrastructures des réseaux de distribution, notamment par l'apport de « plus d'intelligence » dans leur gestion et le comptage doivent s'appuyer sur des systèmes informatiques et de télécommunications modernisés et intégrés. Afin de préparer cette évolution digitale, un programme ambitieux est actuellement déployé au sein de l'entreprise.

La stratégie informatique est axée sur la convergence des systèmes à partir de standards du marché afin de garantir l'évolution future et la maîtrise des coûts de maintenance des applications. Le programme prévoit une intégration forte de différentes applications : gestion des informations géospatiales, cartographie, automatisation des systèmes, gestion des dépannages, etc.

Dans ce contexte, la vectorisation des plans et l'enrichissement des bases de données en cours jettent les bases de la mise en œuvre des nouvelles solutions informatiques intégrées que sont les système « GIS » (description géographique et attributaire de nos assets), « OMS » (gestion des dépannages), « DMS » (gestion de l'état dynamique des réseaux, intégrant les mesures de charges, de tension, de position des appareils, ...) et « SCADA » (gestion du télécontrôle des appareils et de la télémessure).



UN NOUVEAU MÉTIER : LE « CONSEILLER CLIENTÈLE »

Au printemps 2015, les collaborateurs des back-offices Travaux planifiés d'ORES ont adopté une nouvelle approche pour gérer les demandes de travaux. Par le passé, chacun effectuait une tâche bien définie au cours des différentes étapes de la procédure. Désormais, chaque collaborateur suit de A à Z les dossiers dont il a la charge et est le point de contact unique de l'entreprise pour le client. Résolument orienté service, ce changement engendre plus de responsabilités, mais aussi plus de satisfaction pour ceux que l'on nomme désormais au sein d'ORES les « conseillers clientèle ». Aujourd'hui, le client sait exactement qui gère son dossier et possède le numéro d'appel direct de son référent chez ORES.



ENCOURAGER LE DIALOGUE

Pour renforcer l'ancrage de notre entreprise auprès des autorités publiques, des émissaires de notre entreprise ont parcouru la Wallonie pendant trois mois pour rencontrer les mandataires communaux et réaliser un état des lieux de nos relations.

C'est autour de douze grands thèmes portant sur nos métiers de base et nos services, que les discussions ont été animées. Information générale sur les raccordements, expertise technique, avis sur l'utilisation rationnelle de l'énergie, conseil pour l'efficacité énergétique des bâtiments ou des équipements d'éclairage public, soutien au développement de la mobilité durable... Les enquêtes ont permis de revenir sur certains de nos différents services, puis de mesurer le niveau de satisfaction de ceux-ci.

À travers ces entretiens, nos enquêteurs ont également collecté des informations sur les besoins des communes auxquels nous ne répondons pas (encore) aujourd'hui. De quoi donner des idées à nos équipes, à l'heure où nous souhaitons nous positionner comme facilitateur pour nos parties prenantes et améliorer nos partenariats.



UNE SEULE OUVERTURE, PLUSIEURS RACCORDEMENTS

Dans le cadre d'un projet pilote organisé dans la région de Mons - La Louvière, ORES a entamé un partenariat inédit avec l'opérateur de télécommunications Proximus. Depuis lors, chaque client faisant appel à nos services pour la réalisation des raccordements électricité et/ou gaz d'une nouvelle habitation, a l'opportunité – via un simple clic sur notre site web – de demander le raccordement concomitant au réseau Proximus.

L'initiative a vocation à faciliter la vie des clients, qui ne doivent plus convenir d'un rendez-vous différent avec chaque opérateur, mais aussi des communes qui ne doivent accorder qu'une seule demande d'autorisation et désigner un seul responsable pour la réfection de la voirie.

La démarche permet en outre à notre entreprise de réaliser des économies sur les travaux, en partageant les frais de génie civil.

DES DÉFIS MAJEURS

Face à un monde qui change de plus en plus vite, ORES veut s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et sa responsabilité en tant que gestionnaire de réseaux de distribution et entreprise de services d'utilité publique, mais aussi répondre aux attentes légitimement placées en elle par ses parties prenantes. Pour ce faire, l'entreprise doit relever trois défis spécifiques.

- Le premier défi est d'**ordre culturel**. Il vise à transformer ORES et son organisation pour l'adapter aux nouvelles réalités et préparer l'avenir.
- Il y a ensuite le défi du **client**. Le niveau d'exigence du client a considérablement augmenté ces dernières années. L'ensemble des opérateurs – que ce soit dans les domaines des utilities, mais également les services publics « traditionnels » ou le secteur hospitalier – s'adapte à cette nouvelle donne. Notre entreprise se dote en la matière d'une véritable ambition de référence.
- Sans surprise, le troisième défi concerne la **transition énergétique** qui recouvre tout à la fois les conséquences d'une production toujours plus décentralisée et désormais directement raccordée aux réseaux de distribution; l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux métiers en distribution, notamment ceux liés à la notion de flexibilité; ou encore, et sans exhaustivité, la contribution du réseau de distribution au maintien de la tension du réseau.





1. LA CULTURE D'ENTREPRISE

ORES est aujourd'hui une entreprise totalement indépendante. Elle doit dès lors se doter de l'ensemble des moyens qui lui permettent d'envisager l'avenir avec confiance. Moyens techniques, moyens financiers mais surtout moyens humains. Et à cet égard, ORES doit aussi évoluer dans sa culture, ses manières de faire, ses modes d'interaction, sans oublier pour autant ce qui fait sa force et sa réputation: le professionnalisme, l'expertise, la culture de prévention et de sécurité vis-à-vis des collaborateurs et des installations, ainsi que le sens des responsabilités.

Mais dans un monde qui s'accélère, nous devons également être capables de plus d'agilité. L'immédiateté et l'hyperconnectivité sont désormais les maîtres mots et nous devons faire du client, de ses attentes et de son confort une authentique raison d'être. L'entreprise doit aussi revoir ses modèles de collaboration, proposer un mode de management basé sur la confiance et l'audace, et mettre en place un environnement de travail propice à plus de créativité, de convivialité ainsi qu'à une plus grande adéquation entre vie privée familiale et vie professionnelle. Ces nouveaux modes de travail sont particulièrement plébiscités par les travailleurs issus des premières générations «post-internet», des collaborateurs qu'il faut aujourd'hui séduire et attirer et qui sont particulièrement sensibles au sens des responsabilités de leur employeur.

DOMO

Au sein d'ORES, la révolution culturelle porte un nom: «DOMO». Ce projet d'envergure, dont la mise en place a été lancée dès 2013, a saisi l'opportunité créée par la perspective de l'implantation d'un nouveau siège social à Gosselies à l'horizon 2019 pour intégrer le «nouveau monde du travail» à notre mode de fonctionnement.

Depuis la mise en place de DOMO, l'entreprise veut instaurer dans ses différents sites un nouvel environnement de travail, propice à plus de créativité, d'échanges et de convivialité.

Outre son environnement, ORES revoit également ses modèles de collaboration. L'entreprise s'attèle à mettre en place un mode de management basé sur la confiance et l'audace. En 2015, près de 180 collègues ont volontairement donné de leur temps – en plus de leurs tâches courantes – pour dessiner notre nouveau monde du travail à l'occasion de groupes de travail baptisés «Tables rondes». Ils ont mis en place de nouvelles solutions pour faire vivre les valeurs de l'entreprise encore plus concrètement, mettre en place de nouveaux outils de collaboration, accompagner la mise en place du télétravail, etc.

Cette nouvelle philosophie va aider les collaborateurs de l'entreprise à travailler plus efficacement et plus agréablement, tout en favorisant la maîtrise des coûts. Ce sont principalement les économies réalisées grâce à

l'instauration du nouveau monde du travail à Leuze-en-Hainaut et demain à Gosselies qui financent les aménagements des autres sites, mais aussi l'achat de PC portables, ou encore la mise en place de nouveaux outils de collaboration. Ainsi, le principe des espaces de travail flexibles, conjugué à celui du télétravail, permet de réduire le nombre de bureaux nécessaires, avec une économie non négligeable à la clé.



LEUZE-EN-HAINAUT, SITE PILOTE DU «NOUVEAU MONDE DU TRAVAIL» CHEZ ORES

Le 12 novembre 2015, le nouveau siège d'exploitation de Wallonie picarde a été inauguré à Leuze-en-Hainaut. Lors du déménagement, qui avait eu lieu quelques semaines auparavant, quelque 175 collaborateurs avaient quitté leurs installations de Tournai pour rejoindre un tout nouvel environnement de travail.

Aménagé pour favoriser la transversalité entre services, le site propose une combinaison riche d'espaces ouverts conviviaux, de salles de réunion, de postes de travaux divers et de locaux techniques. Le bâtiment passif est construit selon les techniques les plus récentes en matière d'isolation, d'utilisation des sources d'énergie renouvelable, de ventilation, de rafraîchissement, d'exploitation de la lumière et de modularité.

2. L'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 digitale 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 mobilité durable favorise l'émergence du véhicule électrique ou au gaz naturel. De leur côté, les fournisseurs imaginent sans cesse de nouvelles solutions de pilotage des consommations et de domotique.

Ces évolutions sociologiques sont acquises et s'imposent au même titre que les évolutions énergétiques. C'est pour cette raison qu'ORES a pour ambition de «**faciliter la vie de ses clients**».

Cela se traduit dans le cœur de métier et les gestes quotidiens d'ORES: réaliser un raccordement, gérer techniquement un chantier, respecter les rendez-vous, informer le client sous la forme et via le canal qu'il souhaite, réaliser un relevé de compteur, répondre au téléphone...

NOS CLIENTS AVERTIS PAR SMS OU E-MAIL POUR TOUT TRAVAIL DE RACCORDEMENT

Depuis octobre 2015, nos clients reçoivent un SMS (ou à défaut, un e-mail) de confirmation avant chaque rendez-vous planifié pour le passage d'un agent de contact ou pour une visite d'exécution d'un travail par un technicien. Ce message est envoyé automatiquement deux jours ouvrables avant la date de visite prévue.

Plus fondamentalement, la relation au client est repensée. La notion de service doit primer sur le processus. Une demande de raccordement, par exemple, ne sera plus basée sur un critère technique de puissance ou de tension de raccordement, mais sur des notions que le client maîtrise telle que la nature de ses équipements électriques – cuisine-t-il à l'électricité, quelle est la taille de son habitation, se chauffe-t-il à l'électricité, dispose-t-il d'une pompe à chaleur, d'un système de climatisation? – ORES étant responsable de traduire ces éléments en données techniques.

Cela passe aussi par des collaborations plus poussées avec les autres gestionnaires de réseaux, voire avec d'autres fournisseurs de services d'utilité publique, pour que le client ne soit plus condamné à s'adapter au nouveau visage du marché de l'énergie, mais que les opérateurs s'adaptent au souci de confort du client.

Cela passe enfin par le déploiement réfléchi de compteurs intelligents qui répondront aux besoins des acteurs de marché, qu'il s'agisse des fournisseurs ou des «balancing service providers», ou encore du consommateur désireux de reprendre activement le contrôle de sa consommation. Tout cela sans perdre de vue les principes qui régissent la protection de la vie privée.

Reste un élément fondamental: la maîtrise de l'évolution des coûts. L'énergie est un bien de première nécessité. Son coût a un impact direct sur le pouvoir d'achat des ménages et sur la compétitivité des entreprises. Dans la facture globale d'un ménage, le coût lié aux prestations réellement maîtrisées par ORES représente, selon les régions, entre 20 et 30% du prix total. Le contrôle de ce coût passe bien sûr par le sens des responsabilités et l'efficacité du gestionnaire de réseau, mais aussi par la réaffirmation d'une nécessaire solidarité dans la répartition équitable de ce coût entre les différents utilisateurs.





3. LA TRANSITION 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'énergie en général – de l'électricité et du gaz naturel en particulier – à une véritable révolution. Le métier même de la distribution vit un changement de paradigme fondamental et doit être repensé.

D'abord, la production d'électricité est de plus en plus décentralisée et directement raccordée aux réseaux de distribution. Ensuite, la part prise dans le parc par des capacités renouvelables, intermittentes, aléatoires et dès lors « non dispatchables », disposant de surcroît d'un accès prioritaire au réseau, a considérablement augmenté. Aujourd'hui, cette production est même insuffisamment contrebalancée par des moyens de production classiques, pour la plupart poussés hors marché. On constate ainsi un biais fondamental dans le secteur de la production d'électricité, où coexistent désormais un modèle de prétendue concurrence avec un modèle d'hyper-subsidiation et de re-régulation.

Dans le même temps, le mythe d'une production au service total de la consommation a vécu. La notion de « consomm'acteur », qui par son comportement doit aussi concourir à l'équilibre du réseau, devient réalité ; jusqu'à envisager des délestages, forme ultime et ô combien désagréable du concept même de consomm'acteur. Enfin, on assiste au retour au premier plan de la préoccupation de la sécurité d'approvisionnement qui n'est désormais plus vue comme une question d'intendance, évidente et garantie, mais qu'il s'agit d'obtenir quotidiennement au prix d'efforts de l'ensemble des acteurs du secteur.

Face à cela, le distributeur doit progressivement se doter de nouveaux outils : réseaux moyenne tension, voire accès à certains outils de réglage de tension, déploiement accru d'équipements de télésurveillance, de télémesure (d'énergie mais aussi de sens des flux) et de télécontrôle sur un socle informatique et de

télécommunication adapté. C'est ce que l'on nomme le « smart grid ». Avec en corollaire, 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, affiner la mesure des périodes exactes de consommation ou proposer des systèmes efficaces de prépaiement (ce que l'on nomme le « smart metering »). Enfin, cela suppose que le système de tarification des services fournis par le réseau de distribution, hérité encore à ce jour du système en vigueur avant la libéralisation, soit complètement repensé pour correspondre aux véritables contraintes et structure de coûts de cette activité.

Cette transition concerne aussi la place du gaz naturel dans le paysage énergétique. À l'heure où les maisons passives et les pompes à chaleurs gagnent chaque jour des parts de marché, où la mobilité au gaz peut apparaître comme une opportunité grâce au développement du gaz naturel pour véhicule (mais aussi comme une concurrence pour la mobilité électrique), ORES doit pouvoir se positionner comme un initiateur, voire un explorateur de nouvelles solutions. Les synergies entre les deux fluides sont à exploiter et à renforcer là où cela fait sens.



SIGNATURE D'UN PROTOCOLE DE COLLABORATION SUR LE COMPTAGE INTELLIGENT

Depuis plus de cinq ans, ORES mène des expériences pilotes en Wallonie afin de tester techniquement les différentes solutions de comptage intelligent et les protocoles de communication y afférents. Sur base de l'analyse des solutions existantes et du retour d'expérience de ses différents projets-pilotes, l'entreprise définit actuellement la solution de comptage qu'elle projette d'installer sur ses réseaux à partir de 2019.

Dans ce contexte et suite à l'analyse du marché, il est apparu qu'à l'heure actuelle, la solution la plus standardisée et la plus mature résidait dans le système **Linky** mis en place par **ERDF** en France. Linky est le fruit d'études approfondies menées depuis 2007. Il s'agit d'une solution éprouvée sur le terrain (avec 300.000 compteurs en test-pilote) et conçue pour permettre l'évolution des réseaux et du marché de l'électricité.

Les fonctionnalités prévues dans Linky permettent de rencontrer les besoins du marché en Wallonie. ORES a donc opté pour ce choix et entamé une collaboration avec ERDF, afin de gagner du temps, de réduire les coûts de conception et de bénéficier de l'expérience du gestionnaire de réseau français. Cette collaboration consiste dans un premier temps en une assistance technique des experts d'ERDF pour la reprise par ORES des spécifications fonctionnelles et techniques du système. Elle pourra se poursuivre sur d'autres sujets liés au destin commun des deux distributeurs dans la gestion et l'évolution de leurs réseaux. Elle est formalisée à travers un protocole de collaboration entre ORES et EDF International Networks, filiale du groupe EDF, agissant pour ERDF.

La signature de ce protocole de collaboration a clôturé la journée annuelle de rencontres de la **Chaire académique ORES**, le 19 novembre 2015 à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons.



DES COMPTEURS INTELLIGENTS POUR L'ÉLECTRICITÉ, LE GAZ ET L'EAU DANS LES BÂTIMENTS DE LA VILLE DE CHARLEROI

Dans le cadre du futur déploiement des compteurs intelligents, ORES teste des réseaux de télécommunications spécifiques. Ceux-ci serviront à la télérelève des consommations d'électricité et de gaz, et pourraient également être utilisés pour la télérelève des consommations d'eau. Une perspective intéressante alors que la Société wallonne des Eaux (SWDE) envisage également, pour son réseau de distribution, un déploiement de compteurs intelligents à travers la Wallonie.

En novembre 2015, notre entreprise a entamé dans ce domaine un projet pilote multi-fluides en collaboration avec la Ville de Charleroi et la Société wallonne des Eaux (SWDE). L'objectif est une gestion énergétique plus performante via le placement de compteurs intelligents à la fois pour l'électricité, le gaz et l'eau, avec à la clé des relevés de consommation plus fréquents et plus accessibles. Ce service doit aider nos partenaires de la Ville à mieux contrôler les consommations de leurs nombreux bâtiments. C'est aussi l'occasion d'une mise en synergie de compétences entre gestionnaires de réseaux.

FACILITER LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS ALTERNATIVES

Alors que le trafic routier s'intensifie, avec ses effets négatifs sur l'environnement, la Wallonie a fait le choix de s'orienter vers une mobilité plus verte et de promouvoir le recours aux carburants alternatifs. ORES se positionne comme le partenaire privilégié des autorités publiques en matière de politique énergétique et a fait le choix de faciliter le développement de la mobilité durable, appuyée sur les énergies qu'elle connaît bien : l'électricité et le gaz naturel.

Après avoir mis en place le service « ORES Mobilité » en 2014, nous avons accompagné en 2015 nos partenaires communaux

dans leurs projets de mobilité alternative. D'une part, un service clé en main a été proposé à quelque 25 communes à travers la Wallonie pour installer des bornes de rechargement pour véhicules électriques; d'autre part, nous avons facilité la mise en place des premières stations-service publiques de gaz naturel comprimé pour véhicules (CNG).

Avec ces initiatives et les « road-shows » qui les accompagnent, nous donnons un coup de pouce aux autorités publiques et positionnons ORES dans un contexte économique, technologique et sociétal en pleine mutation.

MOBILITÉ ÉLECTRIQUE

Si jusqu'ici, l'installation de bornes de rechargement pour véhicules électriques émanait exclusivement d'initiatives privées, 2015 a vu apparaître les premières bornes publiques communales en Wallonie.

En septembre, Waterloo est ainsi devenue la première commune équipée par ORES d'une borne de rechargement pour véhicules électriques. Située devant la maison communale, avec deux places de parking mises gratuitement à disposition, la borne est accessible à l'ensemble des utilisateurs de véhicules électriques. La mise en route nécessite un paiement (1€ par demi-heure) qui s'effectue par SMS ou en scannant un QR code.



MOBILITÉ «CNG»

En 2015, ORES a choisi de s'engager concrètement dans la voie de la mobilité au gaz naturel. D'abord, avec un début de conversion de notre flotte de véhicules de service (ORES compte aujourd'hui 22 véhicules au gaz naturel); ensuite, en facilitant le développement d'infrastructures qui, comme dans le cas de la mobilité électrique, sont encore trop peu présentes en Wallonie aujourd'hui.

Le 23 avril 2015, la première pompe CNG de Wallonie a été inaugurée à Tournai par la société ENoRa. Fondée par l'Agence de développement territorial de Wallonie picarde, IDETA, avec Electrabel et G&V Energy Group (Esso), elle a pour objectif de développer l'offre de stations-service dans la Région. Elle entend ainsi combler le retard avec la Flandre et Bruxelles où 25 pompes accueillent déjà les utilisateurs de véhicules roulant au CNG. Lors de la cérémonie d'inauguration, l'Administrateur délégué d'ORES **Fernand Grifnée** a souligné le rôle de facilitateur d'ORES et la volonté de contribuer au raccordement de ce type de stations sur notre réseau.

Cette action s'inscrit aussi dans une démarche plus globale de promotion du gaz naturel. Un véhicule qui roule au gaz naturel représente, en terme de volumes, l'équivalent d'un « petit » client domestique. Chaque nouveau véhicule CNG en Wallonie doit être perçu comme une occasion d'**optimiser l'exploitation du réseau** et, in fine, de faire baisser nos tarifs.

2. Gestionnaire de réseaux

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.

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 20.965 kilomètres de lignes et de câbles en moyenne tension et 28.828 kilomètres en basse tension (en ce compris le réseau de la Ville de Liège exploité pour le compte de RESA). En 2015, 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, ses 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 plus de 36 minutes pour l'ensemble du réseau géré par ORES. Ce résultat est meilleur que celui de l'exercice précédent, pour lequel un temps d'attente de près de 41 minutes était nécessaire. 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 sont en moyenne de 2h05. Pour les réparations nécessitant plus de 4h, des groupes électrogènes sont installés afin de rétablir au plus vite l'alimentation des clients: ce fut le cas 1497 reprises en 2015 contre 1520 l'année précédente. Nos équipes sont intervenues près de 1.300 fois à la suite d'incidents sur le réseau moyenne tension. Plus de la moitié des interruptions de fourniture sont provoquées par des problèmes affectant les câbles souterrains, le solde étant lié à des incidents en cabine (22%) ou sur les lignes aériennes (20%).

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.

INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE

188 millions€ investis dans le réseau électrique

En 2015, près de 188 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 chez les clients en défaut de paiement.

Outre ce type d'investissements, ORES procède chaque année à des extensions du réseau électrique. En 2015, elles ont représenté plus de 40% de l'enveloppe, avec 414 kilomètres de nouveaux réseaux et l'installation de 206 nouvelles cabines. Elles permettent de répondre aux nouveaux besoins locaux en termes d'habitat – lotissements résidentiels notamment – ou d'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 Wallonie.

Par ailleurs, près de 60% des investissements ont été consacrés à l'assainissement, c'est-à-dire à la rénovation et au remplacement d'équipements (câbles, lignes, cabines, raccordements, compteurs, etc.), en vue de maintenir, voire de renforcer, le niveau de performance des infrastructures de distribution. Ainsi, plus de 600 kilomètres de câbles et lignes aériennes, et près de 20.000 compteurs ont été remplacés en 2015. 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 et par le respect des réglementations environnementales.

Dans le prolongement des exercices précédents, l'enfouissement de certaines sections des réseaux moyenne tension s'est poursuivi et près de 120 kilomètres de lignes aériennes ont été démontés en 2015. Enfin, en basse tension, 72 kilomètres de lignes en cuivre nu ont été désaffectés.

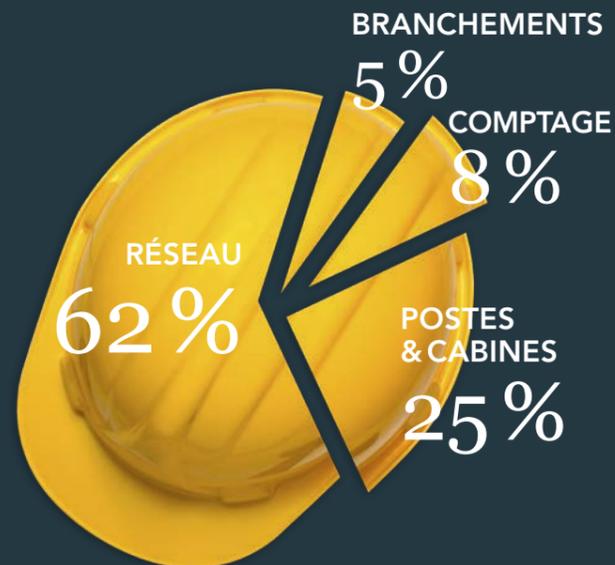


DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE SECTEUR PAR SECTEUR

ORES MOUSCRON

Les investissements techniques dans le réseau électrique d'ORES Mouscron s'élevaient en 2015 à 5,4 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit:

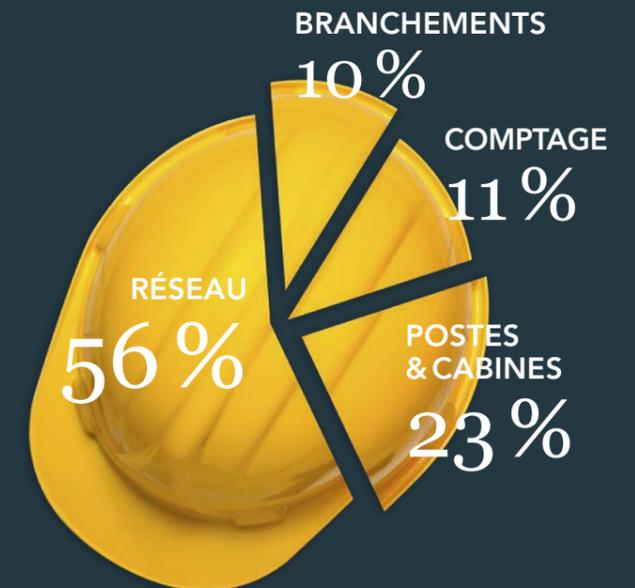
- **Réseau électrique en moyenne tension:** 15,6 km de câbles ont été posés dont 8,7 km pour remplacer des installations vétustes ou des sections trop faibles (évolution des charges) et 6,9 km dans le cadre d'extensions de réseaux à la suite des demandes de la clientèle. Toujours en moyenne tension, 17 nouveaux compteurs ont été posés et 60 compteurs ont été remplacés.
- **Réseau électrique en basse tension:** 9,2 km ont été posés (dont 3,6 km en extension) et 210 nouveaux raccordements ont été réalisés. Par ailleurs, nos équipes ont remplacé 343 compteurs et installé 370 nouveaux compteurs. Enfin, 197 compteurs à budget supplémentaires équipent des clients en défaut de paiement, dans le contexte des dispositions régionales en matière d'obligations de service public.
- **Cabines de distribution:** 7 nouvelles cabines ont été construites et 29 cabines ont été contrôlées durant l'année.



ORES HAINAUT

Plus de 66 millions d'euros ont été consacrés aux travaux en 2015, selon la répartition suivante:

- **Réseau électrique en moyenne tension:** 149,4 km de câbles souterrains ont été posés, dont le remplacement de 104,9 km câbles vétustes ou de sections trop faibles et l'extension de 44,5 km de réseaux à la suite des demandes émises par notre clientèle. 97 nouveaux compteurs moyenne tension ont été placés et 609 compteurs existants ont été remplacés.
- **Réseau électrique en basse tension:** 111,7 km de câbles ont été posés, dont 65,5 km pour les extensions de réseau. 12,8 km de réseau en cuivre nu ont été démantelés. 2.812 nouveaux raccordements ont été réalisés. 5.442 nouveaux compteurs ont été placés et 6.609 remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 4.709 compteurs à budget ont été installés chez des clients en défaut de paiement.
- **Cabines de distribution:** 77 nouvelles cabines ont été construites et 1.078 cabines ont été contrôlées courant 2015.

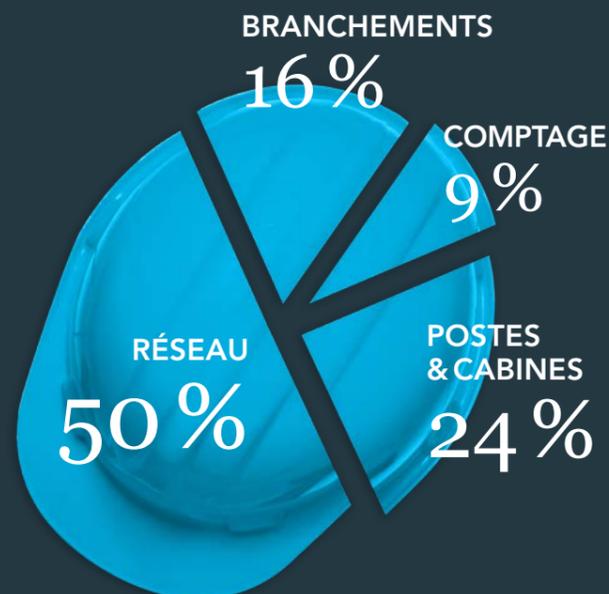


ORES BRABANT WALLON

Le montant des travaux réalisés en 2015 s'élève à plus de 23 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:

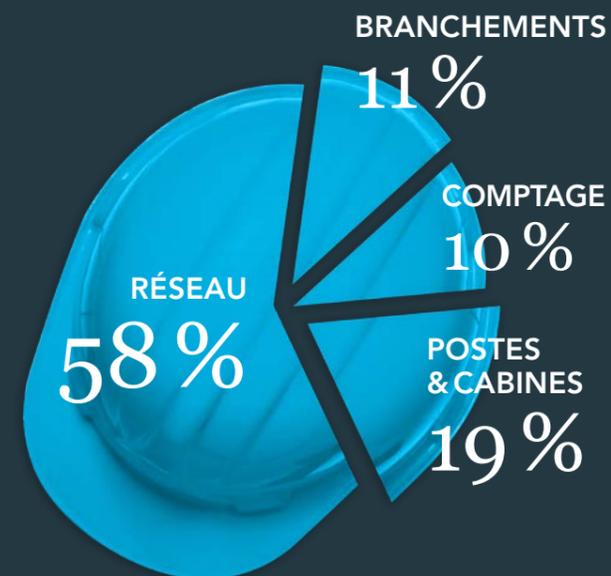
- **Réseau électrique en moyenne tension:** pose de 33,6 km avec suppression de 2,5 km de lignes aériennes; remplacement de 23,6 km de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles; extension de 10 km de réseaux à la suite des demandes de la clientèle; placement de 46 nouveaux compteurs moyenne tension et remplacement de 111 compteurs.
- **Réseau électrique en basse tension:** 84,1 km de nouveaux réseaux ont été posés (dont 36,6 km en extension) avec le remplacement de 15,2 km de réseau en cuivre nu; le réseau compte 1.293 nouveaux raccordements, 2.379 nouveaux compteurs et 681 compteurs à budget supplémentaires. De plus, 2.198 compteurs ont été remplacés.
- **Cabines de distribution:** 14 nouvelles cabines ont été construites et 422 cabines ont été contrôlées durant l'année.



ORES NAMUR

Le montant des travaux réalisés pendant l'exercice 2015 s'élève à 37,4 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit:

- **Réseau électrique en moyenne tension:** pose de 89,3 km de câbles souterrains en vue de la suppression de lignes aériennes (18,3 km), du remplacement de câbles souterrains vétustes ou de sections trop faibles (évolution des charges) et de l'extension de 58,9 km du réseau à la suite des demandes de la clientèle. 42,1 km de lignes aériennes dont l'ancienneté dépasse 25 ans ont été entretenues. 46 nouveaux compteurs ont été placés et 328 remplacés.
- **Réseau électrique en basse tension:** 115,1 km ont été posés, dont 52,1 km pour des extensions et 18,9 km pour le remplacement de réseau en cuivre nu. 1.933 nouveaux raccordements ont été réalisés; 3.035 nouveaux compteurs placés et 3.289 compteurs remplacés. Dans le cadre des dispositions régionales en matière d'obligations de service public, 1.211 compteurs à budget ont été installés.
- **Cabines de distribution:** Un nombre total de 875 cabines ont été contrôlées durant l'année. Enfin, 22 nouvelles cabines sont venues étoffer le réseau basse tension.

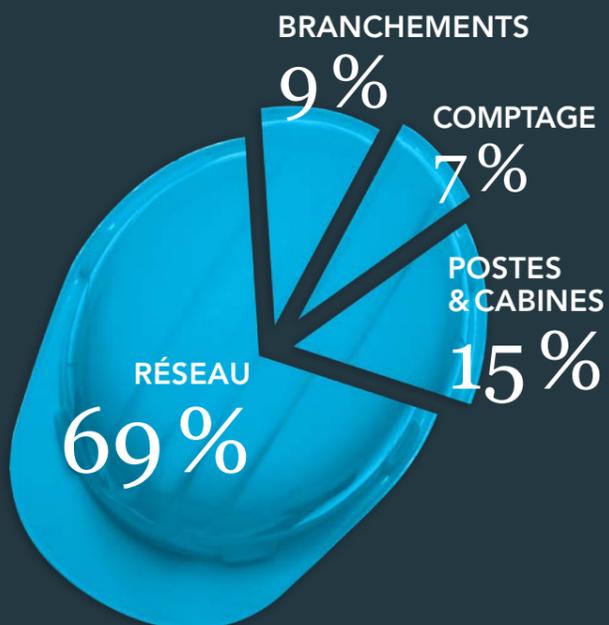
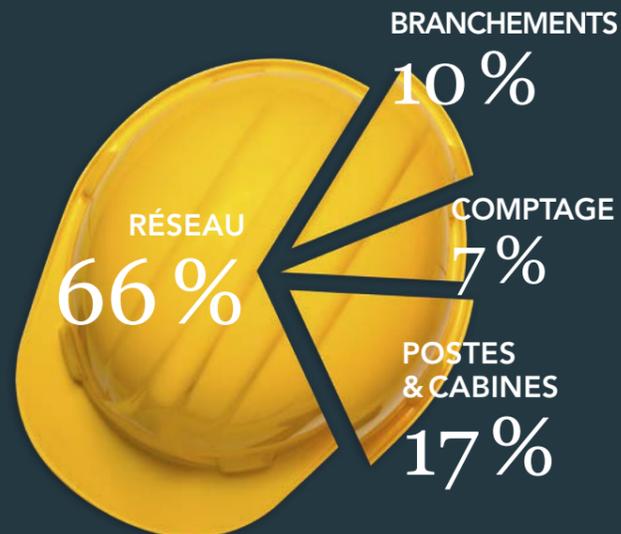


DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE SECTEUR PAR SECTEUR

ORES LUXEMBOURG

Le montant total des travaux réalisés pendant l'exercice 2015 s'élève à 26 millions d'euros. Les dépenses se répartissent de la manière suivante:

- **Réseau électrique en moyenne tension:** 94,1 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. 15,6 km de nouveaux réseaux ont été posés, 43 nouveaux compteurs placés et 271 compteurs remplacés.
- **Réseau électrique en basse tension:** 94,4 km de câbles souterrains ont été posés, dont 45 km pour des extensions de réseaux. 15,4 km de lignes en cuivre nu ont été remplacées. 1.403 nouveaux raccordements ont été effectués; 2.196 compteurs ont été placés. 715 compteurs à budget ont également été installés dans le cadre des OSP sociales.
- **Cabines de distribution:** 45 nouvelles cabines ont été construites sur le réseau et les contrôles de 2015 ont concerné 583 cabines.



ORES EST

Près de 14 millions d'euros ont été consacrés à des investissements sur le réseau électrique du secteur Est. En voici la répartition:

- **Réseau électrique en moyenne tension:** 53,9 km de câbles souterrains ont été posés; 21,1 suite aux demandes de la clientèle – avec 14 nouveaux compteurs placés – et 32,8 km dans le cadre du remplacement de conduites et, parallèlement, de 152 compteurs.
- **Réseau électrique en basse tension:** 51,7 km ont été posés, dont 25 km en extension, avec la réalisation de 395 nouveaux raccordements. Le parc de compteurs s'est renforcé de 771 unités et 1.134 compteurs ont été remplacés. 199 clients ont été équipés d'un compteur à budget.
- **Cabines de distribution:** 17 nouvelles cabines ont été construites et 265 cabines inspectées.

ORES VERVIERS + VILLE DE LIÈGE (TERRITOIRE DE RESA)

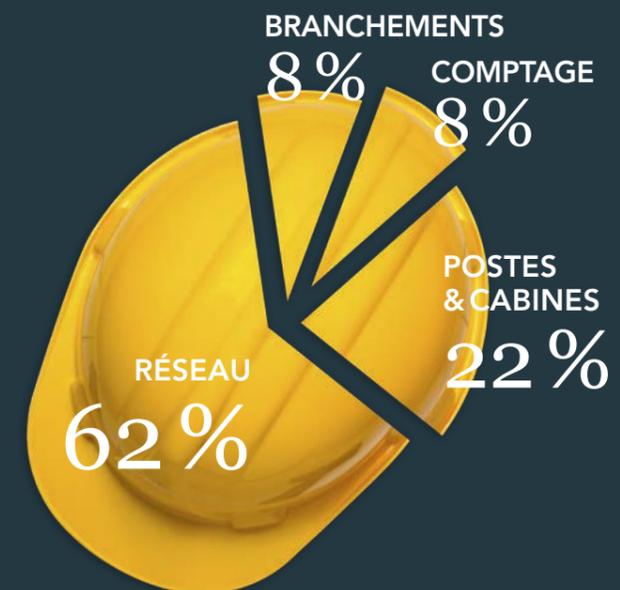
Le montant total des travaux réalisés se monte à 20,7 millions d'euros.

Ces investissements concernent à près de 75% le secteur Verviers – qui regroupe 17 communes de la Province de Liège et la commune de Fourons au Limbourg – et pour un peu plus d'un quart la Ville de Liège.

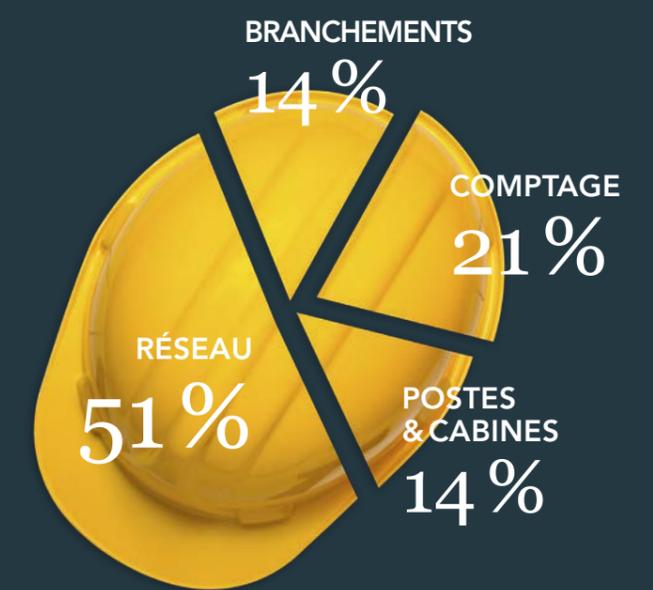
- **Réseau électrique en moyenne tension:** 47,2 km de nouveaux câbles souterrains ont été posés, dont 40,6 km pour le remplacement de câbles souterrains de section trop faible ou vétustes, et 6,6 km d'extension de réseaux. Dans ce contexte, 30 nouveaux compteurs ont été placés et 114 compteurs remplacés.

- **Réseau électrique en basse tension:** 76 km de câbles ont été posés, dont 24,6 km d'extension. Nos techniciens ont procédé à 599 nouveaux raccordements, au placement de 1.514 nouveaux compteurs et au remplacement de 1.962 compteurs. 1.382 nouveaux compteurs à budget équipent les clients s'étant retrouvé en défaut de paiement.

- **Cabines de distribution:** au total, 24 cabines ont été construites (toutes dans le secteur Verviers) et 336 cabines ont été contrôlées.



ORES VERVIERS



VILLE DE LIÈGE (TERRITOIRE DE RESA)



INTERVENTIONS LORS DES INTEMPÉRIES HIVERNALES

Particulièrement doux, l'hiver 2014-2015 a tout de même produit ses effets et sollicité nos équipes à la fin janvier et au début février. C'est la Province de Luxembourg qui a alors vécu au ralenti suite à d'importantes chutes de neige. Les conditions météorologiques ont provoqué de gros problèmes de circulation et de très nombreuses perturbations sur nos réseaux électriques. Des centaines de clients ont été privés d'électricité – et donc souvent de chauffage – parfois pendant plusieurs heures. De nombreuses interventions des techniciens ORES ont été nécessaires pour rétablir l'alimentation électrique: ils se sont mobilisés nuit et jour pour réparer les multiples dégâts causés aux conducteurs électriques par le vent, le gel, les accumulations de neige et de glace, ou encore les branches et arbres tombés sur les lignes. Les distances à parcourir et les conditions de circulation difficiles ont souvent compliqué l'accès aux infrastructures et parfois nécessité l'aide de responsables de voiries ou d'élagueurs. Mais une nouvelle fois, le sens des responsabilités et l'abnégation des équipes techniques luxembourgeoises aura permis de limiter au minimum les désagréments subis par la clientèle.

TRANSFERT DU RÉSEAU ÉLECTRIQUE DE LA VILLE DE LIÈGE VERS RESA

En date du 1er janvier 2013, conformément au protocole d'accord conclu le 5 octobre 2011 entre la Ville de Liège, les deux sociétés Electrabel sa et ORES srl et les deux intercommunales Interrosane et Tecteo, le réseau de distribution électrique de la Ville de Liège est sorti de l'intercommunale Interrosane pour être intégré dans Tecteo, celle-ci devenant le gestionnaire de réseau compétent sur son territoire.

Toutefois, ainsi que l'ont prévu les accords de 2011, ORES srl reste opérateur sur le territoire de Liège-Ville, agissant au nom et pour compte de Tecteo – aujourd'hui devenue la société RESA – jusqu'au 31 décembre 2016. En d'autres termes, ORES et RESA doivent organiser ensemble et réaliser d'ici fin 2016 la reprise par RESA de l'exploitation des réseaux de distribution d'électricité et d'éclairage public sur le territoire de la Ville de Liège.

Dans ce contexte, durant toute l'année 2015, plusieurs groupes de travail composés des spécialistes désignés par les deux sociétés et constitués par sujet en fonction de la structure fonctionnelle de RESA, ont été chargés de préparer cette reprise. Concrètement, il s'agit d'analyser le contenu et la forme des informations à transmettre à RESA en ce qui concerne, entre autres, la gestion des dossiers clients et des travaux, la gestion de la clientèle sociale et sous fournisseur X, la gestion du registre d'accès, la gestion des données de comptage et du gridfee, etc. De ces travaux ont découlé les opérations mises en place en 2016 pour assurer un transfert harmonieux.

GESTION DU RÉSEAU DE GAZ NATUREL

ORES assure la distribution de gaz naturel à plus de 460.000 clients – résidentiels, professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés représente près de 3.632 kilomètres de conduites moyenne pression et quelque 5.680 kilomètres en basse pression. Au cours de l'année 2015, près de 12,4 milliards de kilowattheures de gaz naturel ont été distribués à travers ces réseaux.

Élément primordial dans la gestion de ce réseau, la sécurité fait l'objet de toutes les attentions. En 2015, nos équipes de première intervention se sont déplacées à 1.970 reprises pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (49% des travaux de réparation) ou suite à des appels de tiers (51%). 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 est mis à la disposition de tous – et des entrepreneurs en particulier – via un site internet spécifique. Baptisé «Votre sécurité sous les pavés» (<http://votresécurité.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 conduites souterraines.

Sur le même site, l'internaute peut aussi retrouver le document d'information sur la sécurité mis à 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). Depuis juin 2015, l'envoi de ces plans a été dématérialisé: les entrepreneurs peuvent y accéder via le CICC et les consulter en format électronique. En passant à ce mode de communication, ORES s'inscrit dans une démarche de modernisation, adoptée également par d'autres grandes entreprises prescriptrices de travaux sur câbles et conduites.

INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU GAZIER

85 millions € investis dans le réseau de gaz naturel

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel dépassent 85 millions d'euros, dont plus de 40% 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'ampères 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 5.300 nouveaux branchements ont été réalisés en moyenne et basse pressions.

Par ailleurs, plus de 50 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 plus de 23 kilomètres ont été retirés en 2015 au profit de conduites en polyéthylène, mieux adaptées aux conditions actuelles d'utilisation et d'exploitation. Elles présentent aussi de meilleures caractéristiques d'étanchéité et de résistance, notamment aux mouvements de sol.

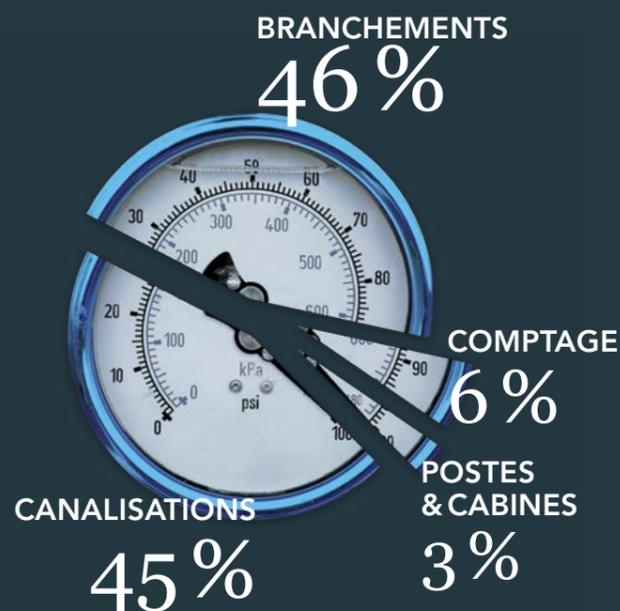


DÉTAIL CHIFFRÉ DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU GAZIER SECTEUR PAR SECTEUR

ORES MOUSCRON

Le montant des investissements réalisés durant l'exercice 2015 à Pecq, Mouscron et Estaimpuis s'élève à 3,5 millions d'euros. Les dépenses se répartissent comme suit:

Les extensions concernent un peu plus de 3 km de conduites: 2,3 en moyenne pression et 1,2 en basse pression. 4,3 km de conduites basse et moyenne pressions ont été remplacés et dans ce cadre, 2,1 km de canalisations en fonte et en PVC ont été abandonnés. 251 nouveaux branchements moyenne et basse pressions et 410 nouveaux compteurs ont été installés, alors que 185 branchements basse pression et 270 compteurs ont été remplacés. Enfin, 463 clients en défaut de paiement ont été équipés d'un compteur à budget.



ORES BRABANT WALLON

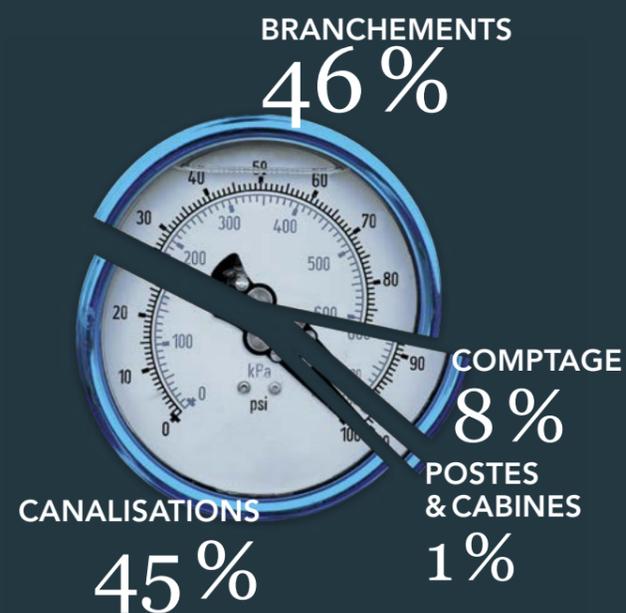
Le montant total des travaux réalisés sur le réseau gaz durant l'exercice s'élève à près de 17,5 millions d'euros. Les dépenses se répartissent de la manière suivante:

Au total, 14,7 km de nouvelles canalisations ont été posées dont 6,6 km en moyenne pression et 8,1 en basse pression. Le renouvellement des conduites basse et moyenne pressions s'est étendu sur près de 30 km, avec l'abandon de plus de 7km de conduites en fonte ou fibro-ciment au profit du polyéthylène. Deux tiers des poses ont concerné le renouvellement du réseau existant. 1.944 branchements moyenne et basse pressions ont été renouvelés, de même que 1.546 compteurs. Le réseau a accueilli 1.239 nouveaux branchements ainsi que 1.948 nouveaux clients. Enfin, 643 compteurs à budget ont été installés chez des clients.

ORES HAINAUT

Plus de 51 millions d'euros ont été investis dans le réseau de gaz naturel du secteur ORES Hainaut. Les chiffres se répartissent comme suit:

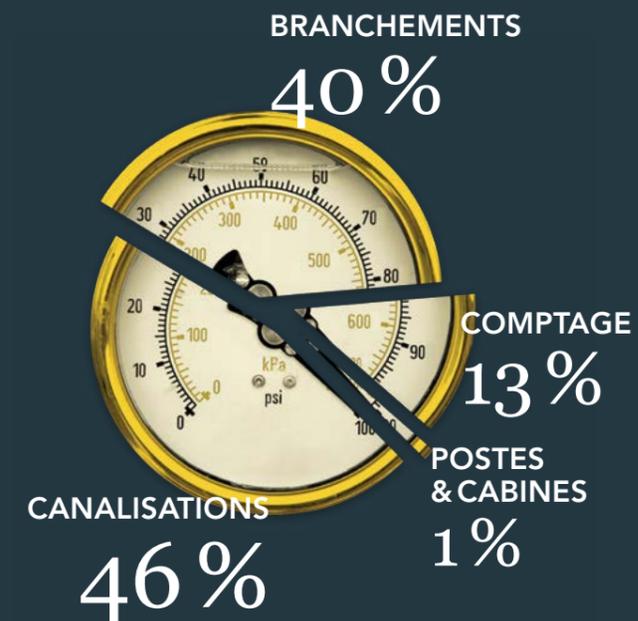
Au total, en 2015, plus de 104 km de conduite ont été posées en moyenne et basse pressions. Un peu plus de la moitié de ces poses a porté sur des extensions de réseau. 3.060 nouveaux branchements ont été réalisés, avec 4.440 nouveaux compteurs. Près de 49 km de conduites, 5.369 branchements et 7.182 compteurs ont été remplacés. 6.225 clients ont été équipés d'un compteur à budget gaz.



ORES LUXEMBOURG

Les travaux d'investissement réalisés en Province de Luxembourg en 2015 se chiffrent à près de 2,6 millions d'euros et se répartissent de la manière suivante:

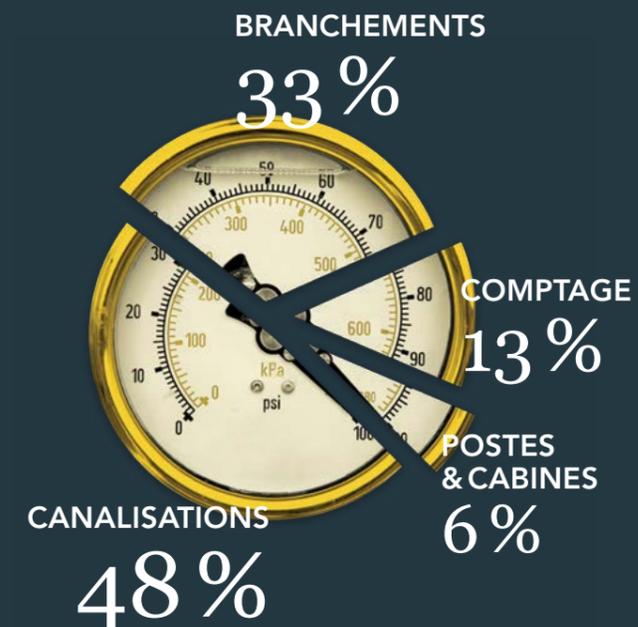
Le réseau gaz s'est étendu de 6,3 km (50% en moyenne pression, 50% en basse pression). Vu leur construction récente, les réseaux n'ont nécessité que peu de travaux de rénovation (à peine 160 mètres en moyenne pression). 28 branchements basse et moyenne pressions ont été renouvelés et 109 compteurs ont été remplacés. 436 nouveaux compteurs ont également été installés. Finalement, notons que 98 clients ont été équipés d'un compteur à budget gaz.



ORES NAMUR

Le montant total des travaux réalisés en 2015 s'élève à plus de 10,3 millions d'euros, répartis comme suit:

Quelque 7,5 km de nouvelles canalisations ont été posées, dont 5,3 en moyenne et 2,2 en basse pression. Dans le cadre du remplacement de conduites (11,4 km dont 10,5 de basse pression), environ 3800 mètres de canalisations en fonte et 2.500 de canalisations en fibrociment ont été remplacés par de nouvelles infrastructures en polyéthylène. Au total, 808 branchements et 1.187 compteurs ont été renouvelés. 510 nouveaux branchements ont été installés, ainsi que 1.010 nouveaux compteurs. 461 compteurs à budget ont été installés chez des clients.





LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE DE PROMOTION DU GAZ NATUREL

Après avoir mené un projet pilote en Province du Luxembourg en 2014, ORES a étendu son action de promotion du gaz naturel à l'ensemble de la Wallonie durant l'exercice 2015. Bien plus qu'une opération commerciale, l'initiative doit bénéficier à l'ensemble des consommateurs wallons de gaz et réaffirmer le professionnalisme d'ORES en tant que gestionnaire du réseau de distribution.

C'est l'un des défis majeurs de notre entreprise pour les dix prochaines années : convertir 50.000 nouveaux clients résidentiels raccordables et encore non raccordés au réseau de distribution du gaz naturel. L'objectif est ambitieux mais certes pas irréaliste. Tout au long des 9.312 km de notre réseau, ils sont à ce jour 250.000 à être potentiellement raccordables et à privilégier une autre source d'énergie pour se chauffer et cuisiner.

L'ÉNERGIE DOMESTIQUE PAR EXCELLENCE

Avec cette campagne, ORES offre à ces clients l'opportunité de profiter d'une source d'énergie aux multiples avantages. Les clients, situés sur le réseau existant, peuvent en effet bénéficier d'une offre financière attrayante avec raccordement gratuit et primes : une occasion unique d'abandonner leur vieille chaudière à mazout au profit d'une énergie multi-usages, économique et plus respectueuse de l'environnement à la combustion.

RÉDUIRE LA FACTURE DE GAZ POUR TOUT LE MONDE

Via cette campagne, ORES s'engage également dans une démarche d'intérêt plus général : en optimisant le taux de raccordement au réseau, nous visons à augmenter les volumes de consommation et, in fine, à faire baisser les tarifs de distribution. Le gaz naturel deviendra une source d'énergie encore plus compétitive et c'est l'ensemble des ménages wallons raccordés au réseau qui seront gagnants. Responsable de la régulation des tarifs au niveau régional, la CWaPE approuve l'initiative et encourage notre entreprise dans sa démarche.

À LA RENCONTRE DE NOS CLIENTS

Pour mener à bien ce projet, nous avons choisi d'agir sur le long terme avec un plan d'action sur dix ans, avec des ressources financières et humaines spécifiques allouées au projet. Pour aller à la rencontre de nos clients et convaincre de nouveaux ménages de passer au gaz naturel, une équipe de collaborateurs technico-commerciaux a été recrutée en interne.



DU GAZ NATUREL « BIO » SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ?

Pour la première fois, ORES a organisé en 2015 la simulation d'une injection de biométhane sur le réseau de distribution du gaz naturel. Produit à partir de déchets issus de l'industrie agro-alimentaire, de la restauration collective, de l'agriculture ou même des ménages, le biométhane est un biogaz épuré présentant les mêmes caractéristiques que le gaz naturel. Agriculteurs et autres

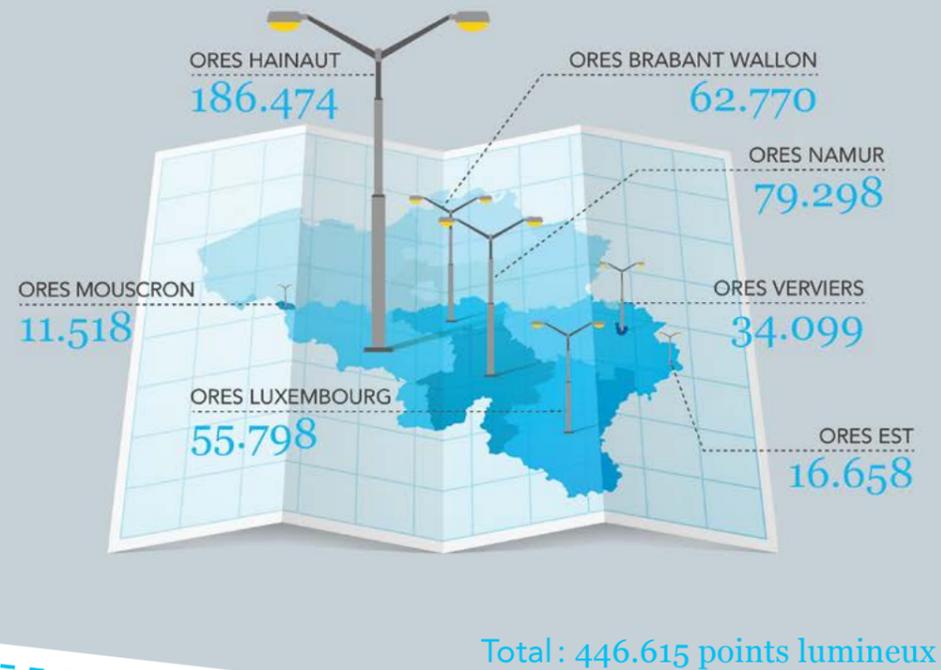
porteurs de projet comptent sur ORES pour les aider à valoriser cette source d'énergie 100% renouvelable via le réseau de distribution.

Dans le cadre d'un partenariat avec le cabinet du Ministre en charge de l'Énergie Paul Furlan, la CWaPE, un candidat injecteur et la société Valbiom (association de valorisation de la biomasse comme source d'énergie), un test-simulation a été réalisé dans la commune des Bons Villers. Pendant 24h, les équipes d'ORES ont mesuré l'impact que peut avoir une injection de 350 m³(n)/h en comparaison aux points d'injection habituels de plusieurs milliers de m³(n)/h. Car c'est là que réside tout l'enjeu : donner la priorité à l'injecteur de biométhane sans pour autant mettre le fonctionnement du réseau en péril. Les indications sur le volume d'injection que le réseau peut accueillir doivent donc être définies avec précision.

Cette étape-clé peut ouvrir de nouvelles perspectives à l'approvisionnement en énergie renouvelable et à la transition énergétique en Wallonie – qui a avancé des objectifs ambitieux dans le cadre de sa Stratégie Europe 2020. En accompagnant les initiatives en matière de biométhane, ORES se positionne comme facilitateur et concrétise son engagement à développer des solutions innovantes au service de la collectivité et de l'environnement.



RÉPARTITION DES LUMINAIRES SUR LES RÉSEAUX D'ÉCLAIRAGE PUBLIC COMMUNAL



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 les installations d'éclairage public de 194 villes et communes.

ÉTAT DES LIEUX

À la fin 2015, le parc d'éclairage public communal dont ORES assure la gestion comptait exactement 446.615 points lumineux. Ces derniers représentent une puissance cumulée de 45.638 kW et ont induit une consommation annuelle de près de 192 millions de kilowattheures.

L'entretien des luminaires communaux qui éclairent les voiries, bâtiments, parcs ou tunnels, est réalisé par nos équipes et ORES en supporte le coût, pour la partie soumise à l'OSP, conformément aux dispositions légales de 2008.

EMBELLIR LE CADRE DE VIE DES VILLES ET COMMUNES

Lors du Salon des Mandataires organisé en février 2015 à Marche-en-Famenne, notre entreprise a présenté son approche aux communes et diffusé une nouvelle brochure intitulée « Créateur de lumière ».

À travers des exemples concrets, elle souligne les réalisations dans ce domaine ainsi que les avantages liés à la mise en valeur du patrimoine architectural local par l'éclairage public. L'enjeu est de taille : en aidant les villes et communes dans l'aménagement et la dynamisation de leur espace public, ORES participe à la promotion de leur développement socio-économique, commercial et/ou touristique.

« VISION STRATÉGIQUE ÉCLAIRAGE PUBLIC »

En 2015, ORES a réuni une dizaine d'experts internes à l'entreprise pour former un groupe de travail « Vision stratégique Éclairage public ».

La réflexion menée par ces spécialistes s'articule autour de plusieurs grands thèmes : les compteurs intelligents au service de l'éclairage public, les nouvelles technologies – dont le LED, désormais privilégié par notre entreprise dans l'élaboration de solutions techniques, la politique technique en matière d'investissements et d'entretien, les éclairages publics 'intelligents' (dimming, allumage dynamique, etc.), l'audit énergétique quinquennal ou encore l'intégration de l'éclairage public dans le concept des « smart cities ».

NOS SPÉCIALISTES À LA RENCONTRE DES COMMUNES

Suite à l'arrêt de la production des lampes à vapeur de mercure haute pression, ORES a entamé en 2014 un grand programme de remplacement des points d'éclairage public

concernés. Environ 48.000 luminaires de ce type – sur un total de 55.000 en Wallonie – doivent être remplacés par nos équipes d'ici 2018 dans les communes associées au profit de technologies plus respectueuses de l'environnement et moins coûteuses pour les communes.

Afin de neutraliser au mieux l'impact budgétaire de cette campagne de grande ampleur, une formule de financement avantageuse est proposée aux communes ; elle trouve son origine, d'une part dans les économies d'entretien pour ORES et d'autre part, dans les économies d'énergie pour les communes.

Depuis le début 2015, les bureaux d'étude régionaux d'ORES vont à la rencontre de nos partenaires communaux pour leur présenter les dossiers et élaborer, avec eux, les solutions les plus appropriées. Les responsables communaux sont généralement en attente de propositions à la fois modernes, économiques et « vertes ». Nos collègues les écoutent et analysent leurs besoins sur la base de leur situation spécifique.

L'élaboration des solutions techniques répondant à leurs attentes s'appuie en fait sur différents paramètres : la

recherche d'économies d'énergie, mais aussi l'esthétique, la pérennité des équipements, le prix d'achat, la maîtrise des coûts d'entretien, le respect des normes environnementales et bien-sûr la sécurité des citoyens, qu'ils soient usagers de la route ou piétons. Les choix proposés par nos bureaux d'études répondent à ce juste équilibre. Dans tous les dossiers, l'objectif premier est d'éclairer juste et d'éclairer « malin » dans l'intérêt de la commune.

LES PANNES D'ÉCLAIRAGE PUBLIC SIGNALÉES PAR INTERNET

Les riverains ont la possibilité depuis quelques années de signaler une panne d'éclairage public via le site web d'ORES (www.ores.net). Après avoir relevé le numéro unique du luminaire défectueux, qui figure sur une plaquette apposée sur tous les poteaux ou ouvrages gérés par ORES, il leur suffit de compléter quelques informations pour que la demande de réparation soit enregistrée. Autres possibilités pour communiquer une panne à nos services :

- par téléphone au 078/78.78.00
- ou via leur administration communale

UN PLAN LUMIÈRE POUR LE CENTRE VILLE DE CHARLEROI

Dans le cadre des Fonds structurels européens (FEDER) alloués à la Ville de Charleroi pour mener à bien son ambitieux projet « Charleroi district créatif », deux millions d'euros sont consacrés au renouvellement des équipements d'éclairage public. Au terme des travaux entamés par notre entreprise en 2015, plus de 90 % des équipements actuels du centre ville seront remplacés pour arriver à un parc d'éclairage essentiellement équipés de LED dimmés.

RIXENSART : UNE PISTE CYCLABLE DOTÉE D'UN SYSTÈME D'ÉCLAIRAGE INTELLIGENT

En collaboration avec la commune de Rixensart, ORES a réalisé un site pilote d'éclairage public pour une piste cyclable locale. Le système mis en place conditionne l'éclairage en fonction du passage pour réduire la dépense énergétique. Chaque luminaire est équipé d'un capteur de mouvements et d'un module de communication. Ce dernier transmet l'information aux points lumineux adjacents qui s'allument au passage des cyclistes. Initié à la demande de la commune, ce projet est un « plus » tant dans une optique de sécurité, que dans une perspective d'économies d'énergie pour les autorités communales.



3. Facilitateur de marchés

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.



MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU SYSTÈME D'ENREGISTREMENT DES INDEX

ORES est 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, plusieurs dizaines de collaborateurs sont chargés de relever les compteurs sur le terrain, c'est-à-dire chez le consommateur résidentiel ou professionnel, tous les deux ans. Les consommations de gros consommateurs professionnels sont relevées mensuellement ou, dans certains cas, à distance grâce à des compteurs électroniques communicants.

En juin 2015, ORES a renouvelé son système d'enregistrement des index avec la mise en place de la plateforme baptisée « Mercure ». En dépit de travaux préparatoires importants et des nombreux tests préalables, l'application s'est révélée instable ce qui a entraîné, durant plusieurs mois, des difficultés majeures pour le bon fonctionnement du marché. La situation est aujourd'hui en voie de rétablissement.

L'installation de cette nouvelle plateforme a pour objectif de préparer l'avenir et de répondre aux besoins futurs du marché, liés notamment au développement des énergies renouvelables et à la mise en place de la plateforme d'échanges de données fédérale Atrias (voir ci-dessous), prévue pour 2018. Cet investissement important était nécessaire pour ORES, dans la mesure où l'ancien système était incompatible avec la nouvelle donne du marché.

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; 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.

CRÉATION D'UN SERVICE MARKETING

Le département Gestion du marché et de la clientèle d'ORES compte depuis quelques mois un nouveau service Marketing. C'est ce dernier qui est en charge de l'important projet intitulé « Faciliter la vie des clients ». Son ambition est double: d'une part, développer une expérience client remarquable en nous distinguant par nos qualités des autres entreprises à mission de service public; d'autre part, construire une relation client forte, supportée par des services performants, et confirmée au quotidien par l'expérience vécue.

Concrètement, ce projet s'articule aujourd'hui autour de cinq grands axes:

- « Accessibilité » qui vise à créer une expérience client remarquable et un mode d'interaction adapté à chaque demande et chaque type de client.
- « Parcours client » dont l'objectif est d'améliorer la qualité de service perçue par le client dans chacune de ses interactions avec ORES.
- « Promogaz » dont le but est d'augmenter la conversion des clients raccordables au gaz naturel pour optimiser l'utilisation du réseau de distribution.
- « Cloud énergétique » qui vise à comprendre et anticiper les bénéfices et risques d'une plus grande variabilité de la consommation et de la production d'énergie, pour les clients, la collectivité et ORES.
- « Communes » dont l'objectif est d'analyser les besoins de nos partenaires communaux afin de mieux répondre à leurs attentes.

ORES AU SERVICE DE SES CLIENTS

Courant 2015, les équipes de l'Informatique, du Marketing et de la Communication d'ORES se sont attelées à la réalisation d'un nouveau site web (intégrer un lien vers site web), désormais disponible. Plus ergonomique et intuitif, il intègre les nouveaux services de l'entreprise et davantage de contenus, tout en proposant des cheminements simplifiés pour les clients souhaitant introduire des demandes « classiques ». À l'horizon 2018, nos clients pourront, grâce à un espace personnel en ligne, accéder à leur compte facilement et suivre en direct l'avancée de leur dossier. L'espace client sera aussi un atout pour les services d'ORES, puisque les clients seront identifiés d'entrée, tout comme l'historique des demandes qu'ils ont introduites. Nous disposerons donc d'une perspective complète sur leurs besoins passés, actuels et futurs.

Dans le même temps, ORES assure une présence continue – et ce depuis quatre ans maintenant – sur les réseaux sociaux. Un spécialiste web et réseaux sociaux gère au quotidien les comptes Facebook, Twitter et Youtube de l'entreprise avec deux maîtres mots: proximité et réactivité. Par cette présence sur les médias sociaux, nous offrons à nos clients la possibilité de nous contacter, de nous poser leurs questions ou simplement de consulter des informations sur l'entreprise à tout moment, y compris en soirée, le week-end et les jours fériés. Même si une question « Facebook » n'est pas prioritaire sur un dossier classique, ORES essaie toujours de répondre au plus vite à ses « fans » et autres « followers ».

N-ALLO : EN PREMIÈRE LIGNE AVEC LE CLIENT

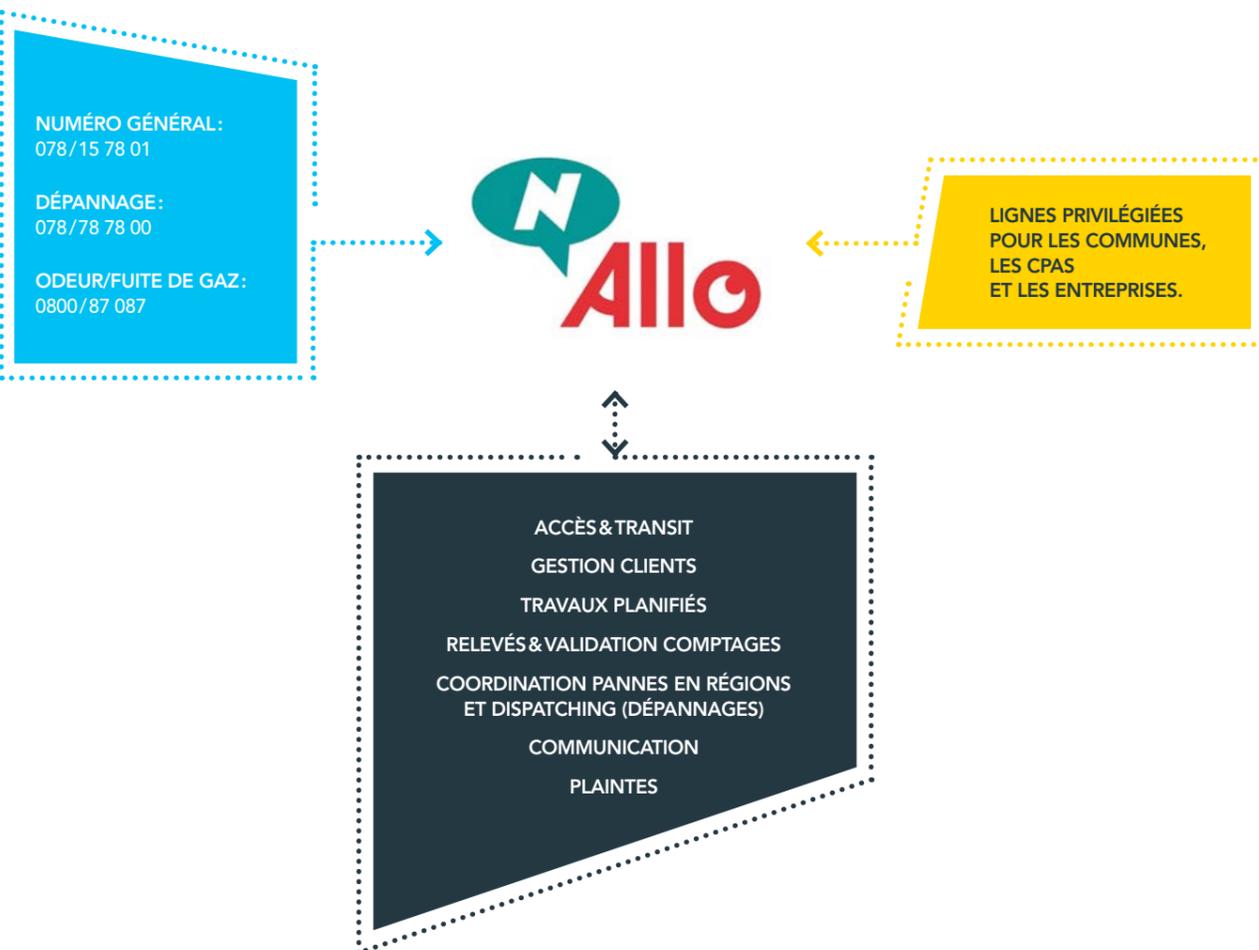
Demandes de travaux de raccordement, placement de compteur, dépannages, «odeur gaz»,... 7 jours/7, 24h/24, les appels se succèdent et sont traités par les opérateurs de notre contact center N-Allo, situé à Gosselies. À l'heure où nous voulons mettre le client au centre de nos préoccupations, le rôle endossé par N-Allo est plus que jamais décisif. Une soixantaine de conseillers clientèle répondent en première ligne aux appels téléphoniques du public. Ils sont les premiers ambassadeurs de notre entreprise.

Pour assurer un service de qualité au client, N-Allo et ORES se sont accordées sur différents niveaux de performance à atteindre. Plusieurs indicateurs permettent de suivre en temps réel le bon déroulement des interactions entre nos clients, le contact center et les services de notre entreprise. Des enquêtes sont également menées systématiquement pour mesurer le taux de satisfaction des clients qui font appel à nos services.

En 2015, plus de 950.000 appels ont été pris en charge par les opérateurs du contact center. À partir de juin, des dif-



ficultés d'accessibilité se sont produites; elles étaient dues principalement à une augmentation du nombre d'appels liés à la communication des relevés d'index, suite à l'instabilité de la plateforme Mercure (voir p. 49). Des mesures ont été prises à la fois pour renforcer les ressources du contact center et réduire les difficultés propres à Mercure; la situation des appels s'est normalisée en fin d'année. Par ailleurs, il faut souligner que la ligne «odeur gaz» est prioritaire (100% des appels pris, dont 95% en moins de 15 secondes) et que les services des communes et des CPAS – tout comme les entreprises partenaires d'ORES – bénéficient d'un canal d'appel spécifique.



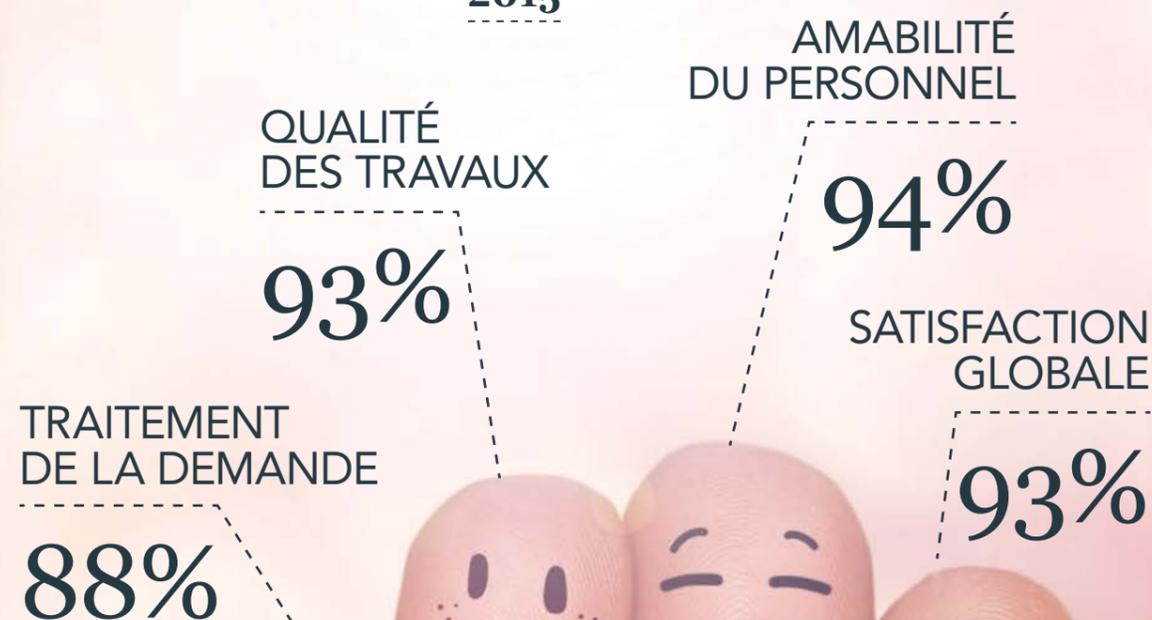
DES CLIENTS SATISFAITS DE NOS SERVICES

Les clients chez qui des travaux de raccordement ont été effectués sont interrogés de manière permanente durant l'année. En 2015, on observe une hausse de 2% du taux de satisfaction.

2013 & 2014

| TRAITEMENT DE LA DEMANDE | QUALITÉ DES TRAVAUX | AMABILITÉ DU PERSONNEL | SATISFACTION GLOBALE |
|--------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|
| 2013 > 81% | 2013 > 90% | 2013 > 93% | 2013 > 89% |
| 2014 > 86% | 2014 > 91% | 2014 > 94% | 2014 > 91% |

2015





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

| TYPE DE DOSSIERS | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|--------|---------|--------|
| Total des plaintes et indemnisations enregistrées | 7.283 | 6.243 | 5.634 |
| Évolution par rapport à n-1 | 13,62% | -12,58% | -9,75% |
| Plaintes «insatisfaction» | 3.321 | 3.165 | 2.892 |
| Demandes d'indemnisation | 3.421 | 2.608 | 2.343 |
| Indemnisations effectives | 375 | 475 | 361 |
| Dossiers de médiation traités | 541 | 470 | 399 |

MONTANTS INDEMNISÉS (en k€)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| DÉCRET | 584.245,16 | 454.005,49 | 450.515,48 | 371.005,63 |
| Forfaitaires | 14.007,15 | 13.172,72 | 32.291,86 | 14.496,98 |
| Non forfaitaires | 570.237,01 | 440.832,77 | 418.223,62 | 356.508,65 |
| HORS DÉCRET | 222.739,81 | 153.536,80 | 409.333 | 94.890,03 |
| TOTAL | 806.984,97 | 607.542,29 | 859.848,48 | 465.895,66 |

MISE EN ŒUVRE DE NOS OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Les directives européennes et les législations belge et wallonne imposent à certains acteurs du marché de l'énergie, comme ORES, de mettre en œuvre des obligations de service public (OSP). Ces dernières couvrent 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 de prestations important.

Depuis plusieurs années, ORES s'emploie à simplifier les processus OSP. Une adaptation de la procédure nommée «MOZA» (en cas de déménagement problématique¹) a été mise en place; 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. Dans ce cadre, près de 50.000 demandes ont été adressées à nos services en 2015 et un peu plus de 2.800 coupures ont dû être réalisées.

Près de 145.000 compteurs à budget sont installés sur notre territoire d'activités dont 43% sont aujourd'hui actifs. 20.000 nouveaux compteurs à budget ont été installés cette année (16% d'entre eux chez des clients protégés socialement). Près d'un million de rechargement de cartes pour ces compteurs ont été effectués lors de l'année écoulée.

ORES est aussi fournisseur social et au total en 2015, ce sont près de 32.000 clients protégés socialement qui ont été alimentés par notre entreprise. Dans ce contexte, nos équipes sont également parties prenantes dans les dossiers relatifs aux «Commissions locales pour l'énergie». Ces commissions, au sein desquelles ORES est systématiquement représentée, examinent à l'échelon communal la situation individuelle des clients protégés se retrouvant en défaut de paiement et proposent des solutions adaptées. Au cours de l'année, 442 dossiers ont été examinés dans le cadre de la fourniture minimale accordée aux clients, ainsi que 2.428 dossiers relatifs à la perte du statut de client protégé. Enfin, 717 demandes ont été examinées en Commission locale pour l'énergie pour l'octroi de cartes d'alimentation en gaz naturel pour la période hivernale – dans deux tiers des cas, une carte a bien été accordée au client concerné.

¹ Le client A signale son déménagement à son fournisseur. Le fournisseur lui adresse une facture de clôture et reprend temporairement le point d'accès à son nom. Un client B arrive à cette adresse mais n'entreprend aucune démarche auprès d'un fournisseur. Le fournisseur du client A reste donc reconnu dans le registre d'accès comme responsable du point d'accès, alors qu'il n'existe aucun contrat de fourniture avec le client B. Le fournisseur du client A lance alors vers le GRD une demande «MOZA» pour régulariser la situation du point d'accès.



4. Partenaire des autorités publiques

Par nature indépendante des autres acteurs du marché, forte de l'expertise de son personnel et de la légitimité que lui confère son actionnariat principalement communal, ORES s'affirme comme le partenaire naturel des autorités pour la mise en œuvre efficace et performante des politiques qu'elles souhaitent mener en matière d'énergie.

A. SOUTENIR LES AUTORITÉS DANS LEURS OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

En 2015, les autorités publiques ont pris un ensemble de décisions et d'engagements, du niveau régional à l'échelle internationale, en faveur de la poursuite et du renforcement des efforts de lutte contre le réchauffement climatique et de développement des énergies renouvelables. L'événement le plus marquant s'est produit en fin d'année, le 12 décembre, à l'occasion de la COP21 à Paris lorsque les représentants de 195 pays ont adopté un accord mondial sans précédent pour lutter contre le réchauffement climatique.

En Wallonie, les autorités ont souligné l'importance de l'innovation dans le cadre de la transition énergétique. Cette innovation, à la fois technique et organisationnelle, est indispensable pour permettre la réalisation de cette transition énergétique, au meilleur coût et au bénéfice de tous les usagers des réseaux de distribution. Ce point est notamment abordé dans les aspects « énergie » du **Plan Marshall 4.0**.

L'impact du développement des énergies renouvelables et la nécessité de l'innovation sont particulièrement marquants au niveau des réseaux de distribution d'électricité. Les réseaux et leurs gestionnaires sont – et seront encore plus à l'avenir – des acteurs centraux pour permettre et faciliter la transition énergétique. Le défi est important, car les

réseaux vont devoir faire face à une réalité pour laquelle ils n'ont pas été conçus, à savoir l'injection d'une part croissante d'énergie intermittente.

C'est donc à un double défi que les gestionnaires de réseau sont confrontés :

- l'injection d'électricité sur leurs réseaux, en volumes de plus en plus importants, qui bouleverse le fonctionnement unidirectionnel (du producteur au consommateur) historique des réseaux ;
- la présence dans le système électrique d'une part croissante d'électricité produite en fonction d'éléments non maîtrisables (le soleil et le vent principalement), contrairement à la production traditionnelle (centrales classiques) qui est activée en fonction des prévisions et de l'évolution de la demande.

Pour préparer activement l'avenir et faire face à ce **double défi**, ORES a concrétisé son rôle de partenaire des autorités en 2015, que ce soit comme conseiller ou comme acteur concret de la transition énergétique.

LE GAZ AUSSI, COMME ÉNERGIE DE TRANSITION

ORES a également accompagné les efforts de autorités publiques pour faire du gaz une énergie de transition (substitution d'énergies plus polluantes par le gaz, développement de la mobilité au gaz naturel, dite « CNG ») voire une énergie renouvelable. L'entreprise a ainsi participé à un groupe de travail sur le soutien à l'injection de biométhane avec les autorités régionales, la CWaPE et d'autres gestionnaires de réseaux et a réalisé un test dans le cadre du développement d'un projet privé d'injection de biométhane sur le réseau ORES (voir p. 44).

FIXATION DES OBJECTIFS WALLONS D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE ET DES QUOTAS DE CERTIFICATS VERTS À L'HORIZON 2024

Un projet d'arrêté a été établi par le Gouvernement wallon en 2015 afin de fixer les objectifs renouvelables et les quotas de certificats verts correspondants jusqu'en 2024. Cet arrêté a été adopté en troisième lecture le 26 novembre 2015.

Dans le cadre de son élaboration, ORES a fourni au Ministre wallon en charge de l'Énergie, Paul Furlan, et à la CWaPE des estimations sur les investissements nécessaires afin d'accueillir cette production excédentaire. Celles-ci ont été calculées sur la base des innovations et adaptations requises par le réseau, que ce soit par l'usage de la flexibilité technique – à savoir la capacité pour le GRD de piloter une unité de production lorsque le réseau n'est pas capable d'accueillir la totalité de la production en raison d'une forte production et d'une faible demande – ou le développement des réseaux intelligents.

PLAN MARSHALL 4.0

Le 29 mai 2015, le Gouvernement wallon a adopté le Plan Marshall 4.0. Ce plan, organisé autour de plusieurs grands axes, contient notamment un point intitulé « Soutenir l'efficacité, la transition énergétique et l'économie circulaire ». Il prévoit, entre autres, de « développer l'innovation dans le secteur de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables » par le biais d'innovations dont plusieurs concernent directement ou indirectement ORES.

On peut notamment citer :

- le concept de « cloud énergétique », qui vise à soutenir la production renouvelable et l'autoconsommation locales au sein du réseau de distribution – concept qui a été développé par ORES ;
- la modernisation de l'éclairage public ;
- les réseaux intelligents ;
- les compteurs communicants ;
- l'amélioration du dispositif « Smart Park ».

ORES a contribué, en amont en en aval, à l'élaboration de ce plan et continuera à s'impliquer dans sa mise en œuvre. L'objectif est clair : contribuer au déploiement de l'innovation au service de la transition énergétique et de l'ensemble des utilisateurs du réseau.

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT « QUARTIERS NOUVEAUX »

Le 17 novembre 2015, le Gouvernement wallon a lancé à destination des communes un appel à manifestation d'intérêt « Quartiers Nouveaux ». Selon cet appel : « le développement de Quartiers Nouveaux contribue à répondre à l'importante croissance démographique attendue (de l'ordre de 12.000 ménages par an, nécessitant donc au minimum 12.000 nouveaux logements par an). Ce développement s'inscrit aussi dans la volonté de lutter contre l'étalement urbain : le

Gouvernement wallon entend soutenir des projets utilisant avec parcimonie le sol, avec une densité proportionnée et raisonnée, respectant la qualité de vie des citoyens (...) L'ambition du Gouvernement wallon est de promouvoir et d'encourager l'innovation et de viser à l'exemplarité. Il s'agira de développer ces quartiers de demain, en les inscrivant également dans une démarche de 'ville intelligente' ou de 'territoire intelligent' ».

Cet appel s'accompagne d'un référentiel qui fixe notamment comme objectif d'« optimiser les productions/ressources locales et les consommations énergétiques ». Cette approche systémique de l'énergie au niveau d'un quartier rejoint diverses réflexions menées par ORES, que ce soit en termes de promotion de l'autoconsommation (concept de cloud énergétique), de compteurs communicants ou encore de modernisation du parc d'éclairage public.

Cet appel fait également écho à la montée en puissance des initiatives de « Smart Cities », ou encore de la Convention des Maires pour le Climat et l'énergie. Cette évolution sous-entend une implication croissante de nos partenaires privilégiés que sont les acteurs communaux dans la gestion énergétique au niveau local. Ce nouveau rôle des communes est porteur de synergies avec les activités, projets et réflexions de notre entreprise.

ORES MET EN ŒUVRE LE « DÉCRET IMPÉTRANTS » AVEC POWALCO

Fin 2013, dans le cadre du décret Impétrants, la Wallonie a affirmé sa volonté de créer un portail informatique permettant la programmation des chantiers en voirie publique, leur coordination ainsi que la gestion des autorisations.

La mise en œuvre du décret Impétrants fait partie d'un projet d'entreprise à part entière pour ORES. Dans la pratique, l'application de ce décret :

- permettra d'améliorer la coordination des chantiers, la sécurité des travaux et le bien-être des riverains ;
- impliquera une collaboration de tous les acteurs afin de limiter les inconvénients pour chaque citoyen/client.

En 2015, avec les autorités régionales et quatre gestionnaires de câbles et conduites (GCC), ORES a fait un pas important dans le sens de la concrétisation de cette mission en créant l'asbl PoWalCo, pour « Plateforme wallonne de coordination des chantiers ». L'association est chargée de gérer la future plateforme informatique d'échange d'informations sur les chantiers.

Ce portail, disponible pour tous les GCC et leurs homologues chargés des voiries, va permettre aux différents acteurs de mieux se coordonner afin de réduire le nombre de chantiers sur la voie publique et d'en améliorer la sécurité.

En organisant et multipliant les contacts avec les GCC mais aussi avec les responsables de la Région ou de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie (UVCW), ORES entend préparer et anticiper au mieux les changements à venir dans cette matière.

B. LE POINT SUR L'ÉVOLUTION DES TARIFS DE DISTRIBUTION

ÉLABORATION DU CADRE LÉGISLATIF: LE DÉCRET TARIFAIRE

Suite au transfert de la compétence de contrôle et d'approbation des tarifs de la distribution de l'électricité et du gaz naturel de l'État fédéral vers les entités fédérées, le Gouvernement wallon est amené à édicter le cadre législatif en matière tarifaire. Celui-ci reprend les principes généraux visant à encadrer l'exercice par la CWaPE de sa compétence en matière d'élaboration de la méthodologie tarifaire, de contrôle et d'approbation des tarifs.

Si certaines dispositions décretales ont été adoptées au travers du décret du 11 avril 2014 – portant modification du décret du 12 avril 2011 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité – celles-ci ne concernent qu'une période transitoire. Le travail d'élaboration d'un cadre réglementaire propre à la compétence tarifaire régionale a débuté en 2015. Au cours du premier semestre 2015, ORES et les différentes parties prenantes, dont la CWaPE, ont contribué activement à la préparation de ce texte lors de groupes de travail organisés par le Ministre de l'Énergie. Au moment de la rédaction du présent rapport d'activités, le décret relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité (ci-après : le décret tarifaire) était en voie d'adoption en deuxième lecture par le Gouvernement wallon.

TARIFS 2015-2016 ET PROLONGATION DE LA PÉRIODE TARIFAIRE TRANSITOIRE EN 2017

En attendant la prise en compte dans une nouvelle méthodologie tarifaire des dispositions du décret tarifaire en cours d'élaboration (voir section précédente), la CWaPE a élaboré une méthodologie tarifaire pour une période transitoire initiale couvrant les années 2015 et 2016. Celle-ci s'inscrit très largement dans la continuité des méthodologies tarifaires utilisées précédemment par la CREG. C'est sur la base de cette méthodologie qu'ont été approuvés, en février 2015, l'ensemble des propositions tarifaires et du budget d'ORES pour ces deux années (voir page 42 du Rapport d'activités 2014).

Le décret tarifaire n'ayant pas encore été définitivement adopté, la CWaPE traitera l'année 2017 comme une année complémentaire à la période transitoire initiale 2015-2016, sur la base donc d'une méthodologie tarifaire en continuité

avec le passé. À l'issue d'une concertation avec les gestionnaires de réseaux et d'une consultation publique qui se sont tenues durant le second semestre 2015, la CWaPE a approuvé, en février 2016, les principes tarifaires applicables pour l'année 2017. Sur cette base, ORES introduira en septembre 2016 ses propositions tarifaires et de budget pour l'année 2017.

LA NOUVELLE MÉTHODOLOGIE TARIFAIRE 2018-2022

Le régulateur a également entamé au cours du second semestre 2015 des travaux préparatoires pour l'élaboration d'une nouvelle méthodologie tarifaire 2018-2022. La CWaPE souhaite en effet faire évoluer la régulation actuelle sur plusieurs points et notamment :

- instaurer des périodes régulatrices de cinq ans en vue d'accroître la stabilité tarifaire et afin de permettre à chaque législature wallonne de pouvoir définir des lignes de politique générale qui seront intégrées dans les méthodologies tarifaires ;
- implémenter un régime de plafonnement de revenus de type « revenue cap » couplé à un facteur d'amélioration annuel de la productivité de type « facteur X » ;
- incorporer un régime d'incitants spécifiques à l'innovation en vue d'encourager les gestionnaires de réseaux dans leurs travaux de recherche et de développement et de déploiement de solutions innovantes ;
- revoir la structure et la présentation des tarifs des gestionnaires de réseaux dans un souci, d'une part, d'uniformisation des tarifs appliqués par ceux-ci, et d'autre part, de définir des règles applicables à l'établissement de tarifs en conformité avec les dispositions du décret tarifaire (voir ci-dessus).

À cette fin, différents groupes de travail ont été organisés durant le second semestre 2015 – ainsi qu'au début 2016 – sur les thématiques de la définition des coûts gérables/non gérables, du revenu autorisé, de la marge bénéficiaire équitable, des incitants à l'innovation et de la structure tarifaire. ORES a participé activement aux groupes de travail et a formulé, en réponse aux notes techniques transmises par la CWaPE, des commentaires et propositions. Sous réserve de la publication du décret tarifaire, la CWaPE souhaite aboutir, courant 2016, à la publication d'une méthodologie tarifaire applicable pour la période réglementaire 2018-2022.

² Voir www.cwape.be/docs/?doc=2628 et www.cwape.be/docs/?doc=2629

³ Voir www.cwape.be/?dir=7.7.1 reprenant l'ensemble des documents de travail relatifs aux différentes thématiques.

INTERCOMMUNALES INTERRÉGIONALES: CONTEXTE ET ÉVOLUTION EN 2015

En février 2014, un accord de coopération a été conclu entre la Région flamande, la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale à propos des intercommunales « interrégionales ». Cet accord prévoit notamment que le droit applicable à chaque intercommunale interrégionale en matière d'organisation et de fonctionnement, ainsi que de tutelle administrative, est celui de la Région dont relèvent les personnes morales de droit public qui disposent ensemble de la plus grande part de l'actionariat.

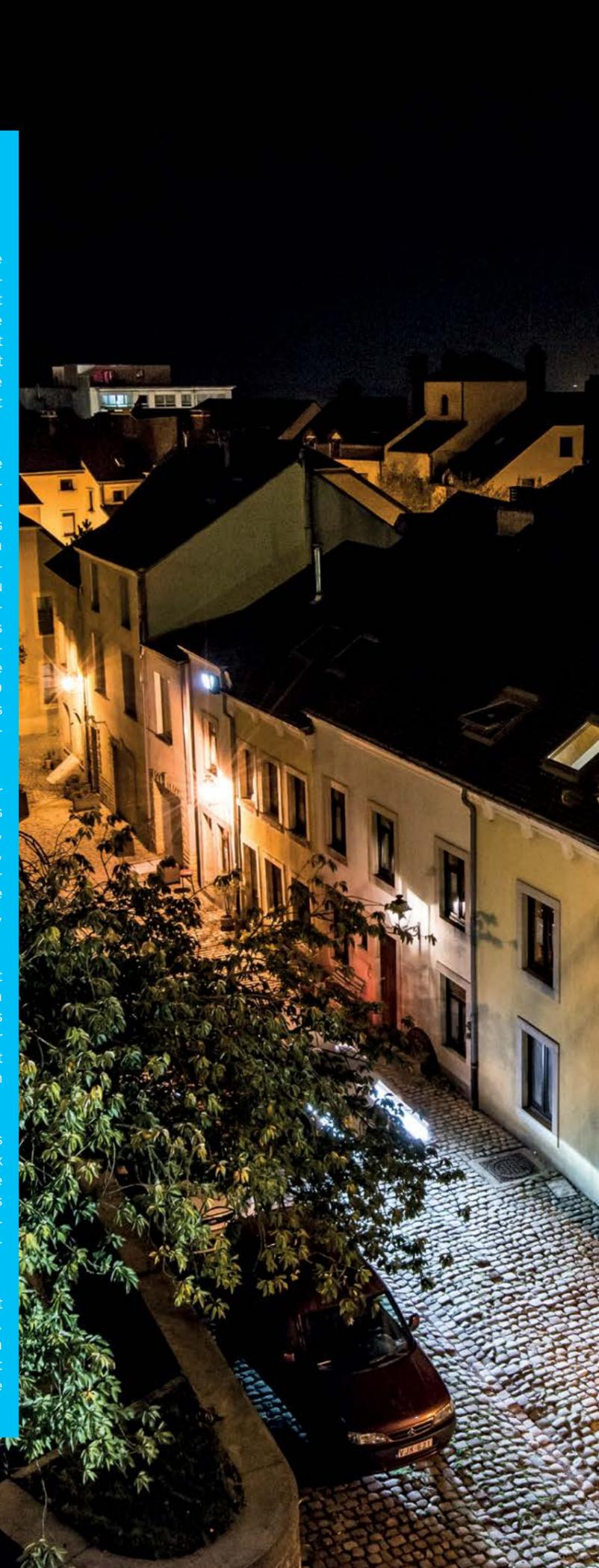
De plus, la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la sixième réforme de l'État a transféré le contrôle des tarifs de distribution d'électricité et de gaz du régulateur fédéral aux régulateurs régionaux à dater du 1er juillet 2014. Depuis lors, les régulateurs compétents – à savoir la CWaPE en Wallonie et la VREG en Flandre – ont respectivement approuvé des méthodologies tarifaires s'appliquant à toutes les communes du ressort territorial de leur Région. Cela signifie que les gestionnaires de réseau de distribution interrégionaux doivent depuis lors prévoir des tarifs différents en fonction des méthodologies tarifaires propres aux groupes de communes de chaque Région. Celles-ci étant fondamentalement différentes, les GRD interrégionaux sont obligés d'établir des états financiers et des tarifs distincts pour les communes de chaque Région concernée, avec à la clé une grande complexité de mise en œuvre.

Diverses communes flamandes et wallonnes ont été et, pour certaines, sont toujours concernées par ces modifications légales et réglementaires. Il s'agit notamment de Fourons, desservie par ORES, de Comines-Warneton, Mont-de-l'Enclus, Frasnes-lez-Anvaing, Celles et Ellezelles, desservies – partiellement pour certaines – par Gaselwest (Eandis), ainsi que de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville en Brabant wallon, desservies – partiellement pour certaines – par PBE (Infrax).

Dans une optique de simplification, de rationalisation et d'uniformisation, les opérateurs concernés sont arrivés à la conclusion qu'il serait opportun d'envisager de transférer ces communes vers un gestionnaire de réseau implanté dans leur Région. De multiples contacts entre communes et GRD ont eu lieu durant l'année 2015 dans le contexte de la préparation de ces transferts.

Au terme de l'année, deux opérations ont pu être réalisées afin de régler le transfert de Fourons vers Inter-Energa et Infrax Limburg, ainsi que le transfert complet de la commune de Frasnes-lez-Anvaing vers ORES Assets. Ces deux opérations ont pris effet au 1er janvier 2016, assorties de conditions d'exploitation transitoires permettant aux GRD concernés d'aménager ces transferts avec souplesse.

Par ailleurs, des discussions ont été initiées pour le transfert des communes de PBE (Brabant wallon) vers ORES Assets. Pour autant que les communes concernées prennent position pour la fin du premier semestre 2016, l'opération de transfert devrait pouvoir être reprise à l'ordre du jour de l'Assemblée générale d'ORES Assets de décembre 2016.



5. ORES, entreprise responsable et durable

RIGUEUR BUDGÉTAIRE ET SENS DES RESPONSABILITÉS

Comme expliqué au chapitre précédent, la CWaPE a fait part durant l'été 2015 d'une proposition de nouvelle méthodologie tarifaire pour la période 2018-2022. Celle-ci tranche par rapport au passé. Plutôt que de construire un tarif sur base des coûts présentés par l'entreprise, la CWaPE suggère, à l'instar de ce qui se fait très généralement en Europe mais également dans les deux autres Régions du pays, de fixer une enveloppe globale qui plafonne les tarifs et, par conséquent, les moyens dispose le GRD pour remplir ses missions. Ce faisant, la CWaPE limite les augmentations tarifaires en imposant aux GRD des efforts de productivité. Le régulateur incite à une meilleure gestion en acceptant qu'une partie du résultat de ces efforts leur revienne. C'est ce que l'on nomme une régulation incitative, où le gestionnaire de réseaux est incité à maîtriser ses coûts puisqu'une partie de l'effort qu'il réalise lui est dévolue.

Dans le même temps, ORES a engagé des projets stratégiques axés sur le moyen terme : Atrias, Smart Metering, Smart Grid ainsi qu'un important projet intitulé « Faciliter la vie des clients ». Ces projets sont cruciaux pour relever les défis d'avenir; l'entreprise doit être en mesure – tant sur le plan des ressources humaines que des moyens financiers nécessaires – de les mener de front, dans ce contexte de

maîtrise des coûts à l'horizon 2018. Le Comité de direction a procédé au cours des derniers mois à une analyse précise de ces projets, de leurs objectifs, de leur planning de déploiement et bien entendu des moyens humains et budgétaires qu'ils requièrent pour être implémentés.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il apparaît clairement que le succès de l'entreprise passe par une amélioration de son niveau de performance et donc, par une maîtrise plus grande de ses dépenses et de ses investissements. Fin 2015, le Conseil d'administration a mandaté le Comité de direction pour définir et mettre en œuvre un plan de performance baptisé « Optimum ».

Le plan Optimum s'appuie en fait sur un changement de culture ; chacun au sein d'ORES doit, à son niveau, s'inscrire dans une démarche de recherche permanente de l'optimisation et des économies de coûts. Optimum est un impératif pour ORES et il doit être « adopté », sans plus tarder, par l'ensemble des forces vives de l'entreprise. Toutefois, grâce aux efforts fournis depuis plusieurs années déjà, la situation de notre entreprise est saine. Forts de nos atouts, nous pouvons envisager notre avenir avec beaucoup de sérénité, à condition cependant que nous agissions de manière à permettre à ORES de s'adapter progressivement aux nouvelles réalités du monde qui l'entoure. La volonté est claire : viser l'efficacité opérationnelle et les économies pour ensuite partager cette valeur créée entre notre personnel, nos clients et nos actionnaires.

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, il y a plusieurs années déjà, 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.

• Recrutement des talents

ORES recherche, sélectionne et engage les collaborateurs disposant des compétences opérationnelles et humaines nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise. En 2015, 241 contrats ont été signés, dont 136 pour un nouvel engagement.

Courant 2015, le service recrutement d'ORES a mené de front plusieurs initiatives dans un but d'amélioration continue: application et suivi du plan de recrutement pour les besoins spécifiques en Communauté germanophone, développement du recrutement via les médias et les réseaux sociaux, sélection des intérimaires – et évaluation systématique de ceux-ci – par les recruteurs d'ORES et non plus par des agences externes.

En matière de recrutement interne, ORES continue à offrir des perspectives d'évolution aux membres de son personnel. En 2015, le département des ressources humaines a encore développé son expertise dans le cadre des appels à candidature internes via la mise en place de tests complémentaires, de jeux de rôle ou encore par la création, dans l'intranet de l'entreprise, d'une rubrique propre au recrutement interne délivrant des conseils sur la manière la plus efficace de se porter candidat à un poste.

• Développement des talents

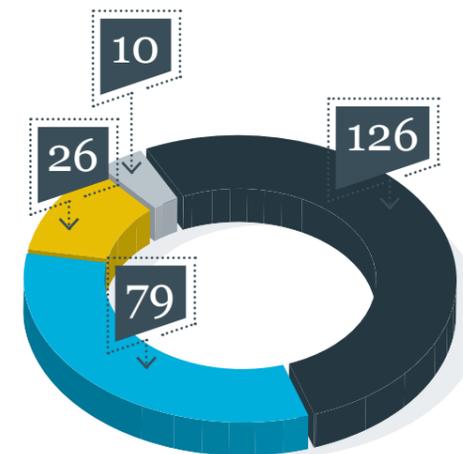
La formation est l'un des piliers de la politique des ressources humaines d'ORES. Plus de 6% de la masse salariale de l'entreprise y sont consacrés. Sur 104.906 heures de formation dispensées en 2015, environ 30.000 ont été consacrées à des projets stratégiques (applicatifs, sécurité,...).

Afin de soutenir la transformation culturelle de notre entreprise, diverses initiatives ont été lancées en 2015 en matière de formation et de développement. On peut citer notamment:

- **Premiers regards et regards croisés:** afin de faire vivre les valeurs au sein d'ORES, le déroulement de la journée d'accueil des nouveaux engagés a été revu. Cette journée d'accueil, appelée « Premiers regards », permet à nos nouveaux collègues de découvrir ORES, ses métiers et sa culture. « Premiers regards » fait l'objet d'un suivi 2 ou 3 ans plus tard, appelé « Regards croisés ». C'est à ce moment que s'opère un bilan des premières années passées au sein de l'entreprise et de la manière dont les valeurs sont vécues au quotidien.

- **DOMO:** 2015 a aussi marqué le début du développement du programme de formation DOMO. Pour rappel, le projet DOMO vise à insuffler une nouvelle culture par la mise en œuvre d'une nouvelle façon de travailler, qui encourage le management de confiance, la responsabilisation, l'autonomie et qui facilite la mobilité des collaborateurs, renforce leur collaboration et augmente leur bien-être au travail.

CONTRATS DE TRAVAIL SIGNÉS EN 2015





• **Collaboration avec les écoles et organismes de formation**

Nouvelles technologies, compétences émergentes, révolution numérique,... Plus que jamais, le monde de l'entreprise doit devenir co-formateur aux côtés des opérateurs d'enseignement (CEFA) ou de formation, tels le FOREM et l'IFAPME. Et il y a urgence, car l'écart se creuse progressivement entre offre et demande de compétences. En 2015, environ 100.000 postes sont ainsi restés non pourvus en Belgique ; parmi eux, une grande majorité d'emplois dans les secteurs scientifique et technologique. Au même moment, 460.000 demandeurs d'emploi ne disposent pas des compétences suffisantes pour répondre aux besoins des entreprises.

Depuis longtemps, écoles et entreprises se sont rapprochées dans les pays qui nous entourent – France, Allemagne, Suisse, Pays-Bas, pays scandinaves... – via la formation en alternance, une formule apparentée à l'apprentissage, où cette dualité entre pratique et théorie apporte une véritable valeur ajoutée qui permet d'une part aux entreprises de trouver les compétences (souvent en pénurie) dont elles ont besoin, et d'autre part aux citoyens (notamment les plus jeunes) d'être mieux préparés pour l'accès à l'emploi.

À l'image de ce qui se fait déjà avec un certain succès en Communauté germanophone, ORES a recourt depuis plusieurs années à la formation en alternance. Que ce soit pour des fonctions techniques ou administratives, de nombreux stagiaires ont rejoint l'entreprise avec, régulièrement, des engagements à la clé. En 2015, dans le cadre d'un travail important de numérisation (vectorisation) des plans de ses réseaux, ORES a, conjointement avec le FOREM de Nivelles, rencontré plusieurs demandeurs d'emploi motivés à l'idée de suivre une formation de dessinateur industriel. Treize d'entre eux ont été sélectionnés, sur base de leurs motivations, de leur vision de l'entreprise et de ses valeurs, de leur approche du client et de leur capacité d'apprentissage, avant d'être formés durant 10 mois, avec des allers-retours réguliers entre lieu de travail et centre de formation. L'opération a porté ses fruits puisque, à l'issue de la formation, onze de ces apprentis dessinateurs ont signé un contrat de travail chez ORES.

Parallèlement, ORES s'est également souciee de la pénurie d'ingénieurs industriels en Belgique. Chaque année, quelque 1.700 demandes émanent des entreprises, alors que dans

le même temps, seulement 1.200 ingénieurs sont diplômés. Nous avons donc proposé et soutenu le développement d'un master en alternance, de niveau universitaire, organisé par la Haute École Condorcet de Charleroi. Ce master s'adresse à des bacheliers techniques (en électromécanique, informatique industrielle,...) qui souhaitent poursuivre leur formation, tout en ayant un pied dans le monde professionnel.

Dans le contexte socio-économique de la Wallonie, ces deux expériences, parmi d'autres, démontrent que la formation en alternance constitue une véritable filière d'excellence, dans une relation gagnant-gagnant entre apprenants et entreprises.

• **ORES s'engage aux côtés des jeunes**

Du 27 avril au 10 mai 2015, la 7ème édition de la Semaine européenne de la Jeunesse s'est tenue en Belgique et à travers de nombreux pays du continent. Cette année, l'objectif de l'évènement était « d'encourager et d'aider les jeunes à prendre part et à s'impliquer dans la société civile et sur le marché de l'emploi ». Pour débattre sur ce thème, ORES a réuni dans ses installations les jeunes Eupenois et divers acteurs de la communauté germanophone.

Organisé par la JCI d'Eupen et le cercle de travail école-économie, l'évènement a d'abord permis une discussion à bâtons rompus entre représentants des jeunes, d'associations de parents et des mondes politique et économique, deux jours durant, dans les locaux de notre site d'Eupen.

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 le Comité de 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.

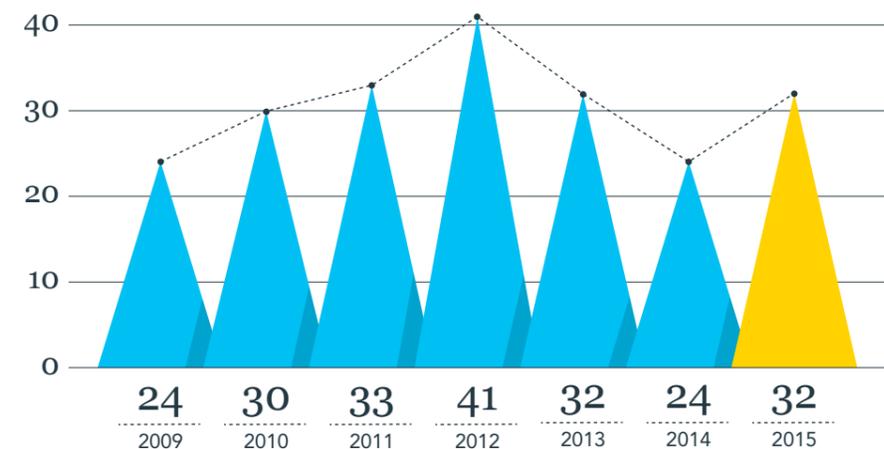
Pour mesurer la sécurité au travail, il existe deux indicateurs majeurs : le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents. En 2015, les résultats sont en recul par rapport à l'année précédente ; le nombre total d'accidents est passé de 24 à 32 et le nombre de journées de travail perdues a augmenté de près de 400 unités.

• **Vers la vigilance partagée**

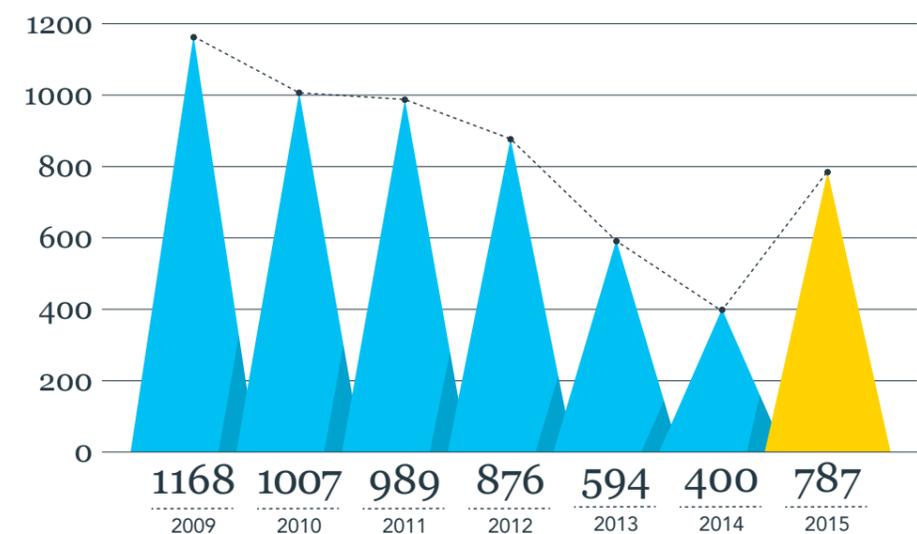
Pour faire face à cette situation préoccupante, le service interne de prévention et de protection d'ORES a mis en œuvre une nouvelle campagne de prévention baptisée « Vigilance parta-

gée » en 2015. Celle-ci s'étalera sur cinq ans, dans le contexte du développement du plan de sécurité de l'entreprise. L'importance d'une culture de prévention, intégrée et partagée par l'ensemble du personnel, a été reconnue comme un élément décisif pour parvenir à des performances durables. Plusieurs services et départements de l'entreprise ont débuté en 2015 cet ambitieux programme de formation. La ligne hiérarchique a participé à une formation de deux jours. Durant celle-ci, les managers se sont vu rappeler leurs responsabilités légales et ont découvert des techniques managériales leur permettant d'agir positivement sur le comportement d'autrui. Au cours du second semestre, des journées Vigilance partagée ont aussi été organisées pour les responsables d'équipe et leurs collaborateurs dans le cadre d'ateliers conçus de manière professionnelle et conviviale. Durant ces journées, chaque participant a pu expérimenter différentes situations qui devraient l'amener à modifier durablement son comportement en termes de sécurité.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACCIDENTS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS D'INCAPACITÉ TOTALE DE TRAVAIL



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.

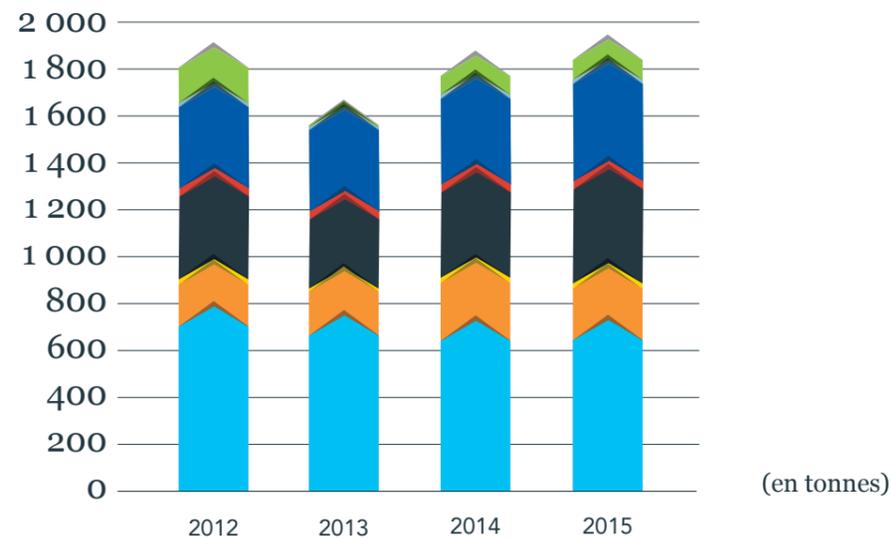
En avril 2015, ORES a notamment inauguré un nouveau parc à conteneurs sur son site de Namur. Dans le courant de l'année, l'entreprise a aussi évacué les premiers lots de cellules haute tension contenant de l'hexafluorure de soufre (SF6), un type de déchets dangereux qui n'avait encore pu être évacué auparavant. Ce flux est traité dans une usine spécialisée en France.

Sur le graphique ci-dessous, on constate une diminution régulière des tonnages de déchets industriels banals : de 702 tonnes en 2012 à 639 tonnes en 2015. En revanche, dans le contexte évoqué ci-avant, un plus grand volume de transformateurs a été évacué : 405 tonnes en 2015, contre 352 en 2012. Les métaux divers – ferrailles, cuivre, aluminium – évacués sont également passés de 349 tonnes en 2012 à 433 tonnes en 2015. Cela s'explique d'une part par l'augmentation de certaines activités et d'autre part, par un meilleur tri dans les parcs.

Des « cleaning days » organisés sur différents sites d'ORES pour optimiser la gestion des archives et réaménager les lieux ont également permis eu une influence sur le tri des papiers et cartons, avec 233 tonnes évacuées cette année.

Il faut signaler également que, courant 2015, l'entreprise s'était fixée pour objectif de réduire les impressions papier – et notamment les impressions couleurs particulièrement coûteuses – sur ses différents sites de travail. Cette politique a porté ses fruits et se poursuit aujourd'hui, notamment à travers le développement des outils et applications informatiques, afin de tendre au maximum vers le « zéro-papier » dans la limite des possibilités inhérentes à chaque métier au sein de l'entreprise.

VOLUME TOTAL DES DÉCHETS



- DÉCHETS INDUSTRIELS BANALS (CLASSE II; DIB)
- PAPIER/CARTON EN MÉLANGE
- HUILES DIVERSES
- TRANSFORMATEURS ÉVACUÉS
- BOIS
- ÉQUIPEMENTS MIS AU REBUT
- AMIANTE
- CUIVRE, BRONZE, LAITON
- MÉTAUX DIVERS
- PETITS DÉCHETS DANGEREUX
- TERRES SOUILLÉES
- CELLULES SF6



PRODUCTION PHOTOVOLTAÏQUE DE NOS DIFFÉRENTS BÂTIMENTS EN 2015.

(MWh)

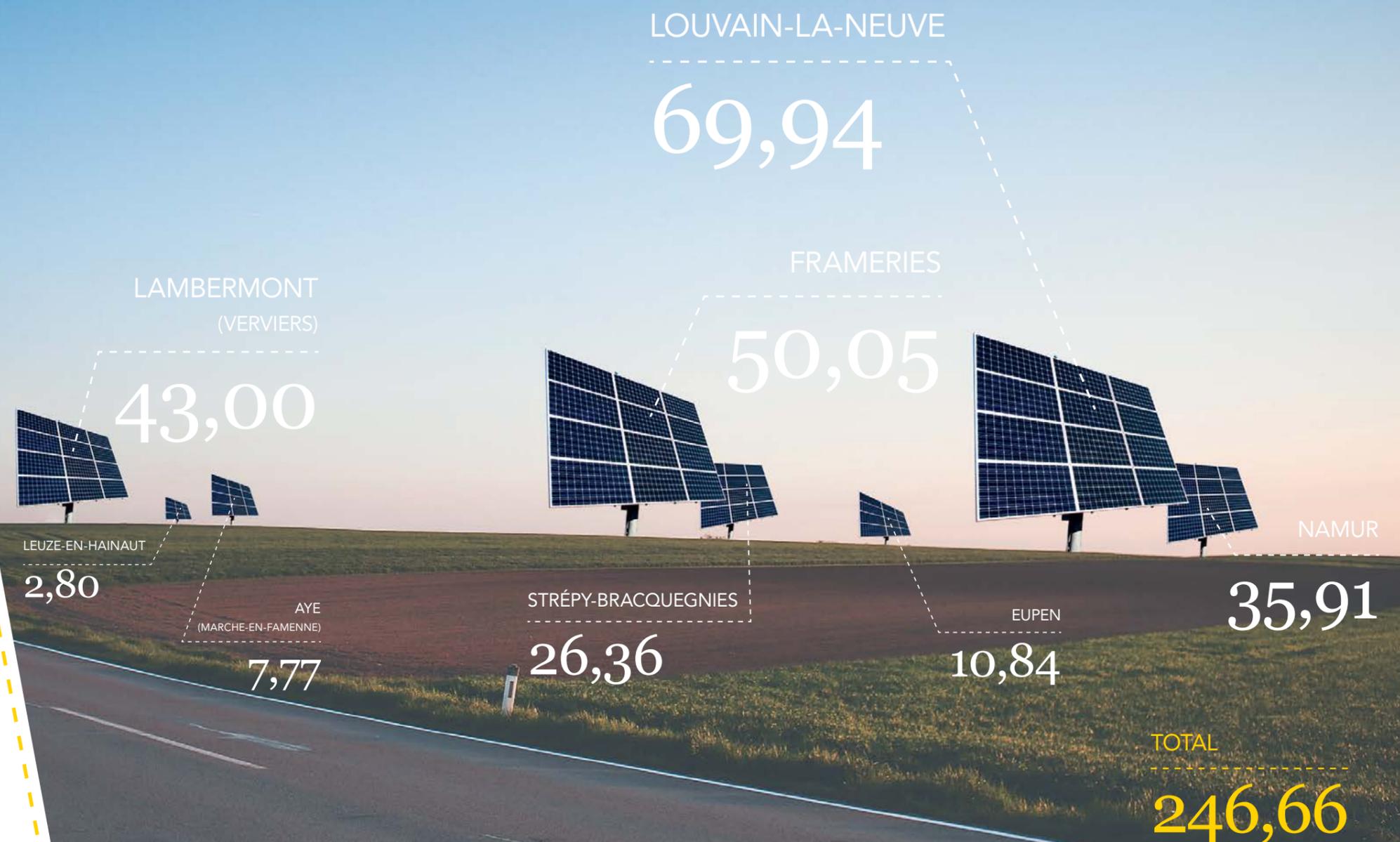
DES BÂTIMENTS PLUS VERTS

ORES intègre également la dimension de durabilité dans la gestion de son patrimoine immobilier. Les investissements réalisés dans ce domaine reposent sur des considérations d'ordre environnemental, économique et sociétal.

De nombreux sites de l'entreprise ont ainsi été équipés de panneaux photovoltaïques : les bâtiments de Aye, Eupen, Frameries, Leuze, Louvain-la-Neuve, Namur, Strépy-Bracquegnies et Verviers sont dotés d'installations dont la puissance varie, en fonction des consommations locales, de 7 à 70 kWc.

Par ailleurs, la gestion HVAC (chauffage, climatisation et ventilation) des grands sites est désormais piloté par ordinateurs. Ce mode de supervision – on parle de « gestion technique centralisée » ou GTC – vise à mieux réguler la température ambiante grâce à l'intégration de données spécifiques qui prennent en compte non seulement la température extérieure mais aussi les horaires de travail, l'occupation des lieux ou encore l'implantation des bureaux.

Pour la plupart de nos bâtiments, les technologies mises en place sont adaptées à des infrastructures datant de plusieurs dizaines d'années déjà. À l'inverse, sorti de terre en 2015, le site de Leuze-en-Hainaut a été conçu pour être un modèle de construction durable répondant à la certification Valideo. Ce bâtiment passif intègre les techniques les plus récentes en matière d'isolation, de gestion des eaux, de chauffage, de ventilation et d'utilisation de la lumière naturelle. Conçu sur le principe d'une architecture bioclimatique, le nouveau siège d'ORES en Wallonie picarde traduit parfaitement les ambitions de notre entreprise en matière de développement durable.





CHAIRE ACADÉMIQUE ORES

Créé en 2012, la Chaire académique ORES est un partenariat mis sur pied entre l'Université de Mons et notre entreprise, avec pour objectif la création et le développement d'un pôle de compétence dans le domaine des réseaux et du comptage intelligents. À travers cette Chaire, des thèses de doctorat abordant différents thèmes d'études sont financées.

Le 19 novembre 2015 s'est tenue la 3^{ème} journée annuelle de rencontres organisée dans le contexte de la Chaire académique ORES « Smart Grids – Smart Metering » à la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons

Dans un contexte de transition énergétique et de développement rapide de sources de production renouvelables et intermittentes, les intervenants du monde académique ont mis en lumière la nécessité d'améliorer « l'observabilité » des réseaux et le besoin d'outils de planification performants. Ils ont souligné le besoin de « plus d'intelligence », notamment en termes d'analyse et de modélisation des données, l'un des défis majeurs pour le secteur. La distribution d'électricité devient un métier de plus en plus sophistiqué, avec des interactions multiples et de plus en plus aléatoires, qui doivent cependant être planifiées. Le volume de données à traiter est en explosion constante. La gestion du « big data » ou méga-données nécessite de nouvelles compétences.

Les acteurs du monde économique ont quant à eux évoqué les défis et les opportunités d'un monde de plus en plus « smart ». Il s'agit de développer des initiatives innovantes pour atteindre demain les objectifs énergétiques et climatiques fixés par les autorités, tout en assurant la pérennité de l'infrastructure électrique à moindre coût et en conciliant développement économique et intérêts du citoyen. Des synergies et complémentarités entre acteurs d'horizon différents peuvent offrir des solutions pratiques. La mise en commun de ressources électriques ou de chaleur – à petite échelle dans des éco-quartiers ou plus largement dans des zonings industriels – avec une gestion centralisée et efficace des productions et des consommations mutuelles apparaît comme l'une des pistes d'avenir.

La journée d'études s'est clôturée par la signature d'un protocole de collaboration sur le comptage intelligent entre ORES et EDF International Networks, la société du groupe EDF qui valorise à l'international le savoir-faire et l'expertise dans le domaine des réseaux. (intégrer lien hypertexte vers ce chapitre du rapport). Cette collaboration consiste dans un premier temps en une assistance technique pour la reprise par notre entreprise des spécifications fonctionnelles et techniques du système de comptage intelligent « Linky » déployé par ERDF, le GRD français.

PROXIMITÉ, ANCRAGE LOCAL ET SOLIDARITÉ

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 partenaires et notre politique est axée sur des initiatives à caractère régional et local, qui contribuent notamment à renforcer le tissu social.

• Collaboration avec le Journal des Enfants

En participant à des actions de sensibilisation et de pédagogie autour de ses métiers et défis, ORES veut rendre le monde de l'énergie plus abordable et « lisible » pour ses clients d'aujourd'hui... et de demain. C'est ainsi qu'en 2015, nous avons participé à la rédaction d'un dossier intitulé « À la découverte du monde fascinant de l'électricité », distribué en supplément du Journal des Enfants.

Rédigé pour des lecteurs âgés de 9 à 13 ans, l'hebdomadaire a vocation à aider les plus jeunes (et parfois aussi leurs parents) à comprendre le monde qui les entoure. En abordant des thèmes tels que la transition énergétique ou le développement de réseaux et de compteurs plus intelligents, nous avons voulu sensibiliser la nouvelle génération aux enjeux de l'évolution du marché. Début 2016, un deuxième dossier relatif au gaz naturel a été rédigé et diffusé.

• En 2015, ORES aussi était Montoise

Tout au long de l'année, c'est sous le slogan « En 2015, je suis Montois, et toi ? » que se sont rassemblés à Mons les millions de visiteurs souhaitant découvrir la capitale européenne de la culture 2015. En tant que partenaire de l'organisation, et notamment de l'exposition d'art contemporain Atopolis, ORES a participé au succès de « Mons, capitale européenne de la culture 2015 »

• 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 a attiré plus de 70.000 visiteurs en 2015. Depuis 2012, ORES soutient le Musée et notamment une initiative qui met en exergue le travail de plusieurs photographes belges et internationaux témoignant de l'évolution actuelle de la Ville de Charleroi.

- **ORES partenaire de l'opération «Viva for Life»**

L'opération de la RTBF «Viva for Life» vise à récolter des fonds au profit de jeunes enfants qui vivent en dessous du seuil de pauvreté en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Du 17 au 23 décembre 2015, l'opération a pris pour la première fois ses quartiers à Charleroi, à l'occasion du marché de Noël. Et tandis que 144 heures d'émission non-stop était consacrées au sujet sur Vivacité, ORES a organisé une action de soutien à travers la vente de boules de Noël sur le marché, au profit de l'opération. L'ensemble des bénéfices réalisés sur cette journée, augmentés du montant récoltés en internet, ont permis de verser un don de 8.500 euros à l'opération.

- **Soutien à des associations dans le cadre de «CAP48»**

ORES est également partenaire de l'opération CAP48 qui vise à l'amélioration de l'insertion sociale des personnes handicapées. Deux projets ont été soutenus en 2015.

Le premier est celui proposé par l'ASBL «L'aide aux handicapés – Home Charles Vanneste» située à Estaimpuis, qui héberge 32 personnes atteintes de déficience mentale légère ou modérée. Elle veille à l'accompagnement et l'encadrement des résidents afin qu'ils s'épanouissent dans leurs projets de vie, notamment via divers ateliers créatifs. L'aide accordée par ORES permettra d'améliorer les performances énergétiques de 25 logements individuels via le remplacement des portes et des châssis.

Le second projet est celui de l'Institut Médico-Pédagogique Saint-Joseph situé à Theux, qui accueille une septantaine de personnes handicapées ou présentant des troubles du comportement. Les travaux de rénovation et d'isolation thermique de plusieurs pavillons permettront à l'association de réaliser de substantielles économies en termes de chauffage et d'entretien.

- **Partenaire de 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 20.000 euros a été remis lors de la soirée de clôture de l'opération en 2015. De nombreuses initiatives ont été organisées en interne pour récolter ces fonds.

- **Formation de deux ingénieurs chargés de l'électrification du Parc des Virunga en RDC**

Durant un mois, deux jeunes ingénieurs chargés de l'électrification du Parc des Virunga, en République démocratique du Congo, ont été accueillis au sein de la «Brigade formation» d'ORES à Aye (Marche-en-Famenne). Ils y ont suivi avec succès les différents modules de la formation prévue pour les techniciens devant assurer le métier d'exploitant et de gestionnaire d'un réseau électrique aérien.

À leur retour au pays, les deux émissaires ont concrétisé cet apprentissage par la construction d'une ligne haute tension et la supervision de la mise en service d'une nouvelle centrale hydraulique devant alimenter ce réseau flamboyant neuf.

- **ORES apporte son expertise pour la rénovation de l'hôpital de Mwenga (Sud-Kivu)**

Au Sud-Kivu, l'hôpital de Mwenga est la seule structure de santé d'une région comptant plus de 120.000 habitants. Construit il y a plusieurs décennies, le centre hospitalier s'est dégradé avec le temps, faute de moyens matériels et financiers. Pour lui redonner une nouvelle vie – notamment en y installant des panneaux photovoltaïques – l'ASBL «Fraternité au Kivu» s'est rendue en 2015 sur place et a demandé l'aide technique et logistique d'ORES. Trois collaborateurs de l'entreprise ont apporté leur expertise technique aux techniciens locaux, afin de les autonomiser et leur permettre de procéder aux travaux et réparations nécessaires.

- **Soutien à la commune de Sambreville pour l'accueil de réfugiés**

L'année 2015 a été marquée en Europe par la crise des migrants. Propriétaire de trois maisons inoccupées à Auvellais, notre entreprise a proposé à la commune de Sambreville d'y héberger provisoirement des demandeurs d'asile, dans le cadre d'une convention avec FEDASIL. Durant plusieurs week-ends, des collaborateurs de l'entreprise se sont portés bénévoles pour rafraîchir les lieux et les aménager. Plusieurs familles de réfugiés ont ainsi pu être accueillies au début 2016.



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