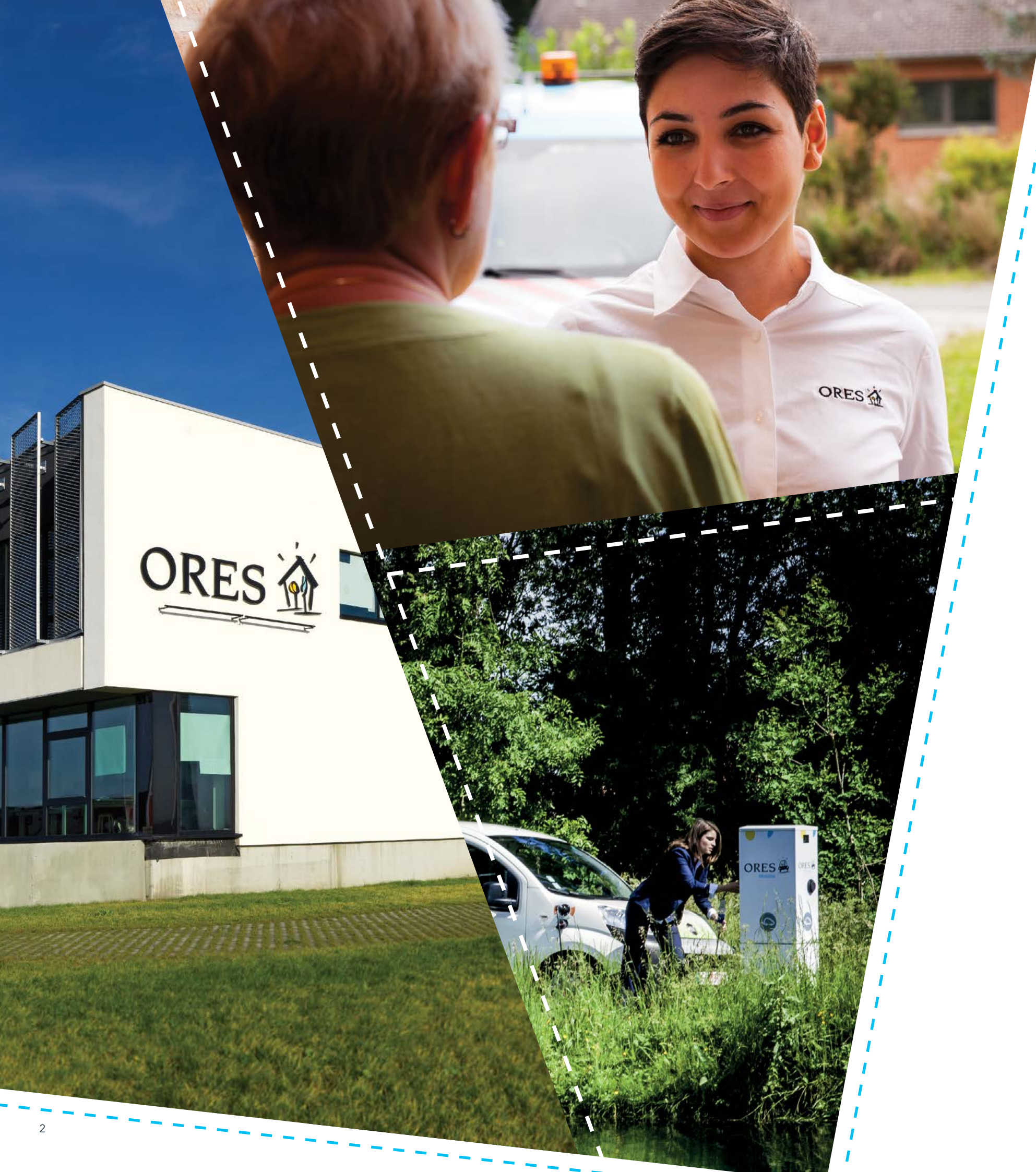


*“Eenvoudigere energie,
een eenvoudiger leven”*





Inhoudstafel

I. Algemene voorstelling

1. Boodschap van de afgevaardigd bestuurder en van de voorzitters van de raden van bestuur - Inleiding p.6
2. ORES, de grootste Waalse distributeur p.8
3. 2015 in een oogopslag p.10
4. Kerncijfers p.12
5. Aandeelhoudersstructuur p.14
6. Bedrijfsvisie p.17
7. Onze waarden p.18

II. Activiteitenverslag

1. "Eenvoudigere energie, een eenvoudiger leven" p.22
2. Distributienetbeheerder p.34
3. Marktfacilitator p.48
4. Partner van de overheid p.54
5. ORES, verantwoordelijke en duurzame onderneming p.58

Interactiviteit



= de video bekijken



I. Algemeen voorstelling

*“Durf en behendigheid
om de uitdagingen
van morgen aan te gaan”*

1. Boodschap van de afgevaardigd bestuurder en van de voorzitters van de raden van bestuur

Voor ORES was 2015 een jaar dat zowel door overgangen als door ettelijke grote vooruitgang gemarkeerd werd.

Eerst en vooral was er het in de praktijk brengen van ons strategisch plan 2015-2020: onze visie en onze ambities voor de volgende vijf jaar werden samengevat in dit plan dat aan het begin van het boekjaar verspreid werd. Om de drie uitdagingen aan te kunnen gaan, nl. de evolutie van de bedrijfscultuur, het verbeteren van de klantgerichtheid en het begeleiden van de energietransitie, heeft ORES grote operationele projecten opgezet die de onderneming boetseren tot hoe ze er morgen uit zal zien.

Om dit project van lange adem te coördineren, hebben we een afdeling operationele strategie opgezet die belast is met het sturen van onze belangrijkste strategische initiatieven tot eind 2020 en later. Deze projecten met als naam "Smart Metering en Smart User", "Smart Grid" en "Atrias" zijn essentieel voor het begeleiden van de veranderingen die momenteel doorgevoerd worden op het vlak van de distributie van aardgas en elektriciteit in het kader van de energietransitie en de snelle evolutie van de markt. In de loop van 2015 werd een hele reeks fundamentele keuzes goedgekeurd, met name inzake de telecomunicatiestrategie die het toepassen van de intelligente meters zal ondersteunen vanaf 2019, net als het soort functionaliteiten waaraan de communicerende meters die op ons grondgebied geïnstalleerd zullen worden, dienen te voldoen.

In de loop van dit boekjaar werd een andere cruciale stap gezet met de goedkeuring door de CWaPE van onze nieuwe distributietarieven voor 2015 en 2016. Na het verlengen van de oude tarieven voor 2013 en 2014, is dit de eerste goedkeuring sinds 2009 en een terugkeer naar een situatie die meer conform is op het vlak van kostendekking. Deze aanpassing was belangrijk

voor ORES voor zover, op zes jaar tijd, haar activiteitenperimeter nieuwe dimensies aangenomen heeft, die in het bijzonder verband houden met de "smartisation" van de netwerken en waarbij uitgaven verbonden aan de openbare dienstverplichtingen een aanzienlijke stijging kenden.

In 2015 zijn we ook gestart met de voorbereiding van onze tariefvoorstellen voor de volgende periode, nl. 2018-2022. De nieuwe methodologie die door de regulerende instanties bepaald werd, contrasteert met het verleden, in die zin dat ze een mechanisme voorziet voor een maximumlimiet van de kosten en aanspoort tot productiviteit. In deze context hebben we op het einde van het jaar een prestatieplan en een kostenbeheersplan opgesteld: 'Optimum'. Doelstelling voor ORES: de beheers- en controlewijzen versterken om in fine waarde te creëren die gedeeld kan worden met haar klanten, personeel en aandeelhouders.

In 2015, hebben we bovendien nagedacht over de ondersteuning en de service die aan onze partners en gemeentelijke aandeelhouders geboden wordt. Er heeft een ontmoeting plaats gehad om pistes aan te snijden voor de mogelijke verbeteringen op verschillende vlakken zoals het organiseren van het werk aan leidingen, het beheer van de gemeentelijke straatverlichting en de communicatie. Concrete acties worden voorbereid en opgezet via pilootprojecten, met name bij wijze van voorbeeld voor het energiebeheer van gemeentegebouwen via de installatie van communicerende meters.

ORES dient als eerste verdeler van elektriciteit en aardgas in Wallonië een uitstekende service te leveren. In dit opzicht werd 2015 gekenmerkt door problemen met het nieuwe informaticasysteem voor het verwerken en meedelen van de



Van links naar rechts:
Cyprien Devillers (Voorzitter van de Raad van Bestuur van ORES Assets),
Pierre Dumont (Contactagent), **Fernand Grifnée** (Afgevaardigd Bestuurder),
Didier Donfut (Voorzitter van ORES scrl), **Cécile Rieser** (Klantenadviseur)
et **Yann Stumpf** (Elektriciteit-Gas technicus)

meterstanden. Deze moeilijkheden zorgden voor vertragingen bij het doorgeven of voor onnauwkeurigheden in de doorgegeven informatie, wat een impact had op de klantenfacturatie voor hun leveranciers. Een team van meer dan 70 personen werd aangesteld om het systeem te verbeteren. Hun werk wierp zijn vruchten af en de situatie werd in de lente van 2016 rechtgezet.

In al deze ontwikkelingen komt onze voortdurende wil om vooruitgang te boeken en nog beter te voldoen aan de verwachtingen van de markt, de klanten en onze partners tot uiting. Het is de toekomst van de sector die vandaag reeds voorbereid wordt. Deze dynamiek vereist voortdurend inspanningen. Zowel intern als extern steunt het ontwikkelingsparcours van ORES op het

dagelijkse engagement en de verantwoordelijkheidszin van onze 2.300 werknemers. Dit jaarrapport bewijst dit. In een wereld die steeds sneller verandert, moet en zal ORES zich aanpassen om zijn deugdelijkheid te verzekeren en al haar verantwoordelijkheden na te komen. Met als rode draad: energie en het leven van alle belanghebbenden vergemakkelijken.

Fernand Grifnée,
Afgevaardigd Bestuurder van ORES cvba
Cyprien Devillers,
Voorzitter van de Raad van Bestuur van ORES Assets cvba
Didier Donfut,
Voorzitter van de Raad van Bestuur van ORES cvba

2. ORES, de grootste Waalse distributeur ziet elke dag toe op de energievoorziening van 2,8 miljoen burgers

ORES werd opgericht in 2009 en is vandaag de voornaamste beheerder en operator van de distributienetten voor elektriciteit en aardgas in Wallonië. Een team van meer dan 2.300 personen – kaderleden, technici en administratief personeel – staat ten dienste van de inwoners van 197 gemeenten en van de gemeenschap. Onze medewerkers zien elke dag toe op de energievoorziening van bijna 1,4 miljoen gezinnen en ondernemingen op 75% van het Waalse grondgebied, dit zijn maar liefst 2,8 miljoen burgers in totaal.

ORES ontfermt zich zo over het dagelijkse beheer van de distributienetten voor elektriciteit, aardgas en openbare gemeentelijke verlichting en, in dit opzicht, over alle interacties met de andere spelers op de energiemarkt.

Onze dispatching houdt de distributienetten 24 uur per dag in het oog. 365 dagen per jaar staan er dag en nacht interventieteams stand-by om defecten, technische storingen en gaslekken te herstellen. Een oproep over gasgeur krijgt altijd volledige voorrang.

Wij realiseren de nieuwe aansluitingen op de netten in ons beheer, wij passen de bestaande aansluitingen aan, wij plaatsen en versterken de meters.

We nemen de verbruiksindex op van de klanten, valideren de verkregen gegevens en beheren deze laatste op een strikt vertrouwelijke manier met het oog op de overdracht ervan naar de betrokken operators.

Wij houden bijna 2 miljoen gegevens in het toegangsregister up-to-date: voor elk aansluitingspunt op het distributienet bevat dit register zowel de technische en administratieve gegevens als de gegevens van de bijhorende energieleverancier.

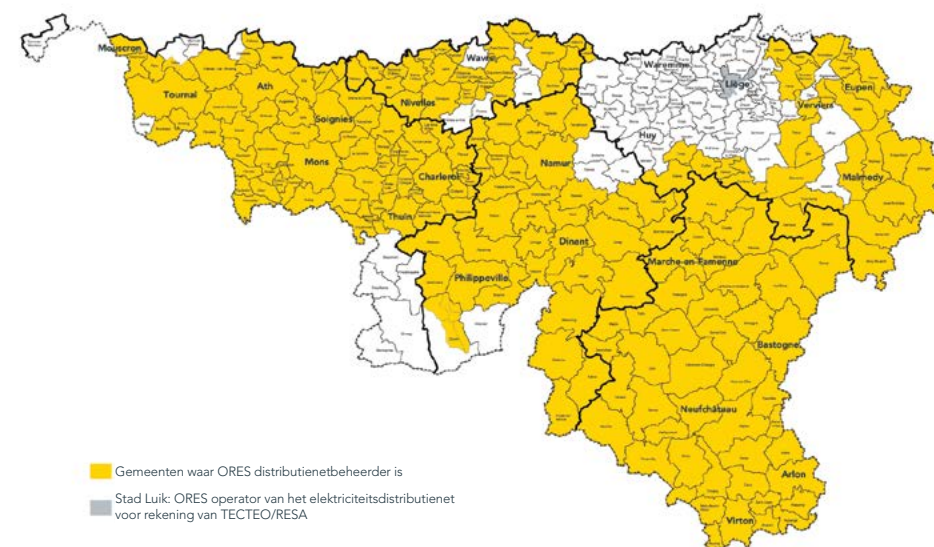
Wij verzorgen eveneens de energievoorziening voor sociaal beschermde klanten, wij plaatsen budgetmeters op aanvraag van de leveranciers bij hun klanten wanneer zij niet correct betalen; wij ontfermen ons over het beheer en het onderhoud van de openbare gemeentelijke verlichting, alsook over toename van de energetische efficiëntie van de verlichtingsuitrustingen.

ORES is zich bewust van zijn verantwoordelijkheden en engagementen, zowel op economisch, sociaal als maatschappelijk vlak, en speelt een erg concrete rol in het welzijn van de gemeenschap en in de ontwikkeling van het economische en sociale leven in Wallonië. Sinds vijf jaar investeren we jaarlijks gemiddeld 250 miljoen euro in de distributienetten. In 2015 besteedde ORES voor een bedrag van meer dan 390 miljoen euro uit aan zowat 1.750 onderaannemers en leveranciers.

ACTIVITEITSGEBIEDEN

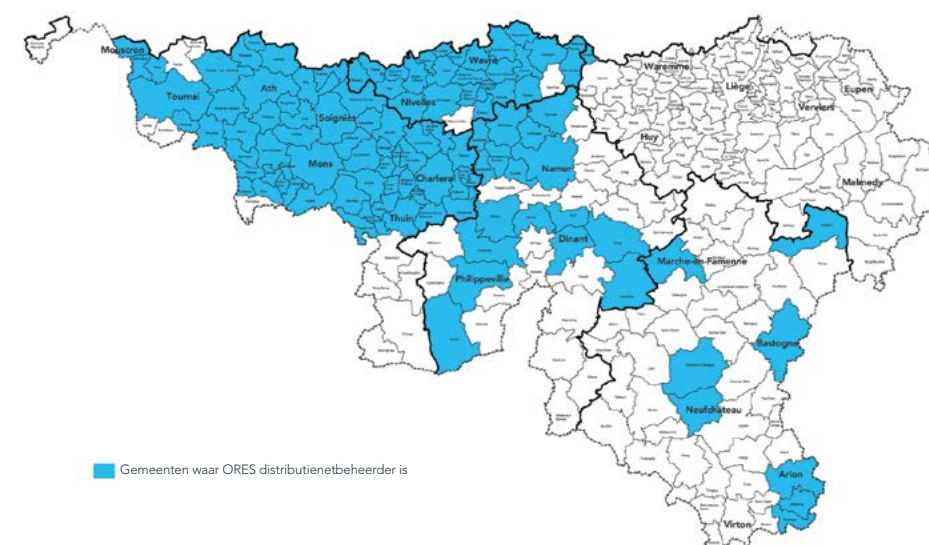
ORES is actief in meer dan 75% van de Waalse gemeenten. Onze activiteitsgebieden omvatten alle gemeenten die ingekleurd zijn op de twee onderstaande kaarten. De ene kaart toont de elektriciteitsdistributie, de andere de aardgasdistributie. De teams van ORES zullen geen interventies doen in de niet-gekleurde gemeenten, tenzij er specifieke overeenkomsten afgesloten zijn.

Beheer van de elektriciteitsdistributienetten



(192 gemeenten – januari 2016)

Beheer van de aardgasdistributienetten



(109 gemeenten – januari 2016)



3. 2015 in een oogopslag...



Januari

- 1 januari: Verspreiding van het strategisch plan van ORES 2015-2020 dat de visie van de onderneming en de strategische doelstellingen voor de volgende vijf jaar bepaalt.
- 16 januari: Deelname aan het Autosalon en de persconferentie om de CNG-mobiliteit (voertuigen op CNG) te promoten in samenwerking met <http://www.ngva.be>.
- 29 januari: Interventie van technici van ORES voor tal van depannages in de Provincie Luxemburg, na hevige winterse buien.

April

- 1 april: Overname door ORES van het beheer voor openbare dienstverplichtingen (ODV) voor de Waalse klanten voor het beheer van het Infrax-netwerk voor de gemeenten Chastre, Incourt, Perwijs en Villers-la-Ville in Waals-Brabant.
- 23 april: Inhouding met de onderneming EnoRa van het eerste openbare CNG-tankstation van Wallonië in Doornik.



Juni

- 1 juni: Lancering van de nieuwe applicatie om de meterstanden te registreren en door te geven, nl "Mercure". Deze moet ORES toestaan haar missie voor het opnemen en goedkeuren van de meterstanden te blijven uitvoeren en dit in een context waar de energiemarkt voortdurend evolueert.
- 19 juni: ORES staat centraal in de festiviteiten in "Waterloo 2015" en installeert een voorlopige cabine die de site waar de tweehonderdste verjaardag van de Slag bij Waterloo bevoorradt.
- 24 juni: Ondertekening van de WALTOPO-overeenkomst tussen de verschillende verantwoordelijken van Elia, CILE, Fluxys, Proximus, SPGE, Nethys, ORES en de Directie van de Géométrie du Service public de Wallonie. WALTOPO laat toe de Waalse digitale kartering, PICC (Projet informatique de cartographie continue, Informatieproject voor permanente kartering), te verrijken en permanent bij te werken.
- 25 juni: Algemene vergaderingen van de groep ORES in Bergen, met voorstelling van de resultaten van 2014. De groep heeft een omzet gerealiseerd van meer dan 1 miljard euro en heeft in totaal zowat 275 miljoen euro geïnvesteerd. De dividenden die aan de openbare en privéaandeelhouders voor het boekjaar gestort werden, bedragen 60 miljoen euro.



September

- 14 september: Lanceren van een promotiecampagne voor aardgas, die over tien jaar zal lopen. De actie van ORES wordt ondersteund door een stevige marketing en biedt de klanten die zich langs het distributienet bevinden een aantrekkelijk aanbod met gratis aansluiting en verschillende premies. Het doel is ambitieus: 50.000 nieuwe klanten overtuigen tegen 2025.
- 16 september: Wijziging door Minister van Energie Marie-Christine Marghem van het plan dat de zones bepaalt waar de stroom zou kunnen uitvallen bij schaarste. Net als vorig jaar stelt ORES een alarmsysteem per SMS ter beschikking van haar klanten.
- 18 september: Inhouding in Waterloo van de eerste zuil voor het publiek opladen van elektrische voertuigen die door ORES in gebruik gesteld werd in Wallonië.



November

- 12 november: Inhouding van de nieuwe ORES-zetel voor Picardisch Wallonië in Leuze-en-Hainaut.
- 19 november: Officialisering van een belangrijke samenwerking tussen ORES en ERDF op het vlak van intelligente meters, ter gelegenheid van de 3de jaarlijkse ontmoetingsdag van de Academische zetel ORES "Smart Grids - Smart Metering" in de Polytechnische faculteit van de Universiteit van Bergen.
- 24 november: Goedkeuring door de gemeenteraad van de Stad Charleroi van een samenwerkingsovereenkomst tussen de stad en ORES, voor het plaatsen van intelligente meters in de gemeentegebouwen. Het gaat om een pilootproject voor het meten van "multistromen" voor elektriciteit en aardgas, maar ook water in het kader van een samenwerking met de Société wallonne des Eaux (SWDE).



Februari

- 6 februari: Goedkeuring door de CWaPE van de door ORES ingediende voorstellen voor distributietarieven voor de periode 2015 - 2016.
- 12 februari: Voorstelling van de brochure "Créateur de lumière" ter gelegenheid van het Salon van de Mandataris in Marche-en-Famenne.



Mei

- 1 mei: Oprichting van een nieuwe afdeling binnen ORES "Operationele strategie". De missie is dubbel: de grote strategische projecten tot een goed einde brengen voor de onderneming en alle andere projecten die intern georganiseerd worden een efficiënt kader en doeltreffende begeleiding bieden.
- 29 mei: Ondertekening van een overeenkomst tussen de Waalse gemeenten en Electrabel over hun respectievelijke vertrek bij ECS (Electrabel Customer Solutions) en ORES Assets. Dit akkoord dat een jaar eerder aangekondigd werd, voorziet de mogelijkheid voor Electrabel om te anticiperen op 31 december 2016 voor de opname van het kapitaal van ORES Assets, die initieel voorzien was eind 2019.
- 29 mei: Indienststelling in Verviers van de eerste externe oplaadzuil voor kaarten voor budgetmeters in zelfbediening die 24u/24 toegankelijk is. Aat en Doornik volgen in de loop van het jaar.



Augustus

- 13 & 14 augustus: Interventies van ORES-technici in tal van steden en gemeenten van Henegouwen, na hevig stormweer.

Oktober

- 1 oktober: Lancering van de campagne "Gedeelde waakzaamheid" door de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPB). Doelstelling: een geïntegreerde en gedeelde preventiecultuur ontwikkelen voor al het personeel van de onderneming.
- 27 oktober: Bevestiging van het ministerieel besluit waardoor ORES de unieke vergunning (combinatie van milieuvergunning en bouwvergunning) krijgt voor de bouw van haar toekomstige hoofdkantoor in Gosselies. De aanvraag werd in oktober 2014 ingediend.
- 29 oktober: Oprichting van de vzw PoWalCo door zes stichtende leden: Aquawal, Elia, Nethys, Proximus, het Waalse Gewest en ORES. De vereniging zal het platform opzetten en beheren voor de uitwisseling van informatie voor alle verkrijgende organismen in het kader van de coördinatie van werven op openbaar domein.



December

- 18 december: Presentatie door burgemeester Paul Furlan van de nieuwe sfeerverlichting voor het belfort van Thuin, ter gelegenheid van de tiende verjaardag van de renovatie van het belfort. Deze realisatie past in de tweede fase van de modernisering van de openbare verlichting van de Stad, die eerder dat jaar van start ging met de prijsvraag voor de diensten van ORES.
- 19 december: Deelname van ORES aan de operatie "Viva for Life" die voor de eerste keer georganiseerd werd in Charleroi.



4. Kerncijfers

(situatie op 31 december 2015)

ELEKTRICITEIT



GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING



GECONSOLIDEERDE FINANCIËLE BALANS



AARDGAS

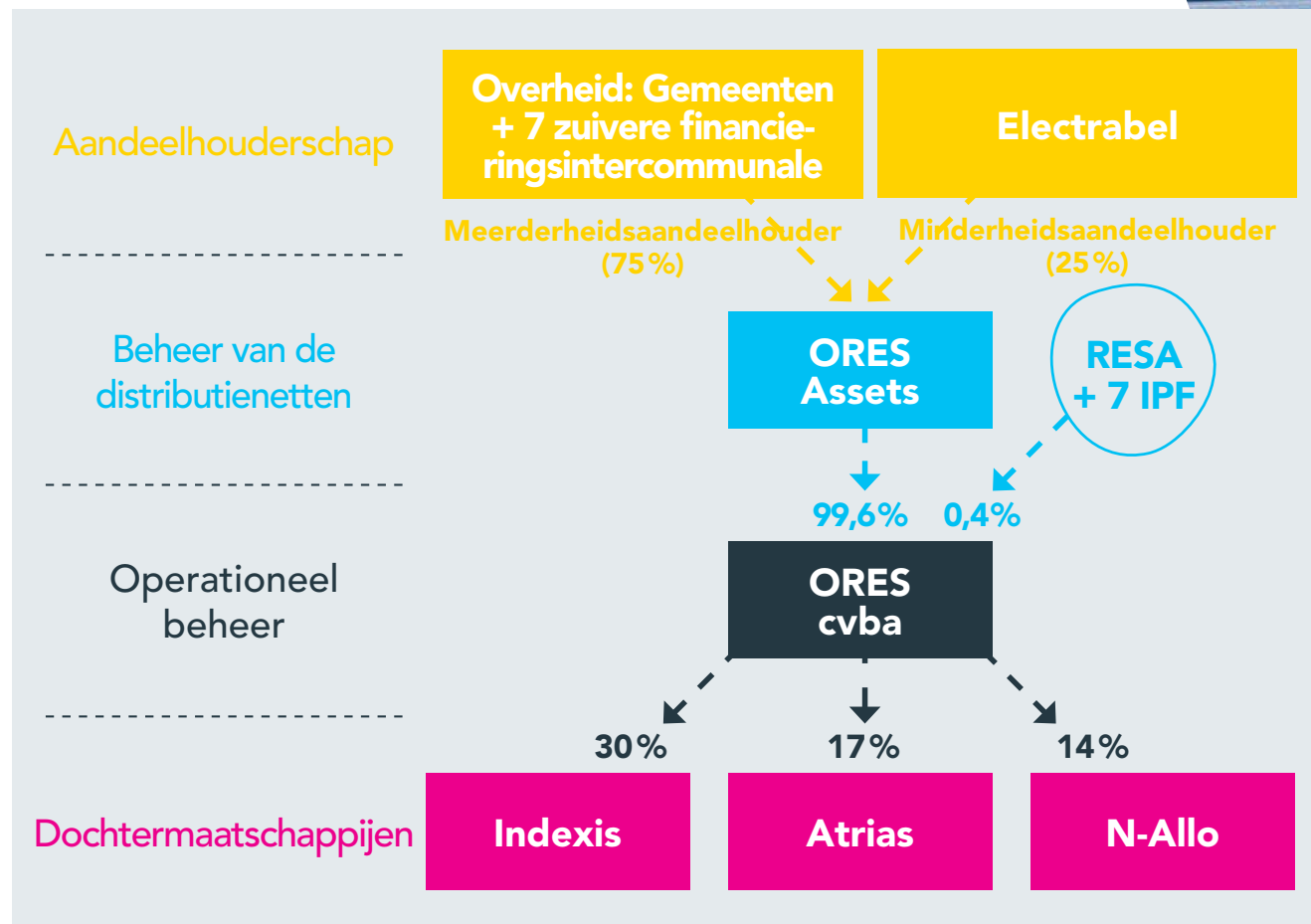


PERSONEEL



5. Aandeelhoudersstructuur van de economische groep ORES

(situatie op 31 december 2015)



DEFINITIES

IPF: zuivere financieringsintercommunale – de zuivere financieringsintercommunale is bedoeld om de financiële deelnemingen van de aangesloten gemeentes in de energie distributienetten te beheren. De hierboven genoemde zeven IPF's zijn:

- **Idefin:** Financieringsintercommunale van Namen.
- **IPFH:** Zuivere financieringsintercommunale van Henegouwen.
- **Finest (Finost):** Financieringsintercommunale van de Oostkantons
- **Sofilux:** Financieringsintercommunale in de provincie Luxemburg
- **Finimo:** Coöperatieve intercommunale vereniging in de provincie Luik
- **Sedifin:** Zuivere financieringsintercommunale van Waals-Brabant
- **IEG:** Studie- en beheersintercommunale (Moeskroen en Komen-Waasten).

RESA - "RESA services sa": Belangrijkste distributienetbeheerder voor elektriciteit en aardgas in de provincie Luik.

Indexis: Onafhankelijk dienstenbedrijf dat gegevens verwerkt en de uitwisseling ervan regelt voor de verschillende spelers op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, en dat voor rekening van de netoperators Eandis in Vlaanderen en ORES in Wallonië.

Atrias: Neutraal en object platform voor overleg en gegevensuitwisseling tussen netbeheerders, leveranciers en gewestelijke regulatoren. Atrias probeert de Belgische energiemarkt voor te bereiden op de nieuwe ontwikkelingen ter zake (slimme meters, toename van lokale en hernieuwbare productie enz.) en de uitdagingen van morgen aan te pakken.

N-Allo: Bedrijf dat totaaloplossingen voorstelt voor het beheer van de interacties met de klant, hetzij via de ontwikkeling van interactieve toepassingen voor meerdere kanalen of via de uitbesteding van het beheer van de klantencontacten (internet, contact center, sociale netwerken...).



6. Onze bedrijfsvisie

In deze wereld die steeds sneller verandert, wil ORES niet enkel flexibel zijn om zijn duurzame karakter, zijn deugdelijkheid en zijn verantwoordelijkheid als distributienetbeheerder en openbaar nutsbedrijf te verzekeren, maar eveneens om te beantwoorden aan de verwachtingen van alle belanghebbenden. Onze visie is duidelijk: “we willen de energie vereenvoudigen en daardoor het leven van alle belanghebbenden vereenvoudigen”.

Concreet bestaat de visie van ORES in het:

- 1. Vereenvoudigen van het leven van onze klanten:** dagelijkse luisterbereidheid, beschikbaarheid, respect, toegankelijkheid en service van onberispelijke kwaliteit hoog in het vaandel dragen om de klanten tevreden te stellen.
- 2. Vereenvoudigen van het leven van de markt:** ons net omvormen in een waar platform van dynamische verbondenheid, ten dienste van alle spelers op de markt (producenten/leveranciers, TSB, DNB, regulerende instanties, klanten) en gekend om zijn uitmuntendheid.
- 3. Vereenvoudigen van het leven van de overheden:** gekend staan als een legitieme en bevoorrechte partner van de overheden op het vlak van energiedistributie en deze rol ten volle vervullen.

7. Onze waarden

Om zijn dienstverlenende taken van openbaar nut correct uit te voeren en de toekomst van de distributie voor te bereiden, heeft ons bedrijf besloten om voort te bouwen op vijf waarden die elke activiteit sturen, zowel intern als extern bij onze klanten, onze openbare gesprekspartners, de regulatoren of de besturen.



SERVICEGERICHTHEID

Als leverancier van lokale basisdiensten voor het Waalse economische leven staat ORES ten dienste van de gemeenschap en luistert naar de klanten voor wie we het leven willen vergemakkelijken. Wij willen een kwaliteitsservice verlenen die voldoet aan de verwachtingen van onze stakeholders, met inachtneming van de financiële, menselijke en technische middelen. Intern vertaalt deze servicegerichtheid zich concreet in de samenwerking en transversaliteit tussen afdelingen en collega's.



DURF

Elke medewerker moet de nodige durf aan de dag leggen en actief meewerken aan het bouwen van de toekomst van ORES in een veranderende energiemarkt. Ieder kan met zijn ideeën en voorstellen bijdragen aan de ontwikkeling van het bedrijf om het voor te bereiden op de uitdagingen van morgen. Nieuwe oplossingen aandurven, een cruciale aanpak voor de toekomst.



PROFESSIONALISME

Onze prioriteit: de netten op een professionele en efficiënte manier beheren, in alle veiligheid. De expertise van ORES en zijn medewerkers wordt zowel binnen als buiten het bedrijf erkend. Dé referentie in onze sector zijn en blijven, dat houdt veeleisende doelstellingen in, met een continue aandacht voor verbetering die tot uitmuntendheid leidt. Vertrouwend op onze bekwaamheid en ons vermogen om uitdagingen aan te pakken, weten wij dat professionalisme en betrokkenheid borg staan voor onze huidige en toekomstige legitimiteit.



RESPECT

Respect voor mensen - medewerkers, klanten, partners en burgers -, voor ideeën, voor de regels, voor het milieu... dat is een van de pijlers van de ontwikkeling van het bedrijf en van iedereen in het bedrijf. Concreet steunt dat respect op ethiek, erkenning, dialoog, solidariteit en integriteit op alle vlakken.



GEZELLIGHEID

ORES hecht een groot belang aan het "samen-leven", zowel binnen als buiten het bedrijf. Het bedrijf begrijpt dat laagdrempeligheid en contact met de consument op dagelijkse basis essentieel zijn. Intern biedt het bedrijf zijn medewerkers een hoogwaardig werkkader, met een bijzonder accent op preventie en veiligheid. Elke medewerker maakt ORES tot wat het is. Graag "samen-werken" is essentieel voor de goede werking van het bedrijf.





II. Activiteiten- verslag

*“Eenvoudigere energie,
een eenvoudiger leven”*

1. “Eenvoudigere energie, een eenvoudiger leven”

In de loop van 2014 raadpleegde ORES de verschillende belanghebbenden en begin 2015 bepaalde ORES haar bedrijfsstrategie voor de volgende vijf jaar. Deze strategie werd uiteengezet in haar Strategisch Plan 2015-2020 dat begin 2015 werd voorgesteld en uitgedeeld. De titel vat de bedrijfsvisie perfect samen: “Eenvoudigere energie, een eenvoudiger leven”.

2015 werd gekenmerkt door de wil om de engagementen en doelstellingen die in dit strategisch plan uiteengezet werden te concretiseren. Dit is een werk van lange adem en is eerder een marathon dan een sprint. Het traject dat vorig jaar afgelegd werd, toont echter dat ORES op goede weg is en deze weg vastberaden, vol vertrouwen en sereniteit verder dient te bewandelen.

ZOWEL ECONOMISCHE, TECHNOLOGISCHE ALS CULTURELE UITDAGINGEN

ORES wil dus het leven van haar klanten vergemakkelijken. Onder klanten verstaan we burgers, professionals en bedrijven en natuurlijk ook onze gemeentepartners. In een wereld die elke dag meer gedigitaliseerd, verbonden of zelfs “ge-Uberiseerd” wordt, krijgt ORES te maken met technologische, economische

en culturele uitdagingen. De informatica en de digitalisering worden met de dag belangrijker in onze taak als netbeheerder terwijl tegelijkertijd de “rechtstreekse” communicatie met de klant intenser wordt, bijvoorbeeld via de sociale netwerken.

In de loop van 2015 hebben de verschillende diensten van onze onderneming steeds meer initiatieven genomen om deze nieuwe uitdagingen aan te gaan. Het opzetten van de functie “klantenadviseur” en nieuwe samenwerkingen met andere beheerders van kabels en leidingen zijn hiervan de twee grootste getuigen. Om het “leven te vergemakkelijken” diende ORES ook toegankelijker te worden en een spontane dagelijkse dialoog te onderhouden met onze partners. Zo is ORES in de loop van de laatste vier maanden van 2015 de mandatarissen van de 197 gemeenten die ze voorziet tegemoet gegaan om de pistes te bepalen om onze partnerschappen op een positieve en constructieve manier te verbeteren.

Hoewel de af te leggen weg nog lang is, werden er reeds concrete resultaten geboekt. We moeten op koers blijven, zo kan ORES haar eigen toekomst uitstippelen, deze toekomst in vraag stellen en afstemmen op de steeds ingrijpendere, snellere en zelfs onverwachte evoluties.



VOORBEREIDEN VAN DE DISTRIBUTIENETTEN VAN MORGEN DANKZIJ EEN GEÏNTEGREERDE INFORMATICA- EN TELECOMINFRASTRUCTUUR

Het optimaliseren van de infrastructuur van de distributienetten, in het bijzonder door het zorgen voor “meer intelligentie” in hun beheer en het opnemen van de meterstanden dient gebaseerd te zijn op gemoderniseerde en geïntegreerde informatica- en telecomsystemen. Om deze digitale evolutie voor te bereiden wordt momenteel een ambitieus programma ontwikkeld.

De informaticastrategie is gestoeld op de convergentie van systemen op basis van de marktnormen om zo de toekomstige evolutie en het beheersen van de onderhoudskosten van de applicaties te garanderen. Het programma voorziet een sterke integratie van de verschillende applicaties: beheer van de geografische informatie, cartografie, automatisering van systemen, beheer van depannages...

In deze context vormen de lopende vectorisering van de plannen en de uitbreiding van de databanken de basis voor het toepassen van de nieuwe geïntegreerde IT-oplossingen zoals GIS (Geografisch Informatica Systeem), OMS (beheer van depannages), DMS (beheer van de dynamische toestand van de netten, die de metingen op het vlak van belasting, spanning, positie van toestellen en andere integreren) en SCADA (telecontrolebeheer van de toestellen en het meten vanop afstand).



EEN NIEUWE ROL: “KLANTENADVISEUR”

In de lente van 2015 hebben de backofficemedewerkers van de afdeling Geplande werken van ORES een nieuwe aanpak goedgekeurd om werkaanvragen te beheren. In het verleden voerde elke een welbepaalde taak uit in de loop van de verschillende stappen van de procedure. Vanaf nu volgt elke medewerker de dossiers die hem/haar toegewezen werden van A tot Z op en is hij/zij de enige contactpersoon voor de klant binnen het bedrijf. Deze wijziging, die resoluut klantgericht is, brengt meer verantwoordelijkheden met zich mee, maar ook meer voldoening voor diegenen die vanaf nu de ‘klantenadviseurs’ genoemd zullen worden binnen ORES. Nu weet de klant precies wie zijn dossier beheert en heeft hij het rechtstreeks telefoonnummer van zijn contactpersoon bij ORES.



DIALOOG AANMOEDIGEN

Om de verankering van onze onderneming bij de openbare overheden te versterken, doorkruisten afgevaardigden van onze onderneming gedurende drie maanden heel Wallonië om de gemeentemandatarissen te ontmoeten en een inventaris op te stellen van onze relaties.

Twaalf grote thema’s over onze basisfuncties en diensten waren het onderwerp van de gesprekken. Algemene informatie over aansluitingen, technische knowhow, meningen over rationeel energiegebruik, tips voor energie-efficiënte gebouwen of openbare verlichting, steun voor het ontwikkelen van duurzame mobiliteit... De gesprekken stelden ons in staat om op enkele van onze verschillende diensten terug te komen en lieten toe het tevredenheidsniveau hiervan te meten.

Tijdens deze gesprekken verzamelden onze onderzoekers eveneens informatie over de behoeften van de gemeenten waaraan we vandaag (nog) niet voldoen. Dit is stof tot nadenken voor onze teams, aangezien we ons nu willen positioneren als facilitator voor onze belanghebbenden en onze partnerschappen willen verbeteren.



EÉN OPENING, MEERDERE AANSLUITINGEN

In het kader van een pilotproject dat in de streek Bergen - La Louvière georganiseerd werd, is ORES een ongezien partnerschap aangegaan met telecomoperator Proximus. Elke klant die voor het uitvoeren van aansluitingen voor gas en/of elektriciteit van een nieuwe woning beroep doet op onze diensten, heeft vanaf nu de mogelijkheid om via één simpele klik op onze website gelijktijdig een aansluiting te vragen op het Proximus-netwerk.

Dit initiatief wil het onze klanten makkelijker maken, die nu niet langer een verschillende afspraak hoeven te maken met elke operator, maar ook gemeenten dienen slechts één enkele vergunning toe te kennen en slechts één verantwoordelijke aan te duiden voor herstellingen aan het netwerk.

Deze aanpak zorgt er bovendien voor dat onze onderneming kan besparen op werken door de kosten voor civiele technieken te delen.

GROTE UITDAGINGEN

In een wereld die zich steeds sneller ontwikkelt, wil ORES niet enkel flexibel zijn om zijn duurzame karakter, zijn legitimiteit en zijn verantwoordelijkheid als distributienetbeheerder en openbaar nutsbedrijf te verzekeren, maar eveneens om te beantwoorden aan de verwachtingen van alle belanghebbenden. Hiervoor dient de onderneming drie specifieke uitdagingen aan te gaan.

- De eerste uitdaging is van **culturele aard**. ORES en de organisatie aanpassen aan de nieuwe realiteit en de toekomst voorbereiden.
- Vervolgens is er de **klantgerichte** uitdaging. De afgelopen jaren werden klanten veel veeleisender. Alle operators - binnen het domein van de nutsvoorzieningen, maar eveneens binnen de "traditionelere" openbare diensten of zelfs in de ziekenhuissector - passen zich aan deze nieuwe situatie aan. Ons bedrijf wil zich ook voorzien op het vlak van een echte referentieambitie.
- Het is geen verrassing, de derde uitdaging heeft betrekking op de **energietransitie** en dekt zowel de gevolgen van een steeds meer gedecentraliseerde, intermitterende en nu rechtstreeks met onze netten verbonden elektriciteitsproductie, de opkomst van nieuwe markten en nieuwe vakgebieden in de distributie, waaronder die met betrekking tot de flexibiliteit. Het omvat ook de bijdrage van het elektriciteitsdistributienet aan de handhaving van de netspanning.





1. DE BEDRIJFSCULTUUR

ORES is vandaag de dag een volledig onafhankelijk bedrijf, dat over alle middelen dient te beschikken die het toelaten de toekomst met vertrouwen tegemoet te zien. Dit omvat de technische middelen, de financiële middelen, maar vooral ook de menselijke middelen. In dit opzicht dient ORES eveneens binnen haar bedrijfscultuur, binnen haar werkwijze, binnen haar interactie te evolueren, zonder hierbij haar kracht en reputatie uit het oog te verliezen: professionalisme, expertise, een cultuur van preventie en veiligheid ten opzichte van de medewerkers en de installaties, alsook verantwoordelijkheidszin.

Maar in een wereld die steeds sneller draait, moeten we eveneens in staat zijn flexibel op te treden. Een snelle handelswijze en hoge mate van verbondenheid vormen voortaan de kernwoorden en we moeten van de klant, zijn verwachtingen en zijn comfort een authentieke bestaansreden maken. De onderneming dient eveneens haar samenwerkingsmodellen te herzien, een bestuurswijze voor te stellen op basis van vertrouwen en stoutmoedigheid en een werkomgeving te creëren die creativiteit en gezelligheid in de hand werkt en waar het privéleven en het professionele leven beter op elkaar afgestemd zijn. Deze nieuwe werkwijzen worden in het bijzonder verlangd door de medewerkers uit de eerste "post-internet"-generaties, medewerkers die vandaag de dag verleid en aangetrokken moeten worden en die bijzonder gevoelig zijn voor de verantwoordelijkheidszin van hun werkgever.

DOMO

Binnen ORES heeft de culturele revolutie een naam: "DOMO". Dit grote project dat opgezet werd in 2013 greep de kans die ontstond door de inplanting van het nieuwe hoofdkantoor in Gosselies tegen 2019 om de "nieuwe werkweld" te integreren in onze nieuwe werkwijze.

Sinds het opzetten van DOMO wil de onderneming op haar verschillende sites een nieuwe werkomgeving installeren, die openstaat voor meer creativiteit, uitwisselingen en goedheid.

ORES herbekijkt naast de werkomgeving eveneens de samenwerkingsmodellen. De onderneming zet zich in om een beleid toe te passen dat gebaseerd is op vertrouwen en durf. In 2015 hebben bijna 180 collega's vrijwillig tijd vrijgemaakt – bovenop hun gewone dagtaak – om onze nieuwe werkweld uit te tekenen ter gelegenheid van de werkgroepen die "Ronde tafels" genoemd werden. Ze hebben nieuwe oplossingen opgezet om de waarden van de onderneming nog concreter te laten beleven, nieuwe samenwerkingstools te ontwerpen, het organiseren van telewerk te begeleiden, enz.

Deze nieuwe filosofie zal de medewerkers helpen efficiënter en op een aangename manier te werken en de kostenbeheersing te bevorderen. Het zijn voornamelijk besparingen die gebeuren dankzij het organiseren van

de nieuwe werkweld in Leuze-en-Hainaut en later in Gosselies, die het inrichten van andere sites, maar ook de aankoop van laptops en het gebruik van nieuwe samenwerkingstools financieren. Zo laat het principe van flexibele werkplekken in combinatie met telewerk toe het aantal nodige burelen te verminderen, wat voor een niet verwaarloosbare besparing zorgt.



LEUZE-EN-HAINAUT, PILOOTSITE VOOR DE "NIEUWE WERKWELD" VAN ORES

Op 12 november 2015 werd de nieuwe exploitatiezetel van Picardisch Wallonië ingehuldigd in Leuze-en-Hainaut. Bij de verhuizing, die enkele weken eerder plaats vond, hadden 175 medewerkers hun installatie in Doornik achtergelaten om naar een gloednieuwe werkomgeving te gaan.

De site is ingericht om de transversaliteit tussen diensten te bevorderen en biedt een combinatie van open gezellige ruimtes, vergaderzalen, verschillende werkplekken en technische ruimtes. Het passieve gebouw integreert de meest recente technieken op het vlak van isolatie, koeling, gebruik van hernieuwbare energiebronnen, ventilatie, gebruik van het licht en modulariteit.

2. KLANTGERICHTHEID

Meer dan ooit wil de klant gehoord en gerespecteerd worden. Hij is gewend geraakt aan een persoonlijk contact en een moderne dienstverlening op maat. Hij leeft in een digitaal en erg reactief tijdperk. Tegelijkertijd worden er nieuwe activiteiten en nieuwe industrieën ontwikkeld. Dit is bijvoorbeeld het geval in de automobielsector, waar het begrip 'duurzame mobiliteit' het ontstaan van de wagen op elektriciteit of aardgas bevordert. De leveranciers bedenken, wat hen betreft, onophoudelijk nieuwe domotica-oplossingen en oplossingen om het verbruik te sturen.

Deze sociologische ontwikkelingen staan vast en laten zich gelden onder dezelfde noemer als de energetische ontwikkelingen. Daarom wil ORES het **"leven van haar klanten vergemakkelijken"**.

Dit vertaalt zich in een belangrijkste rol en het dagelijks beheer bij ORES: een aansluiting verwezenlijken, het technisch beheer van een werf, afspraken respecteren, de klant op de hoogte houden via de door hem gewenste kanalen, een meterstand opnemen, de telefoon beantwoorden...

ONZE KLANTEN WORDEN PER SMS OF E-MAIL OP DE HOOGTE GEBRACHT VAN ALLE WERKEN

Sinds oktober 2015 krijgen onze klanten een sms (of standaard een e-mail) om elke geplande afspraak voor een contactpersoon of voor het uitvoeren van werken door een technicus te bevestigen. Dit bericht wordt automatisch twee werkdagen voor het geplande bezoek verstuurd.

De relatie met de klant wordt opnieuw bekeken. De dienstverlening dient de voorkeur te krijgen op onze procedure. Een aanvraag tot aansluiting zal bijvoorbeeld niet meer gebaseerd worden op een technisch criterium zoals het vermogen of de spanning van de aansluiting, maar op factoren waarvan de klant op de hoogte is, zoals de aard van zijn elektrische uitrusting - koopt hij op elektriciteit, hoe groot is zijn woning, verwarmt hij op elektriciteit, beschikt hij over een warmtepomp, over klimaatregeling? – en vervolgens zal ORES deze elementen omzetten in technische gegevens.

Deze doelstelling kan enkel verwezenlijkt worden via nauwere samenwerkingsverbanden met de andere netbeheerders en zelfs met andere openbare nutsbedrijven, zodat de klant niet veroordeeld wordt zich aan te passen aan het nieuwe gezicht van de energiemarkt, maar dat de beheerders zich aanpassen aan de comfortvereisten van de klant.

De doelstelling kan tot slot enkel bereikt worden via de bedachtzame inzet van slimme meters, die aan de behoeften van de spelers op de markt beantwoorden, zowel de leveranciers als de "balancing service providers" alsook de klanten die de controle over hun verbruik actief in handen willen nemen. Hierbij mag in geen geval de bescherming van de privacy uit het oog verloren worden.

En dan is er nog één essentieel element: het beheer van de evolutie van de kosten. Energie is een primaire levensbehoefte. De kostprijs ervan heeft een rechtstreekse impact op de koopkracht van de gezinnen en het concurrentievermogen van de bedrijven. Het bedrag met betrekking tot de prestaties van ORES op de algemene factuur van een gezin vertegenwoordigt, in functie van de streek, tussen 20% en 30% van de totale kostprijs. Het beheer van de kosten gebeurt door de verantwoordelijkheidszin en de efficiëntie van de netbeheerder, maar eveneens door de nieuwe bevestiging van de noodzakelijke solidariteit in de rechtvaardige verdeling van deze kost over de verschillende gebruikers.





3. DE ENERGIETRANSITIE

Ontwikkeling van hernieuwbare energie, derde industriële revolutie, ecologische verantwoordelijkheid, energie-efficiëntie, intelligente netten, opslagsystemen, biogas... In het kader van de strategie Europa 2020 heeft Wallonië ambitieuze doelstellingen vooropgesteld op het vlak van "groene economische groei", waarmee de distributiesector uiteraard rekening dient te houden. Deze doelstellingen confronteren de energiewereld in het algemeen – en in het bijzonder die van aardgas en elektriciteit – met een ware revolutie. De feitelijke distributie ondergaat een fundamentele paradigmatische gedaanteverandering en dient herzien te worden.

In de eerste plaats wordt de elektriciteitsproductie steeds meer gedecentraliseerd en rechtstreeks verbonden met de distributienetten. Vervolgens is het aandeel van de hernieuwbare, onderbroken, wisselvallige en bijgevolg "niet-verdeelbare" energie, die bovendien over een prioritaire toegang tot het net beschikt, aanzienlijk gestegen. Vandaag de dag wordt deze productie zelfs onvoldoende gecompenseerd door klassieke productiemiddelen, die grotendeels van de markt verdwijnen. Zo wordt er een fundamentele fout vastgesteld in de sector van de elektriciteitsproductie, waar voortaan een zogenaamd concurrentiemodel naast een model van enorme subsidiëring en nieuwe regulering bestaat.

Tegelijkertijd is de mythe van een productie die volledig ten dienste van het verbruik staat, in stand gebleven. Het begrip "oordeelkundige consument", die door middel van zijn gedrag eveneens dient bij te dragen tot het evenwicht van het net, wordt realiteit, tot de overweging van de tijdelijke stroomafsluitingen, de definitieve en uitermate onaangename vorm van het concept van de oordeelkundige consument. Tot slot treedt de bezorgdheid over de toevoerveiligheid opnieuw op het voorplan, die niet langer beschouwd wordt als een vanzelfsprekende en gegarandeerde voorziening, maar die elke dag opnieuw bekomen wordt door de inspanningen van alle spelers in de sector.

De distributeur, die voor deze uitdagingen staat, dient zich uit te rusten met nieuwe tools: middenspanningsnetten, zelfs toegang tot bepaalde tools voor spanningsregeling, extra inzet van voorzieningen voor toezicht vanop afstand, voor metingen vanop afstand (van energie, maar eveneens van de stroomrichting) en voor controle vanop afstand op een bedieningspaneel, alsook van gepaste

telecommunicatie. Dit wordt ook weleens de "smart grid" genoemd. Dit leidt logischerwijze tot een ingrijpende modernisering van de tools op maat bij de klant, met inbegrip van de residentiële klant, om nauwkeuriger de verschillende afgenomen en geïnjecteerde energiestromen te kennen, het ter beschikking gestelde vermogen te meten of zelfs te wijzigen, de meting van de precieze verbruiksp periodes te verfijnen of doeltreffende voorschotsystemen voor te stellen (wat "smart metering" genoemd wordt). Ten slotte heeft dit tot gevolg dat het tariefbepalingssysteem voor de geleverde diensten door het distributienet, dat vandaag de dag nog steeds een erfenis is van het systeem dat voor de liberalisering van kracht was, volledig herzien moet worden met het oog op een overeenstemming met de werkelijke vereisten en kostenstructuur van deze activiteit.

Deze transitie betreft eveneens de plaats van aardgas in het energielandschap. In een tijd waarin passiehuizen en warmtepompen elke dag hun opmars op de markt verderzetten, waarin mobiliteit op gas beschouwd kan worden als een opportuniteit dankzij de ontwikkeling van aardgas voor voertuigen (maar eveneens als concurrentie voor de elektrische mobiliteit), dient ORES een baanbreker te zijn of zelfs een onderzoeker van nieuwe oplossingen. Synergien van beide energievormen dienen verder verkend en versterkt te worden wanneer dit zinvol is.



ONDERTEKENING VAN EEN SAMENWERKINGSPROTOCOL VOOR DE INTELLIGENTE METING

Reeds meer dan vijf jaar leidt ORES pilootprojecten in Wallonië om de verschillende intelligente meetoplossingen en de bijhorende communicatieprotocollen technisch te testen. Op basis van de analyse van de bestaande oplossingen en de uitwisselingen van de verschillende pilootprojecten, bepaalt de onderneming momenteel welke meetoplossing normaal gezien op de netten geïnstalleerd zal worden vanaf 2019.

In deze context en als gevolg van de marktanalyse is gebleken dat de meest gestandaardiseerde en meest complete oplossing momenteel **Linky** is, opgezet door **ERDF** in Frankrijk. Linky is het resultaat van diepgaande studies die sinds 2007 uitgevoerd werden. De oplossing werd op het terrein getest (met 300.000 meters in test-fase) en werd ontworpen om de evolutie van de netten en de elektriciteitsmarkt toe te staan.

Functionaliteiten die in Linky voorzien zijn, laten toe tegemoet te komen aan de behoeften van de Waalse markt. ORES heeft dus voor deze oplossing gekozen en is een samenwerking aangegaan met ERDF om tijd te winnen, ontwerpkosten te verminderen en de ervaring van de Franse netbeheerder te gebruiken. Deze samenwerking bestaat in een eerste fase uit technische assistentie van de experts van ERDF voor de overname door ORES van de functionele en technische specificaties van het systeem. Daarna kunnen eventueel andere projecten i.v.m. het gemeenschappelijke lot van de distributeurs voor het beheer en de evolutie van hun netten gestart worden. De samenwerking tussen ORES en ERDF wordt vastgelegd in een samenwerkingsprotocol tussen ORES en EDF International Networks, filiaal van de EDF-groep, dat in naam van ERDF optreedt.

De ondertekening van dit samenwerkingsprotocol was de afsluiter van de jaarlijkse ontmoetingsdag van de **Chaire académique ORES**, die op 19 november 2015 aan de Polytechnische Faculteit van de Universiteit van Bergen gehouden werd.



INTELLIGENTE METERS VOOR ELEKTRICITEIT, GAS EN WATER IN DE GEBOUWEN VAN DE STAD CHARLEROI

In het kader van de toekomstige plaatsing van intelligente meters zal ORES specifieke telecommunicatienetwerken testen. Deze zullen gebruikt worden om de teleopname van het verbruik van gas en elektriciteit te meten en kunnen eveneens gebruikt worden voor de teleopname van het waterverbruik. Een interessant perspectief aangezien de Société wallonne des Eaux (SWDE) eveneens voor haar distributienet het plaatsen van intelligente meters overweegt in Wallonië.

In november 2015 is onze onderneming op dit vlak met de Stad Charleroi en de Société wallonne des Eaux (SWDE) een "multi-stromen"-pilotproject gestart. De doelstelling is een nog performanter energiebeheer via het plaatsen van intelligente meters voor gas, elektriciteit en water met nog toegankelijker en meer frequente verbruiksopnames. Deze dienst moet onze partners van de Stad helpen het verbruik van hun vele gebouwen beter te controleren. Dit is ook het moment om de vaardigheden van de netbeheerders samen te brengen.

DE ONTWIKKELING VAN ALTERNATIEVE MOBILITEIT BEVORDEREN

Terwijl het verkeer op de weg drukker wordt, met een negatief effect op de omgeving als gevolg, kiest Wallonië ervoor zich op een groenere energie te richten en alternatieve brandstoffen te promoten. ORES positioneert zich als bevoorrecht partner van de overheid op het vlak van energiebeleid en kiest ervoor de ontwikkeling van duurzame mobiliteit te bevorderen op basis van energie die ze goed kent: elektriciteit en aardgas.

Nadat de dienst "ORES Mobiliteit" in 2014 opgestart werd, hebben we in 2015 onze gemeentepartners bij hun alterna-

tieve mobiliteitsprojecten begeleid. Enerzijds werd aan een 25-tal gemeenten een kant-en-klare dienst aangeboden om in heel Wallonië om oplaadzuilen voor elektrische voertuigen te installeren; anderzijds hebben we het installeren van de eerste openbare tankstations voor gecomprimeerd aardgas voor voertuigen (CNG) mogelijk gemaakt.

Met deze initiatieven en de "road shows" die hierbij horen, geven we de overheid een duwtje in de rug en positioneren we ORES in een economische, technologische en sociologische context in volle verandering.

ELEKTRISCHE MOBILITEIT

Tot nog toe ging de installatie van oplaadzuilen voor elektrische voertuigen uitsluitend uit van privé-initiatieven, in 2015 werden de eerste openbare gemeentelijke zuilen geïnstalleerd in Wallonië.

In september werd Waterloo de eerste gemeente die door ORES uitgerust werd met een oplaadzuil voor elektrische voertuigen. De zuil staat voor het gemeentehuis, heeft twee parkeerplaatsen die gratis ter beschikking gesteld worden en is toegankelijk voor alle gebruikers van elektrische voertuigen. Het inschakelen gebeurt na een betaling (€1 per half uur) die per sms of via het scannen van een QR-code gebeurt.



CNG-MOBILITEIT

In 2015 koos ORES er concreet voor zich te engageren voor mobiliteit op aardgas. Eerst met het omschakelen van onze dienstvoertuigen (ORES heeft vandaag 22 voertuigen op aardgas); en vervolgens door het ontwikkelen van de infrastructuur, die zoals voor elektrische voertuigen, vandaag nog veel te weinig aanwezig is in Wallonië.

Op 23 april 2015 werd de eerste CNG-pomp van Wallonië door ENoRa geopend in Doornik. Deze werd gebouwd door het Agentschap voor territoriale ontwikkeling van Picardisch Wallonië, IDETA, Electrabel & G&V Energy Group (Esso) en heeft als doel het aanbod van tankstations in het Gewest uit te bouwen. Zo wil men de achterstand verkleinen met Vlaanderen en Brussel, waar 25 pompen reeds regelmatig gebruikt worden voor voertuigen op CNG. Tijdens de inhuldigingsceremonie benadrukte **Fernand Grifnée**, afgevaardigd bestuurder van ORES de facilitator-rol van ORES en de wil om bij te dragen tot het aansluiten van dit soort stations op ons net.

Deze actie past ook in de meer globale aanpak voor het promoten van aardgas. Een voertuig dat op aardgas rijdt, heeft op het vlak van volumes, het equivalent van een "kleine" huishoudelijke afnemer. Elk nieuw CNG-voertuig in Wallonië dient gezien te worden als een kans om **de exploitatie van het net te optimaliseren** en, in fine, onze tarieven te doen dalen.

2. Distributienetbeheerder

Zorgen voor een hoogwaardige, veilige en betrouwbare energievoorziening, de distributienetten ontwikkelen, onderhouden en moderniseren, de installaties van de klanten - producenten en consumenten – aansluiten op deze netten vormen het hart van de dagelijkse technische activiteiten van ORES. Het gaat dus niet alleen om het beheren en exploiteren, maar ook om het voorbereiden voor en aanpassen van de netten aan veranderende omstandigheden.

BEHEER VAN HET ELEKTRICITEITSNET

De elektriciteitsinfrastructuur beheerd door ORES vormen de interface tussen het transportnet van Elia (hoogspanning) en de consumenten. Ze zijn dus essentieel voor het Waalse economische en maatschappelijke leven. Onze teams waken elke dag over deze installaties en garanderen de kwaliteit van het net. Ze voeren de nodige werkzaamheden uit om het net goed te laten functioneren: installatie van nieuwe verbindingen, cabines en posten, ingraving van bovengrondse leidingen, vervanging en modernisering, herstellingen.

Bijna 1,4 miljoen klanten - zowel particulieren, professionals als bedrijven - krijgen hun laag- of middenspanningselektriciteit rechtstreeks van ORES. Ze verwachten terecht een hoogwaardige dienstverlening die berust op de efficiëntie, het professionalisme en de bekwaamheid van onze technici.

Onze totale elektriciteitsdistributienetten vertegenwoordigen 20.867 km aan lijnen en kabels op middenspanning en 28.523 km op laagspanning (met inbegrip van het net van de stad Luik, dat geëxploiteerd wordt voor rekening van RESA). In 2015 werd er meer dan 11 miljard kilowattuur elektriciteit verdeeld over deze netten.

De diensten van de afdeling Infrastructuur van ORES zien toe op de bouw, het onderhoud, de herstellingen en depannages van de netten, onder een constante veiligheidsverplichting. Ook in het voorbije boekjaar weer, bewezen deze teams hun efficiëntie in dienst van de bevolking.

De onbeschikbaarheid voor het middenspanningsnet, door geplande onderbrekingen voor werken bedraagt gemiddeld iets meer dan 36 minuten voor het volledige net dat door ORES beheerd wordt. Dit resultaat is beter van het vorig boekjaar, toen een wachttijd van ongeveer 41 minuten gold. De gemiddelde tijd die nodig is om ter plaatse te komen voor een eigenlijke interventie en de onbeschikbaarheid van de bevoorrading door niet-geplande storingen was gemiddeld 2 uur en 5 minuten. Voor herstellingen die meer dan 4 u in beslag nemen, werden elektrische groepen geplaatst om zo snel mogelijk de bevoorrading naar de klanten te herstellen: dit was het geval bij 1497 overnames in 2015 tegenover 1520 in 2014. Onze teams kwamen bijna 1.300 keer tussen na incidenten op het middenspanningsnet. Meer dan de helft van de onderbrekingen van de bevoorrading wordt veroorzaakt door problemen met ondergrondse kabels, de rest was te wijten aan incidenten in de cabine (22%) of bovenleidingen (20%).

Parallel met de dagelijkse exploitatie van de infrastructuur staan de gespecialiseerde teams van de Technische afdeling van ORES in voor de ontwikkeling van de langetermijnvisie voor onze

netten. Zo kunnen we de vernieuwing van apparatuur en eventuele netuitbreidingen vooraf plannen in het kader van investerings- en aanpassingsprogramma's die worden voorgelegd aan de regulator.

INVESTERINGEN IN HET ELEKTRICITEITSNET

188 miljoen € geïnvesteerd in het elektriciteitsnet

In 2015 werd bijna 188 miljoen geïnvesteerd in het elektriciteitsnet beheerd door ORES. In een context van gesloten budgettaire enveloppen en het noodzakelijke evenwicht tussen de evolutie van de kosten en het behoud van de netkwaliteit, wordt dat budget in de eerste plaats toegekend aan "fatale" - dus onvermijdelijke - investeringen. Dit is het geval bij openbare dienstverplichtingen, bijvoorbeeld kosten m.b.t. het installeren van budgetmeters bij klanten die niet betalen.

Naast dit soort investeringen gaat ORES jaarlijks over tot het uitbreiden van het elektriciteitsnet. In 2015 waren deze goed voor meer dan 40% van het budget, met 414 kilometer nieuwe leidingen en de installatie van 206 nieuwe cabines. Ze laten toe aan de nieuwe plaatselijke behoeften te voldoen op het vlak van woningen, in het bijzonder verkavelingen voor privéwoningen of ondernemingen, onder andere in de handels- of industrieparken. De aansluitingen en de installatie van nieuwe cabines garanderen een kwaliteitsvolle dienst voor alle gebruikers en begeleiden de economische ontwikkeling van Wallonië.

Bovendien werd bijna 60% van de investeringen gebruikt voor het saneren, ofwel het renoveren en vervangen van installaties (kabels, lijnen, cabines, aansluitingen, computers, enz.), met het oog op het behouden, zie versterken van het prestatieniveau van de distributie-infrastructuur. Zo werden meer dan 600 kilometer kabel en bovenleidingen en bijna 20.000 meters vervangen in 2015. Het vervangen van de installaties wordt gemotiveerd door het zoeken naar een optimalisering van de uitbating en de kosten ervan en door de wil de veiligheidsomstandigheden te verbeteren en door het naleven van de milieuwetgevingen.

Net als in de vorige boekjaren werd het ingraven van bepaalde onderdelen van middenspanningsnetten verdergezet en werd bijna 120 kilometer bovenleidingen afgebroken in 2015. Tot slot werd wat de laagspanning betreft, 72 kilometer naakte koperleidingen buiten gebruik gesteld.

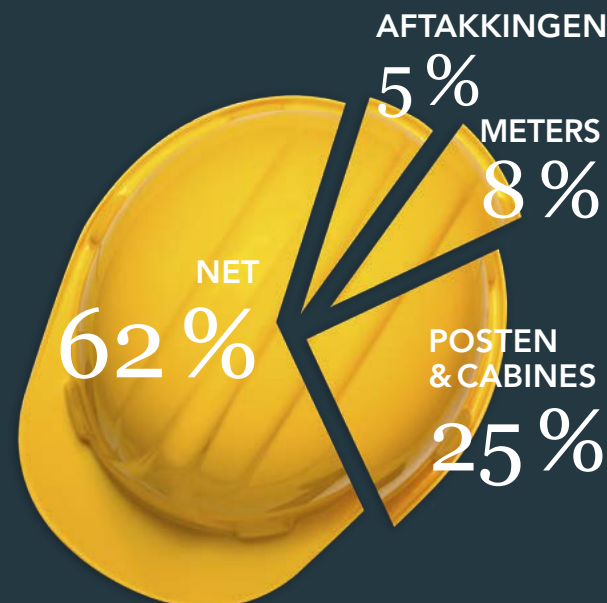


BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET ELEKTRICITEITSNET PER SECTOR

ORES MOESKROEN

De investeringen in het elektriciteitsnet van ORES Moeskroen bedroegen 5,4 miljoen euro in 2015. De kosten zijn als volgt verdeeld:

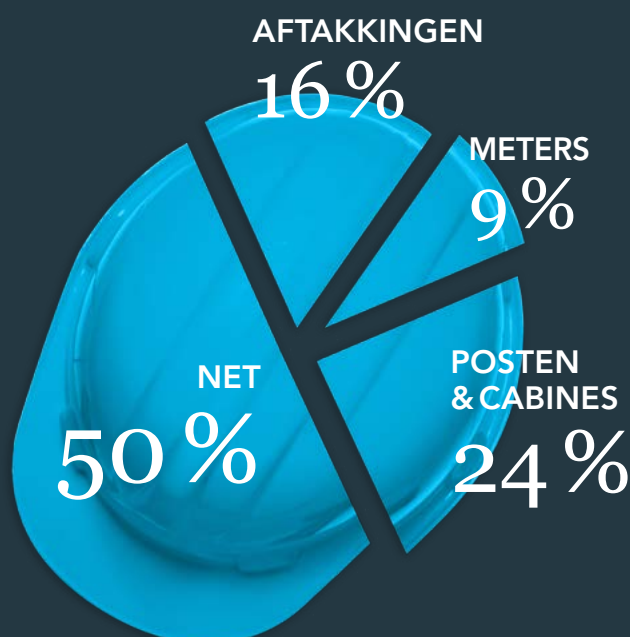
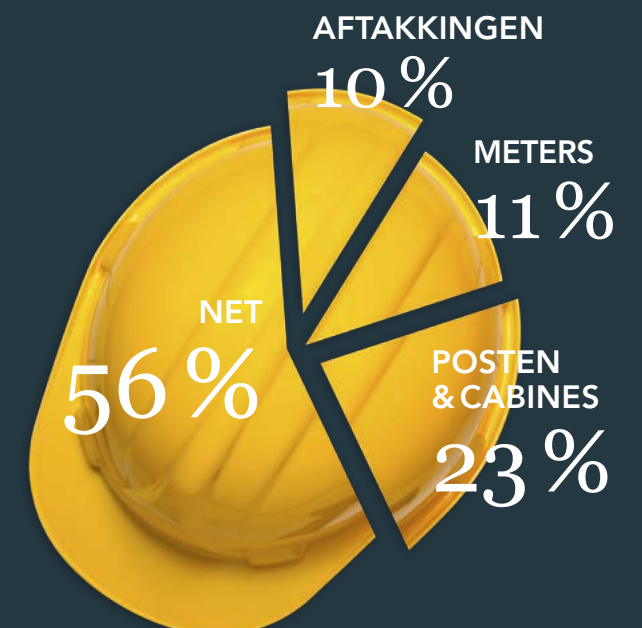
- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** er werd 15,6 km kabel gelegd waarvan 8,7 km ter vervanging van verouderde leidingen of met een te kleine doormeter (evolutie van de belasting) en 6,9 km voor netuitbreidingen aansluitend op de vraag van nieuwe klanten. Verder werden er 17 nieuwe meters geplaatst en 60 meters vervangen.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** er werd 9,2 km gelegd (waarvan 3,6 km ter uitbreiding) en 210 nieuwe aansluitingen uitgevoerd. Verder hebben onze teams 343 meters vervangen en 370 nieuwe meters geïnstalleerd. Ten slotte werden 197 extra budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten in het kader van de gewestelijke bepalingen inzake openbardienstverplichtingen.
- **Distributiecabinen:** in de loop van het jaar werden 7 nieuwe cabinen gebouwd en 29 cabinen werden gecontroleerd.



ORES HENEGOUWEN

Er werd meer dan 66 miljoen euro besteed aan werkzaamheden in 2015, volgens de volgende verdeling:

- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** 149,4 km ondergrondse kabels werden geplaatst, waaronder het vervangen van 104,9 km versleten kabels of kabels met te kleine doorsnede en het uitbreiden van de netten met 44,5 km op vraag van onze klanten. Er werden 97 nieuwe middenspanningsmeters geplaatst en 609 bestaande meters werden vervangen.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** 111,7 km kabel werd geplaatst, waaronder 65,5 km voor het uitbreiden van het net. 12,8 km netwerk in naakt koper werd ontmanteld. Er werden 2.812 nieuwe aansluitingen uitgevoerd. 5.442 nieuwe meters werden geplaatst en 6.609 meters werden vervangen. In het kader van de regionale bepalingen inzake openbare dienstverplichtingen, werden 4.709 budgetmeters geïnstalleerd bij klanten die niet betalen.
- **Distributiecabinen:** in de loop van 2015 werden 77 nieuwe cabinen gebouwd en 1.078 cabinen werden gecontroleerd.

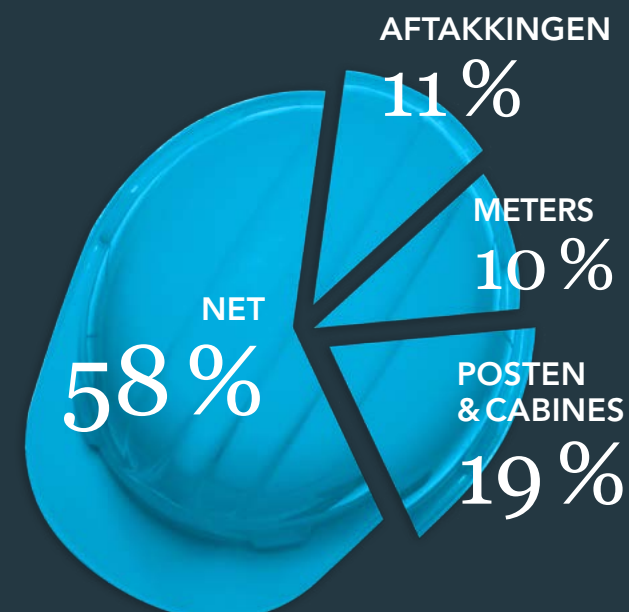


ORES WAALS-BRABANT

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2015 beloopt meer dan 23 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

Deze werkzaamheden hebben geleid tot de volgende evolutie van het elektriciteitsnet van ORES Waals-Brabant:

- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** plaatsing van 33,6 km ondergrondse kabel, met verwijdering van 2,5 km aan bovengrondse leidingen; vervanging van 23,6 km verouderde of te dunne kabel; uitbreiding van het net met 10 km aansluitend op de vraag van de klanten; plaatsing van 46 nieuwe middenspanningsmeters en vervanging van 111 meters.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** 84,1 km nieuw net werd geplaatst (waarvan 36,6 km ter uitbreiding) met vervanging van 15,2 km blote koperkabel; het net telt 1.293 nieuwe aansluitingen, 2.379 nieuwe meters en 681 extra budgetmeters. Bovendien werden 2.198 meters vervangen.
- **Distributiecabinen:** er werden 14 nieuwe cabinen gebouwd en 422 cabinen werden gecontroleerd in de loop van het jaar.



ORES NAMEN

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2015 beloopt 37,4 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

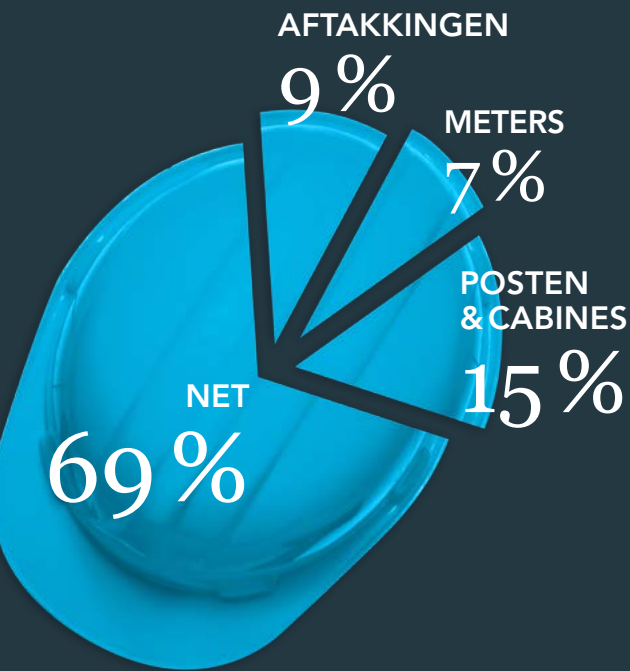
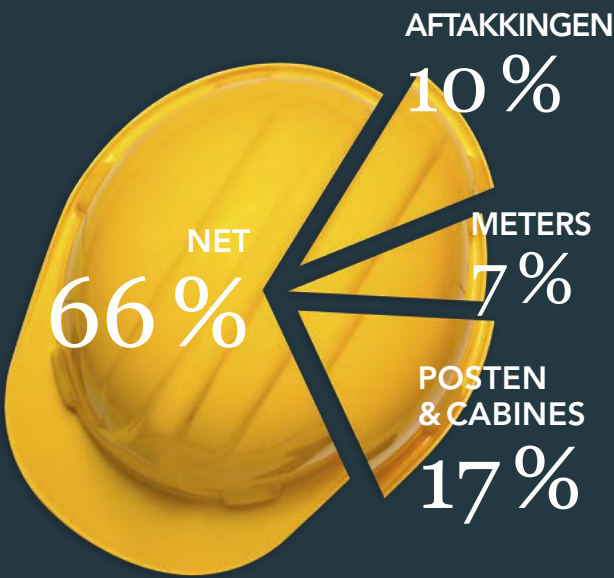
- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** met het oog op het verwijderen van bovenleidingen (18,3 km) werd 89,3 km ondergrondse leidingen geplaatst, werden versleten ondergrondse kabels of kabels met te kleine doorsnede (evolutie van de belastingen) vervangen en werd het netwerk op vraag van de klanten uitgebreid met 58,9 km. 42,1 km bovenleidingen ouder dan 25 jaar kregen een onderhoud. 46 nieuwe meters werden geplaatst en 328 meters werden vervangen.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** Er werd 115,1 km aan leidingen gelegd, waarvan 52,1 km voor uitbreidingen en 18,9 km ter vervanging van blote koperkabel. Er werden 1.933 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 3.035 nieuwe meters geplaatst en 3.289 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de openbardienstverplichtingen werden er 2.211 budgetmeters geïnstalleerd.
- **Distributiecabinen:** in totaal werden er in de loop van het jaar 875 cabinen gecontroleerd. Het laagspanningsnet werd uitgebreid met 22 nieuwe cabinen.

BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET ELEKTRICITEITSNET PER SECTOR

ORES LUXEMBURG

Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2015 beloopt 26 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** werd meer dan 94,1 km ondergrondse kabel geplaatst, onder meer ter vervanging van bovengrondse leidingen of van kabels met een te kleine doormeter of die verouderd zijn. 15,6 km nieuwe kabel werd gelegd, 43 nieuwe meters werden geplaatst en 271 meter werden vervangen.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** er werd 94,4 km ondergrondse leiding geplaatst, waaronder 45 km als uitbreiding van het net. 15,4 km leidingen in naakt koper werd ontmanteld. Er werden 1.403 nieuwe aansluitingen uitgevoerd en 2.196 meters werden vervangen. In het kader van sociale ODV werden 715 budgetmeters geïnstalleerd.
- **Distributiecabines:** op het net werden 45 nieuwe cabines gebouwd en 583 cabines werden gecontroleerd in 2015.



ORES OOST

Bijna 14 miljoen euro werd geïnvesteerd in het elektriciteitsnet van de sector ORES Oost. Hier is de verdeling:

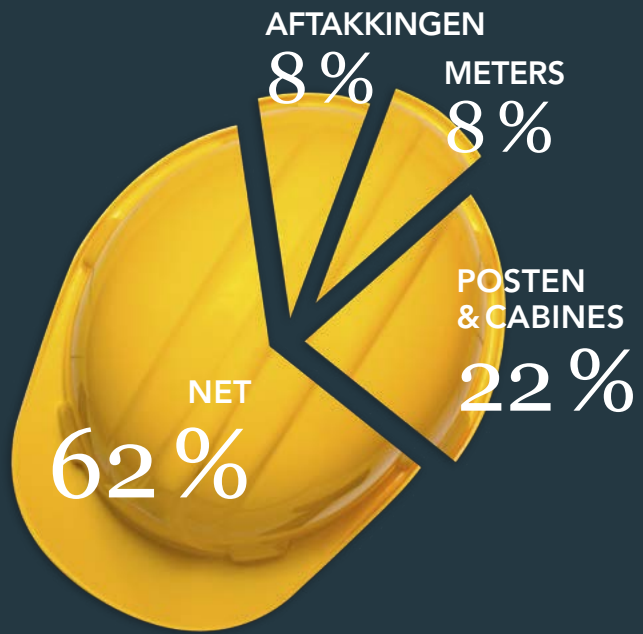
- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** er werd 53,9 km ondergrondse kabel geplaatst; 21,1 op vraag van de klanten – met 14 nieuwe meters – en 32,8 km in het kader van het vervangen van leidingen en tegelijkertijd van 152 meters.
- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** er werd 51,7 km geplaatst, waaronder 25 km als uitbreiding van het net en 395 nieuwe aansluitingen. Het meterpark werd uitgebreid met 771 stuks en 1.134 meters werden vervangen. 199 klanten kregen een budgetmeter.
- **Distributiecabines:** er werden 17 nieuwe cabines gebouwd en 265 cabines werden geïnspecteerd.

ORES VERVIERS + DE STAD LUIK (GRONDGEBIED VAN RESA)

Het totale bedrag van de uitgevoerde werkzaamheden vertegenwoordigt 20,7 miljoen euro.

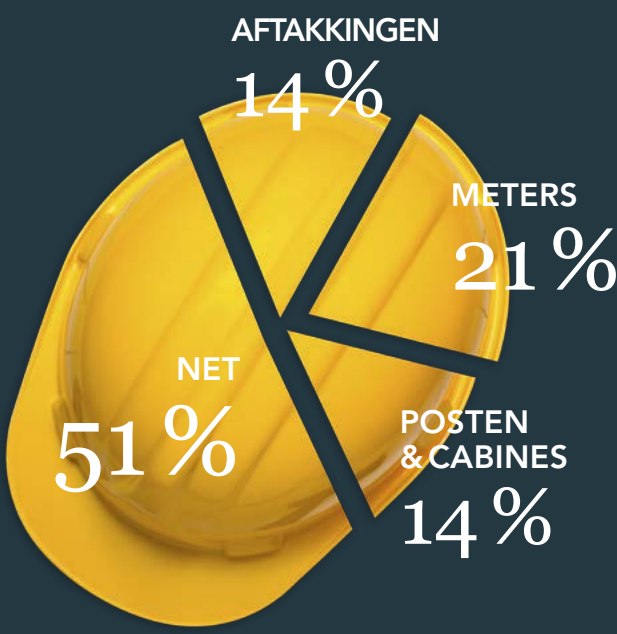
Deze investeringen hebben betrekking op bijna 75% van de sector Verviers die 17 gemeenten van de Provincie Luik en de gemeente Voeren in Limburg omvat en op iets meer dan een kwart van de stad Luik.

- **Elektriciteitsnet voor middenspanning:** 47,2 km nieuwe ondergrondse kabels werden geplaatst, waaronder 40,6 km voor het vervangen van ondergrondse kabels met te kleine doorsnede of versleten kabels, en 6,6 km als uitbreiding van het net. In deze context werden 30 nieuwe meters geïnstalleerd en 114 meters vervangen.



ORES VERVIERS

- **Elektriciteitsnet voor laagspanning:** 76 km kabel werd geplaatst, waaronder 24,6 km als uitbreiding. Onze technici hebben 599 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 1.514 nieuwe meters geplaatst en 1.962 meters vervangen. Er werden 1.382 nieuwe budgetmeters geplaatst bij klanten die niet betalen.
- **Distributiecabines:** in totaal werden 24 cabines gebouwd (allemaal in de sector Verviers) en werden 336 cabines gecontroleerd.



DE STAD LUIK (GRONDGEBIED VAN RESA)



INTERVENTIES TIJDENS HET SLECHTE WINTERWEER

Hoewel de winter 2014-2015 bijzonder zacht was, waren er eind januari en begin februari toch interventies nodig van onze teams. De provincie Luxemburg leefde toen in een laag tempo door de aanzienlijke sneeuwval. De weersomstandigheden leidden tot grote verkeersproblemen en erg veel storingen op onze elektriciteitsnetten. Honderden klanten zaten zonder elektriciteit - en dus vaak ook zonder verwarming - soms gedurende een paar uur. Er waren tal van interventies van technici van ORES nodig om de elektrische stroom te herstellen: ze waren dag en nacht onderweg om de schade te herstellen die aan de elektrische geleiders veroorzaakt was door de wind, het ijs, de opeenstapeling van sneeuw en ijs en zelfs voor takken en bomen die op de lijnen gevallen waren. De afstanden die afgelegd dienden te worden en de moeilijke verkeerssituaties bemoeilijkten vaak de toegang tot de infrastructuur en vereisten vaak de hulp van de verantwoordelijken van het openbaar wegennet of van snoeiers. Maar opnieuw konden dankzij de verantwoordelijkheidszin en de zelfopoffering van de Luxemburgse teams de ongemakken die de klanten ondervonden tot een minimum beperkt worden.

BEHEER VAN HET AARDGASNET

ORES levert aardgas aan meer dan 460.000 klanten - particulieren, professionals, handelszaken, of ondernemingen. De totale lengte van de beheerde net is goed voor bijna 3.632 kilometer gemiddelde drukleidingen en 5.680 kilometer lagedrukleidingen. In de loop van 2015 werd bijna 12,4 miljard kilowattuur aardgas geleverd via deze netten.

Als belangrijkste element in het beheer van dit net vraagt de veiligheid alle aandacht. In 2015 gingen onze teams voor eerste interventies 1.970 keer ter plaatse voor het herstellen van gaslekken die opgespoord werden in het kader van het systematisch controleren van het net (49% van de herstellingswerken) of na een oproep van derden (51%). In dat geval gaat het vaak over interventies die verband houden met de aantasting van leidingen na werken die in de buurt van onze installaties uitgevoerd werden.

In het verlengde van het toepassen van de in het "aanvragerscharter" goedgekeurde akkoorden (ondertekend in 2011 door 25 ondernemingen die actief zijn in de elektriciteits-, aardgas-, water- en telecommunicatiesector) zet ORES zijn

OVERSTAP VAN HET ELEKTRICITEITSNET VAN DE STAD LUIK NAAR RESA

Op 1 januari 2013 stapte het elektriciteitsnet van de stad Luik, conform de protocolovereenkomst van 5 oktober 2011 tussen de stad Luik en de twee vennootschappen Electrabel en ORES cvba en de twee intercommunales Interminosane en Tecteo, uit de intercommunale Interminosane om opgenomen te worden in Tecteo, die bevoegd netbeheerder voor zijn grondgebied werd.

Zoals de akkoorden van 2011 voorzien, blijft ORES cvba operator op het grondgebied Luik-stad en handelt tot 31 december 2016 in naam en voor rekening van Tecteo, vandaag RESA geworden. ORES en RESA moeten m.a.w. tot eind 2016 samen de exploitatie van de distributienetten voor elektriciteit en straatverlichting voor hun rekening nemen op het grondgebied van de stad Luik.

In deze context werden in de loop van 2015 verschillende werkgroepen, die bestonden uit specialisten die aangeduid waren door de twee ondernemingen en opgebouwd waren volgens de functionele structuur van RESA, belast met het voorbereiden van deze overname. Concreet ging het erom de inhoud en de vorm van de aan RESA door te geven informatie te analyseren inzake, onder andere, het beheer van klantendossiers en werken, het beheer van de sociale klanten en onder leverancier X, het beheer van het toegangsregister, het beheer van de gegevens van de metingen en de gridfee, enz. Deze werken leidden in 2016 tot het opzetten van de operaties om een harmonieuze overgang te garanderen.

inspanningen voor informeren verder om dit soort incidenten te voorkomen. Een sensibiliseringsfilm wordt via een specifieke website (link naar <http://votresecurite.ores.net>) voor iedereen, maar in het bijzonder voor aannemers, ter beschikking gesteld. "Votre sécurité sous les pavés" (<http://votresecurite.ores.net/>) legt de nadruk op de voorzorgmaatregelen voor ondernemingen die graafwerken gepland hebben in de buurt van onze ondergrondse leidingen.

Op dezelfde site kan de internetgebruiker ook het informatiedocument terugvinden over de veiligheid die geboden wordt door het versturen van plannen door ORES. Merk in dit kader ook op dat zowel voor aardgas als voor elektriciteit plannen doorgaans via het Contact fédéral d'Informations Câbles et Conduites (CICC) aangevraagd worden via internet. Sinds juni 2015 is het versturen van deze plannen immaterieel gemaakt: aannemers hebben via het CICC toegang tot de plannen en kunnen ze in elektronisch formaat raadplegen. Door deze communicatiewijze te gebruiken, past ORES in een moderniseringsaanpak die ook door andere grote ondernemingen gebruikt wordt voor werken op kabels en leidingen.

INVESTERINGEN IN HET GASNET

85 miljoen €

geïnvesteed in het aardgasnet

De investeringen in de aardgasdistributienetten overschrijden 85 miljoen euro, waarvan meer dan 40% geïnvesteed werd om aan de vraag van de nieuwe gebruikers te voldoen. De rentabiliteit van die netuitbreidingen wordt berekend volgens parameters die goedgekeurd zijn door de regulator.

In het voorbije boekjaar werden er uitbreidingswerkzaamheden van verschillende omvang uitgevoerd op het door ORES gedekte grondgebied (zie hierna), zowel voor de lage

als voor de middendruk. Tijdens het jaar werden er meer dan 5.300 nieuwe aftakkingen uitgevoerd voor zowel de lage als de middendruk.

Bovendien werd bijna 50 miljoen euro besteed aan de sanering van leidingen, aftakkingen of meters. De vervanging van lage- drukleidingen in gietijzer, pvc of vezelcement wordt voortgezet en bijna 23 kilometer werd verwijderd in 2015 ten voordele van polyethyleenbuizen, die beter aangepast zijn aan de huidige gebruiks- en exploitatieomstandigheden. Ze hebben ook betere afdichtings- en weerstandseigenschappen, vooral bij grondbewegingen.

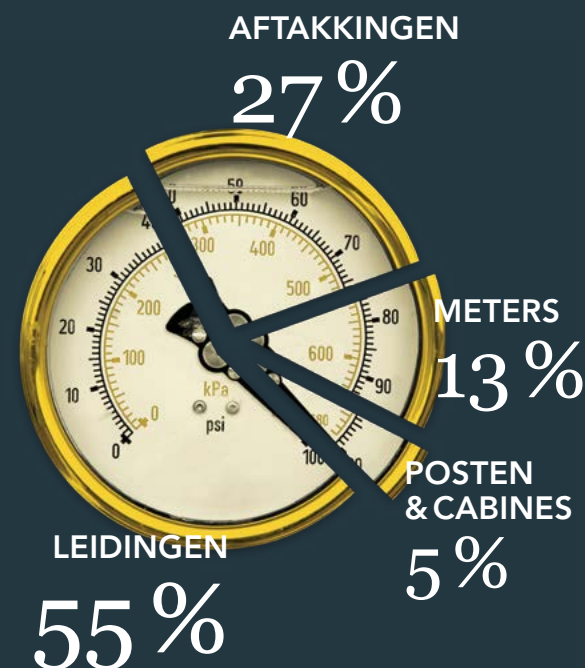
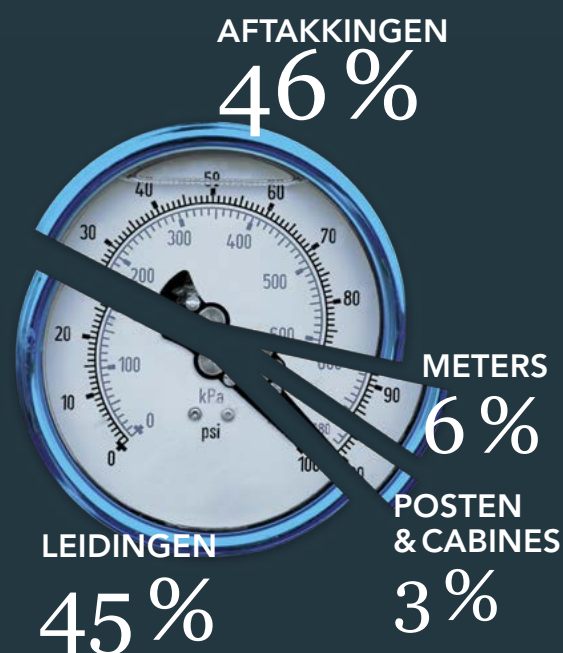


BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET AARDGASNET PAR SECTOR

ORES MOESKROEN

In het boekjaar 2015 werd er 3,5 miljoen euro geïnvesteerd in Pecq, Moeskroen en Estaimpuis. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

De uitbreidingen hebben betrekking op iets meer dan 3 km leidingen: 2,3 voor middendruk en 1,2 voor lagedruk. 4,3 km leiding voor lage en middendruk werd vervangen en in dit kader werd 2,1 km leidingen in gietijzer verwijderd. 251 nieuwe aansluitingen voor midden- en lagedruk en 410 nieuwe meters werden geïnstalleerd, terwijl er 185 aansluitingen voor lagedruk gebeurden en 270 meters vervangen werden. Tot slot werden 463 klanten die niet betalen voorzien van een budgetmeter.



ORES WAALS-BRABANT

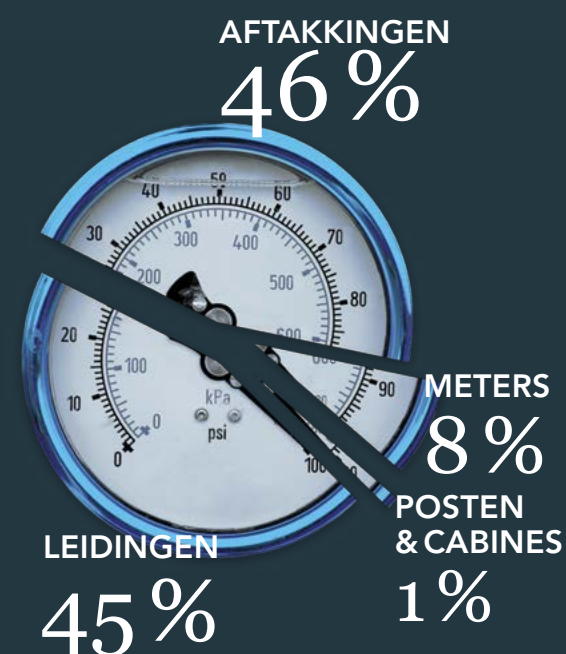
Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd op het gasnet tijdens het boekjaar belooft bijna 17,5 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

In totaal werd 14,7 km nieuwe leidingen geplaatst waarvan 6,6 km voor middendruk en 8,1 voor lagedruk. Het vernieuwen van de leidingen voor lagedruk en middendruk strekt zich uit over bijna 30 km, waarbij meer dan 7 km leidingen in gietijzer of asbestcement vervangen werd door polyethyleen. Twee derde van de plaatsingen had betrekking op het vernieuwen van het bestaande netwerk. 1.944 aansluitingen voor midden- en lagedruk werden vernieuwd, net als 1.546 meters. Het netwerk kreeg 1.239 nieuwe aansluitingen en 1.948 nieuwe klanten. Tot slot werden 643 budgetmeters geplaatst bij klanten.

ORES HENEGOUWEN

In de sector ORES Henegouwen werd meer dan 51 miljoen euro geïnvesteerd in het aardgasnet. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

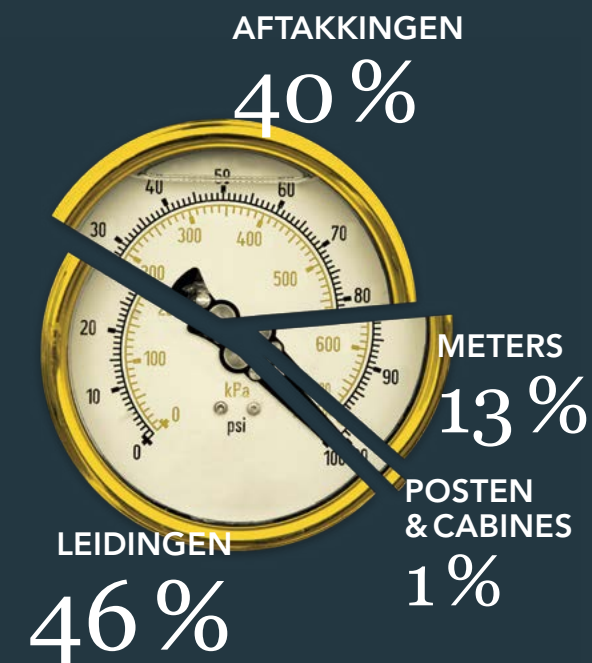
In totaal werd in 2015 meer dan 104 km leiding geplaatst voor midden- en lagedruk. Iets meer dan de helft van deze plaatsingen had betrekking op het uitbreiden van het netwerk. 3.060 nieuwe aansluitingen werden uitgevoerd en 4.440 nieuwe meters werden geplaatst. Bijna 49 km leidingen, 5.369 aansluitingen en 7.182 meters werden vervangen. 6.225 klanten kregen een gasbudgetmeter.



ORES LUXEMBURG

De investeringswerken in de provincie Luxemburg bedragen 2,6 miljoen euro in 2015. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

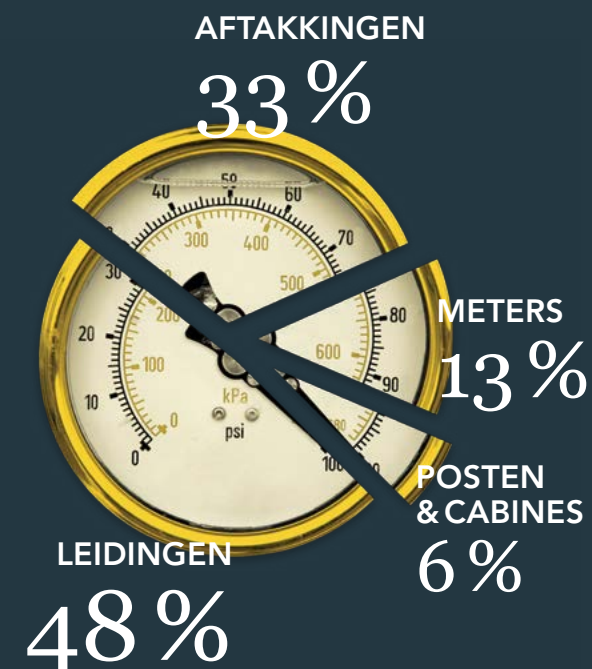
Het gasnet werd uitgebreid met 6,3 km (50% in middendruk, 50% in lagedruk). Gezien de recente aanleg ervan dienen deze netten niet vernieuwd te worden (nauwelijks 160 meter in middendruk). 28 aansluitingen voor lage en middendruk werden vernieuwd en 109 meters werden vervangen. Er werden eveneens 436 nieuwe meters geïnstalleerd. Tot slot kregen 98 klanten een gasbudgetmeter.



ORES NAMEN

Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2015 belooft meer dan 10,3 miljoen, als volgt verdeeld:

Zowat 7,5 km nieuwe leidingen werden geplaatst, waarvan 5,3 voor midden- en 2,2 voor lagedruk. In het kader van het vervangen van de leidingen (11,4 km waarvan 10,5 lagedruk), werd ongeveer 3.800 meter leiding in gietijzer en 2.500 leidingen in asbestcement vervangen door nieuwe leidingen in polyethyleen. In totaal werden 808 aansluitingen en 1.187 meters vernieuwd. 510 nieuwe aansluitingen werden uitgevoerd, samen met 1.010 nieuwe meters. Er werden 461 budgetmeters geplaatst bij klanten.





LANCEREN VAN EEN PROMOTIE-CAMPAGNE VOOR AARDGAS

Na een pilootproject in de provincie Luxemburg in 2014 breidde ORES in boekjaar 2015 haar actie voor het promoten van aardgas uit tot heel Wallonië. Het initiatief is veel meer dan een reclamecampagne en moet alle Waalse gasverbruikers ten goede komen en het professionalisme van ORES bevestigen als netbeheerder.

Het is één van de grootste uitdagingen van onze onderneming voor de volgende tien jaar: 50.000 nieuwe residentiële klanten die aangesloten kunnen worden en zij die nog niet op het aardgasdistributienet aangesloten zijn overtuigen. De doelstelling is ambitieus maar zeker niet onrealistisch. Langs de 9.225 km van ons netwerk kunnen er vandaag 250.000 mogelijks aangesloten worden en een andere energiebron gebruiken om te verwarmen en te koken.

DE ENERGIE BIJ UITSTEK VOOR GEZINNEN

Met deze campagne biedt ORES haar klanten de mogelijkheid om te genieten van een energiebron met verschillende voordelen. Klanten die zich langs het bestaande net bevinden, kunnen inderdaad genieten van een financieel aantrekkelijk aanbod met gratis aansluiting en premies: een unieke kans om hun oude mazoutketel buiten te gooien en voor een energiebron te kiezen die verschillende voordelen biedt, goedkoop en milieuvriendelijker is bij de verbranding.

DE GASFACTUUR VOOR IEDEREEN VERMINDEREN

Via deze campagne engageert ORES zich ook voor een aanpak met een algemener belang: door de kost voor aansluiting op het netwerk te optimaliseren, proberen we de verbruiksvolumes te verhogen en in fine de distributietarieven te laten zakken. Aardgas wordt een energiebron die nog concurrentiëler wordt en alle Waalse gezinnen die aangesloten zijn op het netwerk zullen winnaars zijn. De CWaPE is verantwoordelijk voor het reguleren van de tarieven op regionaal niveau en keurt het initiatief goed en steunt onze onderneming bij deze aanpak.

WE KOMEN ONZE KLANTEN TEGEMOET

Om dit project tot een goed einde te brengen hebben we ervoor gekozen om op lange termijn te handelen met een actieplan op tien jaar, met specifieke financiële en menselijke middelen die toegekend zijn aan dit project. Om onze klanten tegemoet te komen en nieuwe gezinnen te overtuigen om over te stappen naar aardgas, werd intern een team van technisch-commerciële medewerkers aangeworven.



BIO-AARDGAS OP HET DISTRIBUTIENET?

ORES organiseerde in 2015 voor de eerste keer de simulatie van een biomethaaninjectie op het aardgasdistributienet. Biomethaan is een gefilterd biogas dat geproduceerd wordt op basis van afval uit de voedselindustrie, grootkeuken, landbouw of gezinnen en dezelfde eigenschappen vertoont als aardgas. Landbouwers en andere projectdragers rekenen op

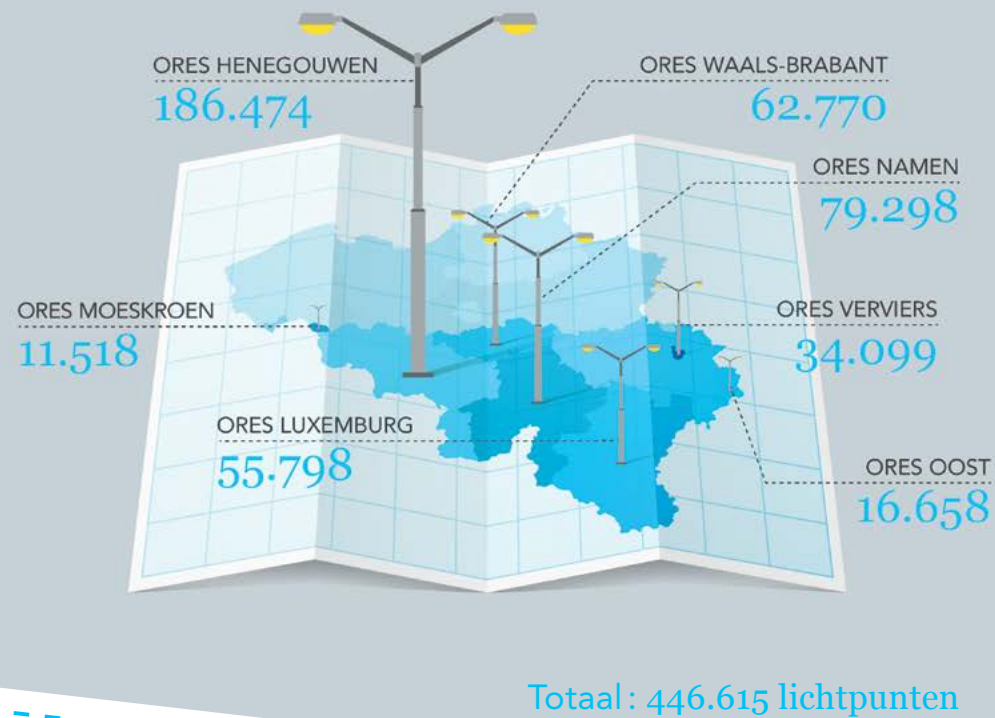
ORES om hen te helpen bij het exploiteren van deze 100% hernieuwbare energiebron via het distributienet.

In het kader van een partnerschap met het kabinet van Minister van Energie Paul Furlan, de CWaPE, een kandidaat-injector en Valbiom (vereniging voor het exploiteren van biomassa als energiebron) werd in de gemeente Bons Villers een testsimulatie uitgevoerd. De teams van ORES hebben gedurende 24u de impact gemeten die een injectie van 350m³(n)/u kan hebben in vergelijking met de gebruikelijke injectiepunten van duizenden m³(n)/u. Want daar draait het allemaal om: voorrang geven aan de biomassa-injector zonder de werking van het net in gevaar te brengen. De aanwijzingen over het injectievolume dat het netwerk kan opvangen dient dus nauwkeurig bepaald te worden.

Deze basisstap kan nieuwe perspectieven bieden voor de bevoorradings op het vlak van hernieuwbare energie en voor de energietransitie in Wallonië - die ambitieuze doelstellingen naar voren gebracht heeft in het kader van de strategie voor Europa 2020. Door de initiatieven op het vlak van biomassa te begeleiden, positioneert ORES zich als facilitator en concretiseert het haar engagement om vernieuwende oplossingen te ontwikkelen ten dienste van de gemeenschap en het milieu.



VERDELING VAN DE VERLICHTINGSTOESTELLEN OVER DE GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTINGSNETTEN



GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING

Het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting is een openbaredienstverplichting (ODV) voor de distributienetbeheerders. Deze ODV geldt niet alleen voor het onderhoud, de exploitatie en de depannage, maar ook voor de verbetering van de energie-efficiëntie van de infrastructuur. In deze context beheert ORES de openbare verlichting van 194 steden en gemeenten.

INVENTARIS

Het gemeentelijke openbare verlichtingspark beheerd door ORES telde eind 2015 exact 446.615 lichtpunten. Die lichtpunten vertegenwoordigen een gecumuleerd vermogen van 45.638kW en een jaarlijks verbruik van 192 miljoen kilowattuur.

Het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting die de wegen, gebouwen, parken of tunnels verlichten, gebeurt door onze teams en ORES draagt de kosten voor het deel dat onderworpen is aan ODV, conform de wettelijke bepalingen van 2008.

HET LEVENSKADER VAN STEDEN EN GEMEENTEN VERFRAAIEN

Tijdens het Salon van de Mandataris dat in februari 2015 in Marche-en-Famenne georganiseerd werd, heeft onze onderneming haar aanpak voor de gemeenten voorgesteld en een nieuwe brochure "Créateur de lumière" verspreid.

Aan de hand van concrete voorbeelden benadrukt deze de verwezenlijkingen in dit domein en de voordelen die verbonden zijn aan het opwaarderen van het plaatselijke architecturaal erfgoed door openbare verlichting. De inzet is groot: door steden en gemeenten te helpen bij het inrichten en dynamisch maken van hun openbare ruimtes, werkt ORES mee aan het promoten van hun socio-economische, commerciële en/of toeristische ontwikkeling.

"STRATEGISCHE VISIE VOOR OPENBARE VERLICHTING"

In 2015 bracht ORES een tiental interne experts van de onderneming samen om een werkgroep te vormen "Strategische visie Openbare verlichting".

De bedenking die door deze specialisten gemaakt werd, is gebaseerd op verschillende grote thema's: de intelligente meters ten dienste van de openbare verlichting, nieuwe technologieën, waaronder LED, voortaan door onze onderneming uitverkoren voor het uitwerken van technische oplossingen, technisch beleid op het vlak van investering en onderhoud, "intelligente" openbare verlichting (dimming, dynamische verlichting, enz.), de vijfjaarlijkse energieaudit of de integratie van openbare verlichting in het concept "Smart cities".

ONZE SPECIALISTEN KOMEN DE GEMEENTEN TEGEMOET

Na het stoppen van de productie van hogedrukkwiklampen is ORES in 2014 een groot programma gestart voor

het vervangen van de betrokken openbare verlichting. Ongeveer 48.000 verlichtingstoestellen van dit type – op een totaal van 55.000 in Wallonië – dienen door onze teams tegen 2018 in de partnergemeenten vervangen te worden door technologieën die milieuvriendelijker en goedkoper zijn voor de gemeenten.

Om de budgettaire impact van deze grootschalige campagne zo goed mogelijk te neutraliseren wordt een voordelige financieringsformule voorgesteld aan de gemeenten: deze is enerzijds gebaseerd op besparingen op het vlak van onderhoud voor ORES en anderzijds op energiebesparingen voor de gemeenten.

Sinds begin 2015 komen de regionale studiebureaus van ORES onze gemeentepartners tegemoet om hen de dossiers voor te stellen en met hen de meest geschikte oplossingen uit te werken. De gemeenteverantwoordelijken verwachten doorgaans moderne, zuinige en "groene" oplossingen. Onze colleges luisteren naar hun behoeften en analyseren deze op basis van hun specifieke situatie.

Het uitwerken van technische oplossingen die aan hun verwachtingen voldoen is gebaseerd op verschillende parameters: het

zoeken naar energiebesparingen, maar ook het esthetische, de duurzaamheid van de installaties, de aankoopprijs, het beheersen van de onderhoudskosten, het respecteren van de milieunormen en zeker ook de veiligheid van de burgers, of het nu weggebruikers of voetgangers zijn. De keuzes die door onze studiebureaus voorgesteld worden, voldoen aan dit evenwicht. In alle dossiers is het eerste doel op een correcte en "slimme" manier te verlichten in het belang van de gemeenschap.

PANNES AAN OPENBARE VERLICHTING MELDEN VIA INTERNET

Buurtbewoners kunnen sinds enkele jaren een panne aan de openbare verlichting melden via de website van ORES (www.ores.net). Nadat het unieke nummer van de defecte lamp, die op een plaatje op de palen of werken die door ORES beheerd worden terug te vinden is, volstaat het nog wat informatie in te vullen zodat de aanvraag tot herstelling geregistreerd wordt. Andere mogelijkheden om een panne aan onze diensten door te geven:

- telefonisch op 078/78.78.00
- of via de gemeentediensten

EEN VERLICHTINGSPLAN VOOR HET STADSCENTRUM VAN CHARLEROI

In het kader van het Europees Fonds voor regionale ontwikkeling (EFRO) dat aan de stad Charleroi toegekend werd voor het realiseren van het ambitieuze project 'Charleroi district créatif' werd twee miljoen euro besteed aan het vernieuwen van de openbare verlichtingsinstallatie. Op het einde van de werken die in 2015 door onze onderneming gestart werden, zal meer dan 90% van de huidige installaties van het stadscentrum vervangen worden om uiteindelijk tot een verlichtingspark te komen dat voornamelijk bestaat uit dimbare LED-verlichting.

RIXENSART: FIETSPAD VOORZIEN VAN EEN INTELLIGENT VERLICHTINGSSYSTEEM

In samenwerking met de gemeente Rixensart heeft ORES een pilotsite opgezet voor de openbare verlichting van een plaatselijk fietspad. Het geïnstalleerde systeem laat de verlichting branden in functie van de passage om de energiekosten te laten dalen. Elke lamp is voorzien van een bewegingssensor en een communicatiemodule. Deze laatste geeft de informatie door aan de aangrenzende lichtpunten die het fietspad verlichten. Dit project, dat op vraag van de gemeente gestart werd, is een 'plus' zowel op het vlak van veiligheid, als op het vlak van energiebesparing voor de gemeentelijke overheid.



3. Marktfacilitator

EEN HARMONIEUZE WERKING VAN DE MARKT TOESTAAN

Elk jaar moeten de medewerkers van ORES honderdduizenden situaties uit het dagelijkse leven behandelen: een klant die verhuist, een huurder die van leverancier verandert, een leverancier die een factuur naar een klant stuurt, of een producent die een aansluiting wenst op een distributienet.

Als marktbemiddelaar speelt ORES dus een fundamentele rol. Het net wordt een waar platform voor dynamische verbondenheid, ten dienste van alle marktspelers: producenten, leveranciers, transportnetbeheerders, distributienetbeheerders, regulerende instanties, klanten.

1.634.000

aantal meters waarvoor in 2015 de meterstand opgenomen werd

4.900

aantal aansluitpunten waarvoor elke maand de meterstand opgenomen wordt voor hoogspanning

3.300

aantal aansluitpunten waarvoor elke maand de meterstand vanop afstand opgenomen wordt voor hoogspanning

7.300

aantal "AMR"- en "SLP"-meters (automatisch meteropname per kwartier)

OPZETTEN VAN EEN NIEUW SYSTEEM VOOR HET OPNEMEN VAN DE METERSTANDEN

ORES dient de leveranciers regelmatig betrouwbare metergegevens te bezorgen over het verbruik van hun klanten. Hierdoor kan er correct gefactureerd worden en worden betwistingen vermeden. Binnen de onderneming zijn verschillende tientallen medewerkers belast met het opnemen van de meterstanden op het terrein, d.w.z. bij de gezinnen of bedrijven en dit elke twee jaar. Het verbruik van grote professionele gebruikers wordt maandelijks opgemeten, of in bepaalde gevallen vanop afstand dankzij de elektronische communicerende meters.

In juni 2015, heeft ORES zijn registratiesysteem voor meterstanden vernieuwd met het opzetten van een platform, "Mercure". Ondanks de aanzienlijke voorbereidingen en tal van voorafgaande tests, bleek de applicatie instabiel, waardoor er gedurende verschillende maanden grote problemen waren met de goede werking van de markt. Vandaag herstelt de situatie zich.

Het opzetten van dit nieuwe platform heeft als doelstelling de toekomst voor te bereiden en te voldoen aan de toekomstige behoeften van de markt, die betrekking hebben op de ontwikkeling van de hernieuwbare energie en het opzetten van een federaal platform voor gegevensuitwisseling, Atrias (zie hieronder), voorzien voor 2018. Deze investering was belangrijk voor ORES, in die mate dat het oude systeem nog incompatibel was met de nieuwe situatie van de energiemarkt.

ATRIAS

Onze nationaal energiesysteem is gebaseerd op producenten, evenwichtsverantwoordelijken, transportnetbeheerders en distributienetbeheerders, leveranciers, klanten, regulators en de overheid. De energiemarkt werd sterk beïnvloed door de doorbraak van de lokale energieproductie (fotovoltaïsche en windenergie in het bijzonder) ingevolge EU-richtlijn 20-20-20, door de komst van slimme meters en slimme netten, alsook door de digitale ontwikkeling. Deze veranderingen leiden tot een grondige herziening van de beheerprocessen voor de werking van de markt.

Om deze processen en interacties te organiseren in de toekomst, werd een programma opgezet onder de vlag van de maatschappij Atrias. Atrias is een dochteronderneming van de distributienetbeheerders voor elektriciteitsnet en gas in België; ORES is voor 17% aandeelhouder ervan. We werken actief mee aan dit programma dat een tweevoudig doel heeft: enerzijds is het bedoeld om de processen te laten evolueren in deze nieuwe context, met meer bepaald de komst van slimme meters; anderzijds maakt het programma het mogelijk om de computertoepassingen voor de uitwisseling van informatie tussen netbeheerders en energieleveranciers te harmoniseren op Belgisch niveau. Tot nu toe hadden alleen ORES en Eandis een gemeenschappelijke toepassing ontwikkeld. Het is duidelijk dat het naast elkaar bestaan van vele technische oplossingen op zo'n klein grondgebied een grote hinderpaal vormt voor de werking van de markt. Het besluit van alle netbeheerders om één en gezamenlijk platform van het type "clearing house" te ontwikkelen vormt een belangrijke evolutie in dit opzicht. Het toont hun bereidheid om hun rol als marktfacilitator volledig op te nemen.

OPZETTEN VAN EEN MARKETINGSERVICE

De afdeling voor het beheer van de markt en de klanten van ORES heeft sinds een paar maanden een nieuwe Marketingservice. Deze laatste is belast met het belangrijke project "Faciliter la vie des clients" (Het leven van de klanten vergemakkelijken). De ambitie is tweeledig: enerzijds een opmerkelijke klantervaring ontwikkelen waarmee we ons door onze kwaliteiten kunnen onderscheiden van andere ondernemingen met als doel openbare dienstverlening en anderzijds een sterke klantenrelatie opbouwen die door kwaliteitsvolle diensten gedragen wordt en dagelijks bevestigd door de opgedane ervaring.

In concreto is dit project vandaag gebaseerd op vijf grote assen:

- "Toegankelijkheid", dat het creëren van deze opmerkelijke klantervaring beoogt en een interactiewijze die aangepast is aan elk type vraag en elk klantenprofiel.
- "Klantenparcours" met als doel het verbeteren van de dienstkwaliteit zoals die door de klant ervaren wordt in elk van zijn interacties met ORES;
- "Promogaz" met als doel het verhogen van de overschakeling van klanten die aangesloten kunnen worden op aardgas om het gebruik van het distributienet te optimaliseren.
- "Energiecloud" met als doel de voordelen en risico's te begrijpen en hierop te anticiperen met een grotere variabiliteit in verbruik en energieproductie, voor de klanten, de gemeenschap en ORES.
- "Gemeenten" met als doel het analyseren van de behoeften van onze gemeentepartners om beter te beantwoorden aan hun verwachtingen.

ORES TEN DIENSTE VAN ZIJN KLANTEN

In de loop van 2015 hebben de Informatica-, Marketing- en Communicatieteams van ORES zich gestort op het creëren van een nieuwe website (link naar de website integreren), die vanaf nu geraadpleegd kan worden. De website is ergonomischer en intuïtiever, integreert de nieuwe diensten van de onderneming, heeft meer inhoud en biedt vereenvoudigde processen voor klanten die "klassieke" vragen willen stellen. Tegen 2018 zullen onze klanten, dankzij een persoonlijke ruimte online makkelijk toegang hebben tot hun account en direct de vooruitgang van hun dossier kunnen opvolgen. De klantenzone is ook een troef voor de ORES-diensten, aangezien de klanten bij het inloggen geïdentificeerd worden en de historiek van de vragen die ze reeds stelden weergegeven wordt. We zullen dus een volledig beeld hebben van hun behoeften van gisteren, vandaag en morgen.

Tegelijkertijd verzekert ORES een voortdurende aanwezigheid – en dit al reeds vier jaar – op de sociale netwerken. Een webmaster/social media-specialist beheert dagelijks de accounts van de onderneming op Facebook, Twitter en Youtube. Kernwoorden: nabijheid en reactiviteit. Door onze aanwezigheid op sociale media bieden we onze klanten de mogelijkheid ons te contacteren, ons vragen te stellen of gewoon informatie over ORES te raadplegen, zelfs 's avonds, in het weekend en op feestdagen. Ook al is een vraag via 'Facebook' niet dringender dan een vraag over een klassiek dossier, ORES probeert steeds zo snel mogelijk haar "fans" en "followers" een antwoord te geven.

N-ALLO: RECHTSTREEKS CONTACT MET DE KLANT

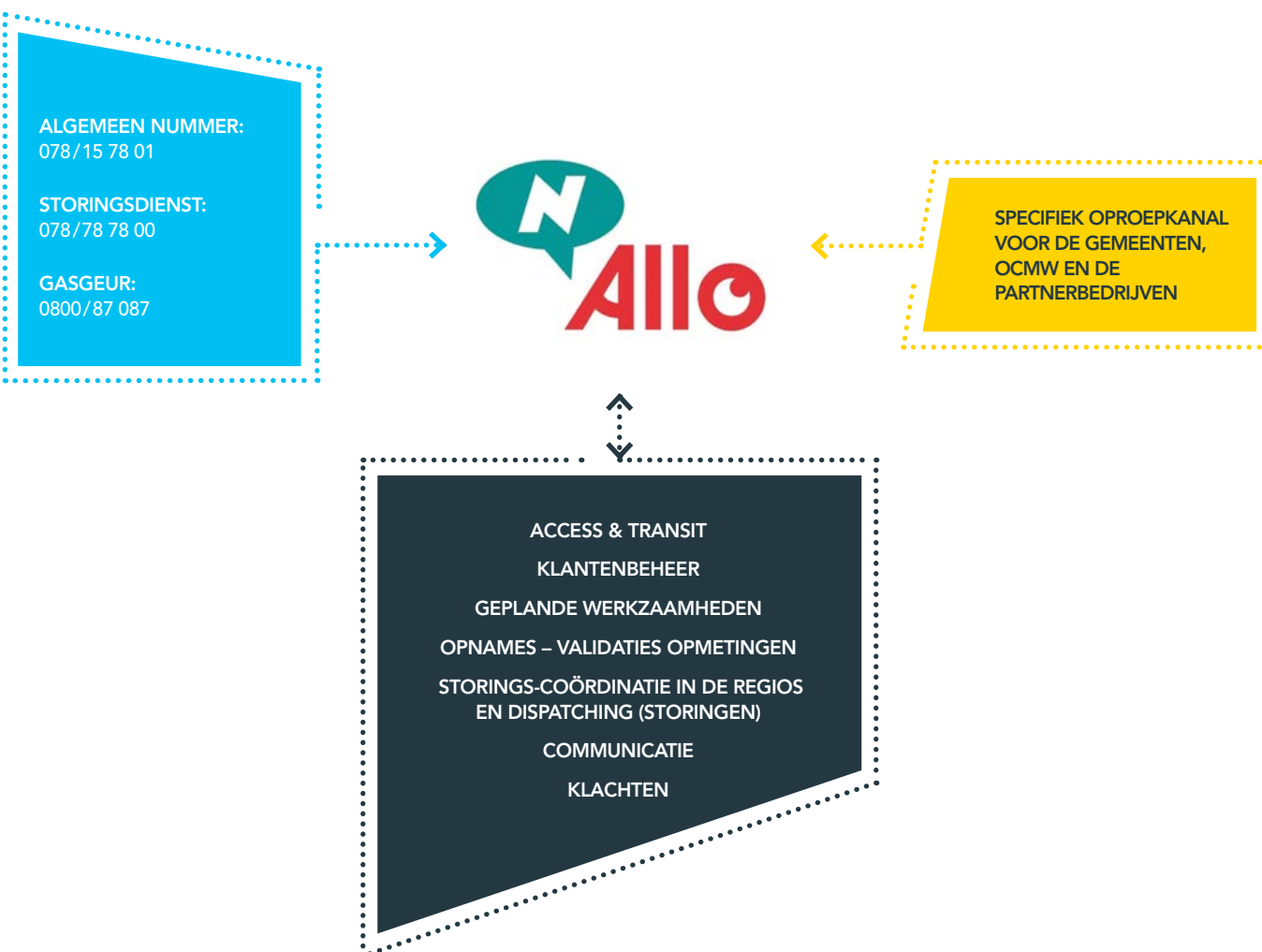
Vragen over aansluitwerken, het plaatsen van een meter, herstellingen, gasgeur,... 7 dagen/7, 24u/24 worden de oproepen geregistreerd en behandeld door de operators van ons contactcenter N-Allo in Gosselies. We willen onze klant centraal plaatsen, daarom is de rol van N-Allo meer dan ooit cruciaal. Een zestigtal klantenadviseurs beantwoorden de telefonische oproepen van de klanten. Ze zijn de eerste ambassadeurs van onze onderneming.

Om een kwaliteitsvolle klantenservice te verzekeren, hebben N-Allo en ORES zichzelf andere prestatiedoelen opgelegd. Verschillende indicatoren laten toe in realtime het goede verloop van de interactie met onze klanten, het contactcenter en de diensten van onze onderneming op te volgen. Er worden eveneens systematisch enquêtes gehouden om de tevredenheid te meten van klanten die beroep doen op onze diensten.

In 2015 behandelden de operators van het contactcenter meer dan 950.000 oproepen. Vanaf begin juni deden zich toegankelijkheidsproblemen voor; deze waren voorname-



lijk te wijten aan een toename van het aantal oproepen voor het doorgeven van de meterstanden, ten gevolge van een instabiliteit van het Mercure-platform (zie p. 49). Er werden maatregelen genomen om de middelen van het contactcenter te versterken en de moeilijkheden eigen aan Mercure te verminderen; tegen het eind van het jaar was de situatie van de oproepen opnieuw normaal. We benadrukken echter dat de lijn 'gasgeur' prioritair is (alle oproepen worden beantwoord, waarvan 95% binnen de 15 seconden) en dat de gemeentediensten en diensten aan het OCMW, zoals alle partnerbedrijven van ORES, een specifiek oproepkanaal hebben.



KLANTEN ZIJN TEVREDEN OVER ONZE DIENSTEN

Klanten bij wie we aansluitingswerken uitvoerden, worden in de loop van het jaar ondervraagd. In 2015 stellen we vast dat de tevredenheid met 2% toegenomen is.

2013 & 2014

BEHANDELING VAN UW VRAAG	KWALITEIT VAN DE WERKEN	VRIENDELIJKHEID VAN HET PERSONEEL	ALGEMENE TEVREDENHEID
2013 > 81%	2013 > 90%	2013 > 93%	2013 > 89%
2014 > 86%	2014 > 91%	2014 > 94%	2014 > 91%

2015

VRIENDELIJKHEID VAN HET PERSONEEL

94%

ALGEMENE TEVREDENHEID

93%

KWALITEIT VAN DE WERKEN

93%

BEHANDELING VAN UW VRAAG

88%





We zien ook een daling van het aantal klachten, dat wil zeggen van het aantal klanten die hun ontevredenheid uitdrukken over onze prestaties of onze producten die niet tevreden gesteld konden worden via de standaard behandelingsprocedures, van het aantal aanvragen tot schadevergoeding en van het aantal bemiddelingen via de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

DOSSIERTYPES	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten en geregistreerde schadevergoedingen	7.283	6.243	5.634
Evolutie in vergelijking met n-1	13,62%	-12,58%	-9,75%
Klachten van “ontevredenheid”	3.321	3.165	2.892
Aanvragen tot schadevergoeding	3.421	2.608	2.343
Effectieve schadevergoedingen	375	475	361
Behandelde bemiddelingsdossiers	541	470	399

UITGEKEERDE BEDRAGEN (in k€)

	2012	2013	2014	2015
DECREET	584.245,16	454.005,49	450.515,48	371.005,63
Forfaitair	14.007,15	13.172,72	32.291,86	14.496,98
Niet-forfaitair	570.237,01	440.832,77	418.223,62	356.508,65
BUITEN DECREET	222.739,81	153.536,80	409.333	94.890,03
TOTAAL	806.984,97	607.542,29	859.848,48	465.895,66

NAKOMEN VON ONZE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN

De Europese richtlijnen en de Belgische en Waalse wetgevingen leggen bepaalde spelers van de energiemarkt, zoals ORES, het gebruik van openbare dienstverplichtingen (ODV) op. openbare verlichting. Toegang tot elektriciteit en gas is essentieel voor de levenskwaliteit en de ODV van sociaal karakter beschermen de meest kwetsbare burgers. Deze ODV zijn het best gekend bij het publiek en brengen voor ORES een grote hoeveelheid prestaties met zich mee.

Sinds verschillende jaren heeft ORES zich toegelegd op het vereenvoudigen van de ODV-processen. De MOZA-procedure (bij een problematische verhuis¹) werd aangepast. Deze aanpassing ligt in de lijn van onze wil om de processen te optimaliseren en de kosten te beheren. Met dit gewijzigde proces biedt ORES haar klanten de mogelijkheid hun situatie sneller te regulariseren, terwijl het aantal interventies dat nodig is op het terrein voor de uitvoering van administratieve of technische acties of afsluitingen afneemt. In dit kader werden in 2015 ongeveer 50.000 vragen gericht aan onze diensten en dienden iets meer dan 2.800 afsluitingen uitgevoerd te worden.

Een 145.000-tal budgetmeters werden geïnstalleerd op ons activiteitengrondgebied waarvan er vandaag 43% actief is. Dit jaar werden 20.000 nieuwe budgetmeters geïnstalleerd (16% ervan bij de sociaal beschermde klanten). Het afgelopen jaar werden bijna een miljoen kaartherladingen voor deze meters uitgevoerd.

ORES is ook de sociale leverancier en in totaal werden in 2015 bijna 32.000 sociaal beschermde klanten van stroom en/of gas voorzien door onze onderneming. Binnen deze context zijn onze teams ook betrokken partij in de dossiers met betrekking tot “Lokale commissies voor energie”. Deze commissies, waarbinnen ORES systematisch vertegenwoordigd wordt, onderzoeken de individuele situatie van de beschermde klanten die een betaalachterstand hebben op gemeentelijk niveau en stellen hen een aangepaste oplossing voor. In de loop van het jaar werden 442 dossiers onderzocht in het kader van de minimale levering die toegekend wordt aan klanten en 2.428 dossiers betreffende het verlies van het statuut van beschermde klant. Tot slot werden in de lokale Commissie 717 aanvragen onderzocht voor de toekenning van aardgastoevoerkaarten voor de winterperiode - in twee derden van de gevallen werd een kaart toegekend aan de betreffende klant.

¹ Klant A meldt zijn verhuis bij zijn leverancier. De leverancier richt deze een eindfactuur en neemt het toegangspunt tijdelijk over op zijn naam. Een klant B komt toe op dit adres maar onderneemt geen stappen naar de leverancier toe. De leverancier van klant A blijft dus in het toegangsregister erkend als verantwoordelijke voor het toegangspunt, terwijl er geen leveringscontract bestaat met klant B. De leverancier van klant A start dan bij de DNB een “MOZA”-aanvraag om de situatie van het toegangspunt te regulariseren.



4. Partner van de overheid

ORES laat zich eveneens gelden als natuurlijke partner van de overheid, onafhankelijk van de andere spelers op de markt en gesterkt door de expertise van haar personeel en door de legitimiteit die verleend wordt door haar voornamelijk gemeenschappelijke aandeelhouderschap, voor een doeltreffende bepaling van de beleidslijnen inzake energie.

A. ONDERSTEUNEN VAN DE OVERHEDEN BINNEN HUN MILIEUDOELSTELLINGEN

In 2015 hebben de overheden een reeks beslissingen en engagementen genomen, van gewestelijk niveau tot internationale schaal voor het verderzetten en de versterking van de inspanningen van de strijd tegen de klimaatopwarming en de ontwikkeling van hernieuwbare energie. De meest markante gebeurtenis dateert van 12 december ter gelegenheid van de **COP21** in Parijs wanneer de vertegenwoordigers van 195 landen een uniek wereldwijd akkoord hebben gesloten om te strijden tegen klimaatopwarming.

In Wallonië hebben de overheden het belang van de innovatie in het kader van de energetische transitie benadrukt. Deze innovatie, tegelijk technisch en organisatorisch, is onmisbaar om de uitvoering van deze energetische transitie mogelijk te maken, tegen de beste prijs en in het voordeel van alle gebruikers van de distributienetten. Dit punt wordt in het bijzonder aangekaart binnen de “energie-aspecten” van het **Marshallplan 4.0**.

De impact van de ontwikkeling van hernieuwbare energie en de noodzaak van de innovatie zijn bijzonder opmerkelijk op het niveau van de elektriciteitsdistributienetten. De netten en hun beheerders zijn centrale belanghebbenden om de energetische transitie mogelijk te maken en te bevorderen – en dit zullen er in de toekomst nog meer zijn. De uitdaging is belangrijk, omdat

deze netten het hoofd zullen moeten bieden aan een werkelijkheid waarvoor ze niet ontworpen zijn, met name de injectie van een toenemend deel afwisselende energie.

De netbeheerders staan dus voor een dubbele uitdaging:

- de injectie van elektriciteit op hun netten, in steeds groter wordende volumes, die de historische eenrichtingswerking (van producent naar consument) van de netten overhoop zal halen;
- de aanwezigheid in het elektrisch systeem van een toenemende hoeveelheid elektriciteit die geproduceerd wordt in functie van onbeheersbare elementen (hoofdzakelijk de zon en de wind) in tegenstelling tot de traditionele productie (klassieke centrales) die geactiveerd wordt in functie van de verwachtingen en de evolutie van de vraag.

Om de toekomst actief voor te bereiden en het hoofd te bieden aan deze **dubbele uitdaging**, heeft ORES haar functie als partner van de overheden in 2015 concreet vormgegeven, zowel als adviseur als in de hoedanigheid van concrete belanghebbende van de energetische transitie.

GAS, OOK ALS OVERGANGSENERGIE

ORES heeft ook de inspanningen van de overheid begeleid om van het gas een overgangsenergie te maken (vervangen van de meest vervuilde energieën door gas, ontwikkeling van mobiliteit op aardgas, het “CNG”) hetzij een hernieuwbare energie. De onderneming heeft ook deelgenomen aan een werkgroep over de ondersteuning van de biomethaaninjectie met de gewestelijke overheden, de CWaPE en andere netbeheerders en heeft een test uitgevoerd in het kader van de ontwikkeling van een privéproject voor de injectie van biomethaan op het ORES-netwerk (zie p. 44).

BEPALEN VAN DE WAAELSE DOELSTELLINGEN VOOR HERNIEUWBARE ENERGIE EN DE QUOTA'S VAN GROENE CERTIFICATEN TEGEN HET JAAR 2024.

In 2015 stelde de Waalse Regering een wetsvoorstel op om de hernieuwbare doelstellingen en de overeenkomstige quota van groene certificaten tot 2024 vast te leggen. Dit wetsvoorstel werd aangenomen bij de derde lezing op 26 november 2015.

In het kader van zijn uitwerking heeft ORES de Waalse Minister voor Energie, Paul Furlan, en de CWaPE de schattingen inzake de noodzakelijke investeringen overhandigd om deze overtollige productie te verwelkomen. Deze worden berekend op basis van de innovaties en aanpassingen vereist voor het net, ongeacht of dit door het gebruik van de technische flexibiliteit – in het bijzonder de capaciteit voor de DNB om een productie-eenheid te sturen wanneer het netwerk niet in staat is de totale productie te verwelkomen met het oog op een sterke productie en een lage vraag – of de ontwikkeling van intelligente netwerken gebeurt.

MARSHALLPLAN 4.0

Op 29 mei 2015 heeft de Waalse regering het Marshallplan 4.0 aangenomen. Dit plan, georganiseerd rond verschillende grote assen, bevat in het bijzonder een punt met titel “Ondersteunen van de doeltreffendheid, de energetische transitie en de circulaire economie”. Het voorziet onder andere het “ontwikkelen van de innovatie binnen de sector van de energiedoeltreffendheid en de hernieuwbare economie” via innovaties waarvan verschillende rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking hebben op ORES.

Onder andere:

- het concept van “energiecloud”, met het oog op de ondersteuning van de hernieuwbare productie en de lokale zelfvoorziening binnen het distributienet - een concept dat ontwikkeld werd door ORES;
- de modernisering van de openbare verlichting;
- de intelligente netten;
- de communicerende meters;
- de verbetering van de voorziening “Smart Park”.

ORES heeft ervoor en erna bijgedragen tot de uitwerking van dit plan en zal zich blijven inzetten voor de toepassing ervan. Het doel is duidelijk: bijdragen tot de ontplooiing van de innovatie ten dienste van de energietransitie en het geheel van de gebruikers van het net.

VERZOEK OM REACTIES “NIEUWE WIJKEN”

Op 17 november 2015 heeft de Waalse Regering een verzoek om reacties “Nieuwe Wijken” ingediend bij de gemeenten. Volgens deze oproep: “Helpt de ontwikkeling van Nieuwe Wijken bij de beantwoording aan de grote verwachte demografische groei (in de orde van 12.000 gezinnen per jaar, die dus ten minste 12.000 nieuwe woningen per jaar vereist). Deze ontwikkeling ligt ook in de lijn van de wil te strijden tegen de stadsuitbreiding: de Waalse Regering is van plan de projecten te steunen die spaarzaam omspringen met de bodem, met een dichtheid die in verhouding en doordacht is, die

respect heeft voor de levenskwaliteit van de burgers. De ambitie van de Waalse regering is het promoten en aanmoedigen van de innovatie en het beogen van voorbeeldigheid. Het betreft de ontwikkeling van deze wijken van morgen, door deze ook in de lijn te leggen van een stap naar de “intelligente stad” of het “intelligente gebied”.

Deze oproep gaat gepaard met een referentiesysteem dat het “optimaliseren van de lokale producties/bronnen en het energieverbruik” in het bijzonder als doelstelling vastlegt. Deze systemische aanpak van de energie op het niveau van een wijk combineert verschillende overpeinzingen die gevoerd werden door ORES, hetzij inzake de bevordering van de zelfvoorziening (concept van de energiecloud), communicerende meters of de modernisering van openbare verlichting.

Dit verzoek weerspiegelt ook de toename in vermogen van de initiatieven van “Smart Cities” of ook van het Burgemeestersconvenant voor het klimaat en de energie. Deze evolutie houdt een toenemende betrokkenheid van onze bevoorrechte partners in, die de gemeentelijke belanghebbenden in het energiebeheer op lokaal niveau zijn. Deze nieuwe functie van de gemeenten heeft synergiën met de activiteiten, projecten en overpeinzingen van onze onderneming.

ORES PAST HET “VERKRIJGERSDECREET” TOE MET POWALCO

Eind 2013 heeft Wallonië, in het kader van het verkrijgersdecreet, haar wens bevestigd om een informatieportaal te creëren dat de planning van openbare werken, de coördinatie ervan en het beheer van de vergunningen mogelijk maakt.

Het gebruik van het Verkrijgersdecreet maakt deel uit van een project van de volledige onderneming voor ORES. In de praktijk zal de toepassing van dit decreet:

- het mogelijk maken de coördinatie van de werven, de veiligheid van de werken en het welzijn van de omwonenden te verbeteren;
- een samenwerking van alle belanghebbenden vereisen om de hinder voor elke burger/klant te beperken.

In 2015 heeft ORES samen met de gewestelijke overheden en vier beheerders van kabels en leidingen een belangrijke stap gezet in de richting van het concretiseren van deze opdracht door de vzw PoWalCo, wat staat voor “Plateforme wallonne de coordination des chantiers” (Waals platform voor werfcoördinatie) op te richten. De vereniging is belast met het beheren van het toekomstige digitale platform voor de uitwisseling van informatie over werven.

Deze portaalsite, die beschikbaar is voor alle beheerders van kabels en leidingen en hun evenknieën belast met wegen, zal het voor de verschillende belanghebbende mogelijk maken zich op elkaar af te stemmen om het aantal werven op de openbare weg te doen afnemen en er de veiligheid van te verbeteren.

Door de contacten met de Beheerders van Kabels en Leidingen te organiseren en te vermeerderen maar ook met de verantwoordelijken van het Gewest of de Unie van Waalse Steden en Gemeenten tracht ORES de toekomstige wijzigingen in deze materie voor te bereiden en er zo goed mogelijk op te anticiperen.

B. HET PUNT OVER DE EVOLUTIE VAN DE DISTRIBUTIETARIEVEN

UITWERKING VAN EEN WETTELIJK KADER: HET TARIEFDECREET

Na de overdracht van de vakkundigheid voor het controleren en goedkeuren van de tarieven van de distributie van de elektriciteit en het aardgas van de Federale Staat naar de deelstaten wordt de Waalse Regering ertoe gebracht het wettelijk kader inzake tarieven op te stellen. Dit herneemt de algemene principes met het oog op het omkaderen van de oefening door de CWaPE van zijn bevoegdheid inzake de uitwerking van de tariefmethode, de controle en goedkeuring van de tarieven.

Wanneer bepaalde decretale voorschriften aangenomen werden via het decreet van 11 april 2014 – dat het decreet van 12 april 2011 met betrekking tot de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt wijzigt – betreffen deze enkel een overgangperiode. Het werk voor het uitwerken van een wettelijk kader dat eigen is aan de gewestelijke tarifaire bevoegdheid begon in 2015. In de loop van het eerste semester van 2015 hebben ORES en de verschillende belanghebbenden, waaronder de CWaPE, actief bijgedragen tot de voorbereiding van deze tekst tijdens werkgroepen die georganiseerd werden door de Minister van Energie. Op het moment van de opstelling van het onderhavige activiteitenrapport, stond het decreet met betrekking tot de tariefmethode die van toepassing is op de gas- en elektriciteitsdistributienetbeheerders (hierna: het tariefdecreet) op het punt in een tweede lezing aangenomen te worden door de Waalse Regering.

TARIEVEN 2015-2016 EN VERLENGING VAN DE TARIFAIRE OVERGANGSPERIODE IN 2017

In afwachting van de aanvaarding binnen een nieuwe tariefmethode van de voorschriften van het tariefdecreet dat uitgewerkt wordt (zie vorig hoofdstuk), heeft de CWaPE een tariefmethode uitgewerkt voor een oorspronkelijke overgangperiode inclusief 2015 en 2016. Deze ligt in grote lijnen in het verlengde van de tariefmethodes die reeds door de CREG gebruikt werden. Op basis van deze methode werden in februari 2015 alle tariefvoorstellen en budgetten van ORES goedgekeurd voor deze twee jaren (zie pagina 42 van het Activiteitenrapport 2014).

Aangezien het tariefdecreet nog niet definitief aangenomen is, zal de CWaPE het 2017 behandelen als een aanvullend jaar op de oorspronkelijke overgangperiode 2015-2016, op basis dus van een tariefmethode in continuïteit met het verleden. Na

afloop van een overleg met de netbeheerders en een openbare raadpleging die plaatsvonden in het tweede semester van 2015, heeft de CWaPE in februari 2016 de tariefprincipes die van toepassing zijn voor het jaar 2017 goedgekeurd². Op basis hiervan zal ORES in september 2016 haar tarief- en budgetvoorstellen voor het jaar 2017 indienen.

DE NIEUWE TARIEFMETHODE 2018-2022

De regelaar heeft in de loop van het tweede semester van 2015 ook voorbereidende werken aangevat voor de uitwerking van een nieuwe tariefmethode voor 2018-2022. CWaPE wenst inderdaad de huidige regeling op verschillende punten te laten evolueren en in het bijzonder:

- het invoeren van regulatoire periodes van vijf jaar met het oog op het verhogen van de tariefstabiliteit en om elke Waalse legislatuur in staat te stellen algemene beleidslijnen te bepalen, die geïntegreerd zullen worden in de tariefmethodes;
- invoeren van een regime van plafonnering van de type-inkomsten “cap-inkomsten” gekoppeld aan een factor van de jaarlijkse verbetering van de typeproductiviteit “factor X”;
- inlijven van een regime met stimulerende middelen specifiek voor de innovatie met het oog op de aanmoediging van de netbeheerders in hun onderzoek en ontwikkeling en de ontplooiing van innoverende oplossingen;
- het herbekijken van de structuur en de voorstelling van tarieven van netbeheerders vanuit een bezorgdheid enerzijds voor uniformisering van de tarieven die door hen toegepast worden, en anderzijds voor het bepalen van de regels die toegepast moeten worden bij het vestigen van tarieven in overeenstemming met de beschikkingen van het tariefdecreet (zie hierboven).

Hiertoe werden verschillende werkgroepen georganiseerd tijdens het tweede semester van 2015 – alsook in het begin van 2016 – over de thema's van het bepalen van de beheersbare/onbeheersbare kosten, de toegestane inkomsten, de billijke winstmarge, de innovatiestimulatoren en de tariefstructuur³. ORES heeft actief deelgenomen aan de werkgroepen en heeft als antwoord op de door de CWaPE doorgegeven technische nota's opmerkingen en voorstellen geformuleerd. Onder het voorbehoud van de publicatie van het tariefdecreet wil de CWaPE in de loop van 2016 klaar zijn met de publicatie van een tariefmethode die toepasbaar is voor de regulatoire periode 2018-2022.

² Zie <http://www.cwape.be/docs/?doc=2628> et <http://www.cwape.be/docs/?doc=2629>.

³ Zie <http://www.cwape.be/?dir=7.7.1> voor alle werkdocumenten betreffende de verschillende thema's.

INTERGEWESTELIJKE INTERCOMMUNALES: CONTEXT EN EVOLUTIE IN 2015

In februari 2014 werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen het Vlaamse Gewest, Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijke Gewest betreffende de “intergewestelijke” intercommunales. Deze overeenkomst voorziet in het bijzonder dat het recht dat van toepassing is op elke intergewestelijke intercommunale inzake de organisatie en de werking, alsook het administratief toezicht, hetgene is van het Gewest waartoe de publieke rechtspersonen behoren die samen over het grootste aantal aandelen beschikken.

Bovendien heeft de bijzondere wet van 6 januari 2014 met betrekking tot de zesde Staatshervorming de controle van de tarieven van de distributie van elektriciteit en gas overgedragen van de federale regulerende instantie op de gewestelijke regulerende instanties vanaf 1 juli 2014. Sindsdien hebben de bevoegde regulerende instanties – met name de CWaPE in Wallonië en de VREG in Vlaanderen – respectievelijk de tariefmethodes die van toepassing zijn in alle gemeenten van het territoriaal bevoegdheidsgebied van hun Gewest goedgekeurd. Dit betekent dat de intergewestelijke distributienetbeheerders sindsdien verschillende tarieven moeten voorzien in functie van de tariefmethodes die eigen zijn aan de gemeentegroepen van elk Gewest. Aangezien deze fundamenteel verschillend zijn, zijn de intergewestelijke DNB's verplicht afzonderlijke financiële verslaglegging en tarieven te vestigen voor de gemeenten van elk betreffend Gewest, met een grote aanwendingscomplexiteit als gevolg.

Verschiedende Vlaamse en Waalse gemeenten waren, sommigen zijn nog steeds, betrokken bij deze wettelijke en reglementaire wijzigingen. Het gaat met name om Voeren, voorzien door ORES, Komen-Waasten, Kluisbergen, Frasnes-lez-Anvaing, Celles, Elzele voorzien – deels voor sommigen – door Gaselwest (Eandis), alsook Chastre, Incourt, Perwez en Villers-la-Ville in Waals Brabant voorzien – deels voor sommigen – door PBE (Infrax).

Vanuit een optiek van vereenvoudiging, rationalisering en uniformisering zijn de betrokken operatoren tot de conclusie gekomen dat het opportuun zou zijn te overwegen deze gemeenten over te dragen naar een netbeheerder gevestigd in hun Gewest. Verschillende contacten tussen gemeenten en DNB vonden in de loop van 2015 plaats in het kader van de voorbereiding van deze overdrachten.

Op het einde van het jaar konden twee acties uitgevoerd worden om de overdracht van Voeren naar Inter-Energa en Infrax Limburg, en de volledige overdracht van de gemeente Frasnes-lez-Anvaing naar ORES Assets in orde te brengen. Deze twee acties gingen van kracht op 1 januari 2016, in overeenstemming met de voorlopige exploitatievoorwaarden die de DNB's in staat stellen deze overdracht op een vlotte manier te regelen.

Bovendien werden gesprekken gestart voor de overdracht van de gemeenten van PBE (Waals-Brabant) naar ORES Assets. Voor zover de betrokken gemeenten een standpunt innemen voor het einde van het eerste semester van 2016, kan de overdracht opgenomen worden in de agenda van de Algemene Vergadering van ORES Assets van december 2016.



5. ORES, een duurzaam en verantwoordelijk bedrijf

BUDGETTAIRE STIPTHEID EN VERANTWOORDELIJKHEIDSZIN

Zoals uitgelegd in het vorige hoofdstuk heeft de CWaPE in de zomer van 2015 een voorstel tot een tariefmethode voor de periode 2018-2022 bekendgemaakt. Deze vormt een breuklijn met het verleden. Eerder dan een tarief te vormen op basis van de aanwezige kosten voor de onderneming, suggereert de CWaPE om, naar het voorbeeld van wat over het algemeen gebeurt in Europa maar ook in de twee andere Gewesten van het land, een totaalbudget vast te leggen dat een plafond bepaalt voor de tarieven en bijgevolg voor de middelen waarover de DNB beschikt om zijn opdracht uit te voeren. Door dit te doen beperkt de CWaPE de tariefstijgingen door de DNB productiviteitsinspanningen op te leggen. De regulerende instantie spoort aan tot een beter beheer door te aanvaarden dat slechts een deel van het resultaat van deze inspanningen hen toekomt. Dat is wat men een aansprekende regeling noemt, waarbij de netbeheerder aangespoord wordt om zijn kosten te beheren aangezien een deel van de inspanning die hij doet aan hem ten deel valt.

Tegelijkertijd heeft ORES strategische projecten aangevat die gericht zijn op de middellange termijn: Atrias, Smart Metering, Smart Grid en een belangrijk project met de titel "Het leven van klanten vereenvoudigen". Deze projecten zijn cruciaal om de aandacht te vestigen op de uitdagingen van de toekomst; het bedrijf dient in staat te zijn – zowel op het vlak van personeel als

op het vlak van de nodige financiële middelen – om de uitdagingen het hoofd te bieden, binnen deze context van het beheren van de kosten met het oog op 2018. Het Directiecomité is de afgelopen maanden overgegaan tot een nauwkeurige analyse van deze projecten, hun doelstellingen, hun planning en uiteraard het personeel en de budgetten die ze vereisen.

Rekening houdend met al deze elementen is het duidelijk dat het succes van de onderneming valt of staat met een verbetering van het prestatieniveau en dus met een betere beheersing van de uitgaven en investeringen. Eind 2015 heeft de Raad van bestuur het Directiecomité een mandaat gegeven voor het bepalen en uitvoeren van een prestatieplan met de naam "Optimum".

Het plan Optimum steunt eigenlijk op een cultuurwijziging; iedereen binnen ORES dient zich op zijn niveau te engageren om mee te werken aan de permanente zoektocht naar verbeteringen en besparingen. Optimum is een must voor ORES en dient zonder langer te talmen "aangenomen" te worden door alle stuwende krachten van de onderneming. Dankzij de inspanningen die reeds verschillende jaren geleverd werden is de situatie van onze onderneming gezond. Dankzij onze troeven kunnen wij de toekomst op een serene manier tegemoet kijken, op voorwaarde echter dat we zodanig handelen dat we ORES in staat stellen zich progressief aan te passen aan de nieuwe werkelijkheden in de omringende wereld. De wens is duidelijk: streven naar operationele doeltreffendheid en besparingen om vervolgens deze gecreëerde waarden te verdelen over ons personeel, onze klanten en onze aandeelhouders.

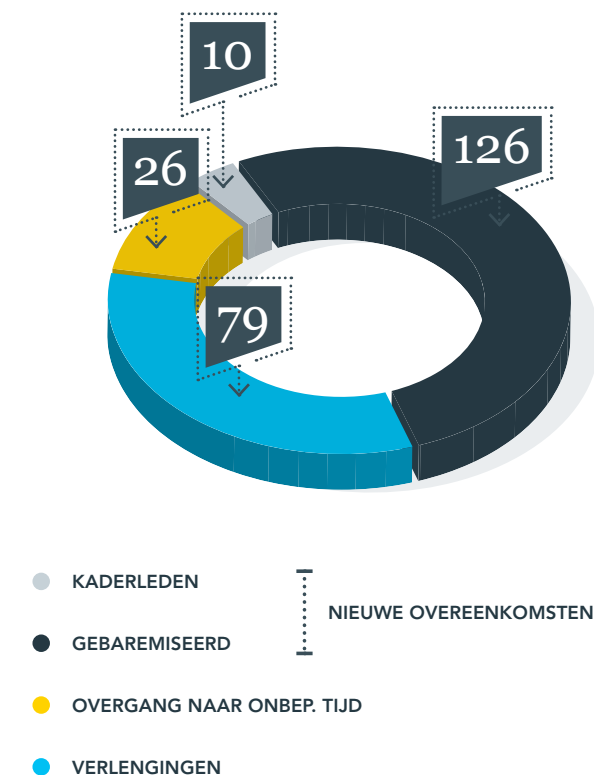
OPLEIDING EN TEWERKSTELLING: DE TOEKOMST VOORBEREIDEN

Het beleid dat door ORES gevoerd wordt voor het personeelsbeheer beoogt uiteraard het verzekeren van de duurzaamheid van haar activiteiten, het aanbieden van kwaliteitsjobs en het ontwikkelen van vaardigheden. Om het hoofd te bieden aan de talrijke uitdagingen in de toekomst heeft ORES zich ook reeds verschillende jaren geëngageerd voor samenwerkingen met andere spelers uit de tewerkstellingswereld, met het oog op de bevordering van het deeltijds leren en op de opwaardering van de technische vakken.

• Talent rekruteren

ORES zoekt, selecteert en werft medewerkers aan die beschikken over de operationele en menselijke competenties die nodig zijn om onze organisatie goed te laten functioneren. In 2015 werden 241 arbeidsovereenkomsten afgesloten, waarvan 136 voor nieuwe aanwervingen.

ARBEIDSOVEREENKOMSTEN AFGESLOTEN IN 2015



In de loop van 2015 heeft de aanwervingsdienst van ORES verschillende initiatieven op zich genomen met de bedoeling van ononderbroken verbetering: toepassing en opvolging van het aanwervingsplan voor de specifieke behoeften in de Duitstalige Gemeenschap, ontwikkeling van de aanwerving via de media en de sociale netwerken, keuze van interimarissen – en de systematische evaluatie ervan – door de wervers van ORES en niet meer door externe agentschappen.

Inzake interne aanwerving blijft ORES zijn personeel doorgroei-mogelijkheden aanbieden. In 2015 heeft de personeelsdienst zijn ervaring in het kader van interne kandidaatoproepen nog ontwikkeld via de aanwending van aanvullende tests, rollenspellen en ook de aanmaak op het intranet van de onderneming van een aparte rubriek voor interne werving, die advies geeft over de meest doeltreffende manier om zich kandidaat te stellen voor een functie.

• Ontwikkeling van talenten

De opleiding is één van de steunpilaren van het personeelsbeleid van ORES. Meer dan 6% van de loonsom van de onderneming wordt eraan besteed. Op 104.906 opleidingsuren die in 2015 verdeeld werden, werden er ongeveer 30.000 besteed aan strategische projecten (apps, veiligheid...).

Om de culturele transformatie van onze onderneming te ondersteunen, werden in 2015 verschillende initiatieven gelanceerd inzake opleiding en ontwikkeling. Onder andere:

• **Eerste blikken en gekruiste blikken:** om de waarden binnen ORES te laten leven, werd het verloop van de onthaaldag voor nieuwe medewerkers herzien. Tijdens de onthaaldag, met de naam "Eerste blikken", kunnen onze nieuwe collega's ORES, haar functies en haar cultuur ontdekken. 'Eerste blikken' maakt deel uit van een opvolging 2 of 3 jaar later, met de naam "gekreiste blikken". Op dat moment wordt de balans opgemaakt van de eerste jaren binnen de onderneming en van de manier waarop de waarden dagelijks beleefd worden.

• **DOMO:** in 2015 werd ook aangevat met de ontwikkeling van het opleidingsprogramma DOMO. Ter herinnering: het DOMO-project wil een nieuwe cultuur leven inblazen door de aanwending van een nieuwe manier van werken, wat het beheer van het vertrouwen, het verantwoordelijkheidsgevoel en de autonomie aanmoedigt en de mobiliteit van de medewerkers vereenvoudigt, hun samenwerking versterkt en hun welzijn op het werk doet toenemen.



• Samenwerking met de scholen en opleidingsinstellingen

Nieuwe technologie, opkomende deskundigheden, digitale revolutie... De bedrijfswereld dient meer dan ooit medeopleider te worden naast de instellingen voor onderwijs (CEFA) of opleiding zoals het FOREM en IFAPME. En er is haast bij want de kloof tussen het aanbod en de vraag naar vaardigheden groeit progressief. In 2015 raakten zo ongeveer 100.000 functies niet ingevuld in België, waarvan het merendeel jobs in de wetenschappelijke en technologische sectoren betrof. Tegelijkertijd beschikken 460.000 werkzoekenden niet over voldoende vaardigheden om te beantwoorden van de behoeften van de ondernemingen.

Sinds lange tijd hebben de scholen en ondernemingen in de onze omringende landen - Frankrijk, Duitsland, Zwitserland, Nederland, Scandinavische landen... - contacten gelegd via deeltijds leren, een formule die verwant is met de scholing, waarbij deze dualiteit tussen praktijk en theorie een echte toegevoegde waarde vormt, die enerzijds de bedrijven in staat stelt de vaardigheden (vaak waar een tekort aan is) die ze nodig hebben te vinden en anderzijds de burgers (in het bijzonder de jongeren) beter voorbereidt op de toegang tot de tewerkstelling.

Naar het voorbeeld van wat reeds een bepaald succes kende in de Duitstalige Gemeenschap doet ORES reeds verschillende jaren een beroep op deeltijds leren. Zowel voor technische als administratieve functies werden in het bedrijf tal van stagiaires aangenomen met regelmatig een vaste betrekking als eindresultaat. In 2015 heeft ORES in het kader van een belangrijk digitaliseringswerk (vectorisering) van de plannen van haar netwerken, samen met het FOREM van Nijvel verschillende gemotiveerde werkzoekenden ontmoet die met het idee spelen een opleiding tot industrieel tekenaar te volgen. Dertien van hen werden geselecteerd (op basis van hun motiveringen, hun visie van de onderneming en haar waarden, hun aanpak van de klant en hun leercapaciteit) om een opleiding van 10 maanden te volgen, met regelmatige feedback tussen de werkplek en het opleidingscentrum. De actie heeft zijn vruchten afgeworpen aangezien na afloop van de opleiding elf van de leerling-tekenaars een arbeidscontract bij ORES ondertekend hebben.

Tegelijkertijd maakt ORES zich ook zorgen over het gebrek aan industriële ingenieurs in België. Elk jaar worden er 1.700 gezocht door bedrijven, terwijl er tegelijkertijd maar 1.200 ingenieurs afstuderen. We hebben dus het voorstel gedaan en gesteund

voor de ontwikkeling van een masteropleiding in deeltijds onderwijs, op universitair niveau, georganiseerd door de Haute École Condorcet van Charleroi. Deze masteropleiding richt zich op technische bachelors (in elektromechanica, industriële informatica...) die hun opleiding wensen verder te zetten terwijl ze al met één been in de professionele wereld staan.

Binnen de sociaaleconomische context van Wallonië tonen onder andere deze twee ervaringen dat de deeltijdse opleiding de perfecte oplossing is in een win-win relatie tussen de leerlingen en de bedrijven.

• ORES engageert zich voor jongeren

Van 27 april tot 10 mei 2015 vond de 7de edition van de Europese Week van de Jeugd plaats in België en doorheen verschillende landen van het continent. Dit jaar was de doelstelling van dit evenement het "aanmoedigen en helpen van jongeren om deel uit te maken van en betrokken te geraken in de burgermaatschappij en de arbeidsmarkt". Om te debatteren over dit thema heeft ORES de Eupense jongeren en de diverse spelers van de Duitse Gemeenschap bijeengebracht in haar infrastructuur.

Het twee dagen durende evenement, dat georganiseerd werd door JCI Eupen en de cercle de travail école-économie, heeft eerst een discussie over van alles en nog wat mogelijk gemaakt tussen de jongeren, de ouderverenigingen en de politieke en economische verenigingen, in de lokalen van onze site te Eupen.

PREVENTIE EN VEILIGHEID OP HET WERK

Veiligheid is een belangrijke factor in het beheer van de distributienetten voor elektriciteit, aardgas en openbare verlichting. De interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (DPBW) helpt het Directiecomité het veiligheidsbeleid binnen het bedrijf te handhaven.

De beroepen die binnen ORES worden uitgevoerd, zijn van nature risicovol, aangezien gas en elektriciteit potentieel gevaarlijk zijn. Het is dus essentieel de veiligheid van de technici, de gebruikers en de buurtbewoners van onze netten te garanderen, en dit door in te staan voor de goede werking van de netten en door

de gepaste preventiemaatregelen te nemen.

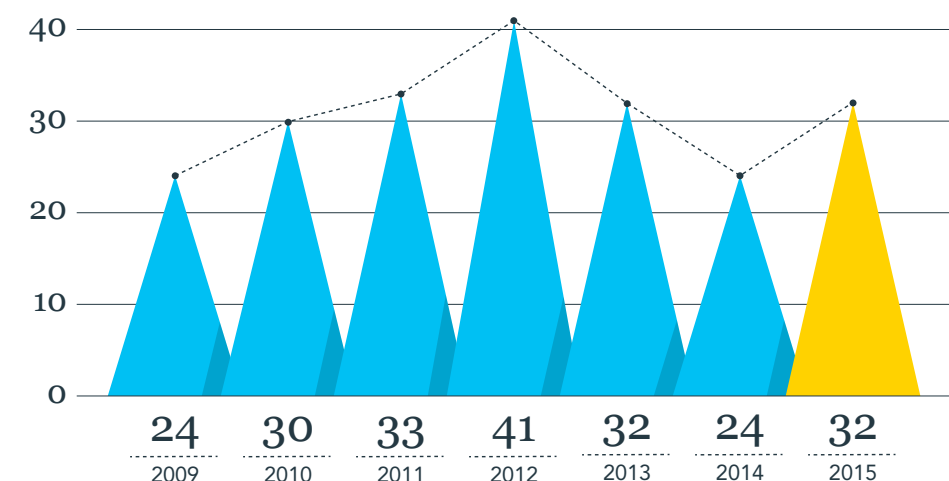
Om te peilen naar de veiligheid op het werk bestaan er twee grote indicatoren: de ongevalsfrequentie en de ernst van de ongevallen. In 2015 zijn de resultaten verslechterd in vergelijking met het voorgaande jaar; het totale aantal ongevallen ging van 24 naar 32 en het aantal verloren werkdagen steeg naar ongeveer 400 eenheden.

• Naar gedeelde waakzaamheid

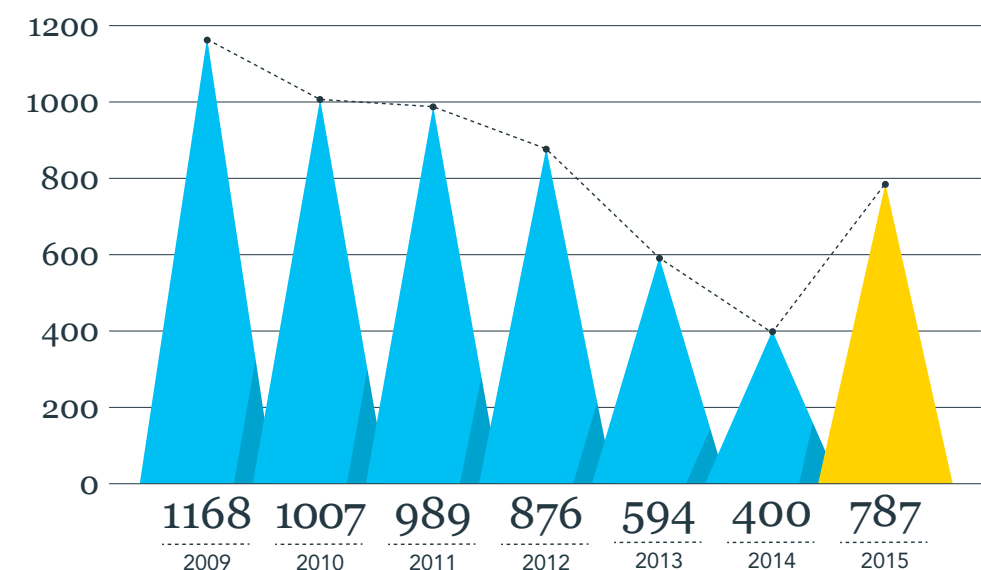
Om het hoofd te bieden aan deze verontrustende situatie heeft de interne dienst voor preventie en beveiliging van ORES in 2015 een nieuwe preventiecampagne met de naam "Gedeelde waakzaamheid" op touw gezet. Deze zal vijf jaar lopen binnen de context van de ontwikkeling van het veiligheidsplan van de onderneming. Het belang van een geïntegreerde preventiecul-

tuur die gedeeld wordt door het ganse personeelsbestand werd erkend als een beslissend element om tot duurzame prestaties te komen. Verschillende diensten en afdelingen van de onderneming hebben in 2015 dit ambitieuze opleidingsprogramma aangevat. De bestuurders hebben deelgenomen aan een opleiding van twee dagen. Tijdens deze dagen werden de managers herinnerd aan hun wettelijke verantwoordelijkheden en hebben ze kennis gemaakt met managementtechnieken die hen in staat stellen een positieve invloed te hebben op het gedrag van anderen. In het tweede semester werden ook 'Gedeelde waakzaamheid'-dagen georganiseerd voor de teamverantwoordelijken en hun medewerkers binnen het kader van workshops die op een professionele en aangename manier georganiseerd werden. Op deze dagen heeft elke deelnemer verschillende situaties kunnen ervaren die deze er zouden moeten toe aanzetten zijn gedrag inzake veiligheid blijvend te wijzigen.

EVOLUTIE VAN HET AANTAL ONGEVALLEN



EVOLUTIE VAN HET AANTAL DAGEN VOLLEDIGE ARBEIDSONBEKWAAMHEID



ECOLOGISCHE
VERANTWOORDELIJKHEDEN

ORES wil zijn engagement naar het milieu toe ten volle naleven. Wij willen de impact van onze activiteiten op de mens en zijn omgeving zo veel mogelijk beperken. Onze cel die belast is met milieukwesties voert dan ook verschillende opdrachten uit, zoals de opstelling van een milieुरapport en de interne sensibilisering omtrent preventie en afvalbeheer.

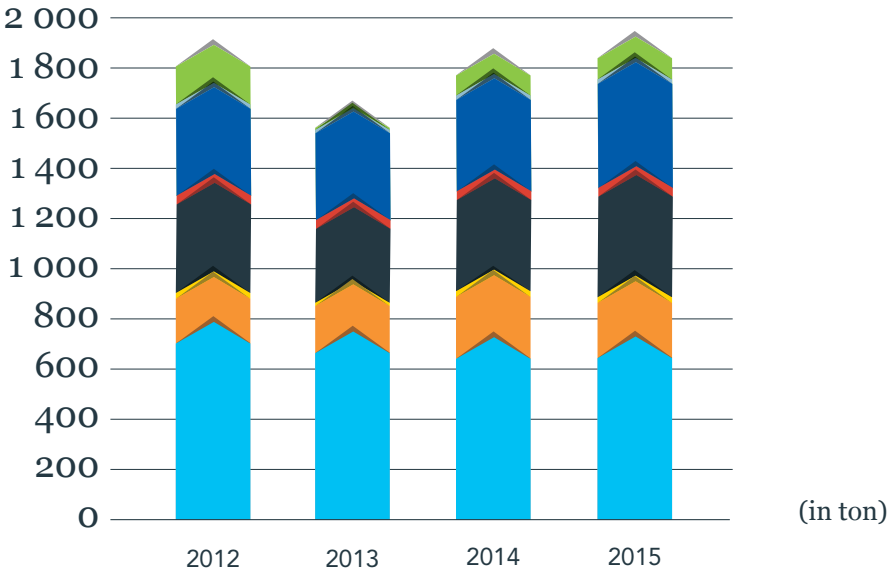
In april 2015 heeft ORES met name een nieuw containerpark ingehuldigd op haar site in Namen. In de loop van het jaar heeft de onderneming ook de eerste loten hoogspanningscellen met zwavelhexafluoride (SF6), een soort gevaarlijk afval dat voorheen nog niet afgedankt kon worden, verwijderd. Deze afvalstroom wordt in een gespecialiseerde fabriek in Frankrijk behandeld.

In onderstaande grafiek ziet u een regelmatige vermindering van de hoeveelheid gewoon industrieel afval: van 702 ton in 2012 naar 639 ton in 2015. In de context die hiervoor aangehaald werd, is er echter een grotere hoeveelheid transformatoren afgevoerd: 405 ton in 2015 in vergelijking met 352 in 2012. De afgevoerde hoeveelheid diverse metalen - ijzerafval, koper, aluminium - ging van 349 ton in 2012 naar 433 ton in 2015. Dit kan enerzijds toegeschreven worden aan de toename van bepaalde activiteiten en anderzijds aan een betere sortering in de parken.

De “cleaning days” die georganiseerd worden op verschillende sites van ORES voor het optimaliseren van het beheer van de archieven en het herinrichten van de ruimtes hebben het ook mogelijk gemaakt een invloed te hebben op het sorteren van papier en karton, waarvan dit jaar 233 ton afgevoerd werd.

We dienen ook te melden dat het bedrijf in de loop van 2015 een doelstelling heeft vastgelegd om het aantal afdrucken op papier te verlagen – in het bijzonder de bijzonder dure kleurenprints – en dat op de verschillende werksites. Dit beleid heeft zijn vruchten afgeworpen en wordt vandaag verdergezet, in het bijzonder via de ontwikkeling van tools en informatietoepassingen, om maximaal te streven naar “geen papier” binnen de limiet van de mogelijkheden die inherent verbonden zijn met elk vak binnen de onderneming.

TOTALE HOEVEELHEID AFVAL



- GEWOON INDUSTRIEEL AFVAL (KLASSE II; DIB)
- VERWIJDERDE TRANSFORMATOREN
- ASBEST
- KLEIN GEVAARLIJK AFVAL
- PAPIER/KARTON IN VERMENING
- HOUT
- IJZER, KOPER, ALUMINIUM
- VERVUILDE AARDE
- VERSCHILLENDE OLIES
- AFGEDANKT MATERIAAL
- VERSCHILLENDE METALEN
- CELLEN SF6



FOTOVOLTAÏSCHE PRODUCTIE VAN ONZE VERSCHILLENDE GEBOUWEN IN 2015. (MWh)

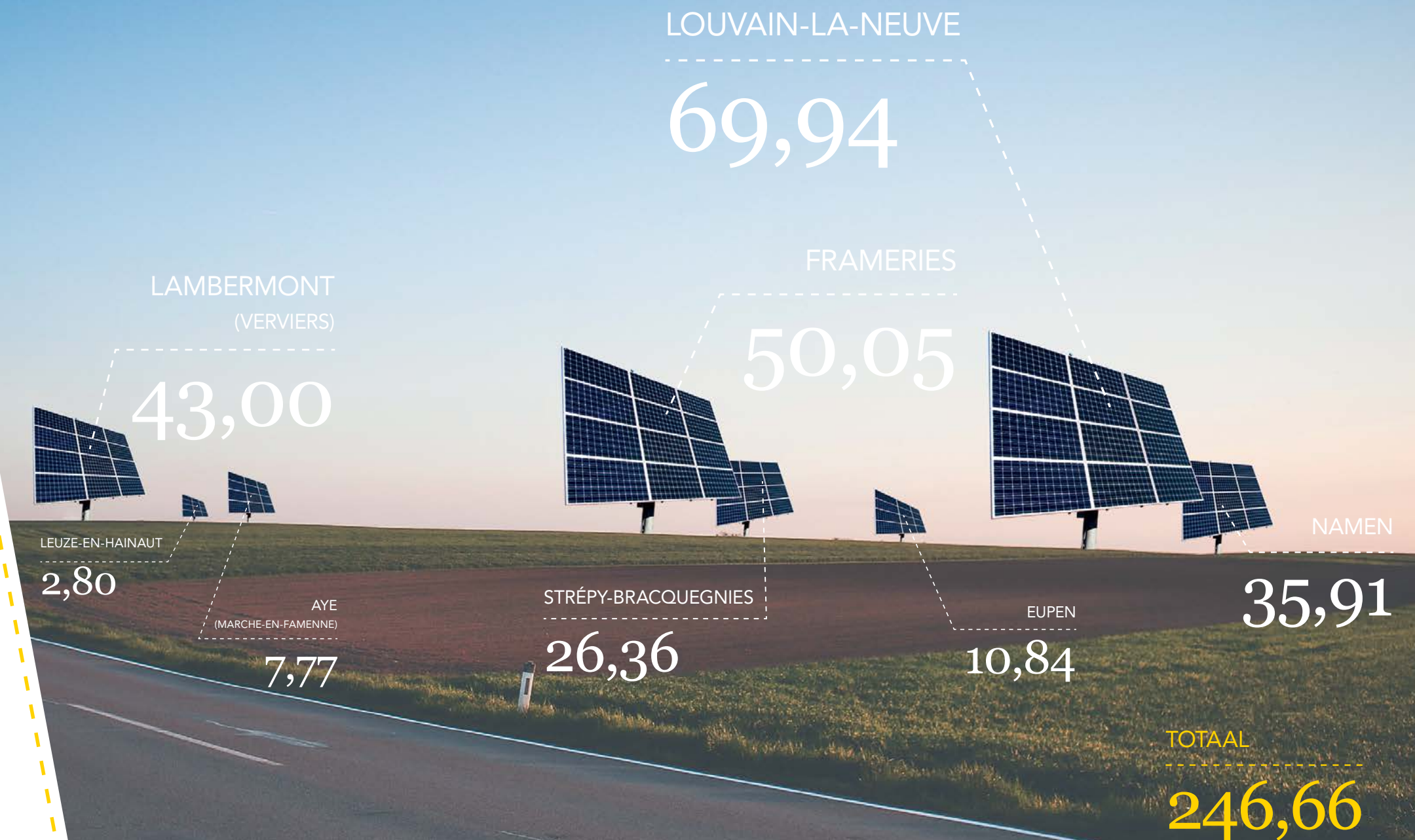
GROENERE GEBOUWEN

ORES integreert ook de dimensie van de duurzaamheid in het beheer van haar gebouwenbestand. De investeringen die plaatsvinden op dit vlak steunen op overwegingen die verband houden met het milieu, de economie en de maatschappij.

Talrijke sites van het bedrijf werden zo uitgerust met fotovoltaïsche panelen: de gebouwen in Aye, Eupen, Frameries, Leuze, Louvain-la-Neuve, Namen, Strépy-Bracquegnies en Verviers zijn uitgerust met installaties waarvan het vermogen in functie van het lokale verbruik varieert tussen 7 en 70 kWc.

Bovendien wordt het HVAC-beheer (verwarming, klimaatregeling en ventilatie) van de grote sites voortaan gestuurd via computers. Deze manier van superviseren – men heeft het over “gecentraliseerd technisch beheer” of GTB – beoogt het betere regelen van de omgevingstemperatuur dankzij de integratie van specifieke gegevens die niet alleen rekening houden met de buitentemperatuur maar ook met de werkuren, bezetting van de ruimtes en ook de ligging van de kantoren.

Voor het merendeel van onze gebouwen zijn de gebruikte technologieën aangepast aan infrastructuur die reeds enkele tientallen jaren oud zijn. De site van Leuze-en-Hainaut daarentegen, die opgetrokken werd in 2015, is ontworpen om een model van duurzame bouw te zijn, dat beantwoordt aan de Valideo-certificering. Dit passief gebouw integreert de meest recente technieken inzake isolatie, beheer van water, verwarming, ventilatie en het gebruik van natuurlijk licht. De nieuwe zetel van ORES in Picardisch Wallonië, die ontworpen is naar het principe van een bioklimatische architectuur, geeft perfect de ambities van onze onderneming weer inzake duurzame ontwikkeling.





CHAIRE ACADÉMIQUE ORES

De Chaire académique ORES, die werd opgericht in 2012, is een samenwerking tussen de Universiteit van Bergen en onze onderneming, met als doelstelling het creëren en ontwikkelen van een deskundigheidspool op het vlak van netwerken en intelligente meting. Via deze Chaire worden doctoraatthesen over verschillende thema's gefinancierd.

Op 19 november 2015 werd de 3de jaarlijkse ontmoetingsdag georganiseerd binnen de context van de Chaire académique ORES "Smart Grids – Smart Metering" in de Faculteit Polytechniek van de Universiteit van Bergen.

Binnen een context van energietransitie en snelle ontwikkeling van hernieuwbare en intermitterende productiebronnen hebben de academici de noodzaak om de "observeerbaarheid" van de netwerken en de nood aan kwalitatieve planningstools in de kijker gezet. Ze hebben de noodzaak aan "meer intelligentie" benadrukt, in het bijzonder inzake analyse en modelvorming van gegevens, één van de grootste uitdagingen voor de sector. De distributie van elektriciteit wordt meer en meer een gesofistikeerd vak, met verschillende en steeds onzekerdere interacties, die echter gepland moeten worden. De hoeveelheid te behandelen gegevens boomt constant. Het beheer van de "big data" of zeer vele gegevens vereist nieuwe vaardigheden.

Belangrijke figuren uit de economische wereld hebben op hun beurt de uitdagingen en opportuniteiten van een steeds "smartere" wereld ter sprake gebracht. Het gaat om het ontwikkelen van innoverende initiatieven om in de toekomst de door de overheid vastgelegde energie- en klimaatdoelstelling te bereiken, terwijl de duurzaamheid van de elektrische infrastructuur tegen een zo goedkoop mogelijke prijs verzekerd wordt en de economische ontwikkeling en het belang van de burger in overeenstemming gebracht worden. Synergiën en complementariteiten tussen spelers met een verschillende achtergrond kunnen tot praktische oplossingen leiden. Het samenbrengen van elektrische bronnen of warmtebronnen – op kleine schaal in ecowijken of uitgebreider in industriële zones – met een gecentraliseerd en doeltreffend beheer van producties en gemeenschappelijke verbruiken lijkt één van de pistes voor de toekomst.

De studiedag werd afgesloten met de ondertekening van een samenwerkingsprotocol inzake de intelligente meting tussen ORES en EDF International Networks, de firma van de groep EDF, die de knowhow en expertise op het vlak van netwerken internationaal ontwikkelt. (een hypertextlink naar dit hoofdstuk van het verslag invoegen). Deze samenwerking bestaat in de eerste plaats uit een technische bijstand voor de overname door onze onderneming van de functionele en technische specificaties van het intelligente meetsysteem "Linky", dat gebruikt wordt door ERDF, de Franse DNB.

NABIJHEID, LOKALE VERANKERING EN SOLIDARITEIT

Door het essentiële karakter van de activiteiten voor de bevolking behoort onze onderneming tot het hart van de Waalse maatschappij. ORES onderhoudt de relaties met de gemeentes en hun burgers. We werken in verschillende hoedanigheden mee met de organisaties waarvan we partner zijn en ons beleid is gericht op de initiatieven met regionaal en lokaal karakter, die in het bijzonder bij dragen tot de bevordering van de sociale structuur.

• Samenwerking met het Journal des Enfants

Door deel te nemen aan de acties inzake sensibilisering en pedagogie rond de vakken en de uitgaven wil ORES de wereld van de energie toegankelijker en "leesbaarder" te maken voor haar klanten van vandaag en morgen. Zo hebben we in 2015 deelgenomen aan de opstelling van een dossier met de titel "À la découverte du monde fascinant de l'électricité" dat verdeeld werd als supplement bij het Journal des Enfants.

Het weekblad, dat samengesteld wordt voor lezers van 9 tot 13 jaar, wil de allerjongsten (en soms ook hun ouders) helpen bij het begrijpen van de wereld om hen heen. Door het te hebben over thema's zoals de energetische transitie over de ontwikkeling van netwerken en intelligentere meters, wilden we de nieuwe generatie sensibiliseren voor de uitdaging van de marktontwikkeling. Begin 2016 werd een tweede dossier over aardgas opgesteld en verspreid.

• In 2015 was ook ORES van Bergen

Het hele jaar lang was het in het teken van de slogan "En 2015, je suis Montois, et toi?" (2015. Ik ben van Mons. En jij?) dat miljoenen bezoekers samenkamen in Bergen om de Culturele Hoofdstad van Europa van 2015 te ontdekken. Als partner van de organisatie, en in het bijzonder van de tentoonstelling voor hedendaagse kunst Atopolis, heeft ORES aan het succes van "Bergen Culturele Hoofdstad van Europa 2015" meegewerkt.

• Fotografiemuseum

Het Fotografiemuseum in Charleroi is niet alleen in België een referentie-instituut, maar ook in het Europa van de fotografie. Het Museum heeft meer dan 70.000 bezoekers in 2015 aangelokt. Sinds 2012 steunt ORES het Museum en in het bijzonder een initiatief dat het werk van verschillende Belgische en Internationale fotografen tentoonstelt, die getuigen van de huidige evolutie van de stad Charleroi.

- **ORES partner van de actie "Viva for Life"**

De actie van de RTBF "Viva for Life" zamelt geld in voor jonge kinderen die onder de armoededrempel leven in de Federatie Wallonië-Brussel.

De actie liep van 17 tot 23 december 2015 en werd voor het eerst georganiseerd op de kerstmarkt in Charleroi. En terwijl 144 uren non-stop uitzending gewijd werd aan het onderwerp op Vivacité, heeft ORES een ondersteuningsactie georganiseerd waarbij kerstbollen ten voordele van de actie verkocht werden op de kerstmarkt. De winsten die die dag gemaakt werden, plus de bedragen die via internet ingezameld werden, zorgden ervoor dat we de actie 8.500 euro konden schenken.

- **Steun aan verenigingen in het kader van "CAP48"**

ORES is ook partner van de actie CAP48 ten voordele van een verbetering van de sociale integratie van mensen met een beperking. Twee projecten werden gesteund in 2015.

Het eerste wordt voorgesteld door de vzw "L'aide aux handicapés – Home Charles Vanneste", die in Estaimpuis gevestigd is en waar 32 mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking verblijven. Ze waakt over de begeleiding en de omkadering van de bewoners opdat ze zich kunnen ontplooiën in hun levensprojecten, in het bijzonder aan de hand van creatieve workshops. De hulp die toegekend wordt door ORES zal het mogelijk maken om de energieprestaties van de 25 aparte woningen te verbeteren via de verplaatsing van de deuren en de lijsten.

Het tweede project is dat van het Medisch-pedagogisch instituut Saint-Joseph, in Theux, waar een zeventigtal mensen met een beperking of gedragsstoornis verblijven. De renovatiewerken en thermische isolatie van verschillende paviljoenen stellen de vereniging in staat enorme besparingen te doen inzake verwarming en onderhoud.

- **Partner van Télémie**

ORES steunt ook de actie Télémie die sinds 25 jaar geld inzamelt voor de strijd tegen kanker en leukemie. Dankzij het inschakelen van onze medewerkers werd in 2015 een cheque voor een totaalbedrag van 20.000 euro overhandigd op het slotfeest van de actie. Talrijke initiatieven werden intern georganiseerd om geld in te zamelen.

- **Opleiding van twee ingenieurs belast met de elektrificatie van het Virungapark in de Democratische Republiek Congo**

Gedurende één maand werden twee jonge ingenieurs die belast zijn met de elektrificatie van het Virungapark in de Democratische Republiek Congo verwelkomd in de "Opleidingsbrigade" van ORES te Aye (Marche-en-Famenne). Ze hebben met succes de verschillende modules doorlopen van de opleiding die technici moeten volgen alvorens ze aan de slag mogen gaan als exploitant en beheerder van een bovengronds elektriciteitsnet.

Bij de terugkeer naar hun land hebben de twee afgezanten wat ze geleerd hebben in de praktijk omgezet met de bouw van een hoogspanningslijn en de supervisie van de inwerkingstelling van een nieuwe hydraulische centrale die dit fonkelnieuwe net moet voeden.

- **ORES verleent haar deskundigheid voor de renovatie van het ziekenhuis van Mwenga (Zuid-Kivu)**

In Zuid-Kivu is het ziekenhuis van Mwenga de enige gezondheidsvoorziening in een streek met meer dan 120.000 inwoners. Het ziekenhuiscentrum, dat verschillende decennia geleden gebouwd werd, is in verval geraakt door gebrek aan materialen en geld. Om het een nieuw leven te geven – in het bijzonder door er fotovoltaïsche panelen te plaatsen – is de vzw 'Fraternité au Kivu' in 2015 ter plaatse gegaan en heeft deze technische en logistieke hulp gevraagd aan ORES. Drie medewerkers van de onderneming hebben hun technische ondersteuning aangeboden aan de lokale technici om hen in staat te stellen zelfstandig te werken en de nodige werken en herstellingen uit te voeren.

- **Steun aan de gemeente Sambreville voor het onthaal van vluchtelingen**

Het jaar 2015 stond in Europa in het teken van de 'migrantencrisis'. Onze onderneming, die eigenaar is van drie leegstaande woningen in Auvelais, heeft de gemeente Sambreville voorgesteld er voorlopig asielzoekers te laten logeren in het kader van een overeenkomst met FEDASIL. Tijdens verschillende weekends hebben medewerkers van de onderneming zich vrijwillig aangeboden om de ruimtes op te frissen en in te richten. Zo konden er begin 2016 verschillende vluchtelingenfamilies opgevangen worden.



Contact

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

www.ores.net

Klantenservice: 078/15.78.01
Storingsdienst: 078/78.78.00
Noodnummer gasgeur: 0800/87.087