

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

PLAN STRATÉGIQUE 2015-2020

Introduction

Nous sommes particulièrement heureux et fiers de présenter notre plan stratégique en cette fin 2014. Ce document de synthèse est le fruit d'une réflexion menée avec l'ensemble de nos partenaires. Il établit de manière claire la vision de l'entreprise et les objectifs de sa stratégie pour les cinq ans à venir.

Depuis la fusion des huit intercommunales mixtes de distribution, le 31 décembre 2013, ORES Assets et ORES scrl constituent un groupe économique cohérent qui opère sous une identité unique, une «marque» que nous voulons forte : ORES.

Face aux multiples défis qu'elle doit relever – de nature énergétique, technologique et humaine – ORES entend aujourd'hui réaffirmer sa légitimité de gestionnaire de réseaux de distribution, agir comme facilitateur de marché(s) et se positionner comme le partenaire légitime et reconnu, l'interlocuteur privilégié, des autorités publiques en matière de politique énergétique.

La définition d'une vision claire, partagée par tous celles et ceux qui travaillent pour ORES et qui font ce que ce groupe est aujourd'hui, constitue une étape fondamentale franchie en 2014. Sur cette base, des objectifs stratégiques prioritaires ont été fixés.

Cette dynamique révèle la volonté de nos actionnaires, en particulier de nos actionnaires communaux, d'assumer au plan wallon le pilotage d'un secteur de distribution d'énergies au profit de nos concitoyens et de nos entreprises.

Nous vous proposons de les découvrir à travers cette plaquette, qui fait aussi le point sur notre identité, nos valeurs, nos défis et nos missions telles que nous les voyons aujourd'hui, dans un contexte de changement sans doute encore jamais vécu dans le secteur de la distribution d'énergie.

ORES change. ORES évolue. ORES s'engage dans l'avenir avec des perspectives solides.

Et un leitmotiv:
«Faciliter l'énergie, faciliter la vie.»

Bonne lecture!



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

Sommaire

I. ORES, premier distributeur wallon	
Présentation générale	p.6
Des valeurs fortes	p.11
Un ADN réaffirmé	p.12
II. Défis, Missions et Vision	
Trois défis à relever	p.17
Des missions et une vision claires	p.22
III. Stratégie : objectifs prioritaires et lignes d'action	
1. Garantir l'avenir des infrastructures de distribution et mettre en œuvre les réseaux et le comptage intelligents	p.26
2. Améliorer notre orientation client	p.28
3. Mettre en place des outils d'avenir permettant un fonctionnement harmonieux du marché	p.30
4. Faire évoluer notre culture d'entreprise	p.32
5. Être l'interlocuteur privilégié, le partenaire des autorités publiques	p.33
6. Être un modèle d'entreprise responsable et durable	p.34



I.

ORES, premier distributeur wallon

Présentation générale

Créée en 2009, ORES est aujourd'hui le principal gestionnaire et opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie. C'est une équipe de plus 2.300 personnes—cadres, techniciens et personnel administratif—au service des habitants de 198 communes et de la collectivité.

Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de plus de 1,3 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon (ainsi que dans la commune de Fourons en Flandre), ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

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

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

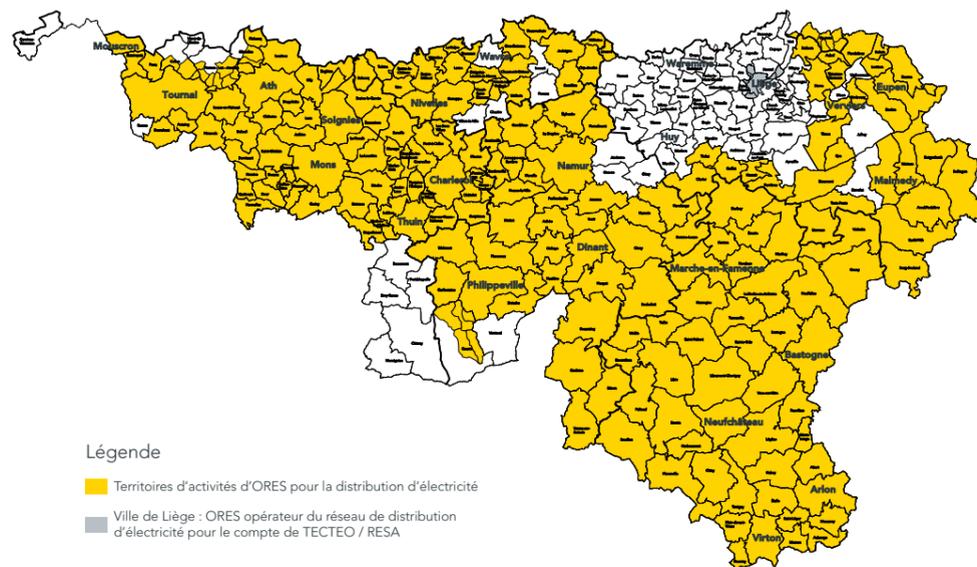
Nous réalisons les nouveaux raccordements sur les réseaux que nous gérons, nous adaptons les raccordements existants, nous plaçons et renforçons les compteurs.

Nous relevons les index de consommation de 1,3 million d'installations, validons les données et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle.



« Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de 2,8 millions de personnes. »

Territoires d'activités en électricité



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

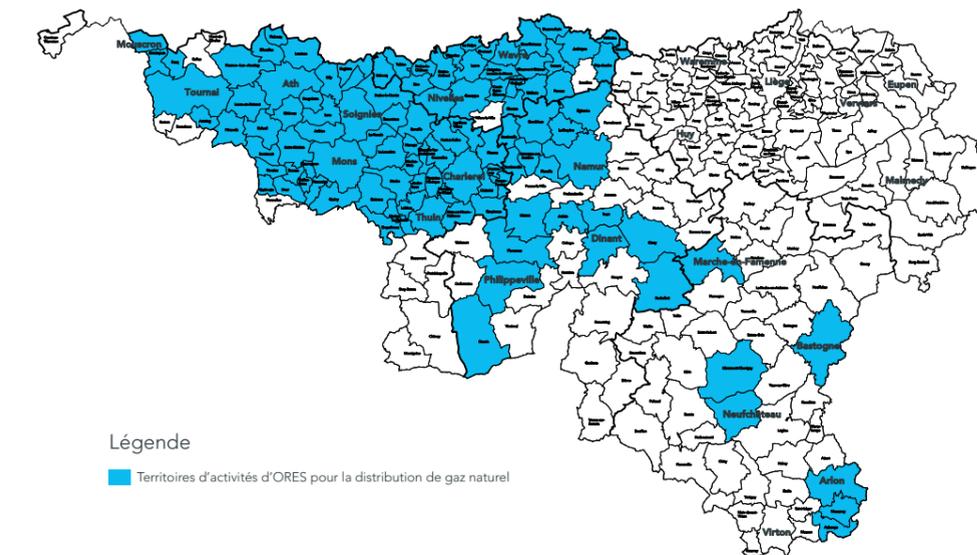
Nous assurons aussi la fourniture d'énergie des clients protégés qui souhaitent être alimentés par leur gestionnaire de réseau; nous plaçons des compteurs à budget à la demande des fournisseurs chez leurs clients en défaut de paiement; nous prenons en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage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

Consciente de ses responsabilités et de ses engagements, à la fois économiques, sociaux et sociétaux, ORES joue un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne. Chaque année depuis cinq ans, nous investissons en moyenne 250 millions d'euros dans les réseaux de distribution et nous confions plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires à quelque 300 entreprises sous-traitantes et fournisseurs.

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

« Chaque année depuis cinq ans, nous investissons en moyenne 250 millions d'euros dans les réseaux de distribution. »

Territoires d'activités en gaz naturel



ORES, en quelques chiffres

ACTIVITÉS DE GESTION DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

198
Nombre total de communes desservies

1.445.660
Points de fourniture en électricité (actifs et inactifs)

1.352.693
Clients raccordés sur les réseaux exploités (E)

523.065
Points de fourniture en gaz naturel (actifs et inactifs)

444.254
Clients raccordés sur les réseaux exploités (G)

11.648.435 MWh
Quantité totale d'électricité distribuée en 2013

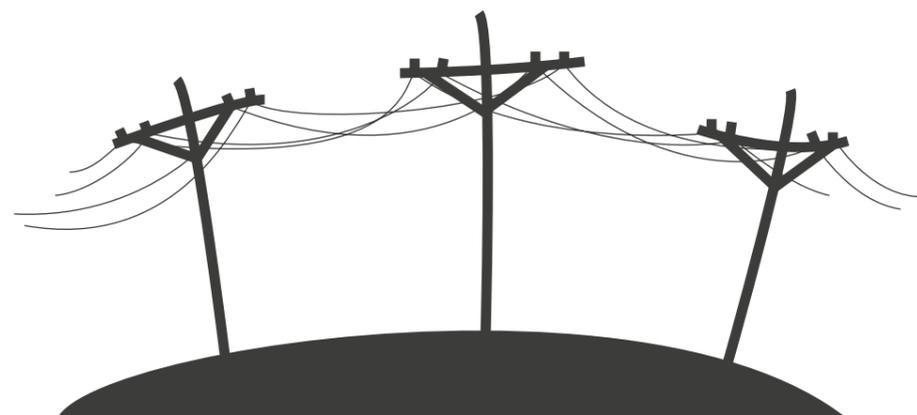
13.932.346 MWh
Quantité totale de gaz naturel distribuée en 2013

9.003 km

de réseau de gaz naturel

50.757 km

de réseau d'électricité



MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

17.471
Clients protégés fournis en électricité

7.807
Clients protégés fournis en gaz naturel

7.962
Clients 'sous fournisseur X'
(càd. fournis par ORES suite à un déménagement problématique, ou à une fin de contrat chez le fournisseur commercial)

42.511
Compteurs à budget actifs en électricité
(sur un total de 96.884 compteurs installés)

14.981
Compteurs à budget actifs en gaz naturel
(sur un total de 26.945 compteurs installés)

440.538

Points d'éclairage
public communal gérés par ORES



CHIFFRES FINANCIERS ET SOCIAUX (à fin 2013)

992 M€
Chiffre d'affaires

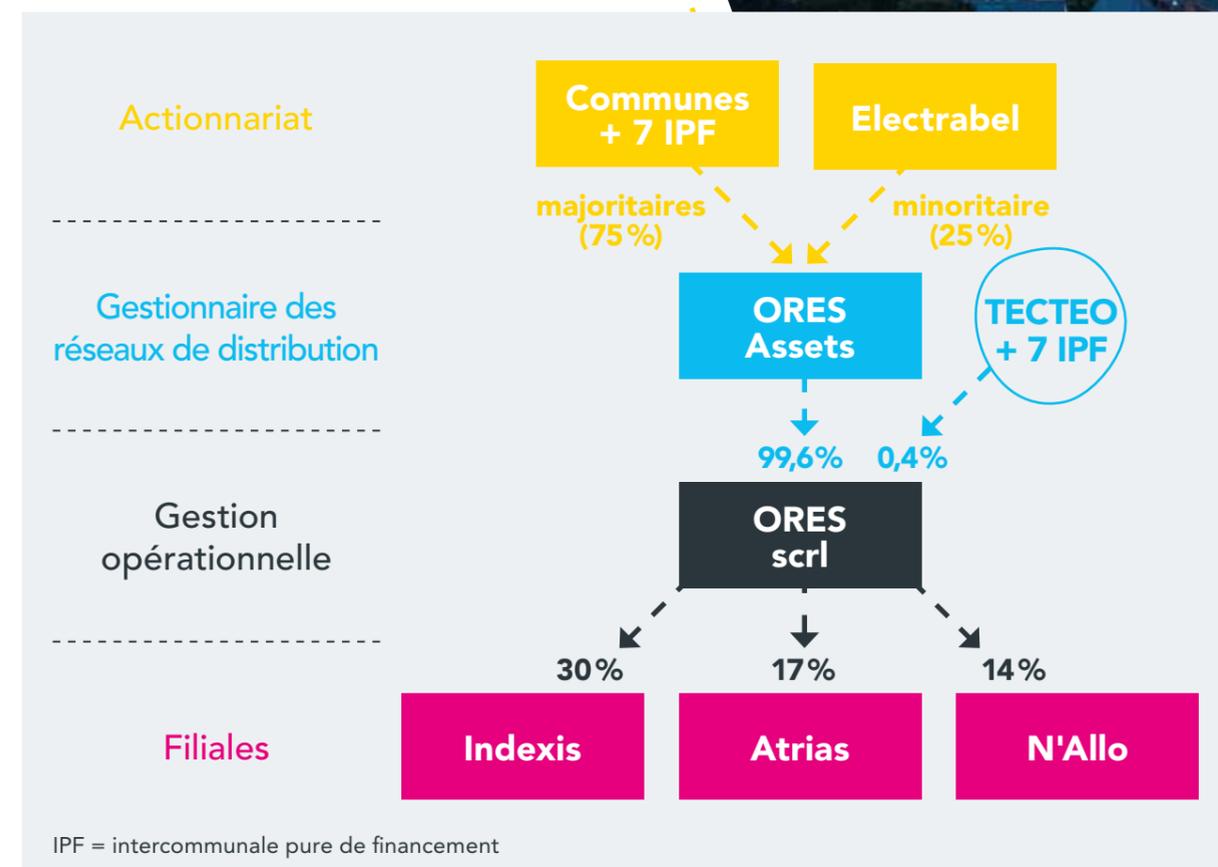
3.609 M€
Total du bilan

246 M€
Investissements bruts (électricité, gaz naturel et autres)

2.271

Travailleurs actifs
(exprimé en ETP)

Structure actionnariale



Des valeurs fortes

Pour mener à bien ses missions de services d'utilité publique et préparer l'avenir de la distribution, notre entreprise a décidé en 2013 de s'appuyer sur cinq nouvelles valeurs qui, tous les jours, guident chaque activité d'ORES en interne comme en externe auprès de nos clients, de nos interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.



SENS DU SERVICE

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



AUDACE

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



PROFESSIONNALISME

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



RESPECT

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



CONVIVALITÉ

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

Un ADN réaffirmé



Évolutions sociétales, évolutions économiques, évolutions technologiques, évolutions climatiques... L'énergie et sa distribution sont aujourd'hui confrontées à des changements majeurs. Dans ce contexte, ORES elle aussi évolue tout en réaffirmant les caractéristiques intrinsèques qui, en plus de ses valeurs, constituent son ADN.

Celui-ci peut être schématiquement représenté de façon matricielle. Sur l'axe horizontal, on distinguera trois métiers ou fonctions de base : la gestion du réseau proprement dite, la mission de facilitateur du marché, ou plus exactement des marchés, et enfin celle de partenaire des autorités.

Sur l'axe vertical, on représentera deux attitudes principales—le sens du client et celui de la responsabilité «collective»—appuyées sur les cinq valeurs de l'entreprise.

Cette matrice doit servir d'outil d'évaluation de la pertinence des projets de l'entreprise. Très souvent, bon nombre de projets pourront relever de plusieurs cases à la fois. Lorsqu'ils ne correspondent à aucune, il faudra vraisemblablement en conclure que soit ils n'entrent pas dans la sphère d'action de l'entreprise, soit que la matrice ne correspond plus aux réalités du système électrique et gazier et qu'elle doit donc être repensée ou plus simplement adaptée.

	Sens du client	Responsabilité «collective»
Gestion du réseau		
Facilitateur de marché(s)		
Partenaire des autorités		
Sens du service – Audace – Professionnalisme – Respect – Convivialité		





II.

Défis, Missions et Vision

« ORES se doit d'être et de rester à la pointe de l'évolution »

Créée en février 2009, ORES est encore une société jeune. Dans un secteur confronté à des mutations fondamentales, elle dispose de nombreux atouts : les compétences, l'expertise et la motivation de ses collaborateurs, une structure financière solide, un actionariat attentif à ses perspectives de développement et une réputation de responsabilité et d'indépendance qui fait d'elle un opérateur de référence, tant auprès des acteurs de marché que des autorités.

Cependant, notre entreprise se doit d'inventer son avenir, de le questionner et de l'adapter à des évolutions toujours plus fondamentales, rapides, voire inattendues.

Pour ce faire, nous avons lancé en 2013 un vaste exercice de réflexion stratégique, baptisé Vision 2020, et articulé autour de six thématiques :

- les produits et services d'ORES,
- les réseaux de gaz,
- les réseaux électriques,
- les talents,
- les partenariats,
- la culture d'entreprise.

L'originalité de l'exercice réside dans la démarche retenue : proposer à une cinquantaine de cadres volontaires et répartis en équipes pluridisciplinaires et transversales de réfléchir à nos fondamentaux, nos défis, les attentes du monde extérieur à notre égard et bien sûr au final, proposer des pistes d'action.

Avec un mot d'ordre : concrétiser les nouvelles valeurs de l'entreprise en réaffirmant son ADN.

Et donc notamment, oser sortir des sentiers battus ; ce qui signifie également refuser les exercices en chambre, se tourner vers le monde extérieur et nous confronter directement à ses jugements et à ses attentes.

Le succès a été au rendez-vous : plus d'un cadre sur deux a manifesté sa volonté d'être associé au projet.

Le premier résultat de cette réflexion a permis d'identifier les principaux défis de l'entreprise, d'arrêter une vision puis de définir nos métiers de base et nos traits de caractère autour desquels est articulé un vaste plan d'action. C'est ce qu'expose le présent plan stratégique.

Trois défis à relever

Face à ce monde qui change de plus en plus vite, ORES veut s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et sa responsabilité en tant que gestionnaire de réseaux de distribution et entreprise de services d'utilité publique, mais aussi pour répondre aux attentes légitimement placées en elle par ses parties prenantes. Notre détermination est claire : nous voulons leur faciliter la vie, faciliter l'accès à l'énergie.

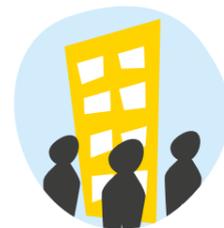
Pour ce faire, nous devons relever trois défis spécifiques, évoqués ci-après indépendamment de toute notion d'ordre d'importance ou de priorité.

Le premier défi est d'ordre culturel ; il vise à transformer l'entreprise et son organisation pour l'adapter à ces nouvelles réalités et préparer l'avenir.

Puis il y a le défi du client. Le niveau d'exigence du client a considérablement augmenté ces dernières années.

L'ensemble des opérateurs, que ce soit dans les domaines des utilities mais également des services publics plus traditionnels ou encore dans le secteur hospitalier, s'adapte à cette nouvelle donne. Ce doit être également le cas pour l'entreprise qui doit se doter en la matière d'une véritable ambition de référence.

Enfin, le dernier défi concerne la transition énergétique qui recouvre tout à la fois les conséquences d'une production toujours plus décentralisée et désormais directement raccordées aux réseaux de distribution, l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux métiers en distribution, notamment ceux liés à la notion de flexibilité, ou encore, et sans exhaustivité, la contribution du réseau de distribution au maintien de la tension du réseau, sujet particulièrement d'actualité en ces périodes de risque de délestage, avec toutes les questions que cela implique quant au périmètre exact de nos activités.



A. CULTURE D'ENTREPRISE

ORES est aujourd'hui une entreprise totalement indépendante. Elle doit dès lors se doter de l'ensemble des moyens qui lui permettent d'envisager l'avenir avec optimisme, dans le contexte des évolutions majeures esquissées ci-avant.

Moyens techniques, moyens financiers mais surtout moyens humains. Et à cet égard, nous devons aussi évoluer dans notre culture, dans nos manières de faire, dans nos modes d'interaction sans oublier pour autant ce qui fait notre force et notre réputation: le professionnalisme, l'expertise, la culture de prévention et de sécurité vis-à-vis des collaborateurs et des installations, ainsi que le sens des responsabilités.

Mais dans un monde qui s'accélère, nous devons également être capables de plus d'agilité. L'immédiateté et l'hyperconnectivité sont désormais les maîtres mots et nous devons faire du client, de ses attentes et de son confort une authentique raison d'être.

L'entreprise doit aussi revoir ses modèles de collaboration, proposer un mode de management basé sur la confiance et l'audace, et mettre en place un environnement de travail propice à plus de créativité, de convivialité ainsi qu'à une plus grande adéquation entre vie privée familiale et vie professionnelle. Ces nouveaux modes de travail sont particulièrement plébiscités par les travailleurs issus des premières générations « post-internet », des collaborateurs qu'il faut aujourd'hui séduire et attirer et qui sont particulièrement sensibles au sens des responsabilités de leur employeur.



B. ORIENTATION CLIENT

Plus que jamais, le client demande à être considéré, respecté. Il a pris l'habitude d'un contact personnalisé, d'un service moderne et sur mesure. Il vit dans l'ère digitale et est très réactif. En parallèle, de nouvelles activités et de nouvelles industries se développent. C'est le cas par exemple dans le secteur automobile, où la notion de mobilité durable favorise l'émergence du véhicule électrique ou au gaz naturel. De leur côté, les fournisseurs imaginent sans cesse de nouvelles solutions de pilotage des consommations et de domotique.

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

« ORES s'adapte à chaque profil de client »

Faciliter la vie des clients doit d'abord et avant tout se traduire dans le cœur de métier et les gestes quotidiens d'ORES: réaliser un raccordement, gérer techniquement un chantier, respecter les rendez-vous, informer le client sous la forme et via le canal qu'il souhaite, réaliser un relevé de compteur, répondre au téléphone...

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

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

Cela implique également des partenariats ouverts avec certaines administrations ou organismes comme les CPAS, les Guichets de l'Énergie ou les Agences de Développement Territorial (ADT), afin d'améliorer l'accès à l'énergie, de rendre la facture énergétique plus transparente et plus compréhensible, ou encore de promouvoir de nouveaux services énergétiques innovants et adaptés aux besoins des clients, qu'il s'agisse des particuliers ou des entreprises.

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

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



Des missions et une vision claires

Gestionnaire de réseau

Assurer un approvisionnement de qualité, sûr et fiable, développer, entretenir et moderniser les réseaux, raccorder les installations des clients–producteurs et consommateurs– à ces réseaux sont au cœur des préoccupations d'ORES. C'est la dimension «**gestionnaire de réseau**» de notre métier. Et bien évidemment, ce métier est fondamentalement impacté par les trois défis précédemment cités.

Complémentairement, de nouvelles missions nées avec la libéralisation et devenues aujourd'hui fondamentales pour le bon fonctionnement du marché, sont apparues. Comme un notaire qui garantit la bonne fin et la sécurité juridique d'opérations diverses, ORES entend apporter à l'ensemble du marché la «tranquillité d'esprit» indispensable à son bon fonctionnement. Un client qui déménage, qui change de fournisseur, un fournisseur qui souhaite facturer une consommation, clôturer une relation contractuelle... Dans toutes ces situations de la vie quotidienne, ORES entend garantir au marché un traitement professionnel et rigoureux de l'ensemble des bases de données sur lesquelles ces situations sont fondées: (i) tenue d'un registre d'accès qui réconcilie des compteurs, des adresses, des clients et des fournisseurs, (ii) relevé automatique ou manuel des

Facilitateur de marchés

compteurs et transmission aux différents fournisseurs des données de comptage relevées et validées, (iii) garantie d'un accès efficace et non discriminatoire aux réseaux de distribution, (iv) responsabilité de l'ensemble des opérations garantissant une juste répartition des consommations, et ce pour l'ensemble des acteurs. Le tout, dans un contexte où le nombre croissant d'installations éoliennes et solaires raccordées engendrent des variations importantes sur les réseaux pouvant conduire à des congestions qu'il faut gérer à tout moment.

Notre entreprise doit exercer ces missions de manière neutre et objective, dans l'intérêt général, en mettant à la disposition du marché les outils dont il a besoin pour fonctionner.

Ce métier de «**facilitateur de marchés**» qui est aujourd'hui bien en place pour le marché de la fourniture devra progressivement être étendu à de nouveaux marchés (on songe bien évidemment au marché de la flexibilité, appelé à prendre une place plus importante en distribution); plus généralement, ORES entend développer ce rôle de facilitateur et de garant des données pour l'ensemble des processus de marché au sens large.

Partenaire des autorités publiques

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

Nos métiers sont connus, nos traits de caractère également.

L'ensemble de nos actions sont caractérisées par notre orientation en faveur du client, sous forme d'un engagement: lui faciliter la vie en toutes circonstances. Notre deuxième trait de caractère, c'est notre sens des responsabilités; une responsabilité collective qui intègre deux dimensions: une dimension financière et une dimension d'ordre sociétal.

La responsabilité financière s'exprime notamment à travers la maîtrise des coûts de la distribution et de leur évolution. La responsabilité sociétale s'exprime dans la recherche de l'équilibre entre les intérêts économiques de nos actionnaires, de nos clients et de nos autres parties prenantes, le bien-être et la sécurité des personnes (collaborateurs d'ORES ou «public externe») et la préservation de l'environnement.

NOTRE VISION

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

Notre vision est claire: «nous voulons faciliter l'énergie, faciliter la vie de toutes nos parties prenantes».

Concrètement, il s'agit de:

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

«**Faciliter l'énergie,**
faciliter la vie de toutes nos parties prenantes»





III.

Stratégie: objectifs prioritaires et lignes d'action



1. Garantir l'avenir des infrastructures de distribution et mettre en oeuvre les réseaux et le comptage intelligents

Optimiser nos réseaux et les rendre plus « intelligents », notamment dans le contexte du raccordement des installations de production décentralisées.

La gestion et l'exploitation des réseaux de distribution constituent le cœur de métier d'ORES. Leur entretien, leur développement et leur optimisation (en ce compris l'éclairage public communal) sont essentiels à la vie socio-économique de la Région. ORES poursuivra leur optimisation, avec un accent sur la finalisation de l'assainissement du réseau gaz (remplacement des derniers kilomètres de réseaux basse pression en fonte, PVC ou fibrociment par des conduites de nouvelle génération). L'intégration des productions décentralisées dans les réseaux de distribution électrique (éolien, photovoltaïque ou autres) reste un défi de taille pour la Wallonie et pour les gestionnaires de réseaux; elle introduit une nouvelle complexité, qui exige d'adapter les réseaux et d'y investir massivement pour les rendre plus « intelligents ». Cette mutation induira non seulement des investissements importants à court et à long terme, mais aussi la nécessité de faire coïncider des productions et des consommations de plus en plus volatiles. Dans ce cadre, ORES a lancé un projet ambitieux de « smart grid ».

Ce projet s'appuie sur un constat: l'énergie électrique ne parvient plus depuis une source lointaine et centralisée jusqu'aux ménages et aux entreprises. Ces flux deviennent dynamiques, s'inversent à certaines heures de la journée, deviennent plus intenses à d'autres. Il est donc crucial de les appréhender. Pour cela, il faut disposer de capteurs sur les réseaux de distribution moyenne tension pour mieux mesurer ce qui s'y passe et d'un outil de calcul efficace (« l'estimateur d'état ») qui met en évidence les congestions du réseau. Il faut ensuite comprendre comment ces courants évoluent dans le temps; au fil des heures, des saisons, des conditions météorologiques, voire du comportement du marché et des clients. ORES doit donc développer de nouvelles compétences et de nouveaux outils de prévision des productions et des consommations locales. Enfin, avec ces informations et ces connaissances, il faut mettre le réseau électrique dans une configuration optimale pour diminuer les pertes et faire disparaître les congestions.

Cela passe par plus de systèmes de télécontrôle voire de télécommande rendant possible des reconfigurations du réseau. Autant de nouvelles ressources qui permettront de gérer notre système électrique de manière plus efficace en termes de service à la clientèle via notamment la réduction du temps d'intervention en cas de panne. Ces fonctionnalités présument l'existence d'un réseau de communication performant et fiable: des investissements importants sont prévus dans ce domaine. Actuellement, nous avons déterminé les équipements à mettre en œuvre (e.a. la cabine « smart ») et les avons testés. À partir de 2015, ces équipements seront largement déployés sur nos réseaux. En parallèle, nous définissons les fonctionnalités d'aide à la décision que devront apporter les nouveaux outils associés à l'estimateur d'état ainsi que les nouvelles interactions que cela nécessite entre les acteurs. Cette partie est réalisée au travers du projet GREDOR avec l'Université de Liège comme garant scientifique. (voir « flexibilité » ci-après)

Mettre en œuvre un programme cohérent et soutenable de déploiement du comptage intelligent en Wallonie, en concertation avec les autorités

On le pressent, le métier de releveur va devoir fondamentalement évoluer pour s'adapter à l'évolution du secteur de la distribution. Il s'agira de mesurer non plus uniquement un flux d'énergie mais des flux d'énergie, des puissances, des déplacements de consommations. Il s'agira aussi de disposer de données de

relevé validées plus souvent que ce qui est prévu actuellement. Il s'agira de permettre le déploiement de formules tarifaires plus dynamiques, de techniques de prépaiement. Il s'agira enfin de piloter le compteur à distance, par exemple le niveau de puissance contractuellement mise à disposition.

ORES finalise un ambitieux programme de déploiement progressif de compteurs intelligents en Wallonie qu'elle soumet actuellement aux autorités compétentes en cette matière.

Mettre en place l'infrastructure informatique et télécom intégrée nécessaire à ces développements

L'optimisation des infrastructures de distribution et le développement des réseaux et du comptage intelligents évoqués ci-avant devront s'appuyer sur des systèmes informatiques et de télécommunications modernisés et intégrés. Afin de préparer cette évolution digitale, un programme ambitieux est actuellement déployé. La stratégie informatique est axée sur la convergence des

systèmes sur des standards du marché informatique afin de garantir l'évolution future et la maîtrise des coûts de maintenance des applications. Le programme prévoit une intégration forte de différentes applications: gestion des informations géo-spatiales, cartographie, automatisation des systèmes, gestion des dépannages... Dans ce contexte, la vectorisation des plans et l'enrichissement des

bases de données en cours jettent les bases de la mise en œuvre des nouvelles solutions IT intégrées que sont GIS (description géographique et attributive de nos assets), OMS (gestion des dépannages), DMS (gestion de l'état dynamique des réseaux, intégrant les mesures de charges, de tension, de position des appareils, ...) et SCADA (gestion du télécontrôle des appareils et de la télémessure).

Développer des formules qui contribuent à augmenter la flexibilité de nos réseaux

Le fonctionnement harmonieux du réseau – et du marché – suppose plus de flexibilité de ce même marché que ce soit par la maîtrise, le contrôle ou la modulation de la production, mais aussi par la gestion active de la demande, voire dans un futur sans doute un peu plus lointain, par la mise en œuvre de solutions de stockage ou de synergies entre les réseaux gaz et électricité. ORES participe à plusieurs projets en la matière. Nous avons développé avec le régulateur des

formules de raccordement flexibles des unités de production décentralisées. Avec les fournisseurs et ELIA, nous proposons d'intégrer cette flexibilité liée à la congestion du réseau électrique sans pour autant perturber le bon fonctionnement du marché. Avec ELIA, nous participons activement au programme dit R3DP qui met à la disposition du gestionnaire de réseau de transport des potentiels de flexibilité chez des clients de la distribution pour ses réserves tertiaires nécessaires

au maintien de l'équilibre du réseau, tout en assurant la sécurité des installations concernées et celle du réseau de distribution. Ce programme de flexibilité en distribution a démarré en 2014 et s'étendra progressivement à d'autres besoins d'ELIA comme celui des réserves stratégiques dans le cadre de la sécurité d'approvisionnement. L'objectif étant à terme de pouvoir traiter toute demande de flexibilité de manière optimale, quel qu'en soit le demandeur.

Promouvoir le gaz naturel et préparer les solutions d'avenir liées au gaz

Le réseau de distribution de gaz naturel géré par ORES s'étend sur plus de 9.000 kilomètres. Si les conditions d'extension de ce réseau ne rencontrent plus aujourd'hui les nécessaires impératifs de rentabilité économique, l'intensification de l'utilisation de cette énergie sur le réseau existant et le développement de nouvelles pistes d'utilisation du gaz sont à l'ordre du jour. En 2013, ORES a développé en province de Luxembourg un projet pilote de

promotion du gaz naturel dans le but d'augmenter le taux de pénétration et le nombre d'utilisateurs sur le réseau de distribution dans sept communes de la province. La démarche permet, à moindre coût, de répartir la facture totale sur un plus grand nombre de clients et, de facto, de diminuer le tarif par utilisateur. Les leçons tirées de ce pilote permettront d'envisager le déploiement du projet sur l'ensemble du territoire wallon, le cas échéant en associant à la démarche les

autres gestionnaires de réseau de transport et de distribution de gaz, de manière à amplifier l'efficacité de l'action. ORES étudie également des solutions innovantes d'exploitation et de valorisation du gaz – mobilité au gaz naturel, biogaz, méthanation, « power to gas » – et prépare la conversion d'une partie de son réseau dans la perspective de l'arrêt de l'alimentation en gaz naturel à faible pouvoir calorifique depuis les Pays-Bas.

2. Améliorer notre orientation client

Améliorer notre interface avec le client dans nos métiers de base : service, écoute, respect disponibilité, accessibilité.

La satisfaction client doit être au cœur de la démarche d'ORES. Pour cela, nous voulons placer très haut la barre de nos standards de qualité et sommes à l'écoute des problèmes ou des desiderata du consommateur. Le client évolue dans ses exigences et nous voulons être au niveau souhaité. Comme expliqué ci-avant, cela passe d'abord par nos métiers de base : rendez-vous, raccordement, relève, chantier, facturation, ... C'est aussi un dialogue plus proactif : proposer spontanément l'information, l'accueil et le service qui va aider véritablement le client dans ses démarches, devenir un conseiller-référent qui se distingue non seulement par son indépendance vis-à-vis des autres acteurs du marché, mais aussi par la qualité de son écoute et de son accompagnement dans un secteur particulièrement complexe. Cela suppose d'oser repenser nos canaux de communication, le cas échéant en partenariat avec d'autres. Inviter le client dans nos bureaux d'accueil pour l'aider à répondre à toutes les questions qu'il

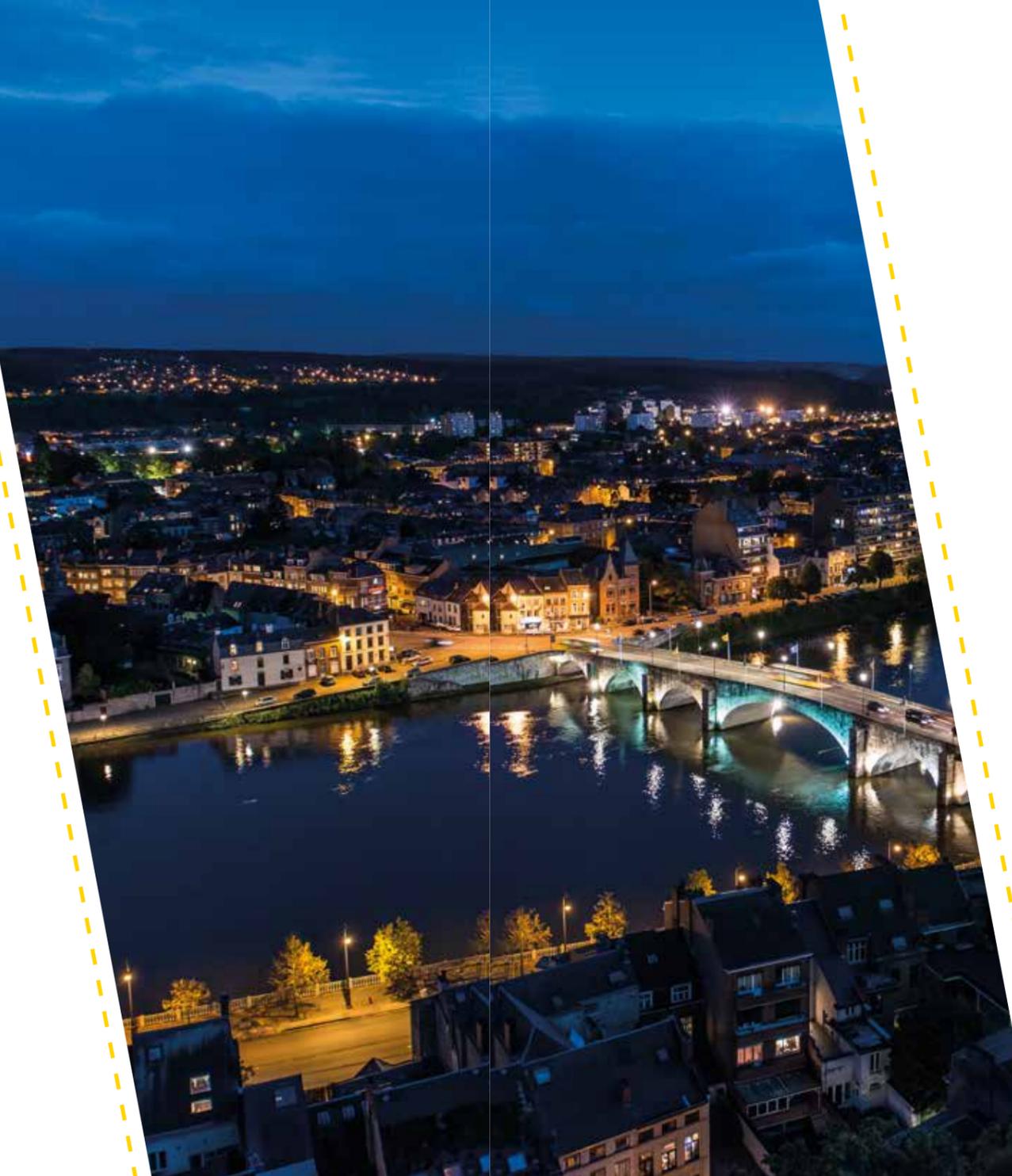
peut se poser. Mettre en place les outils informatiques et digitaux (portails web, applications mobiles, etc.) facilitant l'accès à nos informations par les clients et les partenaires.

Faciliter la vie des gens, c'est aussi permettre l'accès facile à ORES que ce soit pour signaler des problèmes liés à un compteur ou encore un éclairage public défaillant. Le recensement récent de l'ensemble des points lumineux du réseau d'éclairage public communal a permis le développement d'un outil web offrant au riverain un moyen beaucoup plus simple pour signaler un point défectueux. Un tutoriel en ligne lui permet de comprendre comment en quelques clics, il peut renseigner le luminaire en panne et demander à être prévenu du suivi de sa demande par courriel. Et s'il n'arrive pas à identifier le luminaire sur notre réseau, l'outil lui indique le propriétaire présumé de l'équipement afin de réacheminer la demande d'intervention.

Améliorer nos services et suivre cette évolution via nos indicateurs de performances de la satisfaction client

Faciliter la vie des gens, ce n'est pas seulement écouter et mieux communiquer, mais c'est également améliorer la qualité de nos services et la rapidité de nos interventions. Par exemple, viser la réduction du temps d'indisponibilité du réseau moyenne tension lié à des coupures planifiées pour travaux—actuellement un peu moins de 39 minutes pour l'ensemble du réseau—ou encore réduire les durées moyennes d'arrivée sur site, d'intervention proprement dite

et d'indisponibilité de l'approvisionnement à la suite de défaillances techniques non planifiées. ORES va également lancer une vaste révision de tous ses processus « clientèle » afin de les rendre plus conviviaux. La volonté est de prendre en compte l'expérience-client : entendre les plaintes des clients mais aussi leurs suggestions, adopter leur point de vue afin de mieux comprendre leurs attentes et enfin mesurer leur satisfaction au travers d'enquêtes indépendantes.



Plus de transparence et lisibilité dans les factures pour responsabiliser les différents acteurs

Pour faciliter encore la vie des clients et aussi apporter de la sérénité dans les débats sur l'énergie, il est important de pouvoir identifier sur la facture—dans les tarifs de distribution en particulier—le coût de ses diverses composantes (« commodity », transport, distribution, surcharges diverses, taxes). Il convient d'identifier particulièrement le coût des politiques qui recourent à l'énergie comme moyen de financement. De la sorte, le client est en mesure de savoir clairement ce que coûte en réalité chacun des opérateurs (fournisseur, transporteur et distributeur) sur sa facture globale.

Ce n'est pas le cas aujourd'hui : beaucoup de consommateurs ignorent que les gestionnaires de réseaux de distribution assurent également des missions de service public (« OSP », par exemple le placement des compteurs à budget et gestion de leur rechargement, la fourniture d'énergie aux clients protégés, l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public communal ou encore le versement de certaines primes Énergie) et que le coût de ces missions est intégré dans le tarif de distribution.

Rendre le monde de l'énergie plus accessible en participant à des actions de sensibilisation et de pédagogie autour de nos enjeux

Les nombreux changements de ces dernières années, la libéralisation du marché et la multiplication du nombre d'acteurs économiques, la complexité des enjeux et des interactions, la technicité du monde énergétique le rendent en général opaque pour le consommateur et pour le citoyen qui ne peut dès lors être un réel acteur.

ORES veut aussi faciliter la vie des gens en rendant ce monde plus lisible... Pas seulement par la facture, mais aussi en expliquant aux clients ce qu'ils paient et pourquoi, en faisant la lumière sur le fonctionnement du marché. C'est une mission qu'ORES remplit déjà via sa communication externe et en participant à des actions ou programmes ciblés.

En 2014, ORES soutient ainsi le challenge « École Zéro Watt » dans le cadre duquel les jeunes élèves de primaire sont sensibilisés aux enjeux de l'efficacité énergétique, d'autant plus important dans un contexte de pénurie potentielle.

ORES a fait valoir ce point dans le memorandum qu'elle a adressé au Gouvernement régional et cette préoccupation a été intégrée dans le cadre de la déclaration de politique régionale. Nous avons aussi fait part au ministre wallon de l'Énergie de notre disponibilité dans le contexte d'une réflexion sur les conditions de mise en œuvre de cette mesure.

3. Mettre en place des outils d'avenir permettant un fonctionnement harmonieux du marché

Mettre en œuvre notamment la plateforme ATRIAS, qui sera l'outil garant d'un meilleur fonctionnement de marché à l'avenir.

ORES participe activement au programme ATRIAS. Ce programme poursuit un objectif double. D'une part, il a pour but de faire évoluer les processus de marché dans le contexte connu de l'évolution du renouvelable et pour se préparer à l'arrivée des compteurs intelligents. Dans ce contexte, il faut noter que les flux d'énergie des consommateurs résidentiels avec installation photovoltaïque et le flux d'énergie des consommateurs avec compteur multi-horaire seront modélisés.

D'autre part, le programme permet d'unifier au niveau belge les applications informatiques permettant l'échange d'information entre gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'énergie. Jusqu'ici, seuls ORES et Eandis avaient développé une application commune. On imagine aisément l'obstacle que constitue pour le fonctionnement du marché la cohabitation d'autant de solutions techniques sur un territoire aussi restreint. La décision prise par l'ensemble des gestionnaires de réseaux de développer une « clearing house » unique et commune constitue une évolution considérable à cet égard. Elle témoigne de leur volonté d'assumer pleinement leur rôle de facilitateur du marché.

Favoriser la solidarité et éviter des comportements opportunistes.

C'est une évidence de rappeler que sur le marché, le réseau est par essence un bien collectif. Il exprime une solidarité naturelle à une certaine échelle géographique; il relie les gens entre eux. En contrepartie, les utilisateurs de ces réseaux acceptent de supporter les coûts légitimes liés à cette activité, dans une proportion juste et équitable, correspondant à l'utilisation qu'ils font du réseau. ORES plaide évidemment pour que cette solidarité constitue une caractéristique forte de notre secteur. Mais notre entreprise est également disposée à imaginer des formules qui permettent à certaines catégories d'utilisateurs, sans remettre en cause le principe de solidarité, de faire valoir leur particularités et d'optimiser leur comportement d'utilisateur. C'est ainsi que nous testons actuellement avec les Agences de Développement Territorial (ADT) le projet dit de « cloud énergétique » ou réseau fermé virtuel qui s'appuie sur une mutualisation des moyens dans l'intérêt collectif.

Promouvoir une structure tarifaire plus capacitaire

ORES plaide aussi pour que le Gouvernement élabore des lignes directrices tarifaires permettant une tarification de la distribution reflétant beaucoup plus la véritable structure des coûts et une répartition plus équitable de ces coûts entre les utilisateurs des réseaux. Une telle tarification devrait comporter davantage de termes fixes et capacitaires. En effet, une large proportion des coûts de distribution est fixe et le dimensionnement des réseaux

le principe en est simple: ORES propose de mettre son réseau à disposition des clients moyenne tension d'un zoning, désireux d'investir de façon collective dans une unité de production décentralisée, pour leur permettre de réaliser une compensation synchrone de l'énergie transitée. En pratique, notre entreprise mesure la consommation du client et l'injection de l'unité de production de façon synchrone (quart d'heure par quart d'heure). Ensuite, on déduit de la consommation du client sa part d'injection de l'unité de production. S'il existe une production excédentaire, le client la propose au marché. Si la production est insuffisante pour combler les besoins du client, ce besoin de consommation résiduel est acheté par le client à son propre fournisseur. Chaque client reste donc éligible et opte pour le fournisseur de son choix.

se fait sur base de la capacité mise à la disposition des clients. Un tarif capacitaire ne ferait donc que matérialiser le droit à la capacité qui est effectivement à la disposition des consommateurs/prosumers. Aujourd'hui, la tarification largement basée sur les volumes (kilowattheures nets prélevés) crée des distorsions importantes. Cette tarification ne reflète pas les coûts de l'utilisation réelle des réseaux.



4. Faire évoluer notre culture d'entreprise

Transformer la culture de notre entreprise pour la rendre plus agile, plus audacieuse, tournée vers l'innovation, mais surtout tournée vers l'extérieur et orientée client

L'innovation doit ici se comprendre au sens large: non seulement innovation technologique, mais également managériale, commerciale, dans les processus, l'organisation, etc. Et dans ce contexte, le défi du service, de la convivialité et de l'audace est un chantier majeur pour ORES. C'est non seulement vrai en ce qui concerne nos relations avec les clients. Mais c'est aussi vrai en interne et nous travaillons au changement culturel nécessaire pour que nous soyons reconnus, demain, toujours comme des professionnels compétents, mais aussi comme une équipe de gens motivés, passionnés, responsables, proches et fondamentalement impliqués dans le service que nous apportons à chacun des consommateurs. ORES veut susciter les idées, les échanges, la collaboration. L'entreprise a décidé de s'engager résolument dans une démarche devant l'amener dans le «nouveau monde du travail».

Nous avons notamment lancé le programme DOMO d'implémentation du nouveau monde du travail (NWOW dans la littérature). Il s'agit avant tout d'un programme de changement culturel, qui a commencé par la refonte des valeurs d'une entreprise qui se veut plus attractive.

Un management de confiance, orienté résultats, donnant de l'autonomie et des responsabilités, permettra une plus grande flexibilité géographique et temporelle, qui se traduit par la mise en place du télétravail, par un meilleur équilibre vie professionnelle-vie familiale, au profit de tous.

Convaincus que l'architecture est un support à l'évolution de la culture de l'entreprise, nous procédons à des aménagements dans nos sites existants et construisons de nouveaux bâtiments plus ouverts, plus propices à la collaboration, en proposant une variété d'environnements partagés, adaptés à la tâche à réaliser, incitant à la créativité dans une plus grande convivialité. Enfin, un tel programme ne peut réussir sans une évolution de la technologie, qui se concrétise par la mise en place d'outils informatiques et de télécommunication modernes qui faciliteront la collaboration et la mobilité.

Par ailleurs, ORES s'associe à des programmes d'innovation technologique auxquels elle apporte son expertise technique spécifique.



5. Être l'interlocuteur privilégié, le partenaire des autorités publiques

Partenaire des pouvoirs publics pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques énergétiques

Réservoir de compétences, d'expériences, de savoir et d'expertise dans ses métiers, ORES est au service des autorités. Elle apporte son expérience et son expertise technique, émet des suggestions et assume un rôle d'avis, voire de conseil, en matière d'évolutions législatives ou de processus de marché ayant trait au secteur de la distribution d'énergie. ORES est notamment invitée à jouer ce rôle en participant à des groupes de travail ou à des inter-cabinets préparatoires à l'élaboration des textes législatifs.

Dans le respect des prérogatives de chacun, il s'agit de contribuer à la mise en place des politiques décidées aux niveaux fédéral et régional. ORES se veut aussi partenaire du gouvernement pour la mise en œuvre de ses politiques énergétiques. Cela concerne notamment les obligations de service public telles que l'éclairage public communal, la protection sociale des clients fragilisés et la promotion des économies d'énergie.

Les exemples sont nombreux où notre entreprise a déjà démontré son efficacité: gestion du guichet unique pour les installations photovoltaïques, gestion des primes URE, fourniture d'énergie aux clients précarisés, aide et conseils aux PME dans la réduction de leurs consommations d'énergie (projet Smart Park en Wallonie),...

ORES ambitionne de poursuivre dans cette voie et de s'imposer naturellement dans l'esprit des décideurs politiques comme l'organe d'implémentation et d'exécution de leurs nouvelles politiques énergétiques. Pensons par exemple aux audits énergétiques, au versement de l'ensemble des primes URE, à l'accompagnement des clients précarisés dans leurs démarches URE (choix technologiques, prêts à taux 0,...), à la mise à disposition de calculateurs d'économie d'énergie etc.

Au niveau communal comme au niveau régional, nous voulons et pouvons apporter des réponses concrètes dans les dossiers liés à l'électricité, au gaz naturel, à l'éclairage public communal mais aussi, de manière plus globale, contribuer au développement économique de la Région. Nous entendons jouer encore plus pleinement ce rôle demain, dans des projets d'utilité publique à ces différents niveaux. Qu'il s'agisse de développement de réseaux-et des investissements massifs qui seront nécessaires à plus ou moins long terme-d'utilisation rationnelle et intelligente de l'énergie, de collecte, gestion et transmission d'informations, du développement de la mobilité électrique ou au gaz naturel, ou encore d'éducation à l'énergie, ORES veut être un partenaire de référence.

Ainsi ORES assure l'entretien, mais aussi l'amélioration de l'efficacité énergétique des équipements en matière d'éclairage public communal. Pour ORES, c'est sans conteste la

mission de service public qui impacte le plus grand nombre de citoyens. Si les communes sont et restent propriétaires de leurs installations d'éclairage public, ORES assure le suivi de très nombreux projets, depuis l'étude technique jusqu'à l'entretien, en passant par les dossiers administratifs. Notre entreprise gère aussi les autorisations, subsides et contacts avec les services publics wallons dans ce domaine. Pour améliorer l'efficacité énergétique en matière d'éclairage, d'ici 2018, 48.000 lampes à vapeur de mercure haute pression auront été remplacées.

Vis-à-vis des communes, ORES souhaite devenir, à terme et sans exclure aucun partenariat, l'acteur central de la mise en œuvre des mesures d'efficacité énergétique dans les bâtiments communaux (voire quant à leur mobilité avec nos bornes de rechargement électrique ou les stations de recharge pour véhicules au gaz naturel comprimé), en leur offrant une solution complète allant de l'audit à la réalisation de travaux. En ce qui concerne le financement des travaux d'économies d'énergie dans les bâtiments publics, en particulier communaux, il pourrait être utile d'entamer un dialogue avec des acteurs tels que les intercommunales pures de financement.

Nous souhaitons également, en concertation/collaboration avec d'autres acteurs, jouer un rôle plus important en matière de sensibilisation des consommateurs à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

6. Être un modèle d'entreprise responsable et durable

Un engagement social fort dans la politique interne

Dans ce domaine, l'engagement de l'entreprise s'exprime à différents niveaux.

Tout d'abord, il s'agit d'attirer et de conserver les talents. Dans un monde de forte concurrence sur le marché du travail, la difficulté d'attirer les talents est une réalité et particulièrement dans les métiers techniques, ORES doit se profiler comme une entreprise où il fait bon vivre et travailler et pour laquelle les collaborateurs ont envie de s'impliquer. Pour ce faire, notre entreprise entend offrir un environnement stable et convivial, des conditions salariales attractives et des programmes de formation adaptés et continus.

La gestion prévisionnelle des recrutements et des compétences en termes de quantité (pyramide des âges et maîtrise des coûts) mais surtout en termes de détermination des profils des métiers de demain est essentielle pour relever les défis à venir. D'autre part, les tendances en matière de package salarial et extra-salarial sont sans cesse analysées de manière à rencontrer les attentes des nouvelles générations et en intégrant la flexibilité (temps, lieu, rôle).

ORES porte une attention toute particulière à la formation de ses collaborateurs afin qu'ils acquièrent toujours plus

de nouvelles compétences et que leurs connaissances soient toujours à la pointe de la nouveauté et du progrès. Ces formations seront en phase avec les priorités stratégiques de l'entreprise (orientation client, innovations technologiques et commerciales, développement des réseaux et du comptage intelligents...). ORES contribuera aussi au développement de travailleurs dans des métiers en pénurie par la formation en alternance et via des partenariats, par exemple avec le FOREM et l'IFAPME. Dans la même perspective, les partenariats avec les écoles devront se renforcer ainsi qu'avec des opérateurs de recrutement et de formation.

Chaque année, plus de 5% de la masse salariale sont consacrés aux budgets de formation (la moyenne imposée par le législateur s'établit à 1,9%). Les nouvelles méthodes de formation, apprentissage par le jeu, e-learning etc., viendront compléter les modules plus traditionnels. L'ouverture vers l'extérieur trouvera son sens dans la participation à des formations multi-entreprises.

L'entreprise accorde également un intérêt prioritaire à la sécurité du personnel et du public en contact avec nos activités. Elle mène une politique de prévention basée

sur un plan pluriannuel qui fixe des objectifs concrets. Nos métiers techniques et les fluides (électricité et gaz naturel) inhérents à nos activités sont par nature porteurs de risques qu'il convient de maîtriser.

Autre orientation de notre engagement social: la mobilité. ORES va entamer une réflexion sur la mobilité future de son personnel et se doter d'un véritable plan mobilité: favoriser les transports en commun, mettre en place une politique de télétravail, regrouper le personnel des principaux services de support au sein d'un même bâtiment, améliorer sa flotte de véhicules pour les rendre moins énergivores ou encore former son personnel à l'éco-conduite. Ces initiatives devraient contribuer à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise.

Enfin, au sein d'ORES, une cellule est chargée plus précisément des questions environnementales. Elle veille à maintenir la conformité de nos sites et à gérer les évolutions réglementaires en la matière; elle établit les bilans environnementaux et veille à la maîtrise des risques dans ce domaine; elle a en charge la politique de gestion, de réduction et de valorisation des déchets produits dans l'entreprise.



Proposer des solutions durables, contribuer au développement socio-économique wallon de manière positive et harmonieuse, s'impliquer de manière responsable dans le tissu local.

Dans le cadre de ses missions de service d'utilité publique, ORES veut assumer pleinement ses engagements et ses responsabilités, qui sont de nature à la fois sociale et sociétale.

Au service des autorités et des collectivités publiques, au service des entreprises, au service des clients, ORES génère une activité et des investissements réguliers qui contribuent au dynamisme socio-économique de la Wallonie. Dans ce contexte, l'entreprise veut apparaître demain comme un modèle en matière de durabilité.

Cela passe par la recherche d'un équilibre idéal entre les intérêts économiques de nos actionnaires, de nos clients et de nos autres parties prenantes, la contribution au bien-être et au développement durable de la société, la préservation

de l'environnement notamment via la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et enfin, le soutien d'initiatives qui contribuent à renforcer le lien social.

Dans son cœur d'activité, ORES participe directement aux objectifs 20/20/20 de l'Union européenne. Nous permettons le raccordement au réseau de productions décentralisées (énergies renouvelables, notamment panneaux photovoltaïques et cogénération sur les réseaux basse tension et éoliennes sur les réseaux moyenne tension). En leur proposant des raccordements au gaz naturel, des systèmes d'éclairage public plus performants et plus économes en énergie et des solutions d'économie d'énergie ou de mobilité alternative, nous accompagnons nos parties prenantes dans la réduction de leur empreinte environnementale, au bénéfice de tous.

CONCRÉTISATION DES OBJECTIFS

En concertation avec le Conseil d'administration, le Comité de direction a souhaité poursuivre la démarche interne baptisée «Vision 2020» et l'inscrire dans une perspective d'amélioration continue.

Pour ce faire, huit thèmes d'action ont été fixés.

- Matérialisation d'un plan stratégique détaillé à moyen terme
- Développement d'indicateurs financiers de long terme et d'un outil de prévision tarifaire à moyen terme
- Mise en œuvre d'un plan informatique à moyen terme
- Orientation d'un cadre légal et réglementaire compatible avec le développement à moyen terme de l'entreprise
- Développement et fixation des objectifs en matière de réseaux et de comptage intelligent
- Concrétiser la démarche visant à mettre le client au cœur de nos préoccupations – «faciliter la vie des gens»
- Le défi culturel: comment rendre ORES plus agile et plus adaptée à un monde changeant (sans remise en cause du professionnalisme et de la rigueur)
- Projet d'entreprise durable et responsable

Les objectifs seront réévalués chaque année et le livrable attendu sera l'adaptation du plan stratégique moyen terme d'ORES.

Contacts

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

www.ores.net

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