



ORES

ORES

« Tous engagés
pour faciliter la vie
de nos clients »

L'entreprise en quelques chiffres...

1^{er} opérateur de réseaux de distribution
d'électricité et de gaz naturel en Wallonie

197 communes partenaires

2.300 collaborateurs au service
de la collectivité

9.430 km de réseaux de distribution
de gaz naturel

49.981 km de réseaux de distribution
d'électricité

448.346 luminaires d'éclairage public

Cette brochure est une synthèse de notre rapport
d'activités 2016. Pour consulter sa version com-
plète, ainsi que les rapports de gestion d'ORES
srl et d'ORES Assets srl, veuillez consulter :

ores-rapport-2016.be
ores.be
oresassets.be



Sommaire

I. Introduction

Message des Présidents des Conseils d'administration
et de l'Administrateur délégué p.4

II. Présentation générale

ORES, premier distributeur wallon p.8
2016 en un coup d'œil p.10
Vision et défis p.12
Actionnariat, bilan et résultats p.18
Éthique et gouvernance p.20
Valeurs p.24

III. Rapport d'activités 2016

Électricité p.28
Gaz naturel p.32
Éclairage public p.34
Évolution du marché p.36
ORES, partenaire des autorités publiques p.38

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

À l'heure où nous écrivons ces lignes, des questions fondamentales sont posées en Wallonie sur le business model des gestionnaires de réseau de distribution. Quelles activités peuvent-ils exercer? Quelle gouvernance doivent-ils respecter? Quelle forme juridique doivent-ils revêtir? Chaque jour, ces questions s'invitent dans l'actualité.

Dès sa création, ORES a prêté une attention fondamentale à ces sujets, au point que notre modèle d'entreprise et notre gouvernance sont vraisemblablement aujourd'hui, l'un de nos principaux atouts.

« Notre entreprise se concentre sur ses métiers fondamentaux »

Avec nos actionnaires communaux, nous avons fait le choix d'un modèle dit de « pure player », dans lequel notre entreprise se concentre sur ses métiers fondamentaux de gestionnaire de réseau d'électricité, de gaz naturel et d'éclairage public. C'est d'abord un signal clair que nous donnons à tous les acteurs de marché qui font appel à nos infrastructures et à nos services. ORES veut être leur partenaire indépendant, concentré sur ses missions et déterminé à leur permettre de développer leurs activités concurrentielles sur le marché dans les meilleures conditions.

C'est également un engagement fort vis-à-vis de nos actionnaires et une relation transparente entre nous: ORES développe un projet de service public de gestion de réseau soutenu par ses actionnaires qui en contrepartie reçoivent la

rémunération équitable de leur investissement. Ces moyens sont librement affectés par eux, pour l'essentiel à leur mission de service public communal, mais aussi au rôle qu'ils souhaitent jouer dans le secteur de l'énergie.

« Le 1^{er} juillet, ORES aura achevé sa transformation »

En parallèle, nous avons travaillé à la mise en place d'une gouvernance performante. Nous sommes fiers de pouvoir annoncer qu'au 1^{er} juillet prochain, notre Groupe aura achevé sa transformation. ORES, c'est d'abord une intercommunale propriétaire de l'ensemble des actifs de la distribution et une filiale privée chargée de l'exploitation des réseaux. Qui dit personne morale de droit public dit contrôle public des activités et application de l'ensemble des législations régionales en vigueur. La filiale de droit privé permet de maintenir une gestion souple et attractive de nos ressources humaines, un modèle auquel l'ensemble de notre personnel est particulièrement attaché.

Pour garantir l'efficacité de notre processus décisionnel sans grever le coût de nos organes, nous avons opté pour des « organes miroirs », les mêmes administrateurs composant les Conseils d'administration des deux entités.

À nos actionnaires, nous souhaitons redire notre volonté de consolider ce modèle tout en maintenant un contact étroit avec les communes sur le territoire desquelles nous exerçons nos activités. La suppression récente des

Comités de secteur que nous avons mis en place lors de la création d'ORES Assets ne traduit en aucune façon une volonté de nous éloigner des communes et des réalités de terrain. Au contraire! Plus que jamais, et au-delà des défis énergétiques, environnementaux, technologiques, réglementaires, économiques et humains qui sont les nôtres, nous affirmons notre volonté de mettre en place un service public de proximité. Plus que jamais, tel est notre engagement.

En même temps, nous demandons à nos actionnaires de valider le prolongement du terme de notre intercommunale jusqu'en 2045 afin de nous inscrire durablement dans notre rôle d'acteur public, mais aussi de rassurer les marchés financiers bien nécessaires à la couverture de nos importants investissements dans les prochaines années.

« Nous avons engagé en interne un plan de performance ambitieux »

Vous le verrez en consultant les pages du présent rapport d'activités, l'année 2016 n'a pas été un long fleuve tranquille pour notre entreprise. Nous avons fait face, en prêtant une attention toute particulière à la qualité du service que nous rendons à la population et aux acteurs de marché. C'était essentiel après les difficultés encourues suite à la mise en service en 2015 d'une nouvelle application de relève et de validation des données de comptage. Et au final, nous tirons le bilan d'une année globalement réussie.

Le monde de l'énergie change profondément et ORES doit s'adapter pour conforter son rôle de premier plan et faciliter la transition énergétique. Cela passe par des investissements considérables dans des projets de transformation de notre entreprise et d'innovation technologique pour accompagner la digitalisation – la « smartisation » – des réseaux. Cela passe donc aussi par des moyens. ORES est prête à relever le défi. Nous avons engagé en interne un plan de performance ambitieux et en 2016, grâce à l'implication forte de nos 2.300 collaborateurs, nous avons dépassé les objectifs de création de valeur et de réduction de coûts qui avaient été fixés.

Ce plan se poursuivra au cours des cinq années qui viennent. Mais il ne permettra pas de couvrir l'ensemble des besoins de financement considérables inhérents à la mise en place des réseaux de demain. Le régulateur wallon se trouve aujourd'hui face à des décisions tarifaires fondamentales pour l'avenir du système énergétique de notre région. Notre légitime attente est qu'une cohérence émerge entre d'une part, les objectifs assignés aux gestionnaires de réseaux de distribution – dans la ligne de la politique énergétique voulue par les autorités européenne, nationale et régionale – et d'autre part, les moyens qui leur sont accordés. Faute de moyens et d'investissements, c'est la Wallonie qui restera en retard, alors que de nombreux pays d'Europe ont déjà entamé ce mouvement et progressent vers les réseaux du futur. Nous plaçons dans le sens de cette cohérence, car il en va de notre responsabilité en tant que premier distributeur d'électricité et de gaz naturel de Wallonie.

Face à un monde qui change de plus en plus rapidement, ORES doit et veut pouvoir s'adapter pour assumer ses responsabilités en répondant aux attentes placées en elle par toutes ses parties prenantes: régulateur et autorités publiques bien sûr, mais aussi personnel, fournisseurs d'énergie, clients, actionnaires, sous-traitants, etc. Avec une vision et un leitmotiv: « Faciliter l'énergie, faciliter la vie ».

Mai 2017

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





Présentation générale

*« Un rôle concret
dans le bien-être
de la collectivité »*

ORES, premier distributeur wallon

ORES est le principal gestionnaire et opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie. C'est une équipe de quelque 2.300 personnes – ingénieurs, techniciens, informaticiens et personnel administratif – au service des habitants de 197 communes et de la collectivité. Nos collaborateurs veillent quotidiennement à l'approvisionnement en énergie de plus de 1,4 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon, ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

ORES prend 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.

Un dispatching central, situé à Namur, surveille les réseaux de distribution 24 heures sur 24. Des équipes d'intervention sont de garde jour et nuit, 365 jours par an, pour intervenir sur le réseau et réparer les éventuelles pannes, défaillances techniques et fuites de gaz.

Nos équipes d'exploitation entretiennent et adaptent les infrastructures de distribution, elles réalisent les nouveaux raccordements et placent les compteurs.

Nous procédons au relevé de plus de 1,4 million de compteurs, validons les données de consommation et gérons ces dernières de manière strictement confidentielle.

Nous tenons à jour près de 2 millions de données dans le registre d'accès: pour chaque point de raccordement au

réseau de distribution, ce registre contient à la fois les données de nature technique et administrative et les données du fournisseur d'énergie correspondant.

Nous assurons aussi la fourniture d'énergie des clients protégés socialement, alimentés par le 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 techniques, économiques, sociaux et sociétaux,

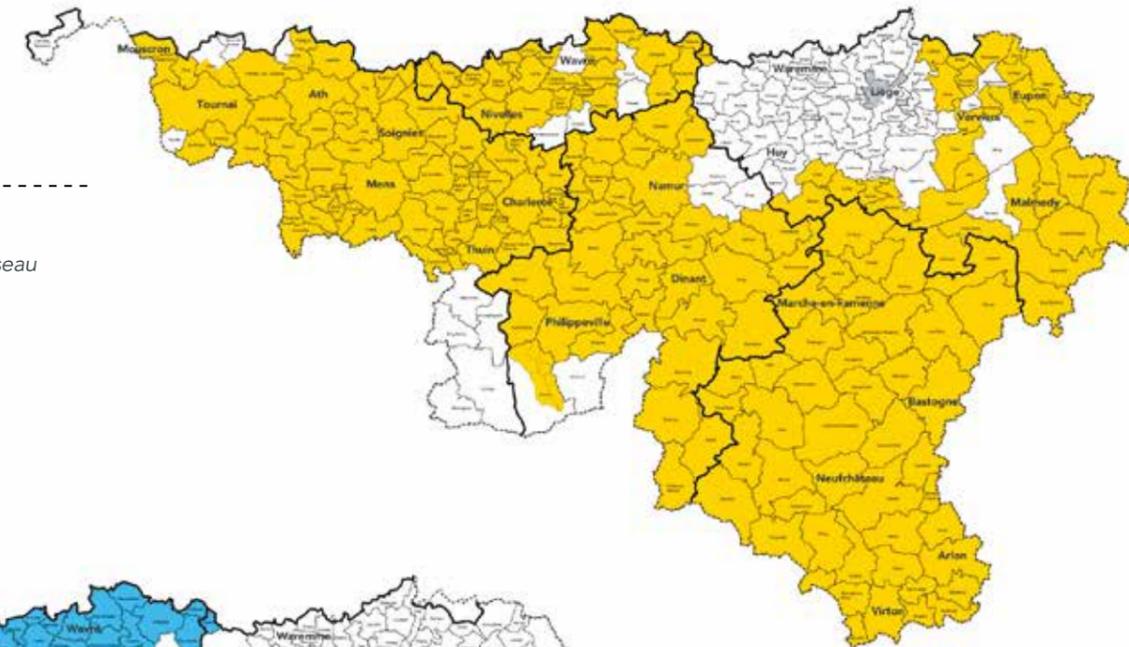
ORES joue un rôle très concret dans le bien-être de la collectivité et le développement de la vie économique et sociale wallonne. Ces dernières années, nous avons investi annuellement en moyenne 250 millions d'euros dans les réseaux de distribution et confié plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires 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.



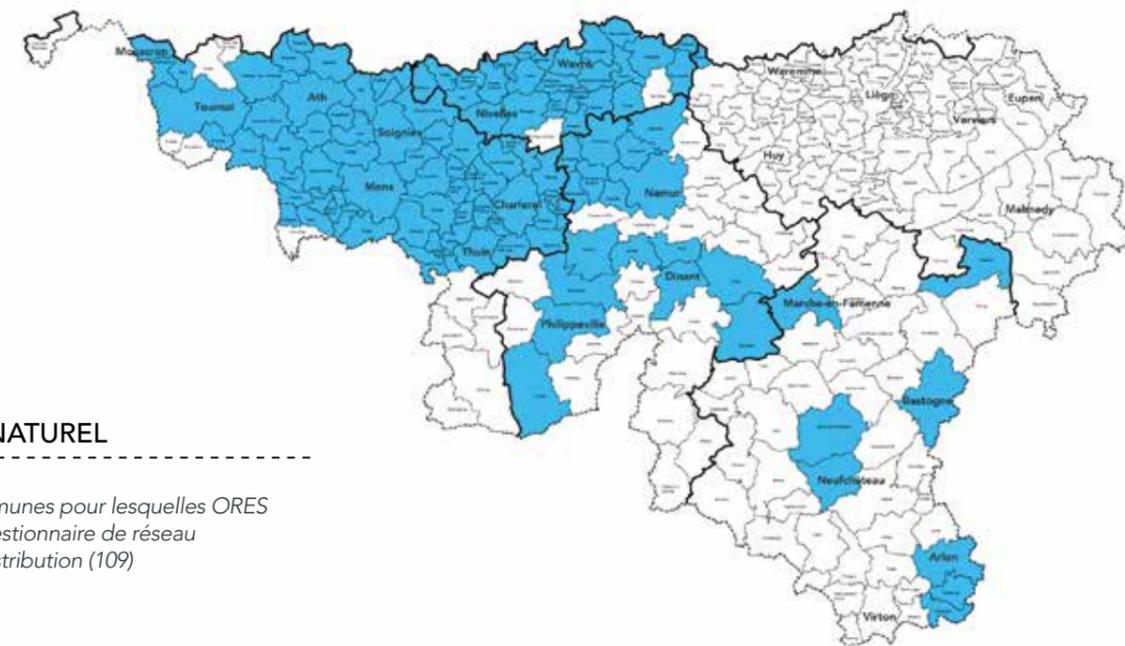
ÉLECTRICITÉ

■ Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distribution (192)



GAZ NATUREL

■ Communes pour lesquelles ORES est gestionnaire de réseau de distribution (109)



2016 en un coup d'œil...

Janvier

• Jusqu'alors affiliée partiellement à l'intercommunale Gaselwest, la commune de **Frasnes-lez-Anvaing** confie la gestion de la totalité de son réseau de distribution d'électricité à ORES au 1^{er} janvier. Dans le même temps, un mouvement inverse se produit de l'autre côté de notre territoire avec le transfert de la commune de **Fourons (Voeren)**, qui est absorbée pour une part par l'intercommunale Inter-Energa, et pour certains actifs par Infrac Limburg.

• À la mi-janvier, la neige fait son arrivée en Belgique. Rapidement, les **conditions météorologiques difficiles** provoquent de nombreux embarras de circulation, mais aussi des perturbations importantes sur le réseau électrique wallon. Les équipes de garde d'ORES interviennent à de nombreuses reprises et notamment durant le week-end des 16 et 17 janvier. Leur travail permet de limiter au maximum les désagréments des ménages concernés.

• L'Administrateur délégué d'ORES **Fernand Grifnée** annonce le lancement du programme «**Optimum**» destiné à optimiser les performances de l'entreprise et à créer de la valeur (voir en p.16 de cet ouvrage).



Février

• En février, soit six mois après le début de notre opération de **promotion du gaz naturel**, l'ensemble des gestionnaires des réseaux de distribution, Fluxys (le gestionnaire du réseau de transport) et gas.be s'associent pour une grande campagne marketing nationale.

• Durant tout le mois de février, ORES organise des rencontres avec ses **partenaires entrepreneurs** afin de renforcer la collaboration au quotidien et de consolider le rôle d'ambassadeur endossé par ces acteurs de terrain auprès des clients.



Avril

• En Province de Liège, **Limbourg** rejoint le club très fermé des « **Plus beaux villages de Wallonie** » le 23 avril. Symbole de la localité, la place Saint-Georges a vu son parc d'éclairage renouvelé par ORES quelques mois auparavant.

Mai

• Le 9 mai, ORES lance de **nouvelles enquêtes de satisfaction** auprès de ses clients. Les formulaires nouvelle mouture doivent permettre à l'entreprise d'évoluer vers un service répondant encore mieux aux nouvelles attentes des clients.

Juin

• Après la France, la Belgique est touchée à plusieurs reprises en juin par de **violents orages**. Sur l'ensemble du territoire, les intempéries provoquent des inondations et des dégâts considérables, notamment sur nos infrastructures de distribution. Certaines villes et communes déclenchent leur plan interne d'urgence. Les différents sièges d'exploitation d'ORES sont sollicités, nuit et jour, pour rétablir en courant les habitants plongés dans le noir.

• Le 16 juin, les internautes découvrent le **nouveau site web « ores.be »**, dans une version à la fois plus conviviale, plus ergonomique et plus intuitive.

• Le Centre logistique d'ORES à Aye (**Marche-en-Famenne**) met en production le 20 juin son nouveau système de gestion baptisé «**Odicea**». L'outil permet à l'entreprise de s'adapter aux évolutions informatiques et technologiques de ces dernières années.

• L'**Assemblée générale** du groupe ORES se tient à La Louvière le 23 juin. À cette occasion, les comptes et rapports annuels d'ORES et d'ORES Assets pour l'exercice 2016 sont présentés, puis approuvés par les actionnaires.

• Au début de l'été, ORES synthétise ses trois nouvelles offres en matière d'**éclairage public** dans une brochure destinée à ses partenaires communaux.

Juillet

• Le 12 juillet, la cellule Business development d'ORES présente au collège échevinal de Charleroi les résultats d'une analyse du potentiel de conversion du charroi de la Ville vers le **CNG** (gaz naturel comprimé). Au terme de la séance plénière, le collège est convaincu par les arguments à la fois écologiques et économiques de l'étude et décide de remplacer, chaque fois que cela sera possible, une voiture classique par un véhicule CNG.

Octobre

• Le 20 octobre, la Commission de l'Énergie du Parlement wallon entame les auditions sur le **projet de décret** qui va encadrer la méthodologie tarifaire et les tarifs de distribution d'électricité et de gaz pour les années à venir. L'Administrateur délégué d'ORES, Fernand Grifnée, participe aux débats et plaide pour une tarification qui soit transparente pour la collectivité et équitable pour tous – y compris les publics précarisés.

• Le chantier du **futur siège social** d'ORES est inauguré à Gosselies le 28 octobre. Les travaux doivent durer un peu plus de deux ans et permettre à l'entreprise de regrouper l'ensemble de ses services supports, actuellement disséminés à travers la Wallonie, dans un même bâtiment situé au cœur de l'Aéropôle.

Novembre

• En novembre, l'application « **Mercur** », destinée à l'enregistrement et à la communication des données de comptage des clients, est définitivement stabilisée grâce au travail des équipes dédiées à la résolution des problèmes rencontrés depuis son déploiement.

• Après avoir noué un partenariat avec l'intercommunale **Vivalia**, ORES inaugure le 8 novembre les trois bornes de rechargement pour véhicules électriques installées sur les parkings des hôpitaux d'**Arlon, Bastogne** et **Marche-en-Famenne**.

• Dans la nuit du 26 au 27 novembre, un incendie criminel à la sortie d'un poste de transformation provoque une panne de courant importante dans la région du **Borinage**. Plus de 45.000 foyers sont privés de courant, certains pendant plusieurs heures. Les équipes d'ORES doivent procéder à de lourds travaux de réparation pour rétablir la situation.

Décembre

• Les **nouveaux tarifs** de distribution des gestionnaires de réseau de distribution pour l'année 2017 sont approuvés le 15 décembre par la CWaPE, le régulateur wallon de l'énergie.

• Le 21 décembre, ORES obtient la certification **ISO 9001** (2015) valable pour l'ensemble de ses activités pour les trois prochaines années.

• Partenaire de l'opération depuis l'année de son lancement, ORES prend part à l'action de «**Viva for Life**» en faveur des enfants vivant sous le seuil de pauvreté en Fédération Wallonie-Bruxelles.



Vision et défis

Face à un monde de l'énergie qui change de plus en plus vite, ORES a choisi de s'adapter pour non seulement assurer sa pérennité, sa légitimité et ses responsabilités 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 l'ensemble de ses parties prenantes.

La vision est claire : ORES veut faciliter l'énergie, faciliter la vie. Pour ce faire, l'entreprise a identifié trois défis et met en place les actions nécessaires pour les relever avec succès.



PREMIER DÉFI

« Être à l'écoute du client et anticiper ses besoins »

Plus que jamais, le client attend un service de qualité, sur mesure, rapide et qui soit effectué dans le respect des délais. Il privilégie de plus en plus le canal numérique et compte sur ORES pour lui offrir des services personnalisés et de bonne qualité.

ÊTRE ORIENTÉ CLIENT DÈS LA PRISE DE CONTACT

En juin 2016, ORES a dévoilé son nouveau site web. Visité plus de 2.500 fois par jour, « ores.be » est un réel levier pour réussir le défi du client. À la fois plus convivial et plus ergonomique, ce nouveau site web s'adapte automatiquement au type d'appareil utilisé (PC, tablette ou smartphone), ce qui est un impératif à l'heure où 60% des internautes visitent le site à partir d'appareils mobiles.

Depuis la mise en ligne de ce nouveau site web, ORES a continué à développer son offre numérique. L'entreprise propose désormais à ses clients de nouveaux outils, comme la possibilité de suivre en direct l'évolution des pannes sur le réseau, ou encore des vidéos didactiques et ludiques expliquant les démarches à effectuer en cas de travaux.



ORES a également développé sur la toile un blog regroupant des conseils pratiques à destination de ses clients, notamment en matière d'efficacité énergétique. Enfin, l'entreprise continue à se montrer très réactive sur les réseaux sociaux et répond aux questions des clients qui, chaque jour un peu plus nombreux, privilégient ces canaux de communication.

FAIRE GAGNER DU TEMPS AU CLIENT

Deux innovations témoignent d'un engagement collectif au sein d'ORES : celui de faciliter la vie des clients. Ces innovations se traduisent par deux nouveaux services liés aux demandes de travaux et baptisés respectivement « connect my home » et « all in », actuellement testés en phase pilote.

Le principe du service « connect my home » est le suivant : proposer aux nouveaux propriétaires de prendre en charge, en plus de leurs traditionnels raccordements électricité et/ou gaz, la gestion administrative et l'organisation pratique de leurs raccordements aux réseaux télécoms et de distribution d'eau. Ces trois ou quatre raccordements sont alors réalisés le même jour (parfois même en une demi-journée), ne mobilisant ainsi le client qu'une seule fois pour l'ensemble des travaux.

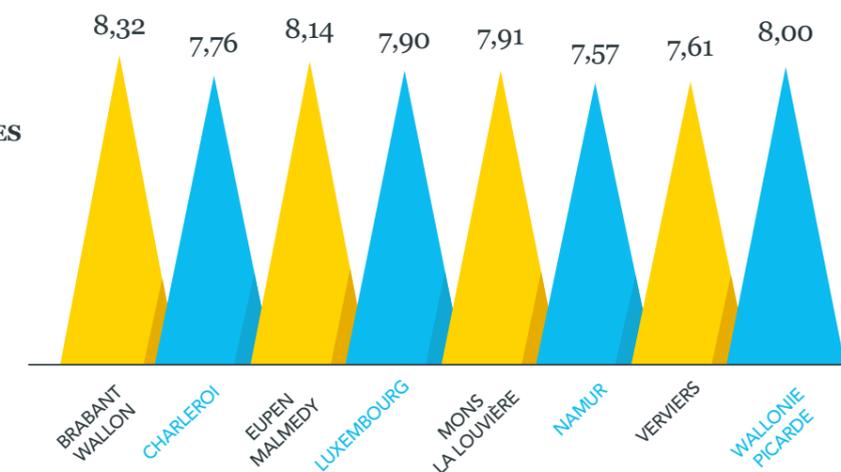
La seconde initiative testée en 2016 a également été conçue afin de faciliter la vie du client. En lui proposant de prendre en charge les travaux préparatoires de son chan-

tier de raccordement qui relèvent traditionnellement de sa responsabilité, ORES a développé une offre « all in », synonyme de tranquillité. Le client ne doit plus faire appel à un entrepreneur tiers ou louer du matériel pour préparer lui-même son chantier avant l'intervention d'ORES.

ÊTRE ATTENTIF AU RESENTI DU CLIENT... ET RECTIFIER LE TIR, QUAND C'EST NÉCESSAIRE

En 2016, ORES a développé de nouvelles enquêtes de satisfaction – plus poussées par le passé – afin de recueillir les impressions de ses clients suite à leur chantier résidentiel. Envoyés par e-mail après la finalisation des travaux, ces formulaires offrent un espace au client pour exprimer son ressenti, notamment sur des aspects qualitatifs et sur la relation avec les collaborateurs de l'entreprise. En cas de problème, le client est recontacté afin de mettre en place les actions correctives nécessaires.

RÉSULTATS DES NOUVELLES ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR L'ANNÉE 2016 PAR RÉGION :



DEUXIÈME DÉFI

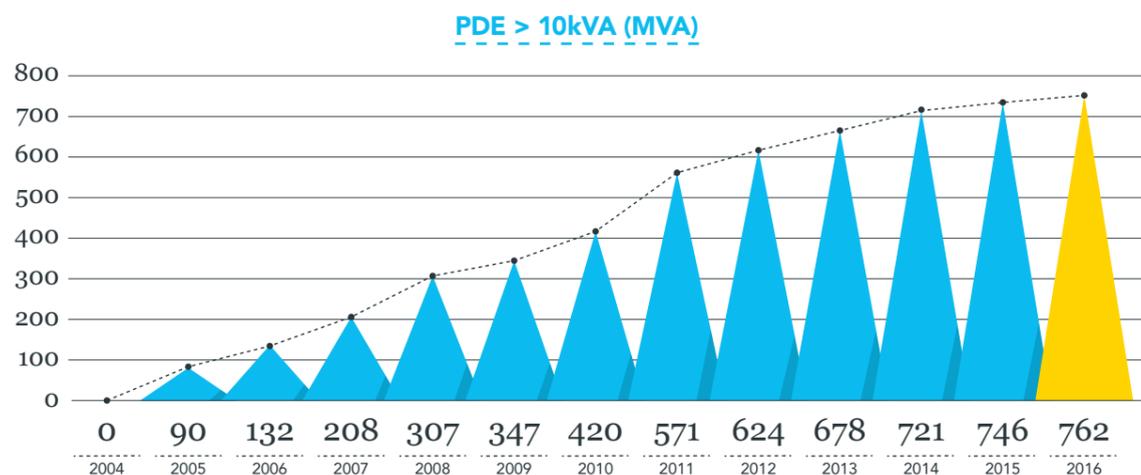
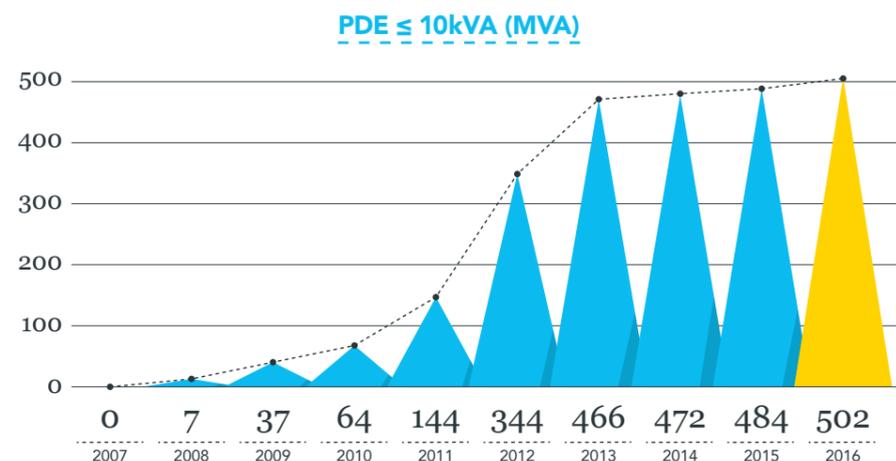
« Accompagner et faciliter la transition énergétique »

Le monde de l'énergie évolue et ORES doit s'adapter à une production électrique toujours plus basée sur le renouvelable, plus décentralisée, plus intermittente et désormais directement raccordée au réseau de distribution.

De nouveaux marchés émergent, de nouveaux métiers font leur apparition, notamment dans le domaine de la gestion de la flexibilité. La notion de « prosumer », le consommateur d'électricité devenu aussi producteur et même « consomm'acteur », est entrée dans le langage courant. De nouvelles technologies – autoproduction, véhicules électriques, stockage, pilotage à distance, domotique, etc. – deviennent de plus en plus accessibles, en ce compris au consommateur résidentiel, avec un impact sur le réseau.

Pour être en mesure de continuer à gérer la distribution en accompagnant ces évolutions, ORES doit rendre ses réseaux plus intelligents, les doter de nouveaux outils de réglage de tension, de télésurveillance, télémessure et télécontrôle, sur un socle informatique et de télécommunication intégré et adapté. C'est ce que l'on nomme le « smart grid » ou réseau intelligent. Avec en corollaire, une modernisation indispensable des outils de mesure chez le client, en ce compris le client résidentiel, pour mesurer de façon plus fine les différents flux d'énergie prélevés et injectés, ainsi que la puissance mise à disposition, affiner la mesure des périodes de consommation afin de permettre aux clients de bénéficier d'offres tarifaires plus dynamiques ou proposer des systèmes efficaces de prépaiement. C'est-à-dire tout ce que recouvre la notion de « smart metering » ou comptage intelligent.

ÉVOLUTION DES PRODUCTIONS DÉCENTRALISÉES (PDE)
EXPRIMÉE EN PUISSANCE INSTALLÉE (MVA) SUR LES RÉSEAUX D'ORES



PRÉPARER L'ARRIVÉE DE LINKY EN WALLONIE

Dans ce contexte de transition énergétique, ORES se prépare à déployer – de manière progressive et ciblée – une solution de comptage intelligent à l'échelle du territoire couvert par l'entreprise. À l'horizon 2020, les premiers compteurs résidentiels « Linky » devraient être installés en Wallonie.

Ces compteurs communicants offriront de nombreux avantages pour l'ensemble de la société. Pour les clients, d'abord, l'arrivée de « Linky » sera synonyme de gain de temps dans une série d'opérations, comme lors d'un changement de fournisseur, d'un déménagement, d'un changement tarifaire ou d'une demande d'augmentation de puissance. Autre aspect fondamental pour la clientèle : l'accès à une information détaillée sur l'énergie consommée/injectée, entraînant ainsi une meilleure maîtrise de sa consommation.

Pour les fournisseurs d'énergie, le comptage intelligent constituera la base de nouveaux services tarifaires, correspondant aux attentes de différents types de consommateurs. Ces derniers devraient pouvoir bénéficier de nouvelles facilités, et même réduire leur facture grâce à des tarifs plus proches de leur profil de consommation.

Enfin, « Linky » permettra à ORES d'optimiser ses investissements, via une connaissance plus fine des flux d'énergie sur les réseaux. Le comptage intelligent permettra aussi d'automatiser un ensemble de tâches et d'offrir une meilleure qualité de service, par exemple via la détection plus rapide des pannes sur le réseau et des temps d'intervention plus courts pour le rétablissement de l'alimentation électrique.

Cette transition concerne aussi le gaz naturel. À l'heure où les maisons passives et les pompes à chaleurs gagnent chaque jour des parts de marché, où la mobilité au gaz naturel apparaît comme une réelle opportunité, ORES veut se positionner comme un initiateur, un facilitateur et un promoteur des solutions « gaz ». Il s'agit donc de promouvoir le gaz en tant qu'énergie moins polluante à la combustion que les autres carburants fossiles, et permettant une transition plus souple vers une société moins carbonée.

ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT DE LA MOBILITÉ DURABLE

ORES se positionne en facilitateur et veut aider les acteurs publics et privés désireux d'installer des stations de recharge pour les véhicules circulant au gaz naturel (CNG). Ce soutien se traduit concrètement par du conseil, de l'information sur la capacité de nos réseaux à accueillir leurs installations à moindre coût, par une aide lors des procédures dites de « permitting » et bien sûr, par le raccordement technique des stations au réseau. En 2016, ORES a sollicité la CWaPE pour instaurer un mécanisme tarifaire incitatif, spécifiquement applicable aux stations de recharge pour véhicules au CNG implantées en Wallonie.

L'électricité est une autre alternative aux carburants traditionnels. À la fin 2014 déjà, ORES lançait un service Mobilité à destination de ses partenaires communaux. Objectif : promouvoir l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques en voirie publique, en offrant aux communes une solution clé en main, et ce afin de les aider à atteindre les seuils minimum fixés pour les prochaines années par l'Union européenne. La démarche s'est poursuivie en 2016 avec la mise en service de 16 nouvelles bornes communales en Wallonie. Au total, 22 communes disposent aujourd'hui d'une borne ORES Mobilité sur leur territoire.

ÉTUDIER LES PERSPECTIVES DU STOCKAGE ÉNERGÉTIQUE

En octobre 2016, gestionnaires de réseaux, producteurs d'électricité, intercommunales de développement territorial et universités se sont lancés dans un projet incluant pour la première fois le stockage d'électricité sur le réseau de distribution wallon : « l'e-cloud ». Engagée dans ce projet partiellement subsidié par la Wallonie, ORES souhaite favoriser l'émergence de micro-réseaux qui permettent d'optimiser les flux d'énergie en étant reliés au réseau collectif traditionnel.

Parallèlement à l'e-cloud, ORES teste également la complémentarité avec le réseau des différents modèles actuels de batteries de stockage résidentielles.

TROISIÈME DÉFI

« *Intégrer les notions de confiance, de proximité, d'efficacité et d'agilité dans notre culture d'entreprise* »

Avec la transition énergétique et l'orientation client, la culture d'entreprise est l'un des trois défis majeurs que doit relever ORES. Dans son plan stratégique 2015 – 2020, l'entreprise s'est donné l'objectif de transformer l'organisation pour l'adapter aux nouvelles réalités du marché et préparer l'avenir.

Les changements auxquels notre secteur d'activités est confronté et l'incertitude qu'ils entraînent nécessitent davantage d'ouverture, de flexibilité et d'agilité. L'immédiateté et l'hyper-connectivité qui caractérisent notre époque imposent également à l'entreprise dans son ensemble un changement de posture.

Parallèlement à l'introduction de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux modes d'interaction avec le client, ORES a choisi de faire évoluer sa culture d'entreprise. Sans renoncer à ce qui fait sa force et sa réputation – son professionnalisme et son expertise reconnue – l'entreprise a pris la décision de revoir ses modèles de collaboration. Elle propose un mode de management basé sur la confiance et met en place un environnement de travail agile et propice à plus de créativité, de convivialité ainsi qu'à une plus grande adéquation entre vie privée et vie professionnelle.

CRÉER DE LA VALEUR, MAÎTRISER LES COÛTS ET AMÉLIORER LES PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE

ORES a intégré en début d'année 2017 le « sens des responsabilités » à ses valeurs d'entreprise. L'initiative va bien au-delà de la symbolique et confirme une tendance amorcée, fin 2015 déjà, avec la mise en place d'un plan de performance financière et opérationnelle au sein de la société.

Baptisé « Optimum », ce plan repose sur le principe suivant: créer de la valeur et améliorer le niveau de performance de l'entreprise via une meilleure maîtrise des coûts. La direction et le personnel se sont donc inscrits dans une démarche de recherche permanente d'efficacité, tant en investissement qu'en exploitation, en veillant au bon équilibre des efforts sur ces deux sources de dépenses. Il faut donc dépenser moins, ou mieux, en faisant preuve de plus d'audace pour trouver des solutions innovantes et atteindre l'optimum technico-économique.

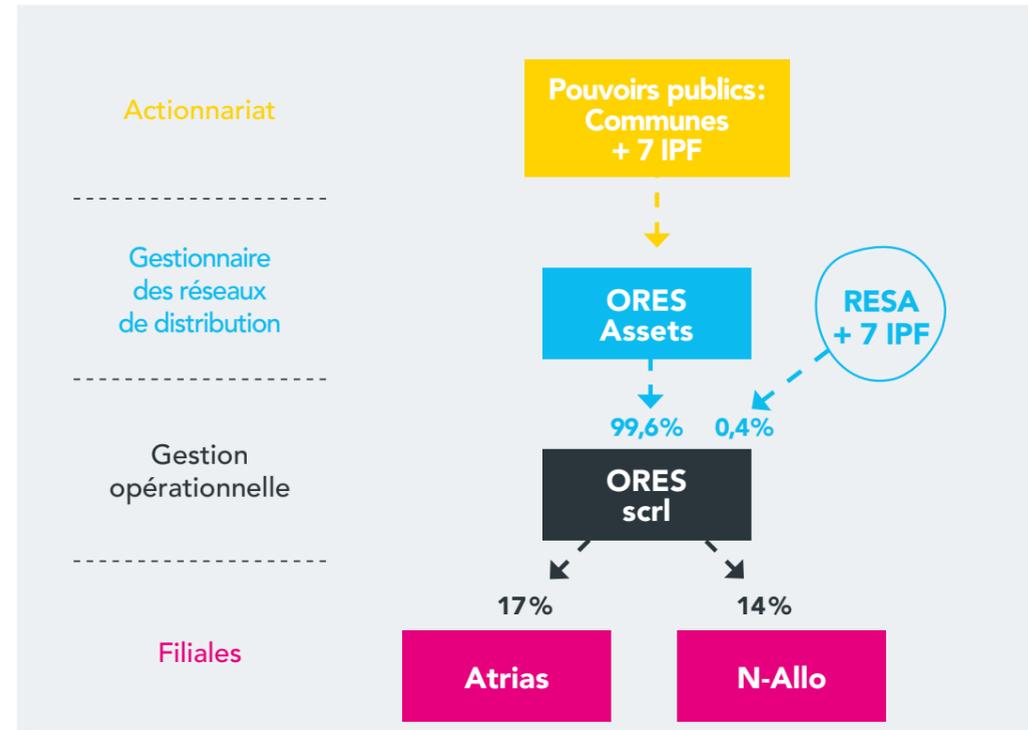
Si ces principes de rigueur et de rationalisation ne sont pas nés avec ce nouveau programme, « Optimum » a formalisé, structuré et généré un coup d'accélérateur dans cette dynamique globale. Les collaborateurs ont été invités à partager leurs idées et/ou leurs bonnes pratiques en matière d'optimisation et d'amélioration des processus.

Dans un contexte de régulation de plus en plus incitative en matière tarifaire, ORES encourage ses équipes à faire mieux et plus avec des moyens plafonnés. Le programme « Optimum » incite les collaborateurs et les responsables à repenser les services offerts aux clients, en utilisant au maximum les compétences internes disponibles. Il s'agit donc réellement d'un projet de création de valeur pour l'entreprise, et ce au bénéfice de tous: clients, actionnaires et membres du personnel.



Structure actionnariale du groupe économique ORES

AU 31 DÉCEMBRE 2016



Le 31 décembre 2016, Engie/Electrabel a cédé les 25% de participation qu'elle détenait encore dans le capital d'ORES Assets aux pouvoirs publics associés, à travers les intercommunales pures de financement. Consécutives à la libéralisation des marchés de l'énergie en Wallonie, cette opération s'inscrit dans l'évolution naturelle du secteur de la distribution d'énergie en Belgique.

Les sept intercommunales pures de financement (IPF) actionnaires d'ORES Assets sont Idefin, IEG, IPFH, Finest (Finost), Finimo, Sedifin et Sofilux.

Bilan et résultats

1.087 M€ Chiffre d'affaires consolidé

4.080 M€ Total du bilan

249,7 M€ Total des investissements (net)

3.503,8 M€¹ Actifs immobilisés

1.689,2 M€² Fonds propres

5,5% Taux de rendement des fonds propres

92,8 M€ Résultat

84,2 M€ Dividendes

¹ RAB (« regulated asset base ») rémunérée: 3.430 M€

² Total fonds propres/total bilan: 41,4%

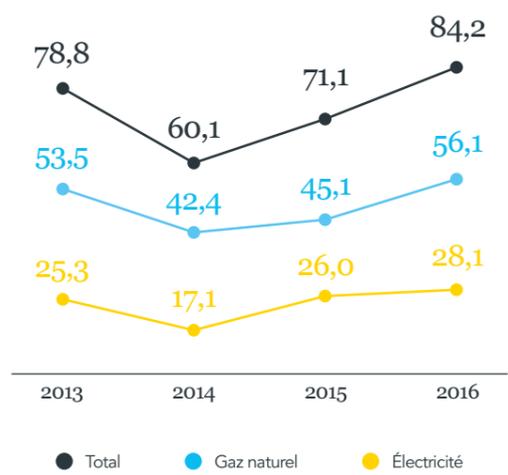


RÉSULTAT TOTAL (EN M€)

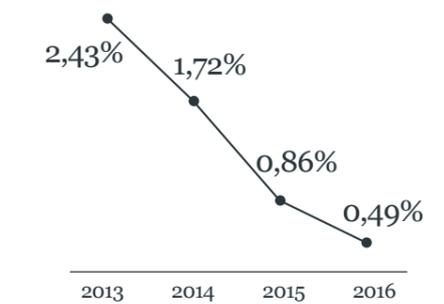
ÉLECTRICITÉ & GAZ NATUREL

2013	87,2
2014	77,5
2015	86,1
2016	92,8

DIVIDENDES (EN M€) – HORS REDEVANCE DE VOIRIE



TAUX OLO SUR 10 ANS



En termes de résultat et de dividendes versés aux actionnaires, ORES maintient le cap dans le contexte général d'une baisse constante des taux des obligations long terme (OLO 10 ans) depuis quatre ans.

Les rapports financiers complets d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl sont disponibles en intégralité sur:

ores-rapport-2016.be - ores.be - oresassets.be

Éthique et gouvernance

En termes de gouvernance et de structures, ORES s'est engagée de longue date dans un processus de rationalisation et s'apprête aujourd'hui à achever sa transformation.

FUSION DES INTERCOMMUNALES EN 2013

La première étape de ce processus a été franchie en décembre 2013. Les huit intercommunales mixtes wallonnes (Ideg, IEH, IGH, Interlux, Intermosane, Interest, Sedilec et Simogel) ont alors fusionné pour constituer ORES Assets, une intercommunale unique regroupant à ce moment 197 communes wallonnes ainsi que la commune flamande des Fourons (Voeren). Avec cette opération de simplification de structures, ce sont sept intercommunales et plus de 200 mandats d'administrateur qui ont été supprimés, ce qui s'est traduit aussi par une diminution des rémunérations liées à ces mandats de quelque 250.000 €/an.

L'objectif poursuivi dans le cadre de ce processus est lié aux nombreux défis rencontrés par le secteur de la distribution et évoqués à travers cette brochure : transition énergétique, développement des productions renouvelables raccordées au réseau de distribution, digitalisation des activités, amélioration du service client, renforcement de l'efficacité opérationnelle, nécessité de meilleure lisibilité du Groupe sur les marchés des capitaux...

... ET MAINTIEN D'UNE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN AVEC LES POUVOIRS LOCAUX

Mais préserver le lien fort et la proximité qui existent avec les pouvoirs locaux était une priorité. La création de cette intercommunale unique – la plus grande intercommunale d'énergie du pays – s'est accompagnée de la mise en place de huit Comités de secteur, dotés de compétences décisionnelles importantes et comptant au total 90 mandats d'administrateur.

Le lien entre l'intercommunale, son Conseil d'administration et les Comités de secteur d'une part et la société exploitante, ORES scrl d'autre part, est assuré par l'Administrateur délégué d'ORES scrl, le Secrétaire des instances de la société et par les Directeurs régionaux d'ORES.

Ceux-ci sont par nature les correspondants privilégiés des autorités communales pour les questions de dimension locale. La mise en place des Comités de secteur a permis un échange structuré et constant entre d'une part, les Directeurs régionaux et leurs services d'exploitation, et d'autre part les représentants des autorités communales, dans une volonté commune de gestion efficace de la distribution au service de l'intérêt public. Car outre les grands défis stratégiques du secteur rappelés ci-avant, la distribution d'électricité et de gaz naturel demeure aussi une activité de service public de proximité : raccordement au réseau des ménages et des entreprises, aménagement de lotissements et de zonings, entretien et développement des réseaux ou encore gestion de l'éclairage public communal. L'ensemble de ces politiques se traduit dans des programmes d'investissement et d'adaptation, qui étaient validés et approuvés au sein des Comités de secteur.



UNE VOLONTÉ DE TRANSPARENCE

Dans le cadre de ses rapports financiers 2016, la volonté du Groupe a été de publier les émoluments de ses mandataires publics, ainsi que ceux de l'Administrateur délégué de la société exploitante. Le détail des émoluments individuels est disponible dans le chapitre « Éthique et gouvernance » des rapports de gestion d'ORES Assets scrl et d'ORES scrl – disponibles sur oresassets.be et ores.be.

En 2016, les rémunérations versées pour les mandats au Conseil d'administration d'ORES Assets scrl s'établissent comme suit :

Fonction	Montant de la rémunération	Fréquence de paiement de la rémunération
Président du Conseil d'administration	21.500 € brut annuel + jeton de présence de 538 €	Semestrielle (rémunération* + jeton de présence + frais km**)
Vice-Président du Conseil d'administration	10.500 € brut annuel + jeton de présence de 538 €	Semestrielle (rémunération* + jeton de présence + frais km**)
Membre du Conseil d'administration n'exerçant pas de fonction spécifique	5.400 € brut annuel + jeton de présence de 538 €	Semestrielle (rémunération* + jeton de présence + frais km**)

(*) pondérée en fonction du taux de présence – soumise à une clause d'assiduité

(**) 0,35 €/km

Les principes de rémunération des mandats au sein des Comités de secteur avaient quant à eux été arrêtés et consignés dans l'acte constitutif du 31 décembre 2013 – publié aux annexes du Moniteur belge du 10 janvier 2014 sous le numéro de publication 14012014 – et modalisés par l'Assemblée générale de juin 2014.

Fonction	Montant de la rémunération	Fréquence de paiement de la rémunération
Président de Comité de secteur	15.000 € brut annuel	Semestrielle (rémunération* + frais km**)
Vice-Président de Comité de secteur	7.500 € brut annuel	Semestrielle (rémunération* + frais km**)
Membre de Comité de secteur n'exerçant pas de fonction spécifique	Jeton de présence de 160 €	Semestrielle (jeton de présence + frais km**)

(*) pondérée en fonction du taux de présence – soumise à clause d'assiduité.
(**) 0,35 €/km

La rémunération des mandats des Comités de secteur était donc directement liée à la participation aux réunions. En cas de non-participation aux réunions, les membres ne percevaient pas de jeton de présence.

Les indemnités brutes annuelles (Président et Vice-Président) étaient quant à elles pondérées en fonction du taux de participation aux séances – selon la délibération de l'Assemblée générale du 26 juin 2014.

- La rétribution annuelle était attribuée à concurrence de 100% si le mandataire précité était présent à 80% des séances des organes de gestion.
- La rémunération était réduite de 10% si le mandataire était présent à moins de 80% des réunions des organes de gestion.
- Si la présence aux réunions des organes de gestion s'avérait inférieure à 70% ou 50%, la retenue se montait alors à 30% ou 60% respectivement.

En séance du 25 janvier 2017, le Comité de rémunération d'ORES Assets a par ailleurs recommandé à l'Assemblée générale de mettre les rémunérations de mandats exercés au sein des Comités de secteur en conformité avec le prescrit du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation (CDLD) tel que modifié par l'article 39 du décret-programme du 21 décembre 2016 et ce, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2017.

Suite à cette recommandation, les rémunérations proposées ont été établies comme suit:

Fonction	Montant de la rémunération	Fréquence de paiement de la rémunération
Président de Comité de secteur	Jeton de présence de 300 €	Semestrielle (jeton de présence + frais km*)
Vice-Président de Comité de secteur	Jeton de présence de 250 €	Semestrielle (jeton de présence + frais km*)
Membre de Comité de secteur n'exerçant pas de fonction spécifique	Jeton de présence de 150 €	Semestrielle (jeton de présence + frais km*)

(*) 0,35 €/km

PERSPECTIVES

Le 31 janvier 2017, les Conseils d'administration d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl ont pris des décisions relatives à la poursuite de la rationalisation des structures et de la gouvernance du Groupe, en approuvant les principes suivants.

1. La suppression des Comités de secteur au 30 juin 2017.
2. Suite à cette suppression, la création de structures locales de concertation destinées à consolider l'ancrage communal de l'entreprise, notamment en ce qui concerne la politique tarifaire, les investissements et les dividendes.
3. La mise en place de Conseils d'administration « miroir » dans les deux sociétés ORES scrl et ORES Assets scrl. Cela signifie que les mêmes personnes composeront les deux Conseils; elles seront rémunérées pour un seul de ces deux mandats (en l'occurrence, en ORES scrl) en fonction de leur présence effective aux réunions et conformément aux limites de rémunération prescrites par le Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation (CDLD), l'autre mandat s'exerçant à titre gratuit.

Cette réforme sera proposée à l'Assemblée générale du 22 juin 2017, afin d'entrer en vigueur dès le 1^{er} juillet de la même année. Elle sera bien évidemment mise en œuvre dans le respect des lois et décrets applicables et, le cas échéant, adaptée en fonction d'évolutions du prescrit légal.

Valeurs

Pour relever ses défis d'avenir et mener à bien ses missions de services d'utilité publique, ORES s'appuie sur cinq valeurs fortes qui, tous les jours, guident chaque activité en interne comme en externe auprès de ses clients, de ses interlocuteurs publics, des régulateurs ou encore des administrations.

PROFESSIONNALISME

L'expertise d'ORES et sa volonté d'excellence font la force de l'entreprise. Les collaborateurs atteignent des objectifs ambitieux et exigeants pour qu'ORES soit la référence dans son domaine d'activité.



SENS DES RESPONSABILITÉS

La priorité d'ORES est de gérer les réseaux de manière fiable, durable et en toute sécurité. Les collaborateurs prennent leurs responsabilités et respectent la législation, l'éthique, les procédures et les engagements, tout en garantissant la maîtrise des coûts.



SENS DU SERVICE

ORES est au service de la collectivité. Concrètement, cela se traduit par de l'écoute, de la disponibilité et de la proactivité, avec comme objectif: faciliter la vie du client.



RESPECT ET CONVIVIALITÉ

Collaborer de manière constructive et respectueuse dans un environnement motivant est essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise. Pour ORES, il est important que ses collaborateurs s'engagent ensemble, avec enthousiasme.



AUDACE

Chacun contribue, par ses idées et ses propositions, à l'évolution de l'entreprise pour la préparer aux défis de demain. Oser des solutions nouvelles est capital pour l'avenir d'ORES.





Rapport d'activités

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

Électricité

Les réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel constituent le cœur des métiers d'ORES. Chaque jour, l'entreprise veille à assurer un approvisionnement de qualité, sûr et fiable à ses clients, qu'il s'agisse de particuliers, de petites et moyennes entreprises ou de partenaires communaux.

Quelle que soit la météo, 365 jours par an et 24h/24, les équipes d'exploitation et de dépannage sont prêtes à intervenir en cas de problème de fourniture, au service de la collectivité.

Les citoyens comptent également sur ORES pour raccorder leur habitation aux réseaux, tout comme leurs éventuelles productions décentralisées d'énergie verte.

Pour ORES, il s'agit donc de gérer au quotidien l'énergie de plus de 1,4 million de foyers et entreprises sur 75% du territoire wallon, ce qui représente pas moins de 2,8 millions de citoyens.

1.368.588

clients

49.981 km

de réseau de distribution

1.437.093

points de fourniture

11.613.792 MWh

distribués sur les réseaux

23.739

clients protégés fournis par ORES

47.968

compteurs à budget actifs

INDICATEURS QUALITÉ DE SERVICE

Temps de rétablissement de la tension après une coupure non-programmée, depuis l'appel du client

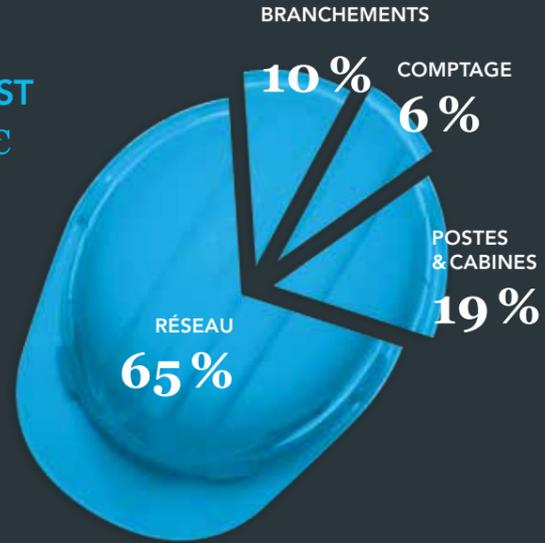
Indicateurs	2014	2015	2016
ORES BRABANT WALLON			
Temps moyen d'arrivée sur site	1:01:46	0:59:48	1:00:25
Temps d'intervention moyen	1:19:40	1:26:49	1:12:14
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	39	70	17
ORES EST			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:38:42	0:42:09	0:39:24
Temps d'intervention moyen	1:08:23	1:06:23	1:07:24
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	1	0	0
ORES HAINAUT			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:54:06	0:54:43	0:51:26
Temps d'intervention moyen	1:09:50	1:09:20	1:05:04
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	36	44	32
ORES LUXEMBOURG			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:42:00	0:43:18	0:41:51
Temps d'intervention moyen	1:02:40	1:07:24	1:03:26
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	12	8	4

Indicateurs	2014	2015	2016
ORES MOUSCRON			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:55:06	0:52:41	0:44:56
Temps d'intervention moyen	0:59:01	1:06:45	0:56:06
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	1	5	2
ORES NAMUR			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:46:39	0:46:27	0:46:27
Temps d'intervention moyen	1:02:37	1:02:16	1:01:17
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	22	11	15
ORES VERVIERS			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:41:54	0:42:17	0:40:03
Temps d'intervention moyen	1:07:00	1:09:16	1:14:36
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	5	2	12
ORES RESA (VILLE DE LIÈGE)			
Temps moyen d'arrivée sur site	0:44:11	0:44:00	0:46:43
Temps d'intervention moyen	0:54:58	0:58:51	0:52:15
Nombre de pannes d'électricité dont le temps de coupure est supérieur à 6h	10	11	8

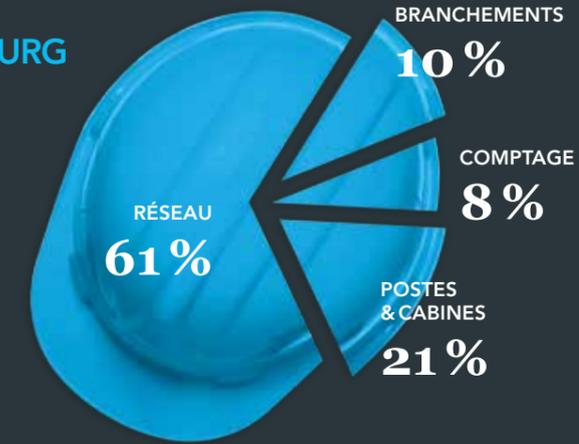
INVESTISSEMENTS 2016 PAR SECTEUR

Plus de 177 millions d'euros ont été investis en 2016 dans les réseaux électriques gérés par ORES. Ce budget permet les travaux nécessaires au bon fonctionnement de ces réseaux: construction de nouvelles liaisons, cabines et postes; mise en souterrain de lignes aériennes; travaux de remplacement et de modernisation; dépannages; etc. ORES veille à exploiter de manière responsable et efficiente les enveloppes budgétaires fermées qui lui sont accordées par la CWaPE.

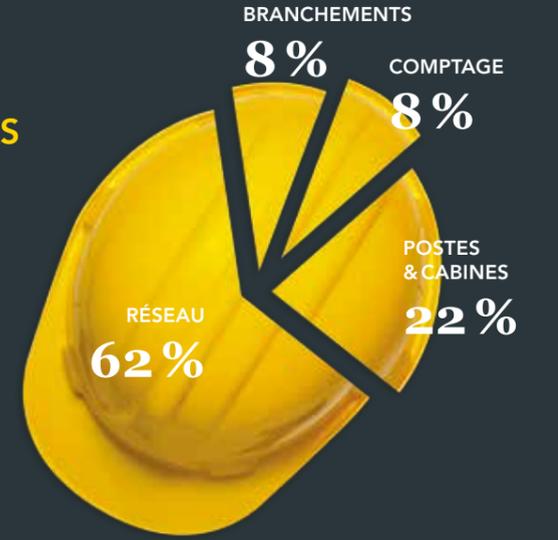
ORES EST
12,31 M€



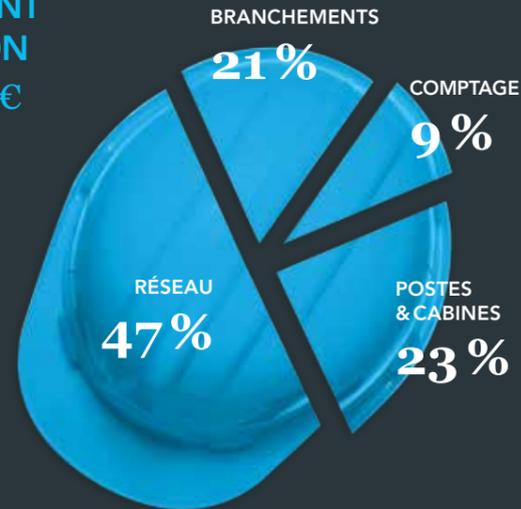
ORES LUXEMBOURG
26,04 M€



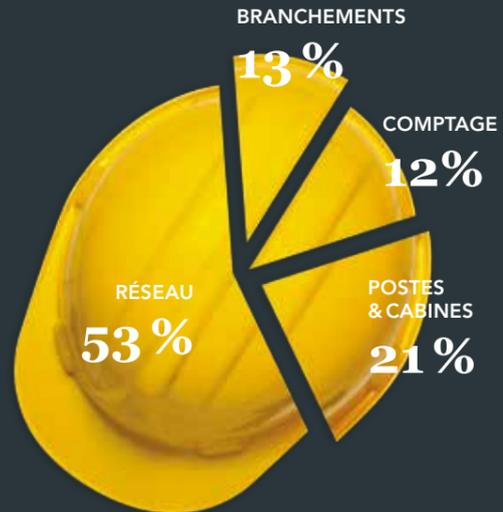
ORES VERVIERS
13,91 M€



ORES BRABANT WALLON
21,92 M€



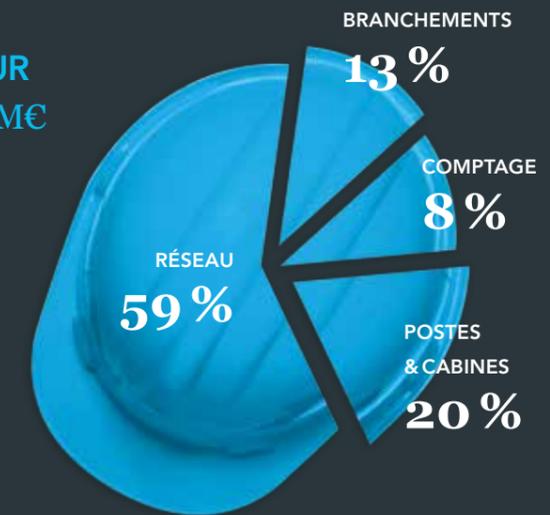
ORES HAINAUT
59,29 M€



ORES MOUSCRON
4,87 M€



ORES NAMUR
39,02 M€



Gaz naturel

ORES assure la distribution de gaz naturel à plus de 467.000 clients – résidentiels, mais aussi professionnels, commerces ou entreprises. La totalité des réseaux gérés représente plus de 3.710 kilomètres de conduites moyenne pression et quelque 5.720 kilomètres en basse pression. En 2016, plus de 13 milliards de kilowattheures de gaz naturel ont été distribués à travers ces réseaux.



Tout au long de l'année, les équipes de première intervention d'ORES se sont déplacées à près de 1.900 reprises pour la réparation de fuites de gaz détectées dans le cadre de la surveillance systématique du réseau (42% des travaux de réparation) ou suite à des appels de tiers (58%). Près de 1.700 km de canalisations de distribution en moyenne et basse pressions ont par ailleurs été contrôlées en 2016 dans le cadre de la surveillance du réseau.

INVESTISSEMENTS

Les dépenses d'investissement dans les réseaux de distribution de gaz naturel ont été supérieures à 86 millions d'euros en 2016. Près de la moitié de ces dépenses ont été investies pour répondre aux demandes de nouveaux utilisateurs. Ces extensions de réseau font l'objet d'un calcul de rentabilité dont les paramètres sont approuvés par le régulateur.

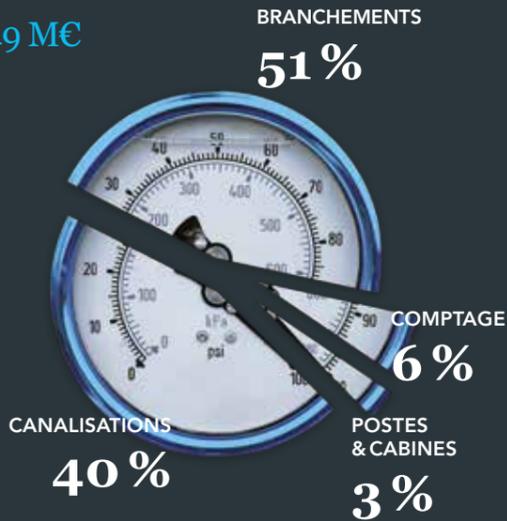
Par ailleurs, des budgets ont été alloués à des travaux d'assainissement de conduites, de branchements ou de compteurs. Le remplacement des réseaux basse pression en fonte, PVC ou fibrociment s'est poursuivi en 2016 au profit de conduites en polyéthylène, mieux adaptées aux conditions actuelles d'utilisation et d'exploitation.

PROMOUVOIR LE GAZ NATUREL COMME ÉNERGIE DU QUOTIDIEN

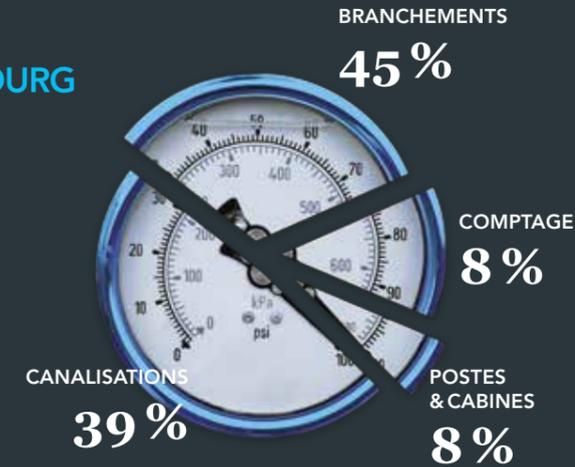
Enfin, il est à noter qu'ORES fait de la promotion du naturel l'un de ses défis stratégiques majeurs pour les prochaines années. L'intensification de l'utilisation du gaz naturel sur le réseau et le développement de nouvelles pistes d'utilisation sont essentielles pour l'entreprise, et plus globalement, pour la collectivité. L'objectif d'ORES est clair: il s'agit d'augmenter le taux de pénétration et le nombre d'utilisateurs sur le réseau de distribution existant, afin d'en accroître la rentabilité et, in fine, de faire baisser le tarif de distribution pour l'ensemble des clients.

INVESTISSEMENTS 2016 PAR SECTEUR

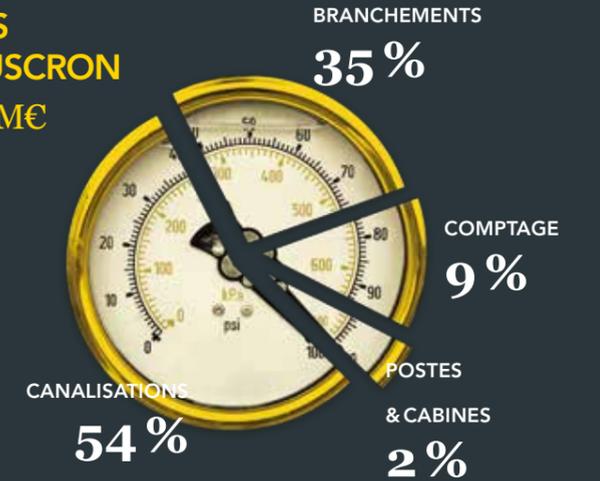
ORES BRABANT WALLON
18,49 M€



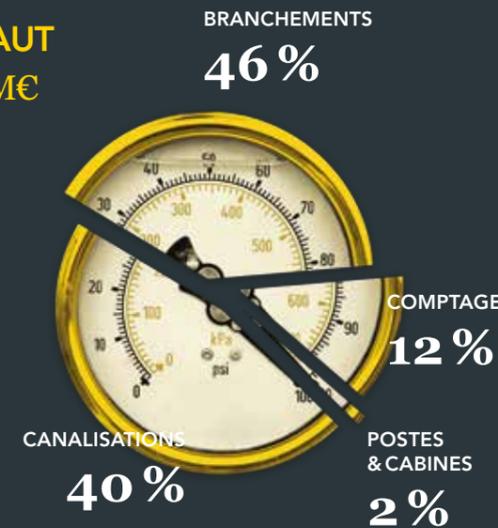
ORES LUXEMBOURG
2,94 M€



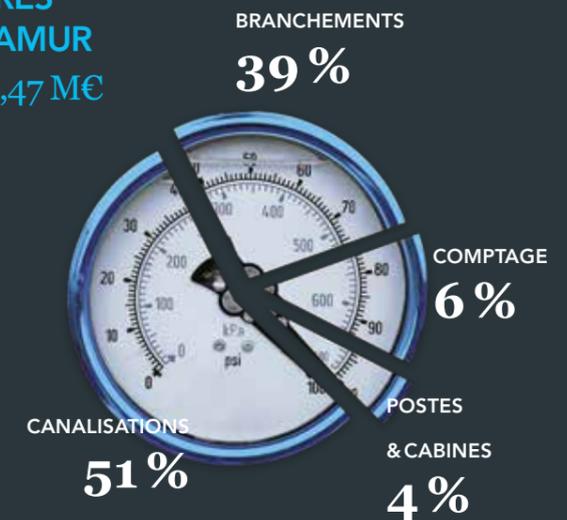
ORES MOUSCRON
3,09 M€



ORES HAINAUT
51,54 M€



ORES NAMUR
10,47 M€





Éclairage public

Avec près de 450.000 points lumineux, ORES gère aujourd'hui les trois quarts du parc d'éclairage public communal wallon. Au-delà des solutions techniques proposées à ses partenaires, l'entreprise assure un service complet : entretien des infrastructures, prise en charge des dépannages et des urgences, réalisation de l'audit quinquennal, etc.

193 communes

448.346 luminaires installés

45.300 kW puissance électrique installée

40.810 dépannages

Son expérience et sa rigueur, à la fois technique et budgétaire, font d'ORES le partenaire privilégié des communes en matière d'éclairage public. Neutre commercialement et résolument tournée vers l'avenir, ORES a réaffirmé en 2016 son rôle de conseiller des autorités publiques. La volonté est claire : accompagner les Villes et Communes qui souhaitent prendre la voie des « smart cities » et leur proposer des solutions innovantes, qui ne se transforment pas en fardeau pour leurs budgets.

ESTHÉTISME, ÉCOLOGIE ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Pour moderniser son offre et répondre aux différentes aspirations de ses partenaires, ORES a développé trois solutions « clés sur porte ». Basé sur une technologie mature et aujourd'hui moins cher à l'achat, le LED est désormais l'offre « Premium » proposée aux communes. Celle-ci a déjà été adoptée par plusieurs grandes villes comme Charleroi, Mons, Namur, Thuin et Tournai. Avantage principal de ces lampes devenues incontournables : leur potentiel économique (et donc écologique) dû à la gradation des flux lumineux, à une longévité estimée à 15 ans et à un coût de maintenance réduit au minimum.

Le LED se distingue aussi par son esthétisme. Les luminaires se déclinent dans une large gamme de couleurs avec des effets et des rendus en constante évolution. Un argument de poids quand on connaît l'importance de l'éclairage public dans la mise en valeur le patrimoine des communes et le maintien d'une atmosphère sûre et agréable dans les rues.

DU CLASSIQUE À L'INNOVANT

En plus de ce nouveau standard, ORES propose également deux solutions alternatives aux communes pour leurs parcs d'éclairage : une solution « Tradition » fondée sur la technologie fiable et éprouvée des lampes à iodure métallique et une solution « Avant-garde », elle aussi basée sur le LED mais avec des luminaires équipés de détecteurs de présence et dont l'éclairage s'adapte automatiquement à la fréquentation des lieux.

LE FINANCEMENT

La gestion, l'exploitation et la prise en charge d'une partie des investissements nécessaires dans les parcs d'éclairage des communes entrent dans le cadre des missions de service public (OSP) qui sont confiées à ORES par décret, et sont donc financées comme telles.

À ce titre, face à l'obligation de modernisation du parc consécutive à la fin industrielle annoncée de sources telles que les lampes à sodium (basse et haute pressions), de vastes chantiers sont prévus d'ici à 2033. Ils nécessiteront des moyens financiers importants, dont une part pourrait être à la charge des administrations. Dans son rôle de partenaire des autorités, mais aussi de facilitateur, ORES a recherché des solutions pour accompagner ces investissements sans compromettre la maîtrise des coûts des OSP.



Évolution du marché

ORES joue un rôle fondamental au cœur du marché. Chaque année, des centaines de milliers de situations de la vie quotidienne sont traitées par les équipes de l'entreprise: un client qui déménage, un locataire qui change de fournisseur, un fournisseur qui adresse une facture à un client ou encore un producteur qui souhaite se raccorder à un réseau de distribution... Autant de « mécanismes » du marché pour lesquels le gestionnaire de réseau fait office de plaque tournante. Le réseau de distribution est en fait une véritable plate-forme d'interconnexion dynamique, au service de tous les acteurs du marché: producteurs, fournisseurs, gestionnaires de réseau de transport, régulateur et clients.

VERS L'ÉMERGENCE D'UN NOUVEAU MODÈLE DE MARCHÉ

Dans le cadre de la transition énergétique, les marchés belge et wallon sont confrontés à deux évolutions majeures qui vont encore prendre de l'ampleur dans les prochaines années: l'augmentation croissante des productions locales d'énergie renouvelable et le déploiement progressif et ciblé des compteurs intelligents.

Les gestionnaires de réseaux ont décidé de combiner l'intégration de ces changements dans de nouveaux processus avec la mise en place d'une nouvelle plate-forme informatique commune baptisée Atrias. Ce nouveau portail unique, opérationnel en septembre 2018, offrira aussi un avantage en termes de qualité de service pour les fournisseurs d'énergie. ORES participe bien évidemment à la mise en œuvre de ce système et procède à l'adaptation de ses applications informatiques aux nouveaux processus de marché et au nouveau modèle de données.

PERMETTRE L'ACCÈS À L'ÉNERGIE... POUR TOUS!

En Belgique, l'accès à l'énergie est un droit. ORES s'engage au quotidien pour que ce droit soit respecté en assumant des responsabilités très concrètes: l'entreprise joue le rôle de fournisseur social pour les clients protégés ou qui ne peuvent plus être approvisionnés par un fournisseur commercial traditionnel, elle place des compteurs à budget chez les clients qui ne parviennent pas à honorer leurs factures d'énergie ou participe aux « Commissions Locales pour l'Énergie » organisées au niveau communal pour aider les clients en difficulté à trouver des solutions. Ce faisant, ORES met en œuvre les obligations de service public (OSP) qui lui sont confiées sur la base des directives européennes et de la législation belge et wallonne.

En 2016, l'évolution du parc de compteurs à budget géré par notre entreprise se traduit comme suit:

- **Électricité: + 7,24 %**
- **Gaz naturel: + 9,11 %**

Cette évolution a porté le nombre de compteurs à budget électriques installés à 121.045 – 39,65% de ceux-ci étaient actifs au 31 décembre 2016; ces compteurs sont en effet assez souvent activés et désactivés en fonction de l'évolution de la situation des clients. Le nombre de compteurs à budget gaz s'élevait à 34.514 – dont 51,39% actifs – soit un total de 155.559 compteurs à budget sur l'ensemble de notre territoire d'activités.

De plus, en 2016, près de 35.000 clients protégés socialement sont alimentés en énergie (électricité et gaz naturel) par notre entreprise en tant que fournisseur social.

AIDER LES CLIENTS À RÉGULARISER LEUR SITUATION EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT

Autre mission confiée à ORES dans le cadre de ces obligations de service public: gérer les situations de marché liées à des déménagements problématiques. Ce processus vise à permettre la régularisation plus rapide des situations vécues par les clients, tout en réduisant le nombre d'interventions nécessaires sur le terrain pour procéder à des opérations administratives ou techniques, voire à des coupures. Dans ce cadre, près de 49.000 demandes ont été adressées à nos services par des fournisseurs en 2016, soit près de 200 par jour ouvrable. Au total, un peu moins de 2.000 coupures ont dû être réalisées – soit une diminution des coupures par rapport à l'année 2015 de plus de 30% pour l'électricité et de 25 % pour le gaz naturel.

ÊTRE ATTENTIF À LA SATISFACTION DES CLIENTS

En 2014 et 2015, une forte diminution du nombre de plaintes – c'est-à-dire à la fois du nombre de clients exprimant leur insatisfaction par rapport à nos prestations ou nos produits et n'ayant pu être satisfaits via les processus de traitement standard, mais aussi du nombre de demandes d'indemnisation, et de médiations transitant par les services fédéraux ou régionaux compétents – avait pu être constatée.

En 2016, la tendance dans ce domaine est à la hausse. Cette évolution s'explique notamment par des conditions météorologiques parfois compliquées, notamment aux mois de janvier et de juin, par des actes de vandalisme commis sur nos infrastructures ou encore par l'instabilité durant quelques mois de la plate-forme d'enregistrement des index, qui a engendré 10% des plaintes de l'année 2016.

Mais au-delà de ces facteurs conjoncturels, un élément majeur explique l'augmentation du nombre de plaintes enregistrées: la mise en place de nouvelles enquêtes de satisfaction en 2016, plus pointues que par le passé – voir p.13. Les clients mécontents sont systématiquement invités à introduire une plainte lorsqu'ils ne sont pas entièrement satisfaits du travail effectué. Il s'agit pour ORES de pouvoir suivre les dossiers au plus près et ainsi de mieux répondre aux attentes des citoyens.

	2014	2015	2016
Total ³ des plaintes & indemnisations enregistrées	6.243	5.634	6.613
Évolution par rapport à l'année précédente	-12,58%	-9,75%	17,38%
Plaintes « insatisfaction »	3.165	2.892	3.406
Demandes d'indemnisation	2.608	2.344	2.749
Indemnisations effectives	475	363	493
Dossiers de médiation	470	399	458

Montants indemnisés (en €)	2014	2015	2016
Dans le cadre du décret de 2008	450.515	371.006	423.250
Forfaitaires	32.292	14.497	32.950
Non forfaitaires	418.224	356.509	390.300
Hors décret	409.333	94.890	128.908
TOTAL	859.848	465.896	552.158

³ Ce chiffre comprend encore la commune de Fourons (Voeren), mais pas les clients des communes wallonnes du gestionnaire de réseaux Gaselwest pour lequel ORES réalise certaines opérations de marché.

ORES, partenaire des autorités

Pour la Wallonie, 2016 a été une année d'intense activité en matière de politique énergétique. ORES a participé et apporté son soutien à un ensemble de démarches, d'études et de réflexions menées par le Gouvernement ou le régulateur. Celles-ci étaient par exemple liées à la politique sociale de l'énergie, à la fin des ouvertures de voirie intempestives grâce à une meilleure communication entre opérateurs – via la mise en place de l'asbl « POWALCO » – ou encore au raccordement des unités de production vertes et décentralisées.

ÉVOLUTION DES COÛTS

Ces derniers mois, la question des tarifs de distribution a souvent été au centre des attentions. Le volet « distribution » de la facture pose notamment question quant aux frais qu'il couvre réellement.

Il est d'abord important de rappeler encore une fois qu'ORES, en tant qu'entreprise régulée, est tenue d'appli-

quer les tarifs de distribution approuvés par le régulateur wallon, la CWaPE.

Aujourd'hui, ORES plaide pour que les tarifs et leur méthodologie soient à la fois transparents, mais aussi à la hauteur des enjeux et des défis rencontrés par l'ensemble du secteur de la distribution. Le réseau est un bien collectif, un instrument de solidarité qui doit demeurer indivisible et être financé équitablement par tous ses utilisateurs, à la hauteur des services rendus.

Les besoins de financement relatifs à l'innovation et à la numérisation sont considérables, avec des risques qui eux aussi augmentent. Il faut donc qu'il y ait cohérence entre les décisions tarifaires et les enjeux de long terme tel que fixés par le Gouvernement wallon, notamment. ORES a non seulement besoin de clarté sur ce plan, mais il est vital également qu'elle dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement de toute cette transition.

Les réseaux sont en train de changer de nature: le système électrique fonctionne de plus en plus de manière décentralisée. Le rôle des réseaux de distribution est plus essentiel que jamais, notamment parce qu'ils permettent de mutualiser, solidariser et garantir la sécurité d'approvisionnement. Dès lors, vu « l'assurance d'électricité » qu'ils apportent, les réseaux doivent aussi être rémunérés pour la puissance qu'ils peuvent garantir, plutôt que sur la quantité d'énergie distribuée. C'est une piste qu'il convient de continuer à explorer pour l'avenir.

ANALYSE DES COMPOSANTES DE LA FACTURE

Dans son rapport d'activités – disponible pour rappel dans son entièreté sur oresassets.be et ores.be – ORES revient sur les détails d'une étude réalisée par le régulateur suite à une demande du Ministre de l'Énergie.

L'analyse de la CWaPE montre qu'une partie significative du montant de la facture du client résidentiel est aujourd'hui imputable aux différentes taxes, surcharges et obligations de service public (OSP) visant à financer différentes politiques énergétiques. En identifiant celles-ci clairement, et en les isolant des composantes auxquelles elles sont traditionnellement intégrées, l'exercice réalisé par la CWaPE permet de constater que le coût moyen de l'activité de distribution est pratiquement équivalent à celui de l'énergie (27,9 % contre 27,1%, voir ci-dessous), alors qu'il apparaît bien supérieur à première vue.

Dans sa forme actuelle, la facture ne permet pas au client d'opérer cette distinction. Face à ce constat, ORES plaide pour une facture plus transparente, qui permette au client de mieux l'analyser et de mieux en appréhender toutes les composantes et leur objectif.

Si la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de 21 %, applicable sur les différentes composantes, à l'exclusion toutefois de la cotisation fédérale et de la redevance de raccordement, n'est pas considérée comme une composante à part entière ou comme faisant partie de la composante « surcharges fédérales », la ventilation des postes de la facture d'électricité « traditionnelle » se présente comme le premier graphique pour un client de type Dc (1.600 kWh heures pleines – 1.900 kWh heures creuses, CWaPE, février 2017⁴).

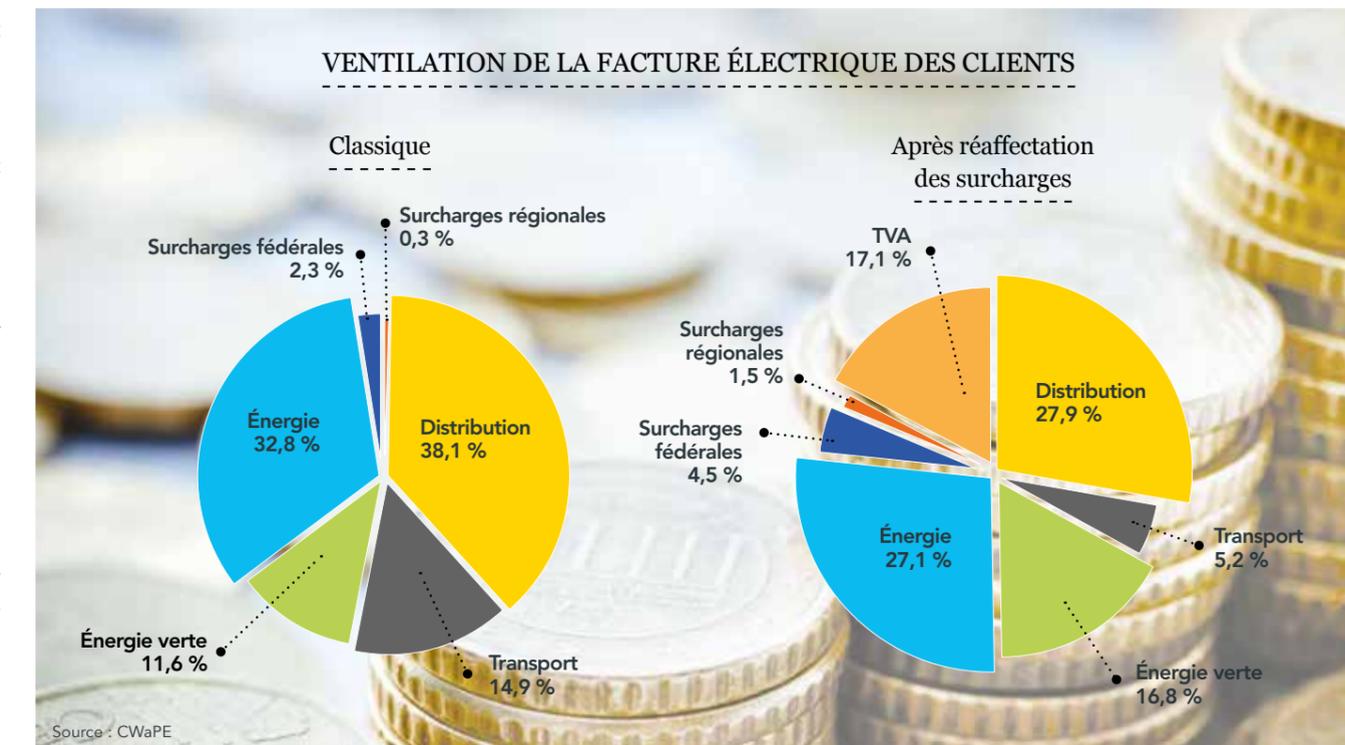
Dans un second temps, le même exercice a été réalisé en vue d'identifier clairement les taxes, les surcharges et le soutien aux énergies renouvelables. Par rapport à la ventila-

tion précédente, les composantes « distribution », « transport », « surcharges fédérales » ont été modifiées et isolées.

Lors de cet exercice, les coûts de distribution ont donc été allégés des taxes imposées par les législations régionale (redevance de voirie) et fédérale (impôt des sociétés – ISOC). Celles-ci ont respectivement été intégrées dans les composantes « surcharges régionales » et « surcharges fédérales ». Les mesures de soutien aux énergies renouvelables, traditionnellement comprises dans la partie « utilisation rationnelle de l'énergie » du poste « obligation

de service public » (OSP) du tarif de distribution des GRD ont aussi été isolées. Ces coûts ont ici été intégrés à la composante « énergie verte » ; la TVA a par ailleurs été sortie de chacune des composantes et présentée comme une composante à part entière.

Sur la base de cette reformulation des différentes composantes de la facture – identique à celle de l'exercice précédent – la ventilation des différents postes se présente comme le second graphique.



⁴ Pour l'exercice de ventilation des postes de la facture d'électricité réalisé en février 2017 par la CWaPE, c'est le produit « fournisseur désigné » sur la zone ORES Namur qui a été pris comme référence. Un client qui signerait un contrat avec ce même fournisseur ou avec un autre fournisseur de son choix pourrait voir la partie de sa facture propre au fournisseur varier à la baisse en cas de produit moins cher ou à la hausse en cas de produit plus cher.

Contacts

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

www.ores.be

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



Cette brochure est une synthèse de notre rapport d'activités 2016. Pour découvrir sa version complète, ainsi que les rapports de gestion d'ORES scrl et d'ORES Assets scrl, veuillez consulter

ores-rapport-2016.be
ores.be
oresassets.be