Plan Stratégique

Evaluation annuelle

Layout à finaliser

I. NOTE STRATEGIQUE

« Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité »

Sommaire

1. Introduction – Message de Karl Devos et Fernand Grifnée
2. Une mission affirmée – une nouvelle vision ambitieuse
3. Se projeter dans l'avenir avec confiance
4. Une stratégie concrète en 5 axes pour la période tarifaire
5. Des leviers transversaux mobilisateurs pour l'entreprise : culture, plan de transformation et politique de développement durable
6. Les moyens de nos ambitions
7. ORES en quelques chiffres

Layout à finaliser

1. Introduction

Message de Karl De Vos et de Fernand Grifnée
L'année 2019 a été une année importante pour ORES. Au début de celle-ci, la CWaPE a approuvé les tarifs de distribution pour la période 2019-2023. Ces tarifs, qu'ORES a souhaité maintenir constants et même en légère baisse sur la fin de la période, doivent permettre de financer les activités de l'entreprise et de réaliser sa stratégie.
En parallèle à cette décision tarifaire, ORES a décidé de se requestionner sur sa mission, sa vision et sa stratégie, stabilisées depuis plusieurs années. Plusieurs objectifs sous-tendent cette démarche :

- Vérifier l'adéquation du plan stratégique avec les attentes de nos parties prenantes.
- Se fixer des objectifs stratégiques à atteindre pour la fin de la période tarifaire (fin 2023) dans le respect des moyens alloués via les tarifs 2019-2023.
- Se projeter au-delà de 2023, pour anticiper les grandes tendances à intégrer dans notre vision stratégique et préparer la prochaine période tarifaire 2024-2028.

La déclaration de la pandémie mondiale de COVID-19 au début de 2020 et les mesures drastiques et inédites qui ont été prises par les autorités politiques ont considérablement perturbé cet exercice, qui a dû être réalisé de manière inhabituelle – principalement via des discussions « virtuelles » – et dans un contexte de gestion de crise qui a mobilisé de nombreuses énergies.

L'exercice a néanmoins pu produire des résultats significatifs grâce à l'implication du Conseil d'administration, du Comité de direction et de nombreux cadres de l'entreprise. Il a confirmé la pertinence de la stratégie suivie depuis plusieurs années, tout en intégrant de nouvelles dimensions et ambitions, particulièrement en termes de vision d'entreprise.

La gestion des conséquences de la pandémie a confirmé la pertinence de l'engagement de l'entreprise à « faciliter l'énergie, faciliter la vie » de ses clients et parties prenantes. Adopté depuis plusieurs années, cet engagement a été intégré dans la mission de l'entreprise. ORES, en tant qu'entreprise de service public de proximité, veut faire en sorte que les citoyen·ne·s et les entreprises wallon·ne·s disposent en tout temps et en toutes circonstances de l'énergie indispensable à la réalisation de leurs activités quotidiennes et professionnelles. Cette mission - désormais synthétisée dans le slogan **« faciliter l'énergie, faciliter la vie »** – s'exprime à travers toutes les actions d'ORES. Elle s'est notamment traduite en période de confinement par des mesures visant à garantir la distribution d'énergie pour tous les clients, par le maintien des dépannages d'urgence ou encore la suspension temporaire du rechargement obligatoire des compteurs à budget.

ORES a également souhaité se projeter au-delà de 2023, en définissant une **nouvelle vision d'avenir**. Les deux lames de fond sociétales et mondiales que représentent la lutte contre le réchauffement climatique et les plans de transition et de relance mis en œuvre suite aux impacts de la pandémie de COVID-19 impactent directement les activités d'ORES. L'entreprise s'est donc fixée pour **vision ambitieuse** de contribuer activement à cette transition énergétique et sociétale, tout en veillant à y inclure l'ensemble de ses clients, en travaillant avec et pour les Wallon·ne·s, et en identifiant de manière proactive les avancées positives que l'entreprise pourrait apporter à cette transition, le cas échéant via l'extension de ses missions.

Cette version 2.0. du plan stratégique d'ORES définit une nouvelle feuille de route pour l'entreprise, dans la continuité du travail des dernières années et avec des ambitions nouvelles. Ce plan :

- **Affirme la mission d'ORES** : *« Faciliter l'énergie, faciliter la vie »*
- **Fixe une vision d'avenir** : « *Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité »*
- **Établit les grandes lignes de la stratégie à mettre en œuvre** pour remplir cette mission et progresser vers cette vision : des axes stratégiques pour les trois années à venir, des analyses prospectives pour anticiper les grandes tendances, l'évolution de la culture d'entreprise, le déploiement d'une politique transversale de développement durable et la transformation de l'entreprise.
- **Identifie les moyens financiers à mobiliser pour sa mise en oeuvre.**

Document à finaliser

Dans un contexte changeant et incertain, où le monde de l'énergie et les modèles de société sont questionnés en profondeur par des bouleversements planétaires, les attentes des parties prenantes de l'entreprise sont de plus en plus fortes. À travers ce nouveau plan stratégique, ORES entend se positionner de manière positive, ambitieuse et transparente par rapport à ces défis et enjeux autour desquels elle veut mobiliser l'ensemble de son personnel.

L'ampleur de ces enjeux doit nous inciter à rester modestes. Ils nécessitent de travailler plus que jamais en partenariat avec l'ensemble de nos parties prenantes et de questionner régulièrement notre vision et notre stratégie. Néanmoins, nous pouvons et devons être fiers de la valeur ajoutée que nous apportons à notre Région, dans toutes ses composantes, et agir avec la plus grande responsabilité au regard des missions essentielles qui nous sont confiées.

Karl De Vos

Président du Conseil d'administration

Fernand Grifnée

Président du Comité de direction

Layout à finaliser

2. Une mission affirmée – une nouvelle vision ambitieuse

Notre mission : faciliter l'énergie, faciliter la vie

En tant qu'entreprise de service public de proximité, ORES :

- gère les réseaux de distribution d'électricité et de gaz et investit dans ceux-ci au service de la collectivité, afin que les citoyens et entreprises bénéficient d'une alimentation de qualité.

- facilite le fonctionnement des marchés de l'énergie : gestion des données nécessaires, installation et relève des compteurs, validation et transmission des index, gestion des changements de fournisseurs et déménagements, etc.

- remplit des obligations de service public, dont des missions à caractère social visant à lutter contre la précarité énergétique.

- est responsable de la gestion de l'éclairage public communal.

Les différents domaines d'activité d'ORES concernent tous l'énergie. Ils recouvrent des activités techniques, de plus en plus complexes. L'énergie étant un bien de première nécessité indispensable à la vie économique et sociale, ORES se donne pour mission d'épargner ces complexités aux clients.
Il s'agit donc bien de « faciliter l'énergie et faciliter la vie » des clients résidentiels, des professionnels et des entreprises afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur leurs activités, en bénéficiant de réponses et de services efficients et à la mesure de leurs attentes..

Notre vision : une ambition nouvelle

L'entreprise a réalisé un exercice de vision assez large, sur la base de différents outils d'analyse stratégique -(facteurs clés de succès, analyse PESTEL, forces de Porter, etc.) – et en impliquant le Conseil d'administration, le Comité de direction et ses cadres dirigeants. Une nouvelle vision ambitieuse, en quatre axes, a été établie :

- La volonté d'être un acteur, d'agir comme **moteur de la transition énergétique**.

- Une attention apportée à l'ensemble des utilisateurs du réseau, afin de **veiller à l'inclusion de tous** dans le système énergétique d'aujourd'hui et de demain.

- L'attachement au **caractère de proximité** d'ORES, qui travaille pour et avec l'échelon local.

- Une **ambition nouvelle quant à son périmètre d'activités** : ORES proposera aux autorités d'étendre ses missions chaque fois que cela fait sens au plan sociétal et que cela permet de contribuer à la transition et/ou l'inclusion.

Cette vision est le cap que l'entreprise se donne à moyen terme. Elle est résumée comme suit : *« Notre énergie et nos expertises au service d'une transition énergétique pour tous et de proximité »*

3. Se projeter dans l'avenir avec confiance

Dans ce plan, nous fixons notre ambition à court (2012-2023), moyen (2030) et long terme. ORES entend être un acteur à part entière de la transition énergétique afin de contribuer aux objectifs internationaux de lutte contre le réchauffement climatique.

3.1. L'électricité renouvelable et ses nouveaux usages

Pour atteindre l'objectif fixé par la Wallonie, ORES accueillera sur ses réseaux plus de 6 GW de production d'électricité renouvelable d'ici 2030. Si l'effort principal est concentré sur les années 2021-2022, la période 2024-2030 connaîtra quant à elle un taux d'accroissement de 10% par an. L'impact de ces raccordements sur la gestion du réseau deviendra de plus en plus significatif.

Layout à finaliser

Dans le cadre de la contribution[1] de la Wallonie au Plan national Énergie Climat 2030, les objectifs suivants ont été définis[2] :

Figure 5 : Evolution de l'électricité renouvelable par technologie dans le WEM et le WAM (GWh)

En vue de leur intégration dans la planification de nos réseaux, ces objectifs ont été traduits comme suit[3] :

Gamme de puissance des UPD	Puissance cumulée des UPD raccordées au réseau au 31 décembre de chaque année (MVA)											
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
0-10 kW	546	603	685	706	727	749	771	794	818	842	868	894
10-250 kW	71	104	118	134	421	679	910	1118	1305	1474	1626	1763
250-5000 kW	150	198	246	278	498	699	869	1030	1176	1305	1423	1530
5-25 MW	661	692	756	788	993	1187	1357	1523	1677	1823	1962	2095
25+MW	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1428	1597	1806	1906	2638	3313	3906	4465	4977	5446	5879	6282
Dont UPD flexibles	275	309	426	476	922	1094	1208	1357	1477	1580	1679	1770

UPD :unité de production électrique décentralisée

Le développement massif de l'électricité d'origine renouvelable s'accompagnera de l'électrification croissante de divers processus industriels et d'activités de la vie courante : mobilité électrique, pompes à chaleur, etc. Les pointes de prélèvement et d'injection, qui constituent l'une des contraintes et l'un des éléments de dimensionnement principaux du réseau électrique, seront impactées par cette évolution.

Pour atteindre ces objectifs et accueillir les nouvelles productions et consommations à un coût sociétal acceptable, nous mobilisons des outils à la fois divers et complémentaires.

En premier lieu, ORES poursuit une politique ciblée et ambitieuse de **modernisation de son réseau**. Notre ambition est d'accroître le nombre de clients raccordés sur un réseau triphasé en 400 volts (3N400V) pour

[1] Approuvée le 28/11/2019

[2] Dans le tableau, WEM signifie « avec mesures existantes » (WEM : "With existing measures") et WAM « avec mesures additionnelles » (WAM : "With additional measures")

[3] La conversion de l'énergie en puissance est réalisée sur base des heures de fonctionnement standards (par source d'énergie primaire) repris par la CWaPE. La répartition par gamme de puissance est établie sur base des répartitions de 2019. Compte tenu de ces hypothèses et donc des incertitudes qui y sont liées, le tableau présente une part pour ORES sur le total wallon qui se situe dans la fourchette haute des estimations historiques (de l'ordre de 85% au lieu de 75%).

le faire passer d'environ 45% actuellement à 65% à l'horizon 2030 en ciblant les zones géographiques les plus pertinentes. Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Supprimer le réseau basse tension en cuivre nu, pour des raisons à la fois de sécurité et de fiabilité.

- Anticiper l'arrivée des véhicules électriques – et dans une moindre mesure des pompes à chaleur – via la transformation du réseau 3x230V en réseau 3N400V dans les zones où une pénétration importante de ces véhicules est attendue.

- Transformer le réseau IT en réseau 3N400TNC, pour des raisons de sécurité et de fiabilité.

Ensuite, il s'agit de développer le recours au **mécanisme de flexibilité technique** mis en place depuis plusieurs années, dans un cadre contractuel et règlementaire précis.

Lorsque les contraintes de réseaux sont temporairement trop importantes, par exemple en cas de forte production renouvelable associée à un faible niveau de consommation locale, les gestionnaires de réseaux interviennent directement sur certaines unités afin qu'elles adaptent leur production. Aujourd'hui, ce mécanisme de flexibilité technique représente une capacité d'un peu plus de 450 MW. Les capacités flexibles devraient augmenter à moyen et long terme pour atteindre plus de 1 700 MW. L'utilisation de cette capacité pour limiter les risques de congestion sur les réseaux augmentera probablement de manière graduelle, d'abord sur le réseau de transport, puis progressivement, sur le réseau de distribution.

Ce mécanisme est indispensable pour garantir une intégration optimale des énergies renouvelables au niveau sociétal mais il est aussi porteur de contraintes. Afin de réduire au maximum la nécessité d'y recourir, ORES a déployé un outil d'intelligence artificielle, baptisé O-ONE (pour ORES - Operator Network Expert), qui permet de calculer et d'anticiper précisément les contraintes de réseaux, afin de n'activer la flexibilité technique qu'en dernier recours. ORES estime que cet outil devrait lui permettre d'accueillir plus de 10% d'électricité renouvelable supplémentaire sur son réseau..

Troisième outil mobilisé par ORES **: la flexibilité dite « de marché »**.. Contrairement à la flexibilité technique via laquelle ORES intervient directement sur des unités de production, la flexibilité de marché vise à inciter financièrement les clients à adapter leur comportement – de production et/ou de consommation - pour contribuer à l'équilibre du système électrique, et ce du niveau local jusqu'au niveau fédéral et même européen. En collaboration avec les autres gestionnaires de réseau de distribution belges et Elia, ORES assume sur ce plan un rôle essentiel de facilitateur de marché : mise à disposition de plateformes d'échange de données, calcul des volumes de flexibilité, encadrement des relations entre les différents acteurs (clients, fournisseurs d'énergie, fournisseurs de service de flexibilité, etc.). L'entreprise remplit déjà ces missions tout en s'assurant que ces échanges de flexibilité utiles au maintien de l'équilibre du réseau ne créent pas de congestions.

Des solutions de type DSR (pour *Demand Side Response*) permettent déjà aujourd'hui à des clients industriels d'ORES de vendre leur flexibilité en adaptant leur comportement au bénéfice du système ; aujourd'hui une trentaine de clients représentant un potentiel de flexibilité de 42 MW utilisent déjà cette possibilité sur le réseau de distribution d'ORES..
Les années 2024-2030 vont se caractériser par l'émergence de nouveaux moyens de flexibilité, notamment :

- L'utilisation des véhicules électriques comme source de stabilisation du système électrique, dans le contexte de ce que l'on appelle le « Vehicle to Grid » (ou V2G).

- Le déplacement de la production de chaleur – et donc de la consommation électrique – par des pompes à chaleur dans des bâtiments à forte inertie thermique, sans impact sur le confort.

- Le stockage par batterie de l'énergie électrique pour les services exigeant une très grande réactivité et vitesse d'activation. Ainsi, la réutilisation des batteries de véhicules électriques usagées ayant

Layout à finaliser

encore une capacité employable comme moyen de flexibilité pourrait connaître un réel développement après 2024.

Ces nouveaux moyens de flexibilité étant majoritairement situés en basse tension – chez le résidentiel ou petit professionnel –, l'un des grands enjeux pour notre entreprise consiste à mettre en place les outils permettant à ces clients de participer activement aux marchés de la flexibilité. Le déploiement des technologies de comptage intelligent – compteurs communicants, moyens de télécommunication performants, systèmes de traitement et d'échange des données modernes et sécurisés, etc. – est un prérequis indispensable pour y parvenir. ORES déploie dès aujourd'hui ces technologies, le placement de compteurs intelligents ayant débuté en 2020. Ils offriront la possibilité à l'ensemble des clients qui le souhaitent de participer à ces marchés et de devenir des acteurs du système énergétique. Cela leur permettra de réduire leurs factures d'énergie et de contribuer à l'accueil des énergies renouvelables à un coût sociétal acceptable. Ce double bénéfice, à la fois individuel et collectif, ne pourra être obtenu avec les anciennes technologies de comptage.

Les **signaux tarifaires** peuvent également être un outil d'intégration des énergies renouvelables en incitant le client à une utilisation rationnelle du réseau. Des réflexions sont en cours depuis plusieurs années avec les régulateurs et les autorités, afin d'identifier les pistes possibles d'évolution des tarifs de distribution à partir de la prochaine période tarifaire (2024-2027) et au-delà.

Complémentairement à ces outils, le concept de **communauté d'énergie renouvelable** fait l'objet de beaucoup d'attention et de débats. Ces communautés, dont les premiers contours sont inscrits dans le cadre légal wallon et européen, s'inscrivent clairement dans la dynamique sociétale des « circuits courts ». ORES a été précurseur dans le domaine en concrétisant, en 2019, une première expérience pilote avec le projet E-Cloud. Elle a permis de démontrer la faisabilité d'une telle communauté développée entre plusieurs entreprises d'une même zone d'activité économique et de tirer des enseignements positifs ainsi que des points d'attention par rapport à ce type de démarche.

Il est difficile d'estimer précisément aujourd'hui l'ampleur et les modalités de développement de ces communautés, tout comme les avantages et les inconvénients qu'elles pourraient avoir sur le développement du renouvelable, sur l'usage de la flexibilité, sur l'incitation de comportements de consommation et de production vertueux, sur la gestion du réseau de distribution, etc. Conscient de l'attrait de certains clients et parties prenantes pour ces communautés, de l'effet levier qu'elles peuvent avoir sur les outils précités et du rôle central qu'elle peut jouer dans leur mise en œuvre, ORES entend agir en tant que facilitateur des communautés d'énergie renouvelable. Et ce quelles que soient l'ampleur et les formes de leur déploiement.

En résumé, l'analyse prospective du système électrique fait clairement apparaître le rôle de plus en plus central du réseau de distribution dans le déploiement de l'électricité d'origine renouvelable et de ses nouveaux usages, notamment en matière de mobilité. Dans le même temps, les contraintes sur le réseau seront doublement renforcées, en termes d'injection et de prélèvement. ORES se mobilise pour transformer ces contraintes en opportunités, en développant une palette de solutions innovantes en matière de flexibilité, de modernisation du réseau, de signaux tarifaires ou encore de gestion des données, au bénéfice des clients et de la transition énergétique.

3.2. Le réseau de distribution, outil de développement des gaz d'origine renouvelable

Le gaz naturel offre des avantages indéniables à court et moyen terme : grande disponibilité, prix compétitif, performances environnementales intéressantes notamment en termes d'émissions de particules fines, bilan carbone bien plus performant que les autres énergies fossiles comme le mazout, etc. En revanche, il n'existe pas encore, contrairement à l'électricité, de vision partagée sur la place de cette énergie dans une société bas carbone.

Layout à finaliser

ORES estime que le réseau de gaz naturel doit être intégré dans une vision « énergie et climat » de long terme vu ses nombreux atouts :

- Le réseau de gaz est un moyen efficace pour distribuer de l'énergie dans et entre des centres urbains où d'autres filières de distribution – par camions citernes par exemple – apparaissent moins adaptées et certainement moins pérennes.

- Le réseau de distribution peut accueillir du gaz produit à partir de sources d'énergie renouvelable. Notre infrastructure permet de connecter les producteurs de ces gaz et les clients mais également de créer un marché plus liquide, et donc plus efficace pour les clients et plus sécurisant pour les producteurs.

- Au moins deux types de gaz alternatifs ont déjà ou atteindront à moyen terme un degré de maturité suffisant : le biométhane et l'hydrogène.

Le biométhane[4] est le plus mature tant au niveau européen (le marché français notamment est en plein essor) qu'au niveau régional. ORES a connecté et mis en service la première station d'injection sur le réseau Wallon en 2020. Sur base des études réalisées par ValBiom pour le compte de gaz.be, nous pensons qu'un objectif allant jusqu'à 3 TWh de biométhane pourrait être injecté dans notre réseau à l'horizon 2030. Cela nécessiterait une centaine de sites de production, dont les deux tiers sont raccordables sur le réseau existant. Pour le tiers restant, des solutions complémentaires sont envisageables, comme le transport du biométhane par route jusqu'à un site d'injection. Ces 3 TWh de biométhane permettraient d'atteindre un taux d'énergie renouvelable pour ce vecteur énergétique compris entre 25 et 33%.

La seconde source de gaz alternatif pouvant être injectée sur nos réseaux est l'hydrogène produit à partir d'énergie renouvelable. En 2020, la maturité technique de cette solution est encore en évolution et se développe dans le cadre de projets démonstrateurs ou pilotes (niveau de maturité technologique de 6 à 7 sur l'échelle TRL[5]). Les coûts d'investissement et d'exploitation de ce type d'installations sont encore dissuasifs pour des unités raccordables au réseau de distribution. Pour être envisagé de manière durable, l'hydrogène doit être produit grâce aux excédents de production d'électricité renouvelable. Or, jusqu'à l'horizon 2030, en prenant en compte les objectifs wallons et nationaux, l'excédent s'il est présent ne sera pas significatif. ORES maintient une veille très attentive sur ces développements pour être en mesure d'en anticiper l'évolution.

À moyen terme, le gaz naturel est et restera vraisemblablement utilisé majoritairement pour couvrir des besoins de chaleur (chauffage). Les réseaux de chaleur peuvent à ce titre représenter un complément au réseau de distribution de gaz naturel. ORES suit avec attention l'évolution de ce vecteur. Les problématiques suivantes doivent être clarifiées pour déterminer s'ils peuvent contribuer efficacement aux objectifs énergétiques de la Wallonie :

- La disponibilité en suffisance sur le long terme – plus de 20 ans –, à des conditions environnementales garanties et à un coût suffisamment stable et prévisible de la source d'énergie primaire (par exemple la biomasse).

- La rentabilité et la pérennité des investissements. En effet, un réseau de chaleur repose sur des canalisations d'eau chaude avec des coûts d'installation importants.

- L'organisation du marché, particulièrement au niveau des mécanismes de protection des consommateurs.

[4] Le biométhane se distingue du biogaz par sa qualité. L'un des éléments est la teneur en méthane. Le biogaz est composé d'environ 50 à 60 % de méthane ce qui est insuffisant pour pouvoir être injecté dans le réseau. Les caractéristiques minimales de la qualité du gaz sont fixées au niveau du secteur via une prescription technique Synergrid, ceci afin de préserver le bon fonctionnement des équipements chez les clients.

[5] *Technology Readiness Level*

Layout à finaliser

- Les conditions de la « cohabitation » avec le réseau de gaz naturel afin de ne pas créer de redondance inefficiente pour les deux vecteurs.

4. Une stratégie concrète en 5 axes pour la période tarifaire

La nouvelle vision d'ORES projette l'entreprise dans l'avenir, dans le moyen et long terme. Afin de poser les premiers jalons de sa vision, ORES se fixe des objectifs concrets à poursuivre d'ici à la fin de la période tarifaire (fin 2023). Ils constituent la stratégie à court terme et contribuent à la vision d'entreprise et à la préparation de la prochaine période tarifaire (2024-2028).

Axe stratégique 1 : Des tarifs compétitifs pour les différents clients d'ORES

ORES entend permettre à l'ensemble de ses clients – résidentiels, professionnels et entreprises – de bénéficier de tarifs compétitifs et ce, indépendamment de la zone géographique dont ils dépendent.

1. Un vaste programme d'efficience a été mis en œuvre dès 2015 pour réduire structurellement la base de coûts d'ORES et créer de la valeur. Dans les prochaines années, il couvrira notamment les aspects suivants:

    a. Organisation et processus

    b. Création de valeur du plan de transformation

    c. Stratégie entrepreneurs et externalisation

    d. Vision logistique

    e. Gestion et conception du réseau

    f. Digitalisation

2. Les autorités publiques et parties prenantes sont sensibilisées quant à la nécessité de revoir la structure tarifaire actuelle pour tenir compte des besoins des clients et de la transition énergétique.

3. Des initiatives concrètes seront prises en 2021 pour faire converger progressivement les tarifs de distribution vers une moyenne wallonne.

Cet axe constitue un fondement essentiel de la vision d'ORES. Sa réalisation doit permettre à notre entreprise d'être légitime dans l'élaboration de solutions nouvelles en faveur de la transition énergétique et sociétale. Elle conditionne aussi l'éventuelle attribution de missions complémentaires à ORES en tant qu'avancées positives au niveau sociétal, acceptées par nos parties prenantes.

Axe stratégique 2 : Le client au cœur de notre activité

Depuis plusieurs années déjà, ORES veut faciliter la vie de ses clients dans l'exercice de ses différents métiers.. Il s'agit de considérer pleinement les attentes et les contraintes de nos clients et d'en faire le véritable moteur de nos actions, de nos processus et de notre organisation. Dans ce cadre, nous mesurons leur satisfaction et nous ajustons régulièrement notre approche en fonction des besoins exprimés..
Pour y parvenir, différents objectifs sont fixés :

1. Personnaliser les « parcours client » en intégrant des objectifs de satisfaction.

2. Garantir une qualité de service répondant aux attentes du client.

3. Privilégier les canaux digitaux dans nos activités, en complémentarité avec les canaux traditionnels dans un souci d'efficience, de satisfaction du client et de maîtrise des coûts.

Layout à finaliser

4. Renforcer l'agilité en collaborant avec d'autres acteurs – gestionnaires de réseaux, gestionnaires de câbles et conduites, start-up, universités, centres de recherche, communes, etc. – afin d'élargir l'offre de services aux clients.

Axe stratégique 3 : ORES en tant qu'accélérateur de la transition énergétique

ORES met ses activités au service de la transition énergétique, investit de manière ciblée dans son réseau, déploie les nouvelles technologies de communication – réseau et comptage – et favorise les partenariats en vue de développer des solutions nouvelles, dans l'objectif de :

1. Faciliter le raccordement et l'injection d'énergie renouvelable (électricité et gaz).
2. Permettre le déploiement des communautés d'énergie renouvelable en moyenne tension et préparer leur extension vers la basse tension.
3. Faciliter tous les marchés de l'énergie via la gestion neutre des données, notamment celui de la flexibilité en moyenne tension – et le cas échéant son évolution vers la basse tension.
4. Soutenir le déploiement de la mobilité alternative, en facilitant la recharge privée, en plaidant pour obtenir un rôle moteur dans le développement d'un réseau de bornes (électriques) publiques et en poursuivant les efforts de facilitation en faveur de la mobilité CNG.
5. Poursuivre la conversion au LED du parc d'éclairage public communal.
6. Définir une vision pour le gaz naturel tenant compte des potentialités actuelles et futures et des objectifs de la transition énergétique.

Axe stratégique 4 : Une entreprise résolument responsable

ORES entend assumer ses responsabilités à l'égard de son personnel en veillant à sa sécurité, à son bien-être et en le préparant aux évolutions à venir. ORES veut être une entreprise sociétalement responsable, en intégrant les préoccupations de ses parties prenantes. À cette fin, les objectifs suivants sont poursuivis :

1. Garantir la sécurité, la santé et le bien-être de nos travailleurs et sous-traitants.
2. Doter le personnel des compétences adéquates dans une perspective prévisionnelle de l'emploi, en anticipant les besoins et dans un environnement culturel adapté à la stratégie de l'entreprise.
3. Renforcer et structurer l'écoute et l'implication de nos parties prenantes.

Layout à finaliser

Axe stratégique 5 : Un acteur engagé de l'inclusion sociale et de la lutte contre la précarité énergétique

La précarité énergétique est une préoccupation croissante en Région wallonne. ORES est un acteur engagé face à cette problématique et contribue à améliorer l'inclusion sociale en matière d'accès à la transition énergétique (production décentralisée, communautés d'énergie renouvelable, etc.). ORES se fixe les objectifs suivants :

1. Continuer à être plus qu'un simple exécutant des obligations de service public à caractère social.
2. Renforcer les partenariats avec les autres acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique (CPAS, ASBL, sociétés de logement social, fournisseurs, etc.) pour améliorer conjointement nos actions et renforcer l'inclusion en matière d'énergie.
3. Sur base de notre expérience de terrain, identifier des mesures d'amélioration des mécanismes de lutte contre la précarité énergétique, via des modifications de nos procédures et/ou des politiques publiques et du cadre légal et régulatoire.
4. Faire du déploiement des compteurs intelligents un outil d'inclusion sociale et de renforcement de la lutte contre la précarité énergétique.

5. Des leviers transversaux mobilisateurs pour l'entreprise

ORES entend mettre en mouvement l'ensemble de son personnel pour implémenter sa stratégie et concrétiser sa vision d'avenir. Différents moyens sont mobilisés pour insuffler de nouvelles dynamiques et déployer de nouveaux outils au sein de l'entreprise. Parmi ceux-ci, la culture d'entreprise, le plan de transformation et la politique de développement durable sont des éléments essentiels.

5.1. La culture d'entreprise

L'environnement dans lequel nous vivons, et dans lequel ORES doit remplir ses missions est incertain, complexe et **en mutation rapide et permanente**. La transition énergétique, la sophistication des marchés de l'énergie, la digitalisation, les exigences d'immédiateté, l'évolution des attentes des clients, l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail (télétravail, espaces partagés, organisation en réseau, etc.), la rapidité des évolutions technologiques, l'impact de la pandémie de Covid-19, la précarité énergétique croissante, etc., sont autant d'expressions de ces changements.
Dans ce contexte, **un leadership attentionné et renforcé est indispensable**. Chaque niveau de hiérarchie de l'entreprise doit être un relais des valeurs constitutives de la culture d'entreprise, du management vers le terrain et du terrain vers la direction.
Ce leadership doit être un ambassadeur de **l'agilité** nécessaire pour répondre avec efficience aux attentes de plus en plus fortes à l'égard d'ORES et pour assumer les responsabilités inhérentes aux missions qui nous sont confiées par les pouvoirs publics. **Les processus et l'organisation doivent pouvoir être adaptés, simplifiés** afin de permettre à ORES d'être plus efficiente, et d'atteindre cette agilité.
L'écoute et l'ouverture sont également essentielles pour capter les attentes de nos parties prenantes, pour challenger collectivement et faire mûrir les idées et projets d'ORES, pour anticiper au mieux l'évolution des besoins de nos clients et de nos collaborat.eur.ice.s, des technologies, des marchés de l'énergie, etc.

5.2. Le plan de transformation

La réalisation de notre stratégie et la concrétisation de notre vision s'appuient notamment sur la mise en œuvre d'un plan de transformation piloté par un département créé spécifiquement pour coordonner ce plan. Durant ces deux dernières années, ORES a professionnalisé sa gestion des projets en y appliquant une gouvernance simplifiée, mais aussi plus forte, en vue d'augmenter son agilité et sa capacité à livrer des solutions fonctionnelles et pragmatiques dans les plus courts délais et au meilleur coût.

Document à finaliser

Notre entreprise se dote également de cibles opérationnelles alignées avec notre stratégie et notre vision. Ces cibles documentent nos processus de demain, notre écosystème informatique, nos données mais aussi notre organisation interne afin de contribuer à une réalisation optimale de la stratégie au bout du parcours. Elles permettent également aux projets de réduire leur phase d'analyse et d'engager les étapes d'implémentation au plus vite.
Le séquencement de la mise en œuvre des projets est défini dans le plan de transformation afin d'optimiser les investissements, d'assurer l'efficience de chaque initiative et de permettre une gestion adéquate des risques liés à l'exécution de ces projets. Ce plan de transformation regroupe les projets en 8 programmes ou clusters.

Le programme Switch

Les projets du programme Switch visent à garantir un déploiement optimal des compteurs intelligents, afin de maximiser les retombées positives pour l'ensemble des clients et de la société, dans le prolongement du décret wallon prévoyant leur déploiement. D'ici 2030, 80% des « gros consommateurs » d'électricité (> 6.000 kWh) et des clients autoproducteurs de plus de 5 kVA seront équipés. Un compteur intelligent sera également installé lors de chaque nouveau raccordement, lors de chaque remplacement de compteur ou dès qu'un client le demande. Le compteur intelligent permettra de déployer une nouvelle technologie de gestion du prépaiement, en remplacement de la technologie vieillissante de compteurs à budget.
En 2020, près de 10.000 premiers clients auront été équipés de compteurs intelligents. Fin 2023, ce sont jusque 200.000 clients ORES qui pourraient bénéficier de cette nouvelle technologie.
Ce programme contribuera significativement à la volonté de plus en plus exprimée, notamment par les autorités publiques, de permettre aux consommateurs de s'approprier leur énergie et de devenir des acteurs du marché de l'énergie, notamment via la flexibilité.

Le programme E-LUMin

Ce programme vise à convertir l'ensemble du parc d'éclairage public communal à la technologie LED d'ici 2030. Il prévoit également la mise en œuvre, aux bénéfices des communes et de leurs administrés, d'un nouveau service – le Service Lumière – qui doit faciliter la gestion de l'éclairage public communal et accélérer les interventions de dépannage et de remplacement.
Au 31 août 2020, 155 communes ont adhéré à ce service et le réseau ORES compte déjà plus de 70.000 luminaires LED installés.
Ce programme permettra aux communes de réaliser d'importantes réduction de consommation, avec un impact positif sur leurs finances et sur les émissions de CO_2 de la Wallonie. Le confort visuel de la population s'en trouvera également amélioré.

Le programme Smart Grid

Dans un contexte d''augmentation de la production d'énergie renouvelable et des technologies liées à la transition énergétique, ce programme a pour objectif de moderniser nos outils informatiques, d'adapter notre organisation, nos processus et d'augmenter les moyens de télémesure et télécontrôle sur le réseau. Grâce à une connaissance plus fine des flux d'énergie sur nos réseaux et à la préparation de ceux-ci aux nouvelles technologies de distribution, le programme Smart Grid permettra d'augmenter la capacité d'accueil des énergies renouvelables entre autres via la flexibilité, de garantir la qualité d'alimentation et de contribuer à une meilleure maitrise de nos investissements sur les réseaux.

Le programme Atrias

Le programme Atrias vise à améliorer la communication entre tous les acteurs du marché de l'énergie en Belgique, via une nouvelle définition des processus de marché et l'utilisation d'une plate-forme informatique fédérale commune. Ces deux dimensions constituent un socle indispensable à la gestion du marché de demain et aux développements de nouveaux produits et services, favorables au déploiement des énergies renouvelables (tarifs dynamiques, flexibilité, etc.)

Layout à finaliser

Le programme NEO

Les projets NEO modernisent les outils informatiques supportant nos « processus travaux », la gestion de nos assets, nos investissements en réseaux, notre logistique et nos finances. Ce programme est un chantier essentiel pour faire d'ORES un acteur de référence et de confiance en permettant :

- l'optimisation des coûts opérationnels
- l'amélioration de la qualité des services aux clients par la réduction des démarches administratives
- l'optimisation des délais de réalisation
- une meilleure gestion de notre réseau (maintenance et investissements)
- la refonte de nos systèmes de gestion financière
- l'amélioration de nos processus logistiques
-

Le cluster Métiers

Ce cluster soutient les programmes stratégiques en repensant et outillant la mobilité de terrain pour tendre vers une efficacité opérationnelle remarquable. D'autre part, quelques chantiers spécifiques permettront d'améliorer à court terme nos opérations quotidiennes tels que la plate-forme Powalco, la gestion du génie civil, l'informatisation de nos magasins régionaux, etc.

Le cluster Clients

L'objectif est d'améliorer l'orientation Client pour mieux répondre aux attentes du client en rendant son expérience remarquable via les canaux mis à sa disposition, les services que nous lui proposons et un centre de contact performant. Le développement du canal internet, des médias sociaux, de la téléphonie, la mise en place d'un référentiel de clients unique sont quelques exemples de projets pilotés par le cluster Clients.

Le cluster Support Digital

Permettre aux employés de se libérer du papier, développer la gestion et la publication de nos données en interne et à l'externe, digitaliser notre gestion de la connaissance et le développement de nos compétences, outiller le département Informatique de solutions technologiques modernes, supporter les modes de collaboration interne font partie des objectifs du cluster « support digital ».

5.3. La politique de développement durable

Résolument consciente de ses responsabilités vis-à-vis des Wallon·ne·s et en soutien à ses axes stratégiques et sa nouvelle vision, ORES a choisi de formaliser sa politique de développement durable en 2020, en se fondant sur le cadre général des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies, sur les principes du référentiel international Global Reporting Initiative (GRI), ainsi que sur les termes de la « Charte pour des Réseaux Durables » de l'E.DSO, l'Association européenne des gestionnaires de réseaux de distribution.

Globalement, cette politique s'articule autour de la notion de considération – considération pour l'humain et les individus, pour l'environnement au sens le plus large, et pour tous les partenaires de l'entreprise. Elle se décline en **trois lignes d'actions** complémentaires, regroupant tous les

Layout à finaliser

grands enjeux de durabilité de l'entreprise définis de concert avec les parties prenantes dans le cadre d'un exercice de matérialité.
Dans la mise en œuvre de sa politique de développement durable, ORES entend :

1. **Développer et valoriser durablement sa relation avec ses clients et ses collaborateurs, être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins, y répondre de manière responsable, et contribuer de la sorte à renforcer la cohésion sociale.**

   Concrètement, il s'agit de garantir un accès non-discriminatoire au réseau, de répondre aux besoins de tous les clients, en offrant un service de qualité, efficient, digitalisé et à un tarif abordable, d'œuvrer en faveur de l'inclusion sociale, notamment en luttant contre la précarité énergétique. L'entreprise veut également favoriser des conditions et des relations de travail de qualité, développer une culture d'entreprise axée sur la confiance et la collaboration, et améliorer le bien-être ainsi que le développement personnel de ses collaborateurs.

2. **Être acteur et accélérateur de la transition énergétique et du développement durable de la Wallonie, de manière environnementalement responsable.**

   ORES s'engage à faciliter et accélérer la transition énergétique et climatique, en permettant un usage optimal des sources d'énergie propres via ses réseaux et en réduisant les risques de pollution liés à ses activités en Wallonie. Plus spécifiquement, cela passe notamment par la « smartisation » des infrastructures de réseau, la réduction des pertes électriques, la diminution de l'empreinte carbone de l'entreprise, l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'éclairage public communal ou encore la promotion du développement des mobilités alternatives.

3. **Agir en partenaire de proximité fiable, attentif aux réalités socio-économiques de ses parties prenantes et garantir l'acceptabilité de ses activités par la bonne gouvernance, la transparence et l'indépendance.**

   L'ancrage et les partenariats de proximité font partie intégrante de l'ADN d'ORES. L'entreprise, dont l'actionnariat est constitué d'intercommunales, de villes et de communes, entend être un partenaire d'expertise fiable pour toutes ses parties prenantes. Elle veut les accompagner dans leurs projets et leurs politiques de développement durable. ORES exerce ses missions de service public régulé avec un objectif d'efficience, dans le respect des réglementations, en appliquant notamment une politique d'achats responsables, en prévenant les abus et les pratiques déloyales, et en appliquant les principes de bonne gouvernance.

Le pilotage de cette politique s'opère de manière transversale sur la base d'un ensemble d'indicateurs représentatifs, qui offrent une couverture équilibrée des dimensions économique, sociale, environnementale et institutionnelle, autour de ces trois lignes d'action.

6. Les moyens de nos ambitions

Le plan stratégique 2021-2023 d'ORES s'inscrit dans la période régulatoire pluriannuelle instaurée par le régulateur wallon de l'énergie (CWaPE) pour les années 2019 à 2023, et ce au terme de quatre années de période « transitoire » depuis le transfert de compétence tarifaire du fédéral vers les régions en juillet 2014.
La méthodologie 2019-2023 a été publiée par le régulateur en date du 17 juillet 2017. Les grands principes sont les suivants :

Layout à finaliser

- Définition d'une enveloppe de coûts et investissements pour couvrir le plan industriel d'ORES sur la période visée (le revenu autorisé total, qui est en réalité un régime de plafonnement de revenus de type « revenue cap ») ;
- Caractère incitatif, via principalement une extension de la base de coûts contrôlables, l'introduction d'un facteur d'amélioration annuel de la productivité (facteur X) et des possibilités de budgets complémentaires pour des projets innovants.

Cette Méthodologie Tarifaire 2019-2023 prévoit l'approbation des tarifs du GRD en deux temps : d'abord l'approbation des revenus autorisés totaux (les éléments du revenu autorisé total), ensuite la transposition de ces revenus autorisés totaux dans des tarifs.

Le revenu autorisé total du GRD est composé principalement des éléments suivants :

- des charges nettes opérationnelles :
  - charges nettes contrôlables ;
  - charges et produits non contrôlables ;
- des charges nettes relatives aux projets spécifiques ;
- de la marge bénéficiaire équitable ;
- du facteur de qualité ;
- le cas échéant, de la quote-part des soldes régulatoires.

Les tableaux ci-dessous reprennent les revenus autorités d'ORES approuvés par la CWaPE pour la période 2019-2023.

Ils peuvent être lus comme un résultat prévisionnel dans lequel :

- Le revenu autorisé (ligne TOTAL) est le Chiffre d'Affaires d'ORES.
- Les charges, contrôlables et non contrôlables, sont les charges d'exploitation.
- La marge équitable permet de couvrir les charges financières ainsi que la rémunération des capitaux investis (bénéfice).

Revenu autorisé ELECTRICITE approuvé par la CWaPE pour la période 2019-2023 - k€

Intitulé	Budget 2020	Budget 2021	Budget 2022	Budget 2023
Charges nettes contrôlables	**337.940**	**340.099**	**342.290**	**344.513**
Charges nettes contrôlables hors OSP	**296.434**	**298.441**	**300.478**	**302.544**
Charges nettes hors charges nettes liées aux immobilisations	177.462	177.595	177.728	177.862
Charges nettes liées aux immobilisations	118.972	120.846	122.749	124.683
Charges nettes contrôlables OSP	**41.506**	**41.658**	**41.812**	**41.969**
Charges nettes fixes à l'exclusion des charges d'amortissement	34.901	34.928	34.954	34.980
Charges nettes variables à l'exclusion des charges d'amortissement	2.205	2.262	2.320	2.379
Charges d'amortissement	4.399	4.468	4.538	4.610
Charges et produits non-contrôlables	**111.633**	**111.418**	**110.393**	**109.581**
Hors OSP	**94.562**	**95.349**	**96.043**	**95.993**
Charges et produits émanant de factures de transit émises ou reçues par le GRD	-1.364	-1.286	-1.307	-1.330
Charges émanant de factures d'achat d'électricité émises par un fournisseur commercial pour la couverture des pertes en réseau électrique	30.641	31.249	31.939	32.522
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	835	835	835	835
Redevance de voirie	29.440	29.904	30.375	30.853
Charge fiscale résultant de l'application de l'impôt des sociétés	29.498	29.753	29.759	30.036
Autres impôts, taxes, redevances, surcharges, précomptes immobiliers et mobiliers	67	67	68	69
Cotisations de responsabilisation de l'ONSSAPL	0	0	0	0
Charges de pension non-capitalisées	5.446	4.825	4.374	3.007
OSP	**17.071**	**16.069**	**14.349**	**13.588**
Charges émanant de factures d'achat d'électricité émises par un fournisseur commercial pour l'alimentation de la clientèle propre du GRD	5.000	5.162	5.330	5.503
Charges de distribution supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	9.738	10.168	10.337	10.509
Charges de transport supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	4.591	4.800	4.879	4.960
Produits issus de la facturation de la fourniture d'électricité à la clientèle propre du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que le montant de la compensation versée par la CREG	-18.615	-18.903	-19.197	-19.497
Charges d'achat des certificats verts	1.599	1.455	1.546	1.639
Primes « Qualiwatt » versées aux utilisateurs de réseau	14.757	13.386	11.455	10.475
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0	0
Indemnités versées aux fournisseurs d'électricité résultant du retard de placement des compteurs à budget	0	0	0	0
Charges nettes relatives aux projets spécifiques	**13.675**	**19.709**	**22.233**	**21.647**
Charges nettes variables	4.166	8.303	11.361	13.027
Charges nettes fixes	9.344	11.666	11.716	10.238
Charges nettes non contrôlables	164	-260	-844	-1.618
Marge équitable	**104.960**	**105.580**	**106.293**	**107.213**
Hors OSP	104.167	104.780	105.481	106.384
OSP	793	800	811	830
Quote-part des soldes régulatoires années précédentes	**15.145**	**6.410**	**6.410**	**-660**
TOTAL	**583.352**	**583.216**	**587.619**	**582.294**

à finaliser

Revenu autorisé GAZ approuvé par la CWaPE pour la période 2019-2023 - k€				
Intitulé	**Budget 2020**	**Budget 2021**	**Budget 2022**	**Budget 2023**
Charges nettes contrôlables	**113.996**	**114.926**	**115.870**	**116.829**
Charges nettes contrôlables hors OSP	**89.245**	**89.984**	**90.735**	**91.497**
Charges nettes hors charges nettes liées aux immobilisations	44.418	44.451	44.484	44.518
Charges nettes liées aux immobilisations	44.827	45.533	46.251	46.979
Charges nettes contrôlables OSP	**24.750**	**24.941**	**25.135**	**25.332**
Charges nettes fixes à l'exclusion des charges d'amortissement	13.722	13.732	13.742	13.753
Charges nettes variables à l'exclusion des charges d'amortissement	886,21	907,24	928,62	950,43
Charges d'amortissement	10.142	10.302	10.464	10.629
Charges et produits non-contrôlables	**31.722**	**31.722**	**31.954**	**31.843**
Hors OSP	**30.114**	**30.085**	**30.288**	**30.147**
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0	0
Redevance de voirie	17.621	17.621	17.621	17.621
Charge fiscale résultant de l'application de l'impôt des sociétés	11.019	11.137	11.468	11.644
Autres impôts, taxes, redevances, surcharges, précomptes immobiliers et mobiliers	42	43	43	44
Cotisations de responsabilisation de l'ONSSAPL	0	0	0	0
Charges de pension non-capitalisées	1.432	1.285	1.156	839
OSP	**1.608**	**1.637**	**1.666**	**1.696**
Charges émanant de factures d'achat de gaz émises par un fournisseur commercial pour l'alimentation de la clientèle propre du GRD	4.705	4.781	4.859	4.939
Charges de distribution supportées par le GRD pour l'alimentation de clientèle propre	5.945	6.046	6.149	6.255
Produits issus de la facturation de la fourniture de gaz à la clientèle propre du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que le montant de la compensation versée par la CREG	-9.042	-9.190	-9.342	-9.497
Indemnités versées aux fournisseurs de gaz, résultant du retard de placement des compteurs à budget	0	0	0	0
Charges et produits liés à l'achat de gaz SER	0	0	0	0
Charges émanant de factures émises par la société FeReSO dans le cadre du processus de réconciliation	0	0	0	0
Charges nettes relatives aux projets spécifiques	**7.933**	**8.795**	**11.260**	**10.860**
Charges nettes fixes	5.664	6.167	5.824	5.445
Charges nettes variables	2.067	2.366	5.109	4.985
Charges nettes non contrôlables	202	261	327	430
Marge équitable	**52.270**	**53.433**	**54.575**	**55.722**
Hors OSP	44.930	45.872	46.793	47.718
OSP	7.341	7.561	7.782	8.004
Quote-part des soldes régulatoires années précédentes	**-433**	**-433**	**-433**	**-493**
TOTAL	**205.488**	**208.442**	**213.227**	**214.761**

Ces revenus autorisés permettent à Ores de disposer des moyens nécessaires à la réalisation et la mise en œuvre d'un plan d'investissement ambitieux, en application de la vision d'ORES et de ses objectifs stratégiques.
Les trois principaux volets du plan d'investissement concernent :

- Le réseau électrique
- Le réseau gaz
- La transformation de l'entreprise.

Encart : Ores exploite des réseaux d'électricité et de gaz d'une valeur régulée de plus de 3.8 milliards d'euros mais également des applicatifs, des développements et systèmes informatiques pour une valeur de plus de 80 Millions d'euros. La politique volontariste d'Ores se traduit par une croissance de plus de 5% de la RAB (regulated asset base) sur la période 20-23.

Le programme d'investissement électricité prévoit 170 MEUR/an pour poursuivre la couverture des besoins nécessaires à garantir la pérennité et une exploitation optimale du réseau. Les grands postes de ce programme sont le remplacement et l'extension des réseaux électricité à la fois pour la basse et moyenne tension, les cabines télécommandées et les extensions clients :

- Ores anticipe plus de 7500 nouveaux raccordements, 160 km de nouveau réseau basse tension et 100 km d'extension de réseau moyenne tension.
- 400 cabines par an moyenne ou basse tension devraient être remplacées ou rénovées
- L'enfouissement de lignes aériennes se poursuivra à concurrence de plus de 165 km par an, tout comme le remplacement du réseau aérien cuivre vétuste.

En complément de ces travaux, Ores adapte sa structure de réseau afin de mieux mesurer les flux d'énergie et d'avoir la capacité de reconfigurer à distance le réseau (objectif de 300 cabines par an) et de renforcer ses réseaux télécoms par exemple par de la fibre optique (125 km de gaine de fibres optiques).
Le programme d'investissement gaz consacre également des moyens de 85 Millions d'euros par an pour assurer la bonne exploitation du réseau tout en promouvant l'usage du gaz naturel et en assurant la conversion des réseaux et raccordements au passage du gaz pauvre au gaz riche.

Layout à finaliser

Les programmes d'investissement électricité et gaz contiennent également les moyens nécessaires au déploiement des technologies de comptage intelligent.
Dans le cadre du plan de transformation (détaillé au chapitre précédent)**, Ores consacrera en moyenne 70 M€ par an à la gestion de projets et à une révision de son architecture d'entreprise**.

7. ORES en quelques chiffres

Reprendre les chiffres du rapport annuel

* * *

Layout à finaliser

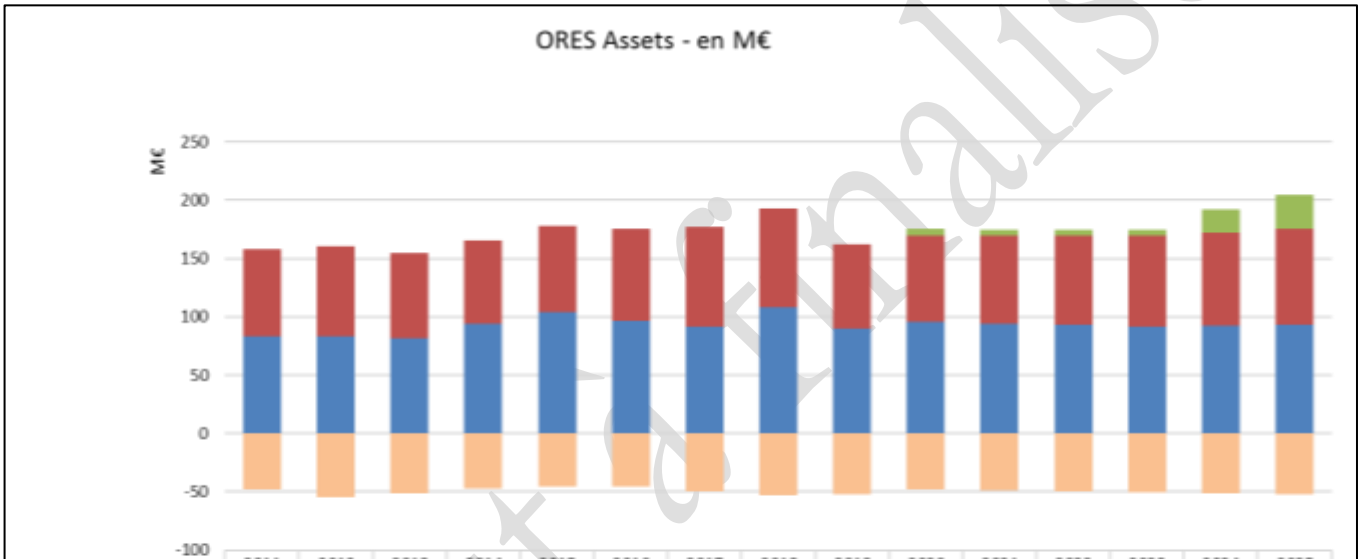
II. INVESTISSEMENTS

PLAN STRATEGIQUE 2021-2025

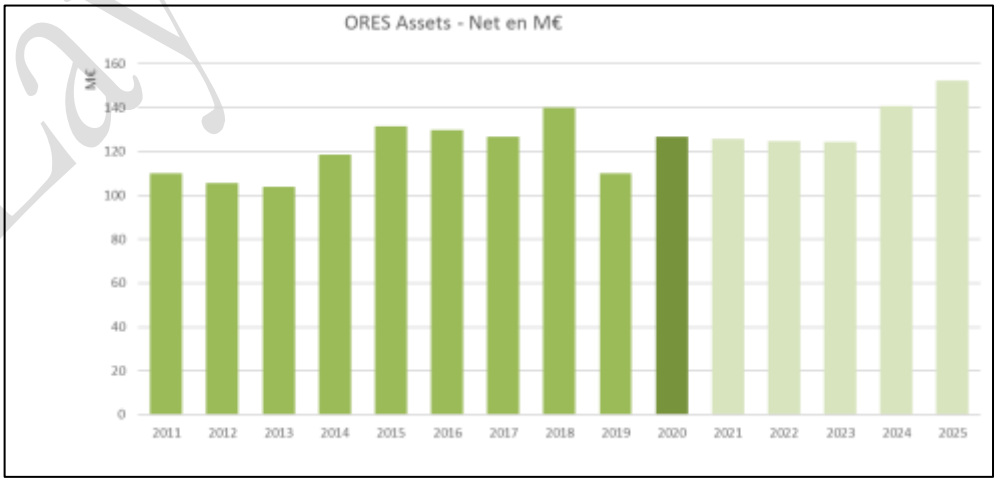
Programme d'investissement ELECTRICITE
Vision consolidée ORES Assets

Plans 2021-2025

Les enveloppes budgétaires pour les années 2021-2023 sont strictement alignées sur celles reprises dans la proposition tarifaire 2019-2023. En ce qui concerne les années budgétaires 2024-2025, l'enveloppe reprise (à titre conservatoire) est celle de 2023 indexée à 1,7%/an pour le volet ordinaire.



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Interventions clients (-)	-48.009	-54.598	-51.159	-47.126	-45.879	-45.314	-49.837	-52.767	-52.424	-48.231	-49.039	-49.861	-50.697	-51.512	-52.340
SM "B" Extension									0	0	0	0	0	0	0
SM "A" Remplacement									0	5.068	5.341	5.344	5.530	19.828	29.313
"B" Extension	75.382	77.289	73.760	71.735	73.508	78.732	85.471	84.618	72.792	74.682	75.282	75.881	78.276	79.890	81.885
"A" Remplacement	82.834	82.816	81.170	94.045	104.055	96.416	91.226	108.188	89.588	95.311	94.105	93.510	91.121	92.387	93.321



Layout à finaliser

Ces plans établis par secteur ont été approuvés par le Conseil d'administration du 29.04.2020 qui s'est tenu par vidéo conférence en raison de la crise sanitaire. En raison de cette même crise et conformément à la dérogation accordée le 9.04.2020, ils ont été transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWaPE) le 30.04.2020.

Les années hors période tarifaire actuelle, soit 2024 et 2025, y sont renseignées mais le rapportage relatif à ces dernières années n'est pas engageant pour ORES. Les quantités et montants pour cette période sont donc indicatifs et ne peuvent en rien préjuger de la teneur de la PT 2024-2028 pour les années 2024 et 2025 et des futures discussions quant aux enveloppes complémentaires y relatives pour ce qui concerne le programme SWITCH.

Le 29 octobre 2020, la CWaPE (avis n° CD-20j15-CWaPE-1869) a accepté la mise en œuvre des plans soumis en émettant une réserve pour la partie relative au choix et au déploiement des compteurs intelligents. Des discussions sont en cours entre ORES et la CWaPE concernant ces points et les budgets à y associer.

Ces plans comportent deux volets intégrés :

1. Un volet **ordinaire** qui vise à couvrir les besoins nécessaires à garantir la pérennité et une bonne exploitation du réseau ;
2. Un volet couvrant **un projet spécifique** visant au déploiement de compteurs communicants (smart metering) :

   L'environnement légal a fortement évolué avec la publication le 6 septembre 2018 du décret du 19 juillet 2018 modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité.

   Ces changements législatifs majeurs ont conduit ORES à remettre en cause à la fois l'approche technique retenue et son programme de déploiement de compteurs intelligents.

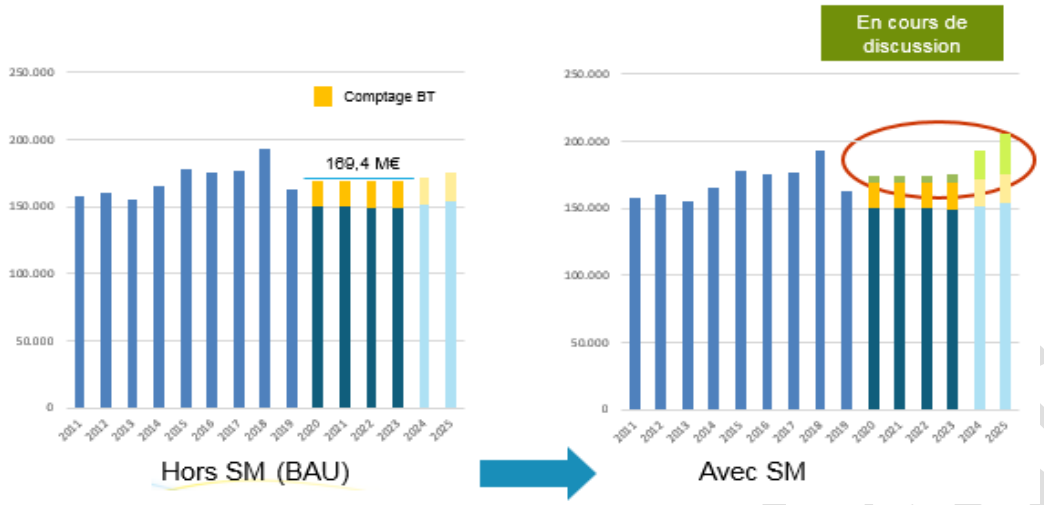
   ORES a introduit auprès de la CWaPE en octobre 2019 un business case reprenant une nouvelle solution technique (basée sur la solution de Fluvius) et un nouveau plan de déploiement visant à couvrir avant janvier 2023, anticipant ainsi le décret, les segments suivants :
   - clients Prosumers ayant intérêt à passer vers une tarification basée sur les flux réellement injectés (estimation +/- 30.000 clients pour ORES) - Segment « clients demandeurs » ;
   - clients « SPF / métrologie » ;
   - clients en défaut de paiement ;
   - clients avec un compteur à budget.

   Depuis, le Gouvernement Wallon a reporté la mise en place du « tarif prosumer » et la CWaPE a supprimé l'enveloppe spécifique « projet compteurs intelligents » octroyée à ORES, tout en laissant à ORES le soin de défendre une nouvelle demande d'enveloppe spécifique ou d'un complément dans le revenu autorisé.

   Dans ce cadre, ORES travaille sur une nouvelle version de son Business Case et du plan de déploiement associé. Ce nouveau plan de déploiement introduit un plafond de maximum 12.000 compteurs à ajouter au BAU et reprend les segments suivants :
   - clients « SPF / Métrologie » ;
   - clients en défaut de paiement ;
   - clients avec un compteur à budget.

   C'est sur base de cette dernière version qu'ORES a repris des quantités dans son plan d'investissement 2021-2025. Il est à noter que des échanges entre ORES et la CWaPE auront prochainement lieu à ce sujet.

Layout à finaliser



Layout à finaliser

Répartition des investissements

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2021-2025 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

Quantité		Rubrique générale CWaPE	Rubrique détaillée CWaPE	Unité																						
		Câbles		Lignes		Poste / ss Station			Cabines			Raccordements clients			Comptages							contrôle/transmission				
		Réseau MT	Réseau BT	Réseau MT	Réseau BT	Cellules Postes	Cellules Poste - Télécontrôle	Cellules TCC	Bâtiments	Cellules MT	Transformateurs MT/BT	Niveau MT	Niveau Trans BT	Niveau BT	MT AMR	MT Frontière autres GRD	BT AMR	BT intelligents	BT YMR	MT MMR	BT à budget	Câble téléphonique	Gaine Fibres optiques	Fibre optique	Télécontrôle - cab. Réseau	Autres équipements "smart"
Année	CB	km	km	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc	pc	km	km	km	pc	pc
2021	A	189	107	62	98	89	104	6	290	1.155	351			4.198	304	9	50	16.543	18.980	20	3.393	5,000			21	
	B	101	165	1	29	4	4		74	329	125	15,075	5	7.186	300	9		0	13.055			27,000	159,500	68,225	809	491
Total 2021		**290**	**272**	**63**	**127**	**93**	**108**	**6**	**364**	**1.484**	**476**	**15,075**	**5**	**11.384**	**604**	**18**	**50**	**16.543**	**32.035**	**20**	**3.393**	**32,000**	**159,500**	**68,225**	**830**	**491**
2022	A	177	102	61	96	76	70	3	283	1.212	352			4.123	303	9	50	22.699	15.522	20	372	5,000			14	
	B	98	162	1	29	4	4		73	320	124	15,075	5	7.186	300	9		2.074	10.981			27,000	159,500	68,225	714	473
Total 2022		**275**	**264**	**62**	**125**	**80**	**74**	**3**	**356**	**1.532**	**476**	**15,075**	**5**	**11.309**	**603**	**18**	**50**	**24.773**	**26.503**	**20**	**372**	**32,000**	**159,500**	**68,225**	**728**	**473**
2023	A	159	99	59	93	24	28	1	283	1.203	349			4.123	302	9	50	38.684	0	20	0	5,000			6	1
	B	100	161	1	29	4	4		72	325	123	15,075	5	7.186	300	9		13.055	0			27,000	159,500	68,225	714	473
Total 2023		**259**	**259**	**59**	**122**	**28**	**32**	**1**	**355**	**1.528**	**472**	**15,075**	**5**	**11.309**	**602**	**18**	**50**	**51.739**	**0**	**20**	**0**	**32,000**	**159,500**	**68,225**	**720**	**474**
2024	A	157	96	57	91	26	30	3	276	1.184	344			4.123	301	9	50	69.329	0	20		5,000				
	B	98	159	1	29	4	4		72	320	123	15,075	5	7.186	300	9		13.055				27,000	159,500	68,225	714	473
Total 2024		**255**	**255**	**58**	**120**	**30**	**34**	**3**	**348**	**1.504**	**467**	**15,075**	**5**	**11.309**	**601**	**18**	**50**	**82.384**	**0**	**20**		**32,000**	**159,500**	**68,225**	**714**	**473**
2025	A	140	94	55	88	57	74	3	268	1.168	340			4.113	300	9	50	88.204	0	20		5,000				
	B	97	158	1	29	4	4		70	320	123	15,075	5	7.186	300	9		13.055				27,000	159,500	68,225	714	473
Total 2025		**237**	**252**	**56**	**116**	**61**	**78**	**3**	**338**	**1.488**	**463**	**15,075**	**5**	**11.299**	**600**	**18**	**50**	**101.259**	**0**	**20**		**32,000**	**159,500**	**68,225**	**714**	**473**

- *« A » : investissements de remplacement.*
- *« B » : investissements d'extension du réseau*
- *« BT » : Basse Tension*
- *« MT » : Moyenne Tension*
- *« TCC » : Télécommande centralisée*
- *« AMR » : Automated Meter Reading (télérelève)*
- *« YMR » : Yearly Meter Reading (relève manuelle)*
- *« MMR »: Manual Meter Reading (relève manuelle)*

Layout à finaliser

Plus particulièrement :

<u>Compteurs à budget</u> :
- Cible de l'ordre de 8.000 compteurs / an
- Cible établie sur base de la moyenne des quantités posées ces 3 dernières années

<u>Travaux postes en parallèle avec ELIA</u>

Ces travaux ont pour but de :
- restructurer le réseau et pour ORES de gagner en flexibilité ;
- rénover les équipements (cellules vétustes [matériel ouvert]) ;
- harmoniser la tension dans certaines parties du réseau encore desservies en 6kV.

Les principaux travaux prévus sont :
2021 : Ronquières (1/2), Couvin, Marcourt, Warnant
2022 : Ronquières (2/2), Braine-l'Alleud (1/2), Farciennes (1/2), Mouscron (1/2), Elouges (1/2)
2023 : Braine L'Alleud (2/2), Farciennes (2/2), Ciney (1/2), Elouges (2/2), Mouscron (2/2)
2024 : Amel, Ciney (2/2), Ways (1/2)
2025 : Ways (2/2), Quevaucamps, Athus, Monceau, Mons.

<u>Extension / Travaux clients</u>

Raccordements de nouveaux clients :
- Résidentiels/Industriels
- Zonings (ADT) et lotissements

Volume de travaux anticipés /an :
- 85 équipements de cabines MT/BT
- 100 km de réseau MT
- 160 km de réseau BT
- 7.500 raccordements BT

<u>Adaptation / Stratégique</u>

Remplacement ou rénovation par an d'environ :
- 400 cabines MT/BT (équipements de cabine - dont remplacement de matériel vétuste, mise en conformité RGIE, Magnéfix, etc.)
- 165 km de réseau MT (en priorité l'enfouissement de lignes aériennes)
- 210 km de réseau BT (en priorité le réseau aérien cuivre vétuste)
- 60 cellules poste HT/MT
- Gros entretien de 130 km de réseau MT aérien

Structure des réseaux :
- Simplification / standardisation des structures des réseaux sur base de plans directeurs
- Mesure des flux d'énergie : équipements de mesure des courants/tensions [500 appareils/an]
- Capacité de reconfigurer à distance le réseau : motorisation des interrupteurs permettant leur ouverture/fermeture à distance [300 cabines/an]
- Renforcement des moyens Télécom :
    - 500 équipements électroniques
    - 125 km de gaine fibre optique
    - 30 km de câbles 14Q

Smart Grid :

Layout à finaliser

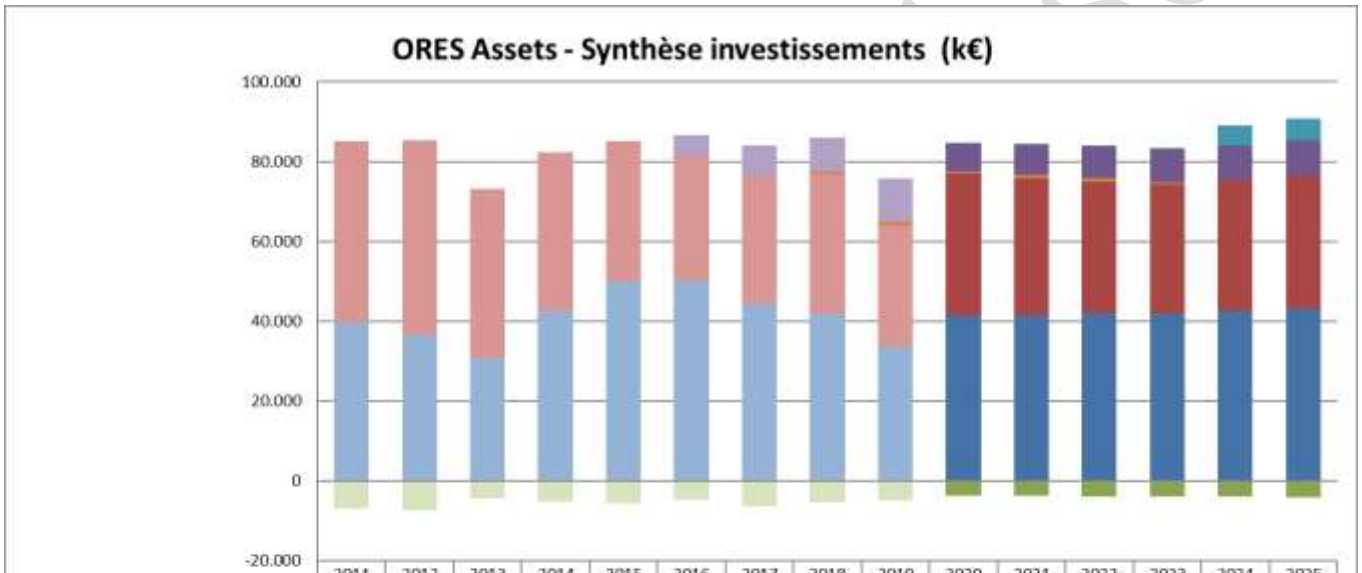
Mise à niveau des systèmes informatiques de gestion des réseaux depuis les bases de données géographiques et techniques jusqu'au centre de conduite en passant par la prise en charge des appels et le traitement des pannes.

PLAN STRATEGIQUE 2021-2025

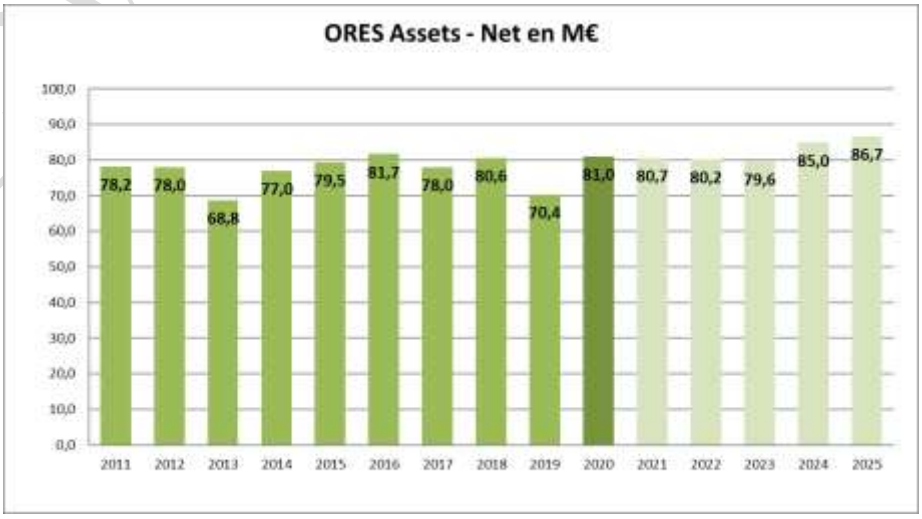
Programme d'investissement GAZ
Vision consolidée ORES Assets

Plans 2021-25

Les enveloppes budgétaires pour les années 2021-2023 sont strictement alignées sur celles reprises dans la proposition tarifaire 2019-2023. En ce qui concerne les années budgétaires 2024-2025, l'enveloppe reprise (à titre conservatoire) est celle de 2023 indexée à 1,7%/an pour le volet ordinaire.



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Smart Metering								0	0	0	204	260	284	4.905	5.294
Promogaz						5.101	7.686	8.554	10.843	7.067	7.478	7.967	8.456	8.599	8.746
Interventions clientèles + Fonds DZ	-6.906	-7.418	-4.414	-5.173	-5.600	-4.832	-6.172	-5.411	-4.924	-3.696	-3.765	-3.829	-3.894	-3.960	-4.027
Conversion L/H								621	777	616	894	920	547	0	0
Extension	45.366	48.670	42.418	39.554	35.037	31.351	32.170	34.929	30.531	35.590	34.405	32.691	32.186	32.938	33.509
Remplacement	39.694	36.753	30.763	42.654	50.022	50.094	44.269	41.942	33.601	41.410	41.446	42.223	41.978	42.490	43.184



Ces plans établis par secteur ont été approuvés par le Conseil d'Administration du 25.03.2020.

En raison de la crise sanitaire et conformément à la dérogation accordée le 18.03.2020, ils ont été transmis par voie électronique au Régulateur régional (CWaPE) le 30.03.2020. Les années hors période tarifaire actuelle, soit 2024 et 2025, y sont renseignées mais le rapportage relatif à ces dernières années n'est pas engageant pour ORES. Les quantités et montants pour cette période sont donc indicatifs.
Le 16 juillet 2020, la CWaPE (avis n° CD-20g16-CWaPE-1862) a accepté la mise en œuvre des plans soumis en émettant une réserve pour la partie relative au déploiement des compteurs intelligents. La CWaPE a pris acte de la volonté d'ORES de procéder à un déploiement test de 800 compteurs/an jusqu'en 2023 puis de procéder au renouvellement du parc de compteurs à budget à carte en 2024 et 2025. Des discussions sont en cours entre ORES et la CWaPE concernant ce plan de déploiement et les budgets à y associer.

Les plans comportent deux volets intégrés :

- Un volet ordinaire qui vise à couvrir les besoins nécessaires à garantir la pérennité et une bonne exploitation du réseau.
- Un volet couvrant les projets spécifiques :
    - Le programme Promo Gaz – en cours depuis 2016 ;
    - la conversion gaz pauvre / gaz riche – à partir de 2019 ;
    - le smart metering – à partir de 2021.

<u>Promo Gaz</u> :
L'objectif poursuivi est d'optimiser le taux de raccordement au réseau. Dans ce cadre, nous proposons aux clients situés le long du réseau de distribution existant une offre financière attrayante, avec raccordement gratuit et primes. A fin décembre 2019, nous comptabilisions 3.903 engagements clients (122 % de la cible).

<u>Conversion L/H</u> :
Vu l'augmentation et l'intensité des tremblements de terre dans les environs de Groningue, les Pays-Bas ont décidé de diminuer l'exportation du gaz pauvre (L) à partir 2024 pour en stopper complètement l'exportation dès 2030. Ce gaz pauvre est actuellement délivré aux clients résidentiels à une pression de 25 mb. Le passage du gaz pauvre vers un gaz riche (H) induit un changement de pression de distribution de celui-ci à 21 mb pour lequel des travaux doivent être effectués pour adapter le réseau mais également l'installation des clients.

La nécessité du changement de type de gaz affecte une partie de la Province de Namur (Gembloux ; Sombreffe), de la Province du Hainaut (Soignies ; Braine-Le-Comte ; Seneffe ; Enghien) et l'entièreté de la Province du Brabant Wallon, à l'exception de la poche de Genappe, qui est déjà alimentée en gaz riche.

Au 01 juin 2019, nous avons converti notre première poche, à savoir le réseau de Gembloux-Hélécine - « Axe N29 ». Cette première expérience nous permet de moduler nos hypothèses de travail, à l'aune de cette phase, afin de coller au mieux à la réalité terrain.
Notre 2ème phase de conversion, la poche de Soignies – Horrues – Naast , a été réalisée le 01 septembre 2020.
La 3ème phase, qui consistera en la conversion de Braine-le-Comte, est confirmée pour le 01 juin 2021.

<u>Smart Metering / Compteurs à budget</u> :

La Belgique est un des rares pays à avoir recours à la technologie des compteurs à budget.
Le fournisseur (ITRON) de la solution informatique (rechargement par carte) de comptage à budget utilisée par ORES a confirmé la fin de mise à disposition de cette solution et du support y lié en fin d'année 2025.

Dès lors, ORES prévoit :

- d'acheter des compteurs intelligents gaz à clapet en synergie avec les autres GRD belges (FLUVIUS & RESA);
- de développer, en synergie avec l'activité distribution d'électricité et un système de communication (indépendant ou pas), un système de gestion de l'information et de prépaiement permettant une nouvelle gestion informatique et à distance de ces compteurs ;
- de tester sous forme de pilote, chez quelques clients entre 2020 et 2023, la solution gaz prépaiement smart ;

Layout à finaliser

- de remplacer en 2024 et 2025 le parc de compteurs à budget gaz actifs par de nouveaux compteurs intelligents gaz.

Layout à finaliser

Répartition des investissements

Pour l'ensemble d'ORES Assets, le plan 2021-2025 peut se synthétiser, en terme de volume d'activités annuel, en distinguant la classe budgétaire, par le tableau suivant :

Quantité		Rubrique générale CWaPE	Rubrique détaillée CWaPE															
		Stations et		Cabines		Canalisation				Comptage					Autres		Branchements	
Année	CB	Postes et déversoirs	Station et postes réception	Cabines clients	Cabines quartier	Canalisation - BP	Canalisation - MPB	Canalisation - MPC	Protection cathodique	Appareils de mesure - BP	Appareils de mesure - MP	Compteurs à budget	Compteurs télérelevés	Compteurs communicants	Régulateurs	Ecrêteurs	Branchements - BP	Branchements - MP
2021	A	0		17	4	45.262	8.255		18	6.080	8	4.559		662	5.971	767	4.389	397
	B		0	7	4	25.471	37.808	3.300	2	8.677	10		29				4.782	2.044
Total 2021		**0**	**0**	**24**	**8**	**70.733**	**46.063**	**3.300**	**20**	**14.757**	**18**	**4.559**	**29**	**662**	**5.971**	**767**	**9.171**	**2.441**
2022	A	0		16	3	43.140	8.454	175	15	6.077	10	4.534		821	5.975	774	4.347	397
	B	0		7	4	23.476	32.029	2.465	3	9.038	10		29				4.840	2.044
Total 2022		**0**		**23**	**7**	**66.616**	**40.483**	**2.640**	**18**	**15.115**	**20**	**4.534**	**29**	**821**	**5.975**	**774**	**9.187**	**2.441**
2023	A		0	14	3	41.549	8.051		17	6.067	10	4.456		874	3.085	887	4.345	397
	B			7	6	22.091	31.309	1.700	4	9.173	10		29				4.913	2.044
Total 2023			**0**	**21**	**9**	**63.640**	**39.360**	**1.700**	**21**	**15.240**	**20**	**4.456**	**29**	**874**	**3.085**	**887**	**9.258**	**2.441**
2024	A			15	3	40.177	7.966		26	6.067	7	111		18.871			4.345	397
	B			7	4	22.384	34.853		1	9.242	10		29				4.968	2.044
Total 2024				**22**	**7**	**62.561**	**42.819**		**27**	**15.309**	**17**	**111**	**29**	**18.871**			**9.313**	**2.441**
2025	A			14	3	40.912	7.861		12	6.067	7			19.633			4.345	397
	B			7	4	22.756	33.653		2	9.277	10		29				4.983	2.044
Total 2025				**21**	**7**	**63.668**	**41.514**		**14**	**15.344**	**17**		**29**	**19.633**			**9.328**	**2.441**

- *« A » : investissements de remplacement.*
- *« B » : investissements d'extension du réseau.*

- *« BP » : Basse Pression (≤ 98,07 mbar)*
- *« MPB » : Moyenne Pression (0,49 => 4,9 bar max.)*
- *« MPC » : Moyenne Pression (4,9 => 14,71 bar max.)*

Layout à finaliser

Plus particulièrement :

- **<u>Compteurs à budget</u>**

  Cible de l'ordre de 4.500 compteurs/an (établie sur base de la moyenne des quantités posées ces 3 dernières années

  ⇒ Smart Metering
  - Test sur base du compteur FLUVIUS en 20-23 (2.400 compteurs)
  - Remplacement du parc actif en 2 ans à partir de 2024 (≈ 30.000 compteurs)

- **<u>Extension – priorités et prévisions</u>**

  Résidentiels / Petits professionnels :
  - Nouveaux branchements : +/- 7.000 /an (Promo Gaz inclus)
  - Nouveaux compteurs : +/- 8.500 /an (Promo Gaz inclus)

  Industriels :
  - Cabines clients : estimation de 20 à 30 cabines /an
  - Développement du CNG (création d'un tarif particulier pour cette catégorie de clients – uniformisé ORES-RESA)
  - Lotissements, petites extensions et équipements de zonings en partenariat avec les promoteurs : réalisation à la demande et conditionnée par une rentabilité positive
    ⇨ estimation moyenne de l'ordre de 25 km/an en BP et en MP

- **<u>Adaptation – priorités et prévisions</u>**

  Sécurité d'approvisionnement – Continuité des travaux déjà engagés :
  - Interconnexion ⇔ Tournai Mouscron
    - Bouclage moyenne pression à Pecq (2019/2020)
  - Wodecq
    - Remplacement du poste de Flobecq (2019)
    - Pose canalisations (2021/2023)
  - Antoing ⇔ Gaurain (2020/2021)
  - Flawinne/Belgrade => renforcement Namur Ville (2020)
  - Gembloux – 2ème déversoir (Sauvenière)
  - Extension de Piraumont (2019-2022)
  - Renforcement Nivelles Thines (2023-2025)

  Assainissement – BP :
  - Poursuite des travaux de remplacement des conduites en fonte, fibrociment et acier mince en tenant compte des synergies avec les autres impétrants et des travaux de voirie prévus par ailleurs
    ⇨ Cible : désaffectation de +/- 15 km/an

  Assainissement – MP :
  - Remplacement progressif des conduites PE/MP de première génération suivant priorité d'exploitation (secteur Brabant Wallon)
    ⇨ Cible : quelques km/an

  Assainissement – Compteurs / Branchements :
  - Enlèvement des compteurs (hors impositions légales) – Vétusté ou défectuosité (bruit, blocage, …).
  - Renouvellement des branchements en synergie avec le remplacement de conduites et de compteurs
    ⇨ Cible : +/- 4.500 branchements /an

Layout à finaliser

III. INDICATEURS DE PERFORMANCE

ELECTRICITE

INDICATEURS DE PERFORMANCE ELECTRICITE

Indicateurs	Unité	Statistiques 2017	Statistiques 2018	Statistiques 2019
Nombre de points de prélèvement actifs -BT	nbre	1.305.770	1.331.013	1.352.232
Nombre de points de prélèvement actifs -MT	nbre	8.395	7.542	7.535
Longueur du réseau BT	km	28.793,42	29.380,17	30.069,00
Longueur du réseau MT	km	20.395,09	20.899,28	21.256,00
Energie distribuée en BT (aux consommateurs finaux)	kWh	5.902.980.917	5.874.452.709	5.723.074.140
Energie distribuée en MT (aux consommateurs finaux)	kWh	4.333.318.060	4.370.995.332	4.558.024.121
Indisponibilité pour coupures planifiées	heures	00:33:06	00:33:08	00:35:53
Indisponibilité suite défaillance MT	heures	00:55:00	00:55:00	00:45:00
Temps d'arrivée sur site en intervention BT/MT	heures	00:48:37	00:49:07	00:50:46
Temps d'intervention moyen en BT/MT	heures	01:05:52	01:06:05	01:07:53
Délai Raccordement BT (à partir de l'accord du client) Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	6	11	11
Délai mise en service / réouverture: Pourcentage des cas où les délais ne sont pas respectés	%	9	11	16

GAZ

Nombre de fuites réparées, détectées suite à un appel de tiers.

	Canalisations de distribution			Branchements			Total
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	général
2017	79	203	282	723	314	1037	**1.319**
2018	96	153	249	775	296	1.071	**1.320**
2019	57	171	228	728	267	995	**1.223**

Nombre de fuites réparées, détectées par recherche systématique de fuite de gaz.

	Canalisations de distribution			Branchements			Total
	Moyenne pression	Basse pression	Total	Extérieur	Intérieur	Total	général
2017	147	89	236	432	23	455	**691**
2018	211	84	295	468	48	516	**811**
2019	117	73	190	359	26	385	**575**

2017

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution moyenne pression 2017

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	164	31,69	517,45
Polyéthylène	62	114,88	53,97
Fonte			
PVC			
Total	**226**	**146,57**	**154,19**

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution basse pression 2017

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise			
Fonte nodulaire	9	1,95	462,72
Acier	158	132,27	119,45
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	41		
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	2	2,13	93,81
Polyéthylène	82	254,21	32,26
Total	**292**	**390,56**	**75,02**

2018

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.
_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution moyenne pression 2018

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier	243	1.410,20	17,23
Polyéthylène	64	2.383,80	2,68
Fonte			
PVC			
Total	**307**	**3.794,00**	**8,09**

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution basse pression 2018

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise	11	36,98	29,70
Fonte nodulaire			
Acier	132	1.719,94	7,70
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm	14	50,83	27,50
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC	2		
Polyéthylène	78	3.994,45	2,00
Total	**237**	**5.802,20**	**4,10**

2019

Nombre de fuites réparées dans des canalisations de distribution, scindées en canalisations moyenne et basse pression, relevées par type de matériau.
_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution moyenne pression 2019

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Acier			
Polyéthylène			
Fonte			
PVC			
Total	**174**	**3.905,00**	**4,46**

_Nombre de fuites sur les canalisations de distribution basse pression 2019

Type de matériau	Nombre total de fuites	Longueur des canalisations en service (en km)	Nombre de fuites sur canalisations par 100 km
Fonte grise			
Fonte nodulaire			
Acier			
Fibro-ciment de diamètre < 100 mm			
Fibro-ciment de diamètre > 100 mm			
PVC			
Polyéthylène			
Total	**244**	**6.026,00**	**4,05**

Nombre de fuites réparées sur branchements (extérieur et intérieur).

	Nombre de fuites	Nombre de branchements	Nombre de fuites par 100 branchements
2017	1.492	428.525	0,300
2018	1.587	435.775	0,360
2019	1.380	450.126	0,310

Nombre de km de canalisations de distribution moyenne et basse pression qui ont été contrôlés dans le cadre de la recherche systématique des fuites.

	Nombre de km de canalisations de distribution qui ont été contrôlés		
	2017	2018	2019
Canalisations de distribution moyenne pression	716,70	688,40	663,07
Canalisations de distribution basse pression	1.074,30	844,20	1.124,44
Total	1.791,00	1.532,60	1.787,51