



ORES et le marché de l'énergie



- **ORES, qui sommes-nous ?**
- La place d'ORES dans le marché de l'énergie
- Missions de l'entreprise
- ORES en quelques chiffres
- Organisation
- Contacts avec nos clients
- Vision, stratégie et valeurs de l'entreprise



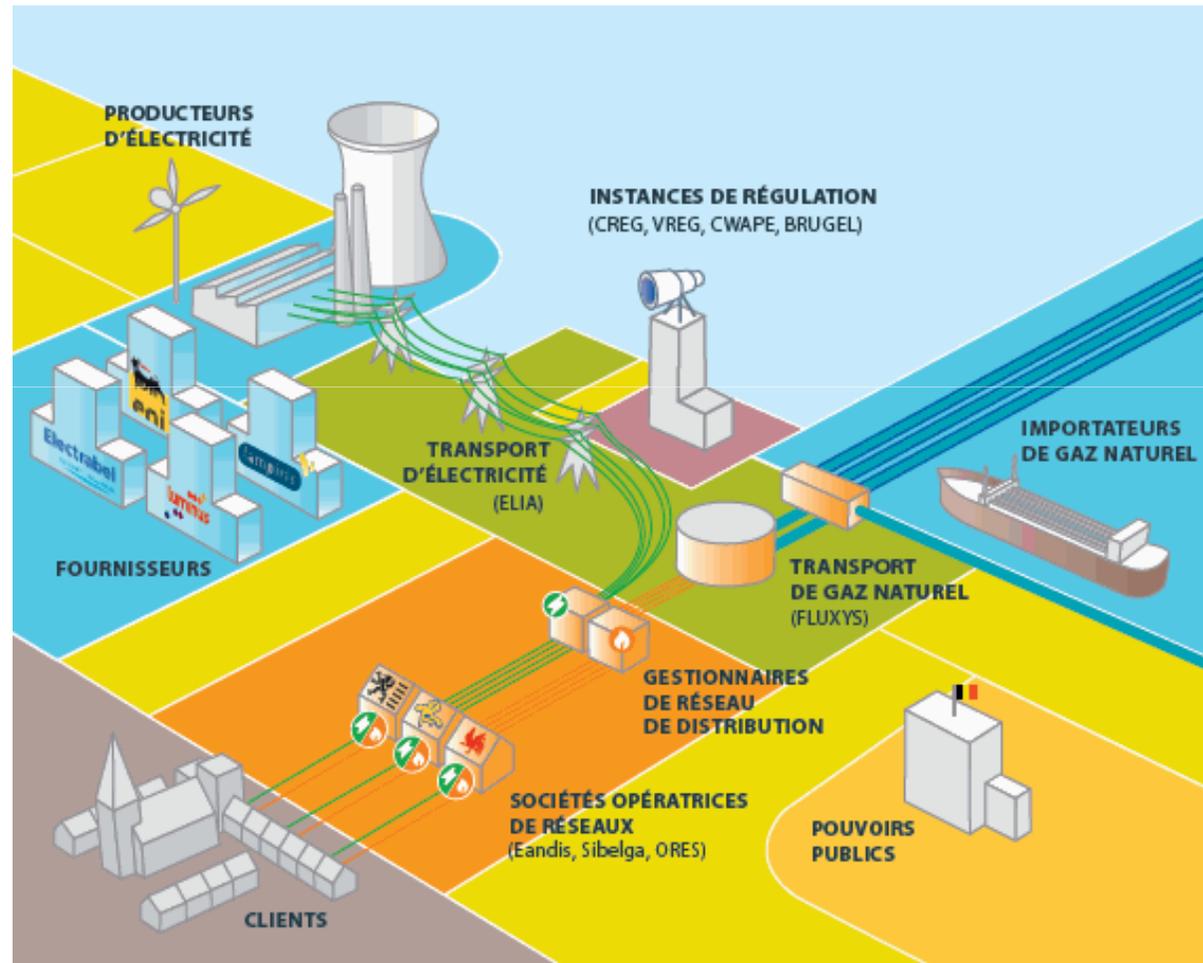
ORES

- « Opérateur de Réseaux d'ÉnergieS »
- Société coopérative à responsabilité limitée (srl)
- Société de droit **privé**
- Filiale à 100 % d'ORES Assets srl,
principal gestionnaire du réseau de distribution wallon
- ORES = acteur important de l'économie wallonne



- ORES, qui sommes-nous ?
- **La place d'ORES dans le marché de l'énergie**
- Missions de l'entreprise
- ORES en quelques chiffres
- Organisation
- Contacts avec nos clients
- Vision et valeurs de l'entreprise

Le marché de l'énergie



Une activité régulée

CREG

Commission de régulation de l'électricité et du gaz

Compétente en matière de :

- Transport
- Production

Site internet : www.creg.be



CWaPE

Commission Wallonne pour l'Énergie

Compétente en matière de :

- Tarifs de réseau (pour l'utilisation des réseaux de distribution)
- Transport local d'électricité (tension entre 20 et 70 kV)
- Distribution (tension < ou = à 20kV)
- Utilisation rationnelle de l'énergie (URE)
- Nouvelles sources d'énergie
- Obligations de service public (OSP)

Site internet : www.cwape.be

Le rôle des GRD

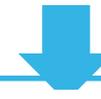
- La distribution d'énergie relève de la responsabilité des gestionnaires de réseau(x) de distribution ou **GRD**.
- Sur le territoire wallon, on compte au total 7 GRD.

1 GRD "mixte"



ORES 

6 GRD "purs"

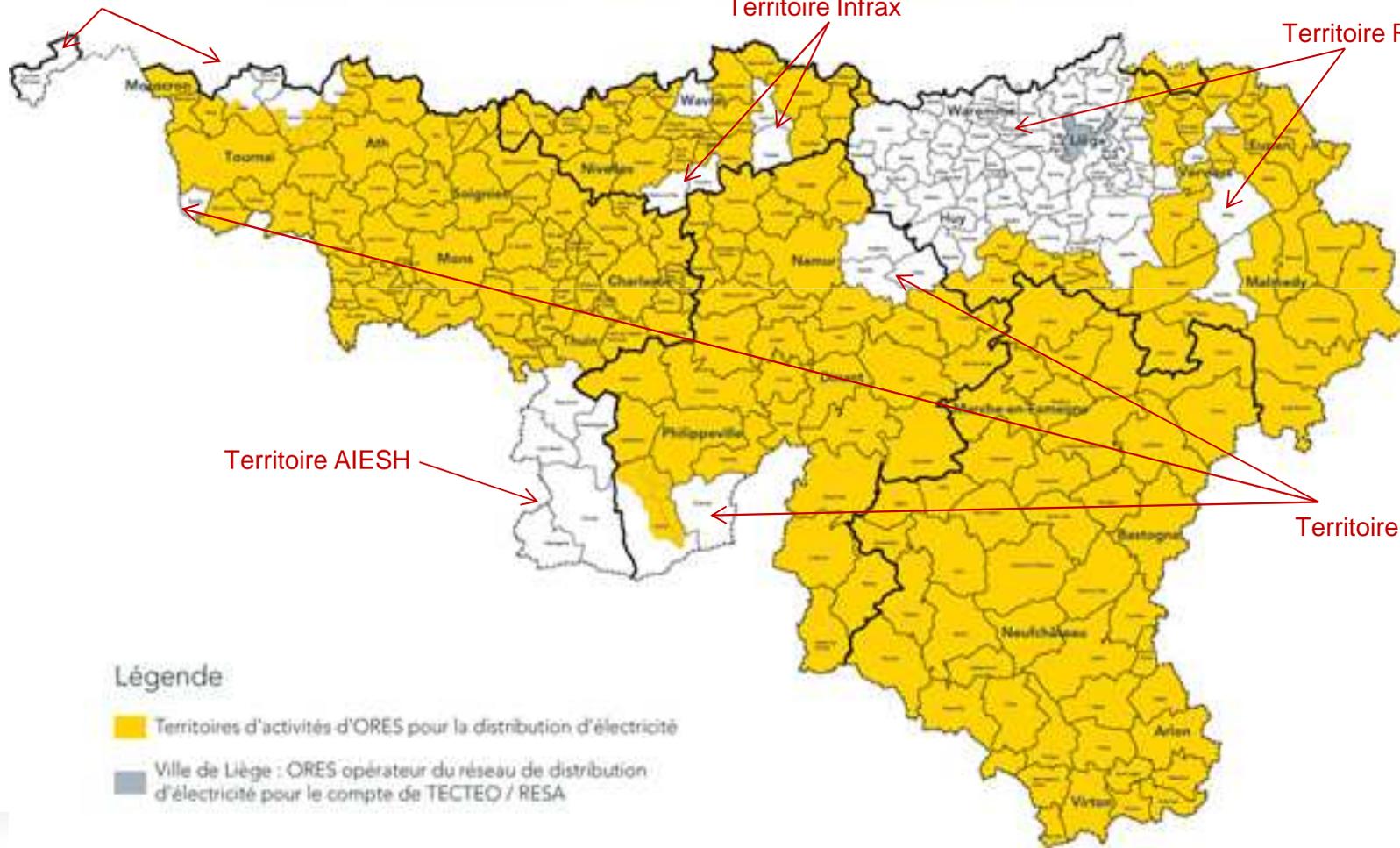


Territoires d'activités en électricité

Territoire Gaselwest

Territoire Infracx

Territoire RESA



Légende

-  Territoires d'activités d'ORES pour la distribution d'électricité
-  Ville de Liège : ORES opérateur du réseau de distribution d'électricité pour le compte de TECTEO / RESA

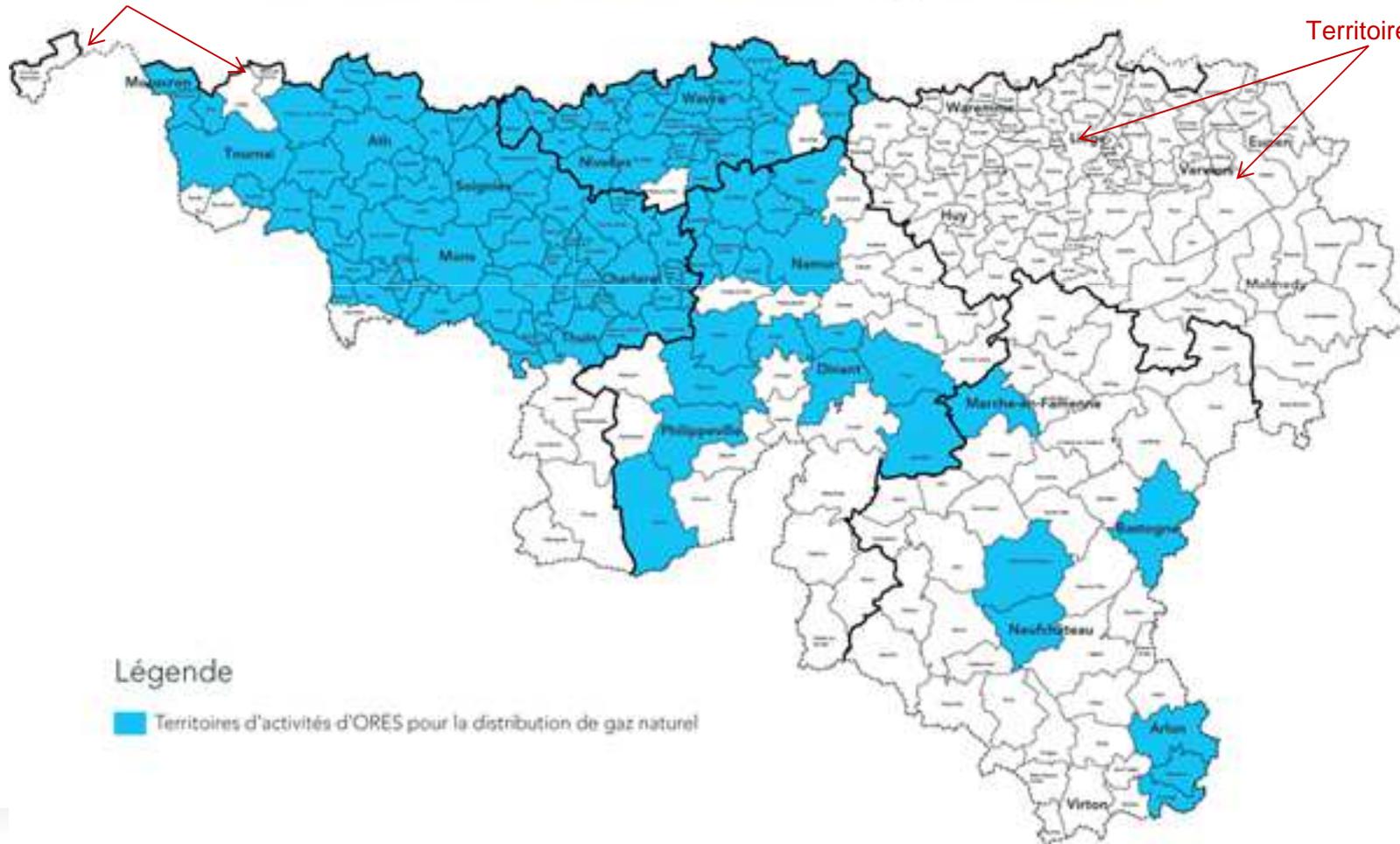
Distribution d'électricité en Wallonie

- **ORES : 193 communes – 1,3 M clients**
- RESA : 52 communes – 430 k clients
- AIEG : 5 communes – 24 k clients
- AIESH : 7 communes – 20 k clients
- Régie
de Wavre : 1 commune – 17 k clients
- Gaselwest : 5 communes – 16 k clients
- Infrac : 4 communes – 14 k clients

Rem.: certaines communes sont couvertes par 2 GRD (différents selon sous-communes)

Territoires d'activités en gaz naturel

Territoire Gaselwest



Territoire RESA

Légende

■ Territoires d'activités d'ORES pour la distribution de gaz naturel

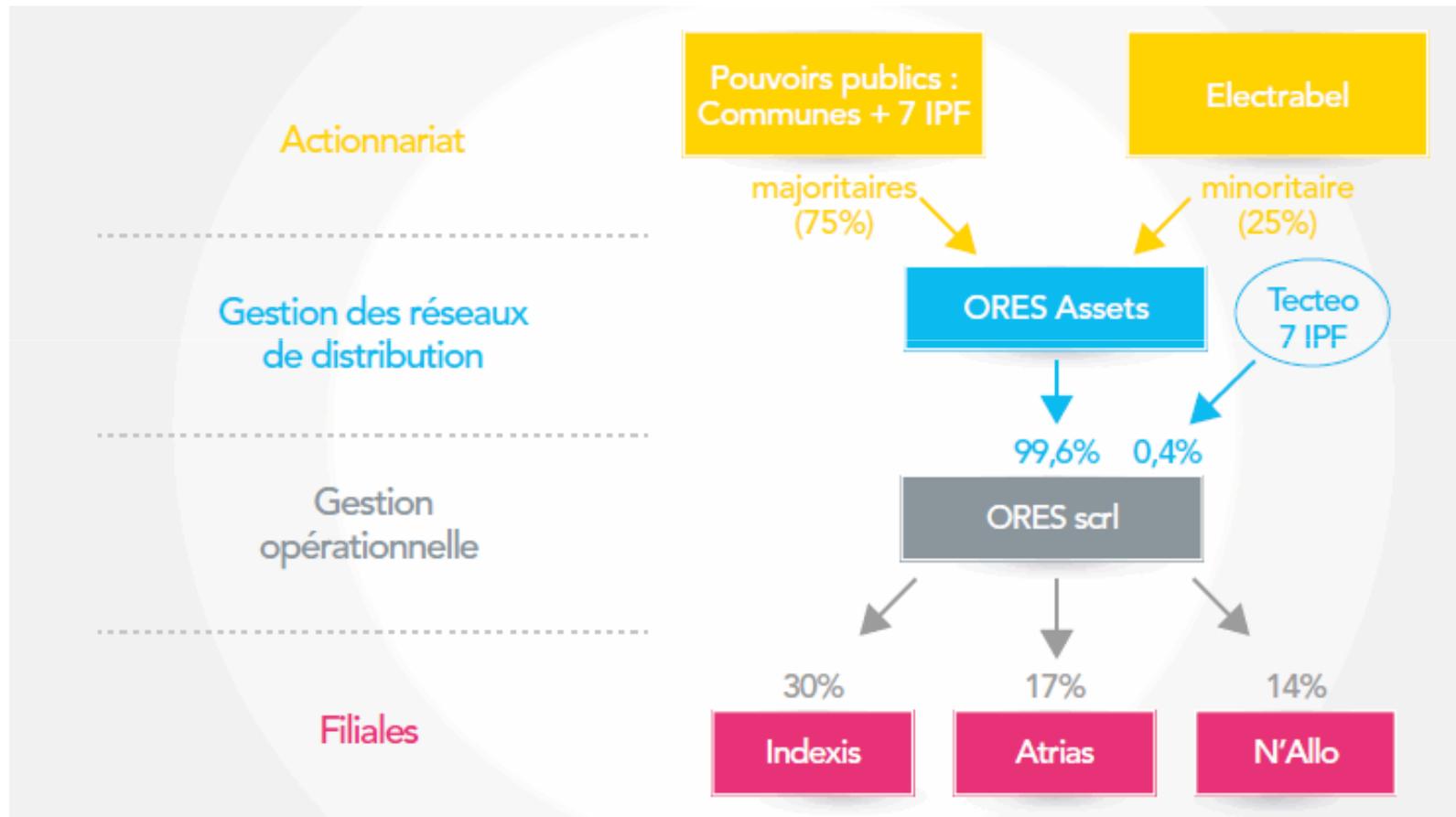
Distribution de gaz naturel en Wallonie

Attention : toutes les communes wallonnes ne sont pas dotées d'un réseau de distribution de gaz naturel

- **ORES : 108 communes – 450 k clients**
- RESA : 56 communes – 160 k clients
- Gaselwest : 3 communes – 10 k clients

Rem.: 1 commune (Celles) est desservie par 2 GRD différents

Actionnariat d'ORES





- ORES, qui sommes-nous ?
- La place d'ORES dans le marché de l'énergie
- **Missions de l'entreprise**
- ORES en quelques chiffres
- Organisation
- Contacts avec nos clients
- Vision et valeurs de l'entreprise

Missions d'ORES

Un métier de service ...

- Gestion, entretien et développement des réseaux de distribution
- Gestion des aléas liés à leur exploitation : intempéries, défauts, dommages causés par tiers...
- Interventions en cas de pannes/incidents
- Priorité à la sécurité des utilisateurs, des riverains et de notre personnel
- Poursuite d'un impératif de qualité et de service

Missions d'ORES

Un métier de service ...

- **Disponibilité 24h./24, 7j./7**
 - **1.000.000 d'appels / an traités au « Net Contact Center »**
(communication d'index, travaux, clientèle protégée, informations, dépannage, odeur gaz...)
 - **Près de 100.000 missions de travaux / an**
(raccordements, compteurs, transformations...)
 - **Près de 40.000 interventions d'urgence / an**
- **Certification ISO 9001 pour toutes nos activités**



Missions d'ORES

Ce qu'ORES FAIT...

- ✓ **Raccorder l'installation du client** au réseau d'électricité et/ou gaz naturel
- ✓ **Acheminer l'électricité jusqu'au domicile du client** via les réseaux moyenne et basse tensions
- ✓ **Acheminer le gaz naturel jusqu'au domicile du client** via les réseaux moyenne et basse pressions
- ✓ **Réaliser des travaux sur les réseaux de distribution**, en ce compris les raccordements et les compteurs chez les clients
- ✓ **Réparer les pannes** sur les réseaux
- ✓ **Relever les compteurs**, conserver les données de consommation et les transmettre au fournisseur du client
- ✓ **Placer des compteurs à budget** et **alimenter les clients protégés**
- ✓ **Entretien et réparation l'éclairage public communal**

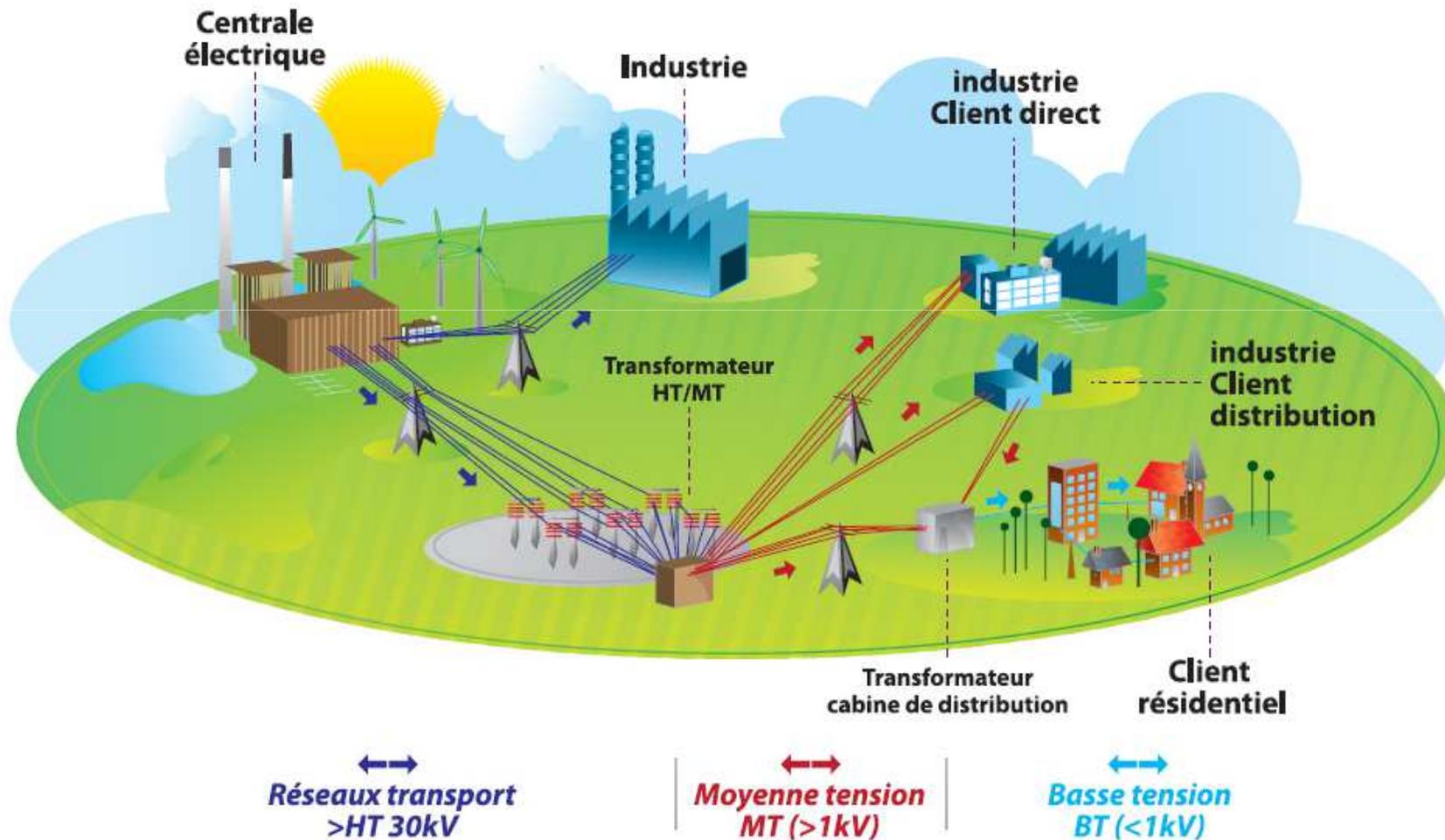
Missions d'ORES

Ce qu'ORES NE FAIT PAS...

- ➖ **Produire de l'électricité ou du gaz naturel**
- ➖ **Conclure avec le client un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel**
- ➖ **Acheminer l'électricité sur le réseau haute tension (c'est la mission de la société *Elia*)**
- ➖ **Acheminer le gaz naturel sur le réseau haute pression (c'est la mission de la société *Fluxys*)**
- ➖ **Réaliser des travaux électriques ou gaziers sur l'installation intérieure privée du client**
- ➖ **Réparer les appareils domestiques**
- ➖ **Entretien de l'éclairage sur les autoroutes et les routes régionales**

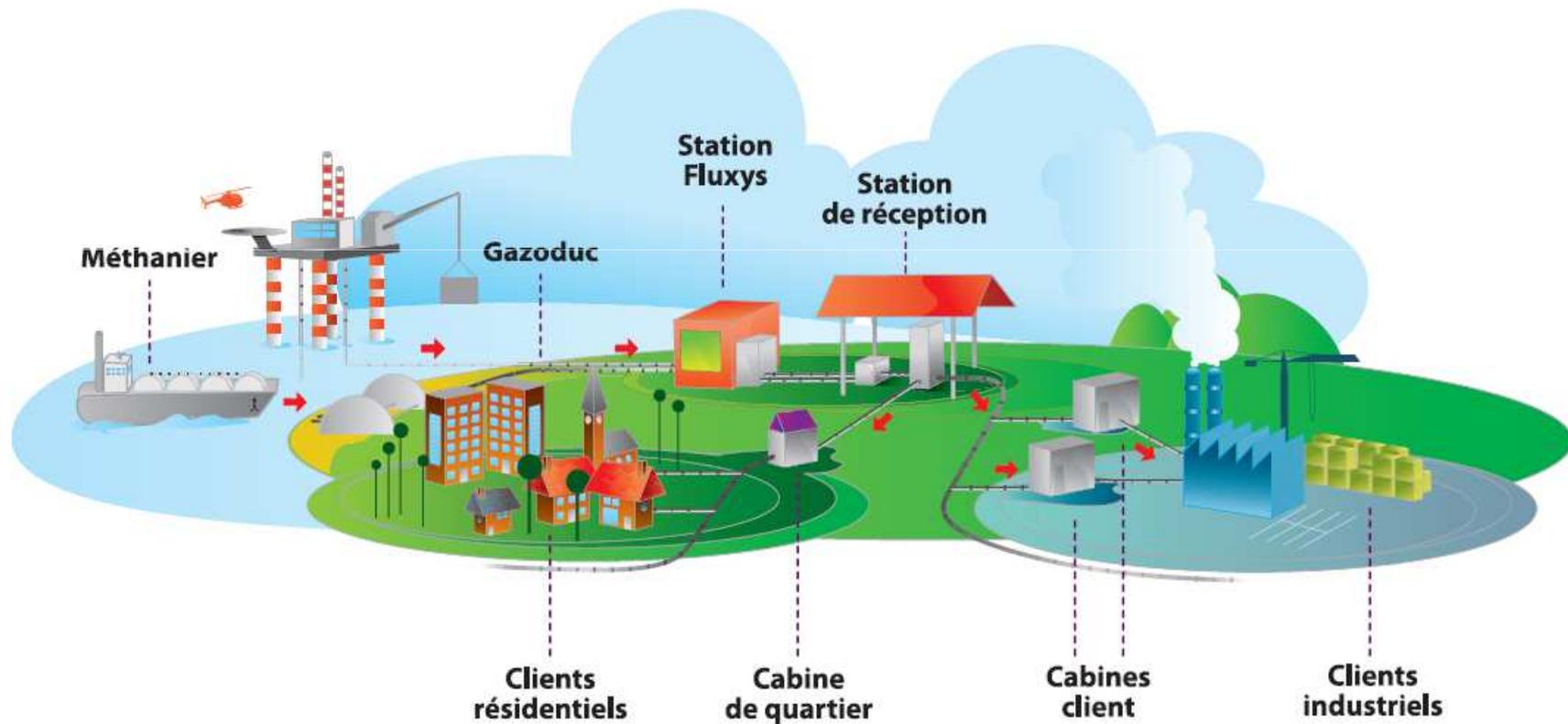
Electricité

De la centrale au client



Gaz naturel

Du gisement au client





- ORES, qui sommes-nous ?
- La place d'ORES dans le marché de l'énergie
- Missions de l'entreprise
- **ORES en quelques chiffres**
- Organisation
- Contacts avec nos clients
- Vision et valeurs de l'entreprise

ORES en quelques chiffres

Chiffre d'affaires consolidé (groupe) = **1 milliard €**

197 = nombre total de villes et communes desservies par ORES

2.267 = nombre d'employés (en ETP)

49.390 km et **9.225 km** = longueur des réseaux gérés en E & G

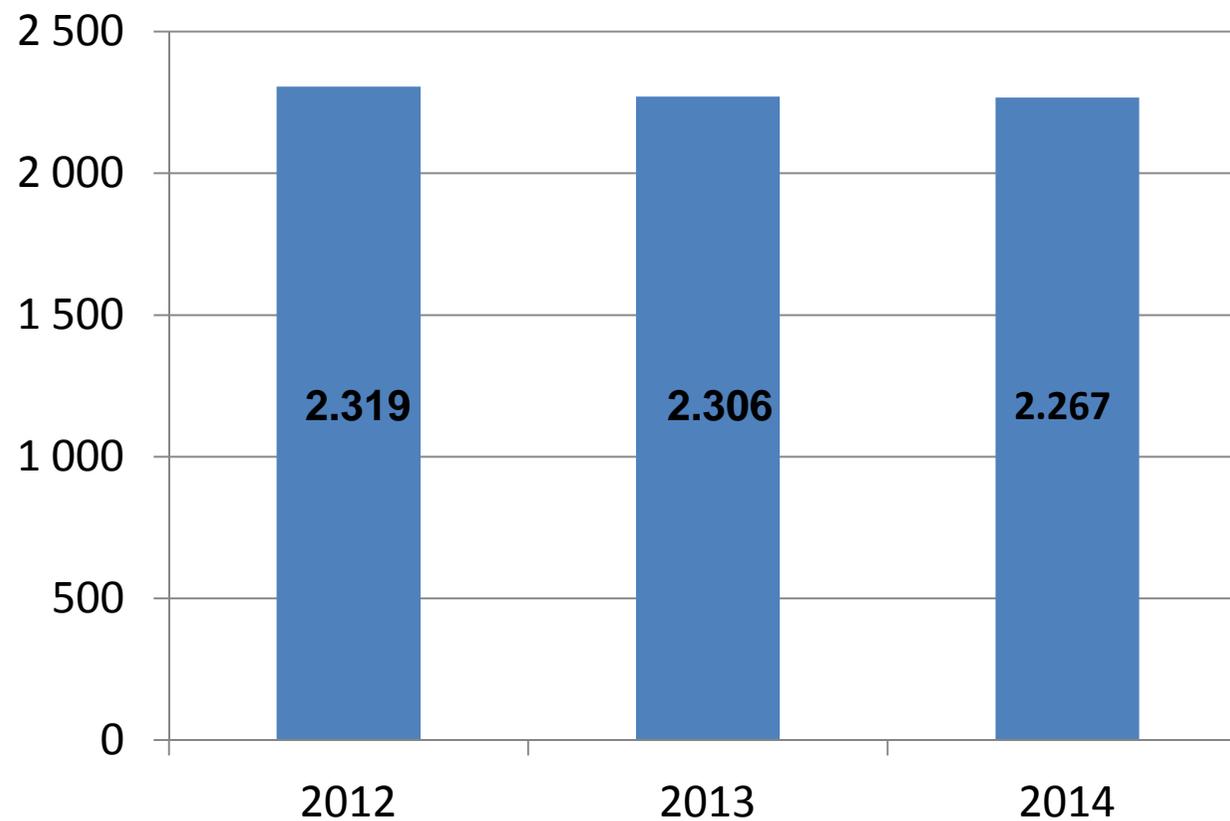
44.341 (E) et **13.356 (G)** = compteurs à budget actifs à la fin 2014

19.897 (E) et **8.772 (G)** = clients sociaux fournis par ORES

443.709 = points lumineux en éclairage public communal

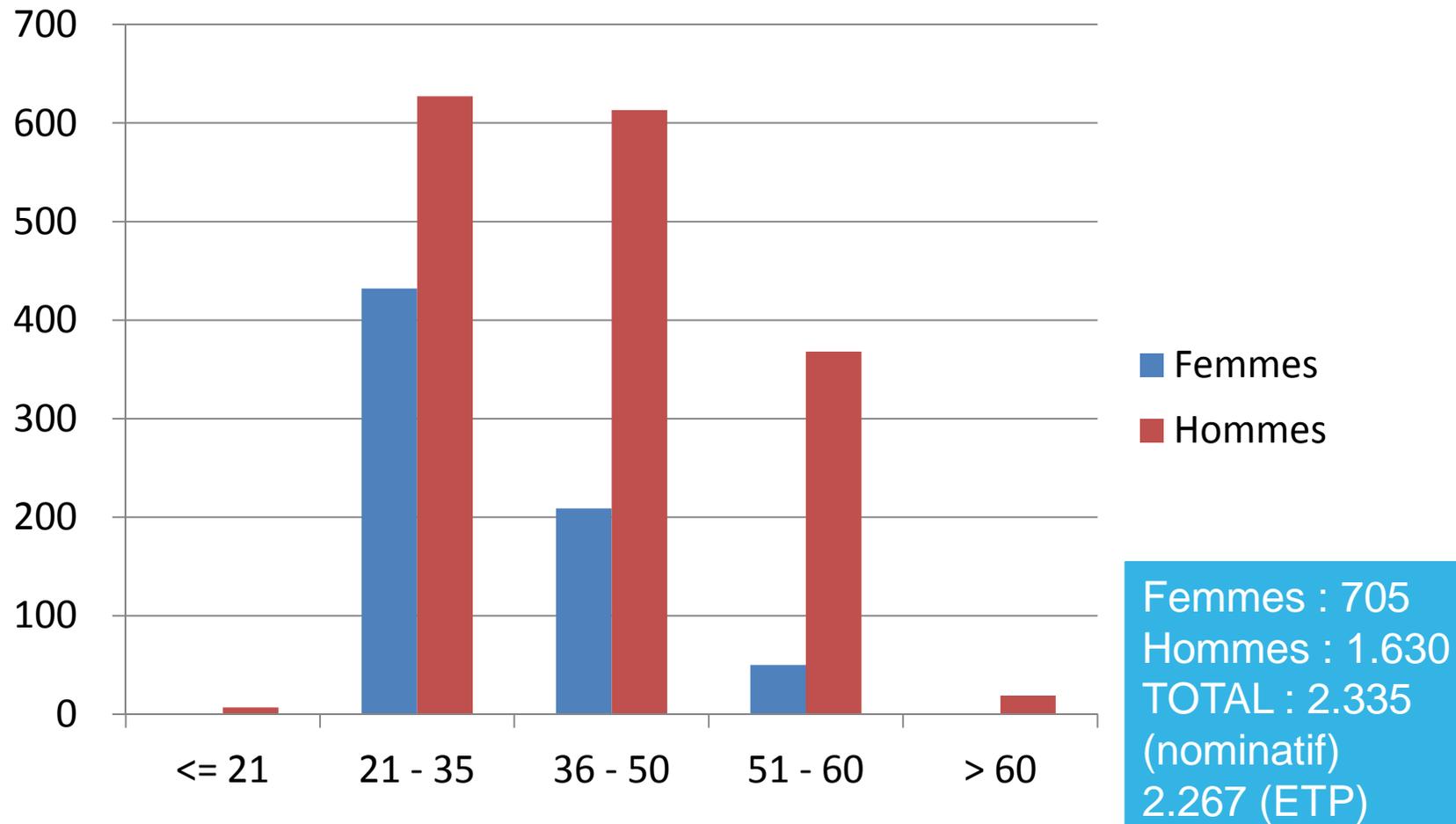
Nombre de collaborateurs

Travailleurs actifs - en équivalents temps plein





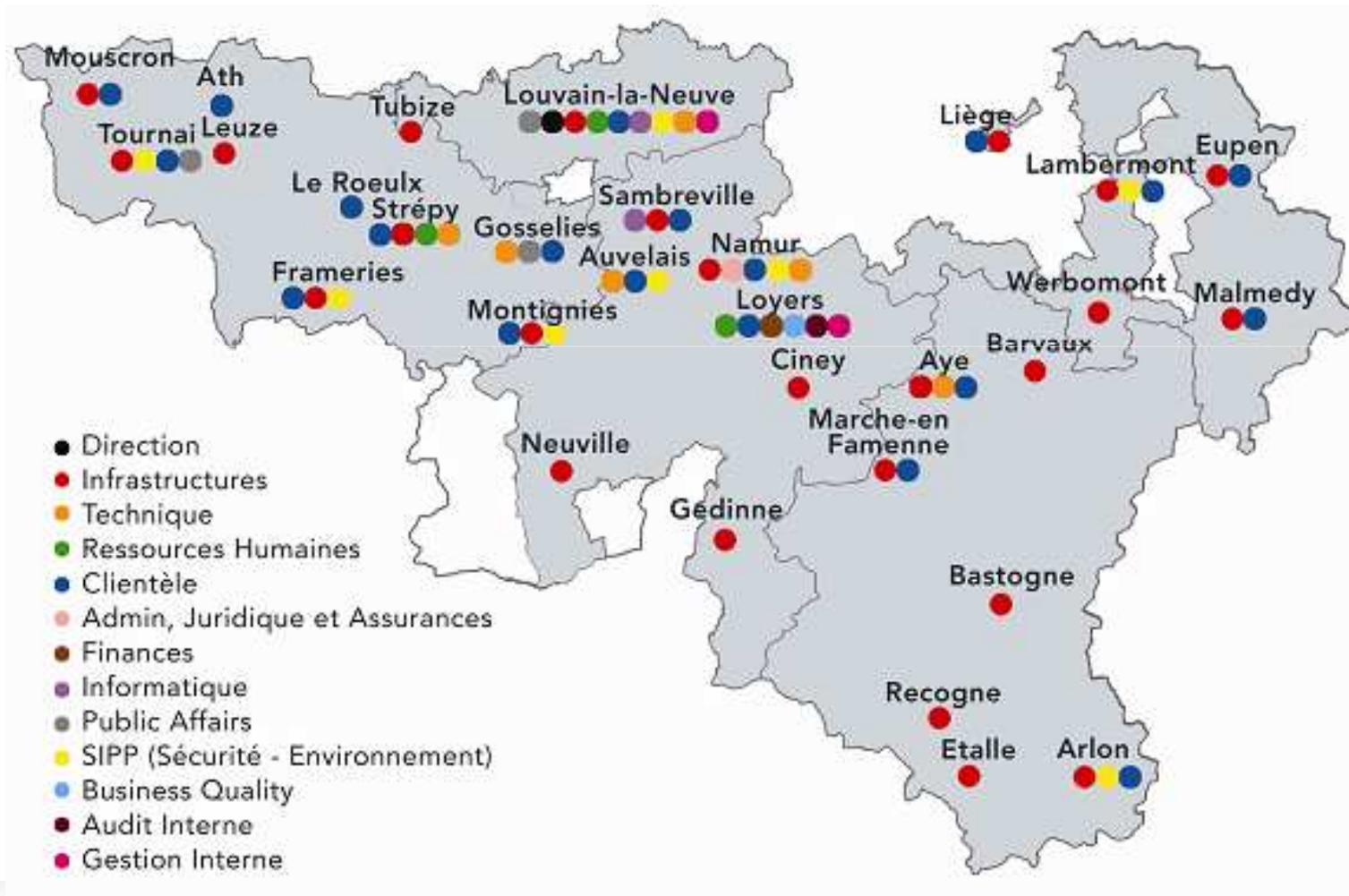
Répartition par âge et par sexe





- ORES, qui sommes-nous ?
- La place d'ORES dans le marché de l'énergie
- Missions de l'entreprise
- ORES en quelques chiffres
- **Organisation**
- Contacts avec nos clients
- Vision et valeurs de l'entreprise

Localisation des sites



Numéros de contact ORES

Nos services sont joignables par téléphone aux numéros suivants :

– Numéro général : **078/15.78.01**

Questions sur un nouveau raccordement, demande de travail ou de prestation technique sur un compteur/raccordement, demande relative au compteur à budget, communication d'index, etc.

Numéro accessible tous les jours ouvrables de 8h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 13h00.

– Dépannage : **078/78.78.00**

Signaler une panne sur le réseau d'électricité ou de gaz.

Numéro accessible 24h/24h, 7 jours sur 7.

– Odeur/fuite de gaz : **0800/87.087**

Odeur de gaz ou fuite.

Numéro accessible 24h/24h, 7 jours sur 7.

- Le « **Net Contact Center ORES** » est situé à Gosselies (+ antenne à Eupen)
- Réception des appels clients par une centaine de **conseillers-clientèle.**



> 1 million
de visiteurs/ an



The screenshot shows the ORES website homepage. At the top, there is a navigation menu with the ORES logo and a list of client categories: Résidentiels, Professionnels, Entreprises, Partenaires, Communes et administrations (highlighted), Fournisseurs d'énergie, and Informations financières. Below the menu is a banner featuring a technician working on a gas meter, with the text: "Votre gestionnaire des réseaux gaz & électricité À votre service dans 198 communes en Wallonie".

On the left side of the page, there is a vertical menu with the following items: Index, Tarifs, Demande de travaux, Chantiers/interruptions, Plaintes, Librairie, and Déménagement.

The main content area includes:

- ORES Info Délestage**: "Votre rue est-elle impactée ?" with a map icon.
- Actualités**: A section titled "Plan stratégique" with the text: "Faciliter l'énergie, faciliter la vie", la vision de notre entreprise, les objectifs de notre stratégie pour les cinq années à venir. Below it is a link "En savoir plus".
- ORES s'engage pour la mobilité au gaz naturel**: A section stating: "ORES veut promouvoir la mobilité GNV. L'entreprise a commandé ses premiers véhicules au gaz naturel et entend faciliter l'installation de stations-service sur son territoire." Below it is a link "En savoir plus".
- Contacteur ORES**: A sidebar with contact information:
 - Odeur ou fuite de gaz: 0800/87.087
 - Signaler une panne: 078/78.78.00
 - Signaler un lampadaire en panne

Vision

Un leitmotiv – 3 missions



Faciliter l'énergie, faciliter la vie !



Gestionnaire de réseaux



Facilitateur de marché(s)



Partenaire des autorités

Des valeurs fortes



SENS DU SERVICE



AUDACE



PROFESSIONNALISME



RESPECT



CONVIVIALITÉ

→ L'application de ces 5 valeurs de base se fait dans un esprit d'indépendance et d'impartialité vis-à-vis des autres acteurs du marché .

Vision et stratégie

Trois métiers de base

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



Trois défis à relever

Culture d'entreprise

Orientation client

Transition énergétique



Stratégie

Objectifs prioritaires et lignes d'action

- Garantir l'avenir des infrastructures de distribution et mettre en oeuvre les réseaux et le comptage intelligent
- Améliorer notre orientation client
- Mettre en place des outils d'avenir permettant un fonctionnement harmonieux du marché
- Faire évoluer notre culture d'entreprise
- Être l'interlocuteur privilégié, le partenaire des autorités publiques.
- Être un modèle d'entreprise responsable et durable.

