

1. Message du Président du Comité de direction

RETOUR SUR UNE ANNÉE HORS DU COMMUN

Guerre en Ukraine, pénuries, inflation, explosion des prix de l'énergie : l'année 2022 aura été exceptionnelle par la somme d'épreuves qu'elle a imposées. La crise énergétique mondiale, qui avait débuté en 2021 lors de la forte reprise économique post Covid-19 et s'est amplifiée à partir de l'invasion de l'Ukraine par la Russie, a marqué notre secteur d'activité. Le choc sur les prix de l'énergie, sans précédent depuis les années 1970, a bouleversé nos vies, particuliers et entreprises confondus, avec des conséquences souvent très douloureuses économiquement.

Au cœur de l'activité et du marché de l'électricité et du gaz en Wallonie, ORES a fait face, en assumant les responsabilités qui sont les siennes. La crise a réaffirmé toute l'importance de notre rôle et la pertinence de notre vision. Nous devons, plus encore qu'hier, agir comme moteur de la transition énergétique, veiller à l'inclusion de tous dans cette dynamique, et travailler avec nos parties prenantes dans une dimension de proximité plus que jamais indispensable.

En 2022, notre ancrage local historique a été consolidé par les décisions du Gouvernement wallon pour le renouvellement des mandats de gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz des 262 villes et communes wallonnes, pour la période 2023-2043. ORES a été confirmée en tant que premier gestionnaire de la Région et nous assurerons à l'avenir la gestion de ces réseaux dans 195 communes pour l'électricité et 117 pour le gaz. Nous en sommes fiers et nous entendons bien être à la hauteur de la confiance que les Collèges et Conseils communaux ont placée en nous en retenant notre candidature. Ce choix nous conforte dans la poursuite de nos ambitions et notamment dans la mise en œuvre des moyens, des infrastructures et des systèmes qui permettront de faciliter la transition énergétique à l'échelon régional et communal.

Car malgré le climat de crise permanente, les défis de la transition, de l'atténuation des changements climatiques et de la décarbonation de la société à l'horizon 2050 n'ont pas disparu. Les trois tempêtes successives qui ont frappé nos réseaux au mois de février 2022 nous l'ont rappelé assez lourdement. La voie choisie pour cette transition est celle d'un développement massif et accéléré du renouvelable pour progresser vers une indépendance énergétique plus



forte en Europe. Afin de se préparer à ces défis qui vont l'impacter rapidement et directement, ORES a fait réaliser durant cette année 2022 une analyse approfondie destinée à déterminer au mieux les évolutions sociétales – en cours et à venir – et surtout, leurs conséquences sur les réseaux de distribution. Plusieurs scénarios d'évolution ont été identifiés et ils nous ont permis de délimiter notre nouveau plan industriel. Des changements fondamentaux sont attendus dans les modes de production, de mobilité et de chauffage. Ils vont nécessiter des réseaux à la fois plus résilients, plus flexibles et plus « smart ». Et nous voulons être au rendez-vous de ces changements majeurs, avec ce plan industriel ambitieux.

C'est avec cet objectif en tête, couplé à notre volonté de continuer à faire des tarifs de distribution un élément de stabilité de la facture énergétique des citoyens et des entreprises de Wallonie, que nos équipes ont aussi travaillé durant l'année à la préparation de nos réactions et propositions par rapport à la nouvelle méthodologie tarifaire du régulateur wallon. La transition va requérir des investissements en hausse sur les réseaux et le mode de financement de ces investissements est au cœur des débats. La prochaine période tarifaire, initialement prévue pour s'étendre de 2024 à 2028, a été reportée à la fin octobre par la CWaPE. Elle a décidé de la postposer d'une année calendrier afin d'octroyer à toutes les parties impliquées le temps nécessaire à un processus de concertation de qualité. La nouvelle période tarifaire s'étendra donc de 2025 à 2029. L'exercice 2024 constituera une année de transition entre les deux périodes tarifaires, dans la continuité de la méthodologie applicable actuellement.

La transition énergétique s'appuiera aussi invariablement sur une numérisation accrue et l'utilisation des données dans de nouveaux processus de marché – comme le partage d'énergie – et dans le ciblage des investissements de réseau. Cela passera notamment par les compteurs et les réseaux communicants, avec des transferts de données plus nombreux et plus rapides entre acteurs du marché. À la fin de 2021, la nouvelle plateforme unifiée d'échange de données du secteur du gaz et de l'électricité est entrée en régime opérationnel. Pour la toute

grande majorité des clients, cette transition s'est faite sans difficulté. Mais le système a aussi montré des difficultés de jeunesse et des milliers de clients ont été confrontés à des problèmes durant toute l'année 2022. Certains en connaissent encore à ce jour. Face à ces difficultés persistantes, nous avons pris des mesures fortes : renforcement des équipes informatiques, des équipes en charge de la gestion des dossiers des clients, du personnel de notre centre d'appels. Là aussi, nous voulons assumer nos responsabilités, a fortiori lorsque tout ne se passe pas comme prévu.

C'est également le cas dans le contexte de nos missions de service public à caractère social, pour venir en aide aux clients les plus touchés par l'explosion des prix de l'énergie. La précarité a gagné du terrain ces derniers mois, c'est indubitable. Dans notre rôle de fournisseur social, nous avons non seulement exécuté les mesures de protection complémentaires décrétées par les autorités, mais nous avons aussi voulu aller plus loin : en accompagnant les clients en difficulté dans une approche résolument individualisée, en collaborant étroitement avec les CPAS et les sociétés de logements sociaux, en autorisant une fourniture minimale dans les cas les plus problématiques ou encore grâce à un bouclier tarifaire hivernal – gel du recouvrement des impayés, gel des acomptes et gel des prix – préfinancé par notre entreprise.

Ce rapport annuel 2022, outre les éléments relatifs à nos bilans financiers pour l'exercice, revient sur ces différents événements, sur les réalisations et les résultats non-financiers de notre entreprise, en traçant également les perspectives des mois à venir dans un contexte extrêmement évolutif. Il réaffirme aussi nos ambitions ainsi que notre volonté d'assumer pleinement et durablement nos responsabilités dans la transition énergétique, en ne laissant personne au bord du chemin et en veillant à la qualité de nos relations de proximité avec toutes nos parties prenantes.

Bonne lecture !

Fernand Grifné

Président du Comité de direction d'ORES