



Plan stratégique 2020-2022 Evaluation 2020

Assemblée générale
16 décembre 2020

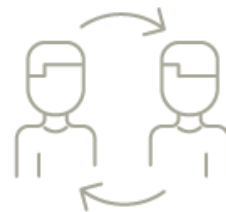


Connectons nos énergies



Nos chiffres clés 2019:

- **693.823 points de fourniture** en Gaz et Electricité
- 14.336 kilomètres de réseau électrique
- 4.099 kilomètres de réseau gazier
- **135.500 points lumineux d'éclairage public**
- 54 communes desservies en électricité
- 58 communes raccordées au gaz
- **~891 travailleurs**



Notre mission – notre objectif



- **Fondement de notre mission :**

Que chacun puisse disposer d'énergie au quotidien.

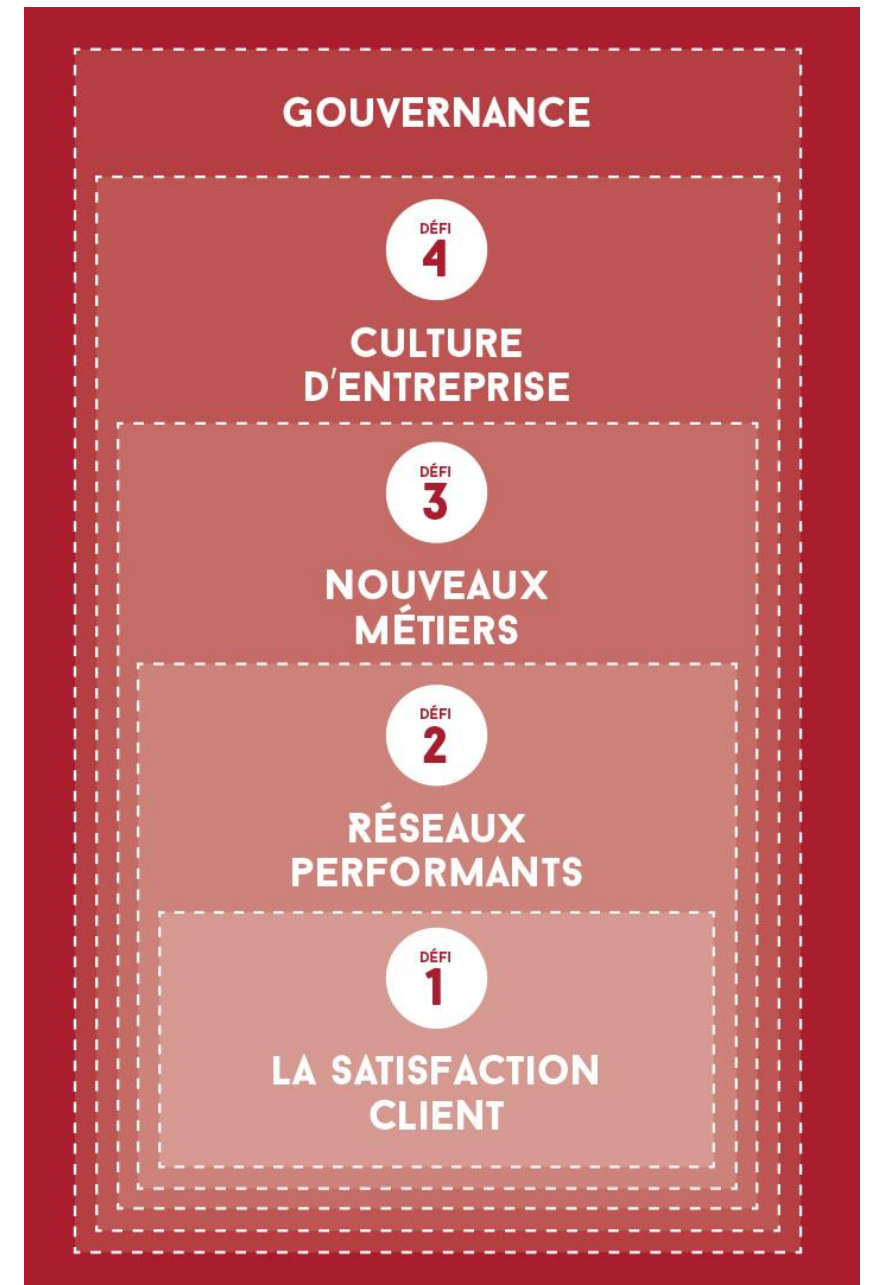
- **Notre credo :**

S'améliorer continuellement pour être le partenaire privilégié des pouvoirs locaux, particuliers et entreprises en matière de distribution de l'énergie.

Notre performance doit également se traduire dans notre capacité à être réactif aux demandes de nos clients et à mener au mieux et dans des délais raisonnables l'ensemble de nos projets opérationnels.

Nos défis stratégiques

RESA fait face à quatre défis qu'elle relèvera avec l'aide de l'ensemble de ses collaborateurs en s'appuyant sur une gouvernance adaptée.



Défi 1 : Amélioration de la satisfaction client

→ Projets pour les 3 prochaines années :

Mesure de la satisfaction client

- Développement d'outils de mesure fiables et précis
- Déploiement 2021
- Conforme au plan stratégique

Référentiel client

- Optimisation de l'expérience utilisateur
- Réponse adaptée aux besoins de nos clients
- Déploiement prévu en 2022

Site internet

- Création d'un nouveau site et d'un espace client pour une meilleure expérience client
- Mise en service du site – 7 octobre 2020
- MyRESA – fin 2020

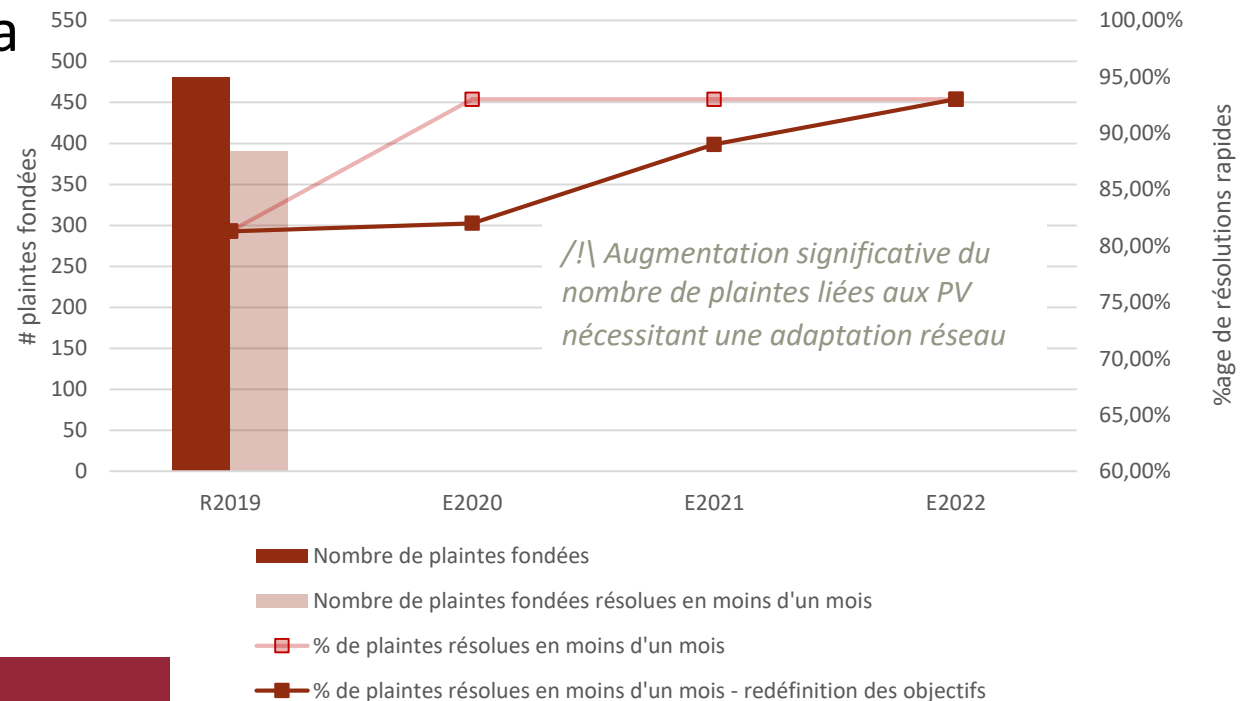


Amélioration de la satisfaction client

DÉFI

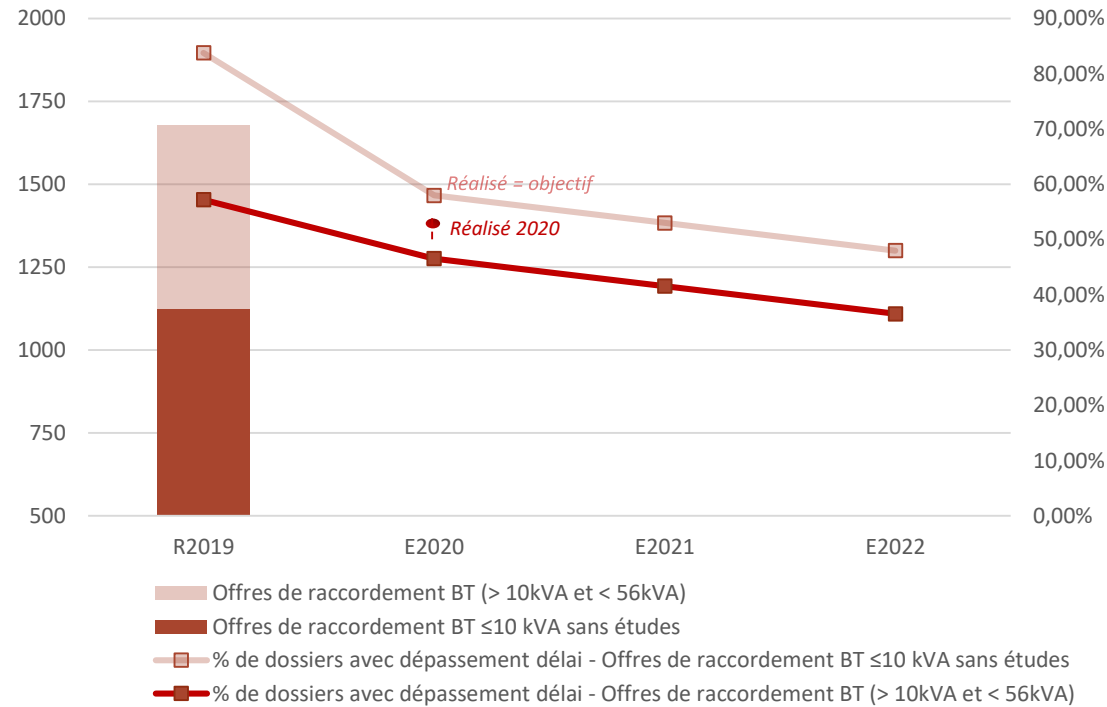
1

Focalisation sur trois facteurs-clés de la satisfaction clients lors des trois prochaines années

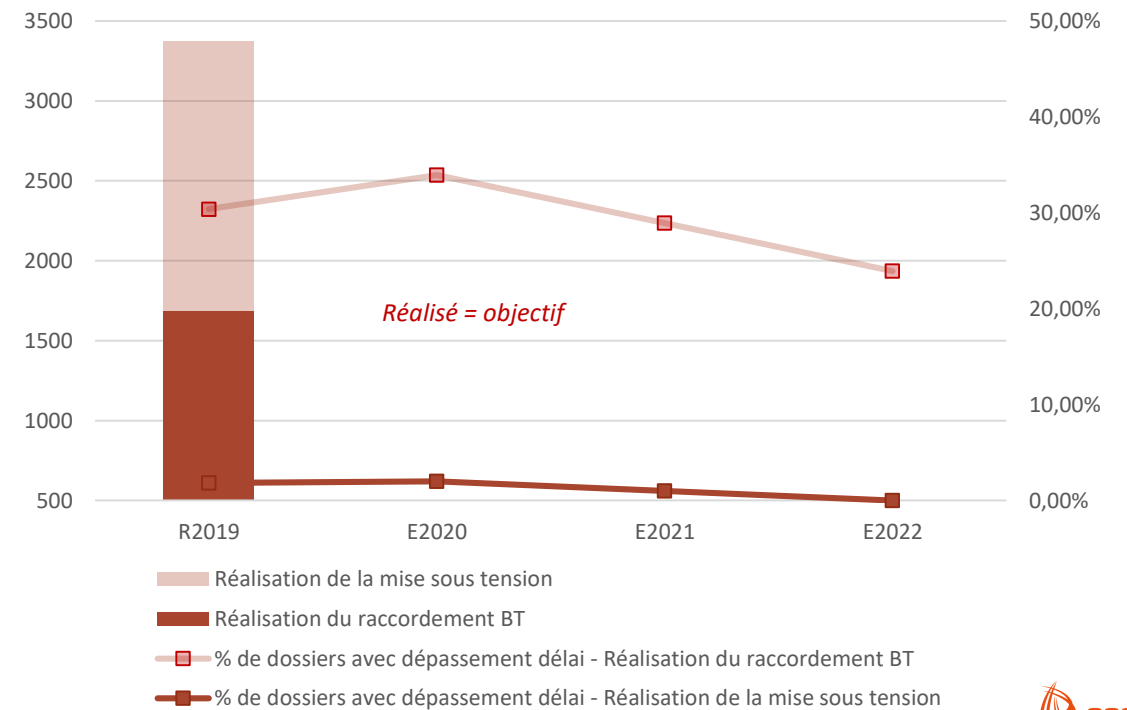


Évolutions attendues de notre taux de résolution des plaintes fondées en Basse Tension (moins d'un mois)

Amélioration de la satisfaction client

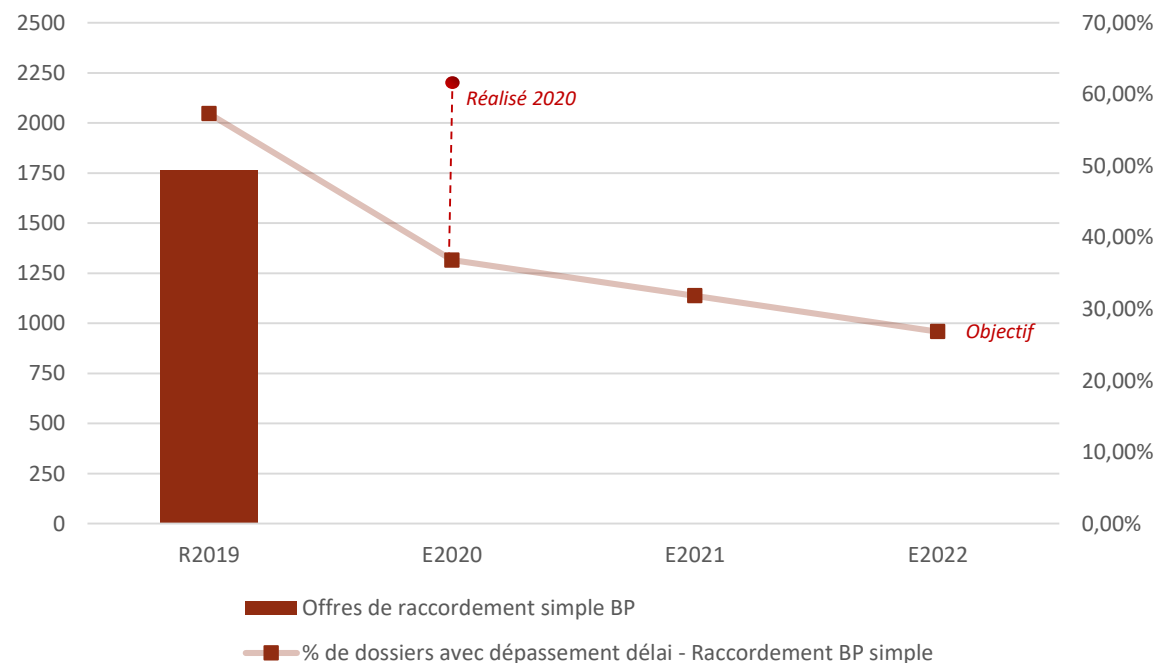


Indicateurs globaux 2020 positifs
/!\ consolidation des chiffres en cours

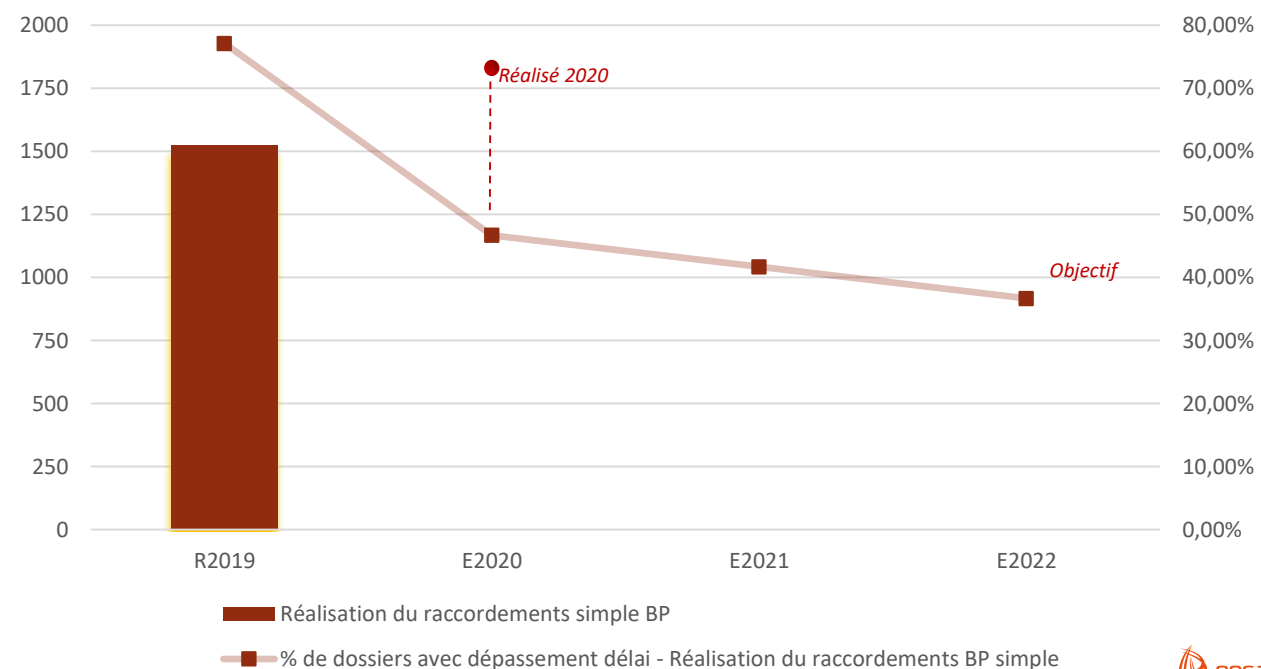


Raccordement en basse tension

Amélioration de la satisfaction client



Indicateurs globaux similaire à 2019
Effet recrutement pas avant mi-2021
/!\ consolidation des chiffres en cours



Raccordement en basse pression

Défi 2 : Des réseaux performants

- Objectifs 2020-2022 :
- Renouvellement des réseaux
 - Augmentation du nombre de clients (Promogaz)
 - Indisponibilité du réseau
 - Enfouissement des lignes MT
 - Sécurisation des cabines
 - Remplacement du parc d'éclairage public



Des réseaux performants - GAZ

DÉFI

2

→ Objectifs 2020-2022 :

Renouvellement des réseaux



Promogaz



Réseaux renouvelés en mètres	R2019	E2020	E2021	E2022
Plan initial 2020-2022	n/a	14.000	14.000	16.200
Réalisation (le cas échéant, révision des prévisions)	15.420	13.180	n/a	n/a

Postposition des chantiers

Nombre de raccords supplémentaires	R2019	E2020	E2021	E2022
Plan initial 2020-2022	n/a	200	400	600
Réalisation (le cas échéant, révision des prévisions)	406	0	n/a	n/a

Report de la campagne « promogaz » sur 2021

Des réseaux performants - Electricité

DÉFI

2

→ Objectifs 2020-2022 :

Indisponibilité du réseau



Enfouissement des lignes MT

	Moyenne historique	R2019	Prévu initialement en 2020	E2020 ¹	E2021	E2022
Indisponibilité moyenne		2020-2022 : Investissement moyen de 2,2€/an		50 min	44 min	50 min
Nombre de coupures par 1.000 clients et par tension		Augmentation principalement due aux conditions météo et diminution des causes réseaux		7,50	9	7,50
Réseaux arrêtés		Arrêt des chantiers		36.025	26.000	32.711
Proportion de réseaux aériens en moyenne	14,17%	13,75%	13,52%	13,33%	12,75%	12,18%

Des réseaux performants – Electricité

DÉFI
2

→ Objectifs 2020-2022 :

Sécurisation des cabines



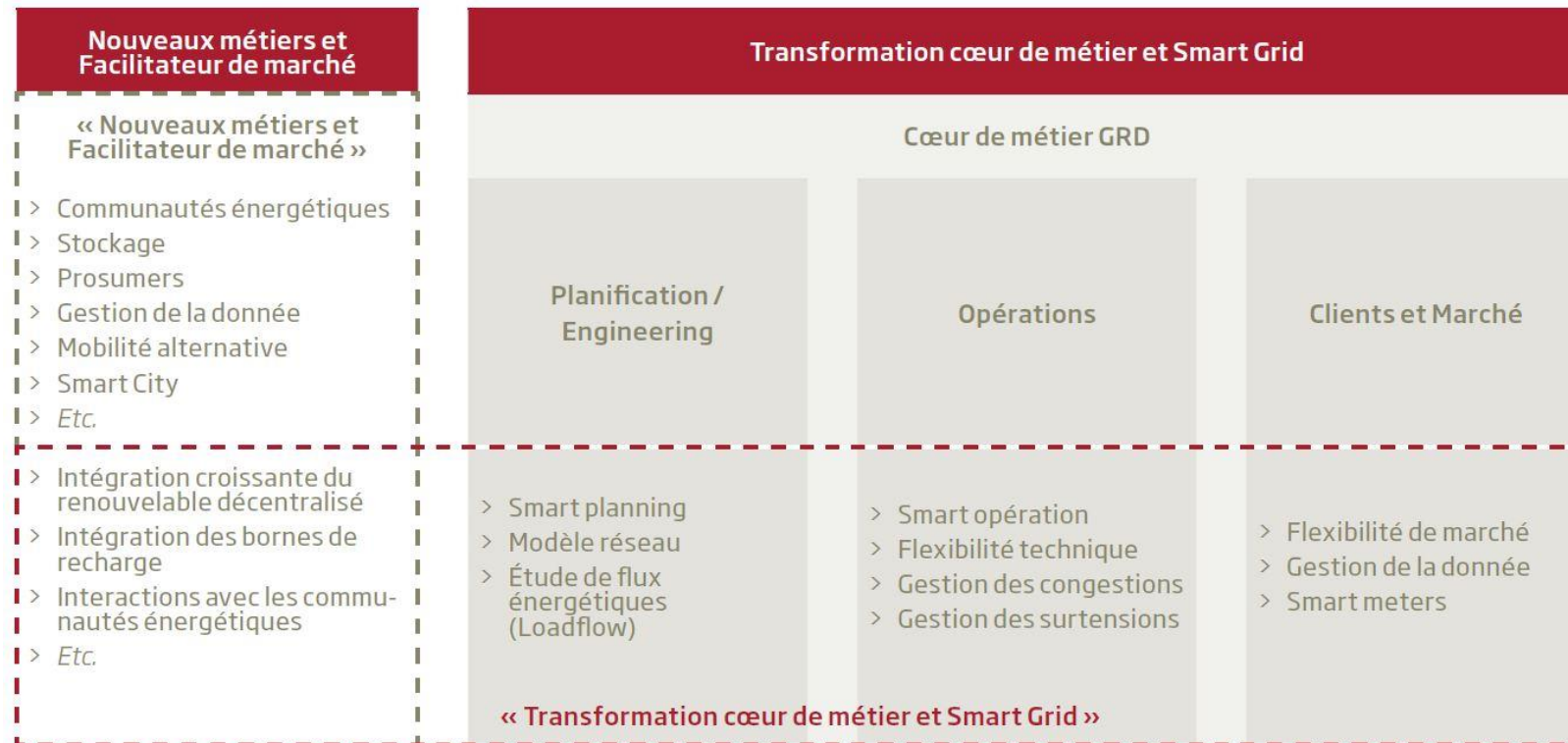
Rmq: entre 2019 et 2020, passage d'une évaluation en #cabines à une évaluation du risque

Parc d'éclairage public



Défi 3 : Nouveaux métiers - DE GRD à GSD

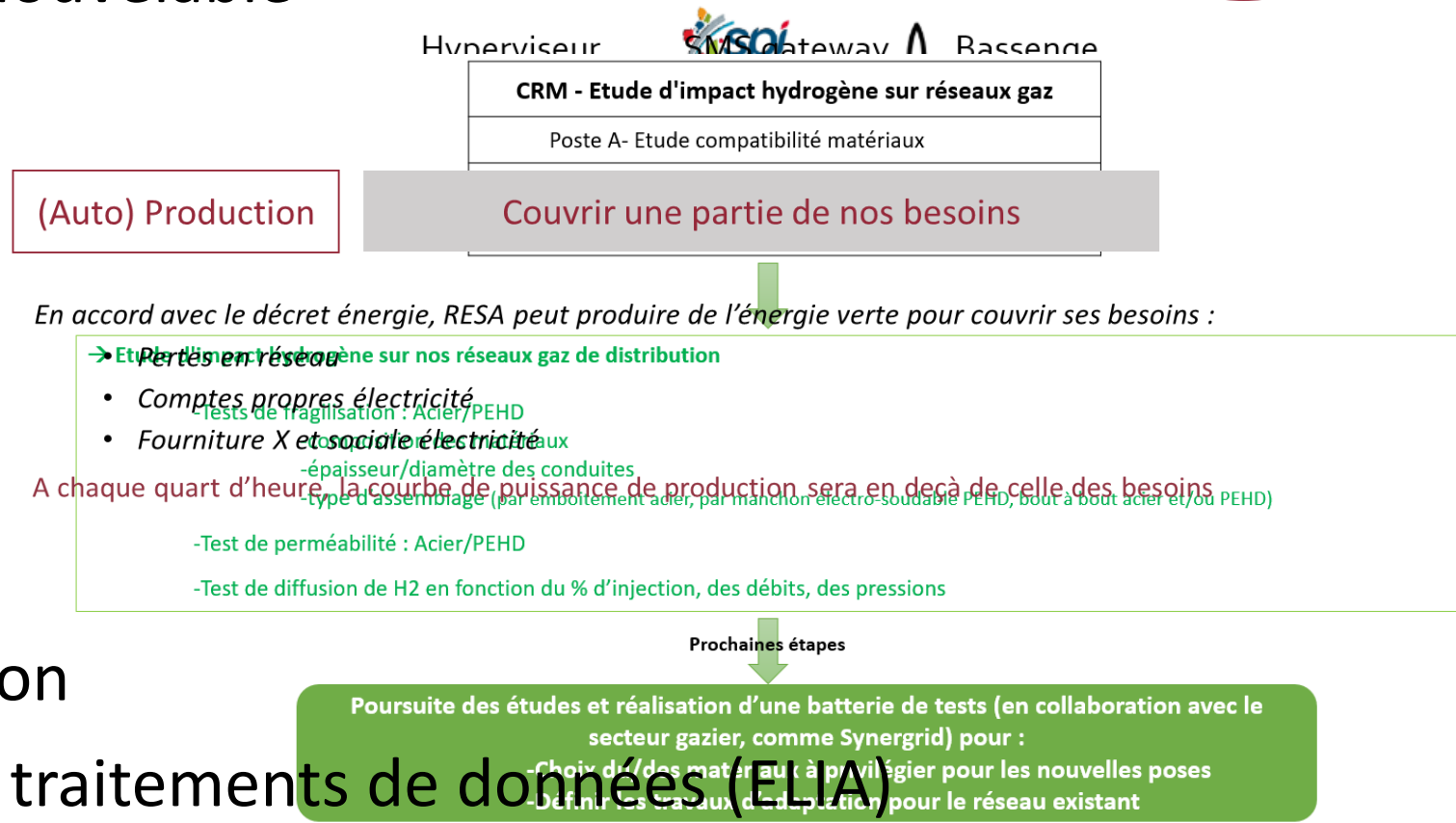
→ Plan d'action établi pour les prochaines années en matière de thématiques précises à suivre et de projets à mener en terme d'innovation:



Innovation en cours



- Communautés d'Énergie Renouvelable
Le projet des Hauts-Sarts
- Smart Lighting
Le projet à Bassenge
- Futur du gaz
Mission d'expertise du CRM
- Production d'énergie
Couverture de nos besoins propres
- Gestion active de la congestion
- Plateforme d'échanges et de traitements de données (ELIA)



DE GRD à GSD

Impossible sans les compteurs intelligents !

DÉFI

3

Transition du compteur traditionnel vers les compteurs intelligents dès 2020 pour les prosumers

Partenariat durable conclu entre FLUVIUS, ORES, SIBLEGA et RESA pour 15 ans

Compteurs intelligents	Prévu initialement en 2020	E2020	E2021	E2022
Electricité	4.143	1.200		13.647
Gaz	581	-		5.565

Report tarif prosumer
Arrêt chantier
Adaptation IT

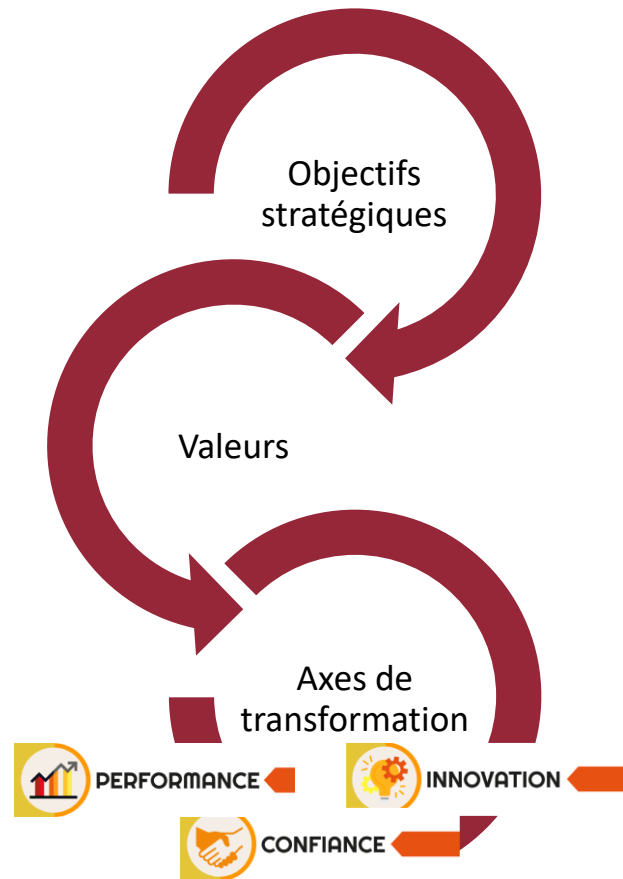
Placement de compteurs pour les prochaines années

Défi 4 : Nouvelle culture d'entreprise

L'humain au cœur des préoccupations de RESA

- Nouveau règlement général de RESA en 2019
- De solides fondations qui ont permis de mettre en œuvre en 2020:
 - Organigrammes et Mobilité interne
 - Recrutement et marque employeur
 - Accueil et intégration
 - Développement et formation
 - Adaptation de l'organisation du travail
 - Processus accéléré avec la crise sanitaire

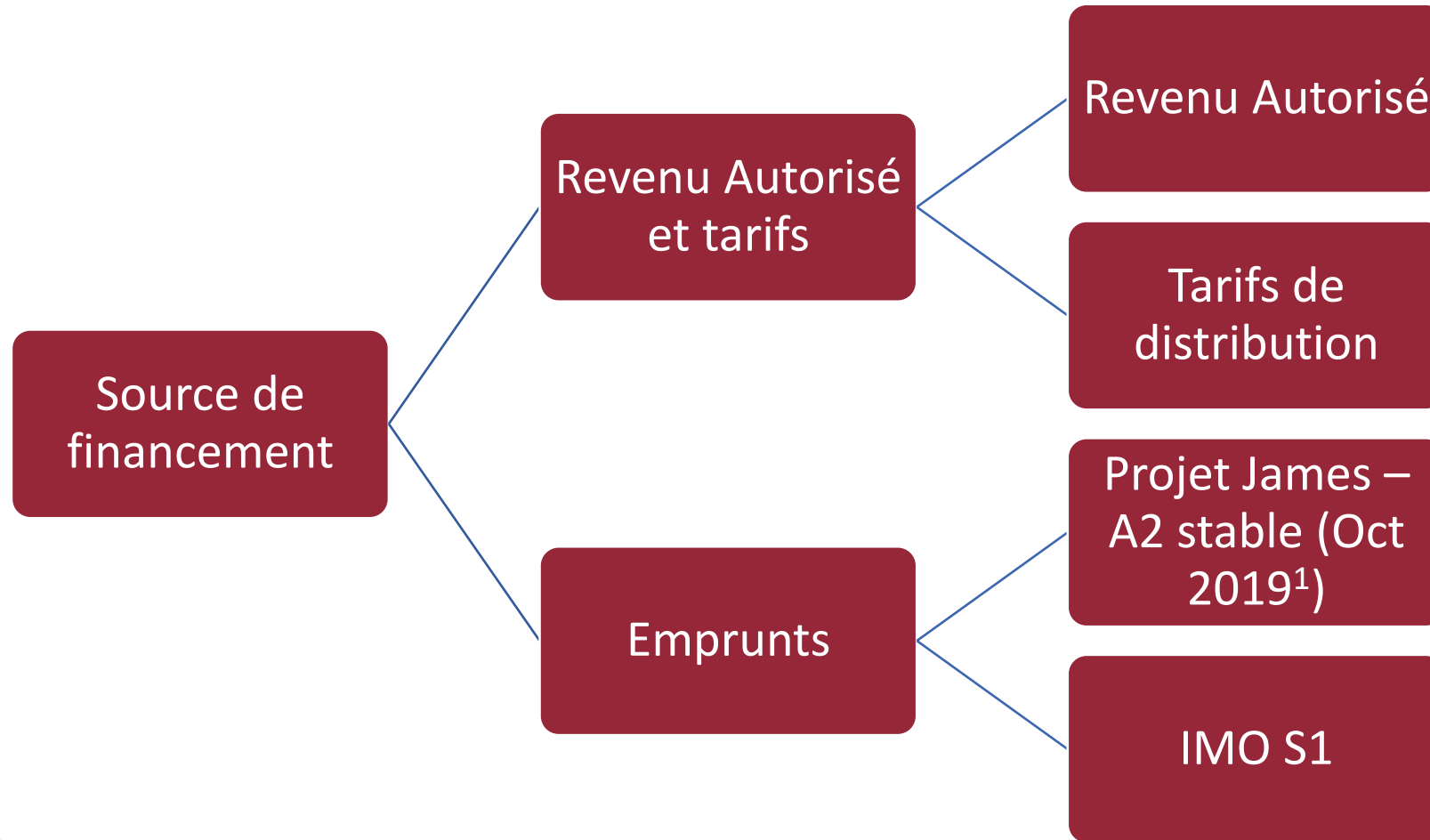
En route vers notre transformation



**Plan de
Transformation avec
une roadmap de
projets prioritaires**

Moyens de nos ambitions

Source de financement



Moyens de nos ambitions

Source de financement – Revenu autorisé

- Revenu autorisé : chiffre d'affaires auquel peut prétendre le GRD pour ses activités – modification en octobre 2020.



RA approuvés	2019	2020	2021	2022	2023
Électricité	167,3	174,3	177,3	177,4	178,8
Gaz	95,2	97,9	100,5	101,6	103,8
TOTAL	262,5	272,2	277,8	278,9	282,6

- Soit un total sur 5 ans de **1.374 millions d'euros**

Moyens de nos ambitions

Résultats attendus 2019-2022

	Réalité	Réalité	Réalité	Prévisions	PTA	PTA
Vue analytique	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Revenus	248,7	258,1	252,8	268,5	278,0	287,1
Ebitda	129,9	146,2	134,8	127,9	132,6	136,9
Résultat net	50,9	57,3	51,5	49,3	49,7	52,1



Résultats = résultats des activités GRD Gaz et Electricité et non régulées

En millions d'euros

PTA : proposition tarifaire ajustée d'éléments importants connus à ce jour

Moyens de nos ambitions

Investissements



- **En électricité :**

2020-2022 : 177,5 MEUR, soit 225,8 MEUR bruts déduits de 48,3 MEUR d'intervention de tiers (principalement les interventions des clients lors des raccordements).

- **En gaz :**

2020-2022 : 127,9 MEUR, soit 131,3 MEUR bruts déduits de 3,4 MEUR d'intervention de tiers (typiquement des interventions en cas de raccordement gaz non standards).



→ **Principaux investissements :** Smart-meter, Atrias, nouveau bâtiment.

Moyens de nos ambitions

Une gestion de trésorerie permettant un dividende prudent, constant et prévisible

- Les montants prévus annuellement sont :

	Réalisé 2020	Prévision 2021	Prévision 2022
Dividende	18.800.000	18.800.000	18.800.000
ENODIA	18.791.601	18.791.601	18.791.601
Province de Liège	4.263	4.263	4.263
Communes	4.136	4.136	4.136

Moyens de nos ambitions

Une gestion de trésorerie permettant un dividende prudent, constant et prévisible

- Le dividende versé chaque année à ENODIA permettra de servir, à ses associés des secteurs 1 et 5 (secteurs électricité et gaz) le dividende versé ces dernières années

Tenant compte de la redevance de voirie électricité qui est désormais versée directement par RESA aux Communes

- Par ailleurs, 17 millions d'euros de redevances de voirie électricité et gaz sont versés annuellement par RESA



Ouverture sur le monde

- RESA continue de créer des liens entre un ensemble d'acteurs lui permettant d'atteindre ses objectifs stratégiques :
 - Développement des smart-meters
 - IT
 - Architecture d'entreprise
 - Vision marché
 - Station de gaz déportée
 - Réseau d'hydrogène
 - Gestion de données
 - Guichet unique d'accueil
 - Marché publics



**Merci
pour
votre
attention**

