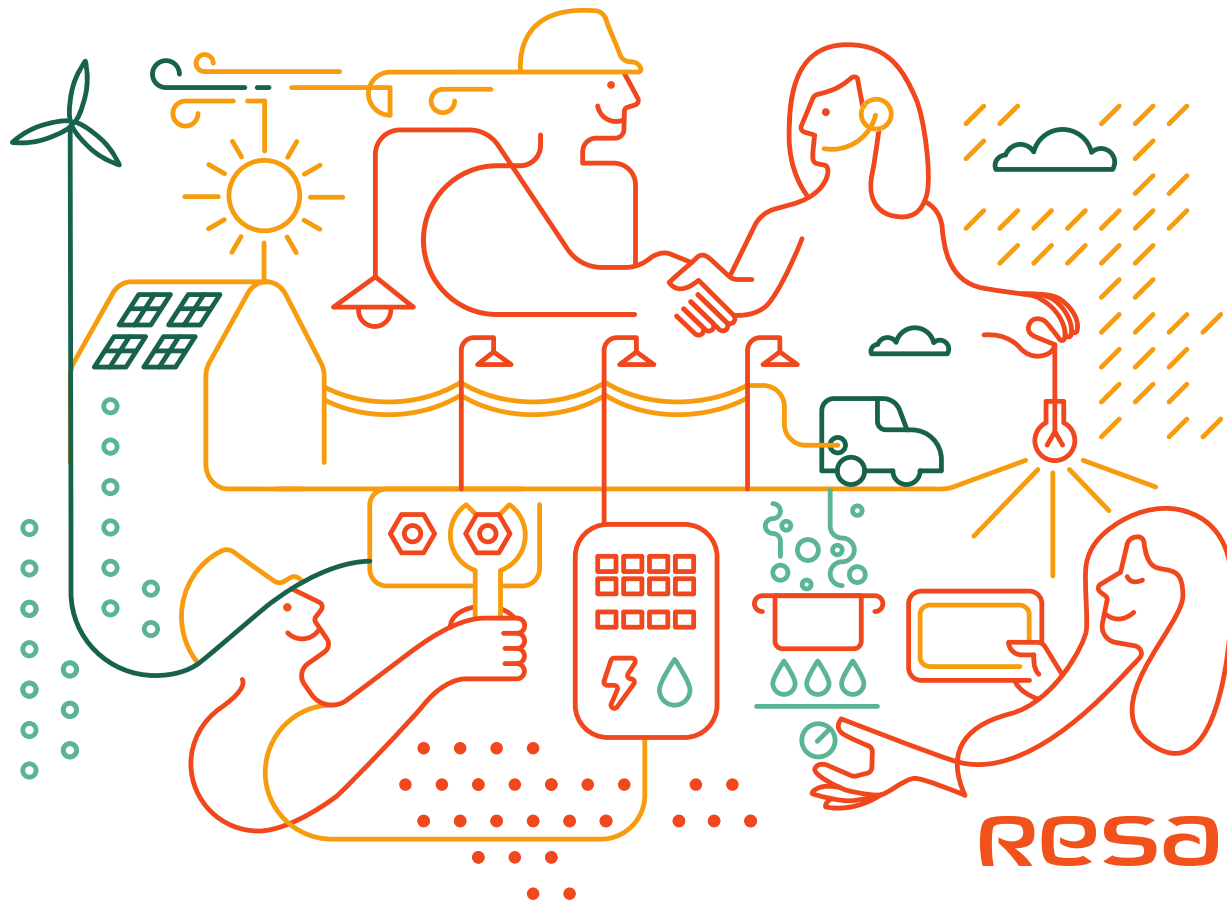




RENCONTRE CITOYEN

WASSEIGES

Lundi 6 mai 2024

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7



QUI SOMMES-NOUS ?



1



RESA EN QUELQUES CHIFFRES

chiffres clés

1

SIÈGE
ADMINISTRATIF

(Liège)

7

CENTRES
D'EXPLOITATION

(Ans, Herstal, Flémalle,
Jupille, Eupen, Seraing,
Villers-Le-Bouillet)

951

EMPLOYÉS

73

COMMUNES

39

COMMUNES
ÉLECTRICITÉ
ET GAZ

15

COMMUNES
ÉLECTRICITÉ

19

COMMUNES
GAZ





LE RÔLE D'UN GRD EN TANT QU'ACTEUR DE L'ÉNERGIE



Les GRD sont responsables de la gestion et de l'amélioration des réseaux de distribution à moyenne et basse tension pour l'électricité et moyenne et basse pression pour le gaz.



Acteur Public incontournable de la Transition Énergétique



Ils jouent le rôle de facilitateur de marché



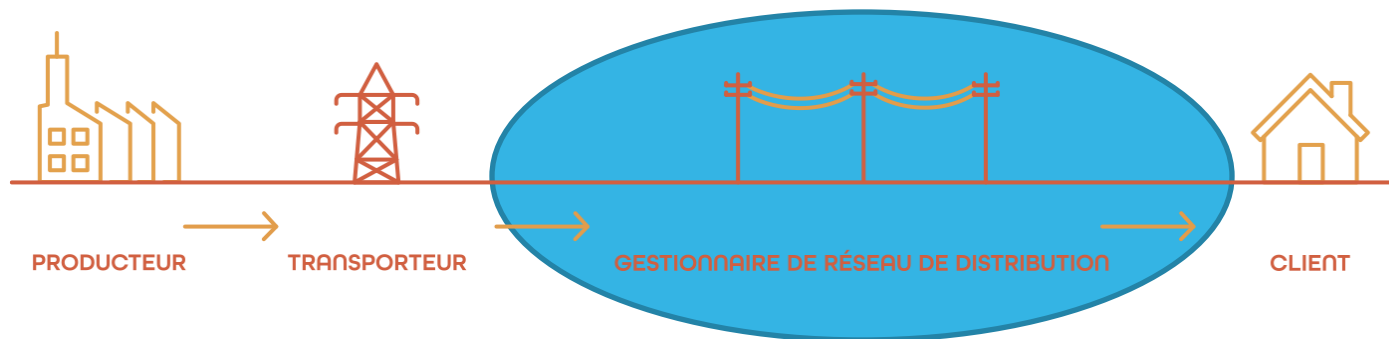
Le GRD ne peut être fournisseur à l'exception de :

Fourniture sociale (clients protégés, logements sociaux, etc.)

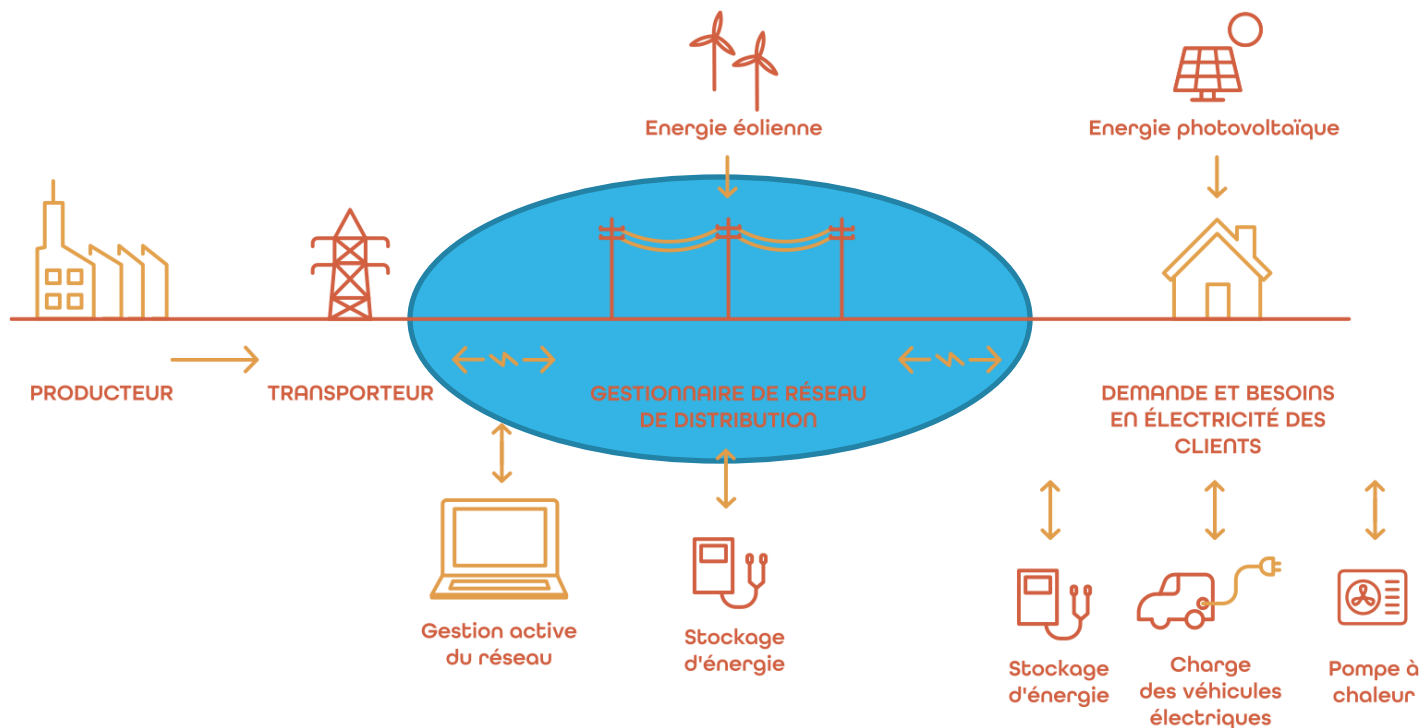
Production pour nos besoins propres

Les **réseaux de distribution** ont **été** dimensionnés à l'origine pour **accepter les** usages habituels du passé. L'énergie circulait des moyens de production vers le client final.

AVANT

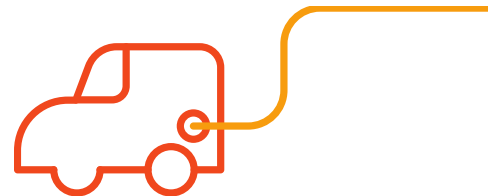
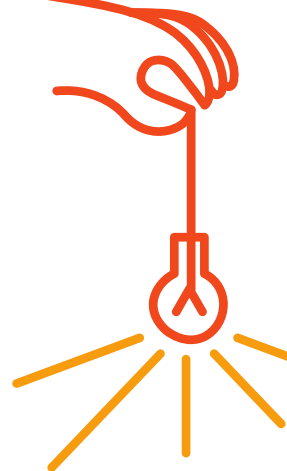


Aujourd'hui, on constate de **nouveaux usages** liés à la transition énergétique (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, véhicules électriques, batteries, etc.) et pour lesquels les réseaux de distribution n'avaient pas été dimensionnés.



RESA EN QUELQUES CHIFFRES

chiffres clés



14.457

KM DE RÉSEAU
ÉLECTRIQUE

8.623

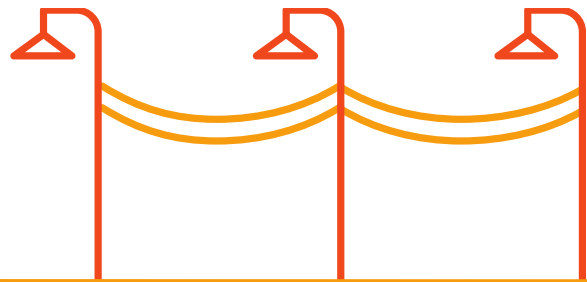
KM DE RÉSEAU
ÉLECTRIQUE
BASSE TENSION

5.834

KM DE RÉSEAU
ÉLECTRIQUE
MOYENNE TENSION

RESA EN QUELQUES CHIFFRES

chiffres clés



136.255

POINTS LUMINEUX
D'ÉCLAIRAGE PUBLIC

3.433.440

MWH/AN APPELÉS
SUR LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE

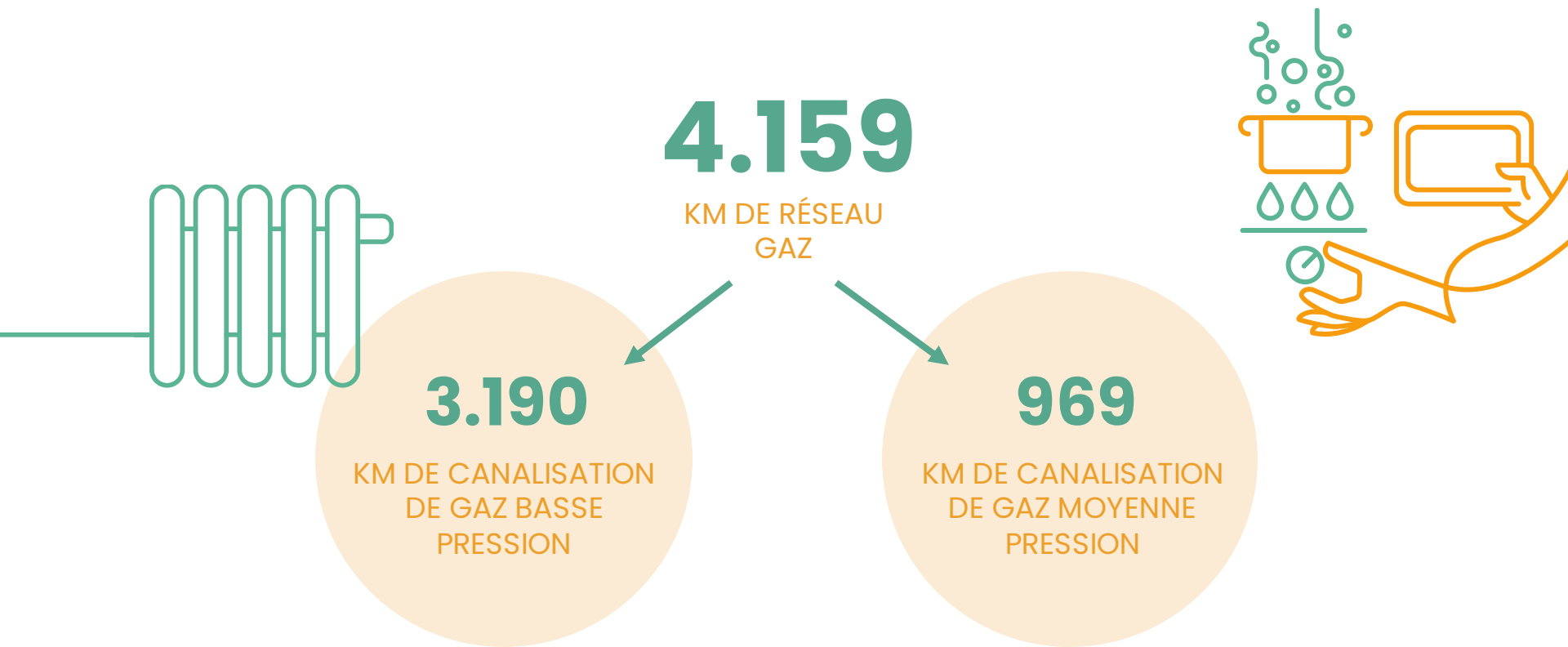
460.000

POINTS DE
FOURNITURE ÉLECTRICITÉ

DONT 17% PROSUMER

RESA EN QUELQUES CHIFFRES

chiffres clés



RESA EN QUELQUES CHIFFRES

chiffres clés

252.712

POINTS DE
FOURNITURE GAZ

5.758.285

MWH/AN
APPELÉS SUR LE
RÉSEAU GAZ

Le Compteur digital



2

①

③

④

⑤

⑥

⑦

Comment fonctionne le compteur digital électrique ?

Utilisation du compteur intelligent



Pourquoi installer des compteurs digitaux ?



Permettre la transition énergétique

L'utilisation du réseau (mobilité électrique, production décentralisée, etc.) change. Pour pouvoir continuer à garantir l'approvisionnement en énergie, il est nécessaire de moderniser les réseaux et d'investir dans les compteurs de nouvelle génération.

Se conformer aux différentes obligations légales imposant le placement de compteurs communicants

Directive européenne 2019/944 & Décret électricité du 19/07/2018 (Wallonie)



Fournir de nouveaux avantages aux clients

Une aide concrète à la gestion des consommations d'énergie des clients notamment grâce à la précision des données. Il permet également de nouveaux services comme le relevé de l'index de consommation à distance, un suivi régulier des consommations; ainsi que le prépaiement à distance. D'autres services sont à l'étude.

Les avantages du compteur digital

Pour les clients, il permet de :

Transmettre les données de consommation automatiquement

Mieux suivre sa consommation via l'écran du compteur (4 index affichés en permanence) ou via l'espace client en ligne myResa ou encore les ports clients P1/S1

Faciliter les interventions dont certaines peuvent se faire à distance, donc sans rendez-vous

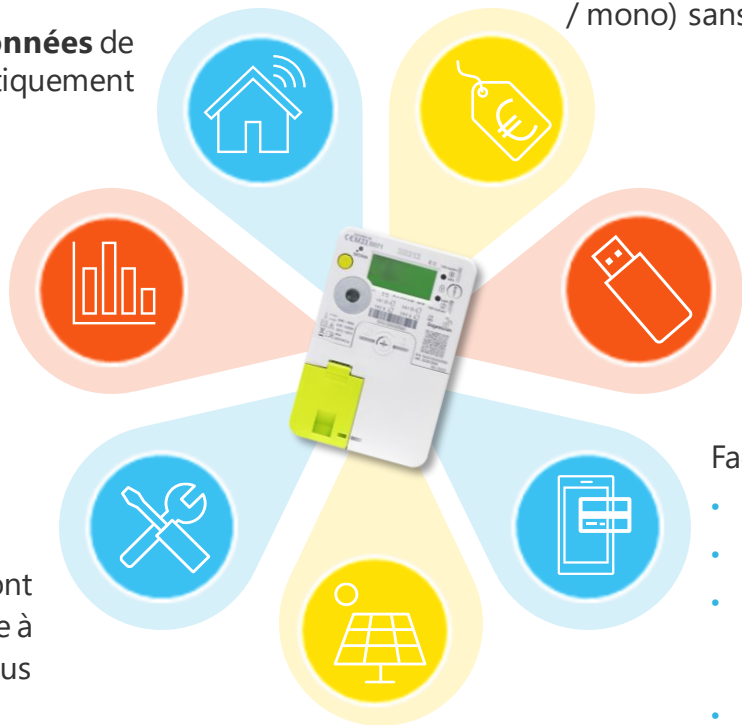
Pour les prosumers, avoir une **vue claire sur le prélèvement et l'injection**

Changer de plan tarifaire (bi-horaire / mono) sans changer de compteur

Accéder à de nouveaux services et possibilités (téléopération, tarification optimisée, participer à des partages d'énergie, valoriser sa flexibilité)

Faciliter le **prépaiement**

- Activation de la fonction prépaiement à distance
- Discretion → même compteur pour tous
- Simplifier le suivi et la recharge du solde à distance grâce à l'espace de gestion des prépaiements
- Consulter toutes les informations en ligne → plus besoin d'aller jusqu'au compteur
- Recevoir des notifications en cas de crédit bas, d'utilisation de crédit de secours.



Les avantages du compteur digital

Pour les gestionnaires de réseaux, il permet de :

Connaître l'état réel du **réseau** (flux de courant, tensions, congestions,...)



Gagner en **efficience** et **diminuer les coûts**



Mieux **cibler les investissements** et les réglages sur le réseau



Lutter contre la **précarité énergétique**



Faciliter les interventions: plus besoin de prendre rendez-vous pour passer du bihoraire au mono, relevé des index à distance,...



Accélérer la **transition énergétique**



LE VRAI DU FAUX

SUR LE NOUVEAU COMPTEUR DIGITAL



Découvrez les
réponses aux
questions les plus
fréquemment posées

RESA

LES 7 MALENTENDUS DU COMPTEUR DIGITAL

Lors de l'échange des données avec le système, seul RESA est en mesure de faire le lien entre le n° de compteur et le client.

1 Quelles sont les données utilisées par RESA avec un compteur digital ?



RESA relève les données qui correspondent au prélèvement et à l'injection mais aussi les données de tension et courant. Les données prélèvement/injection sont utilisées quand RESA doit transmettre ces informations pour un déménagement, un changement de fournisseur ou au moment du relevé d'index annuel. Les données tension/courant nous permettent d'évaluer la qualité de la fourniture électrique et, le cas échéant, de prendre des mesures correctives sur le réseau si un problème est constaté. Ce n'est que dans ces cas de figure que RESA utilise vos données. À partir de 2024, le fournisseur pourra obtenir plus de données afin d'avoir une vue plus précise des consommations mais l'envoi de ces données sera conditionné à votre accord.

2 Les données peuvent être piratées avec un compteur digital ?



Notre service dédié à la Sécurité de l'Information identifie les risques de sécurité et met en place les mesures adéquates pour les maîtriser. Les données des compteurs digitaux sont chiffrées, de bout en bout, c'est-à-dire depuis chez vous jusqu'aux différents systèmes de RESA, cela implique que même si un hacker les obtient, il ne sera pas capable de les exploiter.

3 L'installation du compteur digital est-elle gratuite ?



Si le changement de compteur a lieu à l'initiative de RESA ou si vous disposez d'une installation photovoltaïque, le remplacement de l'ancien compteur par un compteur digital est totalement gratuit. Si vous voulez changer de compteur spontanément et que vous n'êtes pas prosumer, la demande est payante. Néanmoins, vous bénéficiez d'une prime de 159,68€ pour le remplacement de l'ancien compteur et ce jusque fin 2023.

4 J'ai le sentiment que je vais consommer et payer plus avec un compteur digital. Est-ce vraiment le cas ?

Le compteur est un instrument de mesure qui fait l'objet d'une réglementation et d'un contrôle stricts au niveau de son fonctionnement et de la justesse de la mesure. Qu'il soit électromécanique ou digital, votre compteur mesure et comptabilise la même chose. Avec le compteur digital, vous aurez accès à votre consommation au jour le jour via votre espace personnel MyRESA. Vous aurez donc une meilleure vue sur votre consommation, ce qui pourra vous aider à mieux la maîtriser et par conséquent à réaliser des économies. Vous n'allez donc pas payer plus avec votre nouveau compteur, au contraire, votre facture pourrait même être réduite !



VOUS ÊTES PROSUMER ?

Les 3 dernières questions/réponses vous concernent !



5 Avec le compteur digital, puis-je encore déduire les injections de mon prélèvement ?

Si vous avez une installation de production photovoltaïque qui a été raccordée au réseau avant 2024, vous bénéficiez de la compensation entre les prélèvements et les injections, quel que soit votre compteur, qu'il soit digital ou non (c'est le principe du compteur qui tourne à l'envers).

Nous déduisons l'énergie que votre installation a injectée dans le réseau, de votre prélèvement total d'une période, généralement un an, même si vos consommations et injections ont été effectuées à des moments différents.

6 On dit que le compteur permet de réduire le tarif prosumer, est-ce vrai ?

Le tarif prosumer a été mis en place pour que les détenteurs de panneaux photovoltaïques participent aussi aux coûts d'utilisation du réseau, et pour récompenser les personnes qui consomment en temps réel l'électricité qu'ils produisent avec leurs panneaux (on parle d'autoconsommation). Une tarification proportionnelle est prévue pour des clients prosumers qui autoconsomment beaucoup. Dans ce cas, votre facture sera moins élevée.

Si, à l'inverse vous autoconsommez peu, alors c'est le forfait qui sera appliqué, forfait calculé sur la puissance de votre installation photovoltaïque. Avec le compteur mécanique, vous n'avez pas le choix entre les deux tarifs, c'est d'office le forfait qui vous sera demandé tandis qu'avec le nouveau compteur, c'est le tarif le plus intéressant qui vous sera appliqué.

7 Le compteur digital peut être installé à tout moment de l'année sans perte de compensation ? Est-ce vrai ?

C'est le cas uniquement chez RESA actuellement. RESA a mis en place un processus qui permet d'assurer une facturation qui tient compte de la compensation sur un cycle annuel complet même si le compteur est remplacé en cours de route, c'est-à-dire, à un autre moment que le jour de relevé des index.

Il n'y a donc aucune perte de compensation possible quand vous passez d'un compteur mécanique à un compteur digital.



LES AVANTAGES DU COMPTEUR DIGITAL



✓ Il vous facilite la vie !

Le relevé des index se fait à distance. Vous ne devez donc plus les communiquer ou attendre le passage de notre releveur. Les index sont transmis à votre fournisseur de manière précise ; ce qui permet une facturation au plus juste sans estimation.

✓ Vous participez à l'effort collectif et améliorez la qualité du réseau !

Grâce aux nouveaux compteurs, nous sommes en mesure de collecter les données ¼ heure par ¼ heure de chaque compteur. Ces données nous permettent d'améliorer la gestion de notre réseau en mesurant les déséquilibres entre prélèvement et injection, en modifiant des raccordements, en renforçant nos capacités aux bons endroits... Toutes ces actions ont une répercussion positive pour vous et tous les utilisateurs du réseau.

Plus nous disposerons de compteurs digitaux, meilleures seront notre connaissance du réseau et notre capacité à améliorer celui-ci. Investir là où sont réellement nos besoins, c'est aussi ce qui nous permet de maintenir des tarifs compétitifs.



PLUS D'INFOS ?

Rendez-vous sur notre site Web dans la section Compteur communicant

✓ Vous maîtrisez votre consommation grâce au portail MyRESA

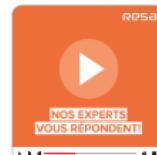
Si votre installation dispose d'un compteur digital, vous aurez accès à votre consommation au jour le jour via votre espace personnel MyRESA et découvrirez votre profil de prélèvement/injection ¼ h par ¼ h.

Vous pouvez réaliser des économies en adaptant votre consommation ou en **recevant une alerte pour une consommation anormalement élevée**. Vous pourrez aussi identifier des consommations que vous pouvez déplacer pendant que vos panneaux solaires produisent de l'électricité, et ainsi augmenter votre autoconsommation.

✓ Vous pilotez à distance des appareils électriques



Vous pouvez connecter votre compteur à des applications afin de faire fonctionner automatiquement vos appareils aux moments les plus avantageux.



QR Code



Encore quelques questions ?
Nos collègues répondent à vos questions.
Visionnez la vidéo !



7 questions les plus fréquentes

- 1 | Données utilisées**
- 2 | Sécurité des données**
- 3 | Gratuité**
- 4 | Mesure plus ?**
- 5 | Perte de la compensation si panneaux**
- 6 | Réduction de la redevance Prosumer**
- 7 | Quand l'installer ?**

Applications connectées au port P1

Permettent de :

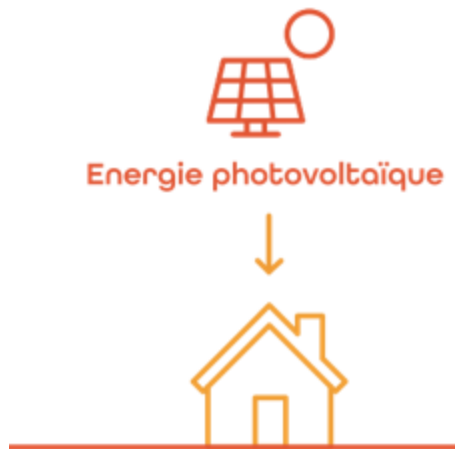
- Visualiser la consommation électrique mesurée par son compteur en temps réel
- Évaluer les quantités d'énergie réinjectées
- Donner des conseils individualisés pour les économies d'énergie
- Commander à distance certains appareils filaires ou intelligents/connectés
- Disposer d'une app avec toutes les informations de consommation de ma maison
- Identifier les appareils énergivores de mon habitation



NB : Le site est commun à RESA-ORES-SIBELGA-FLUVIUS, dans les 3 langues.

Problèmes PV

Quid chez RESA ?



3

PROBLÈMES DE TENSION : ACTIONS PRISES PAR RESA

probleme.tension@resa.be

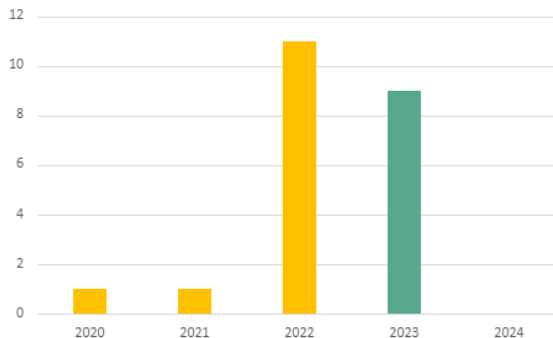
pour 2023 – 2025

EN COURS

Simplification du parcours client pour déclarer le problème

Analyse des plaintes déjà reçues, pose et mesure via le compteur communicant.

Mise en place d'équipes dédiées clientèle / technique afin de répondre aux problèmes de décrochage



Nombre problèmes tension pour 456 prosumers

Situation chiffrée

- 22 non traités et 31 clôturées (Différent de Solutionnés)
- 31% prosumers = proportion importante (le double de la moyenne)



PROBLÈMES DE TENSION : ACTIONS PRISES PAR RESA

pour 2023 – 2025

EN COURS

Simplification du parcours client pour déclarer le problème

Analyse des plaintes déjà reçues, pose et mesure via le compteur communicant.

Mise en place d'équipes dédiées clientèle / technique afin de répondre aux problèmes de décrochage

Depuis 6 mois

Nouvel outil de suivi des demandes

Déploiement de compteurs communicants et collecte des données « power quality »

Mise en place d'outils pour traiter les informations des compteurs et mieux cibler les actions sur le réseau :

- Analyse des données de compteurs ;
- Rééquilibrage de phases ;
- Détection prospective des congestions réseaux ;
- Identification des circuits à risque

ACTIONS POUR 2024 ET SUIVANTS

UTILISATION DES OUTILS MIS EN PLACE

Pour traiter le sujet de façon proactive :

- Rééquilibrage de phases basé sur les données des compteurs communicants et des algorithmes
- Déplacement de coupures réseaux
- Renforcement du réseau sur les circuits critiques prioritaires

AUTRES ACTIONS ?

En attendant les investissements :

- Nouvelle norme d'onduleurs (ex. France)
- Elargir la prime domotique aux batteries individuelles
- Adapter le décret électricité pour permettre aux GRDs d'installer des batteries lorsque des problèmes d'injection sont démontrés
- Indemnisation ?
 - Mise en place d'un GT comprenant le GW, les GRDs, la CWaPE, BeProsumer
 - Système simple, forfaitaire, limité à des décrochages récurrents, pour des clients sans solutions à moyen terme

Déploiement et pose des compteurs

4



①

②

③

⑤

⑥

⑦

Déploiement du compteur



Le décret 5 mai 2022 précise que **80% des segments identifiés comme prioritaires** doivent être **équipés d'un compteur digital pour le 31/12/2029**. Il s'agit :

- des clients dont la consommation est supérieure ou égale à 6.000 kWh;
- des clients disposant d'une installation de production d'électricité;
- du remplacement des compteurs équipés d'une fonction de prépaiement;
- des points de recharge ouverts au public;
- du remplacement de compteur (devis, métrologie, ...);
- d'un nouveau raccordement ;
- d'une demande d'un utilisateur du réseau de distribution.



**Projet d'AGW
pour un
déploiement
à 100%**

Prosumer →

À partir du 1er janvier 2024, l'installation et l'activation de la fonction communicante d'un compteur digital a lieu **systématiquement lorsque l'utilisateur du réseau acquiert une nouvelle installation de production** d'électricité d'une puissance égale ou inférieure à 10 kVA, à moins que cela soit techniquement impossible ou non économiquement raisonnable ou en cas de refus.

Clients en prépaiement →

Obligation à partir de juin 2023 du placement de compteurs communicants avec fonction de prépaiement activée.

Projet de changement de législation pour le déploiement à 100%



Le remplacement du compteur est désormais **Gratuit**.



Attention si le client profite pour demander une augmentation de puissance ou tout autre changement, ces interventions restent payantes

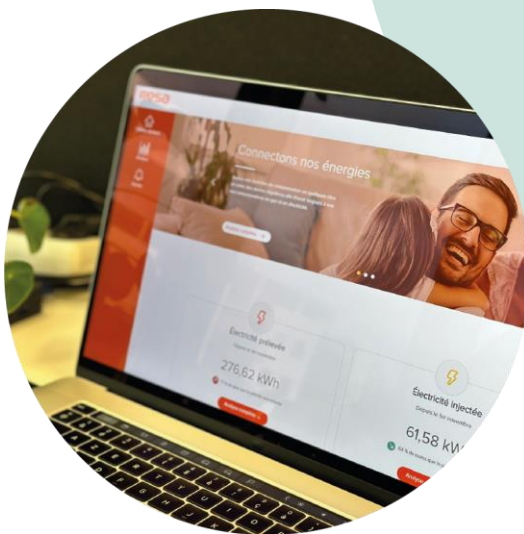


Un compteur est à votre disposition pour explication si vous le souhaitez.

La demande de
compteur se fait via
resa.be

UNE ENVIE DE SATISFAIRE NOS CLIENTS

5



- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑦

PLAN STRATÉGIQUE 23-25

placer le client au cœur de nos actions

résolution

Notre défi n°1



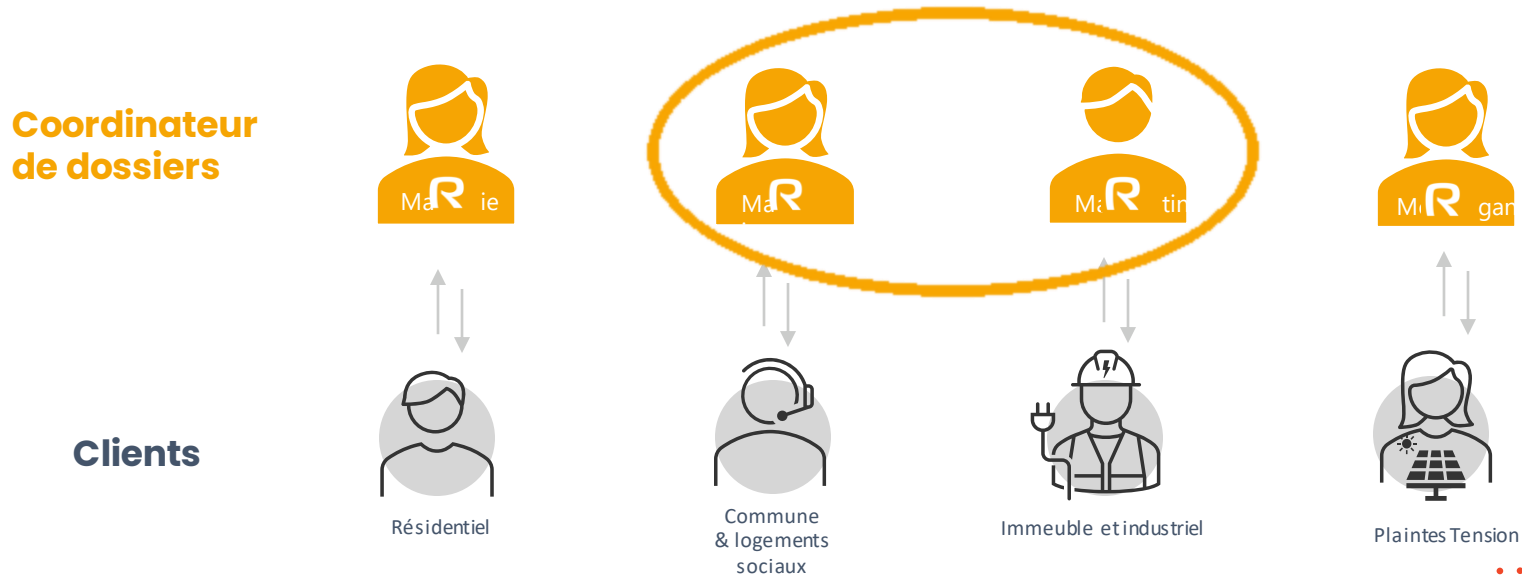
Notre réponse

PLAN STRATÉGIQUE 23-25

placer le client au cœur de nos actions

Donner un interlocuteur à tous nos clients.

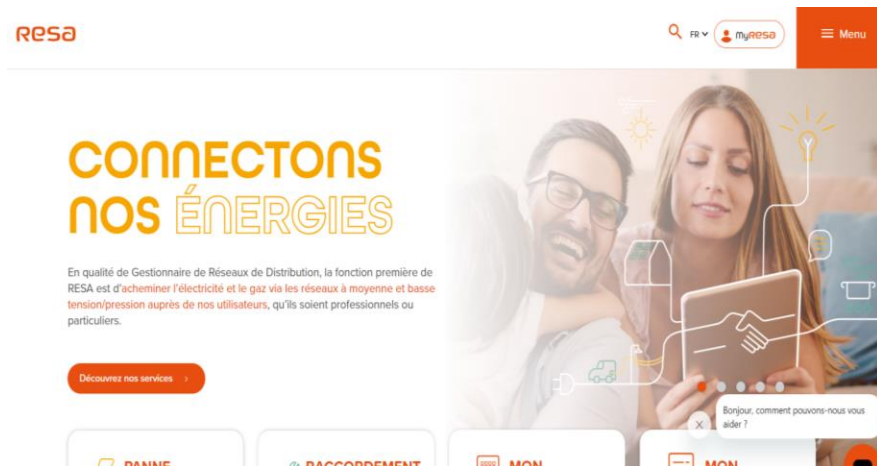
Chez RESA, je sais à qui m'adresser pour chacun de mes besoins et ma demande ne reste jamais sans réponse.



Espace MyRESA



C'est quoi?



MyResa est l'espace client
de Resa accessible via
resa.be ou directement
via **myresa.be**

Création d'un compte MyResa

Les informations à encoder sont :

- Nom
- Prénom
- Email
- Téléphone
- Code postal
- Commune
- Rue / N°

ATTENTION : Les données doivent être **identiques** que celles se trouvant sur le(s) contrat(s) de fourniture d'énergie !

The screenshot shows the 'MYRESA' account creation page. At the top, the title 'MYRESA' is in orange. Below it, a subtitle reads 'Je vérifie mes informations personnelles et je crée mon compte'. The form is divided into sections for personal information. The 'Mes informations' section includes fields for 'Nom *' and 'Prénom *'. Below these is the 'Email *' field, with a note in parentheses: '(attention, celle-ci doit être **identique** à l'adresse email transmise à votre fournisseur d'énergie)'. The 'Numéro de téléphone fixe' and 'Numéro de téléphone mobile *' fields are shown with country codes (+32) and sample numbers. The 'Code Postal *' and 'Commune *' fields are also present. The 'Rue *' and 'Numéro *' fields are at the bottom. A checkbox for 'J'ai pris connaissance des mentions d'informations prévues par les articles 12, 13 et 14 du RGPD repris sous le lien suivant : [en savoir plus](#)' is located above the CAPTCHA. The CAPTCHA itself is a 'Je ne suis pas un robot' checkbox. A large orange button labeled 'Créer mon compte →' is at the bottom right.

placer le client au cœur de nos actions



Les informations disponibles sur son compte

Le suivi de ses prélèvements et injections si un compteur communicant est installé

Identifier les kWh consommés et adapter son comportement pour minimiser sa facture

Comparer ses consommations par rapport à des profils similaires

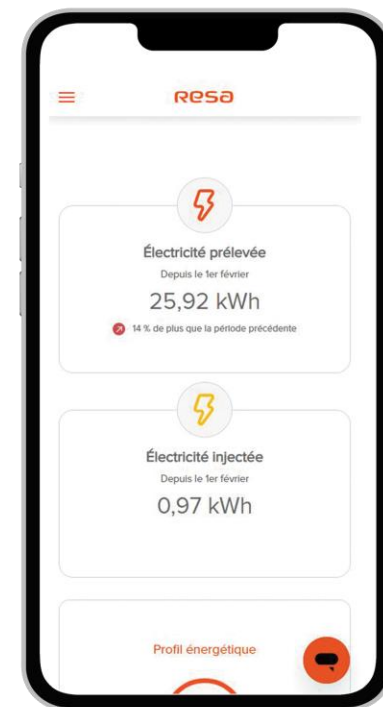
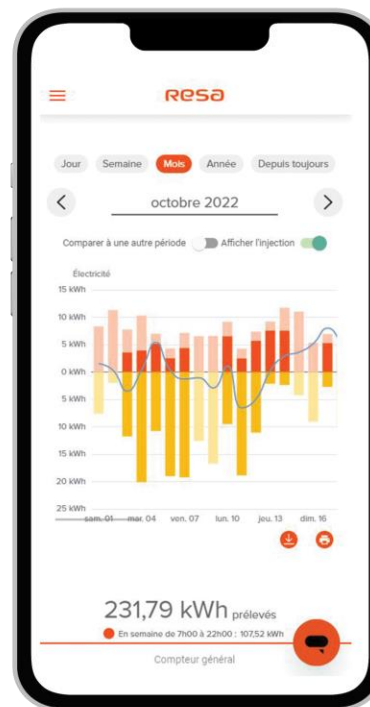
Recevoir des alertes en cas de surconsommations

Recevoir des rapports mensuels

Télécharger ses données de consommation par 1/4h



Myresa.be



Les bornes électriques

7



- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥

Rôle de facilitateur

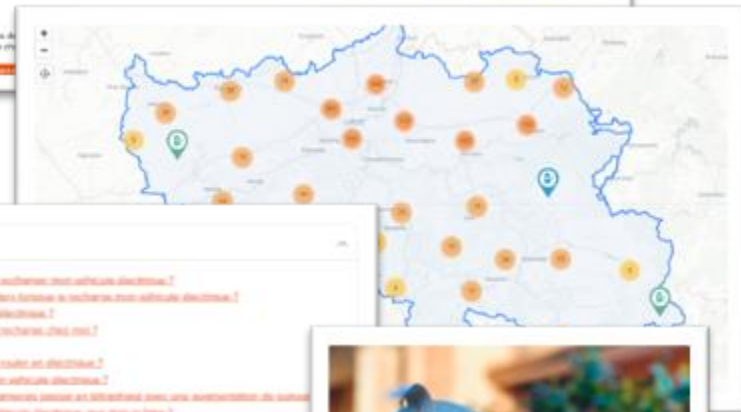
- Le futur de l'automobile sera très majoritairement électrique ! D'ici 2030, quasi un véhicule sur deux sera électrique ou hybride.
- **RESA** a très bien compris l'importance croissante de l'électrification de nos déplacements et, en tant qu'entreprise d'utilité publique, **RESA** prend très à cœur son **rôle de facilitateur** à travers de nombreuses initiatives.



Site web

Ajout sur le site web de **RESA** de contenu didactique et informatif sur les spécificités des véhicules électriques :

- Un [guide](#) pratique
- Une [cartographie](#) des bornes de recharge accessibles au public en Province de Liège
- Une [FAQ](#)
- Une adresse e-mail générique dédiée : mobilite.elec@resa.be



La recharge

- L'acquisition d'un véhicule électrique et sa recharge à domicile soulève de nouvelles questions très techniques pour nos clients :
 - A quelle vitesse/puissance dois-je recharger mon véhicule pour couvrir mes besoins ?
 - En fonction de la capacité de la batterie du véhicule et de la puissance de charge maximal, vous devez adapter votre recharge (> voir feuillet)
 - Dois-je forcément acheter une borne ou puis-je utiliser une simple prise ?
 - Vous pouvez utiliser une prise standard, mais votre autonomie n'augmentera que de +/- 12 km par heure de recharge
 - Qu'est-ce qu'une borne intelligente ?
 - Une borne intelligente est une borne qui permet un équilibrage de charge dynamique (éviter de faire sauter les plombs)
 - Mon raccordement électrique est-il suffisant en termes de puissance ?
 - En fonction du type de borne votre raccordement peut être suffisant (> voir feuillet)
 - Dois-je passer en triphasé ?
 - Pour les bornes semi-rapide (> 11 kW) oui

**COMMENT ANTICIPER
AU MIEUX L'ARRIVÉE
DE VOTRE FUTURE
VOITURE ÉLECTRIQUE ?**

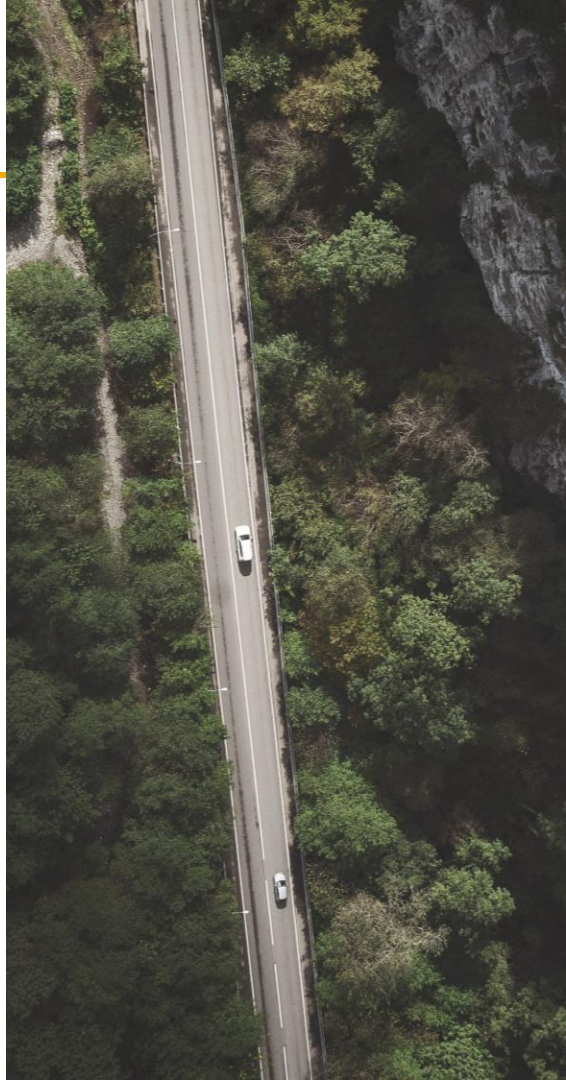


Retrouvez une **carte des bornes accessibles** au public en

Guidance recharge à domicile

Est en cours de développement (sortie en 2024) un outil permettant de conseiller les clients sur leur recharge à domicile en prenant divers paramètres en compte tels que :

- Le modèle du véhicule électrique
- Les trajets quotidiens
- Le raccordement au réseau actuel (puissance, nb de phases et neutre)
- Les équipements domestiques déjà utilisés au domicile



Questions

