



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

RAPPORT D'ASSURANCE

10I21-CWaPE

des indicateurs de performance à destination des
fournisseurs d'énergie

20 décembre 2010

Sommaire

1. Objet	3
2. Lettre d'adhésion	5
3. Contrôles internes au sein de l'entreprise.....	6
4. Audit interne	7
4.1. Complétude du processus.....	7
4.2. Caractère correct des données	7
4.3. Conformité des méthodes	7
4.3.1. Guide de mise en œuvre.....	8
4.3.2. Guide de mise en production.....	8
5. Conclusion.....	8

1. Objet

Le manuel de référence 9k17-CWaPE du 17 novembre 2009 a défini les indicateurs de performance à destination des fournisseurs d'énergie en application de l'article 34bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 33 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Le manuel de référence a défini les bases méthodologiques de l'établissement des indicateurs et permis l'édition d'un premier Guide de mise en œuvre des indicateurs de performance relatif aux services de facturation.

Ce Guide de mise en œuvre a défini le périmètre d'application et les règles de traitement des indicateurs de délai d'édition et de délai de remboursement pour les factures de régularisation annuelle, les factures de fin de contrat lors d'un changement de fournisseur, et les factures émises dans le cadre d'un déménagement.

Un premier « testrun », portant sur les factures éditées en juillet 2010, a été réalisé. Ce testrun a nécessité, pour les 7 fournisseurs actuellement concernés – les fournisseurs aux clients résidentiels – des développements informatiques pour interroger leurs propres bases de données aux fins d'en extraire les informations nécessaires et de calculer les indicateurs attendus.

Le calcul des indicateurs relatifs au testrun a été analysé par la CWaPE auprès de chaque fournisseur pour vérifier si les développements réalisés permettent aux indicateurs de fidèlement refléter les performances ciblées tant au niveau de la complétude que de la qualité des données à partir desquelles les indicateurs sont établis, et ce conformément au Guide de mise en œuvre.

Le manuel de référence stipule que la phase de pré-évaluation du projet d'établissement des indicateurs de performance pourra être considérée comme clôturée lorsque le « Rapport d'assurance » aura été rédigé et validé.

Le Rapport d'assurance est défini comme un rapport qui *« veillera à ce que les lignes de conduite en vue de garantir une évaluation et un rapportage de qualité soient respectées par les fournisseurs »*.

Le présent document précise le contenu et la forme d'une première version du Rapport d'assurance. Cette première version énonce les principes selon lesquels le Rapport d'assurance devrait être établi par chaque fournisseur.

Le rapport d'assurance a pour but de fournir à la CWaPE l'assurance que les indicateurs de performance relatifs aux services de facturation et d'information reflètent fidèlement la réalité. Pour ce faire, le rapport d'assurance définit les principes à respecter par le fournisseur en matière d'engagement de la direction, de contrôle interne, et d'audit interne à l'entreprise.

Ces obligations font référence au caractère sincère, complet, correct et conforme du processus mettant les indicateurs de performance à disposition de la CWaPE en vue de leur publication.

Le caractère complet, correct et conforme du processus de traitement des indicateurs de performance est défini comme suit :

- Le processus de traitement est réputé sincère s'il vise à donner une image fidèle de la réalité.
- Le processus de traitement des indicateurs est réputé complet si le périmètre d'application défini pour chaque indicateur a été respecté.
- Le processus de traitement des indicateurs est réputé correct si les données utilisées pour le calcul des indicateurs sont exemptes d'erreurs et de modifications.

Le processus de traitement des indicateurs est réputé conforme si les modalités définies dans le manuel de référence et les guides de mise en œuvre et de production ont bien été respectées

2. Lettre d'adhésion

Avant la mise en production des indicateurs de performance, la direction de l'entreprise est invitée à marquer formellement son adhésion aux objectifs de complétude et de qualité du processus d'établissement des indicateurs de performance ainsi qu'aux moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs en signant un document préétabli.

Le modèle ci-dessous est proposé :

Lettre d'adhésion relative aux indicateurs de performance de l'année 2011. Cette lettre d'adhésion s'inscrit dans le cadre du contrôle de la CWaPE pour l'exercice 2011 concernant l'établissement des indicateurs de référence prévus au Manuel de référence 9k17-CWaPE du 17 novembre 2009.

Par la présente lettre d'adhésion, « ENTREPRISE », dûment représentée à cette fin par le soussigné, confirme à la CWaPE avoir pris les mesures organisationnelles adéquates pour que les indicateurs de performance évaluant les services de facturation et d'information et relatifs à l'année civile 2011 reflètent fidèlement la performance des services de facturation et d'information.

Les mesures organisationnelles prises par « ENTREPRISE » visent ainsi à garantir le caractère sincère, complet, correct et conforme du processus mettant les indicateurs de performance relatifs aux services de facturation et d'information à disposition de la CWaPE en vue de leur publication.

« ENTREPRISE » s'engage à réaliser un audit interne permettant de fournir une assurance raisonnable quant au caractère sincère, complet, et correct des données utilisées pour l'établissement des indicateurs ainsi qu'à la conformité du processus aux modalités définies dans le manuel de référence et les guides de mise en œuvre et de production.

Les procédures d'audit mises en œuvre afin d'atteindre l'objectif d'audit comprendront une évaluation de l'environnement de contrôle interne applicable au processus de production des indicateurs, ainsi que des contrôles spécifiques sur les données utilisées pour la production des indicateurs.

La présente adhésion n'est aucunement évasive de tout contrôle de la CWaPE a posteriori.

« SIGNATURE »

« FONCTION – ENTREPRISE »

3. Contrôles internes au sein de l'entreprise

L'entreprise s'engage à mettre en place des contrôles internes qui permettent de s'assurer que le caractère complet, correct et conforme des indicateurs soit assuré et persiste dans le temps.

Ces modalités doivent être proposées par le fournisseur.

La CWaPE suggère que des documents soient tenus, sous une forme à définir, et mis à jour de manière permanente afin de permettre la concrétisation d'un environnement de contrôle efficace. Ces documents pourraient, notamment, être relatifs à :

1. L'organigramme fonctionnel des opérateurs de l'entreprise qui ont accès aux données concernées et à leur traitement en identifiant les responsables des développements informatiques et les opérateurs responsables du traitement des indicateurs de performance ainsi que leur position dans la ligne hiérarchique de l'entreprise.
2. La procédure de mise au point et de modification des programmes informatiques mis en œuvre pour le traitement des données qui interviennent dans l'établissement des indicateurs de performance.
3. La trace de toutes les modifications informatiques intervenues dans le programme de traitement des données qui interviennent dans l'établissement des indicateurs de performance : date, objet, auteur de la modification, motivation, impact de la modification,...
4. La méthode de gestion des backups des données.
5. Un journal des incidents qui trace les rectifications de données, les pertes de données, la recherche des données perdues, l'utilisation des backups, etc.

4. Audit interne

L'entreprise s'engage à réaliser un audit interne permettant de vérifier le caractère sincère, complet, correct et conforme du processus d'établissement des indicateurs de performance. Les résultats de cet audit seront documentés et communiqués à la CWaPE.

Les fonctions de responsable du traitement des indicateurs de performance et de l'audit interne ne seront pas cumulables et seront ainsi attribuées à des opérateurs distincts sans lien hiérarchique entre eux.

Les modalités d'exécution de l'audit devront être définies par l'entreprise, en ce y compris le planning de mise en œuvre, et notifiées à la CWaPE.

4.1. Complétude du processus

Le traitement des informations en vue de calculer les indicateurs implique la sélection des données pertinentes. Certaines activités ne sont ainsi pas prises en compte parce qu'elles ne sont pas incluses dans le périmètre d'application telles que, notamment, les points de fourniture situés en dehors de la Région wallonne, les clients professionnels, les factures faisant suite à une rectification,....

L'entreprise devra **évaluer la complétude du processus au moyen d'informations fiables et quantifiées**. La définition précise des procédures et moyens déployés afin d'atteindre ce résultat est laissé à l'appréciation de l'entreprise mais devra être communiquée à la CWaPE.

4.2. Caractère correct des données

Le traitement des informations en vue de calculer les indicateurs peut aboutir à ne pas donner une image fidèle de la performance de l'entreprise si les données sont entachées, notamment, d'erreurs de grandeur, de signe, ou de format. Un traitement correct implique la vérification de la qualité des données par des procédures et algorithmes de contrôle.

L'entreprise devra **évaluer le caractère correct des données** utilisées lors du processus **sur base de mécanismes de contrôles appropriés**. La définition précise des procédures et moyens déployés afin d'atteindre ce résultat est laissé à l'appréciation de l'entreprise mais devra être communiquée à la CWaPE.

4.3. Conformité des méthodes

Le traitement des informations en vue de calculer les indicateurs de performance implique l'application de méthodes prédéfinies par la CWaPE en concertation avec les acteurs concernés. Ces méthodes sont décrites dans le manuel de référence définissant les

indicateurs de performance à destination des fournisseurs et visent particulièrement la mise en œuvre et la mise en production des indicateurs de performance.

4.3.1. Guide de mise en œuvre

Le processus de traitement des indicateurs de performance doit se faire en conformité avec le guide de mise en œuvre de ces indicateurs.

L'entreprise devra **évaluer la conformité du processus par rapport au Guide de mise en œuvre des indicateurs**. La définition précise des procédures et moyens déployés afin d'atteindre ce résultat est laissé à l'appréciation de l'entreprise mais devra être communiquée à la CWaPE.

4.3.2. Guide de mise en production

Le processus de rapportage des indicateurs de performance doit se faire en conformité avec le guide de mise en production de ces indicateurs.

L'entreprise devra **évaluer la conformité du processus par rapport au Guide de mise en production des indicateurs**. La définition précise des procédures et moyens déployés afin d'atteindre ce résultat est laissé à l'appréciation de l'entreprise mais devra être communiquée à la CWaPE.

5. Conclusion

La CWaPE demande à chaque fournisseur de lui faire parvenir pour le 31 mars 2011 :

- La lettre d'adhésion
- Les modalités de contrôle interne et d'audit interne qu'ils mettront en œuvre au sein de leur entreprise.