



**CWaPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Energie

*Date du document : 03/09/2020*

## **RAPPORT**

CD-20i03-CWaPE-0077

### **RAPPORT DE CONSULTATION RELATIF AUX INDICATEURS DE PERFORMANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ ACTIFS EN RÉGION WALLONNE (LIGNES DIRECTRICES CD-19i10-CWaPE-0025)**

# Table des matières

## Rapport de consultation relatif aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne (lignes directrice CD-19i10-CWaPE-0025).....1

1.	CONTEXTE .....	3
2.	OBJECTIFS .....	3
3.	OBSERVATIONS GÉNÉRALES .....	4
3.1.	AIEG.....	4
3.2.	AIESH.....	5
3.3.	ORES.....	6
3.4.	RESA .....	9
3.5.	REW.....	11
3.6.	Commentaires CWaPE .....	12
3.6.1.	Préambule .....	12
3.6.2.	Lien entre qualité de service (facteur Q) et efficacité/efficience (facteur X) .....	13
3.6.3.	Observations générales sur les indicateurs de performance proposés .....	13
3.6.4.	Indicateur relatif à l'innovation (R&D) et la transition énergétique .....	14
4.	REMARQUES PONCTUELLES SUR LES LIGNES DIRECTRICES .....	16
4.1.	ORES.....	16
4.2.	RESA .....	16
5.	COMMENTAIRES PAR INDICATEURS .....	19
5.1.	KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau .....	19
5.1.1.	SAIDI /SAIFI (en MT) .....	19
5.1.2.	SAIDI /SAIFI (en BT).....	24
5.2.	KPI relatifs aux délais de raccordement (E + G) .....	24
5.2.1.	Suivi des demandes d'études et d'offres et des délais pour raccordement .....	24
5.2.2.	Délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (en jours).....	28
5.3.	KPI relatifs aux données de comptage (E + G) .....	29
5.3.1.	Généralités .....	29
5.3.2.	Nombre de dépassement des délais dans la fourniture des données de mesure .....	31
5.3.3.	Nombre de rerun .....	31
5.3.4.	Taux de relève physique des index des compteurs .....	31
5.3.5.	Taux d'index systématiquement estimés pour les compteurs à relève manuelle .....	32
5.3.6.	Taux de rectification des index relevés.....	33
5.3.7.	Nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index par GRD.....	39
5.4.	KPI relatifs à l'intégration des productions décentralisés dans les réseaux.....	40
5.4.1.	Généralités .....	40
5.4.2.	Accueil des unités de productions décentralisées.....	40
5.4.3.	Optimiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable .....	41
5.5.	KPI relatifs à la satisfaction de clients finals (qualité commerciale).....	43
5.5.1.	Plaintes recevables par GRD .....	43
5.5.2.	Montant des indemnités versées par GRD .....	46
5.6.	KPI relatifs à la gestion des pertes en réseau.....	48
5.6.1.	Maitrise du prix d'achat.....	48
5.6.2.	Volumes des pertes par secteur/territoire (((année N) – (année N-1))/(année N-1)).....	49
5.6.3.	Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement de compteurs intelligents.....	51
5.6.4.	Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année .....	53
	Annexe 1 : Réactions des gestionnaires de réseau de distribution.....	55

## **1. CONTEXTE**

L'article 35, §1er de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2019-2023 prévoit que la CWaPE fixe les lignes directrices relatives aux indicateurs de performance.

En date du 10 septembre 2019, le Comité de direction de la Commission wallonne pour l'Énergie (CWaPE) a approuvé les lignes directrices, référencées CD-19i10-CWaPE-0025, relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région Wallonne.

En date du 10 septembre 2019, une réunion d'introduction à la méthodologie tarifaire 2024-2028 a été organisée entre la CWaPE et les gestionnaires de réseau de distribution actifs en Région Wallonne. Lors de cette réunion, la CWaPE a eu l'occasion de présenter un projet de lignes directrices relatives aux indicateurs de performance qu'elle souhaite mesurer.

En date du 16 septembre 2019, la CWaPE a transmis par courriel à l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution les lignes directrices relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région Wallonne.

En date des 30 et 31 octobre 2019, la CWaPE a reçu les réactions de l'AIEG, de l'AIESH, d'ORES Assets, de RESA et de la REW aux dites lignes directrices. L'ensemble de ces réactions sont reprises en Annexe 1 du présent rapport de consultation.

## **2. OBJECTIFS**

Sur base de ces commentaires reçus des gestionnaires de réseau de distribution et des réflexions complémentaires qu'ils ont suscités à la CWaPE, les lignes directrices référencées CD-19I10-CWaPE-0025 ont été adaptées.

Par conséquent, de nouvelles lignes directrices simplifiées, qui annulent et remplacent les lignes directrices approuvées par le Comité de Direction de la CWaPE en date du 10 septembre 2019, ont été approuvées par le Comité de direction de la CWaPE en date du 23 avril 2020 (décision référencée CD-20d23-CWaPE-0029).

Le présent rapport a pour objectif d'une part, de reprendre de manière complète et structurée les réactions et propositions formulées par les différents gestionnaires de réseau de distribution actifs en Région Wallonne sur les lignes directrices référencées CD-19I10-CWaPE-0025 et, d'autre part de motiver les positions conservées par la CWaPE dans les nouvelles lignes directrices référencées CD-20d23-CWaPE-0029 du 23 avril 2020.

Les commentaires des gestionnaires de réseau de distribution qui n'ont plus lieu d'être suite aux nouvelles lignes directrices n'appellent selon la CWaPE plus de réponse et seront identifiés tels quels.

Afin de s'assurer de la valeur ajoutée des indicateurs proposés pour les acteurs du marché, une consultation publique a également été organisée du 28 avril au 30 juin 2020 sur les nouvelles lignes directrices référencées CD-20d23-CWaPE-0029.

### 3. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

#### 3.1. AIEG

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices « Indicateurs de performance (KPI) des GRD » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024- 2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tiennent également compte de la qualité des services offerts par les GRD (facteur Q) aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez en Annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroit d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation (R&D) devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires et concerner des domaines importants aux yeux des URD et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être audités.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devra toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et u-rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc.) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible

avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers.

La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter - et non pas pénaliser – les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productive.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en prendre compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétroactivement (à partir de 2015) ces KPI.

### **3.2. AIESH**

Nous tenons à remercier la CWAPE d'avoir permis aux gestionnaires de réseaux d'être consultés sur le projet de mise en place d'indicateurs de performance, les KPI, visant à mesurer la qualité de notre travail, mais aussi à terme de comparer les GRD entre eux.

Convaincus que mesurer l'efficacité des GRD à travers une série de KPI pertinents sera un outil très utile pour leur permettre une autocorrection permanente en vue d'offrir le meilleur service aux URDs, nous tenons cependant à vous faire part de quelques réserves.

En effet, le projet tel que présenté est axé sur l'identification et la définition des KPI sans aucune vue sur la méthode qui sera mise en œuvre pour les analyser. Aucune information sur leur pondération, sur la définition et le calcul des objectifs de performance, ni sur les incitants qui en découleraient. Évidemment, puisque la méthode est encore à élaborer.

Dans ce cadre, nous tenons à vous rappeler qu'en avril 2003, le régulateur fédéral, la CREG, aidé des services de spécialistes, avait déjà élaboré une mesure de l'efficacité des GRD belges (wallons, flamands et bruxellois) par la méthode DEA. Une méthode scientifique, éclairée par de multiples études et ouvrages économiques.

Des résultats de l'analyse, la CREG dû se résigner à admettre que l'AIESH était efficace avec un score d'efficacité de 100% et qu'aucun autre GRD n'avait pu y être comparé. L'AIESH avait un réseau électrique très étendu pour une densité de population du territoire desservi la plus faible. En 2019, rien n'a changé.

Permettez-nous, dès lors, d'être très dubitatif quant à la méthode qui sera proposée par le prestataire qui aura obtenu le marché que vous lancez.

Pour nous convaincre, la nouvelle méthode devrait être capable de démontrer l'inefficacité et les incohérences de la première utilisée par la CREG.

Enfin, pour en revenir au KPI, nous insistons sur le fait qu'un mauvais KPI n'est pas nécessairement

synonyme de mauvais travail et donc pénalisable. Un mauvais KPI peut en effet être le reflet d'un sous-investissement, fort probable d'ailleurs étant donné les contraintes économiques de tout ordre.

Ainsi, dans le cadre de l'élaboration d'une nouvelle méthode de mesure de l'efficacité des GRD, nous pensons qu'il serait opportun que la comparaison des KPI ne soit pas purement arithmétique mais modulée par un facteur qui prendrait en compte les besoins d'investissements pour assurer le développement de son réseau et les moyens à disposition.

Au-delà de ces considérations, pour ne pas répéter ce que d'autres GRD vous auront proposé, sachez que l'AIESH a partagé favorablement les différentes remarques formulées par ses collègues GRD à travers INTER-REGIES.

### **3.3. ORES**

#### **1. INTRODUCTION ET REMARQUES GENERALES PRÉALABLES**

ORES accueille positivement la démarche de la CWaPE d'entamer dès à présent, en y associant les GRD, des réflexions préliminaires à l'élaboration de la méthodologie applicable à la période réglementaire 2024-2028, notamment en matière d'indicateurs de performance des GRD.

En tant qu'entreprise au service du public et de proximité, ORES place la satisfaction de sa clientèle et la qualité de service haut dans son échelle des priorités. La satisfaction du client est ancrée dans la culture de l'entreprise et fait partie des valeurs et des objectifs d'entreprise d'ORES. Aussi, ORES mène régulièrement différentes enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, notamment, sur les travaux réalisés, sur la relève des index de consommation, sur les contacts téléphoniques ou via le site<sup>1</sup>. ORES facilite également grâce à la mise en place d'un système d'introduction en ligne – les réclamations, insatisfactions et demandes d'indemnisations pour lesquelles les équipes d'ORES veillent à respecter les délais de réponse imposés. ORES suit également depuis de nombreuses années une série d'indicateurs de qualité de service sur la fiabilité de ses réseaux et le service au client, indicateurs rapportés aussi bien à l'interne qu'à l'externe. Ces initiatives en matière de suivis de qualité se traduisent par des actions concrètes aux différents échelons de l'entreprise : aménagement de l'organisation de l'entreprise, amélioration continue des processus internes, trajets de formation aux employés incluant notamment l'expérience client, amélioration de l'accessibilité d'ORES par la participation dans des salons et via son site internet.

Pour autant que celui-ci soit bien calibré, ORES se montre donc favorable à la mise en place d'un système fournissant des incitants positifs pour les efforts consentis en la matière. ORES estime toutefois qu'il est important d'encourager des tendances d'amélioration du service rendu aux clients plus que l'atteinte d'un objectif chiffré précis qui pourrait entraîner des biais au détriment de la maîtrise des coûts, autre préoccupation importante d'un GRD.

ORES émet cependant certaines réserves par rapport à l'intégration de ces indicateurs de performance dans la méthodologie tarifaires 2024-2028.

##### **1.1. Intégration dans la méthodologie tarifaire 2024-2028**

Les lignes directrices ne précisent pas à ce stade de quelle manière l'incitant financier placé sur les indicateurs de performance influencera le revenu autorisé. Cette problématique fera l'objet d'étapes ultérieures de l'étude de la CWaPE (voir page 47, section 5, PROCHAINES ETAPES). ORES se pose

---

<sup>1</sup> Voir ORES, 2019, Rapport annuel d'ORES Assets 2018, page 52.

par conséquent encore un grand nombre de questions : tous les indicateurs de performance seront-ils retenus pour le facteur Q (ou certains d'entre eux feront-ils plutôt l'objet d'un suivi), quelle sera la pondération des différents indicateurs, quels seront les niveaux d'exigences placés par rapport aux différents indicateurs, comment se fera le passage des indicateurs au facteur Q, etc.

ORES n'est donc pas en mesure de se prononcer sur ces différents aspects au stade actuel. Il est en outre difficile pour ORES de se prononcer sur des indicateurs de performance sans savoir comment ceux-ci seront utilisés dans la régulation. ORES souhaiterait pouvoir disposer d'une vue globale sur la problématique avant d'émettre un avis complet et définitif et se réserve le droit d'émettre d'autres remarques dans la suite de la procédure. ORES demande à ce que ces différents aspects soient déterminés en concertation avec les GRD et sur base d'exemples chiffrés qui lui permettent de mesurer les impacts du système proposé.

## **1.2. Le principe de bonus / malus et des objectifs fixés individuellement pour chaque GRD**

Sans donner plus de détails, certains grands principes du mécanisme d'incitation financière sont donnés dans les lignes directrices, notamment aux pages 31 et 47. La CWaPE y fait référence à un système de bonus / malus en cas de sur-/ sous-performance des GRD. La CWaPE explique aussi (page 31) que les GRD ne seront pas incités nécessairement à s'améliorer sur les mêmes objectifs / indicateurs et pourront se voir inciter à s'améliorer là où ils sont le moins performants.

ORES prend note que ce système sera étayé dans une étape ultérieure. À ce stade, ORES ne comprend pas comment ce système fonctionnera dans le respect d'un traitement identique et équitable des différents GRD. Pour ne pas tomber dans l'arbitraire, il nous semble essentiel que les principes suivants soient respectés :

- Les indicateurs retenus (et les poids accordés aux différents indicateurs de performance) et les niveaux d'exigences doivent être proportionnés à l'importance et à la valorisation accordée par les utilisateurs de réseaux aux différents critères de qualité et ne peuvent pas être différents d'un GRD à l'autre ;
- Les différents GRD doivent être traités de manière équitable en utilisant les mêmes règles pour tous. Ceci requiert à notre sens au minimum d'utiliser les mêmes indicateurs pour les différents GRD et d'y accorder la même importance pour les différents GRD ; l'effort à consentir pour s'améliorer et les conséquences mesurées d'un effort en termes de qualité de service sont très différents d'une problématique à l'autre et d'un indicateur à l'autre ;
- Les niveaux d'exigences doivent être fixés de manière objective pour les différents GRD et doivent être atteignables par les différents GRD.

ORES s'interroge aussi sur le fonctionnement du système de bonus/malus et sur les incitants qui en découleront. Celui-ci sera-t-il défini en fonction d'une progression dans le temps par rapport à des objectifs individuels fixés *ex-ante* et qui seront (ou non) atteints ou celui-ci sera-t-il fixé de manière relative par comparaison des différents GRD entre eux avec un jeu à somme nulle comme cela se fait notamment aux Pays-Bas ou en Flandre ? Dans ce dernier cas, cela veut-il aussi dire qu'un client raccordé sur un réseau de distribution avec une qualité de service plus élevée paiera un prix plus élevé (= un bonus traduit par une majoration du revenu autorisé) qu'un client raccordé sur un réseau de distribution où la qualité de service est moindre (un malus traduit par une minoration du revenu autorisé) ? Dans ce cas, si l'on se place du point de vue du client, ORES s'interroge sur les incitants qui seront ainsi donnés. Est-il souhaitable qu'un client raccordé à un réseau de haute qualité (potentiellement justifié par des plus hauts niveaux d'investissements historiques et donc des tarifs potentiellement plus élevés) paye plus pour couvrir un bonus du GRD ? Parallèlement, un GRD dont le réseau est de moindre qualité (potentiellement en raison d'investissements historiques moins importants) et qui verra son revenu diminué, n'aurait-il justement pas besoin de réserver ses moyens pour investir dans une amélioration de sa qualité de service ? En d'autres mots, ne faut-il pas davantage réfléchir à inciter positivement ces GRD plutôt que de les pénaliser ?

Il convient aussi de tenir compte du décalage dans le temps entre les mesures prises par un GRD et ses répercussions en termes de qualité de service. Un GRD qui doit investir plus pour améliorer la qualité de son réseau n'en verra en effet pas les effets directement en termes d'amélioration de qualité. Il risque donc de se retrouver dans une spirale de détérioration de sa qualité de service.

ORES plaide en tous cas pour une approche prudente pour une première régulation en termes de qualité de service. Faire dépendre 4% du revenu autorisé comme il semble que ce soit pratiqué en France<sup>2</sup> nous semble trop important. En outre, il conviendra de veiller à ce que la hauteur de l'incitant soit proportionnée au gain en termes de qualité de service qui peut être retiré pour les utilisateurs de réseaux (voir également ci-dessous).

### **1.3. Lien entre qualité de service, niveau de coûts et facteurs d'efficacité**

ORES souligne aussi que dans la mesure où la CWaPE envisage un système d'incitation de qualité séparé du facteur X (facteur d'efficacité) avec un système de « bonus/malus », elle devra veiller au juste équilibre entre, d'une part, la qualité de service et, d'autre part, le niveau (et le trajet) des coûts des GRD. Il convient en effet de veiller à ne pas pousser le niveau de qualité à un niveau sup-optimal, ce qui pousserait les coûts des GRD à un niveau de coûts trop élevé. En d'autres mots, avant d'imposer un niveau de qualité sur un indicateur de performance qui sera repris dans le facteur Q, la CWaPE devrait s'assurer de la disposition des clients à payer pour le niveau de qualité requis sur l'indicateur de performance retenu et il conviendra de maintenir un juste équilibre entre la qualité de service et le prix payé par les utilisateurs de réseaux<sup>3</sup>.

Aussi, lors de la comparaison de la performance en coût des GRD (détermination du facteur X), la CWaPE devra aussi veiller à tenir compte des exigences en matière de qualité de service imposées aux GRD wallons ; tel que ceci est par ailleurs prévu dans le Décret Tarifaire<sup>4</sup>. Dans la mesure où la CWaPE reconnaît que la qualité de service est un driver de coût important<sup>5</sup>, il ne serait en effet pas correct de comparer, sans correction, les coûts de GRD qui ne sont pas aux mêmes niveaux de qualité ou qui ne sont pas soumis aux mêmes exigences en termes de fourniture de qualité de service. Cet aspect nous semble particulièrement fondamental dans le cas où le benchmarking envisagé par la CWaPE s'étendrait à la comparaison de GRD hors Wallonie.

### **1.4. Nombre d'indicateurs suivis et utilisé dans la régulation incitative**

Même s'il ressort de la lecture du document que tous n'entreront pas forcément dans le mécanisme d'incitant financier, les indicateurs, au nombre de 24, nous semblent trop nombreux et leur combinaison risque de donner des signaux contradictoires ou redondants. La plupart des autres pays/régions n'utilisent pas un tel nombre d'indicateurs dans leur mécanisme d'incitation financière (facteur Q). Même si plus d'indicateurs de performance sont suivis par la CWaPE, le nombre d'indicateurs entrant dans le facteur Q devrait être limité à quelques indicateurs, 5 ou 6 tout au plus.

ORES reprend ci-dessous ses remarques ponctuelles concernant les différents indicateurs. En préalable, ORES formule trois remarques générales, valables pour les différents indicateurs :

---

<sup>2</sup> Voir page 47 des présentes lignes directrices

<sup>3</sup> Art. 4, §2, 20°, du Décret Tarifaire : ° « les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals ».

<sup>4</sup> Art. 4, §2, 15°, du Décret Tarifaire : « Toute décision utilisant des techniques de comparaison des coûts tient compte de la qualité des services rendus et est basée sur des données homogènes, transparentes et fiables ».

<sup>5</sup> Puisque le constat est qu'un modèle revenue-cap, par la recherche de maximisation du profit peut mener à une baisse de la qualité.

- 1° Il convient de neutraliser les conséquences liées à des actions de tiers sur lesquelles les GRD n'ont aucune emprise. Les GRD ne peuvent être pénalisés par des éléments qui sont hors de leur contrôle ;
- 2° Les indicateurs doivent être définis de la manière la plus précise possible sur base d'exemple chiffrés (construits si nécessaires avec les GRD) évitant toutes différences d'interprétations (et donc des traitements) entre les GRD ;
- 3° Dans la mesure où les indicateurs de performance feraient intervenir des comparaisons entre GRD (ou secteurs<sup>6</sup>), ORES se demande si et comment seront neutralisés les effets des caractéristiques techniques propres aux réseaux comparés (densité de consommation, longueurs des réseaux, taux d'enfouissement, etc.) qui peuvent avoir une influence sur les niveaux de ces indicateurs ;
- 4° La finalité/l'interprétation des indicateurs doit être précisée. À titre d'exemple, qu'est-ce que la CWaPE entend mesurer par le nombre de dossiers de suspicion de fraudes ? par les pertes administratives identifiées par le déploiement des compteurs intelligents ? par des montants d'indemnisation liés à des coupures entraînant dommage ? Est-ce qu'un indicateur élevé est positif, négatif ?

### 3.4. RESA

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices<sup>7</sup> intitulé « Indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité en Région wallonne » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024- 2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tienne également compte de la qualité des services offerts (facteur Q) par les GRD aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez en annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroît d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires dans leur message et concerner des domaines importants aux yeux des URO et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

---

<sup>6</sup> Comme souligné ci-dessous, ORES estime qu'il n'est pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES assets.

<sup>7</sup> CD-19i10-CWaPE-0025

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être audités.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devront toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc.) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers en amont.

La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter -et non pas pénaliser- les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productive.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en tenir compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte du fait que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétroactivement (à partir de 2015) ces KPI.

### **Prochaines étapes**

#### **Etape 4 : Définition des objectifs de performance et des incitants financiers**

L'impact du facteur Q potentiellement estimé à 2 ou 4% du Revenu Autorisé nous semble conséquent voire trop élevé à vu des montants en jeu et des nombreux défis auxquels le GRD sera confronté dans les années à venir.

Nous sommes favorables lors de la première période régulatoire soumise au facteur Q de maintenir l'effet de celui-ci à un niveau raisonnable (prudence).

### 3.5. REW

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices « Indicateurs de performance (KPI) des GRD » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tiennent également compte de la qualité des services offerts par les GRD (facteur Q) aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez en Annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroit d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation (R&D) devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires et concerner des domaines importants aux yeux des URD et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être audités.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devront toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et u-rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc.) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers.

La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter -et non pas pénaliser- les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productive.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en prendre compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétroactivement (à partir de 2015) ces KPI.

## 1. Identification et définition des indicateurs de performance potentiellement soumis au facteur Q

Au point 4.2., « Étapes 2 et 3 : Identification et définition des indicateurs de performance potentiellement soumis au facteur Q », alinéa 3, on peut lire ce qui suit :

« La CWaPE estime également que les objectifs de performance pourront être différents d'un gestionnaire de réseau à l'autre. La définition et le modèle de calcul des indicateurs de performance seront identiques pour tous les gestionnaires de réseau de distribution, mais ces derniers ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs. En effet, la CWaPE est d'avis que sur base des résultats actuels individuels de chaque gestionnaire de réseau de distribution, la CWaPE pourrait l'inciter à s'améliorer dans les secteurs où il est le moins performant. »

A la lecture de ce paragraphe, la REW s'interroge à plusieurs égards.

D'une part, il n'est pas clair dans quelle limite les objectifs de performance pourront être individualisés en fonction des gestionnaires de réseau et si un socle commun d'objectifs de performance persistera entre ces derniers.

D'autre part, il n'est pas clair dans quelle mesure la CWaPE entend retenir des objectifs de performance dans les domaines dans lesquels les gestionnaires de réseau sont le moins performants.

À cet égard, la REW SCRL souhaite exprimer deux réserves majeures (i) s'il advenait, d'une part, que cette individualisation mène à un traitement discriminatoire entre les différents gestionnaires de réseau et (ii) si les objectifs de performance étaient retenus uniquement dans les domaines où les gestionnaires de réseau sont les moins performants.

## **3.6. Commentaires CWaPE**

### **3.6.1. Préambule**

Premièrement, la CWaPE prend note de l'accueil favorable de l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution de prendre en considération la qualité des services offerts dans le cadre de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Ensuite, comme précisé précédemment, sur base des commentaires reçus des gestionnaires de réseau de distribution et des réflexions complémentaires qu'ils ont suscités à la CWaPE, les lignes directrices référencées CD-19I10-CWaPE-0025 ont été adaptées. Par conséquent, de nouvelles lignes directrices simplifiées, qui annulent et remplacent les lignes directrices approuvées par le Comité de Direction de la CWaPE en date du 10 septembre 2019, ont été approuvées par le Comité de direction de la CWaPE en date du 23 avril 2020 (décision référencée CD-20d23-CWaPE-0029).

Ces nouvelles lignes directrices n'abordent absolument plus les problématiques suivantes :

- Le facteur Q ;
- Les incitants financiers futurs ;
- L'option d'un traitement différencié des gestionnaires de réseau de distribution ;
- La définition et le calcul des objectifs de performance/ tendances d'amélioration du service rendu aux clients ;
- Etc.

Bien qu'il aurait effectivement été plus confortable pour tout le monde, y compris la CWaPE, de d'ores et déjà disposer de tels éléments, la CWaPE constate au vu des divergences d'interprétation et de rapportage des données existantes à l'heure actuelle entre les gestionnaires de réseau de distribution et de leur difficulté à dissocier la pertinence d'un indicateur pour le client final et son effet financier, qu'il était prématuré de les mentionner dans les lignes directrices relatives à la détermination des indicateurs de performance à analyser. Par conséquent, la CWaPE a entendu les gestionnaires de réseaux de distribution et simplifié les lignes directrices dans ce sens.

Enfin pour répondre aux inquiétudes des gestionnaires de réseau de distribution sur l'indisponibilité des données historiques et le fait de connaître suffisamment à l'avance les indicateurs de performance, la CWaPE précise :

- 1° Que ces nouvelles lignes directrices permettent au GRD d'anticiper et de prévoir les aspects qualitatifs qui seront analysés au titre d'indicateur de performance dans le futur ;
- 2° Qu'une période de transition est prévue afin d'une part d'harmoniser, le cas échéant, entre les gestionnaires de réseau de distribution les données actuellement rapportées, et, d'autre part de collecter les données non rapportées pour le moment.

### **3.6.2. Lien entre qualité de service (facteur Q) et efficacité/efficience (facteur X)**

Une observation générale partagée par l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution est l'interaction entre la détermination d'un facteur d'efficacité/d'efficience et la détermination d'un facteur de qualité.

Sachant que les nouvelles lignes directrices n'abordent absolument plus le sujet d'un quelconque facteur Q, ces commentaires n'ont plus lieu d'être.

### **3.6.3. Observations générales sur les indicateurs de performance proposés**

La CWaPE rejoint les gestionnaires de réseau de distribution sur le fait que les indicateurs de performance à analyser devraient être limités, non-redondants et concerner des domaines importants aux yeux des URD et des acteurs de marché.

Comparativement à l'ensemble des statistiques et des données disponibles, la CWaPE a extrait les indicateurs qu'elle juge opportuns pour répondre à ces objectifs. La CWaPE répond favorablement aux demandes des gestionnaires de réseau de distribution et a restreint le nombre d'indicateurs de 24 à 16 dans les nouvelles lignes directrices. Ces indicateurs permettent de couvrir la majorité des

préoccupations des utilisateurs du réseau au sens large. Restreindre encore le nombre d'indicateurs suivis, ne permettrait pas de cerner toute la diversité des services offerts par le gestionnaire de réseau de distribution et attendus par les clients finals. À titre d'exemple, la CWaPE prend en considération l'impact :

- Pour les fournisseurs au travers de l'indicateur relatif au taux de rectification des index ;
- Pour les clients au travers des délais de raccordement ou du nombre de plaintes ;
- Pour l'ensemble des clients au travers des indicateurs relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux ;
- Etc.

Les gestionnaires de réseau de distribution indiquent également que les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendants de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les gestionnaires de réseau de distribution. La CWaPE peut comprendre, dans certaines circonstances, les gestionnaires de réseau de distribution sur ce point. La CWaPE attire toutefois l'attention sur les définitions des notions d'« exogènes » et de « subjectifs », qui ne sont pas suffisamment précises pour éviter des différences d'interprétation entre les gestionnaires de réseau de distribution, et qui pourraient aboutir à un traitement inéquitable de ceux-ci. Pour minimiser ce risque de discrimination, la CWaPE propose donc de monitorer et d'analyser en profondeur les indicateurs de performance en incluant un maximum de paramètres (dont des paramètres subjectifs et/ou exogènes). Cette analyse en profondeur permettra de comprendre et distinguer les classifications entre GRD.

Cependant, la CWaPE comprend les appréhensions des gestionnaires de réseau de distribution. Elle a d'ailleurs évolué partiellement dans ce sens dans les nouvelles lignes directrices en suivant notamment à la fois les interruptions non planifiées « propres GRD » et les interruptions non planifiées « totale URD » (cause exceptionnelle et autres réseaux exclus [voir 5.1.1.5 ci-dessous]). Elle pourrait concevoir d'évoluer encore sur cette position, si et seulement si, l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution :

- 1) Définissent de manière suffisamment précise les critères retenus pour définir un paramètre 'exogène' ou 'subjectif' de sorte qu'ils garantissent un traitement similaire des données par les gestionnaires de réseau de distribution ;
- 2) Que ces critères soient :
  - a. Transparents et communiqués à la CWaPE ;
  - b. Objectifs et ciblés (ne doivent pas dédouaner, à l'excès, les gestionnaires de réseau de distribution et doivent représenter uniquement les causes sur lesquelles le gestionnaire de réseau de distribution n'a effectivement aucun contrôle possible, même indirectement) ;
  - c. Compréhensibles et sans interprétation différenciée possible entre gestionnaire de réseau de distribution ;
  - d. Consistants avec des typologies différentes des gestionnaires de réseau de distribution ;
  - e. Non discriminatoires et équitables entre gestionnaire de réseau de distribution.

#### **3.6.4. Indicateur relatif à l'innovation (R&D) et la transition énergétique**

Dans leurs commentaires, les gestionnaires de réseau de distribution proposent d'ajouter un indicateur permettant d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent.

La CWaPE pourrait rejoindre les gestionnaires de réseau de distribution sur cette proposition mais note toutefois qu'il ne convient pas d'inciter uniquement positivement les GRD, mais, de s'assurer

notamment que les investissements réalisés bénéficient à l'ensemble des clients finals, et, que les projets délivrent effectivement et réellement une valeur ajoutée d'un point de vue sociétal. Il n'est, selon la CWaPE, pas justifié que les clients finals supportent seuls les risques inhérents à des projets, soit qui n'aboutissent pas, soit qui ne délivrent aucune plus-value. Des incitants négatifs doivent, par conséquent, être envisageables afin de responsabiliser les gestionnaires de réseau de distribution dans les choix qu'ils opèrent pour l'innovation et la transition énergétique. Leur démarche doit être pertinente, faite dans l'intérêt général et surtout délivrer des résultats concrets.

Pour rappel, lors des réflexions menées pour l'élaboration de la méthodologie 2019-2023, la CWaPE avait proposé dans sa note technique relative aux « budgets spécifiques » détaillant l'acte préparatoire référencé CD-15g15 relatif aux principes de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz naturel et d'électricité actifs en Wallonie pour la période régulatoire 2018-2022 pour la mise en œuvre de budgets spécifiques<sup>8</sup>, une approche pour favoriser l'innovation et la transition énergétique. Par la suite, les divers groupes de travail et de concertation n'avaient pas permis d'aboutir à la définition de conditions d'éligibilité des projets considérés comme innovant et de transition énergétique. Finalement 2 projets, à savoir, les compteurs communicants et la promotion des réseaux de gaz naturel ont été retenus.

La CWaPE attend donc de la part des gestionnaires de réseau de distribution des propositions en matière d'indicateurs relatifs à l'innovation (R&D) et la transition énergétique, ces dernières devront à minima :

- Relever de l'activité régulée du gestionnaire de réseau de distribution ;
- Être faites dans le cadre de l'intérêt général ;
- Être Spécifiques, Mesurables, Acceptables, Réalistes et Temporellement définies (SMART) ;
- Être basés sur des paramètres objectifs et précis pour éviter des interprétations différentes entre gestionnaire de réseau de distribution ;
- Tenir compte des typologies différentes des gestionnaires de réseau de distribution ;
- Assurer un traitement non discriminatoire et équitable entre gestionnaires de réseau de distribution ;
- Déterminer les trajectoires/objectifs à atteindre, ainsi que la manière dont l'incitant financier sera déterminé.

La CWaPE tient toutefois à rappeler que dans le cadre de l'étude sur l'évolution macro-économique des secteurs de la distribution d'électricité et de gaz en région wallonne les thématiques suivantes relatives à l'innovation et la transition énergétique seront déjà traitées :

- Développement de la production électrique renouvelable ;
- Développement de l'injection de gaz renouvelable dans les réseaux ;
- Développement de la mobilité propre ;
- Efficacité énergétique ;
- Développement du smart metering et des smart grids ;
- Communautés d'énergie et autoconsommation collective ;
- ...

Par conséquent, sur base d'éventuelles propositions des gestionnaires de réseau de distribution et des analyses réalisées dans le cadre de l'étude sur l'évolution macro-économique, la CWaPE analysera l'opportunité ou non de retenir un (des) indicateur(s) complémentaire(s).

---

<sup>8</sup> Note débattue lors d'un groupe de travail le 12 janvier 2016

## 4. REMARQUES PONCTUELLES SUR LES LIGNES DIRECTRICES

### 4.1. ORES

1. Pages 4 et suivantes : Les lignes directrices ne spécifient pas le niveau territorial de la mesure des indicateurs de performance d'ORES. Dans la mesure où seul un revenu autorisé global par fluide est approuvé pour ORES Assets, le niveau de mesure/d'agrégation doit être le total d'ORES Assets et non pas les secteurs d'ORES. Il n'est en effet pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES Assets.

La volonté de la CWaPE est effectivement de mettre en place des indicateurs au niveau d'ORES Assets global par fluide (électricité et gaz) et non par secteurs.

La CWaPE a donc précisé le périmètre d'application des indicateurs de performance pour ORES Assets dans les nouvelles lignes directrices.

2. Pages 17 et suivantes : La CWaPE fait état dans cette section de tous les indicateurs qui sont suivis notamment dans les rapports qualité, dans le suivi des projets spécifiques, dans le cadre de la méthodologie tarifaire, etc. Ces indicateurs sont complétés par de nouveaux indicateurs dans les présentes lignes directrices. Ces différents reportings représentent une charge administrative importante pour les GRD. ORES plaide donc, sur base d'une concertation préalable avec les GRD, pour une rationalisation maximale des indicateurs utilisés (=utiles pour la CWaPE) et des différents reportings afin d'en limiter la charge pour les différents GRD.

Certaines activités des gestionnaires de réseau de distribution ne font actuellement l'objet d'aucun indicateur. La CWaPE est donc contrainte d'en définir des nouveaux.

Dans un souci de simplification administrative et de rationalisation des indicateurs, la CWaPE précise également que la détermination des nouveaux indicateurs (exemple : le délai moyen de retard de fin de procédure) et/ou l'évolution d'indicateur existant (exemple : la scission du délai de raccordement pour le prélèvement et l'injection) se fera en étroite collaboration entre les différentes directions de la CWaPE et en concertation avec les gestionnaires de réseau de distribution. L'intention de la CWaPE n'est pas de dupliquer des rapports existants. Lorsqu'un indicateur repris dans ces lignes directrices est déjà rapporté par les GRD à la CWaPE, il n'y aura pas lieu de le rapporter une deuxième fois. Tout au plus le rapportage actuel pourrait être adapté au besoin des présentes lignes directrices, voire idéalement simplifié.

L'utilité des indicateurs pour la CWaPE est définie dans les nouvelles lignes directrices, à savoir :

- 1) Mesurer la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité ;
- 2) Mesurer le respect des délais de raccordement (électricité et gaz) ;
- 3) Mesurer la qualité des données de comptage (électricité et gaz) ;
- 4) Mesurer la satisfaction des clients finals (qualité commerciale) (électricité et gaz) ; et
- 5) Mesurer la gestion des pertes en réseau.

### 4.2. RESA

1. p.5 : RESA S.A. intercommunale compte 58 communes en GAZ.

Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

2. p.11:

- point 2.2., 1er alinéa : par rapport à la référence légale art.4 §2, 2°, 15°, 19° et 20° du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire: seul l'art.4 §2, 19° évoque clairement le fait que la méthodologie tarifaire peut inciter les gestionnaires de réseau de distribution à rencontrer les objectifs de performance ; par contre , les 2°,15°et 20° de cet article imposent aussi le fait que la méthodologie tarifaire doive permettre raisonnablement de financer l'exercice des obligations légales et réglementaires du GRD, d'assurer la qualité des services prestés et que, lorsque l'on contrôle les coûts de différents GRD, il faut tenir compte de leurs différence objectives.
- Point 2.2., 3ème alinéa : les mentions « barrées » ci-dessous font référence à des dispositions abrogées :
  - Décret électricité : articles 13,12°, 34, 2°, d) ~~et e)~~ et 34 bis, 2°, c) ;
  - Décret gaz : articles 14,10°, 32§1er, 2°, d) ~~et e)~~, et 33 §1er, 2°, c).

Les nouvelles lignes directrices ont été mises à jour.

La CWaPE souhaite toutefois conserver au sein de l'article 4, §2 les point 2° et 20° qu'elle considère pertinents dans le cadre de la mise en œuvre d'indicateurs de performance, à savoir :

- 2° : La méthodologie tarifaire permet, de manière raisonnable, aux gestionnaires de réseaux de distribution de financer l'exercice des obligations légales et réglementaires qui leur incombent de la manière la plus avantageuse par rapport aux coûts, ce qui reflète selon elle le principe d'efficacité des gestionnaires de réseaux de distribution en terme financier, commercial et technique ;
- 20° : Les tarifs visent un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals, ce qui selon elle supporte l'idée de mise en œuvre d'indicateurs de performance reflétant la qualité de service des gestionnaires de réseau de distribution d'une part, et, l'impact de ceux-ci sur les prix d'autre part.

3. p. 13 : nous sommes également d'avis que pour être optimaux, les indicateurs de performance doivent être entre autres pertinents, c'est-à-dire compréhensible et que leur potentiel pour évaluer un aspect défini de la performance doit être incontestable. Nous ne comprenons cependant pas la phrase : « faciliteront la comparaison entre les systèmes de distribution et les gestionnaires de réseau de distribution ». Qu'entend-t-on par « système de distribution » ?

Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

4. p.14-15 : Nous ne cernons pas clairement la différence entre les indicateurs globaux, les indicateurs garantis et les autres exigences sur base du tableau 2.

Le standard est-elle la valeur de référence à atteindre ?

Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

5. p.18 : obligations légales : nous ne comprenons pas la phrase « La CWaPE définira alors de façon transitoire, des objectifs de performance intermédiaire afin d'amener le gestionnaire de réseau de distribution à se conformer progressivement aux standards légaux. Par la suite, ces objectifs de performance seront soit ceux requis par la réglementation (non incités financièrement), soit plus contraignants ». Parle-t-on des KPIs # 16 à 20 du tableau 17 qui sont liés aux montants des indemnités versées ?

#### Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

6. p.27 : tableau 4 : liste des indicateurs relatifs au déploiement des compteurs communicants
- Doit-on s'attendre à devoir classer les SM par catégorie en cas de remplacement d'un compteur : remplacement CAB, SPF, dépannage d'un compteur traditionnel... ?
  - Taux de pénétration des SM (objectif de 80% en 2034 selon le décret) : ce taux ne reprend que les cibles du décret : PV >SkVA, > 6.000 kWh et VE. Doit-on dès lors exclure les autres segments (exemple : les PV <SkVA qui auraient été réalisés à partir de 2020) ?
  - Doit-on s'attendre à devoir classer les SM par catégorie du décret : PV >SkVA, > 6.000 kWh et VE ? Si oui, selon quelle hiérarchie car un client peut appartenir à deux catégories ?
  - Coûts totaux de l'année n pour la pose de SMAB hors remplacement systématique (réel) : qu'entend-on par remplacement systématique ?
  - Volume des pertes par secteur/territoire ((année N) -(année N-1) / (année N-1)) : le volume des pertes est déterminé sur base d'un pourcentage de l'infeed. L'impact SM sur le taux sera difficilement identifiable.
  - Coûts annuels des frais de communication liés au SM : dans le mode service avec Fluvius entre 2020 et 2022, la partie communication n'est pas clairement identifiée et différenciée du service couvert globalement.

#### Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

7. p.28 : tableau 5 : liste des indicateurs relatifs à la promotion des réseaux de gaz naturel
- Nombre moyen d'EAN par raccordement : s'agit-il d'un KPI global sur l'ensemble des EAN ou un KPI lié à une année spécifique ?

#### Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

8. p.31 : Tous les GRD ne seront pas incités sur base des mêmes KPIs. Cette notion demande selon nous certaines clarifications :
- Qu'est-ce que cela signifie concrètement : KPI différents et en cas de KPI identiques, résultat à atteindre différents ?
  - Comment s'assurer du caractère non discriminatoire de ces incitants sachant que l'amélioration de certains KPI est atteignable avec des moyens financiers moindres que d'autres KPI ?
  - Les incitants seront-ils purement individuels ou également calculés par comparaison avec d'autres GRD (benchmarking) ?
  - Comment l'impact financier (facteur Q) sera-t-il lié à ces objectifs ?

#### Sans objet dans les nouvelles lignes directrices.

## 5. COMMENTAIRES PAR INDICATEURS

### 5.1. KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau

#### 5.1.1. SAIDI /SAIFI (en MT)

##### 5.1.1.1. AIEG

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « en conditions atmosphériques exceptionnelles » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées ? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes - à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

- Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

- Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il en va de même pour les conséquences de cet accident (coupures pour réparation). Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

- Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. Lié au nombre d'EAN par km de réseau.

### 5.1.1.2. ORES

Pages 31 et suivantes. 4. APPROCHE. Section « 4.2.1. Les indicateurs de performance relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité ».

- **Prise en compte des indisponibilités planifiées dans l'indicateur.** La CWaPE considère que les interruptions planifiées sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier. ORES est d'avis qu'il conviendrait d'exclure de l'indicateur les indisponibilités planifiées. Les inclure est contreproductif en ce que certains travaux ayant justement pour objet d'améliorer la qualité des réseaux et de réduire le nombre d'interruptions risquent d'être reportés pour obtenir un meilleur score sur l'indicateur. Plus fondamentalement, ces interruptions planifiées sont rendues nécessaires pour des raisons de sécurité des travailleurs. Il est essentiel que ces impératifs de sécurité ne soient pas remis en cause par l'atteinte d'une valeur d'indicateur. La mise en œuvre de sources temporaires d'alimentation (groupes électrogènes) est bien sûr possible mais entraîne des surcoûts importants. ORES plaide pour un droit du GRD à un nombre minimum de coupures d'alimentation planifiées.

ORES souligne aussi qu'il conviendrait de ne pas prendre en compte les interruptions imputables à de faits de tiers ainsi que les conséquences en termes d'indisponibilité qui découlent de ces incidents. Ces interruptions ne sont en effet pas imputables aux GRD et sont dues à des éléments externes et non maîtrisables par les GRD.

- **Exclusion des indisponibilités suite à des conditions météorologiques exceptionnelles.** Cette notion de conditions météorologiques exceptionnelles est trop vague et doit être précisée. Qu'est-ce qu'une condition météorologique exceptionnelle ? reconnue par quel organisme (IRM ? Fonds des calamités ?) ? Quelle granularité sur le lieu/ l'emplacement ? La reconnaissance d'un phénomène exceptionnel par le Fonds des calamités intervient parfois longtemps après, comment intègre t'on cela dans la correction de la mesure ?

ORES attire l'attention de la CWaPE sur le fait que si des données historiques sont utilisées, il conviendra d'en interpréter les résultats de manière prudente étant donné les changements de périmètre de réseau au cours des années.

### 5.1.1.3. RESA

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « en conditions atmosphériques exceptionnelles » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées ? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes - à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

- Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

- Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

- Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GR D n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. lié au nombre d'EAN par km de réseau.

#### **5.1.1.4. REW**

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « en conditions atmosphériques exceptionnelles » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées ? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes - à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

- Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

- Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il en va de même pour les conséquences de cet accident (coupures pour réparation). Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

- Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. lié au nombre d'EAN par km de réseau.

#### 5.1.1.5. Réponses/commentaires CWaPE

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE rappelle que sa volonté est de mettre en œuvre des indicateurs du point de vue de l'utilisateur et de la qualité du service qui lui est offerte. En ce sens, la CWaPE ne se prononce pas encore sur d'éventuels incitants financiers ou sur une valeur cible à atteindre pour un tel indicateur. Il lui semblait donc pertinent de prendre l'ensemble des interruptions subies par les URD, comme indicateur de la qualité du service offert ; chaque interruption étant vécue comme une absence dudit service, peu importait *in fine* la cause ou la responsabilité, tout en considérant qu'un pourcentage minimum d'interruption reste bien évidemment acceptable, notamment au regard des différents commentaires exprimés par les GRD. Cependant, dans l'objectif de faire avancer le dossier et sans préjudice pour la CWaPE de pouvoir faire évoluer ces indicateurs à l'avenir, les indicateurs de performance relatifs à la fiabilité et à la disponibilité du réseau ont évolué dans les nouvelles lignes directrices.

En premier lieu, la CWaPE confirme que les **interruptions planifiées** ne seront pas prises en compte dans les indicateurs de performance. Ces interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, doivent en effet permettre d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Deuxièmement, dans le cadre de l'analyse des indicateurs de performance, et avant de se positionner définitivement sur les facteurs exogènes (liés à l'action d'un tiers), la CWaPE souhaite monitorer les données relatives aux **interruptions non planifiées** qui seront disponibles dans le rapport qualité, à savoir :

- D'une part, **l'indisponibilité dite « totale URD »** : SAIDI et SAIFI hors indisponibilité à la suite d'un problème sur un autre réseau que celui du GRD (ELIA / autre GRD) [7.b] et circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique [8] ; et

- D'autre part, **l'indisponibilité dite « propre GRD »** : SAIDI et SAIFI.

La volonté de monitorer ces deux types d'indisponibilité est de distinguer après analyse en profondeur les interruptions non planifiées causées par un, voire plusieurs éléments défaillant du réseau du GRD (problème purement électrique), de celles causées par des éléments externes au réseau du GRD et sur lesquels le GRD n'a pas entièrement prise.

La CWaPE comprend le souhait des gestionnaires de réseau de distribution d'exclure les interruptions qu'ils jugent dues à des éléments externes non maîtrisables par eux. Toutefois, la CWaPE souhaite d'abord s'assurer que ces distinctions entre les causes sont opérées de manière similaire par l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution et ne favorisent/défavorisent pas l'un par rapport à l'autre.

La CWaPE précise également que les « **interruptions suite à des problèmes d'accès aux installations** » sont assimilables à des cas d'impossibilité technique telle que précisée dans la catégorie 8 du rapport qualité. Comme précisé ci-dessus, ces interruptions seront exclues de l'indicateur. Les GRD devront alors justifier à la CWaPE, par tous les moyens à leur disposition toutes les interruptions qu'ils souhaitent écarter des statistiques sur base de cet argument.

Enfin, en ce qui concerne l'interprétation à donner aux « **conditions atmosphériques exceptionnelles** » :

La CWaPE suggère de faire référence aux cas prévus à l'article 4, §4, alinéa 2 du règlement technique à savoir : « cas de force majeure, impossibilité technique ou circonstances météorologiques (tempêtes, violents orages, chutes de neige importantes...) reconnues exceptionnelles par une instance publique notoirement habilitée à cette fin ». Sur base de cet article, les interruptions consécutives à un cas de force majeure, une impossibilité technique ou des circonstances météorologiques exceptionnelles seront exclues de l'indicateur. Les GRD devront alors justifier à la CWaPE, par tous les moyens à leur disposition toutes les interruptions qu'ils souhaitent écarter des statistiques. Plus particulièrement en ce qui concerne les circonstances météorologiques exceptionnelles, la CWaPE pourrait se baser sur des données provenant d'une part de l'IRM, et, d'autre part des gestionnaires de réseau de distribution. En effet, suite aux diverses analyses menées actuellement, la CWaPE constate que les gestionnaires de réseau de distribution n'interprètent pas de la même manière la notion de « mauvaises conditions atmosphériques ». Partant de ce constat et afin d'assurer un traitement équitable à tous les GRD, la CWaPE souhaite s'assurer que les interruptions exclues des indicateurs de performance sont identiques pour chaque gestionnaire de réseau de distribution. La CWaPE ne souhaite pas nécessairement s'appuyer sur le fonds des calamités qu'elle juge trop restrictif et dont les délais de reconnaissance d'un phénomène exceptionnel sont jugés trop longs pour le suivi des indicateurs de performance.

Par ailleurs, la CWaPE accueille favorablement les propositions des gestionnaires de réseau de distribution de tenir compte de la longueur des réseaux, du taux d'enfouissement ou de la densité de charge. L'introduction d'un critère de pondération, par exemple lié au nombre d'EAN par km de réseau pourra faire l'objet d'une analyse lors des phases successives de la mise en place des indicateurs de performance.

Enfin, la CWaPE prend note qu'il faudra interpréter de manière prudente, lors des étapes successives, les données historiques étant données, d'une part, les changements de périmètres, et, d'autre part les conclusions de l'audit des rapports qualité sur les interruptions d'accès en moyenne tension.

Pour finir, la CWaPE rappelle qu'à ce stade il n'est pas envisagé de faire des comparaisons entre gestionnaire de réseau de distribution.

### **5.1.2. SAIDI /SAIFI (en BT)**

#### **5.1.2.1. AIEG**

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD.

Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

#### **5.1.2.2. RESA**

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD.

Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

#### **5.1.2.3. REW**

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD.

Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

#### **5.1.2.4. Réponses/commentaires CWaPE**

Pas de commentaire, il n'y aura effectivement pas dans la présente version des lignes directrices d'indicateur relatif aux interruptions BT, et ceci sans préjudice pour la CWaPE de pouvoir faire évoluer ces indicateurs à l'avenir.

## **5.2. KPI relatifs aux délais de raccordement (E + G)**

### **5.2.1. Suivi des demandes d'études et d'offres et des délais pour raccordement**

#### **5.2.1.1. ORES**

Pages 34 et suivantes. 4. APPROCHE. Section « 4.2.2.1. Délai pour les offres » et Section « 4.2.2.2. Délai pour les raccordements ».

Mis à part pour la TrMT, ORES ne comprend pas la pertinence de scinder les dossiers avec production et sans production, les délais et les procédures étant identiques. En TrMT, certaines prestations nécessitent une intervention / autorisation d'ELIA et les procédures et délais de traitement sont donc différents.

ORES ne dispose pas à l'heure actuelle d'outil permettant de rattacher automatiquement un dossier de raccordement particulier et une plainte qui en découlerait, parfois plusieurs mois plus tard. Un tel outil nécessiterait un développement informatique et / ou de processus.

En conséquence, pour le moins, ORES ne sera pas en mesure de reconstruire des données historiques avec cette scission avec/ sans production et d'établir le lien avec les délais de raccordement / plaintes.

Enfin, ORES plaide pour une standardisation maximale des tableaux de reporting entre le gaz et l'électricité.

#### **5.2.1.2. AIEG**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT.

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

#### **5.2.1.3. RESA**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Quelle est l'utilité d'instaurer cette distinction ?

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

#### **5.2.1.4. REW**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT.

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

#### 5.2.1.5. Réponses/commentaires CWaPE

La CWaPE note que le grief relatif aux indicateurs concernant les délais d'offre, d'étude et de raccordement concerne la scission entre le prélèvement et l'injection par niveau de tension. La CWaPE comprend des commentaires que les délais de raccordement pour le prélèvement et l'injection sont identiques pour tous les niveaux de tensions, à l'exception de la T-MT. La question n'est pas de savoir si les délais sont les mêmes, mais d'isoler prélèvement et injection. En effet, l'objectif poursuivi en scindant prélèvement et injection est de s'assurer que les délais de raccordement dans leur ensemble (offre, étude et raccordement) pour l'injection ne constituent pas des freins à l'intégration d'unités de productions décentralisées dans les réseaux (a priori) quel que soit le niveau de tension. Par conséquent, la CWaPE est d'avis que la distinction doit être maintenue pour tous les niveaux de tension.

Toutefois, suite à l'audit des rapports qualité des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE s'interroge sur la cohérence des données rapportées entre les différents gestionnaires de réseau de distribution. Une piste envisagée par la CWaPE dans l'évolution du rapport qualité pourrait être, à législation inchangée, de :

- Conserver un tableau simplifié dans le RQ (nombre total d'études, d'offres, de raccordements avec le nombre de dossiers dans les délais ainsi que le nombre de dossiers avec dépassement des délais pour cause « GRD » ...);
- Renseigner la liste des études, des offres et des raccordements clôturés lors de l'année n-1, en annexe du rapport qualité.

Les données consolidées communiquées dans le tableau devraient être basées sur un processus de collecte reconnu fiable par la CWaPE sur base d'un audit. La CWaPE se réserverait le droit de procéder à des contrôles ultérieurs, afin d'établir le maintien d'un niveau de fiabilité suffisant.

Pour les GRD pour lesquels cette fiabilité n'aurait pas été établie, la CWaPE réaliserait alors un contrôle du respect des délais légaux sur base d'un échantillon des études, offres et raccordements renseignés en annexe du rapport qualité et dont les modalités sont encore à déterminer

Sur base de cette piste de réflexion, la CWaPE propose de faire évoluer les indicateurs relatifs aux délais d'étude, d'offre et de raccordement, à savoir : le nombre de demandes d'un client final (qu'il s'agisse d'une étude d'orientation, d'une étude de détail, d'une offre ou d'un raccordement) non honorées dans les délais à cause du gestionnaire de réseau de distribution par rapport au nombre total de demandes introduites auprès dudit gestionnaire de réseau de distribution pour l'année civile.

##### a. Règle de calcul

Pour chaque catégorie (étude d'orientation, étude de détail, offre et raccordement), le pourcentage de dossiers hors délai par gestionnaire de réseau de distribution, par fluide, par niveau de tension (uniquement pour l'électricité) et en fonction de l'injection ou du prélèvement (uniquement pour l'électricité) correspond à :

DÉTAIL DES DÉLAIS D'ÉTUDES, OFFRES ET RACCORDEMENT POUR L'ÉLECTRICITÉ

Nombre de dossiers (01/01 – 31/12)	HT		BT	
	Prélèvement	Injection	Prélèvement	Injection
Études orientation	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales
Études détaillées	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales
Offres	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales
Raccordements	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales	# de demandes avec dépassement (cause GRD) /# de demandes totales

b. Source / périmètre

Les indicateurs relatifs aux délais de raccordement, offres et études proviennent du rapport qualité et concernent l'ensemble des dossiers finalisés durant l'année civile.

Ils seront rapportés par niveau de tension (HT/BT) et en fonction du prélèvement ou de l'injection pour l'électricité.

Par définition, les **gestionnaires de réseau de distribution pour lesquels le processus de monitoring des délais n'est pas ou pas totalement maîtrisé** n'ont pas la possibilité de rapporter entièrement le nombre de demandes dont les délais n'ont pas été respectés suite à un manquement de leur part.

Par conséquent, pour ces gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE suivra les mêmes indicateurs mais **sur base d'un échantillon** tel que défini et contrôlé par la CWaPE lors de l'analyse des rapports qualité.

Enfin, en ce qui concerne les données historiques, la CWaPE comprend qu'ORES n'est pas en mesure de reconstruire ces données et suppose qu'il en va de même pour les autres gestionnaires de réseau de distribution. Par conséquent, la CWaPE propose d'une part de mettre à jour le rapport qualité en incluant la distinction entre prélèvement et injection tel que proposé dans les conclusions de l'audit des rapports qualité et les lignes directrices relatives au rapport qualité, et, d'autre part, de commencer à construire cet historique à partir de 2020.

La CWaPE précise également qu'à l'heure actuelle, elle ne requière aucunement des gestionnaires de réseau de distribution de rattacher un dossier de raccordement et une plainte qui en découlerait. Les présentes lignes directrices prévoient que l'analyse des plaintes et indemnisations relatives aux délais de raccordement se fasse au travers des données du Service Régional de Médiation de la CWaPE.

## **5.2.2. Délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (en jours)**

### **5.2.2.1. AIEG**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CàB » réalisés entre « J 41 » et « J régularisation ».

Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

### **5.2.2.2. RESA**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CàB » réalisés entre « J41 » et « J régularisation ».

Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

### **5.2.2.3. REW**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CàB » réalisés entre « J 41 » et « J régularisation ».

Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

### **5.2.2.4. Réponses/Commentaires CWaPE**

L'interprétation du concept d'abandon de placement est définie dans l'avis référencé CD-19b20-CWaPE-1843 de la CWaPE relatif aux modalités pratiques pour la mise en œuvre de l'intervention forfaitaire versée par le GRD au fournisseur en cas de dépassement du délai de quarante jours pour le placement des compteurs à budget, à savoir, abandon suite à un mouvement sur le point (Switch, déménagement, ...).

Entre temps, la CWaPE a précisé dans le cadre du reporting annuel relatif aux statistiques sociales la définition du 'nombre de demandes de placements de compteur à budget ABANDONNEES (suite à un switch de client ou de fournisseur)' en cours d'année :

- Pour les clients protégés : Préciser le nombre total de demandes de placement d'un compteur à budget qui ont été effectivement abandonnées au cours de l'année suite à un mouvement sur le point (switch, déménagement, ...). Cette donnée doit être calculée indépendamment de l'année où la demande de placement a été introduite. Pour cette question il convient donc de comptabiliser également les demandes de drop abandonnées (drop d'un client protégé suite à un défaut de paiement chez un fournisseur commercial)
- Pour les clients non protégés : Préciser le nombre total de demandes de placement d'un compteur à budget qui ont été effectivement abandonnées au cours de l'année suite à un

mouvement sur le point (switch, déménagement, ...). Cette donnée doit être calculée indépendamment de l'année où la demande de placement a été introduite.

Il est à noter que conformément aux nouvelles dispositions de l' Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, l'entrée en vigueur de l'intervention forfaitaire (et donc le calcul du délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget) doit se faire de manière concomitante avec le MIG6.

Par conséquent :

- 1) La CWaPE constate que le « délai moyen de placement (ou de réactivation) du compteur à budget (en jours) » est d'ores et déjà disponible dans le cadre des statistiques sociales annuelles envoyées par les gestionnaires de réseau de distribution. **La CWaPE souhaite ajouter cet indicateur au titre d'indicateur de performance** (au minimum durant la période transitoire jusqu'au MIG6) ;
- 2) La CWaPE tient à préciser que le calcul du délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (à partir du MIG6) débute le 41<sup>ème</sup> jour après le jour de l'introduction de la demande de placement ou de réactivation de compteur à budget. Il se termine dès que le processus est entièrement régularisé (terminé). Il se calcule par les gestionnaires de réseau de distribution le 31/03/N+1 et se rapporte aux procédures ayant été finalisées en N-1.

Les lignes directrices ont été modifiées par l'ajout de l'indicateur relatif au délai moyen de placement (ou de réactivation) du compteur à budget (en jours) tel que défini et rapporté dans les statistiques sociales.

### 5.3. KPI relatifs aux données de comptage (E + G)

#### 5.3.1. Généralités

##### 5.3.1.1. AIEG

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

##### 5.3.1.2. ORES

La CWaPE devrait préciser la définition des indicateurs pour les clients AMR pour lesquels ce sont des courbes de charge qui sont relevées et non des index. Faut-il créer des indicateurs spécifiques ?

Enfin, ORES souligne que les données ne pourront être fournies qu'à partir de 2017. Avant cette date, suite à la migration IMDMS vers Mercure et les problèmes de données rencontrés dans le passé, il sera difficile de fournir des données comparatives de qualité.

### 5.3.1.3. RESA

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

### 5.3.1.4. REW

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

### 5.3.1.5. Réponses/Commentaires CWaPE

- Responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution (difficulté d'accès ou communication erronée d'index)

La CWaPE comprend que les gestionnaires de réseau de distribution craignent d'être pénalisés pour des facteurs exogènes qu'ils ne maîtrisent pas. À ce sujet la CWaPE renvoie au point 3.6.3 ci-dessus.

La CWaPE comprend d'ailleurs que l'objectif qui pourrait être fixé sur un tel indicateur, devrait le cas échéant refléter le fait que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs. D'un autre côté, les canaux de communication à disposition des clients finals sont suffisamment divers et variés (téléphone, internet, carton ad hoc) pour pallier le manque d'accès du GRD et peuvent continuellement être améliorés et promotionnés.

En ce qui concerne la communication des relevés d'index erronés par l'URD (taux de rectification des index), la CWaPE tient à rappeler les articles 152 et 160 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci qui précisent :

- Article 152, §2 : *D'une manière générale, le gestionnaire du réseau de distribution est **responsable** du comptage des flux d'énergie à tous les points d'accès et d'interconnexion, ce qui inclut la pose et l'entretien des compteurs, **la lecture des index et la communication de ceux-ci aux parties concernées.** Pour les points d'interconnexion, il se consulte avec le gestionnaire du réseau concerné.*
- Article 160 : *Sans préjudice de la situation existante, le gestionnaire du réseau de distribution est **responsable de la qualité et de la fiabilité des mesures.** À cette fin, il peut exiger que les installations de mesure lui appartiennent ou appartiennent à une entreprise qu'il contrôle.*

- Préciser la définition des indicateurs pour les clients AMR (courbe de charge)

Les indicateurs sont attendus pour chaque type de compteur. En ce qui concerne les compteurs dont la courbe de charge mesurée sert de base à la facturation, il faut évidemment remplacer le terme index par courbe de charge (consommation en kWh détaillée par quart d'heure). La CWaPE rappelle que les diverses définitions techniques utilisées dans les lignes directrices réfèrent au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci. Plus particulièrement en ce qui concerne les données de mesures et de comptage, la CWaPE réfère au Chapitre III - Dispositions relatives aux données de mesure - Section 1<sup>re</sup> Courbes de charge mesurées et calculées dudit règlement technique.

- Données à partir de 2017 :

Lorsque les données ne sont pas disponibles ou que l'historique de données est insuffisant, la CWaPE précise que la collecte d'information sera initiée dès que possible et qu'une période suffisante pour construire un historique représentatif sera prévue.

### 5.3.2. Nombre de dépassement des délais dans la fourniture des données de mesure

#### 5.3.2.1. AIEG

Pas de commentaire.

#### 5.3.2.2. RESA

Pas de commentaire.

La CWaPE mentionne que les trois indicateurs suivants doivent être fournis pour chaque type de compteur. Qu'entend-on par type de compteurs : AMR, MMR YMR ?

#### 5.3.2.3. REW

Pas de commentaire.

#### 5.3.2.4. Réponses/Commentaires CWaPE

Suite à l'analyse des données actuellement rapportées dans le rapport qualité, la CWaPE constate que cet indicateur n'est pas pertinent à défaut d'être mieux défini

La CWaPE ne retient donc pas cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

### 5.3.3. Nombre de rerun

#### 5.3.3.1. ORES

**Nombre de rerun.** ORES s'interroge sur la pertinence de prendre en compte cet indicateur pour une incitation financière. Les rerun sont très peu fréquents, ils peuvent être demandés par le marché et n'impactent finalement pas le client final.

#### 5.3.3.2. Réponses/Commentaires CWaPE :

Le nombre de rerun n'a pas été retenu dans les lignes directrices (anciennes et nouvelles).

Le commentaire d'ORES est donc sans objet.

### 5.3.4. Taux de relève physique des index des compteurs

#### 5.3.4.1. AIEG

Pour le « taux de relève physique des index des compteurs », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en

considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

#### 5.3.4.2. RESA

Pour le « taux de relève physique des index des compteurs », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

En outre, quid si un index est mauvais sur N index correct ?

#### 5.3.4.3. REW

Pour le « taux de relève physique des index des compteurs », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

#### 5.3.4.4. Réponses/Commentaires CWaPE

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE ne retient plus cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

### 5.3.5. Taux d'index systématiquement estimés pour les compteurs à relève manuelle

#### 5.3.5.1. AIEG

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans ?

#### 5.3.5.2. ORES

**Taux d'index systématiquement estimé pour les compteurs à relève manuelle.** La CWaPE devrait préciser ce qu'elle entend par « systématiquement estimé » dans cet indicateur ? Il convient de préciser ce que l'on entend par « nombre de compteurs relevés ». Cela correspond-il seulement aux relevés des agents ORES ou aussi aux relevés des clients et aux index des Switch, etc. ?

Ex : Scope pour janvier 2019 & 2020 (40.000 EAN)

- Relevés clients : 14.000
- Relevés via Switch... : 3000
- Relevés Asset (suite changement de compteur, ...) : 1000
- Estimation : 4000

CALCUL :  $4000 / 36000 = 11 \%$  ou  $4000 / 40000 = 10 \%$

Le premier chiffre, 11%, qui nous semble être celui qui correspond à la définition de l'indicateur, ne reprend pas au dénominateur le scope global, ce qui ne nous semble pas approprié. Cet exemple illustre le fait qu'il convient, pour chaque indicateur, de définir précisément, sur base d'un exemple chiffré, la manière de calculer les différents indicateurs de performance (voir remarque générale ci-

dessus).

ORES souligne aussi que le score sur l'indicateur dépend de la communication ou non des index par le client, et donc, d'un facteur qui leur est externe qui peut influencer le score du GRD sur l'indicateur.

#### **5.3.5.3. RESA**

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans (inclus carton affiché, carton envoyé, Wen index...) ?

#### **5.3.5.4. REW**

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans ?

#### **5.3.5.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE ne retient pas cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

### **5.3.6. Taux de rectification des index relevés**

#### **5.3.6.1. AIEG**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

#### **5.3.6.2. ORES**

**Taux de rectifications des index relevés.** Il convient d'éliminer de la définition de l'indicateur les rectifications qui ne sont pas dues aux GRD, notamment une erreur de relève de l'utilisateur de réseau, le cas échéant, qui revient via le marché.

#### **5.3.6.3. RESA**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

En outre, qu'entend-on par « nombre de relevés transmis », parle-t-on de relevés par compteur ou par registre compteur ? En effet, les règles MIG autorisent sur un comptage à plusieurs registres d'avoir des types de relevés différents (un index estimé sur un des registres qui serait susceptible d'être rectifié

et un index relevé par agent sur l'autre registre). Parle-t-on d'un KPI par fournisseur (fournisseur au singulier dans la formule) ?

Quid des AMR ? Car pas d'index.

Au niveau du calcul de ce KPI, par « demande de rectification », on ne comptera que les demandes venant du marché (fournisseur) et par « acceptées » les demandes de rectification avérées ? Par rectification, on n'en comptera qu'une par demande même si on doit rectifier sur plusieurs années ?

#### **5.3.6.4. REW**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

#### **5.3.6.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

Premièrement, la CWaPE rappelle qu'elle n'a pas retenu « le nombre de rerun » au titre d'indicateur de performance.

En ce qui concerne la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution la CWaPE renvoie les gestionnaires de réseau de distribution au point 3.6.3 ci-dessus. En ce qui concerne les définitions des compteurs et des index/courbe de charge, la CWaPE renvoie au point 5.3.1.5 ci-dessus.

Par ailleurs, le modèle EDIEL pour les rectifications<sup>9</sup> prévoit clairement qu'avant de corriger les données des tests et analyses sont effectuées :

- 1) A la réception de la demande (d'un fournisseur qui désire contester un message relatif à des données de comptage), le gestionnaire de données de comptage vérifie si celle-ci correspond à un nombre d'exigences minimales ; et
- 2) Si, après analyse du gestionnaire de données de comptage, il apparaît que des données doivent être corrigées.

Par conséquent, la CWaPE constate que le gestionnaire de données de comptage dispose d'un pouvoir de contrôle et de validation de la demande émanant du fournisseur.

La CWaPE note également que les gestionnaires de réseau de distribution précisent que les rectifications des index initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Comme indiqué dans les lignes directrices : la valeur ajoutée des indicateurs sera appréhendée du point de vue de toutes les parties prenantes ayant un lien (in)direct avec les gestionnaires de réseau de distribution, y inclus les fournisseurs. La CWaPE considère cet argument infondé et inapproprié.

Pour définir les demandes de rectification, la CWaPE réfère au document relatif à la validation des mesures du MIG 4, à savoir : Lors d'une demande de rectification relative à des données de compteurs

---

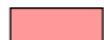
<sup>9</sup> Le modèle EDIEL dans le secteur libéralisé de l'énergie en Belgique – UMIG Partie II D : Comptage : Plans par étapes & aperçu des messages – 5. Rectification des données de comptage – Version 4.1.09 – 30/06/2019

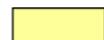
validées, on réalise une « Meter Reading On Demand » (MROD) ou une « Meter Reading Order » (MRO) sur base des principes suivants<sup>10</sup>:

**Pour les mesures annuelles de compteurs :**

1) Electricité :

	<b>Automatische validatie</b> Validation automatique	<b>Manuele validatie</b> Validation manuelle	<b>Confirmatie van validatie (3)</b> Confirmation de la validation (3)	<b>Correctie (4)/Spontane Rectificatie (1)</b> Correction(4)/Rectification spontanée (1)
<b>Geautoriseerde persoon</b> Personne autorisée	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 125 STS 36
<b>Distributienetgebruiker Lezing (al dan niet via Leverancier)</b> Lecture client (possiblement par Fournisseur)	STS 22-B52	STS 22-B53	STS 22-B54-BXY	STS 125 STS 36
<b>Schatting</b> Estimation	STS 56-B52	STS 56-B53 (2)	STS 56 (2)	STS 36

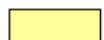
 : MROD

 : MRO

2) Gaz :

	<b>Automatische validatie</b> Validation automatique	<b>Manuele validatie</b> Validation manuelle	<b>Confirmatie van validatie (3)</b> Confirmation de la validation (3)	<b>Correctie/Spontane Rectificatie (1)</b> Correction/Rectification spontanée (1)
<b>Geautoriseerde persoon</b> Personne autorisée	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 36
<b>Distributienetgebruiker Lezing al dan niet via Leverancier</b> Lecture client possiblement par Fournisseur	STS 22-B52	STS 22-B53	STS 22-B54-BXY	STS 36
<b>Schatting</b> Estimation	STS 56-B52	STS 56-B53(2)	STS 56-B54-BXY(2)	STS 36

 : MROD

 : MRO

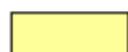
<sup>10</sup> Le modèle EDIEL dans le secteur libéralisé de l'énergie en Belgique – UMIG Partie II D : Comptage : Plans par étapes & aperçu des messages – 4. Validation des Mesures – Version 4.1.06 – 20/12/2011

## Pour les mesures mensuelles de compteurs :

### 1) Electricité

	<b>Automatische validatie</b> <b>Validation automatique</b>	<b>Manuele validatie</b> <b>Validation manuelle</b>	<b>Confirmatie van validatie (3)</b> <b>Confirmation de la validation(3)</b>	<b>Correctie (4)/Spontane Rectificatie (1)</b> <b>Correction (4)/Rectification spontanée (1)</b>
<b>Geautoriseerde persoon</b> <b>Personne autorisée</b>	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 125 STS 36
<b>Lezing door Distributienetgebruiker al dan niet via Leverancier</b> <b>Lecture client (possiblement par Fournisseur)</b>	STS 22-B52	STS 22-B53	STS 22-B54-BXY	STS 125 STS 36
<b>Schatting</b> <b>Estimation</b>	STS 56-B52	STS 56-B53(2)	STS 56-B54-BXY(2)	STS 125 STS 36

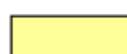
 : MROD

 : MRO

### 2) Gaz :

	<b>Automatische validatie</b> <b>Validation automatique</b>	<b>Manuele validatie</b> <b>Validation manuelle</b>	<b>Confirmatie van validatie (3)</b> <b>Confirmation de la validation (3)</b>	<b>Correctie/Spontane Rectificatie (1)</b> <b>Correction/Rectification spontanée (1)</b>
<b>Geautoriseerde persoon</b> <b>Personne autorisée</b>	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 36
<b>Distributienetgebruiker lezing al dan niet door Leverancier</b> <b>Lecture client possiblement par Fournisseur</b>	STS 22-B52	STS 22-B53	STS 22-B54-BXY	STS 36
<b>Schatting</b> <b>Estimation</b>	STS 56-B52	STS 56-B53(2)	STS 56-B54-BXY(2)	STS 36

 : MROD

 : MRO

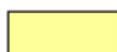
Pour les valeurs par quart d'heure :

1) Electricité :

	<b>Automatische validatie</b> <b>Validation automatique</b>	<b>Manuele validatie</b> <b>Validation manuelle</b>	<b>Confirmatie van validatie (2)</b> <b>Confirmation de la validation (2)</b>	<b>Correctie/Spontane Rectificatie (1)</b> <b>Correction spontanée/rectification (1)</b>
<b>Voor validatie</b> <b>Avant validation</b>				
<b>Standaard waarde</b> <b>Valeur standard</b>	STS 81 / STS 46			
<b>Na validatie</b> <b>Après validation</b>				
<b>Standaard waarde</b> <b>Valeur standard</b>	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 36
<b>Manuele correctie</b> <b>Correction manuelle</b>	STS 125-B52	STS 125-B53	STS 125-B54-BXY	STS 36
<b>Schatting</b> <b>Estimation</b>	N/A	STS 56-B53	STS 56-B54-BXY	STS 36



: MROD



: MRO



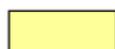
: Geen rectificatie toegestaan  
Rectification non acceptée

2) Gaz :

	<b>Automatische validatie</b> <b>Validation automatique</b>	<b>Manuele validatie</b> <b>Validation manuelle</b>	<b>Confirmatie van validatie(2)</b> <b>Confirmation de la validation(2)</b>	<b>Correctie/ Spontane Rectificatie (1)</b> <b>Correction spontanée/rectification(1)</b>
<b>Voor validatie</b> <b>Avant validation</b>				
<b>Standaard Waarde</b> <b>Valeur standard</b>	STS 81 / STS 46			
<b>Na validatie</b> <b>Après validation</b>				
<b>Standaard Waarde</b> <b>Valeur standard</b>	STS 86-B52	STS 86-B53	STS 86-B54-BXY	STS 36
<b>Manuele correctie</b> <b>Correction manuelle</b>	STS 125-B52	STS 125-B53	STS 125-B54-BXY	STS 36
<b>Schatting</b> <b>Estimation</b>	N/A	STS 56-B53	STS 56-B54-BXY	STS 36



: MROD



: MRO



: Geen rectificatie toegestaan  
Rectification non acceptée

- « nombre de relevés transmis », parle-t-on de relevés par compteur ou par registre compteur ? En effet, les règles MIG autorisent sur un comptage à plusieurs registres d'avoir des types de relevés différents (un index estimé sur un des registres qui serait susceptible d'être rectifié et un index relevé par agent sur l'autre registre).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer le pourcentage (taux) de rectification de l'ensemble des données transmises ayant un impact sur les processus de traitement de ces données en aval. Selon notre compréhension, les données utilisées relèvent des registres compteurs (exemple : 1.8.1 consommation au tarif « heures pleines », 1.8.2 consommations au tarif « heures creuses »). Par conséquent, le nombre de relevés transmis correspond aux données transmises par registre compteur.

Les lignes directrices ont été mises à jour en conséquence.

- KPI par fournisseur (fournisseur au singulier dans la formule) ?

Oui, il s'agit effectivement d'un indicateur par fournisseur. La CWaPE s'attend à un ratio annuel pour chaque fournisseur. Le GRD fournira les chiffres relatifs aux numérateurs et dénominateurs de ce ratio par fournisseur, afin que la CWaPE puisse le cas échéant recalculer un ratio global par GRD.

Le ratio par fournisseur permettra également de mettre en avant le(s) fournisseur(s) avec le taux de rectification le plus élevé et donc notamment de mieux évaluer quels acteurs sont à l'origine d'une demande de rectification (demandes initiées par le marché).

- Quid des AMR ? Car pas d'index.

Les compteurs AMR sont inclus dans l'indicateur. La CWaPE précise donc qu'il s'agit des rectifications des index (pour les courbes de charge calculée) et des courbes de charge (pour les courbes de charge mesurée). Le modèle EDIEL prévoit d'ailleurs des codes de 'rectification' pour les valeurs mesurées par quart d'heure. Pour plus de clarté, les lignes directrices ont été mises à jour (ajout de courbe de charge).

- Au niveau du calcul de ce KPI, par « demande de rectification », on ne comptera que les demandes venant du marché (fournisseur) et par « acceptées » les demandes de rectification avérées ? Par rectification, on n'en comptera qu'une par demande même si on doit rectifier sur plusieurs années ?

Toutes les demandes de rectifications sont concernées que ce soit une « Meter Reading On Demand » (MROD : rectification de consommations validées, basées sur des valeurs d'index reçues d'un Utilisateur du réseau de distribution ou d'un Fournisseur) ou une « Meter Reading Order » (MRO : rectification de consommations validées, basées sur des valeurs d'index lues par le Gestionnaire de données de comptage ou estimés).

Une demande de rectification sera considérée comme acceptée si elle satisfait :

- Aux exigences minimales prescrites dans le modèle EDIEL<sup>11</sup> (point 1.3.5 – Test – p. 23) ;
- Si après analyse du Gestionnaire de données de comptage, il apparaît que les données de comptage doivent être corrigées ;
- Si elles sont en accord avec les contraintes de temps spécifiées dans le modèle EDIEL<sup>12</sup> (point 1.2.4 – Contraintes de temps – p.5)

Finalement, si une demande de rectification acceptée implique de modifier des données portant sur plusieurs années, cette demande devra être rapportée comme une seule demande de rectification.

---

<sup>11</sup> Le modèle EDIEL dans le secteur libéralisé de l'énergie en Belgique – UMIG Partie II D : Comptage : Plans par étapes & aperçu des messages – 5. Rectification des données de comptage – Version 4.1.09 – 30/06/2019

<sup>12</sup> Ibidem

### 5.3.7. Nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index par GRD

#### 5.3.7.1. AIEG

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

#### 5.3.7.2. ORES

**Le nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index.** Une plainte est recevable au Service Régional de Médiation lorsque le client démontre avoir fait des démarches envers son fournisseur et/ou son GRD. ORES souligne que les démarches du client devant être faites envers son fournisseur et/OU son GRD, le GRD n'a pas forcément eu connaissance de la contestation du client. Le client va d'ailleurs très logiquement d'abord vers l'émetteur de sa facture plutôt que vers son GRD. L'expérience montre par ailleurs très souvent que nous n'avons reçu aucune contestation, que ce soit de la part du client ou de son fournisseur, avant de recevoir le dossier en médiation.

#### 5.3.7.3. RESA

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

#### 5.3.7.4. REW

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

#### 5.3.7.5. Réponses/Commentaires CWaPE

La CWaPE a effectivement opté de monitorer au travers de ces indicateurs la valeur ajoutée (ou dans ce cas-ci l'inconvénient subi) du point de vue des utilisateurs finals. Que les démarches aient été faites envers le fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution, n'enlève rien au préjudice subi par l'utilisateur final. De même, que la plainte soit fondée ou non, il y a initialement un désagrément pour le client final.

Pour rappel, la recevabilité d'une plainte est conditionnée par plusieurs exigences. Conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, pour juger de la recevabilité d'une plainte, le SRME exige du demandeur une copie de la réclamation écrite qu'il a préalablement adressée au fournisseur et/ou gestionnaire de réseau ainsi qu'un formulaire de plainte dûment complété. En effet, le client doit d'abord adresser lui-même une réclamation à l'acteur de marché. S'il n'est pas satisfait de la réponse de celui-ci ou s'il n'a pas reçu de réponse, il peut déposer une plainte auprès du Service fédéral de l'ombudsman ou du SRME. Ce n'est qu'alors qu'il s'agit d'une plainte recevable. Nous pouvons donc constater qu'il ne s'agit pas d'une simple demande de la part du client final, mais que ce dernier a d'ores et déjà dû entreprendre de multiples démarches avant d'aboutir au Service Régional de Médiation. Il est d'ailleurs troublant qu'à ce stade, certains gestionnaires de réseau de distribution n'aient pas été contactés.

Par ailleurs, la CWaPE rappelle que le gestionnaire de réseau de distribution est responsable de la qualité des données de comptage en fonction de l'article 152, §2 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci : « *D'une manière générale, le gestionnaire du réseau de distribution est responsable du comptage des flux d'énergie à tous les points d'accès et d'interconnexion, ce qui inclut la pose et l'entretien des compteurs, la lecture des index et la communication de ceux-ci aux parties concernées. Pour les points d'interconnexion, il se concerte avec le gestionnaire du réseau concerné* ». La CWaPE est donc d'avis que le gestionnaire de réseau de distribution devrait être systématiquement informé d'une plainte concernant 'ses' index et que ce dernier soit l'interlocuteur unique pour éviter toute complexité administrative et découragement du client final. Lorsque le client final saisit le service régional de médiation pour l'énergie, la CWaPE considère que cela est majoritairement causé par une défaillance dans le service au client pouvant être d'origines diverses, mais sur lequel le gestionnaire de réseau de distribution peut avoir un levier d'action, même indirectement.

Enfin, pour rappel, les trajectoires/objectifs à atteindre ne seront à priori pas le « zéro plainte » mais seront calibrés de sorte à tenir compte du 'bruit' inhérent à des causes sur lesquelles le gestionnaire de réseau de distribution n'a pas ou peu de contrôle.

## **5.4. KPI relatifs à l'intégration des productions décentralisés dans les réseaux**

### **5.4.1. Généralités**

#### **5.4.1.1. ORES**

En ce qui concerne ces indicateurs, les données historiques ne nous semblent pas pertinentes en raison de l'absence de masse critique.

### **5.4.2. Accueil des unités de productions décentralisées**

#### **5.4.2.1. AIEG**

Concernant le total des puissances de raccordement « réservées », il convient de distinguer la puissance d'injection flexible et permanente ?

#### **5.4.2.2. ORES**

**Accueil des unités de productions décentralisées.** ORES ne comprend pas la définition de l'indicateur qui, selon elle, donnera un score de 100% dans tous les cas. En effet, le décret impose un contrat avec toute la puissance demandée. La différence est que cette dernière peut être permanente ou flexible.

Si l'indicateur doit être compris comme le ratio entre les offres qui donnent lieu à un paiement (réservation acompte ou paiement total) et les propositions faites (offres), le score obtenu sur l'indicateur sera tributaire de la réalisation ou pas des projets de production, ce qui constitue un élément non contrôlable par le GRD.

Il conviendrait de préciser la portée de l'indicateur : vise t'on les unités au-delà de 10 kVA (sur base de notifications ?) ou bien celles au-delà de 250 kVA ?

### 5.4.2.3. RESA

Serait-il possible de préciser la notion de puissance de raccordement « réservées » ? Est-ce une donnée du contrat ? Doit-on considérer la puissance permanente et flexible ?

### 5.4.2.4. REW

Concernant le total des puissances de raccordement « réservées », il convient de distinguer la puissance d'injection flexible et permanente ?

### 5.4.2.5. Réponses/Commentaires CWaPE

La CWaPE travaille actuellement sur l'évaluation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 novembre 2016 relatif à l'analyse coût-bénéfice et aux modalités de calcul et de mise en œuvre de la compensation financière et sur le rapportage requis au travers de son article 28.

Ces travaux d'analyse étant en plein chantier, la CWaPE souhaite se donner le recul suffisant pour préciser les indicateurs relatifs à l'intégration des productions décentralisées.

La CWaPE ne retient donc pas momentanément cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

## 5.4.3. Optimiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable

### 5.4.3.1. AIEG

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

De plus, est-il normal d'être pénalisé une seconde fois s'il s'agit d'une coupure et d'autant plus s'il s'agit d'un accident.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kVA ?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ?

### 5.4.3.2. ORES

Maximiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable.

Selon ORES, l'indicateur devrait distinguer les effets congestion/limitation GRD de ceux du GRT(ELIA). Il n'est en effet pas logique qu'un GRD soit pénalisé si l'imposition d'une limite de production provenant d'ELIA.

En outre, ORES ne comprend pas à quoi fait référence la notion de « moyenne des puissances de production pour l'année N ». La définition devrait être précisée.

Aussi, si le calcul de l'investissement raisonnable montre qu'il ne faut pas investir, pourquoi les GRD seraient-ils pénalisés ?

Au sens d'ORES, un indicateur pertinent, en cas de modulation, est le ratio entre l'énergie réellement produite et l'énergie équivalente de la capacité permanente. Il s'agit là d'un indicateur fin permettant de mesurer si le GRD a maximisé l'énergie que peut produire le client, sans le réduire automatiquement à sa capacité permanente.

#### **5.4.3.3. RESA**

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kVA (ou 10 kVA) ?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ? Ne devrions-nous pas comparer l'énergie active non produite avec l'énergie potentielle de production annuelle ?

#### **5.4.3.4. REW**

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

De plus, est-il normal d'être pénalisé une seconde fois s'il s'agit d'une coupure et d'autant plus s'il s'agit d'un accident.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kVA ?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ?

#### **5.4.3.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

La CWaPE travaille actuellement sur l'évaluation de l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 novembre 2016 relatif à l'analyse coût-bénéfice et aux modalités de calcul et de mise en œuvre de la compensation financière et sur le rapportage requis au travers de son article 28.

Ces travaux d'analyse étant en plein chantier, la CWaPE souhaite se donner le recul suffisant pour préciser les indicateurs relatifs à l'intégration des productions décentralisées.

La CWaPE ne retient donc pas momentanément cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

## 5.5. KPI relatifs à la satisfaction de clients finals (qualité commerciale)

### 5.5.1. Plaintes recevables par GRD

#### 5.5.1.1. AIEG

La CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du GRD. Bien qu'une réclamation non fondée ne constitue pas une erreur de la part du GRD, pour la CWaPE cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée.

Nous ne pouvons absolument pas partager ce point de vue. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnel à la part de marché des GRD en termes de points d'accès. Cette hypothèse ne nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différente des réseaux d'un GRD à l'autre.

#### 5.5.1.2. ORES

La remarque formulée ci-dessus (voir remarques sur **Le nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index**) vaut également ici : prendre en compte toutes les plaintes recevables dans un indicateur induisant un possible malus pour le GRD n'est pas approprié et injustement pénalisant pour le GRD puisque ce n'est pas parce que le dossier est recevable au SRM que le GRD a eu connaissance de la plainte du client avant l'interpellation du SRM. ORES est donc d'avis qu'il convient de limiter l'indicateur aux plaintes fondées.

ORES souhaiterait connaître les critères permettant au SRM de classer ses plaintes en « fondé », « non fondé » et « partiellement fondé ».

Dans la définition de la valeur attendue du nombre de plaintes par GRD (qui est calculée relativement en faisant intervenir le nombre de points d'accès de chaque GRD), il conviendrait idéalement de tenir compte des conditions socio-économiques des habitants des communes desservies par les différents GRD.

#### 5.5.1.3. RESA

La CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du GRD. Bien qu'une réclamation

non fondée ne constitue pas une erreur de la part du GRD, pour la CWaPE cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée.

Nous ne pouvons absolument pas partager ce point de vue. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

En outre, rien n'indique dans le cas d'une plainte que seule l'incompréhension du client concernant les raisons de la prise de position du GRD a poussé ce client à se retourner vers le SRME. Le client peut simplement ne pas être d'accord avec la position du GRD malgré les explications reçues et comprises (exemple en cas de hausse tarifaire dûment justifiée). Dans ce cas, pourquoi la réclamation devrait être comptabilisée pour établir le critère de qualité de service à la clientèle du GRD alors que ledit GRD a fait le nécessaire pour traiter la plainte du client, que celle-ci s'est avérée être infondée et donc que la responsabilité du GRD n'est nullement engagée ?

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnel à la part de marché des GRD en termes de points d'accès. Cette hypothèse ne nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différente des réseaux d'un GRD à l'autre.

Nous comprenons que dans le cadre de ce KPI, une comparaison entre GRD est opérée.

#### **5.5.1.4. REW**

À l'alinéa 3 du point 4.2.5. (« Les indicateurs de performance relatifs à la satisfaction des clients finals (qualité commerciale) »), on peut lire ce qui suit :

« Cependant la CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du gestionnaire de réseau de distribution. Bien qu'une réclamation non fondée ne constitue pas une erreur de la part du gestionnaire du réseau de distribution, cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée ».

A la lecture de cet alinéa, il ressort que le caractère fondé ou non fondé des plaintes introduites n'entre pas en ligne de compte à l'égard de l'indicateur relatif à la satisfaction des clients.

En outre, n'est nullement prise en considération la question de savoir qui est *in fine* à l'origine de l'erreur (à savoir le gestionnaire du réseau ou le fournisseur).

De même, différentes réponses peuvent être réservées au traitement réellement donné à une plainte, celle-ci pouvant ne donner lieu à aucun traitement, par exemple, car le marché ne l'accepte pas ou que la correction engendre plus de désagrément qu'une réelle solution.

Il semble plus pertinent d'affiner la notion de plainte au sein de l'indicateur de performance relatif à la satisfaction des clients finals, en tenant compte des éléments précités, afin que le sort réservé à la

plainte soit le véritable reflet de la performance propre du gestionnaire de réseau vis-à-vis des clients finals.

Nous ne pouvons donc absolument pas partager le point de vue de la CWaPE. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnel à la part de marché des GRD en termes de points d'accès. Cette hypothèse ne nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différente des réseaux d'un GRD à l'autre.

#### 5.5.1.5. Réponses/Commentaires CWaPE

Selon les gestionnaires de réseau de distribution, les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Cette affirmation repose sur le postulat que les critères retenus pour définir le caractère fondé, partiellement fondé ou non-fondé soient explicites et univoques. Pour rappel, les données utilisées dans le cadre de la détermination de cet indicateur proviendront du Service Régional de Médiation pour l'Energie. Ainsi, le caractère fondé, partiellement fondé ou non-fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossier à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non-fondées relèvent de situations complexes, qui n'ont finalement pas nécessité de corrections spécifiques ou qui n'ont pas mis en évidence de manquement dans le chef d'un acteur concerné, mais qui méritaient néanmoins des recherches et des explications précises pour permettre au client de comprendre totalement, voire d'accepter, la situation rencontrée.<sup>13</sup> Dans un tel cas, il y a eu défaillance dans le service au client final, ne fut-ce que par manque de communication. Par conséquent, la CWaPE est d'avis de conserver l'ensemble des plaintes recevables car elles témoignent d'une défaillance de service envers le client final.

A la lecture des commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE constate effectivement que la détermination d'une valeur attendue du nombre de plaintes par GRD est prématurée à l'heure actuelle. Elle comprend que les gestionnaires de réseau de distribution s'interrogent :

- 1) Sur les hypothèses retenues par la CWaPE ;
- 2) Sur la non-prise en compte de la typologie différente des réseaux et sur les conditions socio-économiques des habitants des communes desservies par les différents gestionnaires de réseau de distribution ;
- 3) L'existence d'une possible comparaison entre gestionnaire de réseau de distribution.

La CWaPE propose donc de ne pas retenir, dans le cadre des phases d'identification et de détermination des indicateurs potentiellement incités financièrement, la règle de calcul de la valeur attendue du nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution. L'indicateur potentiel

---

<sup>13</sup> Rapport annuel spécifique 2019 du Service Régional de Médiation pour l'Energie - 3. Médiation – 3.1. Conditions de recevabilité d'une plainte.

devient par conséquent le nombre de plaintes recevables réelles de l'année N par gestionnaire de réseau de distribution.

Les nouvelles lignes directrices ont été mises à jour.

## 5.5.2. Montant des indemnités versées par GRD

### 5.5.2.1. AIEG

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnités versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnités ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

### 5.5.2.2. ORES

**Pour tous les mécanismes d'indemnisation prévus à l'article 25 du décret.** Les indicateurs envisagés sont établis au départ de données sinistres combinées à des données financières. Or, les données sinistres ont trait à l'exercice civil pendant lequel ils sont survenus alors que les données financières sont celles de l'exercice comptable pendant lequel les indemnités ont été payées.

**Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée de plus de 6h consécutives.** Le GRD ne peut être pénalisé dans le cas où le client n'introduirait pas de demande d'indemnisation ou lorsque l'interruption est consécutive à un cas de force majeure repris à l'article 21 du RT (p.ex. interruption de la fourniture consécutive à un défaut d'injection d'énergie primaire aux bornes du réseau de distribution).

**Indemnisation ou coupure de la fourniture entraînant dommage.** Comment la CWaPE interprétera-t-elle le résultat de l'indicateur ? L'indicateur est en effet tributaire de la hauteur des dégâts occasionnés chez l'utilisateur de réseau, du fait qu'il y ait intervention d'un assureur ou non et dans ce cas de la hauteur de la franchise contractuelle et du fait que l'indemnisation intervienne ou non dans l'année ou le sinistre s'est produit.

### 5.5.2.3. RESA

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnités versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnisations ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

#### 5.5.2.4. REW

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnisations versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnisations ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

#### 5.5.2.5. Réponses/Commentaires CWaPE

Selon la CWaPE, les plaintes et demandes d'indemnité de la part d'un client final reflètent une insatisfaction de la part de celui-ci et une défaillance de la qualité de service. Bien que ces éléments ne soient que la partie visible de l'iceberg, ils constituent pour la CWaPE des indicateurs pertinents pour estimer, dans un premier temps, le niveau d'insatisfaction des clients finals.

Les différentes formules des KPI appellent plus de précisions. La CWaPE rejoint les gestionnaires de réseau de distribution, et, dans un souci de clarté, reformule les indicateurs relatifs aux indemnités versées. Sachant que toutes les hypothèses d'indemnisation prévoient des montants forfaitaires, sauf celle qui est la plus souvent sollicitée, à savoir le cas des dommages matériels/corporels pour fourniture irrégulière, la CWaPE ne souhaite pas monitorer le montant des indemnités. La CWaPE propose par conséquent de retenir comme indicateur relatif aux indemnités le 'Nombre de dossiers indemnisés/Nombre de dossiers totaux'.

Les lignes directrices ont été mises à jour en conséquence.

ORES indique également que les indicateurs envisagés sont basés sur des données qui peuvent être réparties sur plusieurs années (année civile d'occurrence du sinistre Vs année comptable de paiement de l'indemnité). À ce sujet, la CWaPE rappelle que les indicateurs retenus seront basés sur les données des rapports annuels relatifs aux demandes d'indemnisation transmises par les gestionnaires de réseau pour le 31 mars de chaque année à la CWaPE. Ces rapports prévoient la distinction entre les 'demandes reçues et clôturées lors de l'exercice concerné' et 'les demandes reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné'.

Indemnisations xxx	Reçues et clôturées lors de l'exercice concerné		Reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné	
	Nombre de demandes	Montant payé	Nombre de demandes	Montant payé

Par conséquent, les données actuellement rapportées et que la CWaPE souhaite monitorer tiennent d'ores et déjà compte de cette distinction. Comme indiqué précédemment, l'évolution des indicateurs sur base de données historiques intégrera cet aspect. Par ailleurs, le Service Régional de Médiation réalise déjà des analyses en tenant compte de cette séparation pour s'assurer de la cohérence des données rapportées. La CWaPE ne comprend par conséquent pas la remarque d'ORES à ce sujet.

ORES s'interroge également sur la manière dont la CWaPE interprétera le résultat de l'indicateur relatif à l'indemnisation ou coupure de la fourniture entraînant dommage. Cet indicateur étant tributaire de la hauteur des dégâts occasionnés chez l'utilisateur de réseau, du fait qu'il y ait intervention d'un assureur ou non (et dans ce cas de la hauteur de la franchise contractuelle) et du fait que l'indemnisation intervienne ou non dans l'année ou le sinistre s'est produit. Sachant qu'il n'est plus question de suivre le montant des indemnités versées, cet indicateur sera traité de manière similaire aux autres indicateurs relatifs aux indemnisations. Une tendance sera estimée sur base des données historiques.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

L'objectif premier de la CWaPE est d'assurer une qualité de service minimale aux clients finals. Concrètement, par rapport aux plaintes et aux indemnités, la satisfaction ultime pour le gestionnaire de réseau de distribution et pour le client final serait un réseau sans coupure, sans incident, sans erreur, ni intervention hors délai. Cette vision idéale se traduirait par aucune plainte, ni demande d'indemnité.

La définition d'un premier indicateur, à savoir le nombre de plainte par gestionnaire de réseau de distribution, permet de traduire cet objectif en le minimisant.

Les indicateurs relatifs aux indemnités (# dossiers indemnisés/# de dossiers totaux) ont quant à eux pour vocation, vu le non-recours au droit et la législation complexe, d'analyser le taux d'indemnisation par gestionnaire de réseau de distribution. La CWaPE est effectivement d'avis que la lourdeur administrative liée aux demandes d'indemnités peut empêcher certains clients finals d'introduire des dossiers. Elle estime par conséquent que les dossiers ayant abouti au Service Régional de Médiation reflètent une réelle gêne occasionnée pour le client final. Elle considère par conséquent que le nombre de dossier de demande d'indemnités n'est que la partie visible de l'iceberg et souhaite assurer un traitement optimal et de qualité à ces dossiers.

## **5.6. KPI relatifs à la gestion des pertes en réseau**

### **5.6.1. Maitrise du prix d'achat**

#### **5.6.1.1. AIEG**

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

#### 5.6.1.2. RESA

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

#### 5.6.1.3. REW

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

#### 5.6.1.4. Réponses/Commentaires CWaPE

La CWaPE confirme effectivement qu'il n'est pas utile dans le cadre d'une régulation incitative d'avoir un double incitant sur la maîtrise du prix d'achat de l'électricité. Ce dispositif de couloir de prix sera a priori maintenu et mis à jour dans la méthodologie tarifaire 2024-2028. Par conséquent, il convient pour le moment de ne pas développer d'indicateur de performance dans ce domaine.

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE ne retient pas cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

### 5.6.2. Volumes des pertes par secteur/territoire $\frac{((\text{année N}) - (\text{année N-1}))}{(\text{année N-1})}$

#### 5.6.2.1. AIEG

Il convient de souligner que le GRD ne connaît que son vrai taux de perte qu'en N+3.

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

#### 5.6.2.2. ORES

##### Les volumes des pertes par secteur/territoires $\frac{((\text{année N}) - (\text{année N-1}))}{(\text{année N-1})}$ .

Comme souligné ci-dessus, ORES estime qu'il n'est pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur d'ORES sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES Assets.

ORES signale aussi que les volumes entièrement réconciliés ne sont disponibles qu'après trois ans (M+37). La réconciliation débute à peu près six mois après le mois de mesure de pointe mais n'est définitive qu'après 37 mois et il ne sera donc pas possible de rapporter un indicateur basé sur des volumes définitivement réconciliés avant l'année N+3.

Entretemps les estimations ne sont que provisoires et de plus en plus stables au fur et à mesure que l'on est plus loin dans le processus de réconciliation.

Nous soulignons d'ores et déjà que nous ne disposons pas des pertes réconciliées avec une ventilation par niveau de tension.

#### **5.6.2.3. RESA**

Il convient de souligner que le GRD ne connaît que son vrai taux de perte qu'en N+3 au terme du processus de réconciliation. Que signifie la phrase « les pertes seront rapportées sur base des volumes de réconciliation » ? Le taux de perte rapporté doit-il être en année N celui de N-3 ?

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

#### **5.6.2.4. REW**

Il convient de souligner que le GRD ne connaît que son vrai taux de perte qu'en N+3.

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

#### **5.6.2.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

À l'origine, les indicateurs de performance relatifs aux projets spécifiques ont été définis dans la cadre de l'article 15, §2, 4° de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne pour la période réglementaire 2019-2023 et doivent permettre un suivi annuel de la rentabilité et de la mise en œuvre technique du projet de déploiement des compteurs communicants.

Ces indicateurs ont été discutés et validés par l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution lors de la détermination du revenu autorisé 2019-2023. Ils ont notamment fait l'objet d'une question complémentaire lors du contrôle des revenus autorisés des gestionnaires de réseau de distribution. Ces indicateurs n'étaient d'ailleurs que le reflet des paramètres initialement retenus par les gestionnaires de réseau de distribution dans leurs business case. Par conséquent, la CWaPE s'attend à ce que les définitions et les objectifs de ces indicateurs soient compris et maîtrisés par les gestionnaires de réseau de distribution.

Cependant, en ce qui concerne le projet relatif au déploiement des compteurs intelligents, étant donné les évolutions législatives et les mises à jour conséquentes des business case pour s'aligner aux nouvelles exigences décrétales, la CWaPE est d'avis de ne pas retenir pour l'instant d'indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents dans les indicateurs de performance.

La CWaPE précise que l'actuel abandon des indicateurs de suivi du déploiement des compteurs intelligents en tant qu'indicateur potentiel de performance ne modifie en rien les indicateurs de suivi requis par la méthodologie tarifaire 2019-2023. Si ces indicateurs nécessitent des modifications à la suite de la mise à jour des business case, celles-ci ne relèvent pas du périmètre des indicateurs de performance et devront faire l'objet de discussions avec la CWaPE dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents.

La CWaPE a tenu compte des commentaires des gestionnaires de réseau de distribution. Elle estime qu'il est prématuré de s'appuyer sur les indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents. Toutefois, la couverture des pertes par les gestionnaires de réseau de distribution constitue un enjeu financier et énergétique majeur. La CWaPE juge nécessaire de s'assurer que les gestionnaires de réseau de distribution mettent tout en œuvre pour les minimiser. La CWaPE propose par conséquent d'analyser un indicateur relatif au taux de perte des gestionnaires de réseau de distribution (%).

*a. Définition :*

Le taux de perte des gestionnaires de réseau de distribution est le volume des pertes réseau issues de l'allocation (N-3) et du rest term issu de la réconciliation (volumes entièrement réconciliés de N-3 en N) par rapport au volume N-3 d'infeed total du gestionnaire de réseau de distribution.

*b. Règle de calcul :*

$$\text{Taux de perte} = \frac{\text{Pertes réseau issues de l'allocation} + (\text{ou } -) \text{ rest term issu de la réconciliation}}{\text{volume d'infeed total}}$$

Avec :

- Pertes réseau issues de l'allocation = volume de pertes tel que calculé dans l'allocation du GRD pour l'année N-3 ;
- Rest term issu de la réconciliation (+/-) = volume du rest term du GRD issu du run Z de la réconciliation pour l'année N-3 ;
- Volume d'infeed total = volume total d'infeed du gestionnaire de réseau de distribution pour l'année N-3, à savoir la somme des volumes de l'année N-3 suivants :
  - o +/- Injection Grands postes Elia/RTE ;
  - o +/- Transit net avec les autres gestionnaires de réseau de distribution (Entrées - Sorties) ;
  - o + Injection des productions locales.

*c. Source / périmètre :*

Dans le cadre de l'analyse des indicateurs de performance, la CWaPE souhaite monitorer les données relatives au taux de perte global par gestionnaire de réseau de distribution tous niveaux de tension confondus dans un rapport à développer.

### **5.6.3. Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement de compteurs intelligents**

#### **5.6.3.1. AIEG**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas nécessairement les pertes techniques et administratives dans le volume de réconciliation.

#### **5.6.3.2. ORES**

**Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement des compteurs intelligents.**

ORES précise d'ores et déjà qu'actuellement le nombre de dossiers impliquant des pertes est disponible mais la consommation en kWh ne l'est pas. Les données disponibles concernent les pertes totales sans distinction possible entre pertes administratives et techniques. ORES s'interroge sur l'interprétation qui sera faite par la CWaPE du résultat de cet indicateur ; la hauteur de l'indicateur étant dépendante du rythme de déploiement des compteurs intelligents. La CWaPE pourrait-elle préciser ce qu'elle entend mesurer par cet indicateur ?

#### **5.6.3.3. RESA**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas nécessairement les pertes techniques et administratives dans le volume de réconciliation.

#### **5.6.3.4. REW**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas nécessairement les pertes techniques et administratives dans le volume de réconciliation.

#### **5.6.3.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

À l'origine, les indicateurs de performance relatifs aux projets spécifiques ont été définis dans la cadre de l'article 15, §2, 4° de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne pour la période réglementaire 2019-2023 et doivent permettre un suivi annuel de la rentabilité et de la mise en œuvre technique du projet de déploiement des compteurs communicants.

Ces indicateurs ont été discutés et validés par l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution lors de la détermination du revenu autorisé 2019-2023. Ils ont notamment fait l'objet d'une question complémentaire lors du contrôle des revenus autorisés des gestionnaires de réseau de distribution. Ces indicateurs n'étaient d'ailleurs que le reflet des paramètres initialement retenus par les gestionnaires de réseau de distribution dans leurs business case. Par conséquent, la CWaPE s'attend à ce que les définitions et les objectifs de ces indicateurs soient compris et maîtrisés par les gestionnaires de réseau de distribution.

Cependant, en ce qui concerne le projet relatif au déploiement des compteurs intelligents, étant donné les évolutions législatives et les mises à jour conséquentes des business case pour s'aligner aux nouvelles exigences décrétales, la CWaPE est d'avis de ne pas retenir pour l'instant d'indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents dans les indicateurs de performance.

La CWaPE précise que l'actuel abandon des indicateurs de suivi du déploiement des compteurs intelligents en tant qu'indicateur potentiel de performance ne modifie en rien les indicateurs de suivi requis par la méthodologie tarifaire 2019-2023. Si ces indicateurs nécessitent des modifications à la suite de la mise à jour des business case, celles-ci ne relèvent pas du périmètre des indicateurs de performance et devront faire l'objet de discussions avec la CWaPE dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents.

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE estime qu'il est prématuré de s'appuyer sur les indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents et ne retient donc pas pour l'instant cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

#### **5.6.4. Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année**

##### **5.6.4.1. AIEG**

Pas de commentaire.

##### **5.6.4.2. ORES**

###### **Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année.**

Quelle est la définition de cet indicateur ? L'effort et les moyens investis par le GRD se mesurent davantage par le nombre de contrôles physiques et le nombre de constats de fraude établis.

##### **5.6.4.3. RESA**

Pas de commentaire.

##### **5.6.4.4. REW**

Pas de commentaire.

##### **5.6.4.5. Réponses/Commentaires CWaPE**

À l'origine, les indicateurs de performance relatifs aux projets spécifiques ont été définis dans le cadre de l'article 15, §2, 4° de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2019-2023 et doivent permettre un suivi annuel de la rentabilité et de la mise en œuvre technique du projet de déploiement des compteurs communicants.

Ces indicateurs ont été discutés et validés par l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution lors de la détermination du revenu autorisé 2019-2023. Ils ont notamment fait l'objet d'une question complémentaire lors du contrôle des revenus autorisés des gestionnaires de réseau de distribution. Ces indicateurs n'étaient d'ailleurs que le reflet des paramètres initialement retenus par les gestionnaires de réseau de distribution dans leurs business case. Par conséquent, la CWaPE s'attend à ce que les définitions et les objectifs de ces indicateurs soient compris et maîtrisés par les gestionnaires de réseau de distribution.

Cependant, en ce qui concerne le projet relatif au déploiement des compteurs intelligents, étant donné les évolutions législatives et les mises à jour conséquentes des business case pour s'aligner aux nouvelles exigences décrétales, la CWaPE est d'avis de ne pas retenir pour l'instant d'indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents dans les indicateurs de performance.

La CWaPE précise que l'actuel abandon des indicateurs de suivi du déploiement des compteurs intelligents en tant qu'indicateur potentiel de performance ne modifie en rien les indicateurs de suivi requis par la méthodologie tarifaire 2019-2023. Si ces indicateurs nécessitent des modifications à la suite de la mise à jour des business case, celles-ci ne relèvent pas du périmètre des indicateurs de performance et devront faire l'objet de discussions avec la CWaPE dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents.

Suite aux commentaires des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE estime qu'il est prématuré de s'appuyer sur les indicateurs relatifs au déploiement des compteurs intelligents et ne retient donc pas pour l'instant cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.

## ANNEXE 1 : RÉACTIONS DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



Gestionnaire de réseau de  
distribution  
Rue des Marais, 11  
5300 Andenne

TVA BE0202.555.004

Tél. : 085/27.49.00.  
[www.aieg.be](http://www.aieg.be)  
[admin@aieg.be](mailto:admin@aieg.be)

Andenne, le 28 octobre 2019.



**CWaPE**

Monsieur Antoine THOREAU, Directeur  
Route de Louvain-la -Neuve 4 bte 12

5001 NAMUR

Monsieur le Directeur,

**Concerne : Projet de lignes directrices CWaPE « KPI GRD ».**

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices « Indicateurs de performance (KPI) des GRD » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tiennent également compte de la qualité des services offerts par les GRD (facteur Q) aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez en Annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroît d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation (R&D) devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires et concerner des domaines importants aux yeux des URD et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être auditées.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devra toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et u-rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers.

La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter - et non pas pénaliser - les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productif.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en prendre compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétroactivement (à partir de 2015) ces KPI.

Nous restons à votre disposition pour tout échange complémentaire sur le sujet et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, à l'assurance de notre meilleure considération.

**Pour l'intercommunale AIEG,**



**Guy DELEUZE**  
**Fonctionnaire dirigeant local**

## ANNEXE

### 1. KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau

#### • SAIDI /SAIFI (en MT)

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « *en conditions atmosphériques exceptionnelles* » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées ? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes – à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

#### • Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

#### • Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il en va de même pour les conséquences de cet accident (coupures pour réparation). Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

#### • Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. lié au nombre d'EAN par km de réseau.

#### • SAIDI /SAIFI (en BT)

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD.

Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

- **KPI relatifs aux délais de raccordement (E + G)**
- **Suivi des demandes d'études et d'offres**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT.

- **Délai pour les raccordements**

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

- **Délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (en jours)**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CàB » réalisés entre « J 41 » et « J régularisation ».

Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

## **2. KPI relatifs aux données de comptage (E + G)**

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

- **Nombre de dépassement des délais dans la fourniture des données de mesure**

Pas de commentaire.

- **Taux de relève physique des index des compteurs**

Pour le « *taux de relève physique des index des compteurs* », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

- **Taux d'index systématiquement estimés pour les compteurs à relève manuelle**

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans ?

- **Taux de rectification des index relevés**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

- **Nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index par GRD**

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

### **3. KPI relatifs à l'intégration des productions décentralisés dans les réseaux**

- **Accueil des unités de productions décentralisées**

Concernant le total des puissances de raccordement « réservées », il convient de distinguer la puissance d'injection flexible et permanente ?

- **Maximiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable**

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

De plus, est-il normal d'être pénalisé une seconde fois s'il s'agit d'une coupure et d'autant plus s'il s'agit d'un accident.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kVA ?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ?

#### **4. KPI relatifs à la satisfaction de clients finals (qualité commerciale)**

- **Plaintes recevables par GRD**

La CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du GRD. Bien qu'une réclamation non fondée ne constitue pas une erreur de la part du GRD, pour la CWaPE cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée.

Nous ne pouvons absolument pas partager ce point de vue. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnelle à la part de marché des GRD en terme de points d'accès. Cette hypothèse ne nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différente des réseaux d'un GRD à l'autre.

- **Montant des indemnités versées par GRD**

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnisations versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnisations ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

#### **5. KPI relatifs à la gestion des pertes en réseau**

- **Maitrise du prix d'achat**

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

- **Volumes des pertes par secteur/territoire**

Il convient de souligner que le GRD ne connaît que son vrai taux de perte qu'en N+3.

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

- **Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement de compteurs intelligents**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas nécessairement les pertes techniques et administratives dans le volume de réconciliation.

- **Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année**

Pas de commentaire.





Société Coopérative

# Association Intercommunale d'Electricité du Sud du Hainaut

Membre d'INTER-REGIES et LE CABLE

Siège Administratif : Rue du Commerce 4 • B - 6470 RANCE

RPM Charleroi

TVA BE 0201.712.587

DEXIA : IBAN : BE11 0910 0074 8848

BIC : GKCCBEBB

POSTE : IBAN : BE40 0000 1721 4163

BIC : BPOTBEB1

Téléphone 32.(0)60.45.91.60

Téléfax 32.(0)60.41.17.94

Permanence dépannage

Jour et nuit 060-41.10.10

A RAPPELER DANS LA REPONSE

N° \_\_\_\_\_

19-0436-DW/MH

RANCE, le 31 octobre 2019

COMMISSION WALLONNE  
POUR L'ENERGIE

166708 04.10.19

82

Recommandé avec accusé de réception

CWAPE

A l'attention de Messieurs Antoine THOREAU et  
Stéphane RENIER

Route de Louvain-la-Neuve, 4 bte 12  
5001 NAMUR ( Belgrade)

## CONCERNE : PROJET DE LIGNES DIRECTRICES CWAPE « KPI GRD

PERSONNE A CONTACTER : WALLEE DIDIER.

Monsieur le Président,  
Monsieur le Directeur,

Nous tenons à remercier la CWAPE d'avoir permis aux gestionnaires de réseaux d'être consultés sur le projet de mise en place d'indicateurs de performance, les KPI, visant à mesurer la qualité de notre travail, mais aussi à terme de comparer les GRD entre eux.

Convaincus que mesurer l'efficacité des GRD à travers une série de KPI pertinents sera un outil très utile pour leur permettre une autocorrection permanente en vue d'offrir le meilleur service aux URDs, nous tenons cependant à vous faire part de quelques réserves.

En effet, le projet tel que présenté est axé sur l'identification et la définition des KPI sans aucune vue sur la méthode qui sera mise en œuvre pour les analyser. Aucune information sur leur pondération, sur la définition et le calcul des objectifs de performance, ni sur les incitants qui en découleraient. Evidemment, puisque la méthode est encore à élaborer.

Dans ce cadre, nous tenons à vous rappeler qu'en avril 2003, le régulateur fédéral, la CREG, aidé des services de spécialistes, avait déjà élaboré une mesure de l'efficacité des GRD belges ( wallons, flamands et bruxellois) par la méthode DEA. Une méthode scientifique, éclairée par de multiples études et ouvrages économiques.

Des résultats de l'analyse, la CREG dû se résigner à admettre que l'AIESH était efficace avec un score d'efficacité de 100% et qu'aucun autre GRD n'avait pu y être comparé. L'AIESH avait un réseau électrique très étendu pour une densité de population du territoire desservi la plus faible. En 2019, rien n'a changé.

Permettez-nous, dès lors, d'être très dubitatif quant à la méthode qui sera proposée par le prestataire qui aura obtenu le marché que vous lancez.  
Pour nous convaincre, la nouvelle méthode devrait être capable de démontrer l'inefficacité et les incohérences de la première utilisée par la CREG.

Enfin, pour en revenir au KPI, nous insistons sur le fait qu'un mauvais KPI n'est pas nécessairement synonyme de mauvais travail et donc pénalisable. Un mauvais KPI peut en effet être le reflet d'un sous-investissement, fort probable d'ailleurs étant donné les contraintes économiques de tout ordre.

Ainsi, dans le cadre de l'élaboration d'une nouvelle méthode de mesure de l'efficacité des GRD, nous pensons qu'il serait opportun que la comparaison des KPI ne soit pas purement arithmétique mais modulée par un facteur qui prendrait en compte les besoins d'investissements pour assurer le développement de son réseau et les moyens à disposition.

Au-delà de ces considérations, pour ne pas répéter ce que d'autres GRD vous auront proposé, sachez que l'AIESH a partagé favorablement les différentes remarques formulées par ses collègues GRD à travers INTER-REGIES.

Veillez croire, Monsieur le Président, Monsieur le Directeur, à l'assurance de nos sentiments très distingués.

Didier WALLEE



Directeur de l'AIESH

# **Réactions d'ORES sur les Lignes directrices CD-19i10-CWaPE-0025 -relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région Wallonne**

---

## **1. INTRODUCTION ET REMARQUES GENERALES PRÉALABLES**

ORES accueille positivement la démarche de la CWaPE d'entamer dès à présent, en y associant les GRD, des réflexions préliminaires à l'élaboration de la méthodologie applicable à la période régulatoire 2024-2028, notamment en matière d'indicateurs de performance des GRD.

En tant qu'entreprise au service du public et de proximité, ORES place la satisfaction de sa clientèle et la qualité de service haut dans son échelle des priorités. La satisfaction du client est ancrée dans la culture de l'entreprise et fait partie des valeurs et des objectifs d'entreprise d'ORES. Aussi, ORES mène régulièrement différentes enquêtes de satisfaction auprès de ses clients, notamment, sur les travaux réalisés, sur la relève des index de consommation, sur les contacts téléphoniques ou via le website<sup>1</sup>. ORES facilite également – grâce à la mise en place d'un système d'introduction en ligne – les réclamations, insatisfactions et demandes d'indemnisations pour lesquelles les équipes d'ORES veillent à respecter les délais de réponse imposés. ORES suit également depuis de nombreuses années une série d'indicateurs de qualité de service sur la fiabilité de ses réseaux et le service au client, indicateurs rapportés aussi bien à l'interne qu'à l'externe. Ces initiatives en matière de suivis de qualité se traduisent par des actions concrètes aux différents échelons de l'entreprise : aménagement de l'organisation de l'entreprise, amélioration continue des processus internes, trajets de formation aux employés incluant notamment l'expérience client, amélioration de l'accessibilité d'ORES par la participation dans des salons et via son site internet.

Pour autant que celui-ci soit bien calibré, ORES se montre donc favorable à la mise en place d'un système fournissant des incitants positifs pour les efforts consentis en la matière. ORES estime toutefois qu'il est important d'encourager des tendances d'amélioration du service rendu aux clients plus que l'atteinte d'un objectif chiffré précis qui pourrait entraîner des biais au détriment de la maîtrise des coûts, autre préoccupation importante d'un GRD.

ORES émet cependant certaines réserves par rapport à l'intégration de ces indicateurs de performance dans la méthodologie tarifaires 2024-2028.

### **1.1. Intégration dans la méthodologie tarifaire 2024-2028**

Les lignes directrices ne précisent pas à ce stade de quelle manière l'incitant financier placé sur les indicateurs de performance influencera le revenu autorisé. Cette problématique fera

---

<sup>1</sup> Voir ORES, 2019, Rapport annuel d'ORES Assets 2018, page 52.

l'objet d'étapes ultérieures de l'étude de la CWaPE (voir page 47, section 5, PROCHAINES ETAPES). ORES se pose par conséquent encore un grand nombre de questions : tous les indicateurs de performance seront-ils retenus pour le facteur Q (ou certains d'entre eux feront-ils plutôt l'objet d'un suivi), quelle sera la pondération des différents indicateurs, quels seront les niveaux d'exigences placés par rapport aux différents indicateurs, comment se fera le passage des indicateurs au facteur Q, etc. .

ORES n'est donc pas en mesure de se prononcer sur ces différents aspects au stade actuel. Il est en outre difficile pour ORES de se prononcer sur des indicateurs de performance sans savoir comment ceux-ci seront utilisés dans la régulation. ORES souhaiterait pouvoir disposer d'une vue globale sur la problématique avant d'émettre un avis complet et définitif et se réserve le droit d'émettre d'autres remarques dans la suite de la procédure. ORES demande à ce que ces différents aspects soient déterminés en concertation avec les GRD et sur base d'exemples chiffrés qui lui permettent de mesurer les impacts du système proposé.

## **1.2. Le principe de bonus / malus et des objectifs fixés individuellement pour chaque GRD**

Sans donner plus de détails, certains grands principes du mécanisme d'incitation financière sont donnés dans les lignes directrices, notamment aux pages 31 et 47. La CWaPE y fait référence à un système de bonus / malus en cas de sur / sous performance des GRD. La CWaPE explique aussi (page 31) que les GRD ne seront pas incités nécessairement à s'améliorer sur les mêmes objectifs / indicateurs et pourront se voir inciter à s'améliorer là où ils sont le moins performants.

ORES prend note que ce système sera étayé dans une étape ultérieure. A ce stade, ORES ne comprend pas comment ce système fonctionnera dans le respect d'un traitement identique et équitable des différents GRD. Pour ne pas tomber dans l'arbitraire, il nous semble essentiel que les principes suivants soient respectés :

- les indicateurs retenus (et les poids accordés aux différents indicateurs de performance) et les niveaux d'exigences doivent être proportionnés à l'importance et à la valorisation accordée par les utilisateurs de réseaux aux différents critères de qualité et ne peuvent pas être différents d'un GRD à l'autre ;
- les différents GRD doivent être traités de manière équitable en utilisant les mêmes règles pour tous. Ceci requiert à notre sens au minimum d'utiliser les mêmes indicateurs pour les différents GRD et d'y accorder la même importance pour les différents GRD ; l'effort à consentir pour s'améliorer et les conséquences mesurées d'un effort en terme de qualité de service sont très différents d'une problématique à l'autre et d'un indicateur à l'autre ;
- les niveaux d'exigences doivent être fixés de manière objective pour les différents GRD et doivent être atteignables par les différents GRD.

ORES s'interroge aussi sur le fonctionnement du système de bonus/malus et sur les incitants qui en découleront. Celui-ci sera-t-il défini en fonction d'une progression dans le temps par rapport à des objectifs individuels fixés *ex-ante* et qui seront (ou non) atteints ou celui-ci sera-t-il fixé de manière relative par comparaison des différents GRD entre eux avec un jeu à somme nulle comme cela se fait notamment aux Pays-Bas ou en Flandre ? Dans ce dernier cas, cela veut-il aussi dire qu'un client raccordé sur un réseau de distribution avec une qualité de service plus élevée paiera un prix plus élevé (= un bonus traduit par une majoration du revenu autorisé) qu'un client raccordé sur un réseau de distribution où la qualité de service est moindre (un malus traduit par une minoration du revenu autorisé) ? Dans ce cas, si l'on se place du point de vue du client, ORES s'interroge sur les incitants qui seront ainsi donnés. Est-il souhaitable qu'un client raccordé à un réseau de haute qualité (potentiellement justifié par des plus hauts niveaux d'investissements historiques et donc des tarifs potentiellement plus élevés) paye plus pour couvrir un bonus du GRD ? Parallèlement, un GRD dont le réseau est de moindre qualité (potentiellement en raison d'investissements historiques moins importants) et qui verra son revenu diminué, n'aurait-il justement pas besoin de réserver ses moyens pour investir dans une amélioration de sa qualité de service ? En d'autres mots, ne faut-il pas davantage réfléchir à inciter positivement ces GRD plutôt que de les pénaliser ?

Il convient aussi de tenir compte du décalage dans le temps entre les mesures prises par un GRD et ses répercussions en terme de qualité de service. Un GRD qui doit investir plus pour améliorer la qualité de son réseau n'en verra en effet pas les effets directement en terme d'amélioration de qualité. Il risque donc de se retrouver dans une spirale de détérioration de sa qualité de service.

ORES plaide en tous cas pour une approche prudente pour une première régulation en terme de qualité de service. Faire dépendre 4% du revenu autorisé comme il semble que ce soit pratiqué en France<sup>2</sup> nous semble trop important. En outre, il conviendra de veiller à ce que la hauteur de l'incitant soit proportionnée au gain en terme de qualité de service qui peut être retiré pour les utilisateurs de réseaux (voir également ci-dessous).

### **1.3. Lien entre qualité de service, niveau de coûts et facteurs d'efficacité**

ORES souligne aussi que dans la mesure où la CWaPE envisage un système d'incitation de qualité séparé du facteur X (facteur d'efficacité) avec un système de « bonus/malus », elle devra veiller au juste équilibre entre, d'une part, la qualité de service et, d'autre part, le niveau (et le trajet) des coûts des GRD. Il convient en effet de veiller à ne pas pousser le niveau de qualité à un niveau sup-optimal, ce qui pousserait les coûts des GRD à un niveau de coûts trop élevé. En d'autres mots, avant d'imposer un niveau de qualité sur un indicateur de performance qui sera repris dans le facteur Q, la CWaPE devrait s'assurer de la disposition des clients à payer pour le niveau de qualité requis sur l'indicateur de performance retenu et il

---

<sup>2</sup> Voir page 47 des présentes lignes directrices.

conviendra de maintenir un juste équilibre entre la qualité de service et le prix payé par les utilisateurs de réseaux<sup>3</sup>.

Aussi, lors de la comparaison de la performance en coût des GRD (détermination du facteur X), la CWaPE devra aussi veiller à tenir compte des exigences en matière de qualité de service imposées aux GRD wallons ; tel que ceci est par ailleurs prévu dans le Décret Tarifaire<sup>4</sup>. Dans la mesure où la CWaPE reconnaît que la qualité de service est un driver de coût important<sup>5</sup>, il ne serait en effet pas correct de comparer, sans correction, les coûts de GRD qui ne sont pas aux mêmes niveaux de qualité ou qui ne sont pas soumis aux mêmes exigences en terme de fourniture de qualité de service. Cet aspect nous semble particulièrement fondamental dans le cas où le benchmarking envisagé par la CWaPE s'étendrait à la comparaison de GRD hors Wallonie.

#### **1.4. Nombre d'indicateurs suivis et utilisé dans la régulation incitative**

Même s'il ressort de la lecture du document que tous n'entreront pas forcément dans le mécanisme d'incitant financier, les indicateurs, au nombre de 24, nous semblent trop nombreux et leur combinaison risque de donner des signaux contradictoires ou redondants. La plupart des autres pays/régions n'utilisent pas un tel nombre d'indicateurs dans leur mécanisme d'incitation financière (facteur Q). Même si plus d'indicateurs de performance sont suivis par la CWaPE, le nombre d'indicateurs entrant dans le facteur Q devrait être limité à quelques indicateurs, 5 ou 6 tout au plus.

## **2. REMARQUES PONCTUELLES SUR LE DOCUMENT**

ORES reprend ci-dessous ses remarques ponctuelles concernant les différents indicateurs. En préalable, ORES formule trois remarques générales, valables pour les différents indicateurs :

1°. il convient de neutraliser les conséquences liées à des actions de tiers sur lesquelles les GRD n'ont aucune emprise. Les GRD ne peuvent être pénalisés par des éléments qui sont hors de leur contrôle ;

2°. les indicateurs doivent être définis de la manière la plus précise possible sur base d'exemple chiffrés (construits si nécessaires avec les GRD) évitant toutes différences d'interprétations (et donc des traitements) entre les GRD ;

---

<sup>3</sup> Art. 4, §2, 20°, du Décret Tarifaire : ° « les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals ».

<sup>4</sup> Art. 4, §2, 15°, du Décret Tarifaire : « Toute décision utilisant des techniques de comparaison des coûts tient compte de la qualité des services rendus et est basée sur des données homogènes, transparentes et fiables ».

<sup>5</sup> Puisque le constat est qu'un modèle revenue-cap, par la recherche de maximisation du profit peut mener à une baisse de la qualité.

3°. dans la mesure où les indicateurs de performance feraient intervenir des comparaisons entre GRD (ou secteurs<sup>6</sup>), ORES se demande si et comment seront neutralisés les effets des caractéristiques techniques propres aux réseaux comparés (densité de consommation, longueurs des réseaux, taux d'enfouissement, etc.) qui peuvent avoir une influence sur les niveaux de ces indicateurs ;

4°. la finalité/l'interprétation des indicateurs doit être précisée. A titre d'exemple, qu'est-ce que la CWaPE entend mesurer par le nombre de dossiers de suspicion de fraudes ? par les pertes administratives identifiées par le déploiement des compteurs intelligents ? par des montants d'indemnisation liés à des coupures entraînant dommage ? Est-ce qu'un indicateur élevé est positif, négatif ?

Pages 4 et suivantes. 1. INTRODUCTION ET CONTEXTE. Section. « 1.2. Le paysage actuel de la distribution de l'électricité et du gaz en Région wallonne »

Les lignes directrices ne spécifient pas le niveau territorial de la mesure des indicateurs de performance d'ORES. Dans la mesure où seul un revenu autorisé global par fluide est approuvé pour ORES Assets, le niveau de mesure/d'agrégation doit être le total d'ORES Assets et non pas les secteurs d'ORES. Il n'est en effet pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES assets.

Pages 17 et suivantes. 4. APPROCHE. Section 4.1. Inventaires des indicateurs de performance

La CWaPE fait état dans cette section de tous les indicateurs qui sont suivis notamment dans les rapports qualité, dans le suivi des projets spécifiques, dans le cadre de la méthodologie tarifaire, etc. . Ces indicateurs sont complétés par de nouveaux indicateurs dans les présentes lignes directrices. Ces différents reportings représentent une charge administrative importante pour les GRD. ORES plaide donc, sur base d'une concertation préalable avec les GRD, pour une rationalisation maximale des indicateurs utilisés (=utiles pour la CWaPE) et des différents reportings afin d'en limiter la charge pour les différents GRD.

---

<sup>6</sup> Comme souligné ci-dessous, ORES estime qu'il n'est pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES assets.

Pages 31 et suivantes. 4. APPROCHE. Section « 4.2.1. Les indicateurs de performance relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité ».

- **Prise en compte des indisponibilités planifiées dans l'indicateur.** La CWaPE considère que les interruptions planifiées sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier. ORES est d'avis qu'il conviendrait d'exclure de l'indicateur les indisponibilités planifiées. Les inclure est contreproductif en ce que certains travaux ayant justement pour objet d'améliorer la qualité des réseaux et de réduire le nombre d'interruptions risquent d'être reportés pour obtenir un meilleur score sur l'indicateur. Plus fondamentalement, ces interruptions planifiées sont rendues nécessaires pour des raisons de sécurité des travailleurs. Il est essentiel que ces impératifs de sécurité ne soient pas remis en cause par l'atteinte d'une valeur d'indicateur. La mise en œuvre de sources temporaires d'alimentation (groupes électrogènes) est bien sûr possible mais entraîne des surcoûts importants. ORES plaide pour un droit du GRD à un nombre minimum de coupures d'alimentation planifiées.

ORES souligne aussi qu'il conviendrait de ne pas prendre en compte les interruptions imputables à de faits de tiers ainsi que les conséquences en terme d'indisponibilité qui découlent de ces incidents. Ces interruptions ne sont en effet pas imputables aux GRD et sont dues à des éléments externes et non maîtrisables par les GRD.

- **Exclusion des indisponibilités suite à des conditions météorologiques exceptionnelles.** Cette notion de conditions météorologiques exceptionnelles est trop vague et doit être précisée. Qu'est-ce qu'une condition météorologique exceptionnelle ? reconnue par quel organisme (IRM ? Fonds des calamités ?) ? Quelle granularité sur le lieu/ l'emplacement ? La reconnaissance d'un phénomène exceptionnel par le Fonds des calamités intervient parfois longtemps après, comment intègre t'on cela dans la correction de la mesure ?

ORES attire l'attention de la CWaPE sur le fait que si des données historiques sont utilisées, il conviendra d'en interpréter les résultats de manière prudente étant donné les changements de périmètre de réseau au cours des années.

Pages 34 et suivantes. 4. APPROCHE. Section « 4.2.2.1. Délai pour les offres » et Section « 4.2.2.2. Délai pour les raccordements ».

Mis à part pour la TrMT, ORES ne comprend pas la pertinence de scinder les dossiers avec production et sans production, les délais et les procédures étant identiques. En TrMT, certaines prestations nécessitent une intervention / autorisation d'ELIA et les procédures et délais de traitement sont donc différents.

ORES ne dispose pas à l'heure actuelle d'outil permettant de rattacher automatiquement un

dossier de raccordement particulier et une plainte qui en découlerait, parfois plusieurs mois plus tard. Un tel outil nécessiterait un développement informatique et / ou de processus.

En conséquence, pour le moins, ORES ne sera pas en mesure de reconstruire des données historiques avec cette scission avec/ sans production et d'établir le lien avec les délais de raccordement / plaintes.

Enfin, ORES plaide pour une standardisation maximale des tableaux de reporting entre le gaz et l'électricité.

Pages 39 et suivantes. 4. APPROCHE. Section « 4.2.3. Les indicateurs de performance relatifs aux données de comptage (électricité et gaz) ».

- **Nombre de rerun.** ORES s'interroge sur la pertinence de prendre en compte cet indicateur pour une incitation financière. Les rerun sont très peu fréquents, ils peuvent être demandés par le marché et n'impactent finalement pas le client final.
- **Taux d'index systématiquement estimé pour les compteurs à relève manuelle.** La CWaPE devrait préciser ce qu'elle entend par « systématiquement estimé » dans cet indicateur ? Il convient de préciser ce que l'on entend par « nombre de compteurs relevés ». Cela correspond t'il seulement aux relevés des agents ORES ou aussi aux relevés des clients et aux index des Switch, etc. ?

Ex : Scope pour janvier 2019 & 2020 (40.000 EAN)

- Relevés clients : 14.000
- Relevés via Switch,... : 3000
- Relevés Asset (suite changement de compteur, ...) : 1000
- Estimation : 4000

CALCUL :  $4000 / 36000 = 11 \%$  ou  $4000 / 40000 = 10 \%$

Le premier chiffre, 11%, qui nous semble être celui qui correspond à la définition de l'indicateur, ne reprend pas au dénominateur le scope global, ce qui ne nous semble pas approprié. Cet exemple illustre le fait qu'il convient, pour chaque indicateur, de définir précisément, sur base d'un exemple chiffré, la manière de calculer les différents indicateurs de performance (voir remarque générale ci-dessus).

ORES souligne aussi que le score sur l'indicateur dépend de la communication ou non des index par le client, et donc, d'un facteur qui leur est externe qui peut influencer le score du GRD sur l'indicateur.

- **Taux de rectifications des index relevés.** Il convient d'éliminer de la définition de l'indicateur les rectifications qui ne sont pas dues aux GRD, notamment une erreur de relève de l'utilisateur de réseau, le cas échéant, qui revient via le marché.
- **Le nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index.** Une plainte est recevable au Service Régional de Médiation lorsque le client démontre avoir fait des démarches envers son fournisseur et/ou son GRD. ORES souligne que les

démarches du client devant être faites envers son fournisseur et/OU son GRD, le GRD n'a pas forcément eu connaissance de la contestation du client. Le client va d'ailleurs très logiquement d'abord vers l'émetteur de sa facture plutôt que vers son GRD. L'expérience montre par ailleurs très souvent que nous n'avons reçu aucune contestation, que ce soit de la part du client ou de son fournisseur, avant de recevoir le dossier en médiation.

La CWaPE devrait préciser la définition des indicateurs pour les clients AMR pour lesquels ce sont des courbes de charge qui sont relevées et non des index. Faut-il créer des indicateurs spécifiques ?

Enfin, ORES souligne que les données ne pourront être fournies qu'à partir de 2017. Avant cette date, suite à la migration IMDMS vers Mercure et les problèmes de données rencontrés dans le passé, il sera difficile de fournir des données comparatives de qualité.

Pages 41. 4. APPROCHE. Section « 4.2.4. Les indicateurs de performance relatifs à l'intégration des productions décentralisées dans les réseaux ».

- **Accueil des unités de productions décentralisées.** ORES ne comprend pas la définition de l'indicateur qui, selon elle, donnera un score de 100% dans tous les cas. En effet, le décret impose un contrat avec toute la puissance demandée. La différence est que cette dernière peut être permanente ou flexible.

Si l'indicateur doit être compris comme le ratio entre les offres qui donnent lieu à un paiement (réservation acompte ou paiement total) et les propositions faites (offres), le score obtenu sur l'indicateur sera tributaire de la réalisation ou pas des projets de production, ce qui constitue un élément non contrôlable par le GRD.

Il conviendrait de préciser la portée de l'indicateur : vise t'on les unités au-delà de 10 kVA (sur base de notifications ?) ou bien celles au-delà de 250 kVA ?

- **Maximiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable.**

Selon ORES, l'indicateur devrait distinguer les effets congestion/limitation GRD de ceux du GRT(ELIA). Il n'est en effet pas logique qu'un GRD soit pénalisé si l'imposition d'une limite de production provenant d'ELIA.

En outre, ORES ne comprend pas à quoi fait référence la notion de « moyenne des puissances de production pour l'année N ». La définition devrait être précisée.

Aussi, si le calcul de l'investissement raisonnable montre qu'il ne faut pas investir, pourquoi les GRD seraient-ils pénalisés ?

Au sens d'ORES, un indicateur pertinent, en cas de modulation, est le ratio entre l'énergie réellement produite et l'énergie équivalente de la capacité permanente. Il s'agit là d'un indicateur fin permettant de mesurer si le GRD a maximisé l'énergie que peut produire le client, sans le réduire automatiquement à sa capacité permanente.

En ce qui concerne ces indicateurs, les données historiques ne nous semblent pas pertinentes en raison de l'absence de masse critique.

#### Page 42 et suivantes. 4.2.5.1. Plaintes recevables par gestionnaire de réseau de distribution

- La remarque formulée ci-dessus (voir remarques sur **Le nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index**) vaut également ici : prendre en compte toutes les plaintes recevables dans un indicateur induisant un possible malus pour le GRD n'est pas approprié et injustement pénalisant pour le GRD puisque ce n'est pas parce que le dossier est recevable au SRM que le GRD a eu connaissance de la plainte du client avant l'interpellation du SRM. ORES est donc d'avis qu'il convient de limiter l'indicateur aux plaintes fondées.

ORES souhaiterait connaître les critères permettant au SRM de classer ses plaintes en « fondé », « non fondé » et « partiellement fondé ».

Dans la définition de la valeur attendue du nombre de plaintes par GRD (qui est calculée relativement en faisant intervenir le nombre de points d'accès de chaque GRD), il conviendrait idéalement de tenir compte des conditions socio-économiques des habitants des communes desservies par les différents GRD.

#### Page 43 et suivantes. 4.2.5.2. Montant des indemnités versées par gestionnaire de réseau de distribution

**Pour tous les mécanismes d'indemnisation prévus à l'art 25 du décret.** Les indicateurs envisagés sont établis au départ de données sinistres combinées à des données financières. Or, les données sinistres ont trait à l'exercice civil pendant lequel ils sont survenus alors que les données financières sont celles de l'exercice comptable pendant lequel les indemnités ont été payées.

**Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée de plus de 6h consécutives.** Le GRD ne peut être pénalisé dans le cas où le client n'introduirait pas de demande d'indemnisation ou lorsque l'interruption est consécutive à un cas de force majeure repris à l'art 21 du RT (p.e. interruption de la fourniture consécutive à un défaut d'injection d'énergie primaire aux bornes du réseau de distribution).

**Indemnisation ou coupure de la fourniture entraînant dommage.** Comment la CWaPE interprétera-t-elle le résultat de l'indicateur ? L'indicateur est en effet tributaire de la hauteur des dégâts occasionnés chez l'utilisateur de réseau, du fait qu'il y ait intervention d'un assureur ou non et dans ce cas de la hauteur de la franchise contractuelle et du fait que l'indemnisation intervienne ou non dans l'année ou le sinistre s'est produit.

- **Les volumes des pertes par secteur/territoires (((année N) – (année N-1))/(année N-1)).**

Comme souligné ci-dessus, ORES estime qu'il n'est pas cohérent d'appréhender les positions relatives de chaque secteur d'ORES sur les indicateurs de performance si le facteur Q s'applique au global d'ORES Assets.

ORES signale aussi que les volumes entièrement réconciliés ne sont disponibles qu'après trois ans (M+37). La réconciliation débute à peu près six mois après le mois de mesure de pointe mais n'est définitive qu'après 37 mois et il ne sera donc pas possible de rapporter un indicateur basé sur des volumes définitivement réconciliés avant l'année N+3.

Entretemps les estimations ne sont que provisoires et de plus en plus stables au fur et à mesure que l'on est plus loin dans le processus de réconciliation.

Nous soulignons d'ores et déjà que nous ne disposons pas des pertes réconciliées avec une ventilation par niveau de tension.

- **Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement des compteurs intelligents.**

ORES précise d'ores et déjà qu'actuellement le nombre de dossiers impliquant des pertes est disponible mais la consommation en kWh ne l'est pas. Les données disponibles concernent les pertes totales sans distinction possible entre pertes administratives et techniques. ORES s'interroge sur l'interprétation qui sera faite par la CWaPE du résultat de cet indicateur ; la hauteur de l'indicateur étant dépendante du rythme de déploiement des compteurs intelligents. La CWaPE pourrait-elle préciser ce qu'elle entend mesurer par cet indicateur ?

- **Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année.**

Quelle est la définition de cet indicateur ? L'effort et les moyens investis par le GRD se mesure davantage par le nombre de contrôles physiques et le nombre de constats de fraude établis.



Commission Wallonne pour l'Énergie – CWaPE  
Monsieur Stéphane Renier, Président  
Monsieur Antoine Thoreau,  
Directeur Socio-Economique et tarifaire  
Route de Louvain-la-Neuve, 4 Bte 12  
5001 NAMUR (Belgrade)

Liège, le 31 octobre 2019

*Votre correspondant : Mme Murielle COHEUR  
Téléphone : 04/220.12.53*

Monsieur le Président,  
Monsieur le Directeur,

**Concerne : Projet de lignes directrices CWaPE « KPI GRD »**

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices<sup>1</sup> intitulé « Indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité en Région wallonne » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tienne également compte de la qualité des services offerts (facteur Q) par les GRD aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez en annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

---

<sup>1</sup> CD-19i10-CWaPE-0025

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroît d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires dans leur message et concerner des domaines importants aux yeux des URD et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être audités.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devra toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers en amont.

La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter - et non pas pénaliser - les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productive.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en tenir compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte du fait que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétroactivement (à partir de 2015) ces KPI.

Nous restons à votre disposition pour tout échange complémentaire sur le sujet et vous prions d'agréer, Monsieur le Président, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.



Murielle COHEUR

## ANNEXE

### Lignes Directrices (CD-19i10-CWaPE-0025) : Indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de Gaz et d'Electricité actifs en région Wallonne

#### Commentaires spécifiques sur les KPI

## 1. Introduction et contexte

- p.5 : RESA S.A. intercommunale compte 58 communes en GAZ.

## 2. Cadre légal

- p.11 :
  - point 2.2., 1er alinéa : par rapport à la référence légale art.4 §2, 2°, 15°, 19° et 20° du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire: seul l'art.4 §2, 19° évoque clairement le fait que la méthodologie tarifaire peut inciter les gestionnaires de réseau de distribution à rencontrer les objectifs de performance ; par contre , les 2°, 15°et 20° de cet article imposent aussi le fait que la méthodologie tarifaire doive permettre raisonnablement de financer l'exercice des obligations légales et réglementaires du GRD, d'assurer la qualité des services prestés et que, lorsque l'on contrôle les coûts de différents GRD, il faut tenir compte de leurs différence objectives.
  - Point 2.2., 3<sup>ème</sup> alinéa : les mentions « barrées » ci-dessous font référence à des dispositions abrogées :
    - Décret électricité : articles 13,12°, 34, 2°, d) et e), et 34 bis, 2°, c) ;
    - Décret gaz : articles 14,10°, 32§1<sup>er</sup>, 2°, d) et e), et 33 §1er, 2°, c).

## 3. Principes relatifs aux indicateurs de performance

- p. 13 : nous sommes également d'avis que pour être optimaux, les indicateurs de performance doivent être entre autres pertinents, c'est-à-dire compréhensible et que leur potentiel pour évaluer un aspect défini de la performance doit être incontestable. Nous ne comprenons cependant pas la phrase : « faciliteront la comparaison entre les systèmes de distribution et les gestionnaires de réseau de distribution ». Qu'entend-t-on par « système de distribution » ?

## 4. Approche

- p.14-15 :
  - Nous ne cernons pas clairement la différence entre les indicateurs globaux, les indicateurs garantis et les autres exigences sur base du tableau 2.
  - Le standard est-elle la valeur de référence à atteindre ?

## 4.1 Etape 1 : Inventaire des indicateurs de performance

- p.18 : obligations légales : nous ne comprenons pas la phrase « *La CWaPE définira alors de façon transitoire, des objectifs de performance intermédiaire afin d'amener le gestionnaire de réseau de distribution à se conformer progressivement aux standards légaux. Par la suite, ces objectifs de performance seront soit ceux requis par la réglementation (non incités financièrement), soit plus contraignants* ». Parle-t-on des KPIs # 16 à 20 du tableau 17 qui sont liés aux montants des indemnités versées ?
  
- p.27 : tableau 4 : liste des indicateurs relatifs au déploiement des compteurs communicants
  - Doit-on s'attendre à devoir classer les SM par catégorie en cas de remplacement d'un compteur : remplacement CAB, SPF, dépannage d'un compteur traditionnel, ... ?
  - Taux de pénétration des SM (objectif de 80% en 2034 selon le décret) : ce taux ne reprend que les cibles du décret : PV >5kVA, > 6.000 kWh et VE. Doit-on dès lors exclure les autres segments (exemple : les PV <5kVA qui auraient été réalisés à partir de 2020)?
  - Doit-on s'attendre à devoir classer les SM par catégorie du décret : PV >5kVA, > 6.000 kWh et VE ? Si oui, selon quelle hiérarchie car un client peut appartenir à deux catégories ?
  - Coûts totaux de l'année n pour la pose de SMAB hors remplacement systématique (réel) : qu'entend-on par remplacement systématique ?
  - Volume des pertes par secteur/territoire ((année N)-(année N-1)/ (année N-1)) : le volume des pertes est déterminé sur base d'un pourcentage de l'infeed. L'impact SM sur le taux sera difficilement identifiable.
  - Coûts annuels des frais de communication liés au SM : dans le mode service avec Fluvius entre 2020 et 2022, la partie communication n'est pas clairement identifiée et différenciée du service couvert globalement.
  
- p.28 : tableau 5 : liste des indicateurs relatifs à la promotion des réseaux de gaz naturel
  - Nombre moyen d'EAN par raccordement : s'agit-il d'un KPI global sur l'ensemble des EAN ou un KPI lié à une année spécifique ?

## 4.2 Etapes 2 et 3 : Identification et définition des indicateurs de performance potentiellement soumis au facteur Q

- p.31 : Tous les GRD ne seront pas incités sur base des mêmes KPIs. Cette notion demande selon nous certaines clarifications :
  - Qu'est-ce que cela signifie concrètement : KPI différents et en cas de KPI identiques, résultat à atteindre différents ?
  - Comment s'assurer du caractère non discriminatoire de ces incitants sachant que l'amélioration de certains KPI est atteignable avec des moyens financiers moindres que d'autres KPI ?
  - Les incitants seront-ils purement individuels ou également calculés par comparaison avec d'autres GRD (benchmarking)?
  - Comment l'impact financier (facteur Q) sera-t-il lié à ces objectifs ?

## 1. KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau

- **SAIDI /SAIFI (en MT)**

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « *en conditions atmosphériques exceptionnelles* » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes – à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

- Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

- Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

- Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. lié au nombre d'EAN par km de réseau.

- **SAIDI /SAIFI (en BT)**

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD. Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

## **2. KPI relatifs aux délais de raccordement (E + G)**

- **Suivi des demandes d'études et d'offres**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Quelle est l'utilité d'instaurer cette distinction ?

- **Délai pour les raccordements**

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

- **Délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (en jours)**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CàB » réalisés entre « J41 » et « Jrégularisation ». Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

## **3. KPI relatifs aux données de comptage (E + G)**

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

- **Nombre de dépassement des délais dans la fourniture des données de mesure**

Pas de commentaire.

La CWaPE mentionne que les trois indicateurs suivants doivent être fournis pour chaque type de compteur. Qu'entend-on par type de compteurs : AMR, MMR YMR ?

- **Taux de relève physique des index des compteurs**

Pour le « *taux de relève physique des index des compteurs* », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

En outre, quid si un index est mauvais sur N index correct ?

- **Taux d'index systématiquement estimés pour les compteurs à relève manuelle**

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans (inclus carton affiché, carton envoyé, Web index,...) ?

- **Taux de rectification des index relevés**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

En outre, qu'entend-on par « nombre de relevés transmis », parle-t-on de relevés par compteur ou par registre compteur ? En effet, les règles MIG autorisent sur un comptage à plusieurs registres d'avoir des types de relevés différents (un index estimé sur un des registres qui serait susceptible d'être rectifié et un index relevé par agent sur l'autre registre). Parle-t-on d'un KPI par fournisseur (fournisseur au singulier dans la formule) ?

Quid des AMR ? Car pas d'index.

Au niveau du calcul de ce KPI, par « demande de rectification », on ne comptera que les demandes venant du marché (fournisseur) et par « acceptées » les demandes de rectification avérées ? Par rectification, on n'en comptera qu'une par demande même si on doit rectifier sur plusieurs années ?

- **Nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index par GRD**

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

#### **4. KPI relatifs à l'intégration des productions décentralisés dans les réseaux**

- **Accueil des unités de productions décentralisées**

Serait-il possible de préciser la notion de puissance de raccordement « réservées » ? Est-ce une donnée du contrat ? Doit-on considérer la puissance permanente et flexible ?

- **Maximiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable**

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kVA (ou 10kVA)?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ? Ne devrions-nous pas comparer l'énergie active non produite avec l'énergie potentielle de production annuelle ?

#### **5. KPI relatifs à la satisfaction de clients finals (qualité commerciale)**

- **Plaintes recevables par GRD**

La CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du GRD. Bien qu'une réclamation non fondée ne constitue pas une erreur de la part du GRD, pour la CWaPE cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée.

Nous ne pouvons absolument pas partager ce point de vue. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

En outre, rien n'indique dans le cas d'une plainte que seule l'incompréhension du client concernant les raisons de la prise de position du GRD a poussé ce client à se retourner vers le SRME. Le client peut

simplement ne pas être d'accord avec la position du GRD malgré les explications reçues et comprises (exemple en cas de hausse tarifaire dûment justifiée). Dans ce cas, pourquoi la réclamation devrait être comptabilisée pour établir le critère de qualité de service à la clientèle du GRD alors que ledit GRD a fait le nécessaire pour traiter la plainte du client, que celle-ci s'est avérée être infondée et donc que la responsabilité du GRD n'est nullement engagée ?

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnelle à la part de marché des GRD en terme de points d'accès. Cette hypothèse ne nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différentes des réseaux d'un GRD à l'autre.

Nous comprenons que dans le cadre de ce KPI, une comparaison entre GRD est opérée.

- **Montant des indemnités versées par GRD**

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnités versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnités ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

## **6. KPI relatifs à la gestion des pertes en réseau**

- **Maitrise du prix d'achat**

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

- **Volumes des pertes par secteur/territoire**

Il convient de souligner que le GRD ne connaît son vrai taux de perte qu'en N+3 au terme du processus de réconciliation. Que signifie la phrase « les pertes seront rapportées sur base des volumes de réconciliation » ? Le taux de perte rapporté doit-il être en année N celui de N-3 ?

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

- **Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement de compteurs intelligents**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas les pertes techniques des pertes administratives dans le volume de réconciliation.

- **Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année**

Pas de commentaire.

## **5. Prochaines étapes**

### **Etape 4 : Définition des objectifs de performance et des incitants financiers**

L'impact du facteur Q potentiellement estimé à 2 ou 4% du Revenu Autorisé nous semble conséquent voire trop élevé à vu des montants en jeu et des nombreux défis auxquels le GRD sera confronté dans les années à venir.

Nous sommes favorables lors de la première période régulatoire soumise au facteur Q de maintenir l'effet de celui-ci à un niveau raisonnable (prudence).

Wavre, le 29 octobre 2019



CWaPE  
Route de Louvain la Neuve 4 Bte 12  
5001 JAMBES

## RECOMMANDE

A l'attention de Monsieur Antoine Thoreau Directeur

Monsieur le Directeur,

### Concerne : **Projet de lignes directrices CWaPE « KPI GRD »**

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur le projet de lignes directrices « Indicateurs de performance (KPI) des GRD » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Il nous semble effectivement important que la future méthodologie tarifaire ne soit pas uniquement axée sur la réduction des coûts contrôlables (facteur X) mais tiennent également compte de la qualité des services offerts par les GRD (facteur Q) aux URD et acteurs de marché.

Vous trouverez *en Annexe* nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI. Nous souhaitons par la présente porter à votre attention une série de remarques et réflexions générales dans ce dossier.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE est axé sur l'identification et la définition des KPI potentiellement soumis au facteur Q. Les GRD n'ont donc à ce stade pas de vue sur la priorité et la pondération des KPI, ni sur la définition et le calcul des objectifs de performance et des incitants financiers (bonus/malus) y liés. Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier, nous ne pouvons que nous prononcer partiellement à ce stade sur les propositions de KPI. Il conviendrait donc d'organiser ultérieurement une consultation des GRD lorsque le dossier sera davantage finalisé.

Outre la qualité des services offerts par les GRD, il conviendrait de surcroit d'inciter positivement les GRD pour l'innovation et leur rôle dans la transition énergétique, compte tenu des investissements technologiques importants qui en découlent. Des indicateurs de performance relatifs à l'innovation (R&D) devraient être envisagés.

Les indicateurs de performance devraient être limités, non-redondants, non contradictoires et concerner des domaines importants aux yeux des URD et acteurs de marché. La liste actuelle des 24 KPI devrait être réduite.

Les indicateurs de performance doivent être basés sur des paramètres objectifs et indépendant de tiers car il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (ex. enquêtes de satisfaction, plaintes non fondées) et à des actions de tiers (facteurs exogènes) des conséquences financières pour les GRD.

Il importe également que les définitions des paramètres soient précises pour éviter des interprétations différentes entre GRD et donc une façon différente de rapporter les données à la CWaPE. De ce point de vue, il conviendra de préciser encore davantage certaines définitions et les données rapportées devront être audités.

L'existence de plusieurs GRD en Région wallonne aura l'avantage de pouvoir comparer entre GRD les résultats des indicateurs de performance. L'analyse et l'interprétation des résultats de mesure des différents KPI devra toutefois se faire avec les nuances nécessaires compte tenu de la typologie différente des GRD e.a. en termes de taille et de territoire desservi (urbain, semi-urbain et u-rural). Il importera également de comparer le résultat d'un indicateur pour l'année N avec une moyenne glissante des années antérieures (N-1, N-2, etc) afin de supprimer les fluctuations transitoires.

La CWaPE indique que les GRD ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs de performance. Même s'il pourrait être utile dans certains cas de donner aux GRD des incitants discrétionnaires, assortis d'objectifs spécifiques, cette démarche nous semble incompatible avec un traitement non discriminatoire entre GRD. L'atteinte d'un objectif spécifique x ou y ne demandera pas les mêmes efforts financiers.

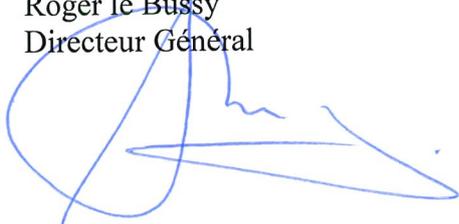
La mise en place d'incitants supplémentaires afin d'encourager les GRD « qualitativement moins performant » à améliorer la qualité de leurs services est à privilégier. La régulation incitative relative à la qualité des services devrait donc inciter - et non pas pénaliser - les GRD avec un moindre niveau de qualité à améliorer leur niveau de qualité. Dans le cas contraire, la régulation risque d'être contre-productif.

Les GRD devront connaître suffisamment à l'avance quels sont les aspects qualitatifs qui seront soumis à des objectifs de performance et quelle sera la hauteur du facteur Q, de sorte qu'ils puissent en prendre compte dans leurs décisions opérationnelles et d'investissements. Le facteur Q devrait être exprimé en un pourcentage limité du revenu autorisé et tenir compte de la hauteur du facteur X, compte tenu de l'interdépendance entre les 2 facteurs.

Enfin, concernant la collecte des données pour les nouveaux KPI, il y a lieu de tenir compte que certaines données historiques ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas nécessairement utile et/ou possible de calculer rétro-activement (à partir de 2015) ces KPI.

Nous restons à votre disposition pour tout échange complémentaire sur le sujet et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, à l'assurance de notre meilleure considération.

Roger le Bussy  
Directeur Général



## ANNEXE

### 1. Identification et définition des indicateurs de performance potentiellement soumis au facteur Q

Au point 4.2., « Etapes 2 et 3 : Identification et définition des indicateurs de performance potentiellement soumis au facteur Q », alinéa 3, on peut lire ce qui suit :

*« La CWaPE estime également que les objectifs de performance pourront être différents d'un gestionnaire de réseau à l'autre. La définition et le modèle de calcul des indicateurs de performance seront identiques pour tous les gestionnaires de réseau de distribution, mais ces derniers ne seront pas nécessairement tous incités aux mêmes objectifs ou indicateurs. En effet, la CWaPE est d'avis que sur base des résultats actuels individuels de chaque gestionnaire de réseau de distribution, la CWaPE pourrait l'inciter à s'améliorer dans les secteurs où il est le moins performant. »*

A la lecture de ce paragraphe, la REW s'interroge à plusieurs égards.

D'une part, il n'est pas clair **dans quelle limite les objectifs de performance pourront être individualisés** en fonction des gestionnaires de réseau et si un socle commun d'objectifs de performance persistera entre ces derniers.

D'autre part, il n'est pas clair dans quelle mesure la CWaPE entend retenir des **objectifs de performance dans les domaines** dans lesquels les gestionnaires de réseau sont **le moins performants**.

A cet égard, la REW srl souhaite exprimer **deux réserves majeures** (i) s'il advenait, d'une part, que cette individualisation mène à un **traitement discriminatoire** entre les différents gestionnaires de réseau et (ii) si les objectifs de performance étaient retenus **uniquement dans les domaines** où les gestionnaires de réseau sont **les moins performants**.

### 2. KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau

#### • SAIDI /SAIFI (en MT)

La CWaPE considère que toutes les interruptions sont pertinentes pour être soumises à un incitant financier à l'exception :

- Des indisponibilités non planifiées suite à défaut de ligne MT « *en conditions atmosphériques exceptionnelles* » ;
- Des indisponibilités non planifiées suite à un problème sur autre réseau que celui du GRD.

Nous nous interrogeons sur l'interprétation à donner aux « conditions atmosphériques exceptionnelles » susmentionnées ? Qui et comment seront déterminées ces « conditions atmosphériques exceptionnelles » ?

Il n'est pas précisé qui du gestionnaire de réseau ou de la CWaPE devra supporter **la charge de la preuve** en ce qui concerne les deux interruptions spécifiques faisant l'objet d'une exception.

Outre ces 2 exceptions, nous estimons que les types d'interruptions suivantes – à l'instar de Brugel - ne devraient pas entrer en considération dans le calcul de l'indicateur :

#### • Interruptions planifiées

Les interruptions planifiées, généralement liées à des travaux de maintenance sur les réseaux, et donc liées aux programmes d'investissements, permettent justement d'améliorer la fiabilité du réseau. Par ailleurs, la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD.

Le REW estime que de telles interruptions **doivent valoir aussi comme exception**, dès lors que celles-ci visent à garantir une qualité optimale des réseaux et ne reflètent aucunement des carences en termes de fiabilité et de disponibilité des réseaux d'électricité

Notons enfin que dans le cas d'une interruption planifiée, le client est toujours prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le Règlement Technique.

- Interruptions liées à l'action d'un tiers

Si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne devrait pas être prise en compte. Il s'agit en effet d'un phénomène exogène pour les GRD.

- Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci devraient donc aussi être exclus.

La comparaison entre GRD du résultat des KPI SAIDI /SAIFI devra tenir compte des différences dans la structure des réseaux qui se manifestent par exemple en termes de longueur des réseaux, de taux d'enfouissement ou de densité de charge. Il conviendrait peut-être d'introduire un critère de pondération, par ex. lié au nombre d'ÉAN par km de réseau.

- **SAIDI /SAIFI (en BT)**

Nous partageons le point de vue de la CWaPE de ne pas retenir les KPI SAIDI / SAIFI pour la BT car les interruptions en MT ont un impact plus grand et concernent davantage d'URD que les interruptions en BT qui sont plus locales et concernent un nombre plus restreint d'URD. Les interruptions en BT sont aussi davantage tributaires de phénomènes climatiques et donc plus aléatoires.

### **3. KPI relatifs aux délais de raccordement (E + G)**

- **Suivi des demandes d'études et d'offres**

La CWaPE distingue le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection. Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT.

- **Délai pour les raccordements**

La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de scinder le délai pour les offres relatives aux raccordements de prélèvement et celles relatives aux raccordements d'injection.

Nous ne voyons pas l'utilité de faire cette distinction en BT/MT, à l'exception de la TRANS MT car dans ce dernier cas le délai de raccordement n'est pas uniquement imputable au GRD mais également au GRT Elia.

Le dépassement des délais pouvant être induit par le client, il convient en effet comme le propose la CWaPE de prendre uniquement en considération les dossiers avec dépassement de délai dont la cause est le GRD.

- **Délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget (en jours)**

La méthodologie pour calculer le délai moyen de retard de fin de procédure compteurs à budget prend e.a. en compte les « abandons de placement de CâB » réalisés entre «J41» et «Jrégularisation» .  
Comment devons-nous interpréter précisément le concept d'abandon de placement ?

### **4. KPI relatifs aux données de comptage (E + G)**

Nous partageons le souci de la CWaPE de réduire le plus possible le taux d'estimation des index et de diminuer le nombre de rectifications des données de relève mais il convient de souligner que les URD ne donnent pas toujours accès au GRD pour la relève des compteurs ou communiquent des relevés d'index erronés.

- **Nombre de dépassement des délais dans la fourniture des données de mesure**

Pas de commentaire.

- **Taux de relève physique des index des compteurs**

Pour le « *taux de relève physique des index des compteurs* », la CWaPE se réfère aux « Relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqués par le client et validés ». Est-ce qu'un carton de réponse affiché à la fenêtre par le client et transmis par l'agent est à prendre en considération ? Qu'en est-il d'un index communiqué par tél. ? Il conviendrait de lister précisément les différents cas de figure à considérer comme « taux de relève physique des index des compteurs ».

- **Taux d'index systématiquement estimés pour les compteurs à relève manuelle**

Qu'entend la CWaPE par « systématiquement » estimé ? Quand il n'y a pas eu de relevé pendant 2 ans ?

- **Taux de rectification des index relevés**

La CWaPE propose aussi comme KPI le « nombre de rerun ».

Les rectifications sont de 2 types : les rectifications initiées par le GRD et celles initiées par le marché.

Le GRD n'est pas toujours responsable des rectifications initiées par le marché et par ailleurs les rectifications initiées par le GRD n'impactent pas le client final mais le fournisseur. Par conséquent, il ne serait pas justifié que le GRD soit pénalisé. Nous demandons donc de ne pas retenir ce KPI.

- **Nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index par GRD**

La CWaPE souhaite également monitorer le « nombre de plaintes pour problèmes d'index de consommation » gérées par le Service régional de médiation pour l'énergie. Pour les GRD, seules les plaintes recevables et fondées peuvent entrer en considération. Cette remarque est d'application pour l'ensemble des plaintes.

## **5. KPI relatifs à l'intégration des productions décentralisés dans les réseaux**

- **Accueil des unités de productions décentralisées**

Concernant le total des puissances de raccordement « réservées », il convient de distinguer la puissance d'injection flexible et permanente ?

- **Maximiser la production d'électricité produite à base d'énergie renouvelable**

La CWaPE est d'avis de monitorer à l'échelle du GRD la somme de l'énergie active non produite annuellement suite à un ordre de modulation émanant du GRD, par rapport à la moyenne annuelle de la somme des puissances de ces unités de production (permanentes et flexibles) raccordées au réseau de distribution.

Il convient en effet d'exclure les ordres de modulation émanant du GRT (Elia).

S'agit-il bien des productions d'électricité produite à base d'énergie renouvelable > 250 kva ?

Comment devons-nous interpréter le résultat du KPI ? Comme le nombre d'heure durant lequel le producteur n'a pas pu injecter sa production ?

## 6. KPI relatifs à la satisfaction de clients finals (qualité commerciale)

### • **Plaintes recevables par GRD**

A l'alinéa 3 du point 4.2.5. (« Les indicateurs de performance relatifs à la satisfaction des clients finals (qualité commerciale) »), on peut lire ce qui suit :

*« Cependant la CWaPE est d'avis que les plaintes reçues ne doivent pas nécessairement être fondées pour être prises en compte dans le critère de qualité de service à la clientèle du gestionnaire de réseau de distribution. Bien qu'une réclamation non fondée ne constitue pas une erreur de la part du gestionnaire du réseau de distribution, cela indique néanmoins qu'il n'a pas tout à fait été en mesure d'expliquer au client pourquoi la réclamation était injustifiée ».*

A la lecture de cet alinéa, il ressort que **le caractère fondé ou non fondé** des plaintes introduites n'entre pas en ligne de compte à l'égard de l'indicateur relatif à la satisfaction des clients.

En outre, n'est nullement prise en considération la question de savoir **qui est *in fine* à l'origine de l'erreur** (à savoir le gestionnaire du réseau ou le fournisseur).

**De même**, différentes réponses peuvent être réservées **au traitement réellement donné** à une plainte, celle-ci pouvant ne donner lieu à aucun traitement, par exemple, car le marché ne l'accepte pas ou que la correction engendre plus de désagrément qu'une réelle solution.

Il semble plus pertinent **d'affiner la notion de plainte** au sein de l'indicateur de performance relatif à la satisfaction des clients finals, en tenant compte des éléments précités, afin que le sort réservé à la plainte soit **le véritable reflet de la performance propre du gestionnaire de réseau vis-à-vis des clients finals**.

Nous ne pouvons donc absolument pas partager le point de vue de la CWaPE. Les plaintes à prendre en considération doivent être recevables et fondées. Il ne serait pas justifié de lier à des paramètres subjectifs (plaintes non fondées) des conséquences financières pour les GRD.

La CWaPE indique : « Afin de tenir compte des caractéristiques propres de chaque GRD, le nombre de plaintes recevables totales reçues (donc tous GRD confondus) sera pondéré par le nombre de points d'accès du GRD divisé par le nombre de points d'accès totaux pour tous les GRD en Région wallonne. Ce calcul servira de base à la détermination d'un nombre de plaintes 'attendu' (ex ante) par GRD. Ce nombre attendu sera alors comparé aux plaintes recevables réellement reçues par GRD pour la détermination d'un score. Plus faible sera ce score, meilleur sera le GRD ».

En procédant de la sorte, la CWaPE part de l'hypothèse que le nombre de plaintes est proportionnelle à la part de marché des GRD en terme de points d'accès. Cette hypothèse nous semble pas fondée compte tenu de la typologie différentes des réseaux d'un GRD à l'autre.

### • **Montant des indemnités versées par GRD**

La CWaPE est d'avis que les principales demandes d'indemnisation dont il est fait référence dans les décrets E + G doivent être encouragées lorsqu'elles sont justifiées. Pour la CWaPE, il est également intéressant d'analyser les montants des indemnités versées par obligation légale pour définir, le cas échéant, des indicateurs plus précis.

Comme l'indique la CWaPE, il convient de scinder les obligations légales (et objectifs) de performance définis par la CWaPE. De ce point de vue, nous ne sommes pas favorables à des KPI liés aux indemnités.

La CWaPE veut inciter les GRD à verser automatiquement des indemnités alors que ce n'est pas prévu dans la législation. Nous n'y sommes pas favorables.

Les différentes formules de KPI (pages 43 et 44) relatifs aux indemnités ne sont pas claires et mériteraient d'être mieux explicitées.

## **7. KPI relatifs à la gestion des pertes en réseau**

### **• Maitrise du prix d'achat**

Dans la continuité de sa méthodologie tarifaire 2019-2023, la CWaPE souhaite maintenir un dispositif de régulation incitative de maîtrise du prix d'achat d'électricité pour la couverture des pertes des GRD actifs en Région Wallonne.

Les GRD sont d'avis qu'il ne peut pas y avoir un double incitant (à la fois via la méthodologie et via un KPI).

### **• Volumes des pertes par secteur/territoire**

Il convient de souligner que le GRD ne connaît que son vrai taux de perte qu'en N+3.

Si un GRD fait des investissements pour améliorer son taux de perte, il devra nécessairement faire des travaux sur son réseau, ce qui aura un impact négatif sur les taux d'interruption. L'amélioration d'un KPI peut donc détériorer momentanément un autre KPI.

### **• Nombre annuel de dossiers impliquant des pertes administratives et identifiées par le déploiement de compteurs intelligents**

Il conviendrait de définir ce que l'on entend par « pertes administratives ». Le KPI ne serait d'application qu'après le déploiement des compteurs intelligents ?

Il est à noter que l'on ne distingue pas nécessairement les pertes techniques et administratives dans le volume de réconciliation.

### **• Nombre annuel de dossier de suspicion de fraudes identifiées chaque année**

Pas de commentaire.