



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 03/09/2020

RAPPORT

CD-20i03-CWaPE-0078

**RAPPORT DE CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE PROJET DE
LIGNES DIRECTRICES CD-20D23-CWaPE-0029 DU 23 AVRIL 2020
RELATIVES AUX INDICATEURS DE PERFORMANCE DES GESTIONNAIRES
DE RÉSEAU DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ ACTIFS EN RÉGION WALLONNE
ANNULANT ET REMPLAÇANT LES LIGNES DIRECTRICES
RÉFÉRENCÉES CD-19I10-CWaPE-0025**

Table des matières

Rapport de consultation publique sur le projet de lignes directrices CD-20d23-CWaPE-0029 du 23 avril 2020 relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne annulant et remplaçant les lignes directrices référencées CD-19i10-CWaPE-00251

1.	CONTEXTE	3
2.	OBJECTIFS	4
3.	OBSERVATIONS GÉNÉRALES.....	5
3.1.	ORES.....	5
3.2.	RESA	6
4.	REMARQUES PONCTUELLES SUR LES LIGNES DIRECTRICES.....	8
4.1.	RESA	8
5.	COMMENTAIRES PAR INDICATEURS	9
5.1.	Remarque sur « 3.3.1. Indicateurs relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité »	9
5.1.1.	ORES.....	9
5.1.2.	RESA.....	10
5.2.	Remarque sur « 3.3.2. Indicateurs relatifs aux délais de raccordement, offres et études »	12
5.2.1.	ORES.....	12
5.2.2.	RESA.....	13
5.3.	Remarque sur « 3.3.3. Indicateurs relatifs aux données de comptage »	15
5.3.1.	ORES.....	15
5.3.2.	RESA.....	18
5.4.	Remarque sur « 3.3.5. Indicateurs relatifs à la satisfaction des clients finals »	19
5.4.1.	ORES.....	19
5.4.2.	RESA.....	23
	Annexe 1 : Réactions des parties prenantes du secteur suite à la consultation publique du 28 avril au 30 juin 2020	25

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 auxdites lignes directrices.

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).

En date du 28 avril 2020, afin de s'assurer de la valeur ajoutée des indicateurs proposés pour les acteurs du marché, une consultation publique a été organisée. Suite au confinement qui a été décidé par le Conseil National de Sécurité en réponse à la crise sanitaire COVID-19, ces consultations ont été menées exclusivement par courriel. Les réactions pouvaient être communiquées jusqu'au 30 juin 2020 à l'adresse email consultation@cwape.be.

Un premier rapport de consultation, suite aux réactions des gestionnaires de réseau de distribution reçues fin octobre 2019, a été rédigé en complément de la mise à jour des lignes directrices. Ce document n'ayant pas encore été diffusé afin d'harmoniser les réponses à l'ensemble des parties prenantes, la CWaPE a reçu des commentaires redondants. Les réponses ne seront donc pas nécessairement détaillées dans ce document mais feront référence au premier rapport de consultation¹.

¹ 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)

2. OBJECTIFS

Le présent rapport a pour objectif d'une part, de reprendre de manière complète et structurée les réactions et propositions formulées par les acteurs du marché sur les lignes directrices référencées CD-20d23-CWaPE-0029 suite à la consultation publique (réactions jointes en annexe 1), et, d'autre part d'y répondre.

Au 30 juin 2020, seuls les acteurs de marché suivants ont réagi à la consultation publique : les gestionnaires de distribution ORES Assets et RESA.

Ces gestionnaires de réseau ayant réagi à la version initiale des lignes directrices référencées CD-19I10-CWaPE-0025, des remarques redondantes ont été formulées. Ces remarques ont fait l'objet d'un premier rapport de consultation qui sera publié concomitamment au présent rapport de consultation.

3. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

3.1. ORES

La CWaPE a ouvert jusqu'au 30 juin 2020 une consultation publique sur les lignes directrices susmentionnées. Fin octobre de l'année dernière, ORES a eu l'occasion de se prononcer sur une version antérieure de ce document. Entretemps, le document a évolué positivement en ce que certaines remarques formulées par ORES ont été prises en compte. ORES souhaite réitérer dans le présent document certaines remarques ponctuelles sur les indicateurs de performance repris dans le document de consultation.²

ORES rappelle aussi qu'en tant qu'entreprise au service du public et de proximité, elle 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. 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.

Réponse CWaPE

Dans tous les secteurs d'activité, la satisfaction des clients constitue effectivement un élément clé dans la réussite et la pérennité d'une entreprise. Un client satisfait est un client fidèle, qui revient avec plaisir au sein de l'entreprise et qui contribue à la bonne image et à la croissance de cette dernière.

Pour la CWaPE, la satisfaction des clients nécessite notamment :

- 1) Une bonne connaissance de ses clients :
 - Être à l'écoute de son client et de comprendre ses besoins,
 - Être attentif aux avis de ses clients ;
 - Fournir une réponse rapide et adaptée ;
 - ...
- 2) Développer une culture client en interne :
 - Culture d'entreprise ;
 - Valeurs et objectifs d'entreprise ;
 - Formation des membres du personnel ;
 - ...

² Contrairement à la version antérieure, le document soumis à consultation publique n'aborde pas la problématique de l'incitant financier et de l'intégration des indicateurs de performance dans la méthodologie tarifaire 2024-2028. ORES n'est donc pas en mesure d'évaluer si ses remarques en la matière ont été prises en compte ou non, les remarques sur ces points ne sont donc pas réitérées ici.

3) Personnaliser l'expérience client

- Mettre en place des actions pour éliminer les points de frustration des clients ;
- Evaluer systématiquement l'impact de ses actions sur ses clients ;
- ...

La CWaPE ne peut donc qu'adhérer aux prises d'initiative d'ORES allant dans ce sens.

3.2. RESA

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur les lignes directrices intitulées « Lignes directrice relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne annulant et remplaçant les lignes directrices référencées CD-19i1-CWaPE-0025 » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Nous souhaitons rappeler quelques réflexions d'ordre général déjà exprimées dans notre courrier du 31 octobre 2019. Vous trouverez ensuite en Annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI.

Il nous semble 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.

Le projet de lignes directrices de la CWaPE, bien que revu et simplifié, est toujours axé principalement sur l'identification et la définition des KPI qui devront être rapportés et analysés. 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 (bonus/malus) y liés (facteur Q). 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, notamment en termes de lien entre les KPI et les incitants financiers qui y seraient liés.

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.

Par ailleurs, l'évolution des indicateurs de performance dans le temps et/ou l'ajout de nouveaux indicateurs en cours de période régulatoire ne nous semble pas opportun dans le sens où cela pourrait avoir un impact sur les décisions prises antérieurement.

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 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 GRD.

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 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.

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 des KPI.

Réponse CWaPE

Les réflexions d'ordre général de RESA ont effectivement été exprimées dans le courrier du 31 octobre 2019. Comme indiqué précédemment, la CWaPE y a répondu dans le premier 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) qui sera publié concomitamment au présent rapport.

La CWaPE invite donc RESA à prendre connaissance de ses réponses détaillées dans le point 3.6 (à partir de la page 12) du premier rapport.

En supplément, la CWaPE précise que l'objectif des lignes directrices relatives aux indicateurs de performance est justement de permettre aux gestionnaires de réseau de distribution de connaître suffisamment à l'avance les aspects qualitatifs qui seront suivis par la CWaPE. La CWaPE estime que le délai est amplement suffisant puisqu'elle a communiqué aux gestionnaires de réseau de distribution en date du 23 avril 2020 les indicateurs qui seront analysés au plus tôt au premier janvier 2024. 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.

Finalement, la CWaPE ne rejoint absolument pas la position de RESA sur l'opportunité de faire évoluer ou d'ajouter des indicateurs de performance en cours de période régulatoire. En effet, avoir une vision figée des indicateurs de performance d'un gestionnaire de réseau de distribution signifierait que la CWaPE fait abstraction des services futurs que les gestionnaires de réseau de distribution pourraient proposer. Or ceux-ci devront faire face à moyen / long terme à des défis majeurs relatifs à la décarbonation du système énergétique, au développement des sources d'énergie renouvelable, à la décentralisation de la production, à la flexibilité du réseau et à l'intégration de technologies novatrices dans les systèmes électriques et gaziers.

4. REMARQUES PONCTUELLES SUR LES LIGNES DIRECTRICES

4.1. RESA

La référence au 15° de 'art.4§2,2° du décret tarifaire a été retirée : « toute méthodologie de contrôle des coûts reposant sur des techniques de comparaison tient compte des différences objectives existant entre gestionnaires de réseau de distribution et qui ne peuvent être éliminées à l'initiative de ces derniers. 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. Toute comparaison avec d'autres gestionnaires de réseau est réalisée entre des sociétés ayant des activités similaires et opérant dans des circonstances analogues ; »

Or il nous semble que considération est incontournable dans l'évaluation de performance des GRD.

Réponse CWaPE

La CWaPE fait remarquer que cette modification a notamment été apportée suite au commentaire de RESA reçu en date du 31 octobre 2019, à savoir : « *sur les 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 doit 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.* ».

Ceci étant, la profonde refonte des lignes directrices relatives aux indicateurs de performance a abouti à un document simplifié dans lequel aucune référence n'est faite à une quelconque technique de comparaison entre gestionnaire de réseau de distribution. Il s'agit d'un inventaire le plus détaillé possible sur les indicateurs de performance à analyser dans le futur. Cette référence à l'article 4, §2, 15° n'est donc pas pertinente dans ce contexte.

5. COMMENTAIRES PAR INDICATEURS

5.1. Remarque sur « 3.3.1. Indicateurs relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité »

5.1.1. ORES

Exclusion des indisponibilités suite à des conditions météorologiques exceptionnelles.

ORES reste avec la difficulté que la notion de *conditions météorologiques exceptionnelles* lui apparait comme trop vague et doit être précisée. Qu'est-ce qu'une condition météorologique exceptionnelle ?

Quel est l'instance publique notoirement habilitée à qualifier d'exceptionnelles certaines conditions météorologiques ? S'agit-il bien de l'IRM ?

Pour nous permettre de travailler de manière efficace et standardisée, cette qualification doit permettre d'identifier la zone géographique impactée (à travers des codes postaux ?) et la période concernée (i.e. tel jour, de telle heure à telle heure) et ce dans un délai de deux mois maximum après la survenance de celles-ci (des conditions exceptionnelles survenues en décembre N doivent être déclarées comme telles au plus tard en mars N+1 pour permettre l'élaboration dans les délais du rapportage soit fin avril N+1).

Des démarches que nous avons entreprises auprès de l'IRM, ce type d'informations ne serait actuellement pas disponible.

La CWaPE pourrait-elle indiquer aux GRD quelle source d'informations utiliser et ce afin de garantir l'uniformité et l'équité entre eux ?

A défaut ORES continuera de baser son rapportage sur les informations actuellement communiquée par l'IRM, à savoir les bilans mensuels pour la neige et les dégâts dus aux conditions météo.

Réponse CWaPE

Concernant l'absence de source fiable pour justifier le fait que certaines interruptions doivent être écartées des statistiques pour cause de « conditions climatiques extrêmes notamment », la CWaPE suggère de faire référence aux cas prévus à l'article 4, §4, alinéa 2, du RTDE 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 ». Les GRD devraient alors justifier, en annexe du rapport qualité, par tous les moyens à leur disposition (lien vers rapport détaillé de l'IRM...) toutes les interruptions qu'ils souhaitent écarter des statistiques.

Dans le cadre des lignes directrices relatives aux indicateurs de performance, la CWaPE alignera les définitions retenues pour les conditions météorologiques exceptionnelles à celles utilisées dans le cadre du rapport qualité. La CWaPE précise que des analyses approfondies sont actuellement en cours et leurs conclusions s'appliqueront sans distinction au rapport qualité et aux indicateurs de performance.

5.1.2. RESA

Nous comprenons que les indicateurs suivis par la CWaPE concernent uniquement les interruptions non planifiées. Nous sommes alignés avec la CWaPE sur ce point. En effet, 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 planifiée dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture aurait pu 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.

Ces interruptions non planifiées sont ensuite séparées en trois catégories :

- Totale URD ;
- Totale GRD ;
- Propre GRD.

Il n'est pas clair pour nous à la lecture de la note de savoir si l'indisponibilité totale URD comprend les points 7b (autre réseau) et 8 (météo) ou les exclut car il est également mentionné dans la note que cette catégorie égale le total Général du tableau 3. La différence avec le Total GRD n'est pas non plus claire pour nous.

La CWaPE souhaite monitorer les indisponibilités total URD et propre GRD. Dans ce deuxième indicateur, les interruptions liées à l'action d'un tiers sont exclues. Cet indicateur nous semble en effet plus pertinent car 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.

Réponse CWaPE

Dans un souci de simplification, de transparence et de précision sur les définitions retenues pour les indicateurs de performance, la CWaPE a souhaité s'appuyer un maximum sur les données et les rapports existants.

Cette approche reflète également le souhait de la CWaPE de faciliter la tâche des GRD et de centraliser les données rapportées afin de minimiser les risques de retraitement, les erreurs humaines et *in fine* d'assurer la cohérence des données rapportées.

Dans ce contexte, lorsque les indicateurs retenus proviennent de rapport d'ores et déjà existants, la CWaPE a voulu y faire référence de manière explicite et évidente, en illustrant les lignes directrices avec les tableaux provenant de ces rapports.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les interruptions non planifiées, les données proviendront du rapport qualité de la CWaPE, à savoir l'indisponibilité propre GRD (ou Indisponibilité liée au réseau du GRD (1+3+5+7a)) et l'indisponibilité Totale URD (ou **TOTAL Général duquel on retire les points 7b et 8 car nous considérons que ceux-ci sont totalement hors contrôle du GRD**).

1 : défaut de câble MT non causé par des tiers
2 : défaut de câble MT causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)
3 : défaut de ligne MT, purement électrique (hors conditions météo, tiers et cas de force majeure)
4a : défaut de ligne MT causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)

4b : défaut de ligne MT dû aux conditions météo ; les conditions météo étant clairement identifiées à l'origine du défaut (hors circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique)
5 : défaut en cabine MT GRD non causé par des tiers
6 : défaut en cabine MT utilisateur ou causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)
7. a : divers GRD comptabilisé (indéterminé)
7. b : indisponibilité suite problème sur autre réseau que GRD (ELIA / autre GRD)
8. circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique
Indisponibilité liée au réseau du GRD (1+3+5+7a)*
Indisponibilité liée à un facteur externe (2+4a+4b+6+7b+8) **
TOTAL (hors catégorie 8)
TOTAL général

Propre GRD : Les interruptions prises en compte dans ces catégories sont causées par un, voire plusieurs éléments défaillant du réseau du GRD (problème purement électrique)

Totale URD : TOTAL général - 7. b : indisponibilité suite problème sur autre réseau que GRD (ELIA / autre GRD) - 8. circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique...

En résumé, nous distinguons 2 types d'indicateurs relatifs à la disponibilité des réseaux que nous souhaitons analyser :

- Celle dite « totale URD » (ou TOTAL général hors catégories 7b et 8) : elle est exclusivement induite par des incidents survenus directement sur les réseaux du GRD. Il s'agit donc de l'indisponibilité totale URD de laquelle sont déduites les coupures d'alimentation provoquées par des défauts survenus sur les réseaux amont alimentant le GRD (ces derniers étant comptabilisés dans la rubrique « divers non comptabilisés ») et les coupures provoquées par des circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique ;
- Celle dite « propre GRD » (ou Indisponibilité liée au réseau du GRD (1+3+5+7a)) : il s'agit donc de l'indisponibilité totale GRD de laquelle sont déduites toutes les coupures provoquées par des tiers ou des circonstances météorologiques exceptionnelles ; autrement dit, celles induites par des éléments sur lesquels le GRD pourrait exercer une influence.

Par ailleurs, 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 concerné 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.

Réponse CWaPE

La CWaPE a précisé dans son premier rapport de consultation des GRD 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 des indicateurs. 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, la définition de « conditions météorologiques exceptionnelles » devrait être précisée ainsi que la source d'information à utiliser pour cette qualification.

Réponse CWaPE

Cf. réponse à ORES ci-dessus.

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.

Réponse CWaPE

Ne disposant pas d'une vue d'ensemble du dossier à ce stade, la CWaPE ne peut se prononcer actuellement sur ce point. Même si, 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.

Comme précisé précédemment, ces lignes directrices ont pour unique vocation de préciser et définir les indicateurs de performance requis par la CWaPE dans le cadre des mesures annuelles du niveau de performance du gestionnaire de réseau de distribution. Toute autre considération devra être analysée ultérieurement.

Par ailleurs, 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.

Réponse CWaPE

Pas de commentaire, il n'y aura effectivement pas, dans un premier temps, d'indicateur relatif aux interruptions BT.

5.2. Remarque sur « 3.3.2. Indicateurs relatifs aux délais de raccordement, offres et études »

5.2.1. ORES

Remarque sur « 3.3.2.1. Pour les gestionnaires de réseau de distribution pour lesquels le processus de monitoring des délais est totalement maîtrisé – tableau 4 »

Détails demandés sur les délais d'études, offres et raccordement pour l'électricité.

ORES ne dispose pas à l'heure actuelle du détail pour réaliser la séparation entre HT et BT. Aujourd'hui, ORES distingue les dossiers « basse puissance » et « haute puissance ». La limite entre les deux étant 56 kVA. Cette remarque s'applique pour les études d'orientation, les études détaillées, les offres et les raccordements.

Réponse CWaPE

La CWaPE ne comprend pas la remarque d'ORES sur la séparation entre HT et BT. Pour rappel, dans un souci de simplification, de transparence et de précision sur les définitions retenues pour les indicateurs de performance, la CWaPE a souhaité s'appuyer un maximum sur les données et les rapports existants.

Cette approche reflète également le souhait de la CWaPE de faciliter la tâche des GRD et de centraliser les données rapportées afin de minimiser les risques de retraitement, les erreurs humaines et *in fine* d'assurer la cohérence des données rapportées.

Dans ce contexte, lorsque les indicateurs retenus proviennent de rapport d'ores et déjà existants, la CWaPE a voulu y faire référence de manière explicite et évidente, en illustrant les lignes directrices avec les tableaux provenant de ces rapports.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les délais d'études, d'offres et de raccordement, les données proviendront du rapport qualité transmis par les gestionnaires de réseau de distribution à la CWaPE. La distinction par niveau de tension est donc celle retenue dans le rapport qualité (article 46 RTDE) qui n'a appelé aucun commentaire de la part des gestionnaires de réseau de distribution (dont ORES).

Au niveau des études, ORES ne distingue pas une demande concernant un prélèvement d'une demande concernant un injection. ORES ne pourra donc pas les scinder dans son reporting.

Au niveau des délais, 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.

Réponse CWaPE

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 ailleurs, la CWaPE note qu'à part ORES, aucun autre gestionnaire de réseau de distribution n'a relevé de problème similaire.

Par conséquent, la CWaPE est d'avis que la distinction doit être maintenue pour tous les niveaux de tension.

5.2.2. RESA

Délai pour les 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 ?

Réponse CWaPE

Cf réponse ORES ci-dessus.

En ce qui concerne la remise des offres, il nous semble important que soit considéré le délai entre la demande « complète » du client (au sens du RTDE) et la remise de l'offre. En effet, une demande ne peut être complète que lorsque la visite a été réalisée et qu'un accord a été pris avec le client pour tous les points techniques et administratifs (emplacement compteur, puissance, adresse officielle, etc.). Etant donné que la période entre l'entrée de la demande chez le GRD et la complétude du dossier peut être longue sans cause GRD (parfois un an si l'immeuble est en construction), un délai moyen de remise d'offre calculé sur base de l'entrée de la demande ne reflèterait pas la réalité du métier. Les données rapportées de RESA sur ce délai seront dès lors adaptées pour se référer au RTDE.

Réponse CWaPE

L'audit relatif au rapport qualité a notamment permis de mettre en évidence des incohérences sur les données rapportées par les gestionnaires de réseau de distribution relative aux délais. Par conséquent, il y a eu une refonte importante sur ce sujet dans les lignes directrices CD-20i03-CWaPE-0031 sur la présentation standard des rapports annuels des GRD électricité sur la qualité de leurs prestations. Il y est notamment stipulé que : « *Pour assurer un suivi précis des délais, le GRD doit idéalement enregistrer les dates suivantes dans son système :*

- *Date de réception de la demande par le GRD. Il ne s'agit donc pas de la date de saisie des données dans le système du GRD ;*
- ***Date de planification de la visite ;***
- ***Date de visite technique ;***
- ***Date de visite technique reportée suite à la demande de l'URD ;***
- ***Date de demande complète ;***
- *Date d'envoi de l'offre (ou PTF) ;*
- *Date de paiement du devis/date de l'accord écrit du demandeur ;*
- *(Date d'envoi du contrat MT) ;*
- *Date de demande des autorisations /permis ;*
- *Date de réception de la dernière autorisation/du dernier permis ;*
- *Date de réalisation du raccordement prévue par le GRD ;*
- *Date du raccordement reportée suite à la demande de l'URD ;*
- *Date de mise en service.*

Dans le cas où une GRD serait dans l'incapacité d'enregistrer les dates mentionnées ci-avant, il ne pourrait pas systématiquement identifier les étapes du processus sur lesquelles il n'a pas de prise. La CWaPE n'aurait dès lors pas d'autre choix que de se baser sur les dates à sa disposition pour contrôler le respect des délais légaux, ce qui pourrait conduire à un résultat moins favorable pour le GRD.

Remarques :

- ***Pour les études et les offres, le délai commence à courir lorsque le dossier est réputé complet. Si un dossier réputé complet fait l'objet d'une demande de modification ultérieure, cette demande est considérée comme un nouveau dossier.***
- *Pour les raccordements, le délai commence à courir lorsque le demandeur a payé le devis ou a marqué son accord par écrit. »*

Bien qu'il n'y ait pas de référence réglementaire précise concernant les visites techniques, la CWaPE entend les gestionnaires de réseau de distribution et a adapté son rapport qualité dans ce sens.

Pour rappel, dans un souci de simplification, de transparence et de précision sur les définitions retenues pour les indicateurs de performance, la CWaPE a souhaité s'appuyer un maximum sur les données et les rapports existants.

Cette approche reflète également le souhait de la CWaPE de faciliter la tâche des GRD et de centraliser les données rapportées afin de minimiser les risques de retraitements, les erreurs humaines et *in fine* d'assurer la cohérence des données rapportées.

En ce qui concerne les délais d'études, d'offres et de raccordement, les données proviendront du rapport qualité transmis par les gestionnaires de réseau de distribution à la CWaPE. Les nouvelles lignes directrices CD-20d23-CWaPE-0029 sur la présentation standard des rapports annuels des GRD électricité sur la qualité de leurs prestations prévoient explicitement d'une part que le gestionnaire de réseau de distribution rapporte les dates relatives aux visites techniques, d'autre part, que le délai commence à courir lorsque le dossier est réputé complet.

La CWaPE tient toutefois à attirer l'attention des gestionnaires de réseau de distribution sur l'importance pour eux de disposer des dates requises dans le rapport qualité et de correctement documenter l'origine des retards pris dans les délais d'offre, d'étude et de raccordement. La CWaPE conseille par exemple aux gestionnaires de réseau de distribution de systématiquement confirmer par courriel la date de visite retenue d'un commun accord entre le gestionnaire de réseau de distribution et l'utilisateur final. Il est également important d'officialiser par écrit (courriel) tout retard dû à l'utilisateur final ou à un tiers.

Délai pour les raccordements

La CWaPE est 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.

Réponse CWaPE

Cf. réponse à ORES ci-dessus.

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.

Réponse CWaPE

Pas de commentaire.

5.3. Remarque sur « 3.3.3. Indicateurs relatifs aux données de comptage »

5.3.1. ORES

Remarques sur « 3.3.3.2. Plaintes recevables pour les problèmes d'index »

ORES place la satisfaction de ses clients et la qualité de ses services dans ses priorités, sa culture et ses valeurs. ORES considère qu'une plainte est une opportunité d'améliorer ses services et de satisfaire ses clients. Aussi, ORES facilite l'introduction des plaintes en mettant à la disposition de ses clients le moyen qu'ils préfèrent utiliser pour ce faire : téléphone, courrier, email, web, réseaux sociaux, et va encore plus loin en permettant d'introduire une plainte via l'enquête de satisfaction adressée après

intervention. ORES met ensuite tout en œuvre pour transmettre au client via le canal qu'il a privilégié une réponse qualitative, accessible, ciblée et rapide.

A ce titre, ORES regrette que les remarques formulées par ORES n'ont pas été prises en compte pour ces deux indicateurs. ORES constate en outre que les indicateurs ne se limiteront à terme pas aux plaintes recevables pour le Service Régional de Médiation mais s'étendront également aux plaintes recevables chez le Médiateur Fédéral.

Réponse CWaPE

La CWaPE confirme sa volonté d'intégrer à moyen/long terme les plaintes recevables chez le Médiateur Fédéral. La CWaPE informe toutefois les gestionnaires de réseau de distribution que cet élargissement ne se fera pas dans un premier temps puisqu'il nécessitera des discussions et un accord entre la CWaPE et le Médiateur Fédéral. Cet élargissement est évident pour la CWaPE puisqu'il s'agit d'apporter la même considération aux plaintes des utilisateurs finals que celles-ci soient adressées au SRME ou au Médiateur Fédéral. Il n'y a aucun élément objectif permettant d'argumenter pour le rejet des plaintes recevables chez le Médiateur Fédéral.

Aussi ORES réitère sa demande et rappelle que prendre en compte les plaintes recevables selon les critères des Services de Médiation Régional et Fédéral dans un indicateur induisant un possible malus pour le GRD n'est pas approprié et injustement pénalisant pour le GRD.

En effet, un dossier est considéré comme recevable chez les Médiateurs si le client démontre des démarches préalables envers son fournisseur d'énergie ET/OU son GRD. Or, le GRD n'a pas forcément eu connaissance de la contestation. Le client va d'ailleurs très logiquement plutôt d'abord vers son fournisseur d'énergie que vers son GRD. L'expérience montre que, très souvent, ORES n'a reçu aucune contestation, que ce soit de la part du client ou de son fournisseur, avant de recevoir le dossier en médiation. Dès lors, il n'est pas correct de considérer que toute plainte recevable reçue par les Médiateurs fait suite au fait que le GRD n'a pas tout à fait été en mesure de traiter la plainte en première ligne en expliquant au client pourquoi la réclamation était injustifiée. Cet indicateur en l'état ne mesure donc pas la qualité du service rendu par le GRD à son client mais plutôt la qualité d'un service sur lequel ORES n'a pas de prise.

La prise en compte des plaintes fondées serait plus pertinente, à l'image de ce qui est pris en compte pour les indemnités.

Réponse CWaPE

Selon ORES, les plaintes à prendre en considération doivent mettre en évidence un manquement du GRD dans le traitement d'une contestation en première ligne, soit uniquement les dossiers sur lesquels ORES a eu une maîtrise dans l'historique.

Dans cette hypothèse, cela signifie que :

- Soit les services de médiation devraient exiger au consommateur d'effectuer une deuxième démarche écrite, cette fois vis-à-vis de son GRD, avant de déclarer une plainte recevable.
 - ⇒ L'ajout d'une telle condition de recevabilité au niveau du SRME constituerait une complexité administrative allant à contre-courant dans la tendance et, en ce qui concerne le SRME, serait jugée abusive au regard de ce que prévoit l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie. Cela ne constitue dès lors pas une solution envisageable.

- Soit la CWaPE devrait uniquement tenir compte des plaintes qui ont fait l'objet d'une démarche préalable à l'égard du GRD.
 - ⇒ Cela réduirait fortement le nombre de dossiers à prendre en compte vu que, comme ORES le souligne, le consommateur s'oriente généralement vers son fournisseur. Selon nous, cela rendrait la mesure des KPI moins pertinente/efficace.
 - Par ailleurs, les problèmes auxquels ORES fait référence sont rarement, pour ne pas dire jamais, de la responsabilité unique du fournisseur ou du GRD, mais bien de tous les acteurs. Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, il a souvent été observé que chaque acteur reportait la responsabilité sur l'autre, laissant le consommateur seul face à son problème. Par conséquent, la volonté de la CWaPE de tenir compte de toutes les plaintes recevables a donc également l'ambition d'améliorer l'insatisfaction globale des consommateurs liées aux interactions entre acteurs (exemples de principaux problèmes : index de consommation impactant la facture de régulation/clôture, procédures de défaut de paiement/placement de compteur à budget, contestation des coûts de réseau sur la facture...) et non pas que les activités/processus purement intrinsèques au GRD. Nous rappelons également qu'il ne s'agit pas de mesurer la satisfaction d'ORES par rapport à ORES, mais bel et bien d'ORES vis à vis des consommateurs d'énergie. Pour la CWaPE, la satisfaction des clients nécessite notamment :
 - **Mettre en place des actions pour éliminer les points de frustration des clients** en développant par exemple la communication avec les fournisseurs pour être systématiquement informé des contestations à son encontre ;
 - **Être à l'écoute de son client et de comprendre ses besoins ;**
 - **Être attentif aux avis** de ses clients même si ceux-ci ne cadrent pas aux processus/valeurs d'un gestionnaire de réseau de distribution ;
 - **Fournir une réponse rapide et adaptée ;**
 - ...

Nous tenons également à souligner que le SRME enregistre certaines demandes comme des questions lorsque celles-ci sont manifestement non-fondées et nécessitent plutôt des explications qu'une procédure médiation (plus d'info : cf. [2.2.12. Coûts de réseau de distribution du rapport annuel spécifique du SRME](#)). Ce processus réduit donc fortement la proportion de plaintes non-fondées dans les statistiques relatives aux médiations, ce qui ne pénalise pas les GRD dans le cadre des KPI.

D'autre part, nous pouvons anticiper le fait que les coordonnées du SRME (et du Service fédéral de médiation de l'énergie) devront être indiquées sur les nouveaux modèles de factures simplifiées. A terme, cela donnera plus de visibilité aux Services de médiation et cela permettra de mieux orienter les consommateurs dans leurs démarches préalables. Par ailleurs, un autre changement également prévu sur les futures factures consistera à mettre en évidence les index estimés. Cette obligation devrait faciliter l'identification d'un problème à résoudre plutôt avec le GRD qu'avec le fournisseur et donc de mieux orienter la première réclamation du client.

Finalement, nous tenons à rappeler que dans un marché libéralisé où la concurrence est présente, un client mécontent d'un produit/service offert par un fournisseur peut changer de fournisseur, que son mécontentement soit fondé ou non. Le fournisseur subira donc bel et bien la perte de ce client (et donc une perte financière), malgré le fait que le fournisseur estime avoir répondu conformément à ses processus et ses valeurs. Les gestionnaires de réseau de distribution bénéficient d'un monopole naturel qui est un frein aux comportements naturels d'un consommateur mécontent. Il est d'autant plus important de mettre au centre de la réflexion la satisfaction du point de vue du client et non pas du gestionnaire de réseau de distribution.

La CWaPE maintient donc sa position sur ce sujet.

Nous réitérons également notre demande de précision quant aux critères permettant au SRM de classer les plaintes recevables en « fondé », « non fondé » ou « partiellement fondé ». Nous n'avons pas de précision à ce sujet et sommes intéressés de pouvoir les confronter à nos propres définitions.

Réponse CWaPE

Pour rappel, les données utilisées dans le cadre de la détermination de cet indicateur proviendront du Service Régional de Médiation pour l'Énergie. 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 rencontrée³.

5.3.2. 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.

Réponse CWaPE

La CWaPE partage le souci des GRD en ce qui concerne l'accès pour la relève des compteurs ou la communication de relevés d'index erronés. Toutefois, 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. Les compteurs non relevés pendant plus de deux périodes annuelles sont par ailleurs estimés par le gestionnaire de réseau sur base de l'historique des consommations antérieures du point d'accès n'ayant pas fait l'objet d'une relève. La CWaPE ne souhaite donc pas faire évoluer cet indicateur et conserve les « Meter Reading On Demand » (MROD) et les « Meter Reading Order » (MRO).

Taux de rectification des index/courbes de charge

Nous interprétons la notion de « type de compteur » comme étant les types : AMR, MMR et YMMR/

Nous ne sommes en mesure de travailler à partir du nombre de registre, nous ne pouvons pas exploiter une granulosité si fine. Nous proposons dès lors de travailler sur le nombre d'EAN rectifiés à la place des registres. La formule serait : Nombre de demandes de rectification d'EAN acceptées/Nombre d'EAN (ensemble de relevés par EAN) transmis au fournisseur. Un EAN représentant un ensemble de relevé.

Réponse CWaPE

Vu les changements conséquents que la mise en œuvre d'indicateurs de performance peut engendrer, la CWaPE souhaite opter pour une approche prudente en garantissant une certaine flexibilité dans le délai de mise en œuvre de ceux-ci.

³ Rapport annuel spécifique 2019 du Service Régional de Médiation pour l'Énergie - 3. Médiation – 3.1. Conditions de recevabilité d'une plainte.

En fonction des données (qualité, fiabilité, disponibilité, cohérence entre gestionnaire de réseau de distribution) et de leur analyse, la CWaPE mettra progressivement en place certains indicateurs de performance.

La CWaPE souligne également 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.

Il est évident que l'indicateur relatif aux taux de rectification des index/courbes de charge est un nouvel indicateur dont l'historique de données est à construire. Il ne pourra, le cas échéant, être incité que lorsqu'un historique suffisant de données aura pu être construit.

Entre temps, la CWaPE estime qu'il serait opportun soit de mettre en place des groupes de discussion ou d'organiser des groupes de travail avec les gestionnaires de réseau de distribution pour la définition des indicateurs de performance pour lesquels les données ne sont pas disponibles et pour l'établissement des (futurs) rapports y relatifs. La définition du taux de rectification des index/courbe de charge soit à partir du nombre de registre, soit à partir du nombre d'EAN devra y être discutée.

La CWaPE souhaite donc conserver ce degré de granularité dans un premier temps et affinera, le cas échéant, cet indicateur.

Nombre de plaintes recevable 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.

Réponse CWaPE

Cf. réponse à ORES ci-dessus.

5.4. Remarque sur « 3.3.5. Indicateurs relatifs à la satisfaction des clients finals »

5.4.1. ORES

Remarques sur « 3.3.5.1. Plaintes recevables par gestionnaire de réseau de distribution, à l'exclusion des plaintes recevables pour les problèmes d'index (Nombre) »

Voir remarques sur « 3.3.3.2. Plaintes recevables pour les problèmes d'index »

Remarques sur « 3.3.5.2. Demande d'indemnisation par gestionnaire de réseau de distribution »

Dans le point b « Règle de calcul », pour chacun des indicateurs détaillés dans la partie « Avec : » au second tiret, le point « + Nombre de demandes en cours de traitement reçues et clôturées lors de l'exercice concerné » devrait être modifié en « + Nombre de demandes en cours de traitement reçues et non clôturées lors de l'exercice concerné ». En effet, si les demandes sont en cours de traitement, elles ne peuvent être clôturées.

Réponse CWaPE

Dans un souci de simplification, de transparence et de précision sur les définitions retenues pour les indicateurs de performance, la CWaPE a souhaité s'appuyer un maximum sur les données et les rapports existants.

Cette approche reflète également le souhait de la CWaPE de faciliter la tâche des GRD et de centraliser les données rapportées afin de minimiser les risques de retraitement, les erreurs humaines et *in fine* d'assurer la cohérence des données rapportées.

Dans ce contexte, lorsque les indicateurs retenus proviennent de rapport d'ores et déjà existants, la CWaPE a voulu y faire référence de manière explicite et évidente, en reprenant exactement les intitulés (et les données) déjà rapportés. Les demandes d'indemnisation proviennent des rapports faisant état du nombre de demandes d'indemnisation au cours de l'année écoulée transmis par les GRD à la CWaPE pour le 31 mars. Le nombre de demandes totales est donc effectivement constitué de :

- Nombre de demandes acceptées reçues et clôturées lors de l'exercice concerné
- Nombre de demandes irrecevables reçues et clôturées lors de l'exercice concerné
- Nombre de demandes non fondées reçues et clôturées lors de l'exercice concerné
- Nombre de demandes en-cours de traitement reçues et clôturées lors de l'exercice concerné
- Nombre de demandes acceptées reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné
- Nombre de demandes irrecevables reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné
- Nombre de demandes non fondées reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné
- Nombre de demandes en cours de traitement reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné

Marché de l'électricité en Région Wallonne - rapport annuel relatif aux demandes d'indemnisation							
Nom du gestionnaire de réseau :		ORES Brabant Wallon					
Année concernée:		2019					
Indemnisations pour interruption de fourniture non-plannifiée d'une durée de plus de 6 heures consécutives		reçues et clôturées lors de l'exercice concerné		reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné		TOTAL (automatique)	
		Nombre de demandes	Montant payé	Nombre de demandes	Montant payé	Nombre de demandes	Montant payé
Demandes acceptées	6-12 h						
	12-18 h						
	18-24 h						
	+24 h						
Sous-total							
Irrecevables	Non-respect du délai						
	Non-respect des formes						
Non-fondées	Interruption planifiée						
	Interruption inférieure à 6h consécutives						
	Pas d'interruption enregistrée						
	Force majeure						
Demandes en cours de traitement							
TOTAL (automatique)							

En ce qui concerne l'indicateur « Indemnités versées par GRD – Incidents réseau », nous constatons qu'en l'état, les chiffres transmis actuellement à la CWaPE via le rapport annuel aux indemnisations prévues au Décret électricité ne permettront pas d'obtenir le KPI. En effet, les chiffres actuellement transmis se réfèrent à l'article 25 quinquies de Décret électricité relatif à l'« indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquées, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie ». La CWaPE reçoit dès lors, dans le rapport dont le format a été établi par ses soins, les chiffres relatifs d'une part aux interruptions non planifiées de la fourniture et d'autre part à la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture.

Or l'indicateur porte sur les « incidents réseau » et dans sa règle de calcul, la CWaPE parle de dossiers « Défaut ». La terminologie utilisée par la CWaPE ne correspond dès lors pas aux termes du Décret ni à ceux repris dans le rapport actuel et n'est pas non plus définie dans les présentes lignes directrices.

Quant au contenu du nombre de dossiers défaut indemnisés, celui-ci ne nous permet pas non plus de comprendre la terminologie utilisée, parlant de « dommages causé à des tiers, soit du fait de ses travaux, soit de l'utilisation du fond grevé de la servitude » : à quel type d'interruption/non-conformité/irrégularité visée à l'article 25 quinquies cette explication fait elle référence ? De quel type de servitude parle-t-on ?

A noter également qu'actuellement, il n'y a pas d'informations dans le reporting rendu quant aux demandes « irrecevables reçues ».

Dès lors, sans modification, cet indicateur imposerait une modification du modèle de reporting actuel par la CWaPE ce qui nécessiterait un certain temps d'adaptation pour le GRD. Un changement dans le reporting nous imposerait en effet de modifier notre application de gestion, la collation des données et leur agencement par notre outil de reporting. Cela s'avère donc particulièrement complexe pour le GRD, ne pourrait être ni appliqué rapidement ni rétroactivement.

Réponse CWaPE

La CWaPE tient immédiatement à rassurer ORES. Pour plus de lisibilité dans la formule, la CWaPE avait remplacé les termes « indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquées, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie » par 'défaut', tout comme les termes « indemnisations pour non-respect du délai de raccordement » avait été remplacés par 'racco' qui ne correspond pas non plus aux termes du Décret ni du rapport actuel...

Dans un souci de simplification, de transparence et de précision sur les définitions retenues pour les indicateurs de performance, la CWaPE a souhaité s'appuyer un maximum sur les données et les rapports existants.

Cette approche reflète également le souhait de la CWaPE de faciliter la tâche des GRD et de centraliser les données rapportées afin de minimiser les risques de retraitement, les erreurs humaines et *in fine* d'assurer la cohérence des données rapportées.

Dans ce contexte, l'indicateur « Indemnités versées par GRD – Incidents réseau » correspond effectivement aux chiffres transmis actuellement à la CWaPE via le rapport annuel aux indemnisations prévues au Décret électricité :

Une indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de ...		reçues et clôturées lors de l'exercice concerné		reçues lors de l'exercice précédent, mais clôturées durant l'exercice concerné		TOTAL (automatique)		
		Nombre de demandes	Montant payé	Nombre de demandes	Montant payé	Nombre de demandes	Montant payé	
Demandes acceptées	l'interruption non-planifiée de la fourniture							
	la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture							
	Plus petit montant versé							
	Plus gros montant versé							
	Indemnisations combinées à celle due pour interruption de plus de 6h							
Demandes rejetées	Interruption planifiée							
	Pas d'incident enregistré							
	Respect de la norme							
	Force majeure							
	Autres							
Demandes en cours de traitement								
TOTAL (automatique)								

ORES s'interroge également sur le « contenu » du nombre de dossiers défaut indemnisés et ne comprend la terminologie utilisée, parlant de « dommages causé à des tiers, soit du fait de ses travaux, soit de l'utilisation du fond grevé de la servitude ». ORES semble faire un amalgame entre l'article 25 quinquies et l'article 25octies du décret du 12 avril 2001. Pour rappel, l'article 25ocites est clairement exclu des indicateurs de performance tel qu'indiqué dans la note de bas de page n° 17 à la page 24 des lignes directrices relatives aux indicateurs de performance.

5.4.2. RESA

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 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 ?

Réponse CWaPE

Cf. réponse à ORES ci-dessus.

Le GRD pourrait également subir les conséquences de certains aspects inadaptés de la réglementation qui conduisent à des plaintes pour lesquelles le GRD n'a pas d'action.

Par exemple :

- La viabilisation qui est fréquemment contestée par les promoteurs ou les clients qui refusent les coûts ou tardent à introduire un dossier ;
- Les délais imposés par les RTDx qui peuvent, dans certains cas de figure, ne pas être réalistes (chantiers complexes) ;
- Le calcul de rentabilité des extensions gaz qui nous amène à donner des réponses négatives ou des offres élevées aux clients.

Réponse CWaPE

Premièrement, en ce qui concerne la réglementation d'une manière générale, la CWaPE invite les gestionnaires de réseau de distribution à prendre contact avec les instances concernées pour faire évoluer les aspects jugés inadaptés. A ce sujet, la CWaPE a bien noté le souhait exprimé par les GRD dans d'autres dossiers de revoir le calcul de rentabilité des extensions gaz

Deuxièmement, il s'avère que le règlement de viabilisation a été développé par les gestionnaires de réseau de distribution et les tarifs proposés par eux également. Une harmonisation de ce règlement et de ces tarifs est actuellement en cours et les aspects inadaptés doivent y être discutés le cas échéant avec la CWaPE.

Enfin, en ce qui concerne le règlement technique, la CWaPE est également en train de le mettre à jour. Elle a d'ailleurs organisé diverses réunions et consultations à ce sujet. Aucune remarque fondamentale n'a été reçue de la part des gestionnaires de réseau de distribution en vue d'améliorer ces aspects.

La CWaPE appelle donc les gestionnaires de réseau de distribution à agir en conséquence, et ce notamment afin de réduire le nombre de plainte, mais ces constats ne sauraient résulter en une adaptation des indicateurs actuels.

Demandes d'indemnisation par GRD (%)

Nous ne comprenons pas en quoi le ratio « nombre de dossiers indemnisés/nombre de dossiers totaux » donne un reflet de la qualité de service du GRD.

Doit-on interpréter ce KPI comme visant à maximiser les indemnités versées par rapport aux demandes reçues ? Dans ce cas, comment justifier que les demandes non recevables et non fondées se retrouvent au dénominateur de ce ratio ?

Ou doit-on interpréter cet indicateur visant à minimiser les indemnités versées ? Ne doit-on pas plutôt tenter de minimiser les demandes entrantes recevables et fondées d'indemnités ?

Nous pensons que l'indicateur de qualité pertinent est, à l'instar des indicateurs pour les plaintes, le nombre de demandes d'indemnisations recevables et fondées.

De manière plus générale, il ne nous semble tout à fait approprié de mélanger les obligations légales du GRD aux indicateurs de performance de ce dernier.

Réponse CWaPE

L'objectif premier de la CWaPE est d'assurer la qualité de service 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, et où la règlementation serait systématiquement expliquée et comprise par le client final. 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.

ANNEXE 1 : RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES DU SECTEUR SUITE À LA CONSULTATION PUBLIQUE DU 28 AVRIL AU 30 JUIN 2020

Réactions d'ORES dans le cadre de la consultation publique relative aux

« LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX INDICATEURS DE PERFORMANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ ACTIFS EN RÉGION WALLONNE ANNULANT ET REMPLAÇANT LES LIGNES DIRECTRICES RÉFÉRENCÉES CD-19I10-CWAPE-0025 »

La CWaPE a ouvert jusqu'au 30 juin 2020 une consultation publique sur les lignes directrices susmentionnées. Fin octobre de l'année dernière, ORES a eu l'occasion de se prononcer sur une version antérieure de ce document. Entretemps, le document a évolué positivement en ce que certaines remarques formulées par ORES ont été prises en compte. ORES souhaite réitérer dans le présent document certaines remarques ponctuelles sur les indicateurs de performance repris dans le document de consultation¹.

ORES rappelle aussi qu'en tant qu'entreprise au service du public et de proximité, elle 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. 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.

Remarques ponctuelles sur les indicateurs

Remarque sur « 3.3.1. Indicateurs relatifs à la fiabilité et à la disponibilité des réseaux d'électricité »

Exclusion des indisponibilités suite à des conditions météorologiques exceptionnelles.

ORES reste avec la difficulté que la notion de *conditions météorologiques exceptionnelles* lui apparaît comme trop vague et doit être précisée. Qu'est-ce qu'une condition météorologique exceptionnelle ?

Quel est l'instance publique notoirement habilitée à qualifier d'exceptionnelles certaines conditions météorologiques? S'agit-il bien de l'IRM ?

Pour nous permettre de travailler de manière efficace et standardisée, cette qualification doit permettre d'identifier la zone géographique impactée (à travers des codes postaux ?) et la période

¹ Contrairement à la version antérieure, le document soumis à consultation publique n'aborde pas la problématique de l'incitant financier et de l'intégration des indicateurs de performance dans la méthodologie tarifaires 2024-2028. ORES n'est donc pas à même d'évaluer si ses remarques en la matière ont été prises en compte ou non, les remarques sur ces points ne sont donc par réitérées ici.

concernée (i.e. tel jour, de telle heure à telle heure) et ce dans un délais de deux mois maximum après la survenance de celles-ci (des conditions exceptionnelles survenues en décembre N doivent être déclarées comme telles au plus tard en mars N+1 pour permettre l'élaboration dans les délais du rapportage soit fin avril N+1.

Des démarches que nous avons entreprises auprès de l'IRM, ce type d'informations ne serait actuellement pas disponible.

La CWaPE pourrait-elle indiquer aux GRD quelle source d'informations utiliser et ce afin de garantir l'uniformité et l'équité entre eux ?

A défaut ORES continuera de baser son rapportage sur les informations actuellement communiquées par l'IRM, à savoir les bilans mensuels pour la neige et les dégâts dus aux conditions météo.

Remarque sur « 3.3.2.1. Pour les gestionnaires de réseau de distribution pour lesquels le processus de monitoring des délais est totalement maîtrisé – tableau 4 »

Détails demandés sur les délais d'études, offres et raccordement pour électricité »
ORES ne dispose pas à l'heure actuelle du détail pour réaliser la séparation entre HT et BT. Aujourd'hui, ORES distingue les dossiers « basse puissance » et « haute Puissance ». La limite entre les deux étant 56 kVA. Cette remarque s'applique sur les études d'orientation, les études détaillées, les offres et les raccordements.

Au niveau des études, ORES ne distingue pas une demande concernant un prélèvement d'une demande concernant une injection. ORES ne pourra donc pas les scinder dans son reporting.

Au niveau des délais, 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.

Remarques sur « 3.3.3.2. Plaintes recevables pour les problèmes d'index » et 3.3.5.1 « Plaintes recevables par gestionnaire de réseau de distribution, à l'exclusion des plaintes recevables pour les problèmes d'index (Nombre) »

ORES place la satisfaction de ses clients et la qualité de ses services dans ses priorités, sa culture et ses valeurs. ORES considère qu'une plainte est une opportunité d'améliorer ses services et de satisfaire ses clients. Aussi, ORES facilite l'introduction des plaintes en mettant à la disposition de ses clients le moyen qu'ils préfèrent utiliser pour ce faire : téléphone, courrier, email, web, réseaux sociaux, et va encore plus loin en permettant d'introduire une plainte via l'enquête de satisfaction adressée après interventions. ORES met ensuite tout en œuvre pour transmettre au client via le canal qu'il a privilégié une réponse qualitative, accessible, ciblée et rapide.

A ce titre, ORES regrette que les remarques formulées par ORES n'ont pas été prises en compte pour ces deux indicateurs. ORES constate en outre que les indicateurs ne se limiteront à terme pas aux

plaintes recevables pour le Service Régional de Médiation mais s'étendront également aux plaintes recevables chez le Médiateur Fédéral.

Aussi, ORES réitère sa demande et rappelle que prendre en compte les plaintes recevables selon les critères des Services de Médiation Régional et Fédéral dans un indicateur induisant un possible malus pour le GRD n'est pas approprié et injustement pénalisant pour le GRD.

En effet, un dossier est considéré comme recevable chez les Médiateurs si le client démontre des démarches préalables envers son fournisseur d'énergie ET/OU son GRD. Or, le GRD n'a pas forcément eu connaissance de la contestation du client. Le client va d'ailleurs très logiquement plutôt d'abord vers son fournisseur d'énergie que vers son GRD. L'expérience montre que, très souvent, ORES n'a reçu aucune contestation, que ce soit de la part du client ou de son fournisseur, avant de recevoir le dossier en médiation. Dès lors, il n'est pas correct de considérer que toute plainte recevable reçue par les Médiateurs fait suite au fait que le GRD n'a pas tout à fait été en mesure de traiter la plainte en première ligne en expliquant au client pourquoi la réclamation était injustifiée.

Cet indicateur en l'état ne mesure donc pas la qualité du service rendu par le GRD à son client mais plutôt la qualité d'un service sur lequel ORES n'a pas de prise.

La prise en compte des plaintes fondées serait plus pertinente, à l'image de ce qui est pris en compte pour les indemnisations.

Nous réitérons également notre demande de précision quant aux critères permettant au SRM de classer les plaintes recevables en « fondé », « non fondé » ou « partiellement fondé ». Nous n'avons pas de précision à ce sujet et sommes intéressés de pouvoir les confronter à nos propres définitions.

Remarques sur « 3.3.5.2. Demande d'indemnisation par gestionnaire de réseau de distribution »

Dans le point b « Règle de calcul », pour chacun des indicateurs détaillés dans la partie « Avec : » au second tiret, le point « + *Nombre de demandes en cours de traitement reçues et clôturées lors de l'exercice concerné* » devrait être modifié en « + *Nombre de demandes en cours de traitement reçues et **non** clôturées lors de l'exercice concerné* ». En effet, si les demandes sont en cours de traitement, elles ne peuvent être clôturées.

En ce qui concerne l'indicateur « Indemnités versées par GRD – Incidents réseau », nous constatons qu'en l'état, les chiffres transmis actuellement à la CWaPE via le rapport annuel relatif aux indemnisations prévues au Décret électricité ne permettront pas d'obtenir le KPI. En effet, les chiffres actuellement transmis se réfèrent à l'article 25 quinquies du Décret électricité relatif à l'« *indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquées, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie* ». La CWaPE reçoit dès lors, dans le rapport dont le format a été établi par ses soins, les chiffres relatifs d'une part aux interruptions non planifiées de la fourniture et d'autre part à la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture.

Or, l'indicateur porte sur les « Incidents réseau » et dans sa règle de calcul, la CWaPE parle de dossiers « Défaut ». La terminologie utilisée par la CWaPE ne correspond dès lors pas aux termes du Décret ni à ceux repris dans le rapport actuel et n'est pas non plus définie dans les présentes lignes directrices.

Quant au contenu du nombre de dossiers 'défaut' indemnisés, celui-ci ne nous permet pas non plus de comprendre la terminologie utilisée, parlant de « *dommages causés à des tiers, soit du fait de ses travaux, soit de l'utilisation du fonds grevé de la servitude* » : à quel type d'interruption/non-conformité/irrégularité visée à l'article 25 quinquies cette explication fait elle référence ? De quel type de servitude parle-t-on ?

A noter également qu'actuellement, il n'y a pas d'informations dans le reporting rendu quant aux demandes « irrecevables reçues ».

Dès lors, sans modification, cet indicateur imposerait une modification du modèle de reporting actuel par la CWaPE ce qui nécessiterait un certain temps d'adaptation pour le GRD. Un changement dans le reporting nous imposerait en effet de modifier notre application de gestion, la collation des données et leur agencement par notre outil de reporting. Cela s'avère donc particulièrement complexe pour le GRD, ne pourrait être ni appliqué rapidement ni rétroactivement.



Commission Wallonne pour l'Energie –
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 30 juin 2020

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

Monsieur le Président,
Monsieur le Directeur,

**Concerne : Consultation sur le projet de lignes directrices CWAPE « KPI GRD »
référéncées CD-20d23-CWAPE-0029**

Nous vous remercions de nous avoir consultés sur les lignes directrices intitulées « Lignes directrices relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne annulant et remplaçant les lignes directrices référencées CD-19i1-CWAPE-0025 » dans le cadre du processus d'élaboration de la future méthodologie tarifaire 2024-2028.

Nous souhaitons rappeler quelques réflexions d'ordre général déjà exprimées dans notre courrier du 31 octobre 2019. Vous trouverez ensuite en Annexe nos remarques spécifiques par rapport aux différentes propositions de KPI.

Il nous semble 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.

Le projet de lignes directrices de la CWAPE, bien que revu et simplifié, est toujours axé principalement sur l'identification et la définition des KPI qui devront être rapportés et analysés. 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 (facteur Q). 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, notamment en termes de lien entre les KPI et les incitants financiers qui y seraient liés.

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.

Par ailleurs, l'évolution des indicateurs de performance dans le temps et/ou l'ajout de nouveaux indicateurs en cours de période régulatoire ne nous semble pas opportun dans le sens où cela pourrait avoir un impact sur les décisions prises antérieurement.

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 devraient être envisagés.

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.

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 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.

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 rétro-activement des 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-20d23-CWaPE-0029) : Lignes directrices relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne annulant et remplaçant les lignes directrices référencées CD-19i1-CWaPE-0025 Commentaires spécifiques sur les KPI

Cadre légal

La référence au 15° de l'art.4§2, 2° du décret tarifaire a été retirée : « toute méthode de contrôle des coûts reposant sur des techniques de comparaison tient compte des différences objectives existant entre gestionnaires de réseau de distribution et qui ne peuvent être éliminées à l'initiative de ces derniers. 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. Toute comparaison avec d'autres gestionnaires de réseau est réalisée entre des sociétés ayant des activités similaires et opérant dans des circonstances analogues; »

Or il nous semble que considération est incontournable dans l'évaluation de performance des GRD.

1. KPI relatifs à la fiabilité et disponibilité du réseau : SAIDI /SAIFI

Nous comprenons que les indicateurs suivis par la CWaPE concerneront uniquement les interruptions non planifiées. Nous sommes alignés avec la CWaPE sur ce point. En effet, 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 aurait pu 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.

Ces interruptions non planifiées sont ensuite séparées en trois catégories :

- Totale URD ;
- Totale GRD ;
- Propre GRD.

Il n'est pas clair pour nous à la lecture de la note de savoir si l'indisponibilité totale URD comprend les points 7b (autre réseau) et 8 (météo) ou les exclut car il est également mentionné dans la note que cette catégorie égale le total Général du tableau 3. La différence avec le Total GRD n'est pas non plus claire pour nous.

La CWaPE souhaite monitorer les indisponibilités totale URD et propre GRD. Dans ce deuxième indicateur, les interruptions liées à l'action d'un tiers sont exclues. Cet indicateur nous semble en effet plus pertinent car 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.

Par ailleurs, 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.

Enfin, la définition de « conditions météorologiques exceptionnelles » devrait être précisée ainsi que la source d'information à utiliser pour cette qualification.

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.

Par ailleurs, 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, offres et études (E + G)

- **Délai pour les 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 ?

En ce qui concerne la remise des offres, il nous semble important que soit considéré le délai entre la demande « complète » du client (au sens du RTDE) et la remise de l'offre. En effet, une demande ne peut être complète que lorsque la visite a été réalisée et qu'un accord a été pris avec le client pour tous les points techniques et administratifs (emplacement compteur, puissance, adresse officielle, etc). Etant donné que la période entre l'entrée de la demande chez le GRD et la complétude du dossier peut être longue sans cause GRD (parfois un an si l'immeuble est en construction), un délai moyen de remise d'offre calculé sur base de l'entrée de la demande ne refléterait pas la réalité du métier.

Les données rapportées de RESA sur ce délai seront dès lors adaptées pour se référer au RTDE.

- **Délai pour les raccordements**

La CWaPE est 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.

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.

- **Taux de rectification des index/courbes de charge**

Nous interprétons la notion de « type de compteur » comme étant les types : AMR, MMR et YMMR/

Nous ne sommes en mesure de travailler à partir du nombre de registre, nous ne pouvons pas exploiter une granulosité si fine. Nous proposons dès lors de travailler sur le nombre d'EAN rectifiés à la place des registres. La formule serait : Nombre de demandes de rectification d'EAN acceptées / Nombre d'EAN (ensemble de relevés par EAN) transmis au fournisseur. Un EAN représentant un ensemble de relevé.

• 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 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 ?

Le GRD pourrait également subir les conséquences de certains aspects inadaptés de la réglementation qui conduisent à des plaintes pour lesquelles le GRD n'a pas d'action. Par exemples :

- La viabilisation qui est fréquemment contestée par les promoteurs ou les clients qui refusent les coûts ou tardent à introduire un dossier ;
- Les délais imposés par les RTDx qui peuvent, dans certains cas de figure, ne pas être réalistes (chantiers complexes) ;
- Le calcul de rentabilité des extensions gaz qui nous amène à donner des réponses négatives ou des offres élevées aux clients.

• Demandes d'indemnisation par GRD (%)

Nous ne comprenons pas en quoi le ratio « nombre de dossiers indemnisés/nombre de dossiers totaux » donne un reflet de la qualité de service du GRD.

Doit-on interpréter ce KPI comme visant à maximiser les indemnités versées par rapport aux demandes reçues? Dans ce cas, comment justifier que les demandes non recevables et non fondées se trouvent au dénominateur de ce ratio ?

Ou doit-on interpréter cet indicateur visant à minimiser les indemnités versées ? Ne doit-on pas plutôt tenter de minimiser les demandes entrantes recevables et fondées d'indemnités ?

Nous pensons que l'indicateur de qualité pertinent est, à l'instar des indicateurs pour les plaintes, le nombre de demandes d'indemnisations recevables et fondées.

De manière plus générale, il ne nous semble pas tout à fait approprié de mélanger les obligations légales du GRD aux indicateurs de performance de ce dernier.