



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 16/07/2020

RAPPORT

CD-20g16-CWaPE-0074

CONVERSION GAZ L/H – ÉVALUATION DES PLANS DE COMMUNICATION CONVERSION 2020

Rendu en application de l'article 40sexies, §3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION	3
2.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	3
2.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	4
2.3.	<i>Critères d'évaluation</i>	5
3.	ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2020	5
3.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	5
3.1.1.	Déroulement de l'enquête.....	5
3.1.2.	Résultats obtenus	7
3.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	12
4.	CONCLUSIONS.....	13

1. OBJET

Le Gouvernement wallon a adopté, le 25 janvier 2018, un arrêté modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz en vue de la conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique. Cet arrêté encadre les obligations d'information des gestionnaires de réseau et des fournisseurs envers les utilisateurs situés dans une zone concernée par cette conversion. Il assigne également à la CWaPE la mission d'évaluer, en collaboration avec les GRD et fournisseurs, l'efficacité des plans de communication de ces derniers.

Art. 40sexies, §3 :

« (...) En collaboration avec les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs, la CWaPE évalue, pour chaque zone concernée, l'efficacité des plans de communication visés à l'alinéa 1^{er}, notamment sur base de techniques d'évaluation appropriées et du retour d'expérience.

Si la CWaPE constate que le plan de communication n'est pas efficace pour informer de manière optimale les utilisateurs concernés, elle communique ses recommandations au Ministre. Le Ministre impose aux opérateurs concernés des adaptations de leurs plans de communication».

La CWaPE a réuni les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs en date du 23 octobre 2018 pour présenter une proposition de méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communication. Cette méthodologie a fait l'objet de remarques et a ensuite été amendée pour tenir compte au mieux de ces remarques.

La méthodologie retenue (voir chapitre suivant) a été soumise pour approbation au Ministre en date du 20 décembre 2018 qui, dans son courrier du 23 janvier 2019, a validé cette méthodologie et le seuil de 80 % proposé par la CWaPE.

2. MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION

La méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communications comporte deux axes :

- une enquête téléphonique auprès des utilisateurs de réseau (réalisée par la CWaPE) ;
- un rapportage d'indicateurs liés à la conversion (réalisé par les fournisseurs et GRD).

2.1. **Enquête téléphonique**

Chaque année entre 2019 et 2024, une enquête téléphonique sera réalisée début mai par la CWaPE auprès des utilisateurs/clients finals raccordés au réseau de distribution qui sera converti au mois de juin.

Cette enquête devra permettre prioritairement de déterminer si le client a été informé de la conversion et de la nécessité de faire vérifier ses appareils au gaz. Le logigramme reprenant les questions faisant l'objet de cette enquête téléphonique est repris ci-dessous. Si nécessaire, les questions seront adaptées aux circonstances ou suite aux retours d'expérience.

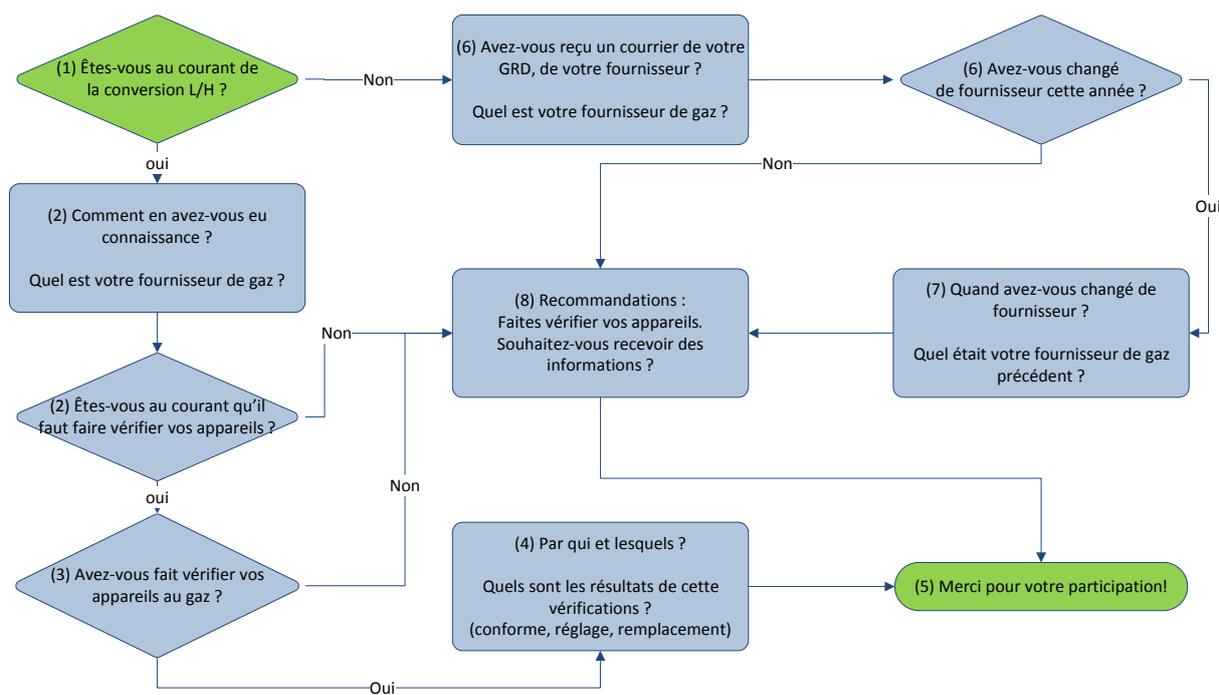


Figure 1 : Logigramme enquête téléphonique

L'enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif permettra d'établir, entre autres, le pourcentage d'utilisateurs de réseau qui se déclarent informés du processus de conversion du réseau gaz. Ce pourcentage sera ensuite utilisé comme critère d'évaluation de l'efficacité des plans de communication.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du nombre de raccordements concernés par la conversion et du nombre de réponses requises à l'enquête pour ce que celle-ci soit représentative avec un intervalle de confiance à 95 % et une marge d'erreur de 5 %.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nbre de raccordements	2 127	9 726	5 827	9 239	2 060	38 692	42 317
Nbre de réponses requises	326	370	361	369	324	381	381

Tableau 1 : Nombre de raccordements concernés par la conversion et nombre de réponses requises à l'enquête (niveau de confiance 95 %, marge d'erreur 5 %)

La première enquête relative à la conversion 2019 (pour laquelle il n'y a pas de plan de communication requis mais bien un timing et nombre de communications imposés par l'AGW) a permis de faire un test grandeur nature. Aucun problème n'a été rencontré à cette occasion. L'enquête a permis de démontrer que, sur base de l'enquête téléphonique, 97% des répondants se déclaraient informés de la conversion du réseau gaz.

2.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

Le deuxième axe d'évaluation est d'ordre qualitatif, à l'inverse du premier qui est quantitatif. Il vise à faire remonter une série d'informations depuis les fournisseurs et GRD vers la CWaPE.

Les acteurs de marché (GRD et fournisseurs) transmettront à la CWaPE pour le 2 mai de chaque année (de 2019 à 2024), un document reprenant au minimum les dates (ou plages de dates) d'envoi des différentes communications prévues par l'AGW du 25 janvier 2018 ainsi que le nombre de destinataires pour chacun de ces envois. Il s'agit bien ici d'un état des lieux des réalisations et non plus

un planning prévisionnel comme celui repris dans le plan de communication. Le cas échéant, ils préciseront les dates pressenties d'envoi des communications restantes liées à la conversion du mois suivant.

En plus de ces informations, le document reprendra, le cas échéant, les difficultés rencontrées pour répondre aux obligations de services publics de l'AGW du 25 janvier 2018, les solutions apportées et le résultat final obtenu.

2.3. Critères d'évaluation

Les critères suivants permettront d'attester du caractère efficace du plan de communication :

- le plan de communication global (tous acteurs confondus) sera jugé efficace dès lors que l'enquête téléphonique, sur un échantillon représentatif, montrera que les URD concernés ont, dans plus de 80 % des cas, connaissance de la conversion ;
- le plan de communication par acteur sera jugé efficace dès lors que le plan de communication global est efficace et que l'acteur concerné fait état de l'envoi des différentes communications dans les délais prévus par l'AGW.

En fonction des circonstances, d'adaptations apportées aux plans de communication ou de retours d'expérience concernant la méthodologie d'évaluation elle-même, celle-ci pourra faire l'objet d'adaptations si nécessaire.

3. ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2020

3.1. Enquête téléphonique

3.1.1. Déroulement de l'enquête

ORES a fourni à la CWaPE un listing des points de raccordements concernés par la conversion 2020. Ce listing reprenait entre autres l'adresse postale du lieu de fourniture du gaz, les coordonnées d'une personne de contact (locataire, propriétaire, voire les deux). Sur les quelque 5 893 enregistrements contenus dans ce listing, 331 (soit 6%) étaient dépourvus de numéro de téléphone ; ils ont été ignorés pour les besoins de l'enquête téléphonique.

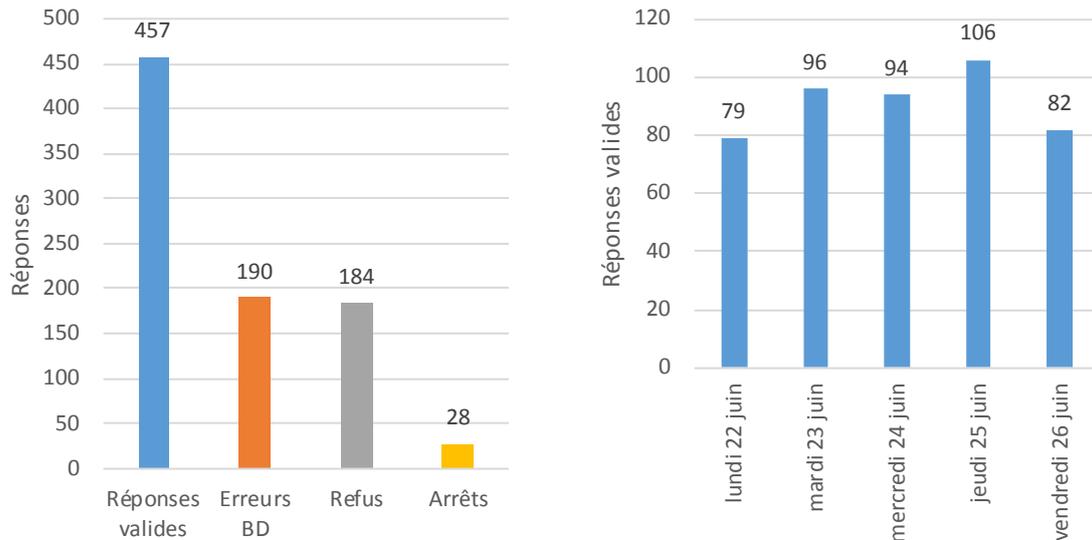
L'enquête s'est déroulée du 22 au 26 juin¹ et au terme de celle-ci, nous avons obtenu :

- 457 réponses valides ;
- 28 URD ont souhaité mettre fin au questionnaire en cours de route (leurs réponses ne sont dès lors pas prises en compte) ;
- 184 URD ont refusé de répondre à l'enquête ;

¹ La conversion initialement prévue au 1^{er} juin 2020 a été reportée au 1^{er} septembre 2020 en raison de la crise sanitaire liée au COVID-19.

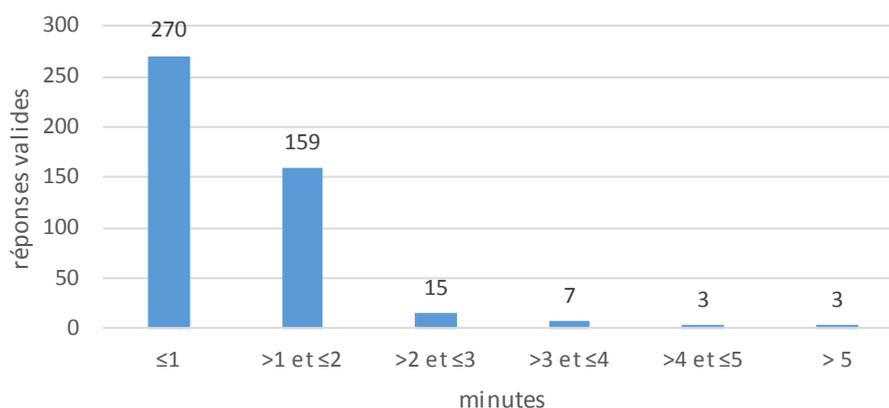
- 190 erreurs ont été constatées dans le listing transmis par ORES (mauvaise personne de contact, adresse erronée, numéro de téléphone incorrect, raccordement gaz pas en service, ...);
- un nombre non mesuré d'appels téléphoniques n'a finalement pas pu aboutir ; l'enquête étant principalement réalisée en journée.

Le graphique de droite ci-dessous reprend l'évolution du nombre de réponses valides enregistrées par jour.



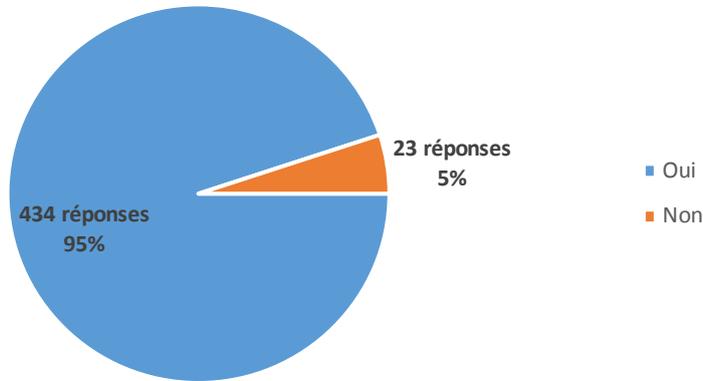
Le temps nécessaire pour répondre au questionnaire varie entre autres en fonction du cheminement suivi dans le logigramme mais aussi et surtout en fonction des questions que peuvent poser les personnes appelées. Le temps médian pour répondre à ce questionnaire, non compris la phase d'accueil (c.-à-d. salutation, présentation, explication), était de 54 secondes pour cette enquête relative à la conversion 2020 ; ce temps plus réduit que celui de l'enquête relative à la conversion 2019 s'explique par le fait que l'enquêteur clôturait le questionnaire (et donc arrêta le chronomètre) dès que le répondant avait répondu à la dernière question. La fin de la conversation n'était dès lors pas prise en compte comme ce fut le cas pour l'enquête 2019.

Durée de l'enquête téléphonique (médiane 54 secondes)



3.1.2. Résultats obtenus

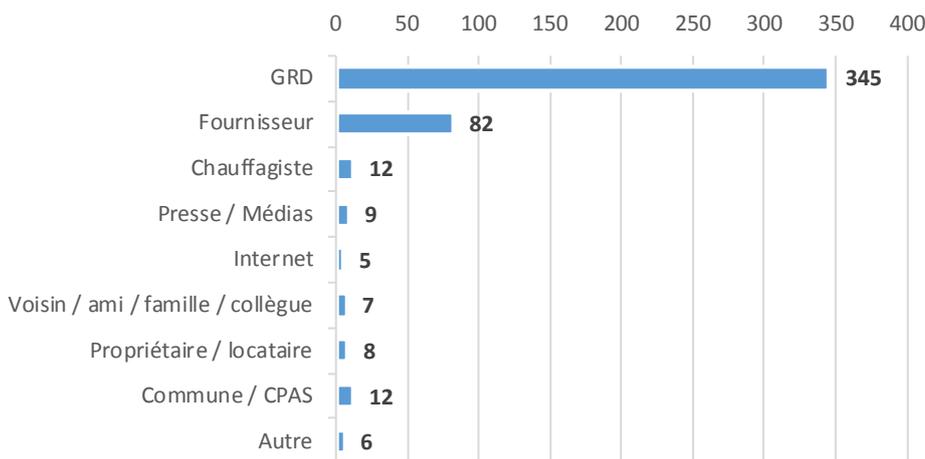
Êtes-vous au courant de la conversion ?



95 % des répondants affirment avoir été informés de la conversion L/H. Le seuil de 80 % repris dans le critère d'évaluation global est donc largement dépassé.

Par ailleurs, le nombre de réponses recueillies (457) est supérieur aux 361 requises pour que l'enquête soit représentative avec un niveau de confiance 95 % et une marge d'erreur 5 %.

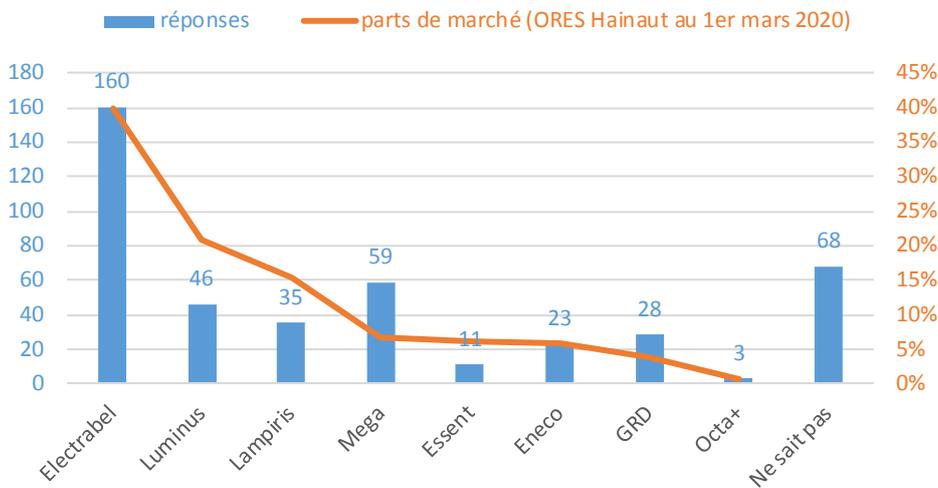
Comment en avez-vous eu connaissance ?



L'enquête nous apprend que c'est le GRD qui est de loin la première source d'information pour le client. Les fournisseurs n'arrivent qu'en deuxième position mais bien derrière.

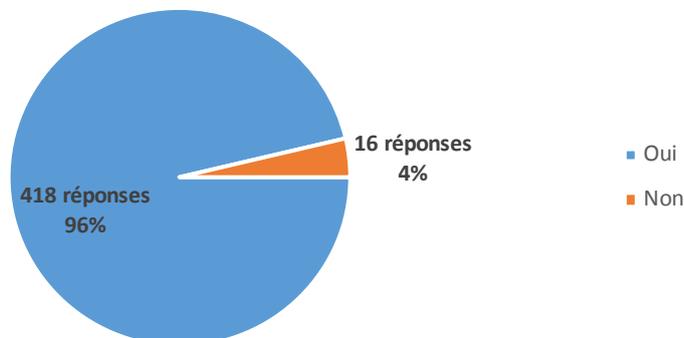
Peut-être est-ce lié au fait que certains fournisseurs annexent l'information sur la conversion L/H à une facture ; cette information passe alors au second plan pour le client qui ne la regarde peut-être pas.

Quel est votre fournisseur de gaz ?



Lorsque l'on compare les réponses des personnes interrogées sur le nom de leur fournisseur avec les parts de marché sur le secteur d'ORES Hainaut² au 1^{er} mars 2020, on observe une assez bonne corrélation. C'est là une preuve supplémentaire que l'échantillon sur lequel porte l'enquête est représentatif de la population concernée. On note toutefois que le fournisseur MEGA ressort davantage dans les réponses de notre enquête. Ceci s'explique par le fait qu'un marché groupé d'énergie a été organisé sur la ville de Soignies et remporté par Mega.

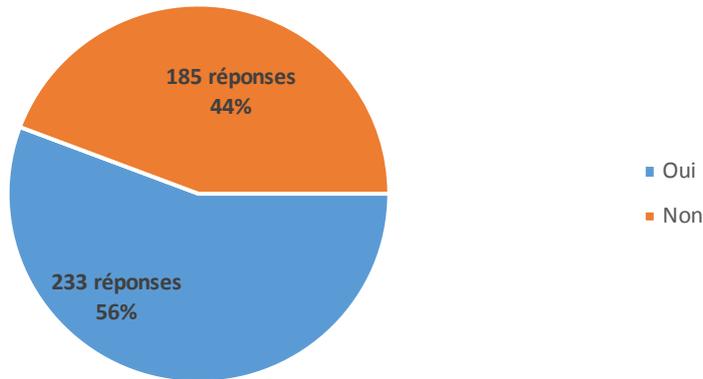
Etes-vous au courant qu'il faut vérifier vos appareils au gaz ?



La majorité des répondants à l'enquête est informée du fait qu'il convient de faire vérifier ses appareils à gaz.

² La conversion 2020 porte essentiellement sur la commune de Soignies qui fait partie d'ORES Hainaut. Notons toutefois que 3 de Braine-le-Comte sont également concernée par cette conversion 2020 mais avec très peu de points de raccordement.

Avez-vous fait vérifier vos appareils au gaz ?

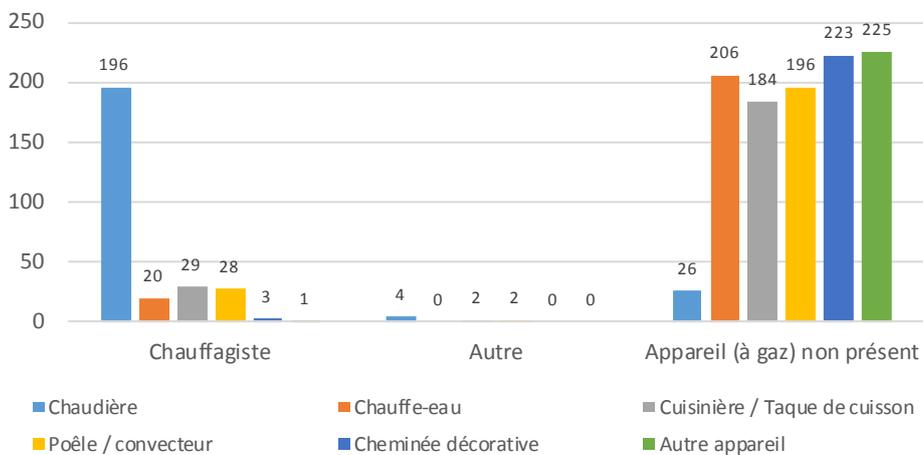


Certains clients déclarent que leur(s) appareil(s) a(ont) été vérifié(s) lors du contrôle périodique ou lors du passage d'un technicien dans le cadre d'un contrat de service avec leur fournisseur (Engie, Eneco et Luminus).

Pour d'autres, le passage d'un technicien était prévu mais a été reporté suite à la crise sanitaire COVID-19.

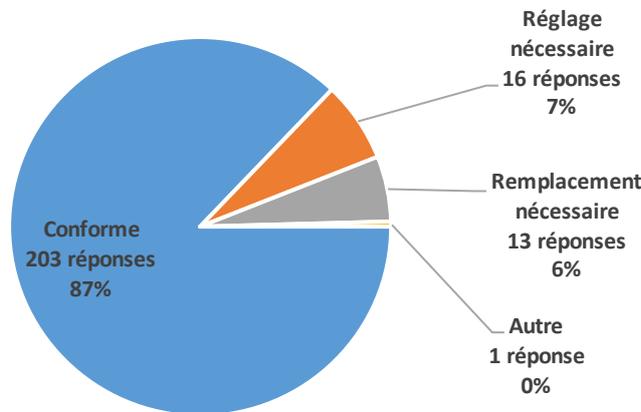
Rares sont les techniciens à avoir transmis une attestation de vérification. Pour beaucoup de clients, il n'y a eu qu'une confirmation verbale que les appareils étaient conformes sans même qu'une vérification soit réalisée *in situ*.

Par qui et lesquels ?



Sans surprise, les appareils les plus présents sont les chaudières. On constate toutefois que le chauffagiste a vérifié également d'autres appareils lorsqu'ils étaient présents (chauffe-eau, cuisinière/taque de cuisson, poêle/convecteur).

Quels sont les résultats de cette vérification ?



La majorité des appareils étaient conformes. Dans un nombre de cas limité, un réglage a été réalisé par le technicien. Quelques cas de remplacement d'appareils (total ou partiel) sont évoqués mais pas toujours en lien avec la conversion. Finalement (Autre), une fuite de gaz a été détectée sur une installation lors de la vérification.

Les questions ci-dessous s'appliquent pour les URD indiquant ne pas être au courant de la conversion L/H.

Avez-vous reçu un courrier de ... ?



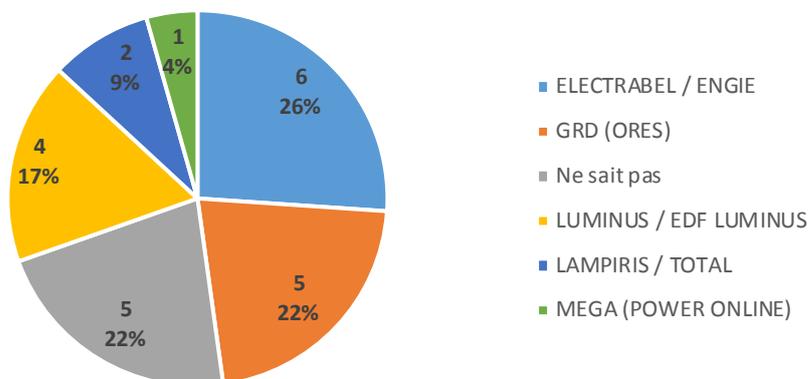
Parmi les 23 personnes déclarant ne pas être au courant de la conversion L/H, 22 (sur 457 soit 4,8%) disent ne pas avoir reçu de courrier ni de leur GRD, ni de leur fournisseur.

Avez-vous changé de fournisseur cette année ?



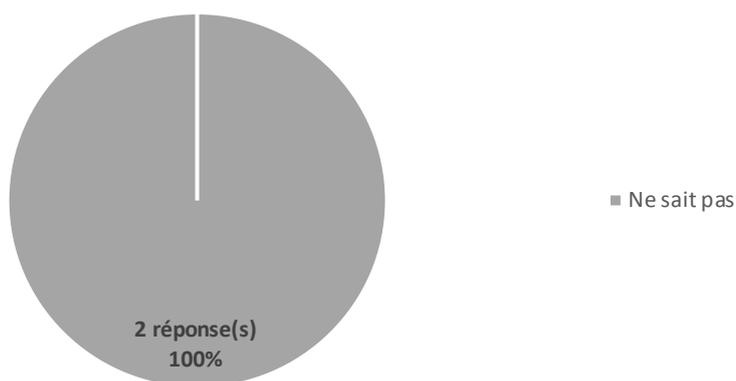
Sur les 23 personnes déclarant ne pas être informées de la conversion L/H, 19 sont restées fidèles à leur fournisseur au cours de la dernière année..

Quel est votre fournisseur de gaz actuel ?



Compte-tenu du faible nombre de personnes déclarant ne pas avoir connaissance de la conversion L/H (environ 4,8 %) et tenant compte des parts de marché des fournisseurs, le graphique ci-contre ne permet pas de mettre en évidence le fait qu'un acteur n'ait pas joué correctement son rôle d'information auprès de ses clients.

Quel était votre ancien fournisseur de gaz ?



Voir remarque au graphique précédent.

3.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

Le GRD et les fournisseurs ont communiqué à la CWaPE les dates et nombre d'envois pour les différentes communications, les difficultés éventuellement rencontrées et les solutions mises en œuvre.

Outre des problèmes d'adressage des communications aux clients nécessitant soit une mise à jour des bases de données, soit l'envoi de la communication via un second canal (ex. courrier postal plutôt que mail après un message d'échec), très peu de problèmes ont été remontés à la CWaPE. Il ressort tout de même que :

- le fait que la commune de Braine-Le-Comte soit convertie sur plusieurs années a posé des problèmes à plusieurs fournisseurs.
- pour des raisons d'efficacité, certains fournisseurs demandent de recevoir les fichiers des GRD³ avec les EAN qui seront convertis sous un format uniformisé ;
- quelques fournisseurs (avec un nombre limité de clients concernés) avaient oublié d'envoyer le rappel. Le fait de leur réclamer le rapportage du 2 mai leur a rappelé leurs obligations et ils ont rapidement effectué l'envoi du rappel.

En date du 9 juillet 2020, seul un fournisseur (Eneco) n'a pas transmis à la CWaPE leur rapport annuel, et ce malgré plusieurs rappels. Par conséquent nous ne pouvons confirmer ou infirmer que les communications de ce dernier ont bien été envoyées selon l'échéancier prescrits par l'AGW. Sa part de marché (en URD) ne totalise toutefois que 6% sur ORES Hainaut. Un seul fournisseur (Lampiris), par suite du report de la date de conversion au 1^{er} septembre, n'a pas encore envoyé le rappel à ces clients. L'envoi de ce rappel est toutefois planifié pour ce mois de juillet (14 juillet pour les clients B2C, date encore à définir pour les clients B2B).

³ En Wallonie, depuis la conversion de 2019, seul un GRD (ORES) est concerné par les conversions restantes. Même si aucune obligation de communication n'existe en Flandre pour les fournisseurs, certains ont tout de même souhaité communiquer vers leurs clients de manière équivalente à ce qui est réalisé en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale.

4. CONCLUSIONS

L'enquête téléphonique réalisée entre le 22 et le 26 juin 2020 auprès des clients pour lesquels la conversion est prévue au 1^{er} septembre 2020 a permis de recueillir 457 réponses, soit davantage que les 361 réponses nécessaires pour obtenir un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % sur les résultats de cette enquête.

Il ressort de cette enquête que 95 % des répondants déclarent être informés du fait de la conversion des réseaux de gaz pauvre en gaz riche. Ce pourcentage est supérieur au chiffre de 80 % retenu et validé comme critère permettant d'attester de l'efficacité du plan de communication global (c.-à-d. tous acteurs confondus). L'objectif principal est donc atteint et largement dépassé.

Concernant l'efficacité des plans de communication des acteurs de marché, l'enquête n'a pas mis en évidence le fait qu'un ou plusieurs acteurs n'auraient pas communiqué correctement auprès de ses clients. Les rapportages effectués par les fournisseurs et transmis à la CWaPE ne montrent pas de manquements à l'AGW du 25 janvier 2018. Notons toutefois qu'un fournisseur n'a pas encore envoyé son rappel mais l'a planifié pour ce mois de juillet (compte-tenu du décalage de la date de conversion) ; un second fournisseur (voir § 3.2) n'a pas encore transmis son rapportage à la CWaPE au moment de la rédaction de ce rapport. Pour ce dernier seulement, la CWaPE ne peut se prononcer à ce stade sur l'efficacité de leur plan de communication. Pour tous les autres fournisseurs, les plans de communication, sur base des critères d'évaluation retenus, sont jugés efficaces.

* *
 *
 *