

*Date du document : 03/03/2023*

## FEUILLE DE ROUTE À L'HORIZON 2027

CD-23c03-CWaPE-0007

*établie dans le cadre de l'article 45, § 1er du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

# Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1. « UN RÉGULATEUR INDÉPENDANT, EXPERT, À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ » .....</b>	<b>3</b>
<b>2. AXES D'ACTION POURSUIVIS .....</b>	<b>4</b>
2.1. Axe prioritaire 1 : renforcer la compétence et l'expertise d'un régulateur ancré dans la modernité .....	4
2.2. Axe prioritaire 2 : « Etre un interlocuteur incontestable à la hauteur des enjeux des marchés de l'électricité et du gaz ».....	5
2.2.1. <i>Faciliter l'accès à l'énergie et aux réseaux pour l'ensemble des utilisateurs des réseaux.....</i>	5
2.2.2. <i>Accompagner la transition énergétique .....</i>	6
2.2.3. <i>Mieux protéger l'ensemble des consommateurs.....</i>	7
2.3. Axe prioritaire 3 : Être un régulateur indépendant, à l'écoute et respecté .....	7
<b>3. ANNEXES .....</b>	<b>8</b>

## **INTRODUCTION**

Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, tel que modifié, prévoit en son article 45, § 1<sup>er</sup>, que, « *Dans les six mois suivant la nomination du président, le Comité de direction de la CWaPE soumet au Parlement une feuille de route établissant les objectifs que la CWaPE se fixe et les actions qu'elle s'engage à réaliser pendant la durée du mandat en cours* ».

Conformément à cette exigence, le présent document expose les grandes lignes de l'action de la CWaPE et de ses objectifs pour les cinq années du mandat concerné.

La CWaPE se réserve le droit d'adapter cette feuille de route autant de fois que nécessaire pour réorienter son action en fonction de l'évolution du marché de l'énergie, des retours d'expérience ou des nouvelles options prises par le Gouvernement ou les instances européennes dans le cadre du *Clean Energy Package* notamment, susceptibles d'adapter les priorités. Cette adaptation tiendra également compte des moyens budgétaires qui seront mis à sa disposition.

Indépendamment des objectifs poursuivis au travers de la présente feuille de route, la CWaPE rappelle la nécessité de pouvoir disposer d'un Comité de direction pleinement opérationnel afin de pouvoir réaliser pleinement et efficacement l'ensemble de ses missions sans être mise en difficulté.

### **1. « UN RÉGULATEUR INDÉPENDANT, EXPERT, À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ »**

La CWaPE a souhaité synthétiser à travers cette phrase, les valeurs et qualités qui lui paraissent essentielles pour exercer correctement sa mission de régulateur.

L'indépendance, exigée par les directives européennes, est une condition nécessaire pour permettre au régulateur d'imposer son autorité face aux opérateurs et de corriger des dysfonctionnements, dans un secteur où l'influence des acteurs politiques et économiques est très forte.

L'expertise est tout aussi essentielle compte tenu de l'extrême complexité de la matière traitée et de la nécessité de disposer des mêmes armes que les acteurs régulés qui sont particulièrement bien dotés en ressources et appuis techniques.

La CWaPE ne peut cependant s'installer dans une tour d'ivoire et œuvrer en chambre sans tenir compte des contraintes du terrain et sans s'enrichir des contributions et demandes légitimes provenant du secteur. La CWaPE souhaite être un régulateur disponible et ancré dans la réalité.

Enfin, il paraît essentiel de rappeler le cadre plus général dans lequel s'inscrit l'action de la CWaPE. Le régulateur œuvre en effet au bénéfice de l'intérêt général et de la collectivité. Les bénéficiaires d'une bonne régulation doivent s'apprécier à l'aune des gains sociétaux et des avantages qu'en récolte la collectivité en général.

## 2. AXES D'ACTION POURSUIVIS

La CWaPE articulera son action autour de trois axes prioritaires durant les cinq prochaines années. Chacun de ces axes est décliné en lignes de force, qui sont traduites en propositions concrètes. La présente feuille de route n'a pas pour vocation d'être exhaustive quant aux réalisations de la CWaPE – l'ensemble des missions de la CWaPE étant défini par le cadre légal et réglementaire applicable en Région wallonne – mais bien de mettre en exergue certains accents spécifiques. La CWaPE a annexé à cette feuille de route les principaux objectifs qu'elle entend poursuivre en 2023. Ces objectifs annuels seront définis chaque année et transmis au Parlement.

### 2.1. **Axe prioritaire 1 : renforcer la compétence et l'expertise d'un régulateur ancré dans la modernité**

- ✓ **Adopter les meilleures pratiques en matière de RH pour stimuler l'émergence des talents**
  - Se former aux meilleures pratiques et techniques pour une gestion RH efficiente et moderne au sein d'une autorité du secteur public notamment en matière de gestion des équipes, d'accompagnement du personnel, feedback individuel et collectif, évaluation...
  - Former et accompagner le Comité de direction quant aux évolutions et aux opportunités d'une bonne gestion RH.
  - Encourager une approche participative, avec les membres du personnel, dans le cadre des réflexions RH.
  - Poursuivre le télétravail en veillant à la mise en place des meilleurs outils de travail et d'accompagnement pour veiller au bien-être des travailleurs et à la bonne réalisation des missions de la CWaPE.
  - Viser l'excellence au service de l'intérêt général : mettre en place une gestion et une utilisation judicieuse des talents de l'ensemble des collaborateurs pour plus de transversalité.
  
- ✓ **Développer une politique de formation planifiée et combinant approches académiques et de terrain tout en encourageant les formations partagées entre directions**
  - Mettre en place un planning de formations en lien avec le budget disponible et les besoins tant en matière de *hard skills* (compétences métier) que *soft skills* (compétences transversales).
  - Poursuivre l'autonomisation des collaborateurs et le développement d'une expertise de pointe en Région wallonne dans les matières ayant trait aux marchés de l'électricité et du gaz.
  - Renforcer la présence de la CWaPE sur le terrain afin de mieux percevoir et tenir compte des réalités rencontrées.

✓ **Favoriser la transversalité, la coopération et l'adhésion à une culture d'entreprise commune et renforcer les modalités de travail en gestion de projets**

- Instaurer un comité de pilotage (copil) regroupant des collaborateurs de la CWaPE (description à prévoir) : travail autour de la culture d'entreprise, la gestion / identification des talents, l'amélioration des processus et les projets transversaux stratégiques.
- Assurer une continuité de la culture d'entreprise au-delà des cycles des Comités de direction : préparation des rotations et fin de mandats...
- Renforcer la communication interne et intra-services :
  - Améliorer la communication interne en vue de répondre aux attentes des collaborateurs en renforçant le partage d'informations entre directions et en adaptant la communication aux défis du télétravail.

## **2.2. Axe prioritaire 2 : « Etre un interlocuteur incontestable à la hauteur des enjeux des marchés de l'électricité et du gaz »**

### **2.2.1. Faciliter l'accès à l'énergie et aux réseaux pour l'ensemble des utilisateurs des réseaux**

✓ **Identifier et limiter les entraves à l'accès au réseau**

- Entre autres, veiller à l'équilibre des contrats et règlements de raccordement et d'accès, à la pertinence des prescriptions techniques et procédures au regard des besoins, à la qualité et la ponctualité de la gestion des données par les opérateurs et à l'uniformisation de certains postes tarifaires non périodiques relatifs à l'accès et au raccordement...) et à la bonne adéquation des cahiers des charges d'achat d'énergie adoptés par les pouvoirs adjudicateurs wallons.
- Promouvoir un service de base à tous les consommateurs qui ne peuvent ou ne souhaitent pas adopter une utilisation dynamique des réseaux.

✓ **Rendre attractif l'accès au marché de l'énergie, aux réseaux et aux services y-associés en Wallonie**

- Œuvrer à maintenir des tarifs de réseaux raisonnables et en rapport avec la qualité de service offerte.
- Veiller à la simplification des démarches et processus imposés aux acteurs du marché.
- Veiller à ce que les opérateurs et acteurs donnent une suite ponctuelle et de qualité aux demandes de leur clientèle, des régulateurs et des médiateurs (première ligne accessible et efficace, respect des délais...).

✓ **Garantir avec l'appui d'autres autorités le respect du bon fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz et notamment des règles de concurrence**

- Veiller à un respect des rôles de marché confiés par le législateur aux acteurs régulés et à une distribution optimale de leurs tâches par rapport aux activités pouvant être menées par les autres acteurs de l'énergie.

- Veiller, lors de l'établissement de nouvelles normes, à identifier les éventuels obstacles au bon fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz.
- Collaborer avec les autres autorités compétentes (Inspection économique, Autorité belge de la concurrence, CREG...) et le cas échéant, appliquer l'arsenal de sanctions dont dispose la CWaPE pour garantir un bon fonctionnement de ces marchés de détails.

## 2.2.2. Accompagner la transition énergétique

- ✓ **Anticiper les nouveaux usages et les développements technologiques pour disposer d'une régulation à la pointe en Région wallonne**
  - Définir un programme de prospective au regard des évolutions prévisibles du secteur, pour développer l'expertise *in-house* et demeurer un expert incontestable à l'appui des autorités publiques.
  - Définir une vision sur l'avenir du gaz en Wallonie vu les nombreux défis qui s'annoncent.
  - Poursuivre la mise à l'essai de nouvelles idées en situation réelle (projet-pilote) à l'appui d'une régulation adaptée et de l'innovation en Région wallonne dans le respect de l'intérêt général.
  - Faciliter le dynamisme et l'initiative des acteurs de marché.
- ✓ **Intégrer les nouvelles formes d'interactions entre consommateurs et producteurs (partage d'énergie, réseaux alternatifs...) en veillant à la sauvegarde de l'intérêt général**
  - Être à l'écoute des différents modèles et propositions émergentes des parties prenantes.
  - Développer les outils les plus efficaces et renforcer les équipes en charge de ces matières pour permettre une action rapide et efficace de la CWaPE dans le cadre des nouvelles procédures applicables.
  - Accompagner le développement des nouvelles interactions tout en s'assurant d'un usage optimal des réseaux et en restant attentif aux droits des consommateurs dans de tels modèles.
- ✓ **Promouvoir l'usage optimal des réseaux publics pour éviter les renforcements coûteux et évitables de ceux-ci**
  - Veiller à mettre en place une tarification incitative permettant une utilisation optimale des réseaux de distribution.
  - Associer les utilisateurs actifs, en tant que partenaires, dans le recours à des solutions de flexibilité permettant de soutenir le réseau.

### 2.2.3. Mieux protéger l'ensemble des consommateurs

- ✓ **Promouvoir un cadre légal protecteur des consommateurs qui soit correctement calibré et en phase avec les réalités de terrain**
- ✓ **Promouvoir et renforcer le rôle de la médiation dans un contexte changeant et complexe pour l'ensemble des consommateurs**
  - Informer sur le rôle de la médiation et du SRME.
  - Renforcer la collaboration entre régulateurs et médiateurs pour prévenir des difficultés rencontrées et permettre une mise en commun des outils pour un meilleur fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz et une meilleure protection des consommateurs.
- ✓ **Développer des outils permettant à l'ensemble des consommateurs de s'informer proactivement et de devenir acteur de sa production/consommation**
  - Mettre en ligne un comparateur tarifaire fiable et efficace.
  - Développer des outils didactiques d'information à travers des supports de communication externe pour les différents publics cibles.
  - Informer les utilisateurs quant à leurs droits en général et à leur degré de liberté dans l'adoption des évolutions technologiques du système énergétique.
- ✓ **Lutter activement contre le non-recours aux droits**
  - Développer une information systématique des acteurs de terrain de première ligne via de la communication externe dédiée.
  - S'assurer de l'existence d'une information suffisante autour des mesures de protection des clients vulnérables.
  - Maintenir un accès physique et un accueil téléphonique du Service régional de médiation pour l'énergie pour les personnes qui ne sont pas outillées numériquement.

## 2.3. Axe prioritaire 3 : Être un régulateur indépendant, à l'écoute et respecté

- ✓ **Faire respecter l'indépendance du régulateur consacrée au niveau européen et ses compétences**
  - Défendre un dimensionnement adéquat des moyens mis à la disposition du régulateur et une autonomie budgétaire nécessaire à une action indépendante et à la bonne réalisation des missions de régulation : ressources budgétaires et RH.
  - Veiller à ce que le contrôle assuré par le Parlement soit réalisé dans le respect du cadre européen en vigueur.
  - Être attentif au respect des compétences exclusives du régulateur.

- ✓ **Défendre avec impartialité les équilibres entre droits et obligations de toutes les parties prenantes du marché, en dialoguant, en contrôlant de façon efficace et dissuasive, et en sanctionnant si nécessaire**
  - Endosser à la fois le rôle de facilitateur et de gendarme.
  - Être au cœur du dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, à l'écoute et écouté.
  - Prévenir en amont des éventuelles entraves ou pratiques problématiques qui pourraient découler d'initiatives envisagées sur les marchés de l'électricité et du gaz.
  - Procéder à des contrôle plus efficaces et dissuasifs, notamment sur le terrain et éventuellement par coups de sonde, auprès des GRD, fournisseurs et autres acteurs du secteur et, le cas échéant, recourir à l'arsenal de sanctions dont dispose la CWaPE.
  
- ✓ **Collaborer activement avec l'ensemble des autorités publiques**
  - Dialoguer avec les autorités régionales, en particulier le Parlement, démontrer la plus-value de l'action du régulateur et partager de façon proactive conseils et expertise sur des sujets de fond.
  - Coopérer avec les autres autorités de régulation et de médiation aux niveaux belge, européen et international pour les matières qui relèvent de la compétence de la CWaPE.
  
- ✓ **Développer une communication externe à la hauteur des enjeux**
  - Donner à la CWaPE des moyens nécessaires pour éclairer efficacement les consommateurs et les acteurs sur le cadre et les enjeux relatifs au secteur et au marché de l'énergie.
  - Adapter la communication de la CWaPE en fonction des publics cibles (site internet notamment).
  - Relayer proactivement les positionnements de la CWaPE pour contribuer au débat public et renforcer la prise en considération de l'intérêt général dans des dossiers d'intérêt public (communiqués, conférences de presse...).

### 3. ANNEXES

- Déclinaison des grands axes en points d'action
- Objectifs assignés pour l'année 2023

\* \*  
\*

# FEUILLE DE ROUTE À L'HORIZON 2027

## 2.1. Axe prioritaire 1 : renforcer la compétence et l'expertise d'un régulateur ancré dans la modernité

Lignes de force	Objectifs spécifiques	Points d'action concrets
<b>2.1.1. Adopter les meilleures pratiques en matière de RH pour stimuler l'émergence des talents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se former aux meilleures pratiques et techniques pour une gestion RH efficiente et moderne au sein d'une autorité du secteur public, notamment en matière de gestion des équipes, d'accompagnement du personnel, de feedback individuel et collectif, d'évaluation...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Comité de direction planifiera et organisera chaque année un programme de formations complémentaires et actualisées en vue de renforcer les compétences managériales des directeurs/trices.</li> <li>La CWaPE proposera des formations en NWOW (« nouveau mode de travail ») qui visent une évolution vers des organisations agiles (organisation des équipes, plan de développement des collaborateurs, travail collaboratif, transparence dans la communication,). Elle mettra l'accent sur l'atteinte des résultats en responsabilisant les collaborateurs, grâce à une culture organisationnelle orientée vers l'humain et basée sur la confiance (flexibilité, mobilité, collaboration et autonomie sont des notions clés).</li> <li>La CWaPE mettra en œuvre son plan de formation « CWaPE ».</li> <li>La CWaPE développera une culture du feedback et de l'approche au changement à travers des formations dédiées pour permettre une plus grande agilité et un développement continu des compétences internes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Former et accompagner le Comité de direction quant aux évolutions et aux opportunités d'une bonne gestion RH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un nouveau cahier spécial des charges sera adopté en 2023 en vue d'attribuer le marché de formation nécessaire à cette fin.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encourager une approche participative, avec les membres du personnel, dans le cadre des réflexions RH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les réflexions et projets d'évolution en matière de ressources humaines seront régulièrement abordés de façon participative, notamment au travers du LED ou de groupes de travail transversaux particuliers.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre le télétravail en veillant à la mise en place des meilleurs outils de travail et d'accompagnement pour veiller au bien-être des travailleurs et à la bonne réalisation des missions de la CWaPE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CWaPE poursuivra le développement ou l'acquisition des outils nécessaires pour optimiser le travail à distance.</li> <li>Elle élaborera et communiquera un tableau trimestriel de suivi du recours au télétravail.</li> <li>Elle intégrera un point spécifique dans son plan d'action visant à prévenir les risques psycho-sociaux au sein de la CWaPE dans le contexte du télétravail.</li> <li>Dans le cadre des formations NWOW (voir supra), elle organisera des formations spécifiquement consacrées au travail à distance ayant notamment pour thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>maintenir la cohésion et l'efficacité de son équipe dans le cadre du travail à distance et adapter son mode de management face aux contraintes générées par le télétravail ;</li> <li>comment bien travailler à distance : gérer son temps, aménager son espace, planifier son travail, rendre compte de son travail et optimiser ses relations avec ses collaborateurs et son entourage familial ;</li> <li>le bien-être en télétravail.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viser l'excellence au service de l'intérêt général : mettre en place une gestion et une utilisation judicieuse des talents de l'ensemble des collaborateurs pour plus de transversalité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CWaPE élaborera un cadastre dynamique de ses missions permettant : <ul style="list-style-type: none"> <li>d'estimer la charge de travail ;</li> <li>d'évaluer les ressources humaines et budgétaires nécessaires ;</li> <li>de travailler sur le mode de travail et les processus mis en place afin de veiller à une simplification et une meilleure efficacité ;</li> <li>d'identifier un ou plusieurs « référents projet ».</li> </ul> </li> <li>Dans les matières transversales, particulièrement en matière IT, elle travaillera sur la base de fiches « projet » dont le <i>template</i> sera adopté en 2023.</li> <li>Elle veillera à ce que les équipes collaborent de façon transversale et suivie à la préparation du budget de l'année N+1 et au suivi budgétaire des projets en cours.</li> </ul>
<b>2.1.2. Développer une politique de formation planifiée et combinant approches académiques et de terrain tout en encourageant les formations partagées entre directions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un planning de formations en lien avec le budget disponible et les besoins tant en matière de <i>hard skills</i> (compétences métier) que <i>soft skills</i> (compétences transversales).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CWaPE continuera à insister auprès des autorités pour pouvoir accéder aux formations proposées par l'Ecole d'administration publique.</li> <li>Comme indiqué <i>supra</i>, la CWaPE développera un plan de formation portant tant sur les <i>hard skills</i> que les <i>soft skills</i> pour l'ensemble de son personnel. Dans ce cadre, elle veillera à ce que les formations rencontrent les besoins de la CWaPE tant en matière de compétences que de fonctionnement.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre l'autonomisation des collaborateurs et le développement d'une expertise de pointe en Région wallonne dans les matières ayant trait aux marchés de l'électricité et du gaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CWaPE veillera à identifier et à proposer à ses collaborateurs, toutes les formations et opportunités de développement des expertises requises pour exercer leurs activités et être à même de se confronter aux spécialistes du secteur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer la présence de la CWaPE sur le terrain afin de mieux percevoir et tenir compte des réalités rencontrées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CWaPE développera en collaboration avec les parties prenantes des visites sur le terrain pour accroître la connaissance pratique des situations rencontrées.</li> <li>La CWaPE participera via le SRME et la direction socio-économique et tarifaire à des formations, salons et/ou conférences organisés par des acteurs de terrain (CPAS, associations...) pour assurer une information correcte des consommateurs et prendre le pouls sur le terrain des situations rencontrées.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le SRME participera au Salon des mandataires à partir de 2024 en tant qu'exposant.</li> <li>• La CWaPE veillera à suivre la réalité du déroulement de certaines audiences en Justice de Paix afin d'en tenir compte dans le cadre de l'évaluation du « décret juge de paix ».</li> <li>• La CWaPE veillera à mettre en place, notamment avec l'appui de tiers experts, différents indicateurs de terrain pour mesurer toutes les évolutions susceptibles d'impacter le fonctionnement des réseaux (évolution du nombre de véhicules électriques, de pompes à chaleur, d'unités de productions décentralisées...).</li> </ul>
<b>2.1.3. Favoriser la transversalité, la coopération et l'adhésion à une culture d'entreprise commune et renforcer les modalités de travail en gestion de projets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instaurer un comité de pilotage (copil) regroupant des collaborateurs de la CWaPE (description à prévoir) : travail autour de la culture d'entreprise, la gestion / identification des talents, l'amélioration des processus et les projets transversaux stratégiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Comité de direction définira la description de la mission de ce comité de pilotage et déterminera ses règles de fonctionnement ainsi que sa composition dans le courant de l'année 2023.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assurer une continuité de la culture d'entreprise au-delà des cycles des Comités de direction : préparation des rotations et fin de mandats...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE développera, à l'attention des collaborateurs et des nouveaux membres du Comité de direction, des formations relatives à l'approche au changement et à la culture du feedback pour favoriser un contexte positif de travail en constante amélioration, pour préparer adéquatement les rotations et l'accueil de nouveaux directeurs tout en continuant à développer les compétences des collaborateurs relatives aux matières qu'ils traitent afin d'augmenter leur autonomisation ainsi que pour renforcer la transversalité et le professionnalisme de la CWaPE au service de l'intérêt général.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Renforcer la communication interne et intra-services : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer la communication interne en vue de répondre aux attentes des collaborateurs en renforçant le partage d'informations entre directions et en adaptant la communication aux défis du télétravail.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE recrutera d'ici fin 2023 une personne chargée de la communication tant externe qu'interne. Une stratégie de communication sera établie dès son engagement.</li> <li>• La CWaPE organisera annuellement au minimum six « midis de la CWaPE » accessibles aux collaborateurs en présentiel et en distanciel afin de partager et de décloisonner largement en interne les connaissances et expériences des différentes directions, notamment en ce qui concerne les nouvelles actualités du secteur ou propres au fonctionnement de la CWaPE. Ces midis de la CWaPE seront systématiquement introduits par un point d'information sur les différentes questions d'actualité.</li> <li>• Les groupes de travail transversaux seront favorisés et un comité de pilotage permanent (voir <i>supra</i>) travaillant sur des thématiques transversales stratégiques sera mis en place en 2023.</li> <li>• La CWaPE organisera une formation interne et partagée permanente en matière de communautés et de partage d'énergie compte tenu des compétences transversales en jeu.</li> <li>• La CWaPE poursuivra l'envoi « bimestriel ou trimestriel » de la « Lettre d'info » interne sous une forme remaniée comportant systématiquement un point sur le suivi des projets en cours. Cette lettre d'information constitue un état des lieux synthétique de toute l'activité de la CWaPE.</li> <li>• La CWaPE mènera des réflexions en vue de la mise en place d'un intranet, voire d'un affichage dynamique.</li> <li>• La CWaPE veillera à faire remonter de façon structurée les retours de terrain en provenance du SRME vers l'équipe socio-économique et juridique afin d'identifier les plaintes les plus récurrentes et susceptibles d'engendrer des violations des dispositions décrétales et réglementaires et, à l'inverse, structurer le transfert des informations socio-économiques utiles vers le SRME.</li> <li>• La CWaPE organisera des réunions bimensuelles regroupant le SRME et des représentants de l'ensemble des directions de la CWaPE pour assurer une information adéquate du SRME en termes d'actualités, relayer des problématiques récurrentes de nature à impacter le travail du régulateur et permettre de recourir à l'expérience régulatoire dans certains dossiers complexes du SRME.</li> </ul>

## 2.2. Axe prioritaire 2 : « Etre un interlocuteur incontestable à la hauteur des enjeux des marchés de l'électricité et du gaz »

Lignes de force	Objectifs spécifiques	Points d'action concrets
<b>2.2.1. Faciliter l'accès à l'énergie et aux réseaux pour l'ensemble des utilisateurs des réseaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifier et limiter les entraves à l'accès au réseau</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entre autres, veiller à l'équilibre des contrats et règlements de raccordement et d'accès, à la pertinence des prescriptions techniques et procédures au regard des besoins, à la qualité et la ponctualité de la gestion des données par les opérateurs, à l'uniformisation de certains postes tarifaires non périodiques relatifs à l'accès et au raccordement et à la bonne adéquation des cahiers des charges d'achat d'énergie adoptés par les pouvoirs adjudicateurs wallons.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE prendra contact avec l'unité marchés publics de l'UVCW pour l'aider à développer une information à un niveau macro à l'attention des pouvoirs publics afin que leurs cahiers des charges d'achat d'énergie soient en phase avec les réalités et possibilités du marché et développer une information disponible sur notre site internet à cet égard.</li> <li>• La CWaPE va organiser une révision des contrats d'accès gaz et électricité notamment sur les points suivants : a) veiller à ce que les ratios financiers imposés aux fournisseurs soient plus en phase avec les besoins de monitoring de leur solvabilité ; b) rééquilibrer le régime de pénalités et d'indemnités applicables en cas de transmission tardive de données aux fournisseurs par les GRD.</li> <li>• La CWaPE va réviser les règlements techniques, électricité, gaz et transport local d'électricité, de façon à intégrer les nouvelles réalités du marché.</li> <li>• La CWaPE veillera à identifier et à limiter les entraves lors de la révision et de l'approbation des contrats, prescriptions techniques, règlements...</li> <li>• La CWaPE rappellera et complètera ses propositions de simplification des règles pour les bornes de rechargement en lien avec les lignes directes, les réseaux fermés professionnels, et les prescriptions techniques.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Promouvoir un service de base à tous les consommateurs qui ne peuvent ou ne souhaitent pas adopter une utilisation dynamique des réseaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à mettre en place une tarification incitative en vue de la période 2025-2029, conformément aux dispositions du décret tarifaire, sans toutefois pénaliser les utilisateurs de réseau qui ne peuvent ou ne veulent adopter une utilisation dynamique des réseaux.</li> <li>• La CWaPE simulera différentes formules tarifaires pour la basse tension afin de préparer la mise en place de signaux tarifaires vertueux et de veiller à ce que les futurs tarifs ne provoquent pas de chocs brutaux ou des effets de bord préjudiciables à certains types de consommateurs.</li> </ul>
<p>✓ <b>Rendre attractif l'accès au marché de l'énergie, aux réseaux et aux services y associés en Wallonie</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Œuvrer à maintenir des tarifs de réseaux raisonnables et en rapport avec la qualité de service offerte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE adoptera en 2023, une nouvelle méthodologie tarifaire applicable pour la période 2025-2029. Cette nouvelle méthodologie tarifaire veillera notamment, comme l'annonce son projet, à assurer une maîtrise des tarifs périodiques au regard de la qualité de service offerte. Elle intégrera un facteur encourageant les GRD à se montrer efficaces. Les tarifs périodiques seront davantage incitatifs afin d'encourager les prélèvements au moment où l'énergie dans les réseaux est abondante. Les tarifs non périodiques seront progressivement uniformisés et feront l'objet d'une information didactique à l'attention des consommateurs.</li> <li>• La CWaPE réalisera, avec l'appui éventuel du CEER, une étude de benchmarking sur les tarifs de distribution dans les Etats voisins.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à la simplification des démarches et processus imposés aux acteurs du marché.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE poursuivra l'inventaire des formulaires et rapports exigés des acteurs qui ne font pas encore l'objet d'une version en ligne afin de les faire évoluer selon un programme arrêté chaque année (partage, lignes directes, réseaux fermés professionnels, licences...). Dans le cadre de son objectif permanent de simplification administrative, mené notamment dans le cadre d'un groupe de travail dédié, les redondances pouvant encore exister entre différents rapports seront identifiées et supprimées.</li> <li>• La CWaPE évaluera de façon critique les modalités d'exécution du décret dit « juge de paix » et proposera d'éventuelles adaptations en vue de lever les éventuelles difficultés pratiques inutilement contraignantes.</li> <li>• La CWaPE s'efforcera, quand c'est possible, d'avoir accès à un maximum de données des GRD &amp; fournisseurs en direct pour minimiser les exigences de <i>reporting</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à ce que les opérateurs et acteurs donnent une suite ponctuelle et de qualité aux demandes de leur clientèle, des régulateurs et des médiateurs (première ligne accessible et efficace, respect des délais...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE proposera une réforme des mécanismes d'indemnités prévus dans les décrets gaz et électricité (étendre les hypothèses, préciser les cas existants). Exemples : indemnisation pour retard de transmission de données, procédure de raccordement et d'étude, indisponibilité pour la production...</li> <li>• La CWaPE continuera à encourager un processus d'amélioration de la qualité offerte par les gestionnaires de réseau, notamment via les indicateurs de performance et la méthodologie tarifaire.</li> <li>• La CWaPE assurera avec les acteurs, en particulier les GRD, un monitoring et veillera à la mise en place et au suivi par les GRD d'un programme de résolution visant l'amélioration des performances d'ATRIAS et de l'échange de données.</li> <li>• La CWaPE via son SRME renforcera ses échanges avec les services de plaintes (1<sup>ère</sup> ligne) des fournisseurs et des GRD pour renforcer la qualité de ceux-ci et la prise en charge des plaignants tant au cours de procédure de médiation qu'en amont (mesures prises par les parties prenantes pour agir plus rapidement sur les problèmes rencontrés).</li> <li>• La CWaPE veillera à ce que les manquements aux obligations légales prévues dans la législation wallonne quant à l'accessibilité et au délai de réponse des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux soient sanctionnés.</li> <li>• La CWaPE proposera une modification de l'AGW du 8 janvier 2009 pour raccourcir les délais de réactions dans le cadre de dossiers de plaintes et réduire ainsi le temps de résolution finale pour le plaignant voire clarifier les délais de résolution attendus s'ils excèdent le délai règlementaire initial.</li> <li>• La CWaPE recourra aux procédures d'injonction, déterminera les sanctions appropriées et efficaces en cas de non-respect récurrent des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et les infligera le cas échéant.</li> </ul>
<p>✓ <b>Garantir avec l'appui d'autres autorités le respect du bon fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz et notamment des règles de concurrence</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à un respect des rôles de marché confiés par le législateur aux acteurs régulés et à une distribution optimale de leurs tâches par rapport aux activités pouvant être menées par les autres acteurs de l'énergie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE agira en amont des projets éventuels élaborés par les acteurs régulés recherchant soit une mise en conformité, soit une adaptation du cadre proposé afin de demeurer conforme aux exigences des cadres européen et wallon.</li> <li>• En aval, la CWaPE mènera des contrôles et poursuivra la mise en conformité des situations en infraction au regard notamment des règles applicables en matière de concurrence, gouvernance et dissociation des structures de propriété.</li> <li>• La CWaPE veillera à suivre de près les nouveaux usages et nouveaux outils proposés par les acteurs régulés (mobilité/hydrogène...) et à clarifier les rôles respectifs en la matière.</li> <li>• En ce qui concerne la désignation des GRD, la CWaPE poursuivra, en 2024, l'exercice de sa compétence d'avis en la matière.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller, lors de l'établissement de nouvelles normes, à identifier les éventuels obstacles au bon fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE réalisera une étude sur les situations de fraude à l'utilisation du réseau et aux fournitures de gaz et d'électricité ainsi que sur leurs préventions et leurs sanctions : un état des lieux et d'éventuelles propositions d'adaptation des cadres légal et réglementaire seront rédigés.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collaborer avec les autres autorités compétentes (Inspection économique, Autorité belge de la concurrence, CREG...) et le cas échéant, appliquer l'arsenal de sanctions dont dispose la CWaPE pour garantir un bon fonctionnement de ces marchés de détails.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à être réactive lors de nouvelles pratiques commerciales instaurées par les acteurs : examen de leur conformité par rapport au cadre légal ou échanges avec les autorités fédérales compétentes.</li> <li>• La CWaPE établira des canaux de communication efficaces avec les autres autorités compétentes dans le secteur de l'énergie (Autorité belge de la concurrence, Inspection économique) afin de garantir la cohérence des analyses et des positionnements : workshop, point de contact préférentiel...</li> </ul>
<b>2.2.2. Accompagner la transition énergétique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Anticiper les nouveaux usages et les développements technologiques pour disposer d'une régulation à la pointe en Région wallonne</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définir un programme de prospective au regard des évolutions prévisibles du secteur, pour développer l'expertise in-house et demeurer un expert incontestable à l'appui des autorités publiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE déterminera chaque année un programme d'études prospectives d'initiative destinées à anticiper les travaux et réflexions à mener sur des sujets émergents au niveau européen ou au sein du secteur (<i>peer-to-peer</i>, avenir du gaz, hydrogène...)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Définir une vision sur l'avenir du gaz en Wallonie vu les nombreux défis qui s'annoncent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE réalisera une étude portant sur le cadre réglementaire futur et l'incidence en Région wallonne du paquet décarbonisation notamment en ce qui concerne l'hydrogène et la répartition des compétences y relative.</li> <li>• La CWaPE assurera une veille au niveau européen et belge au sujet des évolutions observées en matière de gaz naturel, d'hydrogène et autres gaz et entretiendra les contacts nécessaires avec le secteur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuivre la mise à l'essai de nouvelles idées en situation réelle (projet-pilote) à l'appui d'une régulation adaptée et de l'innovation en Région wallonne dans le respect de l'intérêt général.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE traitera de manière non discriminatoire les porteurs de projets en veillant à ce qu'ils consultent le régulateur munis de dossiers complets. A cette fin, la CWaPE veillera à l'adoption de lignes directrices pour faciliter la complétude des dossiers présentés.</li> <li>• La CWaPE poursuivra l'encadrement et le suivi des projets pilotes sélectionnés.</li> <li>• Indépendamment des projets pilotes au sens du décret électricité, la CWaPE poursuivra sa participation aux comités de pilotage de projets visant à tester des nouvelles solutions innovantes sur le marché.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faciliter le dynamisme et l'initiative des acteurs de marché.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE rencontrera périodiquement les fédérations sectorielles et organisera des tables rondes afin d'identifier les contributions que le régulateur peut apporter pour aider les acteurs à concrétiser les initiatives favorables au marché.</li> <li>• La CWaPE finalisera l'outil GREENCHECK au bénéfice des consommateurs.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Intégrer les nouvelles formes d'interactions entre consommateurs et producteurs (partage d'énergie, réseaux alternatifs...) en veillant à la sauvegarde de l'intérêt général</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Être à l'écoute des différents modèles et propositions émergentes des parties prenantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE continuera à développer son expertise et son ouverture à l'innovation en participant à des formations, séminaires et colloques organisés par les fédérations sectorielles et le milieu universitaire.</li> <li>• La CWaPE accueillera, pour des présentations à ses équipes, les développeurs de solutions innovantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Développer les outils les plus efficaces et renforcer les équipes en charge de ces matières pour permettre une action rapide et efficiente de la CWaPE dans le cadre des nouvelles procédures applicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à identifier les besoins de simplification et automatisation des processus existants et nouveaux liés aux nouvelles missions (approche digitalisation et processus) et à identifier/proposer des outils appropriés pour répondre aux besoins exprimés par les équipes (approche digitalisation et outils).</li> <li>• La CWaPE veillera à solliciter des moyens lui garantissant un support en ressources humaines suffisant et expérimenté pour traiter ces matières.</li> <li>• La CWaPE mettra en place une organisation et une méthodologie en vue de développer de nouveaux outils IT selon une approche transversale de gestion de projets.</li> <li>• La CWaPE veillera à assurer une cohérence globale dans l'approche à la digitalisation à travers la mise en place d'un groupe de travail dédié à cette digitalisation destiné notamment à automatiser certains éléments du traitement de ces dossiers.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accompagner le développement des nouvelles interactions tout en s'assurant d'un usage optimal des réseaux et en restant attentif aux droits des consommateurs dans de tels modèles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à conseiller le Parlement de Wallonie et le Gouvernement afin que la transposition du Clean Energy Package soit conforme, optimale et praticable.</li> <li>• La CWaPE contrôlera l'adéquation des plans d'adaptation et d'investissement avec les évolutions du secteur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Promouvoir l'usage optimal des réseaux publics pour éviter les renforcements coûteux et évitables de ceux-ci</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à mettre en place une tarification incitative permettant une utilisation optimale des réseaux de distribution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En vue de la mise en place de cette tarification incitative, la CWaPE, testera de nouvelles plages tarifaires « basse tension » dans le cadre de projets pilotes et de simulations en concertation avec les gestionnaires de réseau. La CWaPE veillera à définir également une tarification optimale et conforme aux objectifs du législateur pour les nouveaux usages (stockage, partage d'énergie...).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Associer les utilisateurs actifs, en tant que partenaires, dans le recours à des solutions de flexibilité permettant de soutenir le réseau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE réalisera une réforme des mécanismes de flexibilité technique en concertation avec le secteur.</li> <li>• La CWaPE accompagnera la flexibilité commerciale (congestion, <i>balancing</i>) y compris en basse tension en encourageant à cette fin une accélération du déploiement des compteurs communicants.</li> <li>• La CWaPE veillera à l'optimisation du parc d'éclairage public (<i>dimming</i>).</li> </ul>
2.2.3. Mieux protéger l'ensemble des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Promouvoir un cadre légal protecteur des consommateurs qui soit correctement calibré et en phase avec les réalités de terrain</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera dans sa remise d'avis et de proposition à un cadre assurant la protection des consommateurs en adéquation avec les réalités rencontrées sur le marché de l'énergie et correctement calibré.</li> <li>• La CWaPE travaillera à la mise en œuvre du cadre applicable à la fourniture de substitution et en assurera la correcte application le cas échéant.</li> <li>• La CWaPE proposera un régime d'indemnisation en vue de permettre une réparation des problèmes de tension pouvant être rencontrés par les clients en basse tension, en cas de retard de transmission de données de consommation ou dans le cadre des procédures de raccordement et d'étude.</li> <li>• La CWaPE réalisera une évaluation critique du « décret juge de paix » afin de suggérer d'éventuelles adaptations.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Promouvoir et renforcer le rôle de la médiation dans un contexte changeant et complexe pour l'ensemble des consommateurs</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informer sur le rôle de la médiation et du SRME.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à informer tant les consommateurs que les parties prenantes (acteurs, opérateurs, acteurs de terrain...) à travers sa mission générale d'information et une adaptation de son site internet, des supports didactiques disponibles ainsi qu'à travers des campagnes dédiées de communication.</li> <li>• La CWaPE mettra à jour les courriers-type permettant de s'adresser à un acteur dans le cadre de diverses thématiques récurrentes de plaintes, y compris dans leurs versions allemandes.</li> <li>• La CWaPE développera un catalogue de formations à destination des acteurs de terrain (CPAS, acteurs sociaux...).</li> <li>• Le SRME adaptera les processus internes pour faciliter le traitement de masses de plaintes lorsque le service est confronté à des pics thématiques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Renforcer la collaboration entre régulateurs et médiateurs pour prévenir des difficultés rencontrées et permettre une mise en commun des outils pour un meilleur fonctionnement des marchés de détails de l'électricité et du gaz et une meilleure protection des consommateurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE réalisera des tables rondes périodiques associant les métiers de régulateur et de médiateur.</li> <li>• La CWaPE poursuivra sa participation à la CPMO à l'occasion de laquelle les meilleures pratiques en matière de médiation institutionnelle sont échangées.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Développer des outils permettant à l'ensemble des consommateurs de s'informer proactivement et de devenir acteur de sa production/consommation</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mettre en ligne un comparateur tarifaire fiable et efficace.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE mettra à disposition un nouveau comparateur permettant aux consommateurs de disposer des informations indispensables pour choisir son contrat de fourniture.</li> <li>• La CWaPE veillera à renforcer l'image et la notoriété de l'outil pour qu'il devienne le comparateur de référence à travers une communication ciblée.</li> <li>• La CWaPE redéfinira les processus de réception et de traitement des offres de prix des fournisseurs afin d'optimiser la fiabilité du comparateur et de réduire les risques d'erreurs.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Développer des outils didactiques d'information à travers des supports de communication externe pour les différents publics cibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE déterminera, sous la coordination de son/sa futur.e responsable communication, un plan de communication hiérarchisant et planifiant les thématiques requérant une information vulgarisée et efficace.</li> <li>• La CWaPE actualisera son site Internet afin de diffuser efficacement les informations découlant de la transposition du Clean Energy Package.</li> <li>• La CWaPE continuera à développer des outils didactiques à destination des acteurs de terrain sur la base entre autres des études menées par le SRME.</li> <li>• Les FAQ disponibles sur le site internet de la CWaPE seront revues et actualisées afin d'optimiser leur visibilité et leur qualité didactiques.</li> <li>• La CWaPE poursuivra la mise en ligne de la réglementation wallonne commentée.</li> <li>• La page dédiée au SRME sera revue à travers la mise en place d'un sous-domaine pour assurer une information dédiée et adaptée aux différents publics cibles.</li> <li>• La CWaPE élaborera un cahier des charges et attribuera un marché d'une durée de trois ans destiné à permettre l'élaboration d'outils de communication au service de l'ensemble des messages devant être diffusés par les différents directions de la CWaPE (animations, capsules...).</li> <li>• La CWaPE veillera à faire évoluer la présentation de certains rapports socio-économiques (en particulier le rapport sur l'observatoire des prix) pour épinglez les résultats les plus intéressants de façon digitale, dynamique et percutante.</li> <li>• La CWaPE réalisera un guide à l'attention des utilisateurs de véhicules électriques (tarification, différents types de bornes et leurs impacts économiques, contrats existants...).</li> <li>• La CWaPE réalisera une étude objectivant les avantages et les inconvénients des achats groupés et en communiquera les résultats.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informer les utilisateurs quant à leurs droits en général et à leur degré de liberté dans l'adoption des évolutions technologiques du système énergétique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera au renforcement du <i>know-how</i> interne du SRME pour assurer une information correcte des consommateurs lors de réponses à des questions des consommateurs.</li> <li>• La CWaPE communiquera activement autour de l'obligation de la pose de compteurs individuels en 2024 dans les logements (public à informer : GRD, sociétés de logement, SPW logement, syndicats de propriétaires, union de syndic, UVCW, notaires...).</li> <li>• La CWaPE mettra à jour son site internet et ses FAQ techniques, sociales et juridiques compte tenu des derniers développements observés.</li> </ul>
	<p>✓ <b>Lutter activement contre le non-recours aux droits</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Développer une information systématique des acteurs de terrain de première ligne via de la communication externe dédiée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet « acteurs de terrain » mené par le SRME sera décliné sur trois années (2023-24-25) : repositionnement et image du SRME, logo, site internet aux contenus adaptés, adaptation des outils didactiques existants, création de nouveaux outils, création de mailing à destination de segments d'acteurs, campagnes de communication à travers une adaptation du site internet et actions vers le grand public...</li> <li>• La CWaPE participera, sur demande, à des formations, séminaires (...) permettant d'informer les acteurs de terrain.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'assurer de l'existence d'une information suffisante autour des mesures de protection des clients vulnérables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE multipliera le recours à des canaux de communication adaptés afin d'informer efficacement les clients vulnérables. Une stratégie particulière sera déterminée avec l'appui du responsable communication pour toucher de façon optimale ce public-cible.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maintenir un accès physique et un accueil téléphonique du Service régional de médiation pour l'énergie pour les personnes qui ne sont pas outillées numériquement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE prolongera l'objectif d'un accueil personnalisé possible au SRME.</li> </ul>

### 2.3. Axe prioritaire 3 : Être un régulateur indépendant, à l'écoute et respecté

Lignes de force	Objectifs spécifiques	Points d'action concrets
<b>2.3.1. Faire respecter l'indépendance du régulateur consacrée au niveau européen et ses compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Défendre un dimensionnement adéquat des moyens mis à la disposition du régulateur et une autonomie budgétaire nécessaire à une action indépendante et à la bonne réalisation des missions de régulation : ressources budgétaires et RH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE réalisera et tiendra à jour un cadastre des missions et des indicateurs de service pour l'ensemble des services et directions de la CWaPE afin, notamment, de monitorer les évolutions de ses activités et des besoins budgétaires y relatifs, conformément aux recommandations de la Cour des comptes.</li> <li>• La CWaPE élaborera, sur la base notamment de la feuille de route, une trajectoire à 5 ans couvrant de manière indicative les besoins identifiés dans celle-ci.</li> <li>• La CWaPE interagira avec le Parlement (Sous-commission de contrôle) pour la mise en œuvre des recommandations formulées par la Cour des comptes dans le cadre de son audit (mode de financement et suppression de la rétrocession au Fonds Énergie).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à ce que le contrôle assuré par le Parlement et à ce que les textes légaux applicables à la CWaPE respectent le cadre européen en vigueur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE procèdera à une analyse systématique des décrets électricité, gaz et tarifaire ainsi que des pratiques mises en place en matière de contrôle du régulateur, au regard des directives européennes.</li> <li>• Une attention particulière sera accordée aux conclusions de la Cour des comptes dans le cadre de son audit de la CWaPE et leurs mises en œuvre.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Être attentif au respect des compétences exclusives du régulateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE poursuivra les analyses en la matière et n'hésitera pas, à défendre ses droits (le cas échéant à travers des recours) si ses compétences exclusives sont mises en difficulté.</li> </ul>
<b>2.3.2. Défendre avec impartialité les équilibres entre droits et obligations de toutes les parties prenantes du marché, en dialoguant, en contrôlant de façon efficace et dissuasive, et en sanctionnant si nécessaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Endosser à la fois le rôle de facilitateur et de gendarme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à être facilitateur pour anticiper et prévenir des difficultés et litiges potentiels avec les acteurs et désamorcer les dossiers en amont.</li> <li>• La CWaPE informera des actions qu'elle envisage pour permettre un retour des parties prenantes de manière informelle <i>in tempore non suspecto</i>.</li> <li>• La CWaPE sera à l'écoute des difficultés rencontrées par les parties prenantes aux marchés de l'électricité et du gaz (entre autres en matière d'entraves, de distorsions de concurrence...).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Être au cœur du dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, à l'écoute et écouté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE veillera à participer de façon sélective mais active aux tables rondes et autres événements organisés par le secteur pour assurer une présence et une visibilité du régulateur et du service de médiation.</li> <li>• La CWaPE organisera une fois par an un colloque ou un séminaire sur un sujet d'actualité. Début 2024, la CWaPE organisera un colloque/une table ronde sur le bilan d'une année d'exécution du « décret juge de paix ». La CWaPE répondra aux sollicitations des acteurs et opérateurs de marché quant à l'interprétation des dispositions décrétales et réglementaires en vigueur (notamment dans le cadre de l'exécution du « décret juge de paix ») en veillant à assurer une interprétation uniforme et à relayer, le cas échéant, vers les autorités compétentes les difficultés d'interprétation éventuelles.</li> <li>• À partir de septembre 2023, la CWaPE organisera un cycle de rencontres bilatérales avec l'ensemble des fournisseurs, afin de les entendre d'une part sur l'application concrète des procédures découlant du « décret juge de paix » et d'autre part sur la manière dont ils ont digéré/affronté la crise énergétique.</li> <li>• Le SRME mènera des rencontres avec les premières lignes des acteurs et opérateurs de marché pour échanger quant au processus de traitement de plaintes et d'accueil des clients et ce, afin d'accroître la compréhension mutuelle et améliorer la prise en charge des plaignants.</li> <li>• La CWaPE entend rétablir des échanges directs plus soutenus entre les collaborateurs de la CWaPE et les interlocuteurs du cabinet du Ministre de l'Énergie, de l'administration, des fournisseurs, GRD, CPAS et des acteurs du monde socio-économique, échanges qui se sont en effet distendus ou qui ont été durablement éclipsés à la suite de la crise COVID.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prévenir en amont des éventuelles entraves ou pratiques problématiques qui pourraient découler d'initiatives envisagées sur les marchés de l'électricité et du gaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE convoquera et entendra sans délai les acteurs concernés par des initiatives potentiellement problématiques au regard du cadre applicable ou des risques d'entraves au bon fonctionnement du marché et de la répartition des rôles entre acteurs. Toute initiative problématique sera analysée juridiquement et le cas échéant dissuadée.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procéder à des contrôles plus efficaces et dissuasifs, notamment sur le terrain et éventuellement par coups de sonde, auprès des GRD, fournisseurs et autres acteurs du secteur et, le cas échéant, recourir à l'arsenal de sanctions dont dispose la CWaPE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CWaPE renforcera les contrôles <i>in situ</i> et les visites sur le terrain dans l'ensemble des matières visées par ses compétences.</li> <li>• La CWaPE lancera un nouveau programme de contrôle du bon respect des obligations de service public par les fournisseurs et gestionnaires de réseau en mettant la priorité sur les nouveaux fournisseurs entrants et sur ceux pour lesquels les retours du SRME et les indicateurs de performance sont négatifs.</li> <li>• La CWaPE procédera aux contrôles nécessaires et sanctionnera le cas échéant les acteurs du marché responsables de manquements en ce qui concerne les dysfonctionnements observés dans le marché, notamment en matière d'échange ponctuel de données.</li> <li>• La CWaPE procédera à des contrôles par sondages : lignes directes, contrats, codes de raccordement, rapports qualité...</li> <li>• La CWaPE contrôlera de façon ciblée certains coûts des GRD : e.a. frais IT, gestion des terres et conséquence de la législation Walterre...</li> <li>• Dans le cadre de ces contrôles, la CWaPE poursuivra les éventuelles infractions avérées conformément au cadre décretaal.</li> </ul>
<p><b>2.3.3. Collaborer activement avec l'ensemble des autorités publiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dialoguer avec les autorités régionales, en particulier le Parlement, démontrer la plus-value de l'action du régulateur et partager de façon plus proactive conseils et expertise sur des sujets de fond.</li> <li>○ Coopérer avec les autres autorités de régulation et de médiation aux niveaux belge, européen et international pour les matières qui relèvent de la compétence de la CWaPE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au-delà des auditions périodiques organisées par la Commission ayant en charge l'énergie du Parlement de Wallonie ou par la Sous-commission de contrôle de la CWaPE du Parlement de Wallonie, le régulateur régional prendra des initiatives afin de proposer proactivement au Parlement divers éclairages sur des thématiques d'actualité liées à l'énergie et de partager son expertise.</li> <li>• La CWaPE garantira une présence au sein des groupes de travail du FORBEG et la présidence de certains d'entre eux.</li> <li>• A travers sa présence active au sein de la CPMO, le SRME participera aux GT communication et GT clients vulnérables de ce dernier.</li> <li>• Le SRME participera à l'association NEON, notamment en tant que membre de son Conseil d'administration et au Citizen's forum organisé par la Commission européenne autour des droits des consommateurs.</li> <li>• Le SRME examinera la possibilité, les avantages et l'opportunité de participer au réseau des médiateurs de la francophonie.</li> <li>• La CWaPE examinera la possibilité, les avantages et l'opportunité de participer au réseau des régulateurs de l'énergie de la francophonie (RegulaE.fr).</li> </ul>
<p><b>2.3.4. Développer une communication externe à la hauteur des enjeux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donner à la CWaPE des moyens nécessaires pour éclairer efficacement les consommateurs et les acteurs sur le cadre et les enjeux relatifs au secteur et au marché de l'énergie.</li> <li>○ Adapter la communication de la CWaPE en fonction des publics cibles (site internet notamment).</li> <li>○ Relayer proactivement les positionnements de la CWaPE pour contribuer au débat public et renforcer la prise en considération de l'intérêt général dans des dossiers d'intérêt public (communiqués, conférences de presse...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Après l'entrée en fonction du/de la responsable communication, la CWaPE mettra en place une stratégie de communication afin de renforcer et optimiser le partage d'informations en interne, d'assurer la gestion et la mise à jour du site web, de développer de nouveaux outils de communication, d'adapter les informations aux différents publics cibles et de mettre un focus sur les thématiques les plus en vue, notamment les fonctionnalités des compteurs communicants ainsi que sur les futurs tarifs et en particulier sur les nouvelles plages tarifaires qui seront d'application en 2026.</li> <li>• La CWaPE veillera à assurer une communication adaptée à ses différents publics cibles. Dans ce contexte, le SRME mènera également à bien la suite du projet acteurs de terrain dans le cadre du non-recours au droit.</li> <li>• Le SRME renforcera sa présence dans la presse en organisant deux conférences /communiqués de presse par an pour présenter les chiffres de son rapport annuel spécifique et un état de la situation.</li> <li>• Avec l'appui de son responsable communication, la CWaPE veillera à publier plus fréquemment des communiqués afin de donner davantage de visibilité à ses avis, rapports et études.</li> </ul>

## OBJECTIFS 2023 DE LA CWAPE

Les objectifs énumérés ci-dessous sont les ambitions que la CWAPE entend concrétiser en 2023, au-delà de ses missions récurrentes (« business as usual »), conformément aux axes définis dans sa feuille de route à l'horizon 2027. La bonne réalisation de l'ensemble de ces objectifs sera conditionnée par le fait que la CWAPE devra disposer de tous les moyens et ressources actuels ainsi que programmés et qu'aucune actualité ou urgence ayant un impact significatif ne vienne s'intercaler dans son planning.

### 1. FONCTIONNEMENT INTERNE

#### 1.1. Activités transversales

- Conformément aux recommandations figurant dans les conclusions de l'audit réalisé par la Cour des comptes : élaboration d'un cadastre dynamique des missions de la CWAPE visant :
  - à identifier au sein des différentes directions les quinze macroprocessus de l'organisation, puis à établir un cadastre des processus complété le cas échéant par les sous-processus et procédures y relatives ;
  - à préciser les ressources humaines et les budgets qui y sont alloués ;
  - à établir le lien avec les besoins de recrutement ou de moyens budgétaires supplémentaires.
- Élaboration du canevas du plan de formation de la CWAPE, mise en œuvre de celui-ci et élaboration de son bilan en fin d'année.
- Réalisation du suivi de la mise en place du télétravail structurel (rapportage et statistiques).
- Organisation de réunions trimestrielles avec les autres directions avec un focus sur l'identification et l'anticipation des besoins de manière à pouvoir prioriser les travaux à réaliser (plus spécifiquement le suivi des projets transversaux).
- Projet Risk@CWAPE : évaluation des actions de maîtrise 2022 et cartographie des risques 2023.
- Marchés publics : lancement du nouveau marché externalisation des services informatiques relatifs aux infrastructures, finalisation du cahier spécial des charges pour le nouveau marché visant à désigner un secrétariat social pour la période 2025-2028 (marché à attribuer avant le 20 juin 2024).
- Organisation et activation de groupes de travail portant :
  - Sur la digitalisation (Mise en œuvre des objectifs de la feuille de route à l'horizon 2027 à savoir plus précisément la poursuite du télétravail en veillant à la mise en place des

meilleurs outils de travail et d'accompagnement pour veiller au bien-être des travailleurs et à la bonne réalisation des missions de la CWaPE, la simplification des démarches et processus imposés aux acteurs de marché et le développement des outils plus efficaces et renforcer les équipes en charge de ces matières (nouvelles formes d'interaction) pour permettre une action rapide et efficiente de la CWaPE dans le cadre des nouvelles procédures applicables).

- Sur la communication interne, le développement et l'actualisation du site web et la coordination du rapport annuel.

## 1.2. IT

- Poursuite des développements en cours et mise en œuvre de nouveaux projets (rapportage vert et fuel mix, gestion administrative des réseaux alternatifs, dossiers de plaintes introduites au SRME, outil d'interface avec le secrétariat social, récupération des données dans le comparateur tarifaire dans le cadre de l'observatoire des prix, implémentation du nouveau logiciel comptable, gestion des archives).
- Mise en place des projets d'évolution en fonction des besoins des utilisateurs : dans le cadre du projet digitalisation, mise en œuvre de l'environnement *Share Point* et organisation des formations, finalisation du projet « Exchange on line » et appui dans l'implémentation de nouveaux outils – Power BI.
- Définition des meilleurs systèmes, applications et structures à mettre en place pour une gestion efficace des données informatiques ou des applicatifs nécessaires au bon fonctionnement de la CWaPE : suivi IT de l'implémentation du nouveau comparateur tarifaire et analyses techniques préalables à l'élaboration de nouveaux marchés publics portant sur l'hébergement.
- Suivi et développement de l'infrastructure de téléphonie : nouveau marché public – *upgrade* de l'outil Teams.
- Mise en œuvre de la politique de maintenance du parc informatique.

## 1.3. Comptabilité

- Implémentation du nouveau logiciel comptable : projet débutant le 1<sup>er</sup> mai 2023 avec une mise en production au 1<sup>er</sup> décembre 2023 ; ce projet comprend également la formation des collaborateurs.
- Projet audit interne – 3<sup>ème</sup> phase : mise en œuvre des recommandations formulées en 2022 et validation des procédures portant sur la gestion du patrimoine, gestion de la trésorerie, gestion des contrats, monitoring comptable et budgétaire et gestion du processus lié à la gestion des bases de données comptables – aspect sécurité).

## 1.4. Gestion des ressources humaines

- Plan d'action 2023 : suivi des actions.
- Plan de recrutement 2023 : suivi et organisation du cadre de travail (aménagement des locaux).
- Préparation du projet de digitalisation de la gestion RH.

## 1.5. Service documentaire et archivage

- Projet archivage : finalisation de la première phase relative aux documents de la Direction socio-économique et tarifaire (principalement relevant de la compétence tarifaire).

## 1.6. Comité de pilotage

- Mise sur pied d'un comité de pilotage destiné à accompagner le Comité de direction dans l'analyse et le suivi de dossiers transversaux et stratégiques.

# 2. ACTIVITÉS DE RÉGULATION

## 2.1. Gestion des réseaux

- Mise en œuvre des nouvelles dispositions décrétales en matière de plan d'adaptation des réseaux de distribution d'électricité et examen de ceux-ci en lien avec les évolutions du secteur.
- Mise en œuvre des conclusions de l'audit des rapports qualité des GRD électricité et gaz et construction d'un historique pertinent de KPI.
- En cas d'adoption de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux subventions en vue de la *smartisation* des réseaux, mise en œuvre du contrôle de l'éligibilité aux subsides des projets d'investissement des GRD.
- Suivi du plan décennal de remplacement de l'éclairage public par des technologies LED.
- Révision du RTDE en vue de l'intégration des dispositions nécessaires au bon fonctionnement des opérations de partage d'énergie.
- Poursuite du processus d'actualisation du règlement technique gaz.
- Poursuite du processus d'actualisation du règlement technique du transport local.
- Analyse et approbation des prescriptions techniques relatives au raccordement des bornes de recharge pour véhicules électriques.
- Examen des propositions de modification des contrats, règlements et conventions de raccordement, d'accès, d'accès à la flexibilité, et de collaboration, soumises par les gestionnaires de réseaux et par Synergrid.
- Assurer proactivement le respect des règles de gouvernance tant en amont de projets envisagés qu'en cas d'absence de conformité constatée ou en cas de désignation de nouveaux administrateurs.

## 2.2. Fourniture de gaz/d'électricité et production

- Concertation avec le secteur en vue de proposer un cadre opérationnel (AGW) pour la mise en œuvre du nouveau cadre de la fourniture de substitution.
- Campagne de contrôle des contrats de raccordement avec accès flexible soumis aux producteurs.

- Concertation avec le secteur en vue de proposer un AGW établissant un cadre opérationnel pour la mise en œuvre du nouveau cadre en matière d'accès flexible au réseau pour les unités de production et de stockage.
- Contrôle et accompagnement des acteurs de marché dans l'amélioration des processus de marché, en particulier ceux liés à la mise en œuvre du MIG6.
- Mise en production d'un nouvel environnement et d'une nouvelle procédure en vue d'établir et de mettre à disposition des consommateurs un outil Greencheck 2.0.
- Révision du contrat d'accès type à l'initiative de la CWaPE pour répondre aux besoins en matière de suivi financier des fournisseurs et de qualité de la donnée transmise par les GRD.
- Suivi de manière récurrente des adaptations apportées aux conditions générales des fournisseurs et contrôle périodique de la compatibilité desdites conditions générales avec le cadre légal et réglementaire.
- Organisation d'un cycle de rencontres bilatérales avec l'ensemble des fournisseurs, afin de les entendre d'une part sur l'application concrète des procédures découlant du « décret juge de paix » et d'autre part sur la manière dont ils ont digéré/affronté la crise énergétique.

### 2.3. Projets pilotes et partage d'énergie

- Instruction des nouvelles demandes de projet pilote et suivi des projets en cours et à venir en vue de veiller au cadre et d'obtenir des résultats utiles pour la collectivité.
- Publication d'une note interprétative / des lignes directrices visant à compiler et expliciter les interprétations retenues ou non en matière de ligne directe par la CWaPE.
- Mise en œuvre de l'AGW Partage/Communauté d'énergie une fois entré en vigueur : organisation de la procédure d'autorisation des opérations de partage et suivi des différents dossiers réceptionnés, analyse des structures juridiques des communautés d'énergie, approbation des clef-types de répartition, préparation des conventions-type et formulaires en exécution dudit AGW, encadrement des processus de marché et adaptation du Règlement technique...
- Suivi de l'étude externe *peer-to-peer* et réaction à des demandes d'avis éventuelles sur la thématique.
- Poursuite du développement du logiciel interne de traitement des dossiers « réseaux alternatifs » dénommé RESALT développé en 2022, pour finaliser l'outil 'tableau de bord' et permettre une intégration des futurs dossiers relatifs aux communautés d'énergie et aux opérations de partage.

### 2.4. Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales

- Accueil des plaignants en première ligne en aiguillant le cas échéant les personnes vers les outils didactiques existants, traiter les urgences et les questions ainsi que des plaintes (2<sup>e</sup> ligne).
- Mise en place des processus de gestion de masse de plaintes par le SRME en cas de pic important de plaintes entrantes.
- Augmentation de la réactivité externe du SRME face à des problèmes récurrents : communication à destination de la presse (conférences de presse, communiqués), prise de contact avec les autres autorités compétentes, etc.

- Etablissement d'un formulaire-type de demande pour faciliter la participation sur demande à des formations, des sessions d'information, des salons...
- Actualisation des courriers-types du SRME pour s'adresser aux acteurs de marché.
- Renforcement des outils disponibles à travers notamment des FAQ adaptées répondant notamment aux questions fréquentes qui parviennent au SRME et aux autres services de la CWaPE.
- Proposition d'amélioration de l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie pour réduire le temps de réponse des acteurs dans le cadre des dossiers de plaintes et accélérer le traitement des plaintes.
- Proposition de renforcement des mécanismes et hypothèses d'indemnisations prévues par les décrets électricité et gaz pour étendre les cas visés et répondre à la réalité rencontrée par le SRME et les autres services de la CWaPE.
- Participation à certaines audiences en Justice de Paix afin de vérifier sur le terrain les modalités de mise en œuvre du « décret juge de paix » et tenir compte des constats effectués en vue de l'évaluation de ce décret.
- Relance d'un cycle de contrôle OSP en organisant un contrôle approfondi chez un fournisseur « nouvel entrant » ou un fournisseur dont les KPI ou les retours du SRME sont les plus négatifs.

## 2.5. Projets juridiques spécifiques

- Mise à jour des AGW relatifs aux obligations de service public commentés.
- Rédaction d'un état des lieux de la question de la fraude (aux compteurs, données de consommation raccordements...) et de l'application de cette notion par les GRD, avec des propositions d'amélioration en la matière le cas échéant.
- Réalisation d'une évaluation actualisée des décrets électricité et gaz, conformément à l'article 64 du décret électricité et à l'article 75 du décret gaz.
- Suivi du contentieux et du précontentieux qui pourrait survenir dans le cadre notamment des décisions tarifaires.
- Elaboration des lignes directrices encadrant les règles de confidentialité en matière de publication de documents par la CWaPE.
- Organisation d'une formation interne continue en matière de protection des données et actualisation du contrôle de conformité du site internet.

## 2.6. Communication

- Recrutement d'un.e chargé.e. de communication qui organisera et coordonnera la stratégie de communication interne et externe de la CWaPE, son *community management* ainsi que les contacts avec la presse.
- Réalisation des premières actions dans le cadre du projet « acteurs de terrain » du SRME en vue de repositionner celui-ci comme acteur de la médiation pour l'énergie en Région wallonne, de lutter contre le non-recours au droit et d'être le partenaire privilégié des acteurs de terrain pour assurer une information de qualité à destination des consommateurs. Dans ce contexte, en 2023, la CWaPE travaillera sur le repositionnement et l'image de marque du SRME, sur son logo et sa charte graphique, et entamera une adaptation du site internet (page d'accueil et sous-domaine dédié).

- En complément et en cohérence avec l'information mise à disposition par la CWaPE, finalisation par le SRME des fiches thématiques destinées pour assurer un contenu adapté aux publics-cibles.
- Organisation en 2023 d'une communication autour de l'obligation de disposer de compteurs individuels qui va s'imposer à tous les clients résidentiels en 2024.
- Organisation, de façon coordonnée avec le Ministre de l'énergie, d'une démarche vers l'ensemble des juges de paix, en vue de s'assurer qu'ils disposent d'une information correcte et éclairée en ce qui concerne le décret dit « juge de paix » qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.
- Mise à jour du site internet de la CWaPE en vue de mettre à disposition une information pertinente dans le cadre de la transposition du Clean Energy Package.
- Modernisation et digitalisation de la présentation des rapports relatifs à l'observatoire des prix des clients résidentiels et des clients professionnels de manière à renforcer leur attractivité et à mieux mettre en évidence leurs principaux enseignements.
- Poursuite des travaux d'amélioration de la présentation des rapports annuels de la CWaPE de manière à en faciliter la lecture et l'attrait.

## 2.7. Nouvelles études

- Un cahier des charges sera adopté en vue de mener des études prospectives sur les thématiques liées à l'avenir du gaz.
- La CWaPE réalisera une étude destinée à simuler les futurs tarifs basse tension envisagés pour 2026 afin d'éviter chocs tarifaires ou effets de bord indésirables.

## 2.8. Prix et tarifs

- La CWaPE adoptera une nouvelle méthodologie tarifaire applicable à la période 2025-2029, en vue de favoriser l'efficacité des GRD, permettre les investissements dans la transition énergétique et de maîtriser les tarifs. En ce qui concerne l'électricité, cette nouvelle méthodologie instaurera une tarification davantage incitative en vue de favoriser le prélèvement de l'électricité au moment où elle est abondante, sans toutefois pénaliser les utilisateurs de réseau qui ne peuvent ou ne veulent adopter une utilisation dynamique des réseaux.
- La CWaPE mettra à disposition un nouveau comparateur permettant aux consommateurs de disposer des informations indispensables pour choisir leur contrat de fourniture.

\* \*

\*