

*Date du document : 30/01/2024*

## **RAPPORT**

CD-24a30-CWaPE-0088

### **SUIVI DU PLAN D' ACTIONS À MENER PAR L' AIESH SUITE AUX CONCLUSIONS DE L' AUDIT DU RAPPORT QUALITÉ ÉLECTRICITÉ (INJONCTION DU 12/09/2023)**

## Table des matières

1.	CONTEXTE .....	3
2.	RAPPEL DES CONCLUSIONS DE L'AUDIT DU RAPPORT QUALITÉ ÉLECTRICITÉ ET SUIVI DES ACTIONS .....	4
2.1.	<i>Les interruptions d'accès en moyenne tension (MT)</i> .....	4
2.2.	<i>Les interruptions d'accès en basse tension (BT)</i> .....	8
2.3.	<i>Les mesures MT</i> .....	11
2.4.	<i>Les « plaintes » MT/BT</i> .....	11
2.5.	<i>Les délais de raccordement et études</i> .....	15
2.6.	<i>Coupures programmées</i> .....	20
3.	PLAN D' ACTIONS ET ÉCHÉANCIER (RAPPEL) .....	21
4.	TABLEAUX DE SYNTHÈSE .....	23
5.	CONCLUSION.....	24

## 1. CONTEXTE

Fin avril 2020, la CWaPE a communiqué aux GRD les conclusions de l'audit des rapports qualité électricité et gaz ainsi qu'un projet de lignes directrices sur la présentation standard du rapport qualité électricité. Les GRD ont été ensuite invités à faire part de leurs commentaires par rapport à ces documents avant le 8 juin 2020.

La CWaPE a reçu des remarques d'ORES sur le projet de lignes directrices et les a intégrées dans le document de référence.

En septembre 2020, le Comité de direction de la CWaPE a approuvé les lignes directrices sur la présentation standard du rapport qualité électricité.

La CWaPE a alors proposé un planning aux GRD pour leur permettre de mener à bien les actions prévues dans le rapport d'audit en vue de se conformer à ce nouveau format de rapport qualité. L'objectif étant d'obtenir, pour chaque item des rapports qualité, un processus de monitoring fiable.

Dans le même temps, la CWaPE a demandé aux GRD de lui transmettre et /ou de lui présenter, pour le 15 novembre 2020, un plan d'actions qui reprenait, par item du rapport qualité :

- Les différentes adaptations prévues ou à prévoir dans le(s) système(s) du GRD afin de monitorer les données de manière optimale ;
- Les documents de travail (procédure, formulaires...) qui ont été adaptés ou qui doivent encore l'être ;
- Tout autre élément que le GRD jugerait utile pour décrire les adaptations opérées.

Dans le cas où un GRD n'était pas en mesure de se conformer à une échéance définie dans ce document, il devait en exposer les raisons et proposer une alternative.

La CWaPE se réservait quant à elle le droit de refuser tout report d'échéance qui n'était pas suffisamment justifié.

En février 2021, le comité de direction de la CWaPE a validé, sur base des plans d'actions reçus des GRD et commentés avec ceux-ci, des échéances pour adapter les processus de monitoring qui n'étaient pas ou pas totalement maîtrisés. Dans le même temps, le régulateur avait annoncé qu'il souhaitait organiser des réunions de suivi chez les GRD afin de constater avec ceux-ci l'état d'avancement du plan d'actions. Compte tenu notamment de l'entrée en vigueur du MIG 6 et du renouvellement des mandats des GRD, ces réunions n'ont pu se tenir en 2021 mais bien en 2022 (excepté pour ORES).

Le 19 août 2022, la CWaPE s'est rendue dans les locaux de l'AIESH afin de s'assurer du bon suivi du plan d'actions. Lors de cette entrevue, le régulateur a constaté que certains processus n'étaient toujours pas ou pas totalement maîtrisés.

Début 2023, la CWaPE a rédigé un rapport sur le suivi du plan d'actions à mener par les GRD à la suite des conclusions de l'audit du rapport qualité électricité (CD-23b23-CWaPE-0112) et, tenant compte des différents constats évoqués dans ce rapport, a demandé à l'AIESH de lui communiquer avant le 30 juin 2023, l'ensemble des éléments démontrant la parfaite maîtrise des processus. Les réponses apportées par le GRD dans un courrier daté du 29 juin 2023 n'étaient pas de nature à rassurer le régulateur.

C'est pourquoi, la CWaPE a envoyé le 12 septembre 2023, un second courrier (injonction) dans lequel elle demandait notamment à l'AIESH de lui présenter les outils et autres procédures mis en place pour assurer un monitoring de qualité. Cette présentation a eu lieu le 18 décembre 2023 à l'AIESH.

Tenant compte des éléments énoncés ci-avant, le présent document a pour objet de rappeler les conclusions de l'audit des rapports qualité des GRD, de rappeler les conclusions de la réunion de suivi du 19/08/2022 et de faire état des conclusions de la réunion du 18 décembre 2023.

## **2. RAPPEL DES CONCLUSIONS DE L'AUDIT DU RAPPORT QUALITÉ ÉLECTRICITÉ ET SUIVI DES ACTIONS**

Le texte ci-après reprend l'intégralité des conclusions du rapport d'audit des rapports qualité des GRD CD-20d23-CWaPE-0072 avec, pour chaque item, un suivi des actions envisagées.

### **2.1. Les interruptions d'accès en moyenne tension (MT)**

#### Constats

Le processus de monitoring des interruptions MT est partiellement maîtrisé chez l'ensemble des GRD.

1. Bien qu'il existe la prescription SYNERGRID C10/14 permettant aux GRD de calculer l'indisponibilité d'un URD, force est de constater que la procédure définie dans le document n'est pas intégralement suivie.

Les biais suivants ont notamment été constatés :

- prise en compte, dans le calcul, des interruptions courtes (avec une durée inférieure à 3 minutes) alors que par convention<sup>1</sup>, les reportages devraient se limiter aux interruptions longues (d'une durée de plus de 3 minutes) ;
  - prise en compte, dans le calcul de l'indisponibilité propre des GRD, des interruptions dues à des tiers ou situées en amont des réseaux de distribution (ex : coupure sur réseaux d'Elia) ;
  - certaines interruptions ne sont pas prises en compte dans le calcul de l'indisponibilité (oubli ou retrait volontaire...) ;
  - en cas de ré-enclenchement manuel de cabines, l'heure de réalimentation n'est pas systématiquement notée cabine après cabine mais plutôt en fin d'intervention. La durée d'indisponibilité est dès lors très certainement dégradée dans ce cas.
2. En ce qui concerne le calcul de l'indisponibilité due aux interruptions planifiées MT en particulier, la CWaPE constate des écarts importants entre les valeurs renseignées par les GRD.

En effet, l'AIESH et RESA affirment ne jamais connaître d'interruption planifiée étant donné que l'ensemble de leur réseau est maillé (l'alimentation de la charge pouvant donc être reprise au travers d'une autre partie du réseau) ou qu'à défaut, le placement d'un groupe électrogène est systématiquement prévu.

---

<sup>1</sup> En pratique, les interruptions courtes ne participent que très peu dans le résultat des calculs des indices qualité, raison pour laquelle elles peuvent être ignorées.

L'AIEG, ORES et REW renseignent une valeur en indiquant que, dans certains cas du moins, il est impossible de réalimenter les URD (BT et/ou MT) via un bouclage, par exemple, ou de prévoir un groupe électrogène.

3. En ce qui concerne l'heure d'arrivée sur site (des agents) et l'heure de fin d'interruption, la CWaPE constate que certains GRD ne monitorent pas ces données.

Par contre, l'heure de fin d'**intervention** est, quant à elle, systématiquement relevée via les feuilles de pointage, notamment, et c'est cette heure de fin d'intervention qui est, chez certains GRD du moins, utilisée pour déterminer la fin d'une interruption.

Dans ce cas, la valeur de l'indisponibilité peut être supérieure à la réalité.

4. Enfin, la CWaPE constate qu'il n'existe pas de définition pour les « mauvaises conditions atmosphériques » évoquées au point 1.1.2 du rapport qualité « détail des interruptions non planifiées en fonction des causes ».

De grandes différences d'interprétation sont donc possibles et constatées.

### Actions

1. Concernant le remplissage de l'annexe 1 du rapport qualité et donc des tableaux repris aux § 1.1.1 et 1.1.2 du RQ, la CWaPE rappelle la prescription SYNERGRID C10/14 existante et demande aux GRD d'adapter leurs processus afin, d'une part, d'appliquer strictement les modalités définies dans cette prescription et, d'autre part, de garantir la fiabilité et l'exhaustivité des données renseignées dans le rapport qualité.

Afin d'éviter toute confusion lors du remplissage de la rubrique « divers » de l'annexe 1 du RQ, la CWaPE propose de décomposer celle-ci en deux parties :

- Divers comptabilisé (dans le calcul de l'indisponibilité propre du GRD) : l'origine de l'indisponibilité est liée au réseau du GRD mais la cause est indéterminée ;
- Divers non comptabilisé : l'indisponibilité est causée suite à un problème sur le réseau d'un autre gestionnaire de réseau.

La CWaPE rappelle enfin que les données utilisées pour le calcul de l'indisponibilité (nombre de cabines, km de lignes / câbles, ...) doivent être actualisées une fois par an et correspondre à celles renseignées dans le plan d'adaptation des GRD.

2. Concernant le calcul de l'indisponibilité causée suite aux interruptions MT planifiées, la CWaPE rappelle, ci-après, la manière de procéder :

- à partir du moment où un, voire plusieurs, URD subissent une coupure supérieure à 3 minutes suite à une interruption MT planifiée, l'interruption en question doit être prise en compte dans le calcul de l'indisponibilité, et ce même si les URD impactés par cette interruption avaient marqué leur accord (ex. : entreprise à l'arrêt pour entretien) ou étaient absents lors de cette coupure.

3. Concernant l'heure et donc le délai d'arrivée sur site des agents suite à une interruption MT, plusieurs GRD ont attiré notre attention sur le fait que la prise en charge d'une interruption MT était, la plupart du temps, immédiate car certaines cabines (et donc certains URD) étaient réalimentées automatiquement, et ce dans un délai très court.

La CWaPE est d'accord sur ce principe mais demande néanmoins aux GRD de monitorer, le cas échéant, le délai entre l'heure de début d'interruption et l'heure d'arrivée de l'agent sur le site de la dernière cabine (ou du dernier élément du réseau) à rétablir « manuellement ».

Concernant l'heure de fin d'interruption, la CWaPE demande aux GRD qui ne le font pas actuellement, de monitorer au minimum l'heure de fin d'**interruption** qui correspond au moment où tous les clients ont été réalimentés (ex. : réalimentation de la dernière cabine coupée) et qui peut être différente de l'heure de fin de prestation sur site des agents.

4. Concernant l'absence de définition pour les « mauvaises conditions atmosphériques » et compte tenu des nombreuses possibilités d'interprétation entre « conditions normales » et « mauvaises conditions », la CWaPE suggère d'adapter le tableau reprenant les causes des interruptions (voir pt.1.1.2.2 du document « proposition d'adaptation des lignes directrices sur la présentation standard des rapports annuels des GRD ÉLECTRICITÉ sur la qualité de leurs prestations).

Les GRD devraient alors justifier à la CWaPE, en annexe du rapport qualité, toutes les interruptions dues à des éléments externes au réseau du GRD et sur lesquels le GRD n'a pas entièrement pris. La CWaPE se réserverait le droit de vérifier les justifications avancées par les GRD (ex : source...).

Au-delà du rapport qualité, la CWaPE rappelle par ailleurs que, conformément à l'article 136, §3, le gestionnaire du réseau de distribution se doit de publier sur son site internet la liste, la durée approximative et les causes succinctes relatives au réseau des interruptions non planifiées en haute tension.

En basse tension, il peut se limiter aux interruptions non planifiées de plus d'un quart d'heure. Ces informations dûment **tenues à jour avec un délai inférieur à cinq jours** sont maintenues sur le site pendant au moins un an.

## Compte-rendu des réunions :

### Réunion du 19/08/2022 :

1. L'AIESH fait désormais bien la distinction entre les catégories « divers comptabilisé » et « divers non comptabilisé » de l'annexe 1 et peut dès lors classer les interruptions MT de manière correcte.
2. Pour les interruptions MT planifiées, l'AIESH rappelle que le tableau du RQ est « sans objet » dans la mesure où tous les clients, sans exception, ont toujours eu leur alimentation maintenue soit par modification de la topologie du réseau soit par réalimentation via un groupe électrogène.
3. Le monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption est désormais réalisé. Lors de chaque coupure non planifiée, les agents complètent un document sur lequel ces deux champs doivent être renseignés. Selon l'AIESH, le système fonctionne bien et même si les heures de début de panne ne sont pas encore systématiquement renseignées sur les fiches, il est aisé pour le responsable de les retrouver lors de ses vérifications, soit via le système mis en place sur TEAMS, soit via les données du SCADA.
4. L'AIESH complète le tableau des causes et l'annexe 5b conformément aux dernières lignes directrices mais ne dispose pas d'une source fiable pour identifier les interruptions dues aux conditions météo exceptionnelles.

Concernant l'absence de définition pour les « mauvaises conditions atmosphériques », la CWaPE a pris contact en juin 2020 avec l'institut royal météorologique (IRM) pour, d'une part, obtenir des relevés météo plus localisés et, d'autre part, définir des critères pour la détermination des conditions météo exceptionnelles. Après quelques échanges encourageants, l'IRM nous a proposé quelques pistes sur lesquelles nous avons encore beaucoup de remarques /questions. Depuis le début de l'année 2021, nous tentons d'obtenir des réponses à nos remarques/questions, sans succès à ce jour.

Réunion du 18/12/2023 : Ce processus était déjà considéré comme maîtrisé. Rien à ajouter.

## 2.2. Les interruptions d'accès en basse tension (BT)

### Constats

Le processus de monitoring des interruptions BT est partiellement maîtrisé chez la majorité des GRD.

Par contre, à l'AIESH, le processus n'est pas maîtrisé.

1. Les interruptions pour cause de « conditions climatiques extrêmes » notamment doivent être mentionnées dans le RQ mais peuvent être écartées des statistiques.  
La CWaPE constate cependant, d'une part, qu'il n'existe pas de définition claire « des conditions climatiques extrêmes » et, d'autre part, que les GRD ne font actuellement pas référence à une source de données fiable pour justifier le fait qu'une interruption BT doit être écartée des statistiques du rapport qualité.  
En outre, une tempête par exemple, est localisée géographiquement et peut occasionner des dégâts sur un seul GRD sans en affecter les autres.
2. Certains GRD reprennent, dans les statistiques du rapport, des pannes (ex. problème de TCC) alors que l'URD n'a pas forcément subi une interruption de fourniture.  
Le nombre d'interruptions BT renseigné dans le rapport qualité s'en trouve exagéré et ne reflète dès lors pas la réalité.
3. Les heures d'appel de l'URD d'arrivée sur site de l'agent et de fin d'interruption ne sont pas systématiquement relevées par la majorité des GRD.
4. Chez ORES, la CWaPE constate que les causes pouvant être encodées dans la fiche d'intervention ne sont pas toujours en phase avec la justification donnée dans le rapport qualité. À ce sujet, le document de référence OPM-010-REF03 qui décrit la justification « CWaPE » en fonction de la cause devrait être revu.
5. Chez RESA, il a été constaté que, bien que le statut de priorité (BT sans courant, BT urgent ou BT normal) soit correctement régularisé sur base de l'intervention réalisée lors de l'encodage des données dans le système, le statut du symptôme n'est quant à lui pas régularisé, pouvant mener à une certaine confusion entre ces statuts. RESA déclare cependant avoir revu entre-temps le fichier communiqué à la CWaPE dans le cadre de l'audit « système » ;
6. À l'AIESH, la CWaPE constate notamment que les données relatives aux pannes solutionnées par les agents de secteur ne remontent pas systématiquement au siège.  
En outre, aucun contrôle n'est réalisé a posteriori afin de vérifier la fiabilité des données renseignées.

### Actions

1. Concernant l'absence de source fiable pour justifier le fait que certaines interruptions BT doivent être écartées des statistiques pour cause de « conditions climatiques extrêmes notamment », la CWaPE suggère de faire référence aux cas prévus à l'article 4, §4, alinéa 2, du RTDE à savoir « cas de force majeure, impossibilité technique ou circonstances météorologiques (tempêtes, violents orages, chutes de neige importantes,..) reconnues exceptionnelles par une instance publique notoirement habilitée à cette fin ».

Les GRD devraient alors justifier, en annexe du rapport qualité, par tous les moyens à leur disposition (lien vers rapport détaillé de l'IRM...) toutes les interruptions qu'ils souhaitent écarter des statistiques.

2. Concernant les pannes (dus à un problème de TCC ou autres), la CWaPE demande de les identifier et, dans la mesure du possible, de ne reprendre dans le RQ que celles qui ont occasionné une interruption de fourniture.
3. Concernant les différentes heures non relevées actuellement par la majorité des GRD, la CWaPE demande aux GRD d'adapter leurs procédures et autres documents pour pouvoir les monitorer, et ce afin de notamment pouvoir calculer le délai d'arrivée sur site, ainsi que la durée d'une interruption.
4. Concernant ORES, la CWaPE demande au GRD de revoir et d'adapter le document de référence OPM-010-REF03 qui décrit la justification « CWaPE » en fonction de la cause.
5. Concernant RESA, la CWaPE demande au GRD de lui communiquer et/ou de lui présenter le fichier adapté.
6. Concernant l'AIESH, la CWaPE demande au GRD de mettre en place une procédure (et tout autre document nécessaire) afin de pouvoir garantir l'exhaustivité, la fiabilité et la traçabilité des données renseignées dans le rapport qualité.

Au-delà du rapport qualité, la CWaPE rappelle par ailleurs que, conformément à l'article 136, §3, le gestionnaire du réseau de distribution publie sur son site internet la liste, la durée approximative et les causes succinctes relatives aux interruptions non planifiées en haute tension.

En basse tension, il se limite aux interruptions non planifiées de plus d'un quart d'heure. Ces informations dûment **tenues à jour avec un délai inférieur à cinq jours** sont maintenues sur le site pendant au moins un an.

## Compte-rendu des réunions :

Réunion du 19/08/2022 :

Réunion du 18/12/2023 :

1. L'AIESH complète le RQ conformément aux dernières lignes directrices mais ne dispose pas d'une source fiable pour identifier les interruptions dues aux conditions météo exceptionnelles. Enfin, il faut cependant noter que le lay-out de l'annexe 5b n'est pas tout à fait celui convenu dans les dernières lignes directrices. **Le lay-out de l'annexe 5b dans le rapport qualité 2022 n'était toujours pas totalement conforme à celui décrit dans les lignes directrices. Le responsable assure que ce sera bien le cas dans le rapport qualité 2023.**
2. Non concerné.
3. Voir point 6.
4. Non concerné.
5. Non concerné.
6. Comme pour les interruptions MT, les agents doivent compléter un document sur lequel les champs « heure d'arrivée sur site » et « heure de fin d'interruption » sont renseignés. Le monitoring est réalisé depuis 2020 mais les données ne sont pas encore centralisées. Le temps moyen d'arrivée sur site et le temps moyen d'interruption ne sont donc pas encore repris dans le RQ. En outre, lorsqu'un électricien contacte directement un agent de l'AIESH pour lui signaler un problème, il n'est pas encore certain que les données remontent au siège. De l'aveu de l'AIESH, l'exhaustivité, la fiabilité et la traçabilité des données renseignées dans le rapport qualité ne sont dès lors pas encore garanties. L'AIESH prévoit cependant de revoir l'organisation de ses services. Un standardiste (contact unique) devrait être nommé et répondra alors directement à toute personne ayant subi une interruption non programmée. En outre, l'AIESH prévoit d'acquérir un logiciel informatique début 2023. Ce logiciel devrait permettre faciliter la gestion de ces évènements.  
**Les solutions annoncées l'année passée ont pris du retard. Les agents disposent d'une tablette depuis septembre 2023 et les formulaires sont en cours de numérisation. Un informaticien supplémentaire est en place depuis septembre 2023. Dans l'attente d'une numérisation complète des documents qui est prévue début 2024, les agents doivent toujours compléter des formulaires au format papier. Le responsable technique indique que, malgré un renforcement des contrôles, il n'est pas exclu que des interruptions BT ne soient pas encore signalées au siège, et ce, dans le cas par exemple où un URD contacterait directement l'agent technique pour signaler une interruption. Il ajoute cependant que ces cas sont très rares et qu'ils continueront à exister une fois la solution informatique opérationnelle.**

Concernant l'absence de définition pour les « mauvaises conditions atmosphériques », la CWaPE a pris contact en juin 2020 avec l'institut royal météorologique (IRM) pour, d'une part, obtenir des relevés météo plus localisés et, d'autre part, définir des critères pour la détermination des conditions météo exceptionnelles. Après quelques échanges encourageants, l'IRM nous a proposé quelques pistes sur lesquelles nous avons encore beaucoup de remarques /questions. Depuis le début de l'année 2021, nous tentons d'obtenir des réponses à nos remarques/questions, sans succès à ce jour.

## 2.3. Les mesures MT

### Constat

Le processus de monitoring relatif aux mesures MT est totalement maîtrisé par l'ensemble des GRD.

### Action

La CWaPE n'a pas de remarque particulière.

Elle note cependant que le REW indique qu'il n'est pas toujours pertinent, du point de vue d'un URD (BT), de se référer aux mesures réalisées au niveau des postes.

Il serait en effet préférable, selon le REW, de se référer aux mesures réalisées au niveau des cabines de distribution par exemple.

La CWaPE reste ouverte à toute proposition concertée des GRD à ce sujet.

## 2.4. Les « plaintes » MT/BT

### Constats

Le processus de monitoring des interruptions BT est partiellement maîtrisé chez la plupart des GRD.

Par contre, chez l'AIESH et REW, le processus n'est pas maîtrisé.

1. La CWaPE constate que l'annexe 4 du RQ reprend une liste « d'interventions pour cause de problème au niveau de la qualité d'onde de tension » plutôt qu'une liste de « plaintes » au sens strict du terme (ex. : au travers d'un processus de gestion des plaintes formulées via un formulaire de plainte).
2. Les GRD ont des divergences d'interprétation quant aux données à renseigner dans l'annexe.
3. Une même demande d'intervention peut être traitée, du point de vue opérationnel, de manière différente selon qu'il s'agisse d'un GRD ou d'un autre.
4. Certains GRD ne disposent pas d'un historique des interventions réalisées.

À ce sujet, la CWaPE relève que les GRD peuvent parfois intervenir à plusieurs reprises pour le même problème sans toutefois apporter de réelle solution durable à l'URD.

5. Tous les GRD ne peuvent garantir un suivi de qualité aux demandes d'intervention des URD.
6. L'AIESH et le REW ne peuvent garantir l'exhaustivité des données renseignées dans l'annexe 4 du rapport qualité.

### Actions

1. Des différents échanges avec les GRD, il ressort qu'il n'est pas aisé de définir une « plainte » et que la grande majorité des « plaintes » renseignées dans l'annexe 4 sont plutôt des demandes d'intervention.

En effet, les URD constatent un problème de qualité de tension et souhaitent, lors du premier contact avec le GRD, du moins, une intervention de celui-ci afin de solutionner le problème.

Tenant compte de ces éléments, la CWaPE compte adapter l'intitulé de l'annexe 4 du RQ pour mieux correspondre à la réalité.

2. Compte tenu des divergences d'interprétation constatées, la CWaPE propose de revoir complètement l'annexe 4 du rapport qualité et suggère les « définitions » suivantes pour les différents éléments à reprendre dans le tableau de cette annexe (nouvelle mouture) :

- **N° dossier** (champ facultatif) : numéro interne du GRD pour identifier l'intervention.
- **Date de demande** : date de réception de la demande par le GRD.  
Il ne s'agit donc pas de la date de saisie des données dans le système du GRD.
- **Niveau de tension** : BT ou MT.
- **Nom** : nom du demandeur.
- **Adresse** : adresse de l'intervention.
- **Code EAN** : Code EAN du point d'accès.
- **PV (oui/non)** : le GRD inscrit « oui » dans cette colonne lorsque l'URD appelle pour un problème lié à son installation PV.
- **Cause** : le GRD inscrit l'objet de la demande (ex. : décrochage onduleur, ...).
- **Historique** : le GRD inscrit si « oui » ou « non » des interventions pour un problème de qualité d'onde de tension ont déjà été réalisées chez le demandeur.
- **Date de l'intervention** : date à laquelle l'intervention a eu lieu.
- **Description de l'intervention** : description succincte de l'intervention (changement de phase, mesures tension, ...).
- **Commentaires** : le GRD inscrit tout commentaire au sujet de l'intervention qu'il jugerait utile.
- **Placement d'un enregistreur** (pour effectuer des mesures conformes à la norme) : « oui » ou « non ».
- **Travaux prévus** : le GRD inscrit si des travaux sont prévus dans le plan d'adaptation (n° de projet nominatif par exemple).
- **Date de clôture** : date de l'envoi d'une réponse (courrier, mail, ...) à l'URD pour lui signifier les résultats (+ conclusions) de l'intervention et les éventuels travaux à réaliser (+ délais estimés) et, si réalisés, les résultats du monitoring.
- **Fondée (oui/non)** : le GRD inscrit « non » dans cette colonne lorsqu'il peut démontrer que son réseau garantit à l'URD une qualité d'onde de tension conforme à la norme 50160.  
Dans l'incertitude, ce champ sera laissé vide.

Lors du remplissage de l'annexe 4 du RQ, les GRD renseignent toutes les demandes d'intervention comprises entre le 1/1 et le 31/12 de l'année n-1.

Si une demande d'intervention n'est pas clôturée durant cette période, le GRD ne complètera pas le champ « date de clôture » et reprendra cette intervention dans un tableau clairement identifié du rapport qualité suivant (relatif à l'année n).

Enfin, la CWaPE rappelle que les demandes d'intervention pour un problème d'éclairage public ne doivent pas être reprises dans l'annexe 4.

3. Tenant compte des constats 3, 4 et 5, la CWaPE expose ci-après une proposition reprenant les principes **généraux** qu'il conviendrait d'intégrer au processus de gestion des demandes d'intervention mis en place par les GRD :

- Un URD qui demande une intervention reçoit systématiquement un accusé de réception.
- Le GRD dispose d'un système lui permettant d'enregistrer les demandes d'intervention et de conserver l'historique des interventions.

L'historique des interventions réalisées chez un URD devrait notamment permettre au GRD d'orienter le suivi à accorder à la/aux demande(s) d'un URD et ne pas dupliquer des solutions déjà tentées mais n'étant visiblement pas efficaces.

- Les mesures réalisées chez l'URD doivent être opérées dans des circonstances représentatives et avec des moyens appropriés permettant de quantifier au mieux les phénomènes pressentis.
- Un courrier/courriel de clôture (de l'intervention) est systématiquement envoyé à l'URD pour lui signifier les conclusions de l'intervention et les éventuels travaux à réaliser (+ délais estimés) et, si réalisés, les résultats du monitoring.

4. La CWaPE demande à l'AIESH et au REW de mettre en place et/ou d'adapter les procédures pour pouvoir garantir, à l'avenir, que toutes les demandes d'intervention seront bien reprises dans le rapport qualité, et ce conformément à la procédure qui sera décidée en concertation avec les GRD.

## Compte-rendu des réunions :

Réunion du 19/08/2022 :

Réunion du 18/12/2023 :

1. La distinction entre une demande d'intervention et une plainte est désormais réalisée. **Rien à ajouter.**
2. L'AIESH est désormais capable d'isoler dans le RQ uniquement les demandes d'intervention liées à la forme de l'onde de tension. Une base de données a été créée dans TEAMS pour permettre la gestion des demandes d'interventions. Cette base de données reprend notamment la liste des champs de l'annexe 4. **Rien à ajouter.**  
Cependant, l'AIESH ne peut encore garantir à ce stade que toutes les demandes d'intervention figurent bien dans le RQ. En outre, il subsiste encore des erreurs/oublis lors du remplissage de la base de données. **La base de données est correctement complétée et est gérée exclusivement par le responsable technique qui s'occupe du suivi des demandes.** L'annexe 4, quant à elle, ne reprend pas encore l'ensemble des champs convenus dans les dernières lignes directrices. **L'annexe 4 reprend désormais l'ensemble des champs convenus.**
3. Un URD ne reçoit pas encore un accusé de réception lorsqu'il demande une intervention. Il reçoit cependant, par téléphone, la garantie que sa demande a été prise en compte et qu'un agent va passer. **Désormais, le demandeur est systématiquement invité à envoyer un courriel afin de notamment pouvoir conserver une trace de la demande d'intervention. Le responsable technique peut désormais garantir l'exhaustivité des données renseignées dans le rapport qualité.**  
Le GRD dispose désormais d'un système lui permettant d'enregistrer les demandes et de conserver l'historique de ces demandes. **Rien à ajouter.**  
Des discussions avec l'AIESH lors de la réunion de suivi, il ressort que les mesures et autres tests réalisés chez l'URD sont réalisées conformément à l'article I.5. du RTDE. **Rien à ajouter.**  
Enfin, le GRD n'envoie pas encore un courrier/courriel de clôture de l'intervention. L'AIESH appelle l'URD pour lui faire part des résultats. Si le placement d'un enregistreur est réalisé, les résultats sont communiqués uniquement à la demande. **À la suite d'une demande, l'AIESH réalise des mesures à la cabine et/ou chez l'URD. En fonction des résultats, le GRD peut proposer le placement d'un enregistreur ou, plus récemment, d'un compteur communicant. Un contrôle du suivi de dossiers a été réalisé lors de la réunion et il s'est avéré concluant.**
4. Comme indiqué au point 2, le système mis en place actuellement ne permet pas encore de garantir que toutes les demandes sont bien reprises dans le RQ. **Voir pt.3. Le GRD précise que le nombre de demandes d'intervention est actuellement très limité (une vingtaine en 2023).**

## 2.5. Les délais de raccordement et études

### Constats

Le processus de monitoring n'est pas maîtrisé par l'AIEG, l'AIESH et RESA.

Chez ORES, le processus est totalement maîtrisé tandis qu'au REW, il l'est partiellement.

1. Les GRD ont des divergences d'interprétation quant aux données à renseigner dans le rapport qualité.

Par exemple, le REW considérait jusqu'à maintenant que le délai à prendre en compte pour la réalisation d'un raccordement BT était celui compris entre le moment où l'URD était prêt (conformité technique de l'installation et « move-in ») et la réalisation effective du raccordement par le GRD alors qu'ORES considère que le délai commence à courir à partir du paiement du devis.

En outre, certains GRD sont d'avis qu'il faudrait tenir compte de la date de visite technique (quand celle-ci est réalisée) et non de la date demande de raccordement pour calculer le délai d'établissement d'une offre.

2. Le processus en place chez RESA est complexe et ne permet pas au GRD de garantir ni l'exhaustivité, ni la fiabilité des données renseignées dans le RQ.

En outre, le GRD n'a pas systématiquement la possibilité d'arrêter le chronomètre pour les étapes du processus sur lesquelles il n'a pas de prise (par ex. lorsqu'il est dans l'attente de renseignements complémentaires).

Enfin, RESA ne peut garantir un suivi de qualité.

3. L'AIEG et l'AIESH ne suivent pas et donc ne rapportent pas les données demandées dans le tableau du rapport qualité.

### Actions

1. La CWaPE souhaite, dans un premier temps du moins et sur base de la législation en vigueur, faire le point sur la manière de calculer les différents délais pour le remplissage du tableau repris dans le RQ.

- Études :

- . d'orientation (art.71 RTDE) : délai entre le paiement de l'étude par le demandeur et l'envoi des conclusions au demandeur ;
- . de détail (art.82 §1<sup>er</sup> RTDE) : délai entre la réception de la demande complète/du paiement de l'étude (date la plus tardive) et l'envoi d'une proposition technique et financière (PTF) au demandeur.

Les cas prévus aux §2 et 3 de l'article 82 ne doivent pas être repris dans le tableau.

- Offres de raccordement BT :
  - . ≤ 10 kVA sans étude (art.94 §2 RTDE) : délai entre la date de demande complète et l'envoi de l'offre ;
  - . > 10 kVA (art.94 §2 RTDE) : délai entre la date de demande complète et l'envoi de l'offre ;
  - . > 56 kVA (art.94 §3 RTDE) : le GRD peut imposer, en fonction de la configuration de son réseau, la même procédure d'étude d'orientation et/ou de détail que celle prévue dans la procédure de raccordement en HT ;
  - . temporaire (art.96 §3 RTDE) : délai entre la date de demande complète et la réponse au demandeur.
- Raccordements :
  - . BT réalisation (art.95 §4 RTDE) :  
délai entre la date de paiement du devis et la réalisation du raccordement, déduction faite du délai nécessaire pour l'obtention des permis et autres autorisations ;
  - . BT mise sous tension (art.97 §1<sup>er</sup> RTDE) :  
délai entre la réalisation du raccordement (+move-in) et la mise sous tension.

À noter qu'en pratique, la mise sous tension a lieu, dans la toute grande majorité des cas, directement après la réalisation du raccordement ;

  - . MT contrat raccordement (art.83 §1<sup>er</sup> RTDE) :  
délai entre la date d'accord sur la proposition technique et financière, et l'envoi du contrat au demandeur ;
  - . Remise en service /réouverture :  
absence de référence réglementaire clairement identifiée.

Par convention, il s'agit du délai entre le « move-in » sur un point d'accès existant et la « remise » en service par le GRD (3 JO).

2. Tenant compte des constats 1 à 3 et du fait que des GRD ont souhaité « remettre à plat » le tableau du RQ, la CWaPE reste ouverte à toute proposition concertée des GRD.

La CWaPE est d'avis cependant qu'il serait intéressant, à l'avenir, de faire la distinction entre les demandes de raccordement relatives au prélèvement et celles relatives à l'injection.

Une **piste** envisagée par la CWaPE pourrait être, à **législation inchangée**, de :

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

Les données consolidées communiquées dans le tableau devraient être basées sur un processus de collecte reconnu fiable par la CWaPE sur base d'un audit.

La CWaPE se réserverait le droit de procéder à des contrôles ultérieurs, afin d'établir le maintien d'un niveau de fiabilité suffisant.

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

Pour ce faire, les GRD devraient, à tout le moins, enregistrer les dates suivantes dans leur système :

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

Dans le cas où un GRD serait dans l'incapacité d'enregistrer les dates mentionnées ci-avant, il ne pourrait pas systématiquement identifier les étapes du processus sur lesquelles il n'a pas de prise.

La CWaPE n'aurait dès lors d'autre choix que de se baser sur les dates à sa disposition pour contrôler le respect des délais légaux, ce qui pourrait conduire à un résultat moins favorable pour le GRD.

Exemple pour un raccordement BT ≤ 10 KVA (30 JC) :

#### Cas 1

1. Paiement du devis : 1/3/2020 (date prise en compte dans le calcul : 2/3/2020\*)
2. Date de demande des autorisations/permis : 11/3/2020
3. Date réception de la dernière autorisation/du dernier permis : 25/3/2020 (date prise en compte dans le calcul : 26/3/2020\*)
4. Date de réalisation du raccordement prévue par le GRD : 10/4/2020
5. Date du raccordement reportée suite à la demande de l'URD : 15/5/2020

Délai pour le raccordement = (2)-(1) + (4)-(3) = 9+15 = 24 JC → **délai respecté**

#### Cas 2 :

1. Paiement du devis : 1/3/2020 (date prise en compte dans le calcul : 2/3/2020\*)
2. Date de demande des autorisations/permis : inconnue
3. Date réception de la dernière autorisation/du dernier permis : 25/3/2020 (date prise en compte dans la 2<sup>ème</sup> partie du calcul : 26/3/2020\*)
4. Date de réalisation du raccordement prévue par le GRD : 10/4/2020
5. Date du raccordement reportée suite à la demande de l'URD : 15/5/2020

\*conformément aux modalités prévues dans les lignes directrices relatives aux indemnisations.

Délai pour le raccordement = (3)-(1) + (4)-(3) = 23+15 = 38 JC → **délai non respecté**

À noter que, dans le cadre d'une demande de raccordement mixte (gaz et électricité) et compte tenu des différents délais légaux en gaz et en électricité, les GRD devraient au minimum attirer l'attention (dans l'offre de prix par exemple) et/ou demander l'accord du demandeur sur le fait que les délais légaux à respecter pour un fluide en particulier pourraient ne pas être respectés du fait d'une demande de raccordement mixte.

Les demandes de raccordement mixte seraient clairement identifiées dans le tableau en annexe du rapport qualité.

Enfin, la CWaPE demande à l'AIEG et l'AIESH de mettre en place un système fiable pour le monitoring des différents délais, et ce conformément à la procédure qui sera décidée en concertation avec les GRD.

## Compte-rendu des réunions :

Réunion du 19/08/2022 :

Réunion du 18/12/2023 :

1. Non concerné.
2. Voir point 3.
3. Une base de données existe pour les études de détail (et orientation). Les dates relatives aux étapes du processus sont correctement répertoriées. Lors de la réunion de suivi, la CWaPE a constaté des incohérences dans la base de données mais le responsable indique qu'une fois la vérification périodique des données réalisée, tout sera remis dans l'ordre. Par contre, le monitoring des délais au niveau des offres et des raccordements n'est pas encore réalisé. L'AIESH prévoit d'acquiescer un logiciel informatique début 2023 afin de monitorer ces délais. L'AIESH pense également procéder à une restructuration interne (2 équipes à côté du service Access & Transit) et à centraliser les appels. Les solutions envisagées l'année passée ont pris un peu de retard. Comme indiqué plus haut, les agents disposent de tablettes depuis septembre 2023. Les dates de réalisation et de paiement du devis sont encodées dans l'ERP. Un fois le raccordement réalisé, la date de raccordement est également rapatriée dans l'ERP via les tablettes. Cependant, l'AIESH n'a pas (encore) la possibilité d'arrêter le chrono pendant la durée nécessaire à l'obtention des autorisations. Le GRD indique qu'il ne tient dès lors pas compte de ce laps de temps dans le calcul permettant d'établir le rapport qualité, sauf s'il s'avère que le délai pour réaliser le raccordement est dépassé (examen au cas par cas). L'AIESH n'enregistre pas encore de la date de demande du devis pour un raccordement. Un formulaire de demande de contact (pour un nouveau raccordement) est accessible sur le site du GRD et c'est la date de remplissage de ce formulaire qui est actuellement prise en compte pour enclencher le chrono. Outre le fait que cette date n'est jamais qu'approximative, l'AIESH indique qu'il n'existe pas encore de lien (numéro unique) entre ce formulaire et l'ERP de sorte que des erreurs de calcul peuvent toujours survenir. A terme, la demande de contact devrait permettre d'établir automatiquement un devis type avec toutes les informations nécessaires pour l'agent en charge de l'établissement du devis. Lorsqu'un report de la date de raccordement est demandé par l'URD, le GRD ne dispose pas de trace écrite. A ce sujet, la CWaPE attire l'attention de l'AIESH sur le fait que cette absence de preuve pourrait être préjudiciable au GRD en cas de demande d'indemnisation par exemple. Enfin, le responsable précise qu'il subsiste toujours le cas (plutôt rare) de l'électricien qui contacte directement l'agent technique pour réaliser un devis, et ce, sans passer par le siège. Dans un souci d'efficacité, l'agent réalisera le devis dès qu'il aura quelques heures disponibles pendant sa journée mais il ne notera pas forcément la date de demande de devis. Pour ce cas en particulier, l'AIESH ne dispose pas de solution à l'heure actuelle. A ce sujet, la CWaPE peut tout à fait comprendre que, par facilité notamment, un électricien contacte l'agent pour lui demander des renseignements avant d'introduire une demande de raccordement. Par contre, le process devrait peut-être plutôt d'encourager l'utilisation systématique du formulaire en ligne pour introduire une demande de raccordement, et ce, afin d'éviter toute erreur sur, par exemple, la nature des travaux demandés, les dates importantes pour le monitoring... etc.

## 2.6. Coupures programmées

### Constats

La CWaPE constate que le processus de monitoring est totalement maîtrisé chez la majorité des GRD.

À l'AIESH, par contre, le processus est partiellement maîtrisé.

1. L'AIESH ne peut, dans les faits, garantir que les délais légaux pour informer les URD d'une coupure programmée sont respectés. En effet, ces délais ne sont actuellement pas contrôlés par le GRD.
2. Certains GRD renseignent sur leur site des coupures programmées avec une durée prévue supérieure à 4 heures.

Sans autres explications sur ces coupures de plus de 4 heures et bien qu'il s'agisse de durées estimées, cela pourrait être interprété comme un non-respect de la législation en vigueur.

### Actions

1. La CWaPE demande à l'AIESH de se doter des moyens nécessaires pour s'assurer que les délais d'avertissement sont bien conformes aux prescrits légaux.
2. Afin de prévenir les erreurs d'interprétation, la CWaPE suggère à tout le moins aux GRD de préciser sur le site qu'un groupe serait prévu si la durée de la coupure devait excéder 4 heures (sauf impossibilité technique).

Les GRD pourraient aussi renseigner a posteriori sur leur site, les durées exactes des interruptions qui sont, dans la majorité des cas, inférieures aux durées prévues.

Au-delà du rapport qualité, la CWaPE rappelle par ailleurs que, conformément à l'article 135, §3, du RTDE, le GRD doit publier sur son site le programme dûment tenu à jour des interruptions planifiées, ainsi que la durée prévue et les causes et ce dans un délai inférieur à cinq jours.

## **Compte-rendu des réunions :**

### **Réunion du 19/08/2022 :**

### **Réunion du 18/12/2023**

1. **L'encodage des feuilles travail dans une base de données centralisée n'est pas encore réalisé, contrairement à ce que l'AIESH avait annoncé dans le plan d'actions. Cependant, les dates d'avertissement des URD sont disponibles dans l'historique des chantiers et l'AIESH peut s'assurer ainsi que les URD ont été avertis dans les délais prévus par le RTDE. Rien à ajouter.**
2. **Non concerné.**

### 3. PLAN D' ACTIONS ET ÉCHÉANCIER (RAPPEL)

Item du RQ	Constat	Actions attendues des GRD					Echéance adaptation/mise en place processus	Collecte des données à pd
		AIEG	AIESH	ORES	RESA	REW		
<b>Interruptions MT</b>	1	Application de la prescription C10/14					<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	2	Validation de la proposition et intégration					<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	3	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption		Utilisation dans le RQ, des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	4	Validation de la proposition et intégration					A l'analyse	A l'analyse
<b>Interruptions BT</b>	1	Validation de la proposition et intégration					A l'analyse	A l'analyse
	2	Validation de la proposition et intégration					<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	3	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption		Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	Monitoring des heures d'arrivée sur site et de fin d'interruption	<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	4			Révision du document de référence			<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
	5				Transmission et/ou présentation		<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>

Item du RQ	Constat	Actions attendues des GRD					Echéance adaptation/mise en place processus	Collecte des données à pd
		AIEG	AIESH	ORES	RESA	REW		
					du fichier adapté			
	6		Mise en place d'un processus qui garantit l'exhaustivité et la fiabilité des données du RQ				<b>31/12/2020</b>	<b>1/1/2021</b>
<b>Mesures MT</b>	1	Examen du commentaire de REW et proposition					NAP (aucune proposition reçue des GRD)	NAP
<b>« Plaintes » MT/BT</b>	1	Validation de la proposition et intégration					<b>30/06/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	2	Validation de la proposition et intégration					<b>30/06/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	3	Validation des principes généraux et intégration					<b>30/6/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	4						<b>30/6/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	5						<b>30/06/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	6		Mise en place d'un processus qui garantit l'exhaustivité et la fiabilité des données du RQ			Adaptation du processus afin de garantir l'exhaustivité et la fiabilité des données du RQ	<b>30/06/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
<b>Délais de raccordement et études</b>	1						NAP	NAP
	2	Validation de la proposition et intégration					<b>31/12/2021</b>	<b>01/01/2022</b>

Item du RQ	Constat	Actions attendues des GRD					Echéance adaptation/mise en place processus	Collecte des données à pd
		AIEG	AIESH	ORES	RESA	REW		
	3	Mise en place d'un processus de monitoring	Mise en place d'un processus de monitoring				<b>31/12/2021</b>	<b>01/01/2022</b>
<b>Coupages programmées</b>	1		Mise en place d'un processus pour garantir le respect les délais d'avertissement des URD				<b>30/6/2021</b>	<b>1/7/2021</b>
	2	Validation de la proposition et intégration					<b>30/06/21</b>	<b>1/7/2021</b>

#### 4. TABLEAUX DE SYNTHÈSE

Les tableaux suivants reprennent les différents items du rapport qualité. Pour chaque item, la CWaPE a indiqué, si le **processus de monitoring**, depuis la survenance d'un évènement jusqu'à la réalisation du rapport qualité, est :

-  Totalemment maitrisé par le GRD
-  Partiellement maitrisé par le GRD
-  Non maitrisé par le GRD

Afin de permettre au lecteur de se rendre compte de l'évolution dans la maîtrise des processus, nous reprenons ci-après, d'une part, le tableau de synthèse communiqué à la suite de la réunion de suivi du 19 août 2022 dans le rapport de suivi du plan d'actions et, d'autre part, le tableau de synthèse actualisé à la suite de la réunion du 18 décembre 2023.

#### 4.1. Tableau de synthèse réalisé à la suite de la réunion de suivi du 19 août 2022

	Interruptions MT	Interruptions BT	Mesures MT	Demandes intervention MT/BT	Délais raccordement et études	Coupures programmées
AIESH	😊	😐	😊	😐	😞	😊

#### 4.2. Tableau de synthèse réalisé à la suite de la réunion du 18 décembre 2023

	Interruptions MT	Interruptions BT	Mesures MT	Demandes intervention MT/BT	Délais raccordement et études	Coupures programmées
AIESH	😊	😐 → 😊*	😊	😊	😞 → 😐	😊

\*Sous réserve de la vérification du lay-out de l'annexe 5b lors de la remise du rapports qualité 2023 et de l'assurance que toutes les interruptions soient bien prises en compte.

## 5. CONCLUSION

La CWaPE constate des améliorations dans la gestion de certains processus chez l'AIESH. Elle note cependant que, malgré une volonté manifeste du GRD de faire évoluer la situation, les moyens humains et techniques envisagés à l'époque pour adapter les systèmes, ont pris du retard. A ce jour, L'AIESH ne peut pas encore garantir la qualité et l'exhaustivité des données relatives au processus de gestion des délais pour réaliser une étude, une offre ou un raccordement. La CWaPE considère dès lors que ce processus de monitoring n'est toujours pas totalement maîtrisé.