



---

**COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE**

**RAPPORT**

CD-16c17-CWaPE-0006

*relatif aux*

*‘interruptions de fourniture provoquées  
par les intempéries enregistrées en Région wallonne  
entre le vendredi 15 et le lundi 18 janvier 2016’*

*rendu en application de l'article 43, §2, 1° du décret du 12 avril 2001 relatif  
à l'organisation du marché régional de l'électricité*

*Le 18 mars 2016*

---

## **Rapport de la CWaPE sur les interruptions de fourniture provoquées par les intempéries enregistrées en Région wallonne entre le vendredi 15 et le lundi 18 janvier 2016**

---

### **1. Rappel des faits**

Le vendredi 15 janvier 2016, certains gestionnaires de réseaux de distribution ont enregistré un nombre conséquent d'incidents liés à des intempéries hivernales. Des coupures importantes d'alimentation d'utilisateurs raccordés à leurs réseaux ont été observées et se sont dans certains cas prolongées jusqu'au dimanche 17 janvier. Ces interruptions de fourniture ont été particulières, tant par leur nombre que par leur durée, ainsi que par leur localisation géographique relativement concentrée.

### **2. La réaction de la CWaPE**

La CWaPE a tenu à analyser les circonstances dans lesquelles ces coupures sont survenues et, pour certaines d'entre elles, les raisons pour lesquelles un rétablissement n'a pas été possible endéans les 4 à 6 heures. Ces délais contraignants se rapportent, d'une part à l'obligation de rétablissement découlant du règlement technique, d'autre part au mécanisme d'indemnisation mis en place par le décret.

En matière de rétablissement, l'article 4§4 du règlement technique dispose en effet ce qui suit :  
*§4. En cas de coupure non planifiée du réseau de distribution ou du raccordement, le gestionnaire du réseau de distribution doit être sur place dans les deux heures qui suivent l'appel de l'utilisateur du réseau de distribution, avec les moyens appropriés pour commencer les travaux qui conduisent à l'élimination du défaut.*

*Sauf 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, s'il constate que la réparation nécessitera plus de quatre heures, le gestionnaire du réseau de distribution prendra ses dispositions pour rétablir l'alimentation du réseau par tout moyen de production provisoire qu'il jugera utile, de préférence, au niveau de la cabine de transformation haute tension/basse tension. (...)*

En matière d'indemnisation, l'article 25bis du Décret « électricité » prévoit ce qui suit :

*« §1. Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport local donne lieu à une indemnisation à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus, au profit du client final raccordé au réseau de distribution.*

*Cette indemnisation n'est pas due dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure.*

*§ 2. Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1<sup>er</sup>, le client final visé introduit, par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé. Cette demande doit être adressée dans les soixante jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. ...*

*L'indemnisation est fixée à 100 euros pour chaque interruption de plus de six heures.*

*Les contrats de raccordement peuvent prévoir un montant supérieur. »*

## Collecte de l'information

Le lundi 18 janvier, la CWaPE a interrogé par courriel les GRD concernés en les priant de répondre aux quatre questions suivantes :

- 1) Quelle est l'ampleur des coupures enregistrées (zones touchées, nombre d'incidents, nombre d'URD impactés et durée d'interruption) ?
- 2) Quelles sont les causes, au cas par cas, de ces différentes coupures et éventuels autres dysfonctionnements observés ?
- 3) Quels moyens, conventionnels ou exceptionnels, ont été mis en œuvre pour faire face à ces différentes situations ? Le cas échéant, si des mesures provisoires ont été activées, à quelle échéance la situation sera-t-elle complètement normalisée ?
- 4) Pouvez-vous déjà identifier certains points de faiblesse à améliorer, sur les réseaux tout comme dans les procédures de gestion de crise, que nous pourrions analyser dans les prochaines semaines, en vue de diminuer le risque de répétition du récent scénario ?

Suite aux renseignements reçus et pour permettre leur agrégation, en date du 5 février 2016, la CWaPE a transmis par courriel aux GRD concernés un formulaire standardisé sous la forme d'un tableur visant à détailler tous les incidents détectés et leurs conséquences. La compilation de ces données a donc permis à la CWaPE de retracer la chronologie des incidents, leur situation géographique, les impacts en termes d'interruption d'alimentation, leur durée et les moyens mis en œuvre pour y répondre. Ces informations sont jointes au présent rapport.

La CWaPE a ensuite tenu à entendre ORES, RESA, et l'AIEG au cours de réunions organisées en ses locaux respectivement en date des 17 et 19 février 2016.

Enfin, en date du 21 janvier 2016, la CWaPE a interrogé l'Institut Royal Météorologique (IRM) sur la nature exacte des phénomènes climatiques constatés sur la période concernée. La réponse de l'IRM lui a été transmise par courrier daté 17 février 2016. Celle-ci est également jointe en annexe.

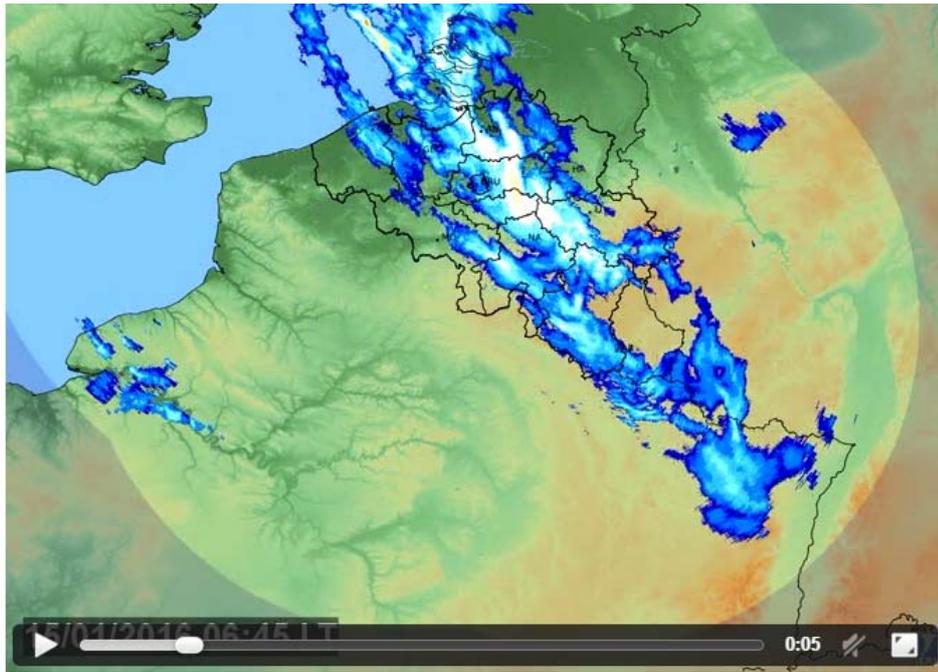
### **3. Rapport sur les éléments recueillis**

#### **3.1 Les conditions météorologiques**

D'après le rapport reçu de l'IRM, la journée du vendredi 15 janvier 2016 a été marquée par des conditions météorologiques particulièrement difficiles. Les précipitations de la nuit précédente sous forme de pluie et de neige, parfois mêlées, se sont, en début de matinée, transformées en des précipitations prolongées et parfois soutenues. Toutefois, toutes les régions n'ont pas été affectées de la même manière.

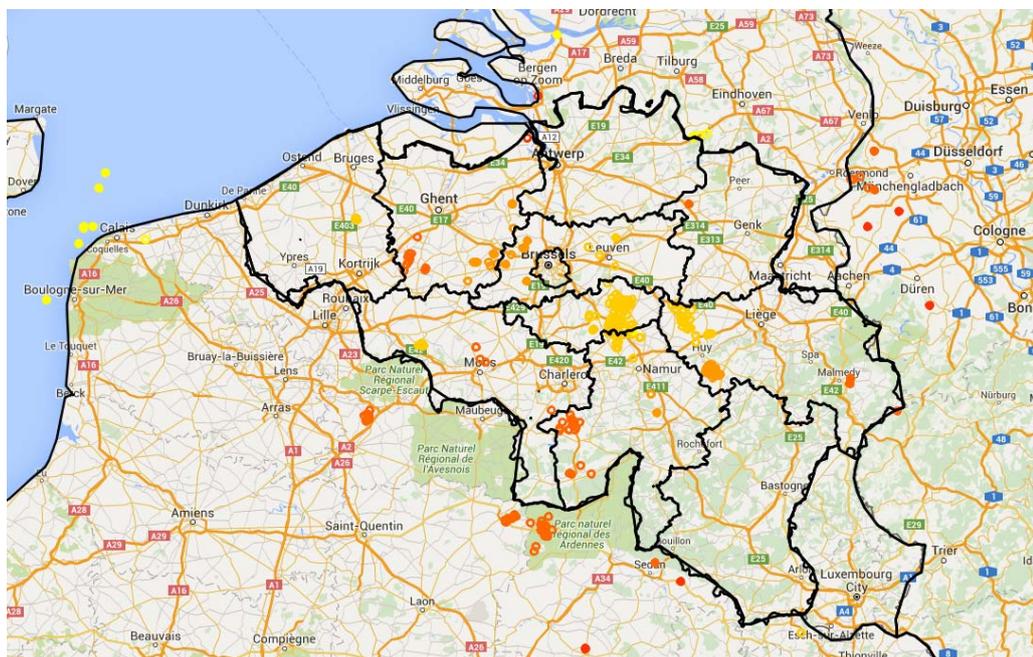
Dans les régions de l'ouest et du centre de la Belgique, où les températures étaient légèrement supérieures à l'isotherme 0°C, les précipitations ont pris essentiellement la forme de pluie voire, de neige fondante. Par contre, plus à l'est et en Ardenne, où les températures étaient proches de 0°C, les précipitations ont pris la forme de chutes de neige, parfois importantes, observées tout au long de la journée du vendredi 15 janvier 2016. La neige s'est ainsi accumulée au sol et a fortement perturbé la circulation dans une partie des provinces de Namur, Liège et Luxembourg.

La carte ci-après (source : <http://www.meteo.be/meteo/view/fr/24572176-Quelques+mots+sur+la+meteo+de+ces+derniers+jours.html>) montre l'image radar de la perturbation prise le vendredi 15 janvier vers 6h45. Pour rappel, l'observation radar permet de mettre en évidence les précipitations, contrairement aux images satellites qui ne montrent que la nébulosité.



©meteo.be

L'IRM fait également mention de cellules orageuses ayant occasionné des impacts de foudre, dans la région de Villers-le-Bouillet et le long de l'autoroute E42 entre Fize-Fontaine et Chapon-Seraing, comme le montre la carte ci-dessous.



©meteo.be

Bien que les précipitations neigeuses aient touché, le vendredi 15, plusieurs provinces en quantités plus ou moins équivalentes, il a été constaté, dans certaines régions bien précises des provinces de Namur et de Liège, principalement là où une température proche de 0°C occasionne une fonte partielle, des précipitations sous forme de neige particulièrement mouillée et collante. Cette forme de neige assez lourde et adhérente s'est agglutinée aux infrastructures, notamment tout autour des conducteurs des lignes aériennes, et s'est également accumulée de manière importante sur la végétation. En pareille circonstance, on

évoque parfois un phénomène « d'accrétion » de neige et de glace, réputé potentiellement critique pour les réseaux de transport d'électricité. Ce phénomène est étudié notamment au Canada, qui est naturellement plus confronté à des situations météorologiques extrêmes.

Comme le rappellent les articles repris en annexe du rapport d'ORES, la presse s'est faite également l'écho de toute une série d'autres incidents enregistrés dans la région (trains de voyageurs bloqués en gare de Jemelle, accidents de circulation, manifestations annulées, ...).

Le samedi 16 janvier, des conditions atmosphériques instables ont occasionné des précipitations sous la forme d'averses hivernales intermittentes (pluie, grésil, neige fondante ou neige).

Les journées des dimanche 17 et lundi 18 ont été marquées par un air plus sec, résultat de conditions anticycloniques.

### Les conclusions de l'IRM

Dans son rapport, l'IRM conclut que les paramètres « quantité » et « épaisseur » de neige ne présentent statistiquement pas un caractère exceptionnel. Toutefois, l'IRM ajoute cette réserve importante :

*« En ce qui concerne les caractéristiques de la situation météorologique ayant donné lieu en certaines régions, au cours de la période considérée, à des chutes de neige « mouillée » (de densité élevée), nous ne sommes pas aujourd'hui en mesure de juger objectivement du caractère éventuellement exceptionnel de ces caractéristiques (au sens d'une période de retour moyenne de 20 ans). Cela demanderait un examen des données météorologiques associées à ce type de chutes de neige et une analyse statistique de ces données. Seule une étude approfondie devrait permettre, nous l'espérons, de répondre à cette question, mais une telle étude ne peut pas être réalisée à court terme. »*

L'IRM ajoute également que ces chutes de neige ou de neige fondante « ont fait l'objet de prévisions relativement précises de la part de l'IRM. De ce point de vue, ces chutes de neige ne peuvent pas être considérées comme imprévisibles ».

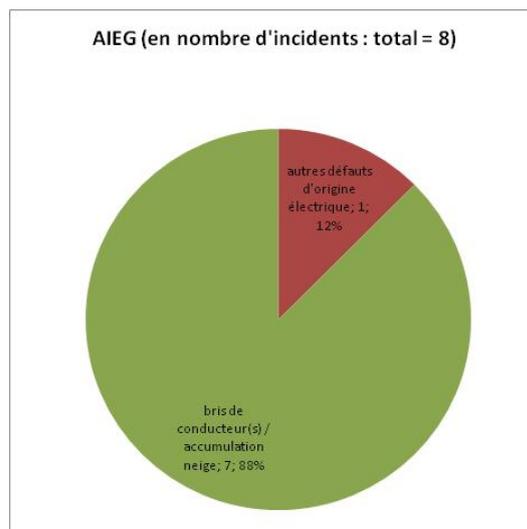
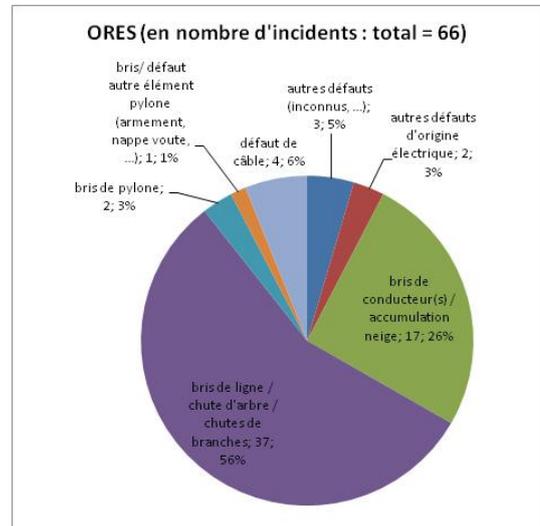
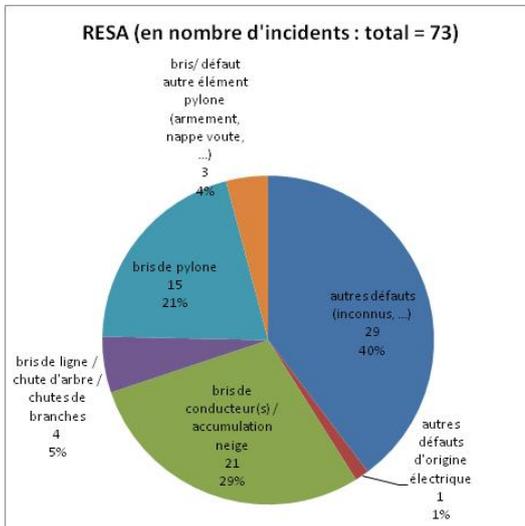
## **3.2 L'origine des incidents**

Les rapports collectés montrent que les GRD qui ont enregistré des incidents sur leurs réseaux sont essentiellement RESA, ORES (secteurs Est, Luxembourg, Namur et Verviers) et, dans une moindre mesure, l'AIEG.

Au total, ce sont 147 incidents ayant induit 130 interruptions de fourniture qui ont été enregistrés sur les réseaux de distribution entre le vendredi 15 au matin et la journée du samedi 16.

Sur base des rapports fournis par ces GRD, environ 30% des incidents observés sur les réseaux de ORES et RESA ont pour origine le bris des conducteurs par accumulation de neige et de glace. Pour l'AIEG, cette proportion est même de 88%. Pour le solde, les réseaux de RESA ont essentiellement été mis à mal par des bris de pylônes et des défauts électriques « divers » tandis que les réseaux d'ORES situés dans des régions plus arborées étaient en majeure partie confrontés à un nombre important de bris de branches ou de chute d'arbres, croulant littéralement sous le poids de la neige accumulée.

Il convient de garder à l'esprit que ces statistiques sont basées sur le rapport des équipes de terrain, dont la priorité était d'apporter des solutions techniques d'urgence : elles peuvent donc être entachées d'approximations et d'interprétations subjectives. Les diagrammes ci-contre donnent toutefois une image intéressante du type de causes observées :



### 3.3 Les utilisateurs touchés

#### Remarque préliminaire importante

Il convient d'emblée de préciser que les données reprises au niveau du rapport des GRD doivent pouvoir être nuancées notamment au regard des éléments suivants :

- s'agissant d'une situation de crise, la priorité pour les acteurs de terrain à rétablir au plus tôt l'alimentation des utilisateurs pourrait être de nature à excuser d'éventuelles imprécisions lors de la rédaction des multiples rapports d'incidents ;

- les différents règlements régionaux pour la gestion des réseaux de distribution et l'accès à ceux-ci imposent aux GRD une obligation de rapportage annuel en termes de qualité de leurs prestations. Ce rapport doit notamment reprendre la fréquence, la durée moyenne des interruptions d'accès ainsi que la durée totale des interruptions au cours de l'exercice concerné. Pour permettre une harmonisation en la matière, Synergrid a repris sous une prescription technique référencée C10/14 la méthodologie et les hypothèses validées par un groupe d'experts et utilisée dans le calcul de ces indices. En région wallonne, les GRD ont l'obligation de respecter ces règles pour l'établissement de leurs indices qualité. Selon ces dernières et par convention, un incident est considéré comme clôturé lorsque l'alimentation du dernier utilisateur qui en a été la victime a été, même provisoirement, rétablie, et ce quelle que soit la rapidité de rétablissement de l'alimentation des autres utilisateurs concernés par l'incident. En général donc, les durées renseignées lors d'un incident ne reflètent que la durée d'interruption du dernier utilisateur rétabli même si la majorité des autres utilisateurs peuvent avoir connu des durées d'interruption nettement plus courtes. Le rapport normalisé est donc par essence toujours pessimiste par rapport à la situation réelle.

Pour illustrer ce précepte, nous reprenons infra deux exemples concrets cités par RESA et relatifs aux incidents survenus :

- à Amay, le vendredi à 7h02, route de Jehay, ayant entraîné la coupure de l'alimentation de 23 postes et cabines. Si la dernière cabine a pu être remise en service après 25 heures d'interruption, il convient de noter qu'après une heure, près de 95 % des EAN<sup>1</sup> avaient été réalimentés. Si le rapportage fait donc mention de 1.610 codes EAN interrompus pendant plus de 25 heures, dans les faits, cette durée n'a concerné qu'environ 80 EAN, tous les autres ayant été reconnectés plus ou moins dans l'heure ;
- à Faimés, le vendredi à 8h19 : près de 345 cabines impactées et plus de 24.000 utilisateurs touchés. Si l'incident n'a été clôturé qu'à l'issue de 54 heures, 326 des 345 cabines ont été réalimentées après 10 minutes de coupure seulement. Dans cet exemple également, près de 95 % des EAN ont été rétablis endéans les 10 minutes, la durée d'interruption de 54 heures ne s'appliquant qu'au dernier code EAN rétabli.

Ces remarques illustrent également la difficulté d'établir une chronologie précise des événements. Pour l'examen des plaintes, un traitement au cas par cas restera nécessaire, en prenant en compte l'examen de chaque intervention au niveau le plus en aval du réseau.

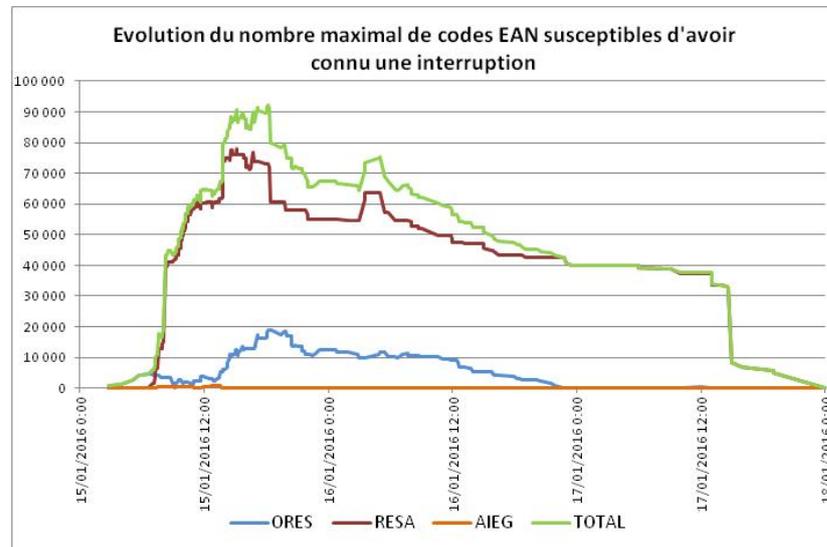
#### La chronologie et l'évolution des interruptions de fourniture

D'une manière générale et tenant compte des limites expliquées ci-avant, la CWaPE constate que chronologiquement, les utilisateurs raccordés aux réseaux de RESA semblent avoir été impactés les premiers.

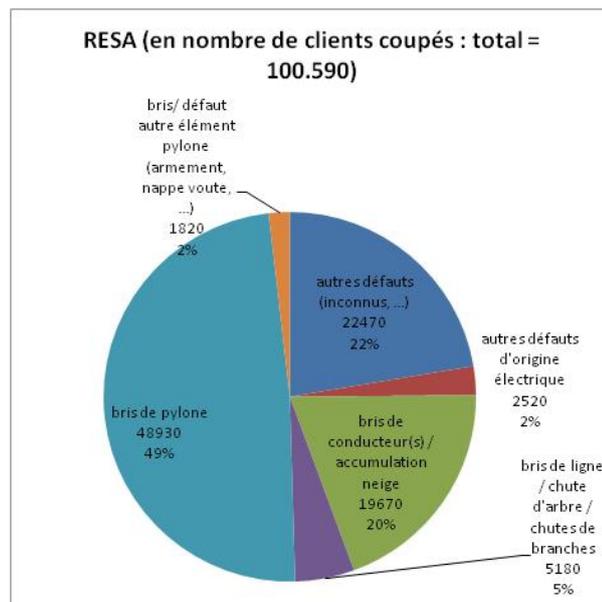
---

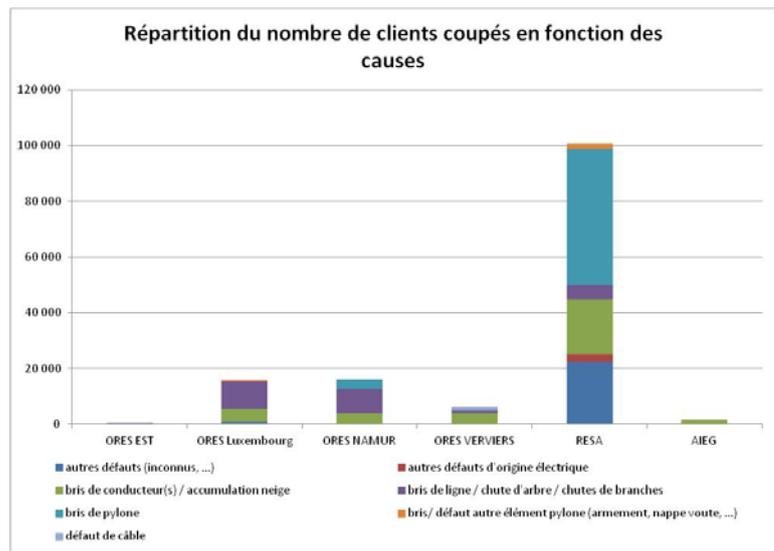
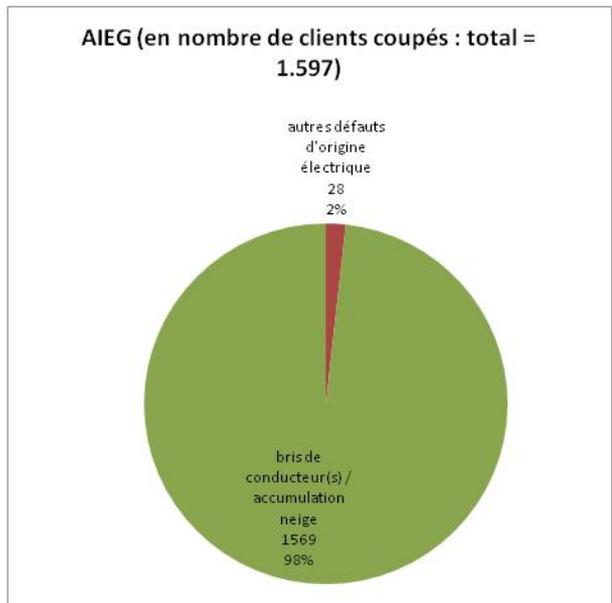
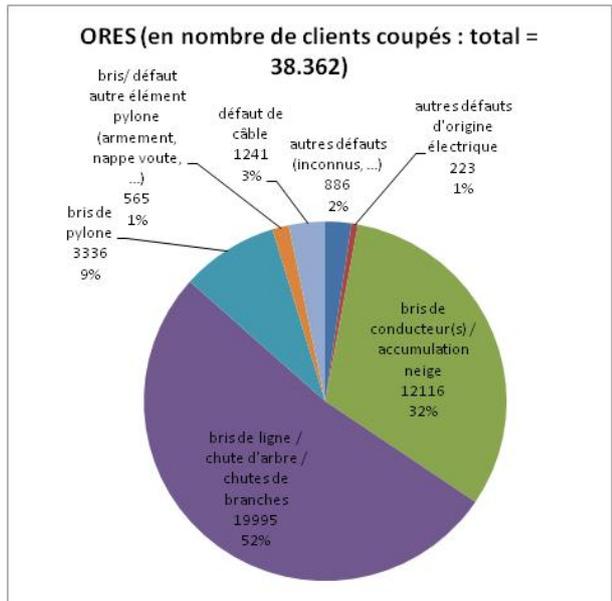
<sup>1</sup> 1 EAN = 1 point d'accès au réseau.

Le graphique ci-dessous reflète, sous toute réserve, l'évolution entre le 15/01 et le 18/01 du nombre de clients victimes d'une interruption même de très courte durée. Conformément à la méthodologie C10/14, chaque courbe représente à la hausse la survenance des coupures, tandis qu'à la baisse, il s'agit du rétablissement du dernier client.



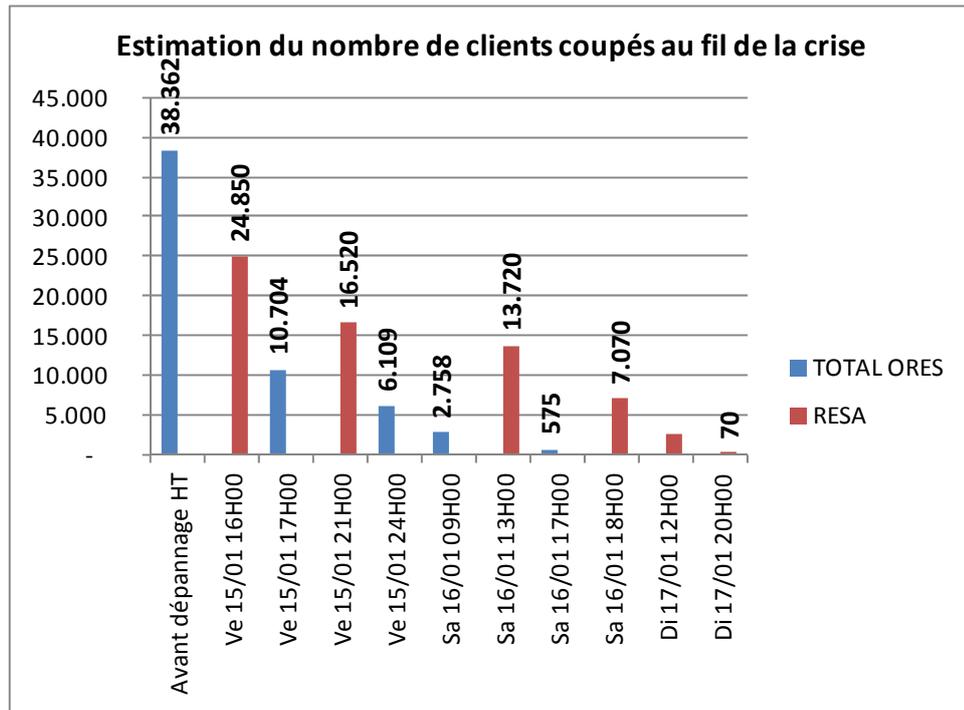
Les graphiques ci-dessous répartissent les clients en fonction des causes de coupure :





Un rapide examen montre l'impact important des incidents de type « bris de pylône » chez RESA. Ces incidents sont en général plus lourds à réparer que les bris de ligne/conducteur, ce qui peut expliquer en partie des délais de rétablissement plus longs.

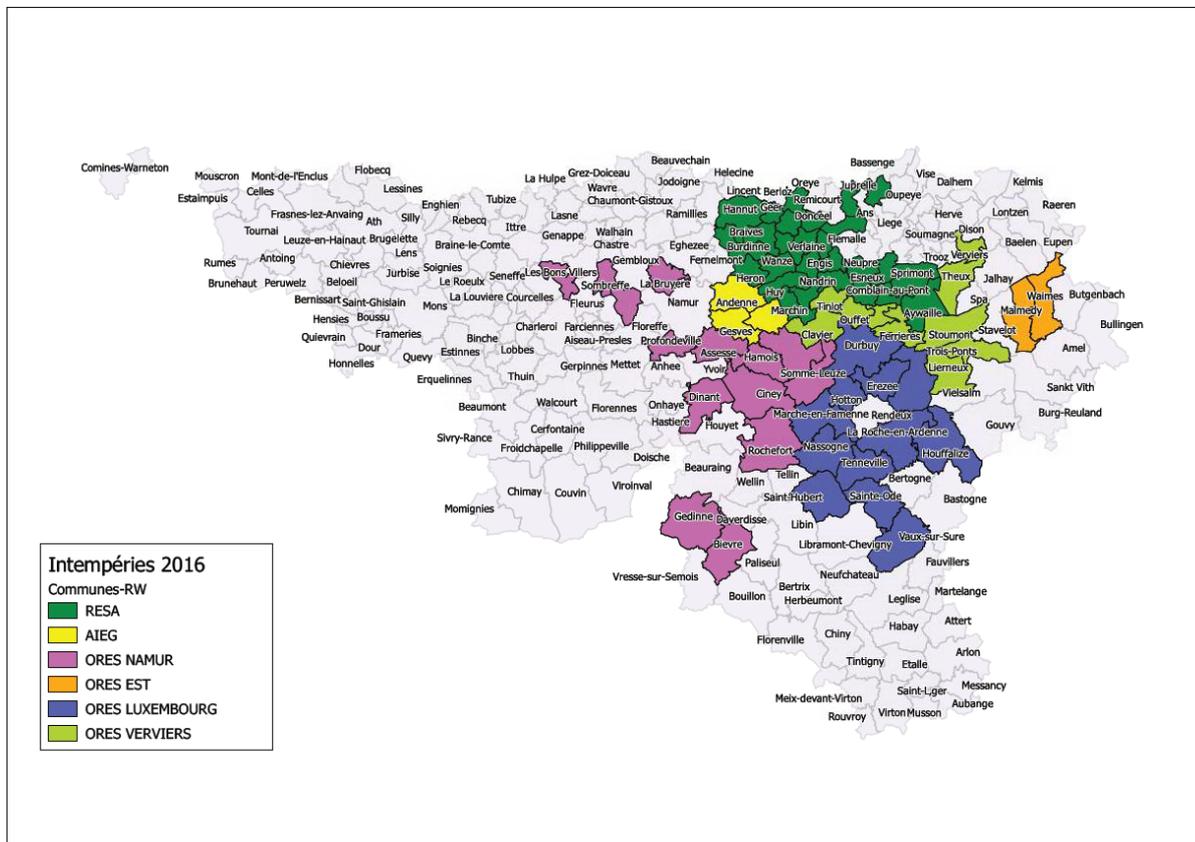
Au-delà de ces valeurs normatives, ORES et RESA ont dressé à intervalle régulier durant la crise, une estimation du nombre cumulé d'utilisateurs interrompus. Le graphique ci-dessous présente ces estimations (à remarquer que ces deux inventaires ne sont pas synchronisés) :



Ces estimations, basées sur la connaissance de l'état du réseau à un moment donné, dressent vraisemblablement un aperçu plus proche de la réalité que les valeurs maximales théoriques exprimées plus haut, basées sur la situation « début de crise – rétablissement complet » du poste en amont.

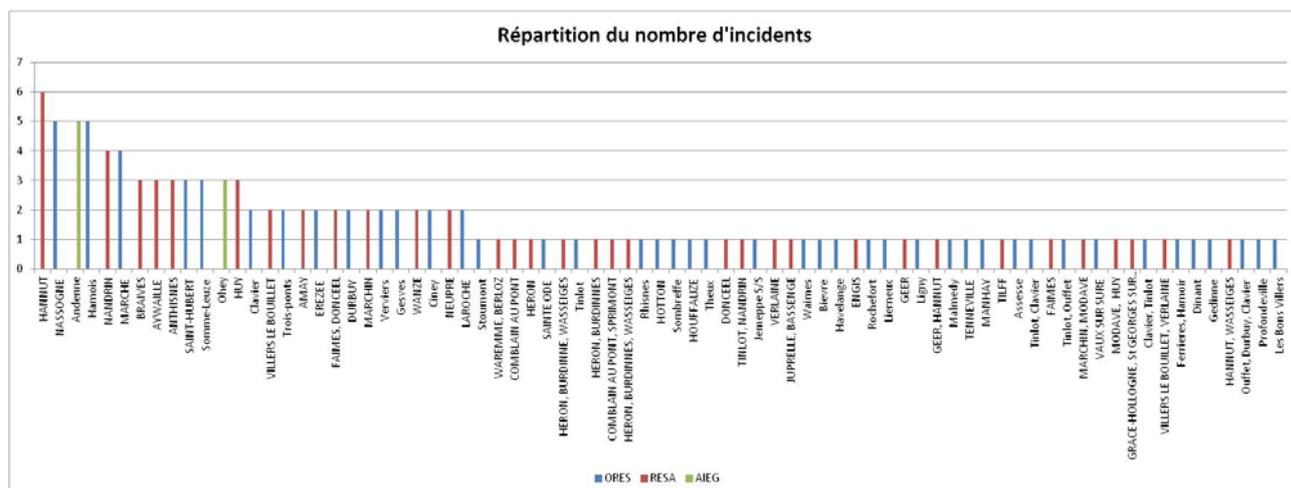
### 3.4 Les communes impactées

La carte suivante reprend toutes les communes affectées par des coupures, quel qu'en soit le nombre et l'ampleur.

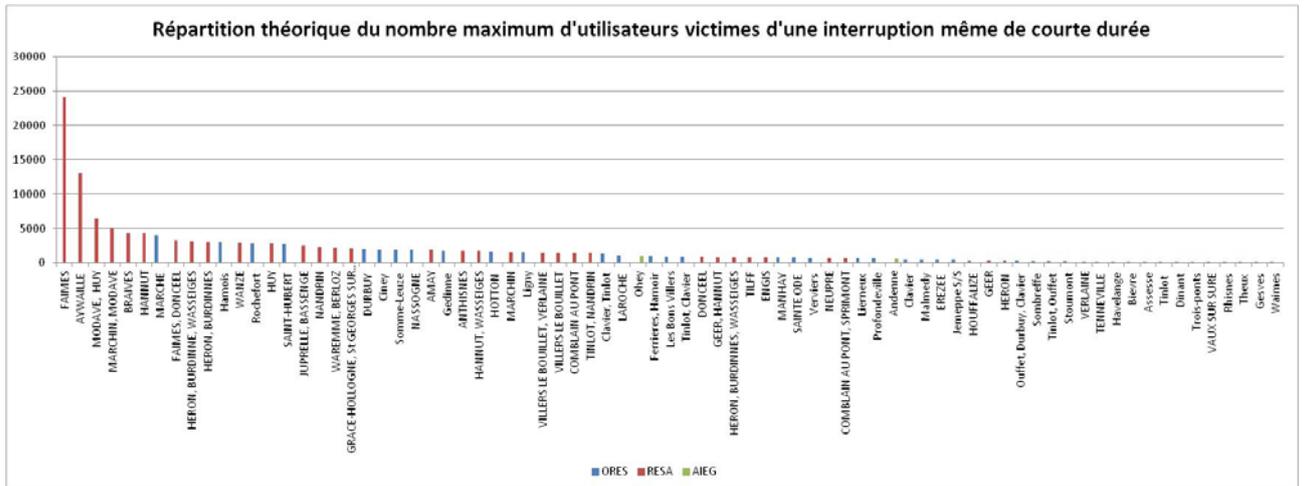


On constate effectivement une forte corrélation avec la carte reprenant l'observation radar de l'IRM. Elle permet assurément d'observer une concentration géographique autour des zones Hesbaye-Condroz, bien que celles-ci n'aient pas nécessairement été affectées par les chutes de neige les plus abondantes durant la période considérée.

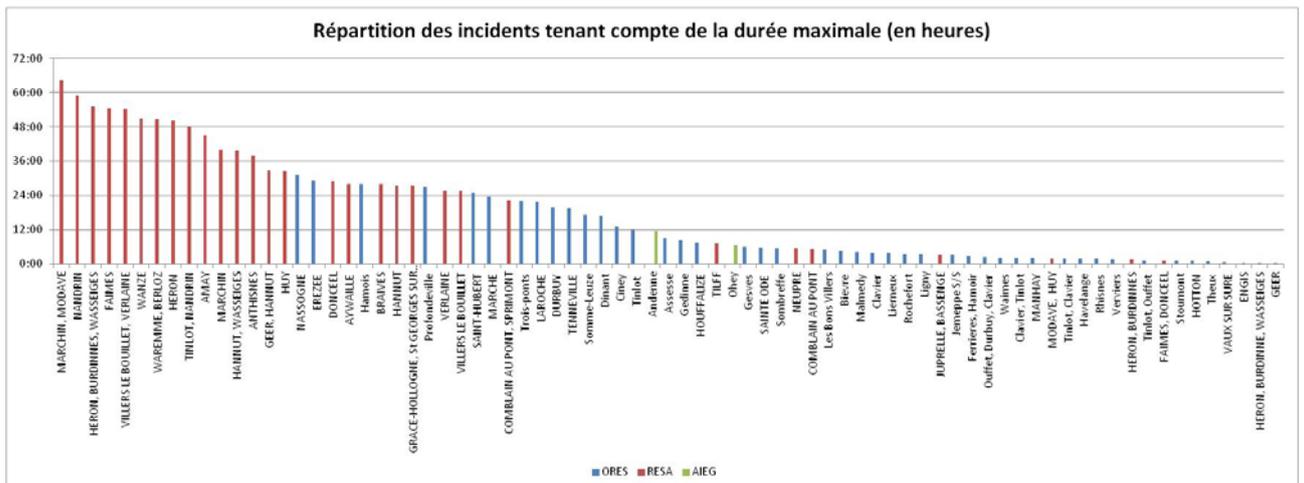
Le graphique ci-dessous relate, sur base des rapports reçus des GRD, la répartition du nombre d'incidents enregistrés par commune / groupe de communes:



Leur impact sur l'alimentation des utilisateurs a été le suivant (image du nombre de clients alimentés par les postes en défaut, indépendamment de la durée du défaut) :



Si l'on tient compte de la durée maximale des interruptions induites par les incidents survenus (= dernier client rétabli suivant la prescription C10/14), leur répartition est la suivante :

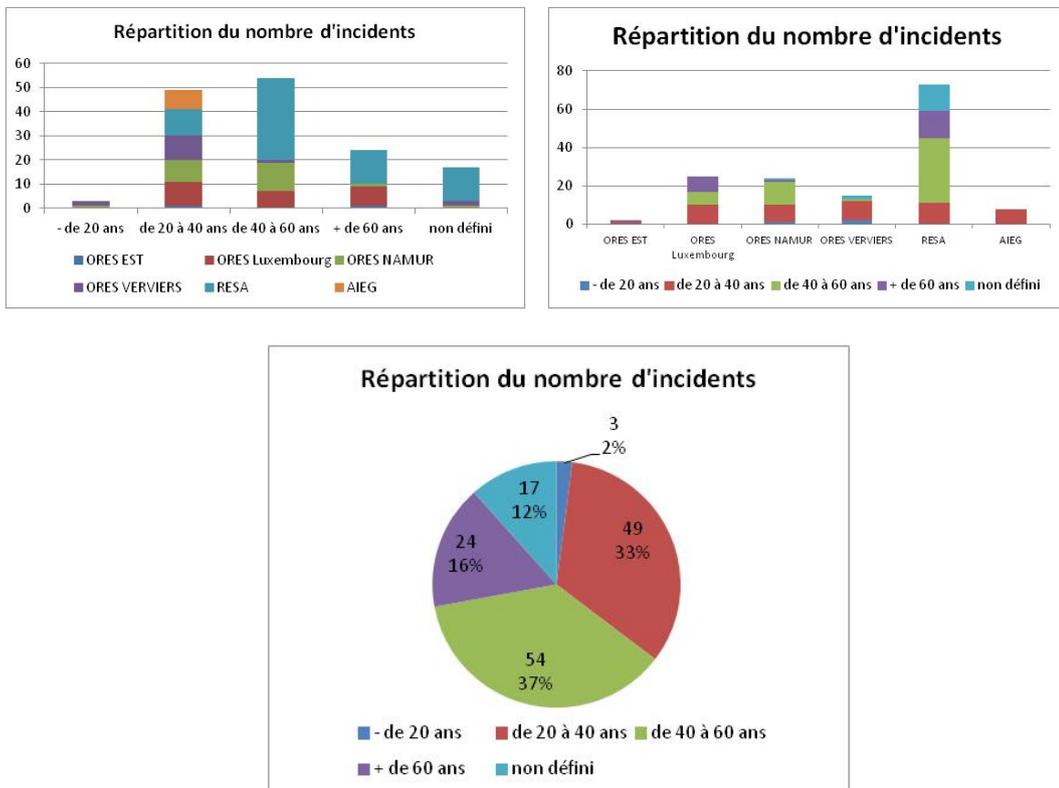


### 3.5 Les infrastructures impactées

Conformément aux obligations découlant du décret électricité, les gestionnaires de réseaux sont tenus d'assurer l'entretien de leur réseau et de dresser un plan d'adaptation de celui-ci, soumis chaque année à la CWaPE, en même temps qu'un rapport sur la qualité de leurs prestations. Sur base des informations qui lui ont été soumises, la CWaPE ne dégage aucun élément lui permettant de supposer une faiblesse des infrastructures au regard des sollicitations exceptionnelles auxquelles elles ont été confrontées au cours de la période concernée.

La CWaPE n'a pas non plus pu établir de lien direct entre le degré des avaries des infrastructures et leur état de vétusté. A cet égard et pour ORES, elle constate que les lignes aériennes les plus récentes touchées par le phénomène n'ont ni mieux ni moins bien résisté que les lignes les plus anciennes. Si, pour RESA, les lignes plus anciennes semblent apparemment avoir été plus touchées, le phénomène s'explique par la politique du GRD qui a consisté, dans les dernières décennies précédant l'obligation décrétole actuelle, à privilégier plus systématiquement l'enfouissement des nouvelles liaisons à développer ou à réfectionner. RESA rappelle par ailleurs que moins d'un cinquième de son réseau HT est encore en aérien, soit ± 850 km. A titre de comparaison, les réseaux sinistrés lors de la crise en question représentent entre 350 et 400 km.

Les graphiques ci-dessous illustrent la répartition des incidents en fonction des catégories d'âge des infrastructures :



Concernant enfin la nature des infrastructures touchées, il a été constaté de manière générale que les réseaux HT ont accusé, à de rares exceptions près, l'essentiel des avaries. Ceci s'explique principalement par des raisons mécaniques, les réseaux BT aériens recourant à des lignes torsadées ou de section plus importante sur une portée plus réduite entre deux supports, et présentant probablement aussi une moindre adhérence de la neige.

### 3.6 Les moyens déployés par les GRD et les tiers

Pour permettre de faire face de la manière la plus adéquate et efficace, les GRD ont non seulement concentré leurs efforts sur la mise à disposition sur le terrain d'agents supplémentaires, mais également veillé à la mise à disposition de services de support, dispatching et d'accueil téléphonique. Les effectifs techniques et d'encadrement ont pu compter non seulement sur l'appui du personnel de garde mais également sur de nombreuses personnes rappelées, ainsi que sur certains professionnels sous-traitants sollicités vu les conditions exceptionnelles. Ainsi, pour ORES, l'effectif de garde qui est composé habituellement d'une trentaine (31) de personnes pour les secteurs concernés a été triplé le vendredi (94) et encore augmenté (103) le samedi. Pour RESA, la totalité du personnel rappelable en pareilles circonstances, soit plus de 90 personnes, était également à pied d'œuvre sur le terrain le samedi pour tenter de pallier la situation. Quelques agents d'ORES ont d'ailleurs prêté main forte à RESA.

Il convient également de rappeler que, pour des raisons évidentes de sécurité, la concentration d'un nombre trop important d'intervenants sur des infrastructures potentiellement interconnectées n'est jamais à conseiller. La simultanéité de certaines interventions est d'ailleurs exclue.

D'une manière générale, les GRD ont, dans un premier temps, privilégié la réalisation de manœuvres permettant de rétablir rapidement un nombre important d'utilisateurs par rapport à des travaux de réparation plus lourds et complexes. La remise en service, tronçons par tronçons, permet en effet le rétablissement progressif des utilisateurs.

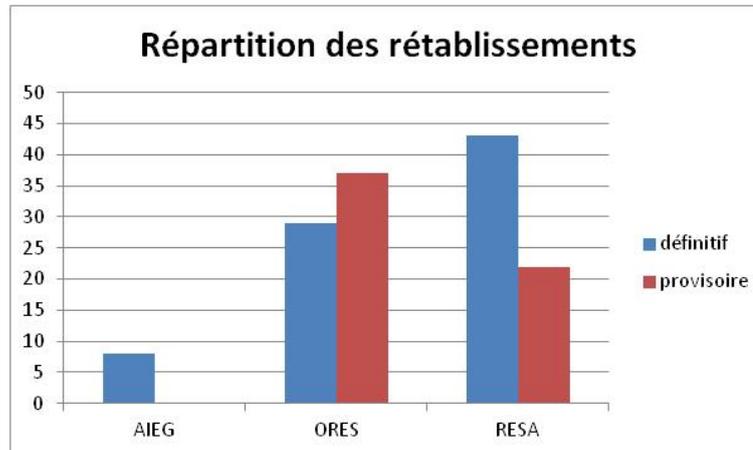
Dans son rapport, RESA expose sa politique opérationnelle de priorisation :

- « - *Dépannage suivant la logique du schématique moyenne tension qui n'est pas nécessairement la logique géographique (tronçonnage pour procéder à l'isolation des défauts et la relance éventuelle par bouclage) ;*
- *Priorité sur les zones impactées comprenant peu de dégâts (quick wins) ;*
- *Un chantier à la fois par zone impactée avec pour chaque équipe un encadrement de terrain ;*
- *Déploiement progressif des groupes électrogènes là où une réparation importante est nécessaire ;*
- *Travail méthodique en coordination et sécurité. »*

Vu la situation d'urgence, des groupes électrogènes ont ensuite été disposés pour permettre l'alimentation provisoire des utilisateurs raccordés à des réseaux endommagés dont il était à craindre que les réparations ne puissent être menées à très court terme. ORES et RESA en ont mis en service respectivement une trentaine et une quarantaine. Malgré ce nombre conséquent, les GRD n'ont visiblement rencontré aucun problème de disponibilité de groupes auprès des sociétés spécialisées auxquelles ils font régulièrement appel pour la location de ce type de matériel. L'AIEG, qui dispose de deux groupes en propriété, reconnaît toutefois avoir eu des difficultés à les utiliser, pour des raisons d'accessibilité sur le terrain.

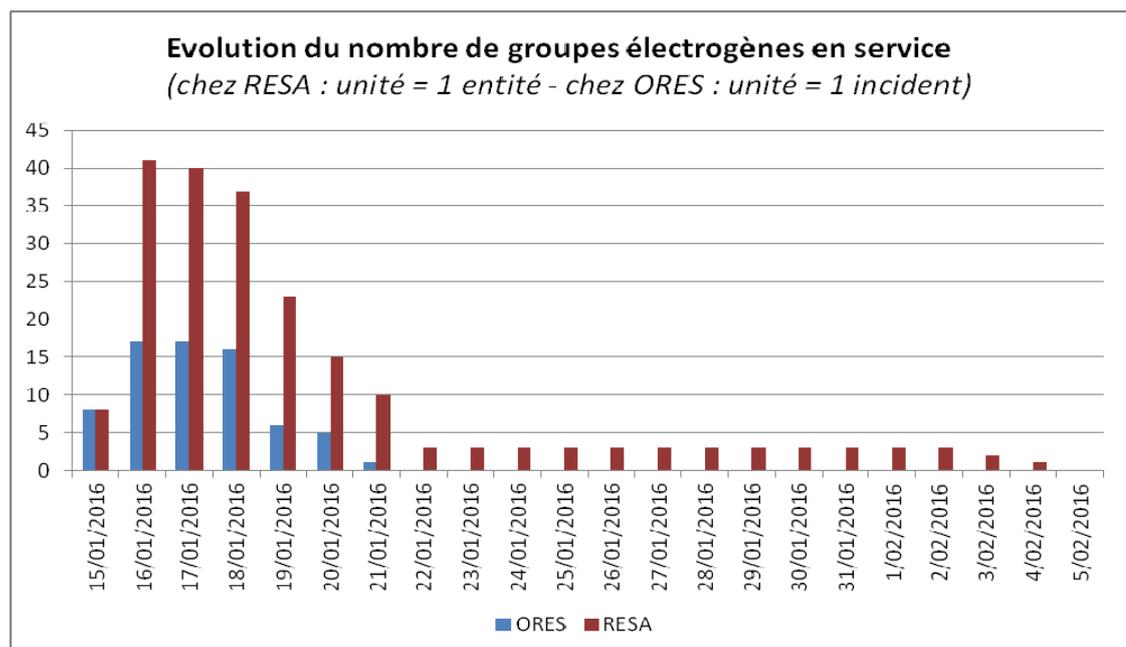
### 3.7 Les rétablissements opérés

Comme mentionné plus haut, les GRD ont procédé à des rétablissements définitifs ou seulement provisoires en fonction de l'ampleur des dégâts constatés. Le graphique ci-dessous met en évidence les types de traitement apportés aux avaries (en nombre d'incident) :



Le nombre d'incidents plus important induisant des bris de pylônes dans les réseaux de RESA pourrait expliquer, au moins en partie, des délais plus importants nécessaires au rétablissement de l'alimentation de certains utilisateurs. Au regard du graphique repris supra, la CWaPE s'interroge également à ce stade sur l'influence en termes de délais de rétablissement d'une apparence plus grande propension dans le chef de RESA à avoir voulu privilégier des rétablissements définitifs.

Certaines alimentations ont été rétablies provisoirement par le placement de groupes électrogènes. Le graphique ci-dessous met en évidence le fait que cette situation a perduré dans certaines entités, essentiellement jusqu'au 21 janvier. Dans trois entités toutefois, cette configuration est restée en place jusque début février.



### **3.8 Des conditions de travail délicates**

Les GRD sont unanimes pour dénoncer des conditions d'intervention très délicates le vendredi 15 janvier voire même le samedi 16 en matinée. Même si des chutes de neige avaient été annoncées, c'est moins les quantités de précipitation que leur caractère exceptionnellement mouillé et collant qui a surpris les acteurs de terrain.

Surtout dans les premières heures, outre l'ampleur et la gravité des incidents survenus, les travaux de rétablissement et de réparation ont particulièrement été compliqués par des conditions difficiles de circulation et d'accès aux infrastructures touchées. Sur les routes rendues particulièrement glissantes, les GRD ont été confrontés non seulement aux embouteillages généralement provoqués lors de ce genre de conditions climatiques difficiles mais surtout à la nécessité du passage préalable des services communaux pour déneiger et dégager les routes barrées par la chute d'arbres brisés ou déracinés sous le poids de la neige.

Ces conditions climatiques difficiles ont persisté toute la journée du vendredi et ont compliqué d'autant l'évaluation globale de la situation des réseaux rendue impossible sans une analyse approfondie des infrastructures touchées et le constat sur site des causes exactes des déclenchements enregistrés. Cette difficulté supplémentaire a certainement rendu plus hasardeuse l'estimation des délais nécessaires au rétablissement complet de l'alimentation dans les zones impactées.

ORES signale qu'à partir de la journée du samedi, les conditions de circulation et d'accès se sont améliorées progressivement, ce qui a permis la poursuite des travaux.

La CWaPE en déduit que les délais doivent avoir été, dès ce moment, plus directement en corrélation avec l'ampleur des dégâts sans plus uniquement dépendre des conditions d'accès.

### **3.9 Gestion de la communication**

Des contacts privilégiés ont été menés par RESA et ORES non seulement avec les bourgmestres et les autorités communales concernées mais également avec les gouverneurs et centres de crise. En province de Liège, du personnel cadre des GRD a été réquisitionné par la cellule de crise mise sur pieds par le gouverneur, laquelle a par ailleurs imposé une communication coordonnée.

Les GRD sont également unanimes pour mettre en avant l'absolue nécessité de pouvoir répondre au mieux aux questions posées par les personnes sinistrées, notamment en termes d'estimation la plus réaliste possible des délais de rétablissement. A cet égard, outre un renforcement des équipes responsables de l'accueil téléphonique, l'automatisation de messages d'information (type « Interactive Voice Response » (Serveur vocal interactif)) a probablement constitué une aide précieuse à l'information des URD mais également au filtrage des appels.

Resa reconnaît cependant que l'ampleur de la crise a pu occasionner, à certain moment, un manque de visibilité, compliquant l'élaboration du message à donner.

### **3.10 Enseignements particuliers pour l'avenir**

Les GRD s'accordent sur le fait qu'une communication encore plus précise, cohérente et parfaitement coordonnée est incontournable. Des efforts spécifiques seront dévolus à l'amélioration de celle-ci dans les éventuelles futures situations de crise.

Différentes pistes de réflexion avancées semblent intéressantes à approfondir, notamment au niveau de la mise à disposition d'informations complémentaires sur les sites internet voire même la communication de celles-ci par des messages transmis par sms auprès de personnes en ayant préalablement formulé le désir, à l'instar des messages d'alerte envisagés en cas de pénurie.

Concernant la gestion opérationnelle de la crise, des moyens importants ont été mis en œuvre. Il conviendra d'évaluer dans le temps si les procédures internes peuvent être améliorées.

Enfin, la CWaPE plaide pour la poursuite des politiques mises en place par les GRD en matière d'investissements, d'enfouissement, d'entretiens préventifs et d'élagage. Elle prône également la poursuite de la réflexion des GRD pour une gestion encore plus active des réseaux, notamment via le placement supplémentaire d'équipements de mesure et de télécommandes motorisées permettant de réduire les délais d'intervention par le biais de commande à distance.

### **3.11 Les notions de situation d'urgence et de force majeure**

L'article 20 du règlement technique précise la définition à considérer pour la situation d'urgence :

*« Dans le présent règlement, est considérée comme une situation d'urgence :*

*1. la situation qui fait suite à la force majeure et dans laquelle doivent être prises des mesures exceptionnelles et temporaires pour faire face aux conséquences de la force majeure afin de pouvoir garantir ou rétablir le fonctionnement sûr et fiable du réseau de distribution;*

*2. une situation qui fait suite à un événement qui, bien qu'il ne puisse pas être qualifié de force majeure selon l'état actuel de la jurisprudence et de la doctrine, exige, selon l'évaluation du gestionnaire du réseau de distribution ou de l'utilisateur du réseau de distribution, une intervention urgente et adéquate du gestionnaire du réseau de distribution afin de pouvoir garantir ou rétablir le fonctionnement sûr et fiable du réseau de distribution, ou d'empêcher d'autres dommages. Le gestionnaire du réseau de distribution justifie cette intervention a posteriori auprès des utilisateurs et de la CWaPE. »*

L'article 21 du même règlement précise la notion de force majeure :

*« Les situations suivantes, pour autant qu'elles soient irrésistibles et imprévisibles, sont considérées comme des cas de force majeure pour le gestionnaire du réseau de distribution aux fins du présent règlement :*

*1° les catastrophes naturelles, découlant des tremblements de terre, inondations, tempêtes, cyclones ou autres circonstances climatologiques reconnues exceptionnelles par une instance publique notoirement habilitée à cette fin;*

*(...) »*

Il apparaît que l'IRM n'a pas reconnu de circonstances climatologiques exceptionnelles, au stade actuel de ses connaissances et en l'absence d'étude approfondie. Sans pouvoir l'exclure totalement, on ne peut par conséquent pas, à ce stade, conclure à la force majeure au sens strict, sur base de l'article 21,1°.

La CWaPE est par contre d'avis que la situation d'urgence telle que décrite à l'article 20, 2° devrait trouver à s'appliquer. Il convient de souligner que les travaux préparatoires du décret précisent que « le juge pourrait, à cet égard, s'inspirer de la définition de la force

majeure dans le règlement technique, mais n'y est pas limité. Il pourrait par exemple considérer que la situation d'urgence (...) constitue un cas de force majeure et exclut dès lors le paiement de l'indemnité. » (Doc. Parl., Parl. Wallon, sess. 2007-2008, n°813-01, p.29). Le professeur Paul Alain Friers estime lui aussi que la notion de force majeure doit ici s'entendre au sens courant du terme, donc conformément au droit commun et que la notion de force majeure « n'est ainsi pas cantonnée à la définition qu'en donnent les règlements techniques pour les besoins de ceux-ci. » (P.A. Friers, in « L'indemnisation des clients finals par les gestionnaires de réseaux de distribution », Journal des Tribunaux, 5 octobre 2013, p.599.).

Enfin, rappelons que si les conditions météorologiques n'ont pas été qualifiées officiellement comme exceptionnelles, l'ampleur des incidents survenus et la rareté du phénomène constaté laissent raisonnablement penser que la situation revêt malgré tout un caractère très particulier. A noter toutefois, pour mémoire, qu'un incident de grande ampleur en période hivernale a déjà été enregistré en 2012, affectant le réseau Elia dans la région de Tournai. Si le phénomène observé était différent (oscillation dynamique des lignes, appelée « galoping »), il trouvait également son origine dans les chutes de neige mouillée et collante, concomitante avec des conditions de vent particulières. A l'époque, cet incident avait également surpris, ce phénomène étant très rare.

### **3.12 La question des indemnités**

Les coupures subies par de nombreux foyers dans la journée du 15 janvier 2016, et au-delà pour certains, pourraient théoriquement correspondre à des hypothèses d'indemnisation prévues par le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. S'ils démontrent que l'origine des incidents est liée à des événements climatiques pouvant être qualifiés d'imprévisibles et d'irrésistibles, les gestionnaires de réseau concernés pourraient toutefois s'exonérer de tout ou partie des conséquences découlant de ces mécanismes d'indemnisation prévus par le décret. Il reste qu'une hypothèse d'indemnisation impose aussi, pour pouvoir s'exonérer, l'obligation pour le gestionnaire de réseau de démontrer que le maintien de la coupure au-delà d'une durée de six heures consécutives est également dû à un cas de force majeure. Au vu de courriers adressés par RESA à des plaignants, qui ne faisaient pas cette démonstration de la force majeure pour justifier le maintien de la coupure, la CWaPE a récemment adressé un rappel des dispositions applicables à ce GRD.

Il s'agit tout d'abord de l'article 25bis du décret qui dispose notamment :

*« § 1er. Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport local donne lieu à une indemnisation à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus, au profit du client final raccordé au réseau de distribution.*

*Cette indemnisation n'est pas due dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure.*

*§ 2. Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1er, le client final visé introduit, par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé. Cette demande doit être adressée dans les soixante jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. Le client y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.*

*En vue de faciliter la démarche des clients concernés, le gestionnaire de réseau met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site Internet du gestionnaire de réseau.*

*L'indemnisation est fixée à 100 euros pour chaque interruption de plus de six heures.*

*Les contrats de raccordement peuvent prévoir un montant supérieur. [...] »*

Les articles 25quinquies et 25sexies du décret disposent quant à eux :

*« Art. 25quinquies. Sans préjudice des dispositions conventionnelles plus favorables au client final, tout dommage direct, corporel ou matériel, subi par un client final raccordé au réseau de distribution, du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire de réseau de distribution ou de transport local responsable, selon les modalités prévues à la présente sous-section.*

*L'obligation d'indemnisation est exclue en cas de force majeure. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative.*

*Le dommage corporel direct est intégralement indemnisé.*

*L'indemnisation du dommage matériel direct est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence.*

*L'indemnisation du dommage matériel direct est pareillement affectée d'une franchise de 100 euros par sinistre.*

*L'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau. »*

*« Art. 25sexies. § 1er. Le client final victime d'un dommage tel que défini à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eu le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable. En vue de faciliter la démarche du client concerné, le gestionnaire de réseau met à disposition des clients finals un formulaire de demande d'indemnisation approuvé par la CWaPE. Ce formulaire est notamment disponible sur le site Internet du gestionnaire de réseau. [...] »*

Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE, a réalisé un site portail dédié à ces mécanismes d'indemnisation qui est consultable à l'adresse <http://www.indemnisations-energie.be>.

Dans un premier temps, la demande d'indemnisation doit être adressée au gestionnaire de réseau par courrier recommandé. A cet effet, un formulaire de demande d'indemnisation est mis à disposition, notamment sur son site internet.

Il appartiendra d'abord au gestionnaire de réseau de prendre position lorsqu'il traitera les demandes d'indemnisation qu'il aura reçues. La CWaPE n'interviendra que dans un deuxième temps (en cas de contestation) et rassemble, dans l'intervalle, tous les éléments utiles pour avoir la vue la plus complète possible sur les circonstances qui ont provoqué ces incidents et sur la gestion de ceux-ci.

Par ailleurs, il convient de rappeler que les mécanismes d'indemnisation ont été institués en droit wallon sans préjudice de la possibilité pour une victime d'invoquer également le droit commun de la responsabilité civile pour tenter d'obtenir une éventuelle réparation ou de faire appel à son assureur lorsque ce risque est couvert et que le montant d'une éventuelle franchise le justifie.

Les premières contestations de plaignants au regard de la position prises par les GRD concernés à propos de demandes d'indemnisation commencent à parvenir à la CWaPE et sont en cours d'analyse. Sans préjudice des avis qui seront rendus en la matière, il est d'ores et déjà vraisemblable que les dossiers faisant état de coupures très longues et insuffisamment justifiées quant à leur durée, devront donner lieu à des indemnisations.

#### **4. Conclusions**

Au vu de tout ce qui précède, la CWaPE constate :

- que les circonstances météorologiques n'ont pas à ce stade été qualifiées d'exceptionnelles, sur base d'une étude que l'IRM reconnaît toutefois devoir être complétée ;
- que si des intempéries ont bien été annoncées par l'IRM, les bulletins ne permettaient peut-être pas d'anticiper certaines conséquences d'une telle situation liée à des caractéristiques de neige particulières ;
- que les GRD ont été confrontés à une situation exceptionnelle en matière de nombre, d'étendue géographique et de gravité des incidents ;
- que les GRD ont généralement mis en œuvre des moyens importants pour tenter de faire face de manière efficiente à la situation rencontrée ;
- que les conditions d'intervention étaient particulièrement difficiles lors des premières 24 heures de la crise ;
- que de nombreux utilisateurs du réseau ont connu des coupures, et pour partie d'entre eux de manière prolongée au-delà de ce qui est admis par la législation wallonne lorsque le gestionnaire de réseau ne parvient pas à démontrer qu'un cas de force majeure justifie le maintien de la coupure pendant toute sa durée ;
- que le droit des utilisateurs prévu par le décret, en matière notamment d'indemnisation, devra vraisemblablement être mis en œuvre sur base d'analyses au cas par cas, ou par catégories suffisamment distinctes, des dossiers de plaintes ;
- qu'il est raisonnable de penser qu'au-delà d'un certain délai, lié notamment à l'état de praticabilité des routes, l'éventuelle force majeure ne pourra plus valablement être invoquée.

\*       \*  
\*

#### **Annexes:**

1. Tableau reprenant les informations détaillées des incidents enregistrés (confidentiel)
2. Rapport des incidents reçu d'ORES (confidentiel)
3. Rapport des incidents reçu de RESA (confidentiel)
4. Rapport des incidents reçu de l'AIEG (confidentiel)
5. Rapport météorologique reçu de l'IRM (confidentiel)