



Date du document : 18/07/2025

FEUILLE DE ROUTE À L'HORIZON 2027

CD-25g18-CWaPE-0010

RAPPORT DES RÉALISATIONS 2024 ET PERSPECTIVES POUR 2025

établi dans le cadre de l'article 45, § 1^{er} du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Table des matières

INTRODUCTION	3
PARTIE 1 - BILAN DE RÉALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE EN 2024.....	4
1. Fonctionnement interne	4
1.1. Activités transversales	4
1.2. IT	4
1.3. Financement	6
1.4. Gestion des ressources humaines	6
1.5. Service documentaire et archivage.....	7
1.6. Comité de pilotage.....	7
2. Activités de régulation	8
2.1. Gestion des réseaux.....	8
2.2. Fourniture de gaz/d'électricité et production	10
2.3. Projets pilotes et partage d'énergie.....	10
2.4. Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales	11
2.5. Projets juridiques spécifiques.....	13
2.6. Communication.....	15
2.7. Nouvelles études.....	16
2.8. Prix et tarifs.....	16
2.9. Projets socio-économiques	17
PARTIE 2 - PERSPECTIVES POUR 2025	19

INTRODUCTION

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

Conformément à cette exigence, la CWaPE a établi début mars 2023 sa feuille de route CD-23c03-CWaPE-0007, exposant les grandes lignes de l'action de la CWaPE et de ses objectifs pour les cinq années du mandat concerné.

À la suite de l'exposé du président de la CWaPE lors de l'audition en Sous-commission du contrôle de la Commission wallonne pour l'Energie, tenue le 3 avril 2023, la CWaPE a complété sa feuille de route CD-23c03-CWaPE-0007 par un addendum se focalisant sur les précisions les plus notables demandées lors de l'audition, à savoir celles portant sur la méthodologie tarifaire 2025-2029, le partage et les communautés d'énergie, la flexibilité technique, la gestion des réseaux dans le contexte des congestions et des surtensions, les décrets « juge de paix » et le Service régional de médiation pour l'énergie.

Le présent rapport expose, en une première partie, le bilan de la réalisation des objectifs 2024, qui faisaient l'objet de l'annexe 2 de la feuille de route et, en une seconde partie, les objectifs 2025.

Durant l'année 2024, la CWaPE a résolument poursuivi son travail de réalisation de sa feuille de route en vue de garantir un grand nombre des objectifs assignés pour cette année. La finalisation de certains objectifs initialement prévus pour 2024 sera poursuivie en 2025.

Le bilan de cette feuille de route ne reflète évidemment pas l'ensemble du travail accompli par la CWaPE puisqu'il ne reprend que les objectifs particuliers et stratégiques qui s'ajoutent au travail quotidien détaillé de façon exhaustive dans les rapports d'activité annuels de la CWaPE.

PARTIE 1 - BILAN DE RÉALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE EN 2024

La CWaPE a réalisé la majeure partie des objectifs intermédiaires de la feuille de route qu'elle s'était assignés pour 2024 ainsi que cela est expliqué ci-dessous.

1. FONCTIONNEMENT INTERNE

1.1. Activités transversales

- Finalisation du cadastre dynamique des missions

➔ **Le cadastre des missions a été finalisé début 2025.**

Ce cadastre recense et structure toutes les missions confiées à la CWaPE en tant qu'autorité de régulation ainsi que les missions non identifiées dans la liste des missions énumérées par les directives « électricité » et « gaz », mais confiées à la CWaPE en raison de son expertise et de son indépendance en tant que régulateur ou pour d'autres motifs jugés opportuns par le législateur et identifie les directions et services en charge de la gestion des activités. Pour chacune des tâches identifiées, la CWaPE a identifié la charge de travail y relative

L'objectif est d'établir le lien entre l'ensemble des missions assurées par le régulateur (missions existantes et nouvelles missions) et la gestion optimale des ressources humaines et notamment de motiver les nouveaux recrutements demandés.

1.2. IT

- MySRME/MyCWAPE - définition des besoins et attentes en la matière, examen de la possibilité de travailler en synergies avec le SPW Digital et de la compatibilité des différents outils IT.

➔ **Signature d'un protocole de collaboration en vue de l'intégration des formulaires dématérialisés du SRME et de la CWaPE sur la plateforme Mon Espace, le guichet en ligne de la Wallonie.**

Les premières démarches initiées en 2024 ont porté sur les formulaires de plainte et d'indemnisation du Service régional de Médiation pour l'Energie et ont abouti à leur mise en ligne le 1^{er} avril 2025. Les besoins de dématérialisation des formulaires liés aux communautés d'énergie, lignes directes et réseaux fermés professionnels ont également été exprimés.

- Identifier les besoins de simplification et automatisation des processus existants et nouveaux liés aux nouvelles missions (approche digitalisation et processus) et à identifier/proposer des outils appropriés pour répondre aux besoins exprimés par les équipes (approche digitalisation et outils) et augmenter l'efficacité

➔ **En 2024, un travail visant à faciliter le dépôt des dossiers de Communautés d'énergie de manière digitale a été entrepris. Ainsi, une automatisation de la réception administrative du dossier a été mise en place à travers des adresses dédiées et reliées au serveur interne permettant de faciliter le traitement de dossiers volumineux.**

➔ **En 2024, le COMPLAINT du SRME a été renforcé afin de permettre l'envoi des accusés de réception des dossiers de médiation de manière automatisée, ainsi que permettre l'envoi des courriers de clôture directement à travers le complaint manager, allégeant ainsi les tâches administratives liées à l'envoi.**

- Finalisation des tableaux de bords managériaux pour les outils RESALT (gestion des dossiers réseaux alternatifs) et COMPLAINT (outil de gestion des dossiers SRME).

- ➔ En 2024, le SRME a développé des tableaux de bord d'indicateurs de suivi sous PowerBI pour le suivi des dossiers du service. A ce titre, sont notamment suivis l'évolution du nombre de demandes entrantes (plaintes recevables, non recevables et non fondées), les thématiques concernées, ainsi qu'un suivi par collaborateur du nombre de dossiers en cours et clôturés pour assurer un suivi de la charge de travail et une répartition adéquate de celle-ci.
- ➔ La direction des services aux consommateurs et des services juridiques et la direction technique ont également développé des indicateurs de suivi en Power BI des dossiers « Réseaux alternatifs » au deuxième semestre 2024. Les données disponibles depuis 2014 ont ainsi été intégrées dans ces tableaux. Les indicateurs de suivi concernant les « réseaux alternatifs » dans leur ensemble, à savoir les lignes et conduites directes, les réseaux fermés professionnels et les projets pilotes sont :
- Le nombre total de dossiers ;
 - Le nombre de dossiers par type (statut : en cours) ;
 - Le nombre de dossiers par année clôturés ;
 - Le type de réseau alternatif ;
 - La répartition par réseaux des « réseaux alternatifs » ;
 - La répartition par GRD/GRT des « réseaux alternatifs ».

En ce qui concerne les « lignes directes » (incl. les conduites directes), les indicateurs de suivi sont :

- Le nombre total de dossiers ;
- Le nombre de dossiers par type (statut : en cours) ;
- Le nombre de dossiers par année clôturés ;
- Le nombre de dossiers par statut « inactif » / « actif » ;
- La somme des puissances par sources d'énergie ;
- La répartition par source d'énergie ;
- La répartition par fournisseurs ;
- La répartition par réseaux.

En ce qui concerne les « réseaux fermés professionnels », les indicateurs de suivi sont :

- Le nombre total de dossiers ;
- Le nombre de dossiers par type (statut : en cours) ;
- Le nombre de dossiers par année clôturés ;
- Le nombre de dossiers par statut « inactif » / « actif » ;
- La répartition par source d'énergie ;
- La répartition par réseaux.

En ce qui concerne les « projets pilotes », les indicateurs de suivi sont :

- Le nombre total de dossiers ;
- Le nombre de dossiers par année clôturés ;
- Le nombre de dossiers par statut « inactif » / « actif » ;
- La répartition par type d'énergie ;
- La répartition par réseaux ;
- La période de dérogation des projets-pilotes.

Ces statistiques et tableaux de suivi sont autant d'éléments qui permettent de montrer l'activité en la matière, de faciliter la rencontre des obligations de rapportage annuel et d'assurer une continuité du service public en cas d'absence d'un ou plusieurs collaborateurs.

1.3. Financement

- Interaction avec le Parlement (Sous-commission du contrôle de la CWaPE) pour assurer la mise en œuvre des recommandations formulées par la Cour des comptes dans le cadre de son audit (mode de financement et suppression de la rétrocession au Fonds Energie)
 - ➔ Dans le cadre de ses prérogatives, le Parlement a auditionné la CWaPE en date des 1e octobre et 28 novembre 2024 au sujet respectivement des dossiers budgétaires, des rapports annuels et spécifiques de l'exercice 2023 et de l'évaluation annuelle du Président, Monsieur Renier.
 - ➔ A la suite de l'audition de la CWaPE par le Parlement qui s'est tenue le 1er octobre 2024 et qui portait sur la demande de dotation 2025, la Sous-Commission du contrôle de la CWaPE a demandé à la CWaPE de rédiger une note portant notamment sur les pistes de financement alternatif. Cette note a été transmise en date du 3 février 2025.

1.4. Gestion des ressources humaines

- Assurer un trajet de formation pour les nouveaux collaborateurs du SRME et les nouveaux collaborateurs de la direction juridique
 - ➔ Nombreuses formations données à l'équipe SRME en plus du trajet d'intégration : formation à la prise d'appels, formation sur les indemnisations, sur les rectifications d'index, sur les tarifs non-périodiques, sur les tarifs incitatifs et enfin sur le partage et les communautés d'énergie. Côté juridique, formation des nouvelles recrues à leurs matières au cours de l'année 2024 et plus particulièrement écolage par une collègue d'une nouvelle recrue à la matière des obligations de service public, des licences de fourniture et du suivi des conditions contractuelles.
- Organiser un programme de formations en vue de renforcer les compétences managériales des directeurs/trices et insister auprès des autorités pour accéder aux formations proposées par l'Ecole d'administration publique
 - ➔ Concernant la possibilité pour la CWaPE d'accéder aux formations proposées par l'EAP, des contacts ont été pris avec la direction générale qui a confirmé que, fin 2024, le nouveau contrat de gestion de l'EAP n'avait pas encore été finalisé et que les ressources de financement dont disposait l'EAP à ce moment ne permettaient pas l'intégration de nouveaux clients ; les contacts se poursuivent en 2025.
 - ➔ Les membres du comité de direction ont suivi, en 2024, une formation Insights Discovery avec leurs équipes respectives afin de travailler sur l'efficacité relationnelle et favoriser le dialogue au sein de leurs équipes respectives.
 - ➔ Les membres du comité de direction ont également participé à deux demi-journées consacrées à la comptabilité budgétaire
- Développer une culture du feedback et de l'approche au changement à travers des formations dédiées ou permettre une plus grande agilité et un développement continu des compétences internes
 - ➔ Compte tenu de redimensionnement des équipes opéré depuis 2023, la priorité a été donnée en 2024 à une formation axée sur la connaissance d'un outil visant à permettre à chacun de comprendre le fonctionnement individuel et collectif dans la prise de décision et les réactions au changement et de pouvoir ainsi améliorer la communication.

- Via le SRME et la direction socio-économique et tarifaire, participer à des formations, salons et/ou conférences organisées par des acteurs de terrain (CPAS, associations, ...) pour assurer une information correcte des consommateurs et prendre le pouls sur le terrain des situations rencontrées
 - ➔ Présence du SRME lors de salons locaux à Awans, Antoing, Ath.
 - Participation du SRME au Salon des Mandataires en synergie avec le Médiateur de la Wallonie et de la Communauté française
 - Participation et organisation de formations à destination de la Fédération des CPAS et des tuteurs énergie par les équipes socio-économiques et le SRME
 - Participation aux actions en ligne d'ombudsman.be lors de la semaine annuelle de la médiation.
- Mise en place de réunions périodiques SRME-OSP-juridique pour assurer un échange régulier et structuré entre ces différentes directions (remontées du terrain, information quant au cadre applicable et à la réalité socio-économique, échange de bonnes pratiques).
 - ➔ Des réunions périodiques ont été mises en place dès septembre 2023. Fin octobre 2024, il a été décidé de revoir la manière de coordonner ces réunions et une refonte interviendra au cours de l'année 2025.

1.5. Service documentaire et archivage

- Digitalisation des processus de distribution du courrier
 - ➔ En ce qui concerne la signature électronique, différents contacts ont été pris avec différentes autorités en vue de l'implémentation de la signature électronique de manière systématique au sein de la CWaPE.
 - ➔ En ce qui concerne le recommandé électronique, des contacts ont été pris avec différents opérateurs en vue de la mise en place du recommandé électronique (souscription d'un abonnement).
- Mise en place d'un coffre-fort électronique des documents relatifs aux ressources humaines
 - ➔ Dans le cadre du marché relatif à la désignation d'un secrétariat social passé en 2024, la CWaPE a demandé la mise en place d'un coffre-fort électronique RH. Dès lors, depuis le 1^{er} janvier 2025, tous les membres de la CWaPE ont désormais accès à l'ensemble des documents relatifs à votre contrat de travail (le règlement de travail, le contrat de travail et les avenants y relatifs ainsi que les fiches de salaire éditées) en ligne sur la plateforme Connect HR Office du secrétariat social Acerta.
 - ➔ De même, l'application Connect d'Acerta permet depuis le 1^{er} janvier 2025 aux membres de la CWaPE de renseigner les périodes d'incapacité de travail et d'y transmettre les certificats médicaux.

1.6. Comité de pilotage

- Mise en place effective d'un Comité de pilotage au sein de la CWaPE afin d'amener de la transversalité dans les travaux de certains dossiers stratégiques et insuffler la culture d'entreprise.
 - ➔ Le COPIL de la CWaPE a été instauré début 2024.

- Organisation des travaux autour de l'élaboration d'un *memorandum* en vue des élections.
 - ➔ Après divers échanges en COPIL, le comité de direction a approuvé le 2 mai 2024, à l'issue d'une procédure écrite, le mémorandum 2024 de la CWaPE formulant des propositions qui semblent importantes pour renforcer et dynamiser le cadre juridique et régulatoire du secteur de l'énergie en Wallonie, à court et moyen terme.

2. ACTIVITÉS DE RÉGULATION

2.1. Gestion des réseaux

- Mise en œuvre des dispositions en matière de raccordement avec accès flexible, pour autant que la proposition d'AGW soit adoptée, en concertation avec les GRD et les producteurs : publication de la méthodologie et des paramètres de calcul du caractère économiquement justifié d'un investissement, approbation d'une méthode d'estimation des conditions d'accès au réseau et des volumes d'énergie modulés, de la procédure de compensation de la perte des revenus, des critères de modulation, de la répartition des contraintes entre gestionnaires de réseaux, des contrats adaptés, du modèle de rapport...
 - ➔ La proposition d'AGW déposée par la CWaPE n'a pas fait l'objet d'une adoption. Néanmoins, la CWaPE a poursuivi assidûment l'exécution du cadre actuel (environ 80 CBA finalisées), et a procédé à un contrôle systématique de l'intégralité des contrats flexibles dont elle a eu connaissance (plus de 300). Un retour vers les gestionnaires de réseaux a été fait début 2025 afin de mettre en œuvre toutes les corrections nécessaires identifiées.
- Trajet de mise en œuvre des mesures de flexibilité en BT : examen du second paquet lié au guide de marché, aux contrats GRD-FSP et aux prescriptions Synergrid liées à l'extension à la BT des services auxiliaires
 - ➔ Les documents présentés par Synergrid ont fait l'objet d'un examen, en collaboration avec les autres régulateurs, et de décisions d'approbation, parfois pour une durée limitée. Synergrid doit revenir courant 2025 avec une version actualisée du trajet BT.
- Révision des règlements techniques, électricité, gaz et transport local d'électricité de façon à intégrer les nouvelles réalités du marché
 - ➔ Les travaux se sont poursuivis sur les trois textes en parallèle. Une proposition de règlement technique pour la distribution d'électricité a été soumise en préconsultation aux acteurs concernés. Les résultats ont été analysés et une version amendée fera l'objet d'une procédure formelle en 2025 (consultation publique puis concertation conformément au décret).
- Assurer avec les acteurs, en particulier les GRD, un monitoring et veiller à la mise en place et au suivi par les GRD d'un programme de résolution visant l'amélioration des performances d'ATRIAS et de l'échange de données
 - ➔ Au cours de l'année 2024, la CWaPE a activement collaboré à la rédaction de courriers au sein de FORBEG visant l'atteinte d'un retour à la normale ainsi qu'à la mise en place d'un monitoring coordonné du suivi du nombre de points bloqués.
 - Parallèlement à ces initiatives communes, la CWaPE a tenu des réunions périodiques avec les GRD quant aux actions entreprises et à la mise en place d'un cadre possible pour un système de résolution accéléré.
 - La CWaPE a continué à participer aux réunions des comités de marché et de suivi.
 - ➔ Le SRME a poursuivi le traitement des plaintes selon une méthode dédiée pour permettre une résolution plus rapide de ces dossiers (traitement de masse + clôture-type).

- Suivre de près les nouveaux usages et clarification du cadre réglementaire et des rôles respectifs en la matière (services auxiliaires/stockage/mobilité/hydrogène...)
 - ➔ La CWaPE a des interactions régulières avec des porteurs de projets. En particulier, le stockage pose de nouvelles questions. La CWaPE a également formulé quelques propositions de simplification administrative pour faciliter le développement des projets de bornes.
 - ➔ Une étude juridique externe a été menée à terme sur le paquet décarbonisation début 2024 avec pour objectif d'anticiper les nouvelles missions régulatoires éventuelles ainsi que la découpe au regard de la répartition des compétences. A la suite de la publication du Paquet européen sur l'hydrogène et le gaz décarboné, et de l'introduction d'une dimension 'distribution', l'étude a été mise à jour fin 2024 pour intégrer la version finale des textes adoptés.
- Mise en œuvre du décret Transport de CO₂ : exercice des nouvelles missions qui incombe à la CWaPE dans ce cadre et en particulier pour 2024, préparation en vue de la désignation du gestionnaire du réseau de transport de CO₂ et anticipation des travaux tarifaires, techniques et juridiques à venir.
 - ➔ La CWaPE a activement préparé la mise en œuvre du décret : rencontre des émetteurs pour comprendre les besoins, rencontre des candidats transporteur, préparation du contenu de l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un gestionnaire de réseau de transport de CO₂ avec l'AWAC et le cabinet, identification des AGW d'exécution à adopter...
- Accompagner la flexibilité commerciale (congestion, balancing) y compris en basse tension en encourageant à cette fin une accélération du déploiement des compteurs communicants
 - ➔ L'accélération du déploiement des compteurs communicants, ainsi que la mise en œuvre des procédures d'utilisation des données a été suivie de près par la CWaPE. En matière de balancing, de compétence fédérale, l'été 2024 a été marqué par la demande d'ELIA de préparer un plan de secours pour faire face au risque d'incompressibilité, en recourant au service des GRD. Enfin, en matière de congestion, la CWaPE a sollicité les GRD pour l'examen des moyens de gestion des problèmes identifiés sur les réseaux BT (e.a. le décrochages).
- Réalisation de contrôles ciblés sur des coûts identifiés des gestionnaires de réseau de distribution et suivis notamment avec à l'appui l'arsenal de sanctions disponibles
 - ➔ Lancement d'un audit ciblé sur les coûts IT des GRD dont le rapport final est attendu en 2025.
- Procéder aux contrôles nécessaires et sanctionner le cas échéant les acteurs du marché responsables de manquements en ce qui concerne les dysfonctionnements observés dans le marché, notamment en matière d'échange ponctuel de données
 - ➔ ATRIAS : rapportage périodique exigé de la part des acteurs et suivi étroit du programme de régularisation et de retour à la normale annoncé en mai 2025, sous peine de sanctions.
 - ➔ Mise en œuvre d'amendes administratives à l'égard d'un fournisseur (contrôle du fuel mix) et d'un GRD (application des dispositions en matière d'OSP).
- Suivi du transfert du réseau de distribution sur la commune de Brunehaut
 - ➔ La CWaPE s'est tenue à disposition des parties pour échanger sur ce dossier. Toutefois, avec le nouvel accord de Gouvernement annonçant une fusion, le dossier a connu un ralentissement.

- Examen et approbation des modifications aux contrats de raccordement et aux prescriptions Synergrid (en particulier C1/107, C10/11, ST09, C8/01, C8/06...)
 - ➔ Les documents présentés par Synergrid ou par les GRD lorsqu'il s'agit de leurs procédures spécifiques, ont fait l'objet d'un examen, en collaboration avec les autres régulateurs, et de décisions d'approbation, parfois pour une durée limitée.
- Remise des avis de conformité sur les projets de demande de subvention dans le cadre du décret relatif à l'octroi de subventions aux gestionnaires de réseaux de distribution en vue de favoriser la transition énergétique, et accompagnement des projets éligibles aux subsides
 - ➔ Les premiers arrêtés ont été adoptés début 2024. Des avis ont été remis, en particulier sur une réaffectation de subventions initialement dédiées au gaz vers l'ensemble des GRD électricité.
- Réalisation d'une étude sur les impacts pour le réseau de différents scenarii de sortie du gaz naturel
 - ➔ Un marché d'étude a été confié à l'ICEDD, et a fait l'objet d'un suivi conséquent. Résultats livrés au premier trimestre 2025.

2.2. Fourniture de gaz/d'électricité et production

- Intégration fuel mix 2.0 & GreenCheck
 - ➔ Les outils sont opérationnels.
- Proposition d'un AGW en vue de la mise en œuvre du nouveau cadre pour la fourniture de substitution et en assurer la correcte application une fois le texte le cas échéant adopté
 - ➔ La proposition d'AGW a été rédigée. Toutefois la directive (UE) 1711/2024 a modifié le cadre juridique et a freiné la CWaPE dans le processus d'adoption de cette proposition d'AGW. La proposition d'AGW doit en effet faire l'objet d'une adaptation avant de pouvoir être proposée au cabinet et ce n'est qu'une fois le cadre décrétal conforme à ce nouveau cadre européen, que la CWaPE pourra amender sa proposition et la formaliser. Au deuxième semestre 2024, des échanges ont eu lieu et se sont poursuivis en 2025 avec la Commission européenne quant à la manière de mettre en œuvre la directive EMD 5 et plus particulièrement les dispositions relatives au fournisseur de dernier recours.

2.3. Projets pilotes et partage d'énergie

- Octroi des autorisations et suivi des différentes modifications y attenantes des différents cas de partage d'énergie introduit auprès de la CWaPE
 - ➔ Examen des demandes ; une première autorisation de partage octroyée (Communauté d'énergie renouvelable Soleil d'Aubange ASBL)
- Examen de la conformité des communautés d'énergie notifiées avec le cadre décrétal
 - ➔ Examen des notifications des communautés d'énergie, réception des notifications de partage au sein d'un même bâtiment, autorisation du partage au sein de communautés d'énergie.
- Examen des demandes d'autorisation et suivis des projet-pilotes autorisés (y compris hors partage)
 - ➔ Examen des demandes et autorisation des projets pilote « Reactive Power Management » et « Solormax ».

- Réalisation de l'évaluation des mécanismes en place pour les "opérations de partage/communautés" en phase avec le cadre décretal applicable
 - ➔ La CWaPE a organisé une série de groupes de travail rassemblant les acteurs, et lancé une consultation publique. Le rapport d'évaluation portant sur l'autoconsommation, le partage et les communautés d'énergie a été remis en février 2025.
- Rédaction des formulaires de modification d'un partage d'énergie ou d'une communauté d'énergie et des formulaires de cessation des activités
 - ➔ Les formulaires ont fait l'objet des réunions de concertation étendues avec les GRD et le GRTL conformément au décret électricité et à l'AGW partage et communautés. A la suite de celles-ci, les formulaires ont été publiés.
- Rédaction d'un guide d'accompagnement à l'élaboration des statuts d'une communauté d'énergie pour faciliter la compréhension par les porteurs de projet des obligations en la matière
 - ➔ En l'absence d'un facilitateur actif et désigné au SPW DGO4 Energie, la CWaPE a pris l'initiative d'établir un guide d'accompagnement afin de faciliter la compréhension des exigences légales par les citoyens et permettre la mise en place de communautés conformes à ces exigences. Le guide a été publié à l'été 2024.

2.4. Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales

➤ SRME

- Mise en œuvre du projet « acteurs de terrains » en vue de renouer avec les acteurs de terrain et les doter d'outils performants à l'appui de leurs missions, ainsi que mieux informer les consommateurs pour lutter contre le non-recours au droit :
 - refonte du logo du SRME et de la page internet dédiée en segmentant les contenus, développant des contenus pour les acteurs de terrain et à destination des consommateurs dans un langage adapté (copywriting) et renforçant l'expérience-client.
 - refonte des fiches thématiques pour assurer une lisibilité par les acteurs de terrain et les consommateurs du contenu. Intégration de ces fiches dans l'élaboration de *starter pack* à destination des acteurs de terrain.
 - une fois les outils disponibles, mise en place d'une communication ciblée vers les acteurs de terrain.
- ➔ La définition d'une nouvelle identité visuelle du SRME a été menée à bien en 2024 aboutissant à la publication d'une nouvelle identité visuelle dès janvier 2025. L'ensemble des supports du SRME a été adapté à celle-ci. Aussi, la brochure a fait l'objet d'une refonte à l'aide du copywriter pour en accroître la lisibilité et compréhension. Concernant le site internet et les contenus dédiés, la réflexion a abouti à la nécessité de d'abord procéder à l'analyse de l'expérience client sur le site internet avant de réformer le site et son contenu. Ce travail a été mené en 2024, et le lancement des travaux du site interviendront en 2025. Néanmoins, des efforts visant à renforcer la lisibilité et l'accessibilité des contenus (notamment les FAQ) ont été menés dès 2024.
- Participation au Salon des mandataires 2024 pour représenter le SRME au travers d'une synergie avec le Médiateur de la Wallonie et de la Communauté française
 - ➔ Réalisé.

- Renforcement de la présence sur le terrain à travers les salons énergie des communes et CPAS notamment
 - ➔ Présence du SRME lors de salons locaux à Awans, Antoing, Ath.
 - ➔ Participation et organisation de formations à destination de la Fédération des CPAS et des tuteurs énergie par les équipes socio-économiques et le SRME
 - ➔ Participation aux actions en ligne d'ombudsman.be lors de la semaine annuelle de la médiation.
 - ➔ Participation active au colloque organisé par la CWaPE en décembre 2024 avec notamment une présentation autour du non-recours au droit et des actions que la médiation peut apporter dans ce cadre.
- Poursuite de la numérisation : automatisation de certains processus (envois des AR et recommandations, fiche plaignants...) dans le CRM du SRME, examiner quels sont les meilleurs outils pour mettre en place un MY SRME permettant aux plaignants d'avoir une vue sur l'état de leur dossier pendant ou traité et accéder à leurs documents et le cas échéant, débuter sa mise en œuvre...
 - ➔ Envoi des AR numérisé et automatisé réalisé, amélioration du Complaint manager pour permettre l'envoi des courriers de recommandation de manière plus aisée se poursuivra. Mise en place des contacts avec Mon Espace et entame des travaux en vue d'une intégration au premier semestre 2025.
- Monitoring spécifique des plaintes liées à la plateforme CMS d'ATRIAS de transfert de données entre GRD et Fournisseurs
 - ➔ Poursuite du traitement de masse et monitoring des plaintes liées à ATRIAS mis en place à travers l'identification de celles-ci comme catégorie propre dans le complaint manager du service.
- Mise à jour des courrier-types mis à disposition par le SRME pour permettre aux plaignants de s'adresser aux acteurs et opérateurs de première ligne, et adaptation de ceux-ci au cadre légal applicable
 - ➔ Premier travail de nettoyage entamé en 2024, mais objectif reporté à 2025 en raison de la surcharge de travail dans le service.
- Mise à jour des lignes directives en matière d'indemnisation
 - ➔ En sus de ces travaux, les lignes directrices indemnisation ont été adaptées pour intégrer les situations rencontrées et être ainsi mise à jour.
- Mise à jour des exemples de recommandation disponible sur le site internet
 - ➔ Reporté à 2025 en raison de la surcharge de travail au sein du SRME.
- Continuer à proposer un renforcement des mécanismes d'indemnisation afin d'une part d'indemniser les parties lésées et d'autre part de créer un incitant pour que l'acteur ou l'opérateur visé rencontre davantage ses obligations
 - ➔ Réalisé à travers des propositions en 2023 et une adaptation de ces propositions en 2024 à travers l'évaluation annuelle des décrets électricité et gaz réalisée par la CWaPE.
- Renforcement de l'accessibilité en organisant une permanence structurelle du service et assurer pendant les heures fixes une présence des membres du SRME
 - ➔ Réalisé. Une permanence structurelle du service a été instaurée au sein du SRME et est assurée par les membres du personnel selon une rotation. Une note de service encadrant la permanence a également été établie.

- Formation des équipes à la prise d'appels téléphoniques
 - ➔ Le PowerPoint dédié ainsi que la formation ont été donnés en 2024 aux assistantes et aux collaborateurs du SRME par une collègue anciennement en charge d'équipes dans un call center. L'objectif poursuivi est d'améliorer la prise d'appels en maintenant la qualité de la prise en charge.
- Participer aux activités de ombudsman.be et de NEON
 - ➔ Le SRME a participé aux activités d'ombudsman.be ainsi qu'à NEON. Dans le cadre de NEON la participation a notamment visé la préparation de la sortie de la forme aisbl laquelle devrait intervenir en 2025.

➤ OSP

- Organiser des rencontres avec les acteurs en vue de réaliser le rapport sur l'évaluation critique des « décrets juge de paix »
 - ➔ La CWaPE a organisé une série de rencontres avec tous les *stakeholders* concernés (CPAS, RWADE, Juges de Paix, fournisseurs, GRD...) a publié son rapport d'évaluation et a organisé en décembre 2024 un colloque sur la protection des consommateurs en consacrant un volet important sur l'évaluation des décrets juges de paix.
- Réaliser deux nouveaux contrôles approfondis du respect des OSP chez un gestionnaire de réseau de distribution et chez un fournisseur
 - ➔ Courant 2024, la CWaPE a réalisé un contrôle approfondi du respect des obligations de service public chez le GRD AIESH et chez le fournisseur ENECO. Ces contrôles, réalisés notamment sur le terrain, ont permis de renforcer et d'améliorer la conformité des procédures et de l'organisation de ces acteurs au cadre réglementaire wallon relatif aux obligations de service public.

2.5. Projets juridiques spécifiques

- Suivi des dossiers précontentieux et contentieux, notamment des recours pendants
 - ➔ Suivi des dossiers relatifs à la Méthodologie tarifaire (cour de cassation), à la transposition de la directive (UE) 2019/944 par le décret du 5 mai 2022 en matière tarifaire (cour constitutionnelle)
 - ➔ Suivi de dossiers d'injonctions et d'amendes.
- Continuer le suivi en matière de gouvernance des GRD tant *ex ante* qu'*ex post*, en étant attentifs aux nouvelles missions qui pourraient leur être octroyées et être source de difficultés en la matière (subsidiation croisée, confusion des métiers...) et le cas échéant, enjoindre de se conformer au cadre légal applicable Analyse systématique des décrets électricité, gaz et tarifaire ainsi que des pratiques mises en place en matière de contrôle du régulateur, au regard des directives européennes
 - ➔ Suivi des nombreux dossiers en la matière, entre autres :
 - RESA (création de RESA Holding et mise à disposition de personnel)
 - RESA et ORES (création E-Watt et désignation d'administrateurs)
 - AIEG (volonté de déployer des bornes)
 - ORES (sortie ENGIE IT)

- ➔ Suivi ordinaire lié au renouvellement des administrateurs indépendants, aux modifications statutaires etc.
- Suivi des nouveaux paquets européens (décarbonisation, EMD, EE, PEB, REDIII, ...) et examen interne de ces derniers en vue d'assurer une connaissance interne suffisante en vue de leur transposition.
 - ➔ Suivi des différents directives et règlements européens ayant un impact sur la législation régionale et les missions du régulateur. Participation au FORBEG Europe.
- Suivre de manière récurrente les adaptations apportées aux conditions générales des fournisseurs et contrôler périodiquement leur compatibilité avec le cadre légal et réglementaire
 - ➔ Réalisé.
- Encadrer juridiquement la procédure d'imposition de sanctions en cas de non-respect des décrets électricité et gaz et de ses arrêtés d'exécution
 - ➔ Réalisé, notamment dans le cadre de plusieurs procédures d'injonction et d'amendes à l'encontre d'un fournisseur et d'un GRD en 2024.
- Assurer le respect des obligations en matière de protection des données tant à travers la désignation d'un DPO externe qu'in fine, le transfert en interne de cette mission fin 2024
 - ➔ Réalisé.

Un prestataire externe a été désigné pour accompagner la mise en œuvre en interne des exigences découlant du RGPD en qualité de DPO externe. Les missions ont été menées à bien. Au 1^{er} janvier 2025, cette mission a été reprise par une juriste de la Direction des services aux consommateurs et des services juridiques, laquelle avait exercé le métier de DPO lors de ses expériences professionnelles antérieures.
- Assurer une formation interne en matière de protection des données
 - ➔ Le prestataire externe a assuré cette formation en qualité de DPO externe. Le DPO interne désigné en 2025 reprendra cette mission en 2025.
- Information et collaboration avec les autres autorités compétentes en cas de doute quant à la compatibilité d'une pratique avec d'autres règles applicables (SPW pouvoirs locaux, SPF Economie, Autorité belge de la Concurrence, autres régulateurs compétents)
 - ➔ Concernant plusieurs dossiers en 2024, remontée de la problématique concernée et prise de contact avec les services dédiés.

2.6. Communication

- Travail de copywriting des supports CWaPE/SRME
 - ➔ Le travail de copywriting, toujours en cours, est mené pour répondre à la diversification des publics cible du site de la CWaPE. Avec l'adaptation future du site web de la CWaPE et l'ajout d'un sous-site pour le SRME, il apparaît que le ton et le langage utilisés pour parler au consommateur sur le site de la CWaPE vise en fait un groupe de consommateurs déjà bien au fait du marché l'énergie et à la recherche d'informations précises. Dans l'optique d'élargir le public cible, avec l'ajout d'un sous-site SRME, un travail de réécriture de contenus existants (Questions fréquemment posées et fiches didactiques sur des sujets spécifiques (le déménagement, le tarif prosumer, la facture, ...)) a débuté fin 2023 avec comme objectif de décliner les textes existants vers des textes accessibles aux consommateurs les moins informés, d'une part, et vers les visiteurs du futur site du SRME qui ont besoin d'informations complètes et détaillées pour accomplir leur mission (le groupe cible identifié comme le groupe des acteurs de terrain). Ceci s'inscrit en ce qui concerne le SRME dans le cadre du projet dit « acteurs de terrain ».
- Mettre en place une stratégie de communication afin de renforcer et optimaliser le partage d'informations en interne, d'assurer la gestion et la mise à jour du site web, de développer de nouveaux outils de communication, d'adapter les informations aux différents publics cibles et de mettre un focus sur les thématiques les plus en vue, notamment les fonctionnalités des compteurs communicants ainsi que sur les futurs tarifs et en particulier sur les nouvelles plages tarifaires qui seront d'application en 2026
 - ➔ Au niveau du site web, l'année 2024 a été marqué par la préparation du futur nouveau marché pour la maintenance et l'hébergement du site web, le marché actuel arrivant à terme. A cet effet, une analyse UX, ou expérience utilisateur a été réalisée en amont afin de permettre à la CWaPE de rédiger un cahier des charges reprenant les besoins futurs, clairement identifiés, pour son site web, en tenant compte du fait que l'entreprise qui sera sélectionnée travaillera impérativement avec le système actuel de gestion de contenu, Drupal. Le futur site web devra aussi pouvoir intégrer les tableaux d'analyse réalisés en Power Bi, qui sont développés de plus en plus largement par les équipes.
 - ➔ Au niveau communication l'année 2024 a été marquée par la communication sur les modifications dans les tarifs de distribution applicables en 2026. La consultation publique dans un premier temps, des lignes directrices pour l'élaboration des tarifs de distribution 2026-2029, puis la publication des lignes directrices ont donné lieu à plusieurs articles de presse. La publication des lignes directrices s'est accompagnée d'un dossier de presse très complet, afin d'éviter la publication d'informations erronées ou des interprétations partielles. Ce besoin de proposer des outils de communication cohérents et dont le contenu sera validé par la CWaPE a donné lieu à la mise en place d'un comité de pilotage autour des changements qui interviendront en janvier 2026 au niveau des tarifs de distribution. Ce comité de pilotage est composé des 5 gestionnaires de réseau, d'un représentant du SPW Nergie et du Cabinet de la Ministre de l'Energie. Un marché public a ainsi été lancé, et les premiers contacts avec l'agence de communication ont débuté fin 2024.
 - ➔ Pour pouvoir améliorer la visibilité de la CWaPE, une formation au paramétrage d'une page Facebook professionnelle a été organisée en décembre 2024 ; cette page Facebook sera opérationnelle dans le courant 2025.

2.7. Nouvelles études

- Premiers travaux (réécriture d'un cahier des charges) destinés à permettre la réalisation d'une étude sur la flexibilité BT et les nouveaux usages
 - ➔ Il a été décidé de postposer cette étude et de réaffecter le budget qui y était destiné à d'autres études, en particulier l'étude sur l'avenir du gaz dont le budget a été majoré.
- Étude prospective sur l'avenir du gaz en Wallonie
 - ➔ La CWaPE a attribué un marché à l'ICEDD pour l'étude sur l'avenir du gaz en Wallonie, qui a abouti début 2025. L'objectif était de mesurer l'impact sur les réseaux de distribution de plusieurs scénarios de diminution du volume de gaz disponible en 2050 (0 TWh, 4 TWh, 8 TWh, 12 TWh, 18 TWh + un scénario optimisé à définir par le prestataire), tout en atteignant les objectifs de neutralité carbone.

2.8. Prix et tarifs

- Entreprendre des démarches, par exemple auprès du CEER, et exploiter toutes les données disponibles en vue d'initier la réalisation d'une étude de benchmarking sur les tarifs de distribution dans les Etats voisins
 - ➔ La CWaPE a entamé ce travail de benchmarking en 2024, en commençant par une comparaison des surcharges régulées et en particulier des obligations de service public, observées dans les autres régions du pays. En janvier 2025, la synthèse de cette analyse a été communiquée à la sous-commission du Parlement de Wallonie en charge contrôle de la CWaPE.
- Adopter des lignes directrices qui précisent dans le détail la tarification incitative applicable à partir du 1^{er} janvier 2026
 - ➔ Les lignes directrices relatives à la structure tarifaire pour les utilisateurs du réseau de distribution d'électricité basse tension en Région wallonne pour les années 2026-2029 ont été adoptées le 27 juin 2024 et publiées sur le site Internet de la CWaPE. Elles précisent les principes d'établissement des différentes composantes du tarif pour l'utilisation du réseau de distribution et du tarif pour la gestion et le développement de l'infrastructure de réseau de transport applicables aux utilisateurs de réseau qui prélèvent de l'électricité sur le réseau de distribution en basse tension.
- Adopter les revenus autorisés pour la période 2025-2029 pour l'ensemble des gestionnaires de réseaux en Région wallonne, les tarifs gaz et les tarifs non périodique pour la même période, et les tarifs périodique d'électricité pour 2025
 - ➔ Le 16 mai 2024, la CWaPE a approuvé les revenus autorisés 2025-2029 des gestionnaires de réseaux de distribution en Région wallonne. Cette approbation a été publiée et a été accompagnée d'un communiqué de presse. Par ailleurs, fin novembre et début décembre 2024, la CWaPE a approuvé et publié l'ensemble des tarifs périodiques et non périodiques des GRD pour les années 2025-2029.

- Étudier les évolutions possibles de la tarification moyenne tension en préparation de la prochaine méthodologie tarifaire
 - ➔ Afin de rendre les tarifs mieux adaptés à la décentralisation de la production, la CWaPE prépare une étude de la tarification des professionnels et entreprises raccordés au-delà de 56 kVA. Pour ce large segment incluant la moyenne tension, la basse tension sans possibilité de compteur communicant et même la trans-moyenne tension, les principes tarifaires pourraient être revus pour la prochaine période tarifaire, soit à partir de 2030. Au besoin, cette échéance pourrait être avancée si les circonstances l'exigent. Comme les tarifs actuels présentent déjà plusieurs caractères incitatifs, la CWaPE reste ouverte à toute piste d'amélioration permettant de rendre les réseaux de demain plus robustes au bénéfice de la collectivité. Dans ce contexte, la CWaPE a organisé une première rencontre avec les gestionnaires de réseau en septembre 2024 en vue d'entendre les entendre sur les contraintes des réseaux pouvant justifier des évolutions de la structure tarifaire applicable à ces segments. Les GRD ont convenu d'établir et de partager avec la CWaPE un jeu de données complètes de référence sur une ou plusieurs années. Le travail sera poursuivi.
- Adopter la méthodologie tarifaire relative aux réseaux fermés professionnels
 - ➔ La CWaPE a adopté le 10 octobre 2024 des lignes directrices fixant les critères sur la base desquels elle exercera la vérification et le contrôle des méthodes de calcul des tarifs des gestionnaires de réseaux fermés professionnels gaz et électricité.
- Réaliser un contrôle relatif à la pertinence des choix budgétaires et opérationnels des GRD en matière IT
 - ➔ Un audit a été initié auprès des GRD ORES et RESA en ce qui concerne leurs budgets et coûts IT avec le support d'un bureau spécialisé. Cet audit fera l'objet d'un rapport dans le courant du 1^{er} semestre 2025, qui fera, le cas échéant des recommandations en vue d'optimiser la fixation et le suivi des budgets de ces GRD dans le futur. Les premiers résultats de cet audit seront valorisés également dans le cadre des travaux initiés par le Gouvernement wallon à propos du projet de fusion des GRD wallons.

2.9. Projets socio-économiques

- Proposition de réviser le contrat d'accès-type en vue de mieux ajuster les dispositions relatives à la solvabilité financière des fournisseurs et de réexaminer de façon critique les dispositions relatives aux indemnisations des fournisseurs en cas de retard dans la transmission des données de comptage ou en cas de dysfonctionnements
 - ➔ La CWaPE a entrepris courant 2024 des consultations auprès des acteurs en vue de réviser le modèle de contrat d'accès sur ces deux points. Dans ce contexte, des échanges sont également intervenus avec les autres régulateurs régionaux en vue d'insister sur l'intérêt de garantir l'unicité ou à tout le moins l'harmonisation de ce contrat-type au niveau belge. Des évolutions particulières ont toutefois été initiées en Flandre, à propos du contrôle, de la solvabilité financière des fournisseurs, dans un sens qui s'écarte de ce que recommande a priori la CWaPE. Fluvius souhaiterait en effet généraliser le recours à la garantie bancaire qui est une option qui ne rencontre pas les conclusions des analyses faites par la CWaPE. Concernant les indemnisations, des initiatives ont également été prises par Fluvius qui propose des adaptations. L'ensemble de ce dossier sera poursuivi en 2025.

- Prise de contact avec l'unité marchés publics de l'UVCW unité MP et du SPW pour apporter un support au développement d'une information à un niveau macro à l'attention des pouvoirs publics afin que leurs cahiers des charges d'achat d'énergie soient en phase avec les réalités et possibilités du marché et développer une information disponible sur notre site internet à cet égard

➔ Un courrier à l'attention du ministre des pouvoirs locaux a été rédigé en ce sens. Toutefois, vu la situation moins tendue des marchés actuellement, cette problématique semble moins préoccupante et n'a pas fait l'objet de relance, les cahiers des charges étant généralement plus en phase avec le marché.
- Organisation d'un colloque/une table ronde sur le bilan d'une année d'exécution du « décret juge de paix » ou plus généralement sur la protection des consommateurs en Wallonie. La CWaPE répondra aux sollicitations des acteurs et opérateurs de marché quant à l'interprétation des dispositions décrétale et réglementaires en vigueur (notamment dans le cadre de l'exécution du « décret juge de paix ») en veillant à assurer une interprétation uniforme et à relayer, le cas échéant, vers les autorités compétentes les difficultés d'interprétation éventuelles

Dans un marché de l'énergie en pleine évolution, le consommateur est exposé à de nombreux défis et préoccupations dont notamment la gestion de la crise des prix de l'énergie et la transition énergétique. En vue d'accompagner le consommateur, particulièrement lorsqu'il est vulnérable, dans ce contexte complexe, les mesures de protection doivent évoluer en permanence.

Afin de faire le point sur les mesures de protection et d'aide apportées au consommateur wallon, la CWaPE a organisé le 11 décembre 2024 aux Moulins de Beez, un colloque consacré à ce sujet.

Au cours de cette journée, les thèmes suivants ont été abordés :

- La protection du consommateur résidentiel ou petit professionnel ;
- L'évaluation des "décrets juge de paix", les questions au Service de médiation et le non-recours au droit ;
- Le consommateur après la crise des prix de l'énergie ;
- Le consommateur acteur de la transition énergétique

Une vingtaine d'orateurs et de panélistes sont intervenus lors de ce colloque et près de 120 invités étaient présents.

Madame la Ministre de L'Energie, Cécile Neven, nous a fait l'honneur de clôturer cette journée qui a rencontré un réel succès.

L'ensemble des exposés est disponible sur le site de la CWaPE :
<https://www.cwape.be/documents-recents/la-protection-du-consommateur-supports-des-exposes-du-colloque-du-11-decembre>

PARTIE 2 - PERSPECTIVES POUR 2025

Dans le cadre de l'élaboration du budget initial 2025, le Comité de direction avait retenu la mise en œuvre de 4 axes d'action stratégique issus des axes prioritaires de la feuille de route 2023-2027 et d'1 axe d'action complémentaire résultant de la nouvelle mission régulatoire du transport du dioxyde de carbone par canalisations.

Ces axes d'action sont synthétisés dans le tableau récapitulatif ci-après.

Axes d'action stratégique 2025



Réseaux du futur

ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ENERGETIQUE

- Contrôle des investissements dans les assets et des développements en matière d'intelligence des réseaux en vue d'**accompagner la transition** (électricité et nouveaux gaz)
- Concrétisation de la **structure tarifaire incitative** en vue de sa mise en œuvre en 2026
- Sécurisation et simplification du processus de **raccordement flexible**, étendu au **stockage**
- Mise en œuvre des **directives européennes** (compétence d'avis et exécution des textes)
- **Appui au Gouvernement** dans l'adoption des différents AGW d'exécution devant encore être adoptés
- Renforcement de la **qualité des services et rapportages des GRD** et publication d'**outils de monitoring**
- Accompagnement du développement de la **flexibilité technique et commerciale** dans le marché de l'électricité
- Poursuite des travaux de mise à jour de l'ensemble des **règlements techniques**
- Examen des demandes de **partage et communautés d'énergie** et mise en œuvre des textes applicables
- **Suivi des débats** autour de la répartition des compétences en matière d'**hydrogène**



Information et protection des consommateurs

COMMUNICATION RENFORCÉE

- Large campagne de communication et d'information sur la **tarification incitative** des tarifs basse tension
- Exécution des dispositions en matière de **fourniture de substitution** une fois l'AGW adopté
- Evaluation et proposition en vue de renforcer la **protection des indépendants et PME**
- Proposition pour renforcer les mécanismes d'**indemnisations** prévus dans les décrets électricité et gaz
- Renforcement de la notoriété du **comparateur tarifaire** CompaCWaPE
- Actualisation du **site internet**
- Application stricte des **sanctions en cas de manquement** au cadre légal des acteurs et opérateurs de marchés
- **Poursuite des contrôles** des GRD et des fournisseurs pour examiner leurs pratiques au regard des OSP et des obligations légales qui leurs incombent.
- Réalisation d'une **analyse sur le concept de 'fraude'** et formulation d'éventuelles recommandations



Simplification administrative

SOUTIEN AUX AUTORITÉS

- Proposition de simplification des textes législatifs en matière de **licence de fourniture en ligne directe**
- Proposition de simplification des textes législatifs en vue de faciliter les montages relatifs à l'exploitation des **bornes de recharge** pour véhicules électriques
- Proposition de suppression de la **licence de flexibilité**
- Proposition de simplification des textes législatifs et réglementaires en matière de **partage et de communautés**
- Examen par la CWaPE des possibilités de simplification en interne en matière de **rappartage demandé aux acteurs**
- Travaux en vue d'identifier les éventuels **formulaires administratifs** à simplifier et digitaliser
- Participation volontariste à des **travaux de simplification** administrative touchant au secteur de l'énergie et **portés par d'autres autorités**



SRME au plus près des acteurs

INTERLOCUTEUR INCONTOURNABLE

- Poursuite du projet de **repositionnement** et de l'**image** du SRME
- Mise en ligne d'un nouveau **site internet** et de **supports didactiques supplémentaires** pour optimiser l'information des consommateurs et des acteurs de terrain et faciliter l'accès à l'information
- Développement d'un **portail client** pour suivre le trajet de sa plainte/question introduite auprès du SRME
- Campagne d'**information** autour du SRME, ses outils et son rôle
- Reprise du **traitement des plaintes en allemand** en interne à la CWaPE
- Mise à jour des **contenus en ligne proposés** pour faciliter les actions du consommateur (courrier-types, exemples de plaintes etc.)
- Poursuite des **échanges avec les services de plaintes** au sein des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux
- Suivi étroit et continu de l'évolution des **plaintes résultant du MIG 6** et de sa mise en œuvre par le CMS d'ATRIAS



Régulation du transport de CO2

TRAVAUX PRÉPARATOIRES

- Réalisation de travaux de **benchmarking** et de **droit comparé**
- Consultation du secteur pour identifier les **besoins des entreprises wallonnes** en matière de transport de CO2
- Analyse des candidatures et remise d'avis en vue de la **désignation du gestionnaire de réseau de transport de CO2**
- **Mise en œuvre du décret** (plan de développement, contrats, conditions de sécurité...)
- Travaux préparatoires à l'élaboration de la future **méthodologie tarifaire** applicable au transport de CO2 en Région wallonne

La réalisation de ces objectifs se déclinera dans toute une série d'objectifs au regard de la feuille de route et vient en complément de l'accomplissement des missions dévolues au régulateur par ou en vertu des décrets électricité et gaz. Ces objectifs sont susceptibles d'être adaptés en cours d'année en cas de missions urgentes ou de nouvelles missions devant être menées par la CWaPE en ce compris le SRME.

* *
*