



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

RAPPORT

CD-12c05-CWaPE

concernant

*'les indicateurs de performance des fournisseurs
d'électricité et de gaz relatifs au 3^{ème} trimestre 2011'*

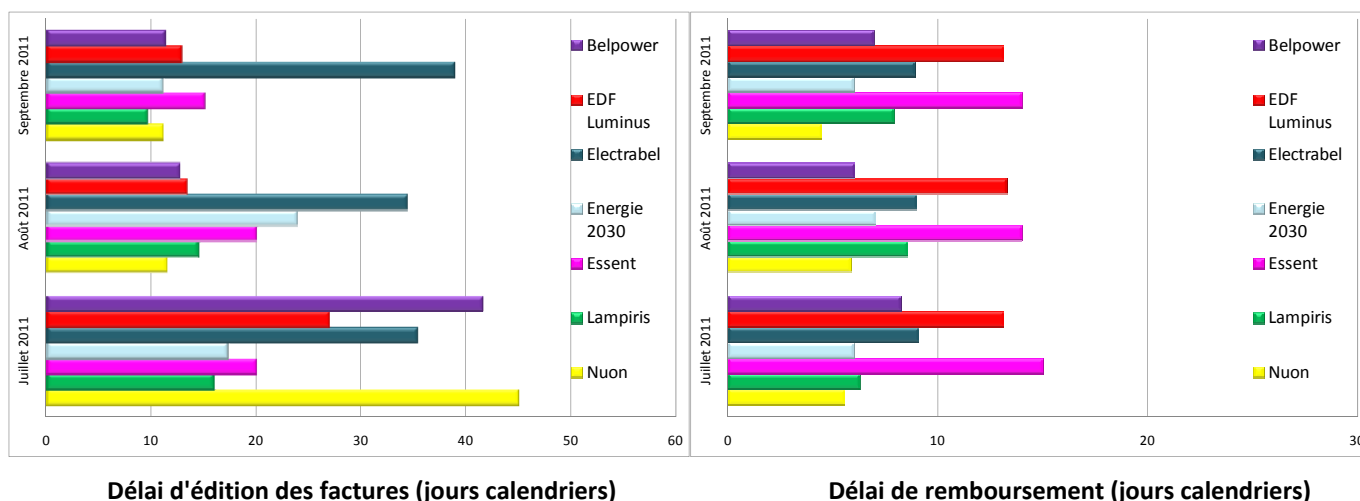
*en application de l'article 34bis §1 2° du décret du 12 avril 2001 relatif à
l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 33 §1 2° du
décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du
gaz.*

Le 5 mars 2012

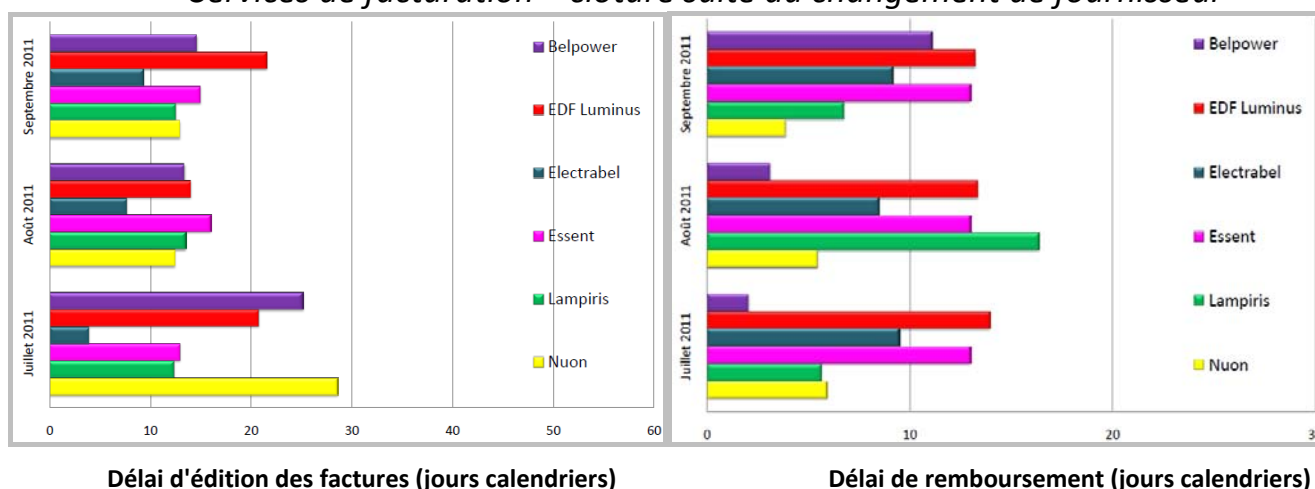
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz 3^{ème} trimestre 2011



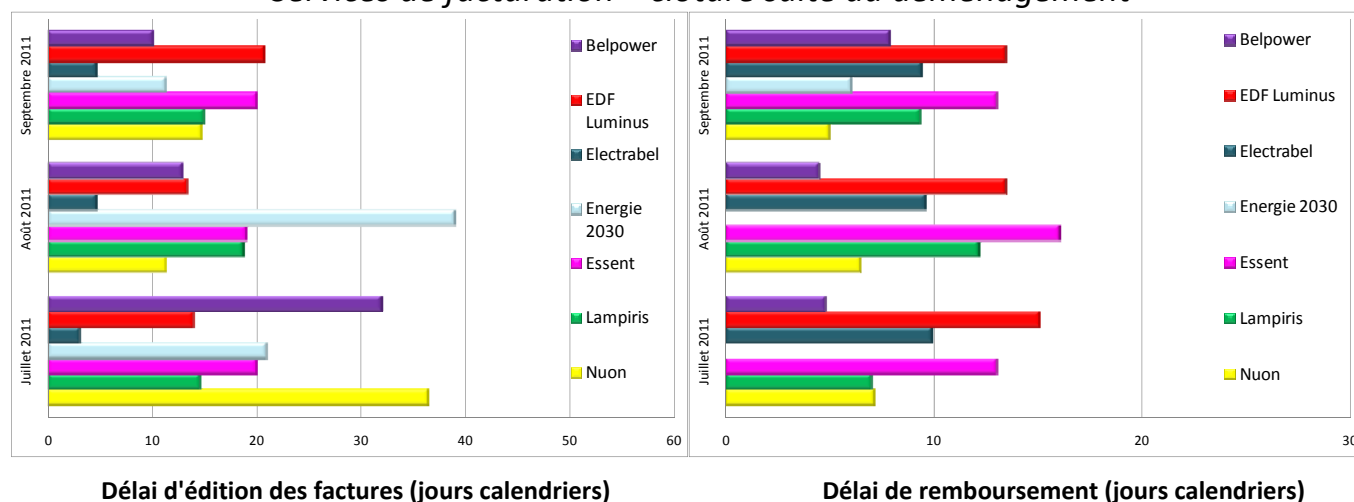
Services de facturation – régularisation annuelle de la consommation



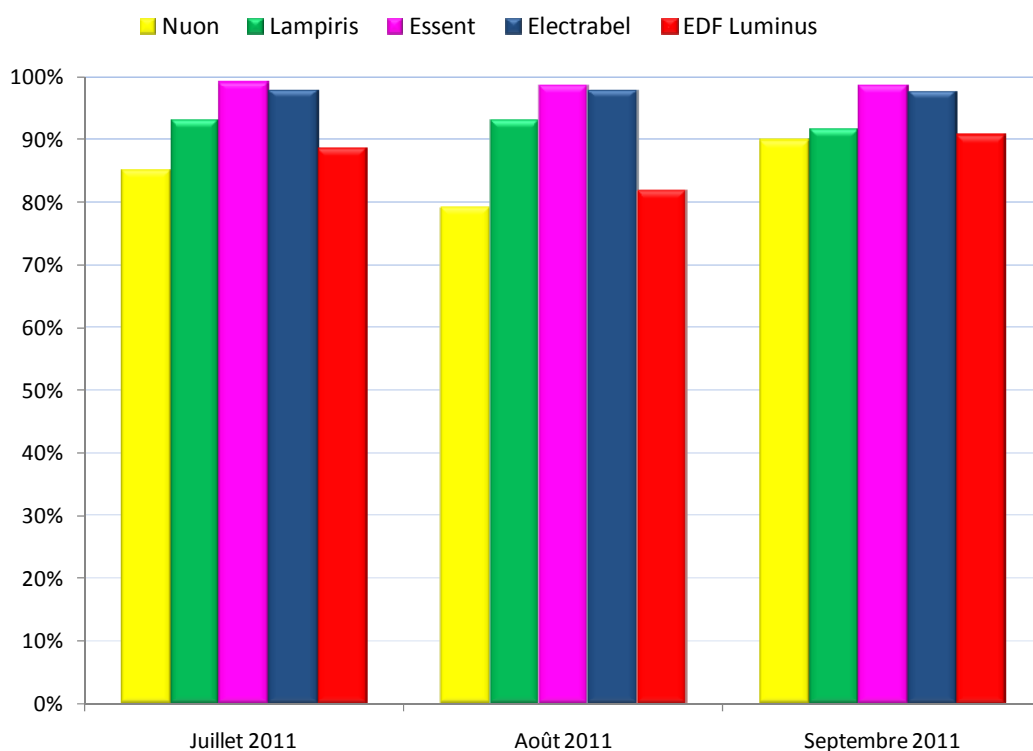
Services de facturation – clôture suite au changement de fournisseur



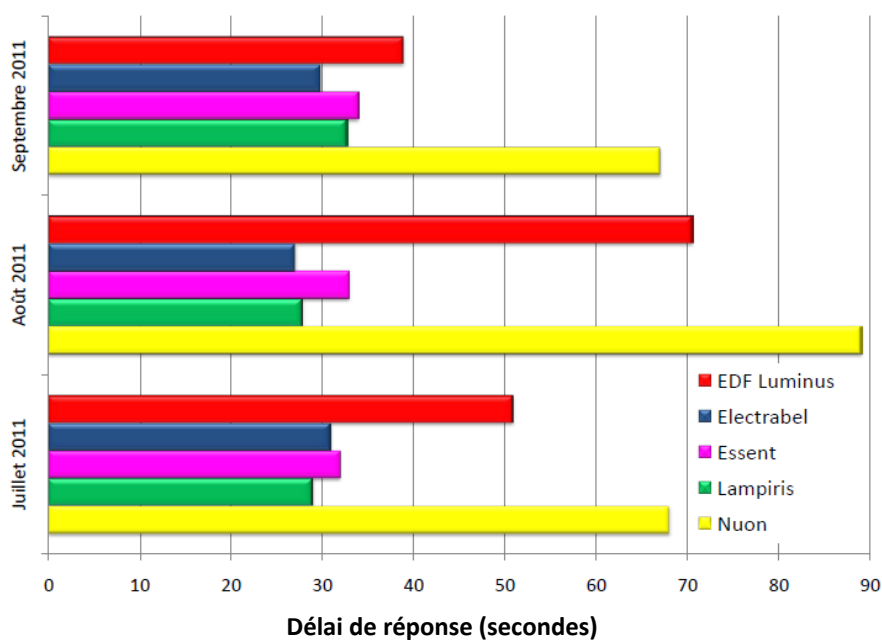
Services de facturation – clôture suite au déménagement



Services d'information – appels téléphoniques



Taux d'accessibilité



Les résultats présentés ci-dessus doivent être interprétés à la lumière des commentaires formulés dans le rapport complet, établi ci-après.

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	5
2. Cadre légal	6
3. Services évalués	7
3.1. Services de facturation	7
3.1.1. Délai d'édition de la facture de régularisation annuelle de la consommation	8
3.1.2. Délai de remboursement suite à la régularisation annuelle de la consommation	9
3.1.3. Délai d'édition de la facture de clôture suite à un changement de fournisseur.....	11
3.1.4. Délai de remboursement suite à un changement de fournisseur.....	12
3.1.5. Délai d'édition de la facture de clôture suite à un déménagement.....	13
3.1.6. Délai de remboursement suite à un déménagement	14
3.2. Services d'information	15
3.2.1. Appels téléphoniques	15
3.2.1.1. Taux d'accessibilité	15
3.2.1.2. Délai de réponse	17
4. Conclusion.....	20

1. Introduction

Afin d'améliorer la qualité des services rendus aux consommateurs, la CWaPE a reçu la mission du Gouvernement Wallon de permettre et faciliter le choix du client final sur base de la qualité comparée des services des fournisseurs.

En vue de réaliser cette mission la CWaPE a développé des indicateurs de performance afin de quantifier de manière transparente, objective et non-discriminatoire les services offerts par les fournisseurs d'électricité et de gaz, en Région Wallonne. Ces indicateurs ont été définis et mis en œuvre en concertation avec les fournisseurs et évaluent les services de facturation et de gestion des demandes d'information.

Ce rapport présente en détail les résultats des indicateurs de performance pour le troisième trimestre de 2011 des fournisseurs suivants :

- Belpower
- EDF Luminus
- Electrabel
- Energie 2030
- Essent
- Lampiris
- Nuon

Par rapport aux 2 rapports précédents, nous précisons que SPE-Luminus a changé de nom et s'appelle désormais EDF Luminus. Quant à ECS pour Electrabel Customer Solution, nous retiendrons le nom d'Electrabel.

Ces entreprises sont les fournisseurs qui étaient actifs sur le secteur résidentiel de la fourniture d'électricité et de gaz en Région Wallonne au 1^{er} janvier 2009, date à partir de laquelle les indicateurs de performance ont été développés. D'autres fournisseurs ont depuis rejoint le marché résidentiel de l'électricité et du gaz en Région Wallonne et seront progressivement intégrés au mécanisme des indicateurs de performance.

De plus, une fiche synthétique de ces indicateurs sera disponible via le site internet de la CWaPE, en complément aux outils existants mis à la disposition du consommateur pour choisir un fournisseur (simulateur tarifaire).

Le présent rapport n'a pas pour objet d'évaluer le respect par les fournisseurs des dispositions légales relatives aux processus dont la performance est illustrée ci-après. Toutefois, dans la mesure où des infractions peuvent être constatées par le biais des indicateurs de performance, la CWaPE prend toute mesure utile en vue de qualifier ces infractions et, le cas échéant, de sanctionner les manquements ainsi constatés selon une procédure qui sort du cadre de cette publication.

2. Cadre légal

C'est au travers des décrets du 17 juillet 2008, modifiant d'une part le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et d'autre part le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, que le Gouvernement Wallon a exprimé sa volonté de permettre au client final de choisir son fournisseur d'énergie non pas uniquement en fonction du prix, mais également par rapport à la qualité des services rendus aux consommateurs.

La mise en œuvre des indicateurs de performance est consacrée dans ces décrets électricité (art. 34) et gaz (art. 33):

« Après avis de la CWaPE, le Gouvernement wallon impose aux fournisseurs des obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et dont le respect fait l'objet d'un contrôle par la CWaPE, entre autres les obligations suivantes, en matière de service aux utilisateurs:

- ... /...
- *respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE après concertation avec les fournisseurs, à tout le moins en matière de qualité de service à la clientèle, de suivi des demandes de fourniture, de qualité des informations à fournir aux gestionnaires de réseaux, d'accessibilité des services d'information à la clientèle, de qualité de facturation, de gestion des demandes d'indemnisation, de suivi des demandes de changement de fournisseur, de suivi des déménagements et de gestion des plaintes.*

La CWaPE publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque fournisseur au regard de ces objectifs.

Sur proposition de la CWaPE, le Gouvernement impose la mise en place, par catégories de fournisseurs qu'il désigne, d'un système d'assurance-qualité. »

La volonté du législateur est d'évaluer la « qualité des services rendus aux consommateurs » par les fournisseurs et de mettre à leur disposition un instrument les aidant à faire un choix en connaissance de cause.

L'examen du cadre légal révèle que l'objectif est d'améliorer la qualité des services rendus aux consommateurs. Le moyen actuellement privilégié par la CWaPE est la publication d'« indicateurs de performance ».

Dans l'environnement concurrentiel qu'est celui des fournisseurs, la publication des indicateurs de performance devrait créer une certaine émulation et faire en sorte que les fournisseurs accroissent la qualité de leur service.

En dernier recours, les décrets retiennent également la possibilité pour le gouvernement, en cas d'échec du mécanisme des indicateurs de performance, d'instaurer un système d'assurance-qualité (type ISO).

3. Services évalués

Les indicateurs de performance ont pour objet d'évaluer la qualité des services rendus aux consommateurs par les fournisseurs en matière de facturation et d'information. Les chapitres suivants décrivent plus en détail les indicateurs de performance relatifs à ces deux domaines d'activité. Ils précisent pour chacun d'eux la manière dont ils sont calculés, leur pertinence pour le client final et enfin les résultats proprement dits, repris sur la fiche synthétique présentée en début de document.

3.1. Services de facturation

Les fournisseurs d'électricité et de gaz ont notamment pour tâche la facturation des consommations aux clients. L'activité de facturation se base sur les données communiquées par le gestionnaire de réseau de distribution et permet d'adresser des factures de différents types ; factures d'acompte, de régularisation annuelle de la consommation, de clôture suite à un changement de fournisseur ou encore suite à un déménagement.

Cette activité est caractérisée par un échange automatisé de données entre les entreprises remplissant les différents rôles des marchés de l'électricité et du gaz (gestionnaire de réseau de distribution, fournisseur,...) pour aboutir à l'édition d'une facture à destination du consommateur.

Le consommateur ne perçoit pas directement ces activités. Il y est toutefois confronté lorsque, ayant communiqué son déménagement par exemple, il reçoit une facture de clôture. Cette facture constitue en effet le résultat permettant au client de constater que son déménagement, sa régularisation annuelle ou encore son changement de fournisseur a bien été traité par les acteurs impliqués (gestionnaire de réseau de distribution et fournisseur).

Conformément à l'approche que la CWaPE a préconisée dans la définition des indicateurs de performance, l'analyse portera sur les résultats propres aux fournisseurs délivrés par les processus de régularisation annuelle, de déménagement et de changement de fournisseur du point de vue du client, c'est-à-dire sous forme de facture et, le cas échéant, de remboursement. Une caractéristique fondamentale des indicateurs de performance développés selon cette approche a donc été d'objectiver la qualité des processus dont seul le fournisseur a l'entière maîtrise.

Il a été prévu, en concertation avec les fournisseurs, que des informations pertinentes puissent accompagner la présente publication afin de permettre la meilleure interprétation des indicateurs de performance par le consommateur :

- En définissant des mesures sur base de moyennes statistiques, les indicateurs de performance s'appliquent de manière non discriminatoire à tous les fournisseurs, quelle que soit l'étendue de leur clientèle. Toutefois, lorsqu'un indicateur révèle une valeur extrême, le nombre de factures sur lequel se base le calcul de l'indicateur en question est précisé. Ceci permet de relativiser la portée de l'indicateur sans pour autant en diminuer la pertinence.
- Dans la mesure où des événements ponctuels peuvent avoir un impact important sur les indicateurs de performance, les fournisseurs peuvent également émettre des commentaires permettant de mieux appréhender les indicateurs publiés.

3.1.1. Délai d'édition de la facture de régularisation annuelle de la consommation

3.1.1.1. Mesure

Cet indicateur mesure le délai d'édition des factures de régularisation annuelle et est de toute première importance pour le client puisque la facture de régularisation permet de combler le décalage entre la quantité d'énergie pour laquelle il a versé des acomptes et sa consommation réelle. De plus comme le client a reçu la visite (ou un carton de relève) du gestionnaire des données de comptage, il s'attend à recevoir sa facture de régularisation.

Le délai est la moyenne des délais d'édition des factures de régularisation annuelle envoyées lors d'un mois déterminé. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle les données de relève du gestionnaire du réseau de distribution ont été réceptionnées par le fournisseur jusqu'à la date à laquelle la facture de régularisation annuelle a été envoyée.

3.1.1.2. Résultat

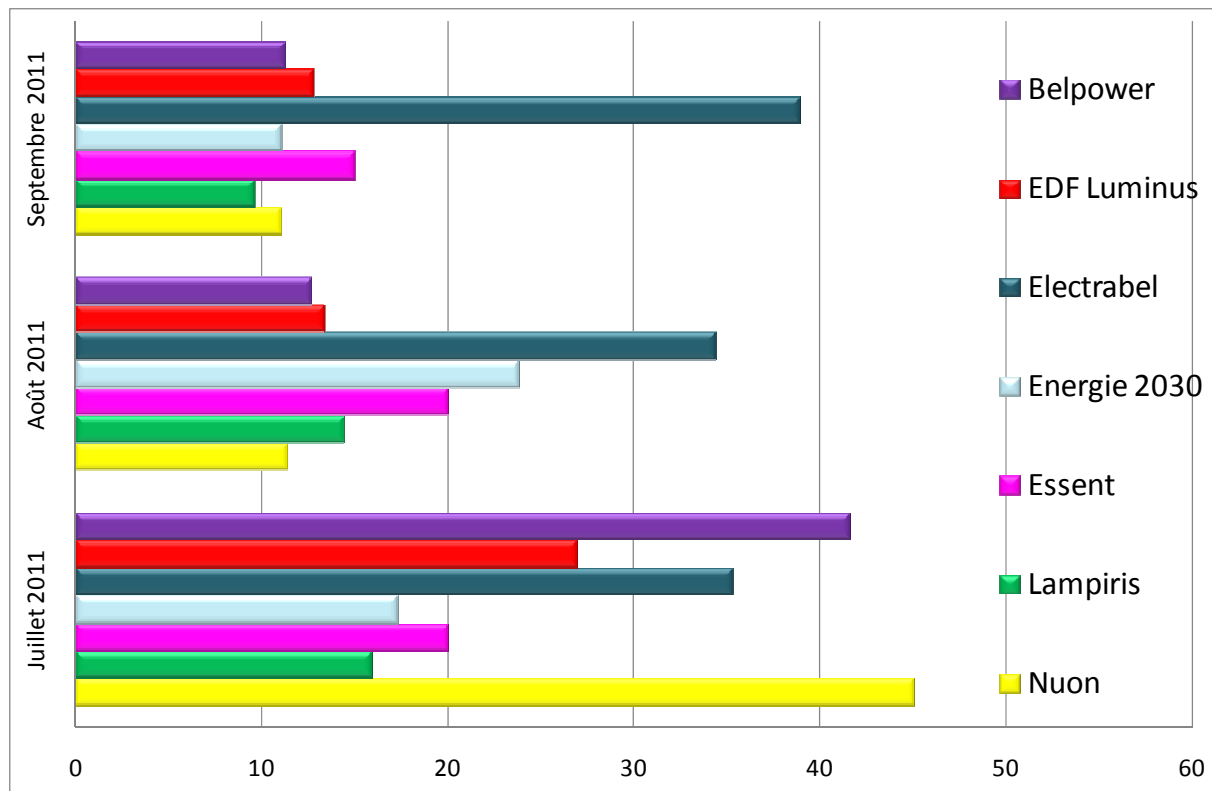


Figure 1 - Délai édition (jours calendriers) suite à une régularisation annuelle

Comparé au trimestre précédent, le délai d'édition des factures de régularisation annuelle de la consommation s'est allongé au mois de juillet. Par contre, en août et en septembre, les fournisseurs ont édité ces factures endéans un délai inférieur à 20 jours, à l'exception d'Energie 2030 (août) et d'Electrabel (août et septembre).

Pour ce dernier fournisseur, la figure confirme la tendance déjà observée lors des deux trimestres précédents, à savoir un délai d'édition compris entre 30 et 40 jours. Cette différence s'explique par l'adoption d'une politique différente des autres fournisseurs, à savoir l'envoi de la facture de régularisation annuelle de la consommation du client à la même date chaque année.

3.1.2. Délai de remboursement suite à la régularisation annuelle de la consommation

3.1.2.1. Mesure

Lorsque la facture de régularisation comporte un montant en faveur du client, ce délai est également de toute première importance pour le client. En effet de son point de vue, c'est au terme de ce délai que le processus de régularisation prend fin. Comme le client a reçu au préalable la facture de régularisation, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

Ce délai est la moyenne des délais de remboursement du montant de régularisation en faveur des clients dont la facture a été envoyée lors d'un mois déterminé. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle la facture de régularisation annuelle a été envoyée jusqu'au versement du montant de régularisation par le fournisseur.

3.1.2.2. Résultat

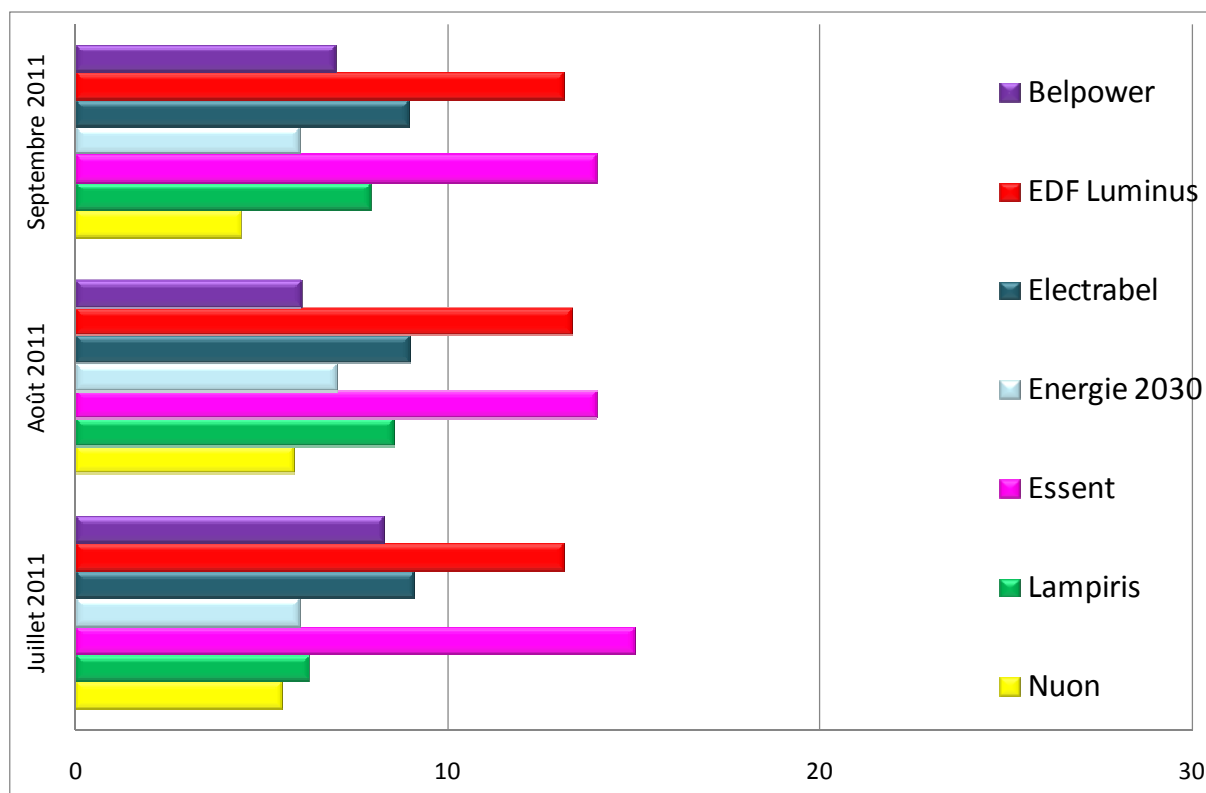


Figure 2 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à une régularisation annuelle

Le graphique ci-dessus confirme la tendance observée lors du trimestre précédent (T2 2011), à savoir qu'EDF Luminus et Essent remboursent les clients suite à une facture de régularisation annuelle endéans les 15 jours en moyenne, tandis que les autres fournisseurs effectuent ces remboursements endéans les 10 jours en moyenne.

3.1.3. Délai d'édition de la facture de clôture suite à un changement de fournisseur

3.1.3.1. Mesure

Cet indicateur permet au client qui a au préalable résilié son contrat de fourniture de constater la fin de son ancien contrat.

Ce délai est la moyenne des délais d'édition des factures de clôture envoyées suite à un changement de fournisseur et est mesuré à partir de la date à laquelle les données de relève du gestionnaire du réseau de distribution ont été réceptionnées par le fournisseur jusqu'à la date à laquelle la facture de clôture a été envoyée.

3.1.3.2. Résultat

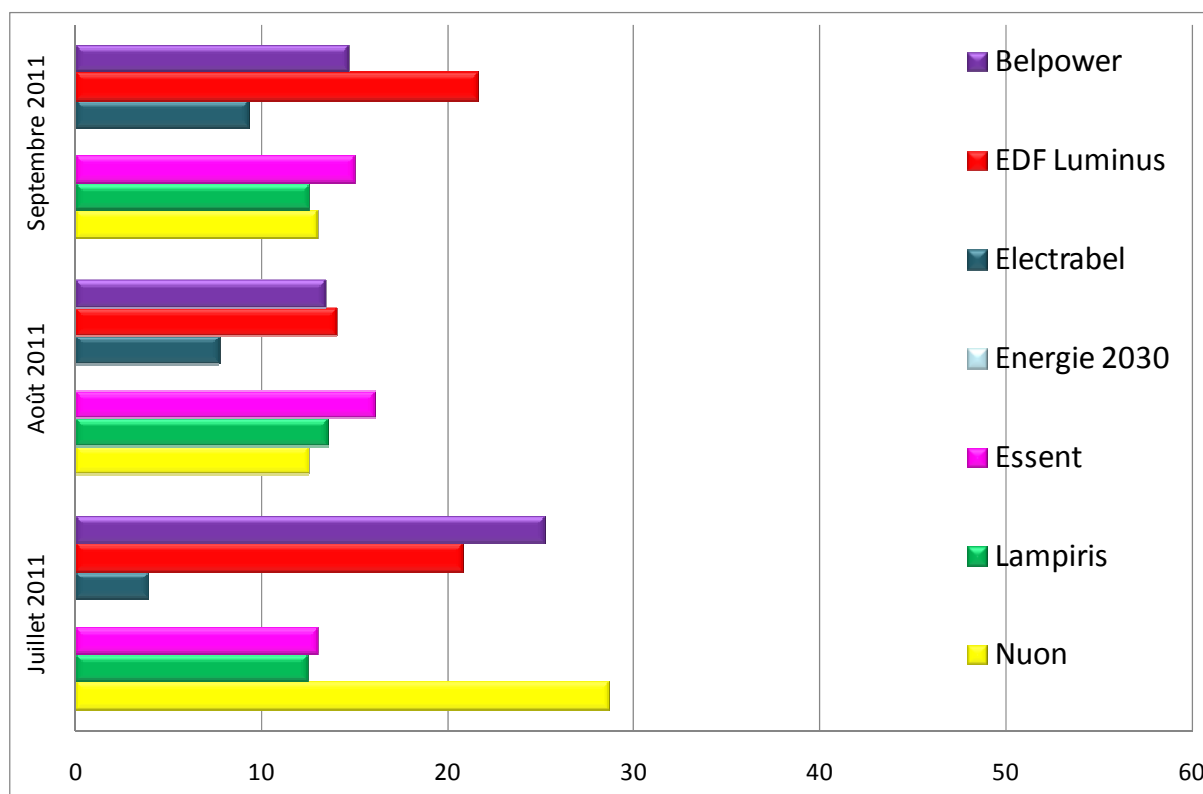


Figure 3 - Délai d'édition (jours calendriers) suite à un changement de fournisseur

Dans un souci de pertinence, seuls les indicateurs portant sur un nombre suffisamment élevé de factures (5 par mois) sont représentés. Ceci explique l'absence d'indicateur pour Energie 2030 sur le trimestre.

Le graphique ci-dessus montre qu'en moyenne, le délai d'édition est inférieur à 20 jours. Par rapport au trimestre précédent, le délai d'édition des factures faisant suite à un changement de fournisseur a été amélioré, notamment pour Essent. Une nette augmentation du délai est cependant constatée chez Nuon ainsi que chez Belpower au mois de juillet.

3.1.4. Délai de remboursement suite à un changement de fournisseur

3.1.4.1. Mesure

Considérant qu'une facture de clôture comportant un montant en faveur du client a comme finalité le versement de ce montant, ce délai est également primordial pour le client. De plus, comme le client a reçu au préalable la facture de clôture, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

Ce délai est la moyenne des délais de remboursement du montant en faveur du client suite à un changement de fournisseur. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle la facture de clôture a été envoyée jusqu'à la date à laquelle le fournisseur a procédé au remboursement du montant en faveur du client.

3.1.4.2. Résultat

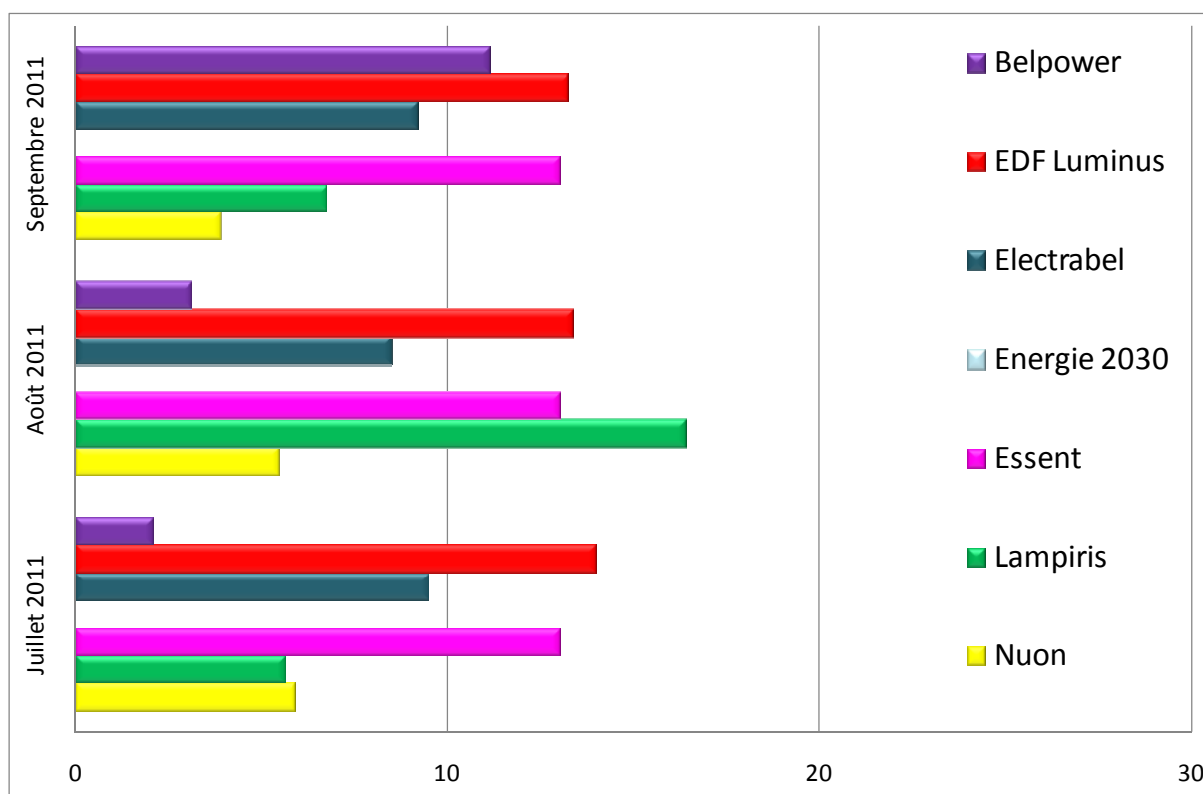


Figure 4 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à un changement de fournisseur

Les indicateurs d'Energie 2030 sur le trimestre ne sont pas représentés car ils portent sur un nombre de remboursements inférieur à 5 pour chacun des mois considérés. Comme pour le trimestre précédent, les clients qui changent de fournisseur sont remboursés endéans un délai inférieur à 15 jours en moyenne.

3.1.5. Délai d'édition de la facture de clôture suite à un déménagement

3.1.5.1. Mesure

Cet indicateur est également de toute première importance pour le client puisque la facture de clôture relative à son ancienne habitation lui permettra de constater que le fournisseur en charge du point d'accès de cette ancienne habitation a bien pris en compte la communication de son déménagement et a correctement traité celui-ci.

Ce délai est la moyenne des délais d'édition de la facture de clôture lors d'un déménagement et est mesuré à partir de la date de réception des données de relève jusqu'à la date d'envoi de la facture de clôture au client sortant.

3.1.5.2. Résultat

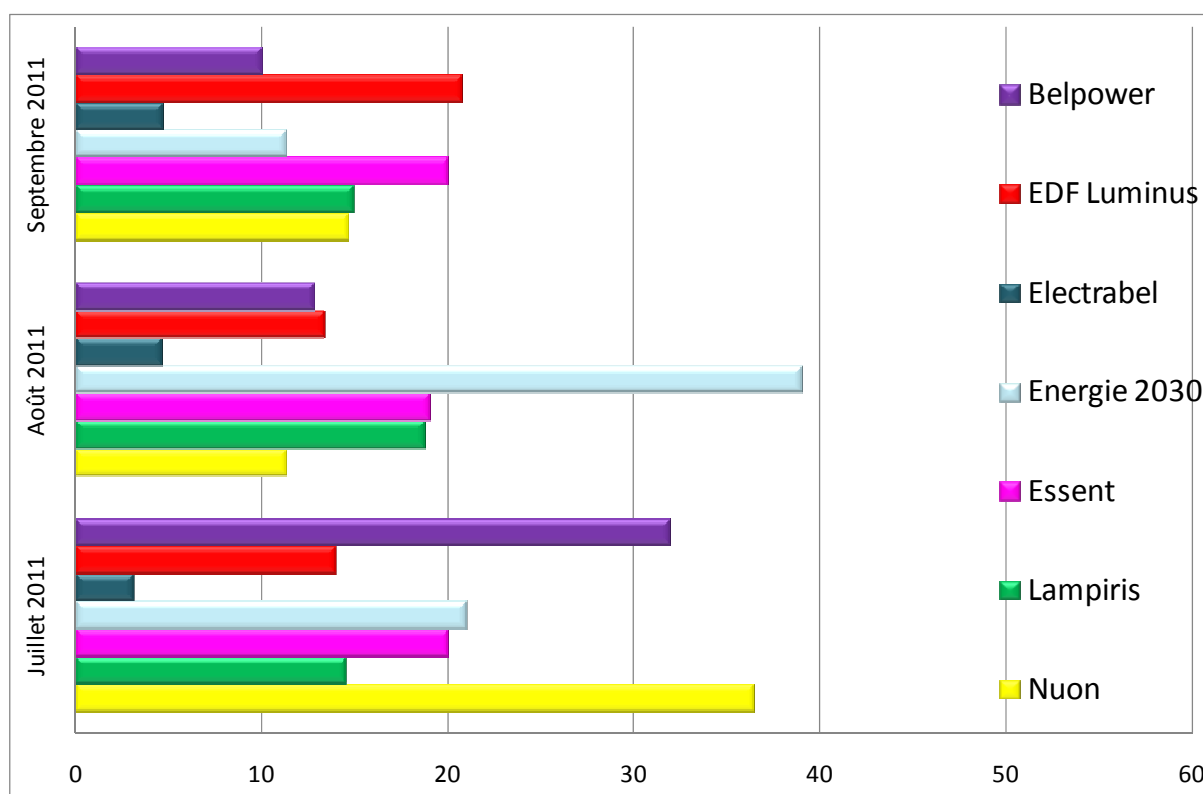


Figure 5 - Délai d'édition (jours calendriers) suite à un déménagement

En ce qui concerne les factures de clôture adressées aux clients suite à un déménagement, les délais d'édition moyens sont proches de 20 jours. Ce délai varie toutefois d'un fournisseur à l'autre. C'est notamment le cas pour Belpower et Nuon (juillet) et Energie 2030 (août) qui présentent un délai moyen d'édition élevé. A l'inverse, Electrabel présente un délai d'édition inférieur à 5 jours.

3.1.6. Délai de remboursement suite à un déménagement

3.1.6.1. Mesure

Considérant qu'une facture de clôture comportant un montant en faveur du client a comme finalité le versement de ce montant, ce délai est de toute première importance pour le client. De plus, comme le client a reçu au préalable la facture de clôture, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

Ce délai est la moyenne des délais de remboursement du montant de régularisation en faveur du client suite à un déménagement et est mesuré à partir de la date d'édition de la facture de clôture jusqu'à la date de versement du montant de régularisation au client sortant.

3.1.6.2. Résultat

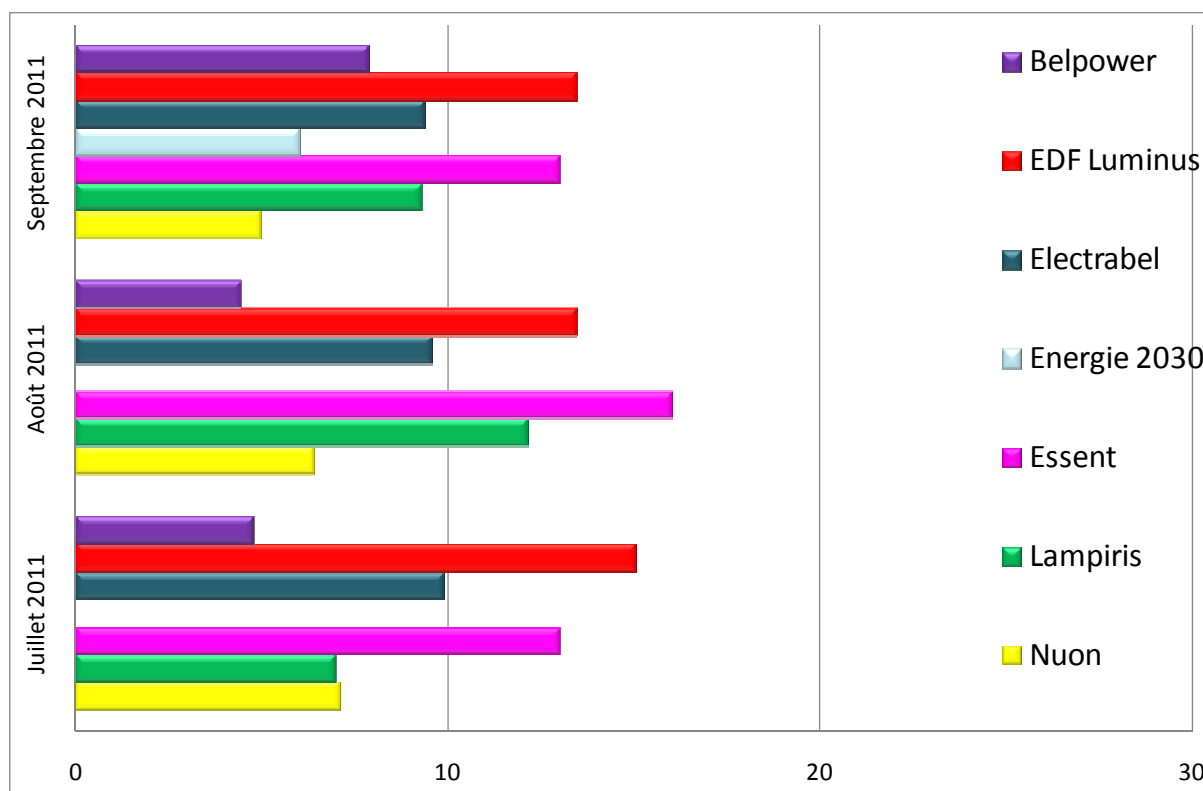


Figure 6 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à un déménagement

Dans un souci de pertinence, seuls les indicateurs portant sur un nombre suffisamment élevé de factures (5 par mois) sont représentés. Ceci explique l'absence d'indicateur pour Energie 2030 pour les mois de juillet et août.

En moyenne, les fournisseurs ont remboursé les clients endéans les 10 jours suite à la clôture de leur déménagement, à l'exception de Lampiris, EDF Luminus et Essent qui se situent aux alentours de 15 jours.

3.2. Services d'information

Un autre aspect fondamental de la qualité des services rendus par les fournisseurs aux consommateurs a trait aux services d'information et renvoie à la capacité des fournisseurs à traiter les demandes du client (simple question mais aussi plainte ou demande d'indemnisation). A cet égard, le législateur wallon impose comme obligation de service public à charge des fournisseurs d'assurer un service efficace de gestion des réclamations. Pour ce faire les fournisseurs proposent différents canaux de communication, comme le téléphone, les courriers et courriels.

Dans le cadre de cette publication trimestrielle, seuls les indicateurs de performance relatifs aux appels téléphoniques seront publiés. Les indicateurs de performance relatifs à la gestion des plaintes et des demandes d'indemnisation seront mis à jour lors de la prochaine publication, de manière à y intégrer les statistiques publiées par le Service (fédéral) de Médiation pour l'Energie dans le cadre de son rapport annuel.

3.2.1. Appels téléphoniques

La CWaPE considère l'accessibilité des services d'information des fournisseurs comme un critère essentiel de la qualité des services rendus aux consommateurs et contribuant au bon fonctionnement du marché. Il est en effet primordial que tout consommateur puisse accéder de manière aisée à une information complète. Parmi les canaux proposés, le téléphone est le moyen privilégié des consommateurs. Par conséquent, des indicateurs de performance ont été définis spécifiquement pour ce canal de communication. Les indicateurs retenus par la CWaPE, après concertation avec les fournisseurs, sont le taux d'accessibilité et le délai de réponse des communications téléphoniques. Il est également prévu de différencier ces indicateurs selon la langue utilisée (français et allemand).

Seuls les fournisseurs disposant d'un centre d'appel à menu interactif ont été évalués. Il s'agit d'Electrabel, Essent, Lampiris, Nuon et EDF Luminus.

3.2.1.1. Taux d'accessibilité

Le premier indicateur permet d'évaluer l'accessibilité des services téléphoniques. Le taux d'accessibilité est défini comme étant le pourcentage d'appels entrants répondus, que ce soit par les agents du call-center ou de façon automatique, par rapport au nombre d'appels entrants totaux.

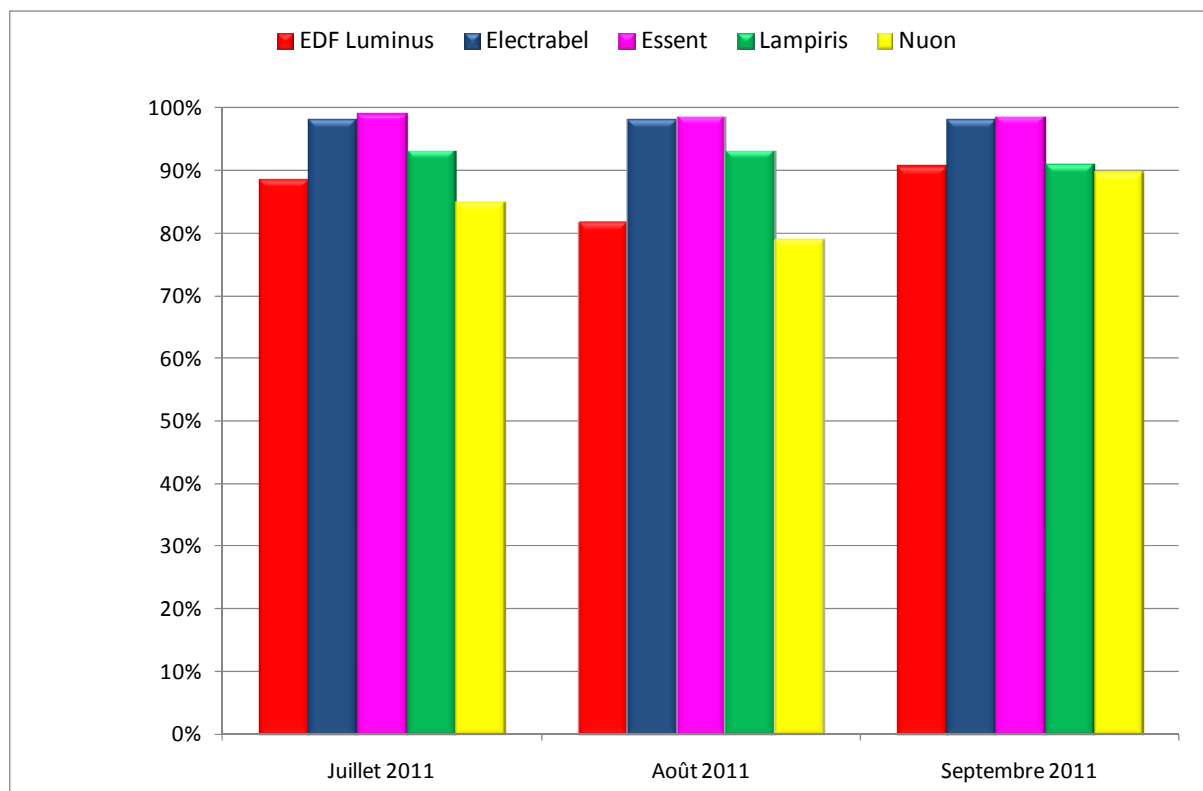


Figure 7 - Taux d'accessibilité (en pourcentage des appels entrants de langue française)

Comme pour le trimestre précédent, le taux d'accessibilité des appels entrants de langue française est supérieur à 75% pour les fournisseurs disposant d'un call-center. Ce taux est supérieur à 90% pour Electrabel, Essent et Lampiris.

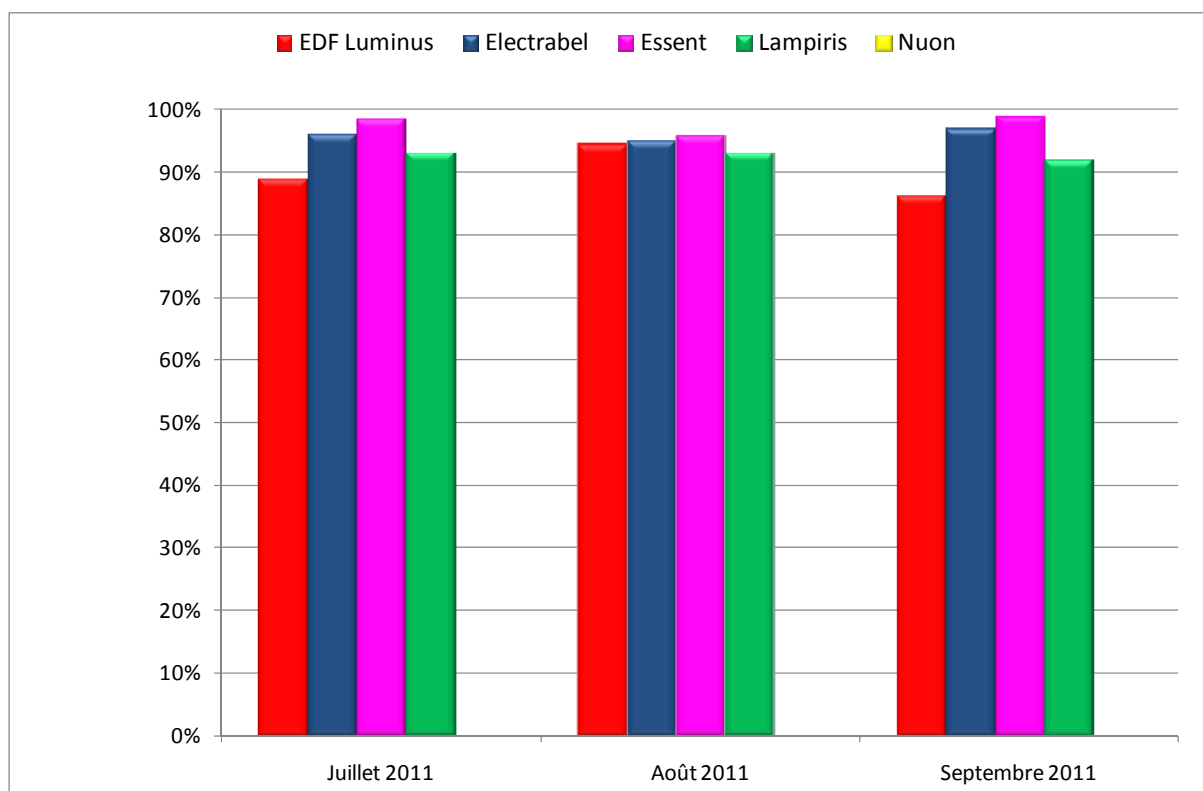


Figure 8 - Taux d'accessibilité (en pourcentage des appels entrants de langue allemande)

Le graphique ci-dessus montre que le taux d'accessibilité des appels entrants de langue allemande est supérieur à 90% pour Electrabel, Essent et Lampiris. Nuon ne dispose pas de choix spécifiquement dédié aux appels de langue allemande au sein de son menu interactif, ce qui explique l'absence de données pour ce fournisseur. Par rapport au trimestre précédent, le taux d'accessibilité des appels entrants de langue allemande a été significativement amélioré pour EDF Luminus.

3.2.1.2. Délai de réponse

Ensuite, le délai de réponse permet de connaître le temps d'attente des clients qui ont effectivement été en contact avec un agent du call-center. Le délai de réponse est défini comme étant le délai moyen des appels entrants répondus par les agents du call-center, calculé depuis la sortie du menu interactif jusqu'à la prise en charge de l'appel par l'agent du call-center.

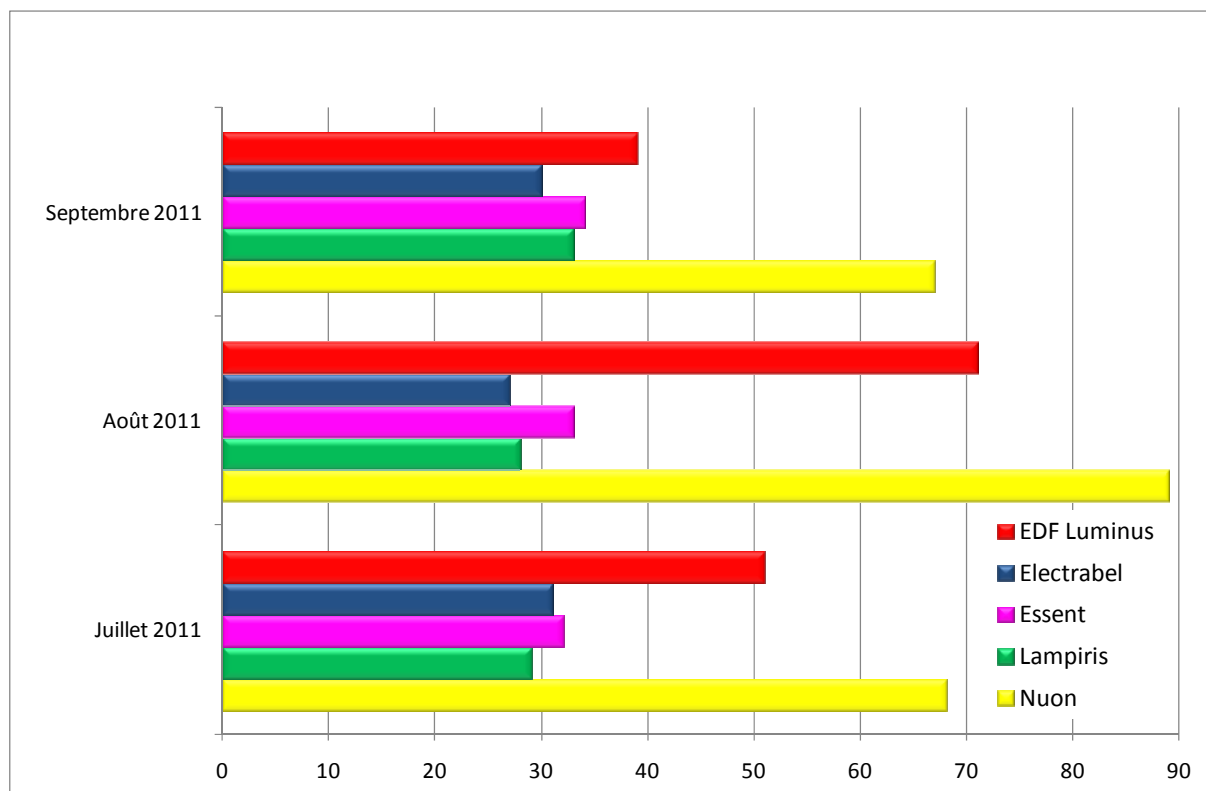


Figure 9 - Délai de réponse (en secondes) aux appels de langue française

Les consommateurs qui ont contacté un agent du call-center ont été confrontés à un délai d'attente moyen variant entre 25 secondes et 90 secondes, selon le fournisseur et la période. Par rapport au trimestre précédent, le délai de réponse reste long pour Nuon. Le délai de réponse constaté chez EDF Luminus varie fortement sur le trimestre et s'est amélioré en septembre.

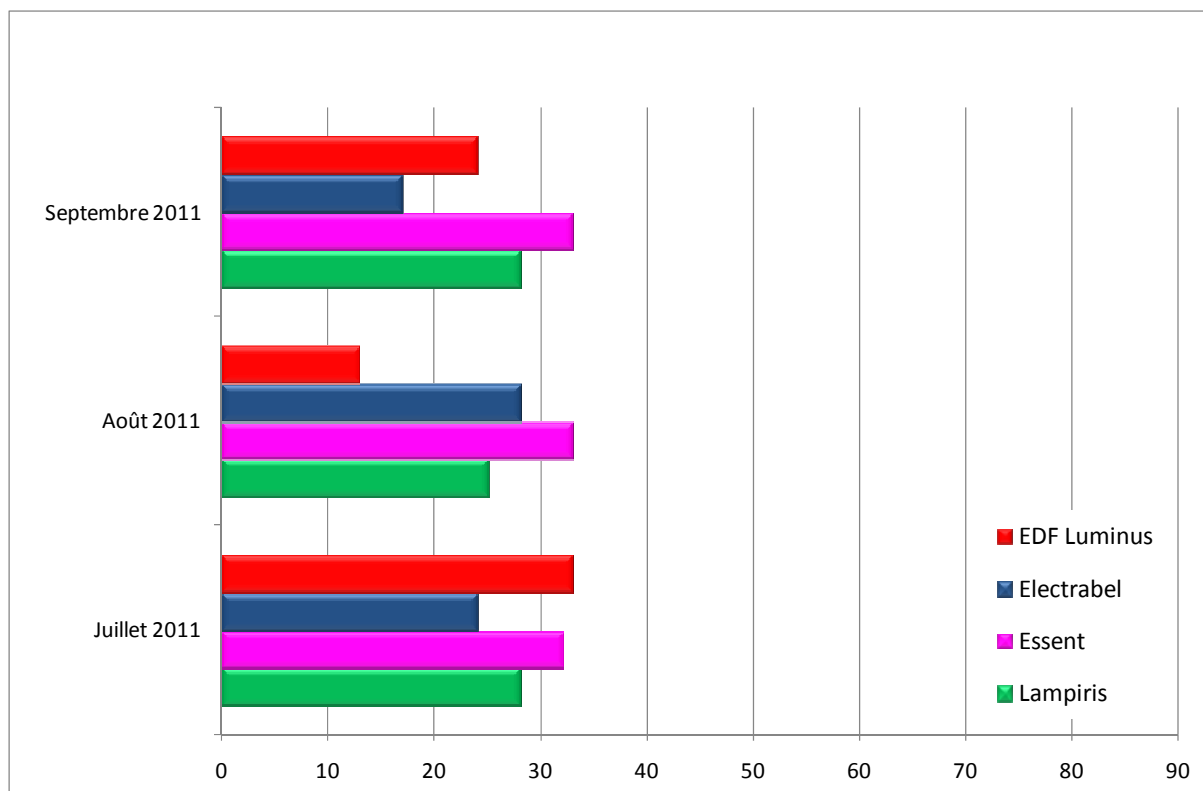


Figure 10 - Délai de réponse (en secondes) aux appels de langue allemande

Les consommateurs qui ont contacté un agent du call-center pour une demande exprimée en langue allemande ont été confrontés à un délai d'attente moyen variant entre 15 secondes et 35 secondes, selon le fournisseur et la période. Par rapport au trimestre précédent, EDF Luminus a sensiblement amélioré son délai de réponse aux appels de langue allemande, passant de près de 80 secondes à moins de 35 secondes en moyenne. L'absence de Nuon s'explique par l'absence de choix spécifique en langue allemande parmi son menu interactif.

4.Conclusion

Le présent rapport fait suite à la mise en place du mécanisme des indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz en Région Wallonne. Outil de comparaison de la qualité des services rendus aux consommateurs, notamment en ce qui concerne les services de facturation et d'information, il vise donc également à objectiver la performance générale des fournisseurs dans toute une série de missions et services résultant de leurs responsabilités.

Cette publication sera mise à jour sur base trimestrielle pour les indicateurs relatifs à la facturation et aux appels téléphoniques et sur base annuelle pour les indicateurs relatifs aux plaintes et indemnisations. Il complétera ainsi les outils mis à disposition du consommateur pour choisir son fournisseur d'électricité et de gaz, non seulement sur base du prix mais également de la qualité comparée de leurs services.

Lors de la prochaine publication, les fournisseurs auront rapporté les indicateurs portant sur l'ensemble de l'année 2011. Sur base de ces informations, la CWaPE publiera un rapport annuel, de manière à mettre en lumière l'évolution de la performance des différents acteurs sur une période de 12 mois.

* *

*

LISTE DES FIGURES

Figure 1 - Délai édition (jours calendriers) suite à une régularisation annuelle	9
Figure 2 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à une régularisation annuelle	10
Figure 3 - Délai d'édition (jours calendriers) suite à un changement de fournisseur	11
Figure 4 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à un changement de fournisseur	12
Figure 5 - Délai d'édition (jours calendriers) suite à un déménagement.....	13
Figure 6 - Délai de remboursement (jours calendriers) suite à un déménagement	14
Figure 7 - Taux d'accessibilité (en pourcentage des appels entrants de langue française)	16
Figure 8 - Taux d'accessibilité (en pourcentage des appels entrants de langue allemande).....	17
Figure 9 - Délai de réponse (en secondes) aux appels de langue française	18
Figure 10 - Délai de réponse (en secondes) aux appels de langue allemande	19