

Date du document : 21/01/2022

LIGNES DIRECTRICES

CD-22a21-CWaPE-0038

PRÉSENTATION STANDARD DES RAPPORTS ANNUELS DES GRD ÉLECTRICITÉ SUR LA QUALITÉ DE LEURS PRESTATIONS (MISE À JOUR DES LIGNES DIRECTRICES CD-20103-CWAPE-0030)

Prises en application l'article I.12. du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci

Table des matières

CONTEXTE	3
LÉGISLATION.....	4
STRUCTURE DU RAPPORT	6
1. LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS.....	7
1.1. <i>Les interruptions d'accès en moyenne tension (MT)</i>	7
1.1.1. Les interruptions d'accès planifiées	7
1.1.2. Les interruptions d'accès non planifiées	7
1.1.3. La répartition des interruptions par tronçons MT.....	10
1.2. <i>Les interruptions d'accès en basse tension (BT)</i>	11
2. LE RESPECT DES CRITÈRES DE QUALITÉ RELATIFS À LA FORME DE L'ONDE DE TENSION.....	13
2.1. <i>Les mesures effectuées en MT</i>	13
2.2. <i>Les demandes d'intervention relatives à la forme d'onde de tension</i>	13
2.2.1. Moyenne tension	13
2.2.2. Basse tension	13
3. LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AUX CLIENTS FINALS.....	14
3.1. <i>Les délais de raccordement et études</i>	14
3.2. <i>Les coupures programmées</i>	15
3.3. <i>Les coupures non programmées</i>	16
3.3.1. Arrivée(s) sur site supérieure à 2 heures	16
3.3.2. Coupures de plus de 6 heures	17
4. PERFORMANCES DANS LE DOMAINE DE L'ALLOCATION.....	18
Annexe 1 : Tableau c10/14.....	19
Annexe 2 : Liste des feeders/tronçons MT ayant été sujets à au moins 3 interruptions au cours des la période N-1 à N-3	20
Annexe 3 : Statistiques de coupures BT par commune / localité	21
Annexe 4 : Liste des demandes d'intervention BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1	22
Annexe 5 a : Liste de toutes les interruptions programmées de l'année N-1	22
Annexe 5 b : Liste de toutes les interruptions non programmées de l'année N-1	22
Annexe 6 : Études, offres, raccordements finalises l'année N-1	23

CONTEXTE

Les présentes lignes directrices définissent les règles à suivre par les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) pour respecter la formulation standardisée du rapportage comme prévu à l'article I.12, §2, du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution (RTD dans la suite du texte). La révision réalisée en 2020 précisait, pour mémoire, certains points d'attention sur base notamment de l'expérience des rapports remis les années antérieures et de l'audit du rapport qualité réalisé en 2018 et 2019.

Cette révision a pour objectif principal de mettre à jour les références légales suite notamment à l'entrée en vigueur, en 2021, du nouveau RTD.

Ces lignes directrices pourraient si nécessaire être amendées en fonction de l'expérience acquise et/ou des suggestions reçues.

Afin d'éviter la réécriture annuelle de ce document, aucune année n'est précisément citée. Pour faciliter la compréhension du lecteur et, par exemple, pour la rédaction du prochain rapport qualité, il faut entendre par :

- Année N : l'année d'établissement du rapport qualité, soit 2022 dans cet exemple ;
- Année N-1 : l'année échue sur laquelle porte le rapport, soit 2021.

Remarques importantes

- Pour que le rapport du GRD sur la qualité de ses prestations soit crédible, il est crucial que celui-ci dispose d'un système de recueil et de gestion des données qui en garantisse l'exactitude et l'exhaustivité. Sans un tel système, le rapport ne repose sur rien de vérifiable et perd donc considérablement de son intérêt.
- Rappel du planning de travail :
 - a) Le projet de rapport qualité relatif à une année écoulée est remis en un seul exemplaire à la CWaPE en même temps que le plan d'adaptation, soit pour le 2 mai au plus tard.
 - b) La CWaPE procède ensuite à l'examen des documents et peut demander au gestionnaire du réseau de distribution de lui fournir les informations et justifications qu'elle estime nécessaires. Elle l'informe de son avis au plus tard le 1^{er} juillet. La CWaPE peut convenir dans l'intervalle avec le GRD d'une date pour la présentation du rapport qualité.
 - c) Le GRD ajuste éventuellement son rapport qualité et remet, pour le 15 septembre, la version définitive à la CWaPE en un seul exemplaire.
- Concernant ORES, le rapport qualité sera réalisé par secteur (Est, Namur, ...). Il n'est cependant pas exclu que la CWaPE demande au GRD, dans le cadre de la mise en place des KPI notamment, de lui communiquer certains chiffres au niveau d'ORES Assets.

LÉGISLATION

Décret du 12 avril 2001 (version consolidée) relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Article 15.

§ 1er. *En concertation avec la CWaPE, les gestionnaires de réseau établissent chacun un plan d'adaptation du réseau dont ils assument respectivement la gestion, en vue d'assurer la continuité d'approvisionnement, la sécurité et le développement de ce réseau dans des conditions socialement, techniquement et économiquement raisonnables. Le Gouvernement précise la notion de conditions socialement, techniquement et économiquement raisonnables.*

Lors de l'élaboration de leur plan d'adaptation, les gestionnaires de réseaux envisagent notamment les mesures de gestion intelligente du réseau, de gestion active de la demande, d'efficacité énergétique, d'intégration des productions décentralisées et d'accès flexibles pour permettre d'éviter le renforcement de la capacité du réseau.

Les règlements techniques précisent le planning et les modalités d'établissement et de mise à jour du plan d'adaptation.

Le plan d'adaptation des réseaux de distribution couvre une période correspondant à la période tarifaire. Il est adapté au fur et à mesure des besoins et au moins tous les ans pour les deux années suivantes, selon la procédure prévue dans le règlement technique.

§ 2. *Le plan d'adaptation contient une estimation détaillée des besoins en capacité de distribution ou de transport local, avec indication des hypothèses sous-jacentes tenant compte de l'évolution probable de la consommation et des productions décentralisées ainsi que des mesures liées à la gestion intelligente des réseaux, et énonce le programme d'investissements que le gestionnaire de réseau s'engage à exécuter en vue de rencontrer ces besoins et les moyens budgétaires qu'il entend mettre en œuvre à cet effet. Chaque plan contient un rapport de suivi relatif aux plans précédent.*

Le plan d'adaptation contient au moins les données suivantes : ...

4° la fixation des objectifs de qualité de service poursuivis, en particulier concernant la durée des pannes et la qualité de la tension ;

§ 3. *Si la CWaPE constate que le plan d'adaptation ne permet pas au gestionnaire de réseau de remplir ses obligations légales, elle enjoint celui-ci de remédier à cette situation dans un délai raisonnable qu'elle détermine.*

§ 4. *Les gestionnaires de réseau sont tenus d'exécuter les investissements dont ils mentionnent la réalisation dans leurs plans d'adaptation, sauf cas de force majeure ou raisons impérieuses qu'ils ne contrôlent pas.*

§ 5. *La CWaPE surveille et contrôle la mise en œuvre des plans d'adaptation. La CWaPE peut imposer la réalisation par les gestionnaires de réseau de tout ou partie des investissements qui auraient dû être réalisés en vertu de ces plans d'adaptation.*

Règlement technique électricité pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

Les prescriptions de l'AGW du 27 mai 2021 (MB 15 juillet 2021) constituent le règlement technique électricité (RTDE) en vigueur au moment de la rédaction des présentes lignes directrices.

Article I.2.

Pour l'application du présent règlement, il y a lieu d'entendre par : ...

53. qualité de l'électricité : l'ensemble des caractéristiques de l'électricité pouvant exercer une influence sur le réseau de distribution, les raccordements et les installations d'un utilisateur du réseau de distribution, et comprenant en particulier la continuité de la tension et les caractéristiques électriques de cette tension à savoir notamment sa fréquence, son amplitude, sa forme d'onde et sa symétrie ;

Article I.10.

Le gestionnaire du réseau de distribution veille à disposer des plans tenus à jour de son réseau ainsi que de l'inventaire des éléments constitutifs de celui-ci.

Article I.11.

Le GRD met en œuvre les mesures organisationnelles nécessaires et les moyens informatiques performants correspondant à l'état de la technique et nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal de son réseau et le monitoring correct et précis de ses propres performances, notamment en vue de l'établissement du rapport prévu à l'article 1.12.

Il veille à s'équiper progressivement des moyens de mesure et de télécommande lui permettant d'assurer une gestion opérationnelle plus active de son réseau.

Article I.12.

§ 1er. Le GRD remet chaque année à la CWaPE, en même temps que son plan d'adaptation visé à l'article 15 du décret, un rapport dans lequel il décrit la qualité de ses services et prestations durant l'année calendrier écoulée.

§ 2. Ce rapport répond aux lignes directrices établies par la CWaPE en concertation avec les GRD et publiées sur son site Internet.

Le GRD analyse l'évolution de ses performances durant les dernières années et tout particulièrement la réalisation des objectifs de performance précédemment fixés dans le précédent rapport qualité. Si ces derniers n'ont pas été atteints, il examine ses points faibles et propose des mesures d'amélioration et des moyens à mettre en œuvre pour tenter d'atteindre les objectifs fixés.

Le plan d'adaptation met en avant les mesures découlant des améliorations décidées dans le cadre du rapport qualité.

Article I.14.

§ 5. Le respect des délais légaux et réglementaires et l'exactitude des messages dans le domaine de l'allocation sont monitorés par chaque GRD, par fournisseur et par responsable d'équilibre. Les résultats par fournisseur, par responsable d'équilibre et pour l'ensemble du marché sont fournis par le GRD sur base mensuelle à chaque fournisseur concerné et à chaque responsable d'équilibre. La façon de monitorer et de communiquer est définie en concertation entre les GRD et les fournisseurs et peut être imposée par la CWaPE en l'absence d'accord.

Une synthèse précise de ce monitoring est rédigée à l'attention de la CWaPE dans le rapport décrit à l'article I.12, § 2.

STRUCTURE DU RAPPORT

Un rapport qualité porte sur une année échue et se compose de **quatre chapitres** :

- le premier chapitre traite des interruptions d'accès. Il décrit la fréquence et la durée moyenne des interruptions d'accès au réseau de distribution, ainsi que la durée annuelle totale de l'interruption, durant l'année calendrier indiquée. Ces informations sont fournies séparément pour la basse et la haute tension et sont analysées pour définir les améliorations possibles ;
- le deuxième chapitre concerne le respect des critères de qualité relatifs à la forme de l'onde de tension, y compris les demandes d'intervention en MT et en BT ;
- le troisième chapitre mesure la qualité des services fournis aux clients finals, tout particulièrement en matière de délais ;
- le quatrième chapitre résume la manière dont le GRD a respecté ses obligations dans le cadre de l'allocation.

Remarques importantes :

- En termes de structure, le respect strict de la présentation standard est requis.
- Comme détaillé ci-après le GRD joint également, en annexe de son rapport, les pièces suivantes :

Annexes	Items
1	Le tableau simplifié C10/14 dûment complété pour l'année N-1
2	La liste des feeders/tronçons ayant été sujets à au moins 2 interruptions au cours des la période N-1 à N-3
3	Les statistiques relatives aux coupures BT par communes / localités
4	La liste des demandes d'intervention MT/BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1
5a	La liste de toutes les interruptions programmées de l'année N-1
5b	La liste de toutes les interruptions non programmées de l'année N-1
6	La liste des études, offres, raccordements finalisés l'année n-1

- . Les annexes reprises supra sous fond **rouge** ont un lay-out imposé par la CWaPE, essentiellement dans un souci de standardisation.
- . Les tableaux relatifs à des annexes sous fond **vert** constituent des suggestions. Les présentations peuvent être adaptées si le GRD a, par le passé, développé des applications informatiques spécifiques dans ce but. Le GRD est donc libre d'en changer la forme pour autant que, in fine, toutes les informations figurant dans l'exemple soient bien reprises. Suivre ces présentations constitue un moyen assuré pour le GRD de répondre aux demandes de la CWaPE.

Ces diverses annexes doivent être communiquées à la CWaPE au plus tard lors de la rentrée du rapport et doivent au minimum se présenter sous forme électronique permettant leur traitement (ex. format Excel).

- Le lay-out des différents tableaux repris dans les quatre chapitres infra est également imposé. Il est instamment demandé au GRD de ne pas s'en écarter.
- Pour lever un certain nombre de difficultés rencontrées les années précédentes par certains GRD, la CWaPE a jugé utile de proposer, au regard de certaines rubriques, des tableaux de

synthèse. Ces derniers devraient être de nature à préciser les éléments pertinents à reprendre sous une forme simple et diminuer d'autant la partie littéraire des plans.

- La CWaPE se réserve le droit de vérifier le(s) fichier(s) et autre(s) programme(s) source, utilisés par les GRD pour compléter le rapport qualité.

IMPORTANT

Certains éléments demandés par le Décret ne sont pas repris dans le plan d'adaptation mais sont détaillés dans le cadre du rapport qualité. À ce titre, ce dernier doit être considéré également comme une annexe au plan d'adaptation.

1. LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

1.1. Les interruptions d'accès en moyenne tension (MT)

Pour rappel :

- les interruptions MT à prendre en compte dans le calcul sont celles qui ont une durée supérieure à 3 minutes et qui ont occasionné une interruption de fourniture chez un, voire plusieurs URD;
- l'heure de fin d'interruption est l'heure à partir de laquelle le(s) dernier(s) client(s) impacté(s) par l'interruption a/ont été réalimenté(s).

1.1.1. Les interruptions d'accès planifiées

1.1.1.1. Évolution des valeurs des indices qualité au regard des années précédentes

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Indisponibilité (hh:mm:ss)			
Durée de rétablissement (hh:mm:ss)			
Fréquence			

1.1.2. Les interruptions d'accès non planifiées

1.1.2.1. Évolution des valeurs des indices qualité au regard des années précédentes

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Indisponibilité (hh:mm:ss)			
Durée de rétablissement (hh:mm:ss)			
Fréquence			

1.1.2.2. Détail des interruptions non planifiées en fonction des causes

	Nombre d'interruptions	Participation à l'indisponibilité*** (hh:mm:ss)	Participation à la fréquence d'interruption***
1 : défaut de câble MT non causé par des tiers			
2 : défaut de câble MT causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)			
3 : défaut de ligne MT, purement électrique (hors conditions météo, tiers et cas de force majeure)			
4a : défaut de ligne MT causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)			
4b : défaut de ligne MT dû aux conditions météo ; les conditions météo étant clairement identifiées à l'origine du défaut (hors circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique)			
5 : défaut en cabine MT GRD non causé par des tiers			
6 : défaut en cabine MT utilisateur ou causé par tiers (dont 1 tiers est clairement identifié à l'origine du défaut)			
7. a : divers GRD comptabilisé (indéterminé)			
7. b : indisponibilité suite problème sur autre réseau que GRD (ELIA / autre GRD)			
8. circonstances météo exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée, cas de force majeure et impossibilité technique			
Indisponibilité liée au réseau du GRD (1+3+5+7a)*			
Indisponibilité liée à un facteur externe (2+4a+4b+6+7b+8) **			
TOTAL (hors catégorie 8)			
TOTAL général			

* Les interruptions prises en compte dans ces catégories sont causées par un, voire plusieurs éléments défaillant du réseau du GRD (problème purement électrique)

** Les interruptions prises en compte dans ces catégories sont causées par des éléments externes au réseau du GRD et sur lesquels le GRD n'a pas entièrement prise.

*** La participation à l'indisponibilité d'une cause est la valeur de l'indice SAIDI de cette cause considérée isolément, soit $\sum_i S_i t_i$ (par cause) / $S_{tot} * 0.85$, où S_i = nombre de cabines impactées par un incident, t_i = durée de l'impact de ce même incident, et S_{tot} = nombre total de cabines.

La participation à la fréquence d'une cause est la valeur de l'indice SAIFI de cette cause considérée isolément, soit $\sum_i S_i$ (par cause) / S_{tot} , où S_i = nombre de cabines impactées par un incident et S_{tot} = nombre total de cabines.

IMPORTANT : les interruptions prises en compte dans les catégories (2, 4a, 4b, 6,7b et 8) devront être systématiquement justifiées dans l'annexe 5b. La CWaPE se réserve le droit de vérifier les justifications avancées par les GRD (source...)

1.1.2.3. Indisponibilité liée au réseau du GRD : objectifs et moyens mis en œuvre

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* dernières années	Objectif pour l'année N
Indisponibilité liée au réseau du GRD (1+3+5+ 7a) (hh:mm:ss)					

* si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être complétée remplacée par l'année N-4 si elle est plus représentative. Le caractère « exceptionnel » des résultats des années n-2 ou n-3 sera systématiquement expliqué.

Le GRD explicite les éventuels moyens supplémentaires qu'il compte mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs.

Pour le calcul des indices qualité, il applique également la prescription technique SYNERGRID C10/14 ; au regard des interruptions non programmées rencontrées, il complète le tableau spécifique y relatif et le joint en annexe à son rapport qualité.

Annexe 1	Tableau simplifié* C10/14 de Synergrid complété pour l'année N-1
-----------------	---

* **Simplification :**

Pour les rubriques câbles, lignes et cabines GRD, le GRD peut ne compléter que les totaux sans détailler les différentes sous-rubriques.

IMPORTANT :

- *Les indisponibilités de plus de 3 minutes suite à des problèmes rencontrés sur le réseau du GRD mais dont la cause ne peut être précisément identifiée par ce dernier, doivent être comptabilisées dans la rubrique « divers GRD comptabilisé » (cause 7a) ;*
- *Les indisponibilités de plus de 3 minutes suite à des problèmes rencontrés sur d'autres réseaux que celui du GRD (causes codifiées « 7b » à la page précédente - ex. coupures de l'alimentation du réseau Elia) doivent être comptabilisées dans la rubrique « divers non comptabilisé ». Les différentes natures d'autres incidents reprises sous cette catégorie « divers non comptabilisé » sont clairement identifiées.*
- *Les données utilisées pour le remplissage de l'annexe 1 (nombre de cabines, km câbles/lignes, ...) doivent être actualisées une fois par an et correspondre à celles communiquées dans le plan d'adaptation.*

Le GRD examine les résultats obtenus par rapport à ceux des années précédentes, explique les différences et les éventuelles actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

1.1.3. La répartition des interruptions par tronçons MT

Au tableau de l'annexe 2, le GRD reprend les éléments MT de son réseau (câbles, lignes, ...) qui ont été sujets au moins à 3 coupures cumulées au cours des 3 dernières années. Les coupures dues à une agression externe sont répertoriées mais ne devraient normalement pas intervenir dans ces calculs.

Annexe 2	Liste des feeders/tronçons ayant été sujets à au moins 3 interruptions au cours des la période N-1 à N-3
-----------------	--

L'annexe 2 compte donc au moins les colonnes suivantes :

- identification du tronçon MT ;
- année de construction ;
- pose aérienne ou souterraine ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-3 ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-2 ;
- nombre de coupures enregistrées dans l'année N-1 ;
- moyenne des coupures enregistrées les 3 dernières années *

** si l'élément concerné a été remplacé pendant la période N-1 à N-3, les colonnes statistiques relatives aux coupures historiques de l'élément démonté sont laissées vides et la moyenne est adaptée en fonction des années effectives de mises en service.*

Les éléments repris à l'annexe 2 sont triés sur base de cette moyenne.

Pour les éléments MT qui ont été sujets au moins à 3 coupures cumulées au cours des 3 dernières années (et donc, dont la moyenne des coupures est supérieure ou égale à 1), le GRD précise :

- la nature des coupures de l'année N-1 ;
- la description de l'action éventuelle envisagée ;
- l'année de réalisation de travaux éventuels en corrélation avec le plan d'adaptation correspondant.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* années	Objectif pour année N
Nombre de tronçons ayant été sujets à au moins 3 coupures au cours des 3 dernières années					

** si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être complétée par l'année N-4 si elle est plus représentative. Le caractère « exceptionnel » des résultats des années n-2 ou n-3 sera systématiquement expliqué.*

Remarques :

- Si un élément a été coupé 3 fois ou plus (moyenne des 3 dernières années supérieure ou égale à 1) et qu'aucune adaptation n'est prévue, le GRD motive sa décision.
- Si une liaison a subi plusieurs agressions externes, le GRD examine si des mesures de protection ou de prévention s'imposent.

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

Par convention :

- Les pannes prises en considération dans ces statistiques sont basées sur les appels que les GRD reçoivent via leur centrale d'appels (cause unique) ou par tout autre canal (dispatching, ...).
- Le moment de prise de connaissance par le GRD d'une panne constitue l'instant du début officiel de la panne.
- Le moment de rétablissement de l'alimentation du dernier client coupé constitue le moment officiel de la fin de la panne.
- Pour autant qu'elle prive d'alimentation d'un ou plusieurs URD, toute panne est à prendre en considération indépendamment du nombre d'utilisateurs concernés.
- Toutes les pannes dont la responsabilité incombe au GRD et qui entraînent une absence totale ou partielle de la fourniture d'électricité sont à prendre en compte, y compris celles qui concernent un élément du raccordement, le disjoncteur de branchement, le groupe de comptage.
- Les pannes dues aux cas de force majeure, à l'indisponibilité technique et aux circonstances météorologiques exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée à cette fin ne doivent pas être prises en compte dans les statistiques de ce paragraphe. Les pannes imputées à cette catégorie doivent cependant être justifiées dans l'annexe 5b.

Le GRD ne tient compte que des interruptions non programmées, quelle que soit leur durée. Il présente (en annexe 3) un tableau établi par entité communale avant fusion et qui détaille pour chacune d'elles les éléments suivants :

- le nombre de pannes dues à une défaillance d'un élément du réseau ;
- le nombre de pannes dues à une agression extérieure ;
- le nombre de pannes dues aux conditions météorologiques (hors circonstances météorologiques exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée à cette fin) ;
- le nombre total de pannes ;
- taux de panne : le nombre de pannes /1.000 clients BT pour l'année N-2 ;
- taux de panne : le nombre de pannes /1.000 clients BT pour l'année N-1 ;
- la variation de ce taux en % ;
- pour les communes et les localités dont les taux des années N-1 et N-2 sont nettement supérieurs à la moyenne de l'année (base de référence pour une localité : moyenne de la commune concernée / pour une commune : moyenne enregistrée sur le territoire de toutes les communes desservies) : les commentaires et mesures éventuelles d'amélioration prévue (voir infra) ;
- pour chaque commune : le nombre de kilomètres de réseau BT (aérien et souterrain confondus – longueurs géographiques et non électriques) ;
- pour chaque commune : le nombre de pannes /100 km de réseau BT du GRD.

Le GRD identifie donc :

- sur le territoire des communes qu'il dessert, les entités communales (ci-après communes) qui s'écartent significativement (+ de 2x) de la moyenne enregistrée sur toutes les communes desservies ;
- au sein d'une commune, les communes avant fusion (ci-après localités) qui s'écartent significativement (+ de 3x) de la moyenne de la commune.

Le GRD en analyse les causes et précise les éventuelles actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

Lorsqu'il ne prévoit rien pour une zone ayant une durée et/ou une fréquence de coupure double de la moyenne, il en expose les raisons. Lorsque l'échantillon est de taille trop réduite, il peut proposer une période d'observation d'un an. Dans ce cas, il doit réexaminer spécifiquement la localité concernée dans son rapport qualité de l'année suivante.

D'une manière générale, le GRD analyse les résultats par rapport à ceux des années précédentes et commente l'évolution.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1	Moyenne des 3* dernières années	Objectif pour l'année N
Nombre total de pannes / 1000 EAN					
Nombre total de pannes / 100 km**					

* si les années N-3 ou N-2 présentent des résultats exceptionnels tenant compte, par exemple, de phénomènes particuliers, cette année peut être complétée remplacée par l'année N-4 si elle est plus représentative.

** longueurs géographiques et non électriques. Le caractère « exceptionnel » des résultats des années n-2 ou n-3 sera systématiquement expliqué.

Annexe 3	Liste des interruptions par commune/localité
-----------------	--

2. LE RESPECT DES CRITÈRES DE QUALITÉ RELATIFS À LA FORME DE L'ONDE DE TENSION

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

2.1. Les mesures effectuées en MT

Le GRD donne la liste et le type des appareils de mesure qu'il a implantés dans son réseau. Il établit un tableau des résultats des mesures et les analyse par rapport à la norme EN 50160. En cas de dépassement des seuils de tolérance, il en explique les causes et précise les actions correctives, en relation avec le plan d'adaptation.

Postes	Type d'appareil de mesure	Conformité à la NBN EN 50160		Si non : causes et actions correctives éventuelles
		Oui	Non	

2.2. Les demandes d'intervention relatives à la forme d'onde de tension

Remarque :

Par convention, seules les demandes d'intervention nécessitant le déplacement d'agents doivent être reprises dans ce paragraphe.

2.2.1. Moyenne tension

Le GRD liste, dans l'annexe 4, les demandes d'intervention relatives à la forme d'onde qu'il a reçues de ses clients MT. Si une demande d'intervention n'est pas clôturée durant l'année N-1, le GRD ne complètera pas le champ « date de clôture » et reprendra cette intervention dans un tableau clairement identifié du rapport qualité suivant (relatif à l'année N).

2.2.2. Basse tension

Pour les demandes d'intervention BT, il reprend, dans l'annexe 4, toutes les interventions de l'année N-1, avec les dates de demande et de clôture.

Si une demande d'intervention n'est pas clôturée durant l'année N-1, le GRD ne complètera pas le champ « date de clôture » et reprendra cette intervention dans un tableau clairement identifié du rapport qualité suivant (relatif à l'année N).

Le GRD rappelle les critères contractuels et sépare les demandes d'intervention « photovoltaïques ».

De plus, il commente les différences par rapport à l'année précédente.

		Année N-3	Année N-2	Année N-1
Au total	Nombre total de demandes d'intervention reçues			
	Nombre total de demandes d'intervention reçues/1000 EAN BT			
	Nombre d'interventions clôturées dans l'année de la demande			
Dont FOCUS SUR LES DEMANDES « PV »	Nombre total de demandes d'intervention reçues			
	Nombre total de demandes d'intervention reçues/1000 EAN BT			
	Nombre d'interventions clôturées dans l'année de la demande			

Annexe 4	Liste des demandes d'intervention MT/BT enregistrées pour cause de tension l'année N-1
-----------------	--

3. LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AUX CLIENTS FINALS

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

3.1. Les délais de raccordement et études

Pour répondre à ce paragraphe, le GRD :

- complète le tableau ci-après sur base des études, offres et raccordements finalisés entre le 1/1 et le 31/12 de l'année N-1 et indique pour chaque item, le nombre de dossiers total, le nombre de dossiers total dans les délais ainsi que le nombre de dossiers avec dépassement des délais pour cause « GRD »;
- s'il ne dispose pas d'un processus de collecte reconnu fiable par la CWaPE, renseigne en annexe 6 du rapport qualité, la liste des études, offres, raccordements finalisés entre le 1/1 et le 31/12 de l'année N-1.

Nombre de dossiers	HT		BT		Total
	Prélèvement	Injection	Prélèvement	Injection	
Études orientation			-	-	
Études détaillées			-	-	
Offres					
Raccordements					

Les données consolidées communiquées dans le tableau doivent être basées sur un processus de collecte reconnu fiable par la CWaPE sur base d'un audit. La CWaPE se réserve le droit de procéder à des contrôles ultérieurs, afin d'établir le maintien d'un niveau de fiabilité suffisant.

Pour les GRD pour lesquels cette fiabilité n'a pas été établie, la CWaPE se basera sur l'analyse détaillée d'un échantillon d'études, offres et raccordements, prélevés dans la liste des dossiers communiqués en annexe 6 et dont les modalités sont encore à déterminer.

Pour assurer un suivi précis des délais, le GRD doit idéalement enregistrer les dates suivantes dans son système :

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

Dans le cas où une GRD serait dans l'incapacité d'enregistrer les dates mentionnées ci-avant, il ne pourrait pas systématiquement identifier les étapes du processus sur lesquelles il n'a pas de prise. La CWaPE n'aurait dès lors pas d'autre choix que de se baser sur les dates à sa disposition pour contrôler le respect des délais légaux, ce qui pourrait conduire à un résultat moins favorable pour le GRD.

Remarques :

- Pour les études et les offres, le délai commence à courir lorsque le dossier est réputé complet. Si un dossier réputé complet fait l'objet d'une demande de modification ultérieure, cette demande est considérée comme un nouveau dossier.
- Pour les raccordements, le délai commence à courir lorsque le demandeur a payé le devis ou a marqué son accord par écrit.

Annexe 6	La liste des études, offres, raccordements finalisés l'année n-1
-----------------	--

3.2. Les coupures programmées

Pour répondre à ce paragraphe, le GRD complète le tableau et indique si les délais légaux pour avertir les URD d'une coupure programmée ont été respectés. Si tel n'est pas le cas, le GRD liste les interruptions pour lesquelles les délais d'avertissement n'ont pas été respectés et expose la/les raison(s) de ce non-respect.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nbre total de coupures programmées MT			
Nbre total de coupures programmées BT			
Nbre total de coupures programmées			
Nbre total de coupures programmées / 1000 EAN			

3.3. Les coupures non programmées

Pour répondre à ce point, le GRD complète les tableaux ci-après.

Remarques :

- Le temps d'arrivée sur site est calculé depuis l'appel de l'URD jusqu'à l'arrivée de l'agent sur le site de l'intervention. Pour les coupures MT, le temps d'arrivée sur site est calculé, le cas échéant, depuis le début de l'interruption (ex. : déclenchement dans le SCADA...) jusqu'à l'arrivée de l'agent sur le site de la dernière cabine (ou du dernier élément du réseau) à rétablir « manuellement ».
- Le temps d'interruption est calculé depuis l'appel de l'URD /le déclenchement dans le SCADA jusqu'au moment où le(s) dernier(s) URD est/est(s) réalimenté(s) (fin d'interruption et non d'intervention).
- Les interruptions dues aux circonstances météorologiques exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée à cette fin, aux cas de force majeure et à l'impossibilité technique ne doivent pas être prises en compte dans les statistiques de ce paragraphe. Pour rappel, ces pannes doivent néanmoins être justifiées dans l'annexe 5 b.
- Le GRD mentionne le nombre de coupures (en distinguant MT et BT) dont il ne tient pas compte dans les statistiques.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nbre total de coupures non programmées MT			
Nbre total de coupures non programmées BT			
Nbre total de coupures non programmées			
Nbre total de coupures non programmées / 1000 EAN			
Temps moyen d'arrivée sur site (hh:mm:ss)			
Temps moyen d'interruption (hh:mm:ss)			

3.3.1. Arrivée(s) sur site supérieure(s) à 2 heures

- Suite à une coupure non programmée, le GRD doit être sur place dans les deux heures à partir de la prise de connaissance de l'incident (appel client, appareillage dispatching, ...) :

Nombre d'arrivées sur sites > 2h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total					
Total / 1000 EAN					
BT					
MT					

- Pour les interventions avec temps d'arrivée sur site > 2 heures :

Moyenne des temps d'arrivées sur sites > 2h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total (hh:mm:ss)					
BT (hh:mm:ss)					
MT (hh:mm:ss)					

3.3.2. Coupures de plus de 6 heures

- Suite à une coupure non programmée, le GRD doit rétablir la tension dans les six heures (2 heures pour être sur place et 4 heures pour réparer ou raccorder un groupe) :

Nombre de coupures > 6h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total					
Total / 1000 EAN					
BT					
MT					

- Pour les interventions ne permettant pas le rétablissement de la tension dans les 6 heures :

Moyenne des temps rétablissement tension > 6h	Total année N-3	Total année N-2	Total année N-1	Moyenne des 3 dernières années	Objectif année N
Total (hh:mm:ss)					
BT (hh:mm:ss)					
MT (hh:mm:ss)					

4. PERFORMANCES DANS LE DOMAINE DE L'ALLOCATION

Au regard de chacun des tableaux repris dans ce chapitre, le GRD analyse et commente les résultats obtenus.

Dans ce paragraphe, le GRD résume la façon dont ses performances dans le domaine de l'allocation ont été monitorées : respect des délais réglementaires de fourniture des données de mesure et exactitude des messages MIG. Il présente un résumé de ses performances mensuelles et, le cas échéant, ses pistes d'amélioration.

Il documente également ses délais pour la fourniture des données de mesure aux fournisseurs.

	Année N-3	Année N-2	Année N-1
Nombre de cas de dépassement des délais			

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Nombre de rerun												

ANNEXE 2 : LISTE DES FEEDERS/TRONÇONS MT AYANT ÉTÉ SUJETS À AU MOINS 3 INTERRUPTIONS AU COURS DES LA PÉRIODE N-1 À N-3

Identification du tronçon MT	Année de construction	Pose aérienne ou souterraine	Nombre de coupures enregistrées :			Moyenne des coupures enregistrées les 3 dernières années	Commentaires de l'année N-1 (À compléter si la moyenne est supérieure ou égale à 1)	Description de l'action éventuelle envisagée	Année de réalisation de travaux éventuels
			l'année N-3*	l'année N-2*	l'année N-1				

* si l'élément concerné a été remplacé pendant la période N-1 à N-3, les colonnes statistiques relatives aux coupures historiques de l'élément démonté sont laissées vides et la moyenne est adaptée en fonction des années effectives depuis la mise en service.

ANNEXE 3 : STATISTIQUES DE COUPURES BT PAR COMMUNE / LOCALITÉ

Communes	Localités	Nombre de clients BT	Pannes						Commentaires et mesures éventuelles (3)	Longueur réseau BT (aérien et souterrain confondus)	Nombre de pannes /100 km de réseau BT	
			Nombre de pannes avec pour cause :			Total	Taux de coupure : N total pannes/1.000 clients BT					Variation du taux en %
			Défaillance élément réseau	Agression extérieure (1)	Conditions météorologiques (1) (2)		l'année N-2	l'année N-1				
Commune 1	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Commune 2	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Commune 3	Localité 1											
	Localité 2											
	Localité 3											
	Localité 4											
	Total											
Total GRD												

(1)_Les interruptions prises en compte dans ces catégories sont causées par des éléments externes au réseau du GRD et sur lesquels le GRD n'a pas entièrement prise.

(2) Hors circonstances météorologiques exceptionnelles reconnues par une instance publique notoirement habilitée à cette fin.

(3) **À compléter obligatoirement :**

- pour les communes dont le taux de coupure est nettement supérieur (+ de 2x) à la moyenne du territoire du GRD ;
- pour les localités dont le taux de coupure est nettement supérieur (+ de 3x) à la moyenne de la commune concernée.

ANNEXE 4 : LISTE DES DEMANDES D'INTERVENTION ENREGISTRÉES POUR CAUSE DE TENSION L'ANNÉE N-1

N° de dossier	Date demande	Rue	Localité	Code postal	Code EAN	Niveau de tension (BT/HT)	PV (oui/non)	Cause	Historique (oui/non)	Date de l'intervention	Description de l'intervention	Commentaires	Placement d'un enregistreur (oui/non)	Travaux prévus	Date de clôture	Fondée (oui/non)

ANNEXE 5 A : LISTE DE TOUTES LES INTERRUPTIONS PROGRAMMÉES DE L'ANNÉE N-1

ANNEXE 5 B : LISTE DE TOUTES LES INTERRUPTIONS NON PROGRAMMÉES DE L'ANNÉE N-1

Date	Localité	Code postal	Période		Causes				Justification**	Réseau
			De ... (hh:mm)	A ... (hh:mm)	1.Réseau / défauts	2.Tiers	3.Conditions météo	4.Conditions météo exceptionnelles*, force majeure et impossibilité technique		BT/MT

*Reconnues par une instance publique notoirement habilitée à cette fin

** A fournir pour les catégories 2,3 et 4

ANNEXE 6 : ÉTUDES, OFFRES, RACCORDEMENTS FINALISÉS L'ANNÉE N-1

Le GRD renseigne la liste des études, offres, raccordements finalisés entre le 1/1 et le 31/12 de l'année N-1.

Études :

N° de dossier	Type (orientation/détail)	Prélèvement /Injection	Puissance demandée (kVA)	Niveau de tension (BT/HT)	Code postal	Localité	Date d'envoi au demandeur

Offres :

N° de dossier	Prélèvement /Injection	Puissance demandée (kVA)	Niveau de tension (BT/HT)	Code postal	Localité	Date d'envoi au demandeur

Raccordements :

N° de dossier	Raccordement mixte (oui/non)	Prélèvement /Injection	Puissance de raccordement (kVA)	Niveau de tension (BT/HT)	Code postal	Localité	Date de réalisation