



Tous acteurs de l'**énergie**

*Date du document : 18/12/2025*

## RAPPORT

CD-25|18-CWaPE-0123

# INDICATEURS DE QUALITÉ 2024 DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

*Rendu suite à l'examen réalisé en application de l'article 15 du décret  
du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

# Table des matières

1.	INTRODUCTION.....	3
2.	CONTEXTE LÉGISLATIF .....	3
3.	PROCÉDURE D'ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS QUALITÉ.....	5
4.	INDICATEURS DE QUALITÉ .....	6
4.1.	<i>Données générales</i> .....	6
4.2.	<i>L'indisponibilité</i> .....	7
4.3.	<i>La fréquence des interruptions</i> .....	12
4.4.	<i>La durée de rétablissement</i> .....	14
4.5.	<i>Les indices de pannes</i> .....	17
4.5.1.	Taux de pannes.....	17
4.5.2.	Le nombre de dépassements d'arrivées sur site de plus de 2 heures .....	19
4.5.3.	Le nombre de dépassements de rétablissements de l'alimentation après 6 heures .....	19
4.6.	<i>Critères de qualité relatifs à la forme de l'onde de tension</i> .....	19
4.6.1.	Les demandes d'intervention en basse tension .....	19
4.6.2.	Suivi des demandes d'intervention par les GRD.....	22
4.7.	<i>Qualité des services fournis aux clients finals</i> .....	23
5.	CONCLUSIONS .....	31

## **1. INTRODUCTION**

Une fois par an, la CWaPE reçoit un rapport qualité des gestionnaires de réseau de distribution (GRD). Les données communiquées dans ce rapport font l'objet d'une analyse par la CWaPE et sont discutées au besoin avec les GRD.

Le contenu du rapport qualité porte sur les thèmes suivants, visant le bilan de l'année précédente :

- 1      LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS
  - 1.1    LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS EN MOYENNE TENSION (MT)
    - 1.1.1 Les interruptions d'accès planifiées
    - 1.1.2 Les interruptions d'accès non planifiées
    - 1.1.3 Répartition des interruptions par tronçon MT
  - 1.2    LES INTERRUPTIONS D'ACCÈS EN BASSE TENSION (BT)
- 2      LE RESPECT DES CRITÈRES DE QUALITÉ RELATIFS À LA FORME DE L'ONDE DE TENSION
  - 2.1    LES MESURES EFFECTUÉES EN MT
  - 2.2    LES DEMANDES D'INTERVENTION RELATIVES À LA FORME D'ONDE DE TENSION
    - 2.2.1 Moyenne tension
    - 2.2.2 Basse tension
- 3      LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AUX CLIENTS FINALS
- 4      PERFORMANCES DANS LE DOMAINE DE L'ALLOCATION.

Le présent rapport de la CWaPE synthétise l'analyse des rapports qualité des GRD portant sur l'année 2024.

## **2. CONTEXTE LÉGISLATIF**

Le rapport qualité complète le plan d'adaptation des GRD et vise notamment à satisfaire au prescrit du point 4° de l'article 15, §2 du Décret électricité : « *le plan d'adaptation contient (...) la fixation des objectifs de qualité de service poursuivis, en particulier concernant la durée des pannes et la qualité de la tension* ». Son contenu, ainsi que des précisions complémentaires sur ces objectifs de qualité, sont encadrés par le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (RTDE) :

*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 I.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 montrer 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 »*

Enfin, en application de ces dispositions, la CWaPE publie des lignes directrices pour la « PRÉSENTATION STANDARD DES RAPPORTS ANNUELS DES GRD ÉLECTRICITÉ SUR LA QUALITÉ DE LEURS PRESTATIONS ». Les rapports qualité relatifs à l'année 2024 suivent les lignes directrices actualisées le 25 février 2025 (CD-25b25-CWaPE-0061<sup>1</sup>). Ces lignes directrices actualisent celles de 2022.

---

<sup>1</sup> <https://www.cwape.be/sites/default/files/2025-02/CD-25b25-CWaPE-0061-Lignes%20directrices%20RQ%20GRD%20%C3%A9lectricit%C3%A9.pdf>

### **3. PROCÉDURE D'ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS QUALITÉ**

Pour mémoire, le planning de travail a été adapté en 2022 pour tenir compte de l'entrée en vigueur, en 2021, du nouveau RTDE :

- 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 ;
- 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 début juillet, et ce, pour autant que la version provisoire du rapport lui soit parvenue pour le 2 mai au plus tard. La CWaPE se réserve 2 mois complets pour analyser les rapports et rendre son avis ;
- c. Le GRD ajuste éventuellement son rapport qualité et remet, avant le 15 septembre, la version définitive à la CWaPE en un seul exemplaire.

En ce qui concerne ORES Assets, la CWaPE a reçu cette année un rapport qualité pour ORES Assets uniquement. Malgré plusieurs demandes, la CWaPE n'a pas reçu un rapport par secteur, à savoir : ORES Namur, ORES Hainaut, ORES Luxembourg, ORES Brabant wallon, ORES Mouscron, ORES Est et ORES Verviers. La CWaPE, mise devant le fait accompli, déplore cette situation et rappelle que cette approche permettait de disposer d'un meilleur degré de détail, de poursuivre le travail d'harmonisation des procédures entre secteurs et d'assurer une continuité dans l'évaluation des indices qualité des différentes entités, puisque celles-ci étaient examinées séparément auparavant. Le régulateur indique toutefois avoir reçu des données par secteur lorsque les questions posées à la suite de l'analyse du rapport qualité concernaient un, voire plusieurs secteurs en particulier.

Comme chaque année, la CWaPE a proposé aux GRD de discuter des résultats des analyses des versions provisoires des rapports qualité. Aucun GRD n'a souhaité cette entrevue.

Le tableau ci-dessous synthétise la chronologie de ces échanges :

GRD	Date de réception du projet	Date de transmission des remarques sur le projet	Date de réception de la version finale
AIEG	02-07-2025*	16-07-2025	10-10-2025
AIESH	21-05-2025**	30-06-2025	15-09-2025
ORES Brabant Wallon	02-05-2025	30-06-2025	15-09-2025
ORES Est			
ORES Hainaut			
ORES Luxembourg			
ORES Mouscron			
ORES Namur			
ORES Verviers			
ORES Assets			
Réseau d'Energies de Wavre	09-07-2025*	07-08-2025	15-09-2025
RESA	02-05-2025	30-06-2025	12-09-2025

**TABLEAU 1 DÉROULEMENT DE LA CONCERTATION ENTRE LES GRD ET LA CWAPE :  
RAPPORTS QUALITÉ 2024**

\* Rapport transmis en retard sans demande de report ni justifications de la part du GRD

\*\*Demande de report adressée à la CWaPE par le GRD

Enfin et pour mémoire, les lignes directrices pour la réalisation du rapport qualité ont été revues significativement en 2020, en concertation avec les GRD. Un des buts poursuivis dans cette révision était, compte tenu notamment des conclusions de l'audit des rapports qualité réalisé en 2018-2019, de rappeler ou de clarifier le contenu exact et la définition précise des indices à monitorer, de manière à pouvoir obtenir de l'ensemble des GRD des renseignements recoupant exactement les mêmes notions. La CWaPE est, en effet, parfaitement consciente que 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 collecte et de gestion des données qui en garantissent l'exactitude et l'exhaustivité. Sans un tel système, le rapport ne repose sur rien de véritablement objectivable et perd donc considérablement de son intérêt.

Le rapport d'audit, disponible sur le site de la CWaPE (<https://www.cwape.be/docs/?doc=5089>) a été communiqué aux GRD fin avril 2020. Un plan d'actions correctives a été élaboré en concertation avec eux, puis leur a été communiqué début 2021 (<https://www.cwape.be/publications/document/4464>). Des réunions de suivi ont été organisées en 2022. Le rapport de suivi de ces actions est également disponible sur le site de la CWaPE (<https://www.cwape.be/publications/document/5336>).

Les lignes directrices approuvées en 2020 ont été adaptées début 2022. Cette révision avait pour objectif principal de mettre à jour les références légales à la suite notamment de l'entrée en vigueur, en 2021, du nouveau RTDE. Elles ont été adaptées une nouvelle fois en 2025 pour y intégrer des éléments complémentaires dans la partie relative au respect des critères de qualité de la forme de l'onde de tension.

## **4. INDICATEURS DE QUALITÉ**

### **4.1. Données générales**

Les GRD renseignent les principaux indices qualité dans le texte explicatif accompagnant leur rapport qualité.

Ils complètent également un tableau reprenant les détails et les différentes natures des interruptions enregistrées au cours de l'exercice. Le tableau permettant le recueil de ces détails est tiré de la prescription technique C10/14 éditée par Synergrid. Il ne serait pas réaliste d'effectuer, par utilisateur, un décompte analytique des temps de coupure. C'est la raison pour laquelle, pour évaluer ces indices, la méthode définie par Synergrid donne un indice global, tout utilisateur MT et BT confondu, basé sur le nombre de cabines de distribution dont l'alimentation a été interrompue. Le lecteur intéressé trouvera des explications complémentaires en cette matière sur le site internet de Synergrid duquel les définitions reprises ci-après, sont d'ailleurs tirées.

La CWaPE se base sur ce tableau complété individuellement par les GRD, non seulement pour recalculer individuellement les différents indices qualité mais également pour pouvoir calculer précisément des valeurs pondérées au niveau de la Région. Le tableau, ci-après, résume les trois principaux indices qualité en comparant les valeurs citées par les GRD dans leurs rapports qualité et celles recalculées par la CWaPE. Certaines légères divergences sont inévitablement liées à des valeurs arrondies dans les calculs. Lorsque des divergences plus importantes sont rencontrées, elles font l'objet d'une discussion avec les GRD concernés dans le cadre de l'examen de leur projet de rapport.

Si elles persistent dans la version définitive sans que des explications circonstanciées ne puissent les justifier, la CWaPE privilégie les valeurs issues des calculs à celles simplement citées par les GRD.

Pour 2024, la CWaPE constate qu'à l'exception de RESA, les valeurs divergentes décelées dans les projets ont toutes été rectifiées dans les versions définitives. Les définitions et analyses du tableau ci-dessous sont reprises dans la suite du rapport.

Indices qualité pour l'exercice 2024						
	Indisponibilité totale		Fréquence		Durée de rétablissement	
	Citée dans les rapports	Obtenue par calculs	Citée dans les rapports	Obtenue par calculs	Citée dans les rapports	Obtenue par calculs
<b>AIEG</b>	00:11:00	00:10:53	0,17	0,17	01:05:00	01:05:05
<b>AIESH</b>	00:28:08	00:28:07	0,58	0,58	00:48:00	00:48:27
<b>RESA</b>	<b>00:30:32</b>	00:32:18	1,10	1,10	00:29:26	00:29:25
<b>ORES Namur</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Hainaut</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Est</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Luxembourg</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Verviers</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Brabant Wallon</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>ORES Mouscron</b>	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C	N.C
<b>Réseau d'Énergies de Wavre</b>	01:02:56	01:02:54	0,97	0,97	01:05:03	01:05:02
<b>ORES Assets</b>	00:33:00	00:33:03	0,96	0,96	00:34:17	00:34:29
<b>Région Wallonne</b>	-	<b>00:32:44</b>	-	<b>0,96</b>	-	<b>00:34:01</b>

TABLEAU 2 PRINCIPAUX INDICES QUALITÉ : COMPARAISON DES VALEURS CITÉES DANS LES RAPPORTS DES GRD ET CELLES RECALCULÉES PAR LA CWAPE (FIN 2024)

## 4.2. L'indisponibilité

Définition : l'indisponibilité représente le temps annuel moyen d'interruption d'un utilisateur du réseau de distribution. C'est donc la somme estimée des temps d'interruption de tous les utilisateurs du réseau de distribution divisée par le nombre d'utilisateurs.

Pour le calcul de celle-ci, la CWaPE a demandé aux GRD de se baser sur la prescription technique C10/14 établie par Synergrid « *Indices de qualité - Disponibilité de l'accès au réseau de distribution* ».

Les distinctions opérées par cette dernière portent principalement sur les défauts observés au niveau des câbles, des lignes, des cabines ainsi qu'au niveau d'une catégorie classifiée de « divers » qui regroupe respectivement :

- Une catégorie 7a considérant comme devant être comptabilisée dans le calcul de l'indisponibilité propre du GRD, à savoir essentiellement les défauts de cause inconnue (défauts furtifs) ;
- Une catégorie 7b reprenant les défauts non comptabilisés dans le calcul de l'indisponibilité propre du GRD car enregistrés sur les réseaux amont alimentant le GRD.

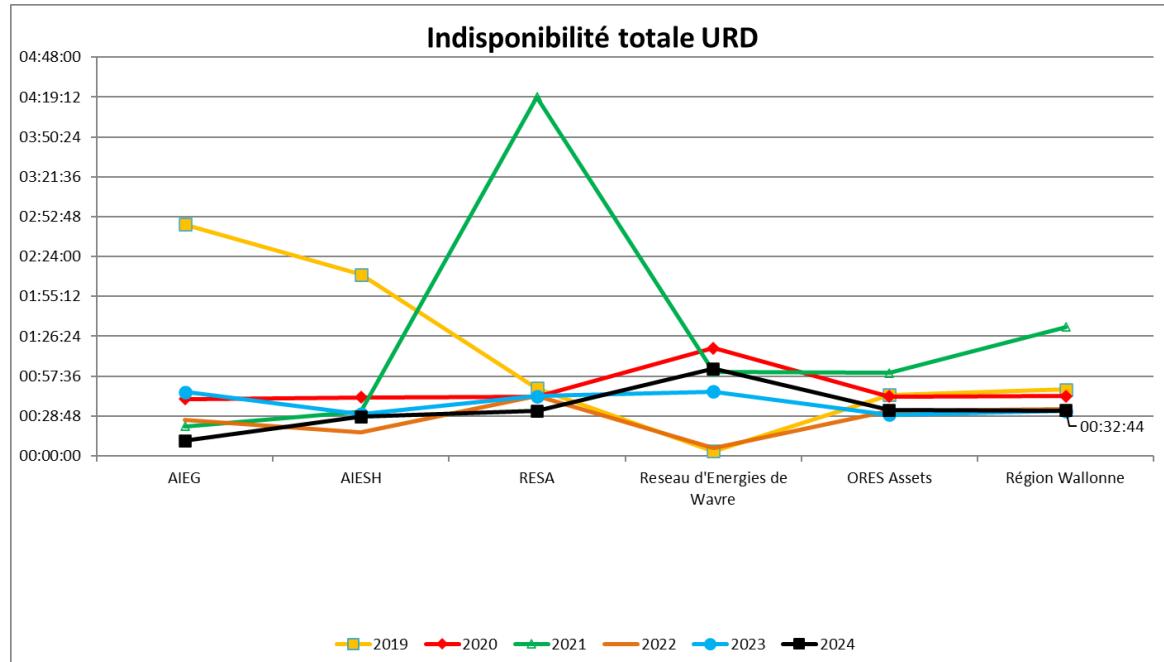
Les interruptions sont ainsi répertoriées en 10 catégories :

	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)			
<b>TOTAL (hors catégorie 8)</b>			
<b>TOTAL général</b>			

TABLEAU 3 CLASSIFICATION INTERRUPTIONS NON PLANIFIÉES - CALCUL DES INDISPONIBILITÉS TOTALES OU PROPRES

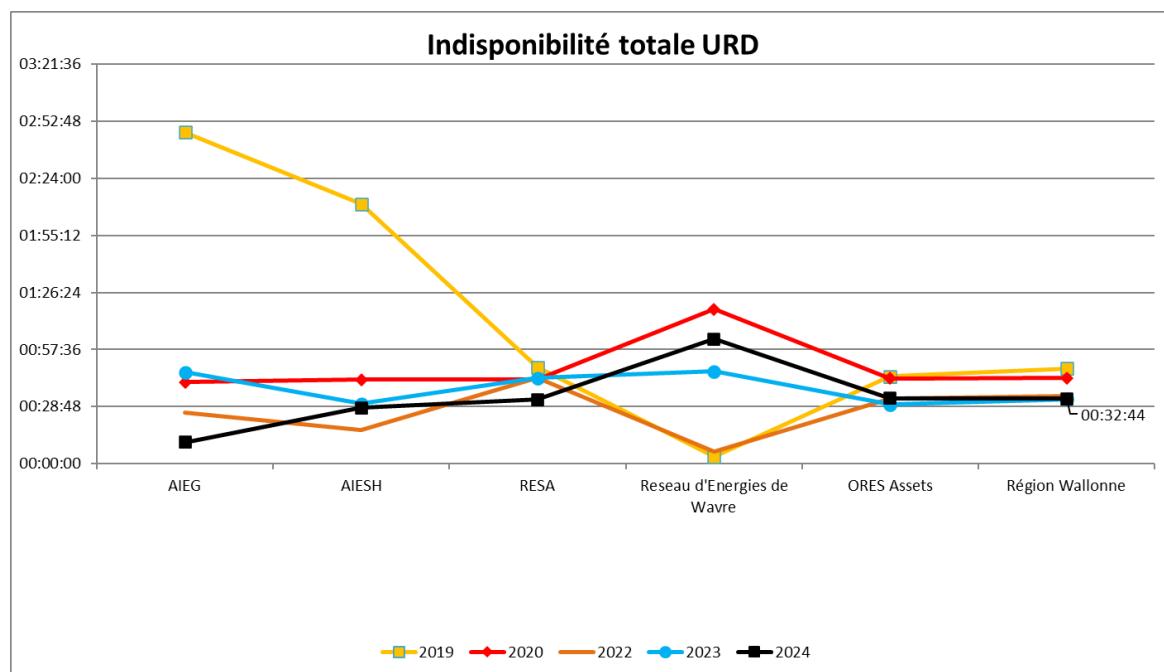
La distinction des notions « totale » et « propre » a été opérée pour pouvoir faire la distinction entre ce que voit l'utilisateur, d'une part, et les causes liées plus particulièrement à la responsabilité immédiate des GRD, sur lesquelles il a une prise directe.

Le graphique suivant montre, par GRD ou zone d'exploitation, l'évolution depuis 2019 de l'indice « d'indisponibilité totale URD », qui illustre le temps moyen annuel total d'interruption par utilisateur.



**GRAPHIQUE 1** ÉVOLUTION DE L'INDICE D'INDISPONIBILITÉ TOTALE DES DIFFÉRENTS GRD (PÉRIODE 2019 À 2024)

Afin d'améliorer la lisibilité du graphique, nous avons retiré l'année 2021 et voici le résultat :



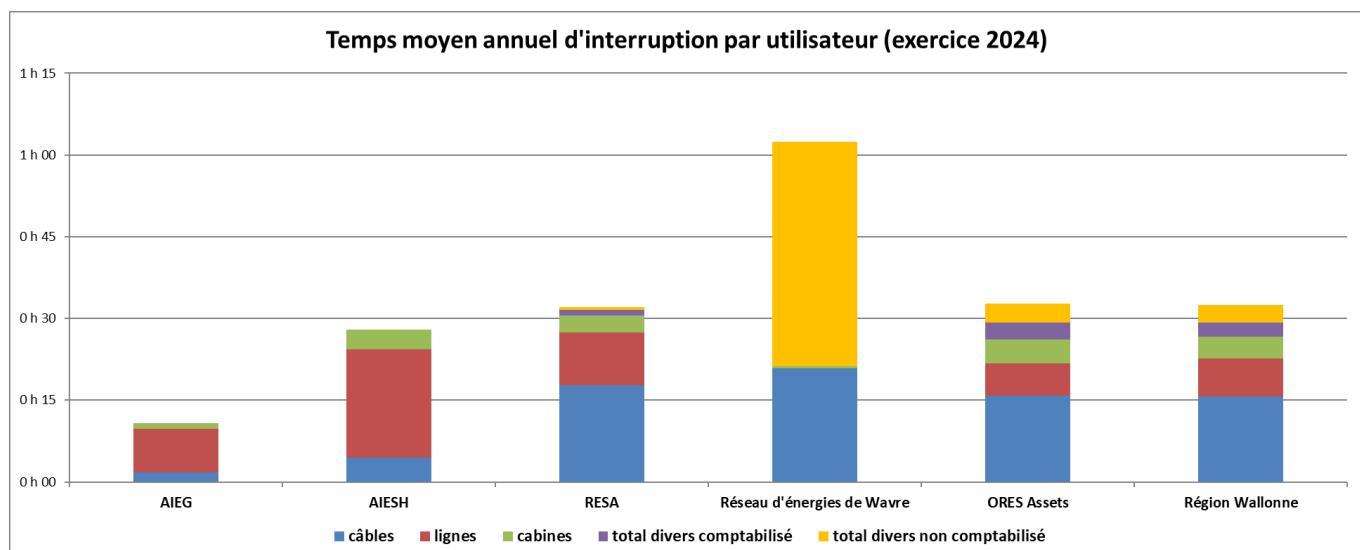
**GRAPHIQUE 2** ÉVOLUTION DE L'INDICE D'INDISPONIBILITÉ TOTALE DES DIFFÉRENTS GRD (PÉRIODE 2019 À 2024 (EXCEPTÉ 2021)))

Plusieurs évènements marquants peuvent influencer les courbes observées :

- L'année 2019 a été marquée par des conditions météorologiques exceptionnelles. Notamment les 3 et 4 mars 2019, où la tempête FREYA a causé des dégâts sur l'ensemble du territoire wallon.
- L'année 2020 a été marquée par plusieurs tempêtes en février, septembre et décembre ainsi que par la crise sanitaire liée au COVID 19.
- L'année 2021 a été marquée par les inondations de juillet, principalement sur les réseaux de RESA, ORES Verviers et REW ainsi que par la suite de la crise sanitaire liée au COVID 19. Cette année a également été marquée par plusieurs tempêtes.

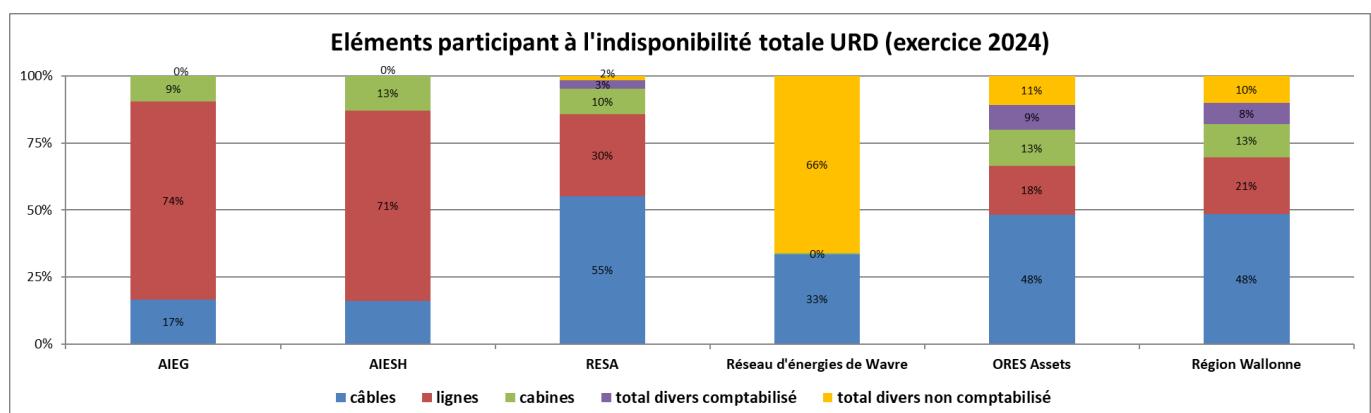
L'analyse des éléments de détails fournis dans le rapport qualité 2024 permet en partie de distinguer le matériel à l'origine des défauts, et de répartir le temps moyen sur ces différentes causes, ainsi qu'illustré dans les deux graphiques ci-dessous :

En valeurs absolues :



GRAPHIQUE 3 RÉPARTITION EN VALEURS ABSOLUES DU TEMPS MOYEN ANNUEL D'INTERRUPTION (PÉRIODE 2024)

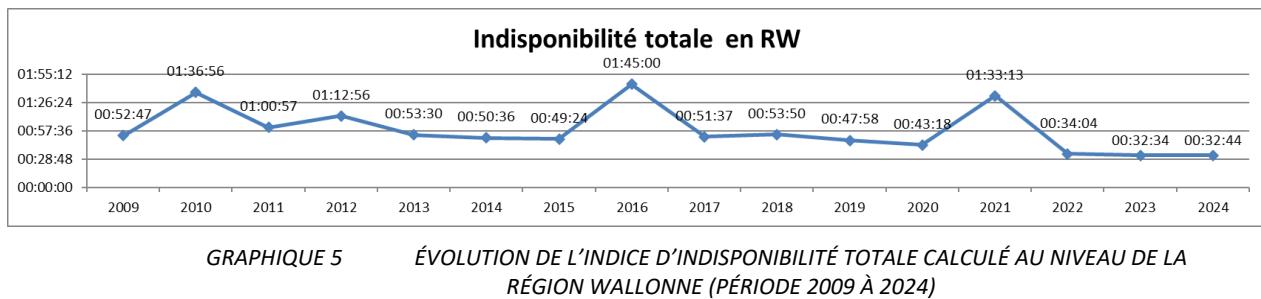
En valeurs relatives :



GRAPHIQUE 4 RÉPARTITION EN VALEURS RELATIVES DU TEMPS MOYEN ANNUEL D'INTERRUPTION (PÉRIODE 2024)

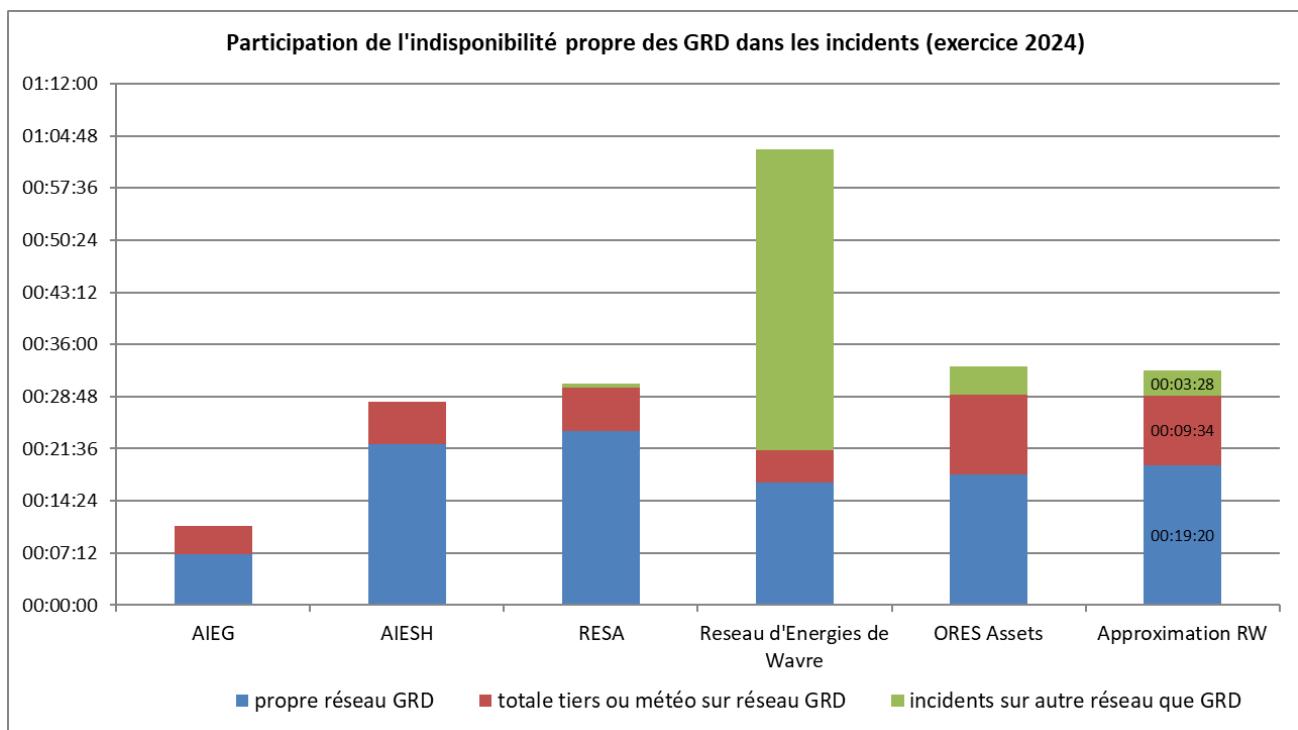
Un défaut de protection de transformateur, côté GRTL, explique le pourcentage élevé de la catégorie « total divers non comptabilisé » chez REW.

Si l'on regarde l'historique, et que l'on compare en particulier les valeurs de 2024 avec celles de 2023, on remarque une stabilité de l'indisponibilité en Région wallonne.



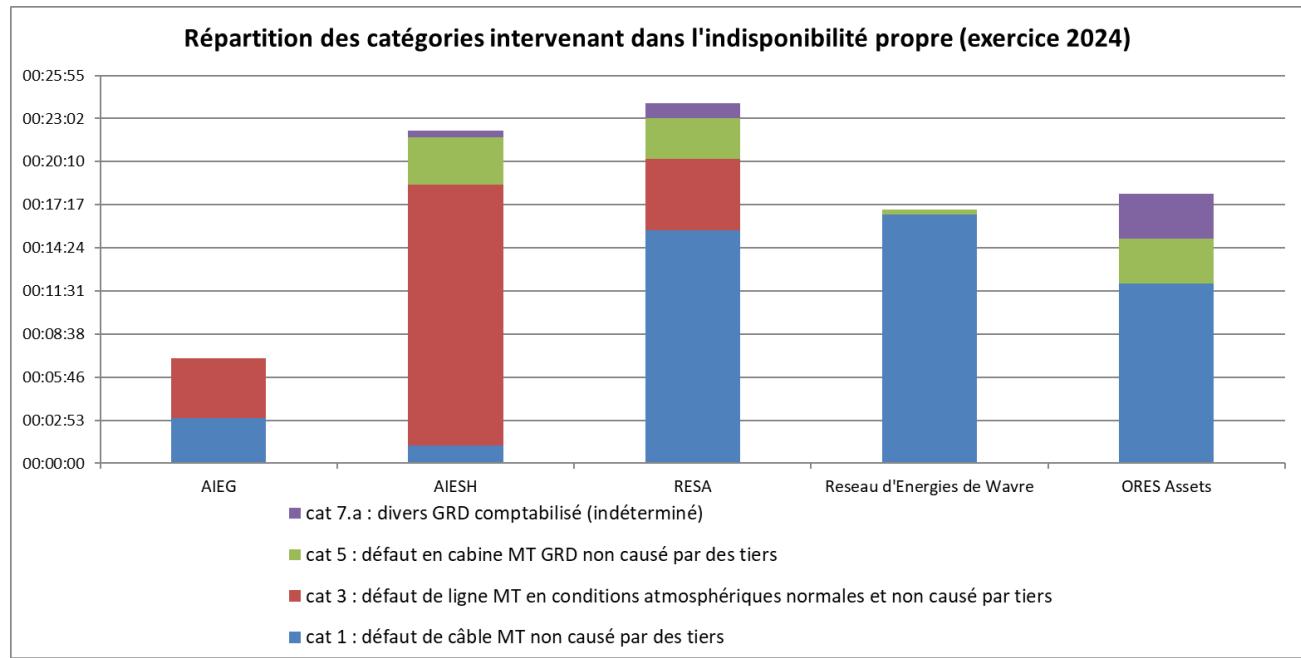
En Région wallonne et pour l'année 2024, le temps moyen annuel total d'interruption par utilisateur était d'un peu plus de 32 minutes. En 2024, un utilisateur de réseau raccordé en basse tension a donc été en moyenne privé d'alimentation électrique pendant 32 minutes.

Il est par contre moins aisé d'opérer un focus sur **l'indisponibilité propre** des GRD. Il s'agit en effet d'une notion individuelle qu'il est peu aisé mathématiquement d'agrégier au niveau de la Région au départ des données brutes. Elle ne peut être calculée à partir des données tirées de la C10/14. Il est cependant possible d'opérer une répartition sur base du tableau 3 repris au point 4.2.



Sur cette base et pour 2024, on constate tout de même que lorsqu'un utilisateur est victime d'une période d'interruption de son alimentation, les installations des GRD sont à l'origine de 60 % du temps d'interruption ; le solde a pour origine des coupures provoquées par des tiers ou des conditions météorologiques (30 %) ou des incidents sur les réseaux amont (10 %) desquels les GRD tirent leur alimentation (Elia ou autres GRD).

Si l'on se focalise sur ces 60 % que constituent l'indisponibilité propre des GRD, la répartition des causes se résume comme suit :



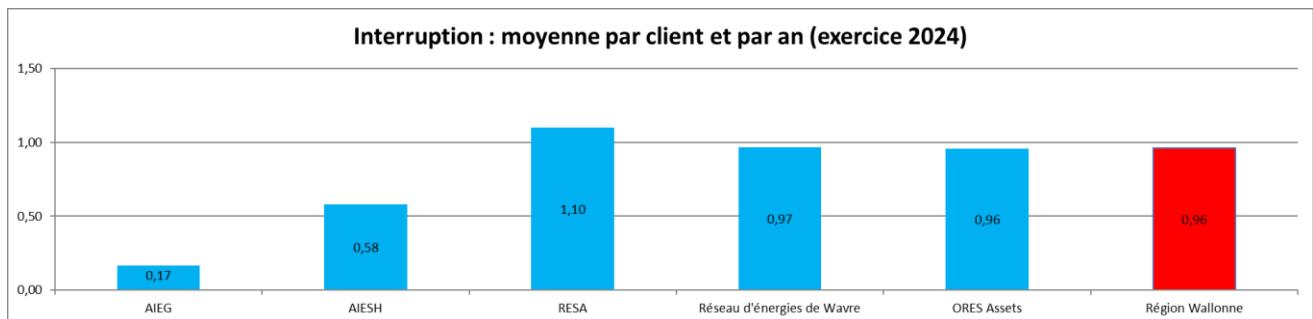
**GRAPHIQUE 7 PARTICIPATION DES CATÉGORIES INTERVENANT DANS L'INDISPOBILITÉ PROPRE (EXERCICE 2024)**

On remarque que la principale cause d'interruption sont les défauts sur câble qui se retrouvent chez la plupart des GRD. Les GRD qui ont un réseau aérien plus étendu connaissent également des défauts de lignes. Les GRD doivent, dans le cadre des rapports annuels qualité, lister les feeders MT principaux qui ont été sujets à au moins 3 interruptions au cours des 3 dernières années (les arrachements par des tiers n'étant cependant pas pris en compte car non pertinents). Pour les feeders concernés, il leur est alors demandé d'analyser l'origine de ces interruptions ainsi que les mesures éventuelles programmées en vue d'éviter une dégradation de la situation.

### 4.3. La fréquence des interruptions

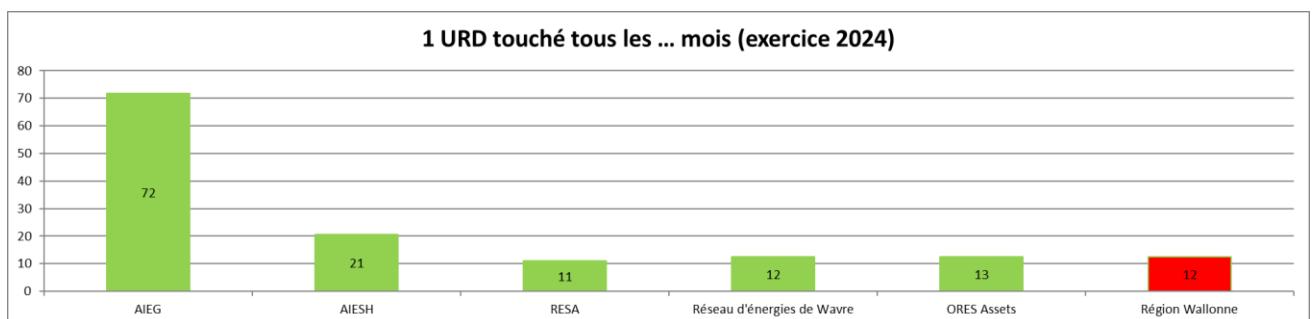
Définition : la fréquence des interruptions est le nombre annuel moyen d'interruptions d'un utilisateur du réseau de distribution, ce qui correspond à la somme de toutes les interruptions des utilisateurs du réseau de distribution divisée par le nombre d'utilisateurs.

En termes de fréquence et plus particulièrement pour l'année 2024, les différences enregistrées par GRD peuvent se résumer comme suit :



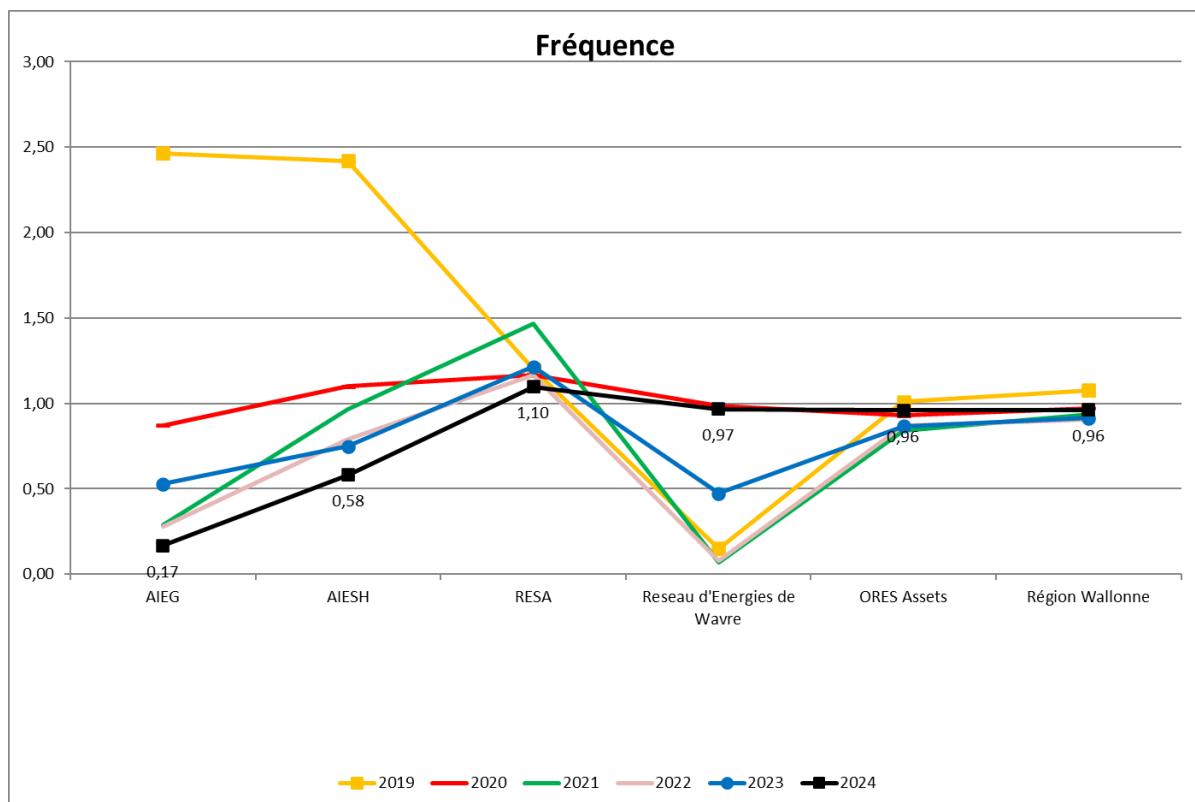
GRAPHIQUE 8 FRÉQUENCE PAR GRD (ANNÉE 2024)

En 2024, la fréquence d'interruption était de 0,96 pour la Wallonie. Cela signifie qu'un utilisateur de réseau connaît une coupure de son alimentation électrique en moyenne tous les 12 mois.

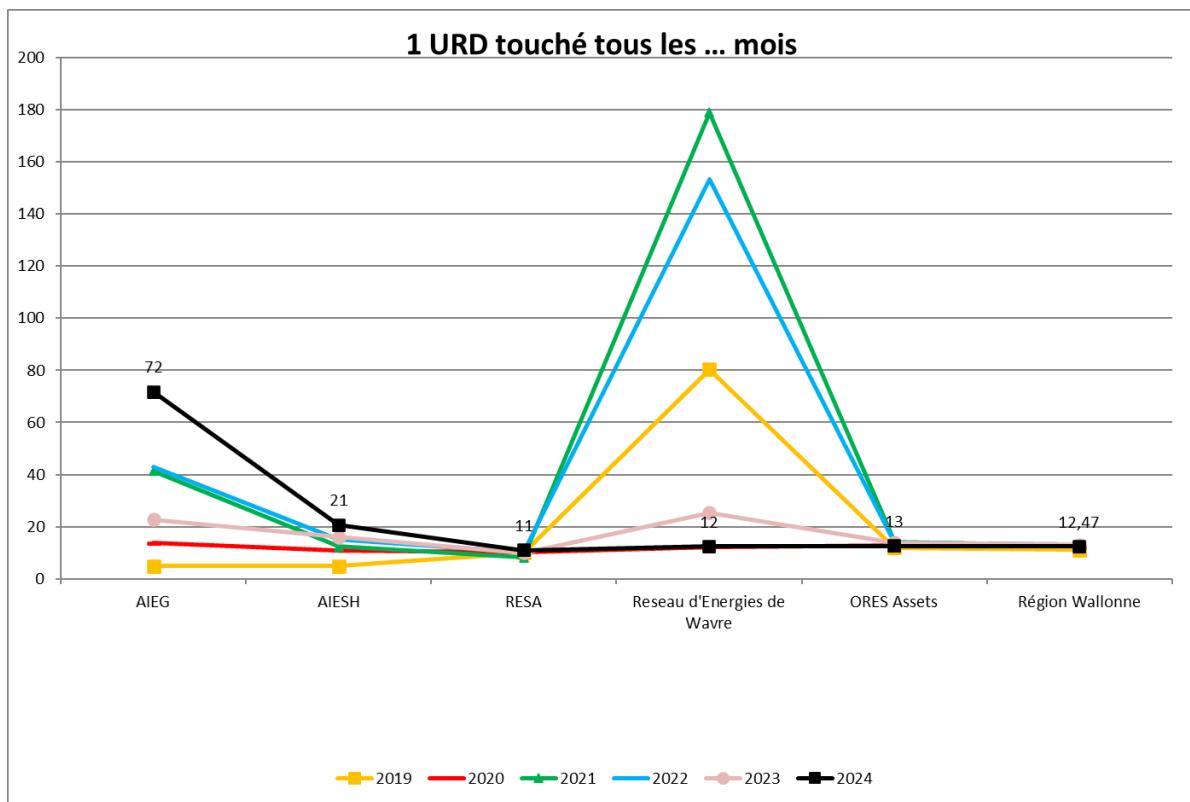


GRAPHIQUE 9 FRÉQUENCE PAR GRD TRADUITE EN PROBABILITÉ D'OCCURRENCE (ANNÉE 2024)

Les graphiques ci-après en retracent l'historique :

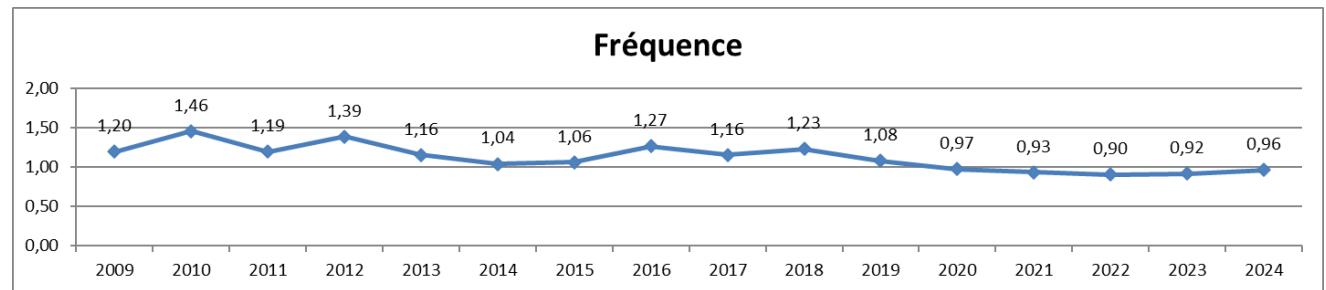


GRAPHIQUE 10 ÉVOLUTION PAR GRD DE LA FRÉQUENCE (PÉRIODE 2019 À 2024)



**GRAPHIQUE 11** ÉVOLUTION PAR GRD DE LA FRÉQUENCE TRADUITE EN PROBABILITÉ D'OCCURRENCE  
(PÉRIODE 2019 À 2024)

Au niveau de la Région, l'évolution de la fréquence se résume comme suit :

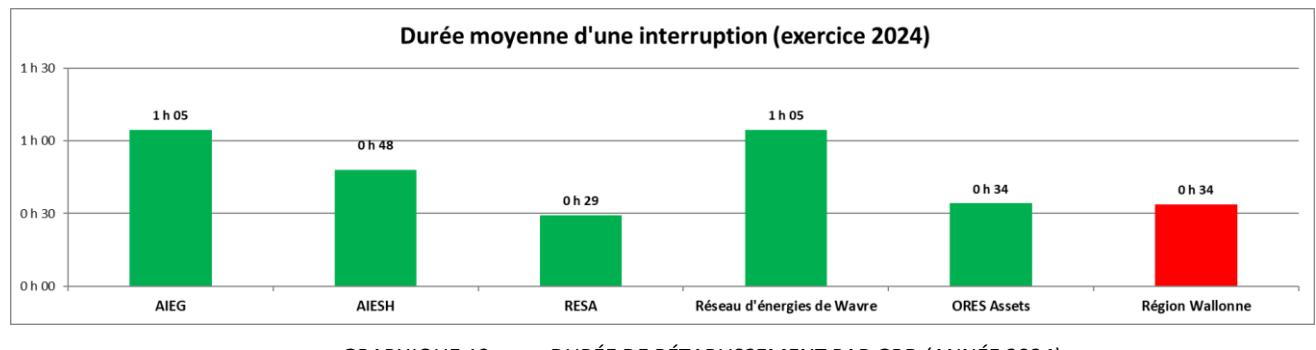


**GRAPHIQUE 12** ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE CALCULÉE AU NIVEAU DE LA RÉGION WALLONNE  
(PÉRIODE 2009 À 2024)

#### 4.4. La durée de rétablissement

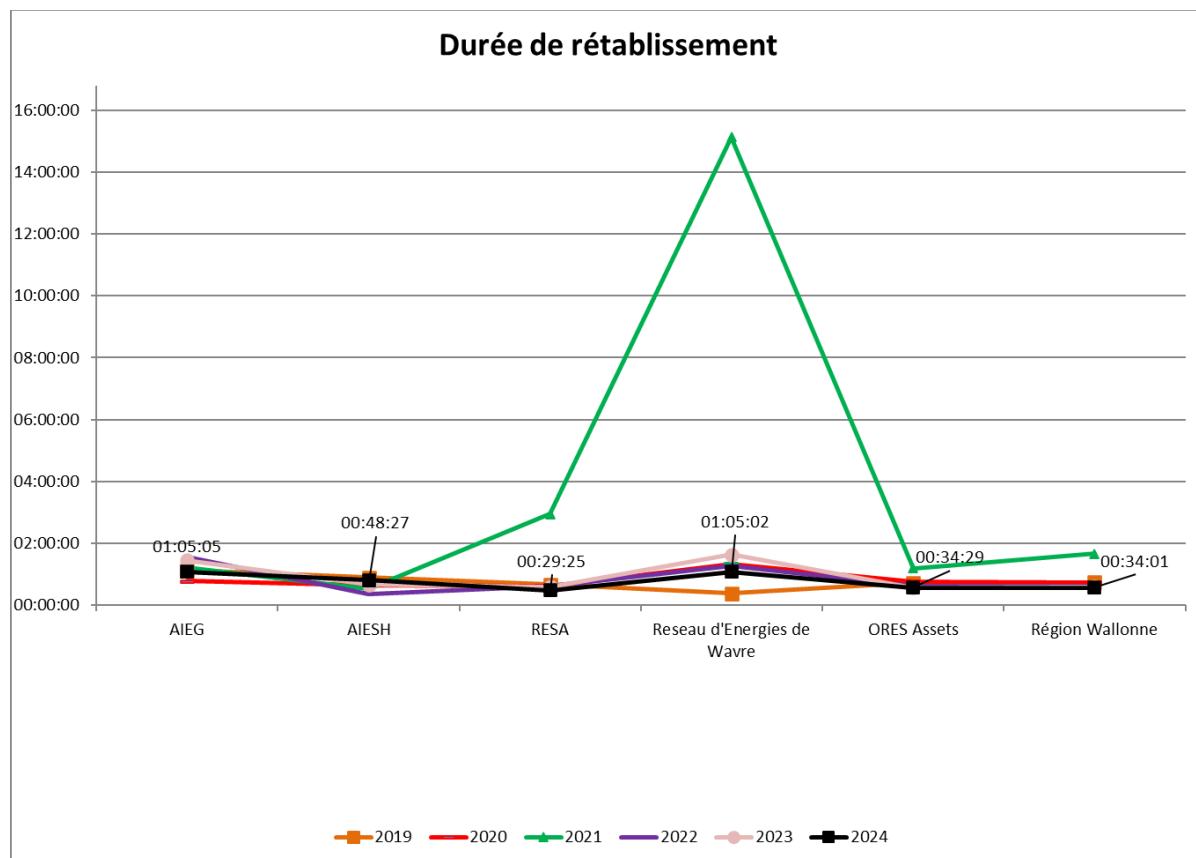
Définition : la durée de rétablissement est le temps moyen de durée des interruptions ; celui-ci est calculé en divisant la somme estimée des durées d'interruption de tous les utilisateurs du réseau de distribution par le nombre d'interruptions.

Pour l'exercice 2024, la situation enregistrée en termes de durée de rétablissement par GRD est la suivante :



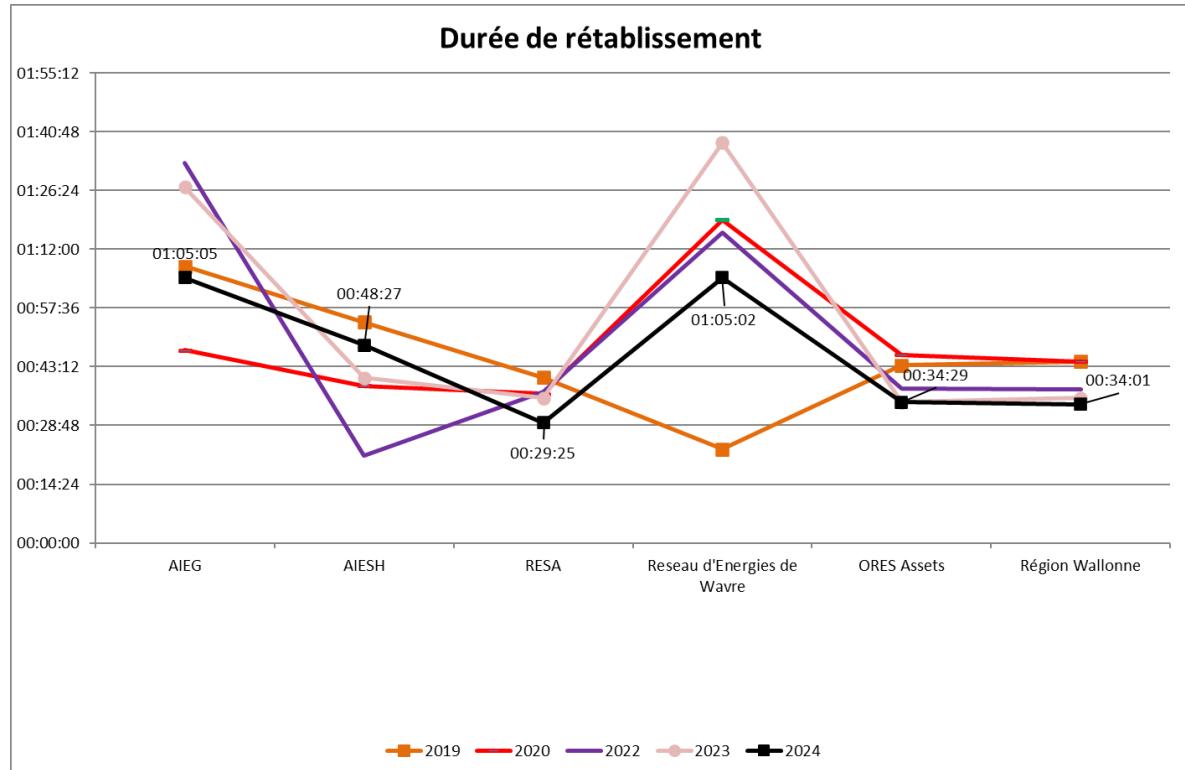
GRAPHIQUE 13 DURÉE DE RÉTABLISSEMENT PAR GRD (ANNÉE 2024)

L'historique en la matière peut se résumer comme suit :



GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DE LA DURÉE DE RÉTABLISSEMENT PAR LES DIFFÉRENTS GRD  
(PÉRIODE 2019 À 2024)

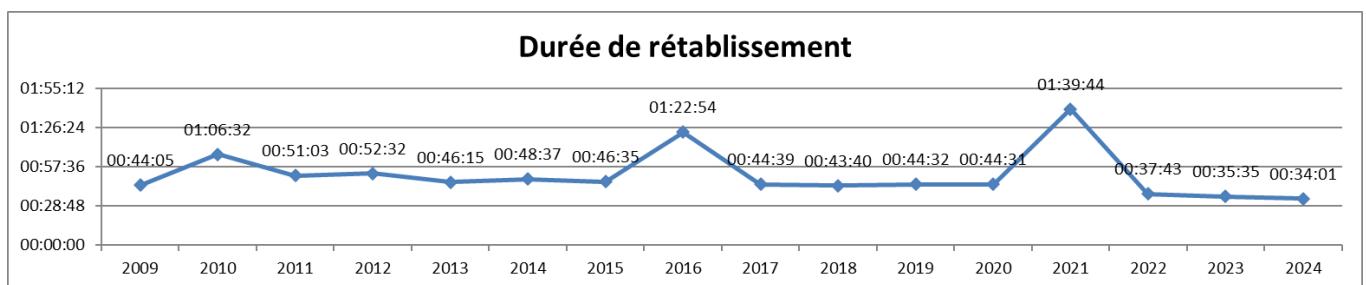
Afin d'améliorer la lisibilité du graphique, nous avons retiré l'année 2021 et voici le résultat :



**GRAPHIQUE 15 ÉVOLUTION DE LA DURÉE DE RÉTABLISSEMENT PAR LES DIFFÉRENTS GRD (PÉRIODE 2019 À 2024 (EXCEPTÉ 2021))**

Lorsqu'un URD a connu une interruption d'alimentation en 2024, la durée moyenne de cette interruption a été de 34 minutes.

Mis à part certaines années dites « exceptionnelles » (comme 2016 avec les intempéries hivernales et 2021 avec les inondations), la durée de rétablissement est plutôt stable depuis 2009 avec une tendance à la baisse constatée depuis quelques années.



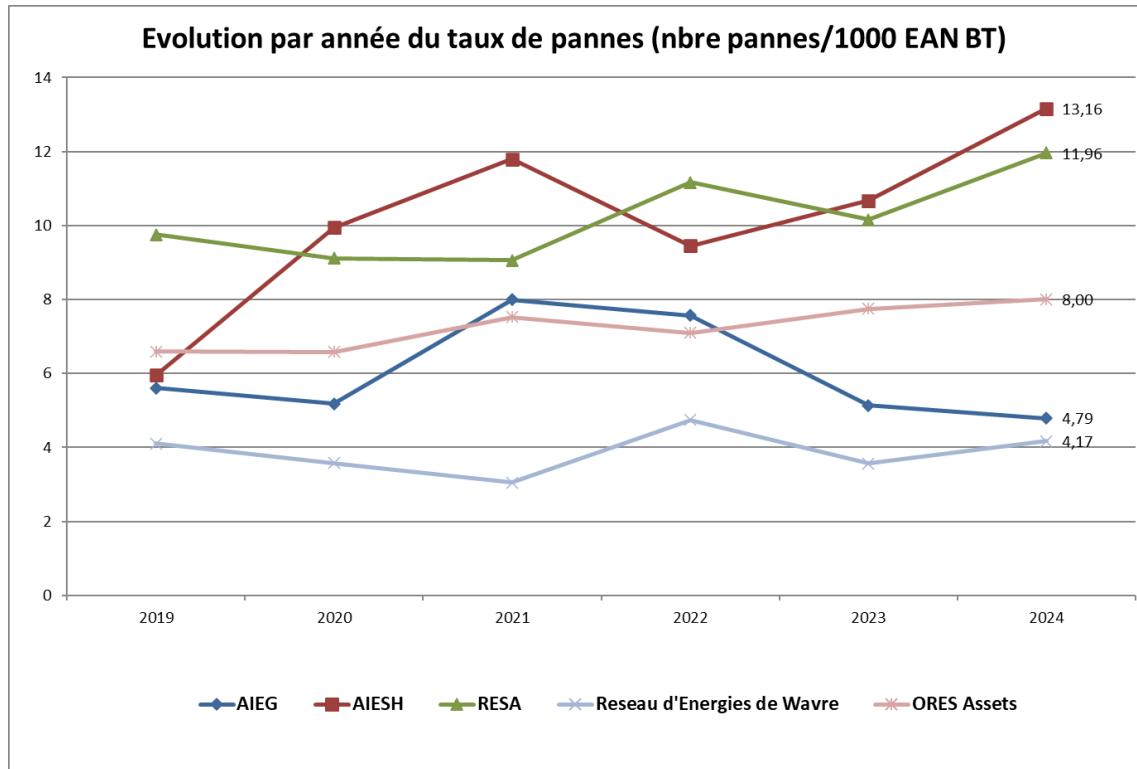
**GRAPHIQUE 16 ÉVOLUTION DE LA DURÉE DE RÉTABLISSEMENT CALCULÉE AU NIVEAU DE LA RÉGION WALLONNE (PÉRIODE 2009 À 2024)**

## 4.5. Les indices de pannes

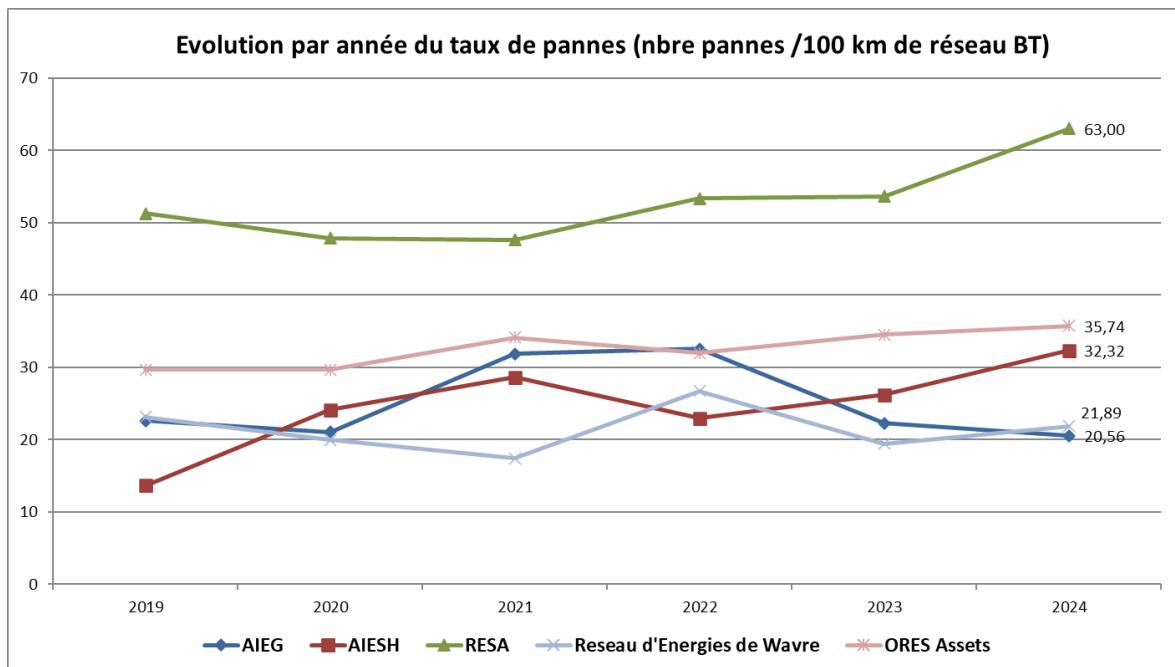
### 4.5.1. Taux de pannes

Depuis 2011, la CWaPE surveille également le taux de pannes enregistrées par 1.000 URD raccordés au réseau basse tension ainsi que le taux de pannes par 100 km de réseau basse tension.

Les graphiques ci-dessous<sup>2</sup> montrent l'évolution de ces indices.



GRAPHIQUE 17 ÉVOLUTION DU TAUX DE PANNES PAR 1 000 EAN BT (PÉRIODE 2019 À 2024)



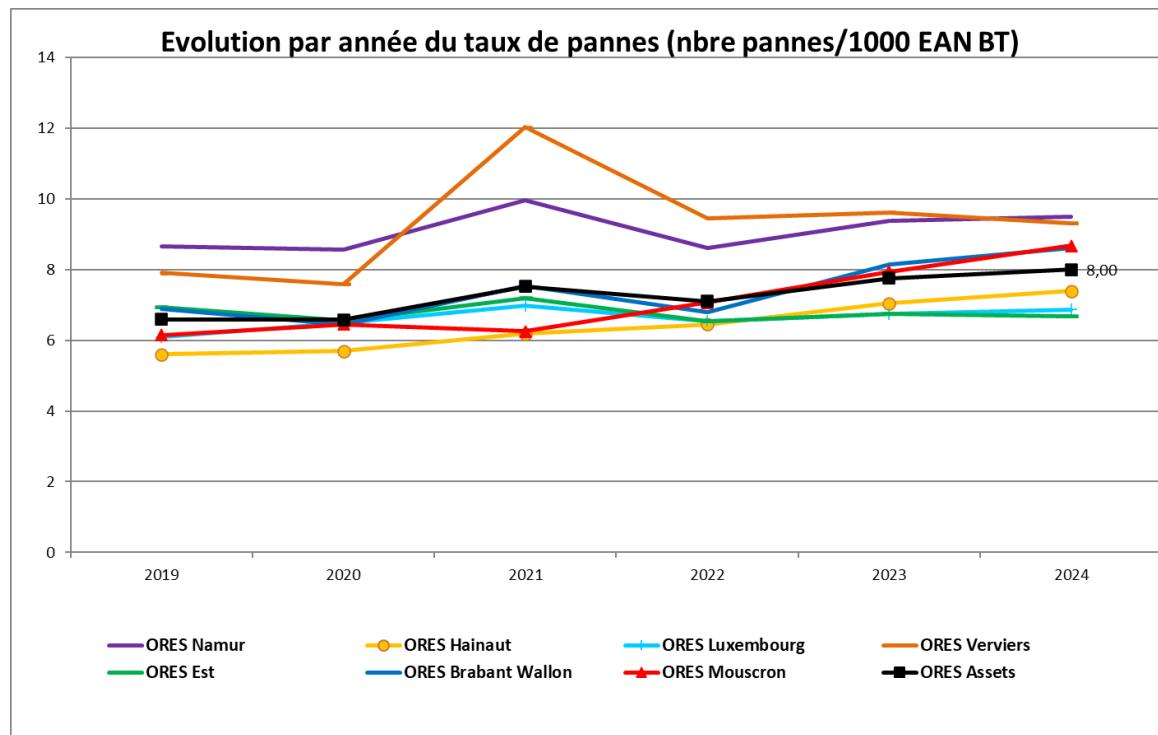
GRAPHIQUE 18 ÉVOLUTION DU TAUX DE PANNES PAR 100 KM DE RÉSEAU BT (PÉRIODE 2019 À 2024)

<sup>2</sup> Les données historiques sont disponibles dans les rapports précédents

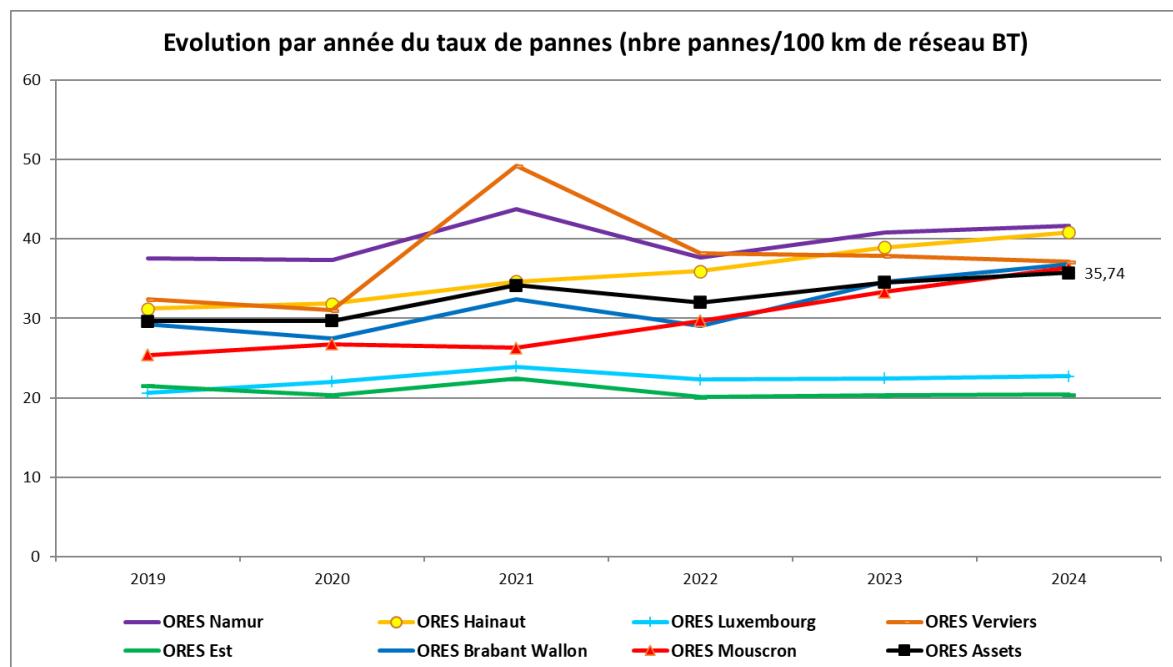
On constate une dégradation du taux de pannes par rapport à 2023 particulièrement chez l'AIESH et RESA.

Cette augmentation s'explique notamment par une hausse significative des défaillances d'éléments du réseau (+15 % chez RESA et + 52 % chez l'AIESH), ainsi que des agressions extérieures (+ 89% chez RESA et + 200 % chez l'AIESH). A noter que, depuis 2024, l'AIESH a repris l'intégralité de la commune de Couvin sans impact significatif sur les chiffres du GRD.

Pour ORES Assets, nous avons obtenu, encore en 2024, le détail des taux de pannes par secteur ; l'évolution de ceux-ci sont repris aux figures ci-dessous :



**GRAPHIQUE 19**      **ÉVOLUTION DU TAUX DE PANNE PAR 1000 EAN BT SUR ORES (PÉRIODE 2019 À 2024)**



**GRAPHIQUE 20**      **ÉVOLUTION DU TAUX DE PANNE PAR 100 KM DE RÉSEAU BT SUR ORES (PÉRIODE 2019 À 2024)**

#### **4.5.2. Le nombre de dépassements d'arrivées sur site de plus de 2 heures**

L'article I.7, §1<sup>er</sup>, du RTDE prévoit « *qu'en cas de coupure non planifiée du réseau de distribution ou du raccordement, le gestionnaire du réseau de distribution doit être sur place dans les deux heures qui suivent l'appel de l'utilisateur du réseau de distribution, avec les moyens appropriés pour commencer les travaux qui conduisent à l'élimination du défaut* ».

Le nombre total d'arrivées sur site (MT et BT) prenant plus de deux heures était de 1313 en 2023. En 2024, ce nombre s'élevait à 1586.

L'augmentation constatée par rapport à 2023 s'explique notamment par l'intensité des travaux menés dans la ville de Liège. Ces travaux ont généré davantage d'interventions imprévues et ont complexifié les conditions d'accès aux différents chantiers.

Pour mémoire, tous les GRD doivent rapporter cet indicateur depuis 2021.

#### **4.5.3. Le nombre de dépassements de rétablissements de l'alimentation après 6 heures**

En corolaire avec le paragraphe précédent, précisons également que l'article I.7., §1er , du RTDE prévoit aussi que « *sauf cas de force majeure, impossibilité technique ou circonstances météorologiques (tempêtes, violents orages, chutes de neige importantes,...) reconnues exceptionnelles par une instance publique notoirement habilitée à cette fin, s'il constate que la réparation nécessitera plus de quatre heures, le gestionnaire du réseau de distribution prendra ses dispositions pour rétablir l'alimentation du réseau par tout moyen de production provisoire qu'il jugera utile, de préférence, au niveau de la cabine de transformation haute tension/basse tension*

De même, l'article I.8. §1er, du RTDE prévoit quant à lui « *qu'en cas d'interruption planifiée de la tension au point de raccordement dont la durée cumulée prévue dépasserait quatre heures dans une semaine, le GRD prend ses dispositions pour rétablir la tension au point de raccordement par tout moyen de production provisoire qu'il jugera utile, de préférence au niveau de la cabine de transformation haute tension/basse tension*

*Le GRD convient avec les fournisseurs des modalités de récupération de la valeur de l'énergie qu'il a fournie.*

*Si les mesures correctrices mises en place portent préjudice à certains URD, le GRD tente de limiter autant que faire se peut les inconvénients subis par ces URD. Il les informe des conséquences possibles, notamment sur les régimes de comptage, la fréquence, et la production. »*

Le nombre total (MT et BT) de rétablissements > 6h s'élevait à 351 en 2023 et à 335 en 2024.

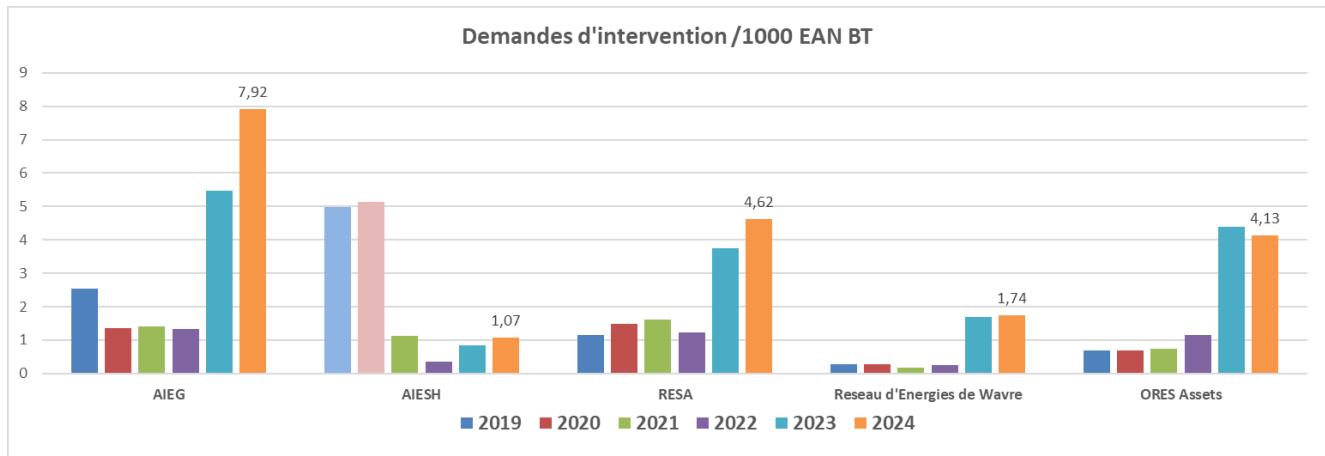
Rappelons que tous les GRD doivent monitorer cet indicateur depuis 2021.

### **4.6. Critères de qualité relatifs à la forme de l'onde de tension**

#### **4.6.1. Les demandes d'intervention en basse tension**

Depuis plusieurs années, la CWaPE réalise également un monitoring des demandes d'intervention introduites par les URD pour un problème de qualité relatif à la forme de l'onde de tension (ex : décrochage onduleur, baisse de tension, ...).

Ci-après, un aperçu du nombre total de demandes d'intervention par 1.000 EAN BT :



**GRAPHIQUE 21 ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION PAR 1000 EAN BT  
(PÉRIODE 2019 À 2024)**

Il convient d'emblée de rappeler que les pointes constatées en 2019 et 2020 sur l'AIESH s'expliquent par le fait que toutes les demandes d'intervention étaient comptabilisées et pas uniquement celles relatives à la forme de l'onde de tension.

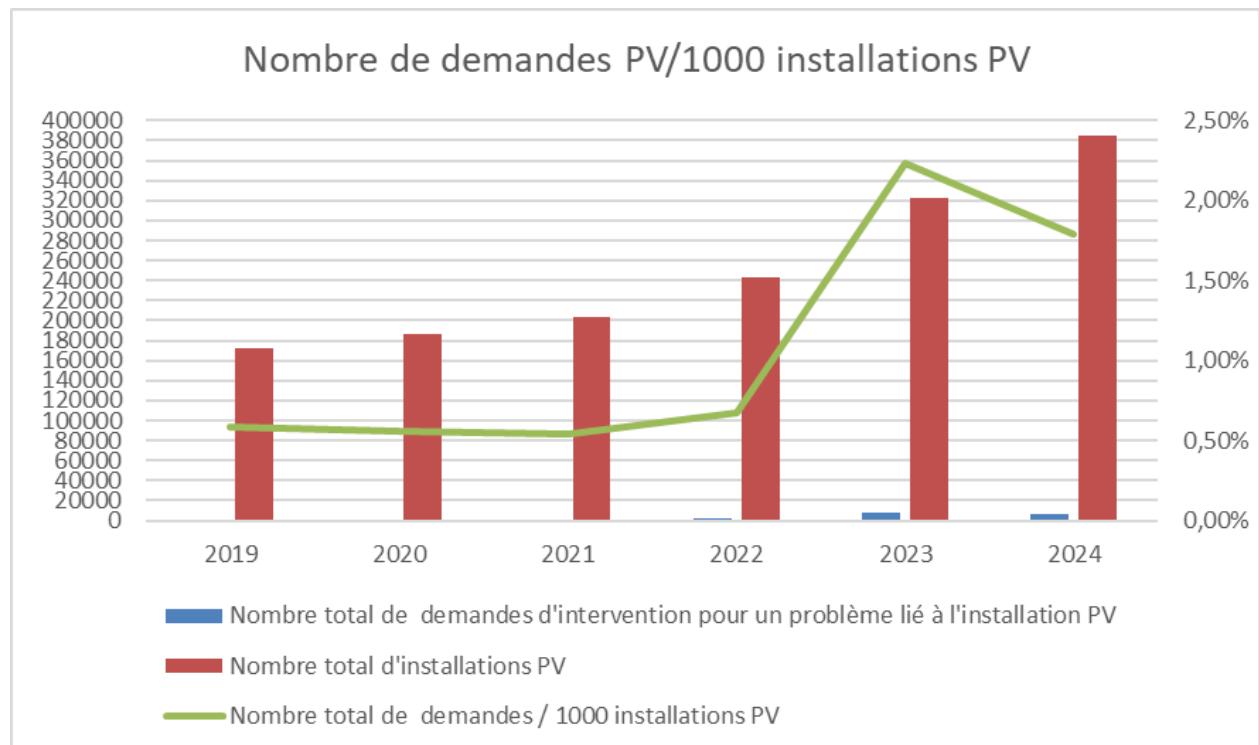
Si l'on compare par rapport à 2023, on constate en 2024 une augmentation de cet indice chez l'AIEG, l'AIESH, RESA et REW mais une diminution chez ORES Assets. Globalement, la hausse exponentielle des demandes d'intervention pour cause de tension observée en 2023 est confirmée en 2024. Cette forte croissance peut être associée à l'augmentation des installations photovoltaïques et des demandes d'intervention y liées.

L'évolution du nombre total de demandes d'intervention au fil des années est reprise dans le tableau ci-après :

GRD	2019	2020	2021	2022	2023	2024
AIEG	65	35	37	35	142	206
AIESH	100	114	25	8	19	28
ORES Assets	928	929	1020	1588	6135	5808
RESA	518	669	727	562	1718	2129
REW	5	5	3	5	32	33
<b>Région wallonne</b>	<b>1616</b>	<b>1752</b>	<b>1812</b>	<b>2198</b>	<b>8046</b>	<b>8204</b>

**TABLEAU 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'INTERVENTION PAR GRD  
(PÉRIODE 2019 À 2024)**

Lorsqu'on se focalise sur les demandes d'intervention pour un problème lié à l'installation photovoltaïque (PV), nous observons l'évolution suivante :

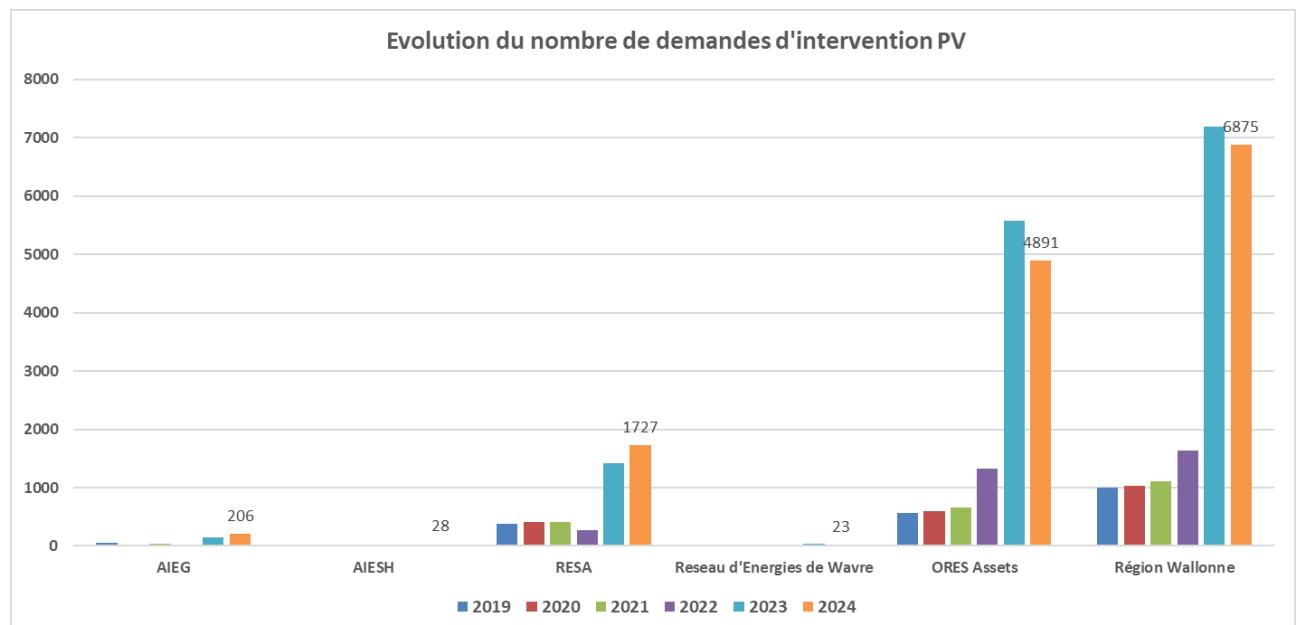


**GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION PV PAR 1000 INSTALLATIONS PV (PÉRIODE 2019 À 2024)**

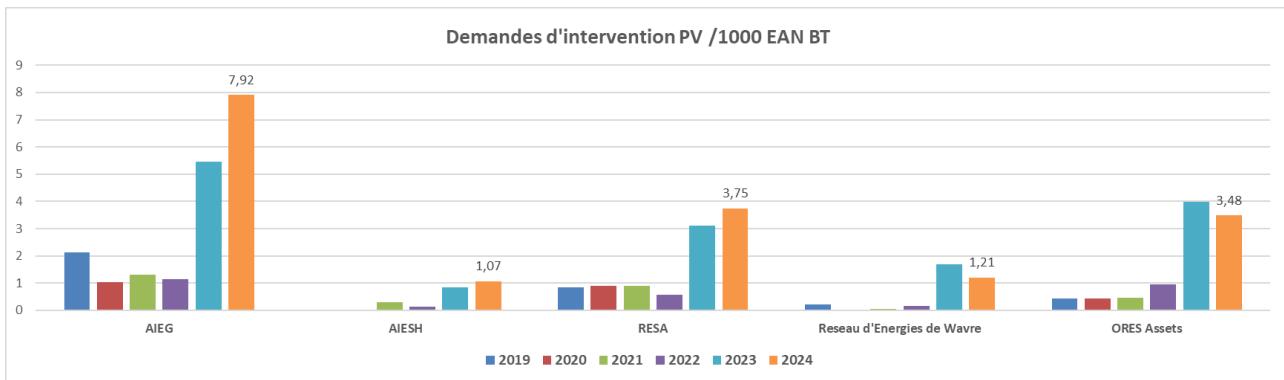
L'axe vertical de gauche reprend le nombre total d'installations PV raccordées sur les réseaux des GRD. L'axe vertical de droite reprend le pourcentage de demandes d'intervention par 1000 installations PV.

Si on compare la variation des demandes d'intervention entre 2023 et 2024 avec l'augmentation du nombre d'UPD ≤ 10 kVA, on observe, une tendance à la baisse.

L'évolution du nombre de demandes d'intervention PV au fil des années est reprise dans le graphique ci-après :



**GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION PV (PÉRIODE 2019 À 2024)**



**GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DES DEMANDES D'INTERVENTION PV/1000 EAN BT  
(PÉRIODE 2019 À 2024)**

Des cartes interactives illustrant par commune le taux de pénétration du photovoltaïque sont accessibles via ce lien : <https://www.cwape.be/node/6468>

Les données relatives à l'année 2024 devraient être disponibles dans les semaines qui suivent la publication de ce rapport.

#### 4.6.2. Suivi des demandes d'intervention par les GRD

Lors de l'audit des rapports qualité et pour mémoire, il avait notamment été constaté que tous les GRD ne pouvaient garantir un suivi de qualité aux demandes d'intervention. C'est pourquoi, la CWaPE avait proposé d'intégrer plusieurs principes généraux dans le processus de gestion des demandes d'intervention mis en place chez les GRD. Ci-après, un rappel de ces principes :

- Un URD qui demande une intervention doit systématiquement recevoir un accusé de réception.
- Le GRD doit disposer d'un système lui permettant d'enregistrer les demandes d'intervention et de conserver l'historique des interventions. L'historique des interventions réalisées chez un URD devrait notamment permettre au GRD d'orienter le suivi à accorder à la/aux demande(s) d'un URD et ne pas dupliquer des solutions déjà tentées mais n'étant visiblement pas efficaces.
- Les mesures réalisées chez l'URD doivent être opérées dans des circonstances représentatives et avec des moyens appropriés permettant de quantifier au mieux les phénomènes pressentis.
- Un courrier/courriel de clôture (de l'intervention) doit être systématiquement envoyé à l'URD pour lui signifier les conclusions de l'intervention et les éventuels travaux à réaliser (+ délais estimés) et, si réalisés, les résultats du monitoring.

Pour s'assurer du suivi des demandes d'intervention, la CWaPE procède chaque année à l'analyse d'un échantillon de dossiers de demandes que les GRD renseignent en annexe de leur rapport qualité.

Pour rappel, la CWaPE déplorait notamment l'année passée un traitement différent des demandes d'URD raccordés aux différents secteurs d'ORES Assets et une gestion des plaintes perfectible chez RESA. L'état d'avancement des actions prises par ces GRD dans ce cadre est résumé ci-après.

##### ORES Assets :

Pour mémoire, ORES Assets avait officiellement démarré en 2023 l'implémentation d'un reporting harmonisé et les données permettant de réaliser ce reporting étaient intégralement centralisées au sein de son ERP en 2024.

Le GRD assure désormais que les instructions et autres procédures centralisées (non différencierées selon les régions), le rôle du « process owner » défini en interne pour piloter notamment le processus de gestion des demandes d'intervention ainsi que la formation des agents en charge du traitement de ces demandes, permettent désormais de garantir un traitement équitable, transparent et non discriminatoire à l'ensemble de ses URD.

Ensuite, ORES Assets indique que la mise en œuvre des procédures a été mise à rude épreuve en 2023 et 2024, en raison de l'explosion du nombre de demandes d'intervention liées à la tension du réseau, particulièrement dans les zones à forte densité de production photovoltaïque, et de la mise en place « dans l'urgence » de nouveaux processus face à l'explosion des signalements d'anomalies de tension. Cette situation a généré des défis opérationnels importants, que les équipes d'ORES Assets ont dû relever dans un souci constant de respect du cadre légal et d'équité de traitement.

Pour faire face à cette pression, le GRD affirme s'être inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Ce suivi a pour objectifs d'identifier les éventuels écarts ou difficultés dans l'application des procédures, d'en analyser les causes, et de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires pour offrir un service de qualité à tous les utilisateurs du réseau.

Enfin, pour répondre efficacement aux problèmes de tension sur les réseaux basse tension (décrochages d'onduleurs, sous-tensions, etc.) et apporter des solutions techniques concrètes afin d'anticiper et résoudre les problèmes des URD, ORES Assets indique avoir développé le projet PEPS (*Performances Énergétiques des Panneaux Solaires*).

Le projet PEPS vise à :

- Coordonner les interventions en cas d'anomalies de tension susceptibles de provoquer la mise en sécurité des onduleurs chez les clients équipés de panneaux photovoltaïques ;
- Garantir la fiabilité du réseau et la sécurité des installations photovoltaïques.

RESA :

En plus des mesures prises les années précédentes (création d'un SPOC « problèmes de tension et prosumers » ...), le GRD indique avoir adapté le processus de gestion interne des demandes d'intervention. Désormais, lorsque l'analyse des données montre un dysfonctionnement potentiel sur le réseau du GRD, les demandes des URD sont regroupées au niveau des cabines et postes les alimentant ; ceci dans le but de résoudre de façon cohérente l'ensemble des problèmes d'un point de transformation ou d'un départ. Le bureau d'études propose alors, lorsque cela est possible, des interventions « simples » comme le réglage du transformateur ou l'équilibrage des phases, précédé si nécessaire d'un relevé des charges. Si ces mesures sont insuffisantes, d'autres solutions techniques intermédiaires peuvent être envisagées, telles que la pose d'un régulateur de tension, d'un compensateur de neutre ou d'un transformateur élévateur-abaisseur. En dernier recours, des investissements structurels sont étudiés. Ex : renforcement des câbles, création d'un nouveau poste de transformation ou modification de la structure du réseau BT.

## 4.7. Qualité des services fournis aux clients finals

Depuis quelques années, les GRD doivent compléter un tableau dans lequel ils indiquent le nombre total de dossiers d'études, d'offres et de raccordements finalisés dans l'année avec pour chaque item, le nombre de dossiers réalisés dans les délais fixés et ceux dont un retard de délai est imputable au GRD.

Les tableaux suivants reprennent le pourcentage de dossiers avec un dépassement des délais imputable au GRD en 2023 et 2024. Les pourcentages indiqués sont obtenus en divisant le nombre de dossiers en retard par le nombre total de dossiers.

		AIEG	AIESH	ORES Brabant Wallon	ORES Est	ORES Hainaut	ORES Luxembourg	ORES Mouscron	ORES Namur	ORES Verviers	Réseau d'Energies de Wavre	RESA	ORES Assets	Région wallonne
Études d'orientation	Nbre total de dossiers	4	-	12	4	13	14	3	13	1	0	2	60	66
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	-	7	2	9	9	3	10	1	0	2	41	45
	% dépassement cause GRD	0%	-	58%	50%	69%	64%	100%	77%	100%	Pas de demande	100%	68%	68%
Études détaillées	Nbre total de dossiers	25	17	48	5	159	75	11	52	45	46	105	395	588
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	4	28	2	67	32	4	24	12	0	37	169	228
	% dépassement cause GRD	0%	24%	58%	40%	42%	43%	36%	46%	27%	0%	35%	43%	39%

		AIEG	AIESH	ORES Brabant Wallon	ORES Est	ORES Hainaut	ORES Luxembourg	ORES Mouscron	ORES Namur	ORES Verviers	Réseau d'Énergies de Wavre	RESA	ORES Assets	Région wallonne
Offres	Nbre total de dossiers	173	-	1346	453	3497	1711	380	2471	575	130	6856	10433	17605
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	6	-	233	31	390	129	25	1623	156	0	773	2587	3378
	% dépassement cause GRD	3%	-	17%	7%	11%	8%	7%	66%	27%	0%	11%	25%	19%
Raccordements	Nbre total de dossiers	175	-	1217	485	3319	1698	366	1985	568	83	8618	9638	18515
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	14	-	302	29	340	132	26	535	1	0	3611	1365	4991
	% dépassement cause GRD	8%	-	25%	6%	10%	8%	7%	27%	0%	0%	42%	14%	27%

TABLEAU 5 POURCENTAGE DE DOSSIERS AVEC UN DÉPASSEMENT DES DÉLAIS IMPUTABLE AU GRD (ANNÉE 2023)

		AIEG	AIESH	ORES Brabant Wallon	ORES Est	ORES Hainaut	ORES Luxembourg	ORES Mouscron	ORES Namur	ORES Verviers	Réseau d'Énergies de Wavre	RESA	ORES Assets	Région wallonne
Études d'orientation	Nbre total de dossiers	1	0	16	5	26	31	0	12	1	0	6	91	98
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	0	15	3	19	13	0	10	1	0	6	61	67
	% dépassement cause GRD	0%	Pas de demande	94%	60%	73%	42%	Pas de demande	83%	100%	Pas de demande	100%	67%	68%
Études détaillées	Nbre total de dossiers	16	13	57	19	197	100	6	70	39	46	184	488	747
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	0	47	11	98	51	6	33	16	0	61	262	323
	% dépassement cause GRD	0%	0%	82%	58%	50%	51%	100%	47%	41%	0%	33%	54%	43%

		AIEG	AIESH	ORES Brabant Wallon	ORES Est	ORES Hainaut	ORES Luxembourg	ORES Mouscron	ORES Namur	ORES Verviers	Réseau d'Énergies de Wavre	RESA	ORES Assets	Région wallonne
Offres	Nbre total de dossiers	165	523	1223	405	3107	1722	283	2369	540	86	6324	9649	16747
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	0	224	43	667	150	65	1061	226	3	908	2436	3347
	% dépassement cause GRD	0%	0%	18%	11%	21%	9%	23%	45%	42%	3%	14%	25%	20%
Raccordements	Nbre total de dossiers	115	196	1120	366	2645	1592	254	1831	408	123	8052	8216	16702
	Nbre de dossiers avec dépassement délai cause GRD	0	0	195	23	239	94	17	366	22	0	3610	956	4566
	% dépassement cause GRD	0%	0%	17%	6%	9%	6%	7%	20%	5%	0%	45%	12%	27%

TABLEAU 6 POURCENTAGE DE DOSSIERS AVEC UN DÉPASSEMENT DES DÉLAIS IMPUTABLE AU GRD (ANNÉE 2024)

Ces tableaux montrent notamment que :

- Même si le nombre total d'études d'orientation en 2024 reste relativement faible en Région wallonne, il a augmenté par rapport à 2023. Les délais pour réaliser ces études sont quant à eux souvent dépassés et la situation est semblable à celle de 2023 ;
- Le pourcentage d'études de détail réalisées en retard était particulièrement important sur RESA et ORES Assets en 2023. En 2024, le nombre total de dossiers a augmenté par rapport à 2023 et la situation s'est améliorée chez RESA mais s'est détériorée chez ORES ;
- Par rapport à 2023, le nombre total de dossiers d'offre a diminué. Le pourcentage d'offres avec un dépassement des délais imputable au GRD s'est dégradé particulièrement chez ORES Hainaut et ORES Verviers mais, bien qu'il reste toujours élevé, a diminué chez ORES Namur ;
- Alors que le nombre total de dossiers a diminué par rapport à 2023, près d'un raccordement sur deux est toujours réalisé en retard chez RESA en 2024 et ce retard est imputable au GRD.

ORES Assets indique que :

- « *Le nombre d'études d'orientation et de détail a connu une hausse en 2024, entraînant une augmentation des délais dans l'ensemble des secteurs* ;
- *Les efforts déployés dans la région de Namur portent leurs fruits : les délais de remise d'offre et d'exécution y ont significativement diminué par rapport à l'année précédente. En revanche, comme dans les autres régions, les délais pour les études de détail ont augmenté, dans un contexte de croissance du volume d'interventions* ;
- *Les facteurs expliquant les dépassements de délais dans les études et les offres s'articulent autour des éléments suivants :*
  1. *Transition énergétique.*  
*La dynamique induite par la transition énergétique entraîne une hausse structurelle du nombre d'interventions sur le réseau. Cette tendance est parfois accentuée par des pics d'activité saisonniers, liés à une demande accrue des utilisateurs* ;
  2. *Complexification des études de réseaux.*  
*Le volume d'études nécessaires à l'élaboration des offres est en constante augmentation. Celle-ci s'explique par l'électrification des usages et les exigences techniques liées à la transition énergétique, qui nécessitent une évaluation plus élaborée des possibilités de raccordement* ;
  3. *Études prolongées dans les cas complexes.*  
*Certaines demandes, telles que l'installation de bornes de recharge rapide ou de systèmes de stockage, requièrent des analyses techniques spécifiques, ce qui allonge les délais de traitement* ;
  4. *Saturation du réseau.*  
*L'intensification de l'utilisation du réseau, liée à la transition énergétique, peut conduire à des situations de saturation. Dans ces cas, même une demande apparemment simple peut devenir complexe, faute de capacité disponible* ;

## *5. Délais de réponse d'Elia.*

*Le gestionnaire du réseau de transport est également confronté à des contraintes de saturation. Cela peut ralentir ses délais de réponse et impacter les études menées en aval par les gestionnaires de réseau de distribution ;*

## *6. Aléas opérationnels.*

*Divers imprévus peuvent survenir au cours du processus de demande d'intervention, influant sur les délais :*

- *Planification des visites techniques selon les disponibilités du GRD et du demandeur.*
- *Temps de réponse aux questions posées par le GRD.*
- *Coordination avec les autres impétrants lors de la phase d'exécution.*
- *Modifications du projet par le demandeur (emplacement, puissance, etc.), nécessitant une révision de la solution technique proposée.*

*Ces facteurs s'appliquent à l'ensemble des régions, bien que celles enregistrant un volume élevé de demandes d'URD puissent y être davantage exposées.*

*Le GRD précise enfin que des initiatives sont en cours pour améliorer la situation, notamment :*

- *Le renforcement de la proactivité dans les échanges avec les clients, en particulier pour les dossiers stratégiques ;*
- *La stabilisation des ressources administratives, accompagnée d'un effort accru en matière de formation et de soutien aux nouveaux collaborateurs, notamment sur les dossiers complexes et liés à la transition énergétique ;*
- *L'augmentation des ressources administratives et techniques, dans les limites du cadre régulatoire et tarifaire en vigueur. Les retards dans les dossiers d'études et d'offres sont le résultat de la charge accrue sur les bureaux d'étude en raison de la transition énergétique. Le GRD est en effet confronté à une augmentation significative du nombre de demandes nécessitant une étude approfondie du réseau (bornes de chargement, installations de production, études liées aux problèmes de tension, demande de plan de tension 400V, ...)* »

RESA a notamment présenté à la CWaPE les éléments suivants pour expliquer l'augmentation, en 2024, du nombre de dossiers de raccordements avec un retard imputable au GRD :

- Erreur de processus interne : certains délais imputables aux URD (par exemple lorsqu'un raccordement est reporté à la demande du client pour raison d'indisponibilité) n'ont pas été correctement identifiés comme tels et sont apparus à tort dans les délais imputables à RESA ;
- Défaillance dans le suivi des points d'arrêt : une anomalie a été détectée dans la façon de comptabiliser l'arrêt des délais imputables à RESA. Une correction a été développée et a été mise en production en septembre 2025.

Tenant compte de ces erreurs et autres anomalies, le GRD devait communiquer un tableau actualisé mais, à l'heure d'écrire ces lignes, la CWaPE n'est toujours pas en possession dudit tableau.

Enfin, RESA a rappelé son projet eVe qui, lancé en 2022, a notamment permis de réorganiser le service exploitation avec entre autres comme objectif, la diminution du pourcentage de dossiers avec un retard imputable au GRD.

## **5. CONCLUSIONS**

La CWaPE analyse les rapports qualité depuis plusieurs années et constate que :

- Les mesures mises en œuvre au fil des ans sur les réseaux des GRD, dont notamment le remplacement des lignes aériennes vétustes par des câbles souterrains plus fiables, le déploiement d'ICD (interrupteur de courant de défaut permettant de suivre le cheminement du courant et donc de déterminer plus rapidement la localisation du défaut), le placement de cabines smart aux endroits stratégiques, l'élagage préventif, le remplacement de l'équipement du matériel ouvert HT qui va favoriser le placement de cabines smart,... permettent d'améliorer progressivement les valeurs d'indisponibilité, de durée de rétablissement et de fréquence d'interruption pour les années non soumises à phénomènes climatiques exceptionnels ;
- Avec l'augmentation constatée depuis 2023 des demandes pour un problème lié à l'installation PV (ex : décrochage d'onduleur), il est primordial que les GRD continuent à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour assurer un suivi de qualité à chaque demande d'intervention ;
- Les dossiers d'étude, d'offre et de raccordement réalisés avec un retard imputable au GRD sont une fois de plus constatés chez ORES Assets et RESA principalement. Chez RESA et sur base des données à disposition de la CWaPE, 45% des dossiers de raccordement connaissent un retard de traitement. Ces GRD se sont engagés à poursuivre les mesures correctrices entamées il y a plusieurs années.

La CWaPE continuera à suivre les indices qualité, la qualité des données permettant de les établir et les mesures opérationnelles qui découlent des constats réalisés.

\* \*  
\*