



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

LIGNES DIRECTRICES

CD-16b23-CWaPE-0005

relatives à

*‘ l'établissement du
rapport qualité pour la gestion des réseaux de
distribution de gaz et l'accès à ceux-ci ’*

*prises en application de l'article 6 du Règlement technique pour la gestion
des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci.*

Le 23 février 2016

Liminaire

Le Règlement technique précise en son article 6 les modalités du rapport qualité à rentrer par les GRD :

§1er. Le GRD envoie chaque année à la CWaPE, avant le 31 mars, un rapport dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée.

§2. Ce rapport décrit:

– la qualité des services fournis et, le cas échéant, les manquements aux obligations résultant du présent R.T.GAZ et les raisons de ceux-ci;

– des statistiques relatives:

a) aux fuites: nombre de fuites détectées par le GRD ou sur appel de tiers, réparties par mois, canalisations ou branchements, matériau, type et localisation de défauts;

b) à l'état du réseau: kilomètres de conduites par catégorie d'âge;

c) aux accidents et incidents survenus sur le réseau de distribution;

d) aux délais d'intervention;

e) aux durées d'interruptions planifiées et non planifiées et au nombre de clients concernés;

– un résumé des résultats du monitoring défini à l'article 8, §4.

§3. La CWaPE peut établir un modèle de ce rapport et en imposer l'utilisation.

Les présentes lignes directrices visent à proposer un modèle pour l'établissement du rapport qualité. Elles fixent également des objectifs de qualité de services poursuivis tels que repris à l'article 16, §2, 4° du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (modifié le 21 mai 2015).

Afin d'éviter la réécriture annuelle de ces lignes directrices, aucune année n'est précisément citée. Pour faciliter la compréhension du lecteur, pour la mise en œuvre du rapport qualité portant sur l'année 2015, il faut entendre par :

- Année N : l'année d'écriture du rapport qualité soit 2016 ;
- Année N-1 : 2015 ;
- Année N-2 : 2014 ;
- ...

Table des matières

1	FUITES, ÉTAT DU RÉSEAU, ACCIDENTS ET INCIDENTS.....	4
2	DEMANDES D'INTERVENTIONS ET DÉLAIS	5
3	DEMANDE DE RACCORDEMENT ET DÉLAIS	6
4	INTERRUPTIONS DE FOURNITURE NON PLANIFIÉES.....	7
5	GESTION DES PLAINTES	8
6	MONITORING DES TRANSFERTS DE DONNÉES	8

1 Fuites, état du réseau, accidents et incidents

Comme les années précédentes, il est demandé de rentrer à la CWaPE la copie intégrale du rapport annuel communiqué au SPF Economie, Direction générale de la Qualité et de la Sécurité ⁽¹⁾.

Le GRD complétera le tableau ci-dessous pour chacun des points suivants :

- Nombre de fuites réparées, détectées suite à un appel de tiers ;
- Nombre de fuites réparées, détectées par recherche systématique de fuite de gaz.

Nombre de fuites réparées		Année N-3	Année N-2	Année N-1
Canalisation	MP			
	BP			
	Total			
Branchement	Extérieur			
	Intérieur			
	Total			

En ce qui concerne la recherche systématique des fuites, le GRD complétera le tableau ci-dessous.

Canalisations contrôlées [km]	Année N-3	Année N-2	Année N-1
MP			
BP			

⁽¹⁾ **Pour Gaselwest:** un extrait de ce rapport portera spécifiquement sur les seules communes wallonnes concernées.

2 Demandes d'interventions et délais

Il s'agit ici des demandes d'interventions techniques (« dépannage ») liées à des dysfonctionnements possibles du réseau (fuite, panne, odeurs gaz, etc.).

Le GRD communique :

1. le nombre de demandes d'intervention par type de dysfonctionnement potentiel, en distinguant les appels justifiés et non justifiés ;
2. le temps moyen d'intervention (arrivée sur site d'un agent qualifié pour traiter le problème + résolution du problème) par niveau d'urgence, en exposant les hypothèses prises en compte pour la classification de ces niveaux.


Concernant ce second point, par défaut, les niveaux d'urgences suivants sont proposés à titre d'exemple indicatif :

- niveau 1 : danger immédiat : accrochage, explosion, incendie, odeur gaz, etc.
- niveau 2 : urgence sans danger immédiat : instabilité flamme, interruption soudaine, etc.
- niveau 3 : pas d'urgence ni de danger : bruit compteur, robinet bloqué, endommagement léger du coffret ou du branchement, etc.

3 Demandes de raccordement et délais

Le GRD communique :

1. le nombre total de dossiers de demandes: de raccordement simple, d'étude d'orientation, d'étude détaillée et demandes de modification ;
2. le nombre de total de dossiers pour lesquels une commande a finalement bien été passée par le demandeur et supposée réalisée ;
3. pour les cas 1 et 2, le nombre de dossiers pour lesquels les délais définis au R.T.Gaz n'ont pas été respectés (si nécessaire, les raisons sont exposées) ;
4. pour les cas 1 et 2, le nombre de plaintes reçues et justifiées pour non-respect des délais.



Type de prestation	Demande	Commande effective en vue de la réalisation
1. Raccordement simple		
Nb dossiers	A11	A12
Nb cas dépassement délais ^(*)	A21	A22
Nb cas dépassement délais de demande d'autorisation ^(*)		A32
Nb plaintes justifiées pour dépassement délais ^(*)		
2. Raccordement non simple		
2.1 Etude d'orientation		
Nb dossiers	A41	
Nb cas dépassement délais ^(*)	A51	
Nb plaintes justifiées pour dépassement délais ^(*)		
2.2 Etude détaillée		
Nb dossiers	A61	A62
Nb cas dépassement délais ^(*)	A71	A72
Nb plaintes justifiées pour dépassement délais ^(*)		
3. Modification de raccordement		
Nb dossiers	A81	A82
Nb cas dépassement délais [*]	A91	A92
Nb plaintes justifiées pour dépassement délais [*]		

* basés sur les délais définis au R.T.Gaz (art. 71 à 85)



Objectifs de qualité de services : respect des délais légaux

Objectif	Descriptif	Calcul indicateur	Cible
Obj_1a	Respect délai demande de raccordement simple	$(A11-A21)/A11$	100%
Obj_1b	Respect délai commande raccordement simple	$(A12-A22)/A12$	100%
Obj_1c	Respect délai demande d'autorisation	$(A12-A32)/A12$	100%
Obj_2.1	Respect délai demande d'étude d'orientation	$(A41-A51)/A41$	100%
Obj_2.2a	Respect délai demande d'étude détaillée	$(A61-A71)/A61$	100%
Obj_2.2b	Respect délai commande raccordement non simple	$(A62-A72)/A62$	100%
Obj_3.1	Respect délai demande modification raccordement	$(A81-A91)/A81$	100%
Obj_3.2	Respect délai commande modification raccordement	$(A82-A92)/A82$	100%

4 Interruptions de fourniture non planifiées

Le GRD communique le nombre d'interruptions de fourniture non planifiées selon la répartition suivante :

Localisation de la cause	Nombre de cas	Nbre de clients concernés	Cause de l'interruption	
			Tiers	GRD
Réseau (y compris cabines réseau)				
Branchement (y compris postes clients)				

Les interruptions liées aux manœuvres du GRD et/ou de ses sous-traitants ainsi que les interruptions liées à l'infrastructure et aux équipements du réseau sont à reporter dans la colonne « GRD ».

Les interruptions « réseau » feront l'objet d'un détail au cas par cas sur base du tableau repris ci-dessous.

Date	Adresse	Localité	Cause	Commentaire	Nbre clients impactés



Objectifs de qualité de services :

Les objectifs de qualité de services ne porteront que sur les causes d'interruption pour lesquelles le GRD, y compris ses sous-traitants, a un pouvoir d'action ; les actions liées aux tiers seront donc exclues.

Sur base des causes d'interruption les plus graves, les plus répandues ou impactant le plus de clients, le GRD, en concertation avec la CWaPE, se fixera des objectifs de réduction des interruptions. Pour cela, il déterminera :

- un plan d'action,
- un indicateur de suivi,
- une cible à atteindre à l'horizon du plan d'investissement ainsi que la trajectoire envisagée.

Pour les rapports futurs, les indicateurs définis à l'année N (rapport qualité N-1) feront l'objet d'un suivi au moyen du tableau de synthèse repris ci-dessous et seront également commentés dans un texte.

Objectif	Descriptif	Calcul indicateur	Cible indicateur	Atteint ?
Obj_4_AnnéeN_1				OUI/NON
Obj_4_AnnéeN_2				OUI/NON

5 Gestion des plaintes

Le GRD décrit les modifications apportées à son système de gestion des plaintes depuis le précédent rapport.

6 Monitoring des transferts de données

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												