

Conversion gaz L/H - Evaluation des plans de communication

Contexte

Le Gouvernement wallon a adopté, le 25 janvier 2018, un arrêté encadrant les obligations d'information des gestionnaires de réseau et des fournisseurs envers les utilisateurs de réseau concernés par la conversion des réseaux de gaz dit pauvre en réseaux de gaz à haut pouvoir calorifique. Par cet arrêté du Gouvernement, la CWaPE hérite de nouvelles missions dont l'évaluation de l'efficacité des plans de communications liés à cette conversion, en collaboration avec les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs.

Dès lors, le 23 octobre 2018, la CWaPE a réuni ces derniers en vue de leur proposer une méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communications. Les acteurs de marché ont pu réagir à cette proposition que ce soit en séance ou au terme d'un délai d'un mois qui leur était laissé à cet effet.

Sur base des remarques reçues, la CWaPE a adapté la méthodologie ; les modifications portant essentiellement sur un allègement des rapportages demandés aux acteurs de marché. Cette nouvelle méthodologie, reprise ci-dessous, a ensuite été approuvée par le Comité de Direction de la CWaPE en date du 20 décembre 2018 et validée par le Ministre le 23 janvier 2019. La méthodologie retenue pourrait toutefois évoluer en fonction du contexte constaté (ex. problème significatif constaté lors d'une évaluation précédente), des retours d'expérience et/ou de modification des obligations de service public imposées aux acteurs de marché.

Un premier rapportage, décrit ci-dessous, est dès lors attendu pour le 2 mai 2019, et ensuite pour le 2 mai de chaque année suivante jusqu'à la fin de la conversion (actuellement prévue en 2024).

Seuls les fournisseurs livrant du gaz pauvre (L) à un utilisateur de réseau sont concernés par ce rapportage.

Méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communications pour la conversion des réseaux de gaz riche

1. Enquête téléphonique

La CWaPE réalisera une enquête téléphonique auprès des URD raccordés à un réseau gaz qui sera prochainement converti. Elle sera réalisée chaque année (de 2019 à 2024) début mai. La première enquête relative à la conversion 2019 (pour laquelle il n'y a pas de plan de communication requis mais bien un timing et un nombre de communications imposés par l'AGW) permettra, si l'on constate un problème, d'en faire état au Ministre en vue d'une adaptation des plans communications suivants.

Les questions utilisées pour l'enquête-test (réalisée en octobre 2018 et présentée aux acteurs de marché le 23 octobre 2018) seront celles utilisées pour les enquêtes futures. Si nécessaire, elles seront adaptées aux circonstances ou suite aux retours d'expérience.

L'enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif permettra d'établir, entre autres, le pourcentage d'utilisateurs de réseau qui se déclarent informés du processus de conversion du réseau gaz. Ce pourcentage sera ensuite utilisé comme critère d'évaluation de l'efficacité des plans de communications.

2. Collecte d'indicateurs et rapportage (contribution attendue des acteurs de marché)

Les acteurs de marché (GRD et fournisseurs) transmettront à la CWaPE **pour le 2 mai** de chaque année (de 2019 à 2024), un document reprenant au minimum **les dates (ou plages de dates) d'envoi des différentes communications prévues par l'AGW du 25 janvier 2018 ainsi que le nombre de destinataires pour chacun de ces envois**. Il s'agit bien ici d'un état des lieux des réalisations et non plus un planning prévisionnel comme celui repris dans le plan de communication. Le cas échéant, ils préciseront les dates pressenties d'envoi des communications restantes liées à la conversion du mois suivant.

En plus de ces informations, le document reprendra, **le cas échéant, les difficultés rencontrées pour répondre aux obligations de services publics de l'AGW du 25 janvier 2018, les solutions apportées et le résultat final obtenu**.

Exemple :

Difficulté rencontrée : un nombre de retours courrier important ;
Solution apportée : base de données adresses nettoyée et consolidée sur base d'autres données ;
Résultat de la mitigation : le nombre de retours courrier a été réduit de x %.

3. Critères d'évaluation

Les critères suivants permettront d'attester du caractère efficace du plan de communication :

- le **plan de communication global** (tous acteurs confondus) sera jugé efficace dès lors que l'enquête téléphonique, sur un échantillon représentatif, montrera que les URD concernés ont, dans plus de 80 % des cas, connaissance de la conversion ;
- le **plan de communication par acteur** sera jugé efficace dès lors que le plan de communication global est efficace et que l'acteur concerné fait état de l'envoi des différentes communications dans les délais prévus par l'AGW.

En fonction des circonstances, d'adaptations apportées aux plans de communication ou de retours d'expérience concernant sur la méthodologie d'évaluation elle-même, celle-ci pourra faire l'objet d'adaptations si nécessaire.

* *
*