

Date du document : 17/06/2021

RAPPORT

CD-21f17-CWape-0086

CONVERSION GAZ L/H – ÉVALUATION DES PLANS DE COMMUNICATION CONVERSION 2021

Rendu en application de l'article 40sexies, §3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION	3
2.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	3
2.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	5
2.3.	<i>Critères d'évaluation</i>	5
3.	ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2021	5
3.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	5
3.1.1.	Déroulement de l'enquête.....	5
3.1.2.	Résultats obtenus	7
3.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	9
4.	CONCLUSIONS.....	10

1. OBJET

Le Gouvernement wallon a adopté, le 25 janvier 2018, un arrêté modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz en vue de la conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique. Cet arrêté encadre les obligations d'information des gestionnaires de réseau et des fournisseurs envers les utilisateurs situés dans une zone concernée par cette conversion. Il assigne également à la CWaPE la mission d'évaluer, en collaboration avec les GRD et fournisseurs, l'efficacité des plans de communication de ces derniers.

Art. 40sexies, §3 :

« (...) En collaboration avec les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs, la CWaPE évalue, pour chaque zone concernée, l'efficacité des plans de communication visés à l'alinéa 1^{er}, notamment sur base de techniques d'évaluation appropriées et du retour d'expérience.

Si la CWaPE constate que le plan de communication n'est pas efficace pour informer de manière optimale les utilisateurs concernés, elle communique ses recommandations au Ministre. Le Ministre impose aux opérateurs concernés des adaptations de leurs plans de communication ».

La CWaPE a réuni les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs en date du 23 octobre 2018 pour présenter une proposition de méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communication. Cette méthodologie a fait l'objet de remarques et a ensuite été amendée pour tenir compte au mieux de ces remarques.

La méthodologie retenue (voir chapitre suivant) a été soumise pour approbation au Ministre en date du 20 décembre 2018 qui, dans son courrier du 23 janvier 2019, a validé cette méthodologie et le seuil de 80 % proposé par la CWaPE.

2. MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION

La méthodologie d'évaluation de l'efficacité des plans de communications comporte deux axes :

- une enquête téléphonique auprès des utilisateurs de réseau (réalisée par la CWaPE) ;
- un rapportage d'indicateurs liés à la conversion (réalisé par les fournisseurs et GRD).

2.1. Enquête téléphonique

Chaque année entre 2019 et 2024, une enquête téléphonique sera réalisée début mai par la CWaPE auprès des utilisateurs/clients finals raccordés au réseau de distribution qui sera converti au mois de juin.

Cette enquête devra permettre prioritairement de déterminer si le client a été informé de la conversion et de la nécessité de faire vérifier ses appareils au gaz. Le logigramme reprenant les questions faisant l'objet de cette enquête téléphonique est repris ci-dessous. Si nécessaire, les questions seront adaptées aux circonstances ou suite aux retours d'expérience.

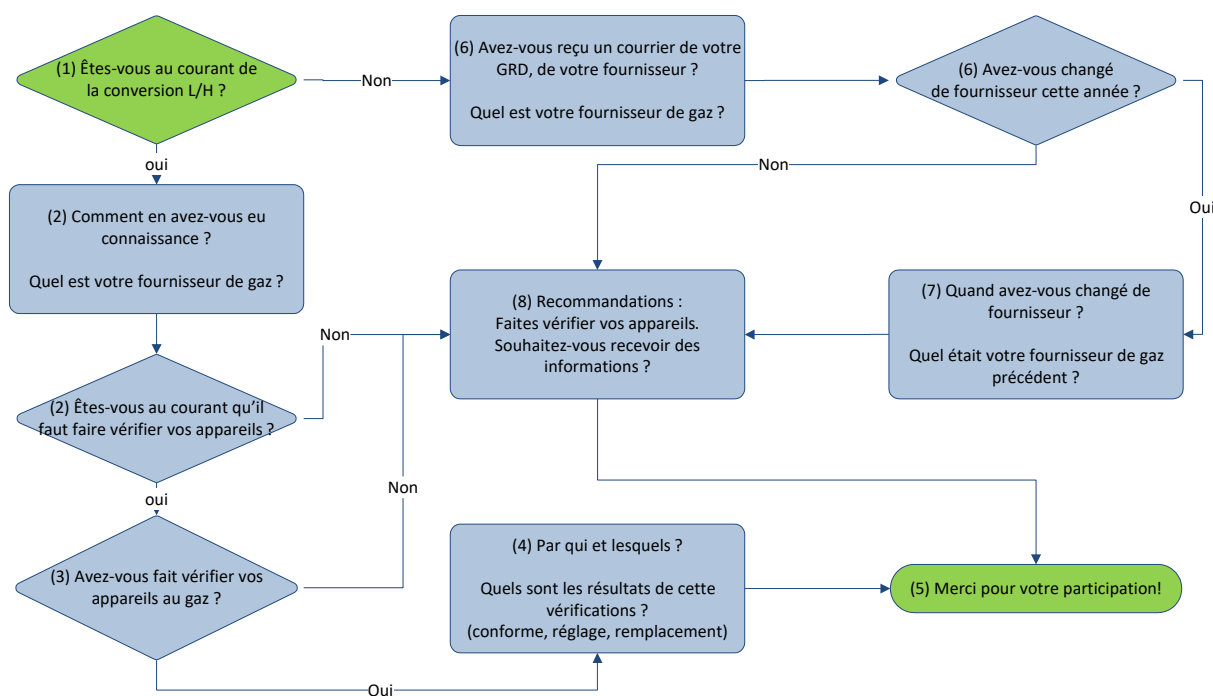


Figure 1 : Logigramme enquête téléphonique

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 communication.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du nombre de raccordements concernés par la conversion et du nombre de réponses requises à l'enquête pour ce que celle-ci soit représentative avec un intervalle de confiance à 95 % et une marge d'erreur de 5 %.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nbre de raccordements	2 127	9 726	5 827	9 239	2 060	38 692	42 317
Nbre de réponses requises	326	370	361	369	324	381	381

Tableau 1 : Nombre de raccordements concernés par la conversion et nombre de réponses requises à l'enquête (niveau de confiance 95 %, marge d'erreur 5 %)

Au cours des deux exercices précédents, l'enquête téléphonique réalisée par la CWaPE auprès d'un échantillon statistiquement représentatif a permis de démontrer que 97% des répondants à l'enquête étaient bien informés du processus de conversion en 2019 ; 95% en 2020. Soit un pourcentage largement supérieur au critère d'évaluation retenu (cf. 2.3).

Compte-tenu du contexte de restriction budgétaire auquel est soumis la CWaPE, du très faible risque induit par la conversion des réseaux (étude de risque d'Assets Resolutions réalisée en 2017) et du retour d'expérience des deux années précédentes (évoqué à l'Art. 40sexies, §3 de l'AGW OSP gaz), la CWaPE a soumis au Ministre une proposition de réduction la portée de l'enquête téléphonique en procédant non plus à un échantillonnage statistiquement représentatif (+/- 400 réponses) mais à un sondage auprès de seulement 40 répondants. Cette proposition a été validée par le Ministre dans un courrier daté du 3 mai 2021.

2.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

Le deuxième axe d'évaluation est d'ordre qualitatif, à l'inverse du premier qui est quantitatif. Il vise à faire remonter une série d'informations depuis les fournisseurs et GRD vers la CWaPE.

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 publiques de l'AGW du 25 janvier 2018, les solutions apportées et le résultat final obtenu.

2.3. 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 la méthodologie d'évaluation elle-même, celle-ci pourra faire l'objet d'adaptations si nécessaire.

3. ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2021

3.1. Enquête téléphonique

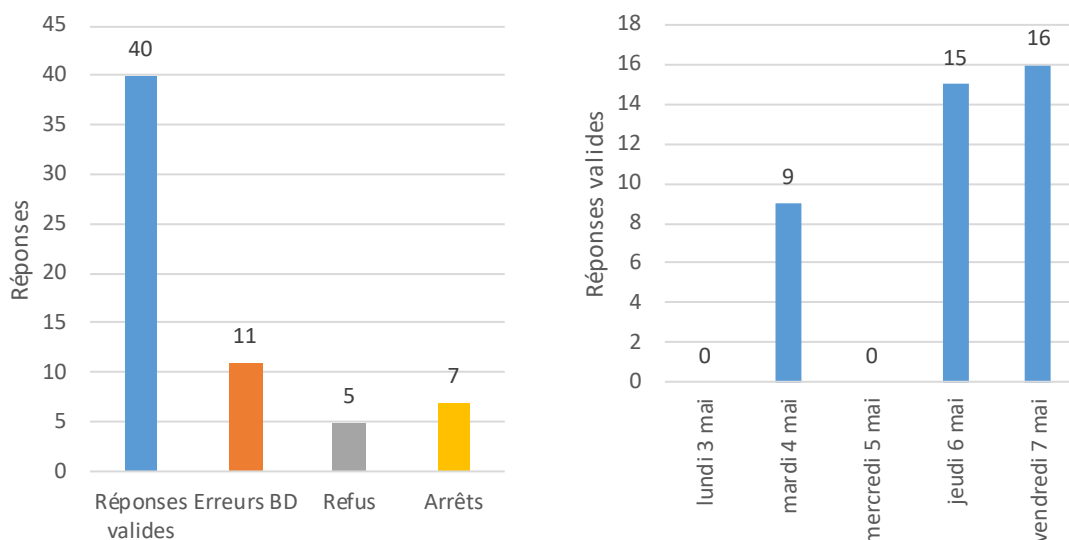
3.1.1. Déroulement de l'enquête

ORES a fourni à la CWaPE un listing des points de raccordements concernés par la conversion 2021. Ce listing reprenait entre autres l'adresse postale du lieu de fourniture du gaz, les coordonnées d'une personne de contact (locataire, propriétaire, voire les deux). Sur les quelque 9 203 enregistrements contenus dans ce listing, 443 (soit 5%) étaient dépourvus de numéro de téléphone ; ils ont été ignorés pour les besoins de l'enquête téléphonique.

L'enquête s'est déroulée du 4 au 7 mai 2021 et au terme de celle-ci, nous avons obtenu :

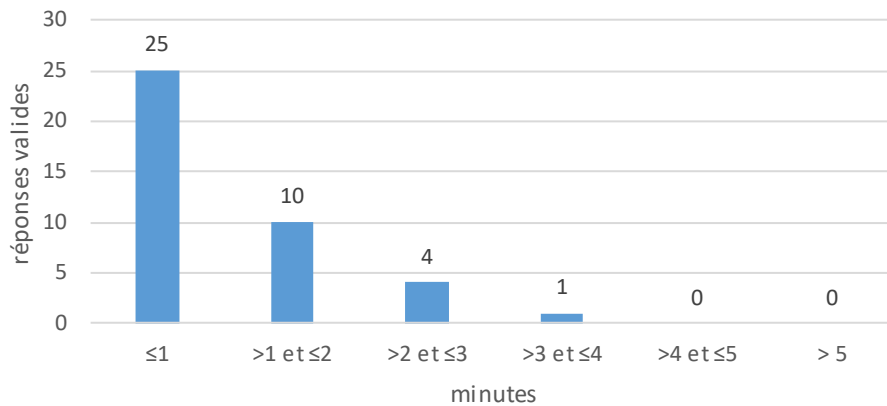
- 40 réponses valides ;
- 7 URD ont souhaité mettre fin au questionnaire en cours de route (leurs réponses ne sont dès lors pas prises en compte) ;
- 5 URD ont refusé de répondre à l'enquête ;
- 11 erreurs ont été constatées dans le listing transmis par ORES (mauvaise personne de contact, adresse erronée, numéro de téléphone incorrect, raccordement gaz pas en service, ...) ;
- un nombre non mesuré d'appels téléphoniques n'a finalement pas pu aboutir ; l'enquête étant principalement réalisée en journée.

Le graphique de droite ci-dessous reprend l'évolution du nombre de réponses valides enregistrées par jour.



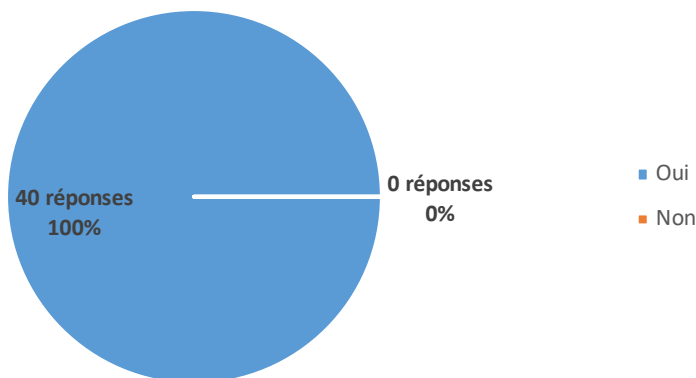
Le temps nécessaire pour répondre au questionnaire varie entre autres en fonction du cheminement suivi dans le logigramme mais aussi et surtout en fonction des questions que peuvent poser les personnes appelées. Le temps médian pour répondre à ce questionnaire, non compris la phase d'accueil (c.-à-d. salutation, présentation, explication), était de 53 secondes pour cette enquête relative à la conversion 2021.

Durée de l'enquête téléphonique (médiane 53 secondes)



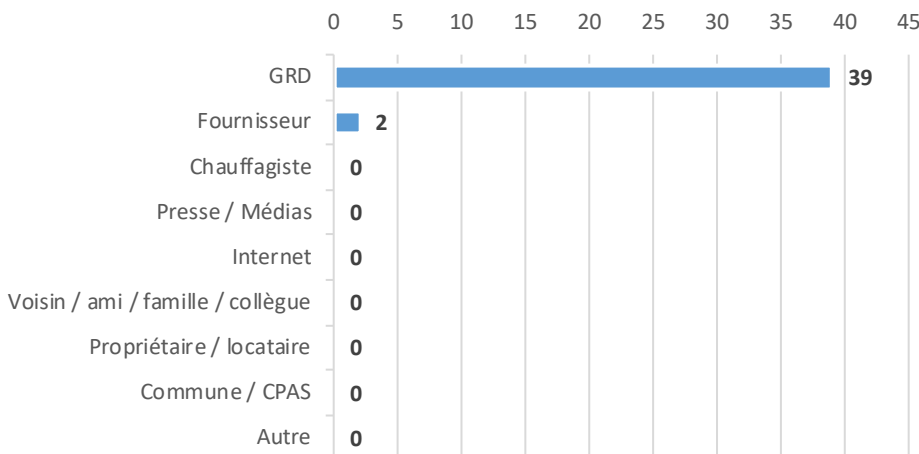
3.1.2. Résultats obtenus

Êtes-vous au courant de la conversion ?



Tous les répondants affirment avoir été informés de la conversion L/H. Le seuil de 80 % repris dans le critère d'évaluation global est donc largement dépassé.

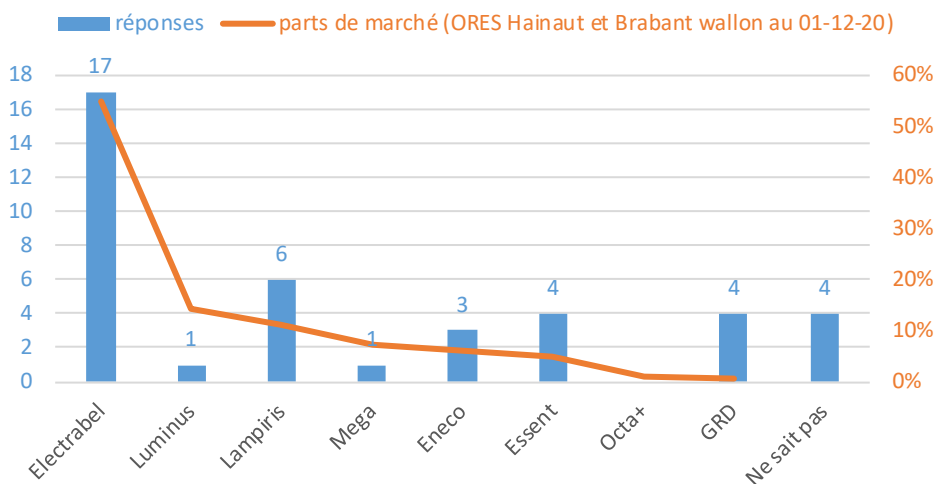
Comment en avez-vous eu connaissance ?



L'enquête nous apprend que c'est le GRD qui est de loin la première source d'information pour le client. Les fournisseurs n'arrivent qu'en deuxième position mais bien derrière.

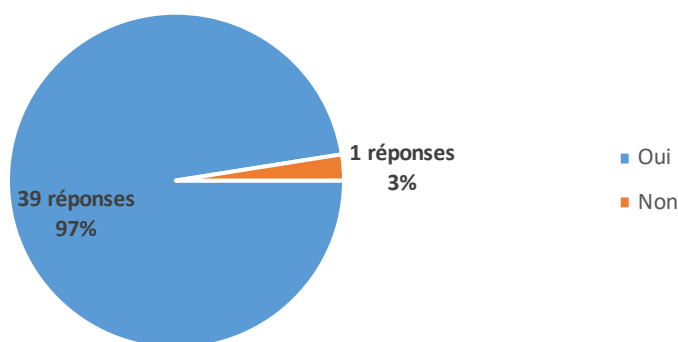
Peut-être est-ce lié au fait que certains fournisseurs annexent l'information sur la conversion L/H à une facture ; cette information passe alors au second plan pour le client qui ne la regarde peut-être pas.

Quel est votre fournisseur de gaz ?



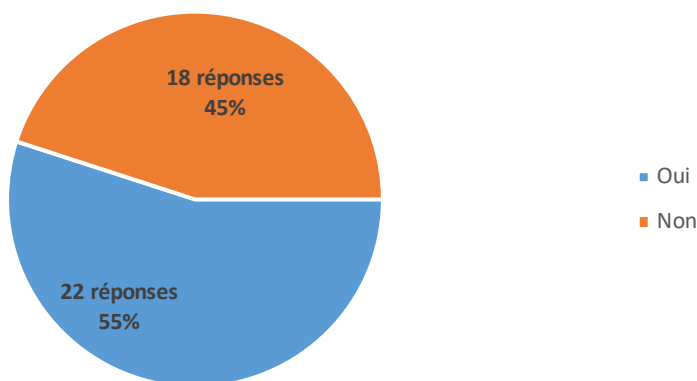
Même si la portée de l'enquête téléphonique a été largement réduite pour cette conversion 2021, lorsque l'on compare les réponses des personnes interrogées sur le nom de leur fournisseur avec les parts de marché sur les secteurs d'ORES Brabant wallon et d'ORES Hainaut¹ au 1^{er} décembre 2020, on observe quand même une certaine corrélation.

Etes-vous au courant qu'il faut vérifier vos appareils au gaz ?



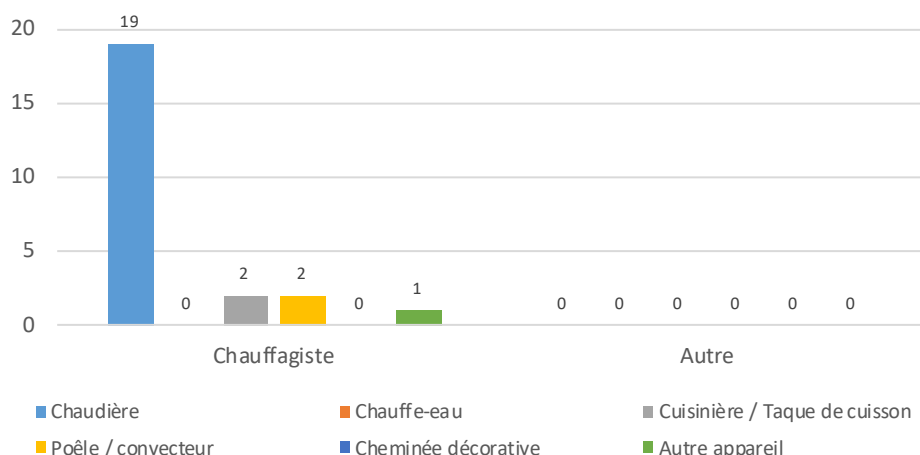
La majorité des répondants à l'enquête est informée du fait qu'il convient de faire vérifier ses appareils à gaz.

Avez-vous fait vérifier vos appareils au gaz ?



¹ La conversion 2021 porte sur les communes d'Ecaussines (ORES Brabant wallon), Braine-le-Comte et Seneffe (ORES Hainaut).

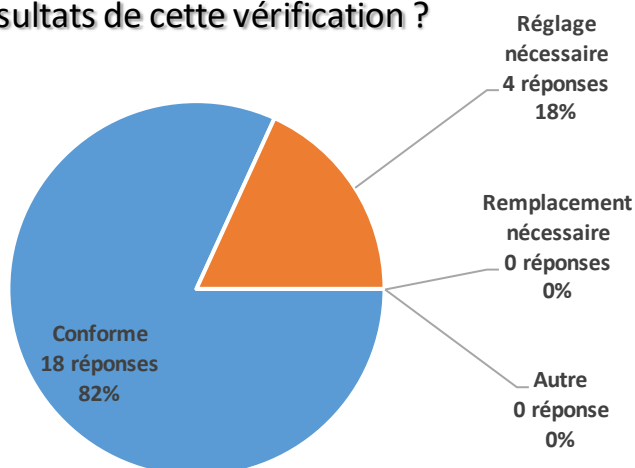
Par qui et lesquels ?



Sans surprise, les appareils les plus présents sont les chaudières. On constate toutefois que le chauffagiste a vérifié également d'autres appareils lorsqu'ils étaient présents.

Personne d'autre que le chauffagiste n'a procédé à la vérification des appareils.

Quels sont les résultats de cette vérification ?



La majorité des appareils étaient conformes.

Dans quelques cas, un réglage a été réalisé par le technicien.

Aucun appareil n'a dû être remplacé d'après notre enquête.

3.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

Le nombre d'utilisateurs de réseau concernés par la conversion 2021 étant assez faible (environ 10 900), seuls quelques fournisseurs étaient tenus d'informer leurs clients. Peu de fournisseurs rapportent spontanément les dates et nombres d'envois pour les différentes communications. La CWaPE a donc émis mi-mai un rappel auprès des fournisseurs n'ayant pas transmis leur rapportage.

Seuls Lampiris et Eneco n'ont pas donné suite au rappel de la CWaPE. Eneco n'avait déjà pas répondu en 2020 ; quant à Lampiris, il semblerait qu'il s'agisse plutôt d'un problème lié à un changement récent de personne en charge du projet. La CWaPE ne peut donc se prononcer sur le respect des obligations de communication imposées par l'AGW du 25 janvier 2018 pour ces deux fournisseurs.

Pour les autres fournisseurs, les informations transmises attestent que l'envoi des communications a bien été réalisé selon le timing prévu par l'AGW. Ensemble ces fournisseurs rapportent qu'environ 10 600 URD ont ainsi été informés ; ce qui correspond à 98% des URD impactés par la conversion 2021.

Concernant les éventuelles difficultés rencontrées par ces fournisseurs, il ressort que la principale difficulté (déjà identifiée l'année précédente) est liée à des problèmes d'adressage des

communications nécessitant soit une mise à jour des bases de données, soit l'envoi de la communication via un second canal (ex. courrier postal plutôt que mail après un message d'échec).

4. CONCLUSIONS

Au cours des deux exercices précédents, l'enquête téléphonique réalisée par la CWaPE auprès d'un échantillon statistiquement représentatif a permis de démontrer que 97% des répondants à l'enquête étaient bien informés du processus de conversion en 2019 ; 95% en 2020. Soit un pourcentage largement supérieur au critère d'évaluation retenu (cf. 2.3).

Compte-tenu du contexte de restriction budgétaire auquel est soumis la CWaPE, du très faible risque induit par la conversion des réseaux (étude de risque d'Assets Resolutions réalisée en 2017) et du retour d'expérience des deux années précédentes (évoqué à l'Art. 40sexies, §3 de l'AGW OSP gaz), la CWaPE a soumis au Ministre une proposition de réduction la portée de l'enquête téléphonique en procédant non plus à un échantillonnage statistiquement représentatif (+/- 400 réponses) mais à un sondage auprès de seulement 40 répondants. Cette proposition a été validé par le Ministre dans un courrier daté du 3 mai 2021.

L'enquête téléphonique réalisée entre le 4 et le 7 mai 2021 auprès des clients pour lesquels la conversion est prévue au 1^{er} juin 2021 a permis de recueillir 40 réponses.

Il ressort de cette enquête que 100 % des répondants déclarent être informés du fait de la conversion des réseaux de gaz pauvre en gaz riche. Ce pourcentage est supérieur au seuil de 80 % retenu et validé comme critère permettant d'attester de l'efficacité du plan de communication global (c.-à-d. tous acteurs confondus). L'objectif principal est donc atteint et largement dépassé.

Concernant l'efficacité des plans de communication des acteurs de marché, l'enquête n'a pas mis en évidence le fait qu'un ou plusieurs acteurs n'auraient pas communiqué correctement auprès de ses clients. Les rapportages effectués par les fournisseurs et transmis à la CWaPE ne montrent pas de manquements à l'AGW du 25 janvier 2018. Notons toutefois que deux fournisseurs (Lampiris et Eneco) n'ont pas rapporté à la CWaPE les dates et nombres de communications effectuées ; la CWaPE ne peut donc se prononcer, au moment de la rédaction de ce rapport, sur l'efficacité de leur plan de communication. Pour tous les autres fournisseurs, les plans de communication, sur base des critères d'évaluation retenus, sont jugés efficaces.

* *
*