



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 6/06/2019

RAPPORT

CD-19f06-CWaPE-0064

CONVERSION GAZ L/H – ÉVALUATION DES PLANS DE COMMUNICATION CONVERSION 2019

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>	4
	2.3. <i>Critères d'évaluation</i>	5
3.	ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2019	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>	11
4.	CONCLUSIONS.....	12

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.

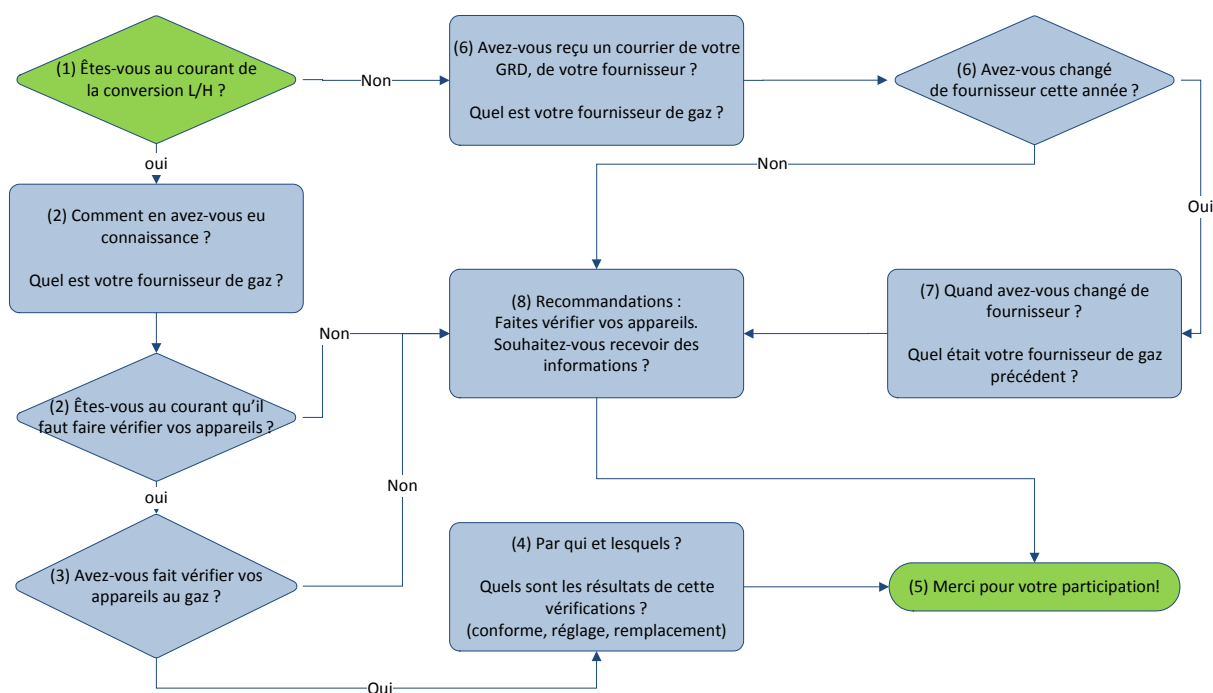


Figure 1 : Logigramme enquête téléphonique

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 %)

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 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.

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 2019

3.1. Enquête téléphonique

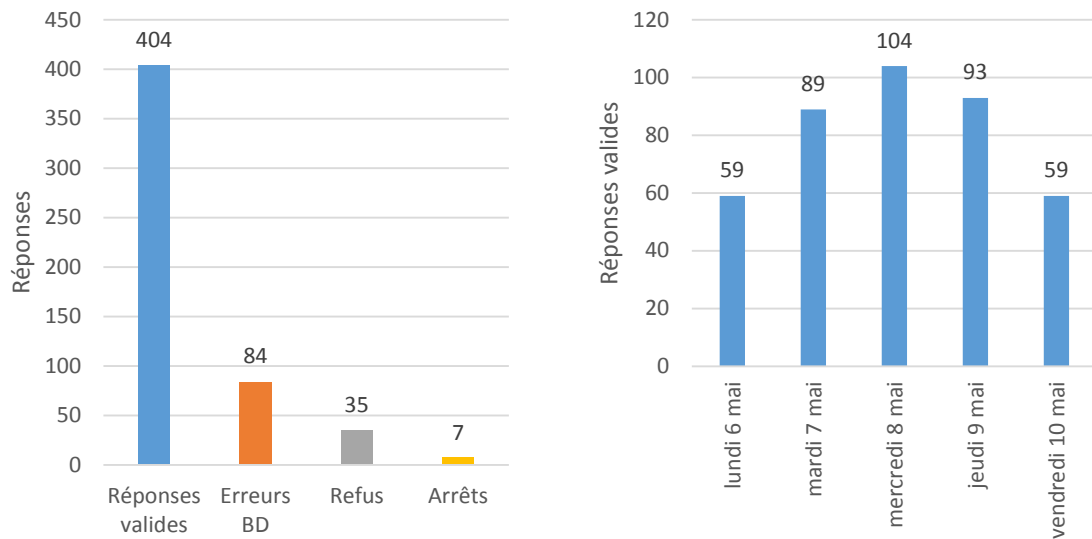
3.1.1. Déroulement de l'enquête

ORES a fourni à la CWaPE un listing des points de raccordements concernés par la conversion 2019. 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) et le fournisseur actif sur le raccordement. Sur les quelque 12 340 enregistrements contenus dans ce listing, 1 754 (soit 14 %) étaient dépourvus de numéro de téléphone ; ils ont été ignorés pour les besoins de l'enquête téléphonique.

L'enquête s'est déroulée du 6 au 10 mai et au terme de celle-ci, nous avons obtenu :

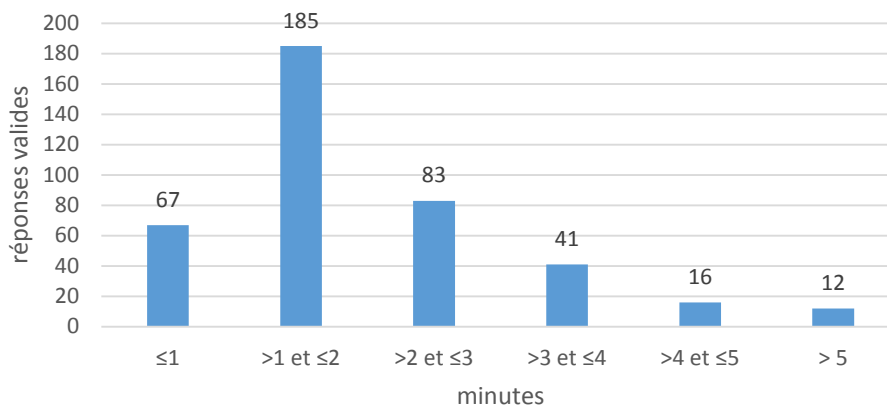
- 404 réponses valides ;
- 7 URD ont souhaité mettre fin au questionnaire en cours de route (leurs réponses ne sont dès lors pas prises en compte) ;
- 35 URD ont refusé de répondre à l'enquête ;
- 84 erreurs ont été constatées dans le listing transmis par ORES (mauvaise personne de contact, adresse erronée, numéro de téléphone incorrect, pas de gaz, ...) ;
- 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.



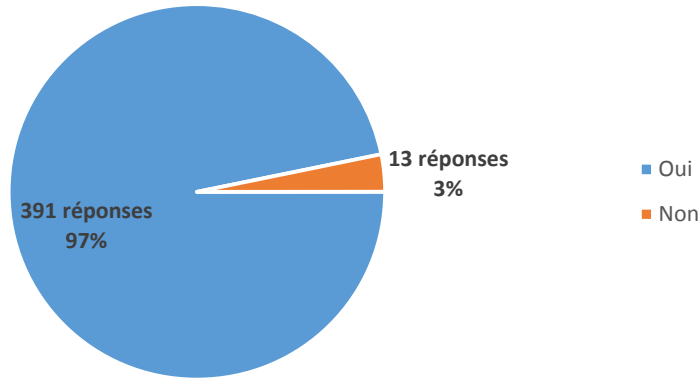
Le temps nécessaire pour répondre au questionnaire varie entre autres en fonction du cheminement suivi dans le logigramme mais aussi et surtout en fonction des questions que peuvent poser les personnes appelées. Le temps médian pour répondre à ce questionnaire, non compris la phase d'accueil (c.-à-d. salutation, présentation, explication), était de 1 minute et 40 secondes pour cette enquête relative à la conversion 2019.

Durée de l'enquête téléphonique (médiane 1 minute et 40 secondes)



3.1.2. Résultats obtenus

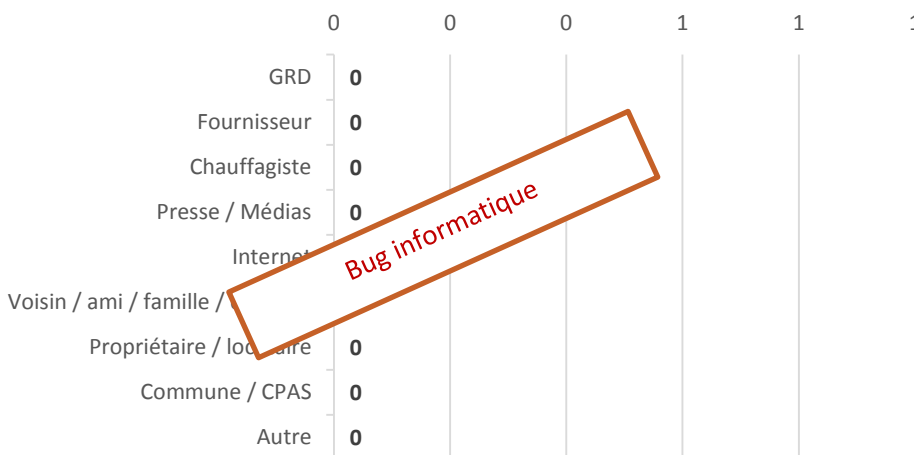
Êtes-vous au courant de la conversion ?



97 % des 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.

Par ailleurs, le nombre de réponses recueillies (404) est supérieur aux 370 requises pour que l'enquête soit représentative avec un niveau de confiance 95 % et une marge d'erreur 5 %.

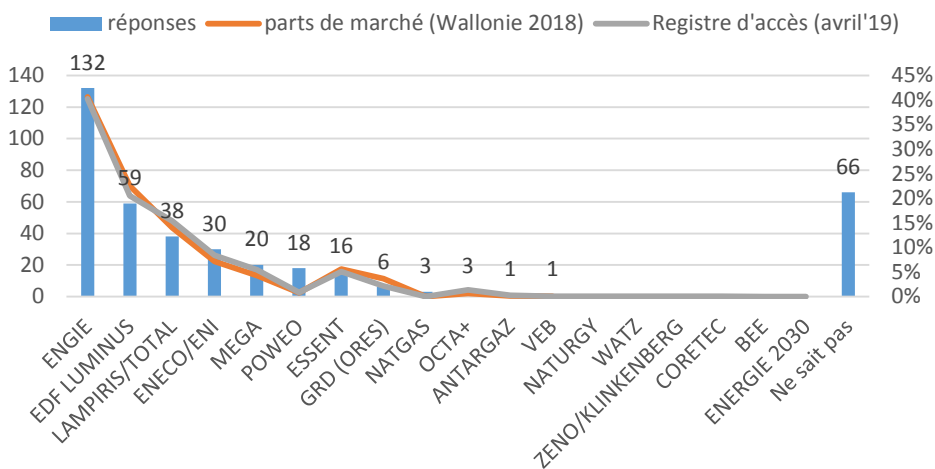
Comment en avez-vous eu connaissance ?



Suite à un bug dans l'outil d'encodage, cette donnée n'a pu être enregistrée pour la conversion 2019.

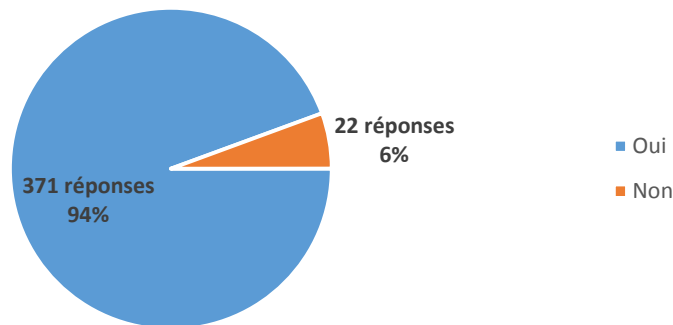
Le problème a été corrigé pour les enquêtes futures.

Quel est votre fournisseur de gaz ?



Lorsque l'on compare les réponses des personnes interrogées sur leur fournisseur soit à leur part de marché en Wallonie, soit aux informations du registre d'accès d'ORES, on observe une bonne corrélation. C'est là une preuve supplémentaire que l'échantillon sur lequel porte l'enquête est représentatif de la population concernée.

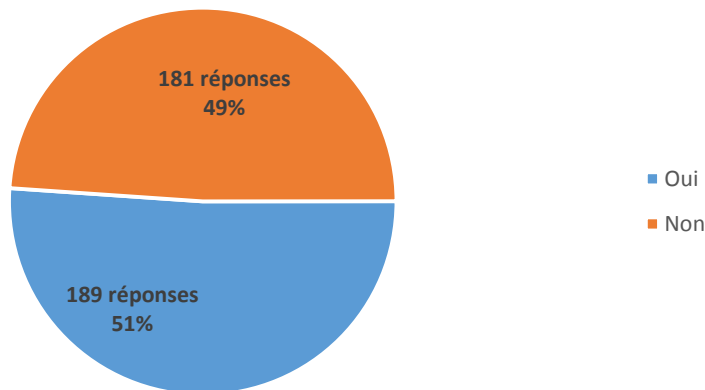
Etes-vous au courant qu'il faut vérifier vos appareils au gaz ?



Beaucoup de personnes signalent être au courant qu'il faut vérifier ses appareils à gaz mais ne savent pas quelles démarches entreprendre pour les cuisinières ou les chauffe-eau.

Beaucoup de personnes pensent que les appareils récents n'ont pas besoin d'être contrôlés.

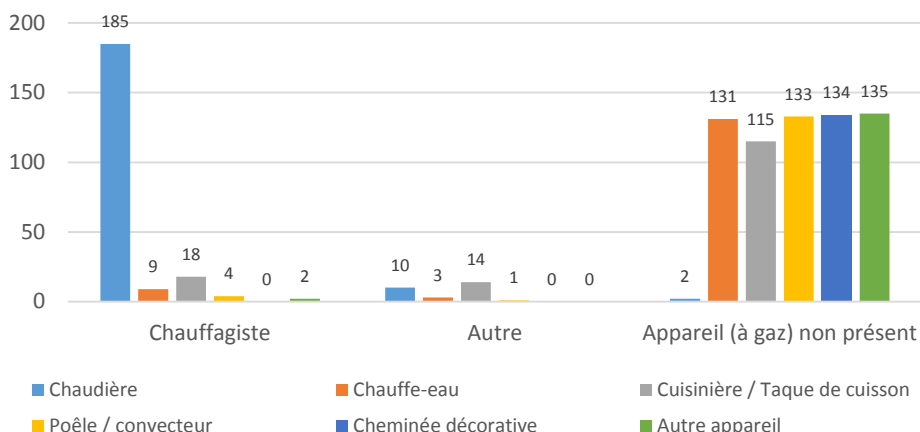
Avez-vous fait vérifier vos appareils au gaz ?



Certains répondants signalent ne pas savoir si le contrôle a été réalisé par le chauffagiste lors de l'entretien.

Beaucoup de chauffagistes disent qu'il n'y a rien à faire (entretien fait en 2017-2018) ou que les nouvelles chaudières (<5 ans) ne sont pas concernées.

Par qui et lesquels ?



Sans surprise, les appareils les plus présents sont les chaudières, suivies des cuisinières et enfin les chauffe-eau.

Les personnes interrogées nous ont signalé à plusieurs reprises que la cuisinière n'avait pas été vérifiée.

Quels sont les résultats de cette vérification ?

Seuls deux appareils ont dû faire l'objet d'un remplacement.
Malheureusement, l'outil d'encodage ne nous permet pas d'identifier le type d'appareil concerné.

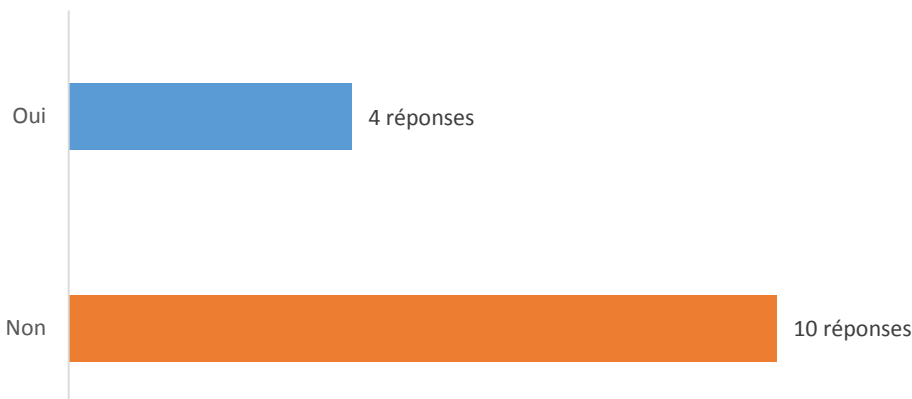
Les questions ci-dessous s'appliquent pour les URD indiquant ne pas être au courant de la conversion L/H.

Avez-vous reçu un courrier de ... ?



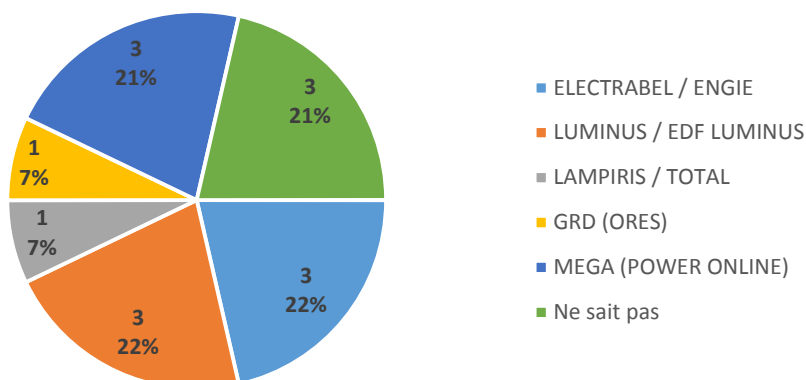
Parmi les 14 personnes (sur 404 soit 3,5 %) déclarant ne pas être au courant de la conversion L/H, toutes disent ne pas avoir reçu de courrier ni de leur GRD, ni de leur fournisseur.

Avez-vous changé de fournisseur cette année ?



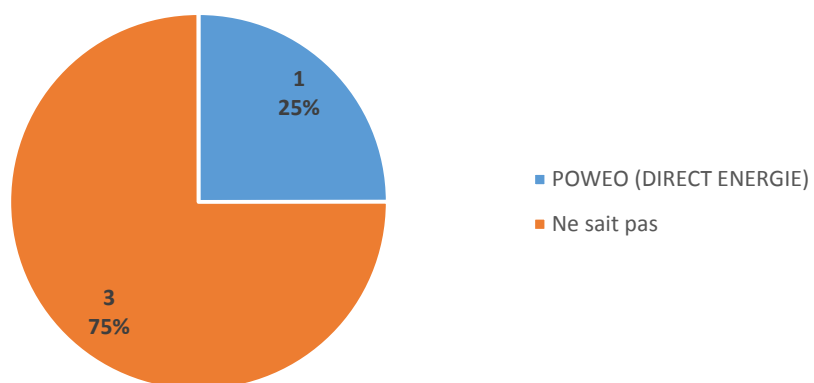
Pour les 4 personnes déclarant avoir changé de fournisseur cette année, le changement se situe entre décembre 2018 et avril 2019.

Quel est votre fournisseur de gaz actuel ?



Compte-tenu du faible nombre de personnes déclarant ne pas avoir connaissance de la conversion L/H (environ 3 %) et tenant compte des parts de marché des fournisseurs, le graphique ci-contre ne permet pas de mettre en évidence le fait qu'un acteur n'ait pas joué correctement son rôle d'information auprès de ses clients.

Quel était votre ancien fournisseur de gaz ?



Voir remarque au graphique précédent.

3.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

Le GRD et les fournisseurs ont communiqué à la CWaPE les dates et nombre d'envois pour les différentes communications, les difficultés éventuellement rencontrées et les solutions mises en œuvre.

Outre des problèmes d'adressage des communications aux clients 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), très peu de problèmes ont été remontés à la CWaPE. Il ressort tout de même que :

- le délai d'envoi pour la première communication (un mois après publication au Moniteur belge de l'AGW) s'est avéré trop court pour un certain nombre de fournisseurs ;
- certains fournisseurs ont fait part de difficultés à obtenir la liste des EAN concernés par la conversion de la part des GRD. Ils souhaiteraient que l'envoi de ce fichier puisse se faire au même moment pour tous les GRD¹ et selon un format uniformisé ;
- quelques fournisseurs (avec un nombre limité de clients concernés) avaient oublié d'envoyer le rappel. Le fait de leur réclamer le rapportage du 2 mai leur a rappelé leurs obligations et ils ont rapidement effectué l'envoi du rappel.

En date du 3 juin 2019, seuls deux fournisseurs n'ont pas transmis à la CWaPE leur rapport annuel, et ce malgré plusieurs rappels. Par conséquent nous ne pouvons confirmer ou infirmer que les communications de ces derniers ont bien été envoyées selon l'échéancier prescrits par l'AGW. Ils ne représentent toutefois à eux deux qu'à peine 1% des URD concernés par la conversion 2019. Le tableau ci-dessous reprend leur nom ainsi qu'une approximation du nombre de points de fourniture détenus et concernés par la conversion de 2019 (image du registre d'accès à mi-avril 2019).

Fournisseur	Nbre d'EAN concernés par la conversion 2019 (registre d'accès mi-avril 2019)
DIRECT ENERGIE BELGIUM (POWEO)	100
KLINKENBERG ENERGY (ZENO)	5

Tableau 1: Liste des fournisseurs n'ayant pas transmis en date du 3 juin le rapportage attendu pour le 2 mai 2019 relatif à la conversion 2019

¹ Un seul GRD est concerné en Wallonie par la conversion 2019 mais les premières communications pour les conversions 2018 (RESA) et 2019 (ORES) devaient être envoyées dans le mois de la publication de l'AGW. Par ailleurs, même si aucune obligation de communication n'existe en Flandre pour les fournisseurs, certains ont tout de même souhaité communiquer vers leurs clients de manière équivalente à ce qui est réalisé en Wallonie.

4. CONCLUSIONS

L'enquête téléphonique réalisée entre le 6 et le 10 mai 2019 auprès des clients pour lesquels la conversion est prévue au 3 juin 2019 a permis de recueillir 404 réponses, soit davantage que les 370 réponses nécessaires pour obtenir un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % sur les résultats de cette enquête.

Il ressort de cette enquête que 97 % des répondants déclarent être informés du fait de la conversion des réseaux de gaz pauvre en gaz riche. Ce pourcentage est supérieur au chiffre 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.

L'enquête a par ailleurs mis en évidence que :

- les bases de données clients (GRD et fournisseurs) étant évolutives, les informations contenues dans ces dernières ne sont pas toujours à jour au moment où la communication est faite ;
- les chauffagistes ne communiquent pas toujours sur la conformité des appareils lors des entretiens. Par ailleurs, aucun répondant n'a évoqué la remise par le technicien d'un rapport de visite sur la compatibilité des appareils (la question n'a toutefois pas été posée directement puisqu'il n'y avait pas d'obligation en la matière) ;
- les cuisinières et chauffe-eau à gaz sont souvent oubliés. Beaucoup de personnes interrogées avouent ne pas savoir que faire pour ces appareils.

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 outre quelques dépassements de délais pour l'envoi de la première communication qui peuvent être compris étant donné le timing très court imposé. Notons toutefois que certains fournisseurs (voir § 3.2) n'avaient pas encore transmis leur rapportage à la CWaPE au moment de la rédaction de ce rapport. Pour ces derniers seulement, la CWaPE ne peut se prononcer à ce stade 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.

Finalement, rappelons que l'arrêté du Gouvernement wallon du 25 janvier 2018, ne prévoit pas, *stricto sensu*, de plan de communication pour la conversion 2019 (mais bien à partir de la conversion 2020). Par conséquent, aucune évaluation de l'efficacité du plan de communication n'était imposée. Elle a toutefois été réalisée, entre autres, pour tester la méthode d'évaluation. Ce test étant concluant, la CWaPE propose - sauf circonstance particulière qui pourrait intervenir d'ici mai 2020 - d'évaluer l'efficacité du plan de communication 2020 sur les mêmes bases.

* *
*