

Enquête relative à la qualité des prestations et services rendus



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Rapport Final intégrant les remarques

du Comité de Pilotage

Septembre 2008



Annexes

Table des annexes :

Annexe 1 – Description de notre méthodologie

Annexe 2 – Situation à la fin de la mission

Annexe 3- Revue de la perception des catégories d'acteurs

Annexe 4 – Liste des répondants

Annexe 5 – Guides d'entretien des différents acteurs du secteur

Annexe 1 - Description de notre méthodologie

A1.1 Segmentation des groupes de répondants

Les acteurs avec lesquels la CWaPE est en contact quotidiennement sont nombreux et appartiennent à une série de catégories complémentaires. Une première segmentation des groupes – cibles avait été établie par la CWaPE. Elle a ensuite été ajustée en accord avec PricewaterhouseCoopers, lors de la réunion de lancement.

Catégories initialement proposées par la CWaPE :

3. Acteurs institutionnels
4. Associations professionnelles et de consommateurs
5. Fournisseurs
6. Gestionnaires de réseaux disposant de personnel technique
7. Gestionnaires de réseaux ne disposant pas de personnel technique
8. Internautes (démarche spontanée)
9. Producteurs verts

Catégories utilisées suite à la réunion de lancement :

1. Associations, bureaux d'études et facilitateurs
2. Fournisseurs
3. Gestionnaires de réseaux
 - a. Hors secteur mixte
 - b. Secteur mixte
4. Interlocuteurs institutionnels
5. Producteurs verts
 - a. < 10 kW
 - b. > 10 kW
6. Internautes (démarche spontanée)

Représentativité de l'échantillon

Lors de l'établissement des différentes catégories, l'accent a également été mis sur la représentativité de l'échantillon. En effet, le découpage de la population en groupes de répondants devait rester compatible avec notre ambition de récolter des informations ciblées et pertinentes selon les groupes d'acteurs du marché de l'énergie.

Le tableau ci-dessous illustre donc la taille des catégories de répondants. Il apparaît clairement que le nombre d'individus les composant est suffisamment élevé pour obtenir des résultats pertinents. Par ailleurs, nous avons fixé à 20 le seuil minimal de réponses, ce qui correspond à un taux de réponses de 45%. Il s'agit d'un taux ambitieux mais que nous avons jugé comme critique pour obtenir une vue objective de la façon dont la CWaPE s'acquitte de ses missions.

Catégorie	Taille de l'échantillon
Associations, bureaux d'études et facilitateurs	43
Fournisseurs	42
Gestionnaires de réseaux hors secteur mixte	30
Gestionnaires de réseaux secteur mixte	31
Interlocuteurs institutionnels	53
Producteurs verts	91
Internautes	Démarche spontanée
Total	290

La représentativité de l'échantillon est renforcée par le fait que les 290 personnes interrogées appartiennent à 166 organisations différentes.

De plus, en termes de répartition géographique, les entreprises interrogées sont basées dans 129 communes différentes : 14 bruxelloises, 14 flamandes, 99 wallonnes et 2 en dehors de Belgique. La ventilation géographique est donc également respectée.

A1.2 Elaboration des questionnaires

Les questionnaires ont été construits de la façon suivante ;

Un **socle commun aux 6 catégories**, de façon à obtenir une vue générale, permettant également d'établir ensuite des comparaisons entre les différents acteurs du marché de l'énergie.

Des **questions spécifiques à chaque groupe**, pour cibler les attentes spécifiques de ceux-ci et la qualité des réponses apportées par la CWaPE.

Les domaines couverts par les questionnaires sont les suivants ;

- la connaissance générale des missions de la CWaPE
- la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir pour ce qui concerne le marché de l'énergie
- l'expertise de la CWaPE
- les domaines d'amélioration des services fournis
- le contact avec la CWaPE
- les informations diffusées par la CWaPE
- le site Internet de la CWaPE
- l'appréciation générale des missions de la CWaPE
- l'application de la réglementation par le CWaPE
- la mission de contrôle de la CWaPE
- les obligations de service public de la CWaPE
- les pistes de développement de la CWaPE

Les questions ont été adaptées pour tenir compte des spécificités de chaque type d'acteur. En outre, plusieurs questions particulières ont été définies pour les différentes catégories. Elles apparaissent dans les questionnaires qui figurent en annexe.

Remarquons par ailleurs que tous les questionnaires étaient établis de manière à ce que le temps de réponse ne dépasse pas 15 minutes. Pour ce faire, nous avons limité la longueur des questionnaires de sorte qu'ils n'excèdent pas 40 questions.

A1.3 Validation des questionnaires par la CWaPE

- une première analyse en comité de suivi, au cours de laquelle l'ensemble des questionnaires, préalablement transmis par voie électronique, ont été examinés ;
- un second examen, par voie électronique, dans un cadre itératif : les questionnaires spécifiques ont été validés par les différentes équipes de spécialistes de la CWaPE, éventuellement après les adaptations apportées par PwC ;
- au terme de cette double approche, les questionnaires ont été définitivement validés par la CWaPE pour envoi aux différents acteurs du marché.

A1.4 Envoi d'un courrier de sensibilisation par la CWaPE

Un courrier de sensibilisation à l'intérêt de l'enquête a été envoyé à l'ensemble des acteurs susceptibles d'y prendre part. Celui-ci a été préparé par PricewaterhouseCoopers, soumis pour validation à la CWaPE et diffusé ensuite par cette dernière. Ce courrier a constitué la phase de démarrage de l'enquête, en informant les acteurs du secteur de la tenue d'une enquête de satisfaction, du mandat confié à PricewaterhouseCoopers dans ce cadre et de l'envoi ultérieur, par voie électronique, d'un questionnaire d'enquête. Ce courrier figure en annexe du présent rapport.

A1.5 Création de la plateforme on-line

Description de l'outil

Afin de diffuser les questionnaires le plus rapidement possible tout en obtenant un taux de réponse élevé, nous avons opté pour la mise en ligne des enquêtes. Ainsi, nous avons évité toute lourdeur administrative pour les répondants, et limité les risques liés à l'envoi par courrier papier.

En pratique, chaque individu a reçu un e-mail personnalisé lui présentant le mandat de PricewaterhouseCoopers ainsi que le but de l'enquête. Celui-ci contenait également un lien vers le questionnaire correspondant à la catégorie de l'individu. En cliquant sur ce lien, le processus même du questionnaire se mettait en marche : les réponses étaient alors sauvegardées dans la base de données.

Toutefois, nous avons élaboré le site internet de manière à ce que le répondant puisse interrompre le processus de réponse à tout moment. En conséquence, il pouvait reprendre la saisie des données ultérieurement, sans devoir recommencer l'ensemble du processus.

En ce qui concerne l'architecture de l'enquête, celle-ci était composée de différents écrans, regroupant les questions par thème, et guidant le répondant du socle commun aux questions spécifiques à la catégorie à laquelle il appartient. Enfin, un

écran final annonçait à l'utilisateur de son arrivée au terme du questionnaire. Il permettait de confirmer que les réponses avaient bien été enregistrées, tout en remerciant le répondant pour le temps consacré à l'enquête.

Phase de test

Avant de lancer les questionnaires, une série de tests ont été réalisés tant par les membres de la CWaPE que par PwC. Ceux-ci ont permis de mener à bien les derniers ajustements avant le lancement officiel et définitif.

A1.6 Lancement de l'enquête

La phase de lancement du questionnaire s'est déroulée avec succès entre le 7 et le 8 février 2008. Le questionnaire destiné aux internautes a quant à lui été mis en ligne le 26 février 2008.

A1.7 Rappels

Premier rappel

Dans les cas où nous ne recevions pas de réponse au questionnaire après un délai de deux semaines, nous avons envoyé un rappel par e-mail. Celui-ci était quasiment identique au mail initial, mais précisait qu'il s'agissait d'un rappel.

Deuxième rappel

Un mois après le lancement des questionnaires, nous avons identifié les catégories pour lesquelles le seuil minimal de 20 réponses n'était pas atteint. Ensuite, nous avons contacté par voie téléphonique, **l'ensemble** des personnes de ces catégories n'ayant pas répondu au questionnaire, afin de les inviter à y répondre. Cette opération nous a permis d'atteindre le seuil de 20 réponses dans chacune des catégories, à l'exception des « Gestionnaires de réseaux hors secteur mixte », pour laquelle nous n'avons obtenu que 19 réponses.

A1.8 Analyse des données qualitatives

Au-delà des données quantitatives collectées dans le cadre de la procédure d'enquête électronique, des nombreuses données qualitatives sont également venues nourrir l'enquête de satisfaction des interlocuteurs de la CWaPE. La plupart d'entre elles ont été reprise dans les questions ouvertes figurant dans chaque questionnaire expédié par voie électronique.

Ces questions ouvertes étaient toutes attachées à l'une des catégories suivantes :

- l'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites par ses interlocuteurs ;
- les possibilités d'amélioration des services fournis par la CWaPE ;
- les évolutions possibles de la CWaPE au cours des prochaines années.

Les questions sont reprises et détaillées dans la section « Analyse qualitative ».

A1.9 Procédures de rencontres individuelles

Il a été convenu qu'une procédure de rencontres individuelles viendrait compléter l'examen des données collectées lors de la phase d'enquête électronique. Cette seconde phase d'enquête répondait à un double objectif :

- compléter les données collectées lors du processus électronique
- expliciter les réponses aux questions ouvertes recueillies pendant cette même phase.

Annexe 2 - Situation à la fin de la mission

A2.1 Clôture de la consultation électronique

Les taux de réponses sont très positifs. Ils sont repris, pour chacune des catégories dans le tableau suivant :

Catégorie	Taille de l'échantillon	Nombre de réponses	Taux de réponses
Associations, bureaux d'études et facilitateurs	43	21	48,8%
Fournisseurs	42	21	51,2%
Gestionnaires de réseaux hors secteur mixte	30	19	63,3%
Gestionnaires de réseaux secteur mixte	31	22	71,0%
Interlocuteurs institutionnels	53	27	50,9%
Producteurs verts	91	43	47,3%
Internautes	7	4	57,1%
Total	297	157	52,9%

Le seuil minimal de 20 réponses a été dépassé dans toutes les catégories de répondants, à l'exception des « gestionnaires de réseaux hors secteur mixte ». Dans ce cas, il importe de souligner que la taille de l'échantillon limite implicitement le nombre de réponses. En effet, un taux de réponses de 63,3% permet d'assurer la représentativité de celles-ci, sachant qu'il est généralement admis qu'un envoi de questionnaire suscite un retour de 10 %. En d'autres termes, avec un taux de réponses minimum de 47,3%, nous pouvons considérer que l'échantillon de répondants est doté d'une haute valeur représentative.

Remarquons enfin que l'enquête auprès des internautes n'a pas suscité d'intérêt comparable à celui des autres catégories. Pour rappel, il avait été convenu d'insérer un billet d'information sur le site Internet de la CWaPE, pour permettre à tout acteur intéressé de prendre part à l'enquête en complétant un questionnaire. Seules sept personnes se sont manifestées dans ce cadre, quatre d'entre elles ayant répondu. L'échantillon ne constitue donc pas une masse critique susceptible d'être exploitée pour tirer des conclusions plus générales. Bien entendu, ces questionnaires seront examinés et dépouillés comme les autres afin d'identifier les éventuelles recommandations qui présentent un intérêt pour la CWaPE, même s'ils ne constituent pas, pour le moment, une catégorie permettant un traitement statistique spécifique.

A2.2 Temps de réponse

Lors de la création des différents questionnaires, il a été convenu que le temps de remplissage de ceux-ci ne devait pas excéder 15 minutes. Le tableau ci-dessous

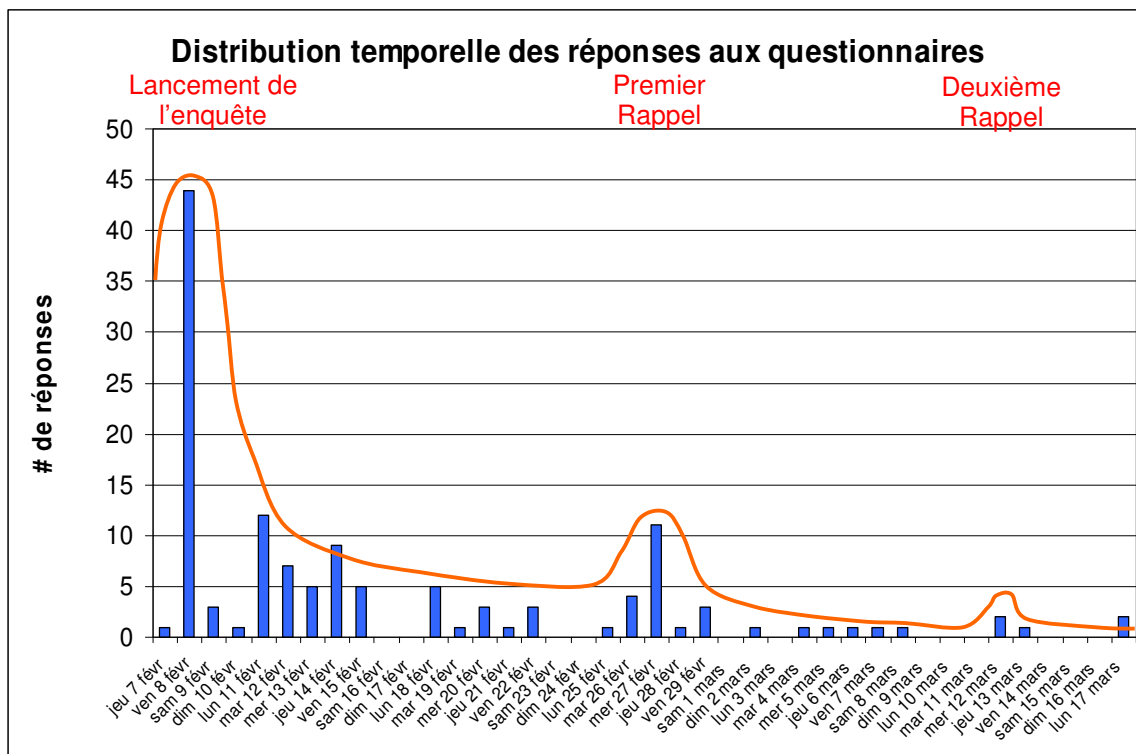
reprend les temps moyens consacrés par les répondants de chacune des catégories à la réponse des questionnaires.

Catégorie	Temps moyen de réponse au questionnaire
Associations, bureaux d'études et facilitateurs	09 min. 17 s.
Fournisseurs	13 min. 41 s.
Gestionnaires de réseaux secteur mixte	16 min. 32 s.
Gestionnaires de réseaux hors secteur mixte	
Interlocuteurs institutionnels	13 min. 07 s.
Producteurs verts	12 min. 36 s.
Internautes	09 min. 32 s.
Moyenne	13 min. 20 s.

Il apparaît clairement que l'objectif de 15 minutes fixé initialement a globalement été respecté. En effet, le temps moyen de réponse à l'ensemble des questionnaires est de 13 minutes et 20 secondes.

A2.3 Distribution temporelle des réponses

Le graphique suivant illustre la répartition temporelle des réponses.



On constate un premier pic lié au lancement de l'enquête. Le deuxième pic est lié au rappel par voie électronique. Enfin, un dernier pic, plus mesuré, est consécutif à la procédure de rappels téléphoniques.

A2.4 Nombre d'interlocuteurs rencontrés et catégories

Dans ce cadre, pour des interviews personnalisées nous avons rencontré 9 interlocuteurs – clés, acteurs dans les catégories suivantes :

- gestionnaires des réseaux de distribution – secteur mixte
- gestionnaire de réseau de distribution – hors secteur mixte
- fournisseurs
- producteurs verts > 10 kW
- producteurs verts < 10 kW
- acteurs institutionnels
- associations

La répartition de ces acteurs entre catégories est à la page 56.

Annexe 3 - Revue de la perception des catégories d'acteurs

A3.1 Méthode de travail

A3.1.1 Traitement des questions ouvertes

Ci-après figurent le traitement et l'analyse des questions ouvertes qui figuraient dans le questionnaire électronique. A l'instar de l'approche retenue pour l'analyse quantitative, nous proposons une analyse par catégorie d'acteurs, pour identifier au mieux la spécificité des réponses propres à chacune d'entre elles.

Dans chaque section, et à chaque fois que cela s'avère possible, il est opéré une distinction entre les éléments positifs et les éléments négatifs. D'une manière générale, il convient cependant d'être attentif au fait que la plupart des réponses ne sont pas univoques et ne se prêtent donc pas systématiquement à une telle classification.

A3.1.2 Procédures d'interviews

Pour compléter les informations collectées par l'enquête électronique, un programme d'interviews a également été mené. Ce programme obéissait à un double objectif :

- Valider les résultats obtenus dans le cadre de la procédure d'analyse quantitative
- Expliciter une série de premiers résultats appelant des commentaires plus précis.

Neuf rendez-vous ont été menés, répartis de la façon suivante :

Associations, bureaux d'étude et facilitateurs	1
Fournisseurs	2
Gestionnaires de réseau distribution – hors secteur mixte	1
Gestionnaires de réseau de distribution – secteur mixte	1
Interlocuteurs Institutionnels	1
Producteurs verts < 10 kW	1
Producteurs verts > 10 kW	2

Cette planification a été opérée de façon à rencontrer au moins un représentant de chaque catégorie et en tenant compte de la disponibilité des acteurs que nous avons contactés. Nous nous sommes systématiquement rendus chez les acteurs rencontrés.

A3.2 Associations, bureaux d'études et facilitateurs

A3.2.1 Synthèse¹⁸

Avec cette catégorie d'acteurs, la CWaPE joue pour l'essentiel un rôle de conseil, même si les fonctions de contrôle et de régulation présentent également un intérêt pour ceux-ci : ils peuvent en effet être appelés à jouer un rôle de médiation. Mais la mission de contrôle de la CWaPE ne s'exerce pas directement sur eux.

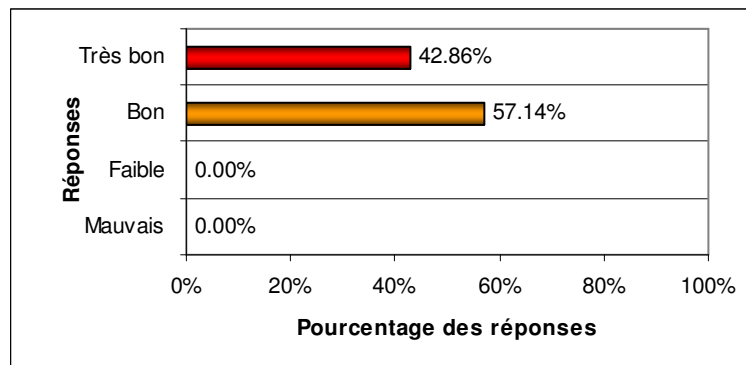
Ce groupe porte un jugement positif sur l'action générale de la CWaPE. Il juge cependant qu'elle pourrait jouer un rôle plus actif dans le domaine des obligations de service public à caractère social (contrôle, information, ...). Il insiste aussi sur le changement trop fréquent d'interlocuteurs auprès de la CWaPE.

Il souligne la nécessité de favoriser l'apparition d'une plus grande cohérence dans l'action des quatre régulateurs qui opèrent sur le territoire belge. Enfin, la fonction de contrôle arrive en tête des missions dévolues à la CWaPE pour ce groupe.

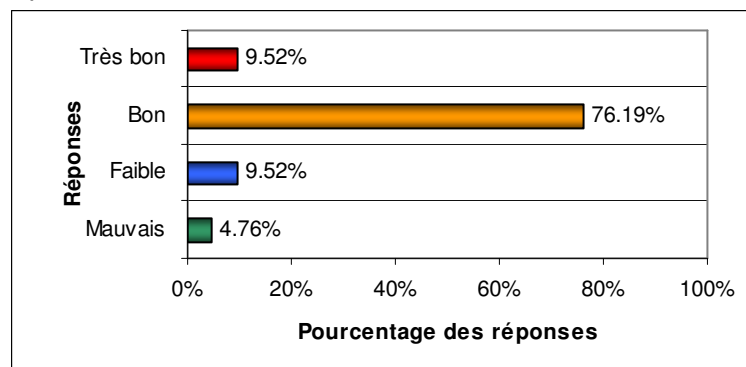
A3.2.2 Analyse quantitative

Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

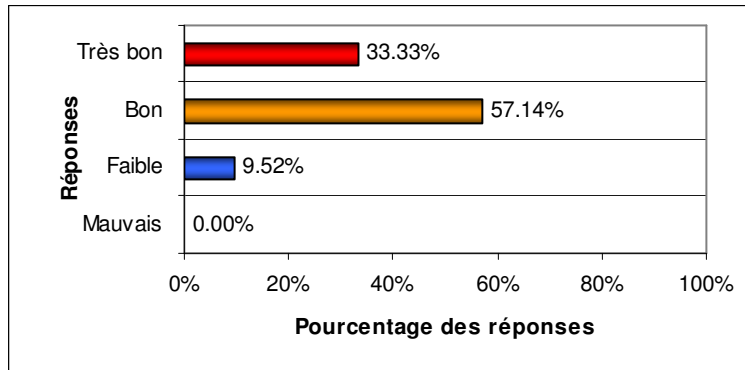


Au niveau européen

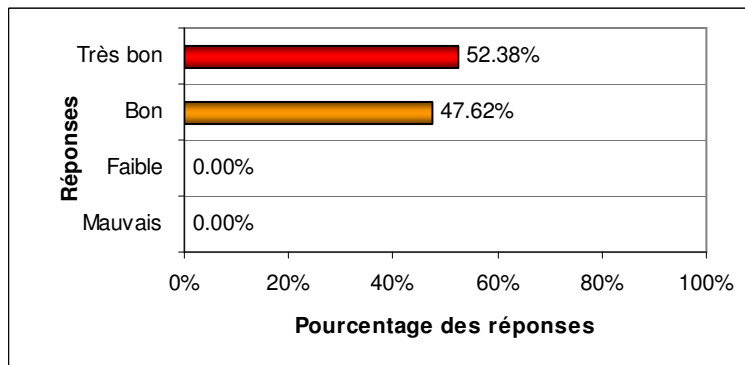


¹⁸ Pour rappel, 21 personnes ont répondu au questionnaire et l'une d'entre elles a été rencontrée dans le cadre d'un entretien individuel

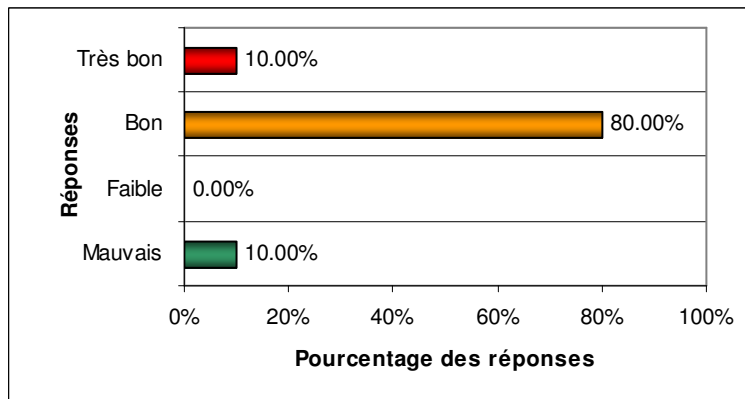
Au niveau belge



Au niveau wallon



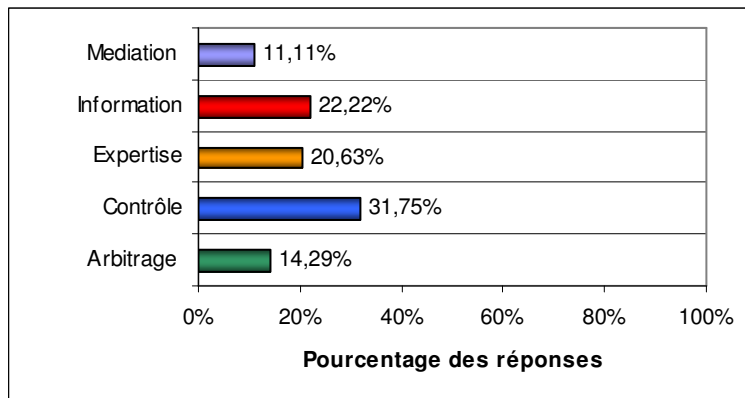
Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



D'une manière générale, les associations, bureaux d'étude et facilitateurs ont une bonne connaissance du secteur de l'énergie tant aux niveaux européen que belge ou wallon. On remarque néanmoins que plus le niveau de pouvoir est proche, meilleure est la connaissance. En ce qui concerne la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...), elle est jugée bonne par la majorité des répondants.

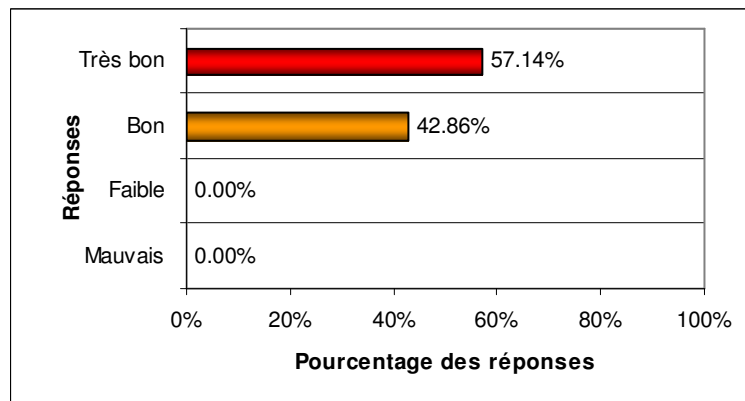
5 mots – clés pour qualifier la CWaPE

Les mots clés qui arrivent en tête, pour les associations, bureaux d'études et facilitateurs sont le contrôle, l'information et l'expertise.

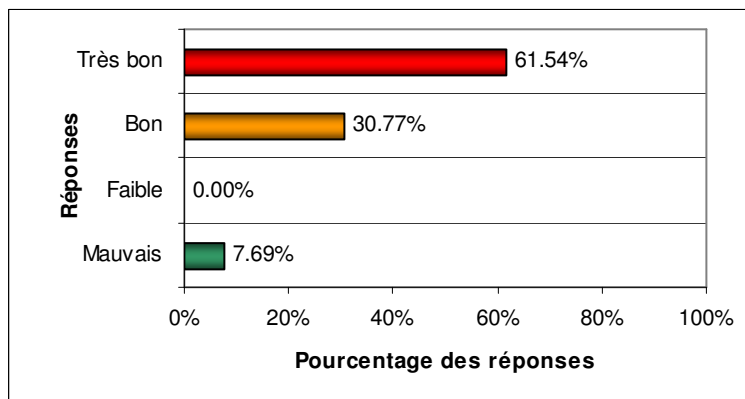


Expertise de la CWaPE

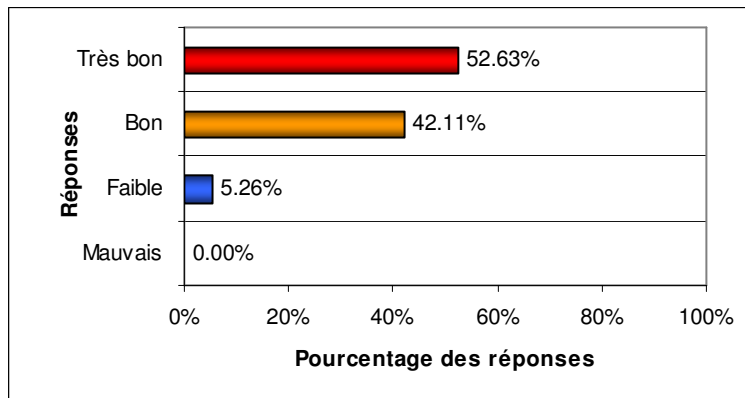
Expertise générale



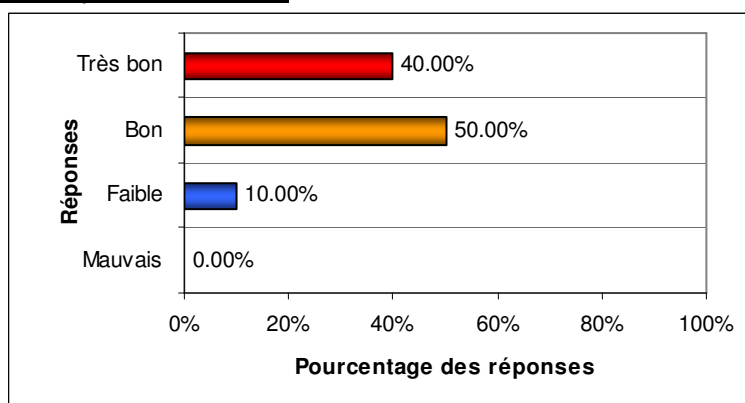
Expertise juridique



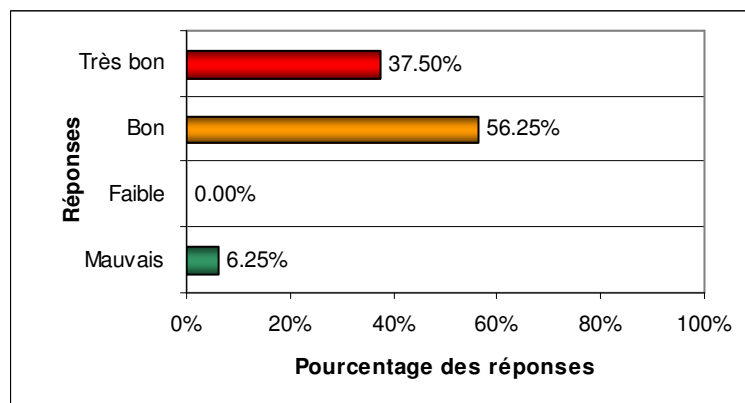
Expertise technique



Expertise économique et financière



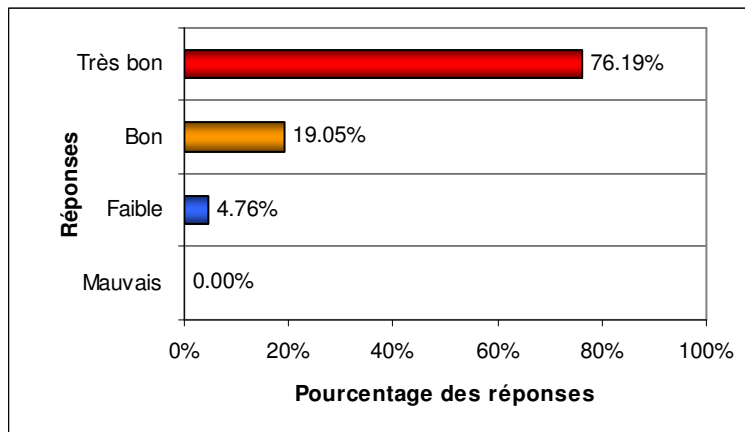
Expertise administrative



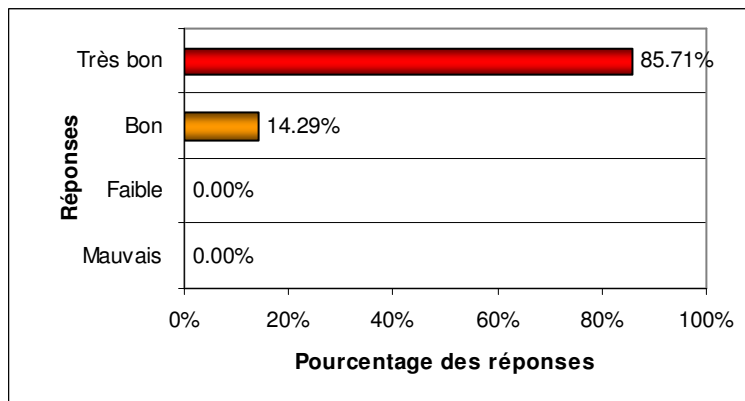
D'une manière générale, le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé très bon par les associations, bureaux d'études et facilitateurs. Cette tendance est identique en ce qui concerne l'expertise juridique, technique, économique et financière et administrative.

Le contact avec la CWaPE

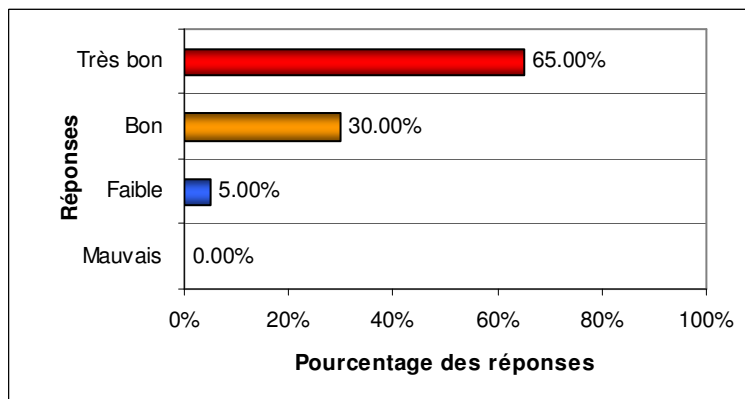
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



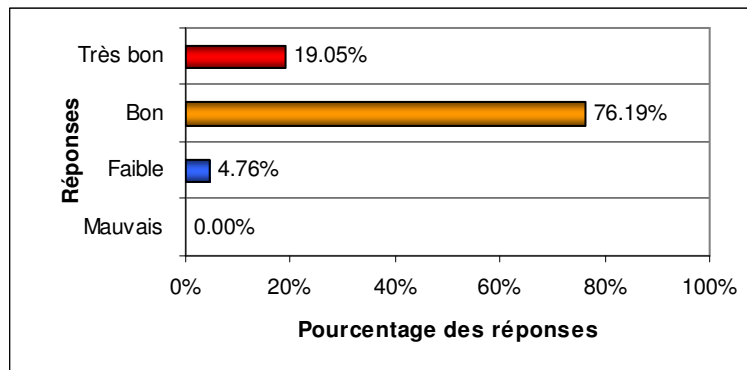
Suivi des contacts



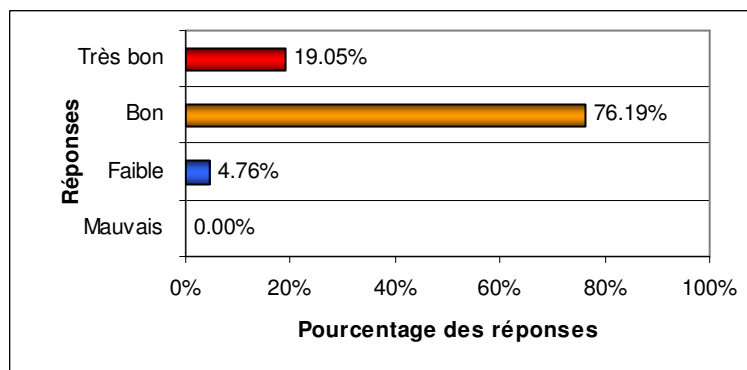
D'une manière générale, les associations, bureaux d'études et facilitateurs jugent très bonne la qualité des contacts qu'ils ont avec la CWaPE. Il en va de même pour l'accès aux interlocuteurs ainsi que pour le suivi de la relation avec la CWaPE.

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées



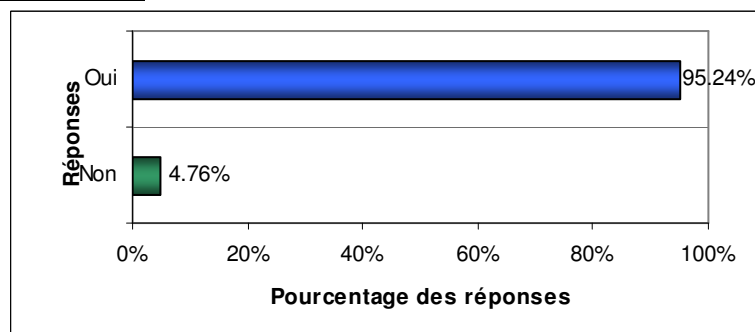
Pertinence des informations diffusées



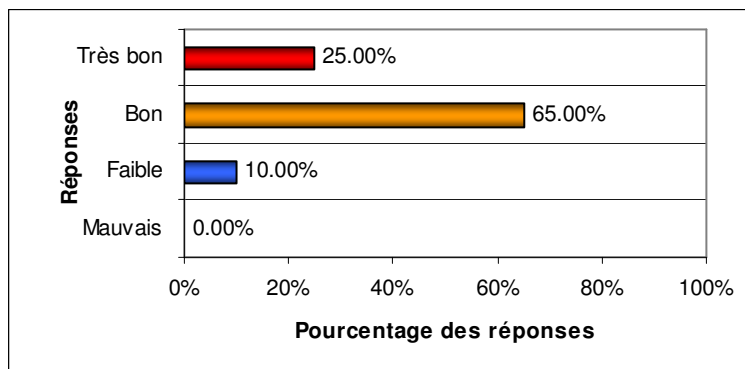
La qualité ainsi que la pertinence des informations diffusées par la CWaPE sont majoritairement évaluées comme bonnes par les associations, bureaux d'études et facilitateurs. Moins de 5% des répondants estime que l'action de la CWaPE est faible dans ce domaine.

Le site Internet de la CWaPE

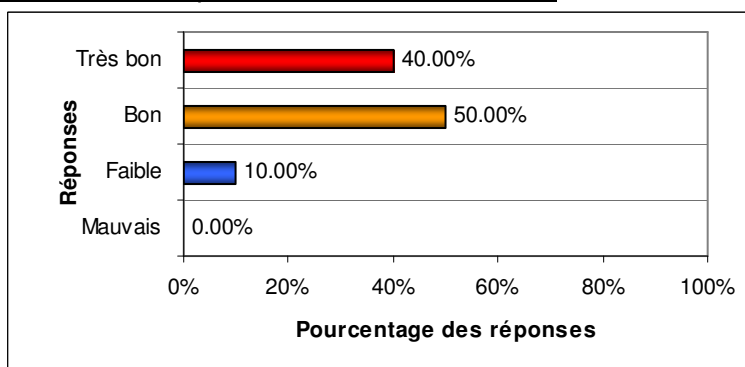
Taux d'utilisation du site



Structure et la clarté du site Internet



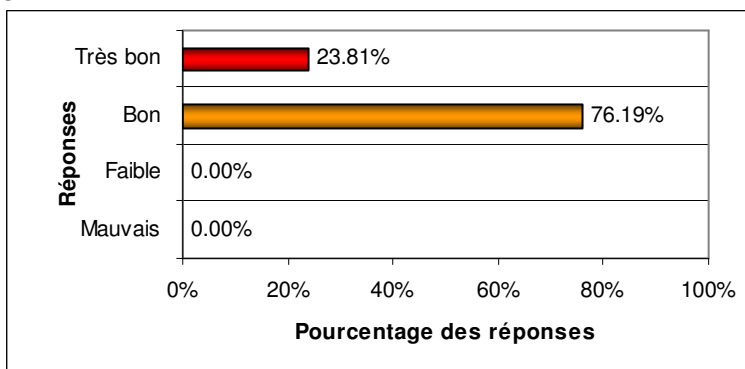
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



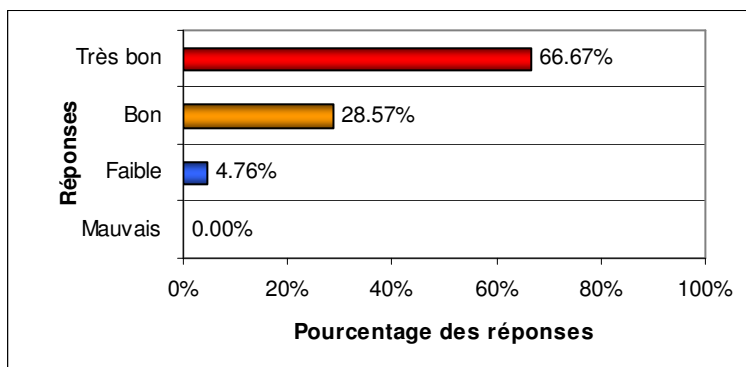
En ce qui concerne le site internet, plus de 95% des répondants de la catégorie associations, bureaux d'étude et facilitateurs déclarent l'utiliser. Tant la pertinence que la structure du site sont évaluées positivement. Notons néanmoins que la structure est légèrement moins appréciée que la pertinence du site internet.

Appréciation générale des services de la CWaPE

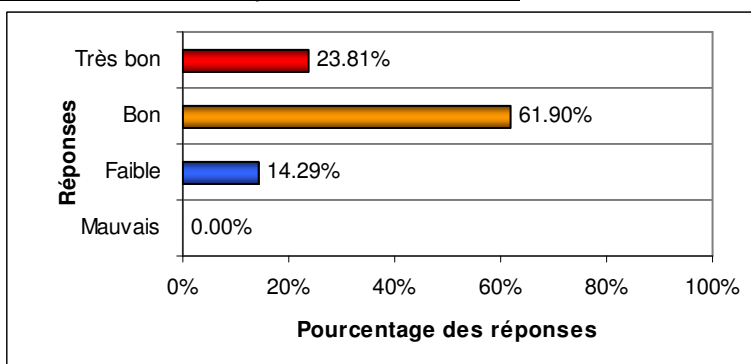
Appréciation générale



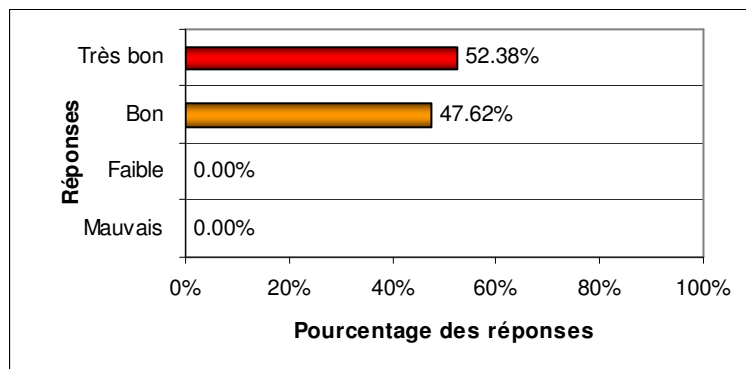
Appréciation de la relation



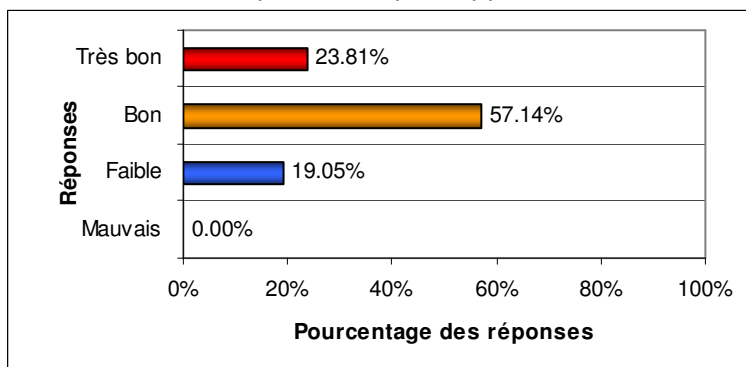
Appréciation de la mission de séparation des métiers



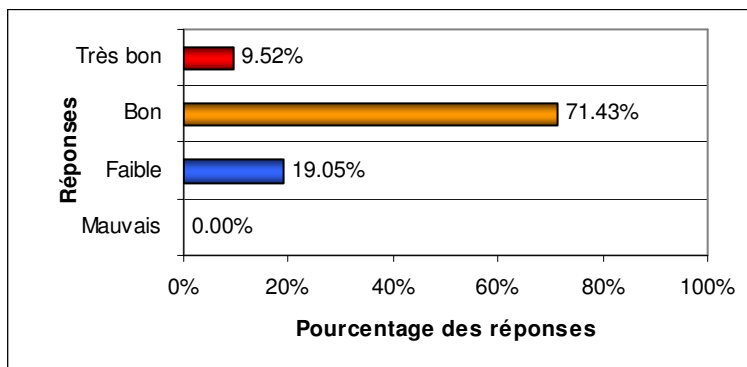
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



Appréciation de la mission de facilitateur

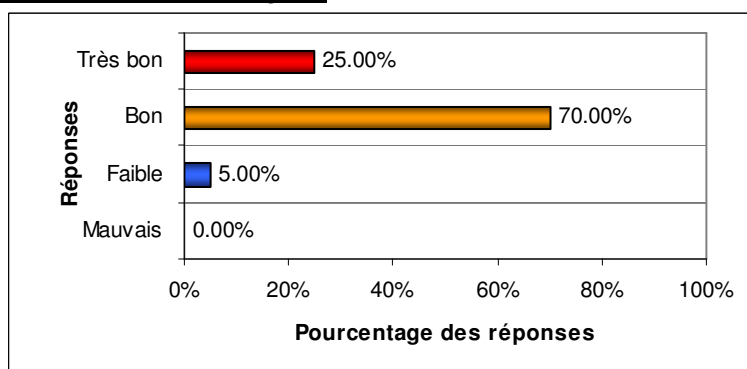


D'une manière générale, les associations, bureaux d'études et facilitateurs apprécient les services proposés par la CWaPE : l'ensemble des répondants les qualifient de bons ou très bons. Parmi ceux-ci, la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du marché est particulièrement appréciée. A l'inverse, l'indépendance par rapport aux Autorités est sensiblement moins bien évaluée.

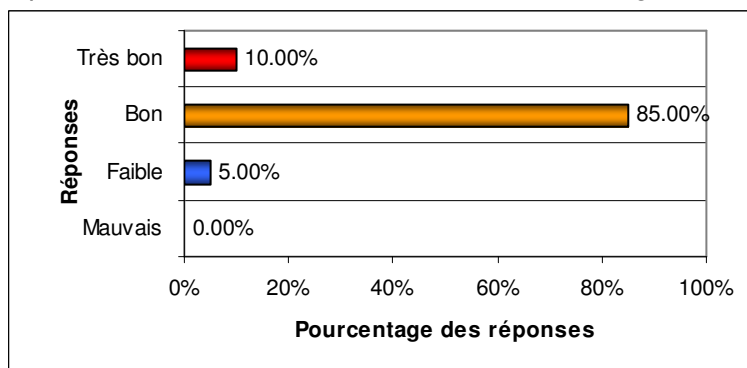
Remarquons enfin que la mission de facilitateur récolte le taux de satisfaction le plus faible.

Application de la réglementation

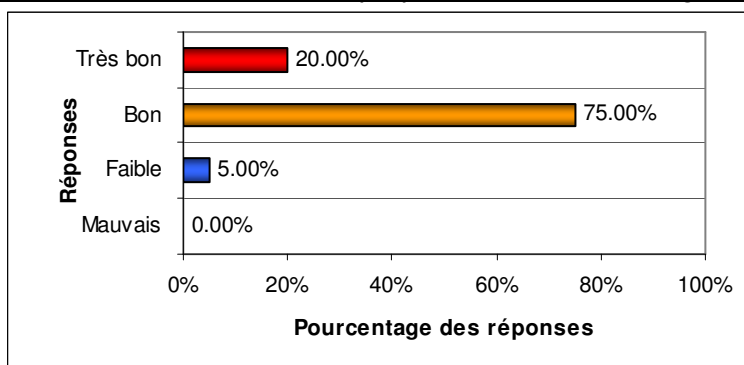
Support à la lisibilité des textes légaux



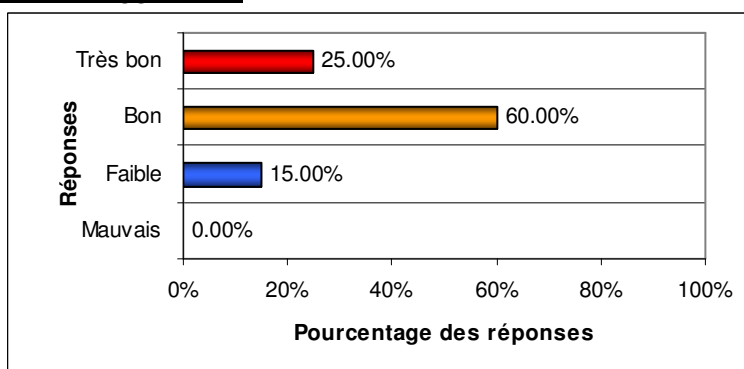
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contribution en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions

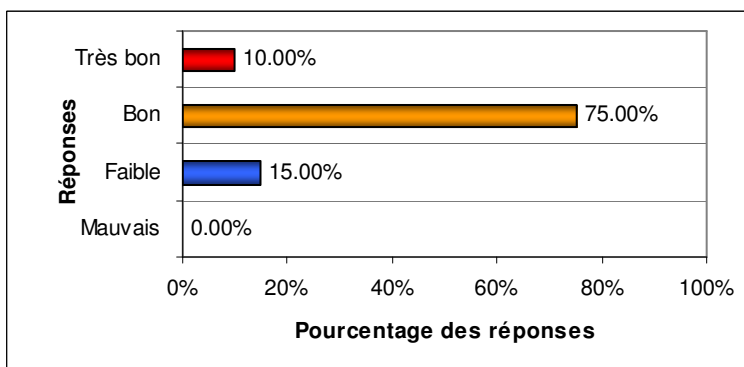


Le rôle de la CWaPE en termes de support à la lisibilité des textes légaux est jugé très positivement par une large majorité d'associations, bureaux d'études et facilitateurs. Les outils mis en place par la CWaPE ainsi que implication dans la préparation des textes légaux sont également jugées favorablement.

Remarquons enfin que l'ouverture de la CWaPE par rapport aux suggestions qui lui sont faites est la proposition qui récolte le plus de jugements défavorables.

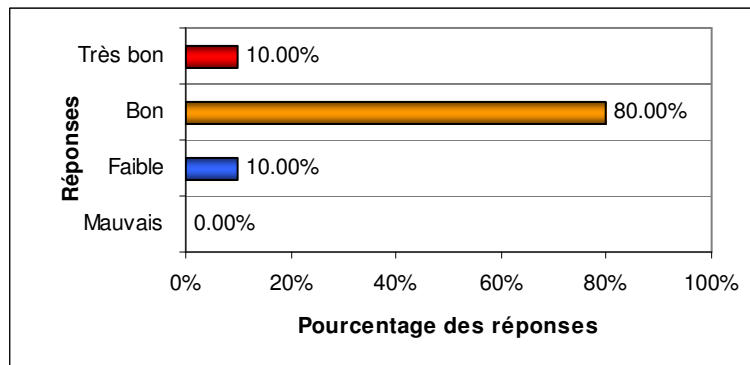
Missions de contrôle de la CWaPE

Les procédures de contrôle de la CWaPE sont majoritairement jugées bonnes ou très bonnes par les associations, bureaux d'étude et facilitateurs.

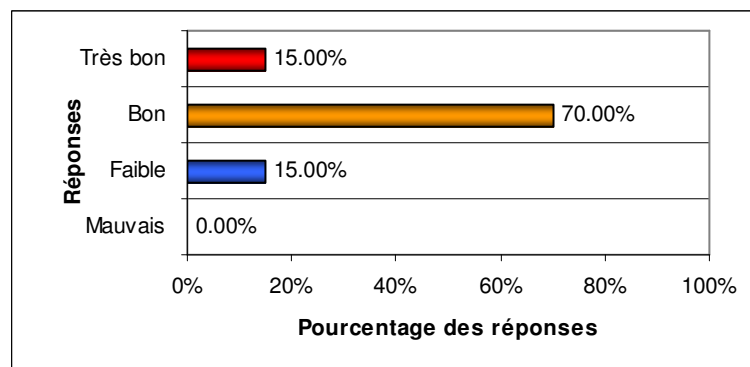


Les obligations de service public

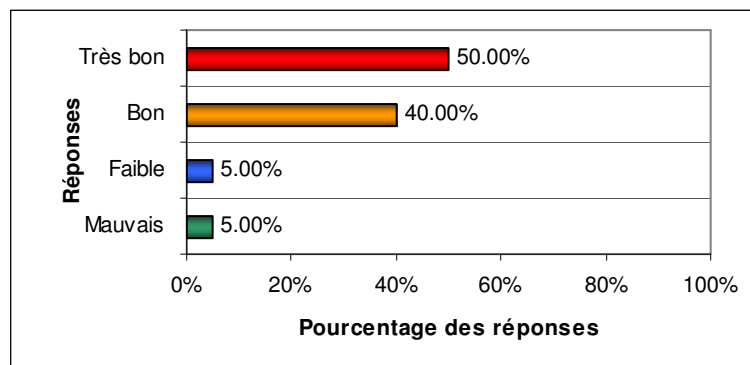
Manière générale



En matière sociale



En matière environnementale



A3.2.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Selon les personnes interrogées, les principales qualités de la CWaPE sont :

- La disponibilité des agents dont les réponses sont rapides et de qualité ;
- Son rôle de garante des procédures de production d'électricité "verte" en Wallonie ;
- Sa compétence technique et son indépendance ;
- Son pragmatisme et ses efforts d'explication vers le public ;
- Son souci de la recherche de la solution la plus adéquate (environnementale, sociale et économique) ;
- L'intégrité de l'équipe dirigeante.

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

Lorsqu'une infraction est constatée dans le respect des obligations de service public sociales la CWaPE peut régler le problème individuel constaté mais pas les cas existants dans leur globalité. En outre, la CWaPE n'a pas pu se saisir d'une série de non respect des obligations de service public : procédure de placement des compteurs à budget, absence de facturation des consommations sous limiteur de puissance de la part des gestionnaires de réseaux.

La CWaPE devrait améliorer ses contacts (et les synergies) avec les organismes homologues des autres régions belges, mais aussi avec d'autres pays européens.

Pour certains, elle devrait disposer de plus de personnel pour assurer l'ensemble de ses missions et développer ses compétences et la connaissance de ses sphères d'intervention.

La rapidité de traitement de certaines demandes (certificats verts...) devrait être améliorée.

Enfin, il est requis de la CWaPE de donner d'avantage son avis quant aux questions liées au transport local, pour lesquelles elle est plus discrète que la CREG.

Niveau d'expertise de la CWaPE

Pour mettre en perspective, situer et évaluer le fonctionnement des mesures sociales, il est suggéré que la CWaPE enquête sur le niveau de consommation des ménages équipés d'un compteur à budget et évalue l'impact, pour ceux-ci et pour le marché, de la pose de tels compteurs.

La CWaPE pourrait également développer des contacts avec les experts d'autres organisations (fédération, syndicats, etc.) et avec les entreprises du secteur et prendre le temps d'assister à des formations/séminaires/conférences/visites.

Enfin, il convient de préserver la compétence de la CWaPE en évitant le départ des experts et des compétences, ce qui signifie que des actions doivent être menées pour fidéliser le personnel.

Action dans les domaines suivants : contact – information – avis – proposition – site Internet

Par rapport au simulateur tarifaire proposé par la CWaPE, il serait intéressant d'y intégrer une information sur le tarif social.

La CWaPE devrait mettre à jour, de façon plus fréquente, la liste des producteurs d'électricité verte en Wallonie et élaborer des synthèses régulières montrant l'évolution de l'électricité verte en Wallonie.

Le site Internet devrait être plus clair, plus convivial : il n'est pas toujours facile de s'y orienter, même si le moteur de recherche fonctionne bien.

Selon certains répondants la charge de travail des membres de la CWaPE est parfois tellement élevée que les réponses aux sollicitations ne sont pas suffisamment rapides. Il conviendrait donc d'assurer une meilleure disponibilité des collaborateurs de la CWaPE.

En ce qui concerne l'émission d'avis, il est suggéré que la CWaPE contacte plus fréquemment les autres experts en matière d'énergie, afin de rendre les avis en question plus conformes aux attentes des acteurs du marché.

Prestations en matière de contrôle

Un répondant insiste d'emblée sur le fait que l'indépendance et l'expertise de la CWaPE lui semblent supérieures à celles de la CREG qui agit au niveau fédéral.

Certains soulignent que les difficultés et problèmes que les travailleurs sociaux font remonter vers la CWaPE, concernant le respect des obligations de services publics à caractère social, devraient faire l'objet d'un archivage. Les mêmes considèrent que le personnel de la CWaPE affecté à cette problématique devrait être plus important pour faire face au nombre de demandes.

Il est proposé que la CWaPE assure un meilleur contrôle des organismes agréés pour l'audit des installations de cogénération.

Enfin, de façon plus particulière, la CWaPE devrait donner un avis clair quant aux contrats-types d'Elia, qui concernent notamment le transport local.

Evolutions possibles des missions de la CWaPE

Les répondants demandent une plus grande cohérence entre les politiques énergétiques des trois Régions : il conviendrait au moins d'harmoniser les informations fournies par la CWaPE et ses homologues des deux autres régions.

Il est aussi demandé à la CWaPE de renforcer ses missions actuelles et d'accroître la visibilité de ses avis (par exemple, expliciter la méthodologie de calcul des certificats verts pour un site précis comme le fait la VREG).

D'une manière générale, la CWaPE pourrait procéder à une vulgarisation de l'information à destination du grand public. En matière d'obligations de service public, la CWaPE doit affirmer plus clairement son rôle de médiation et étendre le contenu

de son rapport au phénomène de « pauvreté énergétique » (en d'autres termes ne pas se limiter au simple respect des obligations de service public).

Un répondant demande que la CWaPE favorise le développement du marché de la chaleur renouvelable, alors que d'autres considèrent que la promotion des énergies renouvelables semble trop prioritaire par rapport au transport et à la distribution d'énergie : il n'y a pas de tendance claire dans ce cadre.

Compétences additionnelles

Un répondant suggère que les ménages devraient pouvoir se tourner vers la CWaPE, et pas seulement vers les CPAS, pour obtenir le droit au tarif social, et disposer ainsi d'une facilité offerte par Brugel à Bruxelles.

Un autre suggère que la CWaPE assure le contrôle des bâtiments publics (et écoles) en matière de déperditions calorifiques.

Il est proposé que la CWaPE soit habilitée à fixer les tarifs au niveau du transport local et de la distribution.

Enfin, la CWaPE pourrait devenir un observatoire des énergies (prix, développement des filières, acteurs, perspectives, études de potentiel...). Dans cette optique, certains répondants souhaitent que la CWaPE publie de manière régulière des rapports sur le secteur (notamment le nombre de plaintes des clients finaux, sur l'état de la concurrence, etc...).

A3.3 Fournisseurs

A3.3.1 Synthèse¹⁹

Les fournisseurs sont en relation avec la CWaPE dans le cadre des fonctions de contrôle et de régulation de celle-ci. Ils sont aussi en relation avec la CWaPE dans le cadre du marché de l'électricité verte.

Les fournisseurs reconnaissent de très nombreuses qualités à la CWaPE : rigueur, sérieux, indépendant en sont quelques exemples emblématiques. Cela étant, il ressort très clairement de l'enquête que la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues belges (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) doit être améliorée.

Il en va de même en ce qui concerne l'expertise économique et financière de la CWaPE.

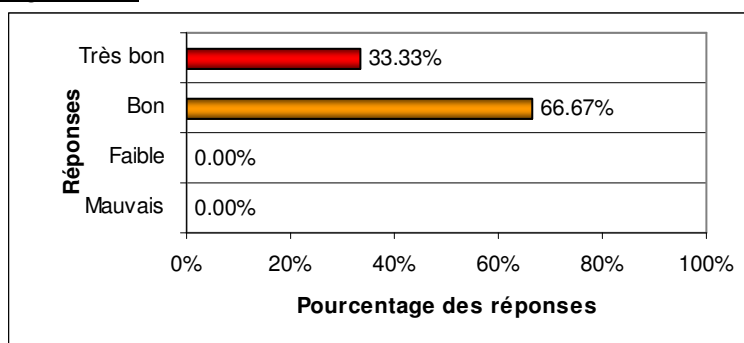
Le groupe des fournisseurs porte un jugement critique sur les rôles suivants dévolus à la CWaPE : garante de la séparation des métiers et facilitateur. Nous avons pu déduire des entretiens que cela tient surtout à la relation, parfois difficile, que les fournisseurs entretiennent avec les gestionnaires de réseau, relation dans le cadre de laquelle la CWaPE peut être amenée à jouer un rôle de médiation.

On constate enfin dans ce groupe un besoin d'aide à la compréhension des textes légaux et réglementaires, dont l'usage au quotidien peut se révéler particulièrement complexe pour les opérateurs de terrain.

A3.3.2 Analyse quantitative

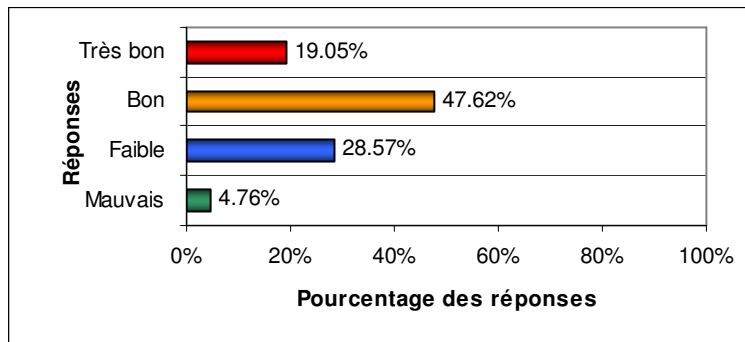
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

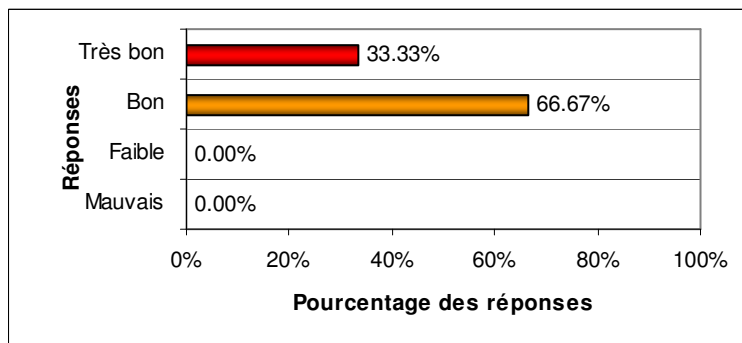


¹⁹ Pour rappel, 21 personnes ont répondu au questionnaire et deux d'entre elles ont été rencontrées dans le cadre d'un entretien individuel.

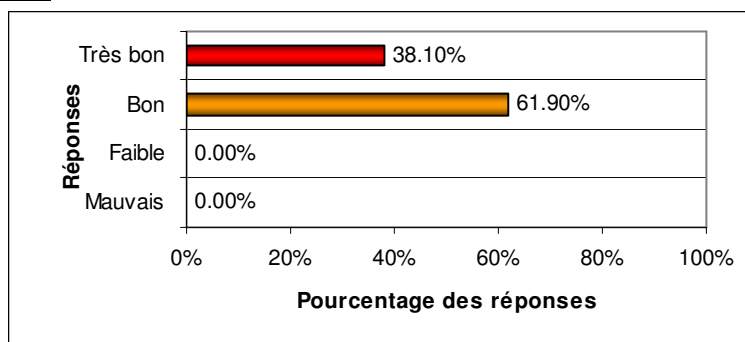
Au niveau européen



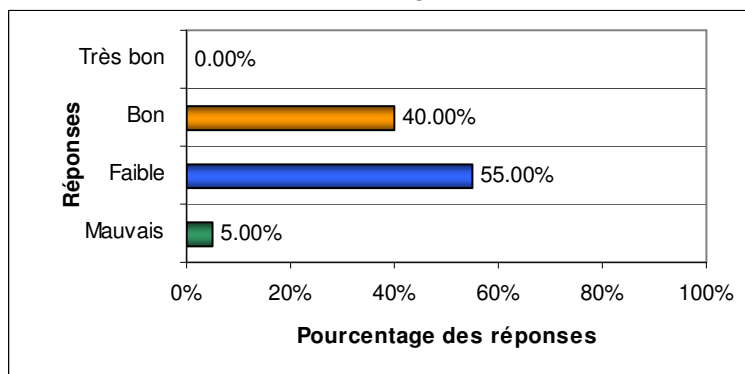
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



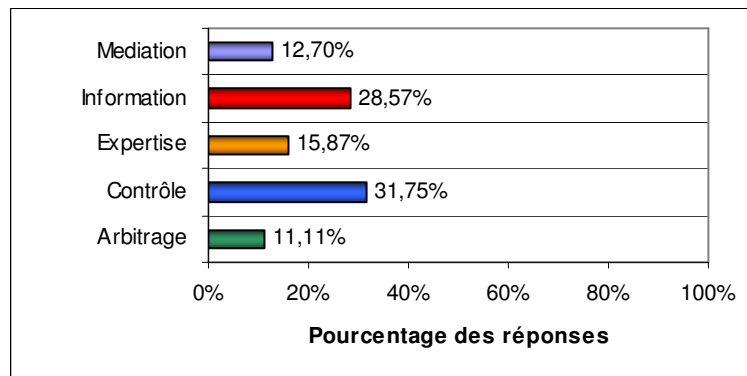
On peut considérer que les missions de la CWaPE sont bien connues des fournisseurs, alors que la connaissance des compétences et missions des

différentes autorités compétentes en matière énergétique au niveau de l'Union européenne est un peu plus faible.

En ce qui concerne la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG, VREG, BRUGEL) elle est jugée bonne pour une moitié des répondants, et faible à part égale.

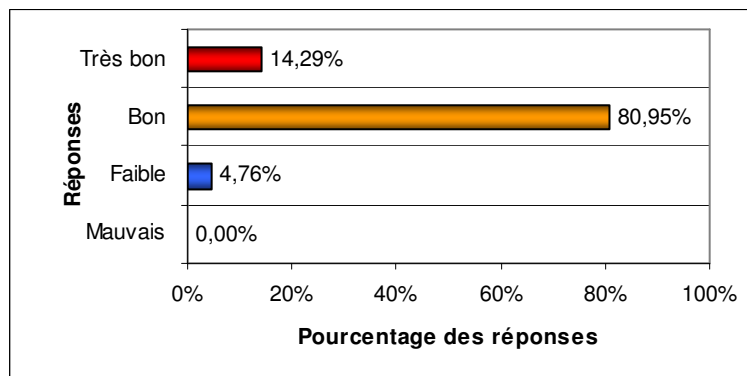
Les cinq mots-clés pour définir les missions de la CWaPE

Les deux mots - clés qui arrivent en tête, pour les fournisseurs, sont le contrôle et l'information.

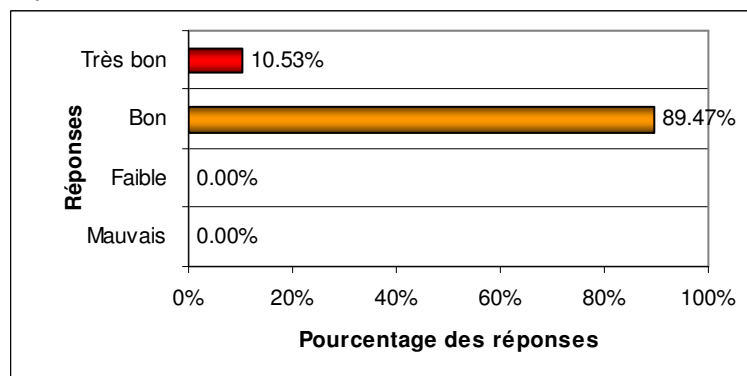


Expertise de la CWaPE

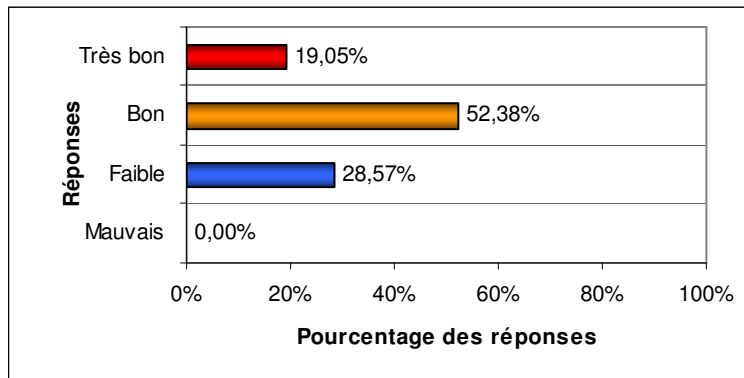
Expertise générale



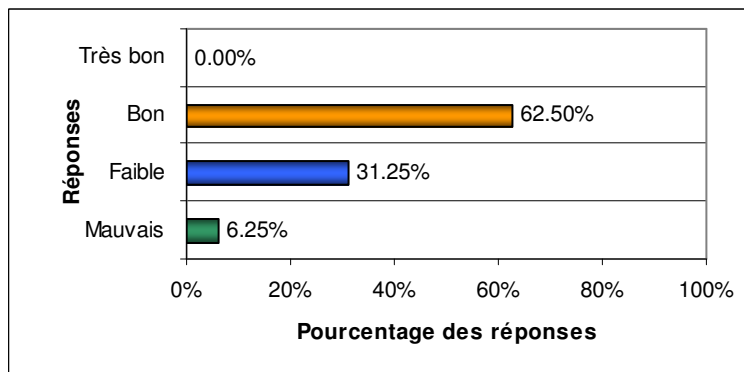
Expertise juridique



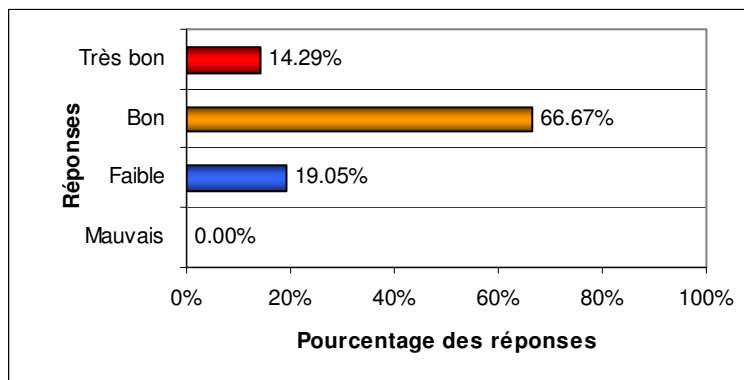
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

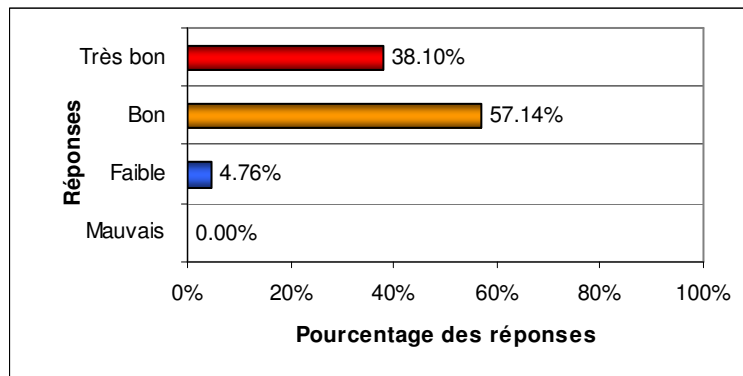


D'une manière générale, le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé très bon ou bon.

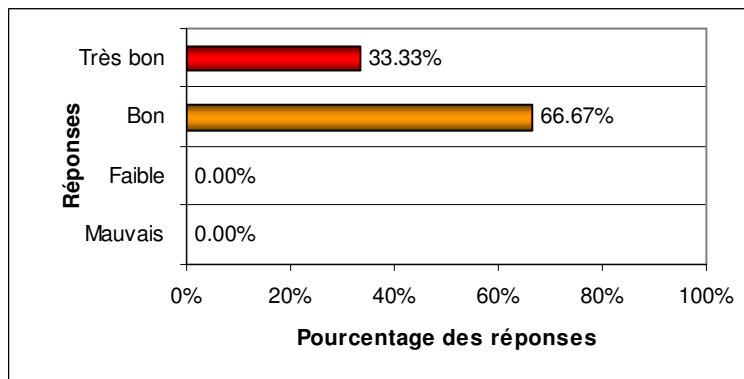
L'expertise technique est jugée un peu plus faible, de même que l'expertise économique et financière.

Le contact avec la CWaPE

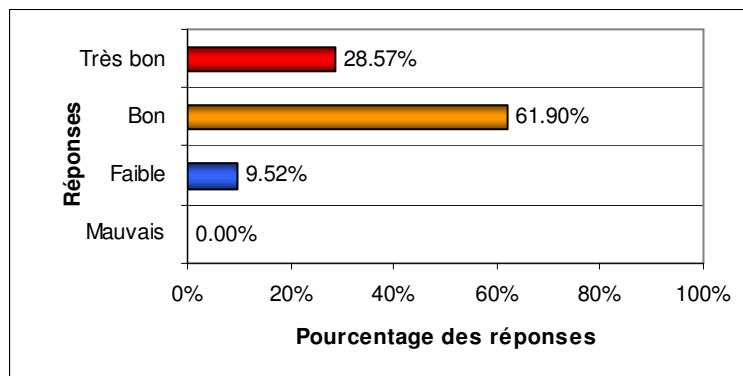
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



Suivi des contacts

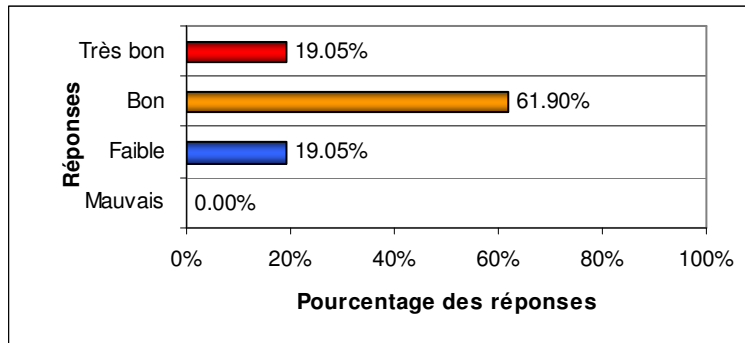


D'une manière générale les fournisseurs interrogés jugent très bon ou bon l'accès aux interlocuteurs de la CWaPE.

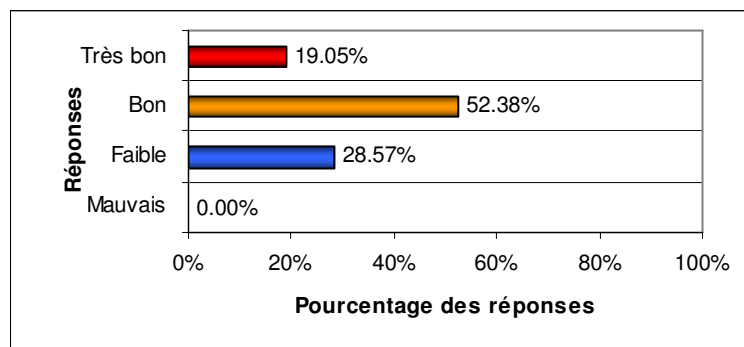
La qualité des contacts avec la CWaPE est également jugée de façon positive, de même que le suivi des contacts établis avec la CWaPE.

Les informations et avis diffusés par la CWaPE

Qualité des informations diffusées



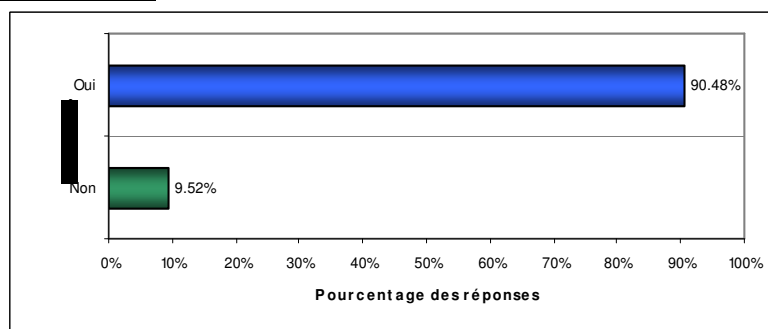
Pertinence des informations diffusées



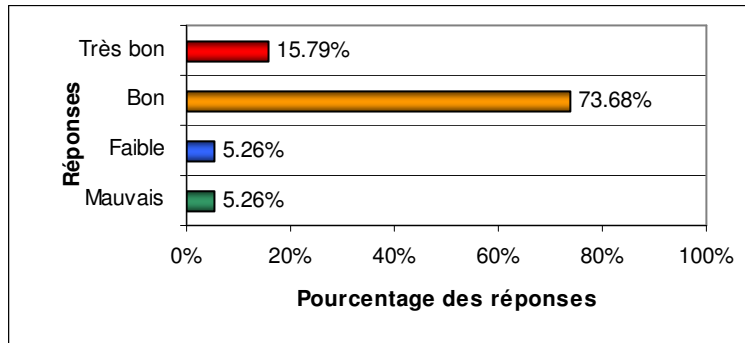
La qualité des informations diffusées par la CWaPE est très bonne ou bonne pour la grande majorité des personnes interrogées. La pertinence des informations est jugée de façon comparable.

Le site Internet de la CWaPE

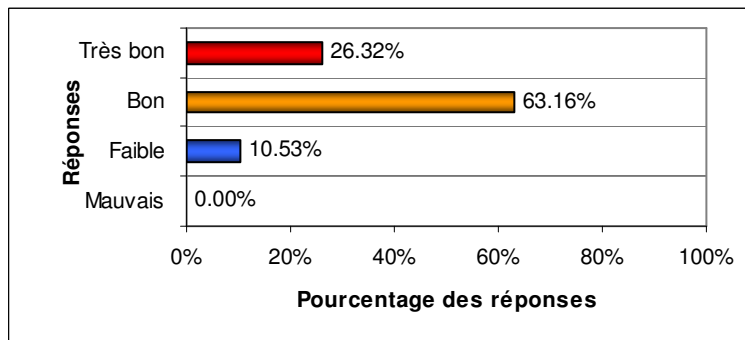
Taux d'utilisation du site



Structure et clarté du site Internet



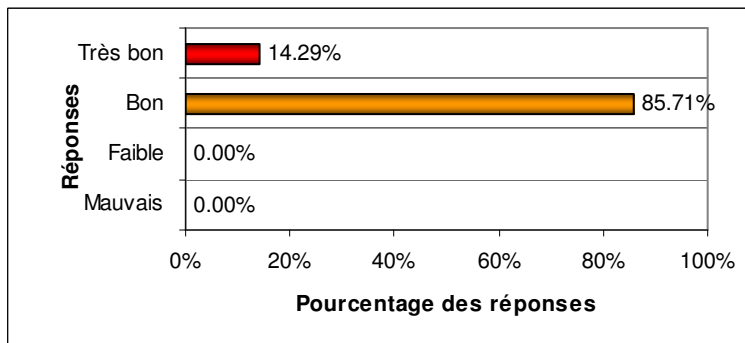
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



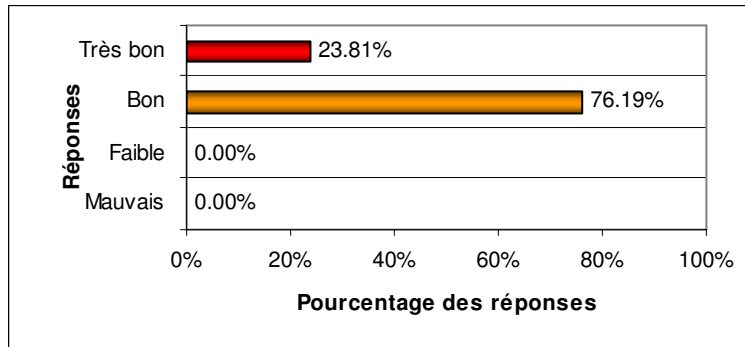
Le site Internet de la CWaPE est utilisé une grande majorité des personnes interrogées, qui jugent bonnes ou très bonne la clarté de ce site, ainsi que son niveau d'actualisation.

Appréciation générale des services de la CWaPE

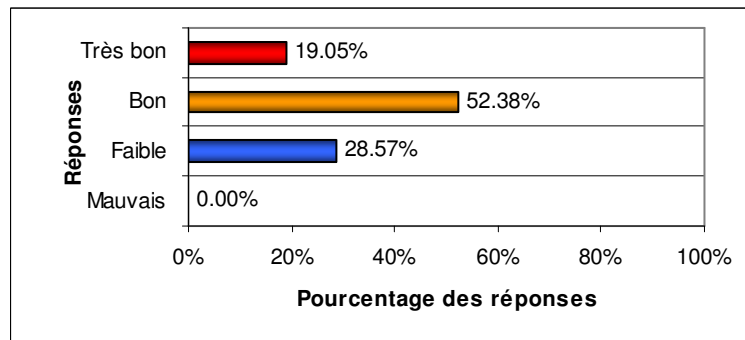
Appréciation générale



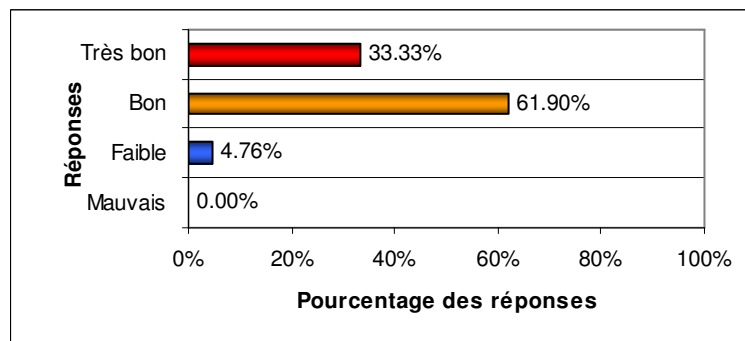
Appréciation de la relation



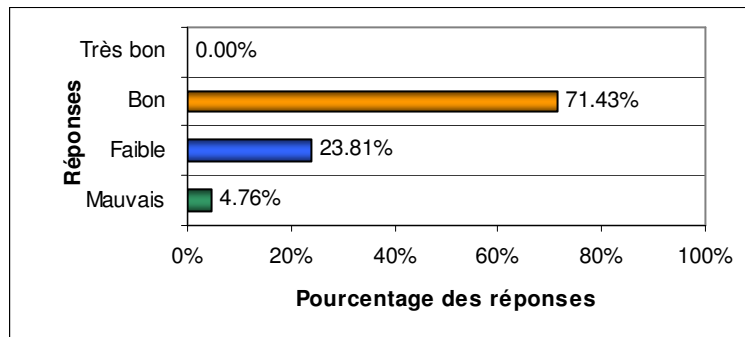
Appréciation de la mission de séparation des métiers



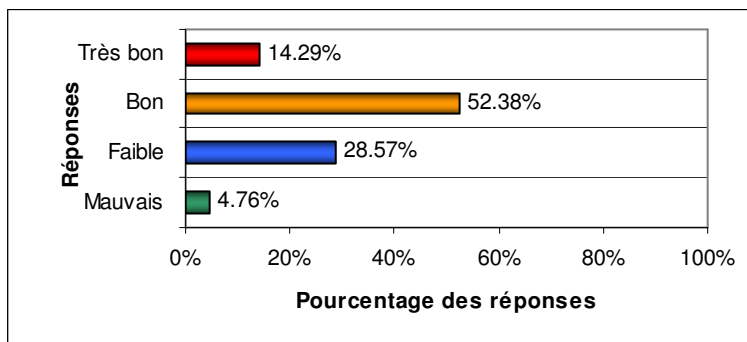
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



Appréciation de la mission de facilitateur



La façon dont la CWaPE s’acquitte de ses missions est très bonne une majorité des personnes interrogées.

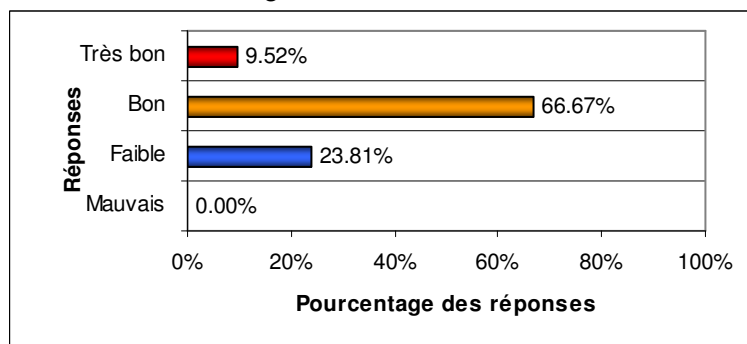
La qualité des relations entre les fournisseurs et la CWaPE est également jugée de façon positive.

Le rôle de la CWaPE en tant que garante de la séparation entre les métiers soumis au régime de concurrence et les métiers bénéficiant d’un monopole bénéficie d’une très bonne appréciation, de même que l’indépendance de la CWaPE.

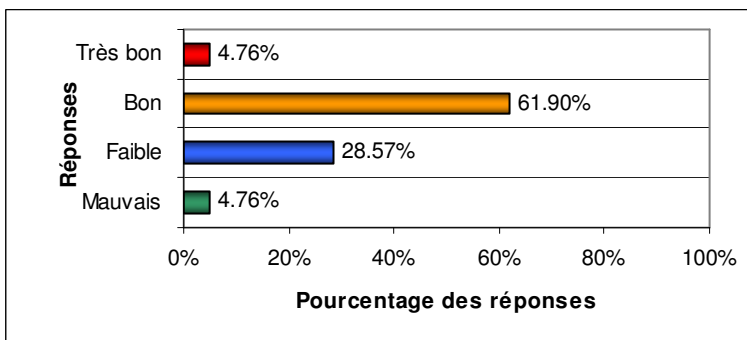
Le rôle de facilitateur de la CWaPE pour le fonctionnement global du marché de l’énergie est jugé bon pour une majorité des répondants, mais faible pour un tiers d’entre eux.

L’application de la réglementation

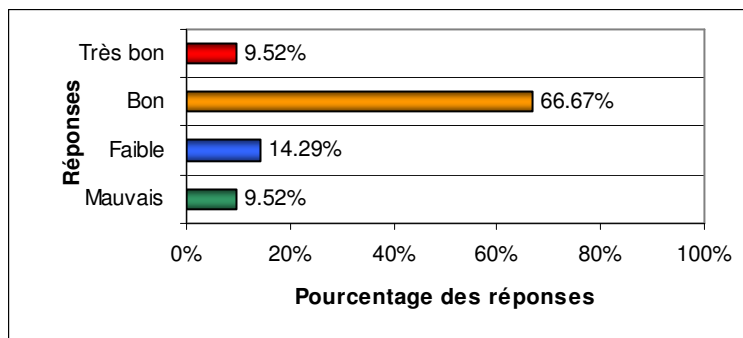
Support à la lisibilité des textes légaux



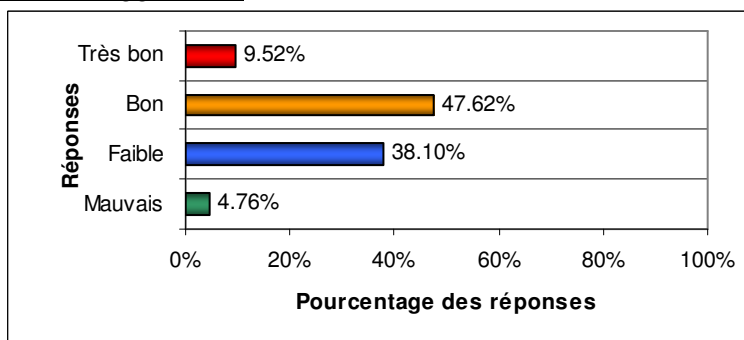
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contribution en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions

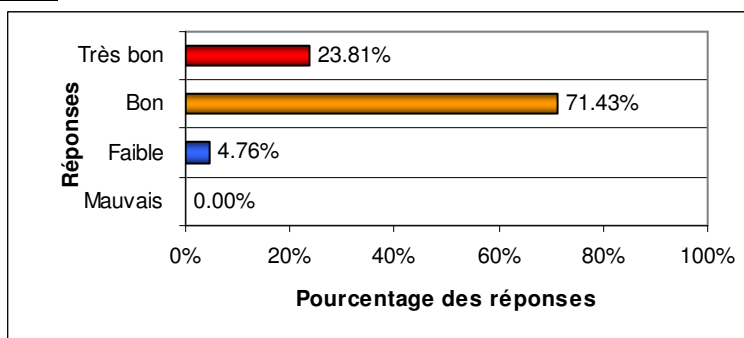


Le rôle de la CWaPE, en termes de support à la lisibilité des textes légaux, est globalement jugé de façon positive, de même que les outils mis à disposition par la CWaPE dans ce cadre.

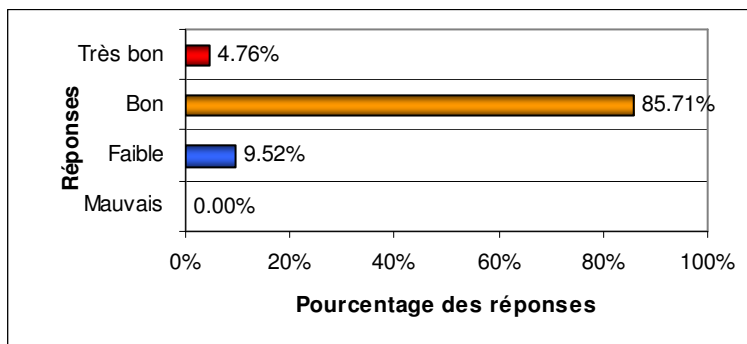
En ce qui concerne l'ouverture de la CWaPE à l'analyse des suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et réglementaires, le jugement est bon pour une moitié des personnes interrogées, mais faible pour l'autre moitié d'entre elles.

Les obligations de service public

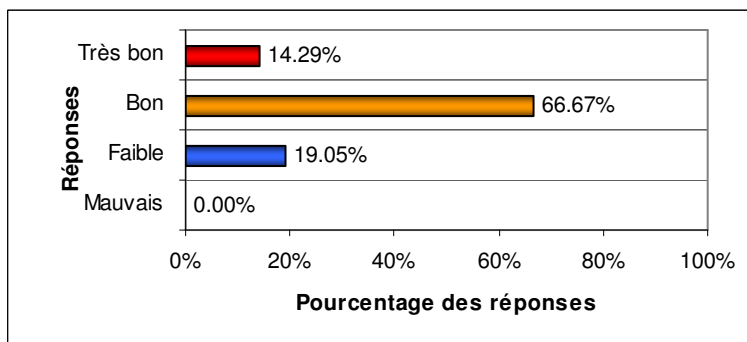
Manière générale



En matière sociale



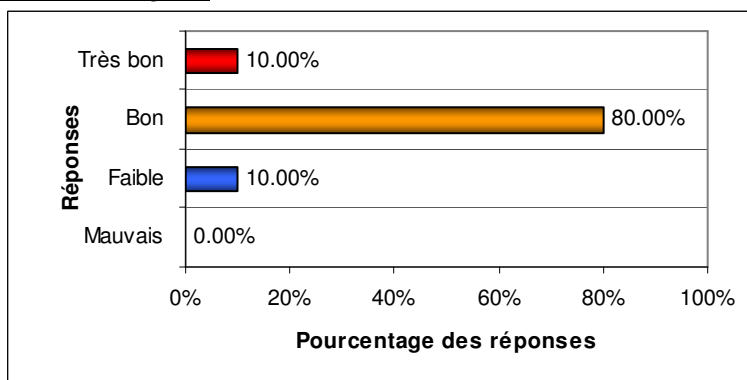
En matière environnementale



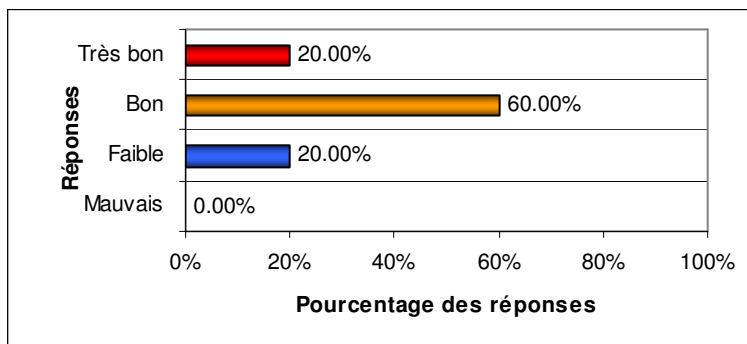
La manière dont le contrôle du respect des Obligations de Service Public est effectué par la CWaPE est jugée très bonne ou bonne par une majorité de personnes interrogées. Les obligations en matière sociale et environnementale sont également jugées de façon positive.

Application de la réglementation

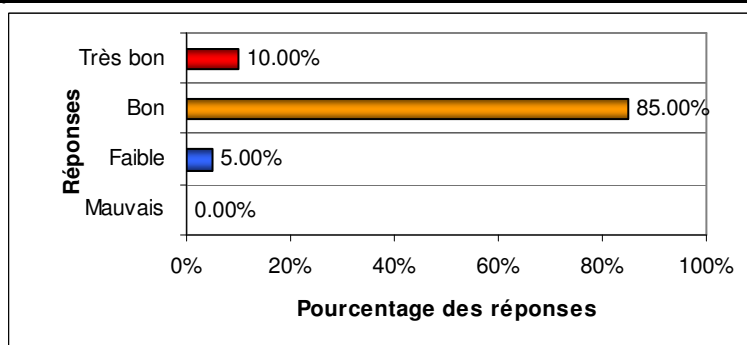
Application des textes légaux



Application des textes légaux en ce qui concerne les obligations de service public



Rôle dans la procédure d'amendes administratives en cas d'insuffisance de CV

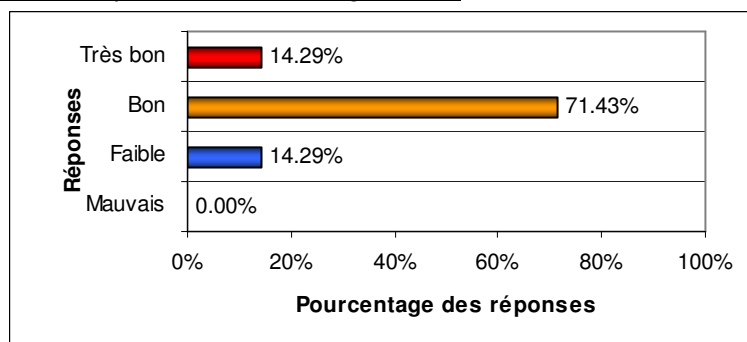


Dans ce cadre, l'analyse et l'application des textes légaux et réglementaires faite par la CWaPE apparaissent comme très ou bonnes pour une grande majorité des personnes interrogées.

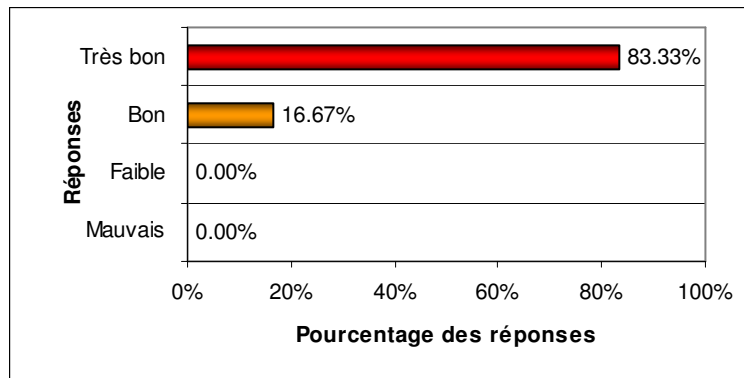
Le rôle tenu par la CWaPE dans la procédure d'amendes administratives qui s'appliquent en cas d'insuffisance de certificats verts apparaît également comme très bon ou bon pour une majorité des personnes interrogées.

Missions de contrôle de la CWaPE

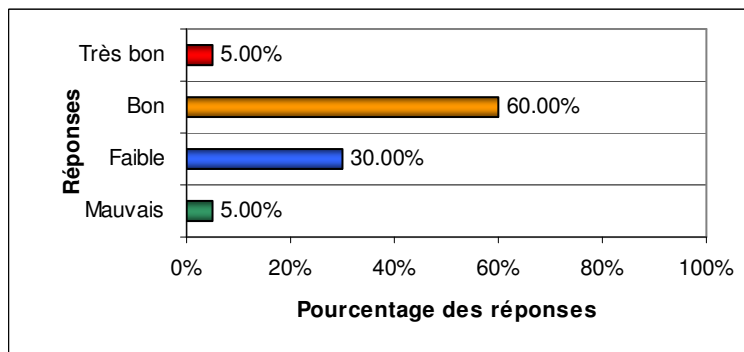
Procédures mises en place de manière générale



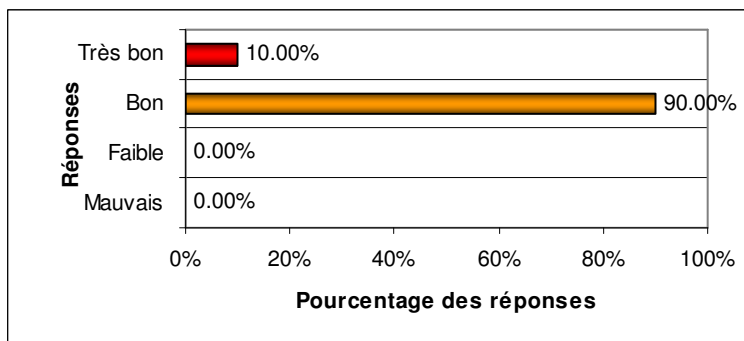
Contrôle effectué par la CWaPE auprès des fournisseurs



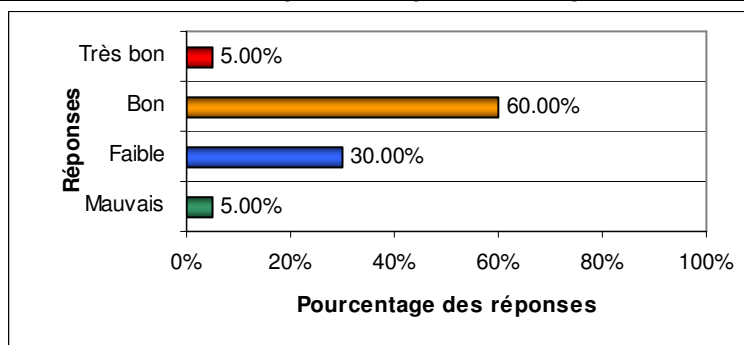
Contrôle effectué par la CWaPE auprès des gestionnaires de réseaux



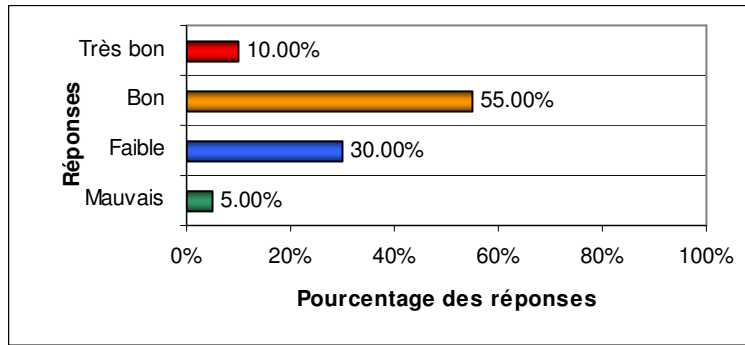
Contrôle concernant les procédures d'octroi et d'utilisation des licences de fourniture



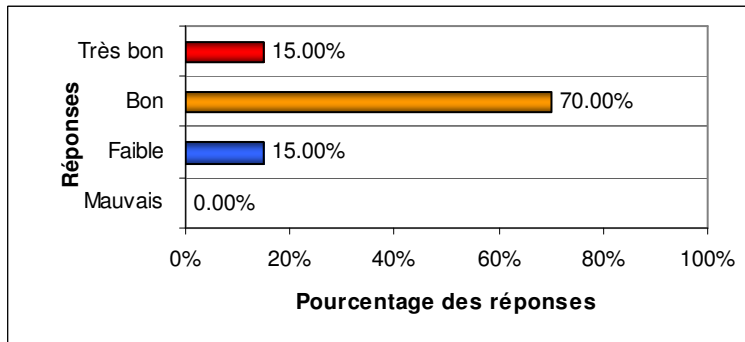
Contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux



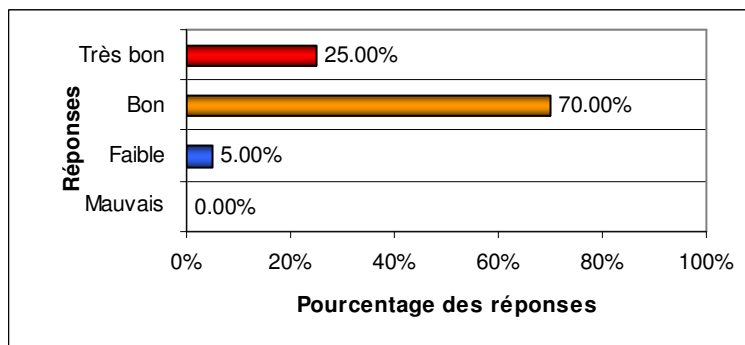
Contrôles en matière d'indépendance du personnel des gestionnaires de réseaux



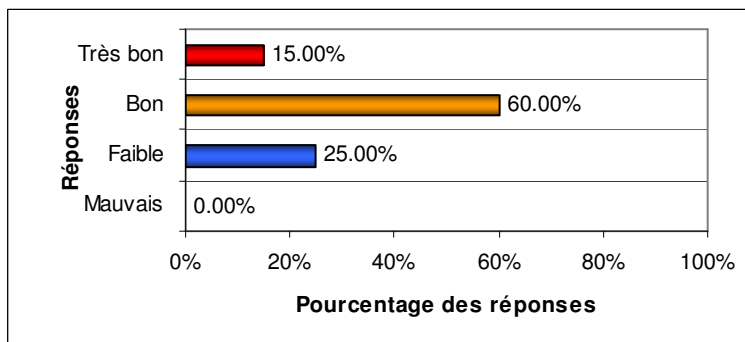
Contrôles du maintien de la confidentialité des données par les GRD



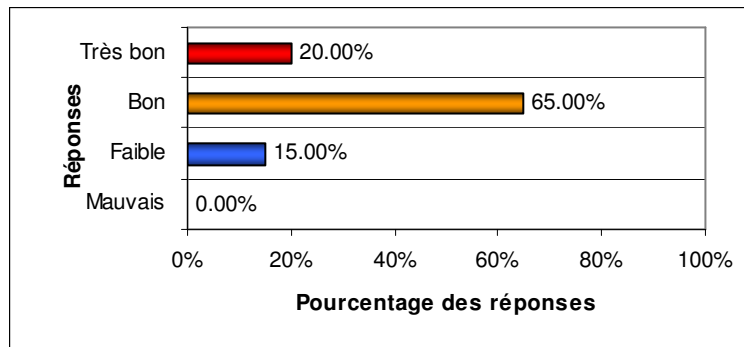
Contrôles concernant le respect des obligations de services publics des fournisseurs



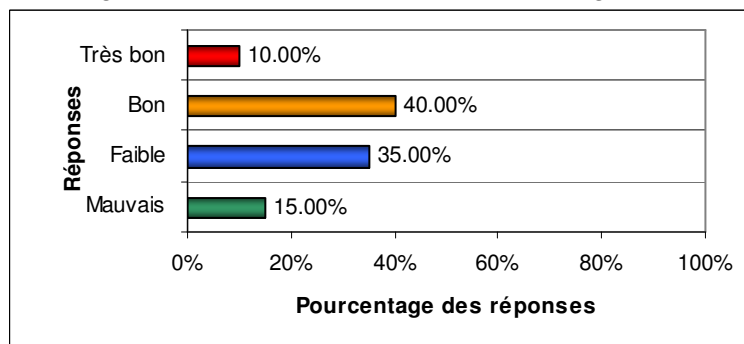
Contrôles concernant le respect des obligations de services publics des GRD



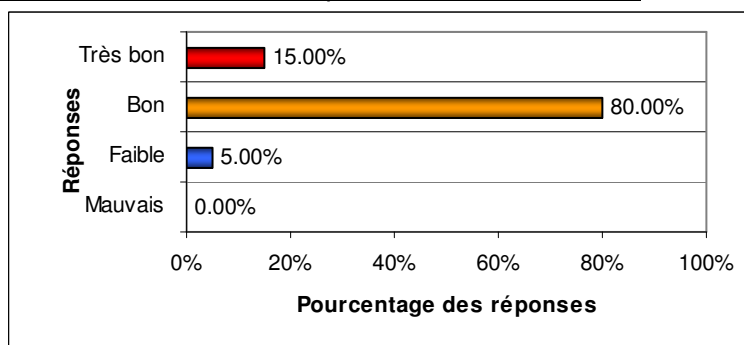
Contrôles concernant la prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau



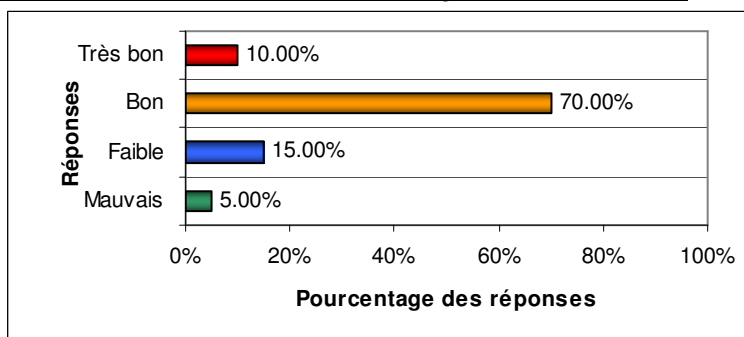
Contrôles des échanges de données entre fournisseurs et gestionnaires de réseaux



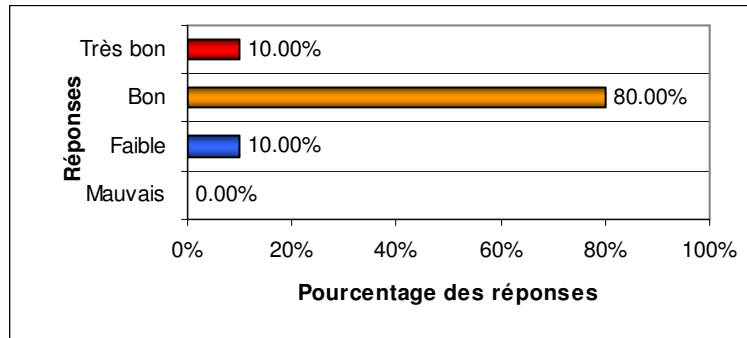
Contrôles concernant la tenue de comptes des certificats verts



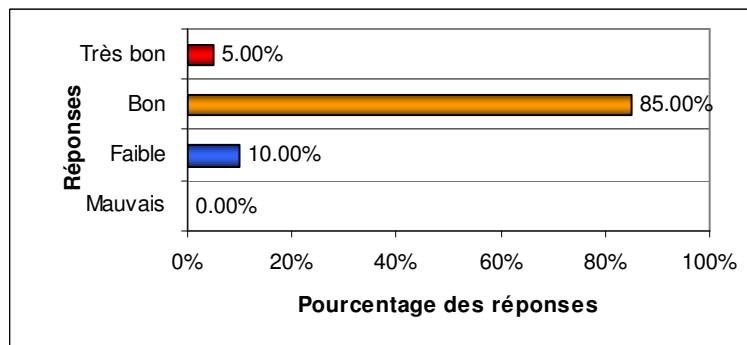
Contrôles concernant l'examen des conditions générales de vente



Contrôles de la CWaPE en matière de relations avec les clients



Contrôles liés à la collecte des données statistiques



D'une manière générale, le contrôle effectué par la CWaPE auprès des fournisseurs apparaît comme très bon ou bon pour la grande majorité des personnes interrogées.

En ce qui concerne le contrôle des gestionnaires de réseaux est cependant jugé faible pour un tiers des personnes interrogées, une proportion que l'on retrouve dans la façon dont est jugé le contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux et dans le contrôle en matière d'indépendance du personnel.

De façon générale, les missions de contrôle sont donc jugées de façon positive, même si les contrôles qui visent plus particulièrement le contrôle des gestionnaires de réseaux peuvent encore être améliorés, selon les fournisseurs interrogés. Il s'agit là d'un point de vue assez logique compte tenu de la nature de la relation existante entre ces derniers et les gestionnaires de réseau.

A3.3.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Aux yeux des fournisseurs, les principales qualités de la CWaPE :

- Est très professionnelle et sérieuse ;
- Fait preuve d'une grande rigueur dans son travail ;
- Est ouverte au dialogue ;
- Est indépendante ;

Est constructive et compréhensive ;

Préserve la confidentialité des informations ;

Joue un bon rôle de régulateur.

Est attentive à la nécessité de faire preuve de neutralité vis-à-vis de ses différents interlocuteurs ;

Dispose aujourd'hui d'une assez bonne connaissance du marché de l'énergie, connaissance qu'elle a progressivement développée.

Un fournisseur considère que la CWaPE devrait acquérir une qualité complémentaire : devenir un vrai relais du Gouvernement pour s'assurer que les procédures sont respectées et informer ensuite le Gouvernement des aspects qui posent problème, tout en ayant le pouvoir d'apporter ou à tout le moins de suggérer les solutions adéquates.

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

Dans un premier temps, le site Internet présentait des lacunes en termes de contenu. Depuis lors la situation s'est nettement améliorée et le site est aujourd'hui très complet, selon la plupart des répondants.

La structure belgo-belge en matière de régulation de l'énergie est aussi un facteur qui complexifie les choses, sans que la responsabilité de cela puisse être imputée à la CWaPE.

La CWaPE devrait également mieux prendre en compte les difficultés des nouveaux entrants sur le marché : ils ont un besoin spécifique d'information pour leur permettre de réussir au mieux leur intégration sur le marché.

La CWaPE devrait approfondir sa connaissance des sites opérationnels. Les fournisseurs sont confrontés à des décisions dont la mise en œuvre est difficile, alors que cela pourrait être évité si la CWaPE avait une meilleure connaissance opérationnelle du métier. Dans ce même esprit, la CWaPE pourrait alors jouer un rôle renforcé de conseiller de l'autorité politique, en termes d'appui à la décision.

La CWaPE doit assurer un meilleur contrôle du secteur régulé, c'est-à-dire les gestionnaires de réseaux et utiliser et améliorer ce qui existe et fonctionne bien sur le marché.

Enfin, elle devrait, avec ses homologues (régulateurs belges) procéder à l'alignement des règles de transport et des obligations de service public.

Niveau d'expertise de la CWaPE

En matière économique et financière, l'expertise de la CWaPE pourrait être améliorée. Il arrive souvent que les données financières utilisées par la CWaPE, et diffusées à titre d'information, soient en décalage avec la réalité – c'est-à-dire ne reflètent pas les évolutions les plus récentes des coûts de l'énergie. Ce décalage pose des problèmes pour établir des projections d'avenir qui soient réalistes. Il est cependant souligné que l'action de la CWaPE dans ce cadre s'est progressivement améliorée.

La CWaPE doit s'appuyer sur du personnel expérimenté, à même de concilier les positions des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution. Ce

personnel doit avoir pour objectif de garantir un confort maximum et un service parfait pour le consommateur final.

La gestion des certificats verts pourrait être gérée de façon efficace par la mise en œuvre de procédures électroniques.

La CWaPE devrait procéder à, une estimation plus judicieuse de la complexité du marché. Il est cependant souligné que cette recommandation est valable pour tous les opérateurs belges (VREG, CREG, gouvernements régionaux,....).

Enfin, il est suggéré de mettre en œuvre une communication proactive à l'attention des fournisseurs, par exemple en organisant de réunions trimestrielles.

Collaboration entre la CWaPE et ses homologues

La collaboration entre la CWaPE et ses homologues (CREG, VREG et BRUGEL) pourrait être améliorée. Aux yeux de certains fournisseurs la concertation entre ces organismes est insuffisante.

Exemple : les procédures d'octroi des certificats verts sont différentes selon les régions. Alors que les résultats sont souvent identiques, à savoir que bien que les critères soient différents les producteurs éligibles sont les mêmes.

Mots-clés pour qualifier la CWaPE

S'il fallait retenir un seul mot-clé pour qualifier la CWaPE, il pourrait s'agir de **l'expertise**.

Point d'attention : la CWaPE a essayé, en matière économique et financière, d'établir une structure de tarification pour les coûts de transport. Ce n'était pas une mission aisée compte tenu du nombre d'opérateurs actifs sur le marché wallon. La CWaPE pourrait donc jouer un rôle de simplification à cet égard en Région wallonne.

Notre interlocuteur souscrit au classement établi par le groupe des fournisseurs pour qualifier les missions de la CWaPE : contrôle, information et expertise.

Action de la CWaPE dans les domaines suivants : contact – information – avis – proposition – site Internet

La CWaPE doit veiller à informer plus rapidement et de manière proactive. Dans ce cadre, une simplification de l'ensemble des données et des responsabilités est nécessaire. Par exemple, un accès direct aux collaborateurs devrait être possible, au moins par téléphone.

La CWaPE devrait renforcer son action de contrôle auprès des gestionnaires de réseaux (timing et qualité des transferts de données) : les fournisseurs dépendent de ceux-ci pour effectuer une facturation correcte et dans les temps et peuvent donc être victimes de lenteurs sur lesquelles ils n'ont pas de prise.

Lorsque la CWaPE diffuse une modification de réglementation (cf. cotisation fédérale, certificats verts, obligations de service public ...) il serait souhaitable qu'elle diffuse également une analyse et une méthode d'implémentation opérationnelle.

La CWaPE doit être consciente du fait qu'il y a plusieurs types de fournisseurs (taille et technologie) et en tenir compte dans la législation et les règles en vigueur en Région wallonne.

Les fournisseurs sont cependant conscients du fait que la difficulté réside dans la dispersion des compétences et dans le manque de cohérence entre le discours de la CWaPE et les orientations définies par le Ministre wallon de l'Energie.

D'une manière générale, la CWaPE devrait adopter une démarche proactive et mener plus de consultations avant de prendre des décisions qui ont un impact pour les fournisseurs.

Il est signalé que si les informations diffusées dans un premier temps par la CWaPE pouvaient s'avérer « datées », ce problème a aujourd'hui été résolu.

Prestations de la CWaPE en matière de contrôle

Certains fournisseurs pensent que la qualité de fonctionnement des Gestionnaires de Réseau de Distribution devrait être mieux contrôlée (qualité des estimations, rapidité des réponses,..). C'est essentiel car le fournisseur porte toute la responsabilité financière face au client et doit donc disposer de données d'une qualité irréprochable.

Un fournisseur rappelle que le client n'a pas de responsabilité dans le modèle belge, alors qu'il devrait au moins être contraint de communiquer ses données de comptage – sans préciser si la CWaPE peut intervenir dans ce cadre.

Enfin, certains fournisseurs se disent satisfaits quant à la façon dont la CWaPE assure ses mesures de contrôle.

Evolutions possibles des missions de la CWaPE

L'évolution des missions de la CWaPE devra se faire en tenant compte de trois éléments :

- la libéralisation du marché ;
- le maintien de l'indépendance de la CWaPE ;
- la concentration sur son core business.

La CWaPE devrait procéder à une simplification des processus et de l'information. Elle doit aussi veiller au bon fonctionnement du marché pour toutes les parties et donner la priorité à la concertation avec les autres Régions en vue de définir des processus de marché communs (uniformisation et alignement des règles).

La mission de la CWaPE doit rester de soutenir le bon fonctionnement du marché et pas d'étendre les procédures de contrôle.

Elle doit également permettre une meilleure lisibilité de la réglementation (c'est-à-dire de manière analytique et opérationnelle).

Enfin, une remarque qui revient souvent : il faut se poser la question d'un modèle de marché qui compte quatre régulateurs sur un petit territoire, dotés de responsabilités mal équilibrées.

La CWaPE doit avoir pour objectif essentiel de garantir et consolider sa neutralité. Elle doit aussi veiller à permettre à tous les opérateurs de transiter par le réseau de façon équilibrée. Elle gagnerait sans doute également à renforcer sa collaboration avec les autres opérateurs belges en matière de régulation, pour limiter autant que faire se peut les effets du morcellement du marché.

Compétences additionnelles

La Belgique a été très loin – voire trop – dans le morcellement des compétences en matière d'énergie, ce qui a généré des augmentations de coûts pour l'ensemble des acteurs. Dans ce marché libéralisé, la CWaPE est soumise à diverses pressions, qui peuvent émaner des grands producteurs mais aussi des acteurs de petite taille.

D'une manière générale, les fournisseurs de grande taille peuvent jongler avec les compétences des différents niveaux de pouvoir même si certains d'entre eux seraient favorables à la création d'une vraie structure de régulation à caractère supranational. A noter que ces grands fournisseurs ne partagent pas cette caractéristique des autres fournisseurs, dont la connaissance des compétences des autorités européennes est moins bonne.

Selon certains fournisseurs, compte tenu de la situation sur le marché belge, il serait utile que la CWaPE prenne un rôle plus actif comme conseiller du Gouvernement fédéral. Dans le même temps, le Gouvernement fédéral et le Gouvernement wallon devraient œuvrer de concert pour maintenir la compétition sur le marché belge, dans le cadre d'une approche plus macroéconomique. A l'heure actuelle, les fournisseurs d'énergie doivent résoudre trop de problèmes pour lesquels le politique devrait opérer un arbitrage. L'objectif final devrait tendre vers la création d'un modèle dans lequel le gouvernement peut assurer un niveau suffisant de compétition

D'autres pensent que la CWaPE devrait disposer de plus grandes compétences pour rendre le marché plus ouvert et faciliter le développement de petites structures, en d'autres termes toutes celles qui lui permettraient de devenir un régulateur fort.

Un second groupe considère qu'il est surtout important de développer plus de collaboration avec les autres régulateurs afin d'uniformiser les procédures et règles dans les différentes régions.

Enfin, un troisième groupe répond de façon négative, considérant que la CWaPE a tendance à dépasser ses compétences.

Prestations en matière d'établissement et d'application de la réglementation

Cela peut se faire en prenant appui sur une plus grande concertation avec les différents acteurs présents sur le marché et en s'informant auprès d'eux sur ce qui est possible ou pas.

Il est ressorti de nos différentes interviews que la CWaPE pourrait faire preuve d'un plus grand sens de l'initiative en cette matière. Certains ont le sentiment que « ce n'est pas là que les choses se décident » (sic) – il s'agit bien sûr d'une expression subjective qui ne reflète pas la réalité mais plutôt une méconnaissance du cadre d'action et des missions de la CWaPE. D'autres déplorent que les recommandations formulées par la CWaPE sont d'abord élaborées au niveau politique et que celle-ci devrait jouer un rôle plus actif dans ce cadre. Ces propos doivent néanmoins être considérés avec prudence.

D'autres expriment le sentiment que dans ce cadre la CWaPE porte plus d'attention aux petits producteurs, alors que les grands ne bénéficient pas d'une aide particulière ou d'une prise en considération de leurs impératifs.

Prestations en matière de contrôle

La CWaPE pourrait être beaucoup plus active pour obliger les gestionnaires de réseaux à traiter leurs clients, c.-à-d. les fournisseurs, d'une telle manière que ceux-ci puissent rendre un excellent service aux consommateurs. Selon certains fournisseurs, les gestionnaires de réseaux ne regardent en général que leurs propres intérêts, sans respect pour l'intérêt général.

Il pourrait être utile, dans ce cadre de procéder à un benchmark des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux, et de consulter les clients, sur la base d'un échantillon.

Autres prestations et services de la CWaPE

Il est suggéré à la CWaPE d'organiser une conférence deux fois par an pour l'ensemble des fournisseurs et de favoriser l'évolution de la législation pour qu'elle corresponde aux besoins des clients.

Menaces éventuelles quant à l'exercice des missions de la CWaPE

Un élément pourrait constituer une menace pour la CWaPE : la structure selon laquelle les coûts de transport sont définis devient trop complexe.

Exemple : les procédures d'octroi des certificats verts sont différentes selon les régions. Alors que les résultats sont souvent identique, à savoir que bien que les critères soient différents les producteurs éligibles sont les mêmes.

A3.4 Gestionnaires de réseaux - Hors secteur mixte

A3.4.1 Synthèse²⁰

Les gestionnaires de réseau – hors secteur mixte sont en relation avec la CWaPE dans le cadre des fonctions de contrôle et de régulation de celles-ci. La fonction d'organisation du marché des certificats verts peut également les concerner, pour ce qui concerne l'accès au réseau des producteurs verts.

Les gestionnaires de réseau hors secteur mixte reconnaissent de nombreuses qualités à la CWaPE : son indépendance, sa compétence technique et sa rigueur notamment.

Les gestionnaires de réseau hors secteur mixte jugent cependant que la qualité de la collaboration entre le CWaPE et ses homologues belges doit être améliorée. Il en va de même pour le site Internet qui est considéré comme complet mais dont l'architecture est peu lisible.

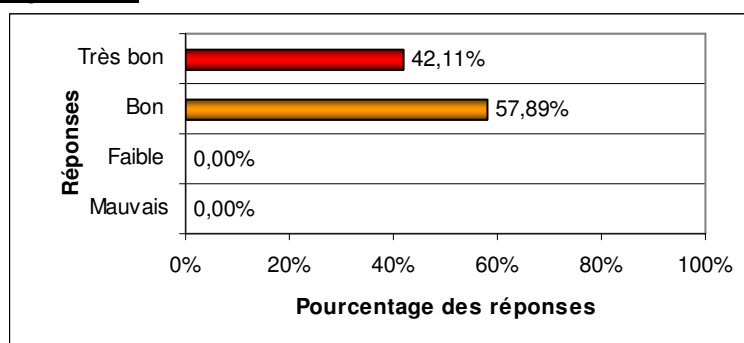
Les gestionnaires de réseau hors secteur mixte demandent également que la CWaPE joue un rôle plus affirmé, dans l'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires et ensuite dans leur vulgarisation.

On note dans le jugement qu'ils portent sur la CWaPE la trace des difficultés qu'ils peuvent connaître dans leurs relations avec les fournisseurs et les attentes qu'ils nourrissent à l'égard de la CWaPE dans ce cadre.

A3.4.2 Analyse quantitative

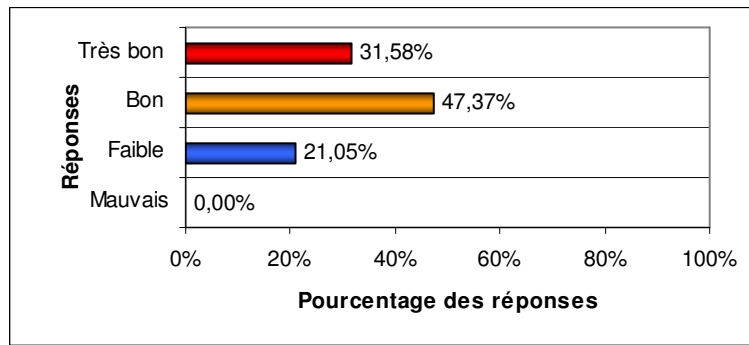
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

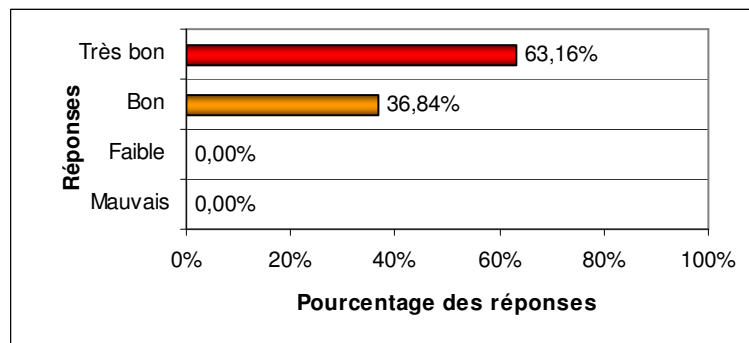


²⁰ Pour rappel, 19 personnes ont répondu au questionnaire et une d'entre elles a été rencontrée dans le cadre d'un entretien individuel.

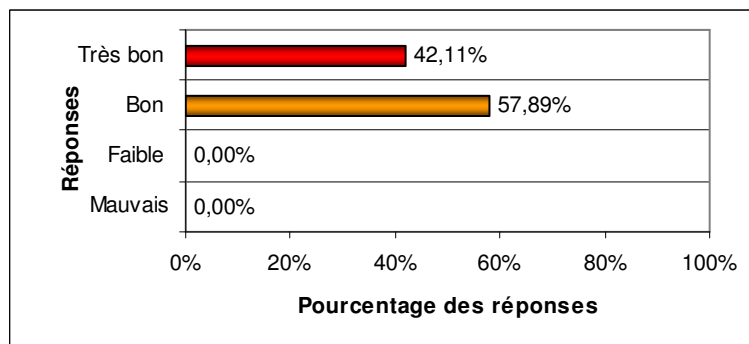
Au niveau européen



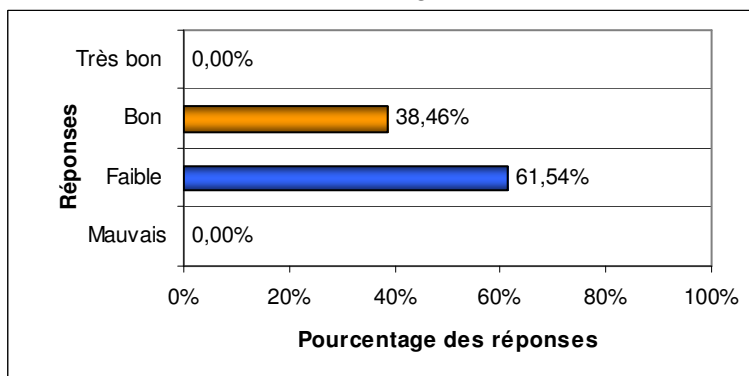
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



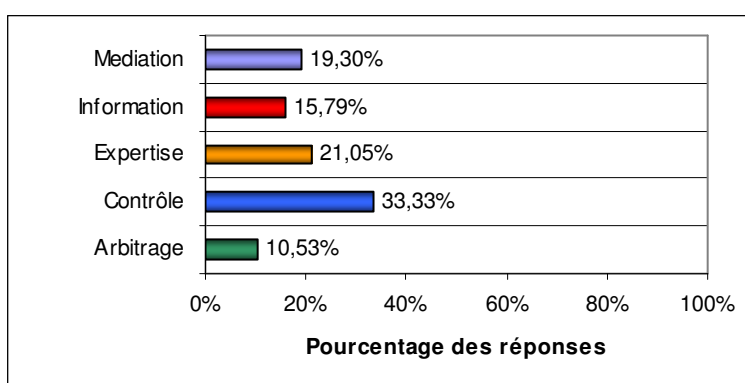
La connaissance qu'ont les gestionnaires de réseaux des missions de la CWaPE est globalement bonne.

En ce qui concerne la connaissance des compétences énergétiques au niveau de l'Union européenne, les résultats sont plus mitigés : une part significative des répondants avoue dans ce cadre une connaissance plus faible.

Enfin, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) est jugée faible pour une majorité des répondants. Ceci reflétant les attentes des gestionnaires de réseau qui souhaitent bénéficier d'une simplification maximale des procédures auxquelles ils sont astreints.

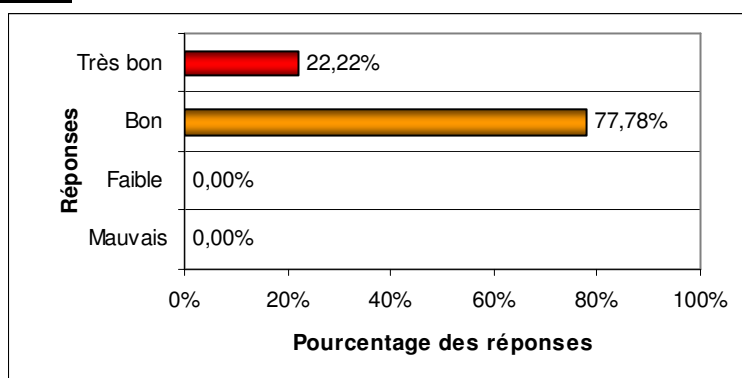
5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'expertise et la médiation. L'arbitrage, quant à lui arrive en dernière position.

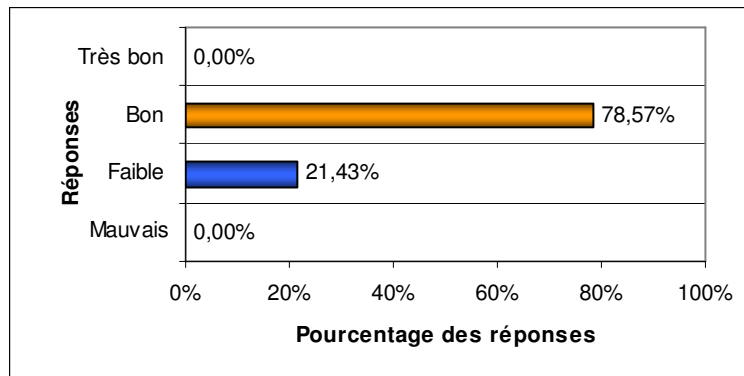


Expertise de la CWaPE

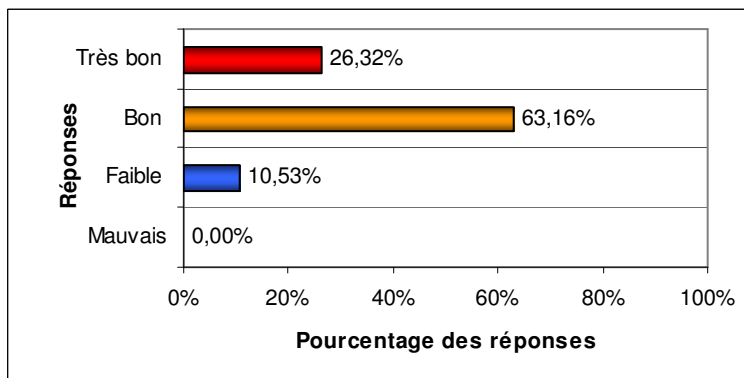
Expertise générale



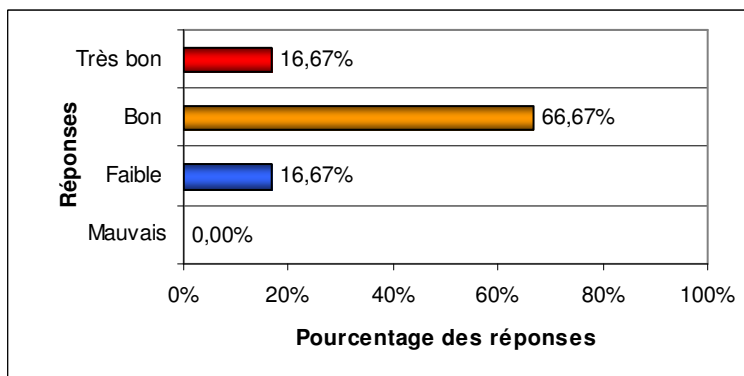
Expertise juridique



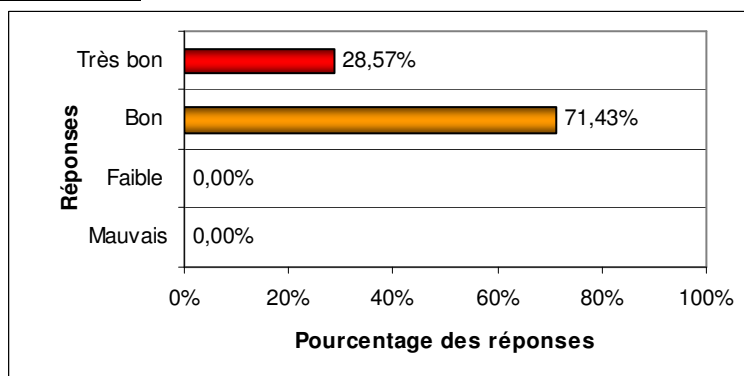
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

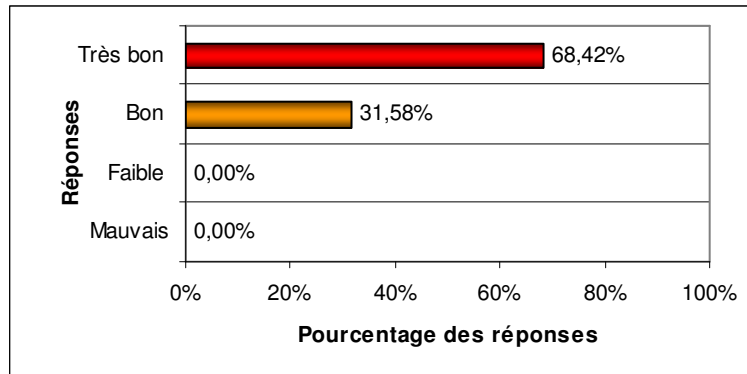


D'une manière générale, le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé très bon ou bon par une majorité des personnes interrogées dans cette catégorie.

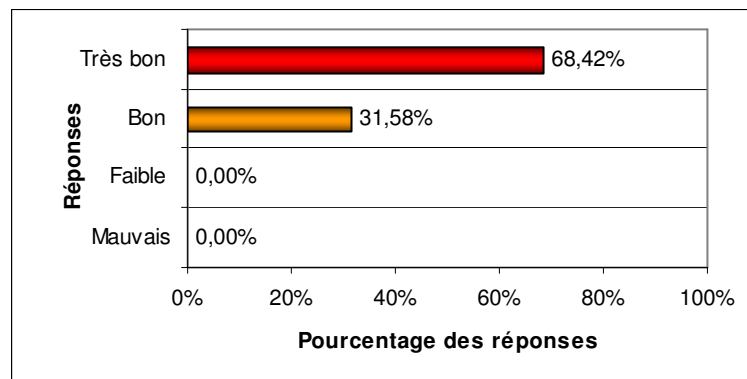
Seule l'expertise juridique et l'expertise économique et financière semblent pouvoir encore améliorées pour une part significative des gestionnaires de réseaux interrogés.

Le contact avec la CWaPE

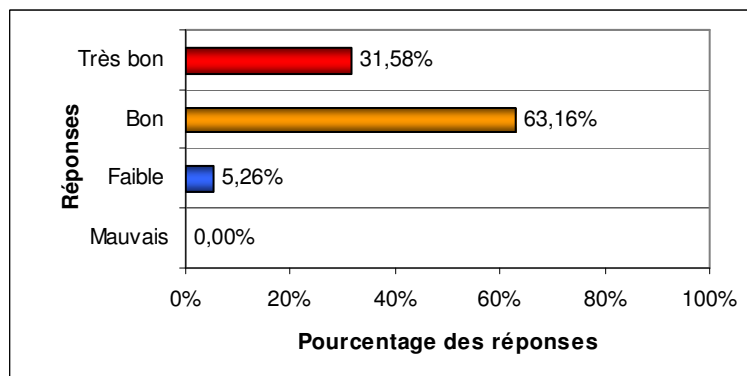
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



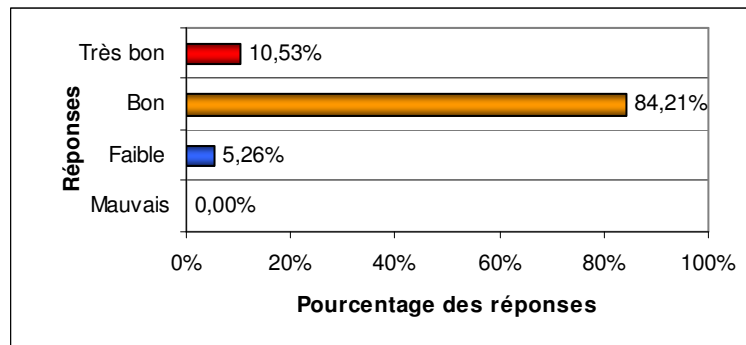
Suivi des contacts



D'une manière générale, les contacts avec la CWaPE (accès, qualité et suivi) sont jugés de façon très positive.

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées

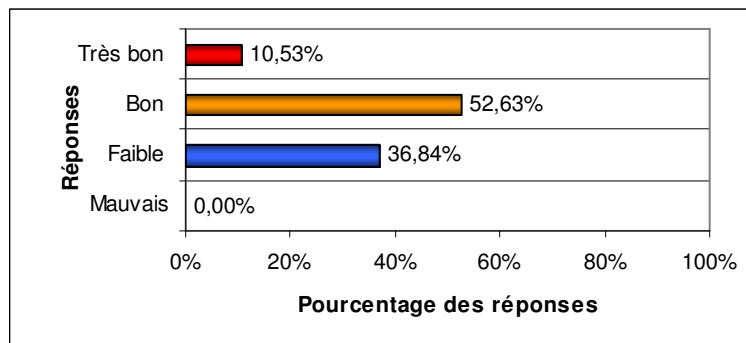


La qualité des informations diffusées par la CWaPE est très bonne ou bonne pour une majorité des personnes interrogées.

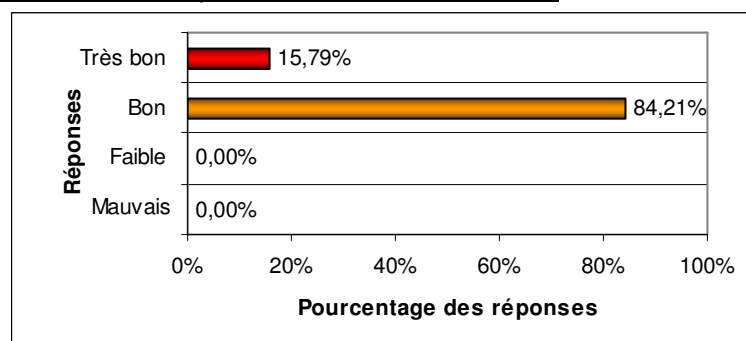
La pertinence des informations diffusées quant à elle est jugée comme bonne par l'ensemble des répondants.

Le site Internet de la CWaPE

Structure et clarté du site Internet



Niveau d'actualisation et de pertinence des informations

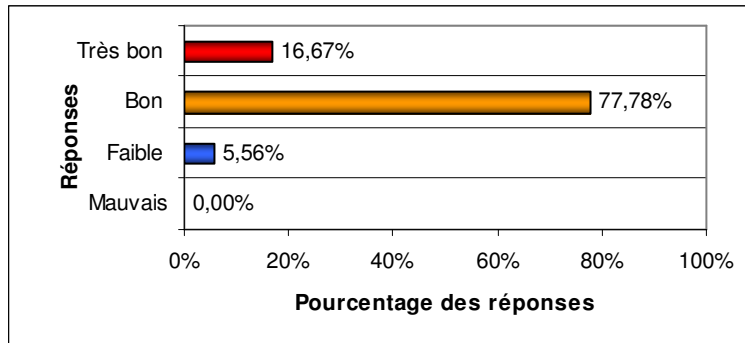


L'ensemble des gestionnaires de réseaux interrogés déclare utiliser le site Internet de la CWaPE.

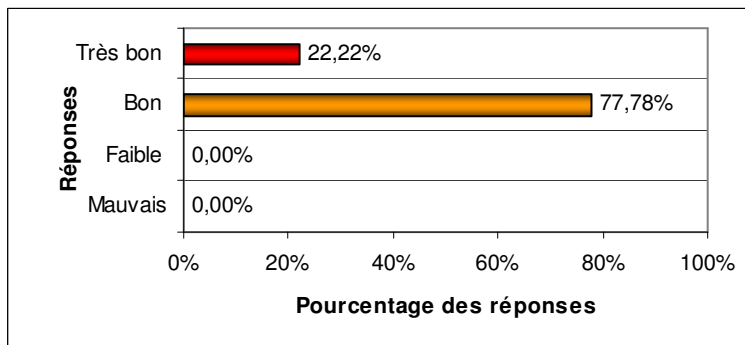
La structure et la clarté d'utilisation du site internet sont considérées comme pouvant être améliorées par un nombre significatif de répondants, alors que le niveau d'actualisation du site bénéficie quant à lui d'une très bonne appréciation.

Appréciation générale des services de la CWaPE

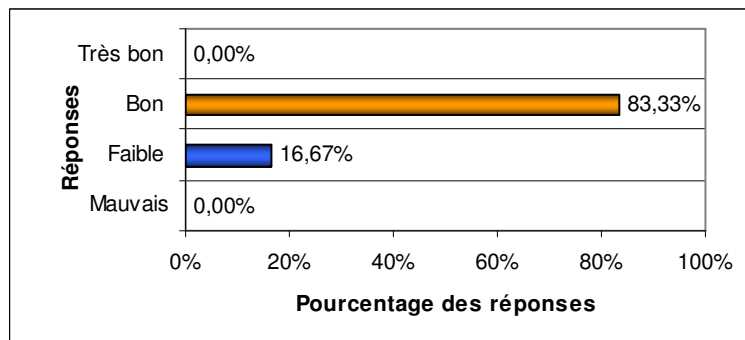
Appréciation générale



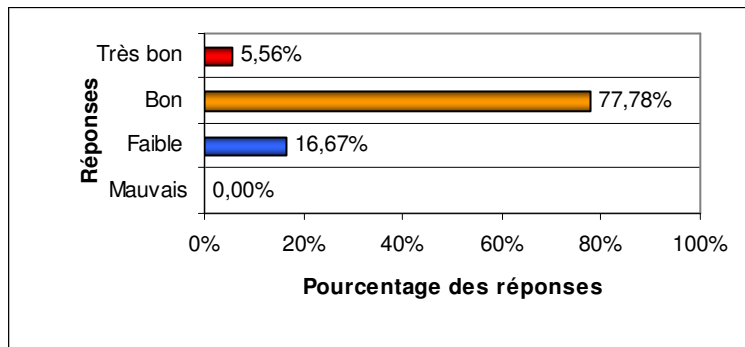
Appréciation de la relation



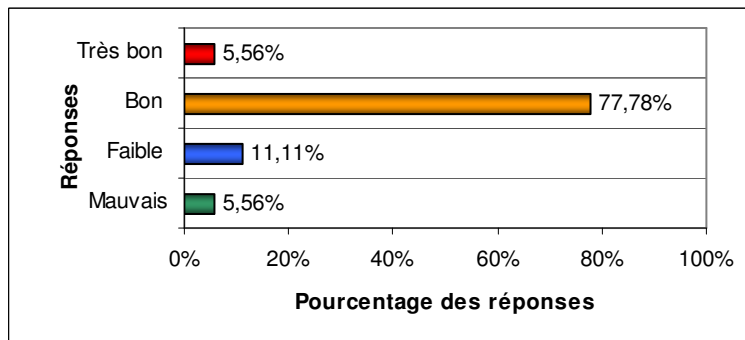
Appréciation de la mission de séparation des métiers



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



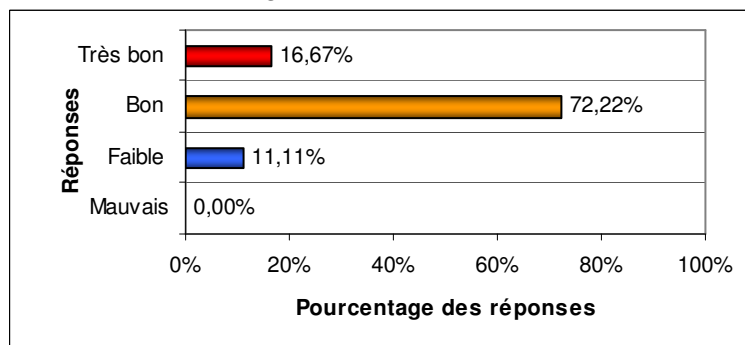
Appréciation de la mission de facilitateur



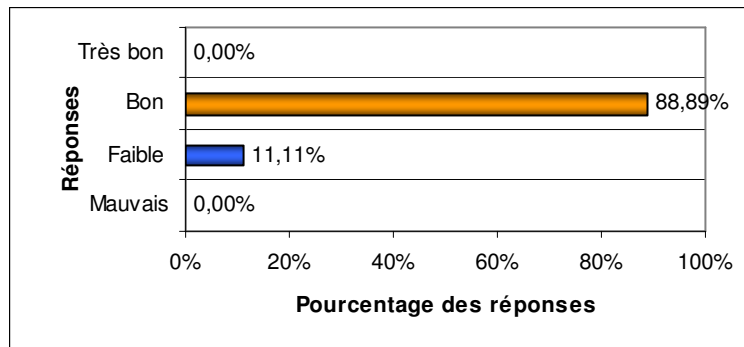
L'appréciation générale quant à la façon dont la CWaPE s'acquitte de ses missions est globalement bonne. Seules ses missions de garantie de la séparation des métiers et son indépendance par rapport aux acteurs du secteur semblent pouvoir être améliorés, aux yeux d'une part inférieure à 20 % des personnes interrogées dans cette catégorie.

Application de la réglementation

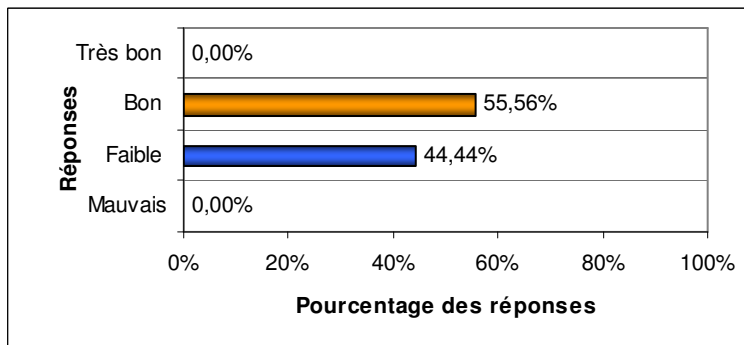
Support à la lisibilité des textes légaux



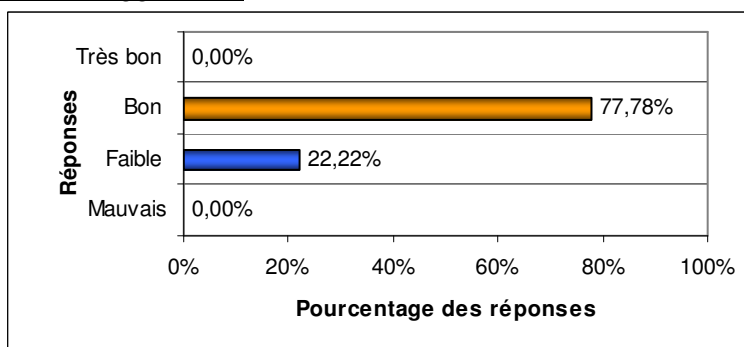
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contributions en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions

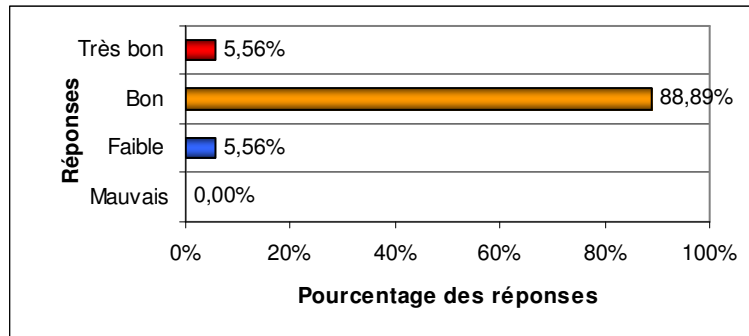


Pour les gestionnaires de réseaux, le rôle de la CWaPE, en termes de support à la lisibilité des textes légaux est jugé positivement.

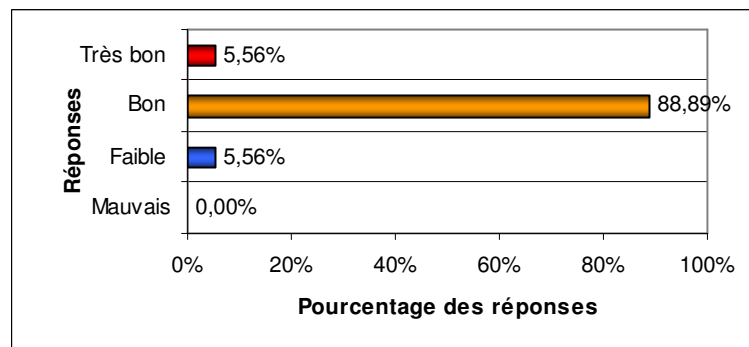
La contribution de la CWaPE en termes d'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires pourrait cependant être améliorée, de même que l'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et.

Obligations de service public

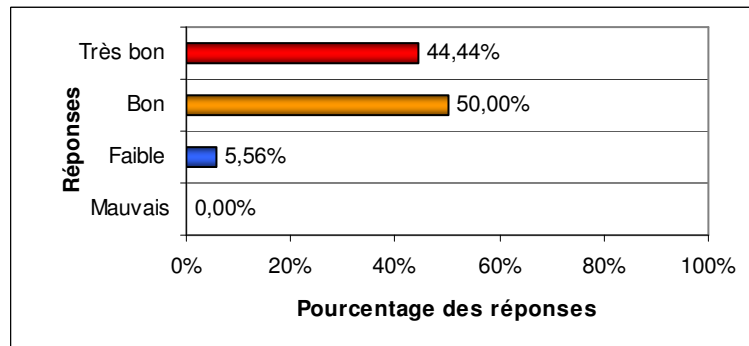
Manière générale



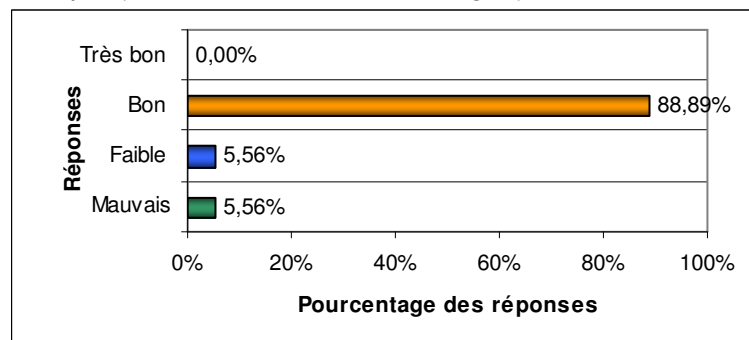
En matière sociale



En matière de soutien au développement des énergies renouvelables



En matière technique (extension des réseaux de gaz)

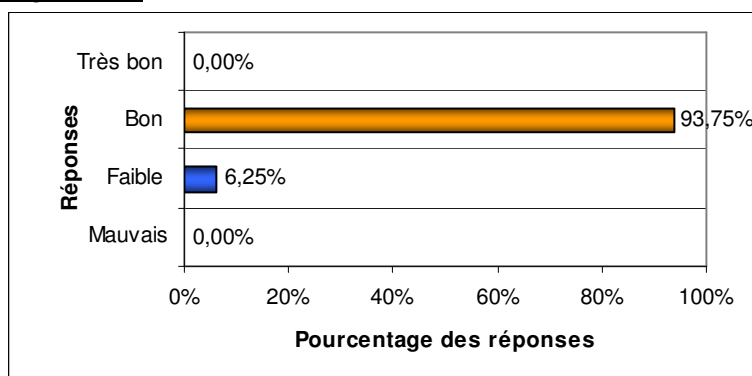


Pour les gestionnaires de réseaux, la manière dont le contrôle du respect des Obligations de Service Public est effectué par la CWaPE est globalement évaluée positivement.

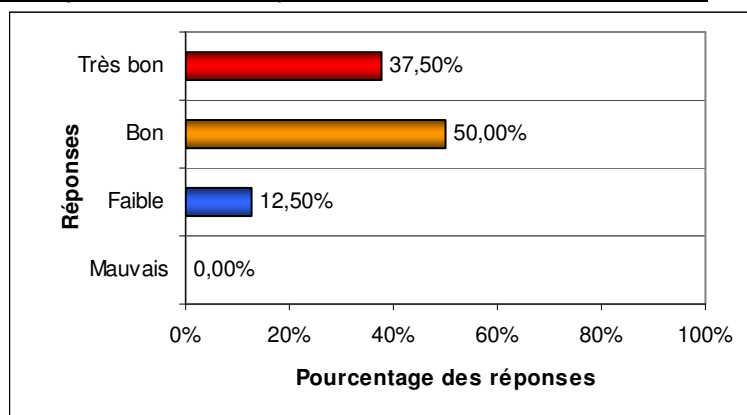
Le rôle de la CWaPE en matière sociale, en tant que garante de la protection des consommateurs démunis (clients protégés, compteurs à budget, interdiction de coupures, etc.) est également jugé positivement.

Application de la réglementation

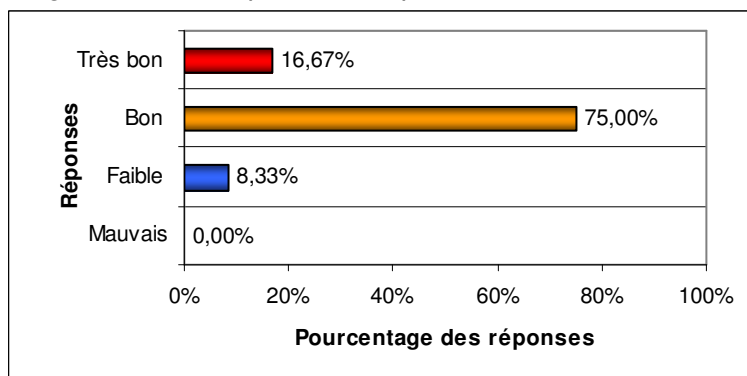
D'une manière générale



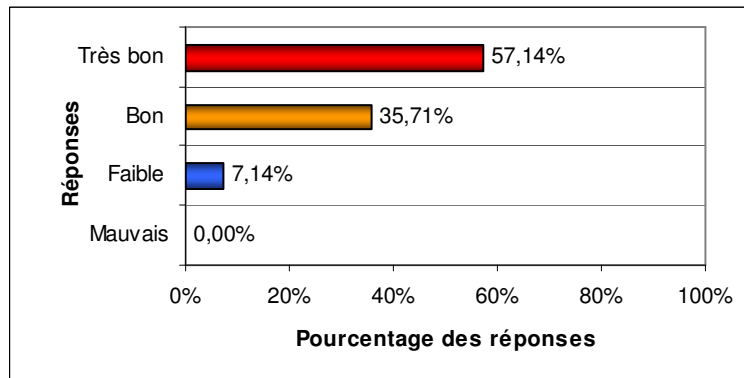
Concernant les règlements techniques de distribution de l'électricité



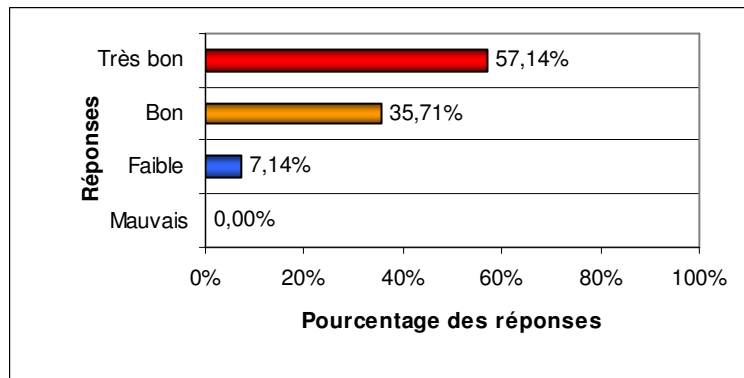
Concernant le règlement technique de transport local de l'électricité



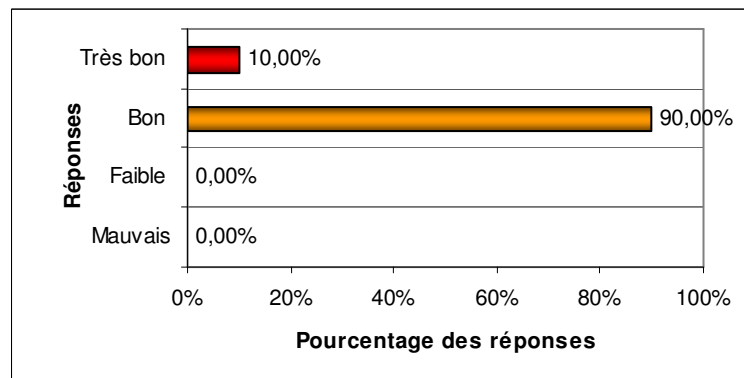
Concernant la procédure d'approbation des plans d'adaptation des réseaux d'électricité



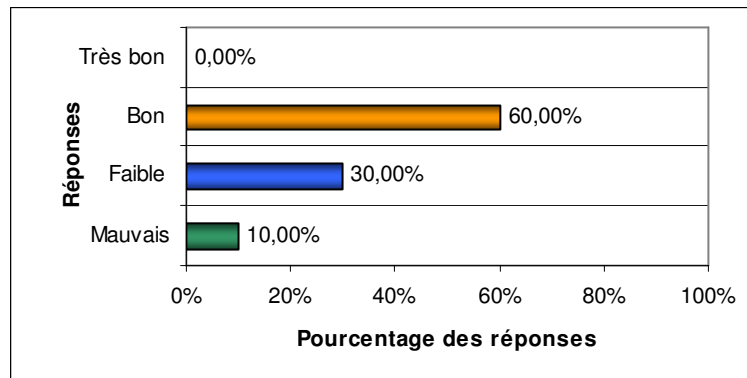
Concernant la procédure de dérogation pour non-enfouissement des lignes électriques



Concernant les obligations de services publics des gestionnaires de réseaux



Concernant la concertation entre les différents acteurs du marché de l'énergie



L'analyse et l'application faite par la CWaPE des textes légaux et réglementaires sont considérées comme globalement bonnes.

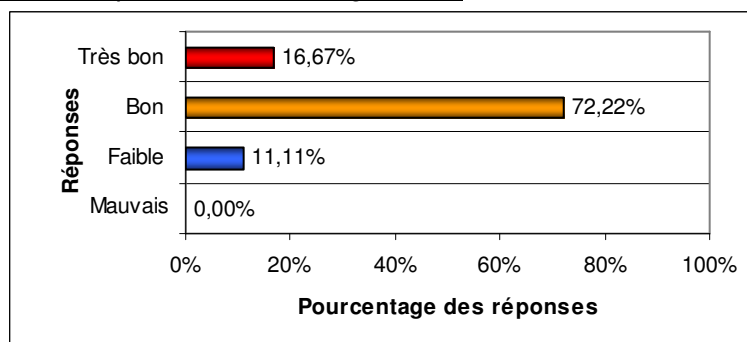
En termes de règlement technique de distribution de l'électricité, l'analyse et l'application de ceux-ci par la CWaPE sont également jugées positivement.

En ce qui concerne la procédure d'approbation des plans d'adaptation des réseaux d'électricité, les gestionnaires de réseaux se disent satisfaits de l'action de la CWaPE. Il en va de même concernant la procédure d'approbation des plans d'adaptation et/ou d'extension des réseaux de gaz économiquement justifiés.

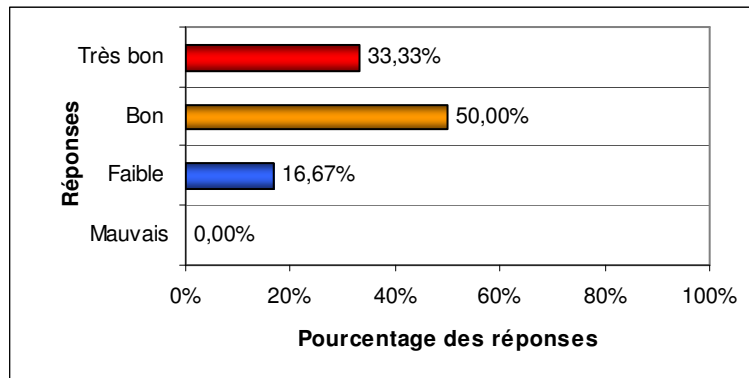
En ce qui concerne la concertation entre les différents acteurs du marché de l'énergie, l'action de la CWaPE en termes d'application des textes légaux et réglementaires est jugée faible ou mauvaise par une part significative des gestionnaires de réseaux interrogés. Ceci tient au métier de ces derniers et à la nature, qui peut devenir difficile dans certains cas, de la relation qu'ils entretiennent avec les fournisseurs et / ou avec les autorités.

Missions de contrôle de la CWaPE

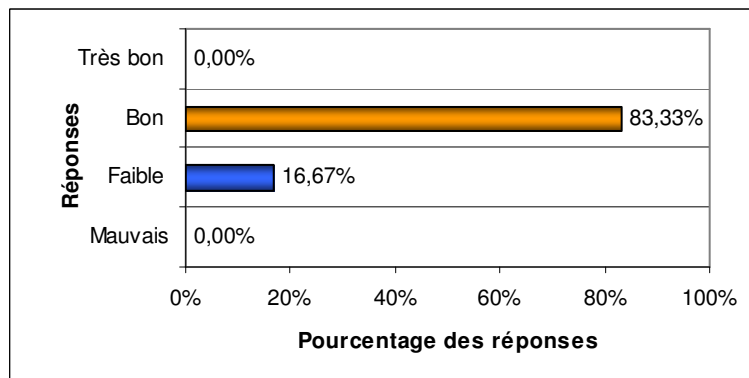
Procédures mises en place de manière générale



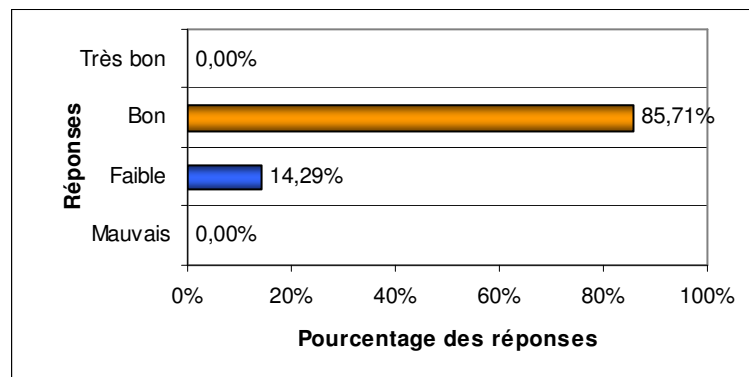
Concernant le contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux



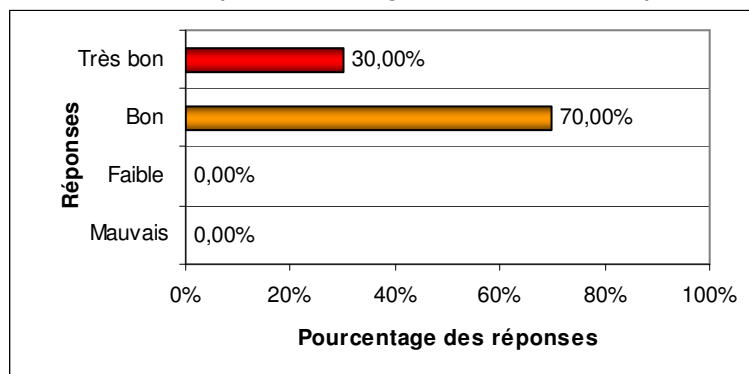
Concernant en matière d'indépendance du personnel



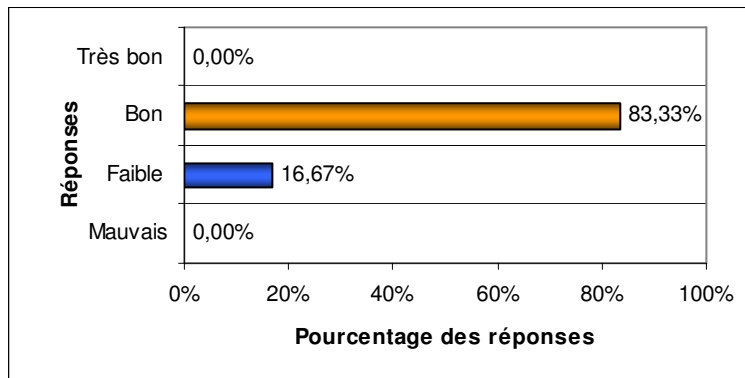
Concernant en matière de maintien de la confidentialité des données



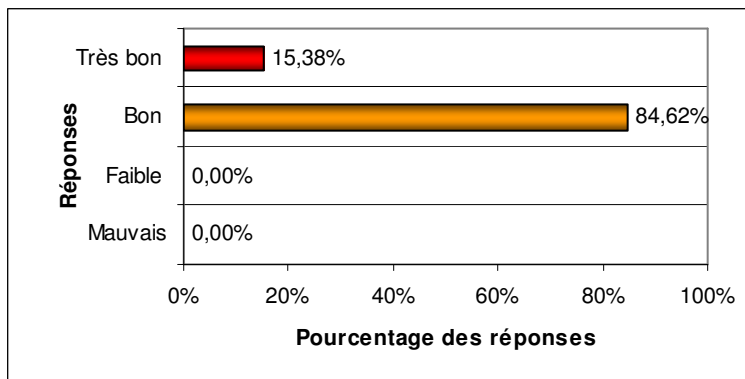
Concernant en matière de respect des obligations de services publics



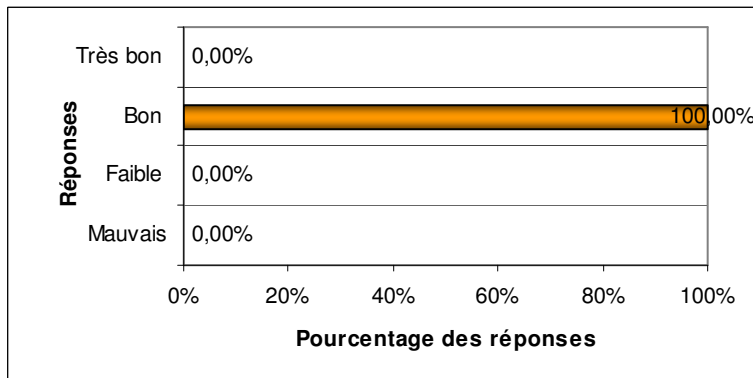
Concernant la prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau



Concernant le respect de l'exécution des plans d'adaptation et/ou d'extension du réseau



Concernant la procédure en matière d'amendes administratives



Les missions de contrôle effectuées par la CWaPE apparaissent comme très bonnes ou bonnes pour une majorité des personnes interrogées dans cette catégorie. Seuls certains aspects des missions de contrôle de la CWaPE peuvent encore être améliorés pour une part inférieure à 20 % des personnes interrogées.

A3.4.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Pour les gestionnaires de réseaux hors secteur mixte, les principales qualités de la CWaPE sont :

- Son approche pondérée et réaliste
- Sa volonté de développer une relation constructive avec les opérateurs
- Sa compétence technique
- Sa capacité d'action sur les textes légaux si elle le décide.
- Bon collecteur et distributeur d'informations.
- A terme la CWaPE doit devenir un 'centre de compétences' du marché de l'énergie.
- Son ouverture/esprit de collaboration et sa capacité d'écoute
- Son accessibilité et sa structure hiérarchique simple.
- Sa fonction de contrôle et sa mission sociale (obligations de service public/ URE).
- Son indépendance vis-à-vis des opérateurs

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

Dans le domaine juridique, les analyses de la CWaPE sont parfois trop superficielles et gagneraient à être mieux développées et argumentées.

Par ailleurs, il est parfois difficile pour la CWaPE de produire des analyses et avis qui puissent être traduits dans un langage accessible aux consommateurs.

La CWaPE devrait s'affranchir du politique et faire preuve d'un plus grand réalisme dans la conception de ses missions. Elle devrait par ailleurs renforcer sa présence sur le terrain.

Pour les gestionnaires de réseaux, il lui revient aussi de résister à la pression des fournisseurs et de contrôler avec plus de fermeté les objectifs qui leur sont imposés (par ex. en matière de respect de la clientèle au niveau délai de réponse, qualité de réponse, facturation, recouvrement, ...). Selon les gestionnaires de réseaux, les fournisseurs ne sont pas suffisamment contrôlés, en particulier pour ce qui concerne leur relation avec le client final.

Niveau d'expertise de la CWaPE

La CWaPE devrait prendre en considération les problèmes vécus par les gestionnaires de réseau de distribution et les contingences qui s'imposent à eux, notamment en matière tarifaire. Cela pourrait se faire, par exemple, par l'organisation de « stages » de son personnel chez des gestionnaires de réseaux. Elle devrait

aussi aborder les problèmes de façon globale, et non pas segmentée, pour mieux mesurer la portée réelle de ses décisions.

Un répondant attribue les difficultés de la CWaPE, dans l'appréciation qu'elle donne sur le fonctionnement et l'évolution envisageable du marché, du fait même du manque de cohérence de la législation applicable et de l'instabilité de celle-ci.

Il lui est d'ailleurs recommandé d'engager des personnes avec encore plus d'expérience "du métier" (électricité - gaz), même si on note une forte amélioration en comparaison avec la situation qui prévalait au début de son existence. En ce sens, une piste alternative peut également être le recours plus fréquent à des experts extérieurs, en fonction des besoins. Il est également indispensable de poursuivre la formation de ce personnel et, autant que faire se peut, de l'assigner de manière durable à chaque gestionnaire de réseaux afin d'éviter des changements d'interlocuteurs.

Son niveau d'expertise technique est jugé de façon positive (mention de l'équipe technique électricité, très disponible, souvent prête à examiner une problématique, et à revoir un point de vue, sur base d'arguments objectifs & pertinents).

Son niveau d'expertise juridique est parfois un peu faible, parce que la vision est limitée à la réglementation wallonne. Quant au niveau d'expertise économique et financière, il est encore trop peu développé.

Globalement, les répondants déplorent un manque d'infos hors des domaines de compétence de la CWaPE et une concertation insuffisante avec les autres régulateurs et niveaux de pouvoirs, notamment pour disposer de ces infos et partager les points de vue.

Il est recommandé à la CWaPE d'avoir pour objectif une simplification des procédures administratives, et de ne pas développer des processus lourds et complexes.

Cela pourrait se faire en questionnant davantage les acteurs de terrain, notamment chez les gestionnaires de réseaux qui avant la libéralisation étaient également fournisseurs, via des réunions ciblées avec l'ensemble des sociétés et pas de façon séparée (compte tenu du fait que les petits acteurs n'ont pas le poids et la capacité de lobbying des grands groupes mais ne travaillent pas nécessairement moins bien).

Enfin, il est proposé que l'organigramme de la CWaPE soit rendu accessible et lisible, pour que les chacun puisse accéder facilement à l'interlocuteur recherché.

Actions de la CWaPE dans les domaines suivants

Un répondant déplore une approche par trop procédurière et bureaucratique et préconise l'instauration d'un dialogue franc et serein avec les équipes de la CWaPE.

La CWaPE ne considère pas assez les différences de métier entre le gaz et l'électricité : elle doit tenir compte du fait qu'il existe des gestionnaires de réseaux qui ne distribuent que du gaz et qu'un réseau de gaz ne se gère pas comme un réseau électrique, ni sur le plan technique, ni sur le plan économique (du fait des contraintes techniques liées au fonctionnement des compteurs et des appareils utilisant le gaz).

Concernant les prix de l'énergie, les répondants sont partagés : certains considèrent que ce n'est pas le rôle de la CWaPE de défendre les consommateurs, ou que le cas échéant il faut les défendre totalement et accepter de répondre à toutes leurs questions.

Site internet à améliorer (cf. VREG)

Le site web de la CWaPE reprend énormément d'informations très utiles (notamment la publication de ses avis, décisions et projets de textes législatifs) et est fréquemment remis à jour. Les mentions sont très positives sur ce point. Les newsletters sont également très appréciées et utiles. Toutefois, l'organisation des rubriques du site est peu intuitive : le site de la VREG est cité comme un possible exemple d'amélioration.

Les gestionnaires de réseaux demandent d'avoir plus d'informations quant au gestionnaire de leur dossier de manière à pouvoir entrer plus facilement en contact avec ces derniers (téléphone - e-mail).

La CWaPE pourrait réunir plus fréquemment le secteur afin de communiquer de manière plus personnalisée les avis et propositions au lieu de se limiter à les publier. Cela permettrait par ailleurs au secteur d'apporter plus rapidement des réponses circonstanciées.

Enfin, un répondant souligne que la CWaPE va parfois plus loin que son rôle d'information et de contrôle en interprétant certaines dispositions légales dans un esprit qui n'est pas nécessairement celui du législateur.

Prestations en matière de contrôle

Pour certains, il est préjudiciable d'appliquer une méthodologie visant à contrôler l'application des règles sans tenir compte de leur impact sur l'accroissement de la concurrence. En d'autres termes, faut-il laisser tous les nouveaux opérateurs sans tenir compte des conséquences (concurrence déloyale, méthodes de vente agressives...) ?

Les contrôles sont organisés en interne alors que des visites régulières chez les gestionnaires de réseaux permettraient de mieux juger les difficultés rencontrées par ces derniers.

En d'autres termes, si le contrôle effectué par la CWaPE répond efficacement au prescrit légal, il pourrait être amélioré en étant plus pragmatique et moins administratif.

Evolutions possibles des missions de la CWaPE

Il est d'emblée souligné que la CWaPE a déjà joué un rôle de médiateur entremetteur entre le Gouvernement wallon et les gestionnaires de réseau, et a permis de dégager des solutions positives pour l'ensemble des opérateurs.

Au-delà de ce constant, si l'on veut faire jouer la concurrence sur le plan de la fourniture, la concurrence doit également être encouragée en ce qui concerne la distribution : certains pensent qu'il convient de veiller à ne pas provoquer le regroupement des gestionnaires de réseaux, ce qui donnerait une position dominante à une structure.

Il est proposé de convenir, entre le régulateur fédéral et les régulateurs régionaux, d'une charte de qualité pour imposer une qualité de service commune à l'ensemble des gestionnaires de réseaux et donner les moyens à ceux-ci d'assurer cette qualité.

Certains soulignent que les missions de la CWaPE ne doivent pas nécessairement changer mais que les tâches actuelles peuvent être mieux assurées et que la

CWaPE doit s'affirmer plus comme un organe de concertation que comme un contrôleur. Dans cet esprit, une meilleure prise en compte des réalités de terrain et une meilleure indication des personnes gestionnaires de dossier est demandée.

L'existence de deux régulateurs (CWaPE/CREG) avec des visions et des objectifs non cohérents complique le marché : la cohérence dans ce cadre doit être améliorée et les régulateurs doivent aligner leurs méthodes pour garantir une transparence maximale.

A titre d'exemple, un paradoxe est cité : la CWaPE exerce un contrôle et une pression sur les gestionnaires de réseaux en vue d'obtenir une meilleure qualité de service au profit des utilisateurs mais les investissements nécessaires pour atteindre cet objectif sont régulièrement rejetés ou refusés par la CREG dont le seul but est de faire baisser les tarifs

L'évolution des missions de la CWaPE devra se faire en tenant compte de la nécessité de développer son expertise économique et financière. Il faut bien sûr tenir compte du morcellement des compétences en matière d'énergie en Belgique, qui explique cette nécessité d'amélioration. La CWaPE tirerait cependant bénéfice du développement de ses compétences à cet égard.

Mots-clés pour qualifier la CWaPE

Les choix des termes « contrôle » et « expertise » sont tout à fait judicieux. Par contre, le terme « médiation » est moins relevant, mais cela tient aussi à la spécificité du métier du gestionnaire de réseau.

Compétences additionnelles de la CWaPE

Il semblerait cohérent de donner à un régulateur régional le contrôle des moyens d'une politique régionale.

La CWaPE n'est pas compétente pour les tarifs des gestionnaires de réseaux, mais bien pour le développement du réseau et la CREG contrôle les tarifs, mais ne s'exprime pas sur les aspects techniques. Ceci mène inévitablement à des discussions lors de l'introduction annuelle des tarifs des gestionnaires de réseaux. De nombreux répondants proposent donc de donner à la CWaPE la compétence des tarifs des gestionnaires de réseaux.

Prestations en matière d'établissement et d'application de la réglementation

Comme évoqué précédemment, la CWaPE doit être plus attentive à la diversité des gestionnaires de réseaux et intervenir auprès du régulateur fédéral pour définir une charte de qualité des services des gestionnaires de réseaux. Par exemple, trop de disparités existent entre les tarifs de prestation des différents Gestionnaires de réseaux. La CWaPE pourrait uniformiser cela en procédant à une définition unique des prestations, pour comparer ensuite les disparités entre Gestionnaires de réseaux et les corriger s'il y a lieu.

Un meilleur contact et une meilleure concertation avec les acteurs du marché (en particulier les gestionnaires de réseaux) devraient être garantis lors de la rédaction d'un nouveau règlement technique.

Enfin, une plus grande collaboration avec les autres régulateurs est préconisée, de même que l'acquisition de connaissances générales dans les domaines qui ne sont pas de sa compétence.

Autres prestations et services de la CWaPE

Un répondant considère que l'on se situe aujourd'hui dans une application idéologique, alors qu'il faudrait privilégier un fonctionnement neutre, ouvert et tempéré face à des difficultés énormes et très onéreuses, dues à des changements trop fréquents, rapides, incomplets et parfois inopportuns.

Pour plusieurs gestionnaires de réseaux, la CWaPE a au contraire trouvé un équilibre dans l'exercice de ses missions, même si un dialogue doit être mieux garanti et organisé avec ceux-ci. Les services d'informations devraient être regroupés au niveau wallon et la Région devrait mieux organiser le partage de l'information entre la CWaPE et certains organismes tels que les guichets de l'énergie, les facilitateurs,

Il revient à la CWaPE de prendre position sur les suggestions qui lui sont faites et de ne pas se retrancher derrière le Gouvernement wallon : elle pourrait relayer de façon plus dynamique les avis des opérateurs vers le Ministre qui a en charge la politique de l'énergie.

A cette condition la CWaPE pourrait jouer un rôle plus fédérateur dans les actions à réaliser afin de permettre une plus grande ouverture du marché.

L'évolution des missions de la CWaPE devra se faire en tenant compte de la nécessité de développer son expertise économique et financière. Il faut bien sûr tenir compte du morcellement des compétences en matière d'énergie en Belgique, qui explique cette nécessité d'amélioration. La CWaPE tirerait cependant bénéfice du développement de ses compétences à cet égard.

D'un point de vue institutionnel, l'interlocuteur rencontré considère que les compétences de la CWaPE doivent rester ce qu'elles sont : elles ne doivent être ni réduites, ni amplifiées.

Menaces éventuelles quant à l'exercice des missions de la CWaPE

Un élément pourrait constituer une menace pour la CWaPE : l'intégration renforcée du marché européen et le développement des mécanismes pour rendre le marché concurrentiel concernent essentiellement le niveau de pouvoir fédéral. Il serait cependant judicieux pour la CWaPE de s'y intéresser davantage, sous peine de se priver d'une sphère d'expertise qui sera pourtant indispensable à son développement.

A3.5 Gestionnaires de réseaux - Secteur mixte

A3.5.1 Synthèse²¹

Les Gestionnaires de réseau – secteur mixte sont en relation avec la CWaPE dans le cadre des fonctions de contrôle et de régulation de celles-ci. La fonction d’organisation du marché des certificats verts peut également les concerner, pour ce qui concerne l’accès au réseau des producteurs verts.

Les gestionnaires de réseau – secteur mixte considèrent que la CWaPE est indépendante, accessible et susceptible de devenir progressivement un centre de compétences.

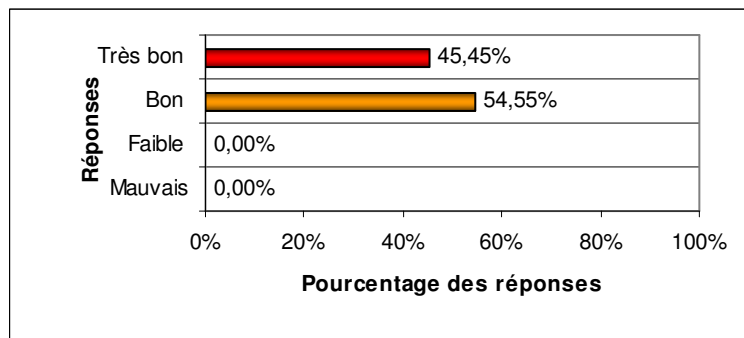
Cependant, ils estiment que la CWaPE doit améliorer ses fonctions de support à la lisibilité des textes légaux, de même que son degré d’ouverture quant aux changements qui lui sont parfois proposés pour ce qui touche aux dispositions légales et réglementaires.

Il lui est aussi demandé de se départir d’une approche théorique, trop administrative, et de renforcer son rôle de facilitateur.

A3.5.2 Analyse quantitative

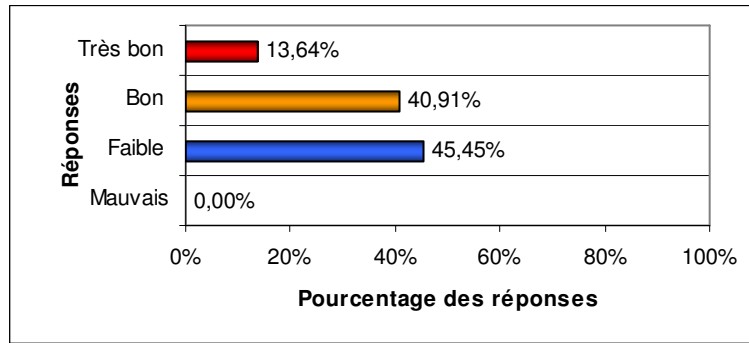
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

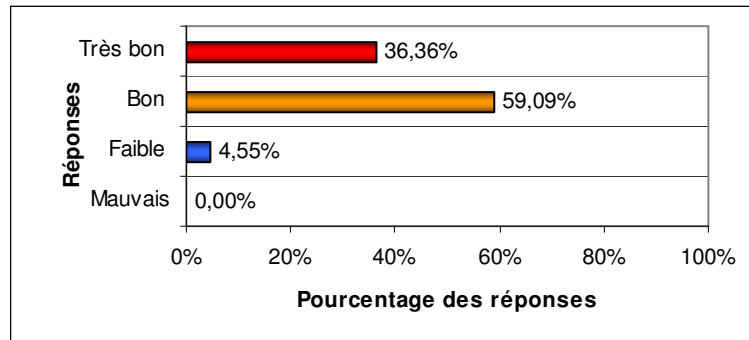


²¹ Pour rappel, 22 personnes ont répondu au questionnaire et une d’entre elles a été rencontrée dans le cadre d’un entretien individuel.

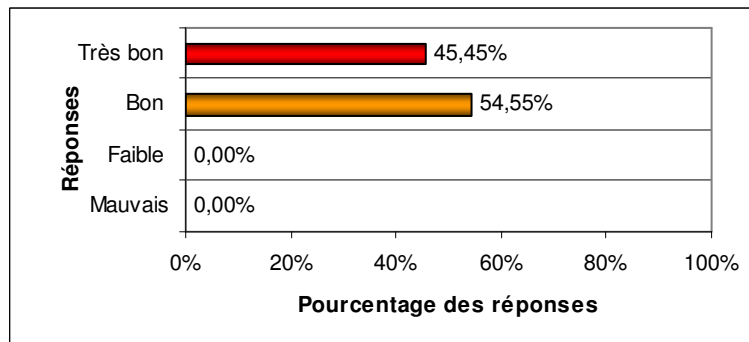
Au niveau européen



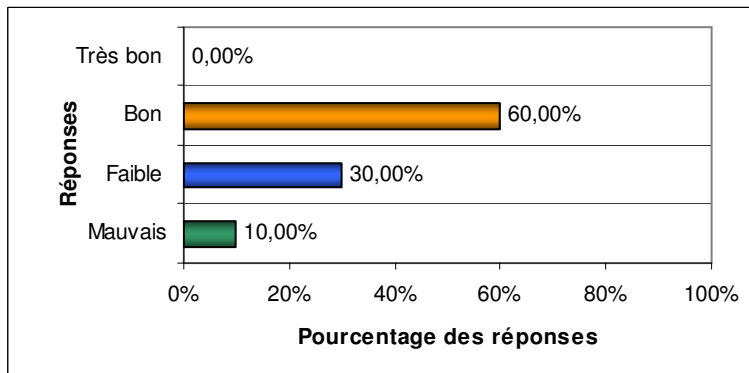
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



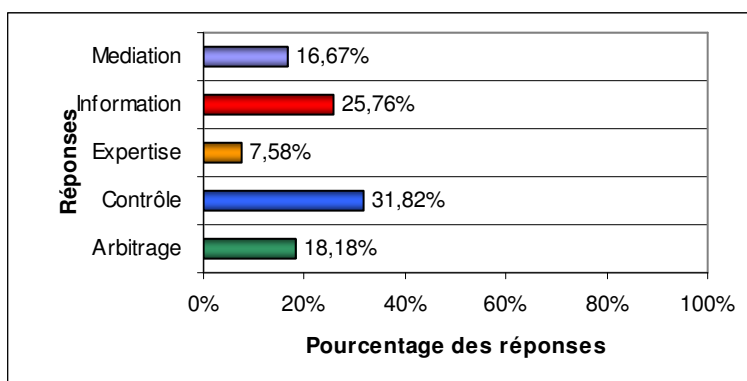
La connaissance qu'ont les gestionnaires de réseaux des missions de la CWaPE est globalement bonne ou très bonnes.

En ce qui concerne la connaissance des compétences énergétiques au niveau de l'Union européenne, les résultats sont plus mitigés, à l'instar des constats posés dans ce cadre pour les autres catégories d'acteurs.

Enfin, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) est jugée bonne pour une petite majorité des répondants. Elle est faible ou mauvaise pour une part significative d'entre eux. Ceci tient pour une part au métier des gestionnaires de réseau qui souhaitent bénéficier d'un environnement de travail le moins complexe possible dans le cadre belge. Ils peuvent donc développer des attentes d'harmonisation pour lesquelles la CWaPE ne dispose pas d'une maîtrise d'action complète.

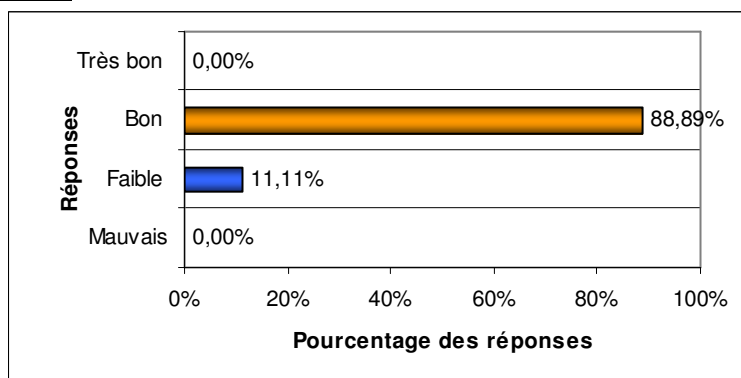
5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'information et l'arbitrage. L'expertise, quant à elle arrive en dernière position.

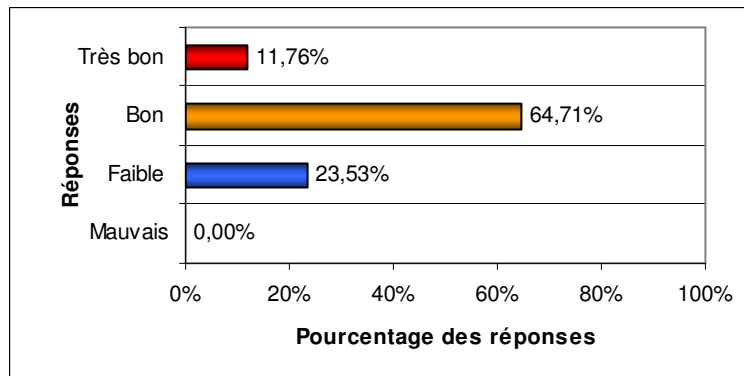


Expertise de la CWaPE

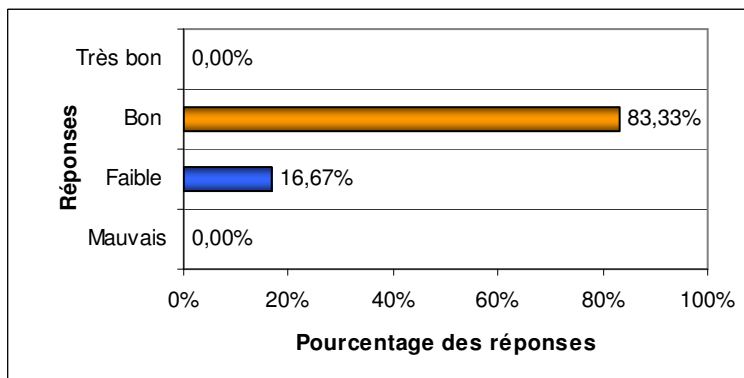
Expertise générale



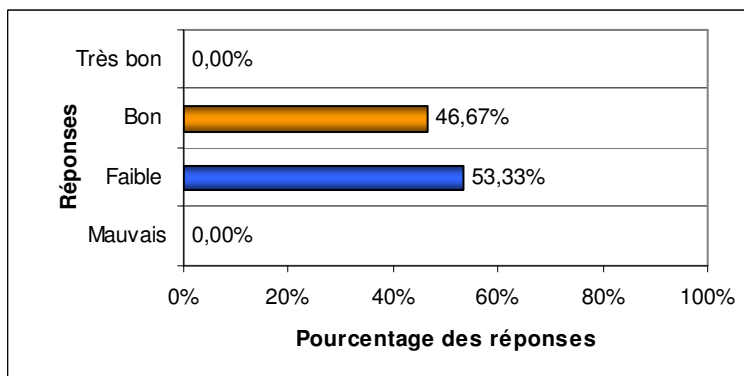
Expertise juridique



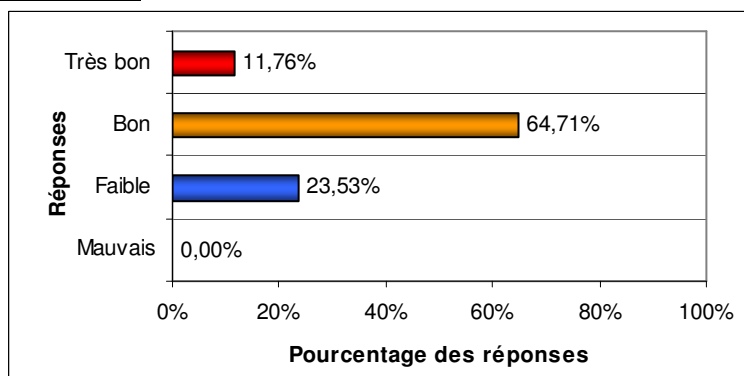
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

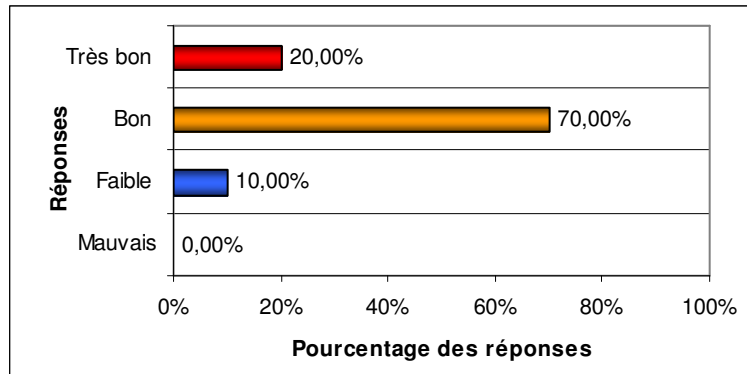


D'une manière générale, le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé bon par une majorité des personnes interrogées dans cette catégorie.

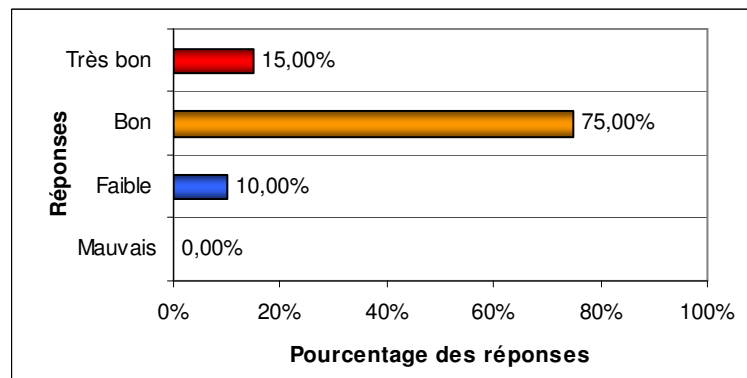
En matière juridique, administrative, mais surtout en matière économique et financière, l'expertise de la CWaPE peut encore être améliorée aux yeux des personnes interrogées dans cette catégorie.

Le contact avec la CWaPE

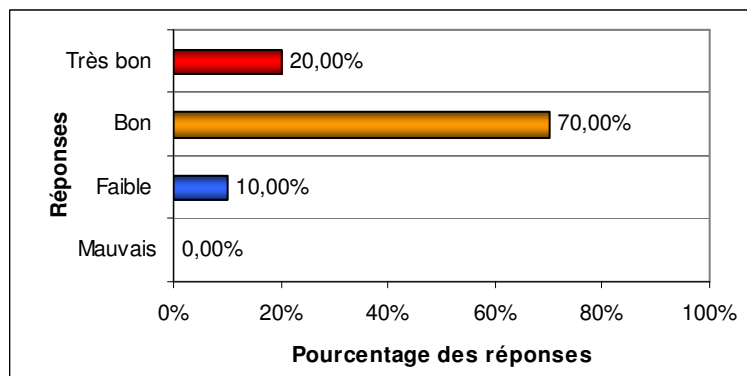
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



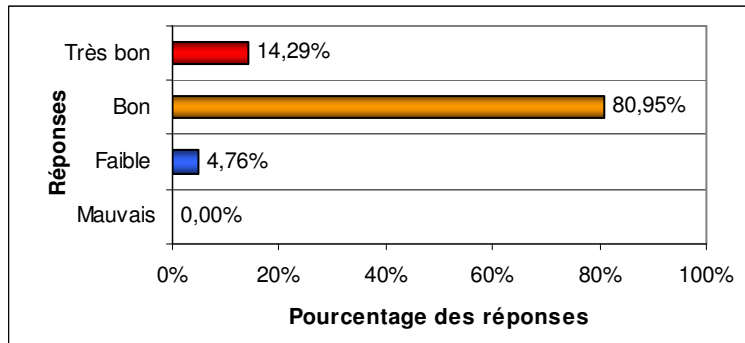
Suivi des contacts



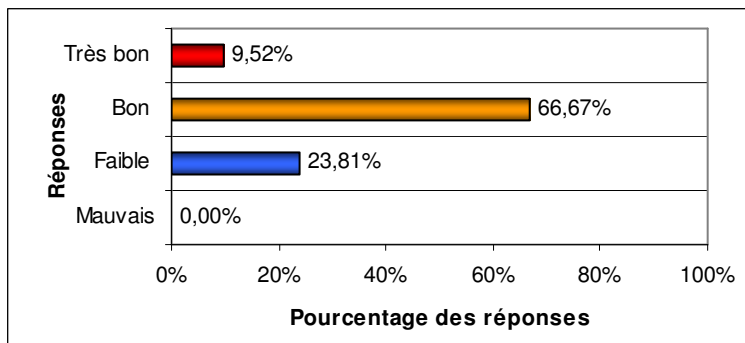
D'une manière générale, le contact avec la CWaPE (accès aux interlocuteurs, qualité, suivi) est jugé de façon très positive par les gestionnaires de réseaux

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées



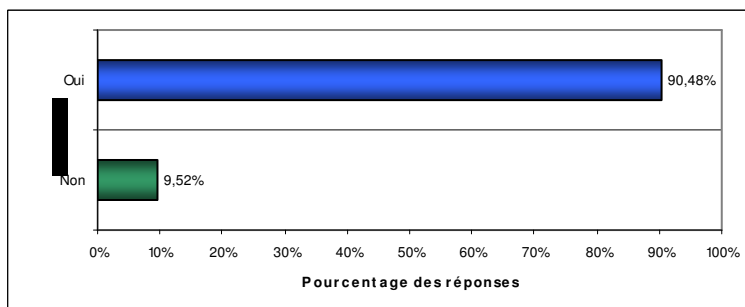
Pertinence des informations diffusées



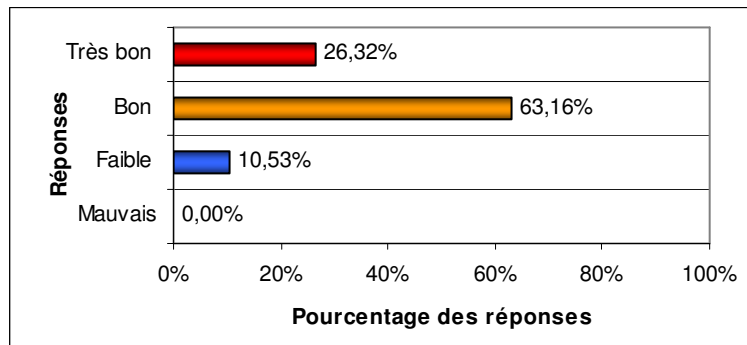
La qualité et la pertinence des informations diffusées par la CWaPE sont jugées positivement par les gestionnaires de réseau – secteur mixte, même si une part d’entre eux juge que la pertinence des informations peu encore être améliorée.

Le site Internet de la CWaPE

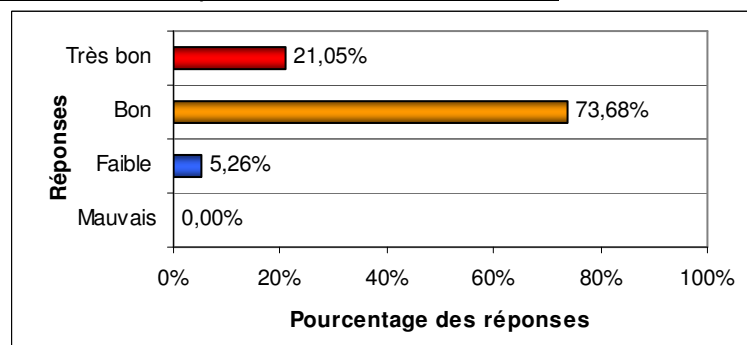
Taux d’utilisation du site



Clarté et structure du site



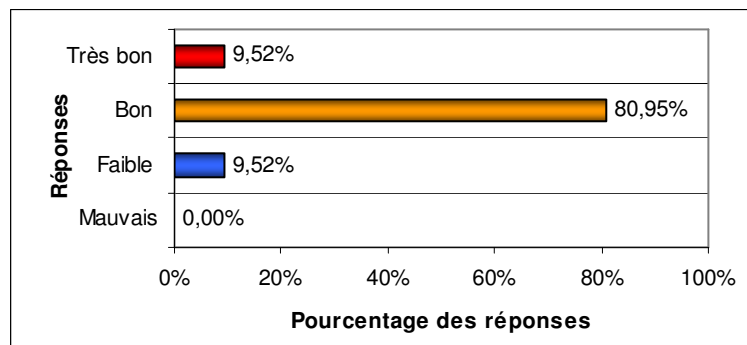
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



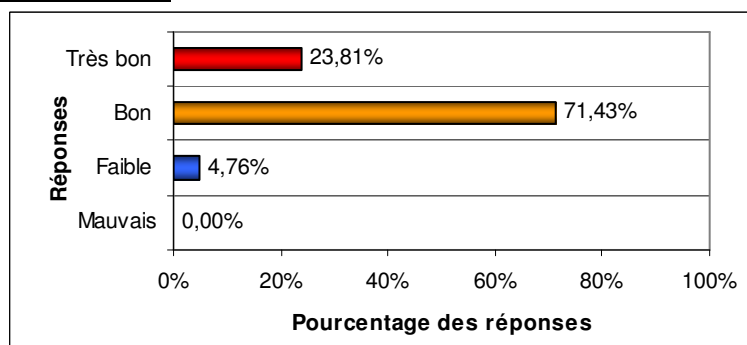
Les personnes interrogées dans cette catégorie se déclarent satisfaites de leur utilisation du site Internet de la CWaPE.

Appréciation générale des services de la CWaPE

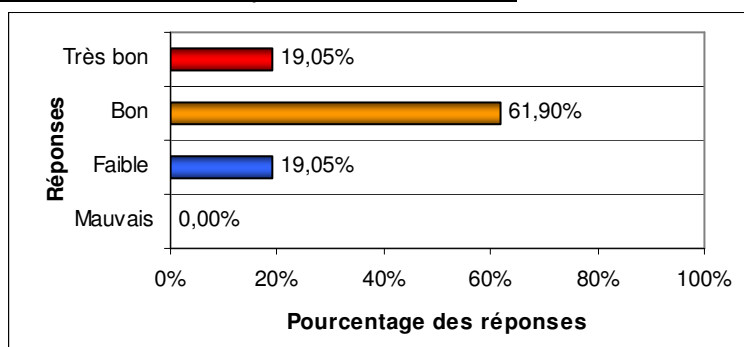
Appréciation générale



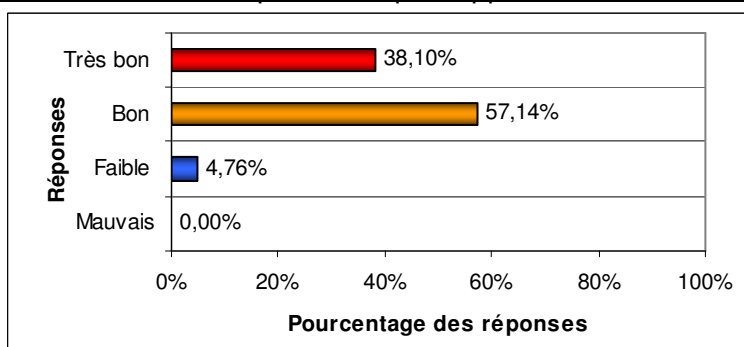
Appréciation de la relation



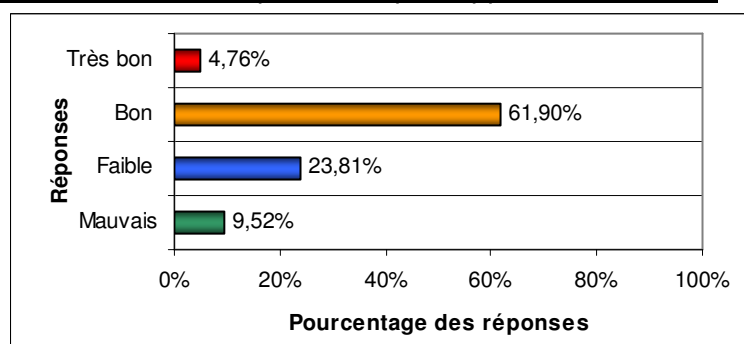
Appréciation de la mission de séparation des métiers



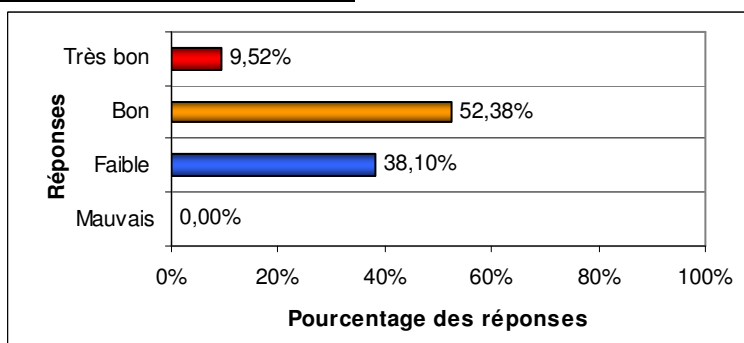
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



Appréciation de la mission de facilitateur

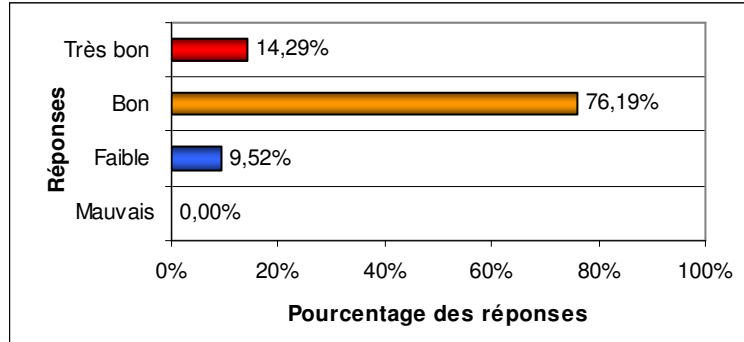


L'appréciation générale quant à la façon dont la CWaPE s'acquitte de ses missions est globalement bonne. Les points d'amélioration sont liés à la garantie de la séparation des métiers, à l'indépendance de la CWaPE et au rôle de facilitateur de

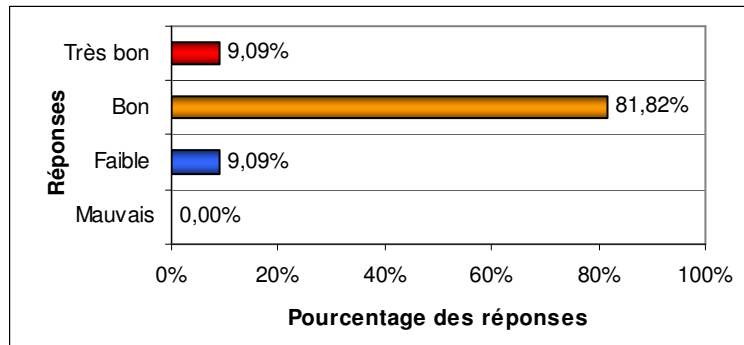
cette dernière. Cela reflète les attentes des gestionnaires de réseau qui doivent respecter une série de règles tout en maintenant une relation spécifique avec les fournisseurs et qui attendent de la CWaPE des aides ciblées dans ce cadre.

Application de la réglementation

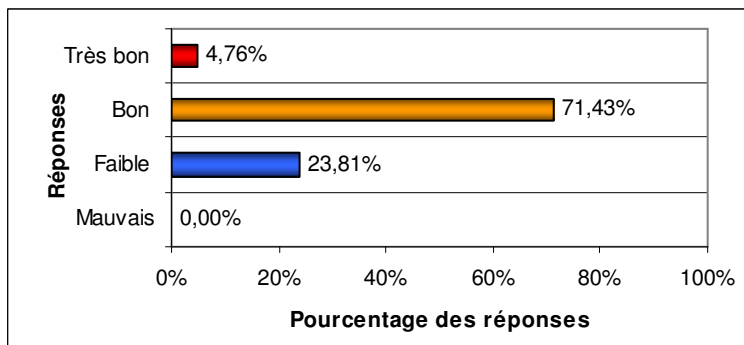
Support à la lisibilité des textes légaux



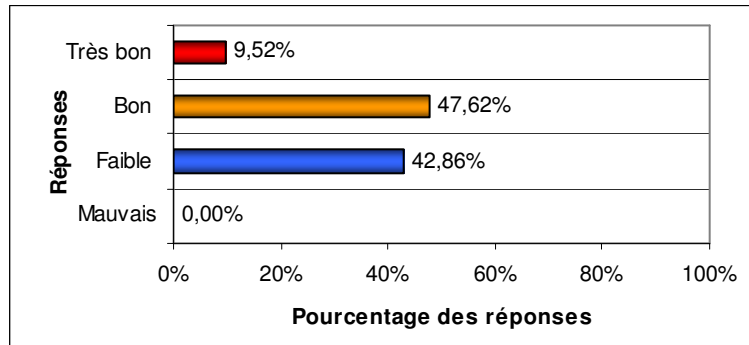
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contributions en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions



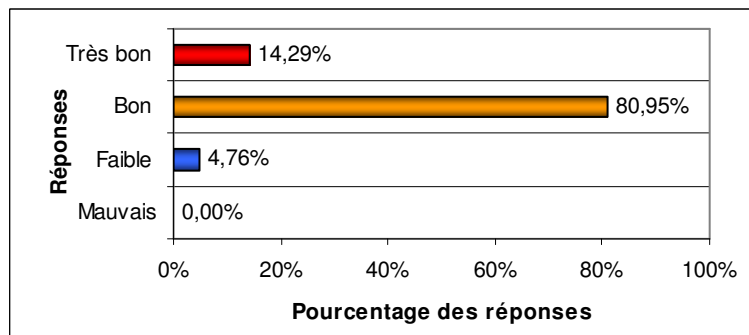
Pour les gestionnaires de réseaux, le rôle de la CWaPE, en termes de support à la lisibilité des textes légaux, est jugé comme très bon ou bon.

Les outils mis à disposition par la CWaPE pour faciliter la compréhension de la législation et des réglementations sont jugés également jugés favorablement.

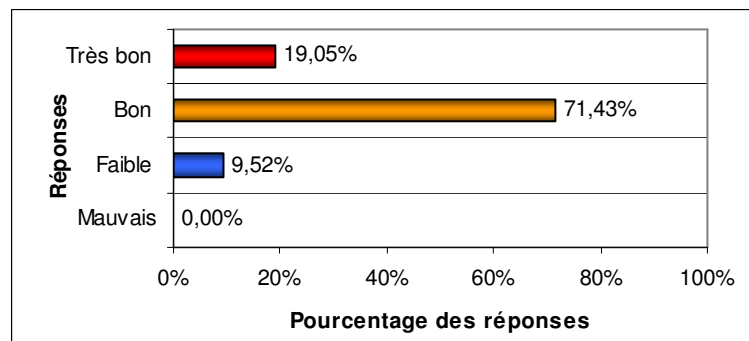
Par contre, aux yeux des personnes interrogées, l'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et réglementaires doit encore être améliorée.

Obligations de service public

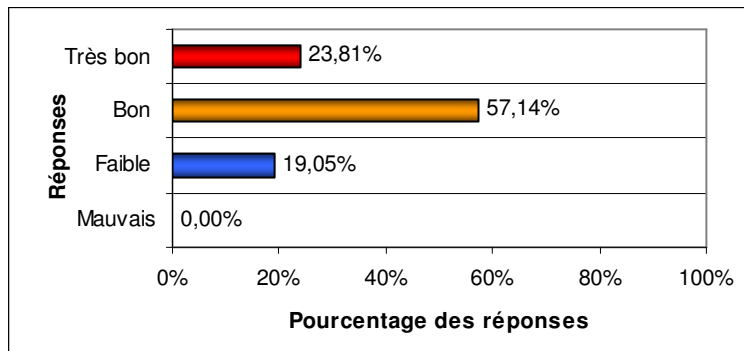
Manière générale



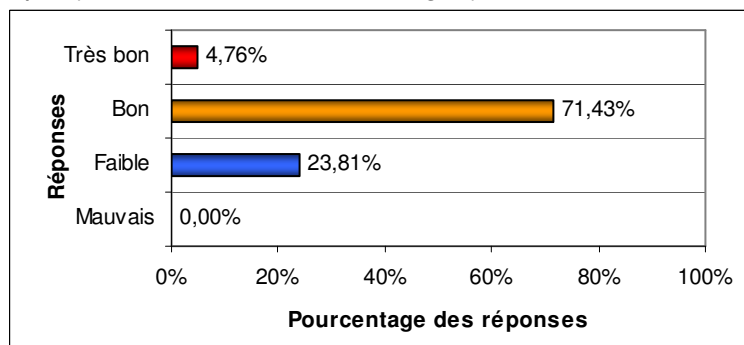
Matière sociale



Matière de soutien au développement des énergies renouvelables



Matière technique (extension des réseaux de gaz)

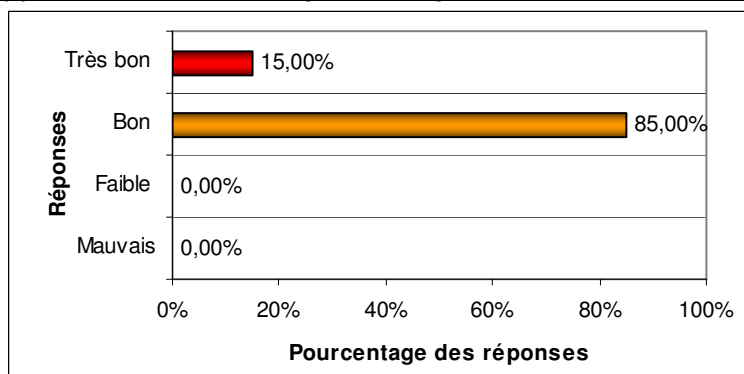


Pour les gestionnaires de réseaux, la manière dont le contrôle du respect des Obligations de Service Public est effectué par la CWaPE est globalement évaluée positivement.

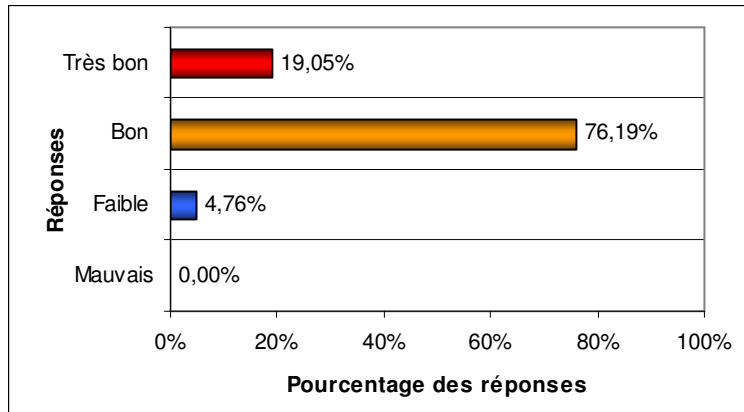
En matière technique, l'action de la CWaPE pour ce qui touche à l'extension des réseaux de gaz peut encore être améliorée, pour une proportion significative de personnes interrogées dans cette catégorie.

Application de la réglementation

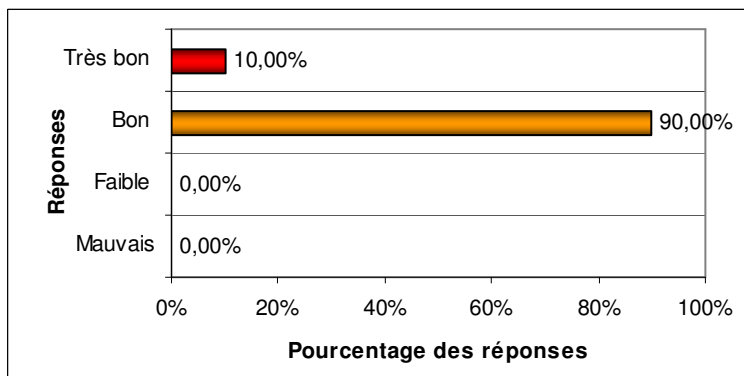
Analyse et l'application des textes légaux et réglementaires de manière générale



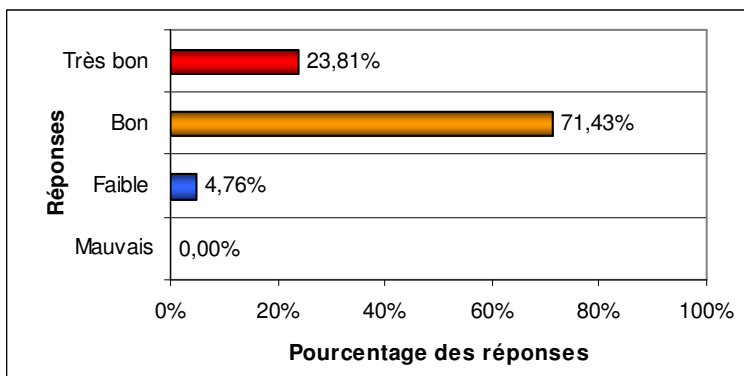
Concernant le règlement technique de distribution de l'électricité



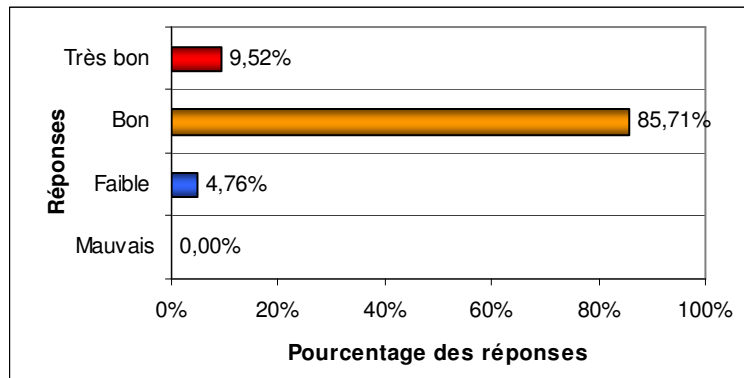
Concernant le règlement technique de transport local de l'électricité



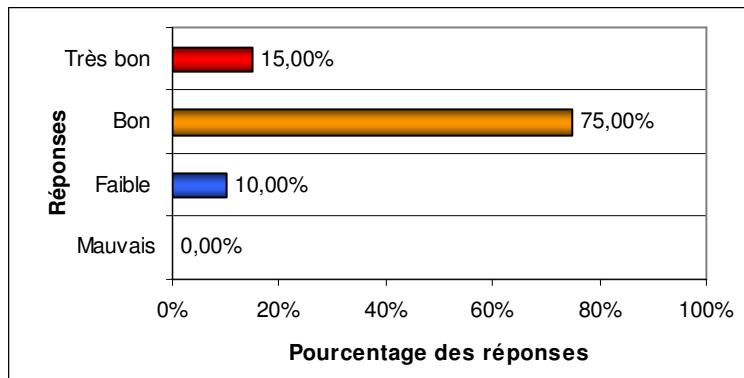
Concernant les règlements techniques de distribution du gaz



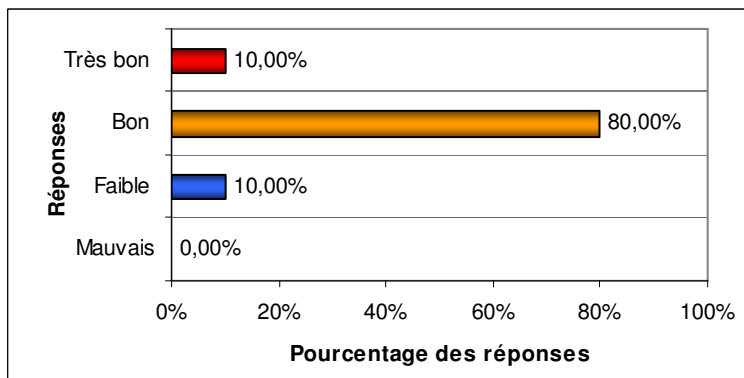
Concernant la procédure d'approbation des plans d'adaptation des réseaux d'électricité



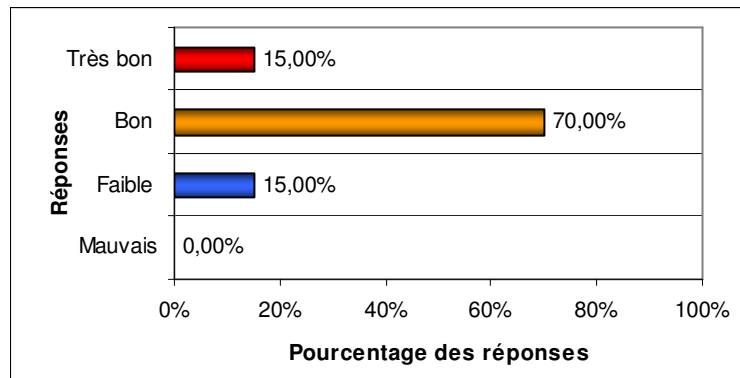
Concernant la procédure de dérogation pour non-enfouissement des lignes électriques



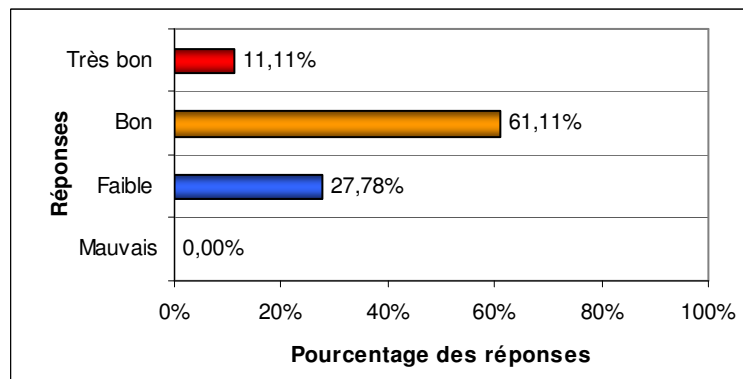
Concernant la procédure d'approbation des plans d'adaptation et/ou d'extension des réseaux de gaz économiquement justifiés



Concernant les obligations de services publics des gestionnaires de réseaux



Concernant la concertation entre les différents acteurs du marché de l'énergie



L'analyse et l'application faite par la CWaPE des textes légaux et réglementaires sont considérées comme globalement bonnes

En termes de règlement technique de distribution de l'électricité, l'analyse et l'application de ceux-ci par la CWaPE sont également bien jugées.

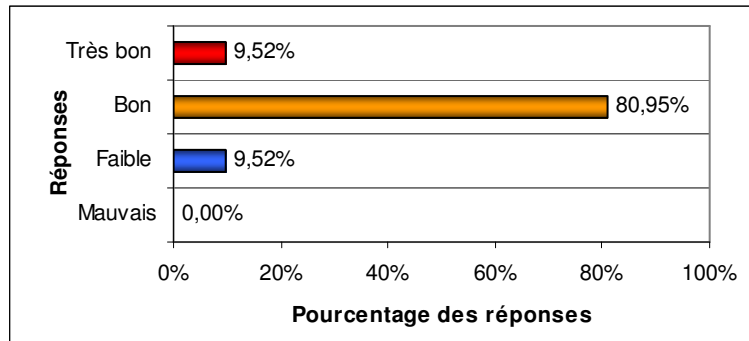
En ce qui concerne la procédure d'approbation des plans d'adaptation des réseaux d'électricité, les gestionnaires de réseaux considèrent l'analyse et l'application de ceux-ci comme globalement bonne.

L'application de la procédure d'approbation des plans d'adaptation et/ou d'extension des réseaux de gaz économiquement justifiés est jugée bonne par une majorité de personnes interrogées dans cette catégorie.

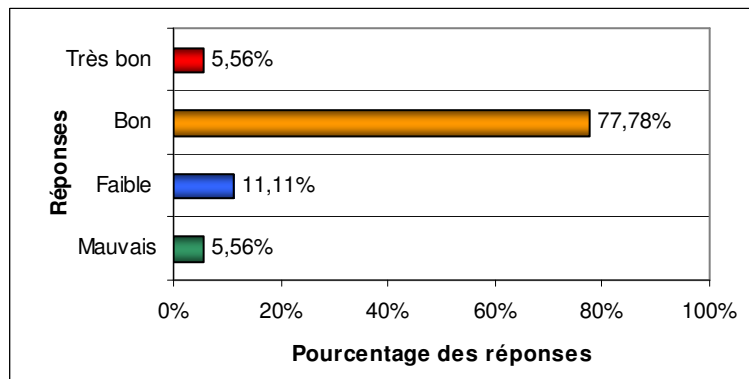
Seul le rôle de la CWaPE pour faciliter la concertation entre les différents acteurs du marché de l'énergie peut être amélioré, pour un peu moins d'un tiers des personnes interrogées dans cette catégorie.

Missions de contrôle de la CWaPE

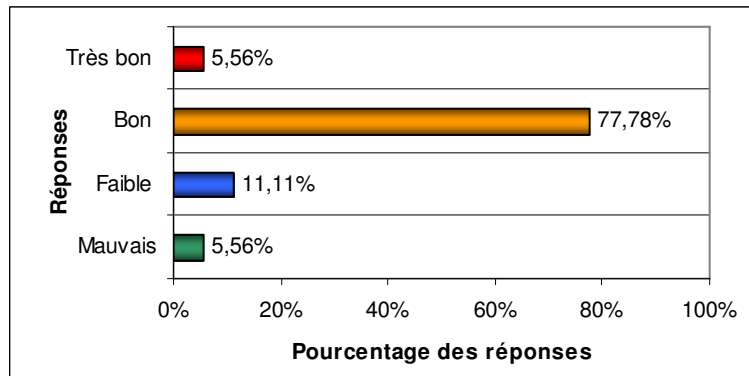
Procédures mises en place de manière générale



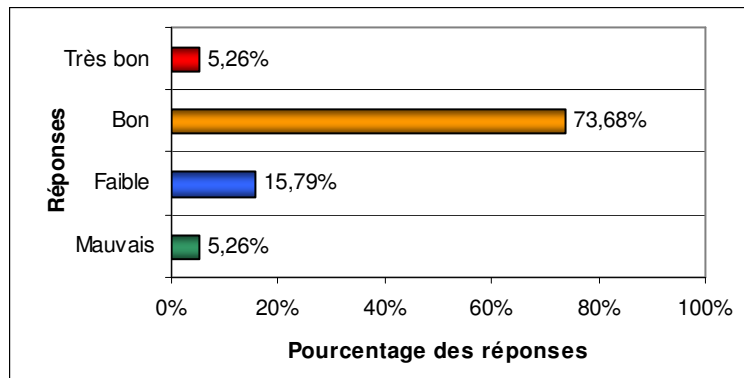
Concernant le contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux



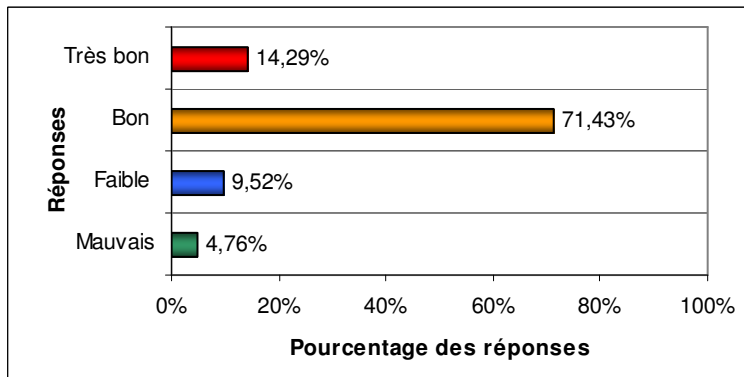
Concernant en matière d'indépendance du personnel



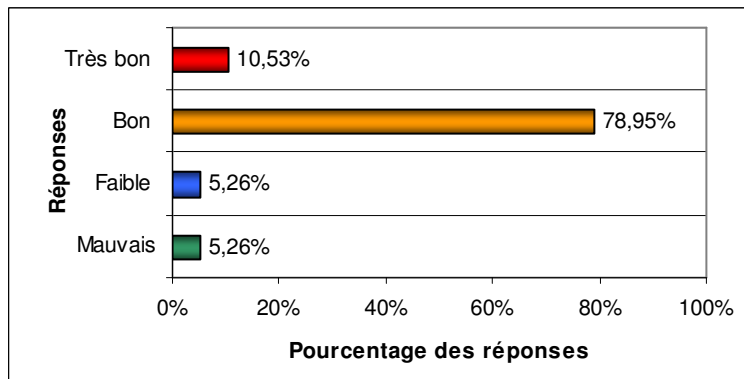
Concernant en matière de maintien de la confidentialité des données



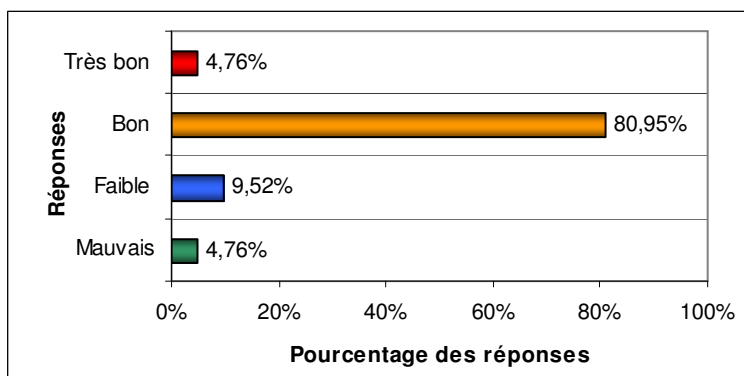
Concernant en matière de respect des obligations de services publics



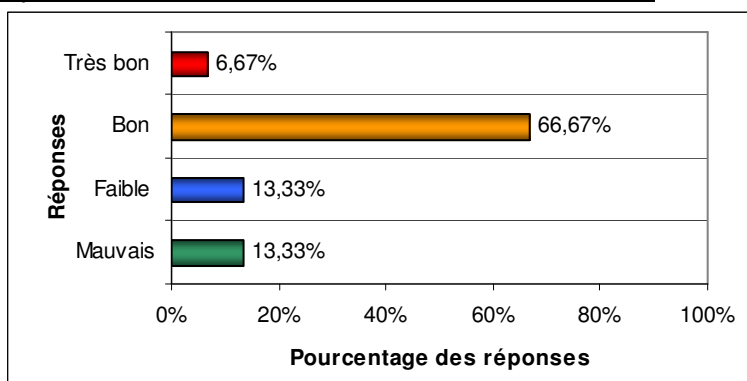
Concernant la prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau



Concernant le respect de l'exécution des plans d'adaptation et/ou d'extension du réseau



Concernant la procédure en matière d’amendes administratives



Le contrôle effectué par la CWaPE pour ce qui concerne le contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux apparaît comme très satisfaisant pour les personnes interrogées.

Les autres types de contrôle sont également jugés satisfaisant par les gestionnaires de réseau – secteur mixte.

A3.5.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

D’après les personnes interrogées, les principales qualités de la CWaPE sont les suivantes :

- Une très grande accessibilité et disponibilité
- Une bonne écoute des besoins de ses interlocuteurs ainsi qu’une ouverture au dialogue
- Une grande indépendance
- Une bonne expertise technique, ce qui se traduit par une rigueur méthodologique
- Un désir de mettre en place des bons mécanismes de coopération
- Une capacité d’action sur les textes légaux

Principaux points d’amélioration de la CWaPE

Selon les personnes interrogées, la CWaPE pourrait améliorer sa communication, et ce, particulièrement concernant l’état d’avancement de certains projets ou dossiers. Il semble en effet que dans certains cas ponctuels, la CWaPE pourrait jouer un rôle accru comme facilitateur lors de négociations entre les gestionnaires de réseaux et d’autres acteurs.

Cela se traduit également par la volonté des personnes interrogées de voir la CWaPE assurer une plus grande présence sur le terrain, en adoptant d’avantage un

rôle d'arbitre. La CWaPE devrait ainsi prendre position de manière plus claire sur certains dossiers ou litiges.

Pour l'ensemble des gestionnaires de réseaux, la CWaPE doit accroître le contrôle des objectifs imposés aux fournisseurs. Il semblerait en effet, que ces derniers exercent une pression importante sur les gestionnaires de réseaux.

Enfin, le site internet de la CWaPE est perçu comme difficile d'utilisation, bien que très complet. Les gestionnaires de réseau sont néanmoins conscients du fait qu'il est utilisé par différentes catégories d'acteurs, ce qui rend complexe l'établissement d'une architecture claire.

Niveau d'expertise de la CWaPE

Bien que l'expertise de la CWaPE est jugée bonne par l'ensemble des gestionnaires de réseaux secteur mixte, elle pourrait néanmoins être améliorée tant en matière juridique, économique que financière.

D'un point de vue technique, les gestionnaires de réseaux interrogés s'accordent à dire que la CWaPE a fourni un réel effort en termes de connaissances du secteur (électricité – gaz) de ses collaborateurs par rapport à la situation qui prévalait au début de son existence. Toutefois, il semblerait que cette connaissance du secteur ne soit pas assez orientée vers les acteurs. Certains répondants pensent, en effet que le fonctionnement ainsi que les procédures internes des gestionnaires de réseaux sont trop souvent méconnus des collaborateurs de la CWaPE. Afin d'améliorer ce manque de prise en compte des difficultés spécifiques des gestionnaires de réseau par la CWaPE, certaines personnes interrogées proposent l'organisation de « stages » pour le personnel de la CWaPE au sein d'acteurs du marché. Ainsi, la CWaPE pourrait plus aisément mener une politique de simplification des procédures administratives, et de ne pas développer des processus lourds et complexes.

D'un point de vue juridique, le niveau d'expertise des collaborateurs de la CWaPE est parfois jugé un peu faible, et ce particulièrement concernant la réglementation des autres régions, fédérale ou Européenne.

En termes d'expertise économique et financière, les gestionnaires de réseaux interrogés le jugent trop peu développé à l'heure actuelle.

D'une manière plus générale, les personnes interrogées soulignent le fait que la CWaPE devrait aborder les problèmes de façon globale, et non pas segmentée, en tenant compte notamment de la réalité politique du pays. Ils déplorent ainsi un manque d'informations hors des domaines de compétences de la CWaPE et une concertation insuffisante avec les autres régulateurs et niveaux de pouvoirs, notamment pour disposer de ces infos et partager les points de vue.

Action de la CWaPE dans les domaines suivants: contact – information – avis – proposition – site Internet

Les gestionnaires de réseaux secteur mixte interrogés déplorent une approche trop procédurière et bureaucratique concernant les contacts avec la CWaPE et préconisent l'instauration d'un dialogue franc et serein avec les équipes de la celle-ci. A ce titre, la CWaPE devrait réunir plus fréquemment les acteurs secteur afin de communiquer de manière plus personnalisée les avis et propositions au lieu de se limiter à les publier. Cela permettrait par ailleurs au secteur d'apporter plus rapidement des réponses circonstanciées.

Parallèlement, les personnes interrogées se prononcent en faveur d'une plus grande implication de la CWaPE en termes d'interprétation de certaines dispositions légales afin de clarifier ou de prendre position sur des règlements, dans un esprit qui n'est pas nécessairement celui du législateur.

En ce qui concerne le site internet de la CWaPE, les gestionnaires de réseaux le considèrent comme un outil de communication très mature. Les informations publiées sur celui-ci sont utiles et les newsletters sont également très appréciées. Toutefois, l'organisation des rubriques du site est jugée peu intuitive : le site de la VREG est cité comme un possible exemple d'amélioration.

Enfin, les personnes interrogées plaident pour la communication des coordonnées de la personne s'occupant de leur dossier au sein de la CWaPE, afin d'entrer directement en contact avec elle.

Prestations en matière de contrôle

Les gestionnaires de réseaux interrogés plaident pour des visites régulières sur le terrain de la part de la CWaPE, afin d'appréhender et de prendre en compte les difficultés rencontrées. Ces visites viendraient en complément des procédures de contrôles actuellement mises en place.

Evolutions des missions de la CWaPE

Selon certains gestionnaires de réseaux (secteur mixte) interrogés, la CWaPE doit accroître sa prise en compte des réalités de terrain. Il ne s'agit pas ici de lui confier des missions additionnelles, mais bien de renforcer l'interaction avec les acteurs du marché. A titre d'exemple, la relation et les contacts entre le gestionnaire de réseau et son interlocuteur auprès de la CWaPE devrait être personnalisée. Dans un autre domaine, des concertations avec l'ensemble des gestionnaires de réseaux devraient être organisées.

Les répondants ont également insisté sur leur volonté de voir les deux régulateurs de marchés (CWAPE/CREG) agir avec des visions et des objectifs cohérents. Il semble en effet que certaines « zones grises » existent. A titre d'exemple, un paradoxe est cité : la CWaPE exerce un contrôle et une pression sur les gestionnaires de réseaux en vue d'obtenir une meilleure qualité de service au profit des utilisateurs mais les investissements nécessaires pour atteindre cet objectif sont régulièrement rejetés ou refusés par la CREG dont le seul but est de faire baisser les tarifs

Enfin, les répondants estiment que la CWaPE devrait veiller à empêcher le regroupement des gestionnaires de réseaux. En effet, si l'on veut faire jouer la concurrence sur le plan de la fourniture, il faut qu'elle soit également encouragée en ce qui concerne la distribution.

Compétences additionnelles

Les personnes interrogées soulignent que la complexité politique du pays ne facilite pas l'attribution des compétences entre les régulateurs fédéraux et régionaux. En effet, le fait que la CWaPE ne soit pas compétente en ce qui concerne la fixation des tarifs des gestionnaires de réseaux, mais bien au niveau technique, engendre inévitablement des discussions lors de l'introduction annuelle de ceux-ci. Dès lors, certains gestionnaires de réseaux plaident pour l'attribution des compétences

tarifaires au niveau régional. Toutefois, cette pratique pourrait engendrer une complexification accrue des différences entre les marchés en Flandre et en Wallonie.

Concernant les prix de l'énergie, les répondants interrogés considèrent que ce n'est pas le rôle de la CWaPE de défendre les consommateurs. Dans le cas contraire, elle perdrait son indépendance et son impartialité dans son rôle d'arbitrage du marché.

Prestations en matière d'établissement et d'application de la réglementation

D'après les réponses des gestionnaires de réseaux interrogés, la CWaPE devrait être plus ouverte aux suggestions qui lui sont faites en matière d'adaptations des textes légaux. L'attitude de la CWaPE dans ce domaine est jugée attentiste. Par ailleurs, les personnes interrogées souhaitent que la CWaPE améliore la concertation avec les acteurs du marché lors de la rédaction d'un nouveau règlement technique.

Enfin, une plus grande collaboration avec les autres régulateurs est préconisée, de même que l'acquisition de connaissances générales dans les domaines qui ne sont pas de sa compétence.

Autres prestations et services de la CWaPE

Selon les gestionnaires de réseaux secteur mixte, les services d'informations devraient être regroupés au niveau wallon. La Région devrait donc mieux organiser le partage de l'information entre la CWaPE et certains organismes tels que les guichets de l'énergie, les facilitateurs...

Parallèlement, la CWaPE pourrait jouer un rôle plus fédérateur sur le marché afin de faciliter le dialogue entre les différents acteurs, permettant ainsi une plus grande ouverture du marché.

Menaces éventuelles quant à l'exercice des missions de la CWaPE

Les gestionnaires de réseaux interrogés soulignent une certaine difficulté à établir des contacts durables avec leurs interlocuteurs auprès de la CWaPE. Certains ont en effet expérimenté un changement d'interlocuteur, ce qui fragilise la relation avec celui-ci. Il semblerait donc que la stabilité du personnel pourrait être améliorée.

A3.6 Interlocuteurs institutionnels

A3.6.1 Synthèse²²

Cette catégorie d'interlocuteurs est concernée par l'ensemble des rôles dévolus à la CWaPE. Bien sûr, la fonction de conseil revêt une importance particulière. Mais les missions de contrôle, de régulation et de gestion du marché des certificats verts sont également importantes, puisque ce sont les interlocuteurs institutionnels qui les ont confiées à la CWaPE.

Pour ce groupe, les principales qualités de la CWaPE sont son accessibilité et son indépendance.

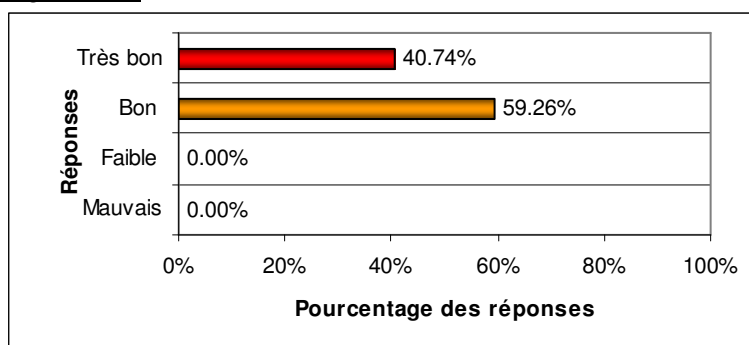
Il est demandé à la CWaPE de s'appuyer plus régulièrement sur les compétences des acteurs de terrain pour assurer l'exercice de ses missions. Elle pourrait aussi développer des analyses benchmark des procédures de régulation existantes au niveau européen et garantir une plus grande diffusion de prises de position.

L'opportunité pourrait exister pour la CWaPE de devenir un ombudsman du marché de l'énergie en Région wallonne, à condition qu'elle ait envie de se saisir d'un tel rôle. Dans cet esprit, il lui revient de développer ses activités pour devenir, plus qu'aujourd'hui, une réelle force de proposition.

A3.6.2 Analyse quantitative

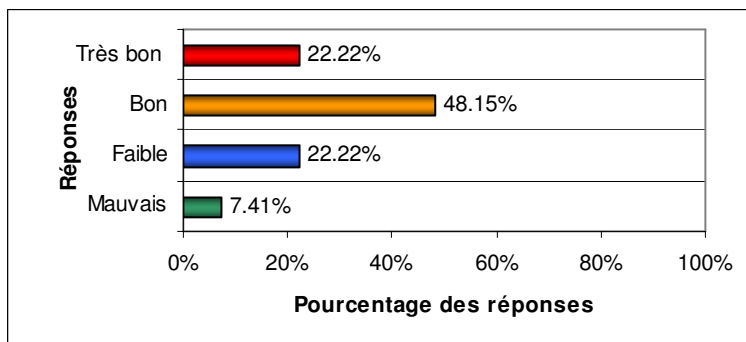
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

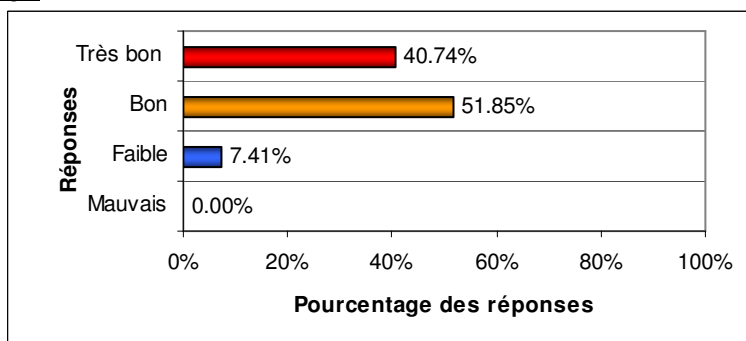


²² Pour rappel, 27 personnes ont répondu au questionnaire et une d'entre elles a été rencontrée dans le cadre d'un entretien individuel.

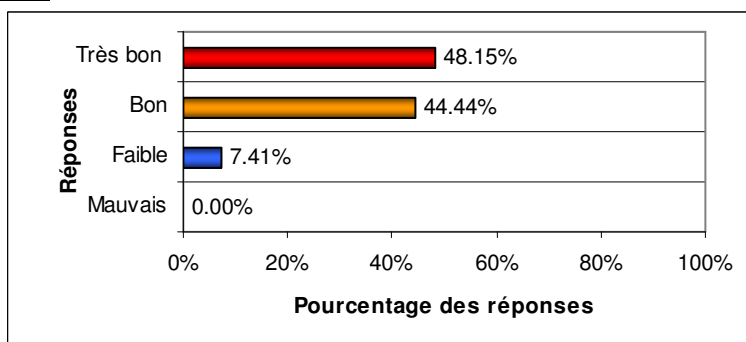
Au niveau européen



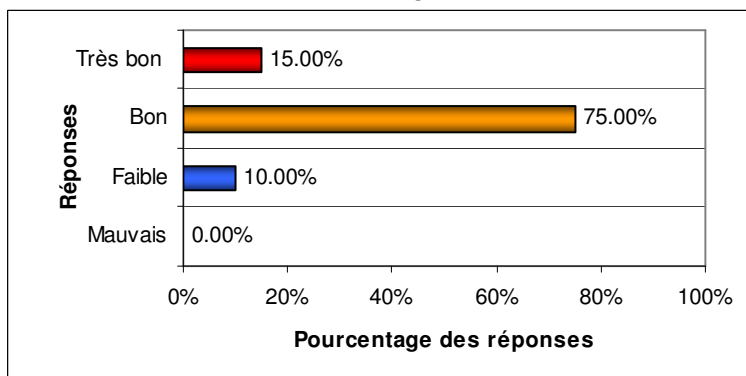
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



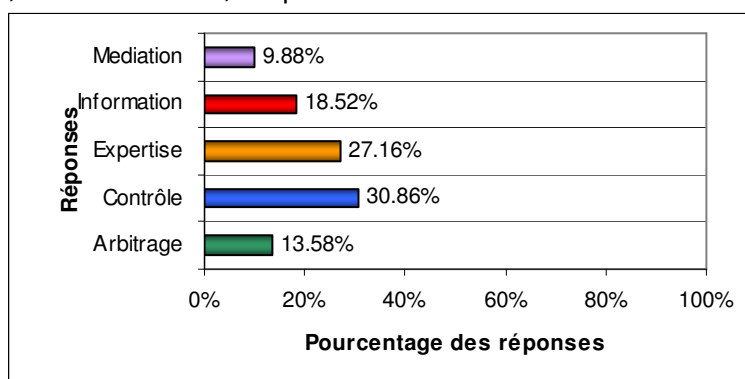
La connaissance qu'ont les institutions des compétences et missions de la CWaPE est bonne mais peut être améliorée. La connaissance qu'ont les autorités des

compétences et missions des différents régulateurs en matière énergétique au niveau de l'Union européenne est moins bonne. Cette connaissance des autorités redevient meilleure dans le cadre belge. Elle est également très bonne dans le cadre wallon.

En ce qui concerne la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...), elle est jugée bonne par une majorité des personnes interrogées dans cette catégorie.

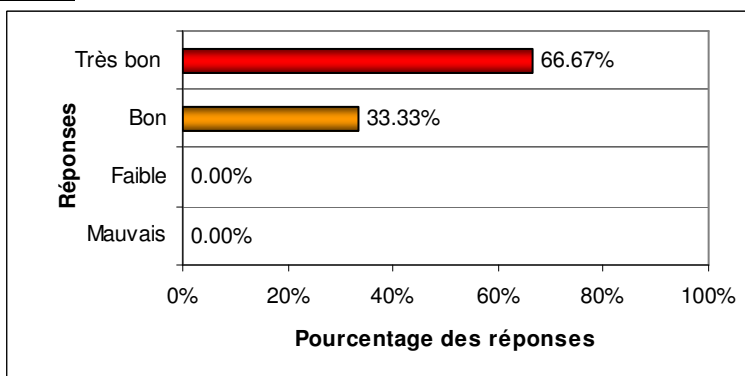
Cinq mots-clés pour désigner la CWaPE

Les mots clés qui arrivent en tête pour désigner la CWaPE, chez les interlocuteurs institutionnels, sont le contrôle, l'expertise et l'information.

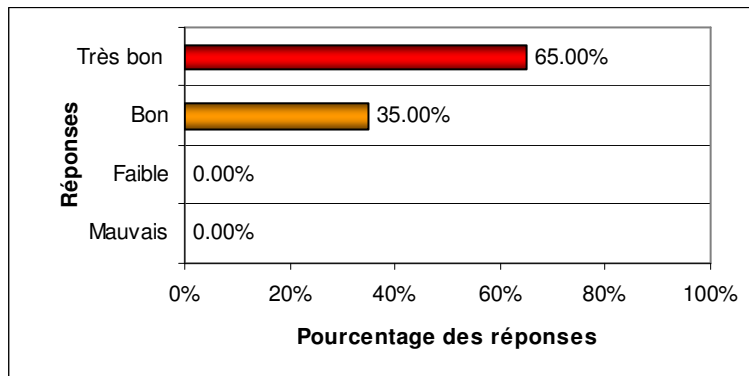


Expertise de la CWaPE

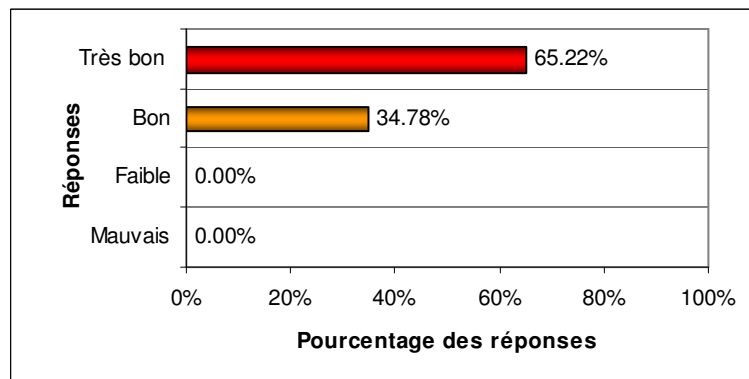
Expertise générale



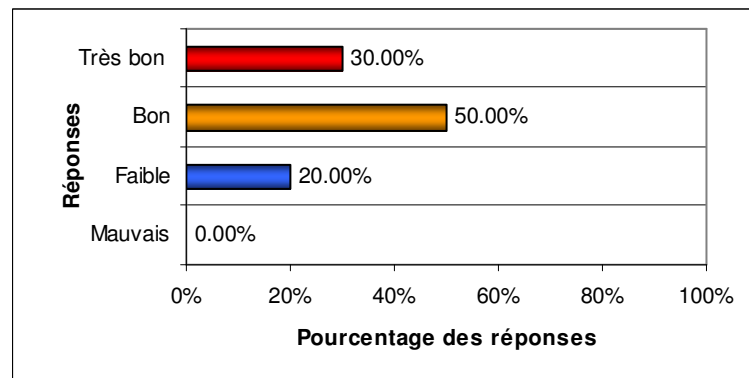
Expertise juridique



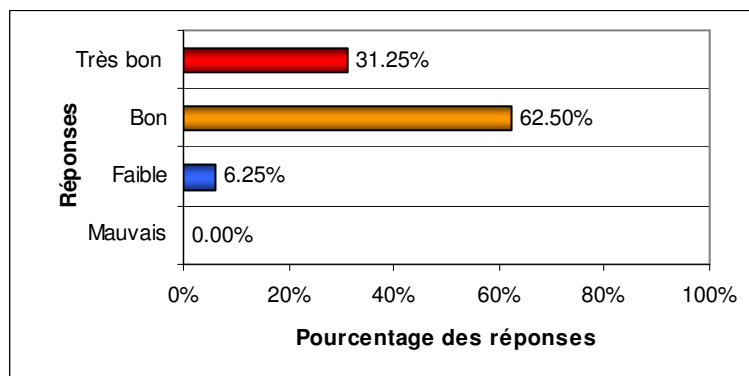
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

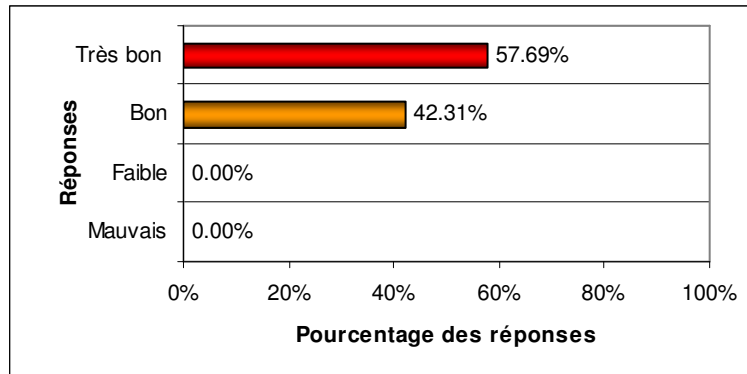


Le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé très bon ou bon par toutes les personnes interrogées.

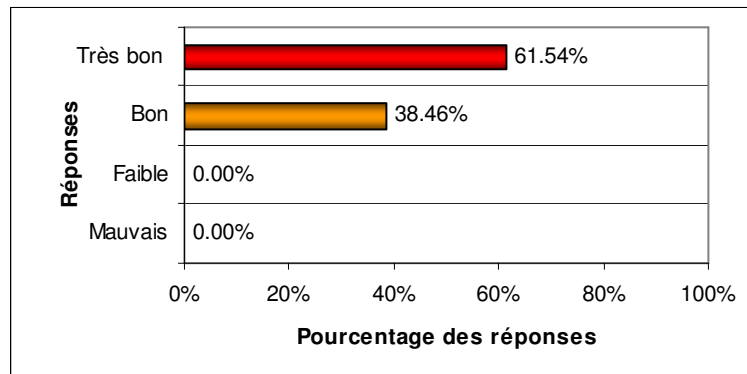
Le degré d'expertise dans les autres matières est également très bien jugé, avec une nuance pour l'expertise en matière économique et financière, qui peut encore être améliorée par une partie des personnes interrogées

Le contact avec la CWaPE

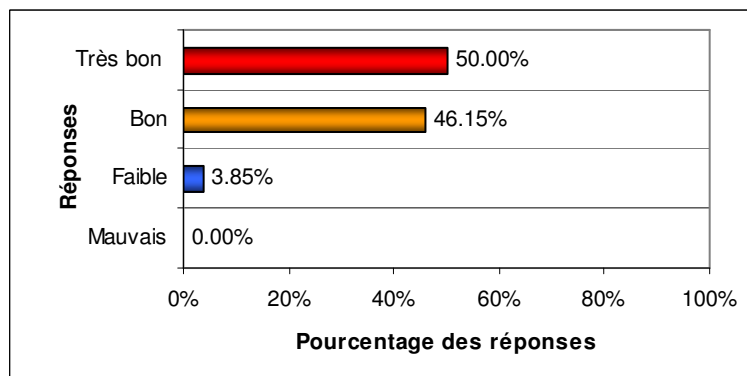
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



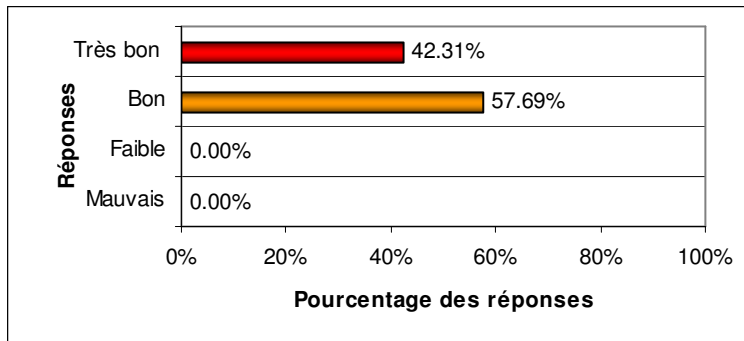
Suivi des contacts



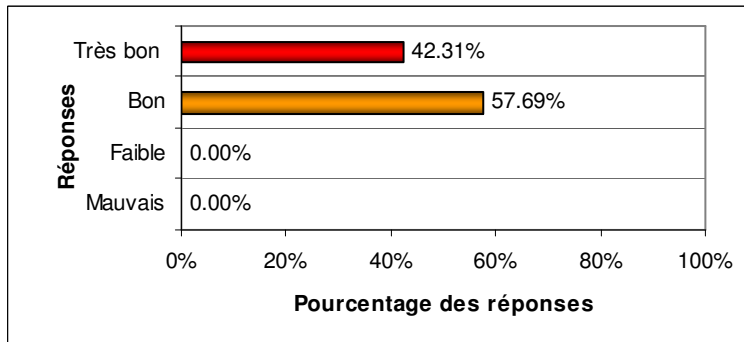
Parmi les interlocuteurs institutionnels interrogés, les contacts sont jugés positivement de manière très majoritaire, quelle que soit la dimension envisagée.

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées



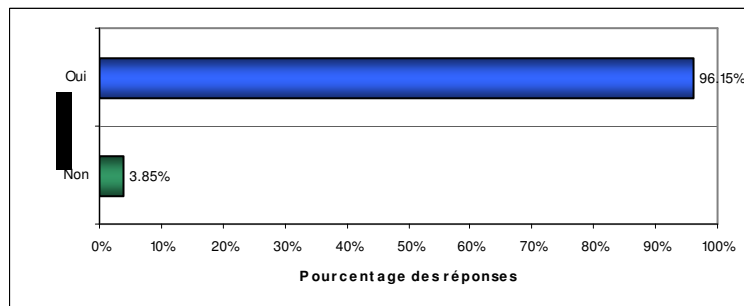
Pertinence des informations diffusées



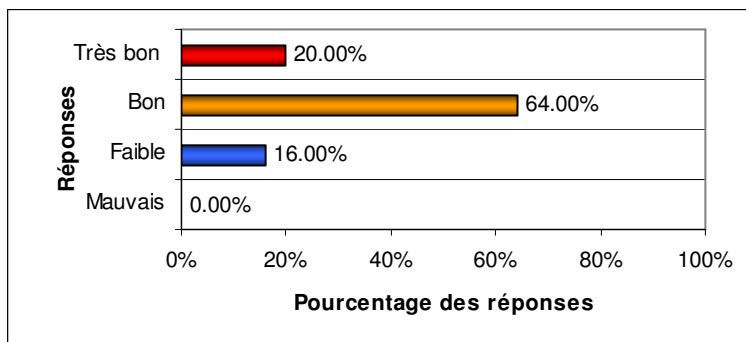
La qualité et la pertinence des informations diffusées par la CWaPE sont jugées de façon très positive par les personnes interrogées dans cette catégorie.

Le site Internet de la CWaPE

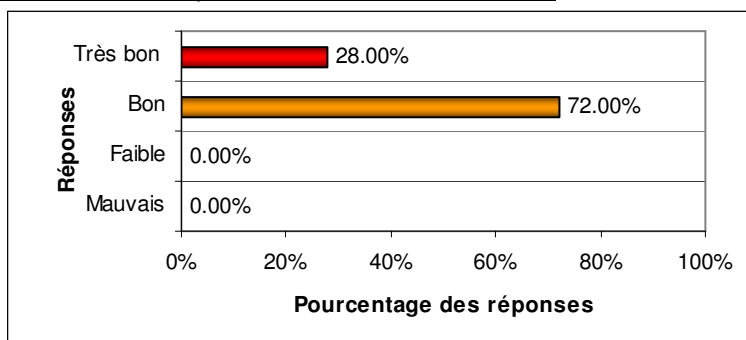
Taux d'utilisation du site



Clarté et structure du site



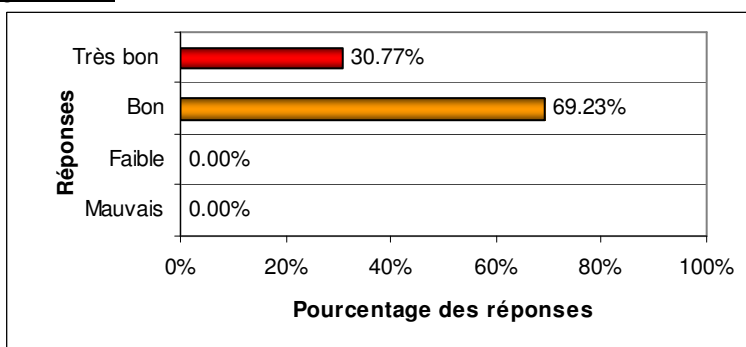
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



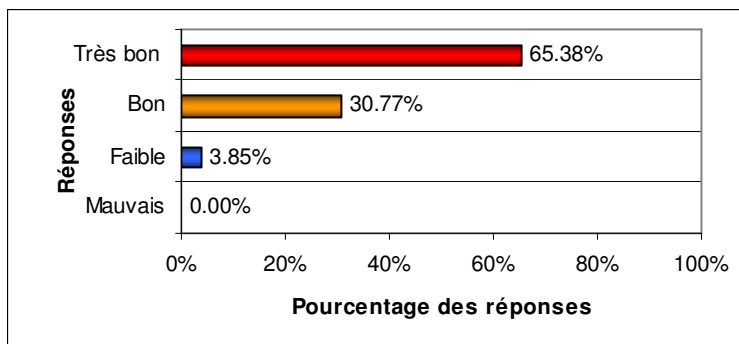
La grande majorité des personnes interrogées dans cette catégorie utilisent le site internet de la CWaPE et jugent positivement celui-ci.

Appréciation générale des services de la CWaPE

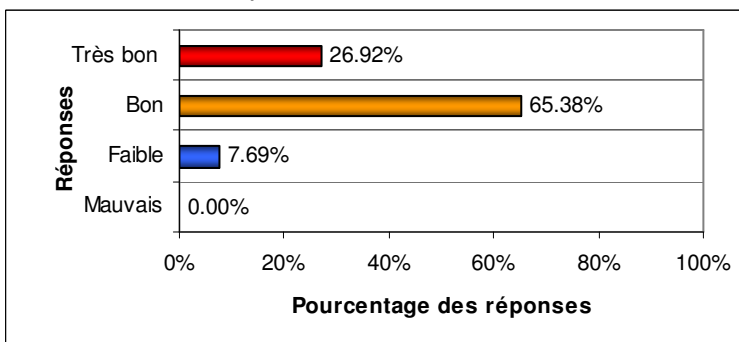
Appréciation générale



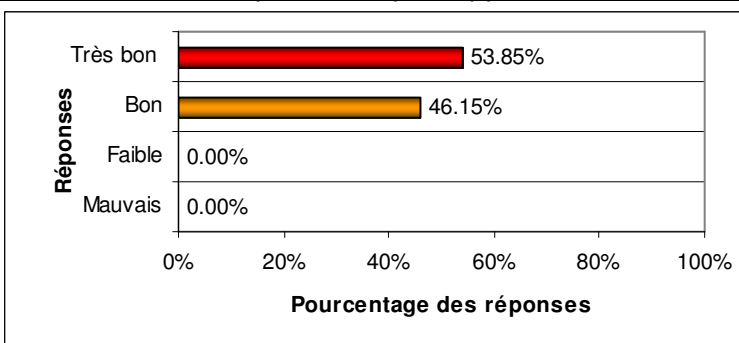
Appréciation de la relation



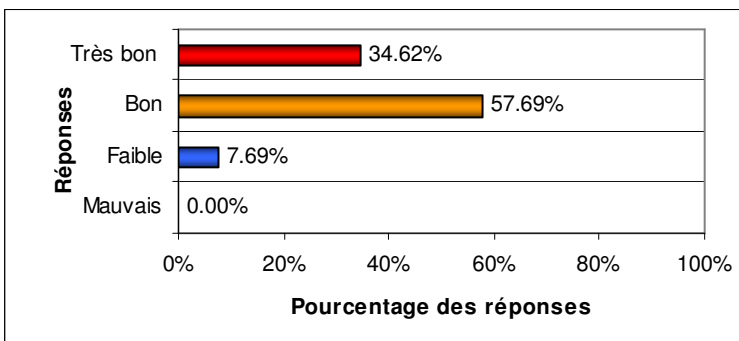
Appréciation de la mission de séparation des métiers



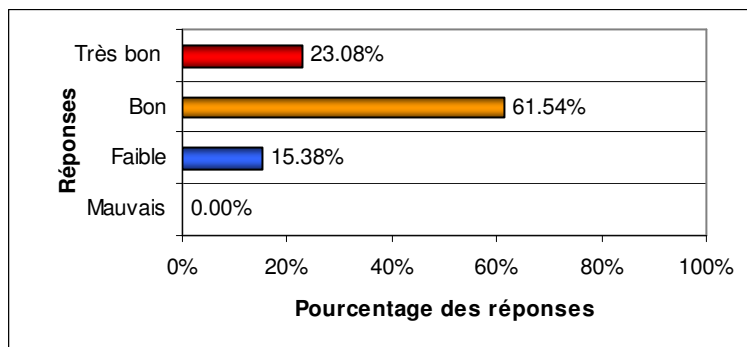
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



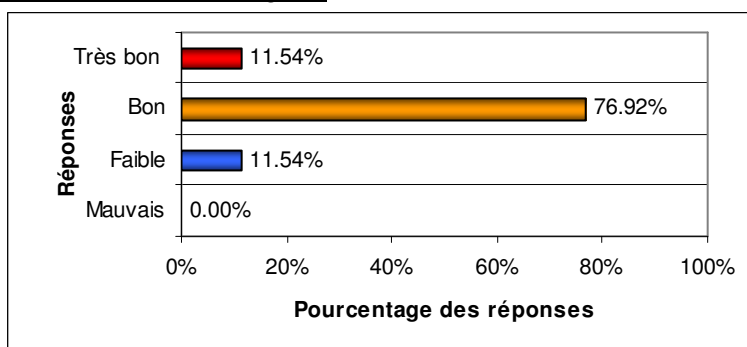
Appréciation de la mission de facilitateur



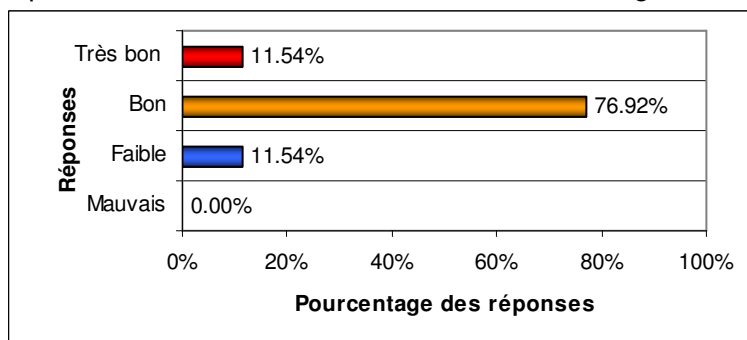
L'appréciation générale des services de la CWaPE est très positive, aux yeux des interlocuteurs institutionnels. Seul le rôle de facilitateur de la CWaPE peut encore être amélioré selon ces derniers.

Application de la réglementation

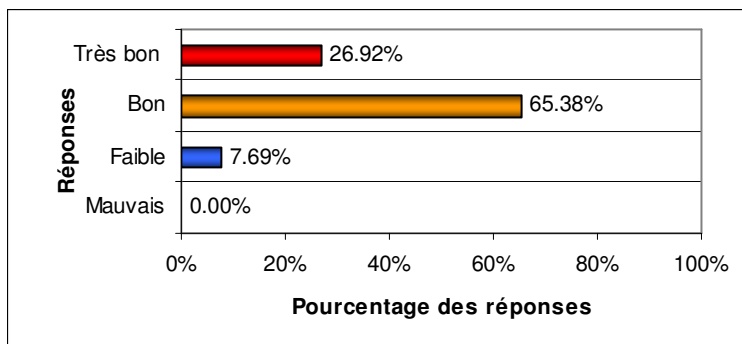
Support à la lisibilité des textes légaux



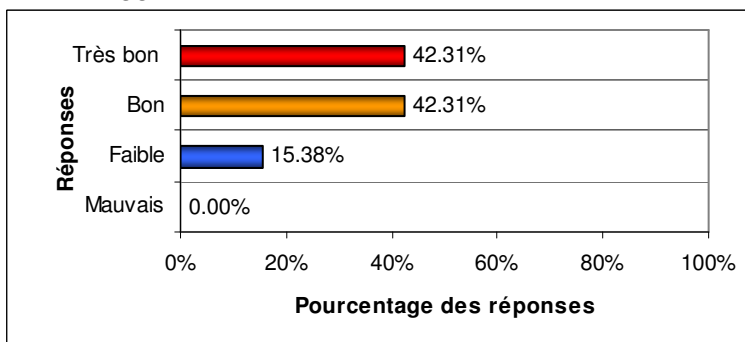
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contributions en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions

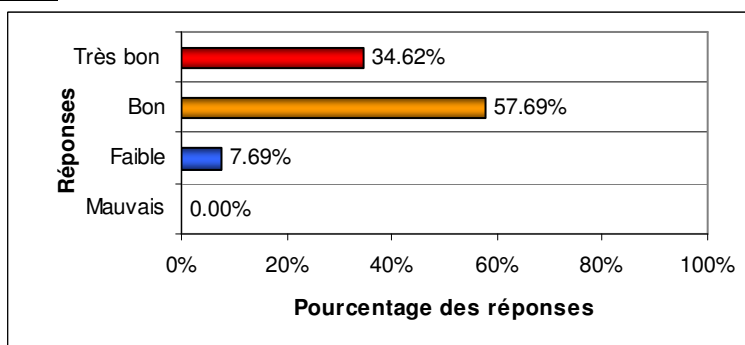


Pour les interlocuteurs institutionnels, le rôle de la CWaPE, en termes de support à la lisibilité des textes légaux, est jugé positivement.

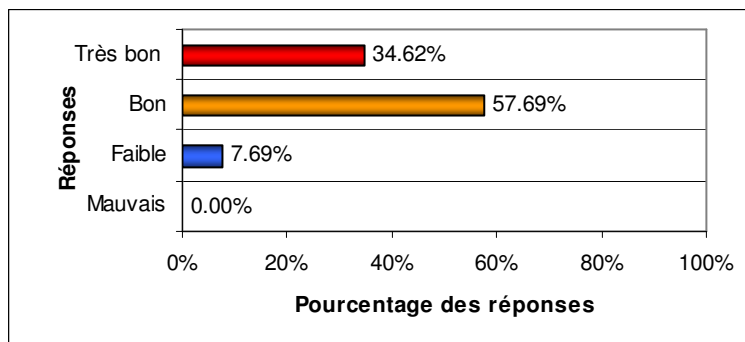
Les outils mis à disposition par la CWaPE dans ce cadre sont également jugés de façon favorable par les personnes interrogées.

Obligations de service public

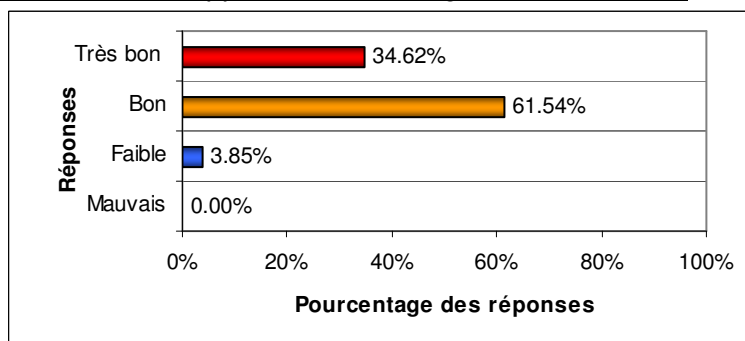
Manière générale



Matière sociale



Matière de soutien au développement des énergies renouvelables

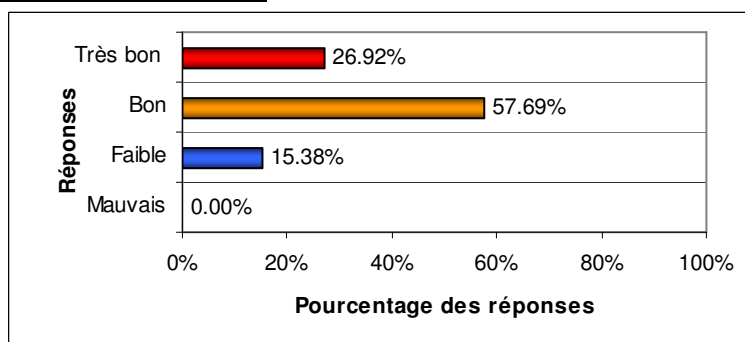


Pour les interlocuteurs institutionnels, la manière dont le contrôle du respect des Obligations de Service Public est effectué par la CWaPE est jugée positivement.

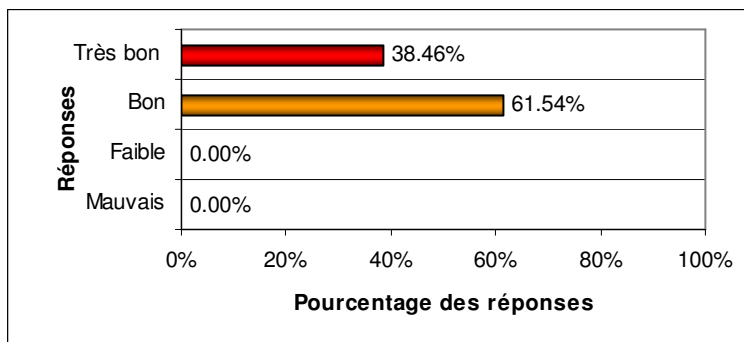
Le rôle de la CWaPE en tant que garante de la protection des consommateurs démunis est également apprécié de façon positive.

La CWaPE comme interlocuteur des autorités publiques

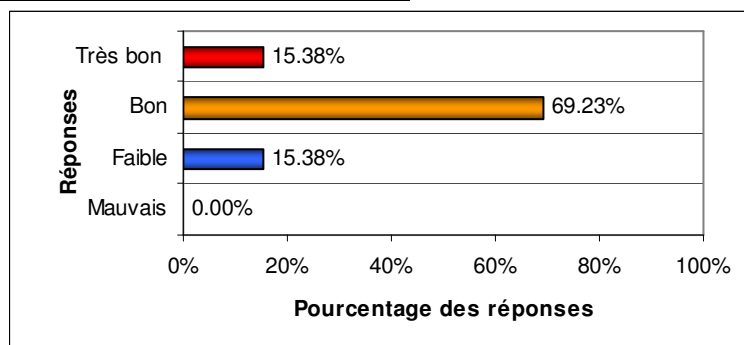
Capacité d'initiative de la CWaPE



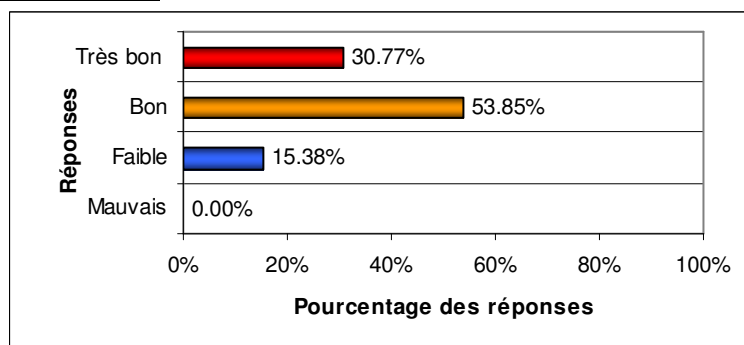
Pertinence des réponses fournies aux autorités



Délais de réponses aux demandes officielles



Pro-activité de la CWaPE

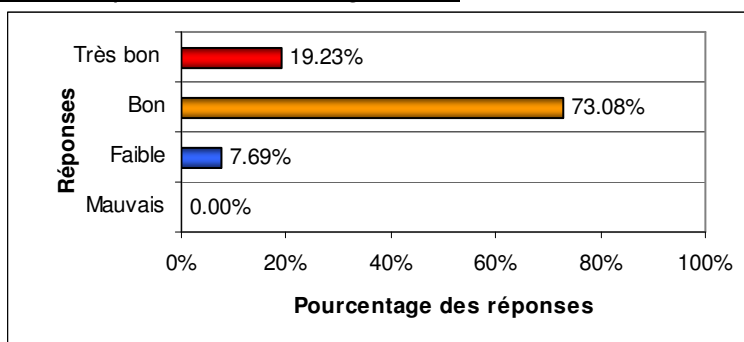


La capacité d'initiative de la CWaPE apparaît généralement comme bonne pour les interlocuteurs institutionnels interrogés.

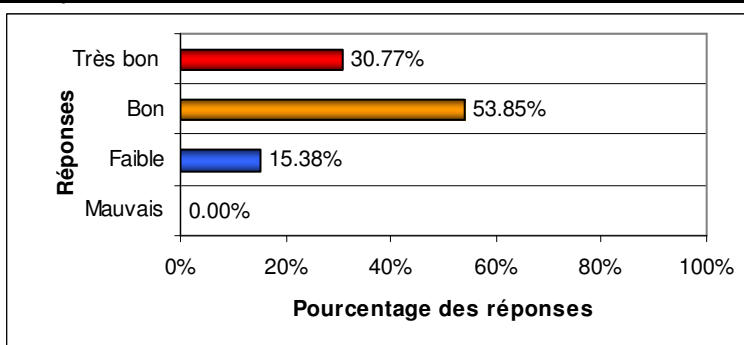
La pertinence des réponses fournies aux autorités est également bien jugée, de même que les délais de réponses aux demandes officielles.

Missions de contrôle de la CWaPE

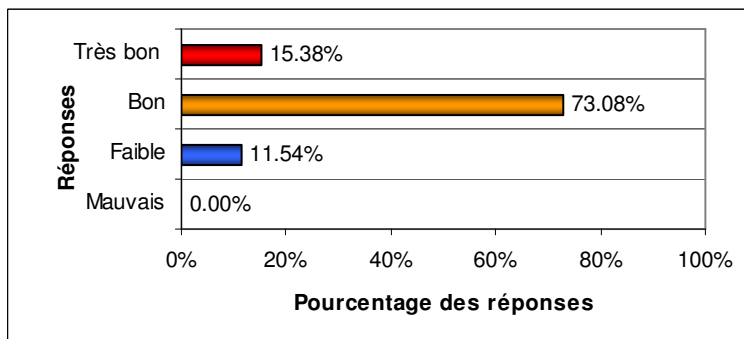
Procédures mises en place de manière générale



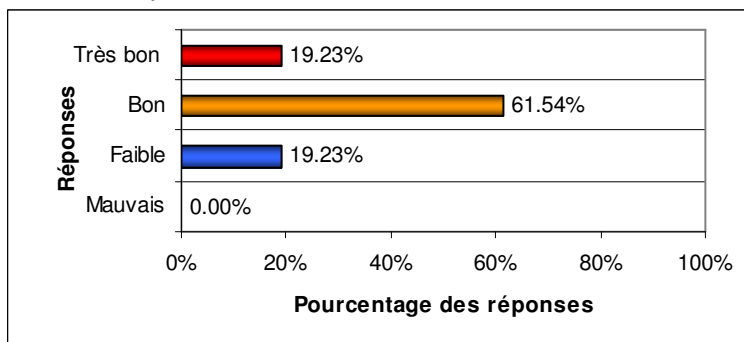
Contrôle effectué par la CWaPE concernant le fonctionnement des GRD



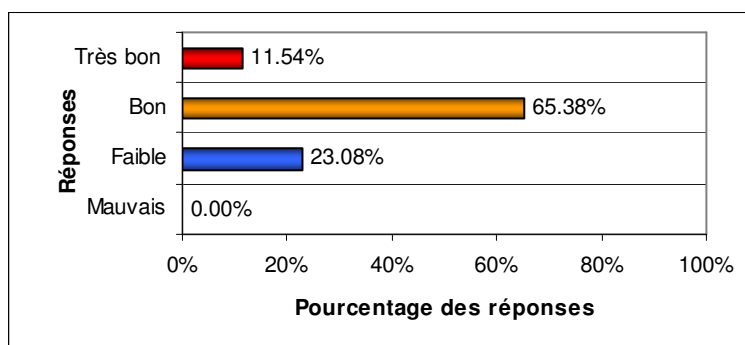
Contrôle des obligations des fournisseurs



Contrôles en matière de prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau



Contrôles en matière de respect de l'exécution des plans d'adaptation et/ou d'extension



Les contrôles effectués par la CWaPE le sont correctement pour les personnes interrogées. Seuls les contrôles en matière de prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau et les contrôles en matière de respect de l'exécution des plans d'adaptation et/ou d'extension peuvent encore être améliorés pour une part des interlocuteurs institutionnels interrogés.

A3.6.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Selon les interlocuteurs institutionnels interrogés, les principales qualités de la CWaPE sont :

- L'accessibilité.
- La compétence et l'indépendance.
- La capacité d'agir de manière réfléchie et critique
- Les compétences d'analyse et d'expertise

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

La CWaPE devrait disposer d'un plus grand pouvoir pour assurer un meilleur rôle de régulation/contrôle. Elle devrait aussi faire preuve d'une plus grande anticipation pour les questions d'ordre économique. Elle peut le faire, en s'appuyant notamment sur la valorisation des enseignements privilégiés dont elle dispose, en tant que poste privilégié d'observation.

Ses capacités de régulation pourraient être renforcées : le sentiment existe que la CWaPE n'est pas au courant de pratiques irrégulières de certains fournisseurs ou lorsqu'elle est au courant, elle n'agit pas pour ne pas compromettre l'évolution de la libéralisation

Le site web de la CWaPE doit faire l'objet d'améliorations, au niveau de la mise en page et de la structure. Il faut aussi veiller à éviter les doubles envois de la lettre d'information (ce problème étant signalé à plusieurs reprises)

Il est suggéré d'améliorer la transparence par une association plus importante des acteurs aux différentes réflexions en cours.

Le délai de traitement de certains dossiers doit être amélioré. Les ressources "humaines" de la CWaPE sont limitées. Néanmoins, il n'est pas normal de devoir attendre 6 mois pour l'octroi des premiers certificats verts après que l'organisme de contrôle a délivré le certificat de garantie d'origine.

Enfin, l'indépendance de la CWaPE, revendiquée très clairement par l'organisme est nuancée par certaines personnes interrogées : cela pose des problèmes en terme de concertation et de positionnement par rapport au contexte global du marché. Il convient néanmoins de considérer ces propos avec prudence : ils peuvent être empreints de subjectivité dans le chef de certaines personnes interrogées.

Niveau d'expertise de la CWaPE

La CWaPE devrait procéder à des comparaisons avec les dispositions en vigueur dans les autres pays européens, suivre de façon attentive l'ouverture du marché et entretenir des contacts avec les autres régulateurs.

Bien entendu, les répondants sont conscients du fait que sa capacité d'initiative dépend en grande partie des missions décrétales qui lui sont assignées.

Elle pourrait aussi développer un recours accru aux acteurs de terrain, qui sont les premiers confrontés aux difficultés/manquements de la législation ou au non-respect du contenu du décret par les acteurs "commerciaux".

En ce qui concerne les matières techniques, l'attention est attirée sur le fait que les technologies actuelles ne permettent pas de toujours répondre aux exigences/prescriptions réglementaires. Il est parfois nécessaire de convaincre la CWaPE de ce fait même si elle est ouverte au dialogue.

La CWaPE pourrait consolider sa capacité de recherche dans les domaines économique, financier et juridique et développer une connaissance plus fine des pratiques du secteur énergétique.

Elle gagnerait également à développer une approche « clients » pour répondre aux interpellations des clients (surtout résidentiels) qui sont perdus dans les dédales de la libéralisation et les aider face aux opérateurs (cfr création d'un service régional de médiation).

Action de la CWaPE dans les domaines suivants : contact – information – avis – proposition – site Internet

Sur le site Internet, le cheminement pour accéder à une information précise est parfois un peu long. Les éléments d'analyse et de réflexion toujours très utiles et pertinents sont souvent noyés dans les aspects technico-juridiques, ce qui nécessite des lectures laborieuses et des contacts téléphoniques supplémentaires.

La CWaPE pourrait assurer une meilleure visibilité par une médiatisation de son action, en mettant l'accent sur la vulgarisation des matières énergétiques, à destination des particuliers

Le site Internet devrait permettre d'accéder à l'information de façon plus rapide. D'une manière générale il devrait être rendu plus attrayant : actuellement, pour accéder à un article mentionné dans la newsletter, il faut cliquer 5 ou 6 fois avant d'avoir le texte sur l'écran et les informations restent plus administratives que pratiques.

En ce qui concerne les avis rendus par la CWaPE ou les propositions, les préambules sont parfois longs. Il serait intéressant d'avoir dès la première page, la conclusion de l'avis/de la proposition et que le développement soit repris aux pages suivantes.

D'une manière générale, la CWaPE doit devenir une force de proposition qui puisse s'appuyer sur une vision prospective du marché et des expériences étrangères.

Enfin, le rôle d'ombudsman de la CWaPE, chargé de résoudre les litiges entre les consommateurs, les gestionnaires de réseau et les fournisseurs, devrait être développé.

Prestations en matière de contrôle

Certains préconisent une meilleure cohésion entre les administrateurs, de même que l'instauration d'une plus grande transparence.

La CWaPE a entamé depuis peu des contrôles in situ des obligations de service public, ce qui est une très bonne initiative. Par contre, pour tout ce qui est économique (même si il faut reconnaître que la compétence tarifaire est fédérale), et alors qu'elle dispose des comptes des gestionnaires de réseaux, elle n'est pas active. Elle n'a pas du tout développé l'analyse économique du coût des obligations de service public, alors que cela fait partie de sa mission. De même, alors qu'elle s'est investie largement dans la gestion du marché des certificats verts, d'autres aspects, tout aussi essentiels, tels le comportement des acteurs en ce qui concerne les règles d'unbundling, ont fait l'objet de peu d'initiatives de la part du régulateur.

En outre, la CWaPE donne parfois l'impression de privilégier le consensus avec les acteurs plutôt que l'autorité ou la sanction (utilisée très exceptionnellement). Les priorités de la CWaPE devraient mieux transparaître à partir d'une redéfinition des tâches des administrateurs/directeurs (telles que d'ailleurs envisagées par des avant-projets de décrets) avec un renforcement des pôles économique et juridique et la création d'un service aux consommateurs

Il serait utile que le président et chaque administrateur/directeur établisse à l'adresse du Gouvernement au début de leur mandat une sorte de "feuille de route" de la mission qu'ils doivent mener à bien pendant la durée de leur mandat. Cela serait également utile pour le staff de la CWaPE.

Evolutions possibles des missions de la CWaPE

La CWaPE doit renforcer ses rôles de médiation et de vulgarisation. Elle devrait aussi se doter d'une meilleure visibilité, par exemple par l'organisation d'une journée d'information périodique permettant à l'organisme de livrer publiquement un bilan sur son action dans le cadre de la libéralisation. En effet, elle est connue des spécialistes mais pas du grand public.

Pour de nombreux répondants, la question de la coexistence de quatre régulateurs en Belgique est posée.

Entre-temps, il faudra que la CWaPE adopte un rôle plus actif dans la mise en place de bonnes pratiques sur le marché, plutôt que de se limiter aux contrôles administratifs. Elle pourrait également fournir des rapports écrits quant à leur analyse des cas litigieux qui sont soumis par les services sociaux et entretenir des contacts

réguliers avec les agents de terrain issus des CPAS pour les questions sociales. Une fonction d'ombudsman devrait d'ailleurs être créée au sein de la CWaPE.

A terme la CWaPE devrait disposer de nouveaux instruments d'autorité lui permettant d'améliorer le contrôle des opérateurs et de développer une vision prospective du marché régional de l'électricité et du gaz.

Compétences additionnelles

Les répondants considèrent que le pouvoir des régulateurs en Belgique est de façon générale insuffisant. La CWaPE devrait être dotée des outils pour devenir un régulateur fort.

Elle pourrait aussi jouer un rôle complémentaire pour les questions de médiation (règlement des litiges des clients domestiques).

Se pose la question de l'octroi d'une compétence tarifaire au niveau de la distribution, qui lui permettrait de mieux organiser la distribution et d'optimiser son action.

Elle pourrait se voir attribuer des compétences permettant d'appliquer des amendes administratives aux fournisseurs ou gestionnaires de réseau qui ne respectent pas la réglementation.

En tout état de cause, la CWaPE devrait recevoir davantage de pouvoirs et d'instruments juridiques pour exercer ses missions, qui doivent par ailleurs être élargies.

Un répondant nuance la demande de transfert de la compétence en matière de tarifs de distribution : si elle peut paraître cohérente à première vue compte tenu de la compétence régionale en matière de distribution, serait un défi majeur pour la CWaPE qui n'est pas (ou peu) préparée aujourd'hui à cette mission tandis que la pression des acteurs, voire de certaines autorités, pour faire accepter certains coûts dans les tarifs des gestionnaires de réseaux serait certainement forte.

La possibilité d'octroyer à la CWaPE une mission d'ombudsman est à nouveau évoquée, semblant répondre à un besoin général.

Prestations en matière de fourniture d'avis aux autorités

La CWaPE doit se doter d'une meilleure information préalable sur les projets du Gouvernement. Elle doit aussi défendre les consommateurs et non les électeurs ou les contribuables.

Il serait utile de mettre en place une procédure de consultation d'urgence de la CWaPE, dans des cas particuliers qui le nécessitent.

Enfin, il est essentiel que son indépendance soit confirmée.

Prestations en matière de contrôle

La CWaPE pourrait améliorer ses prestations en matière de contrôle par une meilleure diffusion de ses constats (relais média ?)

Il est à nouveau rappelé que l'octroi d'une compétence en matière tarifaire munirait la CWaPE des outils plus performants pour le contrôle des obligations des opérateurs.

Il pourrait être procédé à des adaptations des dispositions décrétales, pour permettre à la CWaPE de disposer non seulement du cadre juridique adéquat pour procéder aux contrôles nécessaires mais également de disposer de plus d'indicateurs visant à rendre des avis dont le poids est adapté aux éventuelles "infractions" commises par les différents acteurs.

Autres prestations et services de la CWaPE

La CWaPE doit poursuivre son action de façon déterminée, après les premières années « expérimentales » qui ont suivi sa création. Son organisation interne est bonne et son équipe dirigeante dispose d'une autorité suffisante.

Elle pourrait héberger un service de médiation individuelle entre les particuliers et les gestionnaires de réseau, voire même entre les particuliers et les fournisseurs.

Il est précisé, mais la CWaPE n'en est pas responsable, que la Belgique morcelle petit à petit les compétences de régulation au contraire des recommandations européennes qui tendent à contrario à les harmoniser.

Il revient enfin à la CWaPE, comme déjà évoqué, de renforcer ses capacités d'analyse économique, pour un nombre important de répondants.

A3.7 Producteurs verts (< 10 kW)

A3.7.1 Synthèse²³

Les fonctions de contrôle, de régulation, de conseil et de gestion du marché des certificats verts revêtent toutes une importance pour les producteurs verts.

Ce groupe porte un jugement fort sévère sur la CWaPE, même si certaines qualités lui sont reconnues par les répondants. Citons, par exemple, sa compétence, son indépendance et son rôle de facilitateur.

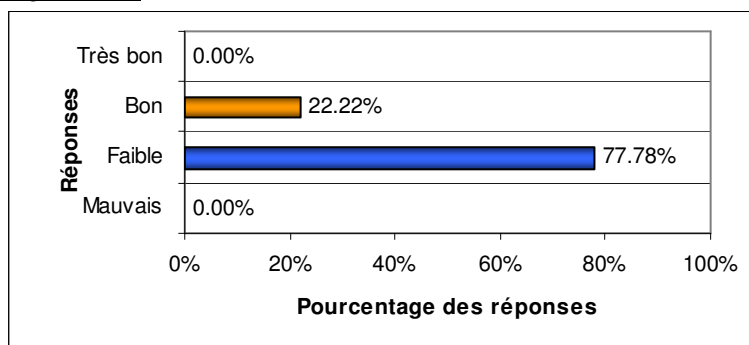
Le jugement tient à la spécificité de cette catégorie : il s'agit des producteurs verts < 10 kW, souvent des indépendants qui n'ont pas les mêmes ressources que les plus gros producteurs pour évoluer aisément dans un marché ouvert. On peut penser qu'ils reportent sur la CWaPE une partie des difficultés qu'ils connaissent dans ce cadre.

Il lui est demandé d'améliorer les délais de gestion des certificats verts et de jouer un vrai rôle de vulgarisation des dispositions légales et réglementaires

A3.7.2 Analyse quantitative

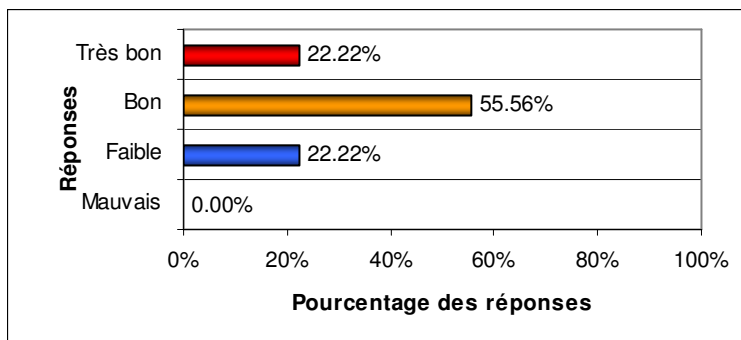
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

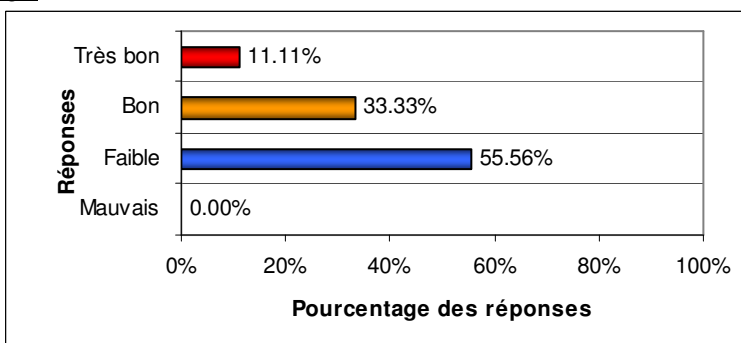


²³Pour rappel, 9 personnes ont répondu au questionnaire et une d'entre elles a été rencontrée dans le cadre d'un entretien individuel.

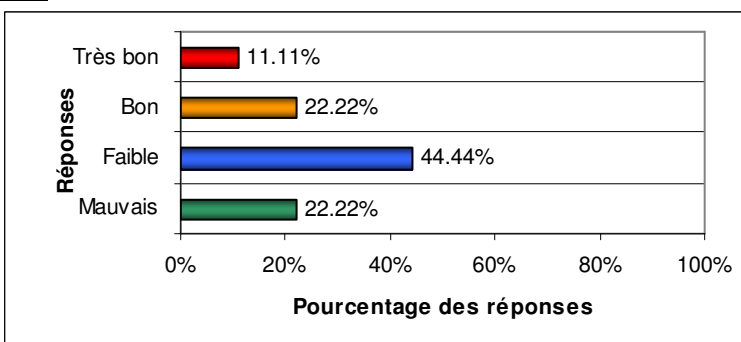
Au niveau européen



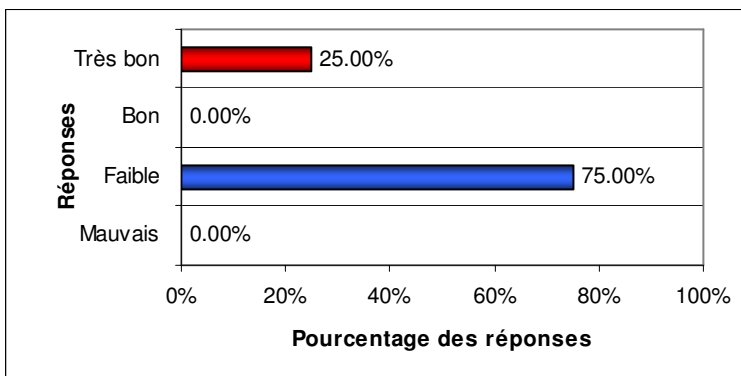
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues

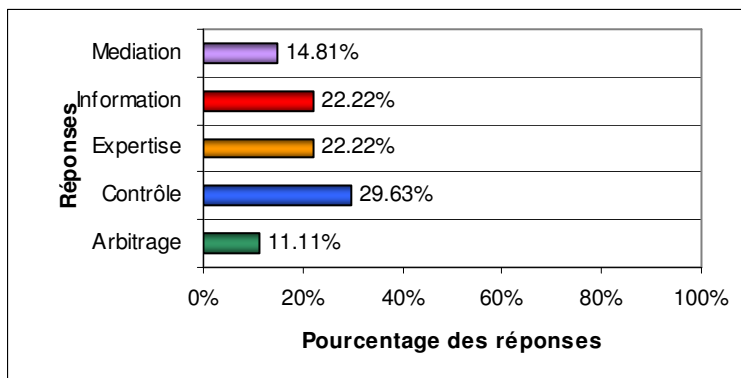


La connaissance qu'ont les producteurs verts (<10 kW) des missions des différentes autorités de régulation est assez faible et connaît une approche inverse des autres catégories. Ceci est à mettre en relation avec la nature-même des petits producteurs

verts qui n'ont pas les mêmes circuits d'information que les grands producteurs d'électricité.

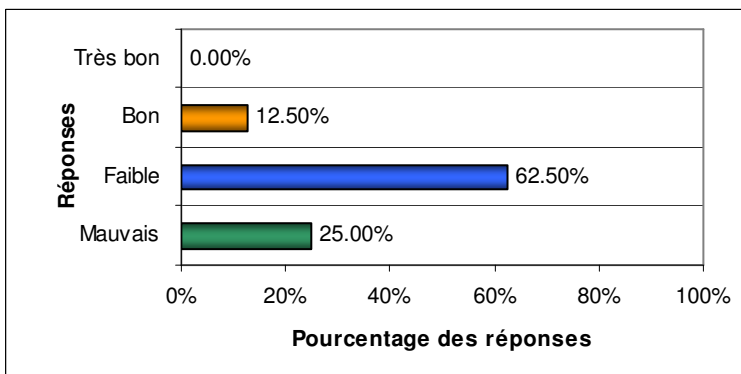
5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les producteurs verts sont : le contrôle, l'information et l'expertise (ces deux derniers étant classés ex-æquo).

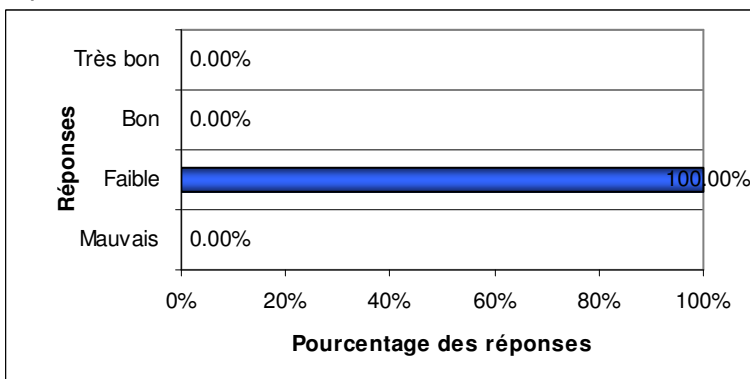


Expertise de la CWaPE

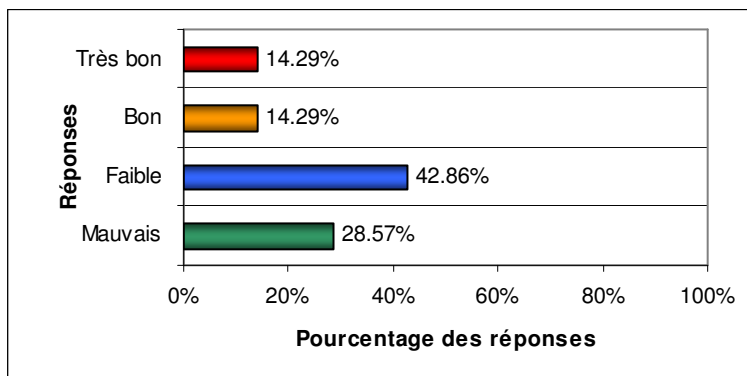
Expertise générale



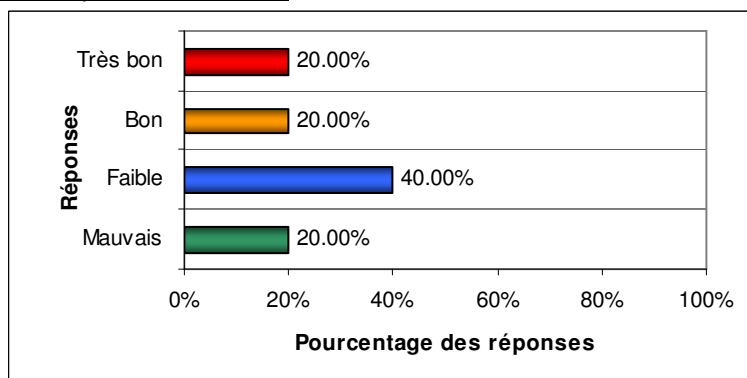
Expertise juridique



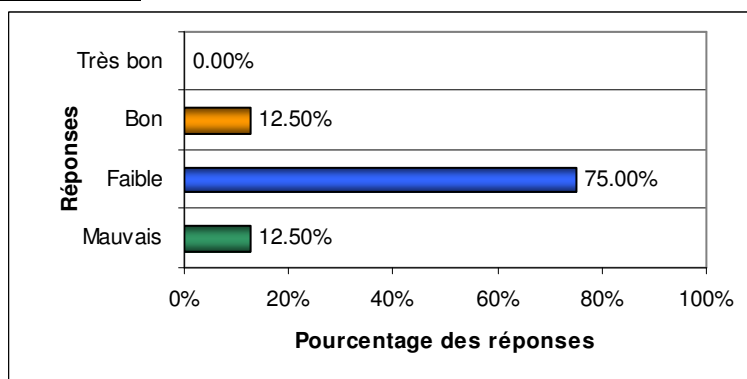
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

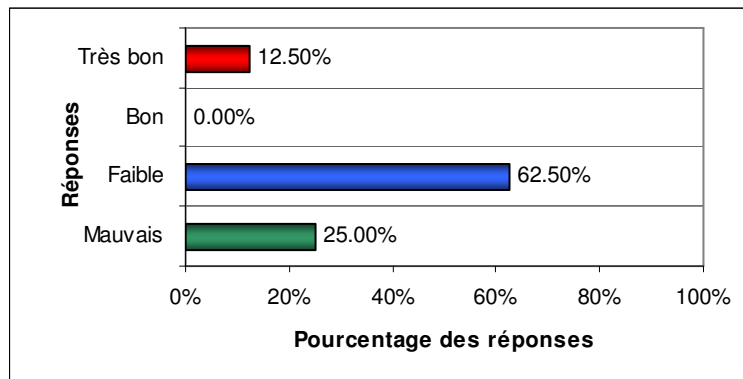


Les différents niveaux d'expertise de la CWaPE sont jugés de façon plus sévère par les producteurs verts que par les autres catégories de personnes interrogées. Il faut y voir, comme on l'a déjà évoqué, le reflet des difficultés particulières vécues par cette catégorie de producteurs d'électricité.

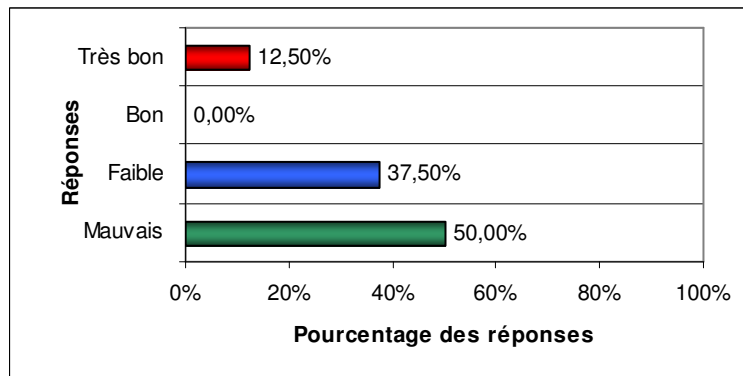
Cela reflète également le besoin d'assistance plus soutenue que ceux-ci attendent de la part des autorités au sens large.

Le contact avec la CWaPE

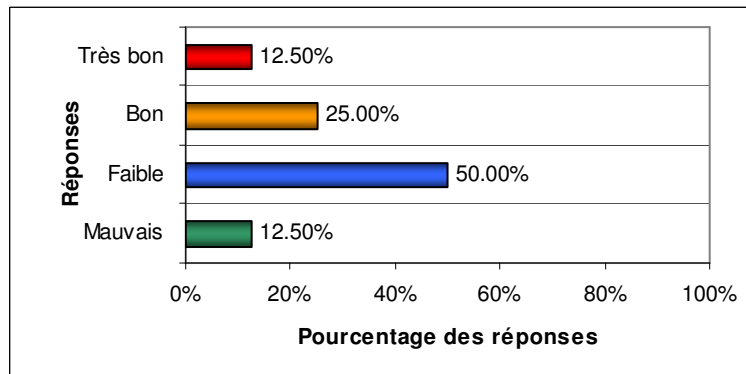
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



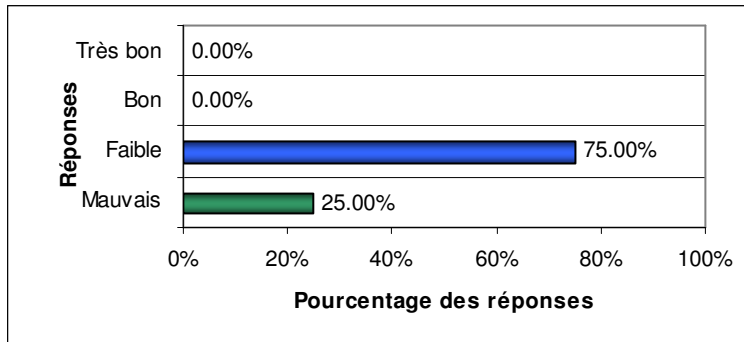
Suivi des contacts



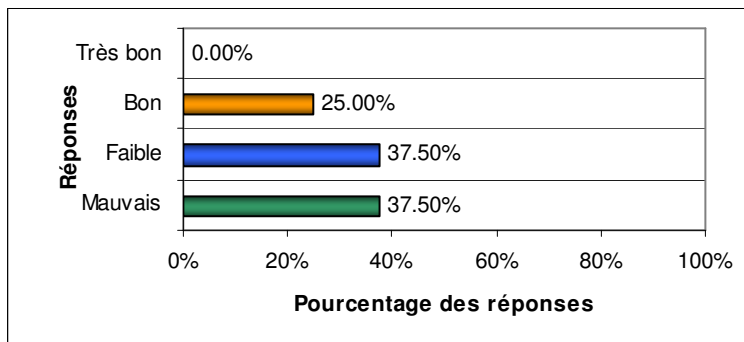
D'une manière générale, la majorité des producteurs verts <10 KW ne se déclarent pas satisfaits des contacts qu'ils entretiennent avec la CWaPE – pour une explication à cet égard nous renvoyons à la section précédente.

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées

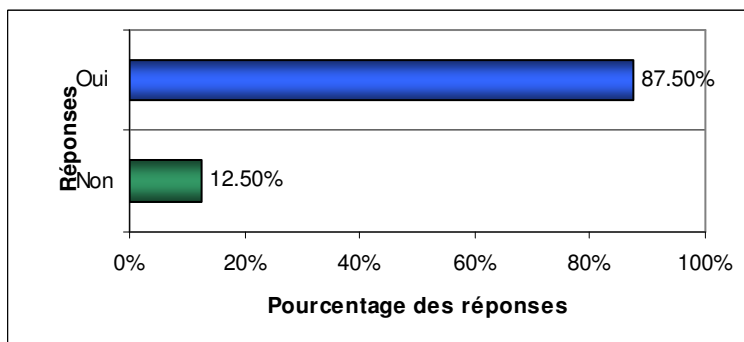


Pertinence des informations diffusées

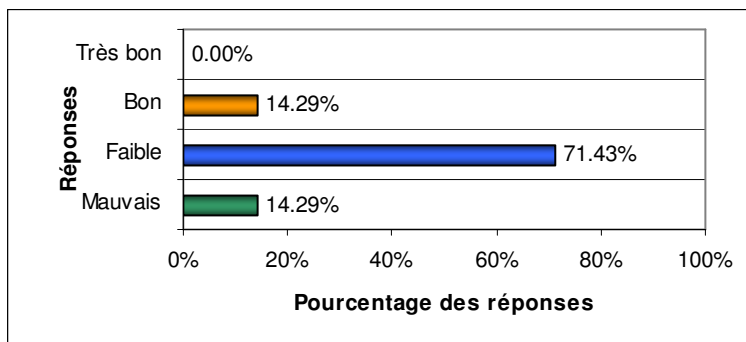


Le site Internet de la CWaPE

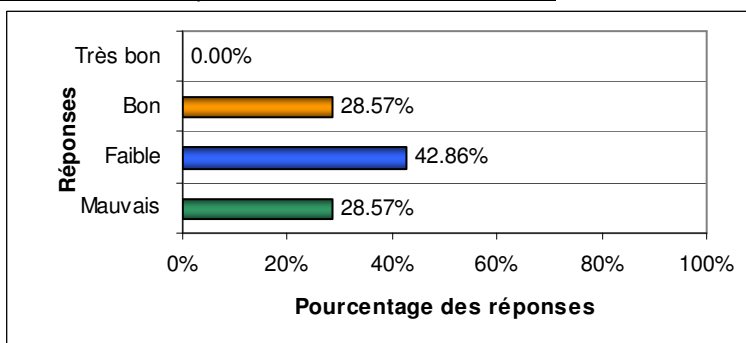
Taux d'utilisation du site



Clarté et structure du site



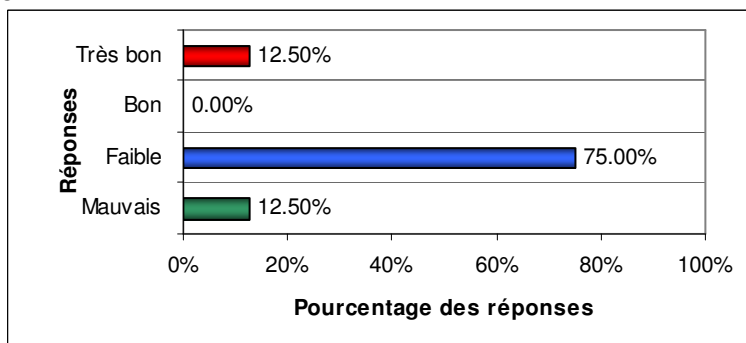
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



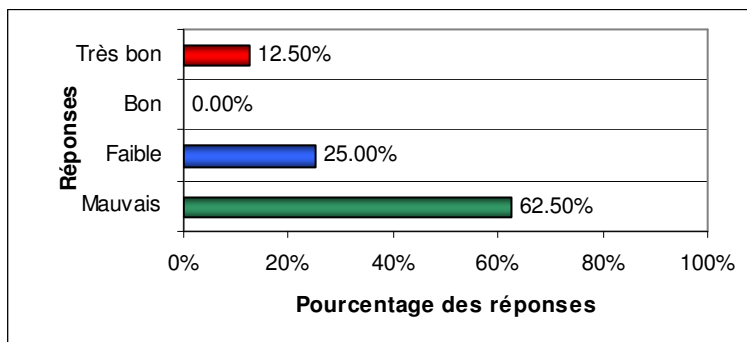
Le site Internet de la CWaPE est utilisé par une grande majorité de producteurs verts <10 KW. Ceux-ci attendent cependant que des améliorations soient apportées au site Internet, sur le plan de la structure et de l'actualisation des informations.

Appréciation générale des services de la CWaPE

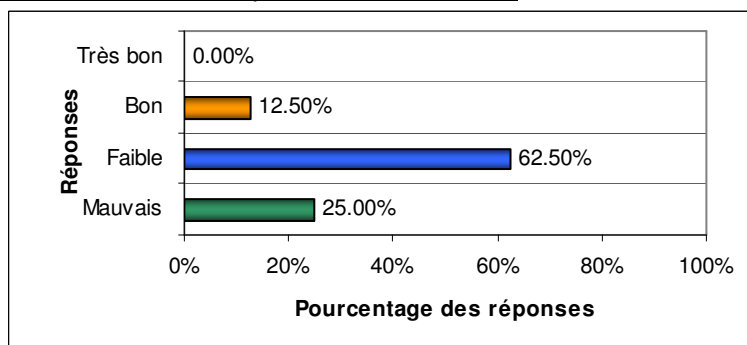
Appréciation générale



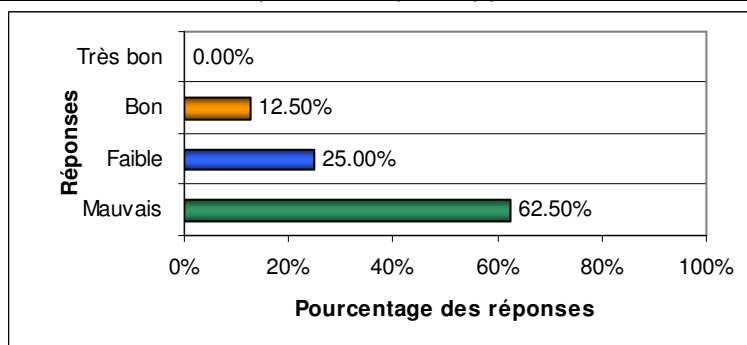
Appréciation de la relation



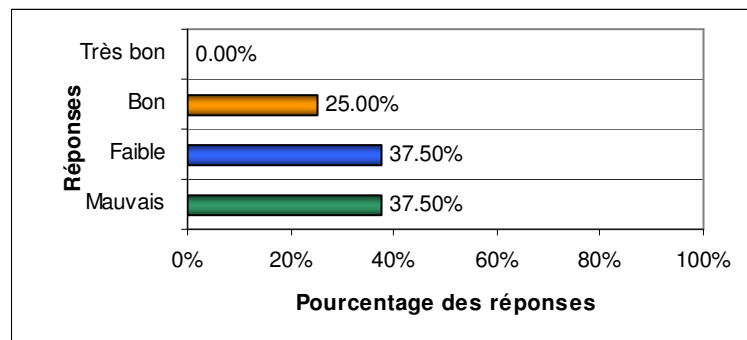
Appréciation de la mission de séparation des métiers



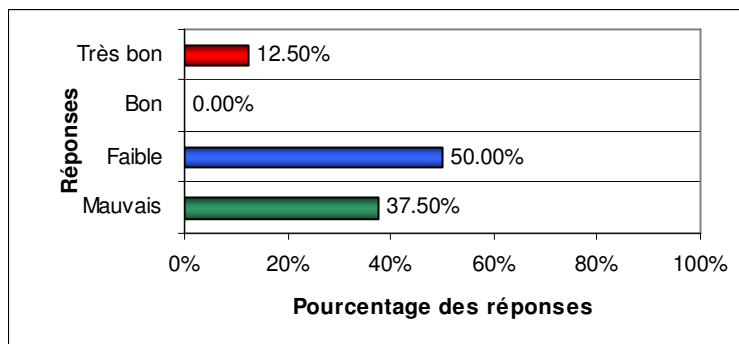
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



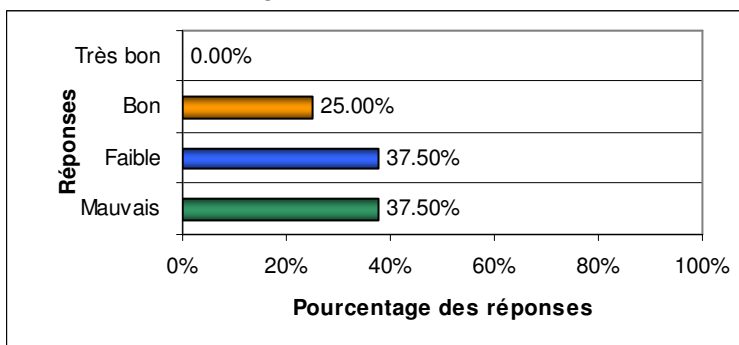
Appréciation de la mission de facilitateur



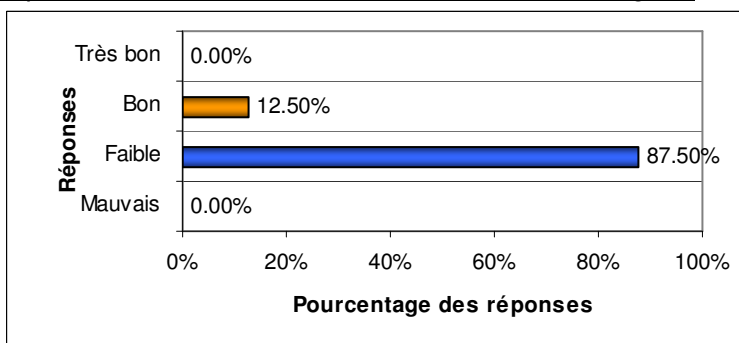
Au regard des petits producteurs verts, la CWaPE doit améliorer la façon dont elle s'acquitte de ses missions.

Application de la réglementation

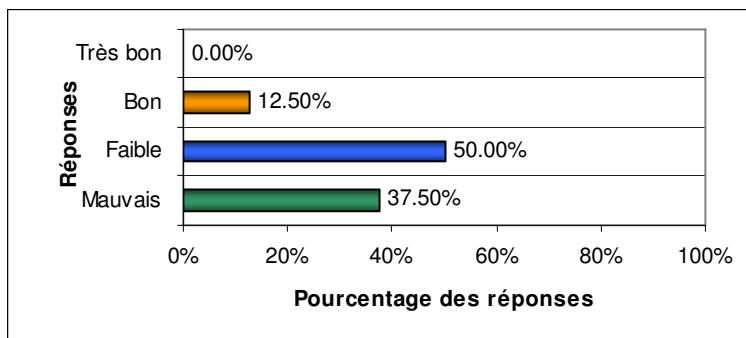
Support à la lisibilité des textes légaux



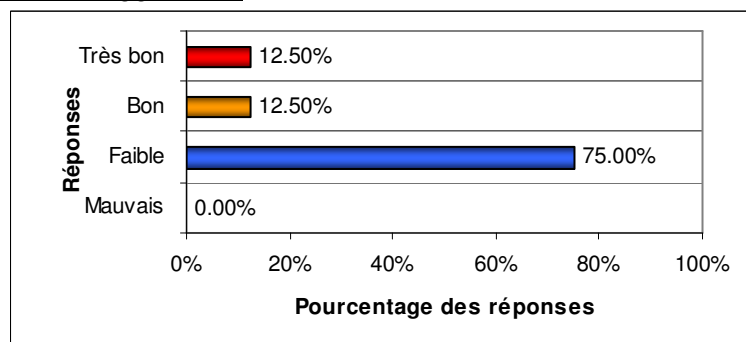
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contributions en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



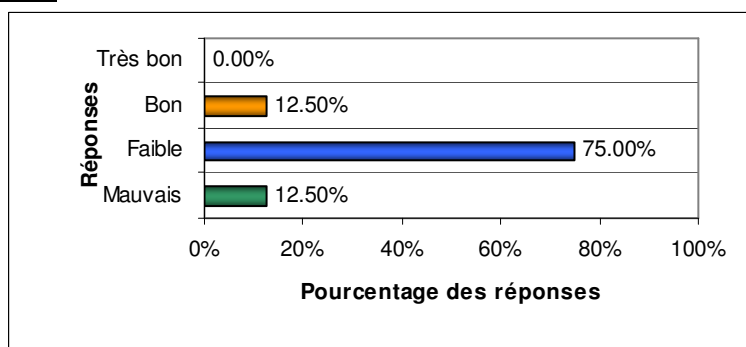
Ouverture face aux suggestions



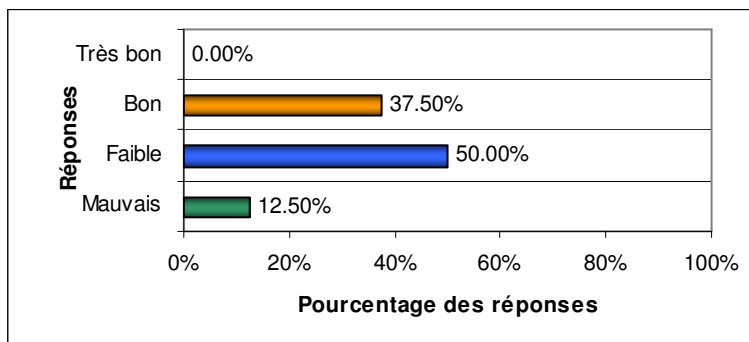
Les producteurs verts (< 10 kW) perçoivent difficilement le rôle de la CWaPE, en termes d'application de la réglementation.

Obligations de service public

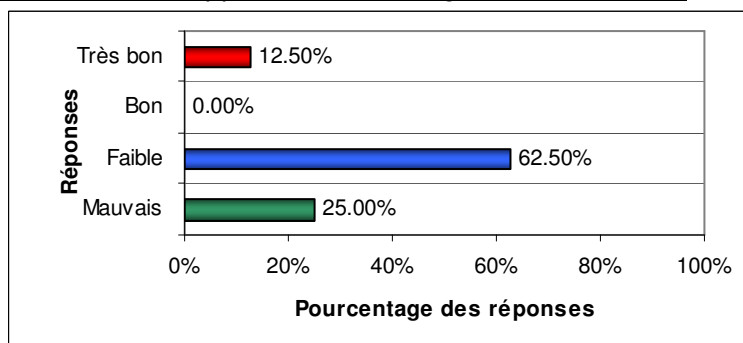
Manière générale



Matière sociale



Matière de soutien au développement des énergies renouvelables



Les producteurs verts (<10 kW) jugent de façon critique la façon dont la CWaPE s'acquitte du contrôle des obligations de service public.

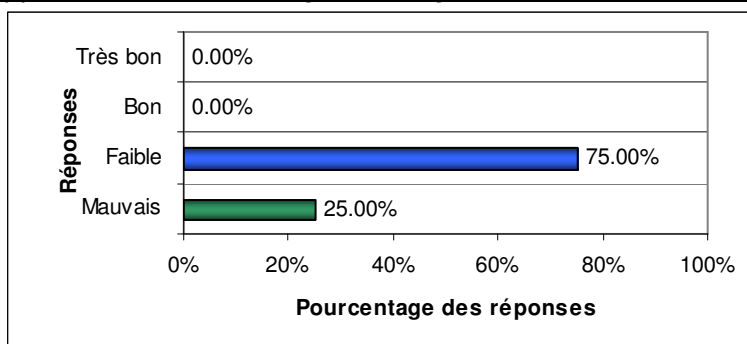
Technologie utilisée par les producteurs verts (<10 kW)

- 12,50 %²⁴ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par biomasse.
- 12,50 %⁷ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie hydraulique.
- 37,50 %⁷ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par éolienne.
- 87,50 %⁷ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie photovoltaïque.
- Remarquons enfin qu'aucun producteur vert (<10 kW) n'a recours à la technologie de cogénération biomasse ou de cogénération fossile.

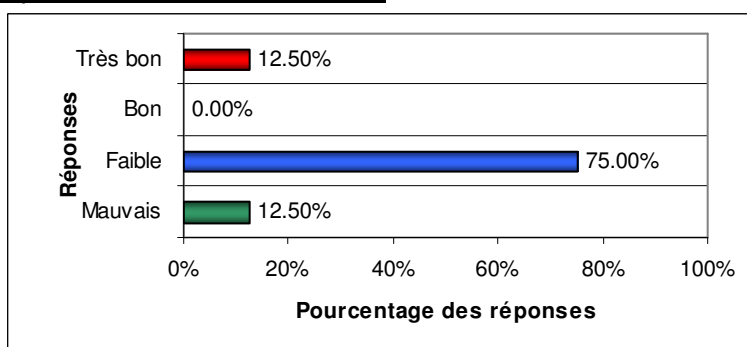
²⁴ La somme des pourcentages présentés ci-dessus n'est pas égale à 100% car ils proviennent de questions distinctes.

Application de la réglementation

Analyse et l'application des textes légaux et réglementaires d'une manière générale



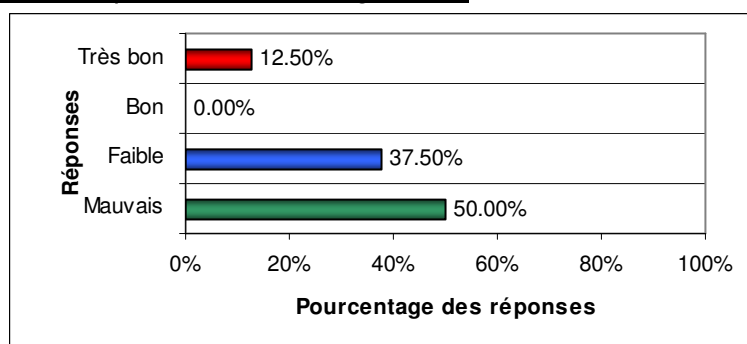
Concernant la production d'électricité verte



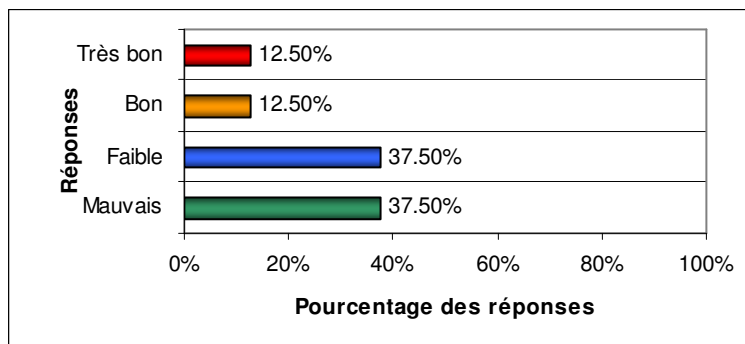
L'analyse et l'application faite par la CWaPE des textes légaux et réglementaires sont jugées comme faibles u mauvaise par les producteurs verts (<10 KW)

Missions de contrôle de la CWaPE

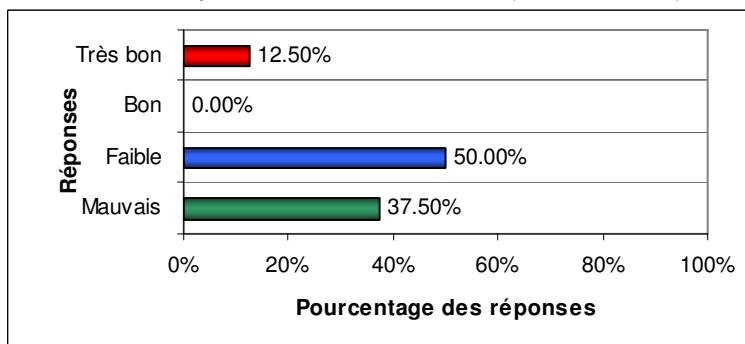
Procédures mises en place, de manière générale



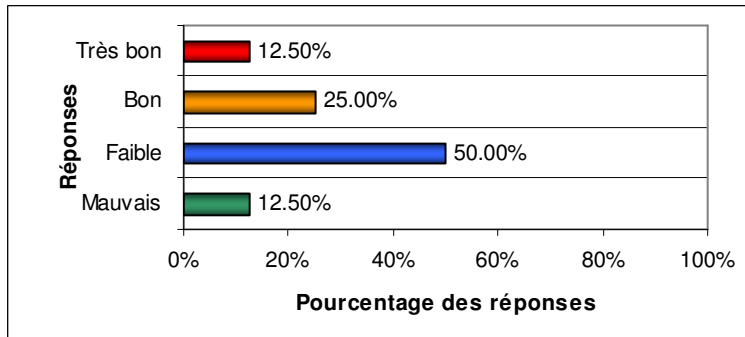
Concernant les procédures d'octroi des certificats verts



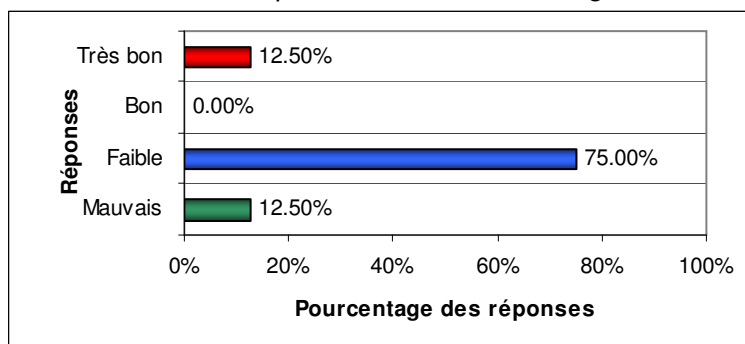
Concernant la tenue de compte des certificats verts (transactions)



Concernant les contrôles en matière de raccordement entre les différents producteurs, acteurs sur un même réseau



Concernant les relations entre les producteurs verts et les gestionnaires de réseaux



D'une manière générale, pour les producteurs verts, les contrôles effectués par la CWaPE sont jugés de la même façon que les autres missions de celle-ci. Il faut, dans ce cas également, interpréter les réponses en tenant compte des difficultés

spécifiques des petits producteurs verts qui ne disposent pas des mêmes structures internes de soutien que les grands producteurs d'énergie.

A3.7.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Selon les producteurs verts (<10 kW), les principales qualités de la CWaPE sont :

- Son degré d'expertise et la réflexion à long terme qu'elle privilégie
- Sa compétence et son indépendance
- Sa fonction d'interface avec les organismes acteurs dans le domaine de l'énergie
- Son rôle de facilitateur du marché

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

La CWaPE devrait devenir un acteur plutôt qu'un observateur du marché.

Elle doit surtout fournir une réaction beaucoup plus rapide aux questions et demandes.

Niveau d'expertise de la CWaPE

La CWaPE devrait disposer de plus de personnel pour donner les renseignements utiles en moins de 5 jours ouvrables. Elle devrait également s'informer quant au matériel existant plutôt que de demander au producteur de lui fournir de telles informations.

Elle doit surtout devenir plus rapide pour l'octroi des certificats verts. L'attente est trop longue et cela affecte la trésorerie des petits producteurs verts.

Action de la CWaPE dans les domaines suivants : contact – information – avis – proposition – site Internet

Les compétences techniques de la CWaPE devraient être mieux développées, pour maintenir un dialogue constructif avec les différents acteurs du marché. Cet avis n'est cependant pas partagé par l'ensemble des répondants.

La CWaPE devrait également relayer de façon vulgarisée les informations de la Région wallonne qui touchent les questions d'énergie.

La CWaPE doit garantir son rôle de facilitateur et se départir d'un rôle purement administratif, dans le cadre duquel les petits producteurs verts ne reçoivent pas l'assistance espérée. Elle doit aussi garantir la disponibilité du personnel compétent, indépendamment des facteurs externes (vacances, maladies, etc). Il est à nouveau fait état de la nécessité de répondre aux courriers dans des délais raisonnables (inférieurs à 5 jours)

La CWaPE gagnerait à être physiquement présente, lors de salons et évènements importants, de sorte que les petits producteurs verts puissent rencontrer plus facilement les équipes en place.

Le site de la CWaPE devrait être agrémenté d'un descriptif précis des procédures d'obtention des certificats verts, qui soit direct et simple à lire. Il s'agirait d'expliquer simplement quelles actions doivent être mises en œuvre par le producteur ET quelle est la réponse attendue des différents acteurs du secteur jusqu'à l'obtention du remboursement des certificats verts...

D'autres types d'information devraient également être prévus : (1) Un relevé des évolutions espérées (même si elles ne sont pas encore entièrement officielles), sous forme d'un bulletin d'information par exemple. (2) Une liste des acheteurs potentiels et reconnus des certificats verts avec les coordonnées des contacts officiels chez ces acheteurs.

Prestations en matière de contrôle

Une piste consisterait à fournir à chaque producteur une assistance sur place, lors de la mise en route, pour faciliter la clôture du dossier d'octroi (une dizaine d'étapes administratives).

Evolution possible des missions de la CWaPE

La CWaPE devrait assurer un plus grand contrôle avant l'implantation de certaines technologies dans leur environnement. Cela éviterait des abus qui portent le discrédit sur une technologie. Sans compter qu'une mauvaise information génère des frustrations parce que des gens investissent dans des technologies et ne bénéficient pas des retours financiers escomptés.

La CWaPE doit être consciente du fait qu'un facilitateur n'est pas un fonctionnaire contrôleur mais « une ressource d'assistance pour des personnes qui osent un tel investissement ».

Compétences additionnelles

La mise en place d'un centre de recherche technologique, doté d'un objectif de production verte, est proposée. Dans ce même esprit, la CWaPE pourrait devenir un organisme unique chargé de la vente des certificats verts.

D'autres producteurs verts considèrent qu'il faut éviter la création d'une situation de monopole : les missions de la CWaPE doivent être ouvertes à des structures privées ("Classe moyennes" Caisse de Mutuelles", "Agence Immobilière") pour mettre la priorité sur la recherche de la satisfaction du client.

Prestations en matière d'établissement et d'application de la réglementation

La CWaPE devrait contribuer à vulgariser les textes, les rendre plus simples et plus clairs (primes, réductions d'impôts,...)

Elle doit aussi changer son orientation et développer une lecture des textes plus attachée à l'esprit qu'à la lettre, conformément à son rôle de facilitateur.

D'une façon générale, elle doit clarifier l'ensemble des procédures et pas seulement celles qui concernent les certificats verts

Prestations en matière de contrôle

Selon certains interlocuteurs, les contrôles sont excessifs. Par exemple, pour la conformité, la procédure est très lourde et compte plusieurs demandes de documents.

Il conviendrait de faciliter la circulation des certificats verts en publiant les listes d'acheteurs et de producteurs verts reconnus "en temps réel" avec mise à jour régulière (y compris les coordonnées complètes : adresse, téléphone(s), nom des contacts, adresses e-mail)

Autres prestations et services de la CWaPE

Un répondant nous fait part d'un mécontentement général. D'autres proposent d'engager du personnel pour diminuer la pression sur les équipes actuelles. Remarquons que sur ce point, peu de répondants se sont prononcés.

A3.8 Producteurs verts (>10kW)

A3.8.1 Synthèse²⁵

Les fonctions de contrôle, de régulation, de conseil et de gestion du marché des certificats verts revêtent toutes une importance pour les producteurs verts.

Pour ce groupe d'acteurs, la neutralité et l'indépendance, la proximité et la disponibilité de la CWaPE sont comme ses principales qualités.

On note une attente de la part de ce groupe, qui souhaite que la CWaPE mette les outils utiles à disposition, pour faciliter la compréhension des textes légaux et réglementaires, rejoignant en cela une remarque émise par plusieurs autres groupes d'acteurs du marché.

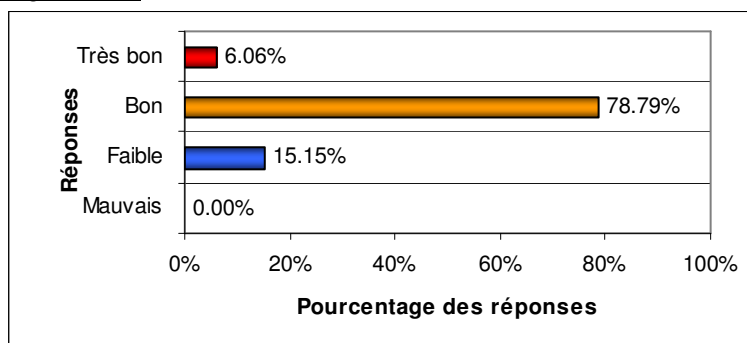
Il est aussi demandé à la CWaPE d'être attentive à fournir des réponses plus rapides aux courriers et demandes qui lui sont envoyés et d'assurer une meilleure permanence téléphonique.

Enfin, il est proposé à la CWaPE de créer une bourse d'échange de certificats verts pour améliorer et accélérer le processus de gestion de ceux-ci.

A3.8.2 Analyse quantitative

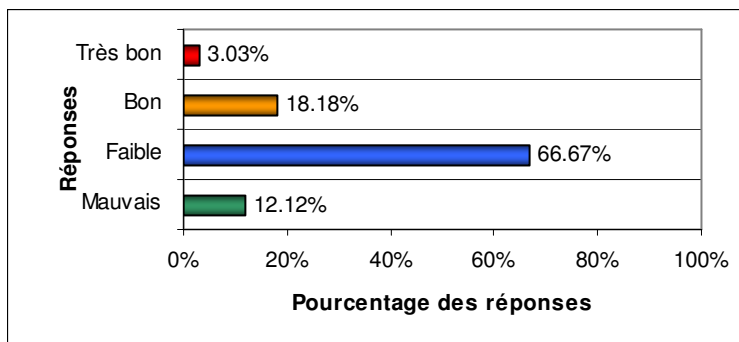
Connaissance des missions des autorités de régulation

Connaissance générale

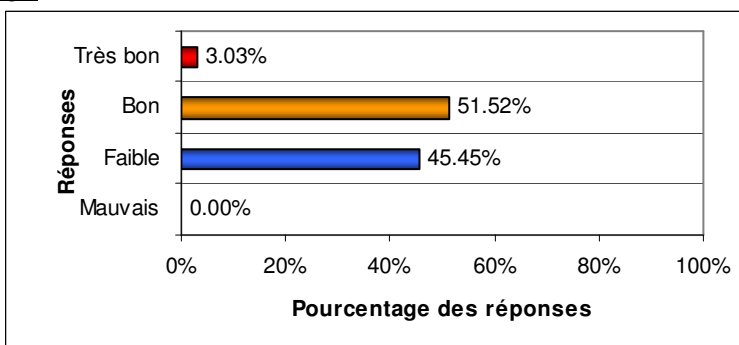


²⁵ Pour rappel, 33 personnes ont répondu au questionnaire et une d'entre elles a été rencontrée dans le cadre d'un entretien individuel.

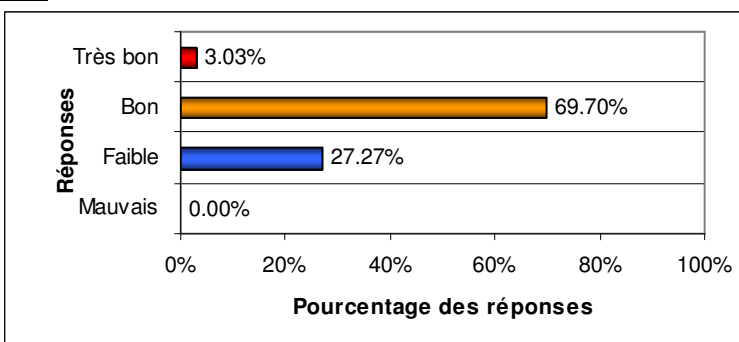
Au niveau européen



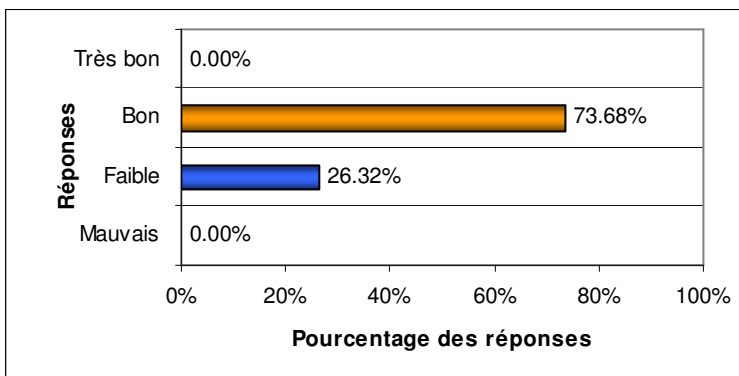
Au niveau belge



Au niveau wallon



Collaboration entre la CWaPE et ses homologues



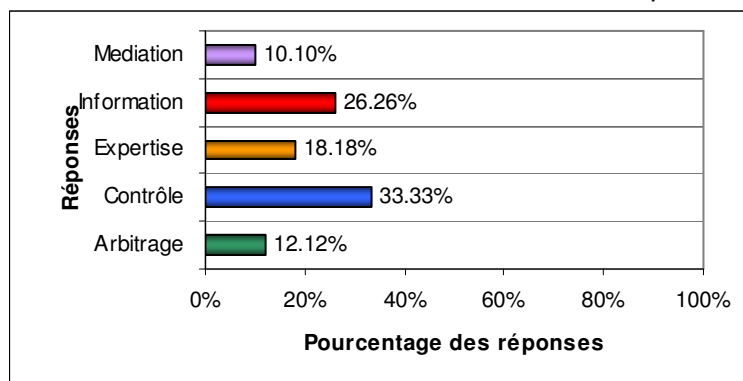
La connaissance qu'ont les producteurs verts (> 10 kW) des missions de la CWaPE est globalement bonne.

A l'inverse, la connaissance des compétences énergétique au niveau de l'Union européenne est faible. La connaissance des compétences des autorités belges est meilleure, de même que la connaissance qu'ont les producteurs verts des compétences des autorités au niveau wallon.

Enfin, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) est jugée bonne pour une majorité de répondants ?

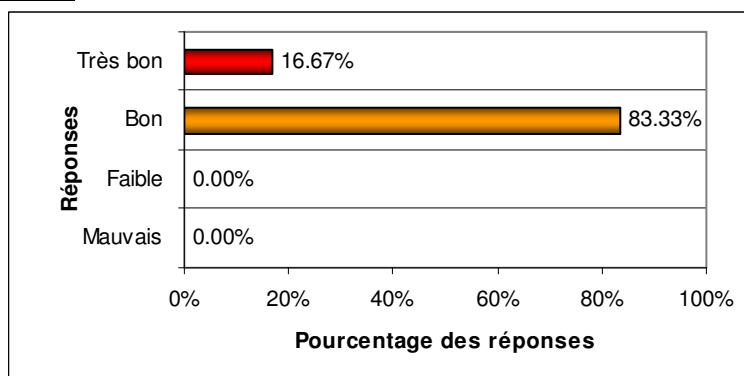
5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les producteurs verts sont : le contrôle, l'information et l'expertise.

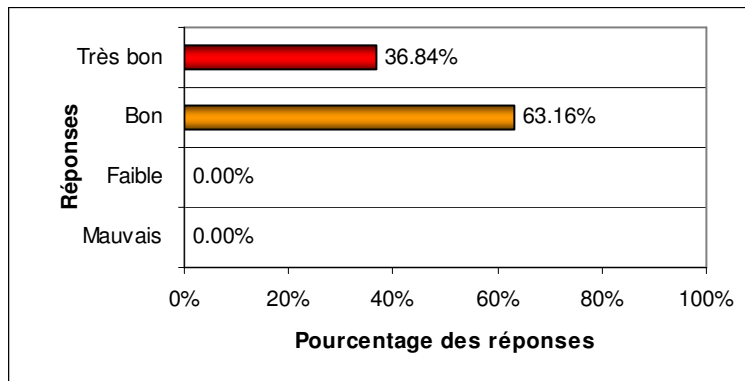


Expertise de la CWaPE

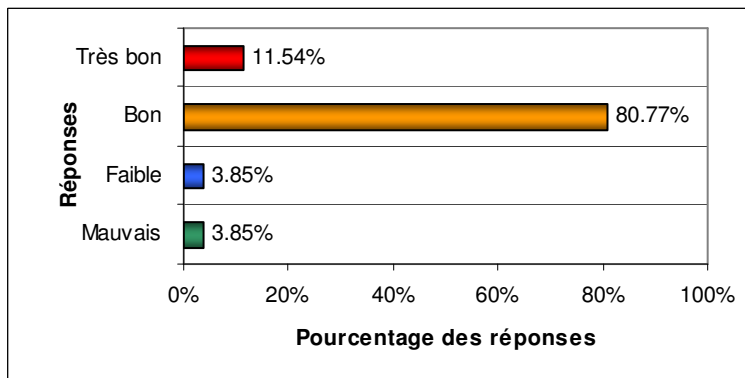
Expertise générale



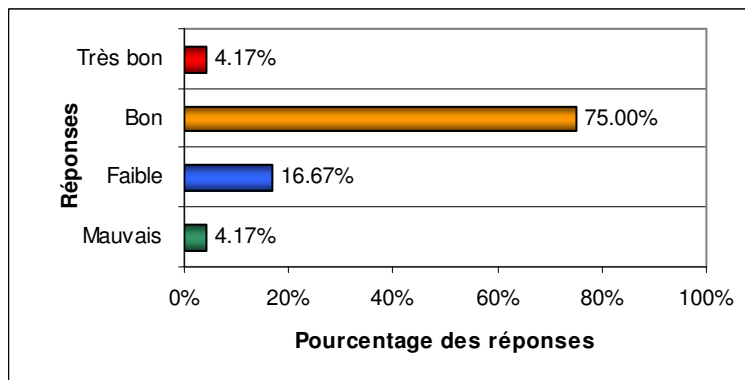
Expertise juridique



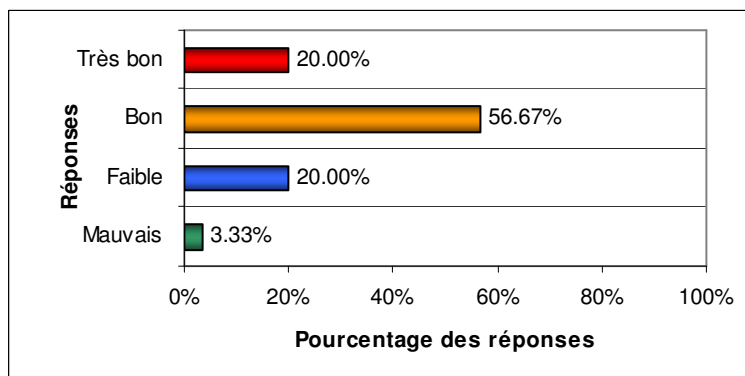
Expertise technique



Expertise économique et financière



Expertise administrative

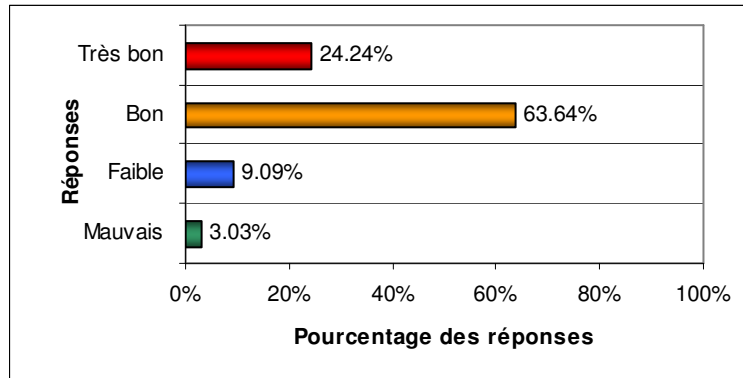


D'une manière générale, le degré d'expertise des équipes de la CWaPE est jugé très favorablement par les personnes interrogées dans cette catégorie.

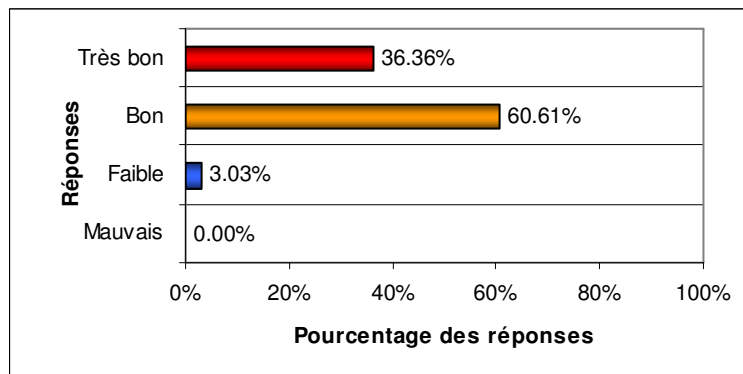
Seule l'expertise en matière économique et financière, et l'expertise en matière administrative, peuvent être améliorées pour une part des répondants.

Le contact avec la CWaPE

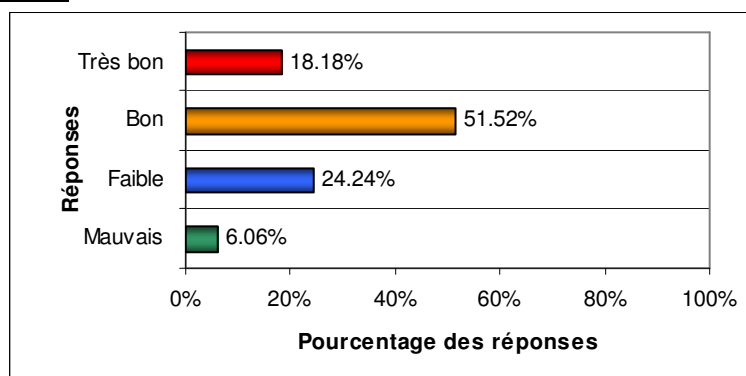
Accès aux interlocuteurs



Qualité des contacts établis



Suivi des contacts



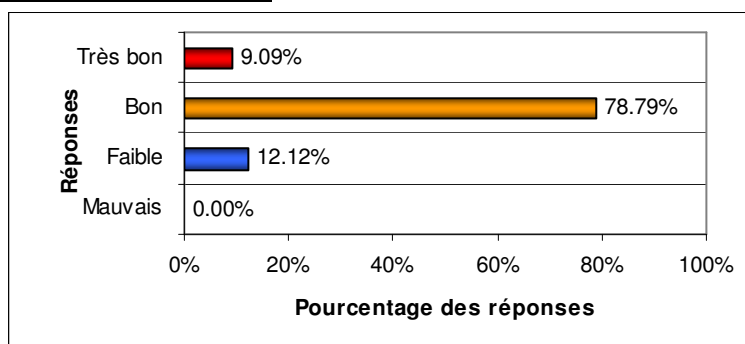
D'une manière générale, les contacts noués avec la CWaPE sont notés de façon positive, même si le suivi des contacts appelle encore des améliorations.

La qualité des contacts noués avec la CWaPE est bien notée : 36,36 % jugent très bons les contacts qu'ils ont établis avec la CWaPE. Ils sont bons pour 60,61 % des répondants. 3,03 % les jugent faibles.

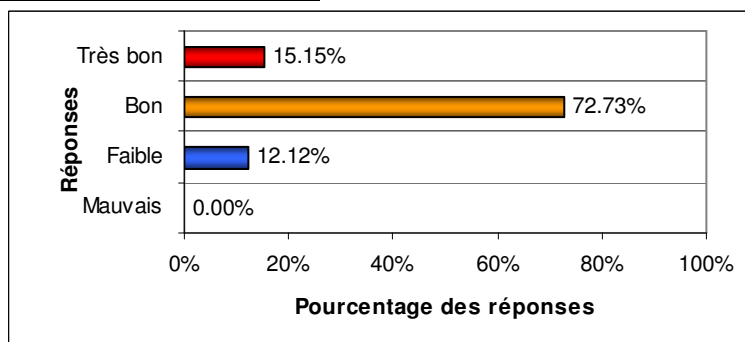
Le suivi des contacts noués avec la CWaPE est de qualité légèrement inférieure : 18,18 % jugent très bon le suivi des contacts qu'ils ont établis avec la CWaPE. Ce suivi est bon pour 51,52 % des répondants, faible pour 24,24 % d'entre eux et mauvais pour 6,06 %.

Les informations diffusées par la CWaPE

Qualité des informations diffusées



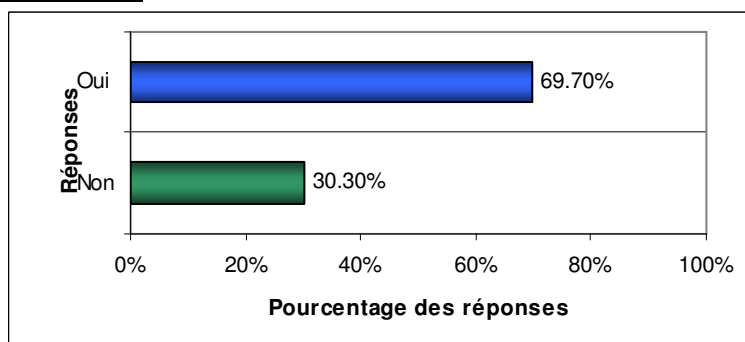
Pertinence des informations diffusées



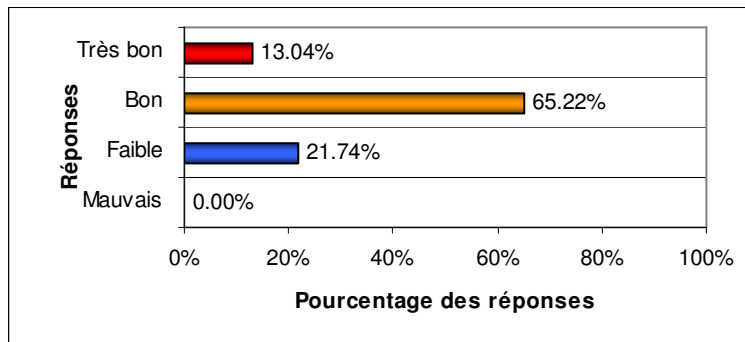
La qualité et la pertinence des informations diffusées par la CWaPE est jugée de façon positive par les producteurs verts (>10 KW)

Le site Internet de la CWaPE

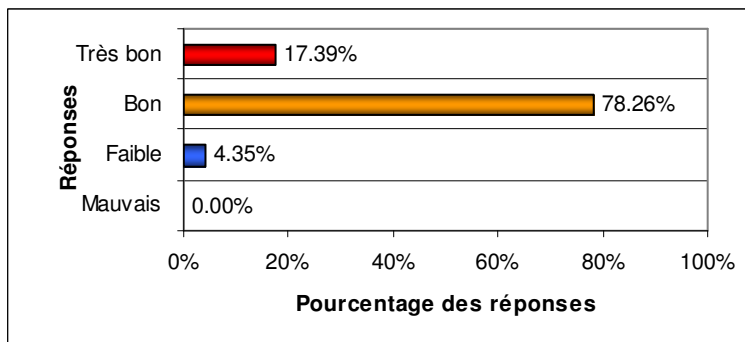
Taux d'utilisation du site



Clarté et structure du site



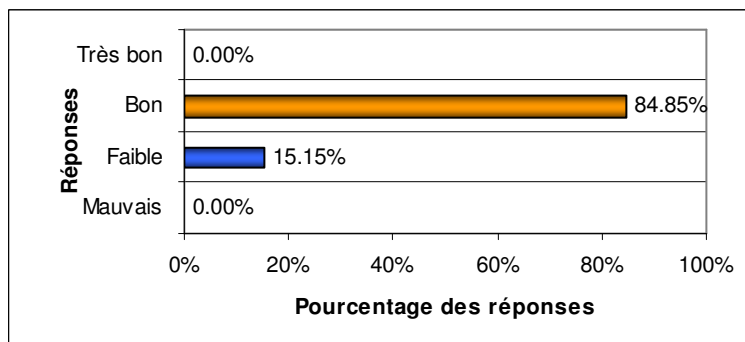
Niveau d'actualisation et de pertinence des informations



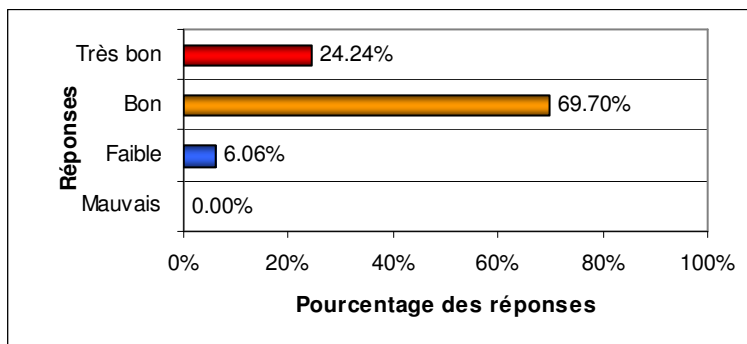
Deux tiers des personnes interrogées dans cette catégorie déclarent utiliser le site Internet de la CWaPE et se trouvent satisfaites des informations qu'elles peuvent y trouver.

Appréciation générale des services de la CWaPE

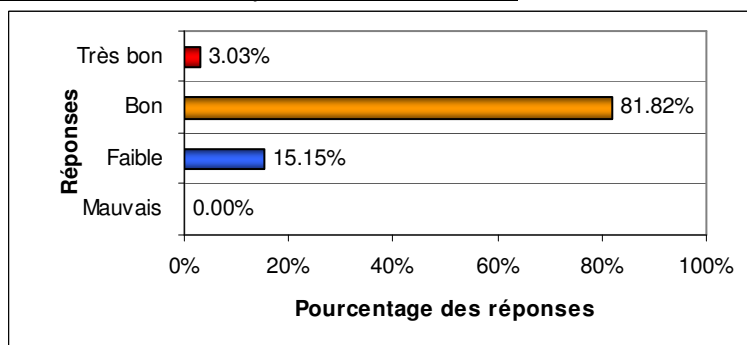
Appréciation générale



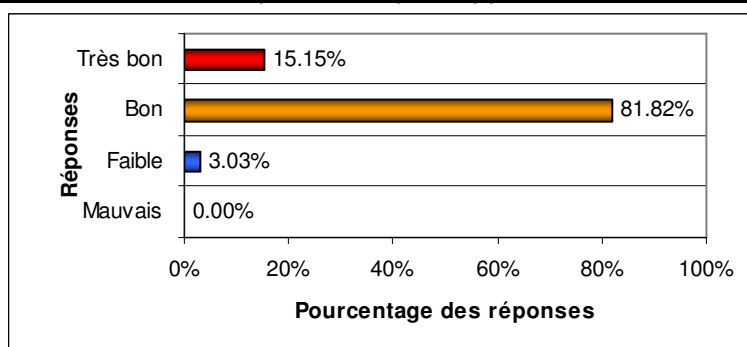
Appréciation de la relation



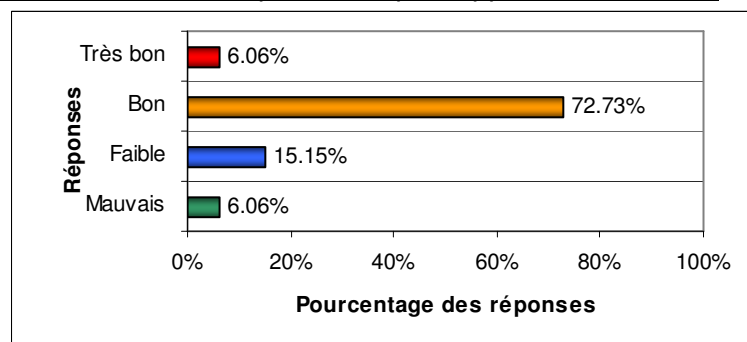
Appréciation de la mission de séparation des métiers



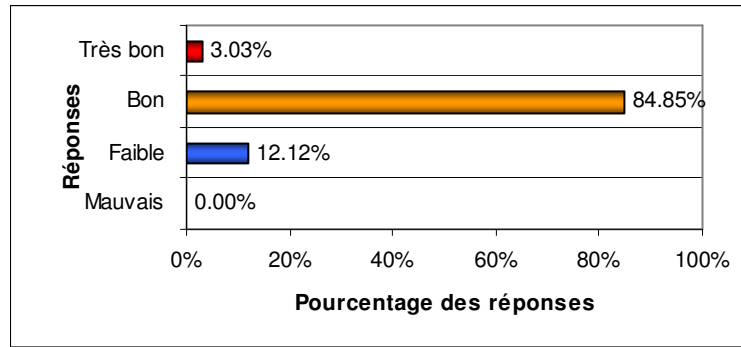
Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux acteurs du secteur



Appréciation de la mission d'indépendance par rapport aux Autorités



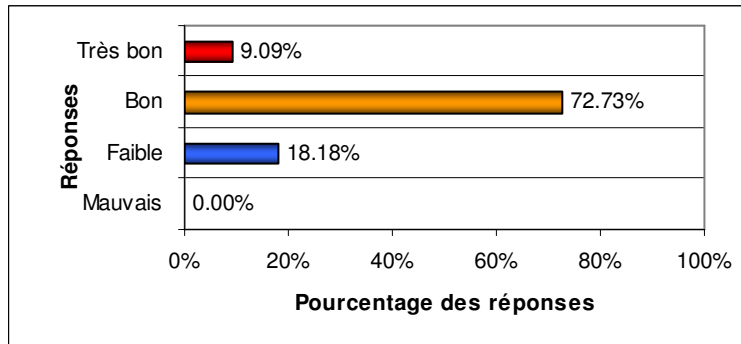
Appréciation de la mission de facilitateur



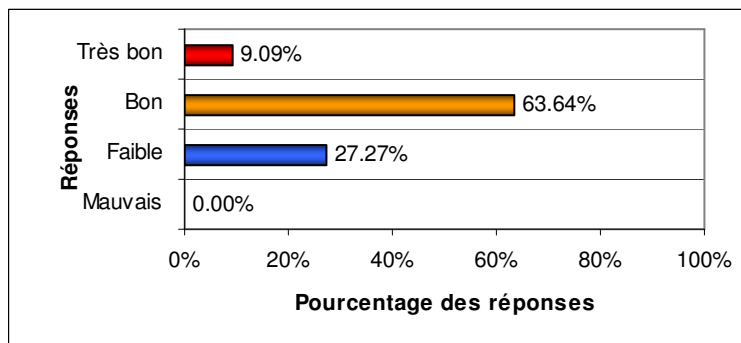
L'appréciation générale quant à la façon dont la CWaPE s'acquitte de ses missions est bonne pour une majorité des producteurs verts (>10 KW) interrogés.

Application de la réglementation

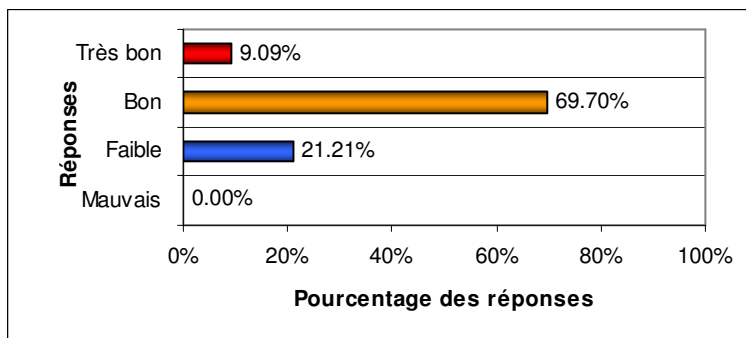
Support à la lisibilité des textes légaux



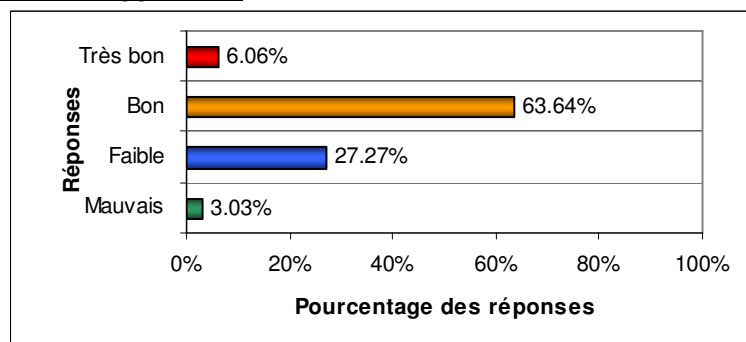
Outils mis à disposition afin de faciliter la lisibilité des textes légaux



Contributions en termes d'assistance à la préparation des textes légaux



Ouverture face aux suggestions

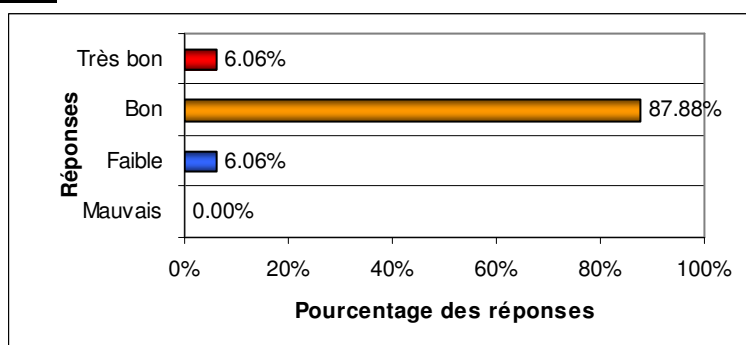


Pour les producteurs verts, le rôle de la CWaPE, en termes de support à la lisibilité des textes légaux, est jugé de façon positive.

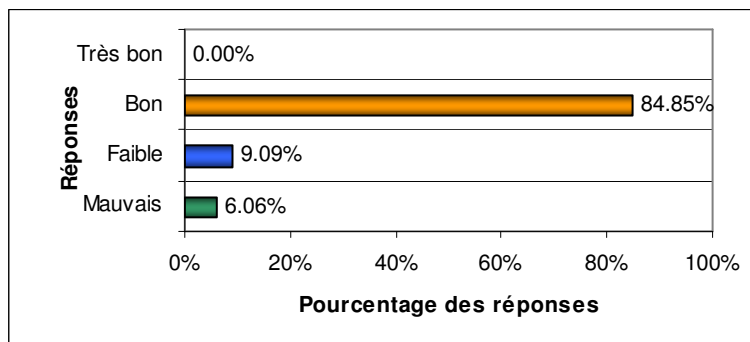
Les outils mis à disposition par la CWaPE pour faciliter la compréhension de la législation et des réglementations sont également jugés de façon favorable, même s'ils peuvent encore être améliorés pour une part des personnes interrogées.

Obligations de service public

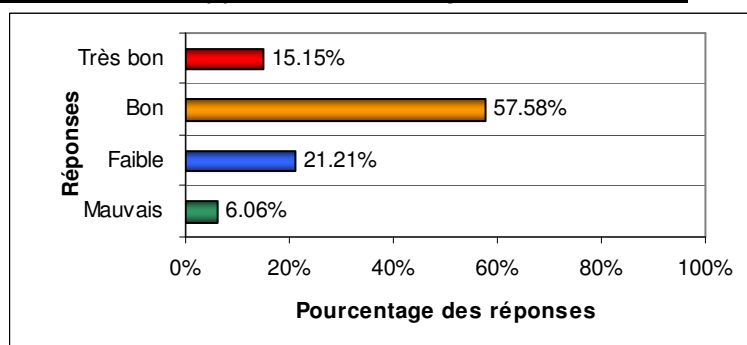
Manière générale



Matière sociale



Matière de soutien au développement des énergies renouvelables



Pour les producteurs verts, la manière dont le contrôle du respect des Obligations de Service Public est effectué par la CWaPE est globalement jugée de façon positive.

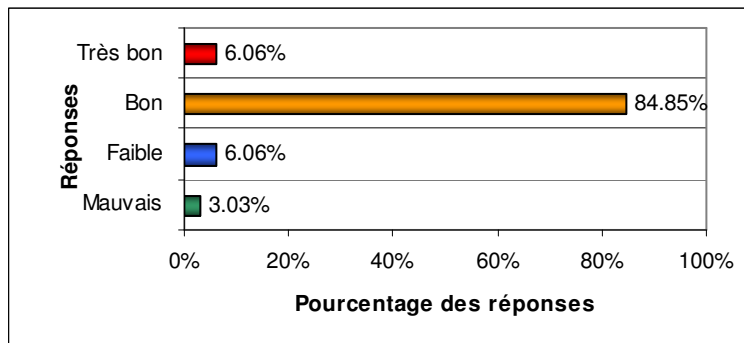
Technologie utilisée

- 39,39 %²⁶ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par cogénération - biomasse.
- 33,33 %⁹ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par biomasse.
- 33,33 %⁹ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie hydraulique.
- 24,24 %⁹ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par éolienne.
- 26,83 %⁹ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie photovoltaïque.
- 12,12 %⁹ des personnes interrogées ont recours à la technologie de production d'énergie par cogénération fossile.

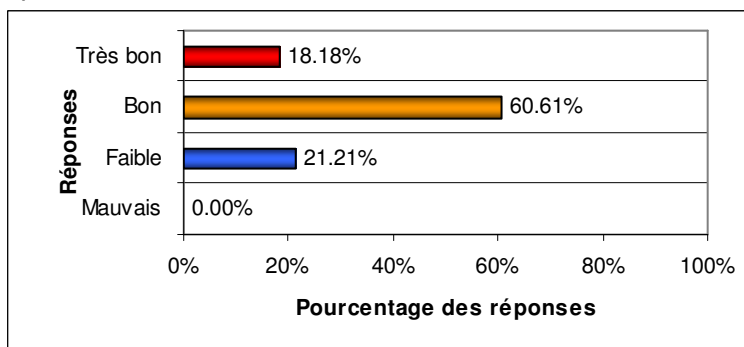
²⁶ La somme des pourcentages présentés ci-dessus n'est pas égale à 100% car ils proviennent de questions distinctes.

Application de la réglementation

Analyse et l'application des textes légaux et réglementaires d'une manière générale



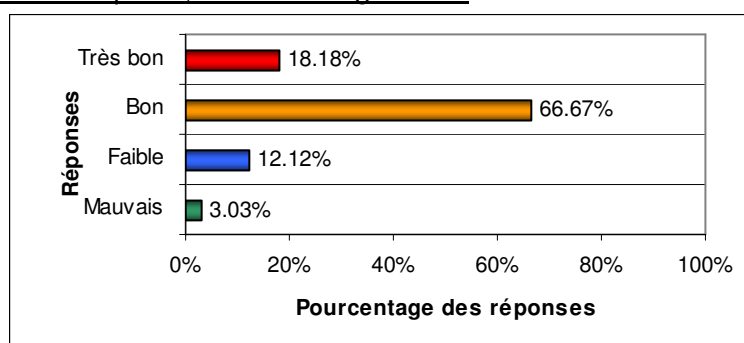
Concernant la production d'électricité verte



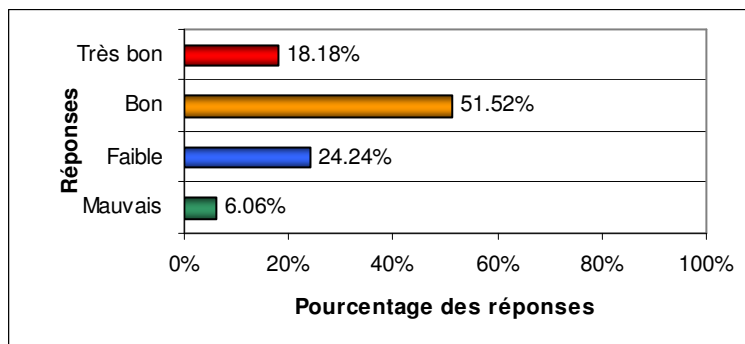
Pour ce qui concerne la production d'électricité verte, l'analyse et l'application faite par la CWaPE des textes légaux et réglementaires sont jugées comme bonnes tout en étant améliorables pour une part des répondants.

Missions de contrôle de la CWaPE

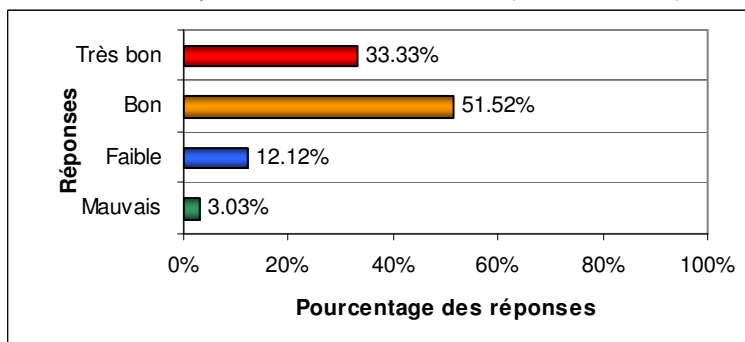
Procédures mises en place, de manière générale



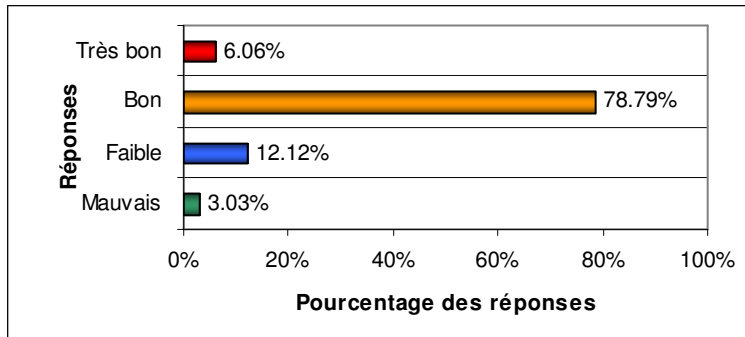
Concernant les procédures d'octroi des certificats verts



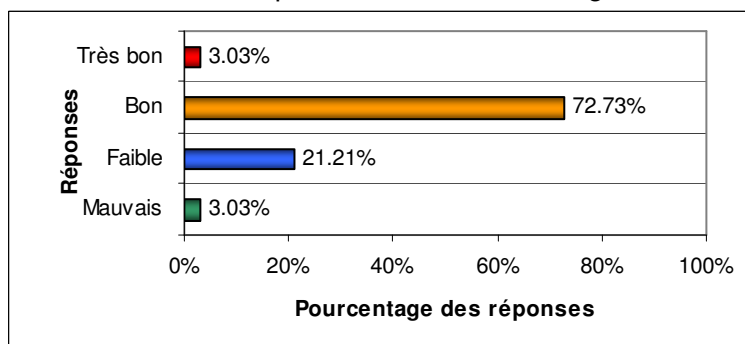
Concernant la tenue de compte des certificats verts (transactions)



Concernant les contrôles en matière de raccordement entre les différents producteurs, acteurs sur un même réseau



Concernant les relations entre les producteurs verts et les gestionnaires de réseaux



D'une manière générale, pour les producteurs verts, le contrôle effectué par la CWaPE apparaît comme très positif. Il peut cependant être amélioré pour ce qui

concerne les procédures d'octroi des certificats verts et les relations entre producteurs verts et gestionnaires de réseau.

A3.8.3 Analyse qualitative

Principales qualités de la CWaPE

Selon les producteurs verts >10 kW, les principales qualités de la CWaPE sont :

- Sa neutralité et son indépendance
- Sa proximité et sa disponibilité
- Son ouverture et sa capacité d'écoute
- L'expertise et les compétences techniques de ses ingénieurs
- Son organisation interne qui semble rigoureuse
- Canal de communication (Web) facilement accessible et clair
- Le soutien qu'elle apporte aux énergies renouvelables
- Son système d'attribution des certificats verts

Principaux points d'amélioration de la CWaPE

Les courriers restent parfois sans réponse, ou les réponses ne sont pas suffisamment précises. Ceci s'explique sans doute par une certaine frilosité de la CWaPE pour prendre des positions claires.

La CWaPE doit améliorer la disponibilité, lors des contacts téléphoniques, de l'interlocuteur compétent et assurer un traitement rapide des demandes.

Dans ce même esprit, le temps de traitement des dossiers routiniers est encore affecté de grosses lacunes (par exemple, le calcul de l'octroi des certificats verts est très régulièrement en retard). Ceci pouvant s'expliquer par un excès de « pointillisme administratif » (sic).

La CWaPE doit mettre en œuvre un contrôle de l'application du règlement technique et une adaptation éventuelle de celui-ci sur base des expériences vécues.

Certains soulignent que la CWaPE subit l'inconvénient du nombre de missions et compétences à gérer, certains goulots d'étranglements et indices de "dépassement".

La CWaPE fait parfois preuve d'un souci exagéré du détail, notamment pour la prise en compte de certains critères. Cependant, la CWaPE a pris conscience de ce problème et tend aujourd'hui vers une plus grande simplification des procédures (*Exemple : les informations demandées dans le secteur de la cogénération étaient trop lourdes et pointilleuses*).

Dans le secteur, il y a des acteurs qui ne sont pas des experts économiques, techniques, juridiques : il revient à la CWaPE de ne pas verser dans un excès de perfectionnisme finalement réducteur, en d'autres termes de se prémunir d'une approche par trop administrative des dossiers.

Enfin, il lui est recommandé de ne pas « s'enclaver » dans les limites de la Ville de Namur.

Cinq mots-clés pour qualifier la CWaPE

Les producteurs verts > 10 kW ont choisi, dans l'ordre, le contrôle, l'information et l'expertise mais certains auraient placé l'information en premier lieu. Il est aussi souligné que la fonction d'arbitrage peut être améliorée parce que celle-ci est parfois trop légère.

Niveau d'expertise de la CWaPE

Des répondants signalent que dans le cadre des rapports qu'ils ont eus avec différents interlocuteurs à la CWaPE, ils n'ont jamais décelé de lacunes relatives à leur niveau d'expertise, même si d'autres attendent de la CWaPE qu'elle réponde plus précisément à leurs demandes

Au niveau technique, les producteurs verts émettent le besoin de plus de contacts avec les autres producteurs afin de mieux comprendre les difficultés et contraintes de la production électrique.

Il est signalé par certains un retard dans le traitement des données liées aux certificats verts, peut-être en raison d'un manque de personnel administratif.

La CWaPE est tantôt conseiller tantôt juge. Ces fonctions devraient être plus clairement séparées pour éviter tout conflit d'intérêt, en son sein et dans la relation des acteurs avec celle-ci. En outre, les réponses apportées par la CWaPE devraient être claires, non-équivoques, personnalisées et opposables.

Actions de la CWaPE dans les domaines suivants : contact – information – avis – proposition – site Internet

Un répondant signale que lors de ses contacts téléphoniques avec la CWaPE il constate que ses interlocuteurs manquent de temps parce qu'ils sont très occupés – ce qu'il ne met pas en cause : selon lui cela peut être attribué à un manque de moyens humains. Dans ce contexte, des mails restés sans réponse nous sont aussi signalés.

Plusieurs émettent le souhait de voir le site web devenir plus clair et plus segmenté, et que la faculté soit donnée aux visiteurs de souscrire à des formules d'abonnement à des newsletters ciblées (par exemple à destination des très petites exploitations). Certains plaident pour que le site Internet évolue pour devenir un réel forum technique : cela renforcerait son intérêt et donc son utilisation.

Dans ce même contexte, les bases des données législatives et les avis devraient être plus facilement accessibles et structurés. Eventuellement, la CWaPE pourrait assurer la vulgarisation des textes plus complexes.

Les producteurs verts déplorent l'absence d'accusé de réception des données chiffrées fournies trimestriellement. Le temps est beaucoup trop long entre l'envoi de ces mêmes données et l'attribution des certificats verts : la clôture des relevés trimestriels devrait être plus rapide, de même que le délai d'attribution des certificats verts.

Enfin, il est suggéré que la CWaPE désigne par filière, ou type d'entreprise, un interlocuteur attitré.

Prestations en matière de contrôle

La CWaPE devrait prendre l'initiative de contacter régulièrement les plus petits producteurs pour être à l'écoute de leurs difficultés ou besoins ou problèmes. Il est aussi demandé de veiller à alléger les charges administratives qui pèsent sur les petits producteurs, par exemple en prévoyant l'automatisation des procédures d'envoi d'informations liées à l'octroi des certificats verts.

D'autres répondants signalent que dans le cadre de leur activité, les contrôles sont assez limités, réalisés par un organisme agréé et suivis par la CWaPE : cette procédure leur donne pleine satisfaction.

Evolution possible des missions de la CWaPE

D'emblée, il est proposé que la CWaPE se fasse mieux connaître du grand public pour que les services fournis profitent au maximum à toutes les personnes susceptibles d'en bénéficier. La CWaPE doit aussi mieux définir ou clarifier son rôle auprès de chaque intervenant et être plus transparente. Elle doit se prémunir d'un excès de précision technique, et préserver une prise en considération de situations individuelles. En d'autres termes, il lui est demandé d'éviter toute forme de rigidité.

Il est proposé, dans la mesure où l'évolution de la législation le permettrait, de charger la CWaPE de mettre sur pied une bourse d'échange des certificats verts.

La CWaPE pourrait également informer le pouvoir fédéral de certaines anomalies liées à la production d'électricité verte : possibilité de valoriser l'investissement photovoltaïque au niveau fiscal alors que l'investissement éolien ne semble pas bénéficier de cette opportunité.

Compétences additionnelles de la CWaPE

Plusieurs répondants déplorent un niveau de collaboration insuffisant entre la CWaPE et la CREG. Il serait par exemple possible d'octroyer à la CWaPE une mission complémentaire d'audit des réseaux qui lui permettrait de nouer de meilleurs rapports avec la CREG.

D'une manière générale revient cette demande de mettre fin à l'éclatement des compétences en matière d'énergie au niveau belge. Certains proposent que la CWaPE devienne l'organe unique pour toutes les questions énergétiques en Wallonie.

Il est aussi mentionné que la CWaPE doit avant tout utiliser au mieux ses compétences actuelles et les faire connaître : optimiser et intégrer la gestion des compétences.

Il est enfin suggéré que la CWaPE prépare chaque année un rapport avec des propositions éventuelles vers les autres niveaux de pouvoirs (fédéral, provincial, communal ...), voire qu'elle devienne un « bureau du plan » pour permettre un développement économique le plus efficace possible (politique d'investissement).

Prestations en matière d'établissement et d'application de la réglementation

Certains dossiers traités par la CWaPE le sont avec un manque de vue technique, par exemple en ce qui concerne le périmètre de rénovation d'une machine qui conditionne l'octroi d'un certificat vert. D'une façon générale, les règles en matière d'investissement en vue de l'obtention d'une certification verte devraient être rendues plus claires et plus simples.

Dans cet esprit, certains insistent sur la nécessité de ne pas donner des certificats verts dans des cas où cela ne se justifie pas. : cela risque à terme de pénaliser la production globale en énergie renouvelable en faisant chuter le prix du (vrai) certificat vert.

Un répondant insiste sur le fait qu'il est important que la CWaPE laisse de la place à l'appréciation des situations individuelles. Or, il y a une tendance à vouloir proposer des règles uniques et non différenciées, applicables à tous. Si cela peut se justifier pour les grandes installations ou acteurs importants, cela n'est sûrement pas le cas pour les producteurs petits et moyens, qui ont des situations très particulières. Ceux-ci devraient faire l'objet d'une prise en compte spécifique.

Prestations en matière de contrôle

La façon dont la CWaPE effectue ses missions de contrôle est considérée comme satisfaisante.

Cependant, comme évoqué par ailleurs, une tenue des comptes des certificats verts plus transparente est préconisée.

Le délai entre la remise des relevés trimestriels pour les certificats verts et l'octroi est trop long (un répondant estime le retard à 3 trimestres).

Il est enfin conseillé à la CWaPE d'envoyer plus régulièrement ses propres experts sur le terrain.

Autres prestations et services de la CWaPE

Il serait bon que la CWaPE puisse orienter la politique économique-industrielle en tenant compte des perspectives qu'elle perçoit dans l'évolution du marché (par exemple encourager la participation significative des pouvoirs industriels wallons au marché des éoliennes d'une dizaine de mégawatts). Elle pourrait aussi donner des avis dans le secteur de l'aménagement du territoire et contribuer à réduire les monopoles.

La CWaPE devrait aider les petits producteurs : ceux d'entre eux qui disposent d'un petit nombre de certificats verts éprouvent des difficultés pour les négocier face à des grosses sociétés qui dictent leurs tarifs (souvent au minimum quand il s'agit d'acheter).

La CWaPE devrait diffuser une information régulière, par e-mail(ing), pour les nouveautés importantes, qui ont des conséquences sur le fonctionnement du marché et appellent une réaction rapide et concertée des acteurs concernés.

Menaces éventuelles de la CWaPE

La CWaPE est respectée, pour ce qui concerne la prise en compte de ses avis, mais il n'en reste pas moins que c'est la CREG qui fixe les tarifs. Cependant, dans l'état actuel du marché ceci constitue un avantage pour la CWaPE : alors que la CREG souffre de l'évolution des prix de l'énergie et sa difficulté d'intervenir à cet égard, la CWaPE reste en-dehors de cette problématique et ne se voit pas imputer une responsabilité dans ce cadre.

Cependant, en tenant compte du regroupement attendu des gestionnaires de réseau au niveau wallon, on peut s'interroger quant à l'évolution de l'autorité de la CWaPE envers un gestionnaire unique et donc plus fort – certains évoquent en effet un « sentiment d'impunité des gestionnaires de réseau » (sic) qui pourrait constituer une difficulté future pour la CWaPE (respect des demandes de raccordement, absence de sanctions en cas de retard, ...).

Enfin, nos interlocuteurs rappellent que les changements sont incessants et que les opérateurs ont réellement besoin d'une stabilisation.

A3.9 Internautes (démarche spontanée)

Sept personnes ont manifesté leur intérêt quant au questionnaire via le site internet de la CWaPE. Parmi celles-ci 4 ont effectivement répondu. Le nombre critique de répondants n'étant pas atteint, nous n'avons pas établi de statistiques détaillées pour ce groupe.

Toutefois, l'apparente absence des démarches spontanées résulte du fait que les interlocuteurs de la CWaPE ont bien été identifiés dans les autres catégories de répondants.

Annexe 4 - Liste des répondants

Associations, bureaux d'études ou facilitateurs		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BECRET	jean-pierre.becret@solvay.com
Madame	BONTE	katharina.bonte@febeg.be
Monsieur	DAOUD	ismael.daoud@icedd.be
Monsieur	DE LICHTERVELDE	ferdinand.delichtervelde@synergrid.be
Monsieur	DE MENTEN	thibaud.dementen@rwade.be
Monsieur	DEGAND	pdegand@fedichem.be
Monsieur	ERNOTTE	christophe.ernotte@uvcw.be
Monsieur	FLAHAUT	f.flahaux@frw.be
Monsieur	HERBOS	jeanluc.herbos@chello.be
Monsieur	HERMAND	irco@skynet.be
Monsieur	HERREMANS	jan.herremans@febeg.be
Monsieur	LABARRE	vlabarre@test-achats.be
Monsieur	LIEBECQ	georges.liebecq@econotec.be
Monsieur	MARCHAL	marchal@valbiom.be
Monsieur	MARENNE	yves.marenne@icedd.be
Madame	Pisano	veronique.pisano@uvcw.be
Monsieur	SCHENKEL	schenkel@valbiom.be
Monsieur	SEYNHAEVE	seynhaeve@term.ucl.ac.be
Monsieur	SIMUS	pascal.simus@icedd.be

Fournisseurs		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BOURGEOIS	alain.bourgeois@edfbelgium.be
Monsieur	BRACAVAL	pierre.bracaval@electrabel.com
Monsieur	COSAERT	franky.cosaert@gazdefrance.be
Madame	de VILLENFAGNE	adv@spe.be
Madame	GODTS	annemarie.godts@electrabel.be
Monsieur	GORIS	hugo.goris@nuon.com
Monsieur	JACQMARD	nicolas.jacqmard@eon-benelux.com
Monsieur	LORENZI	renzo.lorenzi@distri.be
Monsieur	MORTIER	j.mortier@essent.be
Madame	OTJACQUES	j.otjacques@essent.be
Monsieur	PEPERSTRAETE	regulatory.reporting@spe.be
Monsieur	PIRET	alain.piret@electrabel.com
Monsieur	RUTTEN	jaak.rutten@luminus.be
Monsieur	SCHOONACKER	fso@spe.be
Monsieur	THOREAU	antoine.thoreau@nuon.com
Monsieur	VAN GEHUCHTEN	mvg@belpower.be
Monsieur	VAN LAETHEM	e.vanlaethem.positron@essent.be
Monsieur	VENANZI	bruno.venanzi@lampiris.be
Monsieur	VERHEGGHEN	emmanuel.verhegghen@electrabel.com

Gestionnaires de réseaux hors secteur mixte		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BAWIN	denis.bawin@fluxys.net
Madame	DANLOY	clientele@alg.be
Monsieur	DE SCHRIJVER	erik.deschrijver@elia.be
Monsieur	DOBBENI	daniel.dobbeni@elia.be
Monsieur	DURAND	daniel.durand@fluxys.net
Madame	FONCK	pascale.fonck@elia.be
Madame	GERKENS	isabelle.gerkens@elia.be
Monsieur	GROOTEN	r.grooten@ale.be
Monsieur	HERMANS	m.hermans@ale.be
Monsieur	HUBIN	c.hubin@ale.be
Monsieur	LE BUSSY	roger.lebussy@publilink.be
Monsieur	LOUVEAU	philippe.louveau@alg.be
Monsieur	MAILLART	michel@aieg.be
Monsieur	MALBRANCKE	marc.malbrancke@inter-regies.be
Monsieur	RAPPE	claire.rappe@aieg.be
Monsieur	SCHROEDERS	jan.schroeders@pbe.be
Monsieur	ULIAN	antonio@aieg.be
Monsieur	VANDEBERGHE	frank.vandenberghe@elia.be
Monsieur	VANDERMEIREN	jacques.vandermeiren@elia.be

Gestionnaires de réseaux secteur mixte		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BURTOMBOY	marc.burtomboy@igretec.com
Monsieur	CAYEMAN	jean-jacques.cayeman@igretec.com
Monsieur	COLLING	luc.colling@netmanagement.be
Monsieur	CONIL	thierry.conil@netmanagement.be
Madame	DECLERCQ	christine.declercq@ideg.be
Monsieur	DEKENS	luc.dekens@eandis.be
Monsieur	Demeyer	frank.demeyer@eandis.be
Monsieur	Dillen	frank.dillen@eandis.be
Monsieur	DOMKEN	didier.domken@netmanagement.be
Monsieur	FRANCOTTE	olivier.francotte@netmanagement.be
Monsieur	GENNAUX	francis.gennaux@intermixtval.be
Monsieur	HATERT	remy.hatert@indexis.be
Monsieur	HENROTTE	andre.henrotte@netmanagement.be
Monsieur	HORLAI	dominique.horlait@netmanagement.be
Monsieur	HOUSSARD	benoit.houssard@netmanagement.be
Monsieur	LEFEVRE	frederic.lefevre@sedilec.be
Monsieur	RICHARD de FOUCAUD	christophe.richarddefoucaud@netmanagement.be
Monsieur	ROOST	benoit.roost@netmanagement.be
Monsieur	Termont	david.termont@eandis.be
Madame	TUDISCA	rosalia.tudisca@ideg.be
Monsieur	Vanbeveren	donald.vanbeveren@eandis.be
Monsieur	VANDENSCHRIECK	jean-paul.vandenschrieck@netmanagement.be

Interlocuteurs institutionnels		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	CECH	jean@cech.be
Monsieur	CRICKX	jocr@rtbf.be
Monsieur	FABRY	robert.fabry@ec.europa.eu
Madame	FAUCONNIER	marie-pierre.fauconnier@mineco.fgov.be
Madame	GIELIS	katrien.gielis@vreg.be
Monsieur	GREGOIRE	mi.gregoire@mrw.wallonie.be
Monsieur	Guillaume	Gerard.Guillaume@lecho.be
Monsieur	LACROSSE	bernard.lacrosse@creg.be
Monsieur	LAMBERT	gerard.lambert@marcourt.gov.wallonie.be
Monsieur	LORAND	renaud.lorand@gov.wallonie.be
Monsieur	LOURTIE	guy.lourtie@sgs.com
Madame	MABILLARD	mabillard_noelle@yahoo.fr
Madame	MAILLARD	energie@cpashuy.be
Monsieur	MISSELYN	pmiselyn@brugel.irisnet.be
Monsieur	PICTOEL	andre.pictoel@vreg.be
Madame	SCHARFF	christine.scharff@tendances.be
Madame	SCHILLINGS	laurence.schillings@publilink.be
Monsieur	SMEKENS	michel.smekens@btvcontrol.be
Monsieur	SONNET	eric.sonnet@economie.fgov.be
Madame	STOCKMAN	f.stockman@mrw.wallonie.be
Monsieur	VAN CRAENENBROECK	thierry.vancraenenbroeck@vreg.be
Monsieur	VAN EVERCOOREN	dirk.vanevercooren@vreg.be
Madame	VAN KERCKHOVEN	sarah.vankerckhoven@vreg.be
Madame	VEREECKE	anne.vereecke@gov.wallonie.be
Monsieur	VERLAINE	andre.verlaine@gov.wallonie.be
Monsieur	WOITRIN	dominique.woitrin@creg.be

Producteurs verts <10kW		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BELINGER	mbelinger@advalvas.be
Monsieur	CORNET	cornet.georges@skynet.be
Monsieur	DAVENNE	jpdavenne@swing.be
Monsieur	DELVILLE	info@vents-houyet.be
Monsieur	HAINAUT	j.hainaut@unitedtelecom.be
Monsieur	HECQ	stephane.hecq@skynet.be
Monsieur	MUYLE	pierre.luc.muyle@conceptetmaitrise.fr
Monsieur	RENSON	Francis.Renson@balterio.com
Monsieur	SPINOIT	elexta@skynet.be

Producteurs verts >10kW		
Titre	Nom	Adresse e-mail
Monsieur	BAUDEWYNS	marc.baudewyns@swing.be
Monsieur	BERGMANS	m.bergmans@skynet.be
Monsieur	BIESBROUCK	luc.coghe@pandora.be
Monsieur	BOEVER	cboever@pt.lu
Monsieur	BURNIAUX	burniauxdimitri@hotmail.com
Monsieur	CHAPELLIER	chapellier@recybois.be
Monsieur	CLAERBOUT	marie.claerbout@electrabel.com
Monsieur	CRAHAY	nleclercq@cosucra.com
Monsieur	CRITS	yves.crits@renogen.be
Monsieur	DE VOS	fc022809@skynet.be
Madame	Debry	debry@fermedelhoste.com
Madame	DUPLICY	jean-marie.duplicy@idelux-aive.be
Monsieur	FAGNOULE	jean-luc.fagnoule@spe.be
Monsieur	FISENNE	michelfisenne@skynet.be
Monsieur	FLAUSCH	alain.flausch@detry.com
Mademoiselle	GALLAND	stephanie.galland@publilink.be
Monsieur	GAMBY	centralesgamby@yahoo.fr
Monsieur	JEANTY	tacana.guenane@skynet.be
Monsieur	KESSLER	jean.kessler@scarlet.be
Monsieur	KOUAR	chakib.kouar@goemaere.be
Monsieur	LAURENT	xavier.laurent@raftir.be
Monsieur	L'HUILLIER	denis_lhuillier@veolia-es.be
Monsieur	MAMBOUR	j.mambour@skynet.be
Monsieur	MAT	benoit.mat@ventis.eu
Monsieur	NOIRFALISE	stephane.noirfalise@sita.be
Monsieur	OOSTERLINCK	info@erda.be
Monsieur	PIRONT	yves.piront@skynet.be
Monsieur	PIROTTE	christian.pirotte@electrabel.com
Monsieur	QUITTRE	lquittre@issol.eu
Monsieur	REUL	secretariat@fralex.be
Monsieur	SIMON	dsimon@met.wallonie.be
Monsieur	VAN DE WALLE	rik.vandewalle@aspiravi.be
Madame	VANDERCAMME	dirk.vandercammen@colruyt.be
Monsieur	VERLINDEN	gert.verlinden@electrabel.com

Annexe 5 - Guides d'entretien des différents acteurs du secteur

A5.1 Associations, bureaux d'étude et facilitateurs

Pour rappel, **21 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non-remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les associations, bureaux d'étude et facilitateurs se prononcent de la même façon. Qu'en pensez-vous ?

Alors que dans la plupart des autres groupes la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie va croissante selon le degré de proximité (compétences belges et wallonnes mieux connues que compétences de

l'UE), votre groupe a une bonne connaissance des compétences à tous les niveaux. La CWaPE devrait-elle jouer un rôle pour améliorer cette connaissance au sein des autres groupes et le cas échéant de quelle façon ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'information et l'expertise. Votre groupe opte massivement pour la fonction de contrôle. Quel jugement portez-vous sur cette fonction de contrôle ? Avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Pour votre groupe, l'expertise de la CWaPE, est considérée comme très bonne / bonne dans tous les domaines d'analyse proposés. Avez-vous un commentaire à faire à ce sujet et voyez-vous cependant des domaines dans lesquels l'expertise de la CWaPE peut être améliorée ?

Le contact avec la CWaPE

D'une manière générale, vous jugez la qualité des contacts que vous entretenez avec la CWaPE de façon très positive. Pouvez-vous donner quelques éléments d'explication qui motivent ce haut degré de satisfaction ?

Le site Internet de la CWaPE

Vous avez un jugement globalement positif quant à la qualité générale du site Internet de la CWaPE. Répond-il complètement à vos attentes ou des améliorations peuvent-elle être apportées ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Votre appréciation générale des services de la CWaPE est bonne. Cependant, votre groupe semble dire que le rôle de facilitateur de la CWaPE et son indépendance par rapport aux autorités peuvent encore être améliorés. Avez-vous un commentaire à formuler dans ce cadre ?

Missions de contrôle de la CWaPE

Dans ce cadre, les contrôles effectués par la CWaPE pour ce qui concerne la procédure en matière d'amendes administratives sont considérés comme faibles ou mauvais pour un quart de l'échantillon, alors que les autres missions de contrôle sont mieux jugées. Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?
- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?

- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.2 Fournisseurs

Pour rappel, **21 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non – remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les fournisseurs se prononcent de façon analogue. Qu'en pensez-vous ?

On voit que la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie va croissant selon le degré de proximité (compétences belges et wallonnes mieux connues que compétences de l'UE). Cela se vérifie de façon générale mais aussi dans votre cas. Qu'en pensez-vous ?

Pour vous, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) semble très nettement perfectible. Souhaitez-vous faire un commentaire dans ce cadre ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les fournisseurs sont : le contrôle, l'information et l'expertise : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Pour votre groupe, l'expertise de la CWaPE, si elle est considérée comme bonne de manière générale, doit cependant être améliorée plus spécifiquement en matière économique et financière. Pouvez-vous apporter des éléments d'explication à cet égard ?

Les informations et avis diffusés par la CWaPE

La qualité des informations et avis diffusés par la CWaPE est généralement bien notée, même si une part significative (1/3 de l'échantillon) juge plus sévèrement la pertinence des informations diffusées par la CWaPE. Souhaitez-vous faire un commentaire dans ce cadre ?

Le site Internet de la CWaPE

Vous avez un jugement globalement positif quant à la qualité générale du site Internet de la CWaPE. Répond-il complètement à vos attentes ou des améliorations peuvent-elles être apportées ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Votre appréciation générale des services de la CWaPE est bonne. Cependant, votre groupe, par comparaison avec les autres groupes, porte un jugement plus critique sur les rôles suivants dévolus à la CWaPE : garante de la séparation des métiers et facilitateur. L'indépendance de la CWaPE peut aussi être améliorée pour votre groupe. Pouvez-vous apporter des éléments d'explication dans ce cadre ?

Application de la réglementation

Le support offert par la CWaPE, pour la lisibilité des textes légaux et réglementaires, ainsi que l'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations de ces textes légaux et réglementaires sont jugés comme particulièrement faibles par votre groupe. Pouvez-vous apporter des précisions à cet égard ?

Missions de contrôle de la CWaPE

Dans ce cadre, les contrôles effectués par la CWaPE sont d'une manière générale jugés positivement. Cependant, une part significative de l'échantillon (1/3) est plus critique quant à la façon dont la CWaPE s'acquitte des missions de contrôle suivantes, qui touchent toutes à la relation avec les gestionnaires de réseau.

- le contrôle des gestionnaires de réseaux ;
- le contrôle du fonctionnement des organes de gestion des gestionnaires de réseaux ;
- les contrôles en matière d'indépendance du personnel des gestionnaires de réseaux ;

- les contrôles effectués pour ce qui concerne le respect des obligations de services publics par les gestionnaires de réseaux ;
- les contrôles de la CWaPE, pour ce qui concerne les échanges de données entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux.

Quels sont les éléments d'explication que vous souhaitez apporter dans ce cadre ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?
- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?
- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.3 Gestionnaires de réseau de distribution – hors secteur mixte

Pour rappel, **19 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non – remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les Gestionnaires de Réseau de Distribution hors secteur mixte se prononcent de façon analogue. Qu'en pensez-vous ?

On voit que la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie va croissant selon le degré de proximité (compétences belges et wallonnes mieux connues que compétences de l'UE). Cela se vérifie de façon générale mais aussi dans votre cas. Qu'en pensez-vous ?

Pour vous, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) est jugée nettement plus faible que pour l'ensemble de l'échantillon. Comment expliquez-vous cela ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'expertise et la médiation : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Le site Internet de la CWaPE

Vous avez un jugement plus sévère que la globalité de l'échantillon sur la qualité du site Internet de la CWaPE. Pouvez-vous préciser pourquoi ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Aucun d'entre vous n'a jugé « très bon » le rôle de la CWaPE en tant que garante de la séparation entre les métiers soumis au régime de concurrence et les métiers bénéficiant d'un monopole : que peut-elle faire pour améliorer la façon dont elle s'acquitte de cette mission ?

Application de la réglementation

La contribution de la CWaPE en termes d'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires est jugée bonne par 55,56 % des personnes interrogées et faible par 44,44 % des répondants. Vous portez à cet égard un jugement plus sévère que la totalité de l'échantillon sur ce point. Pouvez-vous apporter des précisions ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?

- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?
- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.4 Gestionnaires de réseau de distribution – secteur mixte

Pour rappel, **22 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non – remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les Gestionnaires de Réseau de Distribution - Secteur mixte se prononcent de façon analogue. Qu'en pensez-vous ?

On voit que la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie va croissant selon le degré de proximité (compétences belges et wallonnes mieux connues que compétences de l'UE). Cela se vérifie de façon générale mais aussi dans votre cas. Qu'en pensez-vous ?

Pour vous, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) semble parfaite. Souhaitez-vous faire un commentaire dans ce cadre ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'information et l'arbitrage : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Pour votre groupe, l'expertise de la CWaPE, si elle est considérée comme bonne de manière générale, doit cependant être améliorée en matière administrative et juridique, et surtout en matière économique et financière. Pouvez-vous apporter des éléments d'explication à cet égard ?

Le site Internet de la CWaPE

Vous avez un jugement globalement positif quant à la qualité générale du site Internet de la CWaPE. Répond-il complètement à vos attentes ou des améliorations peuvent-elle être apportées ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Votre appréciation générale des services de la CWaPE est bonne. Cependant, votre groupe porte le jugement le plus sévère sur le rôle de facilitateur de la CWaPE. Pouvez-vous en décrire les raisons ?

Application de la réglementation

L'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et réglementaires est jugée comme particulièrement faible par votre groupe. Pouvez-vous apporter des précisions à cet égard ? Le rôle joué par la CWaPE, pour ce qui touche à la conciliation entre les différents acteurs de marché de l'énergie, est également considéré comme à améliorer par votre groupe. Souhaitez-vous formuler un commentaire ?

Missions de contrôle de la CWaPE

Dans ce cadre, les contrôles effectués par la CWaPE pour ce qui concerne la procédure en matière d'amendes administratives sont considérés comme faibles ou mauvais pour un quart de l'échantillon, alors que les autres missions de contrôle sont mieux jugées. Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?
- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?

Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.5 Interlocuteurs institutionnels

Pour rappel, **27 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non – remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les interlocuteurs institutionnels se prononcent de façon analogue. Qu'en pensez-vous ?

On voit que la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie va croissant selon le degré de proximité (compétences belges et wallonnes mieux connues que compétences de l'UE). Cela se vérifie de façon générale mais aussi dans votre cas. Qu'en pensez-vous ?

Vous jugez bonne la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...), alors que d'autres opérateurs sont plus mesurés. Avez-vous un commentaire à formuler dans ce cadre ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les gestionnaires de réseaux sont : le contrôle, l'expertise et l'information : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Les interlocuteurs institutionnels portent un bon jugement sur l'expertise générale de la CWaPE. Seule son expertise en matière économique et financière semble pouvoir être améliorée, aux yeux des interlocuteurs institutionnels. Avez-vous un commentaire à exprimer dans ce cadre ?

Le site Internet de la CWaPE

Même s'ils sont généralement satisfaits du site Internet de la CWaPE, une partie des interlocuteurs institutionnels pensent que celui-ci peut encore faire l'objet d'améliorations. Pouvez-vous exprimer votre opinion à ce sujet ?

Application de la réglementation

La contribution de la CWaPE en termes d'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires est jugée faible par une part significative des répondants, même si d'autres groupes émettent dans ce cadre un jugement plus sévère. Pouvez-vous apporter des précisions à cet égard ?

La CWaPE comme interlocuteur des autorités publiques

La capacité d'initiative et la pro-activité de la CWaPE sont généralement bien notées. Cependant, une part de l'échantillon (15 %) les juge faibles. Comment la CWaPE peut-elle, selon vous, renforcer sa propre capacité d'initiative ?

Les missions de contrôle de la CWaPE

Deux aspects des missions de contrôle de la CWaPE doivent être améliorés aux yeux des interlocuteurs institutionnels. Il s'agit des contrôles en matière de prévention des discriminations entre utilisateurs du réseau, ainsi que des contrôles en matière de respect de l'exécution des plans d'adaptation et/ou d'extension. Souhaitez-vous faire un commentaire à cet égard ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?
- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?
- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.6 Producteurs verts < 10 kW

Pour rappel, **9 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent (non – remis à la personne rencontrée) :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont connaissance très limitée des missions de la CWaPE. Elle est faible pour 77 % des répondants. Qu'en pensez-vous ? Voyez-vous certains éléments d'explication ?

A l'inverse de tous les autres répondants, les producteurs verts < 10 kW ont une meilleure connaissance des compétences des autorités européennes en matière d'énergie, que des niveaux de pouvoir caractérisés par une plus grande proximité (Fédéral et Région wallonne). Comment expliquez-vous cela ?

Pour vous, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) est médiocre (faible pour 75 % des personnes interrogées). Souhaitez-vous faire un commentaire dans ce cadre ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les producteurs verts < 10 kW sont : le contrôle, l'information et l'expertise (ces deux derniers étant classés ex aequo) : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Pour votre groupe, l'expertise de la CWaPE, doit être améliorée dans plusieurs domaines, pour lesquels le jugement est assez sévère :

- l'expertise générale
- l'expertise en matière juridique (faible pour la totalité de l'échantillon)
- l'expertise en matière technique
- l'expertise en matière économique et financière
- l'expertise en matière administrative

Pouvez-vous apporter des éléments d'explication à cet égard ? Comment la CWaPE peut-elle, selon vous, améliorer son degré d'expertise dans ces différentes matières ?

Les contacts avec la CWaPE

Les contacts noués avec la CWaPE par les producteurs verts < 10 kW doivent également faire l'objet d'une amélioration en termes de qualité et de suivi. Souhaitez-vous exprimer un commentaire dans ce cadre ?

Les informations diffusées par la CWaPE

Les informations diffusées par la CWaPE, de même que leur pertinence, sont jugées assez sévèrement par les producteurs verts < 10 kW. Avez-vous un commentaire à exprimer dans ce cadre ?

Le site Internet de la CWaPE

En ce qui concerne la structure et la clarté d'utilisation du site internet de la CWaPE, une majorité des producteurs verts < 10 kW la trouvent faible ou mauvaise. Le jugement est comparable en ce qui concerne le niveau d'actualisation et de pertinence des informations du site.

Qu'en pensez-vous ? Partagez-vous cette analyse et le cas échéant pourquoi ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Votre appréciation générale des services de la CWaPE est faible ou mauvaise, quelles que soient les grilles d'analyse (qualité des relations, garantie de la séparation des métiers, indépendance, ...)

Comment expliquez-vous ce jugement ? Souhaitez-vous apporter des précisions dans ce cadre qui permettent de mieux évaluer ce résultat ?

Application de la réglementation

En ce qui concerne l'application de la réglementation, une part significative des producteurs verts < 10 kW (plus de 75 %) juge que les aspects suivants peuvent l'objet d'une très nette amélioration :

- Le support à la lisibilité des textes légaux
- Les outils mis à disposition par la CWaPE pour faciliter la compréhension de la législation et des réglementations
- La contribution de la CWaPE en termes d'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires
- L'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et réglementaires

Avez-vous des commentaires à exprimer dans ce cadre ?

Missions de contrôle de la CWaPE

Pour ce qui concerne les missions de contrôle (respect des obligations de service public, protection des consommateurs démunis, production des énergies renouvelables, les procédures d'octroi des certificats verts, tenue de compte des certificats verts, relations entre producteurs verts et gestionnaires de réseau, le contrôle effectué par la CWaPE apparaît faible ou mauvais pour la majorité des producteurs verts < 10 kW qui ont répondu à l'enquête. Avez-vous un commentaire à formuler dans ce cadre ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?

- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?
- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A5.7 Producteurs verts > 10 kW

Pour rappel, **33 personnes** ont répondu à ce questionnaire.

Ce guide d'entretien se structure comme suit :

- questions introductives
- analyse du questionnaire – focus sur les éléments distinctifs
- questions ouvertes (susceptibles d'être complétées par l'examen du questionnaire individuel de la personne ou de la société rencontrée)

En annexe figurent :

- les résultats complets du groupe auquel appartient la personne / société rencontrée
- le questionnaire spécifique de la personne / société rencontrée ce jour

Question introductives :

- Quelles sont à vos yeux les principales qualités de la CWaPE ?
- Quels sont les domaines dans lesquels la CWaPE peut améliorer son action ?
- Quelles suggestions pourriez-vous formuler dans ce cadre ?

Analyse du questionnaire :

Connaissance des missions de la CWaPE

Il ressort du questionnaire que tous les répondants ont une bonne connaissance des missions de la CWaPE. Les producteurs verts > 10 kW se prononcent de façon analogue. Qu'en pensez-vous ?

On voit que la connaissance des compétences des différents niveaux de pouvoir en matière d'énergie n'est pas très bonne chez les producteurs verts > 10 kW. Elle est médiocre pour ce qui concerne la connaissance des compétences au niveau de l'Union européenne. Elle s'améliore pour les compétences des autorités belges et

surtout wallonnes. Cela se vérifie de façon générale mais de façon plus marquée dans cette catégorie d'acteurs. Qu'en pensez-vous ?

Pour vous, la qualité de la collaboration existante entre la CWaPE et ses homologues (CREG ; VREG, BRUGEL, ...) semble satisfaisante. Souhaitez-vous faire un commentaire dans ce cadre ?

5 mots-clés pour qualifier la CWaPE

Parmi les 5 mots-clés proposés pour qualifier la CWaPE, les 3 qui arrivent en tête pour les producteurs verts > 10 kW sont : le contrôle, l'information et l'expertise : avez-vous un commentaire à exprimer ? Vous retrouvez-vous dans ce classement ?

Expertise de la CWaPE

Pour votre groupe, l'expertise de la CWaPE, si elle est considérée comme bonne de manière générale, peut cependant être améliorée en matière administrative. Pouvez-vous apporter des éléments d'explication à cet égard ? Y a-t-il d'autres domaines d'expertise pour lesquels vous souhaitez formuler un commentaire (économique, financier, juridique, ...) ?

Expertise de la CWaPE

Une personne interrogée sur quatre juge que le suivi des contacts noués avec la CWaPE est faible. Souhaitez-vous exprimer un commentaire dans ce cadre ?

Le site Internet de la CWaPE

Une part significative des producteurs verts > 10 kW (1/3) n'utilise pas le site Internet de la CWaPE. Avez-vous un élément d'explication à cet égard ?

Appréciation générale des services de la CWaPE

Votre appréciation générale des services de la CWaPE est bonne. Y a-t-il un point spécifique que souhaitez soulever dans ce cadre ?

Application de la réglementation

En ce qui concerne l'application de la réglementation, une part significative des producteurs verts > 10 kW (de 20 à 25 %) juge que les aspects suivants peuvent l'objet d'une amélioration :

- Le support à la lisibilité des textes légaux
- Les outils mis à disposition par la CWaPE pour faciliter la compréhension de la législation et des réglementations
- La contribution de la CWaPE en termes d'assistance à la préparation des textes légaux et réglementaires

- L'ouverture de la CWaPE aux suggestions qui lui sont faites en ce qui concerne des besoins de changements / adaptations des textes légaux et réglementaires

Avez-vous des commentaires à exprimer dans ce cadre ?

Missions de contrôle de la CWaPE

Pour ce qui concerne les procédures d'octroi des certificats verts, le contrôle effectué par la CWaPE apparaît faible ou mauvais pour plus de 30 des producteurs verts > 10 kW. Avez-vous un commentaire à formuler dans ce cadre ?

Enfin, en ce qui concerne les relations entre les producteurs verts et les gestionnaires de réseaux, le contrôle effectué par la CWaPE apparaît comme faible ou mauvais pour une part significative des producteurs verts (25 %). Qu'en pensez-vous ?

Questions ouvertes

- Comment pourraient évoluer les missions de la CWaPE dans l'avenir ?
- Estimez-vous que la CWaPE devrait voir ses compétences élargies et, le cas échéant, dans quel cadre ?
- Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?