

Date du document : 22/04/2024

FEUILLE DE ROUTE À L'HORIZON 2027

CD-24d22-CWaPE-0009

RAPPORT DES RÉALISATIONS 2023 ET MISE À JOUR DES OBJECTIFS 2024

établi dans le cadre de l'article 45, § 1^{er} du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Table des matières

INTRODUCTION	3
PARTIE 1 - BILAN DE RÉALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE EN 2023	4
1. Fonctionnement interne	4
1.1. <i>Activités transversales</i>	4
1.2. <i>IT</i>	5
1.3. <i>Comptabilité</i>	7
1.4. <i>Gestion des ressources humaines</i>	7
1.5. <i>Service documentaire et archivage</i>	8
1.6. <i>Comité de pilotage</i>	8
2. Activités de régulation	8
2.1. <i>Gestion des réseaux</i>	8
2.2. <i>Fourniture de gaz/d'électricité et production</i>	10
2.3. <i>Projets pilotes et partage d'énergie</i>	12
2.4. <i>Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales</i>	14
2.5. <i>Projets juridiques spécifiques</i>	16
2.6. <i>Communication</i>	17
2.7. <i>Nouvelles études et colloques</i>	19
2.8. <i>Prix et tarifs</i>	20
PARTIE 2 - PERSPECTIVES POUR 2024	21
1. Fonctionnement interne	21
1.1. <i>Activités transversales</i>	21
1.2. <i>IT</i>	21
1.3. <i>Financement</i>	22
1.4. <i>Gestion des ressources humaines</i>	22
1.5. <i>Service documentaire et archivage</i>	22
1.6. <i>Comité de pilotage</i>	22
2. Activités de régulation	23
2.1. <i>Gestion des réseaux</i>	23
2.2. <i>Fourniture de gaz/d'électricité et production</i>	24
2.3. <i>Projets pilotes et partage d'énergie</i>	24
2.4. <i>Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales</i>	24
2.5. <i>Projets juridiques spécifiques</i>	25
2.6. <i>Communication</i>	26
2.7. <i>Nouvelles études</i>	26
2.8. <i>Prix et tarifs</i>	26
2.9. <i>Projets socio-économiques</i>	27

INTRODUCTION

Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, tel que modifié, prévoit en son article 45, § 1^{er}, que, « *Dans les six mois suivant la nomination du président, le Comité de direction de la CWaPE soumet au Parlement une feuille de route établissant les objectifs que la CWaPE se fixe et les actions qu'elle s'engage à réaliser pendant la durée du mandat en cours* ».

Conformément à cette exigence, la CWaPE a établi début mars 2023 sa feuille de route CD-23c03-CWaPE-0007, exposant les grandes lignes de l'action de la CWaPE et de ses objectifs pour les cinq années du mandat concerné.

À la suite de l'exposé du président de la CWaPE lors de l'audition en Sous-commission du contrôle de la Commission wallonne pour l'Energie, tenue le 3 avril 2023, la CWaPE a complété sa feuille de route CD-23c03-CWaPE-0007 par un addendum se focalisant sur les précisions les plus notables demandées lors de l'audition, à savoir celles portant sur la méthodologie tarifaire 2025-2029, le partage et les communautés d'énergie, la flexibilité technique, la gestion des réseaux dans le contexte des congestions et des surtensions, les décrets « juge de paix » et le Service régional de médiation pour l'énergie.

Le présent rapport expose, en une première partie, le bilan de la réalisation des objectifs 2023, qui faisaient l'objet de l'annexe 2 de la Feuille de route et, en une seconde partie, les objectifs 2024.

Durant l'année 2023, la CWaPE a résolument poursuivi son travail de réalisation de sa feuille de route en vue de garantir un grand nombre des objectifs assignés pour cette année. La finalisation de certains objectifs initialement prévus pour 2023 sera poursuivie en 2024.

Le bilan de cette feuille de route ne reflète évidemment pas l'ensemble du travail accompli par la CWaPE puisqu'il ne reprend que les objectifs particuliers et stratégiques qui s'ajoutent au travail quotidien détaillé de façon exhaustive dans les rapports d'activité annuels de la CWaPE.

PARTIE 1 - BILAN DE RÉALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE EN 2023

La CWaPE a réalisé la majeure partie des objectifs intermédiaires de la feuille de route qu'elle s'était assignés pour 2023 ainsi que cela est expliqué ci-dessous.

1. FONCTIONNEMENT INTERNE

1.1. Activités transversales

- Conformément aux recommandations figurant dans les conclusions de l'audit réalisé par la Cour des comptes : élaboration d'un cadastre dynamique des missions de la CWaPE visant :
 - à identifier au sein des différentes directions les quinze macroprocessus de l'organisation, puis à établir un cadastre des processus complété le cas échéant par les sous-processus et procédures y relatives ;
 - à préciser les ressources humaines et les budgets qui y sont alloués ;
 - à établir le lien avec les besoins de recrutement ou de moyens budgétaires supplémentaires.

➔ Un premier projet a été établi. Le cadastre incluant l'ensemble des missions confiées à la CWaPE, en ce compris les missions récemment confiées, sera finalisé dans le courant du premier semestre 2024 et communiqué au Parlement.

- Élaboration du canevas du plan de formation de la CWaPE, mise en œuvre de celui-ci et élaboration de son bilan en fin d'année.

➔ Les formations obligatoires et proposées à l'ensemble des membres de la CWaPE sont reprises dans le plan d'action de l'année 2023 élaboré en interne et lequel a été concerté en Comité de concertation de base le 1^{er} février 2023. Des formations répondant à des besoins spécifiques sont également organisées. Ne pouvant bénéficier des formations organisées par l'EAP, des marchés publics sont passés pour chacune des formations.

- Réalisation du suivi de la mise en place du télétravail structurel (rapportage et statistiques).

➔ Le rapport d'évaluation de l'année 2023 a été présenté et approuvé en Comité de concertation de base le 24 novembre 2023.

- Organisation de réunions trimestrielles avec les autres directions avec un focus sur l'identification et l'anticipation des besoins de manière à pouvoir prioriser les travaux à réaliser (plus spécifiquement le suivi des projets transversaux).

➔ Des réunions transversales ont été organisées portant aujourd'hui essentiellement sur le développement des projets IT.

- Projet Risk@CWaPE : évaluation des actions de maîtrise 2022 et cartographie des risques 2023.

➔ Élaboration du rapport de contrôle interne 2022 sur le statut de réalisation des actions de maîtrise. Les actions de maîtrise 2023 et leur suivi seront évalués début 2024.

- Marchés publics : lancement du nouveau marché externalisation des services informatiques relatifs aux infrastructures, finalisation du cahier spécial des charges pour le nouveau marché visant à désigner un secrétariat social pour la période 2025-2028 (marché à attribuer avant le 20 juin 2024).
 - ➔ La procédure de marché a été initiée le 12 octobre 2023. La phase 1 "appel à candidatures" s'est clôturée le 22 décembre 2023 par la décision de sélection des candidats. Le cahier spécial des charges a été approuvé le 22 décembre 2023 et les invitations à déposer une offre ont été publiées sur la plateforme fédérale e-Procurement le 27 décembre 2023. L'attribution du marché interviendra en 2024.

- Organisation et activation de groupes de travail portant :
 - Sur la digitalisation (Mise en œuvre des objectifs de la feuille de route à l'horizon 2027 à savoir plus précisément la poursuite du télétravail en veillant à la mise en place des meilleurs outils de travail et d'accompagnement pour veiller au bien-être des travailleurs et à la bonne réalisation des missions de la CWaPE, la simplification des démarches et processus imposés aux acteurs de marché et le développement des outils plus efficaces et renforcer les équipes en charge de ces matières (nouvelles formes d'interaction) pour permettre une action rapide et efficiente de la CWaPE dans le cadre des nouvelles procédures applicables).
 - ➔ Le groupe de travail digitalisation a, entres autres, déposé un rapport d'audit de maturité numérique comprenant un plan d'action. La priorité a été mise en 2023 sur l'acquisition de matériel IT afin d'équiper adéquatement tous les membres de la CWaPE ; des formations axées d'une part sur le télétravail et d'autre part sur l'utilisation de M365 ont été organisées en décembre 2023 et début 2024.

 - Sur la communication interne, le développement et l'actualisation du site web et la coordination du rapport annuel.
 - ➔ Un marché est en cours de préparation afin de faire évoluer le site web et de pouvoir y publier des outils de communication dynamiques (ex. les capsules vidéo). Une réflexion est également menée en vue d'améliorer la visibilité du SRME, ainsi que faciliter l'accessibilité de l'information pour les publics-cibles sur le site internet.

1.2. IT

- Poursuite des développements en cours et mise en œuvre de nouveaux projets (rapportage vert et fuel mix, gestion administrative des réseaux alternatifs, dossiers de plaintes introduites au SRME, outil d'interface avec le secrétariat social, récupération des données dans le comparateur tarifaire dans le cadre de l'observatoire des prix, implémentation du nouveau logiciel comptable, gestion des archives).
 - ➔ Le GreenCheck 2.0 a été mis en production et rendu accessible sur le site de la CWaPE en janvier 2024.

Les évolutions de l'outil CRM2 (outil CRM du SRME) ont débuté au cours de l'année 2023 et se poursuivront en 2024 (incluant la génération et gestion des courriers automatiques).

La création d'Enershare (outil de gestion interne) pour assurer le suivi des dossiers Communautés d'énergie et du partage a débuté en 2023. Le volet Communautés a été finalisé en 2023 et l'adaptation de Enershare pour intégrer le partage d'énergie doit débuter début 2024.

- Mise en place des projets d'évolution en fonction des besoins des utilisateurs : dans le cadre du projet digitalisation, mise en œuvre de l'environnement *SharePoint* et organisation des formations, finalisation du projet « Exchange on line » et appui dans l'implémentation de nouveaux outils – Power BI.
 - ➔ Ce travail est en cours. Des formations spécifiques "administrateurs" (gestion de la structure *SharePoint* interne à la CWaPE et gestion des droits) ont été données.
Des formations spécifiques en Power BI ont été organisées afin de pouvoir faire évoluer la présentation de certains rapports et rendre les publications plus didactiques.
- Définition des meilleurs systèmes, applications et structures à mettre en place pour une gestion efficace des données informatiques ou des applicatifs nécessaires au bon fonctionnement de la CWaPE : suivi IT de l'implémentation du nouveau comparateur tarifaire et analyses techniques préalables à l'élaboration de nouveaux marchés publics portant sur l'hébergement.
 - ➔ La CWaPE a choisi d'héberger son environnement IT dans un cloud privé via un prestataire qui en assure la sécurité et la maintenance.
L'environnement comprend le serveur de fichiers, les serveurs RDS (bureaux à distance), les bases de données, le système de comptabilité, les serveurs de développement WinDev, le serveur de messagerie, le serveur documentaire, une DMZ et les serveurs de backup.
Tous les serveurs sont virtualisés et peuvent être réinstallés rapidement dans un autre cloud au besoin.
Toutes les données de la CWaPE sont sauvegardées plusieurs fois par jour pour les bases de données et la comptabilité, toutes les nuits pour le reste et le tout est répliqué dans un autre Data Centre.
Tous les utilisateurs du système IT de la CWaPE travaillent avec la suite Microsoft 365 et basculent progressivement vers les outils collaboratifs et le cloud Azur.
- Suivi et développement de l'infrastructure de téléphonie : nouveau marché public – *upgrade* de l'outil Teams.
 - ➔ La mise en place d'une solution de type « cloud » intégrée dans Teams a fait l'objet d'un marché public. La nouvelle solution est opérationnelle depuis le 1^{er} septembre 2023.
- Mise en œuvre de la politique de maintenance du parc informatique.
 - ➔ Poursuite du plan d'équipement portant sur le matériel IT visant d'une part à faciliter les prestations réalisées en télétravail et d'autre part à équiper les salles de réunions de la CWaPE de matériel approprié à la tenue de réunions organisées en hybride.

1.3. Comptabilité

- Implémentation du nouveau logiciel comptable : projet débutant le 1^{er} mai 2023 avec une mise en production au 1^{er} décembre 2023 ; ce projet comprend également la formation des collaborateurs.
 - ➔ Les travaux de paramétrage et de testing ont été réalisés entre les mois de mai et décembre 2023. Le GO live du nouveau logiciel comptable a bien été réalisé au 1^{er} décembre 2023. L'exercice comptable et budgétaire 2024 sera réalisé en Adfinity ; cependant, la clôture comptable 2023 sera opérée au travers du logiciel Acropole dont la fin de licence est prévue pour le 30 juin 2024.
- Projet audit interne – 3^e phase : mise en œuvre des recommandations formulées en 2022 et validation des procédures portant sur la gestion du patrimoine, gestion de la trésorerie, gestion des contrats, monitoring comptable et budgétaire et gestion du processus lié à la gestion des bases de données comptables – aspect sécurité).
 - ➔ La CWaPE a assuré le suivi des recommandations formulées en 2022 et portant sur les processus liés aux marchés publics. La troisième mission d'audit, portant sur les processus de gestion de trésorerie, de gestion des immobilisations, de gestion de base de données comptable, de gestion des contrats, s'est déroulée entre octobre et décembre 2023. Le rapport du prestataire a été présenté le 11 décembre 2023 ; trois recommandations ont été formulées (Mise en place d'une formalisation de la revue des tests de reprise d'activités, Mise en place d'un log des activités de comptabilisation dans le système comptable et Mise en place d'un blocage au niveau du système comptable).

1.4. Gestion des ressources humaines

- Plan d'action 2023 : suivi des actions.
 - ➔ Le rapport de suivi a été présenté en Comité de concertation de base le 4 octobre 2023 et validé le 24 novembre 2023.
- Plan de recrutement 2023 : suivi et organisation du cadre de travail (aménagement des locaux).
 - ➔ L'organisation des locaux a été adaptée et les bureaux réaménagés de manière à pouvoir accueillir les nouveaux collaborateurs (7 nouveaux collaborateurs et collaboratrices sont entrées en fonction en 2023 ; 4 nouveaux collaborateurs et collaboratrices entreront en fonction en 2024, les procédures de recrutement ayant été initiées en 2023). Cet aménagement a également pris en considération la mise en œuvre du télétravail structurel.
- Préparation du projet de digitalisation de la gestion RH.
 - ➔ La réflexion est en cours et prendra notamment en considération les propositions qui seront déposées dans le cadre du marché public à lancer pour désigner un secrétariat social pour les années 2025 à 2028).

1.5. Service documentaire et archivage

- Projet archivage : finalisation de la première phase relative aux documents de la Direction socio-économique et tarifaire (principalement relevant de la compétence tarifaire).
 - ➔ Le travail est en cours. Les documents relatifs aux années 2008-2016 sont totalement archivés.

1.6. Comité de pilotage

- Mise sur pied d'un Comité de pilotage destiné à accompagner le Comité de direction dans l'analyse et le suivi de dossiers transversaux et stratégiques.
 - ➔ Les réflexions et la définition de son mode de fonctionnement ont été menées par le Comité de direction en 2023 ; la mise sur pied du Comité de pilotage, et ses premières réunions ont démarré en février 2024.

2. ACTIVITÉS DE RÉGULATION

2.1. Gestion des réseaux

- Mise en œuvre des nouvelles dispositions décrétales en matière de plan d'adaptation des réseaux de distribution d'électricité et examen de ceux-ci en lien avec les évolutions du secteur.
 - ➔ Lignes directrices publiées début 2023 : les plans sont analysés sur base des nouvelles dispositions.
- Mise en œuvre des conclusions de l'audit des rapports qualité des GRD électricité et gaz et construction d'un historique pertinent de KPI.
 - ➔ Plusieurs procédures d'injonction ont été lancées en 2023 dans le cadre du suivi des rapports d'audit soit en raison de l'absence de réponse des acteurs, soit en raison d'une non-conformité.

Plusieurs visites de contrôle sur site ont eu lieu au cours du second semestre 2023. Celles-ci seront suivies de rapports et d'un suivi circonstancié qui se poursuivra en 2024.
- En cas d'adoption de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux subventions en vue de la *smartisation* des réseaux, mise en œuvre du contrôle de l'éligibilité aux subsides des projets d'investissement des GRD.
 - ➔ La CWaPE a remis un avis sur le projet d'AGW initialement rédigé. L'AGW a finalement été commué en décret, avec entrée en vigueur au 1^{er} juillet. La CWaPE a remis un avis sur chacun des dossiers de subvention introduits par les GRD. Dans ces avis, la CWaPE a interpellé le Gouvernement sur les conditions nécessaires en vue de la conformité au décret et de la nécessité de réduire les risques de double subvention. En 2023, elle a par ailleurs remis des avis sur les demandes de subsides qui lui sont parvenues.

- Suivi du plan décennal de remplacement de l'éclairage public par des technologies LED.
 - ➔ L'exercice annuel a bien été réalisé.

- Révision du RTDE en vue de l'intégration des dispositions nécessaires au bon fonctionnement des opérations de partage d'énergie.
 - ➔ Un groupe de travail a été mis sur pied par la CWaPE auquel participe les gestionnaires de réseaux (GRD et Elia) pour échanger autour des modifications nécessaires.

Les ressources internes et externes ont été consacrées d'abord à l'élaboration des clés de répartition standard, des différents formulaires et des contrats-types nécessaires à l'introduction d'une demande d'autorisation de partage et à la notification d'une communauté d'énergie.

- Poursuite du processus d'actualisation du règlement technique gaz.
 - ➔ Ce projet a été suspendu en début d'année en raison de l'indisponibilité involontaire des ressources humaines y-affectées. À reprendre en 2024.

- Poursuite du processus d'actualisation du règlement technique du transport local.
 - ➔ Ce processus a été suspendu au profit du nécessaire processus préalable de révision du contrat d'accès ELIA et de la convention de collaboration ELIA-GRD.

- Analyse et approbation des prescriptions techniques relatives au raccordement des bornes de recharge pour véhicules électriques.
 - ➔ Approbation et entrée en vigueur de la prescription C1/127 « Solutions standards pour le raccordement des points de recharge de véhicules électriques au réseau de distribution ».

- Examen des propositions de modification des contrats, règlements et conventions de raccordement, d'accès, d'accès à la flexibilité, et de collaboration, soumises par les gestionnaires de réseaux et par Synergrid.
 - ➔ Examen et approbation par la CWaPE, le cas échéant après échange de nos analyses et demandes d'adaptation, des modifications apportées par les gestionnaires de réseaux sur une série de documents soumis au contrôle régulateur (C8-01, contrat GRD-FSP, SOK, C1/127, C1/107, C2/112...)

- Assurer proactivement le respect des règles de gouvernance tant en amont de projets envisagés qu'en cas d'absence de conformité constatée ou en cas de désignation de nouveaux administrateurs.
 - ➔ La CWaPE a assuré le suivi de la gouvernance des GRD tout au cours de l'année 2023.

Dans ce cadre, elle a notamment suivi les intentions de RESA de réaliser des missions en matière de transition énergétique et attiré l'attention de ce dernier sur l'importance de respecter les obligations lui incombant sur la base des décrets électricité et gaz. Ce contrôle se poursuivra de manière étroite au cours de l'année 2024.

La CWaPE a poursuivi le suivi du contrôle de gouvernance de REW notamment en matière d'unités de cogénération. Les unités ont été mises à l'arrêt au 31 décembre 2022 en l'absence d'un transfert de celles-ci vers la Ville de Wavre.

Aussi, la CWaPE a poursuivi la sortie de Connexio (ORES) de N'Allo (ENGIE). Celle-ci sera actée fin 2023, une fois l'arrêt de l'utilisation de logiciel N'Allo par Connexio. En 2023, la CWaPE a aussi interrogé ORES plus spécifiquement sur ses intentions eu égard à ENGIE IT, dont la sortie serait reportée. Ce dossier est suivi de près par la CWaPE et se poursuivra en 2024.

Enfin, la CWaPE a poursuivi le suivi de la sortie de l'activité 'bornes de recharge électriques' d'ORES qui a été réalisé conformément aux engagements pris.

Pour le surplus, lors de désignation d'administrateurs indépendants, la CWaPE se prononce sur la compatibilité avec le décret.

2.2. Fourniture de gaz/d'électricité et production

- Concertation avec le secteur en vue de proposer un cadre opérationnel (AGW) pour la mise en œuvre du nouveau cadre de la fourniture de substitution.

➔ Après avoir consulté le secteur fin 2022 – début 2023 quant à la manière de mettre en œuvre les nouvelles dispositions décrétales, la CWaPE a décidé au vu des très nombreuses questions juridiques, économiques et techniques relatives aux rôles, au fonctionnement de marché etc. résultant de la mise en œuvre des nouvelles dispositions légales applicables de lancer une étude visant :

- 1) à réaliser une analyse comparative de mécaniques appliquées dans d'autres Etats membres ;
- 2) à rédiger un document-support de questions-réponses permettant d'alimenter la réflexion notamment des acteurs et opérateurs de marché autour du design du futur mécanisme à proposer par la CWaPE ;
- 3) à rencontrer les GRD et fournisseurs pour examiner la praticabilité de l'un ou l'autre piste et
- 4) enfin, à rédiger un premier projet d'AGW qui constituera la base pour la proposition de la CWaPE qui sera conformément au décret soumis aux modalités de concertation/consultation prévue.

Cette mission se poursuivra au cours du premier semestre 2024.

La proposition d'AGW par la CWaPE au Gouvernement permettra – si le Gouvernement s'en saisit - de mettre en œuvre le nouveau régime décretaal.

- Campagne de contrôle des contrats de raccordement avec accès flexible soumis aux producteurs.

➔ Le contrôle de conformité aux décisions CBA des clauses d'octroi de capacité de 229 contrats a été réalisé.

- Concertation avec le secteur en vue de proposer un AGW établissant un cadre opérationnel pour la mise en œuvre du nouveau cadre en matière d'accès flexible au réseau pour les unités de production et de stockage.

➔ Proposition complète transmise au Gouvernement en août (CD-23g31-CWaPE-0934). Complément pour la BT (indemnisation producteurs) déposé en septembre (CD-23i21-CWaPE-0940).

- Contrôle et accompagnement des acteurs de marché dans l'amélioration des processus de marché, en particulier ceux liés à la mise en œuvre du MIG6.
 - ➔ Dans le cadre des problèmes rencontrés, la CWaPE a :
 - Par la voix de son médiateur, dès janvier 2023, interrogé les GRD sur les motifs d'augmentation importante des plaintes et les délais pour une résolution de celles-ci
 - Par la voix du régulateur, la CWaPE a interrogé dès janvier 2023 les fournisseurs sur les problèmes rencontrés dans le cadre du MIG 6 et plus particulièrement de la nouvelle plateforme d'échanges de données CMS d'Atrias.
 - Par un courrier commun des régulateurs au printemps 2023, les régulateurs ont interrogé ensemble les GRD et les fournisseurs sur les problèmes rencontrés et les éventuelles solutions et délais de résolution envisagés.
 - Des réunions bilatérales ont eu lieu à plusieurs reprises avec plusieurs fournisseurs et les GRD en présence de la CWaPE en ce compris du SRME pour assurer un suivi des différentes questions qui se posent. Ces réunions se sont poursuivies au second semestre dans l'optique de maintenir la pression en vue d'un retour à un fonctionnement de marché adéquat et d'une pénalisation moins importante des consommateurs.
 - Au cours de l'été 2023 et à la suite des réponses reçues, les régulateurs ont décidé d'agir ensemble à l'égard des GRD. Ce courrier fixe plusieurs objectifs : disposer d'outils de monitoring, avoir une idée précise de ce que sera un retour à la normale et de quand cela interviendra-t-il.
 - La CWaPE se réserve par ailleurs la possibilité d'agir de son côté et le dossier est suivi étroitement en 2024.

- Mise en production d'un nouvel environnement et d'une nouvelle procédure en vue d'établir et de mettre à disposition des consommateurs un outil GreenCheck 2.0.
 - ➔ Réalisé. Le GreenCheck 2.0 a été mis en production et rendu accessible sur le site de la CWaPE en janvier 2024 (cf. supra).

- Révision du contrat d'accès-type à l'initiative de la CWaPE pour répondre aux besoins en matière de suivi financier des fournisseurs et de qualité de la donnée transmise par les GRD.
 - ➔ Le chantier a été ouvert par la CWaPE courant 2023 à travers un sondage adressé à l'ensemble des fournisseurs et de la FEBEG ainsi que d'une démarche de partage d'information et de concertation initiée auprès de la VREG et de BRUGEL afin de privilégier une approche harmonisée entre régions. La CWaPE a par ailleurs pris connaissance d'un projet de révision du contrat d'accès entamé unilatéralement par Fluvius en Flandre et a dû adapter ses travaux en conséquence. Ce chantier sera poursuivi en 2024.

- Suivi de manière récurrente des adaptations apportées aux conditions générales des fournisseurs et contrôle périodique de la compatibilité desdites conditions générales avec le cadre légal et réglementaire.
 - ➔ Ce suivi est un suivi récurrent réalisé par la CWaPE.

En 2023, le suivi récurrent des adaptations apportées aux conditions générales a pu être réalisé à chaque fois que des nouvelles / adaptations à des conditions générales de fourniture ont été communiquées à la CWaPE conformément à l'AGW OSP.

Aussi, dans le cadre des contrôles ciblés menés par la CWaPE intervient d'office un contrôle des conditions générales. Tel a été le cas de DATS en ce second semestre 2023.

- Organisation d'un cycle de rencontres bilatérales avec l'ensemble des fournisseurs, afin de les entendre d'une part sur l'application concrète des procédures découlant du « décret juge de paix » et d'autre part sur la manière dont ils ont digéré/affronté la crise énergétique.
 - ➔ Ce cycle de rencontre a été réalisé auprès de l'ensemble des fournisseurs. Les constats entendus vont être partagés auprès des autres acteurs (GRD, CPAS, associations, juges de paix...) pour ce qui concerne le volet « décret juge de paix » et va alimenter la CWaPE en vue de la rédaction de son rapport d'évaluation attendu pour juin 2024. Les constats exprimés par les fournisseurs sur d'autres points seront par ailleurs pris en compte notamment dans le cadre du travail de révision du contrat d'accès.

2.3. Projets pilotes et partage d'énergie

- Instruction des nouvelles demandes de projet pilote et suivi des projets en cours et à venir en vue de veiller au cadre et d'obtenir des résultats utiles pour la collectivité.
 - ➔ Deux nouvelles demandes ont été instruites fin 2023 et ont donné lieu à autorisations début 2024 : Miracelle et Reactive Power Management.
- Publication d'une note interprétative / des lignes directrices visant à compiler et expliciter les interprétations retenues ou non en matière de ligne directe par la CWaPE.
 - ➔ Cette note a été réalisée au second semestre 2023 et publiée en janvier 2024.
- Mise en œuvre de l'AGW Partage/Communauté d'énergie une fois entré en vigueur : organisation de la procédure d'autorisation des opérations de partage et suivi des différents dossiers réceptionnés, analyse des structures juridiques des communautés d'énergie, approbation des clef-types de répartition, préparation des conventions-type et formulaires en exécution dudit AGW, encadrement des processus de marché et adaptation du Règlement technique...
 - ➔ La mise en œuvre des dispositions de l'AGW partage / communautés d'énergie implique un travail conséquent.
 - 1) La CWaPE est accompagnée par un conseil externe en matière de droit des sociétés eu égard à la complexité des conditions que doivent rencontrer les communautés d'énergie pour être conformes aux dispositions légales. L'objectif de ce marché public 'droit des sociétés' est double : doter la CWaPE d'un guide à l'analyse de la conformité des communautés d'énergie avec l'AGW partage/communautés, le décret électricité et le code des sociétés ainsi que de disposer d'un conseil externe auprès de qui adresser les questions complexes et ne relevant pas du droit de l'énergie (ex. vérification de certaines dispositions des statuts). Le guide d'analyse a été mis à disposition de la CWaPE début septembre 2023, et la mission de conseil se poursuit ;

- 2) La CWaPE a en concertation avec les GR (GRD et GRTL) établi les formulaires de notification d'une communauté d'énergie renouvelable / citoyenne, d'autorisation d'une opération de partage au sein d'une communauté d'énergie et de notification d'un partage au sein d'un même bâtiment. Ce travail conséquent a été réalisé au cours des deuxième et troisième trimestres 2023. Les documents ont pu être publiés une fois l'AGW partage et communautés entré en vigueur.
- 3) La CWaPE a rédigé un guide d'accompagnement au remplissage d'une demande d'autorisation d'une opération de partage. Ce guide permettra d'éclairer le demandeur quant aux exigences de la CWaPE et ses interprétations ;
- 4) La CWaPE a approuvé après des échanges avec les GR (GRTL et GRD) les contrats-type applicables. Ceux-ci sont à présent publiés sur le site internet des GRD et de la CWaPE.
- 5) Dès le mois de mai, la CWaPE publiait les clefs de répartition d'office admises par les GRD et qui serviront dans le cas des opérations de partage. D'autres clefs restent possibles mais sont soumises à l'accord préalable du GR.
- 6) De nombreuses réunions avec les acteurs (GR) se sont tenues durant l'année 2023.

Parallèlement à cela, il importe de souligner qu'en l'absence de la désignation d'un facilitateur régional, la CWaPE a également conseillé les porteurs de projets quant à la légalité de leur montage ou la validité technique de leur modèle.

- Suivi de l'étude externe peer-to-peer et réaction à des demandes d'avis éventuelles sur la thématique.
 - ➔ L'étude a été menée à son terme début 2023 par le prestataire externe, outillant ainsi la CWaPE d'une vue plus précise de l'état d'avancement de la mise en œuvre de ce régime dans d'autres états membres et entités fédérées belges.
- Poursuite du développement du logiciel interne de traitement des dossiers « réseaux alternatifs » dénommé RESALT développé en 2022, pour finaliser l'outil 'tableau de bord' et permettre une intégration des futurs dossiers relatifs aux communautés d'énergie et aux opérations de partage.
 - ➔ Il a été décidé de créer un nouvel outil CRM interne dédié aux communautés d'énergie et au partage afin d'éviter toute confusion avec les réseaux alternatifs (RFP, Lignes directes...) repris dans le CRM RESALT.

Enershare a été développé en tant que CRM interne pour les communautés d'énergie et continuera son développement en 2024 pour le partage.

Des solutions ont été étudiées et développées pour faciliter les communications de documents dans le cadre des procédures partage et communautés entre porteur de projet / CWaPE et GR / CWaPE.

Dans ce cadre, la CWaPE espère pouvoir reposer sur des synergies à moyen terme avec SPW Digital et notamment interfacier les back-offices internes avec une plateforme externe si cela s'avère compatible et aisément faisable. Des réunions et échanges dans le cadre de Digital Wallonia ont été entamées en vue d'échanger sur la faisabilité de telles synergies.

Les développements portant sur le tableau de bord de l'outil CRM seront développés une fois Enershare finalisé.

2.4. Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales

- Accueil des plaignants en première ligne en aiguillant le cas échéant les personnes vers les outils didactiques existants, traiter les urgences et les questions ainsi que des plaintes (2e ligne).
 - ➔ Le SRME a rempli son rôle pleinement. Le nombre de plaintes a continué de croître en 2023 et cette tâche est réalisée avec la meilleure volonté en essayant de limiter les retards, lesquels sont inévitables vu la masse. En effet, le service a été confronté à un maintien des nombreuses demandes consécutives à la crise énergétique vu l'intérêt grandissant des citoyens pour leurs factures d'énergie (inquiétude quant à la hauteur, volonté de comprendre sa facture, droits sociaux...) et à un nombre important de plaintes résultant notamment de la mise en œuvre du CMS d'ATRIAS (plateforme d'échanges de données entre GRD-fournisseurs, géré par ATRIAS, filiale des GRD) et ayant des impacts sur la facturation, la faculté à changer de fournisseur ou encore de registre, les processus de déménagement, ...
- Mise en place des processus de gestion de masse de plaintes par le SRME en cas de pic important de plaintes entrantes.
 - ➔ Dans le cadre notamment de dossiers MIG6/ATRIAS, le SRME a innové et a traité les plaintes via de nouveaux modes de gestion interne pour faciliter la lisibilité par les acteurs et opérateurs et augmenter les chances d'une résolution accélérée desdites plaintes. Dans ce cadre des fichiers partagés ont été mis à disposition, lesquels sont directement complétés par les acteurs et opérateurs, ce qui permet rapidement de saisir l'état du dossier.

En sus des mails-types ont été rédigés pour informer rapidement les clients de la bonne réception de leur plainte et du contexte dans lequel celle-ci intervient.

Enfin, pour accélérer le traitement des dossiers en interne et éviter un double exercice de prise de connaissance des dossiers, les acteurs sont interpellés directement dès réception de la plainte par l'agent, ce qui lui permet de disposer d'ores et déjà d'un premier retour de ceux-ci au moment de son analyse.
- Augmentation de la réactivité externe du SRME face à des problèmes récurrents : communication à destination de la presse (conférences de presse, communiqués), prise de contact avec les autres autorités compétentes, etc.
 - ➔ Divers échanges tenus :
 - Interview RTBF au troisième trimestre 2023 (sujets : évolution des plaintes au SRME, raison d'être de cette évolution à la hausse des plaintes, comment le SRME peut aider les consommateurs...)
 - Interview RTL (JT 19h) au premier trimestre 2023 : explosion des plaintes en raison des problèmes liés à la plateforme d'échange de données CMS Atrias.
 - Echange avec le médiateur fédéral quant à l'interprétation de loi fédérale en matière d'impayés et l'application des dispositions régionales. Un conflit de normes est en effet présent et cause des difficultés d'interprétation pour les fournisseurs d'énergie, les GRD ainsi que les consommateurs.

- Établissement d'un formulaire-type de demande pour faciliter la participation sur demande à des formations, des sessions d'information, des salons...
 - ➔ Au cours du quatrième trimestre, le SRME a finalisé un formulaire-type. L'objectif est d'une part d'éviter une mobilisation importante de ressources quand l'évènement proposé est peu ou pas visité. D'autre part, il vise aussi à permettre au SRME de mieux cibler les besoins des personnes demanderesse de ce type d'activités.

- Actualisation des courriers-types du SRME pour s'adresser aux acteurs de marché.
 - ➔ Au vu des nombreuses plaintes reçues, cet objectif est reporté à 2024.

- Renforcement des outils disponibles à travers notamment des FAQ adaptées répondant notamment aux questions fréquentes qui parviennent au SRME et aux autres services de la CWaPE.
 - ➔ La CWaPE dans le cadre de son marché de copywriting qui fait entres autres suites aux études « acteurs de terrain » réalisées en 2022, entend retravailler certaines FAQ existantes pour en faciliter leur compréhension par différents publics cibles. L'objectif est également de travailler de la même manière les FAQ à rédiger et dont les thématiques ont été identifiées en ce début d'année 2023 sur la base des questions/plaintes récurrentes. Un marché public a été octroyé à un copywriter fin 2023.

- Proposition d'amélioration de l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie pour réduire le temps de réponse des acteurs dans le cadre des dossiers de plaintes et accélérer le traitement des plaintes.
 - ➔ Une proposition d'amélioration de l'AGW du 8 janvier 2009 a été communiquée dès le mois d'avril 2023 au Gouvernement wallon. L'objectif derrière cette adaptation est multiple :1) réduire le temps de réponse des acteurs dans le cadre des dossiers de plaintes et accélérer le traitement des plaintes ; 2) permettre un examen in concreto de la recevabilité lorsque le service est confronté à une personne vulnérable ; 3) rapprocher le texte de la réalité du service (suppression du fax mais ajout du formulaire en ligne comme moyen de contact du SRME par exemple).

- Proposition de renforcement des mécanismes et hypothèses d'indemnisations prévues par les décrets électricité et gaz pour étendre les cas visés et répondre à la réalité rencontrée par le SRME et les autres services de la CWaPE.
 - ➔ Lesdites propositions ont été formulées dans le cadre des avis sur les avant-projets de décrets portant modifications du décret électricité et du décret gaz ainsi que dans l'évaluation des décrets. Sont notamment visées les modifications de raccordement, le délai pour remettre offre, le décrochage des installations de production en BT...

- Participation à certaines audiences en Justice de Paix afin de vérifier sur le terrain les modalités de mise en œuvre du « décret juge de paix » et tenir compte des constats effectués en vue de l'évaluation de ce décret.
 - ➔ Les fournisseurs et les GRD nous ont indiqué qu'en 2023, les audiences en justice de paix dans le cadre de l'entrée en vigueur du nouveau décret étaient quasiment inexistantes, les fournisseurs préférant activer, comme la CWaPE l'avait pressenti, des procédures de fin de contrat (EOC). Des échanges sont en revanche intervenus avec un représentant des juges de paix et se poursuivront en 2024.

- Relance d'un cycle de contrôle OSP en organisant un contrôle approfondi chez un fournisseur « nouvel entrant » ou un fournisseur dont les KPI ou les retours du SRME sont les plus négatifs.
 - ➔ Le premier contrôle de ce nouveau cycle a été réalisé le 7 novembre 2023 chez un fournisseur.

2.5. Projets juridiques spécifiques

- Mise à jour des AGW relatifs aux obligations de service public commentés.
 - ➔ Tâche non réalisée en raison de l'absence d'un équivalent temps plein du 01/01/2023 au 05/06/2023 suivi de sa démission. Il sera pourvu à la fonction en 2024.
- Rédaction d'un état des lieux de la question de la fraude (aux compteurs, données de consommation raccordements...) et de l'application de cette notion par les GRD, avec des propositions d'amélioration en la matière le cas échéant.
 - ➔ Tâche non réalisée en raison de l'absence d'un équivalent temps plein du 01/01/2023 au 05/06/2023 suivi de sa démission. Il sera pourvu à la fonction en 2024.
- Réalisation d'une évaluation actualisée des décrets électricité et gaz, conformément à l'article 64 du décret électricité et à l'article 75 du décret gaz.
 - ➔ Cette évaluation a été réalisée et publiée au troisième trimestre 2023. Ce délai a été rendu nécessaire par les nombreux travaux en cours dont ceux liés à la méthodologie tarifaire.
- Suivi du contentieux et du précontentieux qui pourrait survenir dans le cadre notamment des décisions tarifaires.
 - ➔ Missions réalisées :
 - Mission réalisée en amont de l'adoption de la méthodologie tarifaire avec l'appui de notre conseil externe.
 - Mission réalisée en aval dans le cadre de la plainte en réexamen à l'encontre de la méthodologie tarifaire et des recours qui s'en suivent.
 - Mission réalisée dans le recours introduit à l'encontre du décret du 5 mai 2022 et plus particulièrement deux articles du décret tarifaire.
 - Mission réalisée dans le cadre du pourvoi en cassation à l'encontre de l'arrêt de la Cour des marchés.
 - Procédures d'injonction dans le cadre du rapport d'audit qualité.
 - Examen dans le cadre des dossiers gouvernance.
- Élaboration des lignes directrices encadrant les règles de confidentialité en matière de publication de documents par la CWaPE.
 - ➔ Tâche non réalisée en raison de l'absence d'un équivalent temps plein du 01/01/2023 au 05/06/2023 suivi de sa démission. Il sera pourvu à la fonction en 2024.

- Organisation d'une formation interne continue en matière de protection des données et actualisation du contrôle de conformité du site internet.

➔ Tâche non réalisée en raison de l'absence d'un équivalent temps plein du 01/01/2023 au 01/09/2023 et de la perte de notre DPO (congé de maternité S1/23 et démission juin 2023).

La CWaPE a décidé de la contractualisation externe du rôle de DPO à partir de novembre 2023 et de la réalisation d'une cartographie (audit) examinant la conformité au RGPD. Le contrôle du site internet interviendra dans le cadre de cette phase d'audit externalisée. La formation du personnel est également prévue dans le cadre du marché contracté pour assurer une maîtrise suffisante par l'ensemble des intervenants à la CWaPE.

2.6. Communication

- Recrutement d'un.e chargé.e de communication qui organisera et coordonnera la stratégie de communication interne et externe de la CWaPE, son *community management* ainsi que les contacts avec la presse.

➔ La personne a été recrutée et est entrée en fonction le 1^{er} septembre 2023.

- Réalisation des premières actions dans le cadre du projet « acteurs de terrain » du SRME en vue de repositionner celui-ci comme acteur de la médiation pour l'énergie en Région wallonne, de lutter contre le non-recours au droit et d'être le partenaire privilégié des acteurs de terrain pour assurer une information de qualité à destination des consommateurs. Dans ce contexte, en 2023, la CWaPE travaillera sur le repositionnement et l'image de marque du SRME, sur son logo et sa charte graphique, et entamera une adaptation du site internet (page d'accueil et sous-domaine dédié)

➔ La CWaPE a préparé les cahiers des charges dédiés et a lancé le marché « repositionnement » en ce second semestre 2023 nécessaire à situer correctement le SRME notamment pour qu'il soit connu comme médiateur neutre et gratuit au service de tous du grand public et des acteurs de terrain dans le but de limiter le non-recours aux droits.

Les marchés relatifs au logo et à l'adaptation du site internet ne pourront être lancés qu'une fois cet exercice de repositionnement réalisé.

Un travail interne à la CWaPE a également été mené en 2023 pour faciliter la compréhension en interne des zones de réactivité réciproque et des publics cibles.

Ce travail de repositionnement du SRME se fera évidemment en cohérence avec la stratégie de communication de la CWaPE et donc en étroite collaboration avec les autres équipes de la CWaPE.

- En complément et en cohérence avec l'information mise à disposition par la CWaPE, finalisation par le SRME des fiches thématiques destinées pour assurer un contenu adapté aux publics-cibles.

➔ Les fiches thématiques rédigées seront soumises au copywriter extérieur pour qu'elles puissent être reformulées le cas échéant pour assurer une compréhension adéquate par les différents publics cibles. L'actualisation des fiches intervient en ce second semestre et le marché copywriter est en cours également.

- Organisation en 2023 d'une communication autour de l'obligation de disposer de compteurs individuels qui va s'imposer à tous les clients résidentiels en 2024.
 - ➔ Une telle communication a été préparée et réalisée au cours de l'année 2023 pour éviter des difficultés au 1^{er} janvier 2024, date à laquelle l'obligation de disposer d'un compteur individuel s'impose.
 - Une capsule vidéo a également été réalisée.
 - Dans ce contexte, des contacts ont été pris avec la Fédération du notariat et le Cabinet du Ministre pour assurer une information large des locataires et propriétaires.

- Organisation, de façon coordonnée avec le Ministre de l'énergie, d'une démarche vers l'ensemble des juges de paix, en vue de s'assurer qu'ils disposent d'une information correcte et éclairée en ce qui concerne le décret dit « juge de paix » qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.
 - ➔ La CWaPE a organisé le 22 juin 2023 une réunion d'échanges et de questions-réponses avec l'ensemble des acteurs et un représentant des juges de paix.

- Mise à jour du site internet de la CWaPE en vue de mettre à disposition une information pertinente dans le cadre de la transposition du Clean Energy Package.
 - ➔ L'actualisation du site internet intervient de manière continue. Dans l'ensemble les adaptations nécessaires ont été apportées, certaines parties du site devront encore être étayées au cours de l'année 2024.

- Modernisation et digitalisation de la présentation des rapports relatifs à l'observatoire des prix des clients résidentiels et des clients professionnels de manière à renforcer leur attractivité et à mieux mettre en évidence leurs principaux enseignements.
 - ➔ Des formations en Power BI ont été organisées en vue d'intégrer progressivement les fonctionnalités de cet outil dans la présentation de ces rapports.

- Poursuite des travaux d'amélioration de la présentation des rapports annuels de la CWaPE de manière à en faciliter la lecture et l'attrait.
 - ➔ Le rapport annuel de la CWaPE se décline désormais par thématique plutôt que par direction pour en faciliter la lecture. Par ailleurs, un GT communication interne à la CWaPE, coordonné par notre nouvelle responsable communication entrée en fonction le 1^{er} septembre 2023, a abordé la préparation des futurs rapports annuels. Sous l'impulsion de ce GT notamment, la CWaPE s'approprie progressivement divers outils tels que Power BI ou Canva pour améliorer ces présentations.

2.7. Nouvelles études et colloques

- Un cahier des charges sera adopté en vue de mener des études prospectives sur les thématiques liées à l'avenir du gaz.
 - ➔ Un marché visant à anticiper le cadre juridique européen à venir en matière de nouveaux gaz et d'hydrogène, et les incidences au niveau réglementaire et wallon a été attribué à des prestataires externes afin de doter la CWaPE d'une actualisation de la question notamment au regard de l'évolution du cadre européen et d'une analyse au regard de la répartition des compétences intra-belge de ces textes. Cela vise notamment à outiller la CWaPE pour que celle-ci puisse le moment venu réagir de manière circonstanciée et dans les limites de ses compétences à d'éventuelles demandes d'avis en la matière. Cette étude a été finalisée début 2024.
- En vue d'alimenter la CWaPE et ses travaux en la matière, celle-ci a organisé un important colloque qui a fait salle comble en décembre 2023 à propos de l'avenir du gaz et des nouvelles molécules.
- La CWaPE réalisera une étude destinée à simuler les futurs tarifs basse tension envisagés pour 2026 afin d'éviter chocs tarifaires ou effets de bord indésirables.
 - ➔ La CWaPE a confié à un bureau d'étude la réalisation d'une étude relative à la structure des tarifs périodiques de distribution d'électricité en basse tension. Cette étude a été réalisée en collaboration avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution wallons.

[L'Etude relative à la mise en œuvre d'une nouvelle structure tarifaire applicable aux utilisateurs du réseau de distribution en basse tension](#) simule les factures d'électricité de 32 profils de consommation. Ces profils illustrent les échanges avec le réseau de différentes catégories d'utilisateurs raccordés en basse tension (résidentiels et professionnels). Ces factures sont estimées en testant 14 structures tarifaires, chacune présentant une configuration standard et une configuration incitative. Le potentiel de déplacement de charge des 32 profils a été estimé en vue de répondre aux signaux tarifaires donnés par chaque structure.

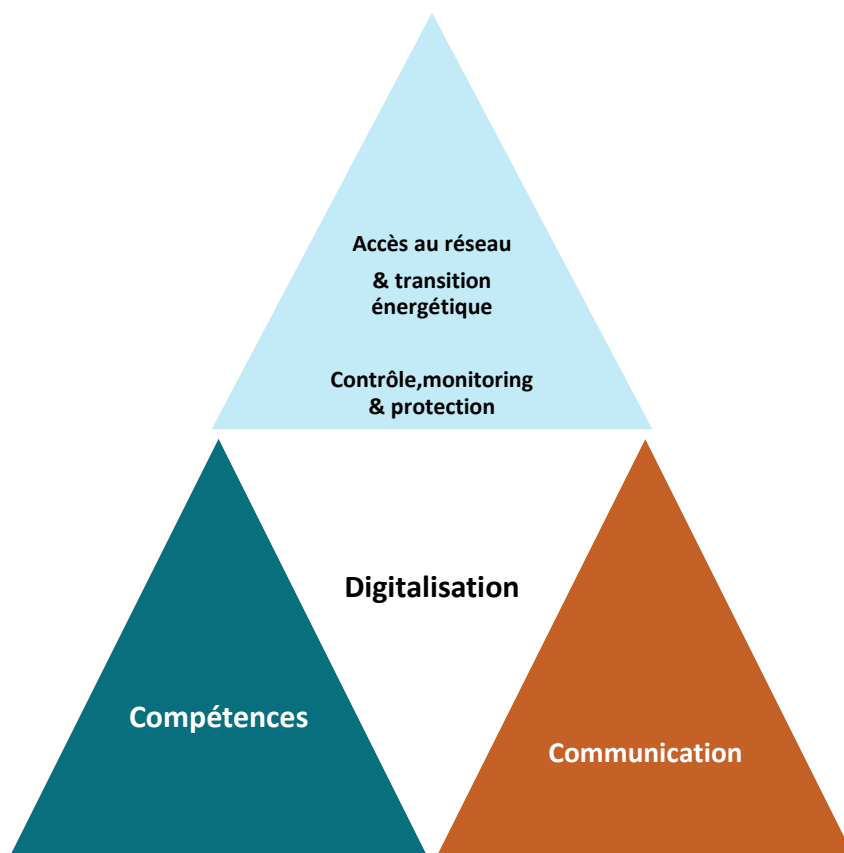
L'analyse des résultats des simulations aboutit à la formulation de recommandations quant au choix de la structure tarifaire qui permettra d'atteindre au mieux les objectifs tarifaires poursuivis par la CWaPE, à savoir l'atteinte collective d'une répartition adéquate dans le temps des consommations en fonction des contraintes techniques du réseau et des pics de production des unités décentralisées.

2.8. Prix et tarifs

- La CWaPE adoptera une nouvelle méthodologie tarifaire applicable à la période 2025-2029, en vue de favoriser l'efficacité des GRD, permettre les investissements dans la transition énergétique et de maîtriser les tarifs. En ce qui concerne l'électricité, cette nouvelle méthodologie instaurera une tarification davantage incitative en vue de favoriser le prélèvement de l'électricité au moment où elle est abondante, sans toutefois pénaliser les utilisateurs de réseau qui ne peuvent ou ne veulent adopter une utilisation dynamique des réseaux.
 - ➔ Après des mois de consultation et de concertations avec les GRD, la CWaPE a adopté et publié le 1er juin 2023, une méthodologie tarifaire applicable à la période 2025-2029. Par cette méthodologie tarifaire, la CWaPE a visé un double objectif à travers sa méthodologie : veiller à ce que les gestionnaires de réseau de distribution disposent de moyens suffisants pour assurer leurs missions, notamment dans le cadre de la transition énergétique, tout en veillant à ce que les factures des consommateurs ne soient pas trop lourdement impactées. La CWaPE a également inscrit dans cette méthodologie les principes relatifs à la tarification incitative qui devrait entrer en vigueur le 1er janvier 2026.
- La CWaPE mettra à disposition un nouveau comparateur permettant aux consommateurs de disposer des informations indispensables pour choisir leur contrat de fourniture.
 - ➔ La CWaPE a fait réaliser et a mis en ligne en septembre 2023 une nouvelle version du Compacwape dans le cadre d'un marché attribué conjointement avec BRUGEL.

PARTIE 2 - PERSPECTIVES POUR 2024

Dans le cadre de l'élaboration du budget initial 2024, le Comité de direction avait retenu 24 points d'action concrets issus des trois axes stratégiques de la feuille de route et articulés autour des cinq thématiques suivantes :



À ces points d'action identifiés en octobre 2023 sont venus s'ajouter des points d'action supplémentaires, que la CWaPE a prévu de mettre en œuvre dans le cadre des activités à mener au cours de l'année 2024.

1. FONCTIONNEMENT INTERNE

1.1. Activités transversales

- Finalisation du cadastre dynamique des missions

1.2. IT

- MySRME/MyCWaPE - définition des besoins et attentes en la matière, examen de la possibilité de travailler en synergies avec le SPW Digital et de la compatibilité des différents outils IT.
- Identifier les besoins de simplification et automatisation des processus existants et nouveaux liés aux nouvelles missions (approche digitalisation et processus) et à identifier/proposer des outils appropriés pour répondre aux besoins exprimés par les équipes (approche digitalisation et outils) et augmenter l'efficacité (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)

- Finalisation des tableaux de bords managériaux pour les outils RESALT (gestion des dossiers réseaux alternatifs) et COMPLAINT (outil de gestion des dossiers SRME).

1.3. Financement

- Interaction avec le Parlement (Sous-commission du contrôle de la CWaPE) pour assurer la mise en œuvre des recommandations formulées par la Cour des comptes dans le cadre de son audit (mode de financement et suppression de la rétrocession au Fonds Energie) **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**

1.4. Gestion des ressources humaines

- Assurer un trajet de formation pour les nouveaux collaborateurs du SRME et les nouveaux collaborateurs de la direction juridique
- Organiser un programme de formations en vue de renforcer les compétences managériales des directeurs/trices et insister auprès des autorités pour accéder aux formations proposées par l'Ecole d'administration publique **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Développer une culture du feedback et de l'approche au changement à travers des formations dédiées ou permettre une plus grande agilité et un développement continu des compétences internes **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Via le SRME et la direction socio-économique et tarifaire, participer à des formations, salons et/ou conférences organisées par des acteurs de terrain (CPAS, associations, ...) pour assurer une information correcte des consommateurs et prendre le pouls sur le terrain des situations rencontrées **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Mise en place de réunions périodiques SRME-OSP-juridique pour assurer un échange régulier et structuré entre ces différentes directions (remontées du terrain, information quant au cadre applicable et à la réalité socio-économique, échange de bonnes pratiques).

1.5. Service documentaire et archivage

- Digitalisation des processus de distribution du courrier
- Mise en place d'un coffre-fort électronique des documents relatifs aux ressources humaines

1.6. Comité de pilotage

- Mise en place effective d'un Comité de pilotage au sein de la CWaPE afin d'amener de la transversalité dans les travaux de certains dossiers stratégiques et insuffler la culture d'entreprise.
- Organisation des travaux autour de l'élaboration d'un *memorandum* en vue des élections.

2. ACTIVITÉS DE RÉGULATION

2.1. Gestion des réseaux

- Mise en œuvre des dispositions en matière de raccordement avec accès flexible, pour autant que la proposition d'AGW soit adoptée, en concertation avec les GRD et les producteurs : publication de la méthodologie et des paramètres de calcul du caractère économiquement justifié d'un investissement, approbation d'une méthode d'estimation des conditions d'accès au réseau et des volumes d'énergie modulés, de la procédure de compensation de la perte des revenus, des critères de modulation, de la répartition des contraintes entre gestionnaires de réseaux, des contrats adaptés, du modèle de rapport...
- Trajet de mise en œuvre des mesures de flexibilité en BT : examen du second paquet lié au guide de marché, aux contrats GRD-FSP et aux prescriptions Synergrid liées à l'extension à la BT des services auxiliaires
- Révision des règlements techniques, électricité, gaz et transport local d'électricité de façon à intégrer les nouvelles réalités du marché **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Assurer avec les acteurs, en particulier les GRD, un monitoring et veiller à la mise en place et au suivi par les GRD d'un programme de résolution visant l'amélioration des performances d'ATRIAS et de l'échange de données.
- Suivre de près les nouveaux usages et clarification du cadre réglementaire et des rôles respectifs en la matière (services auxiliaires/stockage/mobilité/hydrogène...) **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Mise en œuvre du décret Transport de CO2 : exercice des nouvelles missions qui incombe à la CWaPE dans ce cadre et en particulier pour 2024, préparation en vue de la désignation du gestionnaire du réseau de transport de CO2 et anticipation des travaux tarifaire, techniques et juridiques à venir.
- Accompagner la flexibilité commerciale (congestion, balancing) y compris en basse tension en encourageant à cette fin une accélération du déploiement des compteurs communicants **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Réalisation de contrôles ciblés sur des coûts identifiés des gestionnaires de réseau de distribution et suivis notamment avec à l'appui l'arsenal de sanctions disponibles **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Procéder aux contrôles nécessaires et sanctionner le cas échéant les acteurs du marché responsables de manquements en ce qui concerne les dysfonctionnements observés dans le marché, notamment en matière d'échange ponctuel de données **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Suivi du transfert du réseau de distribution sur la commune de Brunehaut.
- Examen et approbation des modifications aux contrats de raccordement et aux prescriptions Synergrid (en particulier C1/107, C10/11, ST09, C8/01, C8/06...)
- Remise des avis de conformité sur les projets de demande de subvention dans le cadre du décret relatif à l'octroi de subventions aux gestionnaires de réseaux de distribution en vue de favoriser la transition énergétique, et accompagnement des projets éligibles aux subsides
- Réalisation d'une étude sur les impacts pour le réseau de différents scénarii de sortie du gaz naturel

2.2. Fourniture de gaz/d'électricité et production

- Intégration fuel mix 2.0 & GreenCheck
- Proposition d'un AGW en vue de la mise en œuvre du nouveau cadre pour la fourniture de substitution et en assurer la correcte application une fois le cas échéant adopté (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)

2.3. Projets pilotes et partage d'énergie

- Octroi des autorisations et suivi des différentes modifications y attenantes des différents cas de partage d'énergie introduit auprès de la CWaPE
- Examen de la conformité des communautés d'énergie notifiées avec le cadre décréteil
- Examen des demandes d'autorisation et suivis des projet-pilotes autorisés (y compris hors partage)
- Réalisation de l'évaluation des mécanismes en place pour les "opérations de partage/communautés" en phase avec le cadre décréteil applicable
- Rédaction des formulaires de modification d'un partage d'énergie ou d'une communauté d'énergie et des formulaires de cessation des activités
- Rédaction d'un guide d'accompagnement à l'élaboration des statuts d'une communauté d'énergie pour faciliter la compréhension par les porteurs de projet des obligations en la matière.

2.4. Médiation, protection des consommateurs et mesures sociales

➤ SRME

- Mise en œuvre du projet « acteurs de terrains » en vue de renouer avec les acteurs de terrain et les doter d'outils performants à l'appui de leurs missions, ainsi que mieux informer les consommateurs pour lutter contre le non-recours au droit :
 - refonte du logo du SRME et de la page internet dédiée en segmentant les contenus, développant des contenus pour les acteurs de terrain et à destination des consommateurs dans un langage adapté (copywriting) et renforçant l'expérience-client.
 - refonte des fiches thématiques pour assurer une lisibilité par les acteurs de terrain et les consommateurs du contenu. Intégration de ces fiches dans l'élaboration de *starter pack* à destination des acteurs de terrain.
 - une fois les outils disponibles, mise en place d'une communication ciblée vers les acteurs de terrain.
- Participation au Salon des mandataires 2024 pour représenter le SRME au travers d'une synergie avec le Médiateur de la Wallonie.
- Renforcement de la présence sur le terrain à travers les salons énergie des communes et CPAS notamment.

- Poursuite de la numérisation : automatisation de certains processus (envois des AR et recommandations, fiche plaignants...) dans le CRM du SRME, examiner quels sont les meilleurs outils pour mettre en place un MY SRME permettant aux plaignants d'avoir une vue sur l'état de leur dossier pendant ou traité et accéder à leurs documents et le cas échéant, débiter sa mise en œuvre...
- Monitoring spécifique des plaintes liées à la plateforme CMS d'ATRIAS de transfert de données entre GRD et Fournisseurs.
- Mise à jour des courrier-types mis à disposition par le SRME pour permettre aux plaignants de s'adresser aux acteurs et opérateurs de première ligne, et adaptation de ceux-ci au cadre légal applicable ;
- Mise à jour des lignes directives en matière d'indemnisation ;
- Mise à jour des exemples de recommandation disponible sur le site internet ;
- Continuer à proposer un renforcement des mécanismes d'indemnisation afin d'une part d'indemniser les parties lésées et d'autre part de créer un incitant pour que l'acteur ou l'opérateur visé rencontre davantage ses obligations.
- Renforcement de l'accessibilité en organisant une permanence structurelle du service et assurer pendant les heures fixes une présence des membres du SRME ;
- Formation des équipes à la prise d'appels téléphoniques ;
- Participer aux activités de ombudsman.be et de NEON.

➤ OSP

- Organiser des rencontres avec les acteurs en vue de réaliser le rapport sur l'évaluation critique des « décrets juge de paix »
- Réaliser deux nouveaux contrôles approfondis du respect des OSP chez un gestionnaire de réseau de distribution et chez un fournisseur. **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**

2.5. Projets juridiques spécifiques

- Suivi des dossiers précontentieux et contentieux, notamment des recours pendants.
- Continuer le suivi en matière de gouvernance des GRD tant *ex ante* qu'*ex post*, en étant attentifs aux nouvelles missions qui pourraient leur être octroyées et être source de difficultés en la matière (subsidiarité croisée, confusion des métiers...) et le cas échéant, enjoindre de se conformer au cadre légal applicable Analyse systématique des décrets électricité, gaz et tarifaire ainsi que des pratiques mises en place en matière de contrôle du régulateur, au regard des directives européennes **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Suivi des nouveaux paquets européens (décarbonisation, EMD, EE, PEB, REDIII, ...) et examen interne de ces derniers en vue d'assurer une connaissance interne suffisante en vue de leur transposition.
- Suivre de manière récurrente les adaptations apportées aux conditions générales des fournisseurs et contrôler périodiquement leur compatibilité avec le cadre légal et réglementaire.
- Encadrer juridiquement la procédure d'imposition de sanctions en cas de non-respect des décrets électricité et gaz et de ses arrêtés d'exécution.

- Assurer le respect des obligations en matière de protection des données tant à travers la désignation d'un DPO externe qu'in fine, le transfert en interne de cette mission fin 2024.
- Assurer une formation interne en matière de protection des données.
- Information et collaboration avec les autres autorités compétentes en cas de doute quant à la compatibilité d'une pratique avec d'autres règles applicables (SPW pouvoirs locaux, SPF Economie, Autorité belge de la Concurrence, autres régulateurs compétents)

2.6. Communication

- Travail de copywriting des supports CWaPE/SRME
- Mettre en place une stratégie de communication afin de renforcer et optimiser le partage d'informations en interne, d'assurer la gestion et la mise à jour du site web, de développer de nouveaux outils de communication, d'adapter les informations aux différents publics cibles et de mettre un focus sur les thématiques les plus en vue, notamment les fonctionnalités des compteurs communicants ainsi que sur les futurs tarifs et en particulier sur les nouvelles plages tarifaires qui seront d'application en 2026 (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)

2.7. Nouvelles études

- Premiers travaux (rédaction d'un cahier des charges) destinés à permettre la réalisation d'une étude sur la flexibilité BT et les nouveaux usages
- Étude prospective sur l'avenir du gaz en Wallonie.

2.8. Prix et tarifs

- Entreprendre des démarches, par exemple auprès du CEER, et exploiter toutes les données disponibles en vue d'initier la réalisation d'une étude de benchmarking sur les tarifs de distribution dans les Etats voisins (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)
- Adopter des lignes directrices qui préciseront dans le détail la tarification incitative applicable à partir du 1^{er} janvier 2026 (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)
- Adopter les revenus autorisés pour la période 2025-2029 pour l'ensemble des gestionnaires de réseaux en Région wallonne, les tarifs gaz et les tarifs non périodique pour la même période, et les tarifs périodique d'électricité pour 2025 ;
- Étudier les évolutions possibles de la tarification moyenne tension en préparation de la prochaine méthodologie tarifaire (**point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024**)
- Adopter la méthodologie tarifaire relative aux réseaux fermés professionnels
- Réaliser un contrôle relatif à la pertinence des choix budgétaires et opérationnels des GRD en matière IT

2.9. Projets socio-économiques

- Proposition de réviser le contrat d'accès-type en vue de mieux ajuster les dispositions relatives à la solvabilité financière des fournisseurs et de réexaminer de façon critique les dispositions relatives aux indemnisations des fournisseurs en cas de retard dans la transmission des données de comptage ou en cas de dysfonctionnements
- Prise de contact avec l'unité marchés publics de l'UVCW unité MP et du SPW pour apporter un support au développement d'une information à un niveau macro à l'attention des pouvoirs publics afin que leurs cahiers des charges d'achat d'énergie soient en phase avec les réalités et possibilités du marché et développer une information disponible sur notre site internet à cet égard **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**
- Organisation d'un colloque/une table ronde sur le bilan d'une année d'exécution du « décret juge de paix » ou plus généralement sur la protection des consommateurs en Wallonie. La CWaPE répondra aux sollicitations des acteurs et opérateurs de marché quant à l'interprétation des dispositions décrétales et réglementaires en vigueur (notamment dans le cadre de l'exécution du « décret juge de paix ») en veillant à assurer une interprétation uniforme et à relayer, le cas échéant, vers les autorités compétentes les difficultés d'interprétation éventuelles **(point d'action identifié pour l'élaboration du budget initial 2024)**

Il va de soi que la réalisation de ces objectifs vient en complément de l'accomplissement des missions dévolues au régulateur par ou en vertu des décrets électricité et gaz et que ces objectifs sont susceptibles d'être adaptés en cours d'année en cas de missions urgentes ou de nouvelles missions devant être menées par la CWaPE en ce compris le SRME.

* *
*