

Date du document : 06/06/2024

RAPPORT

CD-24f06-CWape-0094

CONVERSION GAZ L/H – ÉVALUATION DES PLANS DE COMMUNICATION CONVERSION 2024

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

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION	3
2.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	3
2.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	5
2.3.	<i>Critères d'évaluation</i>	5
3.	ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2022	5
3.1.	<i>Enquête téléphonique</i>	5
3.1.1.	Déroulement de l'enquête.....	5
3.1.2.	Résultats obtenus	7
3.2.	<i>Collecte d'indicateurs et rapportage</i>	9
4.	CONCLUSIONS.....	10

1. OBJET

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

Art. 40sexies, §3 :

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

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

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

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

2. MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION

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

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

2.1. Enquête téléphonique

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

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

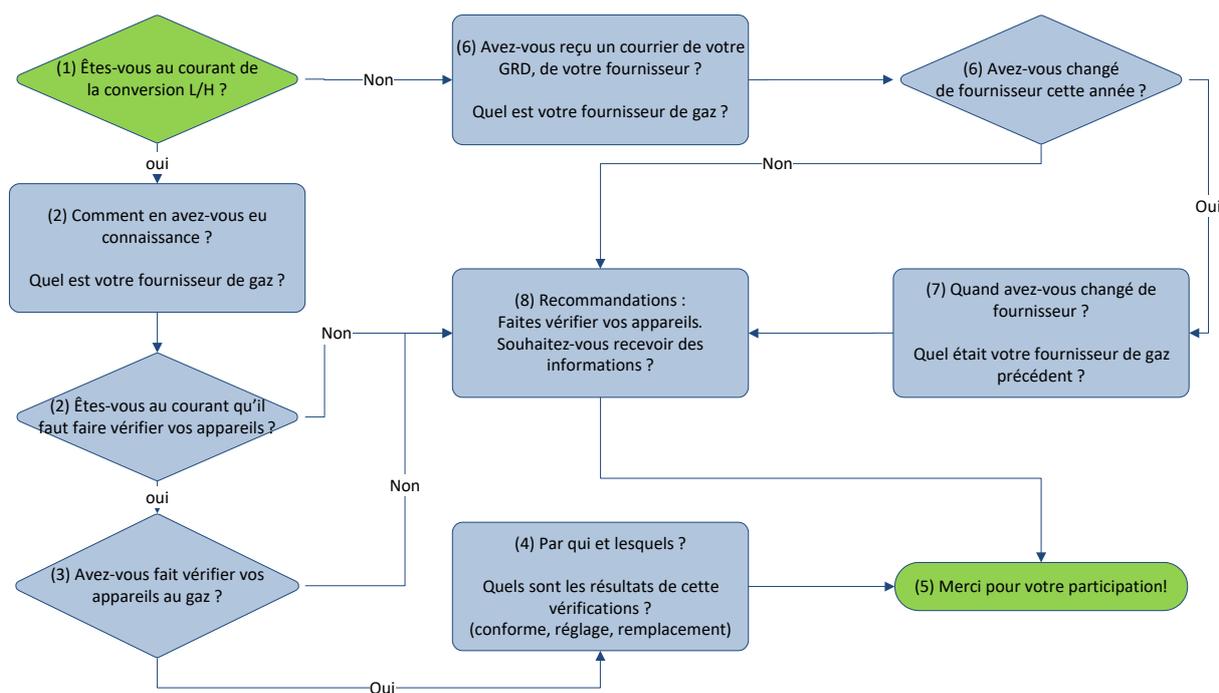


Figure 1 : Logigramme enquête téléphonique

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

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du nombre de raccordements concernés par la conversion et du nombre de réponses requises à l'enquête pour ce que celle-ci soit représentative avec un intervalle de confiance à 95 % et une marge d'erreur de 5 %, tel qu'anticipé au début de la campagne de mesure. Le nombre d'URD a entretemps légèrement augmenté, sans que cela n'affecte significativement la taille de l'échantillon comme on le verra plus loin.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nbre de raccordements	2 127	9 726	5 827	9 239	2 060	38 692	42 317
Nbre de réponses requises	326	370	361	369 / 40	324 / 40	381 / 40	381 / 40

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

Au cours des premiers exercices, l'enquête téléphonique réalisée par la CWaPE auprès d'un échantillon statistiquement représentatif a permis de démontrer que 97% des répondants à l'enquête étaient bien informés du processus de conversion en 2019 ; 95% en 2020 et 85% en 2021. Soit un pourcentage largement supérieur au critère d'évaluation retenu (cf. 2.3).

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

2.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

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

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

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

2.3. Critères d'évaluation

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

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

En fonction des circonstances, d'adaptations apportées aux plans de communication ou de retours d'expérience concernant la méthodologie d'évaluation elle-même, celle-ci pourra faire l'objet d'adaptations si nécessaire. En pratique, vu le caractère largement concluant du premier critère, le suivi du second critère a pu être allégé.

3. ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES PLANS DE COMMUNICATION POUR LA CONVERSION 2024

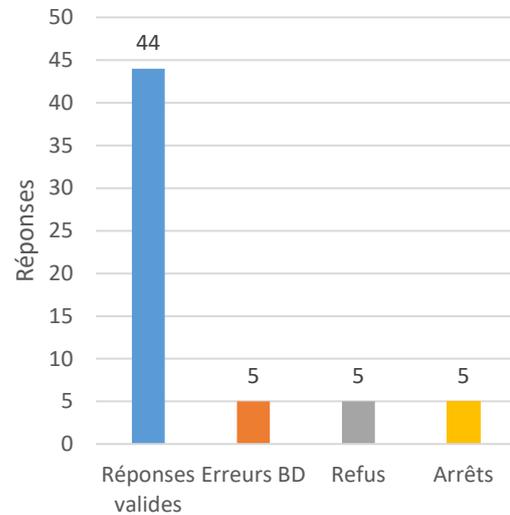
3.1. Enquête téléphonique

3.1.1. Déroulement de l'enquête

ORES a fourni à la CWaPE un listing des points de raccordements concernés par la conversion 2024. Ce listing reprenait entre autres l'adresse postale du lieu de fourniture du gaz, les coordonnées d'une personne de contact (locataire, propriétaire, voire les deux). Le listing reprend 41.255 clients résidentiels et 7.697 non résidentiels. Seuls les clients résidentiels pour lesquels un numéro de contact était renseigné ont été retenus pour l'échantillonnage, soit 38.501 URD.

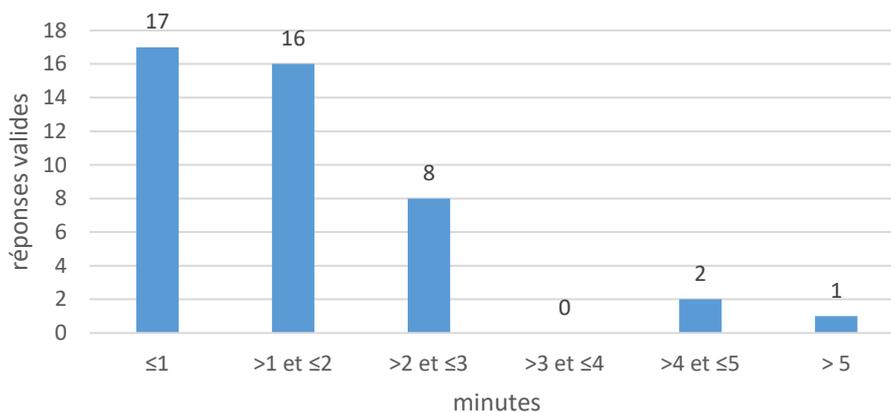
Pour des raisons d'organisation interne à la CWaPE, l'enquête 2024 s'est déroulée plus tôt que les années précédentes et a été réalisée en deux jours (28 mars et le 15 avril). Au terme de celle-ci, nous avons obtenu :

- 44 réponses valides ;
- 5 URD ont refusé de répondre à l'enquête ;
- 5 URD ne sont pas allés au bout du questionnaire ;
- 5 erreurs ont été constatées dans le listing transmis par ORES (mauvaise personne de contact, adresse erronée, numéro de téléphone incorrect, raccordement gaz pas en service, ...) ;
- un nombre non mesuré d'appels téléphoniques n'a finalement pas pu aboutir ; l'enquête étant principalement réalisée en journée.



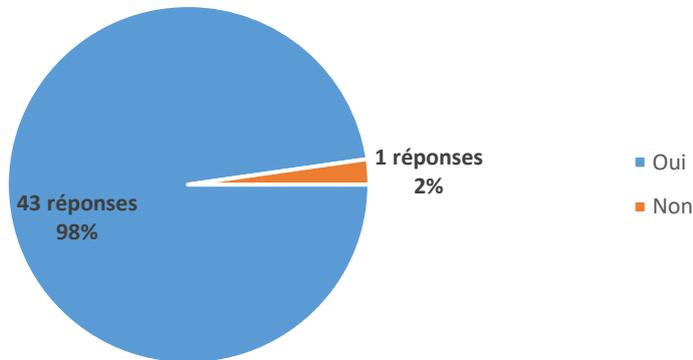
Le temps nécessaire pour répondre au questionnaire varie entre autres en fonction du cheminement suivi dans le logigramme mais aussi et surtout en fonction des questions que peuvent poser les personnes appelées. Le temps médian pour répondre à ce questionnaire, non compris la phase d'accueil (c.-à-d. salutation, présentation, explication), était de 1 minute et 9 secondes.

Durée de l'enquête téléphonique
(médiane 1 minute et 9 secondes)



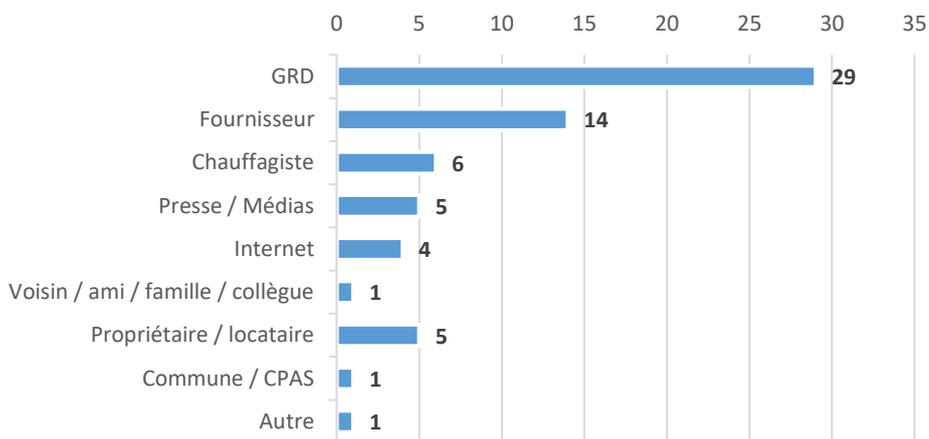
3.1.2. Résultats obtenus

Êtes-vous au courant de la conversion ?



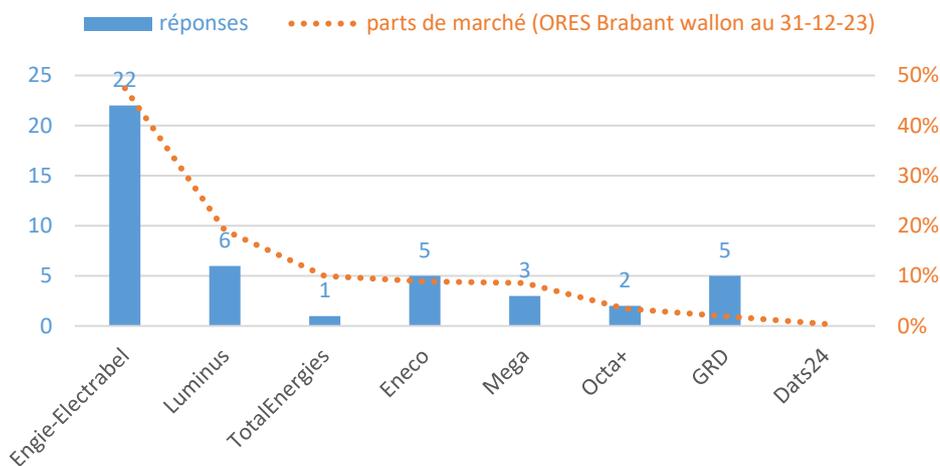
98% des répondants affirment avoir été informés de la conversion L/H. Le seuil de 80 % repris dans le critère d'évaluation global est donc dépassé.

Comment en avez-vous eu connaissance ?



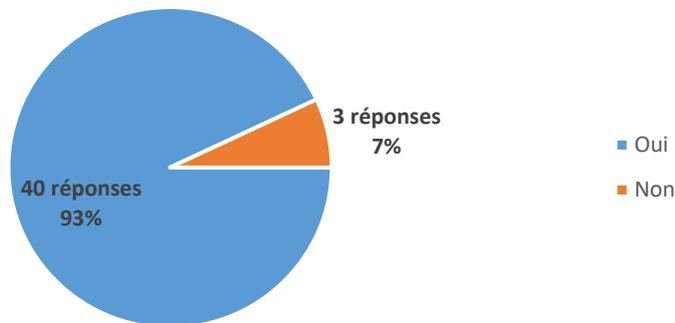
L'enquête montre que c'est le GRD qui est de loin la première source d'information pour le client. Plusieurs réponses étaient possibles.

Quel est votre fournisseur de gaz ?



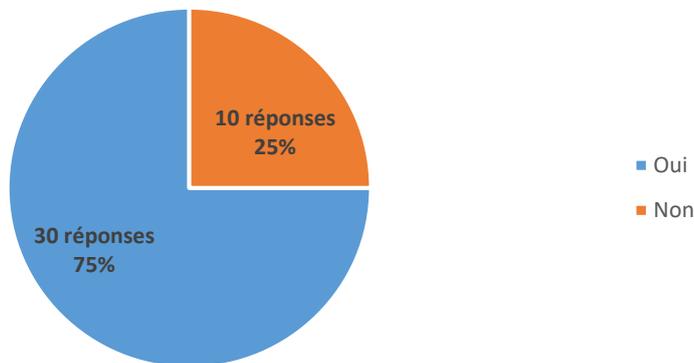
Lorsque l'on compare les réponses des personnes interrogées sur le nom de leur fournisseur avec les parts de marché sur le secteur d'ORES Brabant wallon au 31 décembre 2023, on observe une certaine corrélation.

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



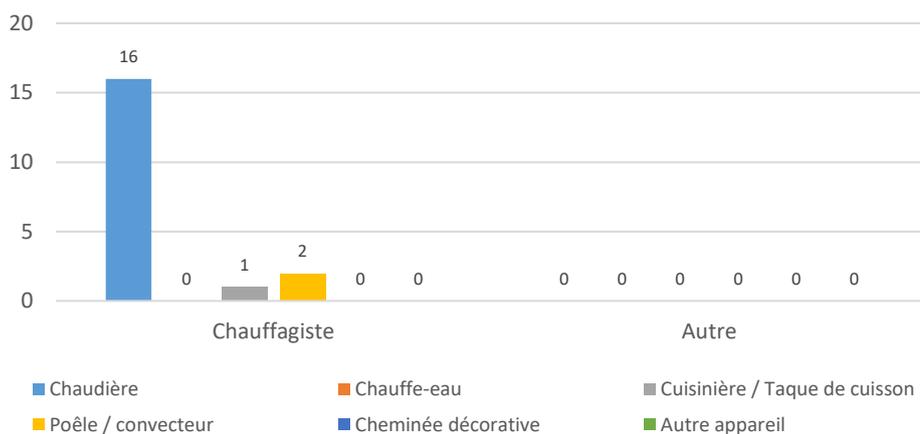
L'immense majorité des répondants à l'enquête est bien informée du fait qu'il convient de faire vérifier ses appareils à gaz.

Avez-vous fait vérifier vos appareils au gaz ?



Trois quarts des répondants déclarent avoir procédé à la vérification des appareils.

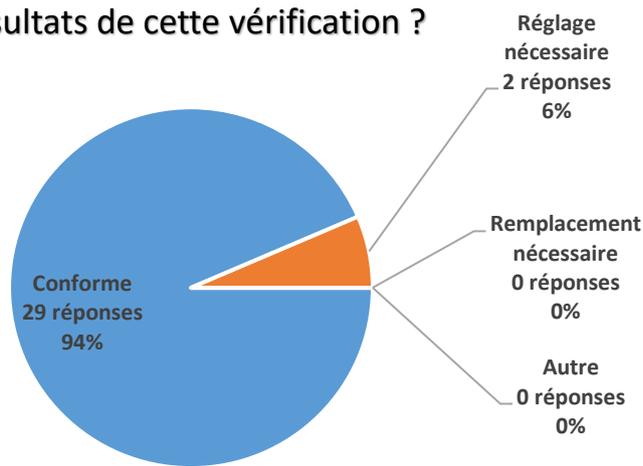
Par qui et lesquels ?



À nouveau, les appareils les plus représentés sont les chaudières. On constate que certains chauffagistes ont vérifié d'autres appareils lorsqu'ils étaient présents.

Nous avons par contre moins de répondant à cette question.

Quels sont les résultats de cette vérification ?



La majorité des appareils semblaient conformes.

Aucun appareil n'a dû faire l'objet d'un remplacement.

3.2. Collecte d'indicateurs et rapportage

La CWaPE a obtenu la confirmation, parfois après rappel à la mi-mai, des principaux fournisseurs de l'envoi des communications dans les délais prescrits. Les répondants représentent plus de 90% des parts de marché sur la zone convertie.

4. CONCLUSIONS

Au cours des exercices précédents, l'enquête téléphonique réalisée par la CWaPE auprès d'un échantillon représentatif a permis de démontrer que la majorité des utilisateurs étaient bien informés de la conversion, et en tout cas un taux largement supérieur aux 80% retenus comme critère d'efficacité.

Compte-tenu du contexte de restriction budgétaire auquel est soumis la CWaPE, du très faible risque induit par la conversion des réseaux (étude de risque d'Assets Resolutions réalisée en 2017) et du retour d'expérience des deux premières années (évoqué à l'Art. 40sexies, §3 de l'AGW OSP gaz), la CWaPE a soumis au Ministre une proposition de réduction la portée de l'enquête téléphonique en procédant non plus à un échantillonnage statistiquement représentatif (+/- 400 réponses) mais à un sondage auprès de seulement 40 répondants. Cette proposition a été validée par le Ministre dans un courrier daté du 3 mai 2021 et appliquée dès l'année 2021 jusqu'à la dernière année de conversion en 2024.

L'enquête téléphonique réalisée cette année 2024 auprès des clients pour lesquels la conversion est prévue au 1^{er} juin 2024 a permis de recueillir 44 réponses.

Il ressort de cette enquête que 97 % des répondants déclarent être informés du fait de la conversion des réseaux de gaz pauvre en gaz riche. Ce pourcentage est supérieur au seuil de 80 % retenu et validé comme critère permettant d'attester de l'efficacité du plan de communication global (c.-à-d. tous acteurs confondus). **L'objectif principal est donc atteint.**

Concernant l'efficacité des plans de communication des acteurs de marché, l'enquête n'a pas mis en évidence le fait qu'un ou plusieurs acteurs n'auraient pas communiqué correctement auprès de ses clients. Les rapportages effectués par les fournisseurs et transmis à la CWaPE ne montrent pas de manquements à l'AGW du 25 janvier 2018 et atteste que plus de 98% de URD visés par cette conversion ont été informés par les fournisseurs. Quelques fournisseurs n'ont pas rapporté à la CWaPE les dates et nombres de communications effectuées ; la CWaPE ne peut donc se prononcer, au moment de la rédaction de ce rapport, sur l'efficacité de leur plan de communication. Pour tous les autres fournisseurs, les plans de communication, sur base des critères d'évaluation retenus, **sont jugés efficaces.**

La conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique s'achevant en juin 2024, il s'agit donc ici du dernier rapport d'évaluation des plans de communication. La CWaPE tient à remercier ici les GRD et les fournisseurs pour le travail fourni.

* *
*