

## Annexe 2

### Fiches individuelles des KPI

#### Table des matières

1	KPI sur la qualité de la distribution d'électricité et de gaz : continuité de fourniture.....	3
1.1	Mission visée par le KPI.....	3
1.2	Objectifs de performance attendue .....	3
1.3	La continuité de fourniture électrique.....	3
1.3.1	Type d'interruptions prises en considération .....	3
1.3.2	Types de KPI utilisés.....	5
1.3.3	Pondération des KPI sur la qualité de l'alimentation électrique .....	9
1.3.4	Reporting spécifique .....	9
1.4	La continuité de fourniture de gaz.....	10
1.4.1	Type d'interruptions prises en considération .....	10
1.4.2	Types d'indicateurs utilisés .....	10
1.4.3	Reporting spécifique .....	11
2	KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage.....	12
2.1	Mission visée par le KPI.....	12
2.2	Objectifs de performance attendue .....	12
2.3	Champs d'application .....	12
2.4	Liste KPI.....	13
2.4.1	KPI sur l'exhaustivité.....	13
2.4.2	KPI sur la réactivité.....	16
2.4.3	KPI sur la qualité.....	18
3	KPI sur la qualité des prestations de services rendus au marché.....	21
3.1	Mission visée par le KPI.....	21
3.2	Objectifs de performance attendue .....	21
3.3	Champs d'application .....	21
3.4	Liste d'indicateurs.....	21

4	KPI sur la qualité du traitement des plaintes et des demandes d'indemnisation .....	24
4.1	Mission visée par le KPI.....	24
4.2	Objectifs de performance attendue .....	24
4.3	Champs d'application .....	24
4.4	Liste des sous-KPI.....	24
4.4.1	Réactivité de traitement.....	24
4.4.2	Qualité de traitement.....	25
4.5	Bonification en fonction du nombre de plaintes reçues.....	26

# **I KPI sur la qualité de la distribution d'électricité et de gaz : continuité de fourniture**

## **I.1 Mission visée par le KPI**

Comme précisé précédemment, la qualité relative à la gestion des réseaux de distribution sera mesurée par les KPI relatifs à la qualité de fourniture. Compte tenu des moyens d'observation et de mesures disponibles actuellement, la qualité est estimée par les indicateurs de continuité de l'alimentation. L'indisponibilité et la fréquence d'interruption sont des indicateurs utilisés couramment et qui permettent de donner une image relativement fidèle de la continuité d'alimentation des utilisateurs des réseaux de distribution.

## **I.2 Objectifs de performance attendue**

Par cette famille d'indicateurs, BRUGEL souhaite maintenir, voire améliorer la qualité d'alimentation des utilisateurs des réseaux de distribution d'électricité et de gaz.

## **I.3 La continuité de fourniture électrique**

### **I.3.1 Type d'interruptions prises en considération**

Les interruptions d'alimentations seront prises en considération dans le calcul de l'indicateur hormis les cinq types suivants :

- I°. Interruptions planifiées : BRUGEL estime que la prise en compte des interruptions de type planifiées dans le calcul des indicateurs liés à la qualité de fourniture pourrait engendrer un risque au niveau de la sécurité des agents du GRD. De plus, cet indicateur pourrait fortement être influencé par des programmes d'investissements importants alors que ceux-ci permettraient d'améliorer la fiabilité du réseau. Dans ce cadre, BRUGEL estime qu'il est préférable de ne pas tenir compte des interruptions planifiées. Définition d'une interruption planifiée : le client est prévenu à l'avance avec les délais précisés dans le RT.

- 2°. Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport. Si la cause de l'interruption se situe dans un réseau connecté au réseau du GRD (URD (défaut dans une cabine client ou l'installation interne du client qui résulte dans un déclenchement dans le réseau inclus), réseau privé, autre GRD, GRT,...) il ne serait pas logique de les inclure dans l'évaluation de la qualité délivrée par le GRD.
- 3°. Interruptions liées à l'action d'un tiers : si l'interruption découle de la responsabilité d'un tiers (telle que l'arrachage d'un câble) et que cette responsabilité est motivée, elle ne sera pas prise en compte. Le GRD est toutefois incité à mettre en place des moyens qui permettraient de réduire ce type d'incident (amélioration de la signalisation, des suivis de chantiers communs, ...).
- 4°. Interruptions découlant de circonstances exceptionnelles : un certain nombre d'événements sont si exceptionnels qu'il ne serait pas rentable pour un GRD d'en tenir compte dans son approche relative à la gestion de ses réseaux. L'impact de ces événements est donc maintenu en dehors de l'évaluation de sa performance qualité.

Les interruptions exceptionnelles qui seront exclues de l'évaluation de la qualité sont donc directement dues à (liste non exhaustive) :

- Catastrophes naturelles comme les séismes « lourds », les inondations exceptionnelles, les tempêtes ou les cyclones ou d'autres conditions climatiques exceptionnelles ;
- Déclenchement suite à un incendie, une explosion chimique ou nucléaire ou déclenchement non planifié pour éviter des incidents lors d'un incendie, une explosion chimique ou nucléaire (déclenchement à la demande des pompiers p.ex.) ;
- Attaque terroriste ou acte de guerre ;
- Application de procédures de protection du système électrique contre les phénomènes soudains qui compromettent l'intégrité du système électrique ;
- Procédure de protection du système électrique en cas de pénurie annoncée d'électricité pendant une durée considérable ;
- ...

Ces interruptions exceptionnelles exclues comprennent également les interruptions suite à des manœuvres ou travaux réalisés pour mettre en sécurité le réseau suite à ces événements.

Si ces types d'évènements se produisent, le GRD devra les isoler dans l'évaluation de l'indicateur et montrer qu'il s'agissait effectivement d'une situation exceptionnelle au moyen d'éléments formels (certificat, attestation) par une partie indépendante.

L'emplacement et le moment de l'événement exceptionnel doivent être clairement indiqués dans le reporting qui sera communiqué à BRUGEL.

5°. Non-alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.

Lors d'un déclenchement, il se peut que le GRD n'ait pas accès à certains éléments du réseau. Ce manque d'accès entraîne de fait l'impossibilité d'isoler la partie du réseau concernée et ne permet pas de rétablir l'alimentation. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci sont donc aussi exclus. Pour chaque problème d'accès soulevé, une justification du GRD est demandée. Seuls les problèmes d'accès ne découlant pas de la responsabilité du GRD seront en effet écartés ;

Lors d'un incident entraînant la nécessité de prévoir un raccordement provisoire pour un client, il se peut aussi que le GRD n'ait pas accès aux installations permettant ce raccordement provisoire. Les problèmes d'accès étant hors du contrôle du GRD, ceux-ci sont donc aussi exclus.

### 1.3.2 Types de KPI utilisés

Il existe 3 KPI utilisés couramment qui permettent de mesurer la qualité de l'alimentation électrique :

- 1°. L'indisponibilité qui correspond au temps annuel moyen d'interruption d'un utilisateur du réseau de distribution ;
- 2°. La fréquence d'interruption qui correspond au nombre annuel moyen d'interruptions d'un utilisateur du réseau de distribution ;
- 3°. La durée de rétablissement des cabines concernées qui représente le temps moyen de durée des interruptions de ces cabines.

Sachant que  $1^\circ = 2^\circ * 3^\circ$

Un benchmarking réalisé par BRUGEL en 2017 a montré que les indicateurs de qualité d'alimentation électrique qui font l'objet d'une incitation financière sont généralement l'indisponibilité et la fréquence d'interruption.

Ces deux indicateurs seront déterminés par niveau de tension : indisponibilité du réseau haute tension<sup>1</sup> (selon la prescription C10/14) et indisponibilité du réseau basse tension<sup>2</sup> (selon les méthodes de calcul utilisées par SIBELGA).

Dans le cadre de la remise des rapports relatifs à la qualité des services électriques, SIBELGA présente déjà les résultats des indicateurs que sont l'indisponibilité et la fréquence d'interruption. D'autres indicateurs spécifiques tels que l'indisponibilité BT sont quant à eux évalués et communiqués dans les plans d'investissements.

Pour permettre une définition judicieuse des trajectoires de performances, il sera demandé au GRD de recalculer ces indicateurs sur base des données historiques pour ne tenir compte que des interruptions qui rentrent en ligne de compte (voir section précédente).

Les KPI sélectionnés sont ainsi détaillés dans le tableau ci-dessous :

---

<sup>1</sup> Selon la définition du RT, c'est-à-dire toute tension supérieure à 1kV. Le niveau de tension maximale du GRD étant d'office inférieur à 30kV.

<sup>2</sup> Selon la définition du RT, c'est-à-dire une tension inférieure à 1kV.

KPI	Niveau tension	Caractéristiques	Formules de calcul
Indisponibilité (SAIDI)	Haute tension	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hors interruptions planifiées ;</li> <li>▪ Hors Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport ;</li> <li>▪ Hors évènements exceptionnels ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'un acte d'un tiers ;</li> <li>▪ Hors non alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Formule Prescription Synergrid C10/14</p> <p><b>Indisponibilité</b> = <math>\sum_j s_j \times (t_j \times 0,85) / S_s</math> (heures: minutes par an)</p> <p>dans lequel <math>s_j</math> = nombre de cabines alimentant le <math>j^{\text{me}}</math> groupe d'utilisateurs interrompus.  <math>t_j</math> = la durée de rétablissement pour le <math>j^{\text{me}}</math> groupe d'utilisateurs interrompus.  <math>S_s</math> = le nombre total de cabines MT/BT au 1/01/</p>
Fréquence d'interruption (SAIFI)	Haute tension	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hors interruptions planifiées ;</li> <li>▪ Hors Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport ;</li> <li>▪ Hors évènements exceptionnels ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'un acte d'un tiers ;</li> <li>▪ Hors non alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Formule Prescription Synergrid C10/14</p> <p><b>Fréquence des interruptions</b> = <math>\sum_j s_j / S_s</math> (nombre d'interruption par an)</p>

KPI	Niveau tension	Caractéristiques	Formules de calcul
Indisponibilité (SAIDI)	Basse tension	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hors interruptions planifiées ;</li> <li>▪ Hors Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport ;</li> <li>▪ Hors évènements exceptionnels ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'un acte d'un tiers ;</li> <li>▪ Hors non alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Formule SIBELGA</p> <p>(heure de rétablissement - heure de déclenchement) * Nombre de clients de la liaison BT concernée) / Nombre total d'utilisateurs</p> <p>Les formules sont identiques à celles de la MT mais le nombre de clients impacté est estimé ;</p> <p>L'estimation se fait sur base de la longueur câble hors service et le nombre de clients par mètre de câble.</p> <p>Ce nombre est défini annuellement et est la moyenne du nombre de clients BT par mètre de câble dans la commune concernée:</p>
Fréquence d'interruption (SAIFI)	Basse tension	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hors interruptions planifiées ;</li> <li>▪ Hors Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport ;</li> <li>▪ Hors évènements exceptionnels ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'un acte d'un tiers</li> <li>▪ Hors non alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Formule SIBELGA</p> $\frac{\sum(\text{interruptions des utilisateurs BT})}{\text{Nombre total de clients raccordés au réseau BT}}$ <p>Comme pour l'indisponibilité, le nombre de clients impacté est estimé</p>



### I.3.3 Pondération des KPI sur la qualité de l'alimentation électrique

La pondération de ces KPI est reprise dans le tableau ci-dessous.

Ordre d'importance	KPI	Poids 1	Poids 2	Poids total
1	Fréquence d'interruption (SAIFI) HT	70%	60%	42%
2	Indisponibilité (SAIDI) HT		40%	28%
3	Fréquence d'interruption (SAIFI) BT	30%	60%	18%
4	Indisponibilité (SAIDI) BT		40%	12%
				100%

Cette pondération est effectuée sur cette base :

- Poids plus important pour la HT (70%) par rapport à la BT (30%) dans la mesure où l'impact des interruptions HT est beaucoup plus important puisque celles-ci concernent à la fois les clients HT et les clients BT en aval;
- Le nombre d'interruptions a un impact négatif plus important sur les clients que la durée des interruptions (60% Vs. 40%).

### I.3.4 Reporting spécifique

Dans le cadre du rapportage sur les résultats des KPI (voir ci-avant), le GRD communique à BRUGEL des données sous format numérique contenant au moins les informations suivantes :

- la liste complète des interruptions d'alimentation non planifiées par niveau de tension ;
- les calculs des fréquences d'interruption, de la durée d'interruption et de l'indisponibilité.

Le rapport doit contenir toutes les interruptions par niveau de tension avec les données suivantes par coupure :

- Cause de l'interruption non planifiée, suivant la définition dans le rapport qualité : lié à son propre réseau, dans un réseau connecté, lié à l'action d'un tiers ou par une circonstance exceptionnelle (attestation nécessaire) ;
- Les communes dans lesquelles l'interruption s'est produite ;

- Par interruption :
  - Si liée à la HT, le nombre de cabines impliquées ;
  - Nombre d'utilisateurs impactés (estimé avec la moyenne du nombre de clients par cabine ou tronçon BT impacté (cf. explication KPI BT) si le nombre d'utilisateurs impactés peut ne peut être réellement identifiés ;
  - Nom de la rue (tel que rapporté ou emplacement de l'élément d'infrastructure défectueux) ;
  - Date de début de l'interruption ;
  - Heure (heure: minutes: secondes) du début de l'interruption ;
  - Date de fin de l'interruption ;
  - Heure (heure: minutes: secondes) de la fin de l'interruption. C'est l'heure à laquelle le dernier client a été réalimenté, sauf en ce qui concerne les clients non-rétablis suite aux problèmes d'accès aux installations du GRD.

## **I.4 La continuité de fourniture de gaz**

### **I.4.1 Type d'interruptions prises en considération**

A l'instar de la méthodologie adoptée pour évaluer la qualité d'alimentation du réseau électrique, l'ensemble des interruptions de gaz seront prises en considération pour déterminer les indicateurs de qualité d'alimentation des réseaux de gaz hormis celles liées aux trois types suivants :

- 1°. Interruptions planifiées,
- 2°. Interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapports,
- 3°. Interruptions découlant de circonstances exceptionnelles.

### **I.4.2 Types d'indicateurs utilisés**

D'après le benchmarking réalisé par BRUGEL, il ressort que dans le cadre d'une régulation incitative, les indicateurs spécifiques au gaz sont rarement pris en considération. En effet, l'argument sécuritaire est souvent évoqué pour minimiser la prise de risque des équipes qui seraient amenées à devoir réduire les durées des interruptions en cas d'incidents en raison de la mise en place de ces incitants.

BRUGEL partage cet avis mais souhaite tout de même évaluer les performances du GRD à travers, non pas la durée moyenne d'interruption, mais par la fréquence d'occurrence de ces interruptions.

KPI	Niveau Pression	Caractéristiques	Formules de calcul
Fréquence d'interruption	Moyenne pression & Basse pression	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hors interruptions planifiées ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'une erreur, d'un incident ou d'une interruption sur un réseau connecté qui n'est pas géré par le GRD faisant rapport ;</li> <li>▪ Hors évènements exceptionnels ;</li> <li>▪ Hors interruptions résultant d'un acte d'un tiers ;</li> <li>▪ Hors non alimentation des clients suite à des problèmes d'accès aux installations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Formule SIBELGA</p> $\frac{\sum(\text{interruptions des utilisateurs BP} + \text{MP})}{\text{Nombre total de clients raccordés au réseau BP} + \text{MP}}$

### 1.4.3 Reporting spécifique

A l'instar du reporting établi pour la détermination des indicateurs qui visent à évaluer la qualité d'alimentation du réseau électrique, un exercice similaire est demandé pour l'évaluation de la qualité d'alimentation du réseau de gaz.

## 2 KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage

### 2.1 Mission visée par le KPI

La qualité de la gestion des données de comptage par le GRD sera mesurée par les KPI relatifs à l'activité de relève des compteurs, de la validation et de la transmission de ces données au marché. Il s'agit donc de mesurer les performances relatives aux taux de relevé, le taux de rectification et la réactivité du GRD dans la transmission de ces données au marché.

### 2.2 Objectifs de performance attendue

Par cette famille d'indicateurs, BRUGEL souhaite réduire le taux d'estimation des index pour diminuer le nombre de rectifications des données de comptage et des régularisations de facturation qui en résultent.

### 2.3 Champs d'application

Les indicateurs seront mesurés pour chaque type de compteurs : classiques, MAR<sup>3</sup> (Monthly Automated Reading), CAR<sup>4</sup> (Continuous Automated Reading) et compteurs intelligents

---

<sup>3</sup> Pour l'électricité : il s'agit des équipements de comptage avec télérelève mensuelle des index de consommation. Ces équipements devront à terme être remplacés par des compteurs CAR.

Pour le gaz : il s'agit des équipements de comptage avec télérelève des données mensuelles des index de consommation. Cet équipement est installé dans les points d'accès pour lesquels la capacité de raccordement est supérieure à 65 m<sup>3</sup>/h et inférieure à 250 m<sup>3</sup>/h ou lorsque la capacité de raccordement est supérieure à 250 m<sup>3</sup>/h et inférieure à 1.000 m<sup>3</sup>/h et la consommation annuelle est inférieure à 10GWh.

<sup>4</sup> Pour l'électricité : il s'agit des équipements de comptage avec télérelève des données quart-horaires de consommation. Cet équipement est installé généralement dans les points d'accès avec une capacité de raccordement supérieure ou égale à 56kVA.

Pour le gaz : il s'agit des équipements de comptage avec télérelève des données horaires de consommation. Cet équipement est installé généralement dans les points d'accès lorsque la capacité de raccordement est supérieure à 1.000 m<sup>3</sup>/h ou lorsque la consommation annuelle dépasse 10 GWh pour les points d'accès pour lesquels la capacité de raccordement est supérieure à 250 m<sup>3</sup>/h et inférieure à

communicants. Les fenêtres de mesure seront définies selon le type de compteur. Les compteurs intelligents seront pris en compte après l'installation et l'activation de la communication à distance de 10.000 compteurs (hors projet pilote). Les données historiques issues du projet pilote seront prises en compte. En cas d'absence de compteurs intelligents, le poids relatif à ces compteurs sera comptabilisé avec la catégorie des compteurs classiques.

## 2.4 Liste KPI

La qualité de la gestion des données de comptage peut être mesurée par les 3 KPI suivants :

- 1°. KPI sur l'exhaustivité : taux de relevé des compteurs et taux d'index systématiquement estimés ;
- 2°. KPI sur la réactivité : délai de transmission des index/courbes de charge et délais de traitement des rectifications ;
- 3°. KPI sur la qualité : taux de rectification des données de comptage.

Ces KPI sont définis ci-après :

### 2.4.1 KPI sur l'exhaustivité

Ce KPI mesure le taux de relevé physique des compteurs et pour les compteurs classiques, le taux d'index estimé successivement sur deux périodes annuelles de relevé. Compte tenu du nombre de compteurs concernés pour ces deux cas, la pondération de ces sous-KPI est réalisée comme suit :

Ordre d'importance	Sous-KPI	Poids
1	Taux de relevé physique des compteurs	80%
2	Taux index successivement estimé	20%
		100%

---

l.000 m3/h ou lorsque la pression de comptage est supérieure ou égale à la moyenne pression, catégorie B, au sens de l'arrêté royal du 28 juin 1971.

### 2.4.1.1 KPI sur le taux de relevé physique des compteurs

#### **Définition**

Évaluation du taux de relevés effectués selon le cadre réglementaire en vigueur (RT/MIG). Les relevés pris en compte sont les relevés périodiques physiques effectués par le GRD ou communiqué par le client via une application au GRD.

#### **Formule de calcul**

Pour chaque type de compteur : classique, MAR, CAR, intelligent, calculer :

$$\frac{\text{Nombre de compteurs relevés}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

La fenêtre de mesure est de 3 mois pour les classiques (période de relevé périodique) et de un mois pour les autres. Les relevés périodiques sont obtenus lors des tournées programmées par le GRD pour effectuer des relevés mensuels ou annuels. Pour la toute grande majorité des compteurs, la fréquence est annuelle et se déroule systématiquement le même mois de l'année.

La période de relevé périodique pour les compteurs classiques correspond à l'intervalle de temps pendant lequel le GRD obtient les index périodiques pour un point d'accès donné, soit via le relevé d'index, soit via des index communiqués par l'URD. Parfois, le GRD procède, en cas de doute sur la qualité de l'index relevé, à un deuxième relevé de vérification.

Sur base de ce qui précède, il ressort qu'une période de relevé peut s'étaler sur une période de  $\pm 3$  mois.

Par exemple, pour un compteur relevant de la période de relevé du mois de mai ;

- L'index sera daté entre fin avril et début juin s'il est relevé par le GRD ;
- L'index peut être daté du mois d'avril s'il y a eu un changement de client et/ou de fournisseur à cette période, ayant donné lieu à la communication d'un index ;
- L'index peut être date du mois de juin, si suite à un doute sur la qualité de l'index, le GRD procède à un deuxième relevé physique.

Les résultats annuels sont obtenus par la moyenne des taux réalisés par campagne, celle-ci étant d'un mois ou 3 mois selon le cas, conformément au MIG/RT.

### Pondération par type de compteurs

Ordre	Type de compteurs	Nombre de compteurs	Facteur de pondération	Nombre d'opérations	Poids relatif
1	Classiques	CL	1	CL	CL / T
2	CAR et MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Compteurs intelligents ayant activés la communication à distance si parc >10.000 (hors projet pilote).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

Cette pondération est effectuée en tenant compte des aspects suivants :

- Le nombre de compteurs concernés par type de compteur. Les classiques sont beaucoup plus nombreux que les télérelevés ;
- L'impact sur la facturation aux utilisateurs (retard dans la facture de régularisation, erreurs d'estimation). Cet impact est plus important pour le professionnel HT que le client BT ;
- La fréquence de relevé est moins élevée pour les classiques ;
- La technicité utilisée dans la relève ;
- Au jour d'aujourd'hui, les MAR concernent les deux fluides. Toutefois, à l'horizon de la prochaine méthodologie, les MAR électricité devraient devenir des CAR, auquel cas, les MAR ne concerneront plus que le gaz.

Par la surpondération attribuée aux compteurs intelligents et télérelevés (CAR et MAR), BRUGEL souhaite en effet encourager le GRD à maîtriser la télérelève à distance pour garantir une meilleure qualité des relevés des futurs compteurs intelligents.

### 2.4.1.2 KPI sur le taux d'index systématiquement estimés

**Définition :**

Évaluation du taux de relevés effectués chez les utilisateurs non-relevés précédemment.

**Formule de calcul**

Pour les compteurs classiques, calculer :

$$\frac{\text{Nombre de compteurs non relevés pendant plus de deux périodes annuelles}}{\text{Nombre de compteurs relevés}}$$

### 2.4.2 KPI sur la réactivité

Ce KPI mesure les délais, après relevé, de transmission des données de comptage et des délais de traitement de rectification. Compte tenu du nombre d'index concerné, pour ces deux cas, la pondération de ces indicateurs est réalisée comme suit :

Ordre d'importance	Sous-KPI	Poids
1	Délais de transmission de données	70%
2	Délais de rectification	30%
		100%

#### 2.4.2.1 KPI sur les délais, après relevé, de transmission des données de comptage

**Définition**

Évaluation de la réactivité du GRD dans la transmission des données de comptage selon le cadre réglementaire en vigueur (RT/MIG) ou selon des délais fixés (ou à fixer lors de l'entrée en vigueur du KPI) par BRUGEL.

Les relevés concernés sont ceux pris en considération dans la fenêtre de mesure de 3 mois pour les classiques (période de relevé périodique) et de un mois pour les autres.



### **Formule de calcul**

Pour chaque type de compteur (classique, MAR, CAR, intelligent), calculer :

**Sous-KPI\_1** (Poids relatif : 50% du poids total du KPI) :

$$\frac{\sum \{ \Delta (\text{date de communication au marché} - \text{date de relevé}) \}}{\text{Nombre de relevés transmis au marché}}$$

**Sous-KPI\_2** (Poids relatif : 50% du poids total du KPI) :

$$\frac{\text{Nombre de relevés transmis dans le délai}}{\text{Nombre de compteurs à relever}}$$

Si un deuxième relevé physique a été effectué durant la période de relevé, c'est la date de relevé de cet index qui sera prise en compte. Le délai de communication pour les YMR sera fixé par BRUGEL lors de l'entrée en vigueur de ce KPI.

### **Pondération par type de compteurs**

Ordre	Type de compteurs	Nombre de compteurs	Facteur de pondération	Nombre d'opérations	Poids relatif
1	Classiques	CL	1	CL	CL / T
2	CAR et MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Compteurs intelligents ayant activés la communication à distance si parc >10.000 (hors projet pilote).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR-100 + SM*10	

### 2.4.2.2 KPI sur les délais de traitement des rectifications

#### **Définition**

Évaluation de la réactivité du GRD dans le traitement des demandes de rectification communiquées par les fournisseurs.

#### **Formule de calcul**

Pour chaque type de compteur (classique, MAR, CAR, intelligent), calculer :

$$\frac{\sum \{ \Delta (\text{date de communication de l'indexrectifié} - \text{date de demande de rectification}) \}}{\text{Nombre de demandes de rectifications communiquées par les fournisseurs au GRD}}$$

#### **Pondération par type de compteurs**

Ordre	Type de compteurs	Nombre de compteurs	Facteur de pondération	Nombre d'opérations	Poids relatif
1	Classiques	CL	1	CL	CL / T
2	CAR et MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Compteurs intelligents ayant activés la communication à distance si parc >10.000 (hors projet pilote).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

### 2.4.3 KPI sur la qualité

Ce KPI mesure le taux de rectification des index relevés par le GRD ou communiqués par le client.

#### **Définition**

Évaluation de la qualité des estimations des données de comptage.

### **Formule de calcul**

Pour chaque type de compteur : classique, MAR, CAR et intelligents et pour chaque fournisseur, calculer :

$$\frac{\text{Nombre de demandes de rectification acceptées}}{\text{Nombre de relevés transmis au fournisseur}}$$

Pour ce KPI, des sous-KPI de suivi devront être mis en œuvre par le GRD. Les résultats devront être présentés par fournisseur. En cas d'impossibilité dûment motivée par le GRD, la date de mise en œuvre des sous-KPI de suivi sera fixée par BRUGEL : au plus tôt, un an après l'entrée en vigueur du KPI et au plus tard au 31 décembre 2023. BRUGEL notifiera sa décision lors de l'approbation de l'entrée en vigueur du KPI.

### **Pondération par type de relevé**

BRUGEL souhaite différencier la mesure de performances du GRD selon le type de relevé et en fonction de la maîtrise du GRD sur le processus.

Pour ce qui concerne les relevés effectués par agent du GRD, le GRD est incité à mieux former ses agents, à améliorer ses méthodes d'encodage et son processus de validation.

Pour ce qui concerne les index communiqués par le client, le GRD est incité à développer des applications web interactives qui minimiseraient le risque d'erreurs et à améliorerait ses processus de validation.

Pour les index estimés, le GRD est incité à améliorer ses processus d'estimation et de validation. Pour chaque sous-KPI, un poids relatif (par rapport à l'enveloppe globale du KPI) est appliqué sur les résultats obtenus (voir tableau ci-après). Les résultats (bonus ou malus) des sous-KPI sont calculés en fonction des seuils et des modèles (linéaire ou par paliers) préalablement fixés.

Ordre d'importance	Sous-KPI	Poids
1	Index relevés par un agent	60%
2	Index communiqués par le client	20%
3	Index estimés	20%
		100%

Les sous-KPI seront calculés avec des seuils différents, déterminés en fonction des données historiques de chaque sous-KPI.

En cas d'impossibilité de présenter des données historiques dûment motivées par le GRD, cette pondération ne sera pas appliquée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Le cas échéant, le KPI global sera appliqué si toutes les conditions d'entrée en vigueur sont vérifiées. Si au 1<sup>er</sup> janvier 2022, les sous-KPI ne sont pas entrés en vigueur pour cause d'absence de données historiques, un malus supplémentaire de 25% est appliqué pour le reste de la période tarifaire sur le KPI global calculé.

Si un des 3 sous-KPI n'est pas mesuré, son poids sera déduit du poids total du KPI.

### **Pondération par type de compteurs**

Ordre	Type de compteurs	Nombre de compteurs	Facteur de pondération	Nombre d'opérations	Poids relatif
1	Classiques	CL	1	CL	CL / T
2	CAR et MAR	AR	100	AR*100	AR*100 / T
3	Compteurs intelligents ayant activés la communication à distance si parc >10.000 (hors projet pilote).	SM	10	SM*10	SM*10 / T
				T = CL + AR*100 + SM*10	

### 3 KPI sur la qualité des prestations de services rendus au marché

#### 3.1 Mission visée par le KPI

La qualité de gestion des travaux à la demande du marché (effectuée via la clearing house) est mesurée par la réactivité de SIBELGA dans l'exécution de ces travaux selon les délais légaux (indiqués dans le RT/MIG) ou fixés par BRUGEL.

#### 3.2 Objectifs de performance attendue

Par cette famille d'indicateurs, BRUGEL souhaite augmenter la réactivité du GRD pour les opérations qui impactent directement les utilisateurs du réseau (URD) et les acteurs du marché.

#### 3.3 Champs d'application

Le KPI concerne tous les processus du marché qui nécessitent des travaux chez l'URD (limiteur de puissance, Move in/out, Moza, coupure juge de paix/professionnelle).

#### 3.4 Liste d'indicateurs

Ce KPI est mesuré par deux sous-KPI auxquels seront appliqués des bonus / malus.

On distingue les demandes issues directement du fournisseur (relatives au placement de limiteurs, EOC, Move OUT en fonction du MIG appliqué, MOZA) et celles issues directement du client (levé de limiteurs et Move IN). Cette distinction s'explique par la réactivité du client à prendre le rendez-vous avec le GRD lorsque la demande vient du fournisseur.

##### Pondération entre les deux indicateurs

Ordre d'importance	KPI	Poids
1	Demandes à l'initiative du fournisseur	A déterminer lors de l'entrée en vigueur du KPI
2	Demandes à l'initiative du client	A déterminer lors de l'entrée en vigueur du KPI
		100%

Le poids relatif de chaque sous-KPI sera déterminé (lors de l'entrée en vigueur de l'indicateur) en fonction du nombre de demandes historiquement constatées.

### **Formule de mesure**

Pour chaque KPI, les délais de traitement des travaux suites aux demandes initiées par les fournisseurs et les clients sont calculés comme suit :

$$\frac{\text{Nombre de demandes réalisées dans le délai}}{\text{Nombre de demandes reçues}}$$

Pour chaque processus, un délai spécifique lui sera appliqué. Pour les délais qui ne sont pas fixés dans le RT ou dans le MIG en vigueur, BRUGEL fixera les délais restant lors de l'introduction de la demande du GRD (selon la procédure prévue au paragraphe 4.2.2/1 ci-avant).

### **Sous-KPI de suivi**

Pour ce KPI, des sous-KPI de suivi devront être mis en œuvre par le GRD. Les résultats devront être présentés par processus du marché et par fournisseur. En cas d'impossibilité dûment motivée par le GRD, la date de mise en œuvre des indicateurs de suivi sera fixée par BRUGEL :

- au plus tôt, un an après l'entrée en vigueur du KPI et
- au plus tard au 31/12/2023.

BRUGEL notifiera sa décision lors de l'approbation de l'entrée en vigueur du KPI.

La présentation des résultats ainsi que leurs conditions d'application sont précisées dans le tableau suivant :

KPI	Sous-KPI par type de demande	Sous-KPI de suivi par processus	Sous-KPI de suivi par fournisseur	Conditions d'application des sous-KPI de suivi	Impact sur le poids total si conditions non vérifiées
Prestation de services	Client	Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enlèvement de limiteurs</li> <li>▪ Ouverture compteurs</li> <li>▪ -...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournisseur 1</li> <li>- Fournisseur 2</li> <li>- ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le GRD doit motiver l'absence de données historiques</li> <li>- En cas d'impossibilité dûment motivée par le GRD, la date de mise en œuvre des sous-KPI de suivi sera fixée par BRUGEL : au plus tôt, un an après l'entrée en vigueur du KPI et au plus tard au 31 décembre 2023.</li> </ul>	25% du poids du KPI est perdu pour chaque condition non vérifiée ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information non disponible par fournisseur et par processus ;</li> <li>- Information non disponible par processus (mais disponible par type de demande et par fournisseur) ;</li> <li>- Information non disponible par fournisseur (mais disponible par type de demande et par processus) ;</li> </ul>
	Fournisseur	Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Placement limiteurs</li> <li>▪ Moza</li> <li>▪ ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournisseur 1</li> <li>- Fournisseur 2</li> <li>- ....</li> </ul>		

## 4 KPI sur la qualité du traitement des plaintes et des demandes d'indemnisation

### 4.1 Mission visée par le KPI

La gestion des plaintes par le GRD constitue une des activités qui permet à BRUGEL d'évaluer la qualité des services du GRD rendus aux URD. Le benchmarking réalisé met en évidence le fait que certains régulateurs ont incité le GRD à améliorer la gestion des plaintes (France, Grande Bretagne). Dans ce cadre et dans la mesure où le GRD établit déjà, depuis plusieurs années, un reporting qu'il communique à BRUGEL, il est proposé d'évaluer la qualité des services du GRD en se basant sur la qualité de traitement des plaintes (et les demandes d'indemnisation) des URD. Cette évaluation se base sur la réactivité du GRD et également sur la qualité de traitement opéré par ce dernier.

### 4.2 Objectifs de performance attendue

Par cette famille d'indicateurs, BRUGEL souhaite garantir un traitement des plaintes et des demandes d'indemnisations de qualité pour les URD.

### 4.3 Champs d'application

Le traitement de l'ensemble des plaintes et des demandes d'indemnisation réceptionnées par le GRD qu'elles soient fondées et non fondées, liées aux compétences du GRD ou non.

### 4.4 Liste des sous-KPI

La mesure de la performance du GRD repose principalement sur 2 critères :

#### 4.4.1 Réactivité de traitement

Pour mesurer la réactivité du GRD dans le traitement des plaintes, les deux sous-KPI suivants seront utilisés.

**Sous-KPI\_1** *Pourcentage des plaintes ayant été traitées dans les délais*

Ce sous-KPI est obtenu par la formule suivante :

$$\frac{\text{Nombre de plaintes traitées dans le délai}}{\text{Nombre de plaintes reçues}}$$



A priori, ce délai est de 20 jours ouvrables, il sera confirmé après la prise de connaissance par BRUGEL du système de traitement de plaintes par le Service des plaintes du GRD. Le poids de ce sous-KPI est de 40% du total alloué à ce KPI.

**Sous-KPI\_2 Pourcentage des demandes d'indemnisation traitées dans les délais après l'introduction de la demande d'indemnisation**

Ce sous-KPI est obtenu par la formule suivante :

$$\frac{\text{Nombre de demandes traitées dans le délai}}{\text{Nombre de demandes reçues}}$$

A priori, ce délai est de 2 mois, il sera confirmé après la prise de connaissance par BRUGEL du système de traitement de plaintes par le Service des plaintes de SIBELGA. Le poids de ce sous-KPI est de 10% du total alloué à ce KPI.

#### 4.4.2 Qualité de traitement

**Sous-KPI\_3 Pourcentage de décisions du service litige en défaveur du GRD sur le nombre total de plaintes réceptionnées par le GRD**

Ce sous-KPI est obtenu par la formule suivante :

$$\frac{\text{Nombre de décisions annulées par le service litige}}{\text{Nombre total de plaintes}}$$

Le poids de ce sous-KPI est de 50% du total alloué à ce KPI.

**Pondération entre les trois indicateurs**

Ordre d'importance	Sous-KPI	Poids
Réactivité	Sous-KPI 1	40%
	Sous-KPI 2	10%
Qualité	Sous-KPI 3	50%
		100%

Si un des 3 sous-KPI n'est pas mesuré, son poids sera déduit du poids total du KPI.

## 4.5 Bonification en fonction du nombre de plaintes reçues

Pour tenir compte des éventuelles fluctuations importantes du nombre de plaintes reçues d'une année à l'autre, il est proposé une bonification des performances du GRD estimée en fonction d'un facteur de pondération proportionnel au nombre de plaintes reçues (voir figure ci-après pour illustration). Il s'agit d'éviter de pénaliser le GRD suite à une baisse de performance due à un nombre de plaintes reçues plus important que la moyenne des années précédentes notamment lors de la mise en œuvre des grands projets comme la conversion du réseau de gaz ou le déploiement à grande échelle des compteurs intelligents. Le niveau de pondération sera fixé avant l'entrée en vigueur de ces indicateurs et après réception des données historiques y relatives.

Exemple :

