

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Rapport d'assurance

(BRUGEL-RAPPORT-20181219-75)

**Relatif aux indicateurs de performance à destination des
fournisseurs d'énergie.**

27/03/2019

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Document d'adhésion.....	5
4	Contrôle et Audit interne requis.....	5
4.1	Complétude du processus.....	5
4.2	Caractère correct des données.....	5
4.3	Conformité des méthodes.....	6
4.3.1	Mise en œuvre.....	6
4.3.2	Mise en production.....	6
5	Conclusions.....	6
6	Annexe.....	7

I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 25sexiesdecies §1^{er}, que :« Le Gouvernement peut imposer aux fournisseurs, à titre d'obligation de service public, le respect d'objectifs et la communication d'indicateurs de performance relatifs à leurs prestations, en fonction du nombre de clients fournis par ceux-ci, sur la base d'une proposition formulée par Brugel après concertation avec les fournisseurs. Brugel contrôle le respect de ces objectifs et publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque fournisseur au regard de ceux-ci. »

Le présent document est une annexe du projet de proposition que BRUGEL compte faire.

2 Introduction

BRUGEL a établi un manuel de référence¹ relatif aux indicateurs de performance des fournisseurs en matière de service à la clientèle en application de l'ordonnance bruxelloise.

Ce manuel définit la méthodologie applicable aux fournisseurs en vue de fournir leurs données inhérentes aux services de facturation afin d'évaluer les indicateurs de performance relatifs au service à la clientèle. La méthodologie reprend les règles de traitement des indicateurs suivants :

- délai d'édition et de délai de remboursement pour les factures de régularisation annuelles ;
- factures de fin de contrat lors d'un changement de fournisseur ;
- factures émises dans le cadre d'un déménagement.

Le Rapport d'assurance est quant à lui le rapport garantissant la bonne exécution des lignes de conduite telles que décrites dans le manuel de référence et gageant de la qualité du rapportage des fournisseurs.

Chaque fournisseur devra établir son propre Rapport d'assurance selon les principes définis ci-après² et le transmettre à BRUGEL qui sera alors assuré de la fidélité des informations transmises par le fournisseur en matière de services de facturation et d'information en vue d'être traitées et publiées par BRUGEL.

Ainsi, les informations seront considérées comme fidèles si elles sont issues du processus de traitement correct des indicateurs :

- Le processus de traitement donne une image fidèle de la réalité ;
- Le processus de traitement est complet : le périmètre d'application a été respecté pour chaque indicateur ;
- Le processus de traitement est correct : les données sont exemptes d'erreurs et de modifications ;
- Le processus de traitement des indicateurs est conforme : il respecte les modalités définies dans le manuel de référence et/ou autres éventuels guides portant sur la mise en œuvre et production des rapportages

¹ Ce manuel de référence a été rédigé sur base du manuel de référence de la CWAPE, d'application depuis 2010, dans un souci d'harmonisation des rapportages des fournisseurs aux régulateurs.

² En matière d'engagement de la direction, de contrôle interne, et d'audit interne à l'entreprise.

3 Document d'adhésion

Avant la mise en production des indicateurs de performance, la direction de l'entreprise est invitée à marquer son accord formel concernant son adhésion au processus d'établissement d'indicateurs de performance. Ainsi, il est demandé au fournisseur d'adresser à BRUGEL le document préétabli tel que défini³ en annexe signé.

4 Contrôle et Audit interne requis

Le fournisseur s'engage à mettre des contrôles internes qui permettent d'assurer que les indicateurs transmis sont complets, corrects et conformes, et ce, pour chaque année de rapportage. BRUGEL laisse le soin aux fournisseurs de définir les modalités nécessaires aboutissant à cette finalité, et accepte que celles-ci soient identiques à celles reprises par la CWaPE, mais souhaite toutefois que la forme soit uniforme au fil des exercices de rapportage et reprenne le schéma du processus informatique de l'extraction des données utilisées dans le rapportage ainsi que toutes éventuelles modifications de celui-ci. Si pour une raison quelconque les données devaient être modifiées, la motivation, la conséquence et la cause de celles-ci devront être tenues dans un journal et communiquées avec les données.

D'autre part, concernant cette fois les données à proprement dit, le fournisseur s'engage à réaliser un audit interne permettant de vérifier le caractère sincère, complet et d'autre part, l'entreprise s'engage à réaliser un audit interne s'assurant du caractère complet, correct et conforme du processus d'établissement des indicateurs de performance. Le compte rendu de cet audit sera communiqué à BRUGEL.

Afin d'assurer le principe de la séparation des tâches, mesure incontournable d'un audit interne, les fonctions de responsable du traitement des indicateurs de performance et de l'audit interne seront menées par deux personnes distinctes et sans lien hiérarchique. BRUGEL laisse le soin au fournisseur de définir les modalités d'exécution de l'audit, qui peuvent par ailleurs être identiques à celles utilisées pour la CWaPE.

4.1 Complétude du processus

Le fournisseur veillera à ce que le traitement des informations en vue de calculer les indicateurs contiennent les informations telles que définies dans le périmètre d'application défini dans le manuel de référence.⁴ BRUGEL laisse le soin au fournisseur de définir la complétude, moyennant une explication sur son évaluation.

4.2 Caractère correct des données

Le traitement des données sera garanti sans erreurs matérielles pouvant aboutir à une distorsion de l'image fidèle des données de l'entreprise. Une preuve de vérification des données avec éventuel bulletin d'erreur sera communiquée à BRUGEL. BRUGEL laisse le soin au fournisseur de définir la complétude, moyennant un rapport sur sa méthode et ses résultats communiqué à BRUGEL.

³ Ce modèle est identique à celui utilisé par la CWaPE.

⁴ Seront donc exclues les données relatives aux autres Régions par exemple.

4.3 Conformité des méthodes

Les méthodes utilisées dans le traitement des informations en vue de calculer les indicateurs devront rester conformes aux méthodes décrites dans le manuel de référence qui visent la mise en œuvre et la mise en production des indicateurs de performance.

4.3.1 Mise en œuvre

BRUGEL laisse le soin au fournisseur de définir les moyens déployés afin d'évaluer la conformité de la mise en œuvre des indicateurs, moyennant un rapport sur sa méthode et ses résultats communiqué à BRUGEL.

4.3.2 Mise en production

BRUGEL laisse le soin au fournisseur de définir les moyens déployés afin d'évaluer la conformité de la mise en production des indicateurs, moyennant un rapport sur sa méthode et ses résultats communiqué à BRUGEL.

5 Conclusions

BRUGEL demande à chaque fournisseur actif sur le segment résidentiel bruxellois de lui faire parvenir au plus tard pour le 31 décembre de l'année en cours les documents suivants :

- Le document d'adhésion signé ;
- Les modalités de contrôle et d'audit mis en place au sein de leur entreprise.

* *

*

6 Annexe

Lettre d'adhésion relative aux indicateurs de performance de l'année

Cette lettre d'adhésion s'inscrit dans le cadre du contrôle de BRUGEL pour l'exercice concernant l'établissement des indicateurs de référence prévus au Manuel de référence de BRUGEL du

Par la présente lettre d'adhésion, « ENTREPRISE », dûment représentée à cette fin par le(la) soussigné(e), confirme à BRUGEL avoir pris les mesures organisationnelles adéquates pour que les indicateurs de performance évaluant les services de facturation et d'information et relatifs à l'année civile, reflètent fidèlement la performance des services de facturation et d'information.

Les mesures organisationnelles prises par « ENTREPRISE » visent ainsi à garantir le caractère sincère, complet, correct et conforme du processus mettant les indicateurs de performance relatifs aux services de facturation et d'information à disposition de BRUGEL en vue de leur publication.

« ENTREPRISE » s'engage à réaliser un audit interne permettant de fournir une assurance raisonnable quant au caractère sincère, complet et correct des données utilisées pour l'établissement des indicateurs ainsi qu'à la conformité du processus aux modalités définies dans le manuel de référence et les autres éventuels guides de mise en œuvre et de production communiqués.

Les procédures d'audit mises en œuvre afin d'atteindre l'objectif d'audit comprendront une évaluation de l'environnement de contrôle interne applicable au processus de production des indicateurs, ainsi que des contrôles spécifiques sur les données utilisées pour la production des indicateurs.

La présente adhésion n'est aucunement évasive de tout contrôle de BRUGEL a posteriori.

« SIGNATURE »

« FONCTION – ENTREPRISE »