



Edito

M. Nadjib OTMANE  
 Président du Comité de Direction  
 de la CREG

L'année 2008 a connu la mise en place d'une bonne partie de la réglementation qui doit mettre en pratique la législation de base relative aux transformations du secteur de l'électricité et de la distribution du gaz.

Ces textes constituent l'outil de travail de la commission qui se dote également et d'une manière progressive des moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

L'activité de la distribution a particulièrement occupé la commission ces derniers mois ; les distributeurs ont procédé à la déclaration, auprès de la CREG, des concessions qu'ils exploitent. L'avènement de ce nouveau mode de gestion commencera à se traduire par l'élaboration, par les distributeurs, d'un plan d'amélioration de la performance jalonnant la qualité de service à la clientèle.

Dans cette perspective, nous nous sommes penchés, dans ce numéro, sur les approches des régulateurs d'autres pays en matière de monitoring de la qualité de service en relatant la démarche du Conseil des Régulateurs Européens de l'Energie (CEER).

Vous y trouverez également un article sur le transport du gaz naturel qui rappelle l'importance de cette fonction au développement du pays et décrit les transformations qu'elle est en train de vivre.

Le développement et la planification étant liés, nous avons jugé utile de consacrer un article aux programmes indicatifs d'approvisionnement en gaz du marché national et des besoins en moyens de production d'électricité qui permettent aux différents acteurs du secteur d'avoir une meilleure visibilité sur la prochaine décennie et mieux appréhender leurs plans de développement.

Par ailleurs, l'événement marquant au sein de notre secteur pour cette fin d'année est incontestablement la 4<sup>ème</sup> édition de la Semaine de l'Energie. Nous vivons certainement à cette occasion un moment privilégié pour faire un point de situation en ces temps de profonds bouleversements à l'échelle mondiale.

Bonne lecture à tous.



La centrale électrique de Hadjret En Nous en construction

La Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz publie les programmes indicatifs décennaux des besoins en moyens de production de l'électricité et celui relatif à l'approvisionnement en gaz du marché national. Le programme électricité est destiné à renseigner les pouvoirs publics, les investisseurs potentiels et les opérateurs sur l'évolution de la demande en électricité et les besoins nationaux en nouvelles capacités de production. Le programme gaz est destiné à fournir aux pouvoirs publics, aux agences de régulation des hydrocarbures, aux gestionnaires des réseaux de transport ainsi qu'aux différents opérateurs concernés, des éclaircissements utiles sur l'évolution de la demande en gaz afin de garantir la sécurité de l'approvisionnement du marché national... (Lire la suite en page 2)



Sommaire

**P 1 - Edito**

**P 2 - La commission**

- Les programmes indicatifs décennaux électricité et gaz

**P 3 - Zoom sur...**

- Le transport du gaz : Evolution et perspectives

**P 6 - Expériences**

- La qualité de service pour l'alimentation en électricité en Europe

**P 8 - Qu'est-ce que ?**

- Benchmarking  
 - Réseau de transport de gaz

**P 8 - Actua-Agenda**

## Les programmes indicatifs décennaux électricité et gaz

La CREG s'est attelée depuis le deuxième trimestre de cette année à l'élaboration du programme indicatif d'approvisionnement en gaz du marché national pour la période 2008-2017, lequel est l'adaptation annuelle du deuxième programme publié en 2007.

Il a été élaboré dans le cadre du comité de concertation sur les investissements dans les secteurs de l'électricité et la distribution du gaz par canalisations (COCEG) dont l'installation par le ministre de l'énergie et des mines a eu lieu comme mentionné dans notre précédent numéro le 21 mai dernier.

C'est au sein de ce comité qu'a été organisée la consultation prévue par l'article 46 de la loi 02-01, qui a impliqué les structures du ministère, les agences de régulation et les opérateurs.

Les informations et données de base sur la clientèle ont pour origines SONELGAZ Spa, GRTG et SONATRACH qui ont élaboré, chacun en ce qui le concerne, les prévisions de la demande en gaz de sa clientèle et a permis de cerner les besoins en gaz du marché national dans sa globalité.

Le COCEG a validé la méthodologie, les hypothèses utilisées et les prévisions de gaz qui en découlent au cours de deux réunions sur le sujet, tenues respectivement les 21 mai et 15 juin 2008. La CREG a adapté le projet de programme indicatif et l'a soumis à consultation.

Le comité de direction de la CREG a approuvé, lors de sa réunion du 29 juillet 2008, le projet de programme indicatif et l'a soumis, conformément à la loi, à monsieur le ministre pour approbation.  
Une présentation lui a été faite le 1<sup>er</sup> septembre 2008.

A l'issue de cette réunion, le programme indicatif a été approuvé par décision ministérielle n° 161 du 13 septembre 2008.

L'objectif principal du programme indicatif est de déterminer de la manière la plus précise la demande de gaz du marché national, globalement et par zone géographique et de permettre l'évaluation des capacités de transit nécessaires sur les dix prochaines années.

Le document donne les prévisions en gaz sur la période 2008-2017 pour 3 scénarii, ainsi que la répartition annuelle par type d'utilisation et par zone géographique et énumère les infrastructures dont la réalisation est jugée nécessaire.

Le programme évalue les besoins en fonction des utilisations :

- Centrales électriques;
- Distribution publiques;
- Clientèle industrielle.

Ainsi, il ressort que la consommation globale en gaz a atteint durant l'exercice 2007, le niveau de 25.6 milliards de m<sup>3</sup> (25,6 Gm<sup>3</sup>), soit plus de 4.3 % par rapport à 2006.

En 2008, la demande escomptée selon le scénario moyen atteindra 27.4 Gm<sup>3</sup>, en hausse de 7.4 % par rapport à 2007.

Pour la période 2008-2017, les tendances d'évolution de la demande future ont été définies, selon les 3 scénarios : faible, moyen et fort, la demande totale du marché national en 2017 serait respectivement de 49.6 Gm<sup>3</sup>, 55.2 Gm<sup>3</sup> et 67.1 Gm<sup>3</sup>.

Les besoins affichés sont en légère progression par rapport au programme précédent. Cette progression est due à l'impact du portefeuille des gros projets en cours de développement et reste conditionnée par leurs concrétisations.

Pour le programme indicatif 2009, la CREG compte lancer les travaux d'élaboration de ce programme conformément au texte sur « les outils et méthodologie d'élaboration du programme d'approvisionnement en gaz du marché national » dès la fin de l'année en cours, ceci afin de prendre en charge l'ensemble des recommandations et remarques recueillies lors du processus de consultation et d'approbation de ce programme et de respecter le délai de sa transmission à l'Agence nationale pour la valorisation des ressources en hydrocarbures (ALNAFT) fixé à la fin du mois de juin de chaque année. La CREG associera dans le cadre de ce travail et en application du principe de concertation, les opérateurs et agences de régulation.

Par ailleurs, la division Economie de la CREG a entamé dès le début de cette année, l'actualisation du programme indicatif des besoins en moyens de production d'électricité paru en 2006. Elle s'est attelée dans un premier temps à la collecte des informations auprès des opérateurs.

Les hypothèses et données de base ont fait l'objet de plusieurs réunions de concertation au sein du COCEG et les résultats de l'étude ont été validés lors de la réunion du 21 juillet 2008.

Les conclusions de l'étude montrent au-delà de 2013, la nécessité de réaliser par année une capacité additionnelle de production de l'électricité de 800 et 1200 MW respectivement pour les scénarios moyen et fort afin de faire face à la demande et au déclassement des groupes de production en fin de durée de vie.

Tenant compte de la capacité de production d'électricité en cours de réalisation sur la période 2009-2012 qui s'élève à 5600 MW, la capacité totale à réaliser sur la période 2009-2017 dans le cas du scénario moyen est de 9800 MW soit 4200 MW additionnels à réaliser sur la période 2013-2017 alors que pour le scénario fort 11800 MW sont nécessaires soit 6200 MW additionnels à réaliser sur la période 2013-2017.

# ZOOM SUR...

## Le transport du gaz : Evolution et perspectives

L'importance relative du gaz naturel dans la structure des réserves énergétiques de l'Algérie a conduit les pouvoirs publics, à la promotion de l'utilisation massive de cette forme d'énergie à travers le développement de l'industrie gazière nationale ayant favorisé une évolution rapide des infrastructures de transport du gaz et une forte croissance de la demande.

Le développement du réseau de transport du gaz en Algérie remonte au début des années 60 avec la découverte du gisement de gaz de Hassi-R'mel et la construction du premier gazoduc de Sonatrach pour l'approvisionnement de l'unité de liquéfaction du gaz naturel « Camel » à Arzew. Le seul réseau gaz existant avant cette époque était celui de la distribution du gaz manufacturé (produit à partir du charbon) destiné à l'usage exclusif du secteur domestique où seulement sept 07 localités étaient alimentées sur l'ensemble du territoire. Le nombre des localités desservies en gaz est passé ensuite à 53 localités en 1978 à la faveur des programmes de développement du réseau de transport du gaz et à la politique d'accès à l'énergie (réduction de 50 % du prix du gaz en 1968).

Dès 1968, Sonatrach a développé un réseau de transport de grande capacité reliant les centres de production du gaz du Sud aux différentes régions du nord (Ouest, Centre et Est) dans le cadre de la mise en œuvre et la concrétisation des objectifs d'exportation et d'alimentation du marché national en gaz.

En parallèle, à l'apparition de ce réseau, Sonelgaz a développé un réseau « secondaire » de transport fonctionnant à haute pression et de diamètre moins important pour l'alimentation des centrales électriques, unités industrielles et réseaux de distribution publique du gaz.

Le transport de gaz pour le marché national est assuré par des canalisations enterrées en acier, dont le diamètre varie entre 4 pouces et 42 pouces, sous une pression comprise entre 20 et 70 bars.

Le système d'approvisionnement du marché national du gaz s'articule sur deux réseaux de transport du gaz distincts :

- un réseau principal constitué d'artères, détenu par Sonatrach et géré par sa branche de Transport par Canalisations (Sonatrach TRC), dont le rôle est d'acheminer le gaz fourni par les producteurs jusqu'aux différents points de livraison et aux unités de transformation.

- et un réseau détenu par Sonelgaz transport Gaz (GRTG) dont le rôle est celui d'assurer à partir de ces artères la desserte des différents consommateurs (centrales électriques, clients industriels et distributions publiques).

De par les obligations de service public, le développement du réseau de transport doit être planifié pour garantir une alimentation normale des clients durant la journée la plus chargée de l'année. Cela implique la nécessité de faire la projection fine de la demande nationale et régionale car le développement des infrastructures de transport implique l'anticipation des évolutions de la demande nationale et régionale de pointe. L'approche de planification doit viser un développement global et optimal tout en veillant à l'aspect sécurité d'approvisionnement des clients.

L'essor que connaît l'économie nationale et les perspectives ambitieuses de développement portées par les programmes décidés ou annoncés par les pouvoirs publics dans la stratégie industrielle augurent une croissance soutenue des consommations en énergie gazière; ce qui constitue un réel défi pour le développement des infrastructures gazières.

En effet, les investissements attendus, pour le réseau du GRTG uniquement, portent sur une extension de plus de 10 000 km à l'horizon 2017, en plus des actions de réhabilitation qui porteront notamment sur le remplacement, avant 2010, de plus de 500 km de réseau. Ce réseau est passé de 710 km en 1970 à 7 361 km en 2007. Il a permis durant cette année, le transit et la livraison de 18,6 milliards de m<sup>3</sup> aux 847 postes de livraison des clients connectés au réseau.

D'un autre côté, et pour atteindre les objectifs de production et d'exportation du gaz et l'adaptation du réseau de transport amont de Sonatrach TRC aux besoins futurs en capacité et aux normes et standards internationaux, un vaste programme de développement et de réhabilitation de ce réseau a été lancé pour atteindre une longueur totale de 10 470 km en 2010, contre 7 461 km actuellement.

L'activité de transport du gaz était verticalement intégrée au sein des deux entreprises publiques, Sonatrach et Sonelgaz respectivement. Les réformes opérées dans le secteur à travers la mise en œuvre de la loi 02-01 du 5 février 2002 sur l'électricité et la distribution du gaz par canalisations et la loi 05-07 du 28 avril 2005 relative aux hydrocarbures, ont amené des changements notables dans l'organisation de cette activité dont les plus importants sont : la régulation de ces activités par deux autorités différentes, la consécration du caractère monopolistique de l'activité transport du gaz.

ainsi que l'introduction de nouvelles dispositions et des mécanismes, dont les principaux sont :

- L'émergence d'un gestionnaire unique (monopole) du réseau de transport du gaz alimentant le marché national. La consistance de ce réseau est fixée par arrêté du Ministre chargé de l'énergie.
- Organisation de l'activité du transport amont de Sonatrach TRC en concessions attribuées par le Ministre chargé de l'énergie sur proposition de l'Agence de régulation des hydrocarbures (ARH), organisme chargé de son contrôle et sa régulation.
- Le droit d'accès des tiers au réseau de transport selon des règles établies par la réglementation.
- La régulation des tarifs de transit et la juste rémunération du gestionnaire du réseau sur la base de critères objectifs, transparents et non discriminatoires, qui tiennent compte des intérêts des consommateurs et des opérateurs.

La gestion du réseau desservant exclusivement le marché national est confiée conformément à la loi au GRTG, filiale du Groupe Sonelgaz, par autorisation d'exploiter délivrée par le ministre chargé de l'énergie.

Le GRTG a un rôle de service public et doit assurer en toute transparence ses missions définies par la loi 02-01 qui portent notamment sur :

- la gestion de l'infrastructure en assurant l'exploitation, la maintenance et le développement du réseau pour garantir une capacité de transport adéquate par rapport aux besoins de transit et de réserve sur la base de règles techniques édictées par voie réglementaire,
- et la gestion du système, en assurant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité de l'alimentation en gaz.

Le transport du gaz destiné au marché national est régi par un dispositif réglementaire couvrant les différents volets de l'activité à travers les textes d'application de la loi 02-01 dont les principaux sont :

- le décret 06-431 du 26 novembre 2006 fixant les règles techniques de conception, d'exploitation et d'entretien du réseau transport du gaz ;
- le décret 06-432 du 26 novembre 2006 portant cahier des charges relatif aux droits et obligations du gestionnaire du réseau transport du gaz ;
- le décret 07-293 du 26 septembre 2007 fixant les modalités d'alimentation et d'accès aux réseaux de transport et de distribution de l'électricité et du gaz.

Le document de référence pour la planification, le raccordement et la conduite du réseau (ou Code de

Conduite) est publié par l'arrêté ministériel du 28 février 2008 sus cité.

L'activité du GRTG est régulée par la Commission de régulation de l'électricité et du gaz, chargée notamment de veiller au respect de l'application de la réglementation par le GRTG ainsi que l'approbation des procédures de fonctionnement et du plan de développement de ce dernier. Elle veille aussi sur la protection de l'intérêt public dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la protection de l'environnement.

La CREG, qui approuve les programmes d'investissement du GRTG, vise à favoriser un « juste » investissement et par conséquent, l'optimisation des tarifs de transit. Les besoins futurs en investissement sont évalués sur la base des études prévisionnelles en matière d'offre et de demande menées par la CREG, en concertation avec les autorités de régulation ARH et ALNAFT ainsi que les opérateurs du secteur, dans le cadre de l'élaboration du plan indicatif décennal d'approvisionnement du marché national en gaz.

L'accès des tiers au réseau étant réglementé, il permet une égalité de traitement des demandes et d'éviter toute discrimination de l'opérateur par rapport à l'accord d'accès ou bien l'application déraisonnable des conditions d'accès aux demandeurs. Il se fait à travers un contrat d'accès entre le GRTG et l'utilisateur du réseau selon un modèle approuvé par la CREG.

L'accès au réseau de transport du gaz est garanti et accordé par le GRTG, aux utilisateurs, moyennant le paiement d'un tarif d'utilisation du réseau. Ce tarif est transparent, non discriminatoire et uniforme sur tout le territoire national. Il comprend une charge fixe par unité de débit de gaz mis à disposition du client et une charge variable par unité d'énergie transportée et peut dépendre de la période horaire ou saisonnière. Actuellement, ce tarif est ramené uniquement à la thermie transitée.

La rémunération des activités de transport du gaz est déterminée par la CREG sur la base d'une méthodologie et de paramètres définis par le décret n° 05-182 du 18 mai 2005. Elle doit permettre le recouvrement, via le tarif, du revenu requis du GRTG, évalué sur la base de l'analyse des données fournies par cet opérateur, relatives aux bilans comptables et au business plan. Ce dernier revêt un caractère particulier puisqu'il tient compte du programme d'investissement sur la décennie permettant ainsi, d'appréhender le niveau cible des tarifs à moyen terme.

Le défi à relever pour le Gestionnaire du réseau de transport du gaz, à moyen terme, reste celui d'achever la réhabilitation des ouvrages, en cours, et la réalisation, dans les délais, des ouvrages programmés dans le cadre du plan de développement décennal, pour parer à une demande

qui passerait selon le scénario moyen de 25,6 milliards de m<sup>3</sup> en 2007 à 55,2 milliards de m<sup>3</sup> en 2017.

Il est nécessaire de rappeler ici le rôle qu'ont joué les gazoducs transfrontaliers d'exportation, Enrico Mattei vers l'Italie (GEM) et Pedro Duran Farell (GPDF) vers l'Espagne dont la mise en service a contribué substantiellement à la densification du réseau du GRTG permettant la couverture et la desserte d'autres régions isolées du pays. Aussi, la concrétisation prochaine des projets d'envergure, le gazoduc Medgaz devant relier directement l'Algérie à l'Espagne et le gazoduc Galsi, reliant l'Algérie à l'Italie ainsi que le gazoduc rocade Est - Ouest (509 km) devront permettre le renforcement et la sécurisation de l'approvisionnement du réseau.

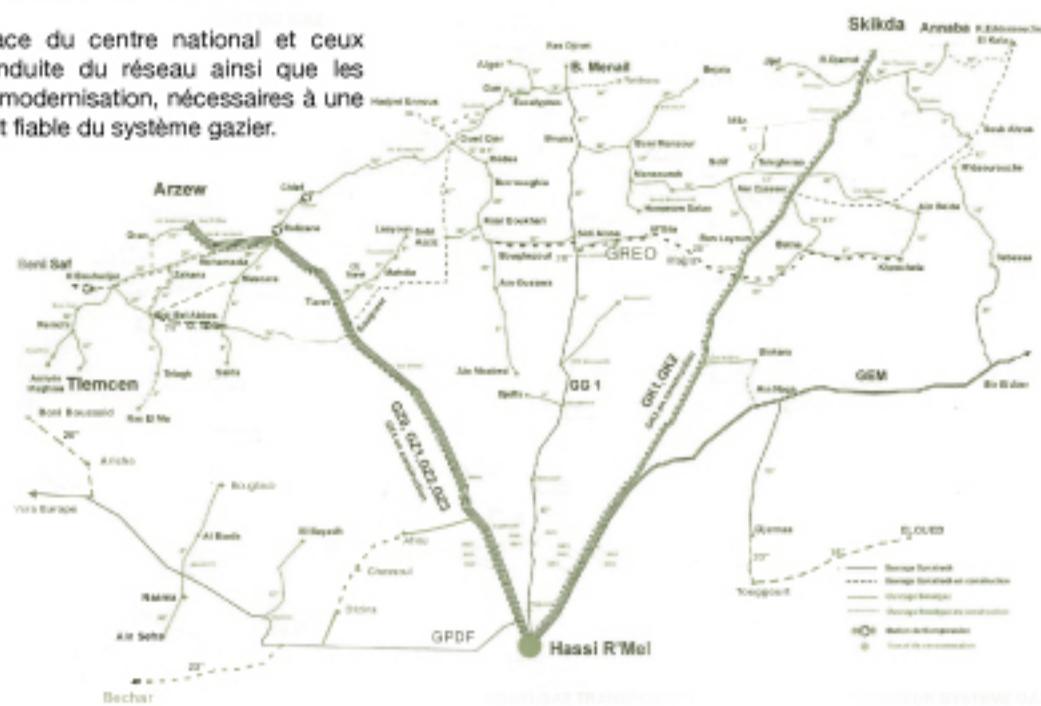
En effet, une amélioration notable de la performance est attendue à travers les actions déjà engagées par l'opérateur GRTG et qui se résument notamment en :

- la mise en œuvre du plan de développement et de renforcement du réseau ;
- l'achèvement du programme de réhabilitation des ouvrages, en cours, et la mise en place d'une politique de maintenance des ouvrages vétustes, basée sur une vision de moyen et long terme ;
- la mise en place du centre national et ceux régionaux de conduite du réseau ainsi que les autres actions de modernisation, nécessaires à une gestion optimale et fiable du système gazier.

L'achèvement du processus de mise en conformité engagé et la concrétisation des projets entrepris dans ce secteur permettront, à coup sûr, de réunir les conditions pour une prise en charge adéquate des besoins du marché et une gestion efficace basée sur l'utilisation optimale des ressources pour cette activité, caractérisée par une forte valeur ajoutée.

## Bibliographie

- Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). « Programme indicatif d'approvisionnement du marché national en gaz 2008-2017 », 2008.
- Ministère de l'Energie et des Mines. « Revue Energie & Mines », 2008.
- Sonelgaz Transport du Gaz (GRTG). « Plan de développement du GRTG 2007-2017 »
- Sonelgaz Transport du Gaz (GRTG). « Bilan de réalisation du programme de réhabilitation des gazoducs 2006-2010 », Février 2008.





## La qualité de service pour l'alimentation en électricité en Europe

La qualité de service constitue une préoccupation majeure pour les régulateurs des services publics. Le secteur de l'électricité étant l'un des plus importants, les régulateurs se sont intéressés de plus près à cela et notamment en Europe.

La CREG selon l'article 115 alinéas 22 et 23 de la loi 02-01 du 05 février 2002 détermine la rémunération des opérateurs et les tarifs aux clients captifs s'est aussi intéressée à la qualité de service. En effet les articles 89, 90 et 91 de la loi intègrent dans la rémunération des opérateurs pour la production, le transport et la distribution de l'énergie électrique des incitations à l'amélioration de la qualité de la fourniture.

La CREG a déjà entamé des travaux sur l'amélioration de la qualité de service avec le gestionnaire du réseau de transport de l'électricité et les quatre sociétés de distribution et notamment dans le cadre de l'élaboration du plan d'amélioration de la performance qui doit être approuvé par le ministre de l'énergie et des mines. Elle a pris part également au Brainstorming organisé par Sonelgaz le 06 octobre 2008 et ayant eu pour thème « Continuité et qualité de service Electricité ».

Afin d'apprécier les niveaux de performances à atteindre, la CREG s'est intéressée à des expériences étrangères en la matière, dont les travaux effectués au niveau Européen par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER). En effet dès l'année 2000, un groupe de travail sur la qualité de l'alimentation en électricité a été formé, visant à comparer les niveaux de qualité de service, des normes et la réglementation des stratégies pour l'alimentation en électricité dans les pays européens.

Les travaux effectués par ce groupe se sont inscrits en application de la directive 96/92/CE (abrogée et remplacée par la directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003) du Parlement européen. Celle-ci concerne les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, «... les États Membres doivent imposer aux entreprises dans le secteur de l'électricité, dans l'intérêt économique général, des obligations de service public qui ont trait à la sécurité, y compris la sécurité de l'alimentation, la régularité, la qualité et de prix de l'alimentation et à la protection de l'environnement. Ces obligations doivent être clairement définies, transparentes, non discriminatoires et vérifiables ... » (article 3.2).

Pour cela le groupe constitué s'est consacré à identifier les indicateurs de qualité de service et les normes utilisées dans chaque pays de l'UE, à décrire la manière dont

l'information est recueillie et les normes sont calculées ainsi que la sélection des indicateurs et des normes qui seraient utilisées dans la première étude de Benchmark portant sur l'année 2000. Le Groupe a réalisé certains mais pas tous ses objectifs. Il a mis en évidence que chacun des pays qui ont participé au sein du groupe a une approche assez similaire concernant le type de critères utilisés pour définir la qualité de service. Il s'agit notamment de standards de la qualité commerciale relatives au service à la clientèle; des standards de qualité de la continuité de l'alimentation principalement liée à la fiabilité de l'alimentation en électricité, et certaines normes de qualité de tension qui définissent le niveau de la qualité du produit livré.

Les travaux effectués et les recommandations faites par le CEER ont permis à certains pays d'améliorer sensiblement leurs paramètres. A titre d'exemple pour l'Italie, le temps de coupure par consommateur des interruptions non programmées hors événements exceptionnels est passé de 139 minutes en 2001 à 76 minutes en 2004.

Pour l'Irlande ce même paramètre est passé de 183 à 156 minutes ; et pour le Portugal il est passé de 413 à 149 minutes et cela pour la même période 2001-2004.

La qualité fournie aux clients finals dans la fourniture d'électricité résulte de toute une gamme de facteurs. Elle peut être déclinée en trois grandes rubriques :

**1- La continuité d'alimentation** : se caractérise par le nombre et la durée des interruptions. Plusieurs indicateurs sont utilisés pour son évaluation aussi bien dans le transport que la distribution d'électricité. La réglementation vise notamment à indemniser les clients pour de très longues interruptions, contrôler la restauration de la fourniture et à créer des incitations (et de dissuasion à l'augmentation) afin de réduire le nombre total et la durée des interruptions.

**2- La qualité de la tension** : est en train de devenir une question importante pour les distributeurs et les clients dans certains pays, en raison de la sensibilité des équipements des clients et de l'exigence de certains utilisateurs. Les équipements industriels sont devenus plus vulnérables à la distorsion de la tension, alors que l'introduction massive d'équipements électroniques dans les foyers et les petites entreprises a augmenté la sensibilité d'un plus grand nombre d'utilisateurs. Les principaux paramètres de la qualité de la tension sont la fréquence, le niveau de la tension et sa variation, le creux de tension, les coupures temporaires ou transitoires et la dis harmonique.

La norme européenne EN 50160 énumère les principales caractéristiques de la tension en basse et moyenne tension des réseaux, sous des conditions normales d'exploitation. En Algérie le problème de chutes de tensions est récurrent surtout en période d'été où l'usage de climatiseurs ne cesse de croître d'année en année.

**3- La qualité commerciale :** concerne la qualité des relations entre un fournisseur et un utilisateur. Elle couvre divers aspects de la relation dont certains peuvent être mesurés et réglementés par des normes ou d'autres instruments. Les normes peuvent porter sur l'ensemble de la prestation de services (souvent appelé normes globales) ou à la prestation de services à des clients individuels (souvent appelé normes garanties), les normes garanties sont généralement associées au paiement de compensation au client en cas de non-respect de celles-ci. Les normes peuvent être définies, par exemple, en termes de la durée maximale afin de connecter et fournir un client, de comptage, lecture et de facturation, de l'information, de réponses au téléphone, rendez-vous, plaintes des clients, les services d'urgence et d'autres.

Les notions de normes garanties de performance (qui ont trait à des services individuels et d'une pénalité financière) et des normes globales (qui régissent l'ensemble des objectifs de performance pour un service) sont largement utilisés dans le groupe des pays membres.

La réglementation économique des services publics est généralement centrée sur la réglementation des prix, avec relativement moins d'attention aux normes de rendement et des obligations sociales. D'autre part, les règles techniques ne sont généralement pas concernées par les aspects économiques et le rapport coût-efficacité. Le lien à établir entre la régulation économique et la régulation technique après la libéralisation constitue un défi majeur pour les autorités de régulation.

Afin d'évaluer cette qualité de service, le régulateur devrait disposer de mécanismes et outils spécifiques. Cela se traduit par une focalisation sur les dimensions de qualité de service qui sont :

- Importantes pour les consommateurs : elles sont mesurées par le biais des études de satisfaction ainsi que les informations recueillies auprès des différents groupes de consommateurs ;
- Contrôlables par les opérateurs : la responsabilité sur la qualité commerciale, la continuité d'alimentation et la qualité de la tension est une question fondamentale car le niveau de la qualité fournie au consommateur reflète la performance de l'opérateur ;

- Mesurables par les régulateurs : ces derniers devraient distinguer les responsabilités des opérateurs et se doter de mécanismes et instruments appropriés pour chacun d'eux.

La performance des opérateurs régulés, qui normalement maîtrisent leurs mesures, peut être mesurée à un niveau local ou national par ces derniers. Ainsi l'instauration d'objectifs différenciés entre des zones géographiques de type urbain, semi-urbain et rural est souvent préconisée.

Le régulateur quant à lui établit les règles et vérifie les procédures de mesures.

Cette étude comparative permet à la CREG de s'inspirer de l'expérience des pays européens dans l'approche de la qualité de service en lui permettant d'anticiper sur les actions qu'elle entreprendra avec les différents opérateurs, ainsi que celles qu'elle engagera avec les consommateurs. Ainsi, aborder cette question implique différents acteurs, qui sont directement concernés à travers des plans d'investissement, d'une réorganisation des méthodes de travail, d'introduction de technologies nouvelles et ce afin d'optimiser et d'entraîner la qualité du service rendu aux consommateurs vers des niveaux jugés satisfaisants par ces derniers.

## Bibliographie

- The Council of European Energy Regulators (CEER). « Quality of electricity supply: Initial benchmarking on actual levels, standards and regulatory strategies », April 2001.
- The Council of European Energy Regulators (CEER). « Second benchmarking report on quality of electricity supply », September 2003.
- The Council of European Energy Regulators (CEER). « Third benchmarking report on quality of electricity supply », 2005.
- Site Internet de l'autorité italienne de l'électricité et du gaz : [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

## QU'EST-CE QUE ?

### ● Benchmarking

Le Benchmarking est une technique de marketing ou de gestion (au sens large) qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur.

Le terme en français qui s'en rapprocherait le plus est « Etalonnage » ou « Analyse comparative ».

C'est un processus continu de recherche, d'analyse comparative, d'adaptation et d'implantation des meilleures pratiques pour améliorer la performance des processus dans une organisation.

*(Définition en partie extraite de <http://fr.wikipedia.org>)*

### ● Réseau de transport de gaz

Ensemble d'ouvrages constitué des canalisations aériennes et souterraines, des postes de sectionnement et de détente ainsi que leurs équipements annexes tels que les équipements de télé-conduite et de télécommunications, les équipements de protection, les équipements de contrôle, de commande et de mesure servant au transport du gaz à destination de clients, de producteurs d'électricité et de distributeurs de gaz ainsi qu'à l'interconnexion entre réseaux gaz.

*(Art. 2 de la loi 02-01 du 05/02/2002)*

Un arrêté du ministre chargé de l'énergie détermine les installations devant être classées comme faisant partie du réseau de transport du gaz destiné à alimenter le marché national.

*(Art. 47 de la loi 02-01 du 05/02/2002)*

## ACTU-AGENDA

● Le 25 Septembre 2008, Le Conseil de Gouvernement a examiné et adopté le décret exécutif fixant les mécanismes et la méthode d'élaboration du programme indicatif pour l'approvisionnement du marché national en gaz.

● Le 06 octobre 2008, s'est tenu au Centre de Formation de Ben-Aknoun, siège de l'Institut de formation en électricité et gaz (IFEG), un brainstorming sur la continuité et qualité de service électricité regroupant le Groupe Sonelgaz, le Ministère de l'Energie et des Mines et la CREG.

● Le 17 décembre 2008, Oran accueillera une réunion extraordinaire de la Conférence de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole (OPEP).

● Les 1<sup>er</sup> et 2 décembre 2008, auront lieu à Alger les 1<sup>ères</sup> Assises Nationales sur l'entreprise et le développement durable en Méditerranée. Cette manifestation est organisée par l'Association pour la promotion de l'éco-efficacité et la qualité en entreprise (APEQUE).

● Le Ministère de l'Energie et des Mines organise à Alger (Hôtel Hilton), les 2 et 3 décembre prochains, la 5<sup>ème</sup> Conférence Formation du secteur, sous le thème « Leçons et défis de la formation dans le secteur de l'énergie et des mines ».

Le comité de rédaction tient à remercier chaleureusement celles et ceux qui nous ont fait part de leurs encouragements après la diffusion des deux premiers numéros de la lettre de la CREG.



الهيئة الوطنية لتنظيم الطاقة الكهربائية والغاز  
Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz

Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz  
Immeuble du Ministère de l'Énergie  
et des Mines (Tour B), Val d'Hydra, Alger - Algérie  
Tél : +213 (0) 21 48 81 48  
Fax : +213 (0) 21 48 84 00  
E-mail : [equilibres@creg.mem.gov.dz](mailto:equilibres@creg.mem.gov.dz)  
Site Web : [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)

Tous les documents, programmes, rapports et textes législatifs cités dans ce numéro sont disponibles en téléchargement sur le site internet de la commission : [www.creg.gov.dz](http://www.creg.gov.dz)



**Directeur de la publication :** Nadjib OTMANE

**Comité de rédaction :** Mohamed Abdelouahab YACEF, Lamia ATIMENE, Karima MEDEDJEL, Mohand Said TAIBI, Amel HANAFI et Kaci BELAÏD.

**Ont contribué à ce numéro :** Abdelbaki BENABDOUN, Dalila RAMLA, Abderrahmane CHALI, Abdelhakim HACHCHI, Brahim NOUCER et Farid RAHOUAL.