

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

Avis (BRUGEL-AVIS-20210921-329)

Relatif au rapport du gestionnaire de réseau sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2020

Etabli sur base de l'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et de l'article 19 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

21/09/2021

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Contexte et rétroactes	3
3	Observations sur les coûts globaux des MSP et leur cohérence avec la proposition tarifaire	4
3.1	Gaz	4
3.2	Électricité.....	5
3.2.1	Focus sur l'éclairage public.....	5
3.3	MSP financées par la Région.....	8
4	Observations sur les MSP à caractère social.....	8
5	Observations sur la gestion de l'éclairage public.....	8
5.1	Etat général du parc de luminaires sur les voiries communales	9
5.1.1	Nombre de lampes	9
5.1.2	Caractéristiques techniques des luminaires et performance énergétique.....	9
5.1.3	Réalisation du Diming.....	11
5.2	Analyse de l'activité « construction » réalisée en 2020.....	12
5.2.1	Installation de luminaires	12
5.2.2	Critères d'investissement.....	12
5.3	Analyse de l'activité « entretien » réalisée en 2020	12
5.3.1	Entretien systématique.....	12
5.3.2	Dépannage	13
5.4	Consommation des luminaires en 2020.....	15
5.5	Mise en valeur du patrimoine	16
5.6	Gestion des installations situées sur des parcelles cadastrées	17
5.7	Perspectives d'évolution.....	17
6	Observations sur l'alimentation des foires et festivités.....	18
7	Observations sur la conversion du gaz pauvre au gaz riche.....	19
8	Observations sur la relation avec le consommateur.....	20
9	Observations sur SolarClik et NrClick	23
10	Conclusion.....	24

Liste des illustrations

Figure 1	: Evolution du nombre de luminaires	9
Figure 2	: Evolution de la puissance moyenne par luminaire	11
Figure 3	: Evolution du remplacement des lampes réalisé dans le cadre de l'entretien préventif	13
Figure 4	: Evolution des différents types de pannes.....	14
Figure 5	: Evolution de la consommation en électricité des luminaires	15
Figure 6	: Liste des 10 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2020 par nombre de plainte clôturées (Source : SIBELGA)	21
Figure 7	: Classement des causes par plaintes justifiées (Source : SIBELGA)	21

I Base légale

L'article 19 de l'ordonnance relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance « gaz » ») et l'article 25bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance « électricité » ») prévoient que:

« § 1er. Avant le 1er octobre de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet au Gouvernement son programme d'exécution des obligations et missions de service public pour l'année suivante, et le budget y afférent, qui sont approuvés par le Gouvernement après avis de Brugel.

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet au Gouvernement un rapport sur l'exécution de toutes ses obligations et missions de service public réalisées pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents. Ce rapport contient également une comparaison du budget inscrit et réalisé pour l'exécution des obligations de service public avec les recettes indiquées par le gestionnaire de réseau de distribution dans sa proposition tarifaire. Le Gouvernement approuve ce rapport après avis de Brugel.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le Gouvernement peut déterminer la forme et le contenu du rapport.

§ 2. Brugel peut consulter sur place toutes les pièces comptables ou autres, faire vérifier sur place et par sondage l'effectivité des travaux financés en rapport avec le coût et l'exécution des obligations et missions de service public. Le personnel désigné effectuant ces consultations et vérifications est désigné à cette fin par arrêté. Brugel peut adjoindre un réviseur d'entreprise au personnel désigné pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire du réseau de distribution.

§ 3. Le gestionnaire du réseau de distribution organise sa comptabilité de manière à identifier les charges et les produits afférents à chacune des missions de service public qu'il assume. »

Le présent avis répond à ces dispositions.

2 Contexte et rétroactes

Le rapport sur l'exécution des Missions de Service Public (ci-après « MSP ») pour l'année 2020 a été établi conformément à la procédure visée à l'article 25 de l'ordonnance « électricité » et de « l'ordonnance gaz », qui prévoient en substance que le gestionnaire du réseau de distribution (ci - après « GRD ») remette pour le 31 mars de chaque année un rapport sur l'exécution de ses missions de service public au cours de l'année précédente. Ce rapport doit être approuvé, après avis de BRUGEL, par le Gouvernement et transmis au Parlement.

SIBELGA a communiqué à BRUGEL son rapport par mail le 23 avril 2021. Le contenu des MSP réalisées par SIBELGA en 2020 découlent du programme sur les MSP qui a été approuvé par le Gouvernement après [avis](#)¹ de BRUGEL.

Dans le présent avis, BRUGEL formule ses observations sur les MSP exécutées par SIBELGA en 2020.

¹ Il s'agit de l'avis n° 274 relatif au programme des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2020

3 Observations sur les coûts globaux des MSP et leur cohérence avec la proposition tarifaire

3.1 Gaz

Le tableau ci-dessus présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP en 2020.

	Budget programmé [€]	Budget réalisé [€]
Activité clients protégés	1.277.013	982.467
Sécurité installations intérieures	713.329	601.897
Pose pastille gaz	75.246	22.301
Suivi clientèle et gestion des plaintes	208.988	211.705
Conversion gaz pauvre vers gaz riche	809.300	396.671
Fin de contrat	52.211	55.955
Total	3.136.087	2.270.996

Tableau 1 : Coûts des MSP Gaz

Le tableau 1 appelle plusieurs remarques et observations :

- 72 % du budget programmé a été réalisé. Cette différence principalement liée aux surestimations du budget des MSP sociales et de conversion L/H ;
- Une nouvelle MSP a été introduite en 2019 et concerne l'interdiction des coupures consécutives à des fins de contrats durant la période hivernale² ;
- On constate que, comme en 2019 mais dans une moindre mesure, le montant programmé pour la conversion au gaz riche a été surestimé pour 2020 (en particulier pour ce qui concerne l'octroi de primes pour financer les contrôles et adaptation des installations).
- L'intervention des fonds de régulation vient compenser les coûts présentés au titre de conversion au gaz riche. Ce poste ne génère donc pas de charge supplémentaire pour les tarifs MSP de l'année ;

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2019/fr/AVIS-291-Programme-MSP-Sibelga-2020.pdf>

3.2 Électricité

	Budget programmé [€]	Budget réalisé [€]
Pose et enlèvement de limiteurs	2.790.351	2.235.244
Activité clients protégés	2.007.945	1.277.926
Éclairage public	31.564.933	24.860.041
Suivi clientèle et gestion des plaintes	388.120	393.166
Foires & festivités	88.628	124.923
Fin de contrat	227.406	105.199
Bornes électriques en voirie	907.402	0
Total	37.974.785	28.996.499

Tableau 2: Coûts des MSP Electricité

Le tableau ci-dessus présente les coûts réalisés et programmés des différentes MSP en 2020. Il appelle plusieurs remarques et observations :

- 76 % du budget programmé a été réalisé. Cette différence est principalement liée aux surestimations du budget de la MSP liée à l'éclairage public ;
- Une nouvelle MSP a été introduite en 2019 et concerne l'interdiction des coupures consécutives à des fins de contrats durant la période hivernale³.
- Aucun budget n'a été réalisé concernant le projet de déploiement de bornes électriques en voiries. Le Gouvernement avait en effet suivi les recommandations de BRUGEL en rejetant le budget de ce projet dans sa décision sur le programme MSP pour l'année 2020.
- L'intervention des fonds de régulation vient compenser les écarts entre les revenus tarifaires et le réalisé pour un montant de 525.170€. La proposition tarifaire 2020-2024 prévoyait un montant total de 24.471.328€ pour l'année 2020 ;

3.2.1 Focus sur l'éclairage public

Compte-tenu de l'importance des montants mobilisés par la gestion de l'éclairage public (qui constitue la MSP la plus importante), BRUGEL exerce un suivi particulier de cette activité. En effet, en 2020 comme en 2019, cette activité représente 80% du budget total « réalisé » des MSP électricité et gaz confondues. On remarquera également que le budget réalisé des MSP électricité et gaz confondues augmente de 10% entre 2019 et 2020 (après une baisse de 9% entre 2018 et 2019). Comme explicité ci-dessous, cette hausse s'explique principalement par l'évolution du poste « construction des installations » d'éclairage public, qui augmente de manière notable en 2020.

En effet, le budget relatif à la gestion de l'éclairage public est ventilé selon 3 postes :

- La « construction des installations »
- L'entretien des installations
- La fourniture en électricité

Le tableau 3 reprend l'évolution des montants liés aux prévisions tarifaires, aux coûts budgétés et aux coûts réalisés de ces 3 postes.

³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2019/fr/AVIS-291-Programme-MSP-Sibelga-2020.pdf>

Par ailleurs, les méthodologies tarifaires prévoient que le programme MSP intègre l'ensemble des projets OSP, et ce même s'ils sont financés par les soldes tarifaires (exemple ; développement IT lié à l'éclairage public...). En effet, jusqu'à présent, ces coûts n'étaient pas intégrés dans le programme. On notera en 2020 qu'un montant de 852.325€ est repris au titre de projet éclairage public. Ce montant vient augmenter le poste « construction des installations d'éclairage public ».

Le budget programmé par SIBELGA pour gérer l'activité d'éclairage public est quant à lui défini dans ses programmes relatifs aux MSP qu'il introduit auprès du Gouvernement et de BRUGEL chaque année. Le budget pour l'année 2020 inscrit dans son programme de MSP s'élevait ainsi à 31.564.933€.

Comme l'indique le tableau 3, le budget « réalisé » par SIBELGA pour cette même année est inférieur au budget programmé de 21,2%. En revanche, le budget « réalisé » est relativement proche du budget repris dans la prévision tarifaire (+4,36%). Il ressort donc que la modification de la méthodologie tarifaire a permis d'avoir un poste tarifaire OSP qui reflétait les coûts réellement réalisés. Les soldes tarifaires pour cette activité étant ainsi limités.

	Prévision 2017	Programme 2017	Réalisé 2017	Prévision 2018	Programme 2018	Réalisé 2018	Prévision 2019	Programme 2019	Réalisé 2019	Prévision 2020	Programme 2020	Réalisé 2020
Eclairage Public (total en keuros)	19.990	24.770	21.247	23.718	25.095	23.777	21.247	27.218	21.968	23.777	31.564	24.860
<i>Construction de l'éclairage public</i>	8.778	12.985	9.747	12.088	13.282	12.275	9.747	15.024	10.411	12.275	16.430	13.027
<i>Entretien de l'éclairage public</i>	4.879	5.275	5.315	5.188	5.456	5.337	5.315	5.337	4.971	5.337	5.225	5.043
<i>Fourniture d'énergie pour l'éclairage public</i>	6.333	6.510	6.185	6.441	6.357	6.164	6.185	6.857	6.586	6.164	7.413	6.789
		Réalité vs programme	-14,20%		Réalité vs programme	-5,30%		Réalité vs programme	-23,89%		Réalité vs programme	-21,24%
		Réalité vs prévision	6,30%		Réalité vs prévision	0,20%		Réalité vs prévision	3,28%		Réalité vs prévision	4,36%

Tableau 3: Suivi du budget éclairage public

Les différents postes relatifs à la gestion de l'éclairage public sont analysés à la section 5 du présent avis.

3.3 MSP financées par la Région

	Budget programmé [€]	Budget réalisé [€]
NRClick électricité	1.236.708	1.445.919
NRClick gaz	665.920	778.572
SolarClick	853.844	703.428
Total	2.756.472	2.927.919

Tableau 4: Coûts des MSP financées par la Région

L'ensemble de ces MSP sont financées par la Région et ne sont dès lors pas supportés par les tarifs.

4 Observations sur les MSP à caractère social

L'ensemble de l'analyse des MSP de SIBELGA à caractère sociales⁴ est réalisée par BRUGEL dans son rapport⁵ sur les droits des consommateurs résidentiels et sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.

5 Observations sur la gestion de l'éclairage public

Le GRD SIBELGA, a pour mission de construire, d'entretenir et de renouveler les installations d'éclairage public sur les voiries communales et dans les espaces publics communaux, ainsi que d'alimenter en électricité ces installations.

L'objectif de SIBELGA est de fournir aux communes un réseau d'éclairage public de qualité, entretenu en bon père de famille, offrant aux citoyens bruxellois un environnement nocturne propice à la sécurité et au bien-être, tout en tenant compte de prescriptions urbanistiques et esthétiques propres à la ville.

Signalons que sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, d'autres acteurs participent également à la réalisation de cette tâche :

- Bruxelles Mobilité, qui assure la gestion de l'éclairage des voiries régionales ;
- Bruxelles Environnement qui s'occupe de la gestion de l'éclairage des parcs et jardins qui relèvent de sa responsabilité ;
- La Régie des bâtiments pour la gestion de l'éclairage du parc du Cinquantenaire.

Les analyses réalisées par BRUGEL dans les paragraphes ci-après se basent sur les informations transmises dans le rapport sur l'exécution des MSP pour l'année 2020 mais également sur base d'informations complémentaires communiquées par SIBELGA.

⁴ Ces MSP concernent « la gestion des clients protégés et hivernaux » et le « Droit à l'énergie ».

⁵<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Cahier-thematique-Droits-consommateurs-residentiels.pdf>

5.1 Etat général du parc de luminaires sur les voiries communales

5.1.1 Nombre de lampes

Fin 2020, 87.851 lampes composaient le réseau d'éclairage public communal bruxellois, soit une augmentation de 0,9% par rapport à l'année 2019. L'évolution du nombre de lampes de 2007 à 2020 est illustrée à la figure 1. Durant cette période, le nombre de lampes a augmenté de 25%.

Cette augmentation s'explique principalement par l'accroissement du nombre de points lumineux lors d'un renouvellement de l'éclairage public existant, par l'extension des voiries, par la reprise d'installations (lotissements etc.), ou encore et par la volonté d'éclairer ce qui ne l'était pas toujours précédemment (par exemple, le renforcement de l'éclairage sur les passages piéton).

SIBELGA indique d'ailleurs dans son rapport que le parc pourrait être composé de 100.000 luminaires à l'horizon 2030.

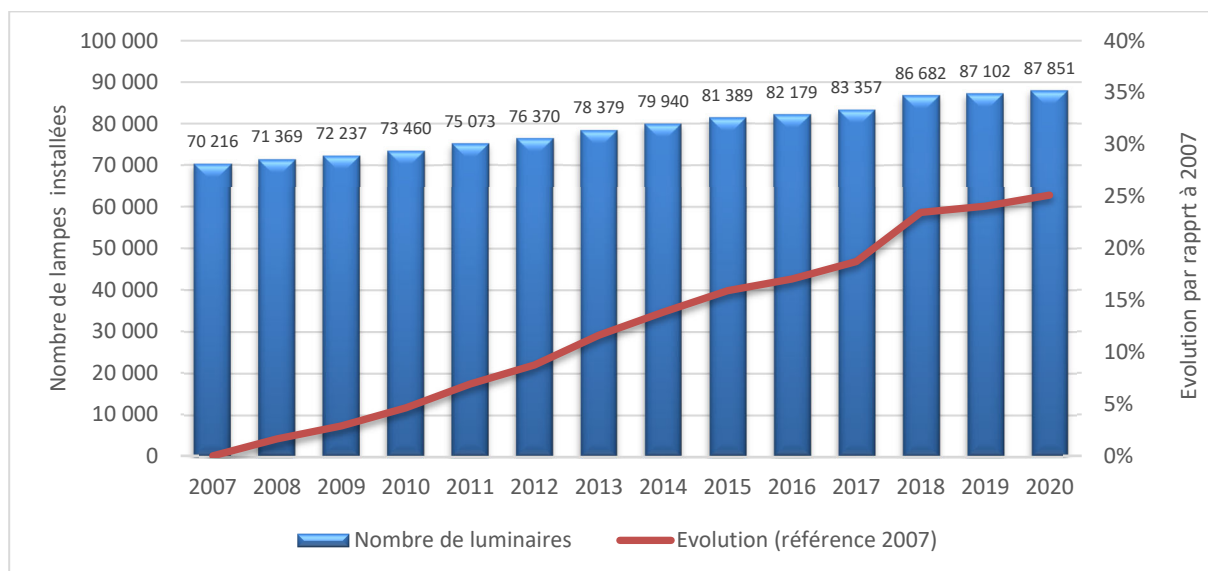


Figure 1 : Evolution du nombre de luminaires

5.1.2 Caractéristiques techniques des luminaires et performance énergétique

Comme indiqué dans le tableau 5, le parc d'éclairage public communal est essentiellement équipé de deux types de lampes : les lampes aux halogénures métalliques et les lampes au sodium haute pression. D'un point de vue énergétique, ces lampes sont considérées comme étant économiques. La proportion entre ces deux types de lampes s'est presque totalement inversée entre 2013 et 2020 pour favoriser l'éclairage de couleur blanche réalisable par les lampes aux halogénures métalliques.

Le renouvellement des installations opéré par SIBELGA a permis d'améliorer l'efficacité énergétique globale et ce, malgré l'augmentation constante du nombre de luminaires installés. Cette amélioration est notamment illustrée à la figure 2 où l'on observe une diminution de la puissance moyenne par luminaire ou encore à la figure 5 qui illustre l'évolution de la consommation énergétique du réseau d'éclairage public.

Type de lampes	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Lampes au sodium haute pression	46 194	58,66 %	44 978	55,90%	39 307	48,08 %	32 376	38,91 %	30 067	35,82%	24.750	29,74%	21 370	24,65%	17.040	19,56%	11.796	13,43%
Lampes aux halogénures métalliques	21 819	27,71 %	26 199	32,56%	34 600	42,32 %	43 927	52,79 %	48 106	57,30%	54.655	65,68%	59 856	69,05%	64.234	73,75%	69.248	78,82%
Sous-Total	68 013	86,36 %	71 177	88,47%	73 907	90,41 %	76 303	91,70 %	78 173	93,12%	79.405	95,43%	81 226	93,70 %	81.274	93,31%	81.044	92,25%
Lampes à vapeur de mercure haute pression	6 349	8,06 %	5 176	6,43%	4 012	4,91 %	2 835	3,41 %	1 818	2,17%	1.218	1,46%	857	0,99%	679	0,78%	594	0,68%
Lampes fluocompactes et tubes fluorescents	2 459	3,12 %	2 000	2,49%	1 671	2,04 %	1 706	2,05 %	1 581	1,90%	1.568	1,88%	1 572	1,81%	1.449	1,66%	1.543	1,76%
Lampes incandescentes et halogènes	255	0,32 %	215	0,27%	208	0,25 %	201	0,24 %	177	0,21%	158	0,19%	181	0,22%	176	0,20%	148	0,17%
Lampes sodium de substitution mercure	204	0,26 %	203	0,25%	119	0,15 %	105	0,13 %	97	0,12%	80	0,1%	80	0,09%	66	0,08%	60	0,07%
Lampes mixtes	32	0,04 %	30	0,04%	32	0,04 %	31	0,04 %	26	0,03%	28	0,03%	12	0,01%	10	0,01%	6	0,01%
Sous-Total	9 299	11,81 %	7 624	9,48%	6 042	7,39 %	4 878	5,86 %	3 699	4,41%	3.052	3,67%	2 702	3,12%	2.378	2,73%	2.351	2,68%
Lampes à induction	596	0,76 %	546	0,68%	535	0,65 %	605	0,73 %	609	0,73%	618	0,74%	597	0,69%	580	0,67%	531	0,60%
Lampes au sodium basse pression	365	0,46 %	355	0,44%	349	0,43 %	346	0,42 %	289	0,34%	215	0,26%	199	0,23%	133	0,15%	133	0,15%
Lampes au Xénon	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Diodes (LED)	480	0,61 %	753	0,94%	917	1,12 %	1 079	1,30 %	1 179	1,40%	1.515	1,82%	1 958	2,26%	2.735	3,14%	3.792	4,32%
Sous-Total	1 441	1,83 %	1 654	2,06%	1 801	2,20 %	2 030	2,44 %	2 077	2,47%	2.348	2,82%	2 754	3,18%	3.448	3,96%	3.448	5,07%
TOTAL	78.753		80.455		81.750		83.211		83.949		84.805		86.682		87.102		87.851	

Tableau 5: Suivi du parc éclairage public

De 2007 à 2017, on observe une diminution de 31% de la puissance moyenne par luminaire. L'analyse de cette évolution met notamment en évidence le résultat de la campagne volontariste que SIBELGA a lancé en 2010 et qui vise à remplacer prioritairement les lampes les plus inefficaces d'un point de vue URE (Utilisation Rationnelle de l'Énergie).

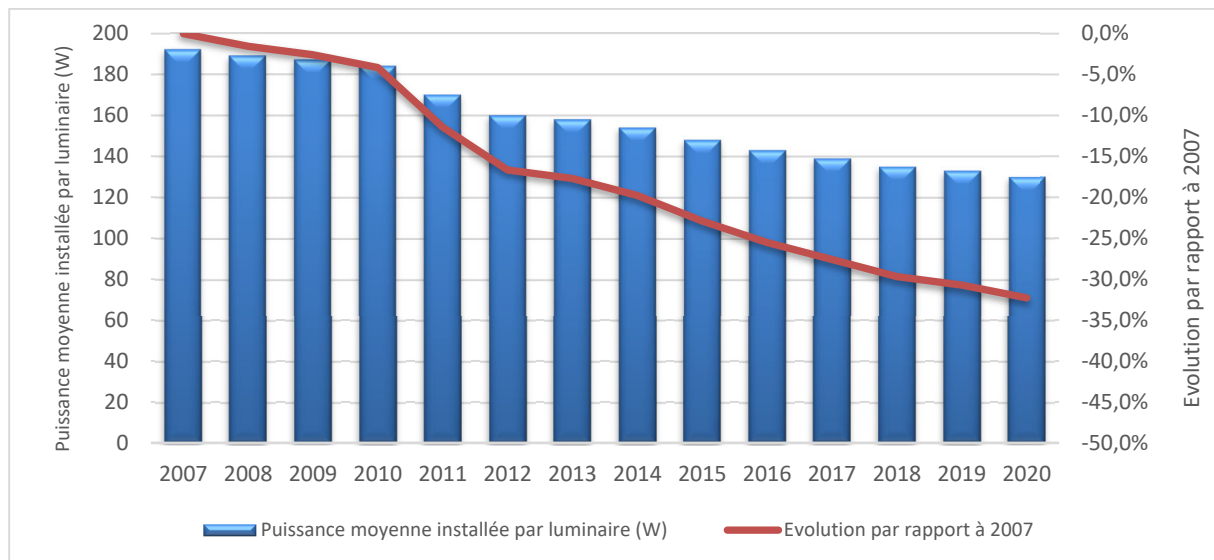


Figure 2: Evolution de la puissance moyenne par luminaire

Pour rappel, la suppression des lampes au mercure haute pression est nécessaire afin que SIBELGA puisse satisfaire aux exigences de la réglementation européenne éco-conception⁶ qui assigne des performances minimales à atteindre pour les lampes entres autres d'éclairage public.

Comme l'indique le tableau 5, les lampes à vapeur de mercure haute pression ne représentent plus, en termes de puissance, que 0,68 % (594 lampes) du parc en 2020 alors qu'elles en représentaient plus de 10% encore en 2010.

Concernant les luminaires de type LED, leur proportion augmente légèrement (4,32 % du parc total). Cette évolution s'explique par la prudence de SIBELGA dans la mise en œuvre de cette technologie pour des raisons de fiabilité, de modalités et de coûts d'exploitation⁷. Toutefois, le nombre de luminaires à LED devrait augmenter dans les prochaines années dans la mesure où SIBELGA commande exclusivement ce type d'appareil depuis le 01/05/2019.

5.1.3 Réalisation du Diming

D'après les informations reprises dans la banque de données de SIBELGA au 31/05/2020 (hors retard d'encodage), 1.668 lampes sur les 87.365 lampes installées sur le réseau sont équipées d'un diming préprogrammé, soit 2% du parc total.

Cette quantité devrait fortement croître en 2021 avec la réalisation du projet Intelligent Street Lighting (ISL) dont une des finalités consiste à pouvoir contrôler les lampes à distance.

⁶ Directive-cadre 2005/32/CE et règlements adoptés par l'UE en vertu de celle-ci

⁷ Voir <https://www.sibelga.be/fr/blog/eclairage-public-led-bientot-incontournables>

Notons également que les luminaires à LED qui sont commandés depuis le 01/05/2019 pourront également être télécontrolables (et donc être utilisés pour du diming) car ils sont équipés d'un connecteur destiné à l'implémentation de l'ISL depuis le 01.07.2020 (un Luminaire Controller est installé par simple plug & play).

5.2 Analyse de l'activité « construction » réalisée en 2020

5.2.1 Installation de luminaires

En 2020, SIBELGA a installé 2.898 nouveaux luminaires (remplacement et extension). SIBELGA a également procédé à l'installation de 292 luminaires dans le cadre de « petits travaux » effectués suite au remplacement d'un coffret, d'un endommagement causé par un tiers... Le nombre de luminaires installés est donc assez proches des quantités planifiées (3.000 nouveaux luminaires hors réparation).

5.2.2 Critères d'investissement

Dans ses précédents avis, BRUGEL a mis en évidence le fait qu'il était nécessaire de formaliser les critères d'investissement relatifs au renouvellement du parc d'éclairage public. Jusqu'à présent, ces critères étaient uniquement communiqués aux communes par SIBELGA via un courrier.

Or, la formalisation ainsi que l'objectivation de ces critères sont essentielles dans la mesure où ces derniers conditionnent notamment la prise en charge des coûts dans le budget MSP. **BRUGEL estime en effet qu'il faut à tout prix éviter des surinvestissements non nécessaires qui seraient répercutés sur la facture d'électricité des consommateurs bruxellois.**

Dans son rapport sur l'exécution des MSP pour l'année 2020, SIBELGA a débuté ce travail de formalisation en intégrant certains critères d'investissement. Par ailleurs, SIBELGA a également indiqué à BRUGEL qu'elle annexera, dès le prochain programme de MSP pour l'année 2022, un programme d'Asset Management spécifique pour l'éclairage public. BRUGEL salue dans ce cadre les efforts mis en place par SIBELGA pour répondre à ses différentes demandes.

5.3 Analyse de l'activité « entretien » réalisée en 2020

Deux types d'entretien du parc d'éclairage public communal sont réalisés par SIBELGA :

- L'entretien préventif (ou entretien systématique) ;
- L'entretien correctif (ou dépannage).

5.3.1 Entretien systématique

Le programme de remplacement systématique des lampes est destiné à agir de manière préventive afin d'éviter des pannes et par conséquent, des coûts d'intervention associés. Ce remplacement systématique est réalisé en fonction de la durée de vie moyenne des lampes. Auparavant, le remplacement des lampes dites « blanches » était réalisé tous les deux ans alors que les lampes dites « jaunes » étaient remplacées tous les trois ans.

La figure 3 illustre l'évolution du nombre annuel de lampes qui font l'objet d'un remplacement préventif.

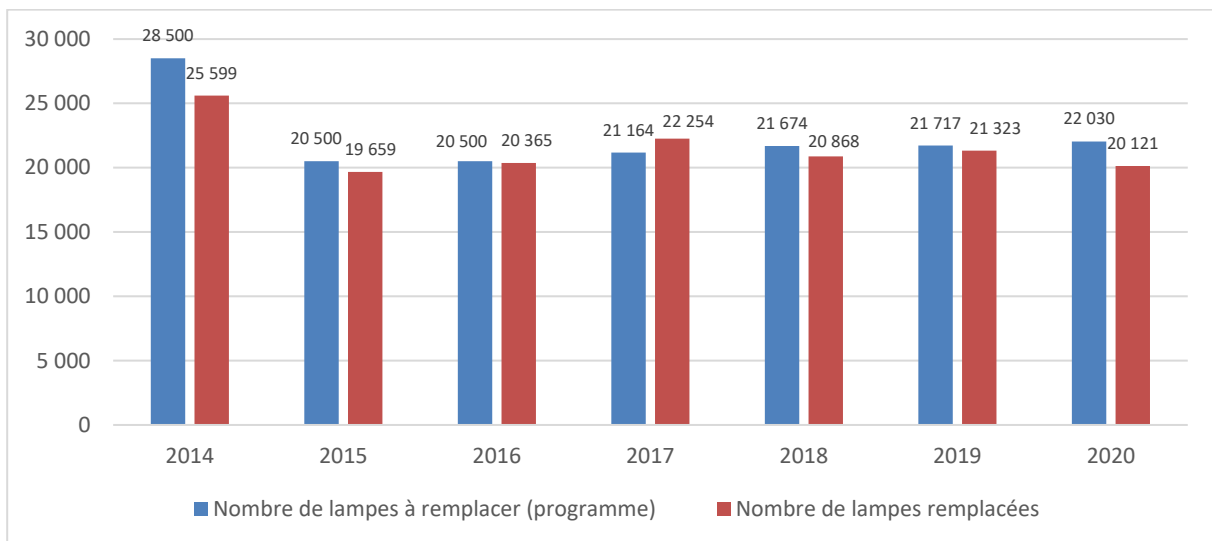


Figure 3: Evolution du remplacement des lampes réalisé dans le cadre de l'entretien préventif

Pour rappel, l'écart que l'on observe entre les résultats de 2014 et les années qui suivent est lié à la modification de la fréquence de remplacement des lampes. En effet, à la suite d'études et de mesures réalisées en laboratoire, SIBELGA a décidé en 2015 de diminuer la fréquence de remplacement. C'est ainsi que le rythme de remplacement est passé de 2 à 3 ans pour les lampes jaunes et de 3 à 4 ans pour les blanches.

BRUGEL avait d'ailleurs demandé à SIBELGA de justifier économiquement ce choix opéré. L'analyse de SIBELGA a démontré que la modification de la fréquence a permis globalement de réduire le coût global dédié au remplacement des lampes (entretien préventif et correctif).

Enfin, à la demande de BRUGEL, SIBELGA a confirmé qu'en 2020, les campagnes de remplacement systématiques de lampes n'ont pas été réalisées plus rapidement que les fréquences annoncées. BRUGEL a en effet souhaité vérifier qu'aucun surcoût n'ait été imputable à d'éventuelles demandes de communes d'accélérer la transition des lampes jaunes vers des lampes blanches pour des raisons « esthétiques ».

5.3.2 Dépannage

L'entretien correctif ou dépannage consiste à remplacer les lampes et luminaires qui n'éclairent plus mais également d'effectuer des réparations au niveau des câbles d'alimentation, des coffrets, des poteaux, ...

Les pannes peuvent être signalées au dispatching ou via le site internet www.sibelga.be. Un outil web permet de visualiser sur une carte l'ensemble des pannes déjà connues et d'être tenu informé de leur résolution. Depuis 2016, un lien avec l'application régionale Fix My Street est effectif et permet également à l'application régionale d'afficher automatiquement l'état des pannes signalées

L'évolution du nombre de pannes depuis 2011 est illustrée à la figure 4. Celle-ci permet de constater que le nombre total de pannes enregistrées en 2020 a diminué de 12,2% par rapport à 2019.

L'interruption de l'augmentation du nombre de lampes en panne (en évolution depuis plusieurs années) constatée depuis 2018 est bien confirmée en 2020. L'effet relatif à la diminution de la fréquence de l'entretien systématique opérée en 2015 pourrait donc avoir atteint son maximum en 2017.

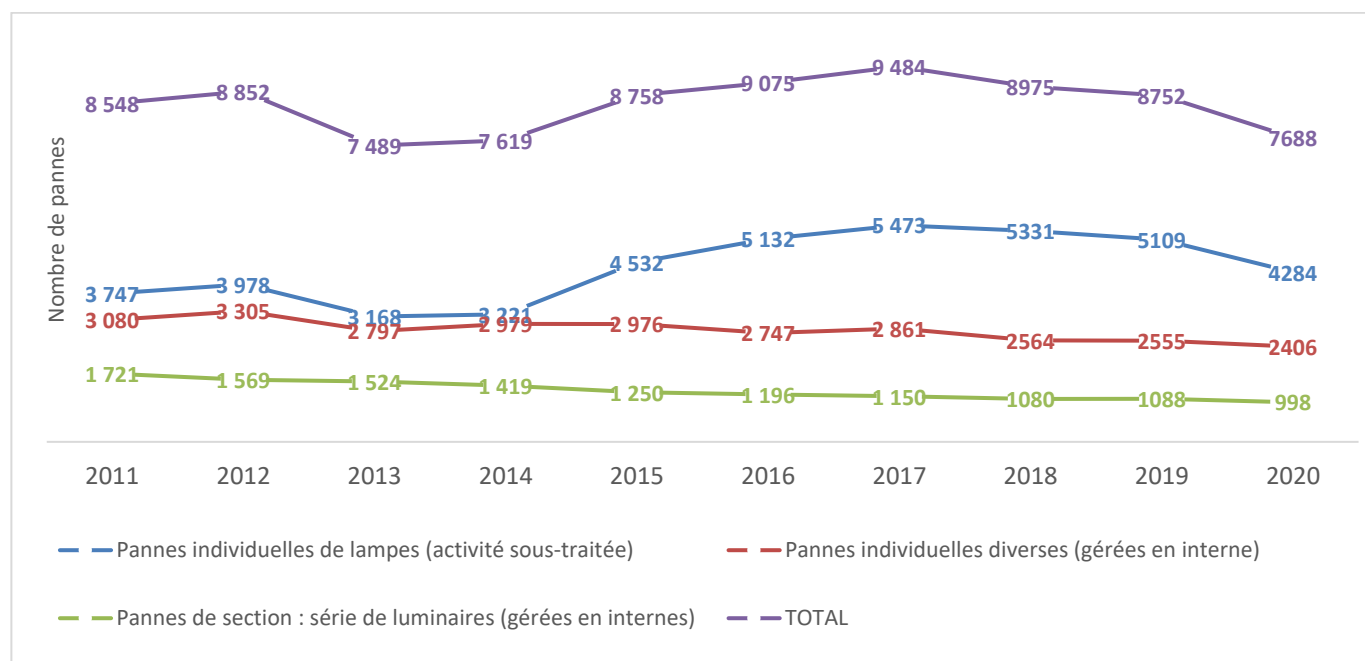


Figure 4: Evolution des différents types de pannes

Les « pannes de section » poursuivent également leur diminution. De 2011 à 2020, ce type de panne a diminué de 42%. Les pannes de section ont pour rappel un impact très important dans la mesure où elles peuvent causer l'absence d'éclairage sur toute une voirie.

En outre, SIBELGA propose dans son rapport une analyse des taux de dépannage par type d'avaries. Les délais de dépannage repris au tableau 6 sont ceux convenus entre SIBELGA et les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces taux de dépannage sont historiquement très bons (plus de 92% des délais respectés et ce, pour chaque type de panne).

	Délais	Taux moyen dépannage 2014	Taux moyen dépannage 2015	Taux moyen dépannage 2016	Taux moyen dépannage 2017	Taux moyen dépannage 2018	Taux moyen dépannage 2019	Taux moyen dépannage 2020
Pannes individuelles lampes (confiées aux entrepreneurs)	5 jours ouvrables	94%	93,8%	96,4%	97,9%	83%	94,8%	94,8%
Pannes individuelles diverses (confiées aux techniciens SIBELGA)	5 jours ouvrables	94,8%	93,3%	93,9%	96,6%	95,9%	94,7%	92,4%
Pannes de section	2 jours ouvrables	96,3%	93,4%	96,7%	96,8%	96,3%	95,8%	96,3%

Tableau 6: Délais et taux de dépannage

BRUGEL souhaite souligner le fait que les délais convenus entre SIBELGA et les communes pour assurer la réparation des avaries sont assez courts à Bruxelles comparativement à d'autres communes du pays⁸ notamment pour ce qui concerne les délais de remplacement de lampes en panne (5 jours ouvrables à Bruxelles). Ces délais traduisent une volonté des autorités et du GRD d'assurer un niveau élevé de qualité de service aux usagers.

5.4 Consommation des luminaires en 2020

Pour rappel, l'énergie consommée par les luminaires n'est pas mesurée mais, estimée en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis par SYNERGRID (Fédération des gestionnaires de réseaux électricité et gaz en Belgique) pour chaque type de lampe.

L'évolution de la consommation électrique des luminaires est illustrée à la figure 5.

Comme expliqué dans les rapports précédents, en 2010, SYNERGRID a revu les puissances assignées à plusieurs types de lampes sur base d'une campagne de mesure sur site ce qui a eu pour conséquence une réduction de l'ordre de 6,6% de la puissance installée du parc d'éclairage géré par SIBELGA.

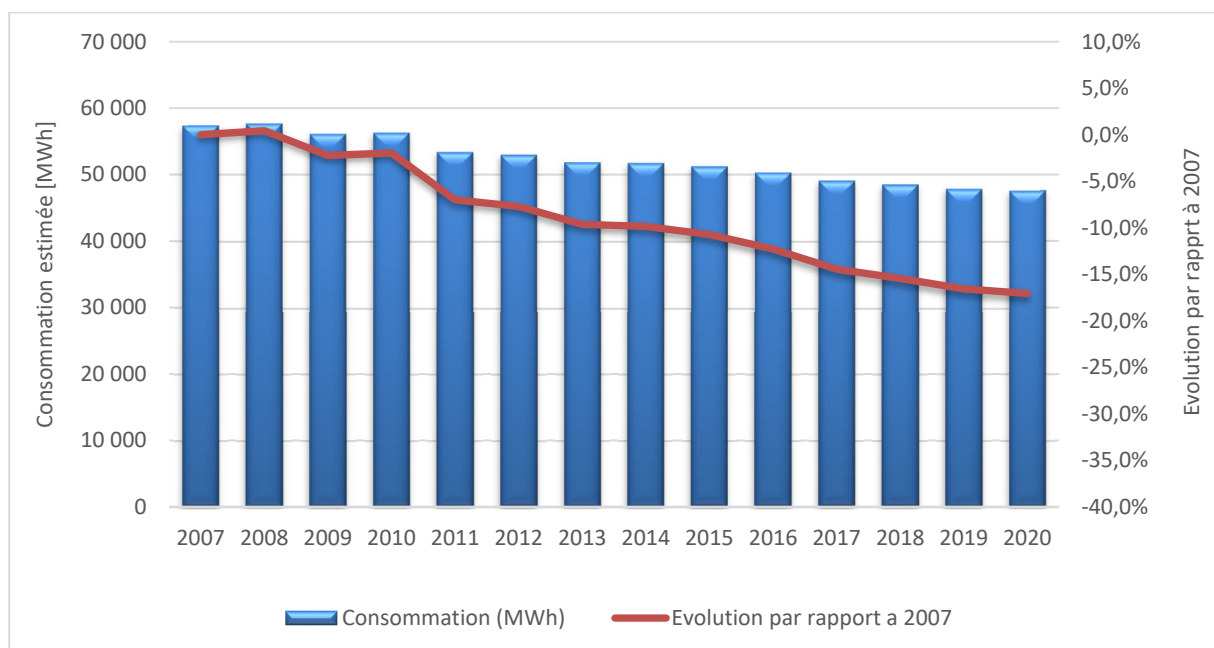


Figure 5: Evolution de la consommation en électricité des luminaires

BRUGEL tient à souligner que les programmes de renouvellement des installations ont permis à SIBELGA d'améliorer la performance énergétique de son parc de luminaires. Comme l'illustre la figure 5, entre 2007 et 2020, la consommation estimée a diminué de 17% alors que le nombre de luminaires installés a augmenté, sur la même période, de 25%.

⁸ Ores intervient dans un délai de 15 jours ouvrables (Ce délai s'applique à tous les types d'interventions, à l'exception des défauts liés à un problème sur le réseau électrique ou lorsque le luminaire est irréparable.). En cas d'urgence, le délai d'intervention peut être ramené à 2 ou 3 jours sur demande de la commune. De son côté RESA effectue le remplacement des lampes en panne signalées (hors pannes résultant d'une absence totale et subite de l'éclairage public dans une ou plusieurs rues adjacentes) dans le cadre de tournées de vérification qui ont lieu tous les 3 mois en période estivale et tous les 2 mois en période hivernale.

5.5 Mise en valeur du patrimoine

Dans son avis⁹ sur le rapport d'exécution des MSP pour l'année 2019, BRUGEL a attiré l'attention du Gouvernement sur le fait que l'analyse de l'inventaire des installations d'éclairage public communiqué par SIBELGA semblait indiquer la présence de luminaires dédiés à la mise en lumière du patrimoine.

Or, BRUGEL estime que la mise en lumière du patrimoine (bâtiments publiques, églises...) relève de l'éclairage décoratif et ne peuvent être pris en charge par la facture des consommateurs via le budget des MSP. En effet, l'article 24 bis de l'ordonnance électricité stipule que *le GRD est chargé d'une mission de service public exclusive portant sur la construction, l'entretien et le renouvellement des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux*. L'éclairage (mise en lumière) du patrimoine communal n'entre dès lors pas dans les activités qui sont couvertes par le programme de MSP et plus globalement dans le périmètre régulé du gestionnaire de réseau.

Conformément aux recommandations de BRUGEL, le Gouvernement bruxellois a, dans sa décision du 6 mai 2021 relative à l'approbation du rapport de MSP de SIBELGA pour l'année 2019 adopté le principe de rejeter les coûts d'installation, d'entretien ou de consommation des luminaires qui seraient utilisés dans le cadre de la mise en valeur du patrimoine

Sur base de cette décision, BRUGEL a demandé à SIBELGA d'isoler les éventuels coûts relatifs à la mise en lumière du patrimoine pour l'année 2020. SIBELGA a ainsi répondu que :

- « [...] aucune mise en œuvre de mise en lumière n'a jamais été imputée sur le budget MSP, [mais] il n'en est pas de même pour la consommation et l'entretien. En effet, historiquement, pour quelques mises en lumière, cette consommation et cet entretien ont toujours été pris en charge par Sibelga. »
- « le total des coûts d'entretien en 2020 est de 3.986,74 € et le total des coûts de consommation en 2020 est de 58 050,70 €, soit un coût total entretien plus consommation de 62 037,44 € en 2020.»

Dans ce cadre, BRUGEL recommande au Gouvernement de rejeter le montant de 62.037,44€ dans le cadre de son approbation sur le rapport MSP 2020.

En outre, en mai 2021, une convention-cadre¹⁰ entre la Région de Bruxelles-Capitale et SIBELGA prévoit qu'une nouvelle mission spécifique sera attribuée au GRD dans le cadre de l'éclairage du patrimoine bruxellois. Les informations publiques disponibles indiquent que cette nouvelle mission (qui devrait théoriquement se traduire par la création d'une nouvelle MSP) soit financée par la Région. BRUGEL interpelle dans ce cadre le Gouvernement pour que le financement de cette mission couvre tant l'installation, que l'entretien et la consommation de cet éclairage décoratif.

⁹ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-305-Avis-Rapport-Mission-Service-Public-SIBELGA-2019.pdf>

¹⁰ <https://pascalsmet.prezly.com/bruxelles-et-sibelga-concluent-un-accord-pour-un-eclairage-dambiance-a-bruxelles#>

5.6 Gestion des installations situées sur des parcelles cadastrées

Le rapport sur les MSP pour l'année 2020 indique que SIBELGA a hérité d'installations d'éclairage parfois situées sur des domaines privés. Après un premier travail d'inventorisation effectué en 2012-2013, le GRD a mis au point des règles de rétrocession. SIBELGA prévoit ainsi de gérer les installations situées sur des parcelles cadastrées qui répondent aux conditions suivantes :

- l'accès à la parcelle est libre pour tous ;
- l'accès est gratuit ;
- la commune entretient l'espace (végétation, déchets, voirie).

Le rapport MSP indique également que SIBELGA doit encore reprendre l'inventaire des parcelles concernées et étudier individuellement chaque situation pour déterminer si les équipements d'éclairage doivent être rétrocédés ou s'ils peuvent rester dans le giron du parc d'éclairage public communal.

Dans le cadre de son analyse, BRUGEL a demandé à SIBELGA de préciser le nombre d'installations concernées. **Il ressort ainsi que 9.937 points lumineux sont installés sur des parcelles cadastrées ce qui représente 11% du parc.** Comme indiqué ci-dessus, toutes ces installations ne doivent pas nécessairement être rétrocédées, certaines pouvant s'apparenter à de l'éclairage public communal selon les critères définis.

BRUGEL a souhaité disposer d'une estimation des coûts relatifs à la gestion (entretien et consommation) de ces 9.937 points lumineux ainsi que des informations sur le propriétaire des parcelles cadastrées (communes, région, acteur privé,...). SIBELGA n'a pas été en mesure de fournir ces informations car elle explique que l'inventaire individualisé doit encore être réalisé.

BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu que le **GRD réalise une analyse juridique pour veiller à ce que l'application des critères visant à assimiler à de la gestion de l'éclairage public communal les équipements situés sur des parcelles cadastrées soient cohérentes avec les dispositions de l'ordonnance électricité.** L'article 224bis de l'ordonnance précise en effet que le GRD a une mission exclusive portant sur la construction, l'entretien et le renouvellement des installations d'éclairage public sur les voiries et **dans les espaces publics communaux.**

Enfin, BRUGEL considère qu'**au regard du nombre élevé d'installations concernées, il est nécessaire que ce travail d'inventaire soit réalisé au plus vite. Le budget MSP (et donc les consommateurs d'électricité bruxellois) ne devrait pas prendre à sa charge la gestion d'un éclairage qui ne s'apparente pas à de l'éclairage public communal.**

5.7 Perspectives d'évolution

BRUGEL estime qu'il serait opportun que des réflexions soient menées par les autorités concernant l'évolution de l'organisation de la gestion de l'éclairage public à Bruxelles.

Quelques pistes de réflexion sont présentées ci-dessous :

- **Vers une centralisation de la gestion de l'éclairage public ?**

Comme évoqué dans nos avis précédents, la gestion de l'éclairage public au sein de la Région de Bruxelles-Capitale est réalisée par plusieurs acteurs (SIBELGA pour les voiries communales, Bruxelles

Mobilité pour les voiries régionales et dans une moindre mesure, par Bruxelles Environnement pour les parc régionaux).

Dans ce contexte, il serait opportun qu'une réflexion soit menée sur la possibilité de centraliser la gestion de l'éclairage public à Bruxelles (notamment concernant les voiries communales et régionales) afin d'évaluer quelles seraient les avantages tant sur le plan économique que sur le plan de la qualité de service offerte aux citoyens.

Dans l'hypothèse où les autorités responsables décideraient de centraliser la gestion de l'éclairage public communale et régionale à titre de mission de service public, BRUGEL est d'avis qu'il ne faut alourdir la facture du consommateur bruxellois et plaide pour qu'un financement complémentaire soit donc octroyée par la Région.

- **Vers un financement diversifié ?**

Comme évoqué dans son avis 296 relatif à la modification des ordonnances électricité et gaz en vue de la transposition de « Clean Energy package », BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu d'évaluer la possibilité de diversifier le financement de la prise en charge des coûts de l'éclairage public. Cette diversification pourrait notamment être réalisée via une participation des pouvoir public au financement de cette MSP. A titre d'exemple, dans les autres régions du pays, le coût de la consommation électrique de l'éclairage public communal n'est pas répercuté sur la facture des consommateurs (comme à Bruxelles) mais est bien à charge des budgets des communes.

Début 2020, le Gouvernement flamand a même annoncé son intention d'arrêter le financement de la gestion de l'éclairage public par la facture du consommateur.

- **Vers une mutualisation de l'infrastructure ?**

A cours terme, il est prévu que l'infrastructure d'éclairage public soit utilisée comme support pour d'autres projets tels que le rechargement de véhicules électriques. BRUGEL considère que la mutualisation de l'infrastructure offre toute une série d'avantages tels que la réduction des coûts sociétaux ou la diminution de l'emprise des équipements sur l'espace public. Ces projets s'inscrivent également dans les objectifs d'une Smart City.

BRUGEL souhaite néanmoins rappeler que dans le futur, les projets qui visent à mutualiser l'infrastructure d'éclairage public ne peuvent engendrer de surcoûts à charge du budget de MSP.

6 Observations sur l'alimentation des foires et festivités

L'Art 24 bis 8° de l'ordonnance « électricité » stipule qu'en cas de prélèvement d'électricité sur le réseau de distribution, la fourniture d'électricité, pour des manifestations festives temporaires en voirie aux conditions techniques et financières précisées par ou en vertu du règlement technique du réseau, fait partie des missions de service public à charge de SIBELGA.

Si l'objectif initial était que les conditions financières appliquées au raccordement, à la gestion administrative et à l'énergie consommée permettent que les recettes générées par cette activité couvrent l'intégralité des coûts, il faut bien constater qu'un tel équilibre ne peut être atteint en pratique.

Le montant à charge des tarifs pour l'année 2020 s'est élevé à 124.923 (71.146 € en 2019). Ce montant, nettement plus élevé en 2020 par rapport à 2019, peut surprendre dans la mesure où le nombre

d'évènements en 2020 a été considérablement réduit par la crise sanitaire. Toutefois, les recettes 2020 ne permettent pas de couvrir les coûts imputés à cette activité.

Pour rappel, lors de l'adoption des tarifs 2020-2024 ayant eu lieu en 2019¹¹, BRUGEL a demandé à SIBELGA de modifier le taux de couverture des tarifs de raccordement « foires et festivités » pour que celui-ci atteigne 100%. Cette position a eu comme impact une augmentation importante des tarifs pour ces prestations. Dans le cadre de la crise sanitaire et consécutivement à plusieurs plaintes de forains, BRUGEL, en concertation avec le Cabinet du Ministre de l'Energie, s'est montrée en faveur d'un gel des tarifs pour une partie de l'année 2020 et pour 2021 au niveau des tarifs 2019.

Comme mentionné par SIBELGA dans son rapport : « Dans son avis 2020/120-314 (voy. p.44/46) sur le programme de missions de service public 2021 de Sibelga, Brugel a demandé au Gouvernement de valider cette approche transitoire, dans l'attente de l'insertion d'une ligne directrice tarifaire dans l'ordonnance électricité pour les années 2022 et suivantes. En l'absence d'une telle ligne directrice tarifaire, Brugel indique, dans son avis 2021/126-315 (voy. P.38/54) sur l'avant-projet d'ordonnance modifiant les ordonnances électricité et gaz, qu'une approche cost reflective s'imposera »

BRUGEL attire l'attention du législateur sur le fait que jusqu'à présent de telles lignes directrices ne semblent pas avoir été intégrées dans le projet de modification d'ordonnance en cours de modification.

7 Observations sur la conversion du gaz pauvre au gaz riche

Les articles 18 et 18bis de l'ordonnance gaz, tels que modifiés par l'ordonnance du 23 juillet 2018, ont apporté dans leurs dispositions de nouvelles missions de service public dans le chef du gestionnaire du réseau de distribution du gaz. Ces nouvelles missions consistent principalement en des mesures d'accompagnement du projet de conversion de gaz prévue initialement pour la période 2020-2024. Il s'agit principalement :

- 1) de la diffusion d'une information, claire et objective, dans un délai approprié, sur les objectifs poursuivis par le plan de conversion du gaz, ses modalités de mise en œuvre et ses conséquences ;
- 2) l'élaboration et la bonne exécution d'un plan d'adaptation du réseau en vue de la conversion du réseau de gaz ;
- 3) le financement des contrôles de compatibilité et, le cas échéant, des adaptations à réaliser indispensablement sur les appareils des utilisateurs de réseau se trouvant dans la situation précaire ou fragilisée.

Concernant le volet communication, SIBELGA a procédé en 2020 à l'envoi de 155.591 emails et 260.336 courriers destinés aux URD qui devaient être convertis en 2021 conformément au plan de communication validé par le gouvernement bruxellois.

Le nombre (et donc les coûts d'envoi) de courriers et emails envoyés est nettement supérieur à celui repris dans le programme 2020. Cette différence s'explique par la communication nécessaire qui fait

¹¹ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf> p. 26

suite à l'optimisation du processus de conversion (4 à 3 ans) et du report de la conversion du 1^e juin au 1^e septembre en raison de la crise sanitaire.

Concernant le financement des contrôles de compatibilité¹², BRUGEL constate que le nombre de primes qui ont été octroyées en 2020 reste très faible. En effet, seules 191 primes ont été délivrées alors que le budget en prévoyait 2.500.

Le constat est donc similaire à celui de l'année 2019 où seules 104 primes ont été octroyées. A ce stade, le mécanisme de soutien mis en œuvre ne semble donc pas toucher un nombre significatif d'utilisateurs précaires alors que les 2^e phases de la conversion concernent des communes dont la réalité socio-économique est caractérisée par une proportion de consommateurs potentiellement éligibles.

BRUGEL estime qu'il est probable que de nombreux ménages n'ont tout simplement pas connaissance de l'existence de cette prime. Dès lors, BRUGEL recommande au Gouvernement, à Bruxelles Environnement et à SIBELGA d'intensifier la communication sur l'existence de ce mécanisme de soutien dans les mois qui viennent. BRUGEL recommande également d'associer certains organismes (communes, CPAS, ASBL,...) qui pourraient faciliter la transmission de cette communication en raison de leur proximité avec le public éligible à cette prime.

Vu le faible nombre de primes octroyées en 2020, l'essentiel du budget utilisé au financement des primes est lié essentiellement aux frais de gestion (105.413€ sur un total de 123.634 €). En effet, seul 15% du budget réalisé en 2020 (18.221€) a été octroyé aux bénéficiaires sous forme de primes.

8 Observations sur la relation avec le consommateur

Dans son rapport MSP 2020, SIBELGA rapporte les chiffres suivants en ce qui concerne le traitement des plaintes :

- 1.435 plaintes ont été enregistrées, soit une diminution de 5,83% par rapport à 2019 ;
- Le taux moyen des plaintes justifiées était de 35,5% ;
- 183 demandes d'indemnisation ont été introduites en 2020, dont 64 ont donné lieu à indemnisation. Le nombre de demandes a diminué par rapport à l'année 2019 de 22,4 % ;
- 69 % des plaintes émanaient de personnes physiques (soit 990) et 31 % (soit 445) d'organisations (dont 15 %, soit 226, des pouvoirs publics).

La figure ci-dessous illustre les 10 causes d'insatisfaction les plus fréquentes en 2020 :

¹² Un mécanisme de prime a été mis en place par la Région pour les ménages qui entrent dans les conditions de la catégorie C des primes énergies. Le montant de cette prime (100€) devrait compenser en partie le coût du contrôle périodique (dont le montant est estimé à 180€ HTVA), dans le cadre duquel le technicien agréé sera tenu de faire le contrôle de compatibilité au gaz H et le cas échéant réglage de l'appareil, conformément à la révision de la réglementation chauffage PEB entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2019. L'octroi de cette prime, financée par SIBELGA, est totalement opéré par Bruxelles Environnement suivant les mêmes procédures que les autres primes d'énergie

Liste des 10 causes d'insatisfaction les plus fréquentes en 2020
(par nombre de plaintes clôturées)

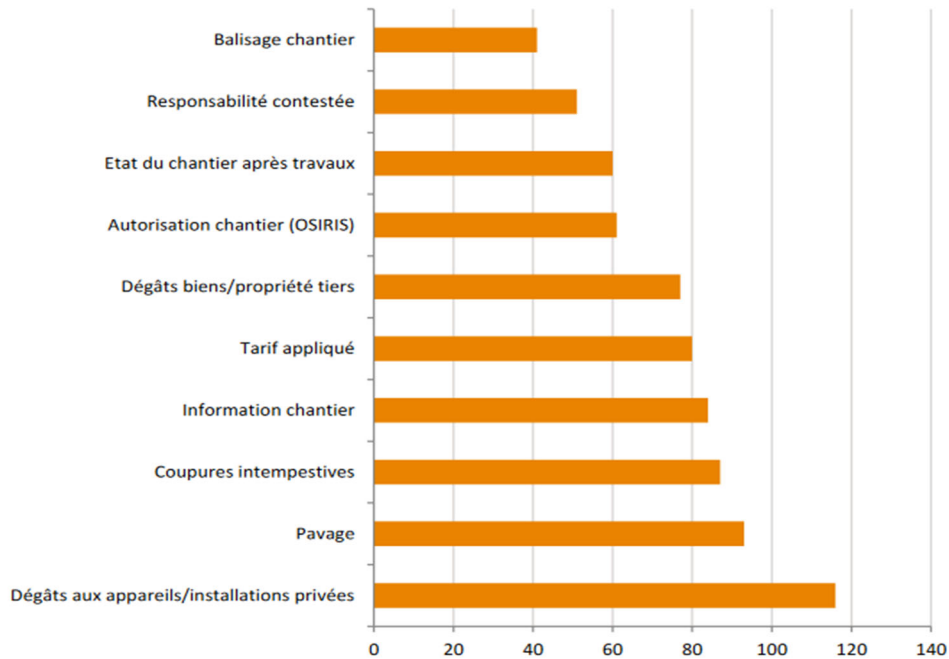


Figure 6: Liste des 10 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2020 par nombre de plainte clôturées (Source : SIBELGA)

Le classement des 10 premières causes de plaintes justifiées sont reprises dans la figure ci-dessous :

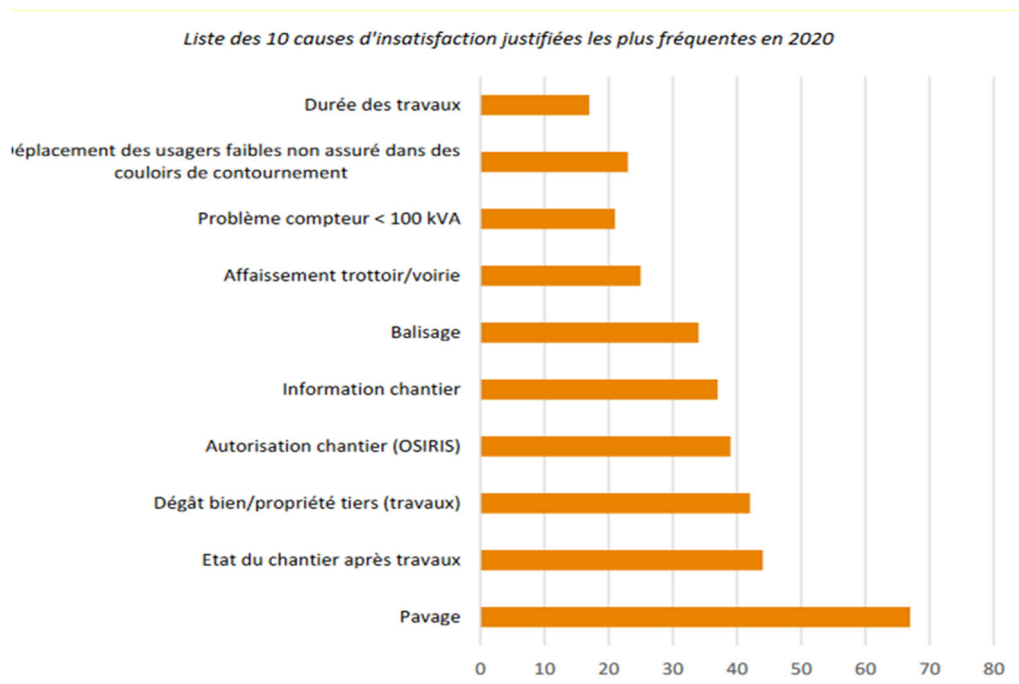


Figure 7: Classement des causes par plaintes justifiées (Source : SIBELGA)

Le nombre des plaintes concernant certaines procédures spécifiques est repris dans le tableau qui suit :

Processus/Causes	Nombre de plaintes (2020)	Plaintes justifiées	Plaintes non justifiées
MOZA	50	5	45
Consommation Hors Contrat	52	6	46
Consommations frauduleuses	48	0	48
Estimations	39	15	24
Rectifications (période)	8	4	4

Source : SIBELGA

Par ailleurs, certaines contestations directement liées à la facturation des consommations par le GRD sont traitées par le service dédié.

BRUGEL salue la démarche proactive de SIBELGA qui a consisté à intégrer les informations précitées dans le nouveau programme 2020, suite à la remarque de BRUGEL dans son avis précédent.

Afin de comprendre la portée des données communiquées, BRUGEL a interpellé SIBELGA sur certains éléments. Il en est ressorti ce qui suit :

- Sur les 118 plaintes « *dégâts aux appareils/installations privées* », il y a eu 84 demandes d'indemnisation. BRUGEL est satisfaite de constater que les moyens de communication mis en œuvre par SIBELGA concernant le régime d'indemnisation ont pu atteindre un nombre important des personnes.
- BRUGEL s'interrogeait également sur quelques incohérences liées aux chiffres notamment en ce qui concernait les consommations hors contrat et frauduleuse. Des clarifications ont été apportées par SIBELGA. Notamment, il semblerait que les données sont donc différentes en fonction des informations demandées et des tableaux transmis pour y répondre.

Pour le reste, BRUGEL réitère les remarques formulées dans son avis précédent, dont notamment en ce qui concerne les points suivants :

- Le traitement réservé à certains types de plaintes, dont notamment les coupures intempestives, ne semble pas être clair pour BRUGEL. Les coupures intempestives concernent les plaintes introduites à la suite de pannes de courant, lorsque plusieurs coupures se succèdent sur un laps de temps réduit, sans pour autant relever d'un cas prévu dans le régime d'indemnisation. Les pannes de courant récurrentes peuvent être un indicateur important concernant l'état du réseau. Dès lors, il serait intéressant que BRUGEL puisse obtenir des informations sur le nombre de plaintes fondées et sur la méthodologie adoptée pour traiter ces plaintes.
- La majorité des plaintes justifiées rapportées dans le tableau concerne les chantiers. Or, à côté de la gestion physique (pose et maintenance des câbles, par exemple) du réseau, SIBELGA a d'autres missions importantes comme notamment la gestion du registre d'accès et des données, la prise en charge de client protégé, la facturation des prestations effectuées ou la détection des consommations hors contrats ou frauduleuses, l'accès au réseau. Dès lors, à

défaut de disposer d'informations plus complètes, BRUGEL ne peut que s'étonner de cette disparité des chiffres reflétant les plaintes justifiées.

- Les motifs des plaintes fondées concernant les plaintes liées aux MOZA, la consommation hors contrat, les consommations frauduleuses, les estimations, les rectifications n'ont pas été fournies par SIBELGA. Même si leur nombre rapporté n'est pas important, les motifs sont des éléments essentiels pour comprendre le fonctionnement des relations entre le consommateur et le GRD. Par exemple, BRUGEL note que pour les consommations hors contrat, 4 plaintes ont été fondées. Or, le règlement technique prévoit une responsabilité objective en cas de consommation sans couverture de contrat. Dès lors, il serait intéressant pour BRUGEL et la collectivité de connaître les motifs qui expliquent le caractère justifié des plaintes.

Sans remettre en cause la qualité du traitement des plaintes toujours observé chez SIBELGA, **BRUGEL**, au regard de ce qui précède, **soulève toutefois une nouvelle fois la nécessité** :

- **de comprendre, en collaboration avec SIBELGA, les principes régissant le classement et le traitement des plaintes par le GRD.** Ceci est nécessaire afin de supprimer toute incohérence dans le traitement des données et de tirer les leçons nécessaires pour l'amélioration de l'exécution des missions par le GRD ;
- **d'apporter une clarification dans le classement et le traitement des plaintes concernant toutes les missions du GRD**, autres que les plaintes liées aux chantiers.

9 Observations sur SolarClik et NrClick

Les MSP « *SolarClik* » et « *NrClick* » ne soulèvent pas d'observation dans le chef du régulateur. BRUGEL comprend la volonté du Gouvernement de s'appuyer sur SIBELGA en lui confiant ces deux MSP pour dynamiser le secteur et permettre à la Région de se rapprocher autant que possible de ses objectifs. Les modalités d'organisation ainsi que de financement sont encadrées par un contrat de gestion.

10 Conclusion

Les principales remarques de BRUGEL qui découlent de l'analyse du rapport d'exécution des missions de service public (MSP) pour l'année 2020 et des compléments d'informations communiquées par SIBELGA sont :

1. Concernant le budget global des MSP :

BRUGEL constate que le budget réalisé des MSP électricité et gaz confondues pour l'année 2020 a augmenté de 9% entre 2019 et 2020. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation des coûts liés à la gestion de l'éclairage public. Par ailleurs en 2020, 78 % du budget planifié a pu être réalisé.

2. Concernant les MSP à caractère social :

BRUGEL renvoie à son analyse réalisée dans le rapport¹³ sur les droits des consommateurs résidentiels et sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz pour l'année 2020.

3. Concernant la gestion de l'éclairage public communal :

L'analyse de l'inventaire des installations de SIBELGA menée par BRUGEL a montré l'existence de luminaires dont le rôle est d'assurer la mise en valeur du patrimoine (bâtiment communaux, églises...). Or, BRUGEL et le Gouvernement¹⁴ considèrent que les coûts imputables à la gestion de l'éclairage décoratif ne peuvent être pris en charge par le budget MSP. C'est pourquoi, BRUGEL a demandé à SIBELGA de lui communiquer quels étaient les coûts liés à l'entretien et à la consommation des luminaires utilisés dans le cadre de la mise en lumière. **Ces coûts, de 62.037,44€, doivent donc être rejetés dans le cadre de l'approbation du rapport MSP par le Gouvernement.**

Par ailleurs, le rapport sur les MSP de SIBELGA indique que le GRD a hérité d'installations d'éclairage parfois situées sur des domaines privés. Il ressort que 9.937 points lumineux sont installés sur des parcelles cadastrées ce qui représente 11% du parc. L'ensemble de ces installations ne doivent néanmoins pas nécessairement être rétrocédées, certaines pourraient être assimilées à de l'éclairage public communal selon des critères objectifs.

BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu que le GRD réalise une analyse juridique pour veiller à ce que l'application des critères visant à assimiler à de la gestion de l'éclairage public communal les équipements situés sur des parcelles cadastrées soient cohérentes avec les dispositions de l'ordonnance électricité.

BRUGEL considère par ailleurs qu'au regard du nombre élevé d'installations concernées, il est nécessaire qu'un travail d'inventaire soit réalisé au plus vite selon un planning déterminé pour identifier quelles installations doivent être rétrocédées et lesquelles peuvent restées dans le périmètre de cette MSP. Le budget MSP (financé par la facture des consommateurs d'électricité

¹³<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Cahier-thematique-Droits-consommateurs-residentiels.pdf>

¹⁴ Décision du 6 mai 2021 du Gouvernement relative à l'approbation du rapport de MSP de SIBELGA pour l'année 2019

bruxellois) ne doit en effet pas pendre à charge la gestion d'un éclairage qui ne s'apparente pas à de l'éclairage public communal.

En ce qui concerne la formalisation des critères d'investissement liés au renouvellement des installations d'éclairage public, BRUGEL salue les premiers efforts fournis par le GRD. SIBELGA a également indiqué à BRUGEL qu'elle annexera, dès le prochain programme de MSP pour l'année 2022, un programme d'Asset Management spécifique pour l'éclairage public.

En outre, BRUGEL estime qu'il serait opportun que des réflexions soient menées concernant l'évolution de l'organisation de la gestion de l'éclairage public en Région de Bruxelles-Capital. Parmi ces évolutions, citons notamment une gestion centralisée de l'éclairage sur les voiries communales et régionales ou encore la mise en place d'un financement diversifié de cette MSP à l'instar des autres Régions.

4. Concernant la relation avec le consommateur :

Sans remettre en cause la qualité du traitement des plaintes que BRUGEL a toujours observé chez SIBELGA, BRUGEL rappelle l'importance de clarifier le système de classement et de traitement des plaintes afin de disposer des données pertinentes et claires pour évaluer d'une manière circonstanciée la qualité d'exécution des missions du GRD.

5. Concernant la conversion L/H :

Concernant le financement des contrôles de compatibilité, BRUGEL constate, tout comme en 2019, que le nombre de primes qui ont été octroyées en 2020 reste très faible. A ce stade, le mécanisme de soutien mis en œuvre ne semble pas toucher un nombre significatif d'utilisateurs précaires alors que les 2^e phases de la conversion concerne des communes dont la réalité socio-économique est caractérisée par une proportion de consommateurs potentiellement éligibles.

Dès lors, BRUGEL recommande au Gouvernement d'approuver le rapport MSP pour l'année 2020 moyennant les conditions suivantes (à acter dans la décision du Gouvernement) :

- Le rejet du cout total relatif à l'entretien et la consommation de l'éclairage destiné à la mise en lumière du patrimoine (62 037,44€) ;
- SIBELGA doit réaliser une analyse juridique pour veiller à ce que l'application des critères visant à assimiler à de la gestion de l'éclairage public communal les équipements situés sur des parcelles cadastrées soient cohérentes avec le cadre légal en vigueur ;
- SIBELGA est invitée à mener un travail d'inventaire des installations d'éclairage situées sur des parcelles cadastrées selon un planning défini ;
- SIBELGA doit formaliser sa politique d'investissement (critères d'investissement, politique d'Asset Management, ...) dans les prochains programmes de MSP.

* *
*