

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

Avis (BRUGEL-AVIS-20220913-349)

Relatif au rapport du gestionnaire de réseau de distribution sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2021

Etabli sur base de l'article 25 §1^{er}, aliéna 3 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 aliéna 2 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

13/09/2022

Table des matières

1	Base légale et contexte.....	3
2	Coûts globaux des MSP.....	4
2.1	Gaz.....	4
2.2	Électricité.....	4
2.2.1	Focus sur l'éclairage public.....	5
2.3	MSP financées par la Région.....	8
3	MSP à caractère social.....	8
4	Gestion de l'éclairage public.....	8
4.1	Etat général du parc de luminaires sur les voiries communales.....	9
4.1.1	Nombre de lampes.....	9
4.1.2	Caractéristiques techniques des luminaires et performance énergétique.....	9
4.1.3	Réalisation du Diming.....	11
4.2	Activités « construction » réalisées en 2021.....	11
4.3	Activités « entretien » réalisées en 2021.....	12
4.3.1	Entretien systématique.....	12
4.3.2	Dépannage.....	12
4.4	Consommation des luminaires en 2021.....	14
4.5	Points d'attention.....	15
4.5.1	Mise en lumière du patrimoine.....	15
4.5.2	Gestion des luminaires sur des parcelles cadastrées.....	16
4.5.3	Critères d'investissement.....	16
4.5.4	Suivi du business-case du projet Intelligent Street Lighting.....	17
4.5.5	Evolution de l'activité de gestion d'éclairage public.....	17
5	Alimentation des foires et festivités.....	18
6	Conversion du gaz pauvre au gaz riche.....	19
7	Relation avec le consommateur.....	20
8	Observations sur SolarClik et NrClick.....	22
9	Conclusion.....	23

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.....	12
Figure 4	: Evolution des différents types de pannes.....	13
Figure 5	: Evolution de la consommation en électricité des luminaires.....	15
Figure 6	: Liste des 10 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2021 par nombre de plaintes clôturées (Source : SIBELGA).....	20
Figure 7	: Classement des causes par plaintes justifiées (Source : SIBELGA).....	21

I Base légale et contexte

L'article 25 §1^{er}, aliéna 3 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* ») et 19 aliéna 2 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 prévoient que:

« § 1^{er}. Avant le 1^{er} 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.

Le rapport sur l'exécution des Missions de Service Public (ci-après « *MSP* ») pour l'année 2021 a été établi conformément à la procédure visée à l'article 25 §1^{er} alinéa 3 de l'ordonnance électricité et de l'article 19 aliéna 2 de l'ordonnance gaz, qui prévoit 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 22 avril 2022. Le contenu des MSP réalisées par SIBELGA en 2021 découlent du programme sur les MSP qui a été approuvé par le Gouvernement après [avis](#)¹ de BRUGEL.

Le présent avis concerne les MSP exécutées par SIBELGA en 2021.

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

2 Coûts globaux des MSP

2.1 Gaz

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP en 2021.

	Budget 2021 programmé [€]	Budget 2021 proposition tarifaire [€]	Réalisé 2021 [€]	Réalisé 2020 [€]
Activité clients protégés	1.586.176	857.953	2.111.810	<u>982.467</u>
Sécurité installations intérieures	791.872	717.465	737.532	<u>601.897</u>
Pose pastille gaz	97.799	61.661	93.162	<u>22.301</u>
Suivi clientèle et gestion des plaintes	202.287	181.543	188.540	<u>211.705</u>
Conversion gaz pauvre vers gaz riche	418.593	190.830	393.276	<u>396.671</u>
Fin de contrat	144.582	83.134	68.585	55.955
Total	3.241.306	2.092.586	3.592.905	<u>2.270.996</u>

Tableau 1 : Coûts des MSP Gaz

Le Tableau 1 appelle plusieurs remarques et observations :

- 111% du budget programmé a été réalisé. Ce dépassement est à imputer à l'activité des clients protégés.
- On constate que le montant programmé pour la MSP « fin de contrat » a été surestimé pour 2021, contrairement à 2020 où les coûts réalisés étaient en ligne avec ceux budgétés.
- L'intervention des fonds de régulation s'élève à 1.691.149€ en 2021, une augmentation conséquente par rapport à l'année antérieure (où elle s'élevait à 414.650€). Cette intervention compense près de 50% des coûts des MSP gaz, en majeure partie en raison de la déviation du poste « activité clients protégés ».

2.2 Électricité

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP en 2021.

	Budget 2021 programmé [€]	Budget 2021 proposition tarifaire [€]	Réalisé 2021 [€]	Réalisé 2020 [€]
Pose et enlèvement de limiteurs	2.812.235	2.763.117	2.197.791	<u>2.235.244</u>
Activité clients protégés	1.788.577	1.102.942	1.956.468	<u>1.277.926</u>
Éclairage public	34.067.786	21.968.416	26.841.287	<u>24.860.041</u>
Suivi clientèle et gestion des plaintes	375.676	296.201	350.145	<u>393.166</u>
Foires & festivités	69.886	71.156	186.052	<u>124.923</u>
Fin de contrat	219.352	144.421	130.701	<u>105.199</u>
ChargyClick	292.750	0	239.485	<u>0</u>
Total	39.626.262	26.346.253	32.024.628	<u>28.996.499</u>

Tableau 2 : Coûts des MSP Electricité

Le Tableau 2 appelle plusieurs remarques et observations :

- 81% du budget programmé a été réalisé. Cette différence est principalement liée aux surestimations du budget de la MSP liée à l'éclairage public.
- La surestimation susmentionnée de l'éclairage public est liée à la pose de seulement 82% des placements de luminaires programmés. Après avoir interrogé SIBELGA à ce sujet, il apparaît que les projets de pose sont le fruit d'un processus de deux ans en moyenne et l'impact de la crise Covid de 2020 se fait encore sentir en 2021.
- Une nouvelle MSP a été introduite en 2021 sous la forme d'un projet transitoire du nom de ChargyClick qui vise à installer 400 points de rechargement pour véhicules électriques en voirie. Le gouvernement a ainsi suivi les recommandations de BRUGEL en autorisant ce projet. Néanmoins, BRUGEL avait rappelé que la prise en charge financière devrait correspondre aux modalités prévues dans un futur arrêté du Gouvernement, et ce financement ferait l'objet d'une vérification lors du contrôle ex-post tarifaire. L'arrêté du Gouvernement du 10 novembre 2021 a confirmé la prise en charge des coûts de ce projet par le budget des missions de service public.
- Le dépassement du budget programmé pour les « activités clients protégés » est fortement lié à l'augmentation des créances irrécouvrables. Après avoir questionné SIBELGA à ce sujet, il est apparu que l'augmentation des créances irrécouvrables est liée à une reprise d'activité plus importante du bureau de recouvrement en 2021 après une année 2020 de basse activité liée au confinement.
- L'intervention des fonds de régulation vient compenser les écarts entre les revenus tarifaires et le réalisé pour un montant de 5.678.375€, en forte augmentation par rapport à 2020 (où l'intervention s'élevait à 525.170€). Ce constat s'explique par une prévision tarifaire 2021 insuffisante pour l'éclairage public, avec des recettes prévues moins élevées qu'en 2020 alors que les coûts réalisés sont en augmentation.

2.2.1 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 2021, cette activité représente 75% du budget total « réalisé des MSP électricité et gaz confondus (en léger recul par rapport à 2020, où la part de l'éclairage public représentait 80% des coûts réalisés). On remarquera également que le budget réalisé des MSP électricité et gaz confondus augmente de 14% entre 2020 et 2021 (après une augmentation de 10% entre 2019 et 2020). Comme expliqué ci-dessous, cette hausse s'explique principalement par l'évolution du poste « entretien & dépannage » d'éclairage public, qui augmente de manière notable en 2021.

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.

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...). Ces coûts ont été intégrés pour la première fois en 2021. On notera en 2021 qu'un montant de 495.430€ 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 2021 inscrit dans son programme de MSP s'élevait ainsi à 34.067.786€.

Comme l'indique le tableau 3, le budget « réalisé » par SIBELGA pour cette même année est inférieur au budget programmé de 21,2% (exactement comme en 2020). En revanche, le budget « réalisé » est très supérieur au budget repris dans la prévision tarifaire (+22,2%). L'utilisation des soldes tarifaires a donc été très importante en 2021, contrairement à l'année antérieure.

	Proposition tarifaire 2018	Programme 2018	Réalisé 2018	Proposition tarifaire 2019	Programme 2019	Réalisé 2019	Proposition tarifaire 2020	Programme 2020	Réalisé 2020	Proposition tarifaire 2021	Programme 2021	Réalisé 2021
Eclairage public	23.718	25.095	23.777	21.247	27.218	21.968	23.777	31.564	24.860	21.968	34.068	26.841
<i>Construction de l'éclairage public</i>	<i>12.088</i>	<i>13.282</i>	<i>12.275</i>	<i>9.747</i>	<i>15.024</i>	<i>10.411</i>	<i>12.275</i>	<i>16.430</i>	<i>13.027</i>	<i>10.411</i>	<i>21.041</i>	<i>13.491</i>
<i>Entretien de l'éclairage public</i>	<i>5.188</i>	<i>5.456</i>	<i>5.337</i>	<i>5.315</i>	<i>5.337</i>	<i>4.971</i>	<i>5.337</i>	<i>5.225</i>	<i>5.043</i>	<i>4.971</i>	<i>6.335</i>	<i>6.771</i>
<i>Fourniture d'énergie pour l'éclairage public</i>	<i>6.441</i>	<i>6.357</i>	<i>6.164</i>	<i>6.185</i>	<i>6.857</i>	<i>6.586</i>	<i>6.164</i>	<i>7.413</i>	<i>6.789</i>	<i>6.586</i>	<i>6.692</i>	<i>6.580</i>
		Réalité vs programme	-5,30%		Réalité vs programme	-23,89%		Réalité vs programme	-21,24%		Réalité vs programme	-21,21%
		Réalité vs prévision	0,20%		Réalité vs prévision	3,28%		Réalité vs prévision	4,36%		Réalité vs prévision	22,18%

Tableau 3 : Suivi du budget éclairage public (tous les montants sont exprimés en k euros)

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

2.3 MSP financées par la Région

L'ensemble des MSP suivantes sont financées par la Région et ne sont dès lors pas supportés par les tarifs. À remarquer cependant que la MSP MobiClick n'apparaît être subsidiée qu'à hauteur de 50%, l'article 4 de l'arrêté 2021033808 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale stipulant que les « coûts non pris en charge par la subvention sont à la charge des pouvoirs publics qui en bénéficient ». SIBELGA a confirmé à BRUGEL que cette charge viendra bien en déduction du dividende distribué à l'actionnaire.

	Budget programmé [€]	Budget proposition tarifaire [€]	Budget réalisé [€]
NRClick électricité	2.267.972	0	
NRClick gaz	1.221.216	0	
SolarClick	1.871.707	0	
RenoClick Total	5.360.895	0	3.376.498
MobiClick	293.457	0	240.800
Total	5.654.352	0	3.617.298

Tableau 4 : Coûts des MSP financées par la Région

3 MSP à caractère social

L'ensemble de l'analyse des MSP de SIBELGA à caractère social² est réalisé par BRUGEL dans son rapport³ sur les droits des consommateurs résidentiels et sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.

4 Gestion de l'éclairage public

Le GRD 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.

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 suivants se basent sur les informations transmises dans le rapport sur l'exécution des MSP pour l'année 2021 mais également sur base d'informations complémentaires communiquées par SIBELGA.

² Ces MSP concernent « la gestion des clients protégés et hivernaux » et le « Droit à l'énergie ».

³<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Cahier-thematique-Droits-consommateurs-residentiels.pdf>

4.1 Etat général du parc de luminaires sur les voiries communales

4.1.1 Nombre de lampes

Fin 2021, 88.760 lampes composaient le réseau d'éclairage public communal bruxellois, soit une augmentation de 1% par rapport à l'année 2020. L'évolution du nombre de lampes de 2007 à 2021 est illustrée à la figure 1. Durant cette période, le nombre de lampes a augmenté de 26,4%.

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

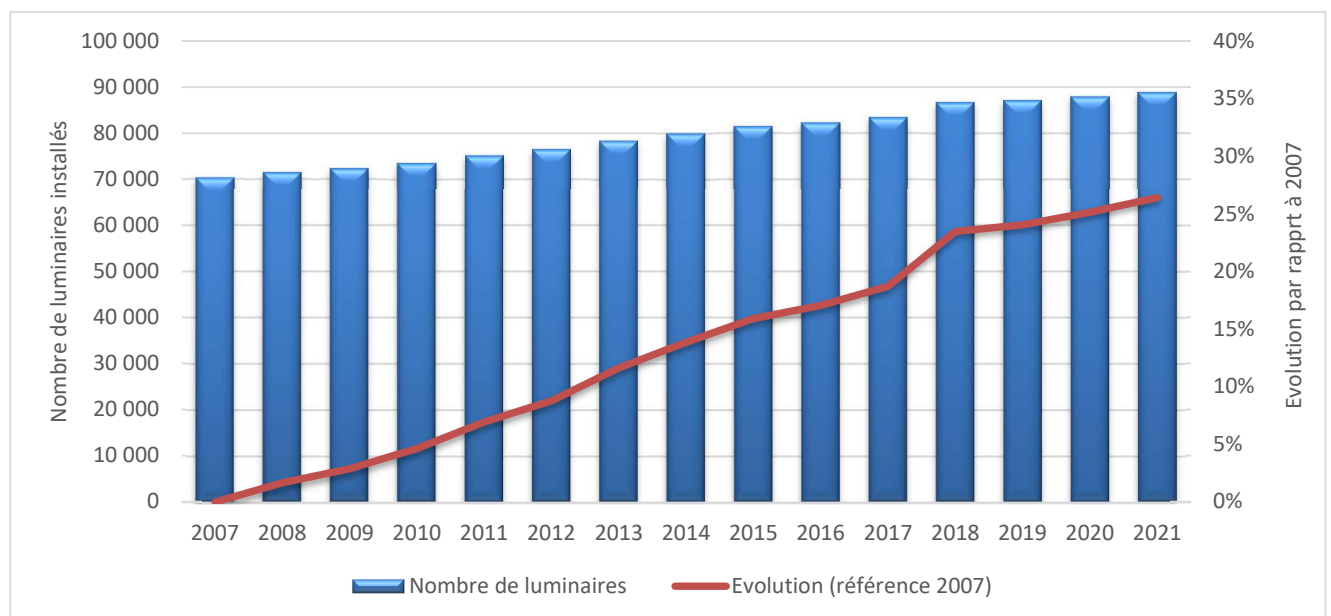


Figure 1 : Evolution du nombre de luminaires

4.1.2 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 la performance énergétique globale. 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		2021	
	Nbre	%	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%	10.663	12,01%
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%	68.695	77,39%
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%	79.358	89,41%
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%	400	0,45%
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%	1.493	1,68%
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%	133	0,15%
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%	51	0,06%
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%	5	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%	2.082	2,35%
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%	529	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%	72	0,08%
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%	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%	6.719	7,57%
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%	7.320	8,25%
TOTAL	78.753		80.455		81.750		83.211		83.949		84.805		86.682		87.102		87.851		88.760	

Tableau 5: Suivi du parc éclairage public

De 2007 à 2021, on observe une diminution de 35% 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'Energie).

Par ailleurs, le nombre de luminaires de type LED a continué à progresser ces dernières années dans la mesure où SIBELGA commande exclusivement ce type d'appareil depuis le 01/05/2019. Fin 2021, les luminaires LED représentaient 7,6% du parc.

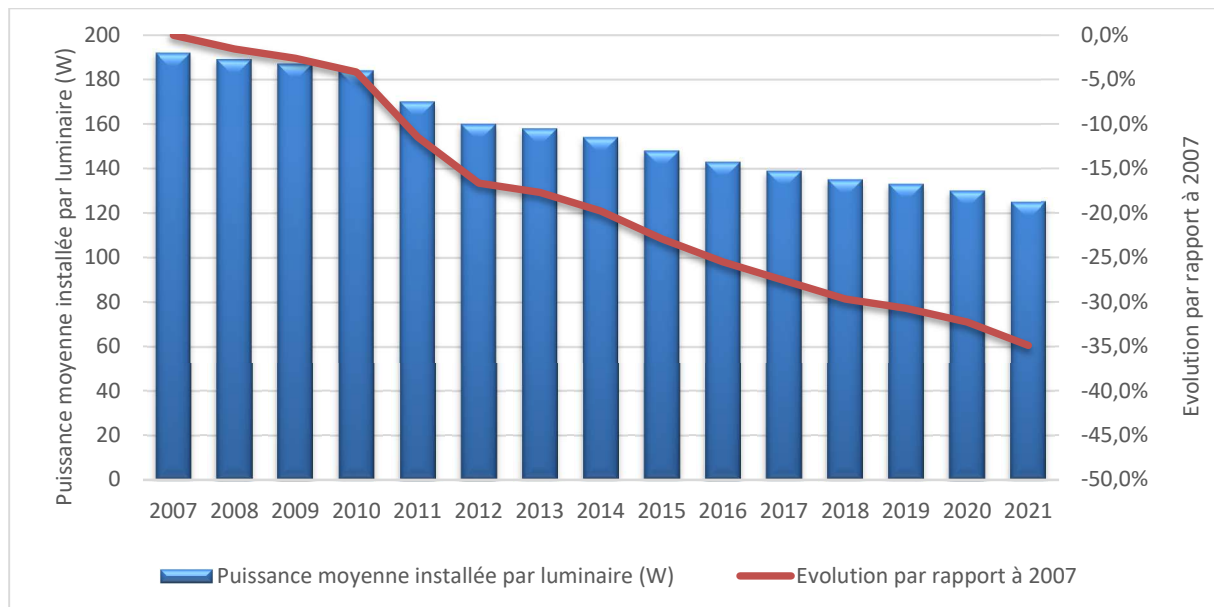


Figure 2: Evolution de la puissance moyenne par luminaire

4.1.3 Réalisation du Diming

D'après les informations communiquées par SIBELGA, au 31/12/2021 (hors retard d'encodage), 7.200 luminaires étaient « dimmables ». Cette quantité devrait évoluer avec le déploiement du projet Intelligent Street Lighting (ISL) dont une des finalités consiste à pouvoir contrôler les lampes à distance.

Notons également que les luminaires à LED qui sont commandés depuis le 01/05/2019 pourront également être télécontrôlables (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).

4.2 Activités « construction » réalisées en 2021

En 2021, SIBELGA a installé 2.821 nouveaux luminaires (remplacement et extension). SIBELGA a également procédé à l'installation de 667 luminaires dans le cadre de « petits travaux⁴ » effectués. Le nombre de luminaires installés restent, à l'instar des années précédentes, bien en deçà des quantités planifiées (3.400 nouveaux luminaires hors réparation).

⁴ Exemples : le remplacement d'un coffret, un dommage causé par un tiers,...

4.3 Activités « entretien » réalisées en 2021

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).

4.3.1 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.

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

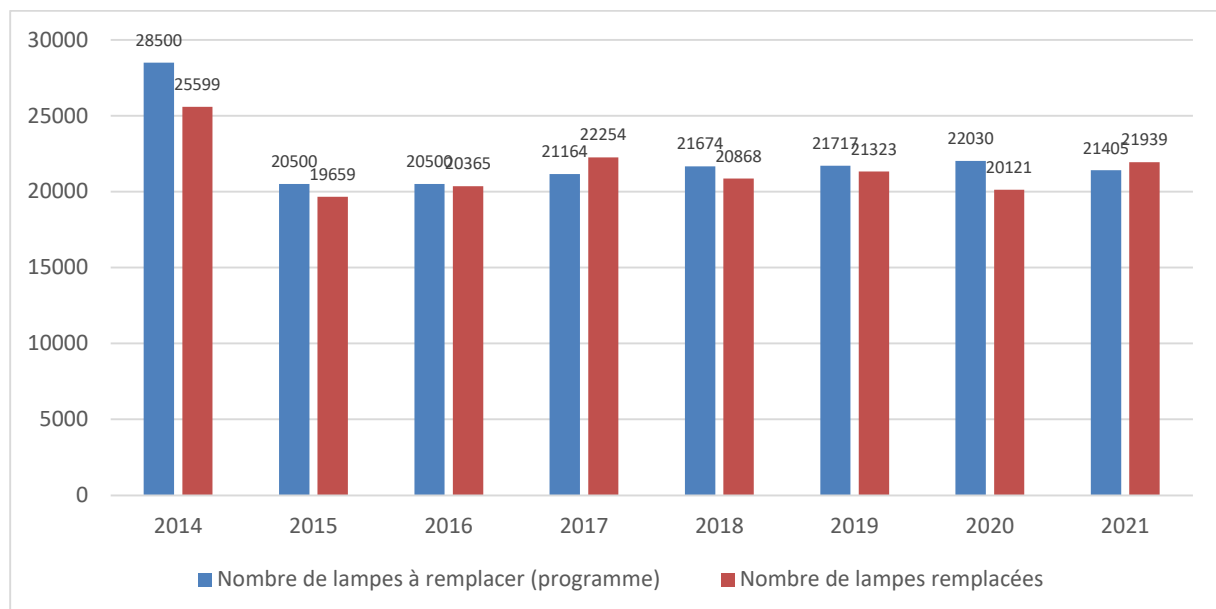


Figure 3: Evolution du remplacement des lampes réalisé dans le cadre de l'entretien préventif

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 blanches et de 3 à 4 ans pour les jaunes.

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).

4.3.2 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 2021 a augmenté de 16% par rapport à 2020.

SIBELGA contextualise cette augmentation par le fait que 2020 était finalement une année anormalement basse, plus liée à l'impact Covid⁵ qu'à une diminution des défaillances. En 2021 on revient à des valeurs sensiblement proches de ce qu'elles étaient en 2019.

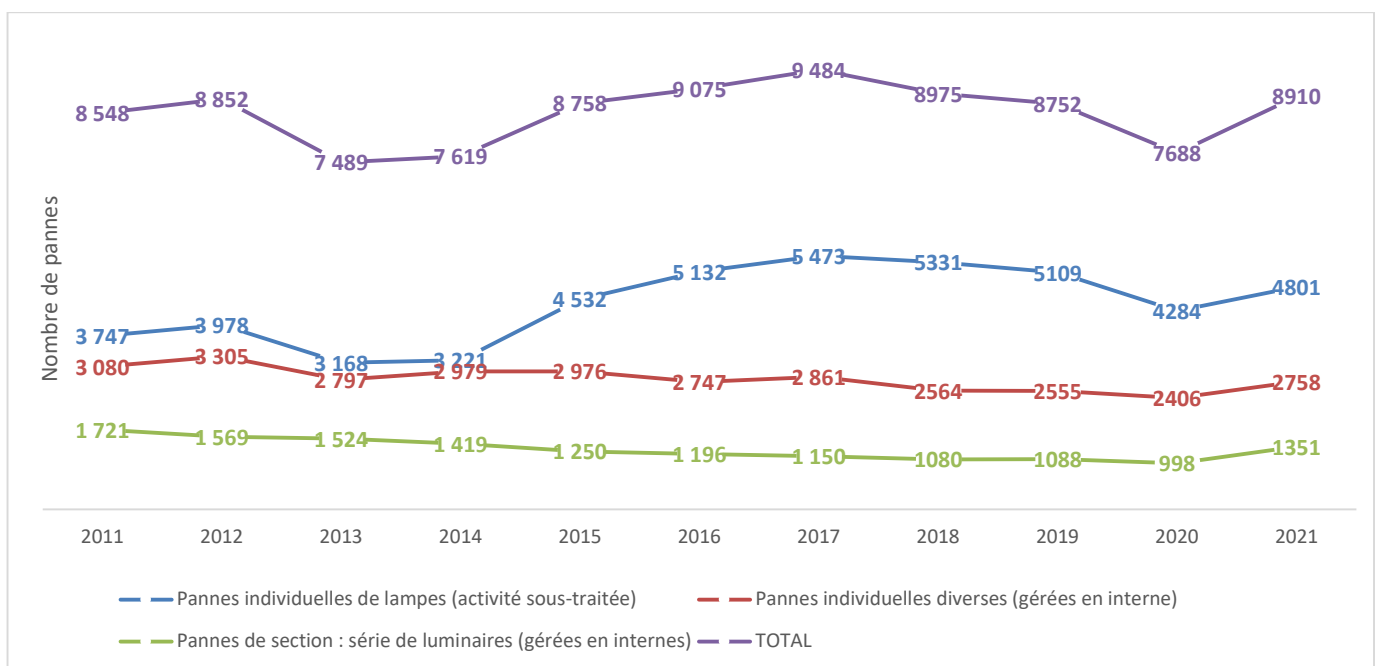


Figure 4: Evolution des différents types de pannes

BRUGEL a interpellé SIBELGA sur l'augmentation des « pannes de section » qui s'élève à près de 20% entre 2019 à 2021. 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. SIBELGA explique cette augmentation par :

- Les dysfonctionnements relatifs à la gestion de la TCC. Ces équipements, via l'envoi de signaux, assurent l'allumage et l'extinction des installations d'éclairage ;
- L'évolution du nombre de cas de vandalisme.

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).

⁵ En effet, le nombre de signalements effectué par des citoyens a dû diminuer en raison des mesures prises par les autorités telles que le confinement ou les couvre-feux.

	Délais de dépannage convenus	Taux moyen dépannage 2015	Taux moyen dépannage 2016	Taux moyen dépannage 2017	Taux moyen dépannage 2018	Taux moyen dépannage 2019	Taux moyen dépannage 2020	Taux moyen dépannage 2021
Pannes individuelles lampes (confiées aux entrepreneurs)	5 jours ouvrables	93,8%	96,4%	97,9%	83%	94,8%	94,8%	83,6%
Pannes individuelles diverses (confiées aux techniciens SIBELGA)	5 jours ouvrables	93,3%	93,9%	96,6%	95,9%	94,7%	92,4%	96,6%
Pannes de section	2 jours ouvrables	93,4%	96,7%	96,8%	96,3%	95,8%	96,3%	92,7%

Tableau 6: Délais et taux de dépannage

Le taux de dépannage traité dans les délais relatif aux pannes individuelles des lampes qui ont été confiées à des entrepreneurs s'est dégradé en 2021. SIBELGA explique ce constat par des dysfonctionnements au niveau d'un des nouveaux entrepreneurs qui ont remporté le marché mais a déclaré que les problèmes soulevés ont été résolus.

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 pays⁶ 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.

4.4 Consommation des luminaires en 2021

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. Cela a engendré une réduction de l'ordre de 6,6% de la puissance installée du parc d'éclairage géré par SIBELGA.

⁶ 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.

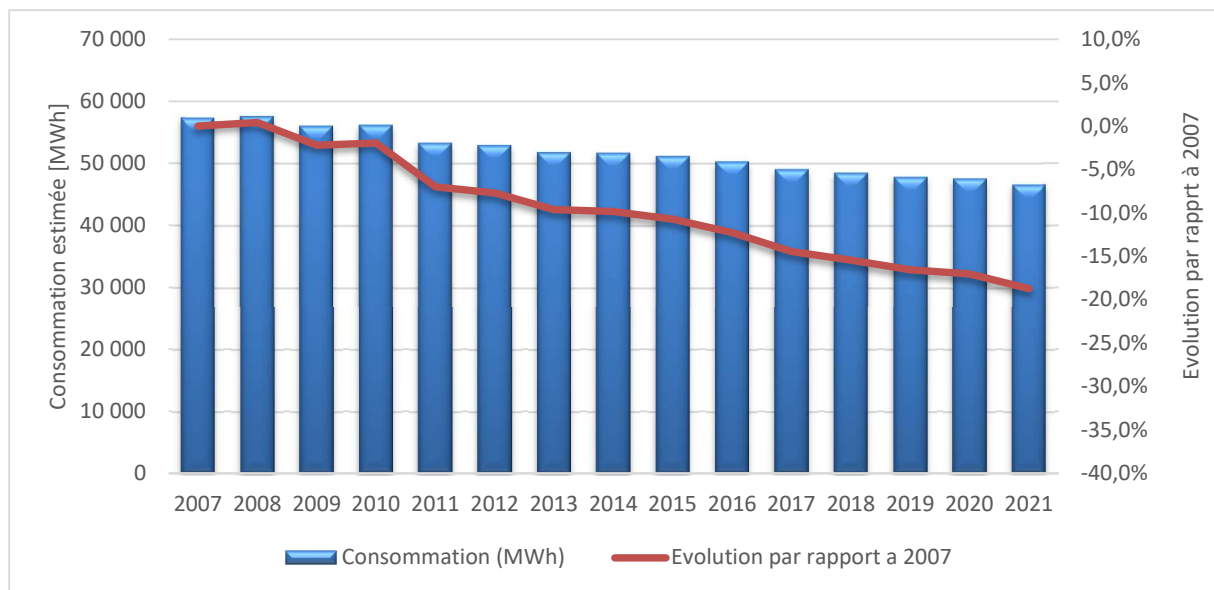


Figure 5: Evolution de la consommation en électricité des luminaires

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%.

En outre, au regard du contexte de crise énergétique que nous connaissons et de l'envolée des prix, BRUGEL estime qu'une maîtrise des consommations est nécessaire. Les résultats du projet relatif à l'implémentation de l'ISL dont l'un des objectifs concerne la diminution de la consommation doivent être démontrés par le GRD (voir section 5.5.4).

4.5 Points d'attention

4.5.1 Mise en lumière du patrimoine

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.

Ce principe a été entériné dans le cadre de la modification de l'ordonnance électricité adoptée en mars 2022 par le Parlement. En effet, l'article 24bis, §1, 2° de l'ordonnance électricité précise dorénavant que la mission d'éclairage public ne concerne pas l'éclairage décoratif.

Dans ce cadre, BRUGEL a demandé à SIBELGA d'isoler les éventuels coûts relatifs à la mise en lumière du patrimoine. Il ressort ainsi, d'après les informations communiquées par SIBELGA que les coûts liés à la gestion de l'éclairage public décoratif en 2021 se sont élevés à 66.326€ pour la consommation et 2.686 € pour les coûts d'exploitation.

Dans ce cadre, BRUGEL recommande au Gouvernement de rejeter le montant de 69.012€ dans le cadre de son approbation sur le rapport MSP 2021.

4.5.2 Gestion des luminaires sur des parcelles cadastrées

Pour rappel, le rapport sur les MSP pour l'année 2020 indiquait que SIBELGA a hérité d'installations d'éclairage parfois situées sur des domaines privés. Après un premier travail d'inventaire 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).

Dans le cadre de son analyse, BRUGEL avait demandé en 2021 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 rétrocedées, certaines pouvant s'apparenter à de l'éclairage public communal selon les critères définis.

C'est dans ce cadre que dans son [Avis n°329](#) sur le rapport des MSP de SIBELGA pour l'année 2020, BRUGEL a estimé 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 soit cohérent avec les dispositions de l'ordonnance électricité.** L'article 24bis §1^{er} 2° 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.**

Cette recommandation a été suivie par le Gouvernement dans sa décision d'approbation relative au rapport d'exécution des MSP pour l'année 2020 : *« Le Gouvernement charge SIBELGA de mener une étude juridique sur l'assimilation des installations d'éclairage situées sur des parcelles cadastrées à de la gestion de l'éclairage public **ainsi qu'à faire l'inventaire de ces installations et à communiquer les conclusions de cette étude et cet inventaire à BRUGEL pour le 30 septembre 2022 au plus tard** ».*

BRUGEL rappelle donc au GRD la nécessité de lui communiquer l'étude et l'inventaire au plus tard le 30 septembre 2022.

4.5.3 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 absolument 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 2021, SIBELGA a commencé à répondre à cette demande en présentant les lignes directrices de ces critères d'investissements. BRUGEL demande par ailleurs que les rapports et programmes MSP reprennent également les règles relatives à la collaboration entre GRD et communes concernant notamment le choix des luminaires (d'un point de vue esthétique) et les coûts autorisés. BRUGEL demande également à SIBELGA de formaliser la manière dont les projets d'investissements sont établis et priorisés entre les différentes communes.

4.5.4 Suivi du business-case du projet Intelligent Street Lighting

SIBELGA poursuit l'installation de luminaires de type LED qui sont également télé-contrôlables dans le cadre de la mise en œuvre de l'ISL. Le développement de ces technologies permettra à SIBELGA d'augmenter la qualité de service offerte aux bruxellois et d'améliorer l'efficacité énergétique globale de son parc de luminaires. Le développement de ces projets a toutefois comme conséquence une augmentation du budget global du programme dédié à cette MSP.

SIBELGA avait, dans ses précédents programmes de MSP, motivé la mise en place du projet ISL par l'établissement d'un business case « neutre ». Les coûts de mise en œuvre de ce projet devant être globalement compensés par les gains attendus. Compte tenu de l'importance du projet, BRUGEL estime nécessaire que dans ses prochains rapports, SIBELGA présente un suivi spécifique de ce business case.

Cette recommandation a été suivie par le Gouvernement dans sa décision d'approbation relative au programme des MSP pour l'année 2022 : « Le Gouvernement demande à SIBELGA de présenter dès son prochain rapport un suivi du business case du projet d'Intelligent Street Lighting ».

SIBELGA a confirmé à BRUGEL que le programme MSP pour l'année 2023 reprendra le suivi du business case du projet ISL.

4.5.5 Evolution de l'activité de gestion d'éclairage public

Comme indiqué dans son avis sur le rapport des MSP pour l'année 2020, 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.

Parmi les pistes déjà avancées par BRUGEL, citons :

- L'analyse d'une centralisation de la gestion de l'éclairage public tant régional que communal ;
- La mise en place d'un financement diversifié de la gestion de l'éclairage public. Actuellement l'ensemble des coûts est répercuté sur les factures d'électricité des consommateurs bruxellois. Cette piste de réflexion a d'autant plus de sens dans le contexte de crise énergétique actuelle.

5 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 2021 s'est élevé à 186.052€ (124.923€ en 2020). Ce montant, nettement plus élevé en 2021 par rapport à 2020, s'explique par une certaine reprise d'activité après une année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire. Toutefois, les recettes 2021 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 2019⁷, 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 20201120-314 (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 20210126-315 (v. pp.38/54) sur l'avant-projet d'ordonnance modifiant les ordonnances électricité et gaz, qu'une approche cost reflective s'imposera ».

BRUGEL avait attiré l'attention du législateur sur le fait que de telles lignes directrices ne semblaient pas avoir été intégrées dans le projet de modification d'ordonnance. L'ordonnance votée le 17 mars 2022 n'a finalement pas prévu de ligne directrice en la matière mais dispose bien que les coûts afférents à cette activité non couverts par les recettes puissent être pris en charge par le budget des missions de service public.

⁷<https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf> p.26

6 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 prévues 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) De l'élaboration et la bonne exécution d'un plan d'adaptation du réseau en vue de la conversion du réseau de gaz ;
- 3) Du 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 2021 à l'envoi de 225.000 courriers postaux aux URD qui sont visés par la conversion en juin 2021 conformément au plan de communication validé par le gouvernement bruxellois. Il s'agit d'un envoi de rappel à trois mois de la conversion effective. Ce rappel vient en complément des actions déjà entreprise dans les années précédentes (un site web détaillé et tenu à jour, sessions d'information...).

Concernant l'adaptation du réseau : Le plan d'adaptation du réseau préparé par SIBELGA précise le plan détaillé de la conversion. Alors que l'opération de conversion devait s'étaler sur une période d'environ 3 ans, entre 2020 et 2022, les perturbations engendrées par le coronavirus ont postposé la conversion en 2022. Les travaux d'investissements préparatoires au niveau du réseau ont été intégrés au plan d'investissement de SIBELGA et ne sont ni repris au programme ni à charge du budget des MSP.

Concernant le financement des contrôles de compatibilité⁸, Comme pour les années précédentes, le nombre de primes qui ont été octroyées en 2021 reste très faible. En effet, seules 229 primes, d'un montant de 100 euros, ont été délivrées alors que le programme en prévoyait 1.500.

Vu le faible nombre de primes octroyées en 2021, l'essentiel du budget utilisé au financement des primes est lié essentiellement aux frais de gestion (393,3k€ sur un total de 418,6k €).

⁸ 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 1er 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

7 Relation avec le consommateur

Dans son rapport MSP 2021, SIBELGA rapporte les chiffres suivants en ce qui concerne le traitement des plaintes :

- 2.241 plaintes ont été enregistrées, soit une augmentation de 56.17% par rapport à 2020 ;
- Le taux moyen des plaintes justifiées était de 27.49% ;
- 781 demandes d'indemnisation ont été introduites en 2021, dont 391 ont donné lieu à une indemnisation. Le nombre de demandes a augmenté de 50% par rapport à l'année 2020 ;
- 75.01 % des plaintes émanaient de personnes physiques (soit 1 681) et 24,99 % (soit 560) de clients « Organisation », dont 39,28 % du total (soit 220) de « Communes/Régies communales ».

La figure ci-dessous illustre les 10 causes d'insatisfaction les plus fréquentes en 2021 :

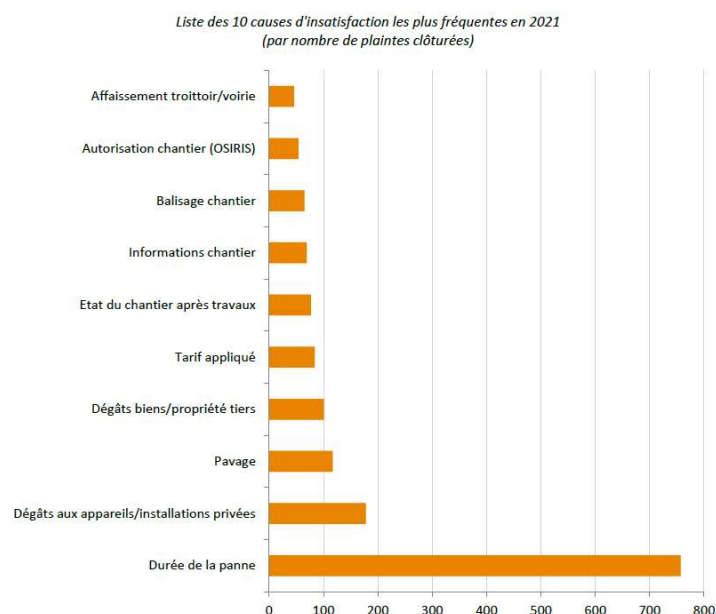


Figure 6: Liste des 10 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2021 par nombre de plaintes clôturées (Source : SIBELGA)

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

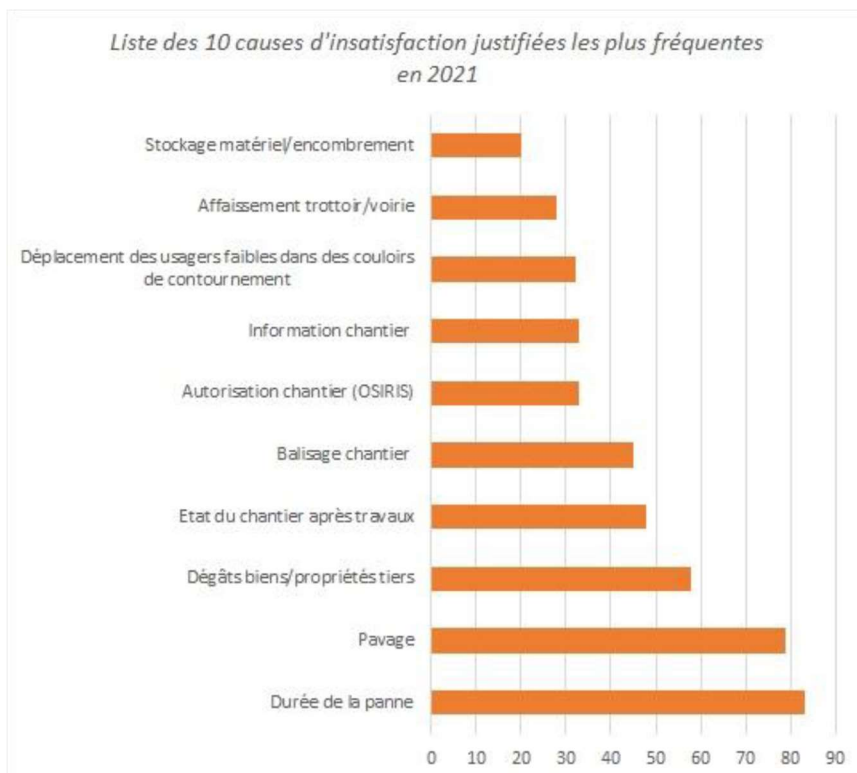


Figure 7: Classement des causes par plaintes justifiées (Source : SIBELGA)

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

Processus/Causes	Nombre de plaintes (2021)	Plaintes justifiées	Plaintes non justifiées
MOZA	76	2	74
Consommation Hors Contrat	31	0	31
Consommations suite manipulation compteur	38	1	37
Estimations	40	17	23
Rectifications (période)	12	2	10

Source : SIBELGA

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

Comme dans son précédent rapport annuel, BRUGEL salue la démarche proactive de SIBELGA qui a consisté à intégrer les informations précitées dans le programme 2021, à la suite de la remarque de BRUGEL en 2019.

Pour le reste, BRUGEL relève les points suivants :

- Le traitement réservé à certains types de plaintes, dont les coupures intempestives, ne semblait pas clair pour BRUGEL, comme indiqué dans son rapport de l'année passée. SIBELGA, dans le présent rapport, précise qu'une distinction est faite entre la « durée de la panne » et les « coupures intempestives ». Auparavant, cette dernière catégorie reprenait les coupures inopinées et répétées, et les plaintes liées à la durée de la panne. La nouvelle catégorie « durée de la panne » reprend désormais les cas d'interruptions de fourniture uniques pour lesquels les URD se plaignent de la durée. Il y a donc moins de plaintes « coupures intempestives » que de plaintes introduites relativement à la durée de la panne.
- BRUGEL s'étonne qu'il n'y ait pas de plainte introduite en ce qui concerne les autres missions de SIBELGA, comme notamment la gestion du registre d'accès et des données, la prise en charge de client protégé, l'accès au réseau,....
- Les motifs des plaintes fondées concernant les plaintes liées aux MOZA, la consommation hors contrat, les consommations frauduleuses, les estimations, les rectifications ont cette fois été fournis par SBELGA, à la demande de BRUGEL. Les motifs sont effectivement des éléments essentiels pour comprendre le fonctionnement des relations entre le consommateur et le GRD.

8 Observations sur SolarClik et NrClik

Les MSP « *SolarClik* » et « *NrClik* » ne soulèvent pas d'observation dans le chef du régulateur. BRUGEL prend bonne note que le programme SolarClik est arrivé à son terme fin 2021 et qu'en vue de poursuivre et de renforcer l'initiative, le Cabinet du Ministre de l'Energie, Bruxelles Environnement et SIBELGA collaborent pour mettre en œuvre une suite à ce projet dans le cadre RenoClik. Par ailleurs, concernant le projet NRClick, l'année 2021 a également permis d'avancer considérablement dans ce projet.

9 Conclusion

Les principales remarques de BRUGEL qui découlent de l'analyse du rapport d'exécution des missions de service public (MSP) pour l'année 2021 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 confondu a augmenté de 14% entre 2020 et 2021. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation des coûts liés à la gestion de l'éclairage public. Par ailleurs en 2021, 83% du budget planifié a pu être réalisé.

2. Concernant les MSP à caractère social :

BRUGEL renvoie à son analyse réalisée dans le rapport⁹ sur les droits des consommateurs résidentiels et sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz pour l'année 2021.

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

Conformément aux recommandations formulées par BRUGEL, la modification de l'ordonnance électricité adoptée en mars 2022 par le Parlement précise que la mission d'éclairage public ne concerne pas l'éclairage décoratif. Dans ce cadre, BRUGEL a demandé à SIBELGA d'isoler les éventuels coûts relatifs à la mise en lumière du patrimoine. Il ressort ainsi que les coûts liés à la gestion de l'éclairage public décoratif en 2021 se sont élevés à 66.326€ pour la consommation et 2.686 € pour les coûts d'exploitation. Dès lors, **BRUGEL recommande au Gouvernement de rejeter le montant de 69.012€ dans le cadre de son approbation sur le rapport MSP 2021.**

Par ailleurs, 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. Une première évolution pourrait viser les synergies entre la gestion de l'éclairage sur les voiries communales (mission de SIBELGA) et celles sur les voiries régionales (dont la gestion est assurée par Bruxelles Mobilité). Une deuxième évolution consisterait à diversifier le financement de cette MSP à l'instar des autres Régions. En effet, actuellement, les coûts relatifs à la gestion de l'éclairage public sont répercutés sur les factures d'électricité des consommateurs bruxellois. BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu de ne plus faire reposer la totalité de ces coûts sur les consommateurs. Cette évolution aurait d'autant plus de sens dans le contexte de la crise énergétique actuelle.

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.

⁹<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Cahier-thematique-Droits-consommateurs-residentiels.pdf>

5. Concernant la conversion L/H :

En 2021, ce projet a connu une phase très importante en termes du nombre de points d'alimentation concernés et SIBELGA ne relève aucun problème durant cette phase. Concernant le financement des contrôles de compatibilité, BRUGEL constate, tout comme pour les années précédentes que le nombre de primes qui ont été octroyées en 2021 reste très faible compte tenu du nombre potentiel de clients qui pourraient en bénéficier.

Dès lors, BRUGEL recommande au Gouvernement d'approuver le rapport MSP pour l'année 2021 moyennant les conditions suivantes :

- Le rejet du cout total relatif à l'entretien et la consommation de l'éclairage destiné à la mise en lumière du patrimoine (69.012€);

* *
 *