

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

Avis (BRUGEL-AVIS-2023 | 221-378)

relatif au programme des missions de service public 2024 de SIBELGA

Etabli en application 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 1er avril 2014 relative à l'organisation du marché du gaz en région de Bruxelles-Capitale

21/12/2023

Table des matières

1	Base légale.....	4
2	Contexte et rétroactes.....	5
3	Missions de service public à caractère social en 2024	5
3.1	Budget de fonctionnement	5
3.2	Gestion des clients protégés et Droits à l'énergie	7
3.2.1	La fourniture sociale.....	7
3.2.2	Les clients protégés : description des missions	8
3.2.3	La fourniture hivernale	9
3.2.4	La fourniture garantie	9
3.2.5	Évolution du nombre de bénéficiaires du statut de « client protégé » et hivernaux.....	9
3.2.6	Les clients hivernaux.....	12
3.2.7	Fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés et hivernaux.....	13
3.3	Prestations techniques électricité (pose et enlèvement de limiteurs et coupures) 16	
3.4	Fermeture du point de fourniture gaz suite à une décision de justice et « End of contract »	17
3.4.1	Coupure sur décision de justice de paix (« cut off »).....	17
4	Service du suivi de la relation avec le consommateur.....	18
5	Alimentation des foires et festivités	21
6	Éclairage public des voiries communales	23
6.1	Canevas du programme proposé.....	23
6.2	Suivi budgétaire.....	23
6.3	État du parc existant de luminaires	25
6.4	Le programme d'investissements pour 2024	26
6.5	L'évolution de la consommation des luminaires.....	27
6.6	Rétrocessions – Mises en lumière & Installations Privées.....	28
6.8	Perspectives d'évolution.....	29
7	Conversion du gaz pauvre au gaz riche	30
8	Projet RENOCLICK.....	31
8.1	Principe général du programme	31
8.2	Une mission de service public unique.....	32
8.2.1	Responsabilités de SIBELGA.....	32
8.2.2	Financement	32
8.2.3	Contrat de gestion d'exécution des missions de service public.....	33
8.2.4	Budget.....	33
9	Mise à disposition des données de comptage	35
10	Soutien à la mobilité électrique	36
10.1	Contexte.....	36
10.2	Projet MobiClick	36
10.3	Projet ChargyClick	37
11	Coût global budgété des obligations de service public	39
12	Cohérence avec la proposition tarifaire spécifique	40
12.1	Proposition tarifaire – Electricité.....	40

12.2 Proposition tarifaire – Gaz	42
13 Conclusions	43

Liste des figures

Figure 1 : Évolution du nombre de clients protégés et hivernaux sur la période 2016-2022	10
Figure 2 : Évolution mensuelle du nombre de clients protégés et hivernaux en électricité - janvier 2021 à décembre 2022	11
Figure 3 : Évolution mensuelle du nombre de clients protégés et hivernaux en gaz – janvier 2021 à décembre 2022	11
Figure 4 : Programme prévisionnel de remplacement des Points Lumineux 2024-2030	26
Figure 5 : Evolution de la consommation de l'éclairage public	28
Figure 6 : Evolution des prévisions tarifaires EP par rapport au programme annuel du GRD	40
Figure 7 : Evolution programme OSP et budget tarifaire – électricité	41
Figure 8 : Evolution programme OSP et budget tarifaire – gaz	42

Liste des tableaux

Tableau 1 : Budget de fonctionnement des missions de service public à caractère social	6
Tableau 2 : Budget pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux	12
Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2022 à 2024	14
Tableau 4 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2022 à 2024	14
Tableau 5 : Budget « limiteur de puissance » de 2022 à 2024 :	17
Tableau 6 : Budget « cut off » de 2022 à 2024 :	17
Tableau 7 : Budget « End of Contractf » de 2022 à 2024 (E) et (G) :	18
Tableau 8 : Budget « plaintes » de 2022 à 2024	19
Tableau 9 : Évolution du budget programmé de 2002 à 2024	22
Tableau 10 : Budget éclairage public	24
Tableau 11 : Evolution projet RénoClick G & E	34
Tableau 12 : Evolution projet MobiClick	37
Tableau 13 : Evolution projet MobiClick	38
Tableau 14 : Coût budgété des obligations de service public (en €)	39

I Base légale

Le programme d'exécution présenté par le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois, SIBELGA, porte sur les missions de service public telles que définies à l'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance électricité ») et à l'article 19 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance gaz »).

L'ordonnance du 15 décembre 2017 contenant le Budget général des Dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale a inséré une nouvelle OSP à charge de SIBELGA relative au tarif social appliqué aux clients protégés ainsi que celle relative à SolarClick et NRClick.

Une modification des ordonnances électricité et gaz est intervenue par une ordonnance parue au Moniteur belge le 20 septembre 2018. Cette dernière a consacré de nouvelles missions à SIBELGA : les missions SolarClick et NRClick, la préparation et l'encadrement de la conversion du gaz pauvre au gaz riche, l'OSP portant sur la protection hivernale pour les clients dont le contrat de fourniture arrive à son terme durant cette période et une mission d'accompagnement des pouvoirs publics pour le déploiement d'infrastructures pour la distribution de carburants alternatifs.

La dernière modification importante fait suite à l'adoption de l'ordonnance du 17 mars 2022 (MB du 20 avril 2022) modifiant les ordonnance « électricité » et « gaz ». De nouvelles OSP, ont été prévues et de nouvelles missions ont été supprimées ou ont fait l'objet de précisions.

Concernant les obligations de service public, SIBELGA (charge partagée avec les fournisseurs en fonction des compétences de chacun), est chargée de la mise en œuvre des mesures techniques indispensables pour :

- Que au plus tard le 1/01/26, le changement de fournisseur soit réalisé dans les 24 heures;
- Que les fournisseurs puissent fournir, pour l'électricité, des contrats à tarification dynamique ;

Permettre l'utilisation par les clients finals des données d'électricité issue des compteurs intelligents.

Concernant les missions de service public, la nouvelle ordonnance a confiés à SIBELGA les nouvelles missions suivantes :

- L'accompagnement des pouvoir publics dans le cadre du projet régional de rénovation des bâtiments des pouvoirs publics et de déploiement d'installation de production d'électricité verte sur les sites de ces autorités publiques ;
- La mise en place pour tout client actif en lien avec une communauté d'énergie d'un outil permettant la consultation des données de comptages ;
Une mission d'organisation de procédure de passation de concession de service relatives à la propriété de points de recharges ouverts au public en voirie suivant certaines conditions transparentes et non discriminatoire au préalable examinées et approuvées par BRUGEL.

2 Contexte et rétroactes

SIBELGA a transmis à BRUGEL son programme définitif des missions de service public 2022 par courrier le 3 octobre 2023.

3 Missions de service public à caractère social en 2024

3.1 Budget de fonctionnement

Les « *frais de fonctionnement indirects* » budgétisés sur l'ensemble des différentes activités liées aux obligations de service public sont destinés à couvrir les coûts générés par les départements et services support de SIBELGA et certaines autres surcharges.

Le mécanisme permettant l'estimation des *overheads* et autres surcharges a été présenté par SIBELGA dans son programme d'exécution des missions de service public en 2008.

Les budgets proposés par SIBELGA tiennent compte des paramètres d'indexation et certains d'entre eux s'appliquent à l'ensemble des coûts.

Les coûts les plus significatifs (coûts salariaux, frais informatiques, frais de facility management, des cotisations, de redevances, assurances, etc.) sont divisés par le nombre d'équivalent temps plein employé par SIBELGA. Cette formule permet d'obtenir le montant des surcharges liées à ces postes par équivalent temps plein (ETP).

SIBELGA a intégré dans ses budgets depuis l'année 2020, l'impact lié aux dernières modifications des ordonnances adoptée le 20 juillet 2018 au Parlement bruxellois (appelé ci-après « *l'ordonnance de 2018* »¹).

Le tableau proposé par SIBELGA repris ci-après récapitule les surcharges estimées pour 2024 en établissant le comparatif à celles budgétées pour 2023 et 2022.

La nouvelle organisation de SIBELGA mise en place afin de faciliter la mise en œuvre de la stratégie que l'entreprise s'est fixée pour 2020-2025 a conduit à la disparition des départements NEM et NAM. Les surcharges de structure NEM et NAM sont remplacées par une surcharge unique identique pour chacun des trois départements « core business ». Lors de la restructuration de l'organisation, certaines activités ont également été déplacées de l'ex-NAM pour être recentralisées dans les *overheads* (notamment en lien avec la BI et l'innovation). Ces différentes surcharges font par ailleurs l'objet d'une attention particulière lors de la validation des propositions tarifaires par BRUGEL.

¹ Cette ordonnance a été publiée le 20.09.2018 au Moniteur belge.

Tableau I : Budget de fonctionnement des missions de service public à caractère social

Surcharge	Base	2022	2023	2024
Overheads	ETP	69.000 €	76.500 €	76.500 €
Structure de département core business	ETP	1.500 €	1.500 €	1.500 €
Surveillance OFC/LimPu	ETP et sous-traitance	18 %	18 %	18 %
Achats	Stocks/matière/sous-traitance/services	4 %	4 %	4 %
Magasin	Stocks/matière	17 %	17 %	17 %
Grabbel	Stocks	3,5 %	3,5 %	3,5 %
Controlling & reporting	ETP et sous-traitance	2 %	2 %	2 %

Source : Sibelga

Certaines activités liées aux missions de service public, plus particulièrement celles qui couvrent la gestion des clients protégés, le suivi des relations avec le consommateur et NRClick sont dites « mixtes ». En ce qui concerne la répartition de ces frais mixtes, la clé de répartition utilisée est de 65 % pour l'électricité et 35 % pour le gaz.

Depuis la révision des ordonnances électricité et gaz intervenue en 2011, l'intégralité des coûts des missions de services publics du gestionnaire de réseau sont supportés entièrement par les tarifs du réseau.

L'Ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014² octroie la compétence de fixer les tarifs de distribution de l'électricité et du gaz à BRUGEL et précise certaines lignes directrices qui doivent être respectées dans les méthodologies tarifaires.

L'ordonnance précise notamment que :

- les coûts relatifs à l'exécution du budget des missions de service public sont pris en compte dans les tarifs de manière transparente ;
- BRUGEL décide de l'approbation, sans préjudice de sa possibilité de contrôler les coûts sur la base des dispositions légales et réglementaires applicables, des propositions d'adaptation des tarifs du gestionnaire du réseau de distribution à toutes modifications des obligations de service public, au plus tard dans les trois mois de la transmission par le gestionnaire du réseau de distribution de telles modifications.

En outre, l'Ordonnance du 8 mai 2014 prévoit que le rapport sur l'exécution de toutes ses missions de service public doit contenir une comparaison du budget inscrit et réalisé avec

² 8 MAI 2014. - Ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 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

les recettes indiquées par le gestionnaire de réseau de distribution dans sa proposition tarifaire.

Dans le texte légal, la méthodologie tarifaire qualifie les coûts pour les obligations de services publics de non gérables c'est-à-dire sur lesquels le gestionnaire de réseau n'exerce pas de contrôle direct. L'existence de soldes résultant de l'écart entre les coûts réels et les coûts prévisionnels seront analysés par BRUGEL dans le cadre du contrôle ex post annuel.

Par ailleurs, les méthodologies tarifaires prévoient spécifiquement que les tarifs pour les obligations de service public doivent être principalement à charge des catégories de clients qui bénéficient des services liés à ces obligations.

3.2 Gestion des clients protégés et Droits à l'énergie

3.2.1 La fourniture sociale

Dans le cadre du marché de l'énergie, SIBELGA s'est vu confier la mission de fournisseur de dernier ressort pour les ménages répondant aux critères leur octroyant une protection sociale.

A la suite de la mise en place de l'ordonnance de 2022,³ plusieurs dispositions existantes ont été adaptées avec comme objectif de favoriser le passage au statut de client protégé pour certaines catégories de clients.

Pour rappel, les grandes lignes de la fourniture sociale étaient les suivantes :

- Après l'octroi du statut de « client protégé », le contrat du client protégé est suspendu avec son fournisseur commercial et la fourniture est assurée de manière temporaire de l'énergie via SIBELGA. Aucun limiteur de puissance n'est installé et si un limiteur est déjà en place dans le logement, il est retiré à la demande du client ;
- SIBELGA facture au client protégé de l'énergie au tarif social spécifique (TSS), calculé par le régulateur fédéral, la CREG, pour le compte du SPF Économie. En ce qui concerne les clients protégés qui ne peuvent bénéficier de l'exemption de la cotisation sur l'énergie aux termes de la législation fédérale, la modification de l'ordonnance intervenue en 2017⁴ prévoit que cette cotisation ne sera pas facturée en plus du TSS mais est prise en charge par SIBELGA dans le cadre de ses missions de service public ;

³ Ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale,

⁴ L'article 24bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale a été modifié par l'article 121 de l'ordonnance du 15 décembre 2017 contenant le Budget général des Dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale pour l'année budgétaire 2018 pour insérer une nouvelle OSP à charge de SIBELGA : « 11° la prise en charge de la différence entre le tarif social appliqué en vertu du Chapitre IVbis à un client protégé au niveau régional et le tarif social appliqué en vertu de la législation fédérale, lorsque le premier est supérieur au second et que le client concerné ne bénéficie pas de ce dernier tarif. ».

- retour du client protégé chez son fournisseur commercial dès qu'il a apuré l'entièreté de sa dette ;

Plusieurs nouvelles mesures sont venues compléter ce dispositif avec comme objectif de faciliter d'avantage l'accès à la protection :

- Automaticité du transfert sous statut client protégé pour les ménages bénéficiaires du tarif social fédéral si la dette s'élève à 150 € pour l'électricité ou 250 € pour les 2 énergies. Ce transfert sera réalisé 60 jours après l'envoi de la mise en demeure par le fournisseur, sauf en cas d'opposition du ménage ;
- Extension à deux ans à la place d'un an du délai pour la vérification périodique par SIBELGA que les conditions d'octroi sont toujours rencontrées .La possibilité laissée aux CPAS de demander la fourniture durant 12 mois par le fournisseur de dernier ressort pour des clients qui ne bénéficient pas de contrat avec un fournisseur commercial. Cette mesure est appelée « fourniture garantie ».
- La rehausse des plafonds de revenus pour les demandes de statut client protégé via le canal BRUGEL.

3.2.2 Les clients protégés : description des missions

Depuis le 1^{er} janvier 2007, SIBELGA doit, dans le cadre de ses missions de service public, garantir une alimentation ainsi qu'un service clientèle de qualité aux ménages ayant obtenu le statut de « client protégé » en Région de Bruxelles-Capitale.

Rappelons ici, brièvement, les conditions d'octroi du statut :

- bénéficier du tarif social spécifique (TSS) au niveau fédéral ;
- être engagé dans un processus de médiation de dettes via un centre agréé ou obtenu un jugement en règlement collectif de dettes ;
- être reconnu client protégé par le CPAS de sa commune sur base d'une enquête sociale ;
- être reconnu comme client protégé par BRUGEL sur base des revenus et de la composition de ménage ;
- être reconnu par une mutuelle comme bénéficiaire du statut BIM/OMNIO.
- perte du statut de client protégé si le client n'a pas apporté la preuve qu'il était toujours dans les conditions d'octroi. Cette vérification est effectuée tous les deux ans par SIBELGA.

Les missions de SIBELGA associées à la gestion des clients protégés sont les suivantes :

- assurer la fourniture en énergie de tous les clients protégés ;
- fournir un service de facturation adéquat ;
- assurer le suivi des défauts de paiement et tenter les actions nécessaires en recouvrement de dette pouvant aller jusqu'à une demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix ;
- suivre les informations semestrielles envoyées par les fournisseurs commerciaux concernant le respect des plans de paiement des clients protégés ;
- vérifier tous les deux ans des conditions d'accès des clients protégés et assurer le retour vers le fournisseur commercial si nécessaire.

3.2.3 La fourniture hivernale

Durant la période entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, aucune coupure d'un point de raccordement résidentiel n'est réalisée si cette coupure a été autorisée par un juge de paix ou si le ménage dont le contrat arrive à son terme (EOC) durant cette période, n'a pas contracté auprès d'un autre fournisseur.

SIBELGA reprend le point et assure la continuité de la fourniture au tarif social jusqu'au 31 mars, date de fin de la période hivernale.

3.2.4 La fourniture garantie

Les CPAS, après enquête sociale, peuvent imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture garantie au tarif social pour une durée de douze mois (reconductible). La mesure s'applique au ménage qui ne dispose pas de contrat commercial ou qui a des dettes auprès d'au moins deux fournisseurs.

SIBELGA peut refuser d'assurer la fourniture si le ménage a une dette de 300 € ou plus auprès de lui et qu'aucun plan d'apurement n'a été conclu pour cette dette.

Cette nouvelle mesure n'a pas pour objectif de remplacer le statut de client protégé mais bien de répondre aux situations les plus critiques à savoir l'absence de possibilité de disposer d'un contrat commercial suite à un endettement auprès de plusieurs fournisseurs.

3.2.5 Évolution du nombre de bénéficiaires du statut de « client protégé » et hivernaux

Dans son programme 2024, SIBELGA mentionne que le nombre de clients protégés et hivernaux était de 10.124 ménages en électricité et gaz confondus contre 4.412 fin 2021 soit une augmentation de près de 230 %. Cette dernière est principalement, le résultat de la mise en place de l'automatisation du statut pour les ménages endettés et bénéficiaires du tarif social fédéral.⁵ Il faut noter que cette mesure a été pleinement opérationnelle en décembre 2022.

Par ailleurs, en mai 2023, on comptait 6.902 ménages protégés et hivernaux en électricité et 4.925 en gaz.

Cette augmentation significative du nombre de ménages protégés est opportune. Néanmoins, cela reste résiduel quand on sait que 27,4 % des ménages bruxellois se trouvent en précarité énergétique, toute forme confondue.⁶

Bien que ces deux types de clients soient alimentés au tarif social par le gestionnaire du réseau, le statut de client protégé s'acquiert, comme mentionné plus avant, suivant des conditions d'octroi et **est réalisé à la demande du client** contrairement au client hivernal qui est une **protection automatique** sans condition d'octroi préalable.

Ainsi même si le nombre de ménages protégés est en augmentation, le nombre de bénéficiaires de ce statut reste faible au regard de la précarité en Région de Bruxelles-Capitale. Concernant les explications évoquées pour expliquer cette faible attractivité pour la protection régionale, BRUGEL a développé dans ses derniers rapports annuels, de

⁵ Fin 2022, 27 % des ménages bruxellois bénéficiaient du tarif social fédéral

⁶ Baromètre de la Fondation Roi Baudouin 2023

manière détaillée les causes inhérentes à la faible appropriation de cette protection par le client :

- absence d'automatisme pour l'ensemble des clients, rendant cette protection peu compréhensible pour les clients bruxellois ;
- concernant les CPAS, pièce maîtresse dans l'octroi du statut de clients protégés, certains d'entre eux trouvent les mécanismes de mise en place et de suivi de cette protection trop lourds et se détournent de celle-ci. Par ailleurs, suite à la crise des prix de l'énergie, les CPAS ont vu augmenter de manière substantielle les fonds fédéraux d'aide en matière d'énergie permettant ainsi une action directe sur le montant de l'impayé du ménage.

Par ailleurs, et paradoxalement, **la protection régionale, pour l'année 2022, grâce à l'application du tarif social, a permis au consommateur médian bruxellois d'économiser en moyenne 3.409€/an pour les deux fluides par rapport au prix moyen du marché, soit 284 €/mois.**

Pour 2024, SIBELGA prévoit d'alimenter 9.040 clients protégés en électricité et 6.592 en gaz. En ce qui concerne les **clients hivernaux**, SIBELGA a pris comme hypothèse budgétaire d'alimenter en moyenne 237 clients en électricité et 158 clients en gaz. Soit, une situation stabilisée par rapport aux prévisions 2023.

A noter qu'un paramètre objectif tend vers une stabilisation du nombre de clients protégés, à savoir la fin du tarif social fédéral aux BIM. Cette mesure intervenue au 1/07/2023 et qui touche 14 % des ménages empêche de facto, ces clients en cas de dettes, de bénéficier de la protection automatiquement.

Figure 1 : Évolution du nombre de clients protégés et hivernaux sur la période 2016-2022

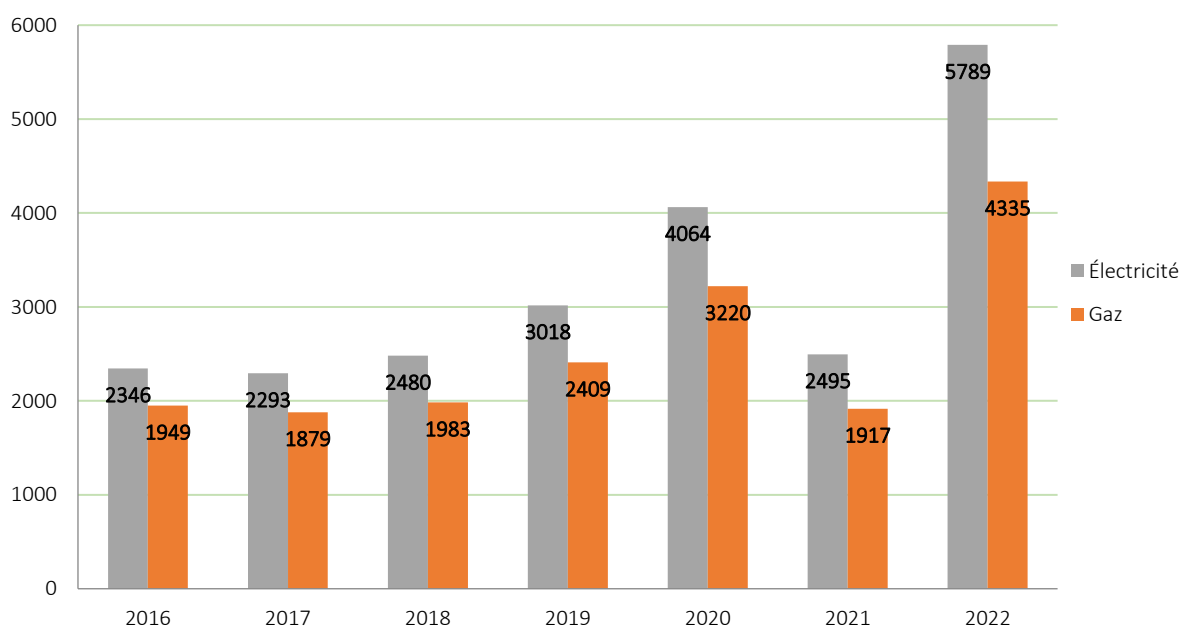
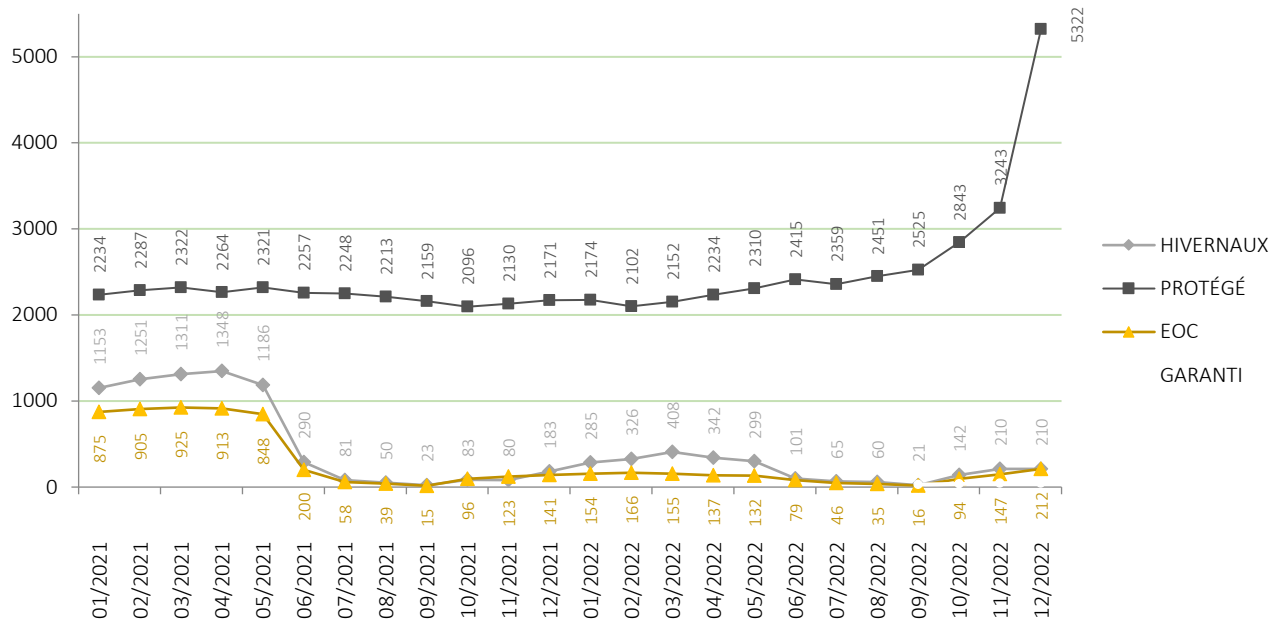
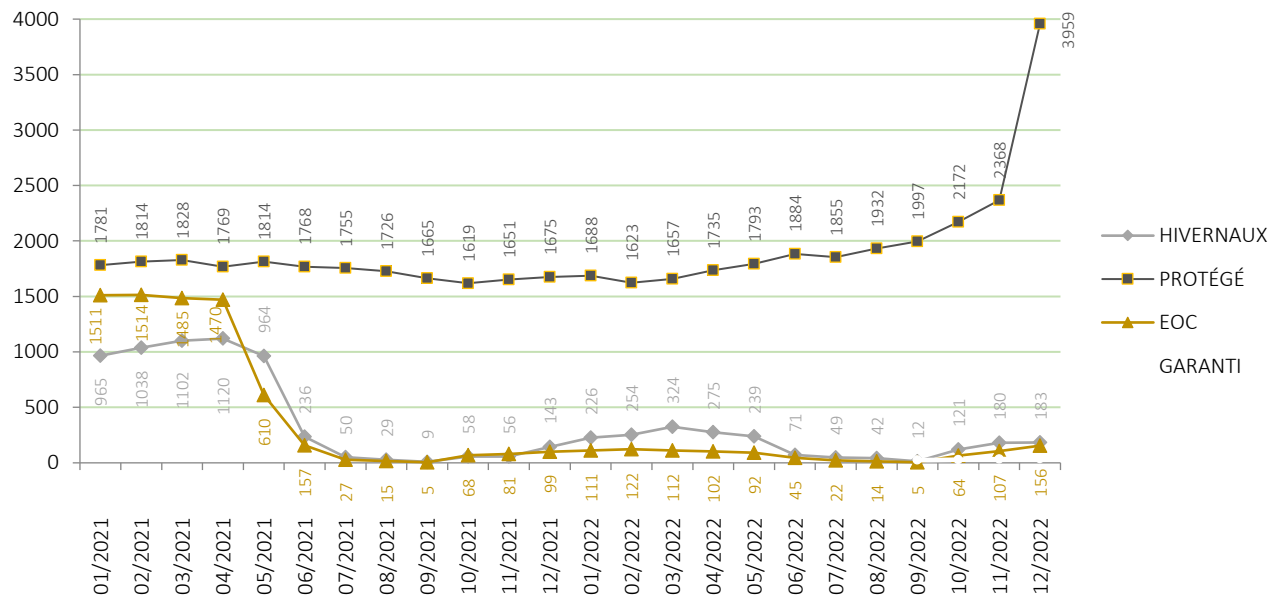


Figure 2 : Évolution mensuelle du nombre de clients protégés et hivernaux en électricité - janvier 2021 à décembre 2022



Source : Sibelga

Figure 3 : Évolution mensuelle du nombre de clients protégés et hivernaux en gaz – janvier 2021 à décembre 2022



Source : Sibelga

3.2.6 Les clients hivernaux

3.2.6.1 Analyse de la charge de travail et budget

Rappelons que depuis le 1^{er} janvier 2007, SIBELGA a mis en place pour la gestion des clients protégés, un centre d'appel téléphonique, un bureau d'accueil, un « back office » ainsi que de l'information consultable sur le site en ligne de SIBELGA.

Par ailleurs, depuis 2021, SIBELGA a mis en place une procédure spécifique pour les ménages qu'il alimente encore à la fin de la période hivernale. Ces clients sont contactés personnellement par téléphone ; les implications d'une non prise de contrat auprès d'un fournisseur commercial sont évoquées ainsi que la possibilité d'un suivi par le CPAS de leur commune. Cette mesure permet d'éviter de nombreuses coupures.

Pour 2024, SIBELGA envisage pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux le budget suivant :

Tableau 2 : Budget pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux

CliPro E	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 - 2023
Personnel	586.881	691.125	742.754	7%
Frais de fonctionnement directs	167.569	223.212	256.802	15%
Frais de fonctionnement indirects	456.059	547.207	588.423	8%
Projets MSP CliPro	152.100	117.374	56.160	-52%
Total	1.362.609	1.578.918	1.644.140	4%
CliPro G	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 - 2023
Personnel	316.013	372.144	399.945	7%
Frais de fonctionnement directs	90.230	120.191	138.278	15%
Frais de fonctionnement indirects	245.570	294.650	316.843	8%
Projets MSP CliPro	81.900	63.202	30.240	-52%
Total	733.713	850.187	885.306	4%

Source : Sibelga

Comme déjà mentionné dans les exercices précédents, donner des prévisions du nombre de clients protégés et hivernaux alimentés par SIBELGA peut s'avérer hasardeux.

Néanmoins, sans nouvelles mesures de nature à influencer sur le nombre de ménages protégés devraient se stabiliser voire diminuer.

Par ailleurs, concernant la catégorie liée à la fourniture garantie, il peut apparaître difficile pour SIBELGA d'évaluer le nombre de ménages qui bénéficieront de la mesure en 2024 étant donné que cette dernière n'est opérationnelle que depuis une année.

Nous pouvons également relevé quela mise en application de la mesure par les CPAS a été assez lente. En 2024, il est prévu un volume pour cette catégorie, un volume de de 158 EAN en électricité et 140 en gaz.

3.2.6.2 Coût du service

Au niveau du personnel employé, pour 2024, un effectif global de 11.52 ETP contre 10.72 ETP en 2023 est prévu. A noter que 7.74 ETP contre 6.74 ETP en 2023, sont affectés aux tâches relevant du switching de la facturation et du recouvrement. Le reste des ETP concerne les agents du call center et de l'encadrement des clients protégés.

Les frais de fonctionnement directs sont expliqués par les frais postaux liés au nombre de nouveaux contrats protégés et hivernaux.

Concernant les autres missions et notamment les coûts de projet liés à la gestion des clients protégés, il s'agit :

- L'industrialisation du transfert automatique des clients protégés via l'utilisation d'un scénario de marché
- L'adaptation de notre programme de gestion des clients protégés pour répondre aux évolutions du fonctionnement du marché dans le cadre de la transition énergétique (traitement des données des compteurs intelligents)
- Le développement d'une fonctionnalité d'envoi des factures par mail pour notamment répondre à la demande croissante des clients.

3.2.7 Fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés et hivernaux

Les estimations de consommations d'énergie faites par SIBELGA sont basées d'une part, sur un nombre moyen de clients protégés de 9.198 en électricité et d'autre part sur un prix achat « commodity » qui passe à 244,20€/MWh alors qu'il était de 241,70 €/MWh en 2023, soit une stabilisation du prix.

Concernant le gaz, le prix d'achat estimé (voir plus bas) est de 88.96 €/MWh en 2024 contre 58.52 €/MWh en 2023, soit une augmentation de plus 52 % alors que le prix entre 2022 et 2023 avait déjà augmenté de plus de 50 %.

Par conséquent, la combinaison d'un prix en forte hausse et d'un volume clients protégés également en hausse donne un budget alloué à l'achat total de gaz pour 2024, de 6.946.330 € contre 2.685.080 € en 2023. Il était de 934.086 en 2022 et de 1.091.884 € en 2021.

Toujours pour le gaz, le prix de facturation moyen lié au tarif social est de 44,62 €/MWh contre 29,72 €/MWh en 2023. Pour 2024, la facturation totale aux clients alimentés par SIBELGA en gaz est estimée à 3.635.660 € contre 1.422.690 € en 2023.

A noter, que en vertu des ordonnances de 2018, les cotisations sur l'énergie sont portées à charge du fournisseur de dernier ressort. Les montants sont respectivement de 392.983 € pour les clients protégés et hivernaux et pour l'électricité et de 319.149 € pour le gaz.

Le montant de surcharges appliquées sur le tarif de transport est également variable d'une année à l'autre. Spécialement pour la cotisation fédérale.

Pour terminer, en ce qui concerne les tarifs de distribution (SIBELGA), il faut noter que la redevance de voirie (qui intervient dans le prix) est indexée d'une année à l'autre.

Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2022 à 2024

CliPro E.	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 -2023
Nombre moyen de clients protégés et fourn. garantie	2.323	5.233	9.198	76%
Nombre moyen de clients hivernaux	350	242	237	-2%
Prix d'achat estimé (€/MWh)	189,83	241,70	244,20	1%
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée	1.304.027	3.558.739	6.121.229	72%
Cotisation sur l'énergie clients protégés	13.231	228.599	392.983	72%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	172,540	245,80	233,19	-5%
Facturation à la clientèle protégée	1.185.264	3.619.036	5.845.060	62%
% CliPro sous TSF	85%	79%	39%	
Prise en charge par le fonds fédéral	- 240.561	- 1.788.321	- 175.564	-90%
Contre-passations de créances impayées	136.661	617.102	1.389.648	125%
Total	28.095	-1.002.918	1.883.236	-288%

Tableau 4 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2022 à 2024

CliPro G.	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 -2023
Nombre moyen de clients protégés et fourn. garantie	1.806	3.399	6.732	98%
Nombre moyen de clients hivernaux	263	177	186	5%
Prix d'achat estimé (€/MWh)	38,31	58,52	88,96	52%
Achat de gaz naturel pour la consommation de la clientèle protégée	1.046.988	2.801.134	7.248.000	159%
Cotisation sur l'énergie clients protégés	27.268	73.614	319.149	334%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	19,91	29,72	44,62	50%
Facturation à la clientèle protégée	544.099	1.422.690	3.635.660	156%
% CliPro sous TSF	85%	78%	39%	
Prise en charge par le fonds fédéral	- 707.108	- 3.744.989	- 446.316	-88%
Contre-passations de créances impayées	62.735	242.591	864.369	256%
Total	-114.216	-2.050.340	4.349.542	-312%

Source : Sibelga

Pour le programme 2024, contrairement aux années précédentes où SIBELGA a calculé les prix sur un prix « clické »⁷, le prix d'achat de l'énergie est une estimation basée sur le prix moyen des derniers mois. Cette estimation provient du fait que, au moment de la rédaction

de ce programme, l'appel d'offre pour la fourniture des énergies était toujours en cours. Ces prix d'achat estimés pourraient avoir comme impact une augmentation de 1% en électricité et une **augmentation de 52% en gaz**. Au prix de la « commodity » sont ajoutés les frais de transport et de distribution et les diverses taxes et surcharges.

En l'absence d'information claire et précise communiquée par SIBELGA concernant la formule tarifaire ayant conduit au prix d'achat de 88,96 € MWh, BRUGEL a calculé une approximation du prix all-in.

Si on prend le prix pour l'année 2024, tel qu'il était connu en août dernier, on peut prendre un prix de 52,69€/MWh pour la molécule et si on compte des coûts de transport/distri/Taxes/TVA de 40%, on obtient $52,69/60\% = 87,82\text{€/MWh}$ prix all-in pour l'année 2024, en ligne avec les 88€/MWh annoncés par SIBELGA.

Nous observons également **un effet « volume »** qui résulte du nombre moyen de clients protégés en hausse par rapport à 2023 (de 72,3% en électricité et de 93,4% en gaz), contrebalancé par une consommation moyenne en diminution en électricité (2650 kWh en 2024 contre 2750 kWh en 2023) et en gaz (11600 kWh en 2024 contre 13500 kWh en 2023).

Globalement, l'augmentation **des coûts d'achat de l'énergie** en électricité (72%) s'explique principalement par l'effet « volume » entre les deux années, tandis que celle en gaz (159%) s'explique tant par un effet « volume » que « prix ».

Quant au poste relatif à « **l'intervention du fonds fédéral** en faveur des clients protégés résidentiels », il permet à SIBELGA de compenser la différence de prix entre leur coût d'achat d'énergie (ainsi que autres tarifs de réseau, taxes et surcharges) et le prix de vente imposé (soit le TSS) pour les clients protégés. En vue de chiffrer cette compensation, la CREG établit un tarif dit « de référence ». Depuis 2021 la CREG a revu ce dernier paramètre et le tarif de référence reflète désormais mieux les prix court termes de l'énergie. L'écart (dit « delta CREG ») entre ce tarif de référence et le tarif TSS est donc en augmentation, ce qui amène une prise en charge plus importante de la part du fonds fédéral.

A noter que cette intervention ne couvre que les **clients protégés en tant que bénéficiaire du TSS** au sens de la législation fédérale (et non l'ensemble des clients protégés au sens des ordonnances bruxelloises). Ceux-ci représentent, sur base des derniers chiffres, environ 39 % du nombre total de clients protégés à Bruxelles contre 78 %. Cette différence découle de la fin du tarif social fédéral pour les BIM au 1^{er} juillet 2023.

Concernant les contre-passations de créances impayées, SIBELGA prévoit une importante évolution des montants. Ceci est expliqué d'une part par l'augmentation des montants à facturer en 2024 et d'autre part par le pourcentage de contre-passation pris en compte qui se base sur l'historique des 3 dernières années complètes, ce dernier étant en constante augmentation.

Au total, tous les éléments pris ensemble, il est prévu, pour la partie achat et vente d'énergie, des coûts à charge des OSP d'un montant de 1.883.236€ en électricité et de 4.349.542€ en gaz. A cela, s'ajoute, les coûts de gestion pour un montant de 1.644.140€ en électricité et de 885.306€ en gaz.

A l'évidence, tant l'augmentation du nombre de clients fournis par SIBELGA, que l'évolution dans la politique d'achat d'énergie par SIBELGA conduisent à des montants à charges des obligations de service public, et donc répercutés dans la facture des consommateurs bruxellois, en forte croissance. BRUGEL restera attentif par rapport à cette évolution dans les prochaines années ainsi qu'à la politique de *sourcing* de SIBELGA.

3.3 Prestations techniques électricité (pose et enlèvement de limiteurs et coupures)

Dans le cadre de ses missions de service public, SIBELGA est en charge du placement et du retrait des limiteurs de puissance ainsi que des opérations techniques visant à la fermeture des compteurs sur décision du juge de paix.

Si nous regardons l'évolution du nombre de limiteurs placés depuis 2016, nous pouvons constater que :

- au 31/12/2018 : 27.628 soit une situation proche de celle de 2017 ;
- au 31/12/2019 : 27.370 soit une situation proche de celle de 2018 ;
- au 31/12/2020 : 27.106 soit une situation proche de celle de 2019 ;
- au 31/12/2021 : 19.858 soit une diminution de 27% par rapport à 2020 ;
- au 31/12/2022 : il restait 7.942 limiteurs placés.

Cette forte baisse s'explique par les modifications des ordonnances de mars 2022 qui prévoient la fin du système de placement du limiteur de puissance et ce quel que soit le type de client. Un délai de maximum 3 ans est prévu pour enlever tous les limiteurs de puissance.

Durant l'année 2023, SIBELGA a concentré d'importants moyens sur cette activité. Il a prévu l'enlèvement des derniers 1.278 limiteurs en 2024.

La nouvelle procédure (IUA)⁸ SIBELGA utilise du personnel interne du service à la clientèle (2,80 ETP) pour effectuer les appels téléphoniques auprès des ménages pour lesquels les fournisseurs ont introduit une demande d'IUA.

⁸ Les IUA (Initiate Update Access) sont les demandes de pose/enlèvement limiteur en MIG6, un seul module avec deux labels (activation ou enlèvement). Eu égard à la nouvelle ordonnance, lors d'une demande d'activation, plus de pose de limiteur ; endéans les 10 jours, Sibelga appelle le client concerné pour expliquer les différentes options en vue d'une régularisation ainsi que ses droits (ex. aller auprès du CPAS). Après l'appel au client, l'action de Sibelga est réalisée.

Tableau 5 : Budget « limiteur de puissance » de 2022 à 2024 :

Limiteur de puissance	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 - 2023
Personnel	719.759	786.152	378.354	-52%
Sous-traitance	779.720	343.754	90.124	-74%
Matériel	16.667	16.667	16.667	0%
Frais de fonctionnement directs	64.469	38.564	38.168	-1%
Frais de fonctionnement indirects	815.757	739.026	344.885	-53%
Total	2.396.372	1.924.162	868.198	-55%

Source : SIBELGA

3.4 Fermeture du point de fourniture gaz suite à une décision de justice et « End of contract »

3.4.1 Coupure sur décision de justice de paix (« cut off »)

Comme pour l'électricité, la législation bruxelloise prévoit qu'une résiliation de contrat à la suite d'une décision de justice de paix et conduisant à la coupure du point de livraison en gaz, ne peut être réalisée durant la période couvrant du 1^{er} octobre au 31 mars (période hivernale).

Les coûts budgétés pour cette mission en 2024, sont en baisse du fait d'une estimation plus basse par rapport à celle de 2023 et aux efforts réalisés par SIBELGA pour optimiser cette activité (meilleure planification).

Les coûts alloués pour cette activités pour 2024 sont les suivants :

Tableau 6 : Budget « cut off » de 2022 à 2024 :

Cut-off	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Évolution 2024 -2023
Personnel	18.161	21.696	9.933	-54%
Frais de fonctionnement directs	36.007	45.396	33.131	-27%
Frais de fonctionnement indirects	24.256	29.004	16.680	-42%
Total	78.423	96.096	59.745	-38%

3.4.2 « End of contract » (EoC)

Concernant les End of Contract, rappelons que BRUGEL dans son avis précédent avait mentionné que la prise en charge de ces coûts devait être reprise dans les missions de service public et que la nonfacturation de ces coûts de fermeture devait être généralisée quelle que soit la date effective de la fin du contrat. Sur base du réalisé dans le courant de 2023, SIBELGA estime un volume de 2.000 EoC résidentiels (1.000 en électricité et 1.000 en gaz) pour le programme de 2024.

Les coûts estimés par SIBELGA pour cette mission sont les suivants :

Tableau 7 : Budget « End of Contractf » de 2022 à 2024 (E) et (G) :

End Of Contract Résidentiel E	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Évolution 2024 -2023
Personnel	80.195	90.379	91.707	1%
Frais de fonctionnement directs	45.115	47.432	27.820	-41%
Frais de fonctionnement indirects	80.267	87.399	81.133	-7%
Total	205.577	225.211	200.660	-11%

End Of Contract Résidentiel G	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Évolution 2024 -2023
Personnel	45.853	51.914	55.045	6%
Frais de fonctionnement directs	34.782	36.804	27.783	-25%
Frais de fonctionnement indirects	48.680	53.140	52.691	-1%
Total	129.315	141.858	135.520	-4%

4 Service du suivi de la relation avec le consommateur

L'article 25^{quatordecies}, § 4, de l'ordonnance électricité précise que SIBELGA, dans le cadre de ses missions et obligations de service public du gestionnaire de réseau, doit offrir au public un service de traitement efficace de plaintes au travers de procédures simples, transparentes et gratuites.

Dans son avis MSP 2024, SIBELGA détaille le fonctionnement interne du Service de gestion des plaintes, au niveau des missions qui lui sont attribuées mais également au niveau de la gestion décentralisée des plaintes par l'intermédiaire de SPOC.

SIBELGA expose que le monitoring des plaintes est fluctuant dès lors que des plaintes d'une nouvelle nature peuvent apparaître, tel est le cas pour celles relatives aux bornes de recharge. BRUGEL salue cette actualisation du registre des plaintes mais souhaiterait savoir à partir de combien de plainte est ce qu'une nouvelle catégorie est mise en place.

SIBELGA constate une augmentation des demandes d'indemnisation depuis l'année 2021 qui serait liée à la publicité qui entoure ce régime, à la facilité d'introduire une demande d'indemnisation via le formulaire en ligne et à l'existence d'un lien dynamique qui renvoie vers le formulaire en cas de panne de plus de 6heures consécutives. Même si BRUGEL peut constater une augmentation des plaintes, peu d'URD qui sont impactés par une interruption introduisent *in fine* une demande d'indemnisation auprès de SIBELGA. BRUGEL souhaiterait connaître les éventuelles améliorations que SIBELGA souhaiterait mettre en place pour améliorer encore la connaissance des URD du régime d'indemnisation.

SIBELGA précise que l'équipe sera de 3,55 ETP (0,55 ETP cadre, 1,38 ETP barémisés au taux A et 1,63 ETP barémisés au taux B), contre 3,71 ETP au programme 2023. Il y a donc une légère diminution de l'effectif. BRUGEL souhaite connaître la raison de cette diminution d'effectif ; si celle-ci est liée à une volonté interne de SIBELGA ou si celle-ci est liée à des événements extérieurs à SIBELGA.

SIBELGA produit les données suivantes, pour l'électricité et pour le gaz :

Tableau 8 : Budget « plaintes » de 2022 à 2024

Plaintes E.	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 - 2023
Personnel	231.173	264.566	262.982	-1%
Frais de fonctionnement directs	5.258	265	263	-1%
Frais de fonctionnement indirects ⁹	139.245	184.490	176.534	-4%
Total	375.676	449.321	439.779	-2%

BRUGEL considère que, compte tenu des détails fournis, le coût alloué au personnel du Service semble être raisonnable et salue les efforts consentis par ce service pour mener des actions préventives et correctives.

Cependant, alors que BRUGEL a sollicité, en 2022 et 2023, des informations concernant le coût relatif à l'outil de gestion IT de ce service et les détails liés aux frais de fonctionnement indirects, rien n'est communiqué, une nouvelle fois, par SIBELGA.

Au vu de ce qui précède, BRUGEL appuie sur la nécessité d'apporter dans le prochain rapport plus de détails concernant les points suivants :

- le fonctionnement lié à la création de nouvelle catégorie de plaintes ;
- les améliorations que Sibelga souhaiterait faire, année après année, pour améliorer la connaissance des URD sur l'existence du régime d'indemnisation ;
- la raison pour laquelle il y a une diminution des effectifs, lorsque tel est le cas ;
- le coût du personnel du service ;
- le coût relatif à l'outil de gestion IT de ce service et les détails liés aux frais de fonctionnement indirect.

Enfin, SIBELGA indique apporter une réponse adéquate à chaque demande. Cependant, BRUGEL constate que certaines décisions ne sont pas adéquatement motivées. BRUGEL souhaite connaître les efforts qui seront déployés au sein de Sibelga pour améliorer la motivation des décisions. BRUGEL réitère sa remarque concernant le fait que SIBELGA procède à des améliorations en ce qui concerne la qualité de service fournie et l'incite à préciser à BRUGEL quelle(s) sont les démarche(s) qui seront réalisées année après année pour tendre vers une motivation plus adéquate en fait et en droit.

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.

SIBELGA doit s'assurer que le coût de l'activité liée à l'alimentation des foires et festivités (FoFe) ait un impact nul, c'est-à-dire que les recettes couvrent intégralement les dépenses. Dans chaque programme, SIBELGA précise que « si l'objectif initial était que les conditions financières appliquées au raccordement, à la gestion administrative et à l'énergie consommée¹⁰ 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 et qu'une mutualisation sur une base plus large de kWh a cours. ».

BRUGEL avait demandé à SIBELGA de revoir les conditions financières pour cette activité et de limiter la mutualisation au travers des tarifs périodiques et essayer de tendre vers cet équilibre.

La dernière modification apportée à l'ordonnance a fourni la sécurité juridique demandée par BRUGEL dans ses avis¹¹ pour mutualiser une partie des coûts de cette activité. Dès lors, il est prévu que : « *le cas échéant, la différence entre les coûts liés à cette mission et la facturation est mise à charge du budget d'exécution des missions de service public* ».

Par conséquent, le budget 2024 comprend, en ce qui concerne la facturation, les tarifs des travaux ¹² « gelés » au niveau de ceux de 2019 et le prix maximum Q3 2023 pour la vente d'énergie. Les nouveaux taux standards ont été utilisé pour les ETP internes.

La forte augmentation du poste facturation, pesant le plus sur le budget total FoFe, est due à une erreur de calcul dans le programme 2023 suite à l'utilisation d'un mauvais tarif de référence énergie, pour le calcul de la part allouée à la MSP. D'autre part, l'augmentation de 10.678€ en dépenses matériel est expliquée par l'augmentation des armoires de marché en 2024.

¹⁰ Approuvées par BRUGEL

¹¹ Cf. Avis 2020|120-314 et Avis 2021|207-337 sur les programmes de missions de service public de Sibelga respectivement pour 2021 et 2022.

¹² Cf. sur le site www.sibelga.be la grille tarifaire 2019 (tarifs non périodiques/prestations techniques/foires et festivités) approuvée par Brugel.

Tableau 9 : Évolution du budget programmé de 2002 à 2024

Fofe	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024-2023
Personnel	221.393	275.587	275.663	0%
Matériel	44.514	38.339	49.017	28%
Frais de fonctionnement directs	5.634	4.852	3.911	-19%
Frais de fonctionnement indirects	325.469	399.187	392.998	-2%
Facturation	-417.295	-633.638	-311.961	51%
Total	179.714	84.327	409.629	386%

Source SIBELGA

6 Éclairage public des voiries communales

L'article 24 bis de l'ordonnance électricité mentionne que le programme des MSP pour l'année 2024 du GRD doit contenir un chapitre spécifique intitulé « Amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public » reprenant notamment les éléments suivants :

- Le cadastre énergétique des luminaires gérés par le gestionnaire du réseau de distribution ;
- Une présentation de l'évolution des consommations sur les cinq dernières années ;
- Le programme d'investissement ;
- Une présentation des choix technologiques et de gestion envisagés ;
- Les sources d'approvisionnement ;
- Une prévision de l'évolution des consommations pour les cinq années suivantes ;
- Une description du nombre et de la fréquence des pannes, des défauts, des délais d'intervention du gestionnaire du réseau de distribution et des mesures prises par le gestionnaire de réseau de distribution pour assurer une remise en état rapide des installations

SIBELGA aborde ces éléments dans son programme, tout en veillant à exécuter cette mission en tenant compte d'un équilibre entre la qualité du service, l'atteinte des objectifs d'amélioration d'efficacité énergétique et de gain de consommation et la maîtrise des coûts.

Le présent chapitre reprend les principaux commentaires de BRUGEL concernant le programme proposé par SIBELGA.

6.1 Canevas du programme proposé

L'activité liée à la gestion de l'éclairage public communal est, d'un point de vue budgétaire, la plus importante des MSP attribuées au GRD. Compte tenu de l'importance que prend cette MSP (tant sur le plan technologique que sur le plan budgétaire), BRUGEL avait proposé dans son [Avis n°296](#)¹³ publié en 2020 relatif à la proposition de modification des ordonnances électricité et gaz, que cette MSP fasse l'objet d'un vrai plan d'investissements et d'exploitation pluriannuel. Le canevas du programme a dès lors évolué, et conformément à l'ordonnance adoptée en avril 2022, SIBELGA présente une projection sur 3 ans de son budget pour l'éclairage public, et intègre globalement dans son programme 2024 les modifications apportées à l'ordonnance.

6.2 Suivi budgétaire

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des budgets (programmés et réalisés) relatifs à la gestion de l'éclairage public depuis 2021.

¹³ Avis publié sur le site internet de BRUGEL :

<https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-296-MODIFICATIONORDONNANCES-ELECTRICITE-GAZ-CLEAN-ENERGY.pdf>

Afin d'assurer cette mission, SIBELGA propose pour l'année 2024 un budget de 37.985.678€, soit une évolution de -3,3% par rapport au budget du programme 2023. Comme chaque année, l'activité « Construction de l'éclairage public »¹⁴ représente, financièrement, l'activité la plus importante.

Tableau 10 : Budget éclairage public

	Programme 2021	Réalisé 2021	Programme 2022	Réalisé 2022	Programme 2023	Programme 2024	Programme 2025	Programme 2026
Eclairage Public (total)	34.067.768	26.841.287	35.018.794	40.770.131	39.298.332	37.985.678	38.032.299	37.942.128
Construction de l'éclairage public	18.849.292	12.995.460	19.563.838	14.885.383	18.291.099	19.811.236	20.522.569	20.823.763
Entretien de l'éclairage public	6.334.878	6.770.910	6.255.034	6.152.404	6.666.323	5.954.533	5.905.846	6.094.762
Fourniture d'énergie pour l'éclairage public	6.691.616	6.579.487	6.599.921	15.589.761	13.010.134	12.219.910	11.608.885	11.028.603
Développement outil de gestion EP (Projet EP)	2.192.000	495.430	2.600.000	1.380.861	1.330.776	0	0	0
Ecart	Réalité vs programme	-21,21%	Réalité vs programme	+16,42%				

Il ressort également des informations présentées que les budgets proposés par SIBELGA pour réaliser cette mission ont fortement augmenté ces dernières années, pour s'établir juste sous la barre des quarante millions d'euros depuis l'année passée.

Si cette augmentation s'explique globalement par l'augmentation des coûts des entrepreneurs et du coût du matériel mais aussi, par l'intégration depuis le programme 2020 des projets IT¹⁵, il faut ajouter que le budget a connu une augmentation exceptionnelle en 2023 principalement en raison du doublement du coût de fourniture d'énergie pour l'EP. Celui-ci a en effet fortement augmenté de par une nouvelle stratégie d'achat de l'énergie par SIBELGA basée sur les prix spot pour les années 2022 et 2023, stratégie qualifiée de risquée et peu prudente par BRUGEL dans sa décision sur le contrôle ex-post 2022¹⁶, dans sa décision sur la proposition tarifaire spécifique « électricité » 2024¹⁷, ainsi que dans son avis sur le rapport d'exécution des MSP 2022¹⁸. Dans ce dernier, BRUGEL suggérerait notamment au Gouvernement d'évaluer si le coût de cette gouvernance risquée devait être supportée par les clients finaux.

¹⁴ Cette activité consiste à installer de nouveaux luminaires, à assurer leur rénovation, à effectuer des tests,...

¹⁵ Les méthodologies tarifaires 2020-2024 prévoient que le programme de mission de services public 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...). Avant cela, ces coûts n'étaient pas intégrés dans le programme.

¹⁶ Décision 240 du 03/10/2023

¹⁷ Décision 247 du 26/10/2023

¹⁸ Avis 368 du 27/06/2023

SIBELGA avait affirmé, dans le cadre du contrôle ex-post 2022, que la décision sur une stratégie d'achat en prix spot avait été prise en 2019, qu'il était impossible d'imaginer à l'époque le contexte économique de l'année 2022, et « **qu'il va sans dire que le marché 2024-2025 pour l'éclairage public est à nouveau basé sur les prix à terme** ». Or, les montants programmés pour la fourniture d'énergie pour l'éclairage public en 2024 restent sensiblement constants par rapport à 2023. **BRUGEL s'interroge dès lors sur le réel retour à un marché sur prix à terme, et demande à nouveau au Gouvernement s'il est raisonnable de faire peser cette charge sur l'URD à la lumière de la gouvernance risquée et peu prudente opérée par SIBELGA en la matière.**

D'autre part, les montants prévisionnels totaux pour l'année 2024 restent sensiblement constants en comparaison avec 2023, surtout en raison de la baisse en consommation électrique qui permet d'amortir les fluctuations liées purement à l'indexation des coûts en Construction et aux entretiens systématiques supplémentaires en Entretien, comme expliqué par SIBELGA.

6.3 État du parc existant de luminaires

En août 2023, 90.711 lampes composaient le réseau d'éclairage public communal bruxellois. L'analyse des technologies utilisées par SIBELGA ainsi que leurs évolutions ces dernières années sont présentées dans [l'Avis n°368](#)¹⁹ de BRUGEL sur le rapport d'exécution des MSP pour l'année 2022.

Les principales constatations relatives à l'évolution du parc de luminaires de SIBELGA sont les suivantes :

- le nombre de lampes installées de 2007 à 2022 a augmenté de près de 28.8%²⁰ ;
- le parc d'éclairage public communal est actuellement essentiellement équipé de lampes aux halogénures métalliques et de lampes au sodium haute pression ;
- le nombre de lampes aux halogénures métalliques a fortement augmenté pour favoriser l'éclairage de couleur blanche ;
- les lampes à vapeur de mercure haute pression, très énergivores, ne représentent plus que 0,4% du parc en 2022 alors qu'elles représentaient plus de 10% du parc en 2010 ;
- le renouvellement des installations a permis d'améliorer l'efficacité énergétique globale du parc et ce, malgré l'augmentation constante du nombre de luminaires installés ;
- la puissance moyenne par luminaire a diminué de 38% entre 2007 et 2022 ;
- en date du 1^{er} août 2023, le parc est composé de 14.528 lampes LED, ce qui représente 10,7% du parc total. Ce nombre augmentera considérablement les prochaines années.

¹⁹ Avis publié sur le site internet de BRUGEL :

<https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2023/fr/CA-20230627-AVIS-368-RAPPORT-MSP-2022.pdf>

²⁰ 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).

6.4 Le programme d'investissements pour 2024

Installation et renouvellement des luminaires

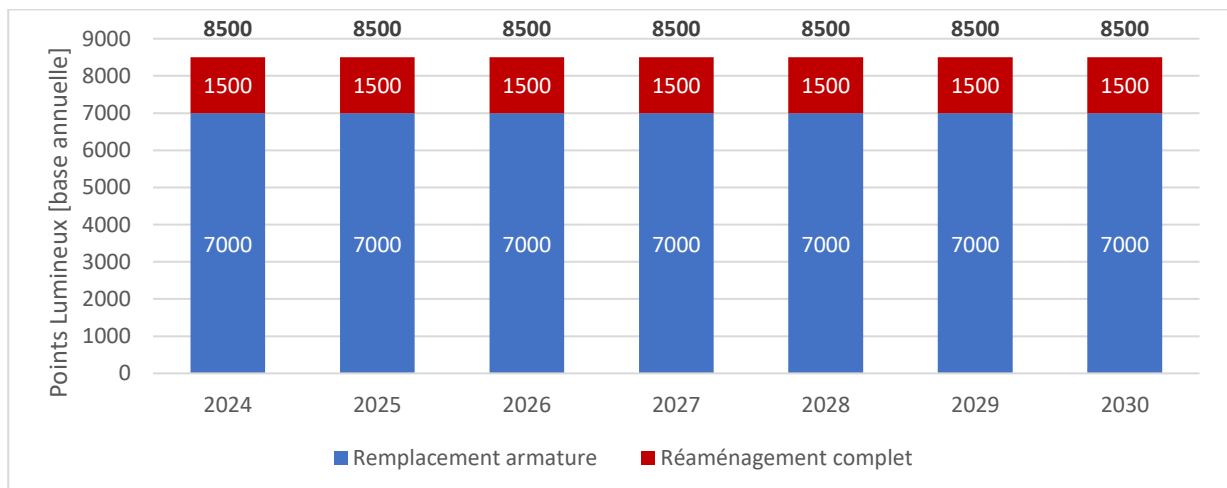
Jusqu'en 2021, l'hypothèse utilisée par SIBELGA pour déterminer le nombre de luminaires à remplacer était basée sur une durée de vie estimée entre 20 et 25 ans. En tenant compte de cette limite, SIBELGA se fixait comme objectif de remplacer annuellement environ 4% du parc des luminaires. SIBELGA comptait ainsi installer 3.500 nouveaux luminaires en 2022.

L'année suivante, le programme MSP 2023 de SIBELGA a introduit un changement majeur dans sa politique d'Asset Management, présentant un plan d'investissement ambitieux visant à accélérer le passage des luminaires à la technologie LED²¹. Pour rendre cette accélération possible, SIBELGA a optimisé la charge de travail en identifiant les PL pour lesquels un remplacement d'armature suffit, les distinguant ainsi des projets de réaménagement complet²², plus complexes, longs et coûteux, et similaires à ce qui se faisait jusqu'en 2022.

Pour son programme MSP 2024, SIBELGA poursuit le changement de politique d'Assets Management présenté dans le programme MSP 2023, et a prévu le remplacement de 59.500 Points Lumineux (PL) sur la période de 2024 à 2030, c'est-à-dire 8.500 PL par an jusqu'en 2030, à comparer aux 3.500 PL pour l'année 2022.

À noter que depuis le 01/05/2019, tous les appareils commandés par SIBELGA sont des LED. Depuis le 01/01/2021, dans le cadre de l'accélération du passage au LED, il a en outre été décidé d'équiper d'un « Luminaire Controller » tous les luminaires installés. De ce fait, fin 2030 l'ensemble du parc de luminaires géré par SIBELGA sera équipé de LED télécontrôlables dans le système ISL.

Figure 4 : Programme prévisionnel de remplacement des Points Lumineux 2024-2030



²¹ L'objectif est, d'une part, de tenir compte de la fin programmée de la production des lampes classiques (cf. réglementation Européenne), et d'autre part, de réduire le plus possible la consommation électrique due à l'Eclairage Public.

²² Projets de réaménagement complet avec remplacement des câbles d'alimentation, des supports (poteaux/consolés), et des armatures.

BRUGEL salue à nouveau l'ambition du programme de remplacement des Points Lumineux à l'horizon 2030 ainsi que la nouvelle approche d'Assets Management supportant ce programme.

Projet Intelligent Street Lighting

Dans son programme, SIBELGA reprend son planning concernant l'implémentation de l'ISL (Intelligent Street Lighting). L'ISL est un système qui permet la réalisation d'un télécontrôle au niveau du point lumineux. Il est constitué de trois couches : les appareils d'éclairage, la couche de communication et le système central de contrôle et de monitoring.

Les motivations de SIBELGA ainsi que le planning de mise en œuvre du projet ISL ont déjà fait l'objet de commentaires dans les précédents avis de BRUGEL sur le programme MSP.

En date du 01/08/2023, 14.100 « Luminaires Controllers » étaient installés, soit 46,9% de plus que les 9.600 qui étaient déjà installés en août 2022. Le GRD estime qu'à la fin 2023, 17.000 luminaires pourront être télécontrôlés, et se fixe un objectif de 25.500 pour fin 2024.

BRUGEL estime utile de rappeler le point suivant, déjà mentionné dans son avis précédent portant sur le programme MSP 2023, et qui reste valable pour le programme 2024 :

Avant de se lancer dans la mise en œuvre de l'ISL, SIBELGA avait mentionné que le business case du projet était « neutre ». Les coûts de sa mise en place devant être globalement compensés par les gains attendus. Cependant, dans son programme pour l'année 2023, SIBELGA mentionne les gains principalement qualitatifs qui motivent le passage à l'éclairage télécontrôlé, mais aussi "le business case positif d'un roll-out complet", sans pour autant donner d'éléments chiffrés qui permettraient aujourd'hui d'appuyer cette dernière affirmation. Compte tenu des coûts non négligeables de ce projet, **BRUGEL réaffirme qu'elle estime nécessaire que dans ses prochains rapports, SIBELGA présente un suivi spécifique de ce business case. L'objectif de ce suivi est de permettre à BRUGEL et au Gouvernement de veiller à ce que le GRD maîtrise les coûts d'implémentation du projet mais également de vérifier l'effectivité des gains attendus²³.**

Cette demande de suivi est d'autant plus légitime que l'avant-projet de modification d'ordonnance prévoit une nouvelle disposition qui mentionne que : « Le gestionnaire du réseau de distribution exécute cette mission en tenant compte d'un équilibre entre la qualité du service, l'atteinte des objectifs d'amélioration d'efficacité énergétique et de gain de consommation et la maîtrise des coûts. »

6.5 L'évolution de la consommation des luminaires

La figure ci-dessous reprend l'évolution de la consommation électrique de l'éclairage public communal ainsi qu'une projection estimée de 2023 à 2028.

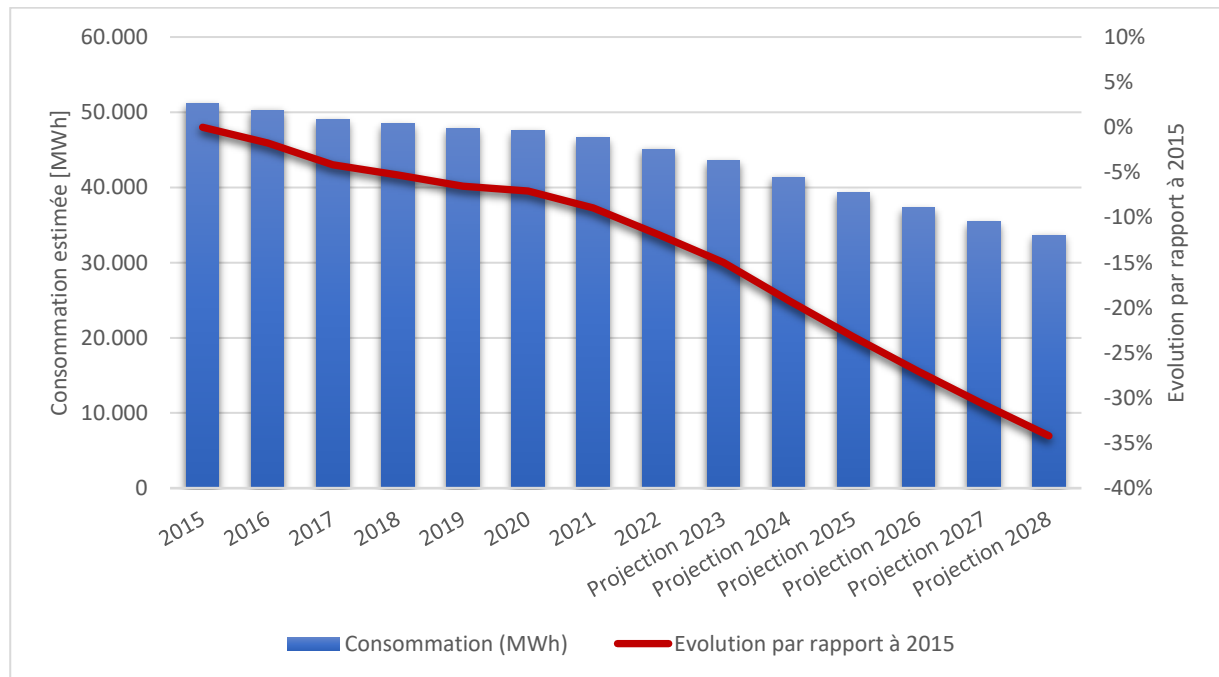
Pour rappel, l'énergie consommée par les luminaires n'est pas mesurée mais estimée en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis

²³ Selon le business case de SIBELGA, l'essentiel des gains attendus concerne une diminution de la consommation électrique grâce à la possibilité d'effectuer un Dimming plus fin.

par SYNERGRID pour chaque type de lampe. Dans ce cadre, SIBELGA spécifie dans son programme que ces résultats tiennent désormais compte du dimming déjà implémenté.

La figure ci-dessous indique que de 2015 à 2022, la consommation estimée de l'éclairage public a diminué de 12% alors que le nombre de luminaires a augmenté de près de 11% sur la même période. Cette tendance est le résultat d'actions entreprises par SIBELGA pour remplacer les luminaires énergivores.

Figure 5 : Evolution de la consommation de l'éclairage public



Pour 2024, SIBELGA a estimé une consommation de 41.34 GWh. Contrairement à ce qui était fait jusqu'en 2021 où SIBELGA projetait une diminution constante de 1% par an sur la période 2021-2026, depuis le programme 2023 SIBELGA adapte son hypothèse et tient compte d'une accentuation de la diminution²⁴ de consommation du fait de l'accélération du passage au LED et des économies d'énergie qui en découlent potentiellement. À terme, la consommation estimée sur cette base serait de 30,39GWh en 2030, soit une réduction d'un peu plus de 35% par rapport au niveau de 47,55GWh en 2020. **BRUGEL restera vigilante sur le suivi de la consommation au regard notamment des investissements importants consentis pour la mise en œuvre du projet ISL.**

6.6 Rétrocessions – Mises en lumière & Installations Privées

Conformément aux recommandations de BRUGEL, le Gouvernement bruxellois a adopté²⁵ 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. L'ordonnance précise d'ailleurs, via une nouvelle disposition, que la MSP relative à la gestion de l'éclairage public communal ne concerne pas l'éclairage décoratif. En conséquence et comme déjà annoncé l'année dernière, le GRD maintient dans son programme 2024 que la rétrocession des 25 installations existantes de Mise en Lumière devrait être terminée pour fin 2023. Les

²⁴ -2% en 2022, -3,5% en 2023, puis -5% par an sur la période 2024-2030

²⁵ Dans sa décision du 6 mai 2021 relative à l'approbation du rapport MSP de SIBELGA pour l'année 2019

coûts de consommation et d'entretien de ces installations seront alors transférés aux Communes, il n'y a donc plus budget prévu pour cette activité à partir de 2024.

Enfin, le programme MSP pour l'année 2024 prévoit une enveloppe de 10.005€ pour la rétrocession des installations privées (anciennement « installations sur parcelles cadastrées »), qui se poursuivra sur les prochaines années. Ce budget est indicatif car la liste des installations n'est pas encore connue au moment de l'écriture du programme, et SIBELGA annonce que le budget sera réévalué en fonction des réalisations effectives en 2023 et en 2024.

Conformément aux demandes précédentes de BRUGEL, SIBELGA a précisé dans son programme MSP 2024 que les frais de maintenance et de consommation des installations de Mises en Lumières seront transférés aux Communes à partir de l'année 2024.

6.8 Perspectives d'évolution

Comme déjà exprimé l'année dernière, 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.

Les perspectives telles que présentées dans [l'Avis n°329](#) de BRUGEL peuvent concerner :

- une centralisation de la gestion de l'éclairage public bruxellois qui intégrerait l'éclairage des voiries communales et régionales ;
- un financement diversifié de l'éclairage public.

La question de la diversification du financement des MSP et en particulier de la gestion de l'éclairage public est encore plus pertinente dans le contexte d'augmentation des coûts énergétiques des consommateurs. BRUGEL estime nécessaire que l'ensemble des coûts de cette MSP ne soient plus répercutés sur la facture d'électricité du consommateur bruxellois. BRUGEL plaide en effet pour la mise en place d'un financement complémentaire octroyé par les pouvoirs publics (à l'instar de la situation en Flandre ou en Wallonie).

7 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 GRD. 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.

La troisième et dernière phase de conversion est intervenue au 1^{er} septembre 2022. Quelques clients-frontière, repris sur le réseau de Fluvius, doivent encore être convertis en 2024. Les coûts d'adaptation technique liés à la conversion de ces clients seront repris dans les coûts de réseau comme pour les phases précédentes. En conséquence, le programme 2024 ne comprend plus de budget pour la mission de conversion.

Sécurité des installations intérieures de Gaz (SIIG).

SIBELGA est en charge d'offrir un service de prévention gratuit aux ménages qui en formulent la demande afin de s'assurer de la sécurité de leur installation intérieure de gaz. Le budget alloué à cette OSP a augmenté de 4% entre le programme 2023 et le programme 2024. Cette augmentation est justifiée par des frais de personnel accrus. Ainsi, le budget 2024 s'élève à 951.455€.

8 **Projet RENOCCLICK**

8.1 **Principe général du programme**

A la suite du contrat de gestion 2021-2023 conclu entre la Région et SIBELGA, l'objectif du programme RenoClick est de mettre en place un "guichet unique" à destination des pouvoirs publics locaux, régionaux et communautaires en vue d'identifier, structurer, phaser et coordonner les actions de leur plan énergie (efficacité énergétique, production d'énergie renouvelable, rénovation du bâti, monitoring,...).

Vu les enjeux régionaux, les objectifs stratégiques liés aux missions du programme RenoClick sont les suivants²⁶:

- 1) « Participer à l'atteinte de la neutralité carbone de la Région bruxelloise en 2050 » ;
- 2) « Faciliter, accélérer et intensifier la rénovation profonde durable du bâti public bruxellois » ;
- 3) « Amener l'essentiel du parc de bâtiments public bruxellois à de très faibles niveaux de consommation énergétique et la coupler, lorsque c'est possible, à une production énergétique renouvelable locale ainsi qu'à des standards de durabilité » ;
- 4) « Stimuler une montée en puissance rapide du secteur de la construction, tant qualitativement que quantitativement, avec comme corollaire la création de nombreux emplois locaux et la spécialisation des entreprises pour la rénovation du secteur tertiaire et résidentiel et pour la production d'énergie renouvelable » ;
- 5) « Concrétiser l'exemplarité des pouvoirs publics en matière d'énergie » ;
- 6) « Optimiser les dépenses énergétiques des pouvoirs publics » ;
- 7) « Optimiser, en mutualisant, les procédures d'achats de travaux, fournitures ou services en matière d'énergie » ;
- 8) « Augmenter significativement la production d'électricité verte en Région bruxelloise » ;
- 9) « Maximiser la production d'électricité verte des bâtiments publics sur le territoire de la RBC » ;
- 10) « Dynamiser le secteur des énergies renouvelables et de la rénovation énergétique ».

Le programme RenoClick a comme objectif de permettre de répondre aux objectifs régionaux de diminution de gaz à effet de serre et aux objectifs de la stratégie de rénovation globale 2050 du bâti bruxellois ainsi qu'aux ambitions liées à l'exemplarité des pouvoirs publics.

Il devrait permettre une mise en œuvre de la stratégie de rénovation pour les bâtiments publics, et de poursuivre l'accompagnement des pouvoirs publics dans leurs initiatives en matière de production d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique.

Le public-cible bénéficiaire est constitué des publics suivants :

- les pouvoirs locaux : les Communes, CPAS, zones de police et associations créées ou contrôlées par eux ;
- les pouvoirs régionaux : les autorités régionales (cabinets et administrations) et les organismes qui en dépendent ;
- les pouvoirs communautaires.

²⁶ Extrait du contrat de gestion

8.2 Une mission de service public unique

8.2.1 Responsabilités de SIBELGA

SIBELGA assure, sous le contrôle de la Région, la coordination de l'entièreté du programme, en fournissant un service complet depuis la phase de préparation jusqu'à la réalisation, notamment²⁷:

- l'identification des bénéficiaires parmi les candidats et leur suivi ;
- l'analyse de faisabilité et de rentabilité (business case) ;
- la préparation, la commande, le suivi, et la réception des travaux ;
- l'accompagnement des pouvoirs publics bénéficiaires aux démarches administratives nécessaires ;
- le support en matière d'exploitation et de maintenance d'installations techniques ;
- la conclusion et la gestion des marchés publics à passer pour la bonne fin des projets et les relations avec les adjudicataires.

Dans le cadre des besoins de sa mission de coordination, SIBELGA doit s'adjoindre l'assistance de prestataires de services spécialisés (conseillers techniques notamment) pour lesquels elle recourra également au marché.

8.2.2 Financement

Pour la réalisation de ces missions, la Région s'est engagée, pour la durée du contrat de gestion, à fournir à SIBELGA une subvention annuelle servant à couvrir les frais de personnel de sa filiale d'exploitation, de consultance et de fonctionnement ainsi que les fournitures, travaux et services nécessaires à la mise en œuvre du programme.

Concrètement, le financement de la mission de service public pour 2023 se fera donc par arrêté de subvention du Gouvernement bruxellois, sur base d'une demande de subside qui détaille les activités et les coûts prévisionnels envisagés.

Plus concrètement, l'année 2023 devra permettre, entre autres, la réalisation des tâches suivantes:

- assurer la gestion et la maintenance de l'Application de comptabilité énergétique (chaîne d'acquisition de données, formation des utilisateurs, support *helpdesk*, développement de rapports,...), reprenant plus de 500 sites concernant près de 2000 compteurs ;
- organiser l'équipement des sites des pouvoirs publics bénéficiaires en *dataloggers* en vue d'assurer un suivi optimum des consommations énergétiques dans l'Application de comptabilité énergétique (estimation : installations et mises en service de 40 à 50 *dataloggers*) ;
- réaliser des visites techniques de sites en vue de confirmer la faisabilité technique des travaux envisagés et constituer un portefeuille de projets pour chaque service proposé : installations photovoltaïques, rénovation et isolation de toitures, réalisation de travaux HVAC, rénovations globales du bâti (estimation : 40 visites techniques pour travaux photovoltaïques, 15 visites pour rénovations de toitures, 20 visites pour travaux HVAC et 40 quick scans de bâtiments en vue d'une rénovation) ;

²⁷ Les missions/activités assurées par Sibelga sont plus amplement précisées dans le contrat de gestion.

- lancer les marchés subséquents au travers des accords-cadres existants et, au moyen des différents partenariats conclus, préparer, organiser et suivre toutes les études et travaux nécessaires à la réalisation des projets identifiés chez les pouvoirs publics bénéficiaires (rénovation et isolation de toitures, installation et mise en service d'installations photovoltaïques, rénovation et mise en service d'installations HVAC) et assurer la relation avec les adjudicataires de travaux, fournitures, services intervenant sur les différents projets (estimation : 20 installations HVAC ; 20 installations photovoltaïques ; 10 rénovations de toitures) ;
- lancer les premiers marchés subséquents au travers des accords-cadres conclus avec les bureaux d'études et d'architectes en vue de démarrer les premières études de rénovation globale de bâtiments des pouvoirs publics bénéficiaires (estimation : lancement d'une dizaine d'études de rénovation globale) ;
- lancer la procédure de marché relative à la conclusion d'accords-cadres pour la réalisation des travaux de rénovation globale des bâtiments des pouvoirs publics bénéficiaires
- assurer la gestion de la centrale d'achat d'énergie en charge de l'organisation des achats d'énergie (gaz et électricité) pour les pouvoirs publics bénéficiaires (près de 5000 EAN élec et 2000 EAN gaz, pour 113 bénéficiaires)

La concrétisation de ces initiatives pourrait être dépendantes des ambitions des pouvoirs publics bénéficiaires et surtout de leurs moyens (humains et financiers) disponibles.

8.2.3 Contrat de gestion d'exécution des missions de service public

La Région étant porteuse du programme RenoClick et de son financement, un contrat de gestion a été rédigé et signé en 2021 pour cadrer l'exécution de cette mission de service public. Il précise notamment les développements souhaités de l'offre de services, les objectifs associés, les modalités de financement, de gouvernance, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation de la mission, les obligations des parties, notamment en termes de récoltes de données, les tâches qui leur sont assignées, les critères techniques et démarches administratives nécessaires, la liste des bénéficiaires du projet, etc.

8.2.4 Budget

Pour la gestion de ce programme, SIBELGA propose un effectif global de 18,5 ETP (stable par rapport à l'année 2022).

Le calcul du coût des prestations de SIBELGA, dans le cadre de la réalisation de la mission de service public, se base, de la même manière que pour les autres activités, sur les coûts standards et les surcharges associées.

En plus des budgets liés au personnel du groupe SIBELGA, les budgets prévus comprennent également des frais de sous-traitance nécessaire pour mener à bien sa mission.

Dans le cadre des différents services proposés aux pouvoirs publics bénéficiaires, SIBELGA préparera les marchés publics nécessaires à la réalisation du projet, qu'il s'agisse de travaux, de fournitures ou de services. Cela comporte tous les actes relatifs à la mise en place d'un marché public (cahier de charges, publication, analyse des offres, rédaction du PV d'attribution...).

Par ailleurs, SIBELGA pourra faire appel à de la consultance externe afin de finaliser la mise en place du « guichet unique » et d'une stratégie d'investissement des pouvoirs publics bruxellois en matière de travaux d'efficacité énergétique.

Le budget 2023 calculé sur base de ces différents éléments est repris dans le tableau ci-dessous^{28 29}:

Tableau 11 : Evolution projet RénoClick G & E

RénoClick G	Prog.2021	Prog.2022	Prog.2023	Evolution 2023 -2022
Personnel	635.355	844.515	958.440	13%
Frais de fonctionnement directs	238.418	303.178	322.673	6%
Frais de fonctionnement indirects	347.443	470.342	517.172	10%
Total	1.221.216	1.618.034	1.798.285	11%
RénoClick E	Prog.2021	Prog.2022	Prog.2023	Evolution 2023 -2022
Personnel	1.995.645	1.568.385	1.779.960	13%
Frais de fonctionnement directs	1.031.581	563.044	599.250	6%
Frais de fonctionnement indirects	1.112.454	873.492	960.462	10%
Total	4.139.679	3.004.921	3.339.673	11%

Notons que les coûts liés aux études, aux achats, à l'installation et la maintenance des installations techniques ou à la réalisation des travaux de rénovation proprement dits ne sont pas repris dans ce budget car ceux-ci ne font pas partie du subsidé et sont directement pris en charge par la Région, le pouvoir public ou un tiers investisseur.

²⁸ Pour des raisons d'unicité de présentation dans le présent document, le budget repris ici exclut la TVA ; notons cependant que le subsidé à accorder dans le cadre de cette mission de service public doit reprendre la TVA, Sibelga y étant assujéti.

²⁹ RénoClick E Programme 2021 est la somme des programmes SolarClick et NRClick E, et RénoClick G Programme 2021 est égal au programme NRClick G. Les programmes RénoClick 2022 et 2023 sont mixtes et répartis selon la clé 65% électricité et 35% gaz. Ceci explique la forte diminution du montant alloué à l'électricité et la forte augmentation du montant alloué au gaz entre les programmes 2021 et 2022. Notons au demeurant que ces programmes étant financés par subsidé, cela n'a aucun impact sur les tarifs électricité et gaz.

9 Mise à disposition des données de comptage

L'article 22 de la nouvelle ordonnance complète les missions de service public du GRD :

« Il est ajouté une mission relative à la mise à disposition d'un outil gratuit et accessible via Internet de consultation des données de comptage et ce, pour les clients résidentiels, les clients actifs agissant conjointement et les communautés d'énergie : cette mission garantit l'accès de tous un outil de suivi des consommations ».

En application de cette disposition, SIBELGA compte développer en 2024 une application mobile et un portail pour l'accès aux données de consommation.

Pour ce qui concerne l'application mobile, SIBELGA prévoit de développer plusieurs fonctionnalités pour cet outil afin de permettre aux clients de mettre à disposition leurs données de comptages (prélèvement et injection) en électricité et en gaz. Cet outil devrait aussi permettre de gérer les consentements des clients pour la communication à distance des compteurs intelligents, de visualiser, y compris via leurs mandataires, des données granulaires issues de ces compteurs (y compris celles communiquées au marché). SIBELGA ne précise pas toutefois le planning d'activation de ces fonctionnalités ou pour le monitoring de son fonctionnement. D'autres fonctionnalités devraient être implémentées en fonction de son utilisation par les clients.

Pour ce qui concerne le portail, SIBELGA compte s'appuyer sur les fonctionnalités de l'application mobile avant d'envisager leurs élargissements.

Le programme prévoit un budget de 733.769€ pour l'électricité et 395.106€ pour le gaz pour financer les frais de personnel (0.15 FTE), un consultant « business » et les développements des outils proposés (950.400 euros).

Dans le cadre de la nouvelle méthodologie tarifaire, BRUGEL prévoit d'intégrer ces outils dans un mécanisme incitatif afin de s'assurer de leur disponibilité et ainsi améliorer la qualité des services du GRD.

Par ailleurs, BRUGEL s'étonne que cette mission de comptage ne soit pas une mission dite « normale » mais soit versée en mission de service public.

10 Soutien à la mobilité électrique

10.1 Contexte

Le Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'énergie (COBRACE) précise que les autorités ont un rôle exemplaire à jouer dans le domaine du transport moins polluant.

Dans ce cadre, des obligations sont prévues à charge des autorités régionales et locales en matière de mobilité.

Concrètement, afin de soutenir ces objectifs, l'ordonnance électricité, complétée par un arrêté d'exécution et l'ordonnance gaz donnent à SIBELGA les missions de service public relatives au développement de la mobilité verte.

Ces missions comprennent deux projets, « MobiClick » dont l'objectif est de permettre le développement d'infrastructures de recharge pour les pouvoirs publics locaux et régionaux et un projet « chargyClick » qui prévoit le déploiement d'une infrastructure de recharge en voire.

10.2 Projet MobiClick

Cette mission a pour objectif d'accompagner les pouvoirs publics locaux et régionaux et leur permettre de mettre en place les infrastructures de recharge et les outils nécessaires à la gestion de leur flotte de véhicules à carburants alternatifs. Cette initiative doit permettre aux pouvoirs publics de répondre à leurs obligations d'exemplarité et faciliter leur transition vers une mobilité plus durable³⁰.

D'un point de vue budgétaire, les travaux, fournitures et services fournis par le marché sont à la charge du pouvoir public régional ou local qui en bénéficie.

Par contre, la mission visant à assurer l'accompagnement et la coordination des projets seront partiellement subsidiés.³¹

Dans le cadre de cette mission (volet bornes de recharge), SIBELGA prévoit dans son programme 2024 1,05 ETP pour un budget de 171.768€. Ce budget est pris en charge à 50 % par un subside régional.

³⁰ Voir l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 mai 2014 relatif à l'exemplarité des pouvoirs publics en matière de transport et modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 7 avril 2011 relatif aux plans de déplacements d'entreprises

³¹ Arrêté du 10/11/2021 : « La Région octroie au gestionnaire du réseau de distribution une subvention (...) pour financer cette mission. Le financement couvrira l'intégralité des coûts pour les pouvoirs publics régionaux et cinquante pour cent des coûts pour les pouvoirs publics locaux. (...) Les coûts non pris en charge par la subvention sont à la charge des pouvoirs publics qui en bénéficient. » ³³ 1 Field Engineer + 0.05 Support technico-administratif

Tableau 12 : Evolution projet MobiClick

Mobiclick E	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024 -2023
Personnel	176.625	141.000	89.775	-36%
Frais de fonctionnement directs	12.442	141	90	-36%
Frais de fonctionnement indirects	88.623	97.506	81.904	-16%
Total	277.689	238.647	171.768	-28%

10.3 Projet ChargyClick

Le projet ChargyClick consiste en une mission de coordination assurée par SIBELGA en vue du déploiement d'une infrastructure de recharge pour véhicule électrique en voiries (régionales et communales) en Région de Bruxelles-Capitale. La charge de ce budget est entièrement à charge des missions de service public.

Dance ce cadre, l'arrêté d'exécution prévoit que SIBELGA établira en collaboration avec les pouvoirs publics locaux et régionaux un plan d'installation d'un minimum de 400 points de recharge. Ces points de recharge seront installés sur des emplacements de stationnement situés en voirie et répartis de manière équilibrée sur l'ensemble du territoire régional en tenant compte du potentiel d'utilisation des points de recharge dans les lieux disponibles et de la politique de mobilité et de stationnement de la Région. Sur base de ce plan de déploiement, défini par Bruxelles Environnement, SIBELGA a organisé deux adjudications pour la concession d'espace public permettant le placement de 250 bornes de recharge en 2022 et environ 650 bornes en 2023, et prépare actuellement le marché 2024 qui devrait concerner environ 600 bornes dont un nombre limité sur poteaux d'éclairage public à l'instar du marché 2023.

En 2024, SIBELGA débutera la préparation d'une nouvelle concession, tout en poursuivant l'identification des emplacements à équiper sur base du plan de déploiement de la Région et en adaptant l'organisation et les processus opérationnels sur base du retour d'expérience.

Afin de pouvoir anticiper l'évolution du coût relatif à la coordination de cette MSP, BRUGEL pense qu'il est nécessaire de disposer d'une vue sur l'évolution du plan de déploiement (et donc l'organisation des appels d'offre) à l'horizon 2035 ainsi que des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

Le budget prévoit la mise à disposition de 3,05 ETP ³² (contre 2,25 en 2022 et 2,85 en 2023), et comprend également des frais de sous-traitance³³. Le budget total pour l'année 2024 est de 769.288€ contre 717.862€ soit une augmentation de 7%.

³² 0.1 Encadrement + 1 Project Manager + 1 Field Engineer + 0.1 Support Technique + 0.15 Support Administrative + 0.5 Contremaître

³³ Appel à des acheteurs externes pour la préparation et la réalisation des marchés public nécessaires à l'organisation et à la conclusion des concessions.

Tableau I3 : Evolution projet MobiClick

ChargyClick E	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024	Evolution 2024-2023
Personnel	311.250	392.400	412.275	5%
Frais de fonctionnement directs	80.338	70.117	70.137	0%
Frais de fonctionnement indirects	161.839	255.345	286.875	12%
Total	553.427	717.862	769.288	7%

BRUGEL rappelle les risques quant à la possible évolution des coûts relatifs au projet ChargyClick. En effet, pour atteindre les objectifs des autorités, l'organisation de cette MSP sera de plus en plus importante tant concernant le nombre d'appels d'offres liés à l'installation de bornes de rechargement publiques que pour le suivi de celles qui seront progressivement installées. Le budget de cette MSP pourrait dès lors augmenter. Or, BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu de maitriser l'impact du coût de cette mission sur la facture d'électricité des consommateurs bruxellois.

II Coût global budgété des obligations de service public

Pour l'électricité, le coût global programmé pour l'année 2024 s'élève à 45.109.940 € hors intervention du fonds fédéral pour un montant de 1.788.321). Ce budget est stable par rapport à celui présenté pour 2023. Néanmoins, il est constaté une augmentation importante du poste relatif aux clients protégés (3.527.375 contre 576.001) ainsi qu'une diminution du poste relatif à l'éclairage public (37.985.678 contre 39.298.332).

Le budget gaz 2024 est 64 % plus élevé que celui de 2023 qui par ailleurs, était supérieur de 60% au budget de 2022. Cette augmentation porte exclusivement sur la gestion des clients protégés où le budget passe de -1.200.153 à 5.234.848 €.

Tableau 14 : Coût budgété des obligations de service public (en €)

	Prog.2022	Prog.2023	Prog.2024
FINANCEMENT PAR LES TARIFS			
Electricité	40.360.824	45.899.453	45.109.940
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	1.390.704	576.001	3.527.375
Prise en charge par le fonds fédéral	240.561	1.788.321	175.564
Placement/ enlèvement limiteurs de puissance	2.396.372	1.924.162	868.198
End of contract	205.577	225.211	200.660
Eclairage public	35.018.794	39.298.332	37.985.678
Suivi clientèle et gestion des plaintes	375.676	449.321	439.779
Alimentation des foires et festivités	179.714	84.327	409.629
Chargyclick	553.427	717.862	769.288
Mise à disposition données comptage		835.916	733.769
Gaz naturel	2.837.509	4.537.871	7.459.793
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	619.497	-1.200.153	5.234.848
Prise en charge par le fonds fédéral	707.108	3.744.989	446.316
End of contract	129.315	141.858	135.520
Sécurité des installations intérieures gaz	761.673	913.030	951.455
Suivi clientèle et gestion des plaintes	202.287	241.942	236.804
Pose pastille gaz	78.423	96.096	59.745
Conversion gaz pauvre vers gaz riche (LVH)	339.206	150.000	0
Mise à disposition données comptage		450.109	395.106
FINANCEMENT PAR LES SUBSIDES REGIONAUX			
RenoClick	4.622.955	5.137.958	4.906.555
<i>RenoClick (Electricité)</i>	<i>3.004.921</i>	<i>3.339.673</i>	<i>3.189.261</i>
<i>RenoClick (Gaz)</i>	<i>1.618.034</i>	<i>1.798.285</i>	<i>1.717.294</i>
MobiClick	138.845	119.323	85.884

Source BRUGEL/SIBELGA

Les budgets OSP présentés ci-avant sont intégralement financés par les tarifs de distribution³⁶.

Des nouvelles missions de service public (RenoClick et MobiClick) ont été confiées au gestionnaire de réseau. Ces nouvelles missions sont subsidiées intégralement par la Région et n'impactent pas les tarifs de distribution. Le contrôle de ces coûts n'est pas réalisé par BRUGEL, mais doit faire l'objet d'une justification détaillée lors de la demande annuelle de subsides au gouvernement bruxellois.

12 Cohérence avec la proposition tarifaire spécifique

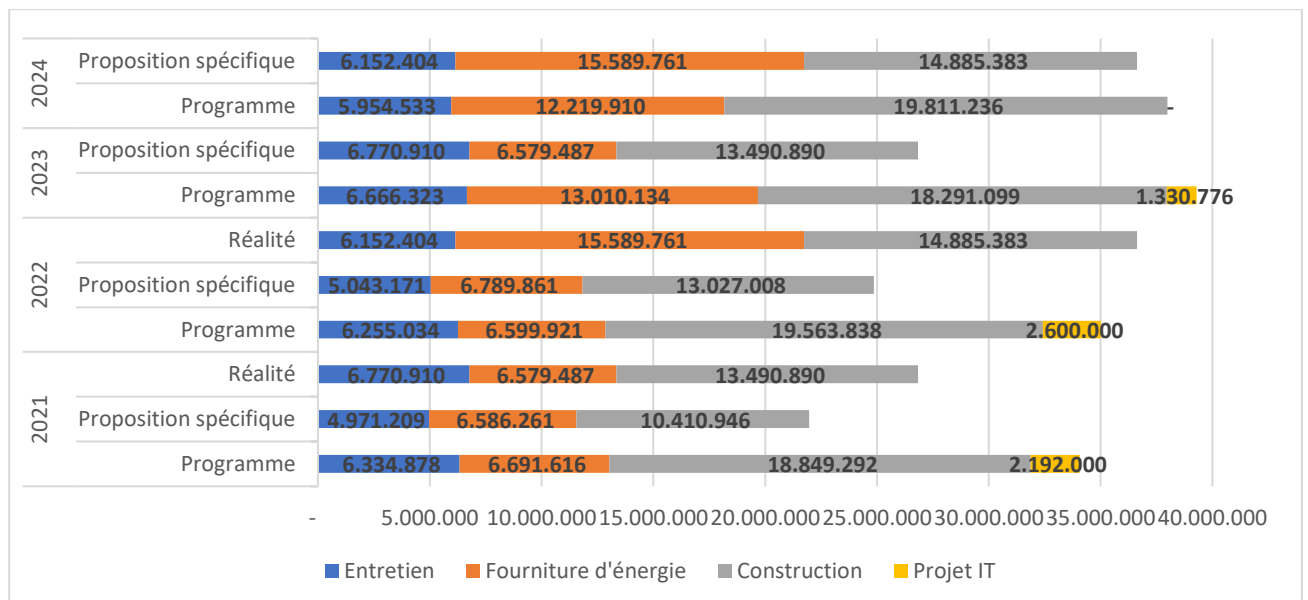
Les tarifs devant couvrir les missions de service public visées dans le présent avis sont fixés respectivement sur base des méthodologies tarifaire électricité et gaz. Les tarifs OSP sont révisés annuellement pour l'année N+1 et sont fixés sur base des derniers coûts réellement constatés disponibles et relatifs à l'année (N-1) et des quantités estimées dans la proposition tarifaire approuvée par BRUGEL. A défaut de réalité connue, le budget repris dans le programme d'exécution des obligations et missions de service public sera pris comme référence. Le déficit éventuel entre les recettes OSP et la réalité est financé via les fonds de régulation tarifaire.

Par ailleurs, les méthodologies tarifaires prévoient que le programme de mission de services public 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...).

12.1 Proposition tarifaire – Electricité

Au niveau de l'activité éclairage public, l'OSP la plus onéreuse en électricité, les montants projetés repris dans la proposition tarifaire de SIBELGA sont proches des montants repris au programme OSP 2024.

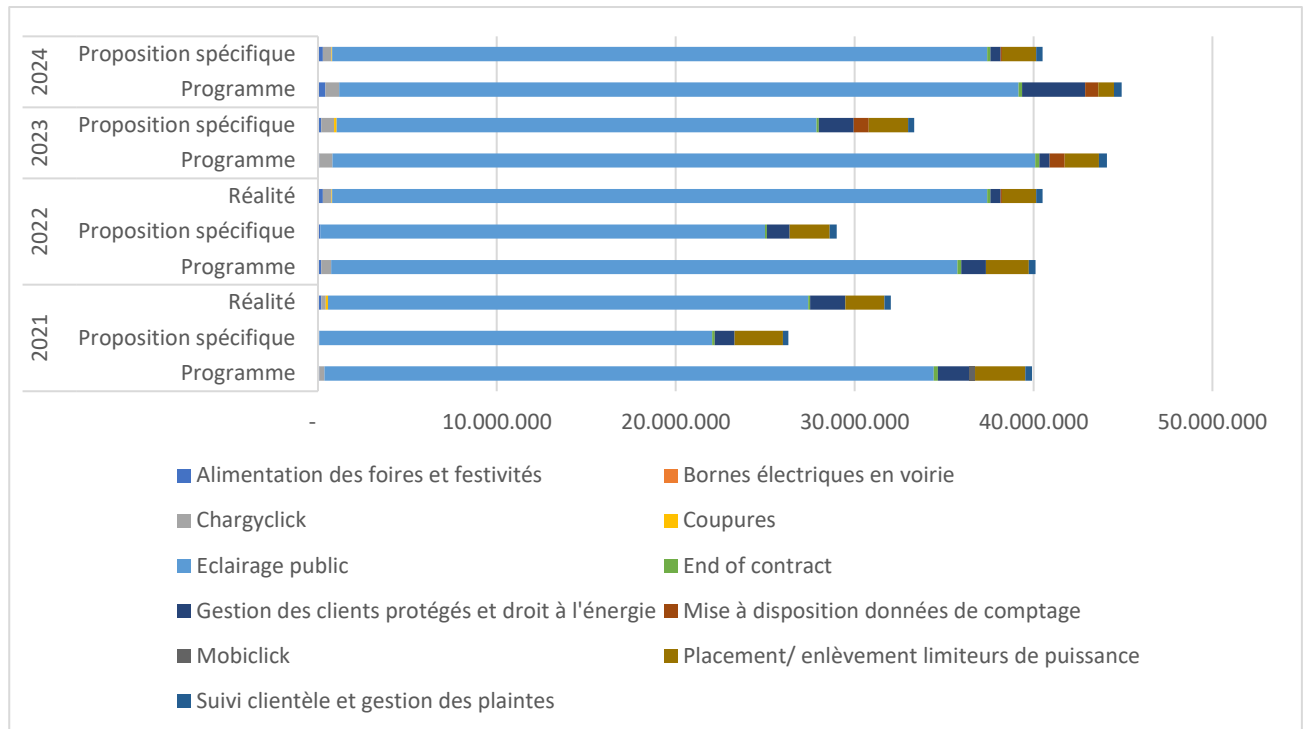
Figure 6 : Evolution des prévisions tarifaires EP par rapport au programme annuel du GRD³⁴



³⁴ Programme financé par le gridfee uniquement

Au niveau tarifaire, on constate que les tarifs 2024 ne couvrent pas intégralement le budget 2024, les coûts réels à couvrir étant très régulièrement inférieurs au budget programmé.

Figure 7 : Evolution programme OSP et budget tarifaire – électricité



Le programme 2024 présente un budget plus élevé que celui de 2023 (qui était lui le plus important jamais introduit). Les tarifs 2024³⁵ basés sur la réalité 2022 ne permettent pas de couvrir l'ensemble des coûts programmés pour 2024. Conformément à la méthodologie tarifaire, dans le cas où les recettes générées par les tarifs OSP ne permettraient pas de couvrir l'ensemble des charges réellement constatées, le gestionnaire du réseau de distribution peut demander à BRUGEL d'affecter une partie du fonds tarifaire à la résorption du solde constaté. Afin d'éviter toute subvention croisée entre les OSP et les autres coûts du réseaux, les OSP ne peuvent être financées par les soldes réglementaires autres que ceux générés par les OSP. Cela a notamment motivé un refus de BRUGEL par rapport à la demande d'affectation du fonds tarifaire de SIBELGA dans sa décision d'approbation de la proposition tarifaire spécifique électricité 2024.

Les coûts liés aux obligations de service publics sont considérés comme non gérables au niveau des méthodologies tarifaires. L'ordonnance actuelle prévoit que ceux-ci ne peuvent être soumis ni à des décisions basées sur des méthodes de comparaison ni à une régulation incitative et ne peuvent dès lors être considérés comme gérables. BRUGEL réitère sa volonté que les prochaines modifications qui seront apportées à l'ordonnance intègrent cette volonté de permettre au régulateur de mettre en place des incitants sur les coûts ou sur la performance du gestionnaire de réseaux dans le cadre des activités financées par des tarifs régulés.

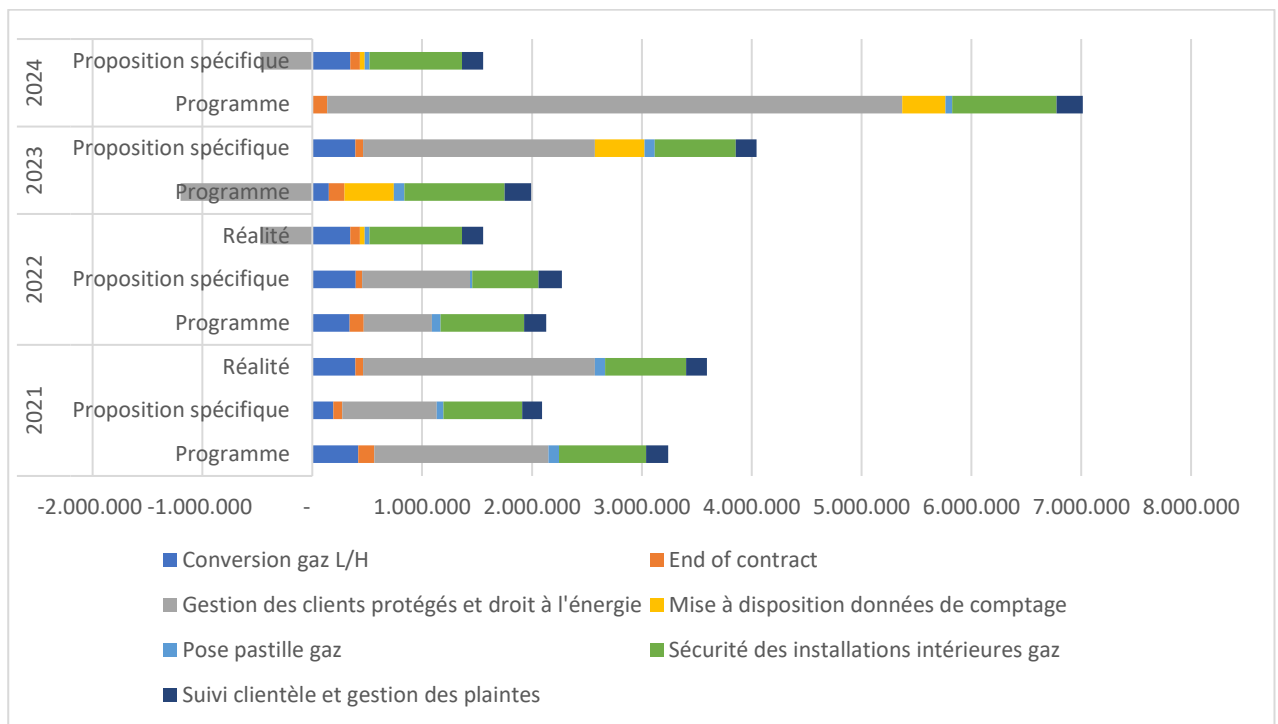
³⁵ Les tarifs OSP 2024 ont été approuvés par Brugel en date du 8 novembre 2023

Par ailleurs, dans le cadre des prochains exercices, Brugel évaluera l'opportunité de mettre en place des balises permettant au gouvernement d'objectiver le caractère raisonnables ou non de certains coûts (par exemple : benchmark avec d'autres régions sur l'éclairage public,...).

I2.2 Proposition tarifaire – Gaz

Les tarifs 2024 basés sur la réalité 2022 ne permettent pas de couvrir l'ensemble des coûts programmés pour 2024. A priori, le fonds tarifaire gaz pourrait voir sa réserve diminuer au terme de l'exercice.

Figure 8 : Evolution programme OSP et budget tarifaire – gaz



13 Conclusions

Les principales remarques de BRUGEL qui découlent de l'analyse du programme de missions de service public (MSP) pour l'année 2023 sont :

1. Concernant les MSP à caractère social

Du fait des modifications des ordonnances intervenues en avril 2022 dont certaines mesures ont été opérationnalisées en décembre 2022 et de la conclusion d'un nouveau contrat d'achat d'énergie, il peut apparaître difficile pour SIBELGA d'estimer le coût total de la gestion des clients protégés.

Néanmoins, après plus d'une année de crise énergétique et malgré les assouplissements dans les conditions d'octroi et notamment la suppression de la mise en demeure au profit du rappel, BRUGEL ne peut que constater que la mesure phare de protection en Région bruxelloise n'attire toujours pas les ménages en difficulté d'honorer leur facture auprès de leur fournisseur, au risque de tomber vers une précarité plus structurelle.

Par ailleurs, l'exercice proposé par SIBELGA semble conforme aux constats émis par le régulateur dans ses rapports successifs, à savoir : l'augmentation mesurée du nombre de clients protégés et une situation stable concernant les coupures consécutive à une décision de justice de paix ou suite à une fin de contrat.

Néanmoins, BRUGEL s'étonne de l'augmentation importante du prix d'achat du gaz. SIBELGA porte le prix à 88,96€ du MWh contre 58,52 € du MWh sans en expliquer la cause. Le justificatif tient au fait que le marché n'est pas encore finalisé au moment de la rédaction de ce programme.

Néanmoins, en l'absence d'information claire de SIBELGA et sur base d'une analyse interne de BRUGEL, il apparaît que les prix proposés correspondent à une projection pour l'année 2024 (CAL 24) arrêté en août 2023.

Ce différentiel de prix, couplé à l'augmentation du nombre de clients protégés et surtout à la baisse de la prise en charge du fonds fédéral, porte le coût de la seule mission « clients protégés gaz » à 5.234.848 € contre -1.200.153 € en 2023.

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

Le programme de SIBELGA pour l'année 2024 poursuit l'installation de luminaires de type LED qui sont également télé-contrôlables dans le cadre de la mise en œuvre de l'ISL (Intelligent Street Lighting). Le développement de ces technologies permettra à SIBELGA d'augmenter la qualité de service offert aux bruxellois et d'améliorer l'efficacité énergétique globale de son parc de luminaires. Le développement de ces projets a comme conséquence une augmentation du budget global du programme dédié à cette MSP.

Cependant, il est à noter que depuis l'année passée, l'augmentation significative du budget de cette MSP est principalement due au coût de fourniture d'énergie pour l'éclairage public qui a plus que doublé. **BRUGEL avait**, dans son avis sur l'exécution des MSP 2022 et dans décision ex-post 2022, **analysé en profondeur l'origine de ce doublement et avait conclu à une gestion fortement risquée de SIBELGA. BRUGEL avait également**

suggéré au Gouvernement d'analyser s'il était raisonnable que le coût de cette gouvernance risquée devait être supportée entièrement par l'URD. BRUGEL constate que les prix d'achat d'énergie pour l'éclairage public programmés pour 2024 ne baissent pas, et s'interroge sur le réel retour à un achat basé sur les prix à terme comme affirmé par SIBELGA dans ses réponses aux demandes complémentaires de BRUGEL dans le cadre du contrôle ex-post 2022. **BRUGEL attire dès lors à nouveau l'attention du Gouvernement sur l'augmentation des coûts d'achat d'énergie programmés pour 2024 et sur la politique risquée de SIBELGA en la matière.**

SIBELGA avait, dans ses précédents programmes, motivé la réalisation 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 réaffirme qu'elle estime nécessaire que dans ses prochains rapports, SIBELGA présente un suivi spécifique de ce business case. L'objectif de ce suivi est de permettre à BRUGEL et au Gouvernement de veiller à ce que le GRD maîtrise les coûts d'implémentation du projet mais également de vérifier l'effectivité des gains attendus³⁶.

À l'instar de l'année passée, BRUGEL salue à nouveau l'ambition du programme de remplacement des Points Lumineux à l'horizon 2030 ainsi que la nouvelle approche d'Assets Management mise en œuvre à partir de 2023.

Pour rappel, conformément aux recommandations de BRUGEL, l'ordonnance modifiée précise, via une nouvelle disposition, que la MSP relative à la gestion de l'éclairage public ne concerne pas l'éclairage décoratif. Dès lors, BRUGEL rejettera tous frais y relatifs qui seraient à charge du budget des MSP, et note que la rétrocession des installations concernées sera réalisée pour fin 2023. BRUGEL note aussi que les coûts d'alimentation et d'entretien des installations concernées seront transférés vers les Communes à partir de l'année 2024, et qu'en conséquence aucun budget n'est prévu à l'avenir pour les Mises en Lumières.

En ce qui concerne les installations sur parcelles cadastrées, BRUGEL note qu'un budget indicatif et limité est prévu pour la rétrocession de ces installations en 2024 et sur les prochaines années.

Enfin, **BRUGEL rappelle une nouvelle fois 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 Capitale.** 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. L'objectif de cette dernière mesure vise à ce que l'ensemble des coûts de cette MSP ne soit plus répercutés sur la facture d'électricité du consommateur bruxellois (à l'instar de la Flandre ou la Wallonie où les pouvoirs publics interviennent financièrement).

3. Concernant le volet relatif au soutien à la mobilité électrique

SIBELGA prévoit dans son programme un budget de 171.768€ pour le projet MobiClick (financé à 50% par un subside régional) et de 769.288€ pour ChargyClick (à charge du budget MSP).

³⁶ Selon le business case de SIBELGA, l'essentiel des gains attendus concerne une diminution de la consommation électrique grâce à la possibilité d'effectuer un Dimming plus fin.

Afin de pouvoir anticiper l'évolution du coût relatif à la coordination de cette MSP, BRUGEL pense qu'il est nécessaire de disposer d'une vue sur l'évolution du plan de déploiement (et donc l'organisation des appels d'offre) à l'horizon 2035 ainsi que des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

BRUGEL attire également l'attention du Gouvernement sur l'évolution des coûts relatifs au projet ChargyClick. En effet, pour atteindre les objectifs des autorités, l'organisation de cette MSP sera de plus en plus importante tant concernant le nombre d'appels d'offres relatifs à l'installation de bornes de rechargement publiques que le suivi de celles qui seront progressivement installées. Le budget de cette MSP pourrait dès lors augmenter. Or, BRUGEL estime qu'il y'a lieu de maîtriser l'impact du coût de cette mission sur la facture d'électricité des consommateurs bruxellois.

4. Concernant le budget global des MSP

Dans le cadre de sa compétence tarifaire, BRUGEL a comparé le programme OSP 2024 aux prévisions tarifaires 2024 (basés sur réalité 2022). Conformément à la méthodologie 2020-2024, l'ensemble des coûts IT relatifs aux missions de services publics sont inclus dans le programme proposé.

Au vu des éléments exposés dans le présent avis, BRUGEL propose au Gouvernement d'approuver le programme 2023 des missions de service public, en mettant des réserves sur la prise en charge, exclusivement par l'URD, des frais de fourniture d'électricité de l'éclairage public compte tenu de la gouvernance risquée et peu prudente opérée par SIBELGA en la matière. L'analyse ex-post permettra de constater si ces coûts peuvent être considérés comme raisonnables.

* *

*