

brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

VISION ET PLAN STRATÉGIQUE 2020-2024

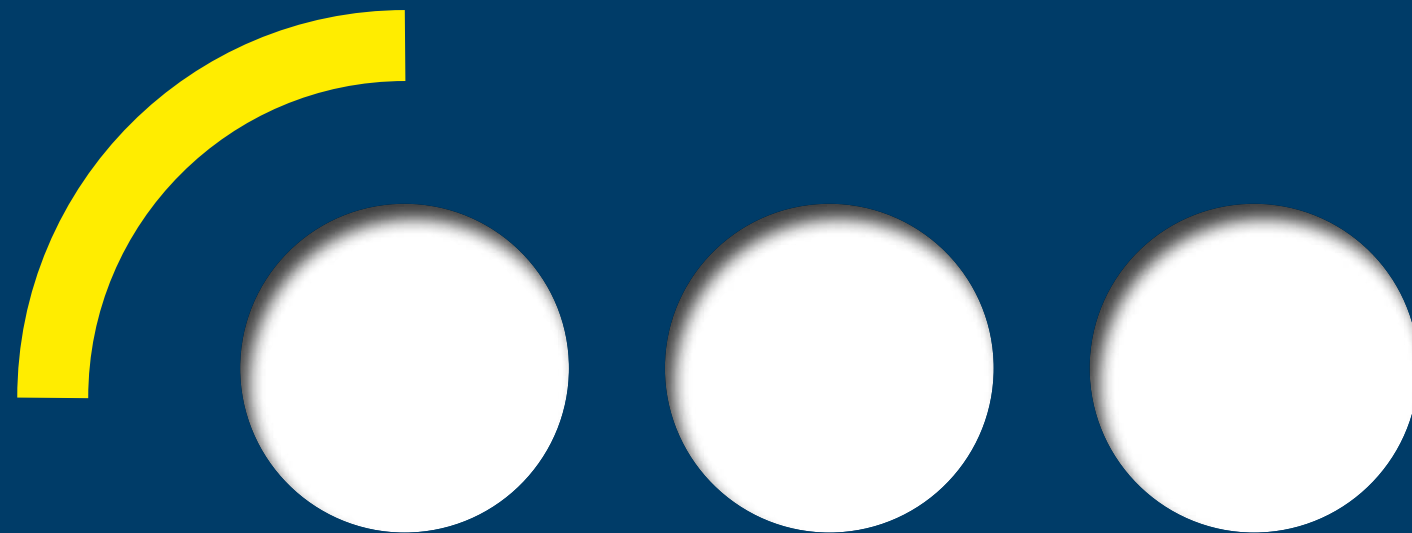
VISION

MISSION

VALEURS

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE



www.brugel.brussels

TABLE DES MATIÈRES

VISION

P. 6

MISSION

P. 8

VALEURS

P. 10

**AXES
STRATÉGIQUES**

P. 12

le mot du président



Régulateur des secteurs de l'électricité, du gaz et de l'eau de la région de Bruxelles-Capitale (RBC) depuis 2007, au service des usagers et de leurs représentants élus au Parlement Régional, BRUGEL met ses compétences au service de la fourniture énergétique et d'une gestion optimale de l'eau par la mise en œuvre de modèles tarifaires justes.

Si le rôle et les obligations du régulateur sont fixés par plusieurs textes légaux, le Conseil renouvelé et récemment réuni au complet en mars 2020 a souhaité formaliser clairement sa vision, sa mission ainsi que les axes stratégiques qui feront l'objet de ses actions dans les années à venir.

Au nom du conseil d'administration et de l'équipe de BRUGEL, je suis très heureux de vous présenter le fruit de notre réflexion stratégique, aboutissement d'un travail collectif mené par le CA mais aussi en dialogue avec les parties prenantes.

Malgré le contexte actuel, de nombreux échanges ont eu lieu avec des opérateurs comme Sibelga, Vivaqua, SBGE, Bruxelles environnement, des opérateurs des secteurs énergétiques et de l'eau mais aussi la Commission Environnement du Parlement de la RBC.

Vous trouverez dans les pages qui suivent le contenu de notre réflexion et de nos choix. Notre vision, nos ambitions mais aussi les valeurs que nous entendons vivre et faire rayonner dans le cadre de nos missions de régulateur.

¹ Entre autres les dynamiques de marché

Cette stratégie définit le cap que nous entendons prendre et les balises dans lesquelles l'histoire sera à écrire ensemble, membres du CA et membres de l'équipe de BRUGEL mais aussi et surtout opérateurs du marché, existants et à venir, publics et privés, grands, moyens et petits qui auront, comme nous, à cœur de s'investir pour une gestion optimale de nos réseaux, une transition ambitieuse de notre modèle énergétique et un service de fourniture de qualité. Des chantiers complexes mais ô combien inspirants pour notre Région où audace, créativité, remise en question mais aussi collaboration et partage des responsabilités seront nécessaires pour mettre en œuvre les meilleures options techniques, technologiques et systémiques¹ possibles. BRUGEL aura à cœur, pour ces services vitaux, de contribuer à l'identification des meilleurs choix à financer par des tarifications justes et tenant compte des situations de précarité de certains habitants de notre ville.

Nous nous réjouissons de pouvoir nous projeter dans les années à venir pour constater collectivement les réalisations et l'impact de ces actions.

Thibaut Georgin



*Retrouvez le message de
Thibaut Georgin*



Vision

*Le conseil d'administration avec de gauche à droite :
Thibaut Georgin, Kevin Welch, Ihsane Haouach,
Eric Mannès et Isabelle Chaput*

BRUGEL s'inscrit dans les objectifs ambitieux de la Région de Bruxelles-Capitale tant en matière de transition énergétique que de gestion optimale de l'eau.

- En matière de transition énergétique : réduction des consommations, développement des énergies renouvelables, nouveaux modèles de gestion décentralisée et nouvelles technologies, etc.
- En matière de gestion optimale de l'eau : utilisation rationnelle de la ressource, protection des eaux de surface et souterraines et lutte contre les inondations, etc.



Mission

Dans ce cadre, BRUGEL apporte, de manière collaborative et indépendante, une expertise régulatoire, analytique et prospective pour

- être force de propositions stratégiques ;
- émettre des recommandations sur les dynamiques de marchés ;
- proposer et appliquer des modèles tarifaires

pour une transition efficiente et socialement juste.

The image features two hands, one from the left and one from the right, positioned to form a heart shape. The hands are silhouetted against a bright, warm light source, likely the sun, which creates a soft glow and lens flare effect. The word "Valeurs" is written in a bold, dark blue, sans-serif font, centered within the heart shape. A thick, yellow, curved line arches over the top of the heart, partially overlapping the word. On the left side of the image, there is a large, semi-transparent blue curved shape that overlaps the edge of the frame.

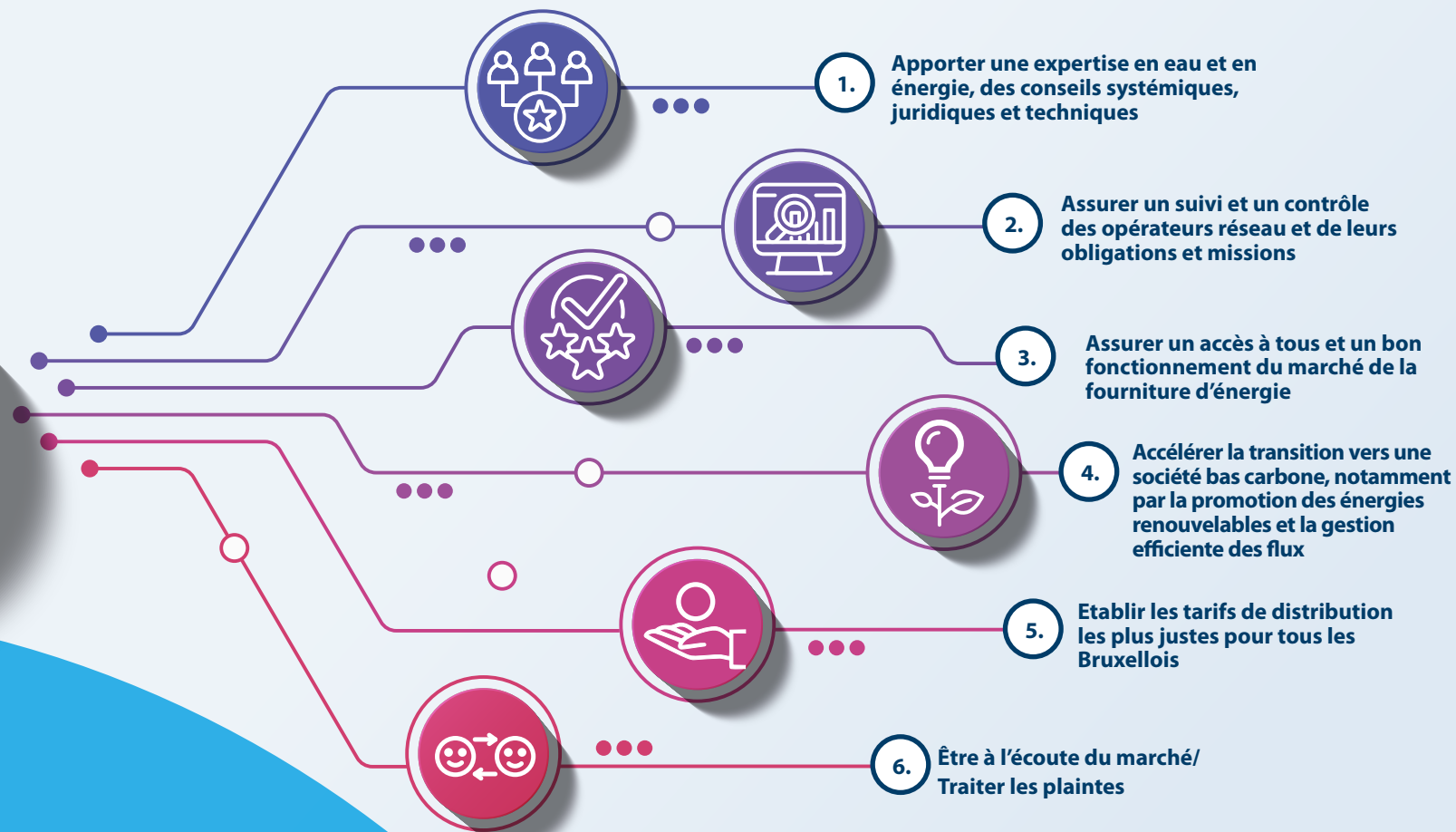
Valeurs



Axes et objectifs stratégiques



Activités
stratégiques liées
aux missions





1.

Apporter une expertise en eau et en énergie, des conseils systémiques, juridiques et techniques

BRUGEL se veut être un centre d'expertise reconnu, une force de propositions pour répondre à l'évolution constante des secteurs de l'énergie et de l'eau, imaginer les marchés de l'électricité, du gaz et le secteur de l'eau de demain et inspirer les législations.



2.

Assurer un suivi et un contrôle des opérateurs réseau et de leurs obligations et missions

BRUGEL assurera un suivi et un contrôle des opérateurs de réseau afin qu'ils assurent un fonctionnement optimal de leur réseau en tenant compte des obligations immédiates et des besoins futurs. Pour ce faire, BRUGEL a développé et continuera à améliorer des instruments efficaces de suivi des opérateurs pour mesurer leur performance tant au niveau de la fiabilité et de la qualité de leurs réseaux que des services rendus à leurs utilisateurs. Tournée vers l'avenir, pragmatique face aux défis qui nous attendent, BRUGEL veillera à nouer un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes pour réfléchir sereinement et en toute transparence aux technologies novatrices au bénéfice de tous.



3.

Assurer un accès à tous et un bon fonctionnement du marché de la fourniture d'énergie

BRUGEL entend mettre le consommateur au centre de ses préoccupations et par là-même au centre du marché de sorte qu'il puisse en dégager les avantages. Pour ce faire, BRUGEL s'engage à l'informer correctement des offres et services proposés, mais aussi à suivre et contrôler les fournisseurs d'énergie dans l'application correcte du level playing field établi par la Région de Bruxelles-Capitale. BRUGEL veillera aussi à suivre les autres services connexes à la fourniture d'électricité et gaz au bénéfice des consommateurs.

Une attention particulière sera donnée aux consommateurs précarisés, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continuera à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces consommateurs précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes. BRUGEL reste disponible sur les missions sociales pour le secteur de l'eau, en utilisant l'expertise développée transversalement.



4.

Accélérer la transition vers une société bas carbone, notamment par la promotion des énergies renouvelables et la gestion efficiente des flux

Forte d'une gestion opérationnelle et exemplaire en matière de certificats verts et de garanties d'origine, BRUGEL a développé une expertise tant conceptuelle que pratique sur les énergies renouvelables. Celle-ci sera mise à profit pour éclairer les autorités politiques et contribuer activement aux développements innovants de ces énergies dans un tissu urbain. BRUGEL considère que la transition énergétique passera par des communautés d'énergies renouvelables et autres moyens de production et stockages décentralisés qui s'appuient sur des solutions technologiques innovantes et proches du consommateur pour que ce dernier s'approprie ces nouveaux concepts.

Pour accélérer la transition vers une société bas carbone, BRUGEL mènera des réflexions sur les mécanismes de marchés à mettre en place pour lever les barrières « marchés » ou promouvoir des services énergétiques et fera des propositions équitables pour l'ensemble des acteurs.





5.

Etablir les tarifs de distribution les plus justes pour tous les Bruxellois

En toute indépendance, mais en concertation active, BRUGEL fixe les tarifs des opérateurs dans un souci d'obtenir un service efficient et durable. BRUGEL entend établir dans un horizon de 3 à 5 ans des nouvelles méthodologies tarifaires qui encouragent plus en avant les opérateurs à faire preuve d'efficience, tout en garantissant aux consommateurs d'aujourd'hui et de demain un service de qualité. Il importe que les coûts et modalités de financement soient optimisés sans avoir de répercussions déséquilibrées sur l'une ou l'autre catégorie de consommateurs tout en tenant compte de leur capacité contributive.



6.

Être à l'écoute du marché/Traiter les plaintes

En toute impartialité, transparence et dans le respect des droits des parties, les agents de BRUGEL instruisent avec diligence et efficacité les plaintes qui leur parviennent et, pour les matières régionales liées à l'électricité et au gaz, prennent des décisions qui s'imposent aux parties.

Pour les matières liées à l'eau, BRUGEL considère qu'elle serait plus dans son rôle en se concentrant sur des décisions en matière de litiges, plutôt qu'en jouant le médiateur entre les parties.

Le service des plaintes de BRUGEL est un élément essentiel pour percevoir les dysfonctionnements dans les secteurs de l'électricité, du gaz ou de l'eau, mais aussi pour mieux comprendre les mécanismes de plus en plus complexes qui sous-tendent ces métiers en constante évolution.



Activités
en support
des activités
stratégiques

1.



Une communication
coordonnée, proactive
et de qualité

2.



Une politique RH moderne
(gestion du personnel,
knowledge management,
gouvernance)

3.



Des services généraux orientés
vers des services efficaces et des
solutions simples



Une communication coordonnée, proactive et de qualité

BRUGEL développe une communication au bénéfice de toutes les parties prenantes et qui positionne BRUGEL en fonction de sa mission, de ses valeurs et de sa stratégie.

BRUGEL fournit des explications claires, concises et les plus complètes possibles sur nos métiers complexes aux autorités publiques, aux conseils régionaux, aux stakeholders de sorte que ceux-ci soient confiants dans l'approche proposée.

La bonne dynamique du marché passe par une bonne connaissance des règles de marchés, de ses avantages et de ses devoirs. Il importe que les consommateurs soient bien informés et que BRUGEL mette des outils à leur disposition pour qu'ils puissent participer, si pas activement, au moins avantageusement au marché.



Une politique RH moderne (gestion du personnel, knowledge management, gouvernance)

Un centre d'expertise et de conseils ne peut que se fonder sur une gestion des ressources humaines épanouissante et dynamique. BRUGEL souhaite développer et mettre en œuvre une politique de RH moderne afin de réaliser le plan stratégique et opérationnel avec des collaborateurs compétents et enthousiastes ayant des perspectives d'avenir au sein de l'établissement. Tenant compte des orientations données par la Région, BRUGEL établira un cadre de travail comprenant un plan de carrière et un plan de formation. Dans un contexte de télétravail grandissant, et du fait de la complexité et de la pluralité de nos missions et métiers, il est important de faire circuler une information structurée et claire vers les équipes, de sorte à lever toute ambiguïté dans les messages et orientations du CA.



Des services généraux orientés vers des services efficaces et des solutions simples

Organisée en fonction des directives données aux établissements publics bruxellois, BRUGEL entend orienter ses services généraux vers des services efficaces et des solutions simples, le tout en restant indépendante du Gouvernement dans son fonctionnement tout en faisant montre d'exemplarité en matière de bonne gestion et de gouvernance. Il est essentiel de faire un bon usage des dotations reçues, en toute transparence et bonne gestion. Nos outils ICT doivent répondre aux défis des différents métiers, en cherchant le maximum de synergies internes et avec des partenaires extérieurs.

Concept et réalisation :

www.inextremis.be

Photos :

www.bdkz.net

adobe.stock.com

Editeurs responsables:

Thibaut Georin et Eric Mannès

Deze brochure is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

Imprimé sur papier recyclé et avec encre végétale.

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14
1000 Bruxelles
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels