



COMMISSION DE REGULATION
POUR L'ÉNERGIE EN RÉGION DE
BRUXELLES-CAPITALE

REGULERINGSKOMMISSIE
VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK GEWEST

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

Avis

AVIS-20090918-081

relatif au

Rapport du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008

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

I. Fondement juridique

I.1. Remarque préliminaire

Les missions de service public sur lesquelles porte le *rapport du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008* sont celles organisées par l'ordonnance du 14 décembre 2006. Cette dernière distingue des obligations de service public à charge du gestionnaire de réseau de distribution et des fournisseurs et des missions de service public incombant exclusivement au gestionnaire de réseau de distribution.

I.2. Electricité

L'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale telle que modifiée par l'ordonnance du 14 décembre 2006 (ci-après « l'ordonnance électricité ») est rédigé comme suit :

« § 1^{er}. Le gestionnaire du réseau de distribution soumet, en collaboration avec le Service, pour approbation au Gouvernement, avant le 31 octobre de chaque année, son programme d'exécution des obligations et missions de service public pour l'année suivante, et le budget y afférent, auxquels sont joints le budget et le programme d'exécution des actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » visé à l'article 25septiesdecies ainsi que le budget et le programme d'exécution des actions du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals visées à l'article 24, § 1^{er}, 3^o.

Il soumet en outre au Gouvernement, avant le 30 juin de chaque année, un rapport sur l'exécution de ses obligations et missions pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents auxquels sont joints les rapports sur l'exécution des missions relatives aux actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » visé à l'article 25septiesdecies et aux actions du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals visées à l'article 24, § 1^{er}, 3^o.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 2. Le Gouvernement recueille l'avis de Brugel sur le programme du gestionnaire du réseau de distribution et le rapport prévus au § 1^{er}.

Brugel peut faire consulter sur place toutes les pièces comptables ou autres, faire vérifier sur place et par sondage l'effectivité des travaux financés en rapport avec le coût et l'exécution des obligations et missions de service public.

Les chargés de missions effectuant ces consultations et vérifications sont désignés à cette fin par arrêté ministériel. Brugel peut adjoindre un réviseur d'entreprise au chargé de mission pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution.

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

§ 4. Les montants des budgets prévus au § 1^{er} ne peuvent être dépassés pour les obligations et missions de services public visées à l'article 24, 1^o en ce qui concerne le « Fonds social de guidance énergétique » et 3^o et à l'article 24bis, 2^o pour la construction d'installations d'éclairage public, 3^o et 4^o.

A partir du second semestre de chaque année et après avis de Brugel, le Gouvernement peut autoriser des adaptations à l'un ou l'autre budget visé au premier alinéa. »

L'article 24 de l'ordonnance telle qu'en vigueur en 2006 – qui énumère les missions de service public mises à charge du gestionnaire de réseau de distribution – dispose par ailleurs, à son point 3^o, qu'aux fins de mener à bien l'action de promotion de l'utilisation rationnelle de l'électricité qui lui incombe au bénéfice de toutes les catégories de clients finaux, « [...] le gestionnaire de réseau de distribution établit [...], en collaboration avec le Service, un programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité. »

Ces missions de service public (MSP) sont :

1. La mise à disposition d'une fourniture minimale ininterrompue d'électricité pour la consommation domestique, aux conditions définies par l'ordonnance du 11 juillet 1991.
2. La fourniture d'électricité à un tarif social spécifique aux personnes et dans les conditions définies par la législation fédérale.
3. Une action d'information, de démonstration, de mise à disposition d'équipements, de services et d'aide financière en vue de promouvoir l'utilisation rationnelle de l'électricité, au bénéfice de toutes les catégories de clients finaux, éligibles et non éligibles.
Le gestionnaire du réseau de distribution établit à cette fin, en collaboration avec le Service, un programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité.
4. Le cas échéant, la reprise de l'électricité produite par voie de cogénération de qualité qui n'est ni autoconsommée ni fournie à des tiers, dans les limites de ses besoins propres.
5. a) La construction, l'entretien et le renouvellement des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux, dans le respect des prérogatives des communes définies par l'article 135 de la nouvelle loi communale, selon un programme triennal établi de commun accord par chaque commune avec le gestionnaire du réseau de distribution ;
b) L'alimentation de ces installations en électricité.

En 2008, Sibelga a pris en charge la fourniture d'électricité pour des manifestations festives temporaires. Cette mission n'était pas initialement imposée à Sibelga et la situation fut régularisée par l'ordonnance du 4 septembre 2008 modifiant l'article 24bis de l'ordonnance électricité par un 8^o libellé comme suit :

« 8^o. En cas de prélèvement d'électricité sur le réseau de distribution, [le GRD est chargé de] la fourniture d'électricité pour des manifestations festives temporaires en voiries aux conditions techniques et financières précisées par ou en vertu du règlement technique du réseau. »

L'article 26 organise les modalités de financement de ces missions de service public.

I.3. Gaz

L'article 19 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voirie en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci après « l'ordonnance gaz ») – telle que modifiée par l'ordonnance du 14 décembre 2006 – est rédigé comme suit :

« § 1^{er}. Le gestionnaire de réseau soumet, en collaboration avec le Service, pour approbation au Gouvernement, avant le 31 octobre de chaque année, son budget et son programme d'exécution des obligations et missions de service public pour l'année suivante, auxquels sont joints le budget et le programme d'exécution du programme triennal d'utilisation rationnelle du gaz au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals pour l'année suivante.

Il soumet au Gouvernement, avant le 30 juin de chaque année, un rapport sur l'exécution de ces missions pendant l'année précédente et les comptes y afférents auxquels est joint le rapport sur les actions du programmes triennal d'utilisation rationnelle de gaz au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals visés à l'article 18bis.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comtes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 2. Brugel peut faire consulter sur place toutes les pièces comptables ou autres, faire vérifier sur place et par sondage l'effectivité des travaux financés en rapport avec les coûts et l'exécution des obligations et missions de service public.

Les chargés de missions effectuant ces consultations et vérifications sont désignés à cette fin par arrêté ministériel.

Brugel peut adjoindre un réviseur d'entreprise au chargé de missions pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution.

§ 3. Le gestionnaire du réseau organise sa comptabilité de manière à identifier les charges et les produits afférents à chaque obligation et mission de service public qu'il assume.

Les missions de service public en matière de gaz en vigueur sont définies par les articles 18 et 18bis.

L'article 18 mentionne les obligations à charge du gestionnaire du réseau de distribution et des fournisseurs :

*« 1° la mise à disposition d'une fourniture minimale ininterrompue de gaz pour la consommation du ménage, aux conditions définies au Chapitre Vbis ;
2° la fourniture de gaz à un tarif social spécifique aux personnes et dans les conditions définies par la législation fédérale et au Chapitre Vbis ;
3° un service gratuit de prévention des risques en matière d'utilisation du gaz naturel, au profit des ménages qui en font la demande. Le Gouvernement arrête le contenu et les conditions d'exercice de cette mission. »*

En outre, l'article 18bis mentionne les obligations de service public à charge uniquement du gestionnaire du réseau :

« 1° l'organisation d'un service de suivi de la relation avec le consommateur et la délivrance d'information en matière de prix et de conditions de raccordement, au bénéfice des clients résidentiels ;

2° la promotion de l'utilisation rationnelle du gaz par des informations, des démonstrations et la mise à disposition d'équipements, des services et des aides financières au bénéfice des communes et des autres clients finals.

Le gestionnaire du réseau de distribution établit annuellement à cette fin, en collaboration avec le Service, un programme triennal d'utilisation rationnelle du gaz au bénéfice des communes.

Le Service communique annuellement au gestionnaire du réseau de distribution, après approbation du Gouvernement, le programme triennal d'utilisation rationnelle de gaz au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals, éligibles et non éligibles ;

3° la diffusion sur un serveur accessible via Internet des informations relatives aux différentes mesures d'accueil des clients résidentiels prises par le gestionnaire du réseau de distribution ;

4° la transmission, chaque année, à Brugel d'un rapport sur la qualité de l'accueil offert aux ménages ;

5° la transmission, chaque année, à Brugel d'un rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire de réseau de distribution garantit l'exclusion de toutes pratique discriminatoire ; Brugel communique au Gouvernement et le publie. »

L'article 20 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 détermine le mode de financement des missions de services public :

« Les coûts liés aux missions de service public visées aux articles 18 et 18bis sont à charge du gestionnaire du réseau, au titre de coûts d'exploitation. La répercussion de ces coûts dans le tarif est réglée par la législation fédérale. »

2. Exposé préalable et antécédents

1. En date du 24 octobre 2007, Brugel, a reçu le programme des missions de service public 2008 de Sibelga.
2. Suite à cela, Brugel a remis son avis 071116-62 daté du 20 novembre 2007 à la Ministre.
3. En date du 15 juillet 2009, Brugel a reçu le rapport sur l'exécution des missions de service public pour l'année 2008 transmis par le Gouvernement.
4. En date du 24 juillet 2009, une séance de questions-réponses sur le contenu du rapport a été faite dans les locaux de Sibelga.
5. En date du 19 août 2009, Brugel a reçu les dernières réponses à ces questions.

3. Observations générales

1. La procédure de remise des rapports n'est pas modifiée.
2. L'organisation des services de Sibelga chargés de l'exécution des missions de service public n'a pas été modifiée par rapport à l'année précédente.
3. L'ordonnance du 14 décembre 2006 a abrogé l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et celle du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique. En remplacement, un chapitre consacré aux obligations de service public relatives à la fourniture a été introduit dans les ordonnances de 2001 et de 2004. Il en résulte une procédure des clients protégés incombant aux fournisseurs et à Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort.

4. Remarques spécifiques relatives au rapport sur l'exécution des missions de service public

4.1. Electricité

Nous examinons ci-après le contenu du rapport d'exécution des missions de service public remis par l'intercommunale Sibelga au sujet de chacune des missions de service public pour l'électricité énumérées à l'article 24 et 24bis de l'ordonnance électricité et en corrélation avec le programme des missions de service public 2007.

4.1.1. Gestion des clients protégés – droit à l'énergie

En 2008, on constate une constante augmentation du nombre de clients protégés fournis par le fournisseur de dernier ressort. Cette augmentation constante est due au recours de plus en plus fréquent au statut de protection des consommateurs « statut de client protégé de la Région de Bruxelles-Capitale » par les différents acteurs sociaux pouvant octroyer ce statut.

L'ordonnance électricité prévoit que les clients en défaut de paiement vis-à-vis de leur fournisseur commercial qui ont complètement apuré leur dette quittent le fournisseur de dernier ressort pour retrouver les conditions contractuelles d'applications chez leur fournisseur commercial.

En 2008, aucun client fourni par le fournisseur de dernier ressort n'a quitté ce dernier pour retourner chez son fournisseur commercial.

Cette absence de mouvement de retour risque de provoquer une augmentation permanente du nombre de ménages bénéficiant de la fourniture d'énergie auprès du fournisseur de dernier ressort.

La seule et unique condition pour pouvoir bénéficier, pour un temps indéterminé, des avantages liés au « statut de client protégé » est le paiement des factures libellées par Sibelga et ce, sans aucune obligation de paiement des dettes contractées auprès du fournisseur commercial.

Cette situation, couplée avec l'utilisation importante du limiteur 4.600W, n'incite pas les clients en défaut de paiement à retourner auprès de leur fournisseur commercial.

Brugel pense qu'il serait judicieux d'envisager la mise en place de procédure incitant les clients protégés à retourner auprès de leur fournisseur commercial.

Brugel va analyser la problématique afin de soumettre des propositions au Gouvernement permettant la stabilisation du nombre de clients protégés actifs chez le fournisseur de dernier ressort, en proposant un ou plusieurs scénarii de sortie et réfléchira à des critères objectifs ou minima pour l'obtention d'un limiteur de puissance 4.600W.

Ces propositions devraient également permettre à Sibelga d'établir avec plus de précision l'évolution probable de l'activité client protégé.

Service de gestion des clients protégés

Le service de gestion des clients protégés devant permettre à Sibelga de jouer son rôle de fournisseur de dernier ressort (également nommé fournisseur social) est en place depuis la 1^{er} janvier 2007.

Ce service est composé :

- d'un centre d'appel téléphonique,
- d'un bureau d'accueil,
- d'un « back office »,
- d'un site d'information mis en ligne sur le site internet de Sibelga.

Le taux moyen d'accessibilité¹ au centre téléphonique est de 93%.

Le taux moyen d'accessibilité² au bureau d'accueil est de 98%.

Le rapport des missions de service public ne mentionne pas de taux de satisfaction des demandes formulées par les clients qui font appel à ce service.

Brugel a demandé qu'un outil soit mis en place pour permettre d'évaluer le taux de questions pour lesquels une réponse peut être donnée par les différents services d'accueils de première ligne.

Ces aspects devraient faire l'objet d'un rapport annuel spécifique ayant pour objet la qualité de l'accueil offert aux ménages dans le cadre de sa mission en tant que fournisseur de dernier ressort tel que demandé dans l'ordonnance à l'article 24bis 6°.

Budget et contrôle

La répartition des dépenses se fait selon 5 postes :

1. Le programme des missions de service public 2008 prévoyait 17,45 agents pour l'ensemble de l'activité client protégé (électricité et gaz) pour un budget total de 1.356.700€.

La quote-part électricité s'élevait, dans le budget du programme des missions de service public à 814.000€.

Le rapport sur l'exécution des missions de service public fait mention d'un budget effectivement dépensé de 653.800 € ce qui représente 7,15 ETP, soit +/- 48% du budget.

Les agents ont soit été réaffectés à d'autres tâches soit n'ont pas été engagés.

2. La quote-part électricité du budget imputé au loyer du siège rue des poissonniers s'élève à 140.800 € contre 111.200 € prévu dans le budget 2008, soit 126,7% du budget initial. La différence de 50.000€ (quote-part électricité et gaz cumulée) correspond au frais de parking qui non pas été budgétisé.
3. La quote-part électricité du budget imputé aux frais de fonctionnement directs liés à l'activité s'élève à 57.700 € soit 82,8% du budget prévu dans le programme 2008

¹ Taux de réussite au niveau de la prise d'appel.

² Taux de réussite au niveau de la prise en charge par un agent.

4. La quote-part électricité du budget imputé aux frais de fonctionnement indirects s'élève à 259.000 € contre 612.400 € prévu dans le budget 2008, soit 42,3% du budget.

Sibelga applique 3 types de surcharge à titre de frais indirects :

- Les frais généraux qui couvrent les frais de services d'assistance et de support. La surcharge s'élève à 52.500€/ETP, soit ici 3.740.818€.
- La surcharge « Network Access Management » qui couvre les dépenses de coordination du département ainsi que les coûts du Business information Management (6.000€/ETP), soit ici 42.836€.
- La surcharge « Achat » qui couvre les coûts du service « Achats » en charge des approvisionnements et des marchés publics ; soit 3% du matériel sorti du magasin ou acheté directement ainsi que des factures d'entrepreneurs, soit ici 16.331€.

5. 52,9% du budget quote-part électricité a été utilisé.

Tableau 1: budget mission de service public Electricité en milliers d'euros

	Budget annuel 2008		Réalisé fin 2008			
	Électricité	Total	Électricité	% budget	total	% budget
personnel	814,00	1.356,70	392,30	48,20%	653,80	48,20%
loyer poissonnier	111,20	185,30	140,80	126,70%	234,70	126,70%
frais de fonctionnement directs	70,30	117,20	57,70	82,10%	97,10	82,80%
frais de fonctionnement indirects	612,40	1.020,70	259,00	42,30%	434,00	42,50%

Fourniture d'électricité aux clients protégés

Achat d'énergie

Sibelga a attribué le marché public portant sur l'achat d'énergie destinée à alimenter les clients protégés au fournisseur « SPE-Luminus ». Les prévisions d'énergie à fournir ont été établies sur base d'une hypothèse de 3.000 clients consommant 1.605 kWh/an d'électricité, soit 4.815 MWh.

Au final, quelque 705 MWh ont été facturés à Sibelga soit 14,6% des prévisions (sur base des chiffres donnés au terme du processus d'allocation).

L'exercice 2008 a permis de réévaluer la consommation moyenne des clients protégés qui s'est établit à 2.202 kWh/an. Cette augmentation de la consommation moyenne est imputable à la large utilisation des limiteurs de puissance 4.600 W.

Remboursement auprès de la CREG

Le « Fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels », géré par la CREG couvre la différence entre le tarif social spécifique et le prix du marché payé par Sibelga pour alimenter les clients protégés.

Pour obtenir le remboursement de cette différence, Sibelga doit adresser, chaque trimestre, une déclaration de créance à la CREG.

Sibelga informe, dans son rapport d'exécution des missions de service public que, suite à un malentendu entre gestionnaire de réseau et le Régulateur fédéral, la demande de remboursement des coûts liés à la différence de tarifs pour les trois premiers trimestres 2008 n'a pas pu être prise en compte.

Compte tenu du fait que le non remboursement des coûts liés à la différence de tarif des trois premiers trimestres 2008 est dû à une erreur de Sibelga, Brugel estime que les coûts imputables à cette erreur ne peuvent pas être inscrits à charge des missions de service public.

En ce qui concerne les implications futures de cette position, Brugel se positionnera de la manière suivante :

- Dans le cas de figure où la cause du non remboursement des coûts liés à la différence de tarifs peut être explicitement imputée à une erreur interne de Sibelga, les coûts ne pourront pas être inscrits dans le budget réalisé des missions de service public.
- Dans le cas de figure où la cause du non remboursement des coûts liés à la différence de tarifs ne peut pas être explicitement imputée à une erreur interne de Sibelga, mais bien à une décision de la CREG, les coûts pourront être inscrits dans le budget réalisé des missions de service public.

Impayés de l'activité

Pour l'année 2007, aucune analyse pertinente n'avait pu être produite.

Les données de l'année 2008 montrent l'importance en termes relatifs des impayés dans l'activité « client protégé ». Cela représente un montant de 65.267€, soit entre 25 et 30% du total facturé.

Ce taux d'impayés, combiné avec la hausse du nombre de clients bénéficiant de la protection bruxelloise et le peu de clients retournant chez leur fournisseur commercial, risque de devenir préoccupant dans l'avenir.

Environ 300 dossiers sont en situation de défaut de paiement, dont 111 sont susceptibles d'une action judiciaire pouvant impliquer une fermeture des compteurs. Brugel demande à Sibelga de fixer des critères clairs et publics à partir desquels un recours en résiliation sera entamé devant le juge de paix.

Tableau 2: Répartition des dettes suite à l'activité "client protégé" en euros
Répartition de la dette (01/01/07 – 31/07/09)

	Électricité	Gaz
Dettes moyennes	191,92	358,27
Dettes médianes	111,99	227,48
Dettes minimales	2,47	2,90
Dettes maximales	2.051,49	3.110,99

4.1.2. Prestations techniques en matière de droit à l'énergie : pose et enlèvements de limiteurs

Procédure et délais de placement des limiteurs de puissance

L'ordonnance électricité ne prévoit aucun délai et aucune obligation de résultat en termes de placement de limiteur de puissance alors que le retrait des limiteurs de puissance doit être effectué dans les 15 jours qui suivent la demande par le fournisseur.

Sibelga a mis en place une procédure concernant le placement des limiteurs de puissance :

Délai pour la 1^{ère} visite : 2 jours ouvrables à partir de l'acceptation de la liste des demandes du fournisseur.

Délai pour la 2^{ème} visite : dans les 15 jours calendriers.

Tous les points d'accès pour lesquels une demande de placement de limiteur de puissance a été introduite sont visités une deuxième fois si la première visite se révèle infructueuse. Si cette deuxième visite est infructueuse, Sibelga ne poursuit pas la démarche et informe le fournisseur de son échec.

Contexte

Sibelga avait prévu, pour l'année 2007, une forte augmentation du nombre de pose et de retrait de limiteurs de puissance. Cette forte augmentation n'a pas été constatée lors de l'évaluation de l'exercice 2007.

Le service régulation de l'IBGE avait, dans son avis SR-2006/128, établi que cette prévision était *a priori* raisonnable vu les dispositions de l'ordonnance qui devait rentrer en vigueur en date du 1^{er} janvier 2007.

Pour la réalisation du programme 2008, Sibelga n'ayant pas à sa disposition une évaluation complète de l'exercice 2007, a repris les mêmes hypothèses quant au nombre de limiteurs de puissance posés et enlevés, soit 25.000 poses et 20.000 enlèvements.

Les données reprises dans le rapport d'exécution des missions de service public 2008 montrent que les dispositions prises dans l'ordonnance électricité n'ont pas d'effet important

sur le nombre de placements de limiteur de puissance. Les valeurs de 2008 étant du même ordre de grandeur que les chiffres des années 2005 et 2006.

Brugel suggère donc que le programme des missions de service public 2010 tienne compte de ce fait et revoie à la baisse l'hypothèse des 25.000 poses et 20.000 retraits de limiteurs.

Tableau 3: Nombre de limiteur posés et enlevés durant la période 2004-2008

LIMITEURS	2004	2005	2006	2007	2008
Limiteurs posés	11.266	14.241	14.741	9356	14.769
Limiteurs enlevés	9.449	13.333	14.641	6869	10.763
Limiteurs en place au 31 décembre	8.447	9.355	9.472	11127	13.310

Les fournisseurs ont introduit 40.494 demandes de placement de limiteurs de puissance et 11.909 demandes de retrait de limiteur de puissance.

Tableau 4: Taux de réussite des demandes des fournisseurs en 2008

	Nombre totale de demandes	Nombre de placements/enlèvements effectués	Taux de réussite
Placements	46.494	14.769	32%
Enlèvements	11.909	10.763	90%

Suite à une demande de placement de limiteur de puissance, il existe 4 scénarii possibles pour l'exécution de la demande :

- Annulation de la demande par le fournisseur : 1.279 cas. (il serait préférable de ne pas tenir compte de ces demandes dans le calcul du taux de réussite même si l'impact est marginal.
- Absence du client lors des visites :
 - ❖ Placements : 21.668 absences, soit 46,6%.
 - ❖ Enlèvements : 1.003 absences, soit 8,4%.
- Refus explicite du client
 - ❖ Placements : 5.709 cas, soit 12,3%.
 - ❖ Enlèvements : 61 cas, soit 0,5%.
- Nécessité d'une intervention technique avant le placement du limiteur de puissance :
 - ❖ Placements : 806 cas, soit 1,7%.
 - ❖ Enlèvements : 38 cas, soit 0,3%.

Au final, 93% des demandes de placement ou d'enlèvement des limiteurs aboutissent en une ou plusieurs visites.

Le nombre de limiteurs de puissance en place est en augmentation comparativement aux années précédentes. Au 31 décembre 2006, un compteur sur 57 était équipé d'un limiteur

de puissance. Ce ratio est passé, au 31 décembre 2007, à un compteur sur 45 équipé d'un limiteur de puissance. Fin 2008, nous étions à un compteur sur 38 équipé d'un limiteur de puissance.

Brugel souligne la parfaite information faite sur ce point en conformité aux demandes formulées dans l'avis 20080922-065

Toutefois, Brugel demande que les statistiques concernant le taux de réussite de respect des délais des visites soient communiquées lors du prochain rapport d'exécution, à savoir le délai moyen réel et le percentile 90 pour les visites (1^{er} et 2^{ème} visites). Ces données sont nécessaires pour évaluer correctement l'efficacité du service ainsi que la dimension du staff technique.

Budget et contrôle

Le budget prévu initialement dans le programme des missions de service public était de 4.584.338€. Le coût global réel de l'activité s'élève à 3.784.400 € soit 82,6% du budget.

La répartition des dépenses se fait selon 6 postes :

1. Le programme des missions de service public 2008 prévoyait 20,18 agents pour un budget de 1.415.610 €. Le rapport sur le programme des missions de service public fait mention d'un budget effectivement dépensé de 1.405.000 € ce qui représente 18,93 ETP, soit 99,3% du budget.
2. Le budget imputé aux frais de fonctionnement directs (dont le transport) lié à l'activité s'élève à 70.700 € soit 83,5% du budget.
3. Le budget imputé au matériel s'élève à 92.300 € soit 123,1% du budget. Le dépassement de budget se justifie par l'importance de l'utilisation du limiteur 4.600W.
4. Le budget imputé aux frais de sous-traitance lié à l'activité s'élève à 1.060.000 €, soit 59,4% du budget.
5. Le budget imputé aux frais de fonctionnement indirects lié à l'activité s'élève à 1.167.800 € soit 94,3% du budget.

Tableau 5: budget prestations techniques électricité en milliers d'euros

	Budget annuel 2008		Réalisé fin 2008	
	Électricité		Électricité	% budget
Personnel	1.415,6		1.405	99,3%
Autres frais directs	70,7		59	83,5%
Surcharges	0		0,3	0,0%
Matériel	75		92,3	123,1%
Sous-traitance	1.784		1.060	59,4%
Frais indirects	1.239		1.167,8	94,3%
Total	4.584,3		3.784,4	82,6%

4.1.3. Utilisation rationnelle de l'énergie

Bilan global (électricité et gaz) des primes

Budget et rôles

Le programme relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie a été élaboré par Sibelga en concertation avec l'IBGE et avec la Ministre.

Le budget 2007 s'est élevé à plus de 12 millions d'euros soit approximativement le même montant qu'en 2007, dont 11,225 millions pour l'octroi de primes.

Pour la répartition des rôles, le système en place en 2006 a été maintenu : Sibelga est chargé de la gestion des primes aux consommateurs résidentiels et aux pouvoirs publics locaux ; l'IBGE regroupe en son sein toutes les actions orientées vers les entreprises (secteurs tertiaire et industriel) et le logement collectif, Sibelga étant pour ces catégories uniquement chargé du paiement des primes.

Ménages

Brugel constate le succès incontestable des primes auprès du public.

Le budget, s'élevant à 6,8 millions d'euros pour 6,5 millions en 2007, a été complètement utilisé. Cela équivalait à 17.685 primes (contre 14.500 en 2007).

Les primes à l'isolation représentent à elles seules près d'un tiers de dossiers.

Il est à noter aussi l'émergence des primes pour les installations photovoltaïques en 2008. Les certifications d'installation faites au cours de l'année 2009 par Brugel montrent un réel engouement du grand public pour cette forme de production d'énergie renouvelable. Il faut s'attendre à une forte augmentation de demandes de primes pour ce type d'installation dans un avenir proche, avec un impact considérable sur le budget.

La qualité du service destiné au paiement des primes reste bonne puisque Sibelga effectue le paiement de la prime dans les 4 à 6 semaines après réception d'un dossier complet.

Tertiaire, industrie

En 2008, près de 1,2 millions d'euros de primes ont été versées au secteur tertiaire et industriel.

Logement collectif

En 2008, 823.236€ ont été versés aux copropriétés, tandis que 541.852€ faisaient toujours l'objet de promesse fin avril 2009.

Pouvoir publics locaux

En 2008, plus d'un millions d'euros ont été consacrés à des investissements communaux en matière d'éclairage, de chauffage et de conditionnement d'air.

Cogénération

Les 12 installations ont fonctionné pendant 64.400 heures (contre seulement 34.000 heures en 2005 et 49.800 en 2006), ce qui a permis l'économie de plus de 5.500 tonnes de CO₂ évitées rejetées dans l'atmosphère.

Sibelga a obtenu 22.354,6 certificats verts (contre 17.500 en 2007).

Personnel

Le budget des missions de service public URE couvre également une partie des frais administratifs et de support technique à l'octroi des primes. 3 ETP barémisés et 2 ETP cadres étaient budgétisés pour la gestion administrative des primes. Respectivement 3,86 et 1,96 ETP ont été utilisés pour la gestion administrative des primes de l'exercice 2008.

4.1.4. L'éclairage public des voiries communales

Contexte

Le gouvernement bruxellois a intégré l'éclairage public des voiries communales dans les missions de service public. Cette mission couvre la construction, l'entretien et le renouvellement des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux, ainsi que l'alimentation de ces installations en électricité. Elle correspond à plus de la moitié du budget 2008 (20,5 millions d'euros sur 35) et des dépenses effectives (20,6 millions sur 33,7).

Bilan d'activités

Fin 2008, le parc de luminaires comptait 71.369 luminaires pour 1.553 km de voiries communales soit un luminaire tous les 20 mètres

La puissance installée d'un luminaire s'élève à de 189 W (elle était de 198 W en 2006 et 192 W en 2007). La consommation totale du parc équivaut à 57.573 MWh pour 57.338,1 MWh en 2007.

On constate donc que la consommation totale augmente malgré une puissance installée plus faible par luminaire et ce, depuis 2006. Cela peut s'expliquer par le souci des communes de mettre en avant le confort et la sécurité, en particulier pour les piétons. Ce qui a pour conséquence un nombre important de demandes des communes de remplacer 2 anciens luminaires par 3 plus rapprochés.

Financement

Le droit de l'article 26 finance +/- 50% de l'activité éclairage public, soit 10 millions sur les presque 20,6 millions. Le solde l'est par le grid fee (tarif d'utilisation du réseau).

Conclusion et recommandations

Au vu de ce qui précède, il apparaît qu'une proportion non négligeable du budget de l'éclairage public est financée par le tarif de réseau. Or, si la consommation liée à l'éclairage public augmente avec le temps, cela aura un effet à la hausse sur le tarif de réseau vu que la partie financée par le droit article 26 est fixée en pourcentage. C'est pourquoi nous

recommandons l'instauration d'une obligation de service public en matière d'efficacité énergétique. Elle pourrait se présenter sous forme d'obligation d'une consommation stable avant et après renouvellement de l'éclairage (hors nouvelles voiries, ce qui suppose une information précise sur les consommations). Brugel souhaiterait qu'une étude de faisabilité soit menée sur le recours aux technologies LED ou à ultra-basse consommation.

4.1.5. Service de suivi de la relation avec le consommateur

L'ordonnance de 2006 n'impose plus à Sibelga l'organisation d'un service ombudsman.

L'article 25quatuordecies § 1^{er} de l'ordonnance électricité spécifie que le gouvernement fixe les modalités relatives à la gestion des plaintes.

Dans l'attente des modalités relatives à la gestion des plaintes, Sibelga a décidé de maintenir un service de suivi des plaintes introduites par tous les clients. Sibelga a décidé de conserver sa gestion des plaintes décentralisée tout en confiant les missions suivantes à un service « gestion de plaintes » centralisé :

- Réception et enregistrement de toutes les plaintes externes
- Définition, mise à jour et suivi d'une gouvernance commune et globale
- Reporting vers les autorités, la direction et les différents départements
- Collaboration étroite avec les services impliqués
- Contrôle qualité des réponses
- Coordination et suivi global via un outil de gestion IT commun
- Propositions d'actions préventives et correctives

En 2008, Sibelga a enregistré 1.859 plaintes réparties comme suit :

Tableau 6: sources et types de plaintes

Top 5 des sources de plaintes		Top 10 des causes de plaintes	
Clients particuliers	877	Etat voirie/trottoir après travaux	514
Communes	358	Etat du chantier après travaux	143
Clients professionnels	225	Facture consommation	137
Ministères	74	A définir	134
Autres	60	Panne électrique	120
		Facturation travaux	117
		Dégâts aux tiers	66
		Dégâts aux appareils	60
		Etat du chantier pendant les travaux	43
		Etat voirie/trottoir pendant les travaux	30

Budget et contrôle

Le budget inscrit au programme 2008 a été largement dépassé. La mise en place du service a nécessité l'engagement d'un cadre complémentaire. Au final, le budget total consacré à l'activité gestion des plaintes s'élevait pour 2008 à 376.600€ soit 145,1% du budget prévu initialement.

4.2. Gaz

Nous examinons ci-après le contenu du rapport d'exécution remis par l'intercommunale Sibelga au sujet de chacune des missions de services public pour le gaz énumérées à l'article 18 de l'ordonnance gaz et en corrélation avec le programme des missions de service public 2008.

4.2.1. Gestion des clients protégés

Service de gestion des clients protégés

Mise en place du service et contexte

Il est renvoyé sur ce point aux développements données dans la partie « électricité – service de gestion des clients protégés ».

Budget et contrôle

Tableau 7: budget mission de service public Gaz en milliers d'euros

	Budget annuel 2008		Réalisé fin 2008			
	Gaz	Total	Gaz	% budget	total	% budget
personnel	542,7	1.356,70	261,5	48,20%	653,80	48,20%
loyer	74,1	185,30	93,9	126,70%	234,70	126,70%
poissonnier						
frais de fonctionnement directs	46,9	117,20	39,4	84%	97,10	82,80%
frais de fonctionnement indirects	408,3	1.020,70	175	42,90%	434,00	42,50%

Les remarques liées au budget sont identiques aux remarques effectuées au point « électricité – service de gestion des clients protégés – budget et contrôle »

Fourniture de gaz aux clients protégés

Achat d'énergie

Les éléments contextuel sont identique pour ce point que ceux présentés au chapitre « fourniture d'électricité aux clients protégés ».

Au final, quelque 3.845 MWh ont été facturés à Sibelga (sur base des chiffres donnés au terme du processus d'allocation).

L'exercice 2008 a permis de réévaluer la consommation moyenne des clients protégés qui s'est établi à 14.608 kWh/an.

5. Conclusions

1. En matière de gestion des clients protégés, Brugel estime que Sibelga a répondu à ses obligations en mettant en place l'infrastructure d'un service permettant au gestionnaire de réseau d'assurer le suivi et la gestion des clients protégés.
2. En matière de fourniture d'énergie aux clients protégés, l'année 2008 ne peut être considérée comme une année de référence. Toutefois, les chiffres présentés dans le rapport d'exécution des missions de service public permettent de déterminer une tendance à l'augmentation du nombre de clients protégés. Il faudra en tenir compte pour la réalisation des futurs programmes et veiller à mettre en place des procédures internes chez Sibelga permettant de juguler l'augmentation constante du nombre de clients protégés.
Brugel constate que le non remboursement des coûts liés à la différence des tarifs pour les trois premiers trimestres 2008 est dû à une erreur ponctuelle du gestionnaire de réseau. C'est pourquoi Brugel propose au gouvernement de ne pas accepter l'inscription du montant de cette perte au budget des missions de service public 2008.
3. En matière de prestations techniques (pose et retrait de limiteurs), Brugel constate le bon fonctionnement général du service.
4. En matière d'utilisation rationnelle de l'énergie, les primes voient leurs succès confirmés en 2008 pour l'ensemble des publics visés.
5. Pour ce qui concerne l'éclairage public, malgré l'entrée en pleine puissance du droit article 26, plus de 50% de cette mission de service public sont financés par le grid fee. C'est pourquoi Brugel suggère de préciser cette mission de service public et de la compléter d'un volet amélioration de l'efficacité énergétique.
6. En matière de suivi des plaintes, Brugel estime que Sibelga a répondu à ses obligations en matière de gestion des plaintes par la mise en place d'un service permettant leur gestion.

Sur base des informations qui lui ont été fournies, Brugel considère que le rapport ainsi que les pièces complémentaires qui lui ont été soumis répondent à ses attentes et propose par conséquent au Gouvernement d'approuver le rapport d'exécution 2008 à l'exception du montant de 9.726,75€ relatif aux coûts liés à la différence des tarifs pour les trois premiers trimestres 2008.

* *
 *