brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

VISION ET PLAN STRATÉGIQUE 2025 - 2029

TABLE DES MATIÈRES

VISION P. 3

MISSION P. 5

VALEURS P. 7

AXES STRATÉGIQUES P. 9

Vision

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.

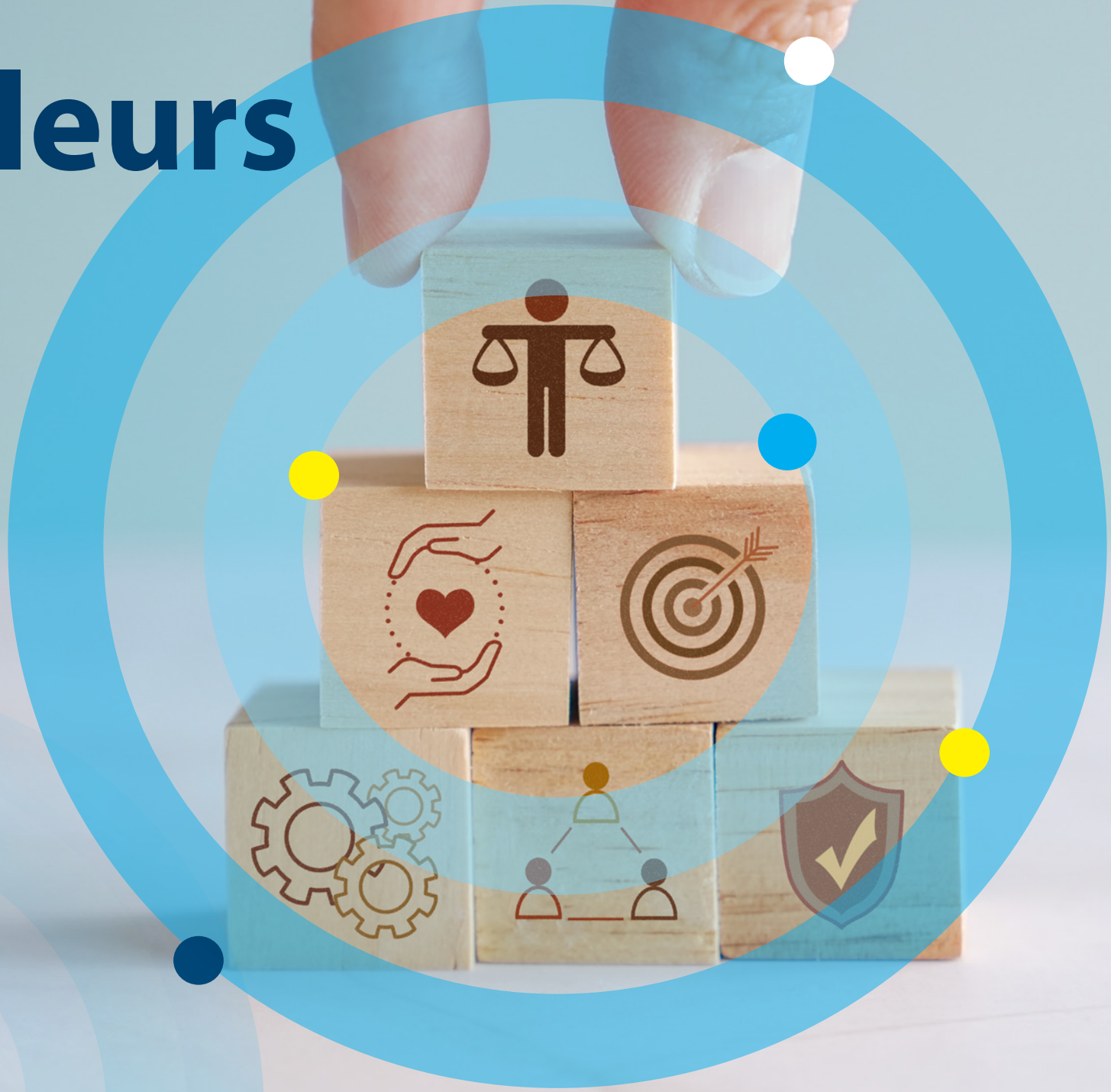
Mission

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.

Valeurs



Confiance
Être un régulateur respectueux de ses engagements afin de développer une relation de confiance mutuelle avec toutes les parties prenantes.
Transparence
La transparence de nos choix afin de créer une culture favorable à la coopération et à l'innovation.
C'est pourquoi BRUGEL s'engage à rendre l'information accessible au plus grand nombre et de la manière la plus simple possible.
Intérêt général
Le sens même de notre raison d'être.
Un régulateur qui mène ses activités et réflexions dans l'intérêt général du marché de l'énergie et du secteur de l'eau et qui pose des choix bénéfiques à l'ensemble des Bruxellois.
Esprit d'équipe
Une équipe soudée et alignée qui coopère avec les parties prenantes pour trouver des solutions orientées dans l'intérêt général.
Proactivité
Un régulateur professionnel, dynamique et entreprenant qui se veut être force de propositions.
Intégrité
Indispensable pour assurer la confiance de nos publics quant aux positions prises par BRUGEL en toute indépendance d'esprit et neutralité.
brugel

Axes et objectifs stratégiques

Activités stratégiques liées aux missions

1. **Apporter une expertise en eau et en énergie, des conseils systémiques, juridiques et techniques**
2. **Assurer un suivi et un contrôle des opérateurs réseau et de leurs obligations et missions**
3. **Assurer un bon fonctionnement du marché de l'énergie et un accès à toutes et à tous à la fourniture d'énergie**
4. **Accompagner la transition vers une société bas carbone, notamment par la promotion des énergies renouvelables et la gestion efficiente des flux**
5. **Établir des méthodologies tarifaires et approuver des propositions de tarifs raisonnables pour tous les usagers, le tout dans un cadre régulatoire qui vise l'efficience des opérateurs de réseau**
6. **Être à l'écoute du marché à travers les plaintes et demandes des consommateurs et consommatrices et détecter les éventuels dysfonctionnement du marché**

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 efficients 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 tout en veillant à une efficience des ressources. 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 toutes et de tous.
En matière d'eau, BRUGEL analysera la qualité des services et infrastructures pour une plus grande résilience du secteur et à un moindre coût sociétal.

3. Assurer un bon fonctionnement du marché de l'énergie et un accès à tous à 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.
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.
BRUGEL s'engage 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 énergétiques ou connexes à la fourniture d'électricité et gaz au bénéfice des consommateurs et consommatrices.

4. Accompagner 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. BRUGEL anticipera la sortie du gaz fossile.

5. Etablir des méthodologies tarifaires et approuver des propositions de tarifs raisonnables pour tous les usagers, le tout dans un cadre régulatoire qui vise l'efficience des opérateurs de réseau

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 consolider ses méthodologies tarifaires pour encourager 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 optimalisés 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 à travers les plaintes et demandes des consommateurs et consommatrices et détecter les éventuels dysfonctionnement du marché

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.
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.

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**

1. 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 consommatrices et 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.

2. 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 où le bien-être des travailleurs et travailleuses est une préoccupation constante. BRUGEL souhaite développer et mettre en œuvre une politique de RH moderne afin de réaliser le plan stratégique et opérationnel avec des collaboratrices et 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 important, 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 ambigüité dans les messages et orientations du CA.

3. 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 :
adobe.stock.com

Editeurs responsables:
Kevin Welch et Eric Mannès

Deze brochure is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

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

www.brugel.brussels