

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

## AVIS (BRUGEL-AVIS-20131206-182)

relatif au

### programme des missions de service public 2014 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 1<sup>er</sup> avril 2014 relative à l'organisation du marché du gaz en région de Bruxelles-Capitale.

6/12/2013

## Table des matières

1	Bases légales .....	4
2	Contexte et rétroactes .....	4
3	missions de service public à caractère social 2014.....	4
3.1	Budget.....	4
3.2	Analyse du programme.....	5
3.2.1	Gestion des clients protégés .....	5
3.2.2	Fourniture d'électricité aux clients protégés.....	13
3.2.3	Prestations techniques (pose et enlèvement de limiteurs) .....	15
3.2.4	Gestion des clients protégés alimenté en gaz .....	17
3.2.5	Pose pastille gaz .....	19
4	Service de traitement des plaintes .....	20
5	Alimentation des foires et festivités .....	21
6	Amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public.....	21
6.1	Programme d'investissements .....	22
6.1.1	Construction des installations.....	22
6.1.2	Gestion du parc des luminaires .....	23
6.1.3	Dépannage et réparation des dégâts aux installations.....	26
6.2	Consommations et facturation de l'éclairage public .....	27
7	Coût global budgété des obligations de service public .....	28
8	CONCLUSIONS.....	29

## Liste des illustrations

Figure 1: Evolution du nombre de clients protégés sur la période 2008-2012.....	7
Figure 2 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (électricité) au cours de l'année 2012	7
Figure 3 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (gaz) au cours de l'année 2012.....	8
Figure 4 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (électricité) au cours du premier semestre 2013.....	9
Figure 5 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (gaz) au cours du premier semestre 2013.....	9
Figure 6 : Puissance installée des principales sources.....	24
Figure 7 : Nombre de luminaires.....	25
Figure 8 : Nombre de pannes par an.....	27
Figure 9 : Consommation totale éclairage public .....	27

## Liste des tableaux

Tableau 1 : budget des missions de service public à caractère social.....	5
Tableau 2 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux pour 2014.....	13
Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2012 à 2014.....	15
Tableau 4 : Budget.....	16
Tableau 5 : Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux ...	17
Tableau 6 : Eléments de base du budget.....	18
Tableau 7 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux-comparaison des budgets 2012-2014.....	19
Tableau 8 : Budget service de traitement des plaintes.....	20
Tableau 9 - Budget éclairage public.....	22

## **I Bases légales**

Le programme d'exécution présenté par le gestionnaire de 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 modifiées le 20 juillet 2012 relatives 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 1er avril 2004 modifiée le 20 juillet 2012 relatives à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance gaz »).

## **2 Contexte et rétroactes**

SIBELGA a transmis à BRUGEL son programme des missions de service public 2014 par courriel le 25 septembre 2013.

Madame la Ministre de l'Energie a adressé un courrier en date du 29 novembre 2013 demandant à BRUGEL de remettre un avis sur le programme de missions de service public de SIBELGA.

Par mail, Brugel a demandé à Sibelga des informations complémentaires. Le gestionnaire de réseau nous a répondu le 29 novembre 2013.

## **3 missions de service public à caractère social 2014**

### **3.1 Budget**

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 employés par SIBELGA. Cette formule permet d'obtenir le montant des surcharges liées à ces postes par équivalent temps plein (ETP).

Le tableau proposé par SIBELGA repris ci-après récapitule les surcharges estimées pour 2014 en établissant le comparatif à ceux budgétés pour 2012 et 2013.

Nous pouvons constater à la lecture de ce dernier que les montants avancés sont comparables à ceux des deux dernières années.

**Tableau 1 : budget des missions de service public à caractère social**

Surcharge	Base	2012	2013	2014
Overheads	ETP	70.500 €	64.500 €	64.500 €
Structure NAM	ETP	8.250 €	7.500 €	7.500 €
Achats	Stocks/matière/sous-traitance/services	2.5%	2%	2%
Magasin	Stocks/matière	22%	20%	20%
Controlling & reporting	ETP et sous-traitance	1%	0,5%	0,5%

Source : Sibelga

## 3.2 Analyse du programme

### 3.2.1 Gestion des clients protégés

#### 3.2.1.1 Descriptions des missions

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 :

Bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) au niveau fédéral ;

- Etre engagé dans un processus de médiation de dettes via un centre agréé ou obtenu un jugement en règlement collectif de dettes.
- Etre reconnu client protégé par le CPAS de sa commune sur base d'une enquête sociale ;
- Etre reconnu comme client protégé par BRUGEL sur base des revenus et de la composition de ménage ;
- Etre reconnu par une mutuelle comme bénéficiaire du statu BIM/OMNIO.

Les principes de la fourniture de dernier ressort sont les suivants :

- Suspension du contrat du client protégé avec son fournisseur commercial et fourniture temporaire de l'énergie via SIBELGA ;
- Placement d'un limiteur de puissance de 2.300 W si le client protégé n'en est pas encore équipé. Le CPAS peut demander le renforcement du limiteur à 4.600 W ;

- Facturation par SIBELGA de l'énergie au tarif social ;
- En cas de non-respect de son plan d'apurement chez son fournisseur commercial, le client protégé se verra facturer l'énergie au tarif maximum par SIBELGA et son limiteur sera réduit à 2.300 W s'il avait un limiteur de 4.600 W;
- Retour du client protégé chez son fournisseur commercial dès qu'il a apuré l'entièreté de sa dette ;
- Perte du statut de client protégé si le client n'a pas apporté la preuve qu'il était toujours dans les conditions d'octroi.

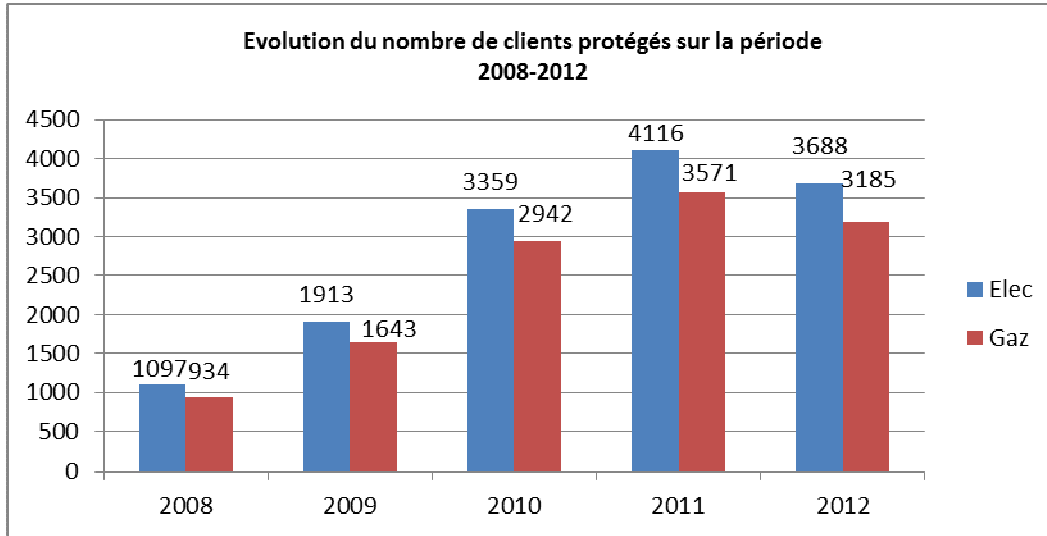
Les missions de SIBELGA associées à la gestion des clients protégés sont les suivantes :

- 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 et appliquer si nécessaire le tarif maximum ;
- Vérifier périodiquement les conditions d'accès des clients protégés et assurer le retour vers le fournisseur commercial si nécessaire.

### **3.2.1.2 Evolution du nombre de bénéficiaires du statut de « client protégé »**

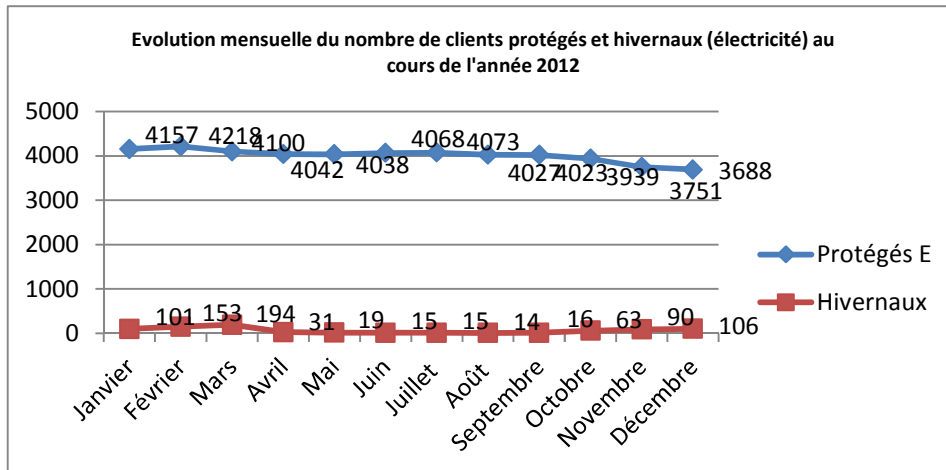
Dans son programme 2014, Sibelga après avoir pris les précautions d'usage suivant lesquelles, il est très difficile d'établir des projections sur le nombre de clients protégés et ceci suivant les faits que les flux IN/OUT sont multiples et que la gestion du contentieux varie d'un fournisseur à l'autre, envisage néanmoins, en 2014, une hausse du nombre de clients protégés de 13 % par rapport au nombre de clients à juin 2013 qui étaient de 3.775 clients pour l'électricité et de 3.250 pour le gaz.

**Figure 1: Evolution du nombre de clients protégés sur la période 2008-2012**



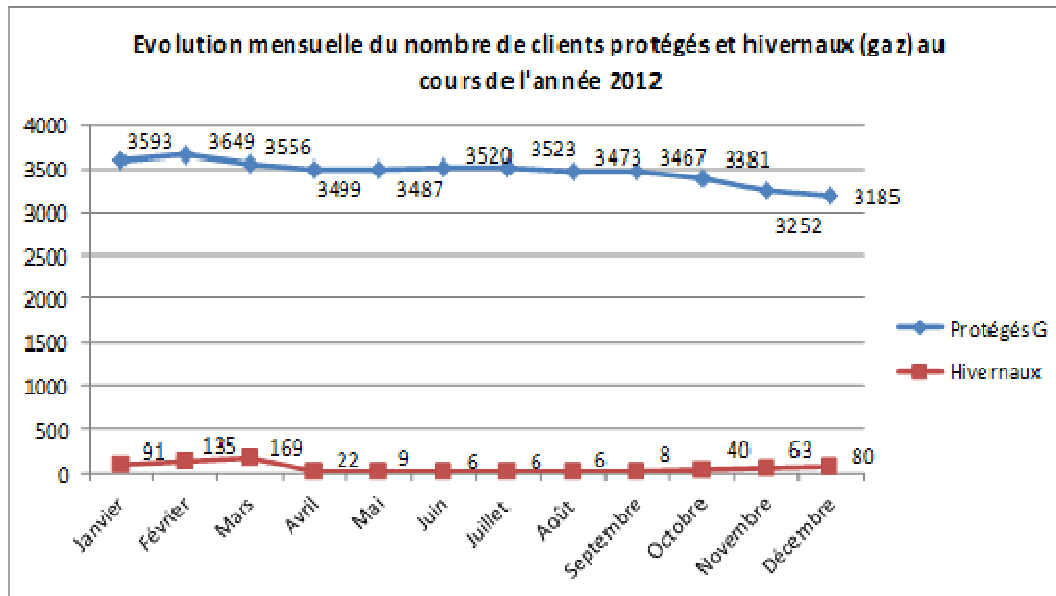
Source : Sibelga

**Figure 2 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (électricité) au cours de l'année 2012**



Source : Sibelga

**Figure 3 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (gaz) au cours de l'année 2012**



Source : Sibelga

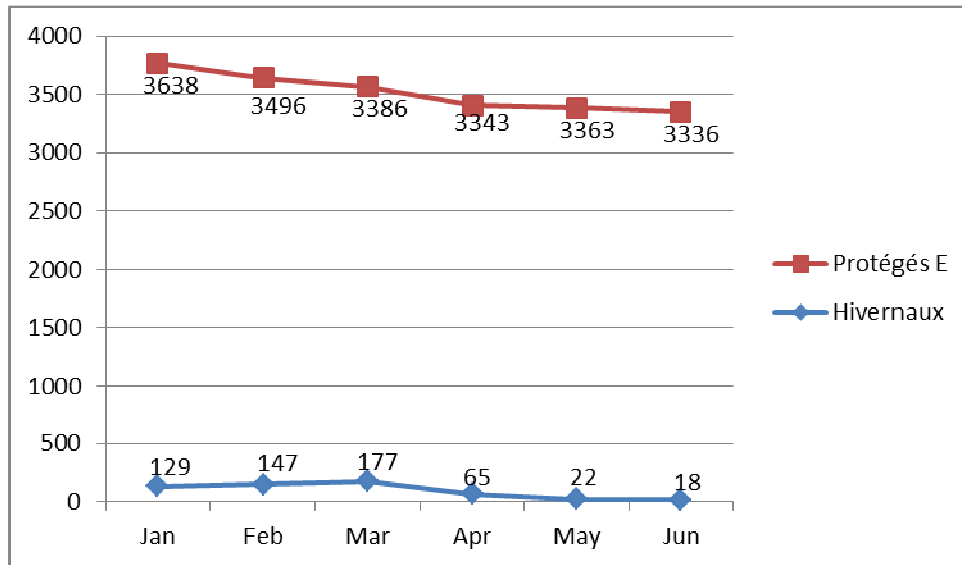
Pour établir cette projection, Sibelga se base sur les facteurs suivants :

- L'ensemble des clients alimentés par Sibelga depuis 2007 auront fait l'objet d'un processus de contrôle des conditions d'octroi et le mouvement de régularisation passé va s'essouffler.
- Sibelga avance les données suivantes : le nombre de clients impactés par cette perte de statut est passé de 50 % à 40 % ;

L'effet de la crise économique poussant un nombre de plus en plus important dans des difficultés de paiement.

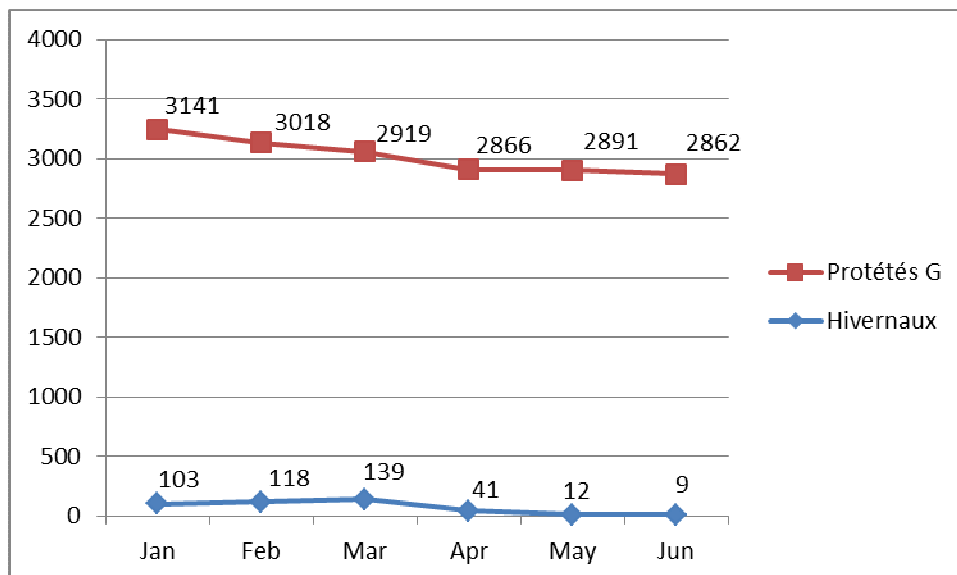


**Figure 4 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (électricité) au cours du premier semestre 2013**



Source : Sibelga

**Figure 5 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (gaz) au cours du premier semestre 2013**



Source : Sibelga

Il nous semble que quelques réserves peuvent être émises quant aux projections de Sibelga concernant la hausse du nombre de clients protégés.

Le nombre de clients protégés IN pourrait tendre vers une augmentation pour les raisons suivantes :

1. Une paupérisation accrue de la population en Région de Bruxelles-Capitale suite à la dernière crise économique, s'étend à différentes couches de la population jusqu'ici épargnées.
2. les montants alloués aux CPAS dans le cadre du « fonds Vandelanotte » ne suivent pas la courbe des besoins rencontrés par les CPAS. Ce qui induit de limiter la part « liquidité » disponible pour les CPAS et consacrée au remboursement des factures énergie des clients.
3. Par conséquent, les CPAS qui privilégiaient ce fonds pour venir en aide aux personnes aux prises avec des difficultés énergétiques, sans passer par l'octroi du statut de « client protégé », seraient susceptibles de se réorienter vers cette mesure de protection régionale.
4. L'information selon laquelle ce statut permet de bénéficier du tarif social spécifique durant la période de protection est plus largement répercutée. Nous constatons que le nombre de dossiers introduits, auprès de BRUGEL, comprenant des impayés de moins de 100 EUR est en nette augmentation.

Néanmoins, malgré les points évoqués ci-avant qui pourraient laisser à penser que les projections de Sibelga sont confortées, nous pouvons avancer l'idée que le nombre de clients protégés pourrait être réduit de minimum 15 % à la fin de l'année 2014 par rapport aux chiffres de 2013. Nous allons ci-après tenter d'étayer cette affirmation :

1. Après enquête, Brugel a constaté que l'art 25octies§7 et 8 n'était pas appliqué de manière efficiente et cela malgré l'avis rendu par le régulateur en mai 2012.

Les conséquences dommageables sont entre autre, qu'aucun suivi des plans de paiement n'est effectué par les fournisseurs.

Dès lors, les ménages peuvent bénéficier du statut de client protégé durant une longue période tout en gardant une dette d'un très faible montant chez leur fournisseur commercial et ceci sans avoir d'intention de régulariser leur situation.

2. De manière administrative, cela signifie aussi que Brugel délivre des attestations pour Sibelga mentionnant que le client protégé est bien dans les conditions d'octroi du statut sans avoir l'information si ce client a toujours une dette chez le fournisseur commercial ( ? ) ou s'il a conclu un plan d'apurement et le respecte.
3. Dès le mois de juillet 2013, Brugel a adressé un courrier à tous les fournisseurs leur demandant de mettre tout en œuvre afin que ce point de l'ordonnance puisse être appliqué partir du premier trimestre 2014.

En parallèle, Brugel a entamé des discussions bilatérales avec Sibelga afin de cerner les modalités d'application possibles de ce transfert de données fournisseurs-gestionnaire de réseau.

Brugel a également rencontré les différents fournisseurs afin de connaître leur approche sur cette question ainsi que les forces et obstacles à son application.

Brugel doit encore rencontrer en ce début décembre, l'ensemble des fournisseurs afin de

finaliser les discussions et tirer des lignes directrices communes et ceci afin que tous les clients soient soumis à une même application de l'ordonnance.

Rappelons que cette disposition de l'ordonnance ne s'applique pas aux clients protégés bénéficiant du tarif social fédéral.

Par conséquent, l'application, dès le mois d'avril 2014, de cette disposition pourrait avoir un impact très important sur le nombre de clients protégés, et pourrait s'accompagner d'une grosse diminution du portefeuille de clients protégés pouvant avoisiner les 25 % voire plus !

En effet, cette mise en application devrait toucher essentiellement les clients protégés qui n'ont plus ou n'ont jamais conclu de plan d'apurement chez leur fournisseur. Ces ménages, dès qu'ils seront en possession de l'information selon laquelle leur consommation d'électricité et gaz seront facturées au tarif maximum, s'empresseront de payer leurs arrières de dettes à leur fournisseur ou, auront un intérêt à changer de fournisseur et quitteront le statut de client protégé.

4. Comme mentionné ci-avant, Brugel a également demandé aux fournisseurs de communiquer à Sibelga de manière automatique, la liste des clients protégés ayant apuré leur dette. Jusqu'à présent, un seul fournisseur accomplissait cette obligation et un autre commençait à le faire.

A ce jour, tous les fournisseurs effectuent ce transfert d'information. Cela a comme conséquence, la fin de la suspension et donc la diminution du nombre de clients protégés automatiquement.

5. Brugel souhaiterait également que l'art 25sexies §5 concernant la rehausse du limiteur à 4.600 w suite à une enquête sociale réalisée par le CPAS soit bien appliqué et ceci pour une période de 6 mois maximum comme mentionné dans l'ordonnance. Rappelons que cette disposition a déjà fait l'objet d'un avis rendu par Brugel en mai 2012. Suivant une enquête réalisée, cette disposition n'est pas appliquée de manière uniforme par tous les CPAS avec comme conséquence une iniquité de traitement.

Brugel envisage de revoir les dispositions de cette application avec Sibelga dans les prochaines semaines.

6. L'application stricte de l'ordonnance pourrait avoir comme conséquence que certains CPAS frileux à octroyer le statut de client protégé suite à la pose d'un limiteur de 2.300 W jugé trop peu puissant et donc restrictif au niveau de l'autonomie des ménages, ne se tournent vers d'autres solutions pour venir en aide à leurs clients en difficulté.

Ces différences tendances à la hausse ou à la baisse sont difficilement quantifiables. Il n'en demeure pas moins que depuis la prise d'effet de la dernière ordonnance de 2011, le nombre de clients protégés diminue.

### **3.2.1.3 Analyse de la charge de travail et budget**

Rappelons que depuis le 1<sup>er</sup> 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.

## ELECTRICITE

Pour 2014, Sibelga envisage pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux le budget suivant :

	Prog.2012	Prog.2013	Prog.2014	Evolution 2014-2013
Personnel	813.042	848.907	756.063	-10,94%
Loyer (y compris parking)	111.487	56.148	57.496	2,40%
Frais de fonctionnement directs	166.409	169.863	162.421	-4,38%
Frais de fonctionnement indirects	707.582	705.238	642.022	-8,96%
<b>Total</b>	<b>1.798.520</b>	<b>1.780.156</b>	<b>1.618.002</b>	<b>-9,11%</b>

A la lecture des chiffres avancés, nous pouvons constater que le poste relatif au « personnel » est en baisse de près de 11 % par rapport au programme 2013.

Dans les faits, cela signifie que l'effectif global assigné à la gestion des clients protégés passe de 14.9 ETP en 2012 à 16.2 ETP en 2013 à 13.8 ETP en 2014.

Sibelga justifie cette baisse en personnel par le fait que le personnel employé est totalement efficient et également par la variable que le nombre de clients fournis en énergie est de 8 % inférieur à celui du programme 2013.

Néanmoins, nous pourrions nous interroger sur le fait de savoir si Sibelga a tenu compte, dans ses projections, du travail demandé à ses services résultant de l'application de l'art 25octies §7 et 8 invoqué plus avant. Néanmoins, le traitement de ces données est largement automatisé et Sibelga a une bonne maîtrise dans ce domaine.

Durant la première partie de l'année 2014, la réconciliation des informations transmises par les fournisseurs commerciaux ainsi que le traitement administratif résultant de cette application (courriers, appels téléphoniques, contacts CPAS...) occasionnera à n'en pas douter, un surcroit de travail.

Sibelga mentionne que cette diminution d'ETP n'aura pas de répercussions sur les surfaces occupées et dès lors, le poste budgétaire « loyer » reste inchangé.

En ce qui concerne l'évolution des frais de fonctionnement directs et plus précisément, les frais des prestations liées aux procédures de recouvrement en phases amiable ou judiciaire, les frais facturés à Sibelga par le prestataire externe (étude d'huissiers) restent similaires et le volume de prestations est semblable à ceux de 2012 et 2013.

Cela peut signifier que Sibelga en 2014, pense ne pas avoir plus de situations d'arriérés à récupérer par le biais d'exploits d'huissiers que durant les deux années précédentes.

Au niveau du budget global dévolu au service de gestion des clients protégés, ce dernier est en baisse de 9.1% par rapport au budget 2013 et comme évoqué plus-avant suite à la diminution du nombre d'ETP.

### 3.2.2 Fourniture d'électricité aux clients protégés

Les estimations de consommations d'énergie faites par Sibelga sont basées d'une part, sur une augmentation du nombre de clients protégés de 13 % et d'une stabilisation de la consommation moyenne observée depuis 2011.

**Tableau 2 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux pour 2014**

	Budg.2014
Nombre moyen de clients protégés	3.775
Nombre moyen de clients hivernaux	100
Consommation moyenne (kWh/an), EAV consommation standard pour un client type basée sur la consommation de l'ensemble du parc	3.000
<b>Vente</b>	
Tarif Social Spécifique y compris cotisation fédérale (août 2013 - janvier 2014) (€/MWh)	139,11
Facturation aux clients protégés (€)	1.575.405
Facturation aux clients hivernaux (€)	41.733
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés (€)	469.123
Contre-passations de créances impayées par les clients hivernaux (€)	37.559
<b>Achat</b>	
Prix d'achat ("commodity" + frais de T&D + taxes et surcharges) (€/MWh)	149,20
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée (€)	1.689.649
Achat d'électricité pour la consommation des clients hivernaux (€)	44.759

Intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels (€)

114.022

Par rapport au budget 2014, nous constatons que le prix d'achat de l'électricité (€/MWh) a diminué de 10 €. Cette diminution de 10 € entre le budget 2013 et celui de 2014 est le cumul des variations des paramètres suivants :

Rappelons que le prix auquel achète Sibelga la « commodity » (électricité fournie) au fournisseur n'est pas un prix unique pour plusieurs années. Il varie d'une année à l'autre et même, d'un mois à l'autre. Le prix varie en fonction de paramètres boursiers (Endex). Le prix que Sibelga prend en compte pour l'établissement du budget MSP est le prix moyen obtenu sur l'année.

Le tarif pour le transport d'électricité (ELIA) varie également d'une année à l'autre. Des nouveaux tarifs pour la période couvrant 2012 à 2015 ont été approuvés par le CREG en mai 2013.

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.

A eux seuls, ces facteurs démontrent comme il est malaisé de prévoir le prix d'achat de l'énergie.

Le tarif social spécifique est le dernier tarif connu, soit celui fixé par la CREG pour la période couvrant août 2013 à janvier 2014.

En ce qui concerne le poste relatif à la « contre-passation de créances impayées » et par là même, d'impayés définitivement abandonnés par SIBELGA et à charge du budget des OSP, les montants calculés pour les clients protégés sont estimés à 30 % des montants facturés.

En ce qui concerne, les « clients hivernaux » l'estimation est de 90 % des montants facturés, comme pour l'année 2013.

Quant à lui, le poste relatif à « l'intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels », recouvre l'intervention du fonds fédéral destiné à dédommager partiellement Sibelga pour les pertes éventuelles subies à la vente d'énergie aux clients protégés résidentiels à un prix imposé (soit TSS). Ces clients représentent entre 30 % et 35 % du nombre total de clients protégés.

Cette intervention ne couvre que les dossiers relatifs aux clients devenus protégés parce que bénéficiaire du TSS aux termes de la législation fédérale (et non l'ensemble des clients protégés au sens des ordonnances bruxelloises).

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, seules les pertes résultantes d'une différence entre le TSS et le prix de vente moyen sur le marché sont prises en compte. Ce prix de vente moyen est calculé sur base d'une moyenne pondérée des prix par les fournisseurs présents sur le territoire bruxellois. Ce prix de référence est inférieur à celui des années antérieures, ce qui a comme conséquence la baisse très importante (près de 2/3) des montants avancés à charge du Fonds fédéral.

**Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2012 à 2014**

	Prog2012	Prog2013	Prog2014	Evolut° 2014-2013
Prix d'achat estimé	156,91	159,35	149,20	-6,37%
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée et hivernale	2.589.094	2.074.269	1.734.408	-16,38%
Prix de facturation aux clients protégés et hivernaux (€/MWh)	150,15	139,85	139,11	-0,5%
Facturation à la clientèle protégée et hivernale	2.417.184	1.784.721	1.617.138	-9,4%
Prise en charge par le fonds fédéral	361.565	312.276	114.022	-63,49%
Contre-passations de créances impayées	774.461	583.730	506.682	-13,20%
<b>Total</b>	<b>584.806</b>	<b>561.002</b>	<b>509.931</b>	<b>-9,10%</b>

### 3.2.3 Prestations techniques (pose et enlèvement de limiteurs)

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 2011, nous pouvons constater que :

- Au 31/12/2011 : 18.046 limiteurs soit 19 % d'augmentation par rapport au 31/12/2010 ;
- Au 31/12/2012 : 20.594 limiteurs soit 14 % en plus qu'au 31/12/2011 ;
- Au 31/07/2012 : 21.380 limiteurs soit 7 % en plus qu'au 31/12/2012.

A la lecture des chiffres relatifs au 1<sup>er</sup> semestre 2013, nous sommes amenés à constater une augmentation similaire à celle rencontrée en 2012.

Sibelga s'est basé sur ces chiffres pour prévoir les besoins humains et en matériel nécessaires en 2014 sur un volume de demandes d'intervention estimé à 25.000 demandes de (rem)placement et 12.000 demandes d'enlèvement.

Concernant le remplacement des limiteurs de 1.380w installés avant la modification de l'ordonnance électricité, Sibelga a constaté une faible demande de remplacement de ces limiteurs (283 en 2012 et 167 pour les 7 mois de 2013).

Dans son programme, Sibelga mentionne que seuls 111 remplacements de limiteurs de 4.600 W par des limiteurs de 2.300 W ont été effectués durant les 7 premiers mois de 2013. Ce qui est très peu.

Se pose la question des limiteurs de 4.600 W placés pour des durées supérieures à 6 mois, délai prévu par l'ordonnance.

Ce point, déjà évoqué précédemment dans ce rapport, sera réexaminé par Brugel et Sibelga à court terme.

En fonction des éléments développés ci-avant et tenant compte de l'augmentation du nombre moyen de visites nécessaires pour le placement des limiteurs et de la répartition des tâches entre personnel propre et personnel externe, Sibelga propose une diminution de l'ordre de 5% du budget affecté à la sous-traitance par rapport au budget 2013.

En ce qui concerne, les coûts de personnel propre (17.9 ETP), le budget est similaire à celui de l'année 2013.

**Tableau 4 : Budget**

	Prog.2012	Prog.2013	Progr.2014	Evolution 2014-2013
Personnel	1.210.437	1.351.437	1.340.890	-0,78%
Sous-traitance	1.456.538	1.583.222	1.431.528	-9,58%
Matériel	122.936	138.287	127.313	-7,94%
Frais de fonctionnement directs	120.190	120.662	118.301	-1,96%
Frais de fonctionnement indirects	1.371.606	1.405.960	1351850,4	-3,85%
<b>Total</b>	<b>4.281.707</b>	<b>4.599.568</b>	<b>4.369.882</b>	<b>-4,99%</b>

Nous pouvons de manière raisonnable mentionner que Sibelga a pris tous les paramètres en compte pour avancer ce budget en tenant compte des chiffres actuels du nombre de limiteurs, de l'expertise de son personnel et également de la situation de terrain (nombres d'essais infructueux).

Néanmoins, nous pourrions ajouter à cette analyse de Sibelga que suite à l'application de l'art 25octies § 7 et 8 en 2014 et les mouvements possibles qui seront opérés par les clients protégés cumulés à une application plus respectueuse de l'ordonnance en ce qui concerne le placement et



remplacement du limiteur de 4.600 w constituerait une augmentation du volume de prestations à effectuer.

### 3.2.4 Gestion des clients protégés alimenté en gaz

Pour un développement plus détaillé, nous pouvons nous référer à la partie électricité. Les tendances ainsi que les éléments contextuels sont similaires.

Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux est le suivant :

**Tableau 5 : Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux**

	Prog.2012	Prog.2013	Prog.2014	Evolution 2014-2013
Personnel	542.028	565.938	504.042	-10,94%
Loyer (y compris parking)	74.324	37.432	38.330	2,40%
Frais de fonctionnement directs	110.939	113.243	108.281	-4,38%
Frais de fonctionnement indirects	471.720	470.160	453.902	-3,46%
<b>Total</b>	<b>1.199.011</b>	<b>1.186.773</b>	<b>1.104.555</b>	<b>-6,93%</b>

Ce budget proposé repose sur les éléments repris dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 6 : Eléments de base du budget**

GAZ	Budg.2014
Nombre moyen de clients protégés	3.250
Nombre moyen de clients hivernaux	100
Consommation moyenne (kWh/an), EAV consommation standard pour un client type basée sur la consommation de l'ensemble du parc	14.000
<b>Vente</b>	
Tarif Social Spécifique y compris cotisation fédérale (août 2013 - janvier 2014) (€/MWh)	38,15
Facturation aux clients protégés (€)	1.733.570
Facturation aux clients hivernaux (€)	53.406
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés (€)	529.692
Contre-passations de créances impayées par les clients hivernaux (€)	48.066
<b>Achat</b>	
Prix d'achat (€/MWh)	47,18
Achat de gaz pour la consommation de la clientèle protégée (€)	2.144.254
Achat de gaz pour la consommation des clients hivernaux (€)	66.058
Intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels (€)	250.449

**Tableau 7 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux-comparaison des budgets 2012-2014**

	Prog.2012	Prog.2013	Prog.2014	Evolution 2014-2013
Prix d'achat estimé	56,25	48,69	47,18	-3,10%
Achat de gaz naturel pour la consommation de la clientèle protégée	3.764.024	2.608.482	2.210.313	-15,26%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	36,50	38,10	38,15	0,1%
Facturation à la clientèle protégée	2.382.862	2.000.866	1.786.977	-10,7%
Prise en charge par le fonds fédéral	552.981	371.956	250.449	-32,67%
Contre-passations de créances impayées	776.865	675.193	577.758	-14,43%
<b>Total</b>	<b>1.605.046</b>	<b>910.853</b>	<b>750.645</b>	<b>-17,59%</b>

### 3.2.5 Pose pastille gaz

Suite à une analyse plus fine réalisée par Sibelga, les agents limiteurs de puissance passent 3 % de leur temps de travail à réaliser des coupures de gaz contre 5 % estimé les années précédentes.

Dès lors, le budget pose de pastille gaz est estimé à 135.151 € et ce compris les coûts indirects.

## 4 Service de traitement des plaintes

L'article 25quaterdecies § 4 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.

Vu les nombreuses collaborations entre Brugel et Sibelga dans ce domaine, le régulateur est persuadé que le travail effectué dans le cadre de cette mission par le GRD, l'est de manière professionnelle et avec un haut niveau de compétence. De plus, nous reconnaissons à Sibelga sa volonté d'amélioration continue.

**Tableau 8 : Budget service de traitement des plaintes**

	Prog.2012	Prog.2013	Prog.2014	Evolution 2014-2013
Personnel	226.350	226.350	238.950	5,57%
Frais de fonctionnement directs	8.852	9.029	7.797	-13,64%
Frais de fonctionnement indirects	148.271	135.631	135.462	-0,12%
Total	383.473	371.010	382.209	3,02%

## 5 Alimentation des foires et festivités

SIBELGA s'assure que le coût de l'activité liée à l'alimentation des foires et festivités ait un impact nul, c'est-à-dire que les recettes couvrent intégralement les dépenses.

Cette activité ne connaît pas d'évolution d'une année à l'autre.

SIBELGA prévoit de fournir en 2014 une quantité d'énergie comprise entre 1,4 et 1,5 GWh, comparable à celle des années antérieures.

## 6 Amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public

L'article 24 Bis de l'ordonnance électricité prévoit que le programme des missions de service public contienne un chapitre spécifique intitulé « amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public ».

Conformément au texte de loi, ce chapitre reprend notamment les éléments suivants :

- Le cadastre énergétique des luminaires géré 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 du réseau de distribution pour assurer une remise en état rapide des installations.

Dans le cadre du transfert de la compétence tarifaire, Brugel devra porter de l'attention au manque à gagner lié au financement exclusif de l'éclairage public par les tarifs.

En effet, les modifications apportées en 2011 à l'ordonnance ont eu notamment comme conséquence qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012, Sibelga a l'obligation de verser l'intégralité de l'art.26 à la Région. Jusqu'alors, 80% de cette recette était conservée par Sibelga (30% pour l'URE et 50% pour l'éclairage public. Hors les tarifs fixés pour la période 2009-2012 et prolongés en 2013 et 2014 ne tenaient pas compte de ce changement.

## 6.1 Programme d'investissements

Globalement le programme 2014 lié aux activités de l'éclairage public présente une augmentation minime de 0.22% par rapport au programme 2013.

Une analyse des chiffres montre une diminution du poste construction de 4,12%. Au niveau du poste entretien, on peut constater une augmentation globale de 13,7%, celle-ci résultant notamment d'une meilleure réallocation des coûts et de l'augmentation des coûts de sous-traitance. Ces points seront détaillés ci-après.

Tableau 9 - Budget éclairage public

Postes budgétaires	2011		2012		2013	2014
	Programme	Réalisé	Programme	Réalisé	Programme	Programme
Construction des installations	10.999.792	10.027.181	11.565.888	11.074.627	11.828.553	11.341.668
Consommation d'électricité	7.815.432	7.410.630	7.276.434	7.060.508	6.826.258	6.676.205
Entretien et dépannage	4.761.194	4.852.398	5.087.285	4.925.471	5.032.535	5.720.945
Total	23.576.418	22.290.209	23.929.607	23.060.606	23.687.346	23.738.818
	Δ programme/réalisé : - 5,5%		Δ programme/réalisé : - 3,6%		Δ 2013/2014 : 0,22%	

Une découpe détaillée des différents postes constructions et entretiens a été transmise par SIBELGA. BRUGEL considère cette découpe comme suffisante dans le cadre de ce programme.

L'analyse de l'historique des réalisations montre un bon respect des montants budgétisés. Remarquons tout de même que les montants programmés tentent à être toujours supérieurs aux réalisations.

### 6.1.1 Construction des installations

Comme pour les autres années, les activités de construction des installations d'éclairage public, principalement le renouvellement et l'extension du parc d'éclairage public géré par SIBELGA, occupent la première place en termes de budget. Le budget prévisionnel pour 2014 s'élève à 11.151.821 €. Soit une légère diminution (-5,7%) par rapport au budget estimé pour l'année 2013.

Cette enveloppe budgétaire est la résultante de plusieurs activités décrites ci-après.

#### Remplacement des luminaires

Comme pour les programmes précédents, l'hypothèse utilisée par SIBELGA pour déterminer le nombre de luminaires à remplacer est basée sur une durée de vie des luminaires estimée entre 20 et 25 ans. En tenant compte de cette limite, SIBELGA se fixe comme objectif de remplacer annuellement entre 4 et 5% du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux.

Pour 2014, l'objectif de 3.350 nouveaux luminaires à remplacer est programmé, soit une hausse d'environ 150 unités par rapport aux deux précédentes années.

### *Construction du réseau spécifique à l'éclairage public*

En 2013, SIBELGA prévoyait la poursuite de la construction d'un réseau spécifique à l'éclairage public pour supprimer le réseau obsolète dit 50/16 et qui génère des pannes fréquentes touchant les installations. Les montants estimés pour ce poste étaient estimés en 2013 à 1.163.161€.

Sibelga ne consacre pas de paragraphe spécifique pour ce poste pour le budget 2014 mais les intègre aux coûts de construction des installations.

### *Plan lumière*

Sibelga constate le manque d'intérêt de certaines communes dans la réalisation d'un plan lumière.

Sibelga propose de réduire à 51.436 € les montants alloués à ce poste, soit près de la moitié des montants alloués chaque année depuis 2011.

## **6.1.2 Gestion du parc des luminaires**

### *Cadastre énergétique des luminaires*

Le parc des luminaires, situé sur les voiries et dans les espaces publics communaux, comptait en juillet 2013, 79.156 lampes pour 76.855 luminaires. Les caractéristiques techniques de ces luminaires et de leurs lampes sont intégrées dans une base de données gérée par SIBELGA. Cette base de données était couplée à deux outils cartographiques indépendants. Depuis 2012, ces deux outils n'en constituent plus qu'un, ce qui permet de mieux cibler les priorités de renouvellements et d'investissements.

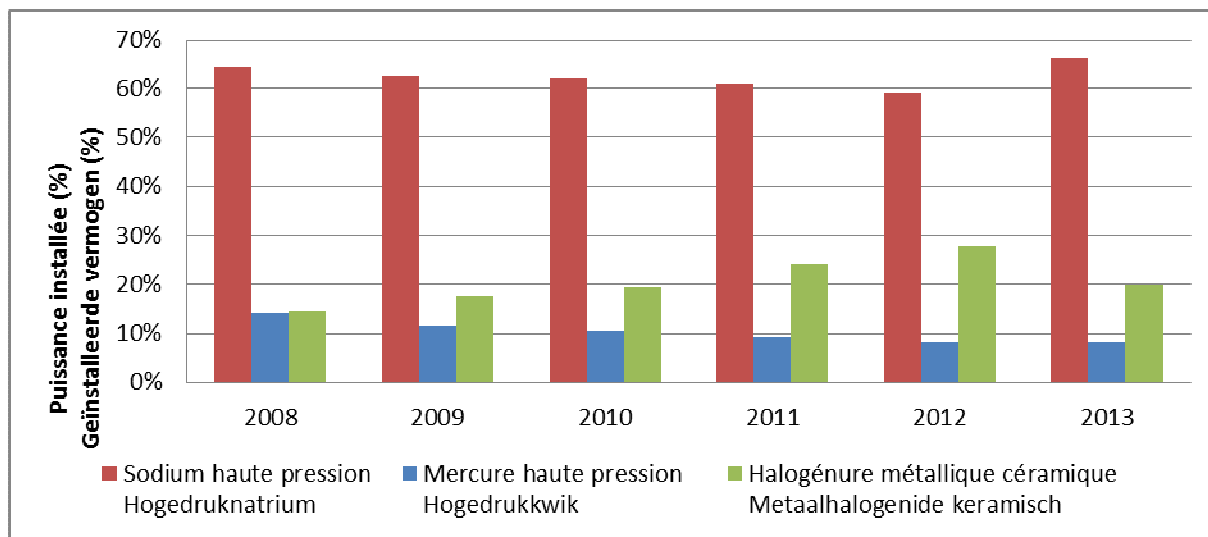
Les informations présentes dans la base de données éclairage public de SIBELGA ont un taux élevé de fiabilité. Seules, certaines informations d'infrastructure anciennes sont manquantes ainsi qu'une partie de l'information liée à certains circuits électriques.

Dans son programme, SIBELGA a présenté un inventaire des technologies utilisées sur son parc des luminaires. Les données présentées par SIBELGA montrent la diminution de la part des lampes énergivores (par exemple le mercure haute pression) dans le parc des luminaires au profit des lampes plus efficaces comme le sodium haute pression.

Pour mieux se conformer aux exigences de la réglementation européenne écoconception qui assigne des performances minimales à atteindre pour les lampes, SIBELGA affectera à l'intérieur du quota attribué à chaque commune, une quotité variant de 10 à 80% proportionnelle aux luminaires à remplacer, au remplacement des lampes non conformes. L'objectif que se fixe SIBELGA est

l'élimination du mercure à l'horizon 2017 pour les communes dont la quotité est de 80% et à l'horizon 2015 pour les communes dont la quotité est moindre.

**Figure 6 : Puissance installée des principales sources**



Pour satisfaire à la réglementation européenne qui assigne des performances minimales à atteindre pour les lampes entre autres d'éclairage public, SIBELGA met l'accent depuis plusieurs années sur le remplacement accéléré des luminaires équipés de lampes inefficaces d'un point de vue URE.

Le graphique ci-dessus reprend les 3 catégories de lampes qui représentent le pourcentage le plus élevé en termes de puissance installée sur le réseau. On constate une diminution significative du nombre de lampes mercure haute pression qui sont remplacées principalement par des lampes au sodium basse pression ou halogénures métalliques.

Chaque commune bruxelloise a reçu un inventaire des lampes au mercure haute pression encore présentes sur son territoire. Cet inventaire permettra de définir les voiries prioritaires sur lesquelles intervenir.

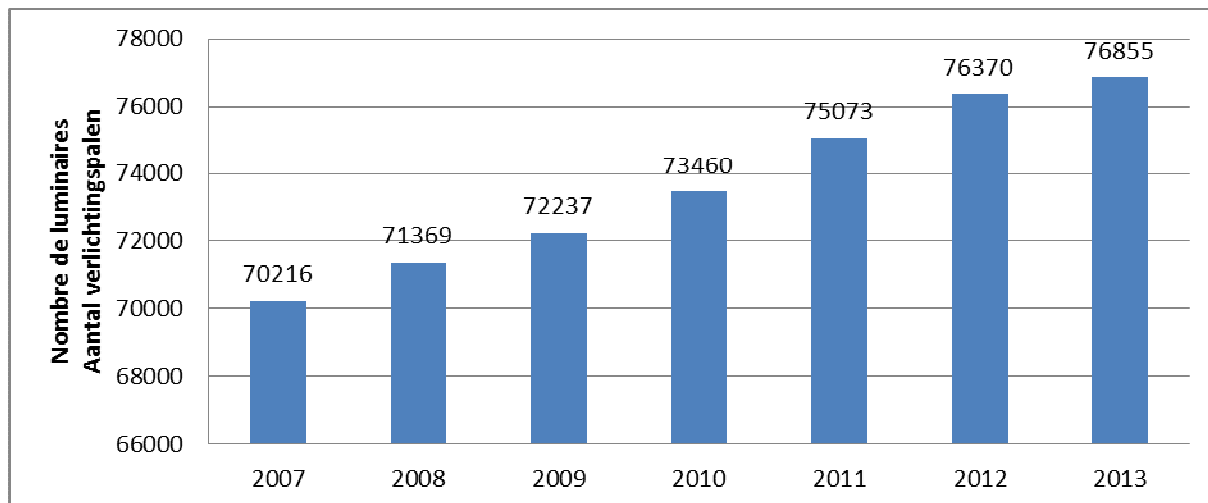
En juillet 2013, 4.976 lampes au mercure doivent encore être éliminées du réseau, soit 6,3% du parc.

BRUGEL estime que SIBELGA démontre bien sa volonté de respecter la réglementation en vigueur dans le cadre de l'élimination des lampes au mercure.

Comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de luminaires placés en région bruxelloise est en augmentation constante. Comme déjà explicité dans un précédent avis, l'éclairage public évolue dans sa conception en privilégiant davantage l'ensemble des usagers faibles.



**Figure 7 : Nombre de luminaires**



### *Essais sur site et utilisation rationnel de l'énergie*

SIBELGA continuera ses différents projets relatifs au dimming et la gestion centralisée, à l'introduction des LEDs en éclairage public et autres études URE.

Le programme prévoit un montant de 138.411 € pour le suivi de ces différentes actions. Ce montant est nettement supérieur à celui du programme précédent (76.169 €) mais reste tout à fait raisonnable par rapport à l'enjeu lié à une meilleure gestion technique et économique des réseaux d'éclairage public bruxellois.

En 2014, SIBELGA prévoit de définir les grandes orientations technologiques qu'elle suivra dans les prochaines années.

BRUGEL souhaite que ces orientations lui soient exposées avant leurs mises en œuvre et leurs budgétisations dans les prochains programmes.

### Entretien du parc

L'entretien du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux consiste dans le remplacement préventif des lampes et le dépannage des luminaires vétustes ou défectueux.

### *Remplacement systématique des lampes*

De manière identique aux années précédentes, SIBELGA continuera son programme de remplacement préventif et systématique des lampes afin d'éviter des pannes et par conséquent, les coûts d'interventions associés. Les hypothèses utilisées les autres années sont conservées pour évaluer le nombre de remplacements prévus. Cette quantité a été estimée en fonction de la durée de vie moyenne des lampes (2 ans pour les lampes dites « blanches » et 3 ans pour les « jaunes ») et en tenant compte de l'évolution annuelle du nombre de points lumineux (2% par an) sur le réseau.

Le nombre de lampe à remplacer en 2014 s'élève à environ 28.500. Ce niveau est comparable aux deux années antérieures.

Le budget estimé pour ce poste est de 1.373.846 €. Ce budget est supérieur d'environ 12% au budget 2012 ou 2013. Cette augmentation est justifiée notamment par une allocation plus précise entre les postes « construction » et « entretien » et une légère hausse probable des coûts de sous-traitance.

### 6.1.3 Dépannage et réparation des dégâts aux installations

Outre les remplacements systématiques repris au point ci-avant, l'activité entretien du réseau éclairage public contient un poste lié aux interventions curatives.

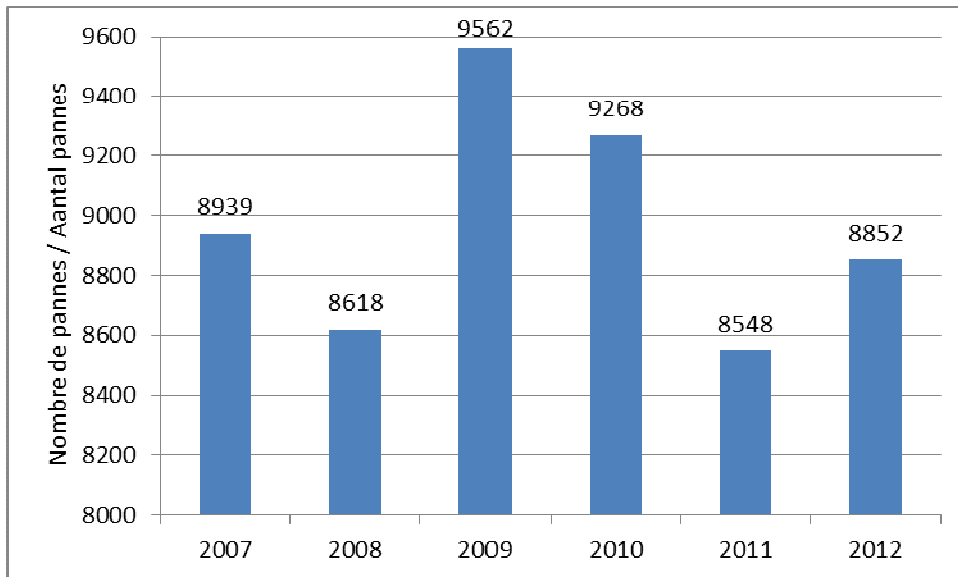
Les montants consacrés aux activités de dépannage sont basés sur une extrapolation des données constatées durant les années précédentes. En effet, les dégâts enregistrés fluctuent et sont indépendants du gestionnaire de réseau. Le montant prévu pour ce budget 2014 s'élève à 4.299.045 €. En 2013, les montants budgétés pour 2013 s'élevait à 3.618.995 € et très proches des montants exécutés en 2012.

Ce budget, plus élevé (+18,8%) que les autres années, se justifie premièrement par une réallocation plus fine des charges et augmentation des coûts de sous-traitance comme pour les entretiens systématiques en ce compris l'intégration d'astreinte pour le service de garde exigé pour les entrepreneurs. Deuxièmement, un budget a également été prévu pour préparer la numérotation des coffrets d'alimentation de l'éclairage public et la mise à jour de la base de données.

SIBELGA a prévu un budget de 48.054 € pour le nettoyage des armoires d'alimentation et le « recoating » de certains poteaux. Ce budget est en nette diminution (- 74%) par rapport à 2012 et 2013 compte tenu des efforts soutenus effectués durant cette période.

Les statistiques relatives au nombre de pannes et au taux de respect des délais d'intervention convenus, ventilés par types de pannes, sont détaillées dans le rapport que SIBELGA remet chaque année sur l'exécution de ses missions de services public.

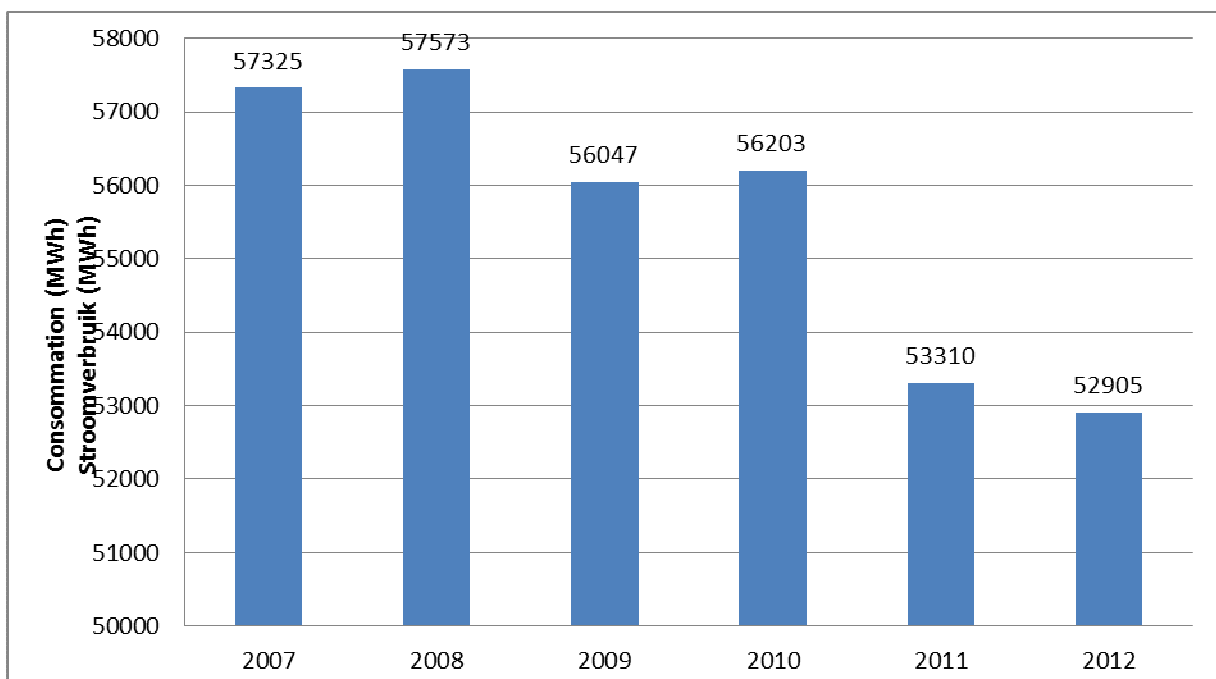
**Figure 8 : Nombre de pannes par an**



## 6.2 Consommations et facturation de l'éclairage public

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de la consommation en électricité du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux de la Région de Bruxelles-Capitale. Pour ce qui concerne l'année 2013, la consommation prévisionnelle de 51.961 MWh a été légèrement sous-estimée.

**Figure 9 : Consommation totale éclairage public**



Pour rappel, l'énergie consommée par les luminaires n'est pas mesurée mais estimée en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis par SYNERGRID pour chaque type de lampe. Comme expliqué dans les précédents rapports, en 2010, SYNERGRID a revu les puissances assignées à plusieurs types de lampes sur base d'une campagne de mesure sur site ce qui a eu pour conséquence une réduction de la puissance installée du parc d'éclairage géré par SIBELGA.

Pour les prochaines années, tenant compte des projets visant une meilleure efficacité énergétique et de la pénétration accrue de dimming et du ballast électronique, les estimations données par SIBELGA sont légèrement à la baisse. Cette diminution est évaluée à 0,5% sur base annuelle. L'estimation de consommation pour 2014 est de 52.410 MWh.

Le budget global pour l'alimentation de l'éclairage public en 2014 est estimé à 6.676.205 € soit une réduction de 2.2% par rapport à 2013.

SIBELGA achète l'électricité nécessaire à l'alimentation de l'éclairage public en passant par les procédures de marché public. L'énergie fournie dans le cadre de l'éclairage public est majoritairement issue de source d'électricité verte. BRUGEL, dans le cadre de son rapport sur les pratiques non-discriminatoires vérifie le caractère raisonnable des prix obtenus pour la fourniture d'éclairage public.

## 7 Coût global budgété des obligations de service public

	Prog.2012	Prog.2013	Prog.2014	Evolution 2014-2013
<b>Electricité</b>	<b>31.339.678</b>	<b>31.311.358</b>	<b>30.732.864</b>	<b>-1,85%</b>
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	2.383.326	2.341.158	2.127.933	-9,11%
Prise en charge par le fonds fédéral	361.565	312.276	114.022	-63,49%
Placement/ enlèvement limiteurs de puissance	4.281.707	4.599.568	4.369.882	-4,99%
Eclairage public	23.929.607	23.687.346	23.738.818	0,22%
Suivi clientèle et gestion des plaintes	383.473	371.010	382.209	3,02%
<b>Gaz naturel</b>	<b>4.465.990</b>	<b>3.548.690</b>	<b>3.342.664</b>	<b>-6%</b>
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	2.804.057	2.097.626	1.855.200	-11,56%
Prise en charge par le fonds fédéral	552.981	371.956	250.449	-32,67%
Sécurité des installations intérieures gaz	717.855	687.981	847.058	23,12%
Suivi clientèle et gestion des plaintes	255.650	247.340	254.806	3,02%
Pose pastille gaz	135.447	143.787	135.151	-6,01%
<b>Total</b>	<b>35.805.668</b>	<b>34.860.048</b>	<b>34.075.528</b>	<b>-2,25%</b>

## 8 CONCLUSIONS

Depuis le 20 août 2011 et les modifications intervenues au niveau de la protection du consommateur et principalement l'élargissement des conditions d'accès au statut de client protégé, Sibelga a adapté ses moyens de travail et assure de manière optimum des missions de gestion et d'alimentation des consommateurs précarisés. Le gestionnaire de réseau a réussi, durant ces dernières années, à mettre sur pied des procédures automatisées performantes.

Le programme présenté par Sibelga pour l'année 2014 et relaté dans cet avis tient compte des obligations des missions de service public à charge du gestionnaire de réseau et y répond. Néanmoins, Brugel souhaiterait attirer l'attention sur deux points développés dans cet avis sans que son avis positif sur le programme 2014 de Sibelga soit remis en cause :

D'une part, le nombre de clients protégés avancés par Sibelga pour l'année 2014 pourrait être nettement revu à la baisse et ceci tenant compte de l'application, dès le premier trimestre 2014, de l'art 25octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité. L'impact le plus significatif de cette action serait la « sortie » d'un grand nombre de clients protégés du statut.

D'autre part, nous pourrions avancer que les mouvements au niveau du (rem)placement des limiteurs de puissance pourraient être plus nombreux que ceux avancés par le gestionnaire de réseau et dès lors seraient susceptible d'occasionner une charge de travail plus importante.

Le programme proposé par SIBELGA pour le volet éclairage public reprend bien les activités décrites dans l'ordonnance électricité. Les éléments avancés par SIBELGA permettent à BRUGEL d'attester de la bonne gestion de l'activité éclairage public.

D'autre part, le programme 2013 démontre que SIBELGA continue à s'impliquer dans différents projets liées à l'utilisation rationnelle de l'énergie dans le domaine de l'éclairage public tel que le dimming, l'élimination des sources énergivores,... En 2014, SIBELGA prévoit de définir une feuille de route et de se positionner sur les grandes orientations qu'elle compte suivre au cours des prochaines années en matière d'éclairage public. Les matières visées sont celles liées au déploiement du dimming, des LED's, du pilotage des réseaux d'éclairage, la longueur optimale des réseaux, le comptage. BRUGEL souhaite que ces orientations lui soient exposées avant leurs mises en œuvre et leurs budgétisations dans les prochains programmes.

En outre, le budget global de l'activité éclairage public pour 2014 a été détaillé de façon suffisante et ne présente aucun point d'attention particulier.

Brugel propose au Gouvernement d'approuver le programme 2014 des missions de service public.

\* \*

\*