

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20250624-401)

relatif au rapport du gestionnaire de réseau de distribution sur
l'exécution des missions de service public en matière d'électricité
et de gaz pour l'année 2024

Etabli sur base de l'article 25, §1^{er}, alinéa 3 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, § 1^{er}, alinéa 2 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

24/06/2025

Table des matières

1	Base légale et contexte	3
2	Contrôle de l'exécution des MSP	4
2.1	Missions de service public auprès des clients finaux	4
2.1.1	MSP à caractère social	4
2.1.2	Gestion des clients protégés et hivernaux.....	4
2.1.2.1	Coût du service	4
2.1.2.2	Coûts de la fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux	4
2.1.2.3	Limiteurs de puissance	5
2.1.2.4	Enlèvement	5
2.1.2.5	Coûts des limiteurs et des coupures.....	5
2.1.3	Gestion des plaintes et indemnisations.....	5
2.1.4	Mise à disposition des données de comptage	7
2.1.5	Alimentation des foires et festivités	7
2.1.6	Programmes CHARGYCLICK et MOBICLICK.....	8
2.1.7	Programme RENOCCLICK.....	8
2.2	Missions de service public liées au réseau	9
2.2.1	Sécurité des installations intérieures	9
2.2.2	Conversion du gaz pauvre au gaz riche	9
2.2.3	Production renouvelable et services énergétiques	10
3	Coûts financés par les tarifs MSP.....	11
3.1.1.1	Gaz.....	11
3.1.1.2	Electricité	12
4	Conclusion.....	13

Liste des illustrations

Figure 1: Liste des 15 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2024	6
Tableau 1: Nombre de plaintes par cause spécifique	6
Tableau 4: Activité SIIG: détails rubriques frais directs et indirects	9
Tableau 2: Coûts des MSP gaz financées par tarifs en 2024	11
Tableau 3: Coûts des MSP Electricité financées par tarifs en 2024	12

I Base légale et contexte

L'article 25, § 1^{er}, alinéas 3 et 4, et §§ 2 et 3, de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et 19, § 1^{er}, alinéas 2 et 3, et §§ 2 et 3, de l'Ordonnance relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») prévoient que:

« § 1^{er}. (...) »

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet au Gouvernement un rapport sur l'exécution de toutes ses obligations et missions de service public réalisées pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents. Ce rapport contient également une comparaison du budget inscrit et réalisé pour l'exécution des obligations de service public avec les recettes indiquées par le gestionnaire de réseau de distribution dans sa proposition tarifaire. Le Gouvernement approuve ce rapport après avis de BRUGEL.

Après approbation par le Gouvernement, le programme, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le Gouvernement peut déterminer la forme et le contenu du programme et du rapport.

§ 2. BRUGEL peut 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. Le personnel désigné effectuant ces consultations et vérifications est désigné à cette fin par arrêté. BRUGEL peut adjoindre un réviseur d'entreprise au personnel désigné pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire du réseau de distribution.

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

Le présent avis répond à ces dispositions.

Le rapport sur l'exécution des Missions de Service Public (ci-après « MSP ») pour l'année 2024 a été établi conformément à la procédure reprise ci-dessus, qui prévoit en substance que le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « GRD ») remette pour le 31 mars de chaque année un rapport sur l'exécution de ses missions de service public au cours de l'année précédente. Ce rapport doit être approuvé, après avis de BRUGEL, par le Gouvernement et transmis au Parlement.

SIBELGA a communiqué à BRUGEL son rapport par mail le 10 avril 2025. Ce rapport contient les données et informations sur les MSP réalisées par SIBELGA en 2024, résultant du programme sur les MSP qui a été approuvé par le Gouvernement après [avis](#)¹ de BRUGEL.

¹ Il s'agit de l'avis n°378 relatif au programme des missions de service public 2024 de SIBELGA.

2 Contrôle de l'exécution des MSP

2.1 Missions de service public auprès des clients finaux

2.1.1 MSP à caractère social

Cet avis reprend de manière synthétique une analyse des coûts des missions sociales à charge de Sibelga. L'analyse approfondie concernant la réalisation de ces obligations, leurs impacts sur la clientèle-cible et sur la systémique du marché sont développés dans le rapport annuel 2024, cahier « clients résidentiels ».

2.1.2 Gestion des clients protégés et hivernaux

2.1.2.1 Coût du service

En 2024, Sibelga a poursuivi la mise à jour de ses interfaces applicatives dans le cadre de l'implémentation de l'ordonnance de 2022, notamment afin d'adapter ses outils à la gestion des clients protégés. Le coût total du service lié à cette mission s'est élevé à environ 2,3 millions d'euros, répartis selon la clé de ventilation en vigueur (65 % pour l'électricité et 35 % pour le gaz). Ce montant couvre les frais de personnel, les coûts de fonctionnement directs et indirects, ainsi que les dépenses engagées pour les développements informatiques nécessaires à la mise en œuvre des évolutions introduites par l'ordonnance précitée.

Il convient toutefois de souligner que certaines dépenses engagées dans ce cadre dépassent le strict périmètre des obligations légales. C'est notamment le cas des investissements dans des outils informatiques spécifiques, des campagnes de sensibilisation proactives (plus de 30 000 appels sortants en 2024), ou encore du renforcement du dispositif de contrôle du droit à la protection. Ces initiatives traduisent une volonté d'assurer un accompagnement renforcé et personnalisé des publics vulnérables, mais elles ont également un impact significatif sur les coûts globaux du service.

Dans ce contexte, BRUGEL recommande à Sibelga de renforcer la transparence sur les coûts engagés, en distinguant clairement les dépenses directement liées aux obligations réglementaires de celles relevant d'initiatives internes. Une meilleure planification et une justification plus rigoureuse des dépenses permettraient de garantir une utilisation efficiente des recettes tarifaires.

Par ailleurs, BRUGEL note positivement que les dépenses effectivement engagées en 2024 pour cette mission ont été contenues dans des proportions raisonnables par rapport aux prévisions initiales, ce qui témoigne d'un effort de maîtrise budgétaire en cours d'exercice. BRUGEL note que les coûts de service ont augmenté entre 2023 et 2024 suite notamment à l'augmentation de personnel et à la hausse sur les coûts des frais postaux.

BRUGEL invite néanmoins Sibelga à poursuivre ses efforts en matière de transparence et de justification des dépenses, en particulier pour les projets informatiques et ce, afin de garantir une gestion rigoureuse et conforme aux attentes légitimes du public en matière de bonne gouvernance.

2.1.2.2 Coûts de la fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux

BRUGEL a pris connaissance des réponses de Sibelga concernant sa stratégie d'approvisionnement en énergie dans le cadre des missions de service public (MSP). S'agissant des clients protégés, BRUGEL prend acte de l'adaptation de la stratégie d'approvisionnement, avec la mise en place d'un contrat à prix variable après l'échec d'un appel d'offre à prix fixe, permettant d'assurer la continuité de la fourniture.

Dans cette perspective, BRUGEL encourage Sibelga à améliorer l'anticipation de ses achats d'énergie pour les segments sensibles, à allonger la période pendant laquelle les fixations de prix sont possibles dans ses marchés publics.

Par ailleurs au vu de multiplication de clients protégés par 5 en 2 ans soit plus de 9 805 ménages protégés, il est demandé à Sibelga de poursuivre ses efforts en matière de recouvrement et de mettre en place des indicateurs permettant de suivre la bonne gestion de cette mission.

2.1.2.3 Limiteurs de puissance

Conformément à l'ordonnance de 2022, Sibelga ne place plus de limiteurs de puissance. L'année a été marquée par la poursuite du retrait progressif des limiteurs existants, avec 631 dispositifs enlevés, ramenant leur nombre à 917 fin 2024.

Rappelons que cette mission a été remplacée par l'appel téléphonique (IUA). A savoir que Sibelga appelle le client fournit par un fournisseur commercial et ayant reçu une mise en demeure. En 2024, Sibelga a passé 28.284 appels.

Cette activité, désormais initiée par Sibelga sans rendez-vous préalable, s'est heurtée à des difficultés d'accès et à des refus de retrait, ce qui a fortement réduit le taux de réussite des interventions (22,6 % contre 65,4 % en 2023). La baisse des poses et des retraits a entraîné une diminution des coûts associés au profit de la mission relative aux appels téléphoniques.

2.1.2.4 Enlèvement

Malgré la remarque formulée en 2023, Sibelga n'a pas intégré de manière opérationnelle une coordination entre les deux campagnes (enlèvement des limiteurs et déploiement des compteurs intelligents) en 2024. Sibelga justifie cette dissociation par des contraintes techniques et organisationnelles, notamment la mobilisation de compétences différentes.

Toutefois, le rapport 2024 reconnaît implicitement qu'une convergence avec le plan de déploiement des compteurs intelligents serait envisageable à moyen terme. En effet, l'accès accru aux installations, rendu possible par ces nouveaux compteurs, pourrait permettre de rationaliser les interventions techniques. Il s'agit donc d'une opportunité d'efficacité toujours partiellement manquée, bien que des perspectives d'amélioration soient évoquées.

2.1.2.5 Coûts des limiteurs et des coupures

BRUGEL constate que Sibelga n'a toujours pas réalisé d'évaluation ex post des gains de productivité ni d'analyse coûts-bénéfices complète pour le projet de digitalisation des interventions terrain. Cette absence de quantification limite l'appréciation de l'efficacité réelle de l'investissement, dans un contexte de maîtrise des charges liées aux MSP. BRUGEL réitère sa recommandation : intégrer systématiquement une analyse coûts-bénéfices pour les projets MSP, en particulier ceux à composante technologique.

Par ailleurs, même si l'enveloppe du déploiement des compteurs intelligents est fermée, BRUGEL souligne que des synergies avec d'autres interventions, comme l'enlèvement des limiteurs de puissance, pourraient générer des économies opérationnelles. Ces gains, bien que non valorisables a posteriori, restent dans l'intérêt de Sibelga, qui est donc encouragée à les rechercher activement.

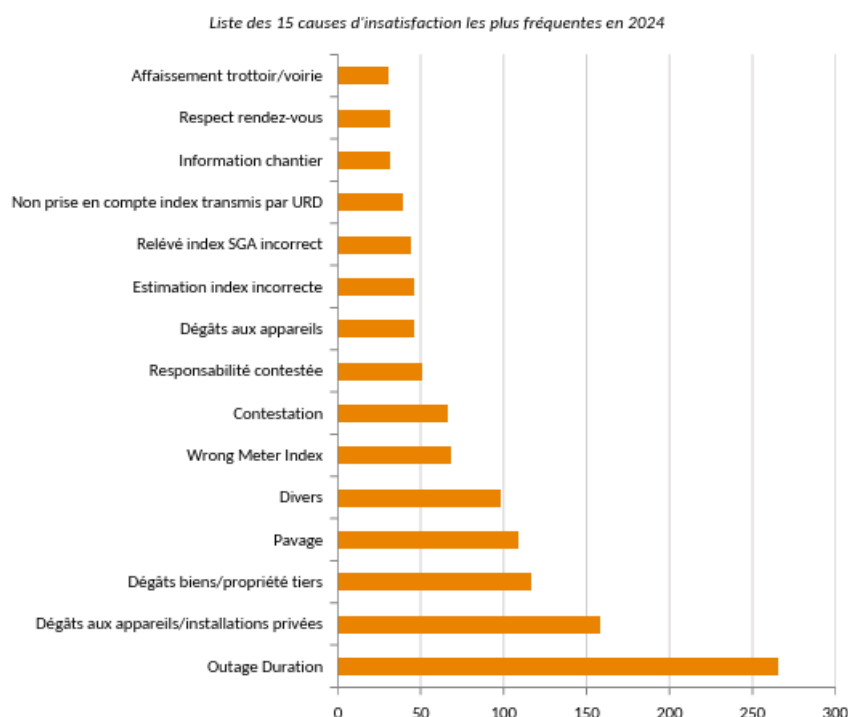
2.1.3 Gestion des plaintes et indemnisations

Dans son rapport MSP 2024, SIBELGA rapporte les chiffres suivants en ce qui concerne le traitement des plaintes :

- 1.963 plaintes ont été enregistrées, soit une augmentation de 12,43 % par rapport à 2023 (1.746) ;
- le taux moyen des plaintes justifiées est de 30,1 % (taux en baisse par rapport à 2023 : 39,46 %) ;
- 390 demandes d'indemnisation ont été introduites en 2024, ce qui constitue une nette augmentation par rapport à 2023 (237, augmentation de 64,6 %), dont 248 ont donné lieu à une indemnisation ;
- 74,4 % des plaintes émanaient de personnes physiques (soit 1.424) et 27,6 % (soit 539) de clients « Organisation », dont 55,8 % du total (soit 301) de « Communes/Régies communales » ;

- 85,03 % des plaintes ont été clôturées dans les 20 jours ouvrables, ce qui constitue un moins bon résultat par rapport à 2023 (90,49 %).

La figure ci-dessous illustre les 15 causes d'insatisfaction les plus fréquentes en 2024 :



(Source : SIBELGA)

Figure 1: Liste des 15 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2024

Les trois causes d'insatisfaction principales sont donc la durée de la panne, les dégâts aux appareils/installations privées et les dégâts biens/propriété tiers. La cause « pavage », qui était la première cause d'insatisfaction en 2022 et 2023, ne se retrouve plus en tête en 2024.

Le nombre des plaintes concernant certaines causes spécifiques, et leur caractère justifié ou non, est repris dans le tableau qui suit :

Processus/Causes	Nombre de plaintes (2024)	Plaintes justifiées	Plaintes non justifiées
ILC	43	9	34
Consommation Hors Contrat	55	2	53
Consommations suite manipulation compteur	27	2	25
Estimation	46	17	29
Rectifications (période)	6	1	5

(Source : SIBELGA)

Tableau 1: Nombre de plaintes par cause spécifique

BRUGEL salue les efforts continus de Sibelga pour améliorer la qualité et la précision du rapport relatif à la gestion des plaintes. En 2024, le rapport présente une ventilation détaillée des 1.963 plaintes enregistrées. L'augmentation constatée des plaintes est attribuée, par Sibelga, à la fois à une meilleure identification des plaintes grâce à l'amélioration des processus internes, et à une complexité croissante des dossiers.

Sibelga a élargi ses données à 15 catégories de causes d'insatisfaction les plus fréquentes, conformément à la recommandation de BRUGEL en 2023. Cet élargissement entraîne la mention de nouvelles causes dans le rapport MSP (notamment : contestation, dégâts aux appareils, relevé index SGA incorrect...). Le rapport fournit également une analyse comparative entre les causes les plus fréquentes et celles considérées comme justifiées, ce qui permet une lecture plus fine de la performance qualitative du service.

Le pavage, qui figurait parmi les premières causes en 2023, recule légèrement mais reste la première cause de plaintes justifiées, confirmant la persistance de problèmes liés à la remise en état des voiries après travaux.

BRUGEL prend également bonne note de la création de deux nouvelles causes majeures, les bugs Atrias et le déploiement des compteurs intelligents.

2.1.4 Mise à disposition des données de comptage

Conformément à l'article 24bis, § 1^{er}, 13°, de l'ordonnance électricité modifiée en 2022 et à l'article 6.20 du Règlement technique, SIBELGA a mis à disposition depuis octobre 2024 une application mobile³ permettant aux clients résidentiels de consulter leurs données de comptage issues des compteurs intelligents.

BRUGEL prend acte de cette avancée, mais souligne que cette mise en service est intervenue avec un retard de six mois par rapport à l'entrée en vigueur du Règlement technique (1^{er} avril 2024), tel que prévue par son article 6.20. Par ailleurs, si l'application mobile est désormais disponible, la version web, pourtant essentielle pour garantir une accessibilité élevée dans un cadre de précarité numérique, n'est annoncée que pour le second semestre 2025.

BRUGEL insiste sur la nécessité de garantir un accès effectif, simple et équitable aux données de comptage pour tous les utilisateurs du réseau de distribution, y compris via leurs mandataires. BRUGEL regrette également l'absence d'un calendrier clair pour l'activation des fonctionnalités complémentaires (gestion des consentements, export des données, etc.) et demande à SIBELGA de renforcer la transparence sur le déploiement de l'outil. Enfin, BRUGEL note que le coût du service a dépassé de plus de 40 % le budget initialement prévu, ce qui est dû à une phase de testing plus accrue qu'initialement prévue, à cause de la complexité des tests liés aux scénarii de marché et la mise en place du consentement pour la lecture à distance des données. Par conséquent, BRUGEL appelle à une vigilance accrue sur la maîtrise des coûts futurs.

2.1.5 Alimentation des foires et festivités

L'article 24bis, § 1^{er}, 8° de l'ordonnance électricité prévoit que la fourniture d'électricité pour des manifestations festives temporaires en voirie fait partie des missions de service public à charge de Sibelga. Si l'objectif initial était que les recettes générées par cette activité couvrent l'intégralité des coûts, force est de constater qu'un tel équilibre reste difficile à atteindre en pratique.

En 2024, le service « Foires et festivités » a connu une amélioration notable de son équilibre financier. Le coût total du service s'est élevé à 214.900 €, soit 52,5 % du budget initialement prévu. Cette performance s'explique par des revenus liés à l'énergie supérieurs aux prévisions, une réduction des coûts de personnel de terrain et des dépenses de matériel moindres, ce qui a mécaniquement réduit les frais de fonctionnement indirects. Pour rappel, les tarifs appliqués pour ce service avaient été augmentés de 78 % en 2020 par rapport à 2019, avant d'être gelés au niveau de 2019 suite à des plaintes du secteur forain et à une concertation avec le Cabinet du Ministre de l'Énergie.

³ <https://app.sibelga.be/fr>

Dans le cadre de la période régulatoire 2025-2029, BRUGEL a pris acte, par sa décision 285bis du 26 novembre 2024, des grilles tarifaires proposées par Sibelga, y compris celles relatives aux tarifs non périodiques applicables aux foires et festivités. Ces tarifs doivent être approuvés dans le rapport MSP mais sont suivis par la méthodologie tarifaire adoptée par BRUGEL, qui prévoit leur révision annuelle si nécessaire⁴. BRUGEL prend acte de la proposition tarifaire adaptée de Sibelga pour cette période, tout en rappelant que les tarifs applicables aux foires et festivités doivent continuer à viser un équilibre entre couverture des coûts et accessibilité pour les usagers concernés.

BRUGEL veillera à ce que les évolutions tarifaires futures restent compatibles avec les objectifs de service public définis à l'article 24bis, § 1^{er}, 8° de l'ordonnance électricité.

2.1.6 Programmes CHARGYCLICK et MOBICLICK

SIBELGA remplit, conformément au cadre légal, la mission qui lui a été confiée d'organiser et de coordonner les appels d'offres dans le but de développer l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques en voirie publique. À noter que la décision 251⁵ relative à l'établissement de lignes directrices relatives aux marchés ChargyClick, établies par BRUGEL en concertation avec SIBELGA, ont été adoptées en novembre 2023.

En 2024, le déploiement de **ChargyClick** a marqué un ralentissement avec 570 points de recharge installés, contre 1.102 en 2023. Ce recul s'explique notamment par la transition vers la **Concession 3**, attribuée à **TotalEnergies**, qui prévoit l'installation de 1.000 à 2.000 nouveaux points de recharge dans les années à venir. Parallèlement, le programme **MobiClick** poursuit son accompagnement des pouvoirs publics dans la planification de la mobilité électrique, et ce dans l'attente du positionnement d'un nouveau Gouvernement étant donné que la mission d'une durée de trois ans, telle que prévu dans l'arrêté modificatif la consacrant, ait expiré le 24 novembre 2024.

Sur le plan budgétaire, ChargyClick a représenté un coût de 548.124 €, entièrement financé par les tarifs de réseau, donc supporté par les utilisateurs. MobiClick, quant à lui, a mobilisé 180.936 €, dont 62,96 % ont été couverts par un subside régional. Cette répartition s'explique par le fait que les 14 adhérents régionaux sont financés à 100 %, tandis que les 40 adhérents locaux ne le sont qu'à 50 %, le solde étant pris en charge via les tarifs de réseau.

2.1.7 Programme RENOCCLICK

En 2024, la dynamique amorcée en 2023 se poursuit avec des avancées concrètes dans la gestion et le pilotage du programme RenoClick⁶. Un nouvel outil interne, **SiteTracker**, a été mis en place pour centraliser le suivi de tous les projets. Il permet aux équipes de disposer de tableaux de bord partagés, facilitant la coordination entre les nombreux acteurs impliqués, assurant un reporting intégré pour Sibelga, le Comité d'accompagnement et la Région.

Par ailleurs, le **guichet unique RenoClick** a renforcé sa visibilité grâce à une campagne de communication conjointe avec Bruxelles Environnement, incluant une nouvelle brochure, une vidéo didactique et un événement rassemblant plus de 120 représentants publics. Enfin, de nouveaux outils sont en développement, comme une application de comptabilité énergétique améliorée et une version pilote d'un outil « feuille de route » pour aider à prioriser les travaux et estimer leur impact.

Ces évolutions traduisent une montée en puissance des moyens mis en œuvre pour accompagner efficacement les pouvoirs publics dans leurs projets de rénovation énergétique. En 2024, le programme RenoClick représente un coût de 4.342.115 €, entièrement couvert par un subside régional, sans impact sur les tarifs de réseau supportés par les utilisateurs.

⁴ Voir point 4.9.3.10 de la décision 285 <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2024/fr/DECISION-285-REFUS-PROPOSITION-TARIFAIRE-SIBELGA-2025-29.pdf>

⁵ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2023/fr/DECISION-251-LIGNES-DIRECTRICES-POINTS-RECHARGE.pdf>

⁶ Renoclick est un programme qui a été lancé en novembre 2022. Ce programme s'inscrit dans la stratégie RENOLUTION de la Région de Bruxelles-Capitale et vise à accompagner les institutions publiques dans la rénovation énergétique de leurs bâtiments.

2.2 Missions de service public liées au réseau

2.2.1 Sécurité des installations intérieures

L'ordonnance gaz charge le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs d'offrir aux ménages qui en font la demande un service gratuit de prévention des risques en matière d'utilisation du gaz naturel. BRUGEL prend note des informations reprises dans le rapport de SIBELGA. À la suite de la question posée par BRUGEL relative à l'augmentation significative des frais de fonctionnements directs et indirects ainsi qu'à notre demande de ventilation plus détaillée et de justification de ces hausses. En réponse à notre demande, SIBELGA a transmis un tableau reprenant le détail des rubriques composant les frais de fonctionnement directs et indirects (à l'exclusion des frais de personnel).

(en EUR)

Frais directs	Réal.2023	Budget 2024	Réal. 2024
Transport (pers. Techn)	28.985	29.528	41.145
Débours liés au personnel	3.926	3.031	3.658
Total Frais directs	32.911	32.560	44.803
Frais indirects	Réal.2023	Budget 2024	Réal. 2024
Achats	157	121	146
Structure	6.718	6.778	7.898
Overhead	342.913	345.679	402.772
Surveillance	75.683	83.689	107.433
Métre	3.221	3.281	4.572
Magasin			53
Total Frais indirects	428.692	439.548	522.875

(Source : SIBELGA)

Tableau 2: Activité SIIG: détails rubriques frais directs et indirects

BRUGEL constate une augmentation significative des frais de fonctionnement directs (+37,6 % par rapport au budget 2024 et +36,2 % par rapport à 2023) ainsi que des frais indirects (+19 % par rapport au budget 2024 et +22 % par rapport à 2023). Cette hausse est principalement attribuée à une intensification des activités de terrain, notamment une augmentation de 22 % du nombre de visites SIIG par rapport à 2023.

La ventilation fournie par Sibelga indique que cette évolution est essentiellement due à :

- Une hausse des heures pointées par le personnel technique, imputée dans les frais directs (transport et temps de travail). suite à l'augmentation du nombre des visites SIIG (+22% par rapport à 2023)
- Une augmentation des frais indirects, via les surcharges liées au personnel overhead, et de surveillance

BRUGEL recommande d'analyser si la hausse des visites SIIG est ponctuelle ou structurelle, et d'explorer les leviers d'optimisation des ressources (planification, mutualisation, digitalisation). Il est également demandé d'intégrer une ventilation plus détaillée des coûts par type d'intervention dans les prochains rapports, ainsi qu'une transparence renforcée sur le calcul des surcharges indirectes, afin d'assurer une allocation équitable des coûts aux missions de service public.

2.2.2 Conversion du gaz pauvre au gaz riche

Sibelga indique dans son rapport qu'aucun frais n'a été engagé pour cette mission achevée en 2024, précisant qu'elle ne sera donc plus reprise dans les rapports futurs.

2.2.3 Production renouvelable et services énergétiques

Concernant l'achat d'énergie verte et garantie d'origine, Sibelga mentionne la composante « garantie d'origine » dans le cadre de la valorisation des achats d'électricité pour l'éclairage public. Cette composante n'a pas été intégrée dans le calcul budgétaire initial, ce qui a contribué à un écart entre les prévisions et les coûts réels.

Le contrôle ex post de BRUGEL indique que le prix d'achat des garanties d'origine (GO) a atteint 6,71 €/MWh pour les clients protégés, un niveau élevé au regard des tendances actuelles du marché. Il est vrai que les prix des GO ont connu une forte hausse en 2023, atteignant jusqu'à 7 €/MWh, avant de redescendre progressivement autour de 1 €/MWh⁷. Ce contexte justifie en partie le coût observé, mais souligne également l'importance d'une stratégie d'achat plus anticipative. Afin de limiter l'exposition aux fluctuations du marché et de sécuriser des conditions tarifaires plus avantageuses, il serait pertinent que Sibelga planifie ses achats de GO plus en amont. Une meilleure anticipation, combinée à une veille active sur les prix, permettrait d'optimiser les coûts et de renforcer l'efficacité économique de la démarche. Enfin, une transparence accrue sur les volumes achetés, les critères de sélection et les modalités contractuelles contribuerait à une meilleure lisibilité de la politique d'approvisionnement.

En effet, il ne peut être considéré comme raisonnable d'acheter au pic du prix du marché sans autre justification que le moment de la conclusion du contrat.

Brugel considère que le prix de 2,88 €/MWh est une référence acceptable pour les garanties d'origine liées à ces fournitures, compte-tenu des prix du marché. Le prix de 2,88 €/MWh est avancé par Sibelga pour les garanties d'origine liées aux autres achats d'énergie de Sibelga pour 2024.

Brugel recommande dès lors au Gouvernement de procéder à un rejet d'un montant 24.251,56 €⁸ pour les coûts liés à l'achat de garanties d'origine lié à la fourniture aux clients protégés en 2024.

⁷ Cf. [Proposition 35 de BRUGEL du 27/08/2024](#), page 12, prix des garanties d'origine.

⁸ Soit $(6,71 - 2,88) \times 27.910$ MWh (volume réalisé en 2024).

3 Coûts financés par les tarifs MSP

3.1.1.1 Gaz

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2024.

	Budget 2024 proposition tarifaire [€]	Budget 2024 programmé [€]	Réalisé 2024 [€]	Réalisé 2023 [€]
Activité clients protégés	-472.673 ⁹	4.915.699	2.243.082	- 835.838 ¹⁰
Sécurité installations intérieures	842.078	951.455	1.117.627	920.860
Pose pastille gaz	43.797	59.745	97.736	65.924
Suivi clientèle et gestion des plaintes	192.663	236.804	237.589	241.503
Conversion gaz pauvre vers gaz riche	345.040	0	0	11.683
Fin de contrat	88.500	135.520	137.758	102.798
Index au consommateur	42.154	395.106	560.153	283.377
Total	1.081.559	6.694.329	4.393.944	790.306

Tableau 3: Coûts des MSP gaz financées par tarifs en 2024

Le tableau 2 appelle plusieurs remarques et observations :

- 66% du budget programmé a été réalisé.
- La MSP « Index au consommateur » introduite en 2022 a connu une forte diminution entre 2023 et 2024.
- On note en 2024 une utilisation de 3.657.439€ des fonds de régulations, à comparer aux prévisions (issues du réalisé 2022) de 345.040€. Cela s'explique principalement par une diminution des montants à récupérer auprès de la CREG pour la fourniture aux clients protégés.

Au vu du montant budgété par Sibelga pour la gestion des clients protégés et plus spécialement pour l'achat du gaz et du réalisé, on peut s'étonner des montants avancés dans le programme MSP 2024, , qui excèdent de 119 % le budget réalisé. Par ailleurs, cette différence d'appréciation n'apparaît pas pour l'électricité.

⁹ Proposition tarifaire 2024 sur base du réalisé 2022

¹⁰ Le montant négatif du réalisé en 2023 s'explique par le fait qu'avec la crise des prix et l'augmentation importante des prix pour le client résidentiel, le remboursement alloué par la CREG dans le cadre du tarif social a été très important. Sibelga ayant contracté ses volumes par marché public avant la crise a bénéficié d'un remboursement supérieur à ses coûts énergie alloué aux clients protégés. Rappelons que le tarif social fédéral a été étendu au BIM jusqu'au 1/07/23 étendant ainsi la couverture des clients alimentés par Sibelga et couverts par le tarif social fédéral et donc éligible au remboursement CREG.

3.1.1.2 Electricité

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2024.

Tableau 4: Coûts des MSP Electricité financées par tarifs en 2024

	Budget 2024 proposition tarifaire [€]	Budget 2024 programmé [€]	Réalisé 2024 [€]	Réalisé 2023 [€]
Pose et enlèvement de limiteurs	1.907.472	868.198	558.868	1.868.769
Activité clients protégés	573.046	3.134.392	3.828.243	1.086.700
Éclairage public ¹¹	36.627.548	37.985.678	39.909.757	35.237.270
Suivi clientèle et gestion des plaintes	357.804	439.779	441.236	448.505
Foires & festivités	269.965	409.629	214.890	262.535
Fin de contrat	167.128	200.660	261.526	199.084
ChargyClick	482.412	769.288	548.124	628.207
Index au consommateur	78.286	733.769	1.040.285	526.271
Total	40.463.661	44.541.393	46.802.929	40.257.341

Ce tableau appelle plusieurs remarques et observations :

- Les coûts réalisés 2024 connaissent une hausse de 17% par rapport aux coûts réalisés 2023. Cette hausse est principalement causée par la gestion des clients protégés et hivernaux et l'éclairage public.
- La MSP « Index au consommateur » introduite en 2022 a connu une forte augmentation entre 2023 et 2024 (+97%).
- Les coûts de l'éclairage public en 2024 ont augmenté de 13% par rapport à 2023, et cette hausse s'explique principalement par la hausse des postes « construction des installations » et « fourniture d'énergie ».

La partie des fonds de régulation affectée à la couverture des écarts MSP ayant été épuisée lors de la couverture de l'écart entre le réalisé et le budget tarifaire de l'année 2022, le solde de -6.303.089€ vient impacter la contribution de l'année 2024 de la rubrique OSP des fonds de régulation.

¹¹ Il convient toutefois de noter que la gestion de l'éclairage public ne fait pas l'objet d'une analyse dans ce présent avis. Cette thématique sera abordée de manière spécifique et détaillée dans un rapport dédié.

4 Conclusion

Les principales remarques de BRUGEL qui découlent de l'analyse du rapport d'exécution des missions de service public (MSP)¹² pour l'année 2024 et des compléments d'informations communiqués par SIBELGA sont reprises ici :

1. Concernant les MSP à caractère social :

- Concernant la gestion des plaintes, BRUGEL salue la précision et l'amélioration des informations contenues dans le rapport, notamment en ce qui concerne la classification de celles-ci et une granularité plus fine pour les plaintes justifiées les plus fréquentes. BRUGEL réitère l'intérêt de centraliser les informations dans une base unique pour améliorer la traçabilité, et cette recommandation reste toujours d'actualité.
- BRUGEL prend acte des efforts déployés par SIBELGA en 2024 pour adapter ses outils et processus à l'évolution du cadre réglementaire tels que :
 - un centre d'appel téléphonique et bureau d'accueil
 - un back-office spécialisé
 - un système de contrôle du droit à la protection
 - des campagnes de sensibilisation téléphoniques
 - un outil d'optimisation des interventions techniques
- Le renforcement de ces dispositifs témoigne d'une volonté d'accompagnement renforcé des clients protégés. Toutefois, BRUGEL souligne la nécessité de distinguer plus clairement les dépenses strictement liées aux obligations légales visées par l'ordonnance de celles relevant d'initiatives internes, telles que :
 - le développement de fonctionnalités avancées pour l'application mobile My Sibelga,
 - les campagnes de sensibilisation proactives auprès des clients protégés,
 - la digitalisation des interventions terrain sans évaluation coûts-bénéfices,
 - le recours à des stratégies de type « click » ou à prix variable, dont la mise en œuvre, bien que parfois contrainte, appelle une meilleure anticipation.

Une meilleure transparence et une justification rigoureuse des coûts engagés sont attendues, en particulier pour les projets informatiques.

- En matière d'approvisionnement énergétique, BRUGEL encourage SIBELGA à renforcer l'anticipation de ses achats pour les segments sensibles, tout en poursuivant ses efforts de recouvrement.
- Concernant les limiteurs de puissance, BRUGEL constate que leur retrait se poursuit, mais regrette l'absence de coordination opérationnelle avec le déploiement des compteurs intelligents. BRUGEL réitère sa recommandation d'intégrer une analyse coûts-bénéfices systématique pour les projets MSP, afin de garantir une gestion efficiente et transparente des ressources tarifaires.

2. Concernant les MSP de mise à disposition des données de comptage :

BRUGEL prend acte des avancées de SIBELGA dans le développement d'un outil multifonctionnel destiné à la mise à disposition des données de comptage. Toutefois, BRUGEL constate que l'obligation réglementaire n'est toujours pas pleinement respectée. BRUGEL réitère sa position selon laquelle cette mission de service public doit être exécutée dans le respect strict du cadre légal en vigueur, et se réserve le droit d'utiliser les leviers à sa disposition pour garantir sa mise en œuvre effective.

¹² Il convient toutefois de noter que la gestion de l'éclairage public ne fait pas l'objet d'une analyse dans ce présent avis. Cette thématique sera abordée de manière spécifique et détaillée dans un rapport dédié.

3. Concernant les MSP pour l'alimentation des foires et des festivités

BRUGEL prend acte de la volonté de SIBELGA de proposer, pour la période tarifaire 2025-2029, des tarifs reflétant davantage les coûts réels liés à l'alimentation des foires et festivités, comme mentionné dans la décision 285bis.

Si le coût total du service « Foires et festivités » en 2024 s'est révélé inférieur de 47,5 % au budget initialement prévu, BRUGEL constate néanmoins une forte augmentation des frais de fonctionnement directs (+220,3 %), principalement liée à des entretiens et contrôles d'armoires non anticipés. Cette situation met en évidence une sous-estimation structurelle de certains besoins opérationnels dans les programmes des dernières années. BRUGEL invite dès lors SIBELGA à améliorer la fiabilité de ses prévisions budgétaires, afin d'assurer une meilleure maîtrise des coûts et une transparence accrue vis-à-vis des usagers.

4. Concernant le budget global des MSP :

BRUGEL constate que le budget réalisé des missions de service public (MSP) pour l'année 2024 s'élève à 51,2 M€, répartis entre 46,8 M€ pour l'électricité et 4,4 M€ pour le gaz, soit une exécution à hauteur de 105 % du budget programmé (contre 91 % en 2023). Cette augmentation s'explique notamment par :

- une augmentation des dépenses pour la mise à disposition des données de comptage (+42 %);
- une sous-exécution des coûts liés aux clients protégés gaz (réalisé à 46 % du budget initial), compensée par une sur-exécution pour l'électricité.

BRUGEL rappelle que les coûts liés aux MSP sont pleinement intégrés dans la facture finale. Dans un souci d'efficacité budgétaire mais aussi à la lumière des exigences européennes, BRUGEL considère qu'il serait opportun d'exclure ces coûts de la facture d'énergie.

BRUGEL souligne également que les coûts liés aux MSP ne sont actuellement soumis à aucun mécanisme incitatif. Or, un mécanisme incitatif pousse le GRD à une maîtrise et une gestion efficiente du budget. BRUGEL pourra conseiller au Gouvernement sur la mise en place d'un mécanisme incitatif spécifique visant à encourager une gestion performante et maîtrisée de cette mission.

Par conséquent, BRUGEL recommande au Gouvernement la prise en compte des recommandations formulées dans les conclusions susmentionnées et de rejeter le montant de 106.895,30€¹³ pour les coûts liés à l'achat de garanties d'origine lié à la fourniture aux clients protégés en 2024.

* *

*

¹³ Soit (6,71-2,88) * 27.910 MWh (volume fourni en 2024).