

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

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20250707-403)

relatif aux rapports du gestionnaire des réseaux de distribution
d'électricité et du gaz pour l'année 2024 :

- sur la qualité des services ;
- sur le régime d'indemnisation ;
- sur les pratiques non-discriminatoires à l'égard des
fournisseurs.

Etabli en application de l'article 12, 24bis, 30bis et 32novies 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 10 et 18bis de
l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz
en Région de Bruxelles-Capitale.

07/07/2025

Table des matières

1. Base légale et contexte	4
2. Qualité de la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz	6
2.1 Continuité de fourniture sur les réseaux	6
3.1.1 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau électrique.....	7
3.1.2 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau gaz.....	9
3.1.3 Interruptions d'alimentation de l'éclairage public.....	10
2.2 Qualité de tension sur le réseau électrique	11
2.3 Qualité de pression sur le réseau gaz.....	12
2.4 Développement des infrastructures pour les nouveaux services	14
2.4.1 Déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités	14
2.4.2 Transformation du réseau en réseau intelligent	14
2.4.3 Déploiement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques	14
3. Qualité des prestations de services rendus au marché.....	16
3.1 Gestion des données de comptage	16
3.1.1 Taux de relevé physique des compteurs	16
3.1.4 Taux de relevé des compteurs intelligents	17
3.1.2 Délai de transmission des données.....	17
3.1.3. Gestion des données « green »	18
3.1 Gestion des demandes du marché	19
3.1.1 Qualité du traitement des demandes fournisseurs	19
3.1.2 Qualité des services de flexibilité et d'agrégation	25
4. Qualité des prestations de services rendus aux URD	26
4.1 Gestion des plaintes et indemnisations	26
4.2 Respect des délais pour la réalisation des travaux	27
4.3 Respect des délais pour la certification des installations de productions décentralisées.....	29
4.4 Qualité du service de fournisseur de dernier ressort	31
4.5 Qualité de la communication envers les utilisateurs du réseau	31
4.5.1 Information sur les interruptions d'alimentation.....	31
4.5.2 Information sur le régime d'indemnisation	32
4.5.3. Information générale	32
4.5.4. Mise à disposition des données de comptage	32
4.5.5. Information liée au placement du compteur intelligent.....	33
5. Conclusions.....	34

Liste des Figures

Figure 1: Evolution des coupures par niveau de tension	7
Figure 2: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2024-SAIFI/SAIDI	8
Figure 3: Suivi des interruptions d'une durée inférieure à 6h	9
Figure 4: Evolution des indicateurs d'indisponibilité	10
Figure 5: Évolution du nombre de pannes EP entre 2020 et 2024	11
Figure 6: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie	12
Figure 7: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz	13
Figure 8 : Taux de relevé physique par type de compteur	16
Figure 9 : Taux de transmission des données dans les délais	18
Figure 10: Nombre de jours moyens de rectifications.....	18
Figure 11 : Taux de réactivité du GRD des demandes des fournisseurs dans les délais légaux	19
Figure 12: Délais de renvoi des relais de découplages pour l'exercice 2024	30

Liste des Tableaux

Tableau 1: Evolution du nombre d'interruptions 2023-2024 par cause.....	7
Tableau 2 : Evolution du taux d'index successivement estimés.....	17
Tableau 3 : Nombre de demandes par nature d'interruption-Electricité.....	26
Tableau 4: Nombre de demandes par nature d'interruption-Gaz	27
Tableau 5: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité.....	28
Tableau 6: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz.....	29

I. Base légale et contexte

Dans le cadre de ses missions fixées par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »)¹, BRUGEL publie annuellement son avis sur les rapports communiqués par le gestionnaire des réseaux d'électricité et du gaz, SIBELGA, relatifs à la qualité de son service, au régime d'indemnisation et aux pratiques non-discriminatoires.

Pour ce qui concerne le rapport sur la qualité des services, l'article 12, § 4 de l'ordonnance électricité, dispose ce qui suit :

« § 4. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseau transmettent à Brugel, chacun pour ce qui le concerne, un rapport dans lequel ils décrivent la qualité de leur service pendant l'année civile précédente.

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

- 1° le nombre, la fréquence et la durée moyenne des interruptions de l'accès au réseau ;*
- 2° la nature des défaillances et la liste des interventions d'urgence ;*
- 3° le respect des critères de qualité relatifs à la forme d'onde de la tension, tels que décrits par la norme NBN EN 5016 ;*
- 4° les délais de traitement des réclamations et de gestions des appels de secours ;*
- 5° les délais de raccordement et de réparation.*

Les modalités de cette obligation peuvent être fixées par Brugel qui peut également imposer aux gestionnaires de réseau de lui transmettre leurs programmes d'entretien. »

Sur base de cet article, BRUGEL a établi un modèle de rapport sur la qualité des services du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) bruxellois (voir avis 20080821-64).

En outre, l'article 10 de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »), telle que modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011, est rédigé comme suit :

« [...]

§ 4. Le gestionnaire du réseau envoie chaque année, avant le 31 mars, un rapport à Brugel dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée. La forme et le contenu détaillé du rapport font l'objet d'une concertation entre le gestionnaire du réseau et Brugel qui peut également imposer au gestionnaire du réseau de lui transmettre son programme d'entretien.

Ce rapport contient au moins les données suivantes :

¹ l'article 30bis, §2 1° et 2° de l'ordonnance électricité, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006 et modifiée par les articles 2 et 49 de l'ordonnance du 20 juillet 2011, stipule ceci : « § 2. Brugel est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

Brugel est chargée des missions suivantes :

- 1° donner des avis, études ou décisions motivés et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance et par l'ordonnance susvisée du 1er avril 2004 ou leurs arrêtés d'exécution;*
- 2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ».*

- 1° le nombre de clients raccordés sur le réseau;
- 2° l'indisponibilité du réseau ainsi que les causes de celle-ci;
- 3° les problèmes rapportés en rapport avec la qualité ou la pression du gaz;
- 4° le nombre de plaintes reçues relatives au non-respect des termes du contrat de raccordement. ».

Pour ce qui concerne le rapport sur le régime d'indemnisation, l'article 32novies, § 3 de l'ordonnance électricité dispose ce qui suit :

« § 3. [...] Avant le 15 mai de chaque année, les gestionnaires de réseau adressent à Brugel, un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondés sur les articles 32bis à 32quinquies réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 12 § 4 de la présente ordonnance.»

Pour ce qui concerne les pratiques non-discriminatoires, l'article 24bis, § 1^{er}, 7° de l'ordonnance électricité et l'article 18bis, § 1^{er}, 4° de l'ordonnance gaz, prévoient que le gestionnaire du réseau de distribution remette chaque année « un rapport relatif au programme des engagements par lesquels le gestionnaire du réseau de distribution garantit l'exclusion de toute pratique discriminatoire. BRUGEL communique ce rapport et son avis au Gouvernement et le publie. ». Le présent document répond aussi à cette obligation.

Tel que le prévoit la base légale reprise ci-avant, SIBELGA a communiqué les différents rapports dans lesquels il décrit la qualité de ses prestations en tenant compte des indicateurs disponibles. BRUGEL a demandé différents éléments supplémentaires lui permettant de compléter son analyse. Sur base de ces rapports et compléments, BRUGEL souhaite, par le présent avis d'initiative, donner une vue globale de la qualité des prestations fournies par le GRD aux utilisateurs des réseaux et de ses pratiques à l'égard des fournisseurs.

Par ailleurs, plusieurs constats découlent des avis rendus par BRUGEL portant sur les exercices précédents.

D'une part, le modèle de rapport défini dans l'avis 20080821-64 ne tient pas compte des nouveaux services intégrés dans les missions de SIBELGA ou en cours d'intégration, notamment concernant son rôle de facilitateur pour le marché de la flexibilité. Cela induit chaque année de nombreux compléments d'informations formulés par BRUGEL pour lui permettre d'étayer son avis en accord avec la réalité des missions de SIBELGA.

D'autre part, BRUGEL a instauré en 2020 un mécanisme incitatif reprenant une sélection d'indicateurs sur lesquels la qualité du service fait l'objet d'un incitant financier. Il y a donc également une nécessité d'harmonisation à la suite de la mise en place des indicateurs de performance soumis à la régulation incitative.

Pour ces raisons, BRUGEL a modifié l'approche de son avis en ce sens et avait annoncé, courant de l'année 2023, l'élaboration d'un nouveau modèle de rapport en concertation avec SIBELGA. Ce modèle, toujours en cours de finalisation, n'a pas encore été appliqué pour les rapports relatifs à l'exercice 2024 transmis en 2025. BRUGEL poursuit donc son analyse sur base du modèle existant, tout en continuant à formuler des demandes complémentaires afin de couvrir les missions élargies du GRD et les exigences liées à la régulation incitative.

2. Qualité de la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz

La structure du réseau électrique de SIBELGA et d'ELIA a été présentée dans l'[avis de BRUGEL sur la qualité de service du GRD](#) pour l'année 2019² et est restée inchangée depuis lors.

2.1 Continuité de fourniture sur les réseaux

La continuité de l'alimentation des URD est un des enjeux importants de la qualité de service offerte aux utilisateurs du réseau. Elle donne également une image de la fiabilité du réseau et constitue donc un des paramètres d'évaluation de la politique d'investissement du GRD.

La continuité de l'alimentation des URD peut être mesurée au moyen de différents indicateurs dont les méthodes de calcul sont différentes en fonction du niveau de tension où les incidents trouvent leurs origines.

Les principaux indicateurs de qualité de la continuité de l'alimentation utilisés⁵ sont :

- La fréquence des interruptions (SAIFI⁶): cet indicateur reflète le nombre d'interruptions que rencontre un consommateur en moyenne par an;
- L'indisponibilité (SAIDI⁷) : cet indicateur reflète le temps d'interruption subi par un consommateur en moyenne par an ;
- La durée de rétablissement (CAIDI⁸) : elle représente la durée moyenne des interruptions.

Le nombre d'interruptions rencontrées par les utilisateurs du réseau donne une idée sur la fréquence à laquelle l'inconfort d'une coupure a été subi. Il y a cependant une distinction à faire entre les interruptions planifiées par le gestionnaire du réseau qui découlent d'une sécurisation pour l'entretien des installations et du réseau, et pour lesquelles une communication est effectuée sur le site de SIBELGA⁹, et les coupures non planifiées consécutives à des causes accidentelles, à une négligence ou à une faute du GRD.

² <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-303-QUALITE-SERVICES-Sibelga-2019.pdf>

⁵ BRUGEL précise que ces indicateurs fournissent une image de la qualité de distribution à un niveau « macro » et sont calculés sur base de prescriptions établies par SYNERGRID (pour la MT). Ces indicateurs sont notamment utilisés par BRUGEL dans le cadre de l'évaluation de la politique d'investissements de SIBELGA.

BRUGEL compte continuer à collaborer avec SIBELGA afin de mettre en place de nouveaux indicateurs suffisamment parlant pour le consommateur. Ceux-ci auront pour objectif d'assurer une meilleure illustration et représentation de la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau.

⁶ System Average Interruption Duration Index

⁷ System Average Interruption Frequency Index

⁸ Customer Average Interruption Duration Index

⁹ <https://www.sibelga.be/fr/pannes-chantiers/pannes/coupures-planifiees>

3.1.1 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau électrique

- Une distinction est réalisée entre la haute tension (HT) et la basse tension (BT). Pour la HT, il n'y a pas d'interruption planifiée, les utilisateurs restant toujours alimentés en cas de mise hors service car le réseau a été conçu pour répondre au critère « N-1 »¹⁰.
- Comme le montre la figure ci-dessous, après avoir connu une diminution en 2023 de presque 6%, le nombre d'interruptions non planifiées en BT et HT se **maintient en 2024 à un niveau de 4,6 interruptions non planifiées en moyenne par jour**.

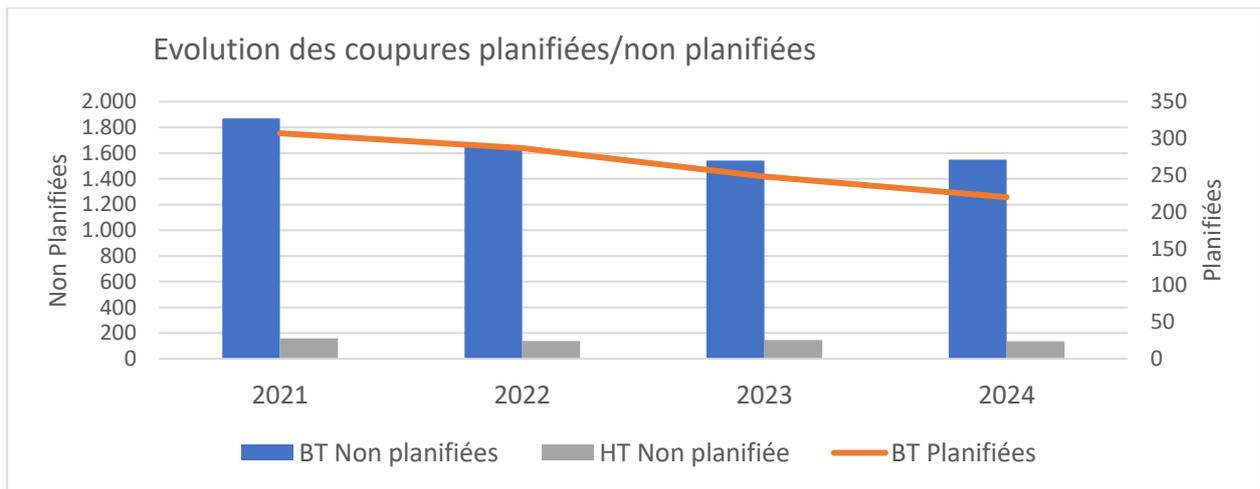


Figure 1: Evolution des coupures par niveau de tension

En BT, le nombre d'interruptions par cause laisse démontrer que des efforts continuent d'être consentis pour toutes les sources de pannes.

Cause de l'indisponibilité BT	Evolution 2022-2023	Evolution 2023-2024
Défauts Câbles	-3%	-17%
Défauts Branchements	-29%	13%
Cause non déterminée	-10%	10%
Défaut Pds	33%	-75%
Manque de capacité	-11%	75%
Conduite	8%	5%
Conduite coupures planifiées	-14%	-11%
Cause externe	-34%	-22%
Total	-8%	-1%

Tableau 1: Evolution du nombre d'interruptions 2023-2024 par cause

À l'exception des indisponibilités pour cause de manque de capacité, les augmentations présentées dans le tableau ci-avant restent mesurées et sont inférieures aux moyennes enregistrées sur la période de 2020 à 2023.

Par ailleurs, si le pourcentage d'augmentation des indisponibilités pour cause de manque de capacité affiche une augmentation de 75% – correspondant en un nombre d'indisponibilité qui est passé de 16 en 2023 à

¹⁰ Capacité d'un système à faire face, à tout moment, à la perte d'un élément du système sans que cela n'impacte le ou les utilisateurs finals.

28 en 2024 – ce chiffre est à relativiser d’une part au regard de la moyenne enregistrée sur la période 2020-2023 de 25 interruptions, et d’autre part au regard du nombre de 426 indisponibilités en raison des défauts et du nombre total de 1.550 indisponibilités non planifiées. Cependant, BRUGEL restera particulièrement attentive à l’évolution de ce type d’indisponibilité, qui constitue un indicateur de l’évolution de la réserve de capacité des réseaux BT et de leur capacité à faire face à l’évolution des usages dans le contexte de la transition énergétique.

La diminution générale des indisponibilités de -1% en 2024 peut être expliquée par la politique d’investissement menée ces dernières années par SIBELGA, notamment concernant le remplacement des câbles vétustes, qui a contribué de manière efficace à diminuer les incidents menant à des interruptions de fourniture non planifiées. L’interprétation des figures suivantes peut également le démontrer pour la BT, où l’on constate que la fréquence totale des interruptions BT continue de diminuer en 2024 : 8,10% par rapport à 8,43% en 2023, 8,55% en 2022, et 9,65% en 2021. Cette diminution signifie qu’en 2024 il y a eu 1.765 utilisateurs de moins, sur un total de 688.175, qui auront été impactés par des indisponibilités en BT.

La fréquence d’interruptions HT présente quant à elle une franche diminution en 2024 : 18,54% contre 26,13% en 2023, 24,97% en 2022, et 28,35% en 2021. Concrètement, ces chiffres représentent le fait que comparé à 2023, 445 clients de moins sur un total de 3.199, ont été impactés par des indisponibilités en HT en 2024.

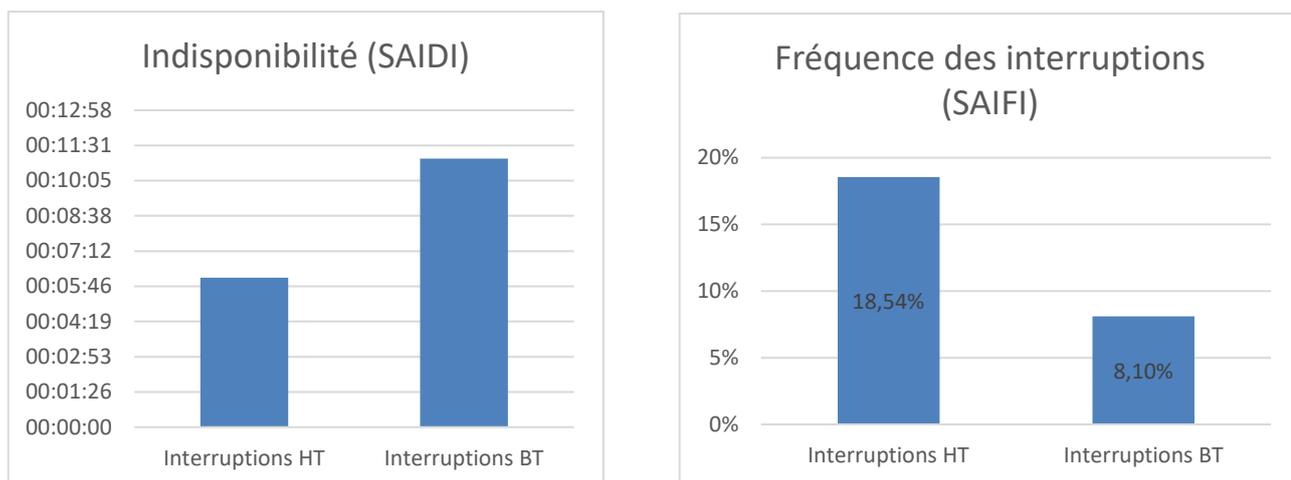


Figure 2: Résultats des indicateurs de qualité de continuité de l'alimentation pour 2024-SAIFI/SAIDI

Au niveau de l’indisponibilité, on conserve la tendance à la baisse avec pour la HT 06:07 minutes enregistrées en 2024, par rapport à 07:55 minutes en 2023, et une légère augmentation pour la BT avec 10:59 par rapport à 10:40 minutes en 2023 ce qui reste inférieur aux niveaux des années 2019-2022 qui avaient connu des indisponibilités supérieures à 12:15 minutes.

Comme le montrent la figure ci-dessous, le temps moyen mis en œuvre par les équipes de SIBELGA pour rétablir l’alimentation en cas d’interruption en BT est d’une durée de moins de 6h¹² dans 93,9% des cas (vs 94,0% en 2023), ce qui reste meilleur que l’objectif de 93,5% fixé par SIBELGA.

¹² Les interruptions non planifiées rétablies après une durée de 6 heures sont considérées excessives dans la mesure où elles peuvent donner droit à une indemnisation des consommateurs par le GRD. SIBELGA se fixe d’ailleurs un objectif interne relatif au taux de rétablissement de l’alimentation des consommateurs endéans les 6 heures.

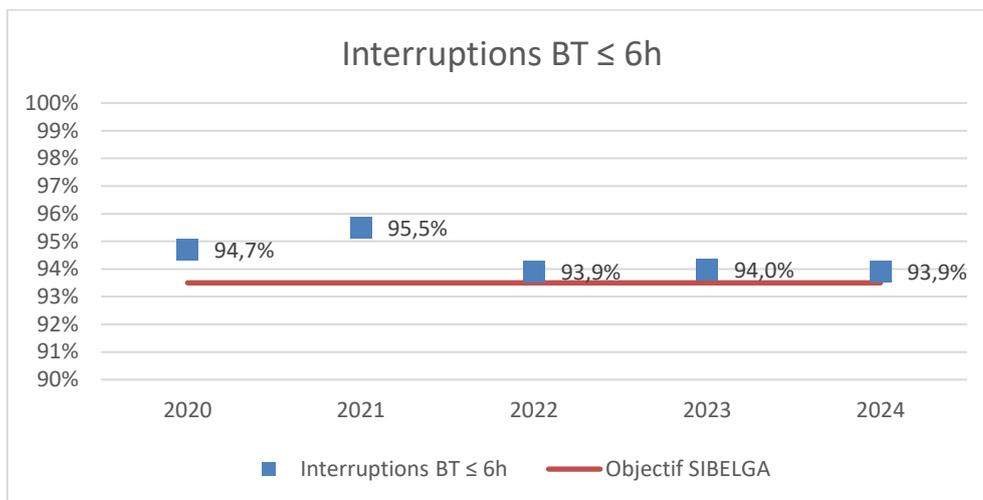


Figure 3: Suivi des interruptions d'une durée inférieure à 6h

3.1.2 Interruptions d'alimentation des utilisateurs du réseau gaz

Un des indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la continuité d'alimentation de la distribution de gaz est l'indisponibilité (en temps) par usager. Cet indicateur est défini comme étant l'absence de gaz chez le client final et il est obtenu par estimation du temps moyen nécessaire, par type d'intervention, pour exécuter les travaux et rétablir la fourniture de gaz. Cette indisponibilité a été classée en trois catégories distinctes suivant la cause de l'absence de gaz :

- **Indisponibilité planifiée du réseau** : à la suite de travaux planifiés par SIBELGA (remise à neuf des conduites, remplacement systématique de compteurs, etc.). Ces travaux prévus n'entraînent généralement pas de grand impact sur le confort d'utilisation étant donné qu'ils sont annoncés à l'avance ou s'effectuent en concertation avec les clients finaux concernés ;
- **Indisponibilité non-planifiée du réseau** : à la suite des travaux non-planifiés par SIBELGA faisant suite à un appel d'un client (compteur gaz bloqué, odeur de gaz, etc.) ;
- **Indisponibilité du réseau à la suite d'un incident** : il s'agit d'interventions non prévues qui privent un très grand nombre de clients de gaz.

Il est important de souligner que des techniques utilisées permettent bien souvent d'intervenir sans interrompre la fourniture de gaz chez les clients. C'est la raison pour laquelle ce genre d'incident (et d'intervention) n'est pas répertorié dans cette rubrique.

L'évolution des indicateurs d'indisponibilité est reprise dans la figure ci-après.

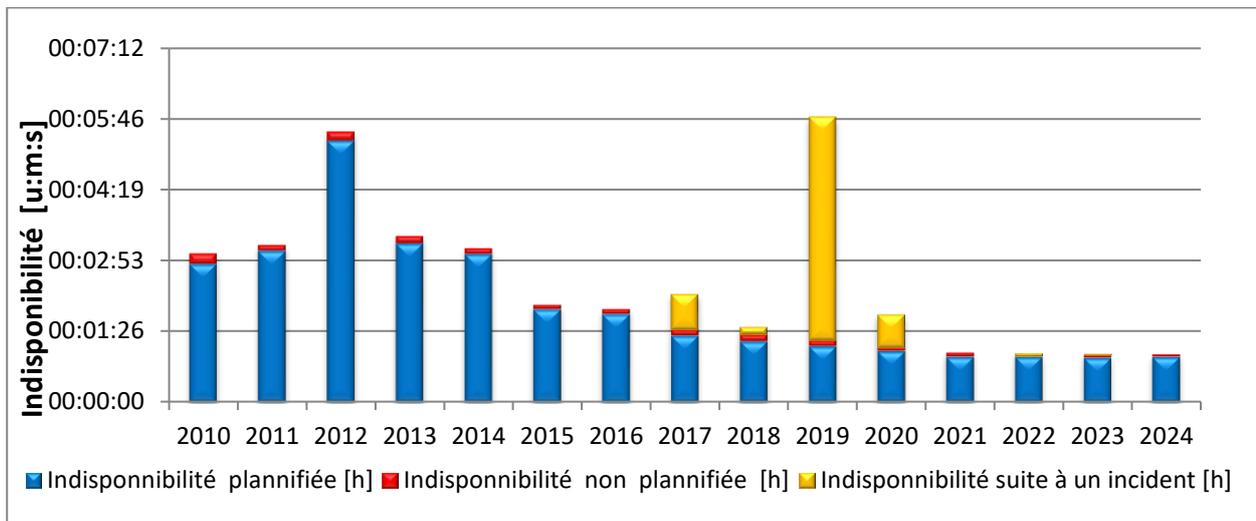


Figure 4: Evolution des indicateurs d'indisponibilité

En général, les interruptions non planifiées étant relativement rares en gaz, l'indisponibilité en gaz des consommateurs bruxellois est essentiellement due à des travaux planifiés.

L'indisponibilité totale par client pour 2024 a été calculée comme égale à 58 secondes. Ce chiffre reste stable depuis 2021.

Ces résultats permettent de mettre en évidence le fait que l'interruption totale par URD bruxellois raccordé au réseau de gaz est très faible et bien moindre que celle d'un URD raccordé au réseau d'électricité.

3.1.3 Interruptions d'alimentation de l'éclairage public

En 2024, le nombre total de pannes pour l'ensemble du parc lumineux était relativement stable, en présentant une légère augmentation de 1% (9.018 contre 8.898 en 2023, et 8.109 en 2022). Pour rappel, la hausse qui avait été constatée pour l'année 2023 par rapport à l'année 2022 (+18%) résultait d'un changement de méthode d'encodage qui est maintenant plus précise alors qu'elle était basée sur un regroupement statistique jusqu'en 2022, les deux années n'étaient donc pas comparables en tant que telles. Cependant, une estimation du calcul du nombre de pannes sur base de la méthode statistique aurait résulté en approximation à une réduction d'environ 12,5% par rapport à 2022, ce qui signifie que l'estimation calculée par le passé sous-estimait le nombre de pannes.

Par ailleurs, d'après SIBELGA, le passage progressif à la technologie LED devrait résulter en une diminution générale pour tous les types de pannes.

Le pourcentage de réparation dans les délais se dégrade pour les pannes individuelles lampes (84,9% en 2024, comparé à 92,4% en 2023) ainsi que pour les pannes de section (93,2% en 2024 contre 98,2% en

2023), principalement en raison de l'effet combiné de la mise en place d'un nouveau logiciel¹⁴ de gestion des pannes, du démarrage d'un nouveau marché ¹⁵d'entrepreneurs, et de problèmes de qualité sur certains luminaires¹⁶ mobilisant les équipes techniques au détriment des interventions courantes.

BRUGEL souligne que cet indicateur est insuffisant pour refléter à lui seul la qualité de service de l'activité EP et demandera à SIBELGA des indicateurs sur la fréquence et la durée moyenne des interruptions du parc EP dès leur disponibilité (lorsque l'ensemble du parc d'éclairage public sera télécontrôlé, ce qui est l'objectif pour 2030).

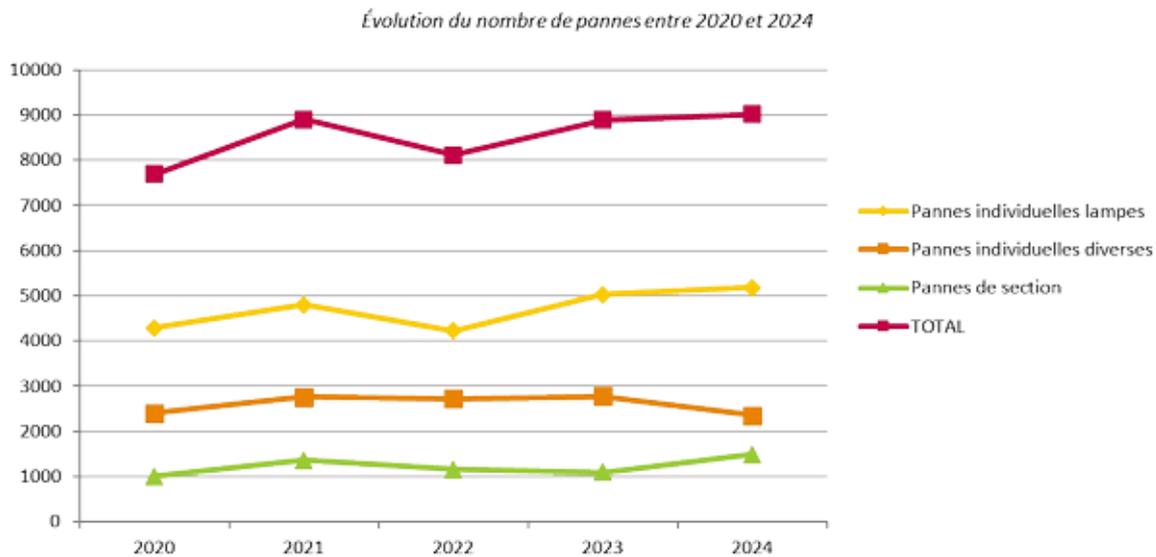


Figure 5: Évolution du nombre de pannes EP entre 2020 et 2024

Remarque sur la qualité des données de comptage de l'EP

Depuis février 2024, SIBELGA mesure la consommation du parc de luminaires télécontrôlés, qui constituent pour rappel 30% du parc fin 2024 (19% fin 2023). Concernant les 70% du parc constitué de luminaires qui ne sont pas télécontrôlés, l'énergie consommée n'est pas mesurée mais est estimée, en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis par SYNERGRID (Fédération des gestionnaires de réseaux électricité et gaz en Belgique) pour chaque type de lampe. La part de l'énergie calculée est vouée à disparaître à terme, au fil du remplacement des luminaires par la technologie LED télécontrôlé.

2.2 Qualité de tension sur le réseau électrique

L'évaluation de la qualité de la tension fournie par le GRD est réalisée actuellement par l'analyse du nombre de demandes d'informations ou de plaintes formulées par les URD. Ces indicateurs concernent

¹⁴ Mise en service d'un nouveau logiciel de gestion des pannes le 15/01/2024 dans le cadre du projet Domus EP portant sur une solution de gestion digitale de la maintenance et des interventions des techniciens sur terrain

¹⁵ Au 1^{er} octobre 2024, SIBELGA a activé le nouveau marché des entrepreneurs exploitation EP résultant en un temps d'intervention plus long pour les nouveaux entrepreneurs durant une période d'adaptation

¹⁶ Problème majeur de qualité (au niveau de l'étanchéité) sur les nouveaux luminaires de type Albany

les anomalies, suivant la norme européenne EN50160, de la forme d'onde de la tension, des creux de tension, des harmoniques, de l'effet flicker, etc...

En l'absence de mesures en temps réel et en tous points du réseau de la forme d'onde de la tension fournie, l'évaluation de cette qualité est limitée au nombre de réclamations reçues des utilisateurs raccordés aux réseaux MT et BT.

Le nombre de plaintes reçues par le GRD concernant la qualité de la tension fournie en MT et BT est présenté à la figure suivante :



Figure 6: Nombre de plaintes relatives à la qualité de la tension fournie

Le rapport entre le nombre de plaintes réceptionnées et le nombre d'URD bruxellois est extrêmement faible et le nombre de plaintes justifiées est nul depuis 2019. Comme déjà précédemment spécifié, BRUGEL souhaiterait qu'une réflexion soit entamée sur d'autres critères¹⁷ d'analyse de la qualité de la tension, considérant que le nombre de plaintes réceptionnées comme seul indicateur ne peut être considéré comme étant fiable.

2.3 Qualité de pression sur le réseau gaz

SIBELGA contrôle la qualité de sa distribution de gaz naturel en mesurant en continu la pression du réseau à certains endroits stratégiques. Ces mesures sont effectuées tant sur les réseaux MP que BP.

Pour les réseaux MP, les relevés de pression sont télémétrés à 9 endroits, en dehors des mesures effectuées dans les stations de réception et par 33 enregistreurs de pression situés sur le réseau. Pour les réseaux BP, SIBELGA dispose de 125 enregistreurs de pression.

¹⁷ Les données des appareils de mesures qu'installe SIBELGA dans des cabines réseau pour le monitoring du réseau BT pourraient être utilisées, globalement, dans le cadre de l'évaluation de la qualité de la distribution.

En 2024, SIBELGA a réceptionné 32 appels de clients signalant des problèmes de pression dans le réseau dont 15 de ces demandes d'interventions étaient justifiées selon SIBELGA. A l'instar de l'évaluation de la qualité de la distribution d'électricité, il ressort que le rapport entre le nombre de signalements réceptionnés par SIBELGA concernant la qualité de la distribution de gaz et le nombre d'URD est extrêmement faible.

La figure ci-dessous illustre l'évolution du nombre de signalements réceptionnés (justifiés ou non) relatifs à la qualité de la pression d'alimentation sur les réseaux MP et BP.

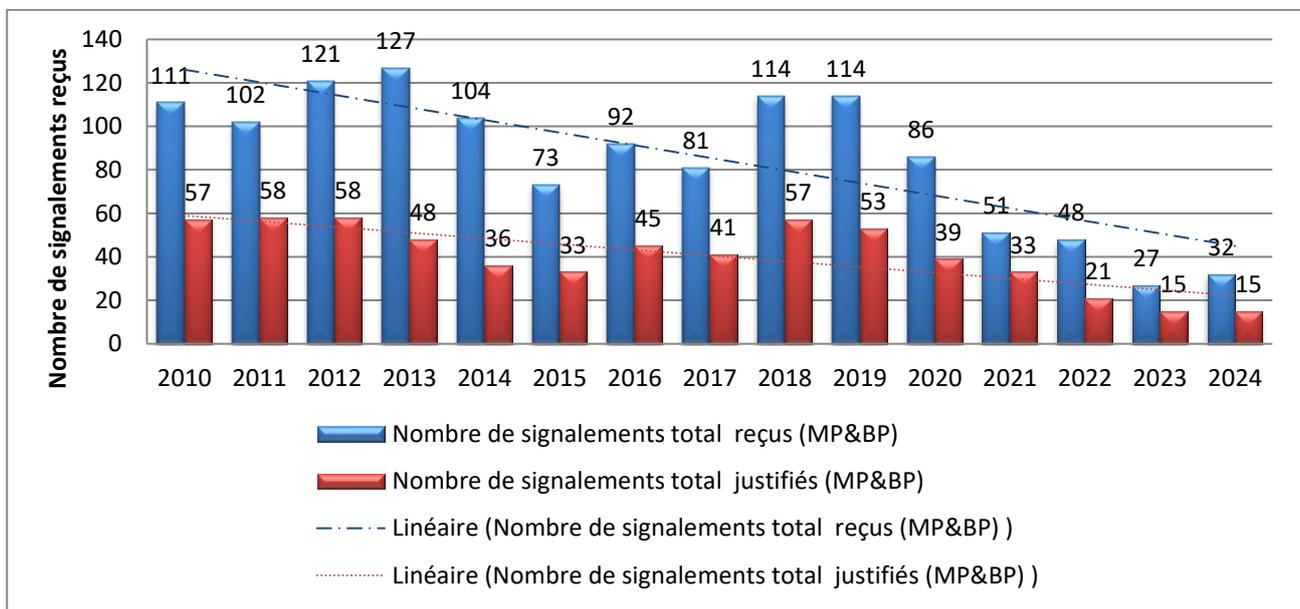


Figure 7: Nombre de signalements pour des problèmes de qualité de distribution de gaz

2.4 Développement des infrastructures pour les nouveaux services

2.4.1 Déploiement des compteurs intelligents et de leurs fonctionnalités

L'ordonnance « électricité » prévoit un cadre (chapitre IV *quater*) pour le déploiement des compteurs intelligents en RBC selon lequel le GRD installe systématiquement des compteurs intelligents dans 11 cas différents. Il s'agit entre autres des cas dans lesquels l'URD dispose d'un véhicule électrique, d'une production décentralisée ou d'une installation de stockage. Le GRD peut également proposer pour chaque point de fourniture, systématiquement ou par opportunité, de remplacer le compteur existant par un compteur intelligent. Dans ce cas, le GRD doit obtenir le consentement de l'URD pour le placement du compteur intelligent.

Le GRD doit par ailleurs aussi assurer des missions relatives à ce déploiement. Il doit par exemple respecter les délais pour le placement à la suite d'une demande de l'URD (l'ordonnance prévoit un délai maximum de quatre mois à partir de la demande). Le suivi du respect de ce délai est très important pour encourager le déploiement des nouveaux services liés à ces nouveaux compteurs. BRUGEL a dans le cadre de la nouvelle méthodologie tarifaire 2025-2029 mis en place un mécanisme incitatif pour optimiser les délais de placement de ces nouveaux compteurs.

En 2024, SIBELGA a placé au total 46.169 compteurs intelligents portant ainsi le parc bruxellois de compteurs intelligents à 104.746.

2.4.2 Transformation du réseau en réseau intelligent

La transformation du réseau actuel en réseau intelligent amène un nombre important de nouveaux défis pour SIBELGA. Ces défis se matérialiseront sous la forme de projets de développement du réseau d'infrastructure physique, ainsi que d'une part prépondérante de projets informatiques indispensables au développement des fonctionnalités portant sur les opérations et sur les interfaces avec le marché. Cette vue conceptuelle du Smartgrid, partagée entre BRUGEL et SIBELGA, porte sur les 3 couches dites de *Distribution*, *Opérations*, et *Data*.

Dans ce cadre, la feuille de route pour la transformation du réseau en réseau intelligent a été élaborée par SIBELGA en concertation avec BRUGEL, soumise à la consultation publique et finalement approuvée par BRUGEL par sa décision 297¹⁸ du 6 novembre 2024. Cette feuille de route précise les orientations suivies, présente et détaille les projets prioritaires, ainsi que les jalons temporels majeurs pour la réalisation de ces projets. En outre, dans le cadre de la méthodologie tarifaire 2025-2029, BRUGEL compte mettre en œuvre un mécanisme incitatif pour la réalisation de cette feuille de route.

2.4.3 Déploiement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques

Le pilotage par SIBELGA des appels d'offres dans le cadre des concessions pour le développement d'une infrastructure de recharge pour véhicules électriques en voirie ("ChargyClick") se poursuit et produit des résultats avec l'attribution des concessions 2022, 2023 et 2024. Tandis que les conditions des marchés sont apparues trop contraignantes pour certains acteurs majeurs – conduisant à une concentration inquiétante pour le marché 2023 avec seulement deux¹⁹ offres reçues sur quatre candidats initialement

¹⁸ <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2024/fr/DECISION-297-ROADMAP-SMARTGRID.pdf>

¹⁹ 2 offres finalement reçues pour le marché 2023 dont une a dû être exclue car ne remplissant pas les conditions du Cahier Spécial des Charges.

intéressés – ce sont finalement quatre offres qui ont été reçues par SIBELGA pour le marché 2024, ayant conduit à la sélection de l'offre de TotalEnergies.

Il faut toutefois souligner une difficulté particulière qui apparaît lors de la réalisation de ces marchés. En effet, la réalisation des travaux pour le placement des points de recharge en voirie est soumise à la délivrance par les communes de permis de voirie. Lors de la préparation des marchés de concession, SIBELGA estime le nombre de points de recharge du marché, avec une certaine tolérance, mais cette information est capitale pour tout porteur de projet dans l'évaluation de son business case et de la rentabilité de son projet. Afin de maîtriser le plus possible l'incertitude sur cette information capitale du marché, SIBELGA prépare le terrain en lançant des demandes de permis de voirie auprès des communes, et ce dès la préparation de chaque marché, en soutien du futur concessionnaire. Or, SIBELGA et les porteurs de projet constatent de plus en plus de refus de demande de permis de voirie, ainsi que des annulations de certaines demandes qui avaient été accordées. Cette situation a eu pour conséquence qu'un nombre trop faible de points de recharge pouvaient être finalement installés en 2024 par rapport à la taille du marché, ce qui a conduit le comité d'accompagnement à étendre le marché sur l'année 2025.

Concernant le développement des bornes privées, BRUGEL a approuvé la prescription technique de SIBELGA pour le raccordement des points de recharge en date du 21 mai 2024, ainsi que la première mise à jour de cette prescription intervenue en octobre 2024 et approuvée par BRUGEL le 8 octobre 2024.

3. Qualité des prestations de services rendus au marché

3.1 Gestion des données de comptage

Dans le cadre de la mise en œuvre de la méthodologie tarifaire 2020-2024, SIBELGA introduit chaque année les résultats des KPI relatifs au mécanisme de tarification incitative sur la qualité des services. Les KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage font partie des KPI approuvés par BRUGEL et entrés en vigueur au 01/01/2020. La qualité de la gestion des données de comptage par le GRD est mesurée par les KPI relatifs à l'activité de relève des compteurs, de la validation et de la transmission de ces données au marché. Il s'agit donc de mesurer les performances relatives aux taux de relevé, le taux de rectification et la réactivité du GRD dans la transmission de ces données au marché.

Les indicateurs sont mesurés pour chaque type de compteurs : classiques (YMR), MAR (Monthly Automated Reading), CAR (Continuous Automated Reading) et compteurs intelligents communicants.

3.1.1 Taux de relevé physique des compteurs

La qualité des index communiqués est améliorée lorsque ceux-ci proviennent d'un relevé physique périodique effectué par le GRD ou sont communiqués directement par le client via une application, plutôt qu'estimés.

L'**exhaustivité** est mesurée à travers le **taux de relevé physique** et le **taux d'index successivement estimés**.

En 2024, le taux de relevé physique des compteurs YMR reste élevé, atteignant 91,55 %, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2022 et 2023 (92,77 %). Cette stabilité globale témoigne d'un maintien des efforts engagés pour améliorer la relève de ces compteurs. Avec le déploiement des compteurs intelligents, qui est en cours, on peut s'attendre à ce que ce taux verra une hausse dans les années à venir. Ceci du fait que, premièrement, selon le cas, le GRD peut faire un relevé à distance ou le client peut communiquer son index et deuxièmement si le client le choisit,

Le taux de relevé **MAR**, quant à lui, affiche une baisse progressive depuis 2022, probablement liée à un moins bon taux de communication durant les mois d'été, comme observé les années précédentes. Enfin, le taux de relevé **CAR** reste stable et élevé sur l'ensemble de la période, confirmant une bonne maîtrise de ce segment.

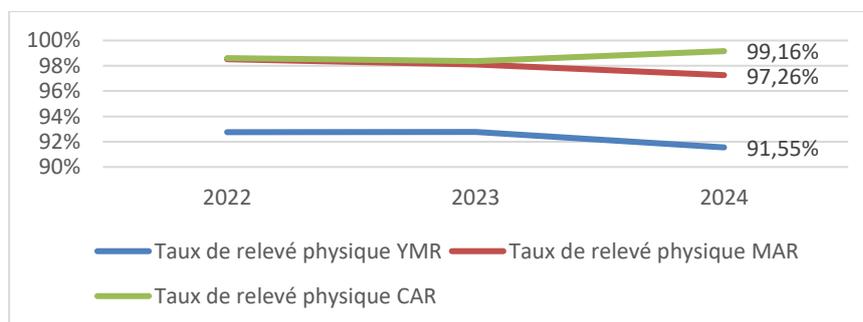


Figure 8 : Taux de relevé physique par type de compteur

Par ailleurs, on observe un léger recul du taux d'index successivement estimés (non relevés physiquement ou transmis par l'URD pendant plus de deux périodes annuelles) pour les compteurs classiques, qui passe

de 0,39 % en 2023 à 0,37 % en 2024. Bien que cette évolution soit modeste, elle témoigne **d'une tendance positive** vers une meilleure qualité et fiabilité des données de comptage.

2022	2023	2024
0,39%	0,39%	0,37%

Tableau 2 : Evolution du taux d'index successivement estimés

3.1.4 Taux de relevé des compteurs intelligents

Le déploiement des compteurs intelligents se poursuit en Région de Bruxelles-Capitale. Une partie des compteurs sera lue à distance par SIBELGA, conformément à l'article 26octies §2 de l'ordonnance électricité, pour les compteurs pour lesquels le GRD a reçu un consentement explicite de l'URD ou pour lesquels il y a un consentement implicite (11 segments obligatoires. Parmi ces cas, le relevé sera fait sur base mensuelle ou journalière pour respectivement les compteurs en régime R1 ou en régime R3. L'article 5.42 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci fixe des taux spécifiques pour le relevé ou la collection de l'index des compteurs en régime R1 et R3. Jusqu'à présent, les informations spécifiques sur les taux de relevé des compteurs intelligents ne figurent pas dans le rapportage transmis à BRUGEL. Avec le déploiement qui commence à atteindre un pourcentage significatif de compteurs intelligents installés et la mise en application depuis juin 2025 de la fonctionnalité de transmission des données au marché (projet Smarket 1), un rapportage de ces informations pour vérifier le respect de l'article 5.42 du règlement technique devra être mise en place.

Ces évolutions devraient avoir un impact positif sur la performance relative au taux de relève physique et au taux d'index successivement estimés dans les années à venir.

3.1.2 Délai de transmission des données

Deux autres indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la gestion de comptage, cette fois sous l'angle de **la réactivité** de SIBELGA :

- le taux de transmission des données de comptage dans les délais selon le cadre réglementaire en vigueur,
- et le délai moyen de traitement des rectifications (voir figures 9 et 10).

Pour l'exercice 2024, les résultats montrent une amélioration continue, en particulier pour les compteurs YMR, dont le taux de transmission atteint 99,72 %, contre 99,23 % en 2023 et 99,18 % en 2022.

Les compteurs CAR et MAR affichent également des taux élevés et stables, supérieurs à 98,9 %, confirmant une bonne maîtrise opérationnelle sur l'ensemble des segments.

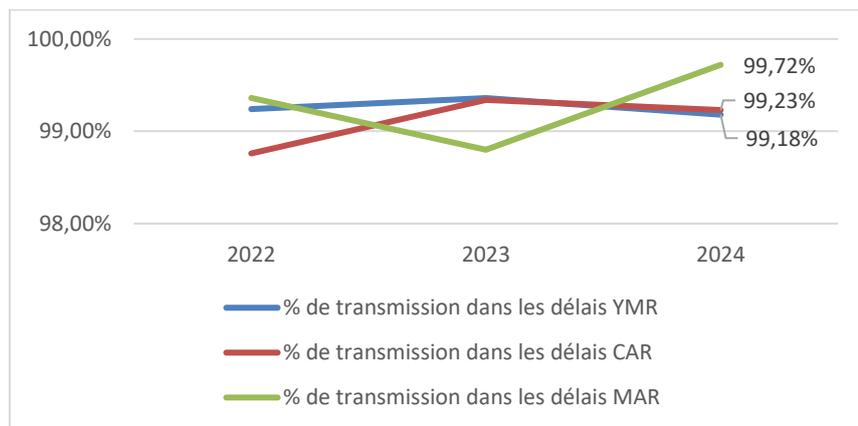


Figure 9 : Taux de transmission des données dans les délais

Concernant les délais de traitement des rectifications (voir figure 10), l'année 2024 marque une forte amélioration, en particulier pour les compteurs MAR/CAR, dont le délai moyen chute de 25 jours en 2023 à environ 5 jours en 2024. Cette évolution traduit une meilleure stabilité de la plateforme CMS et une optimisation des processus de correction. Les délais pour les compteurs YMR restent stables autour de 10 jours, confirmant une performance maîtrisée.

Ces résultats témoignent d'un renforcement de la fiabilité opérationnelle de SIBELGA en matière de gestion de comptage pour l'exercice 2024.

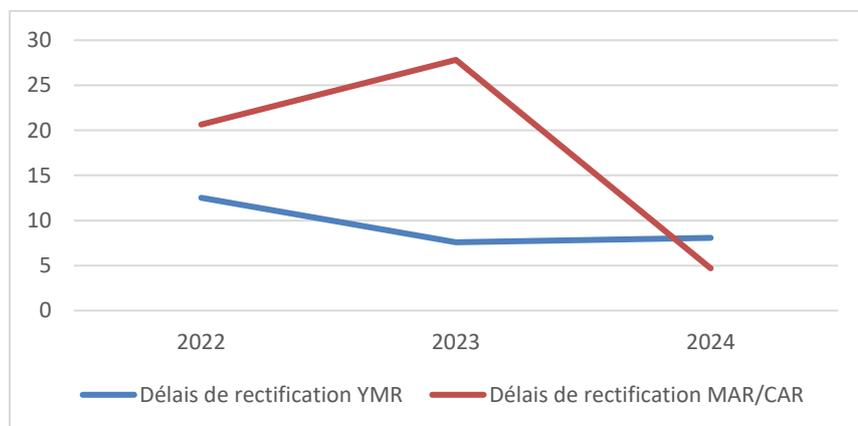


Figure 10: Nombre de jours moyens de rectifications

3.1.3. Gestion des données « green »

SIBELGA est responsable de la vérification des index issus d'installations de production d'électricité verte et de la transmission de ces données à BRUGEL pour le calcul et l'octroi des certificats verts.

Les données de production validées doivent être transmises à BRUGEL selon des délais convenus par convention.

Dans son prochain canevas de rapportage portant sur la qualité des services rendus au marché, il sera demandé à SIBELGA de rapporter les taux de transmission des index dans les délais pour les installations de production d'électricité verte, tout comme d'éventuels autres indicateurs pertinents à définir.

3.1 Gestion des demandes du marché

3.1.1 Qualité du traitement des demandes fournisseurs

3.1.1.1 Réactivité du GRD aux demandes des fournisseurs

La qualité de gestion des demandes du marché (effectuées via la nouvelle CMS depuis novembre 2021) continue d'être mesurée par la réactivité de SIBELGA dans l'exécution des travaux selon les délais légaux définis dans le règlement technique (MIG) ou fixés par BRUGEL. Le taux de réactivité du GRD aux demandes des fournisseurs dans les délais légaux constitue un indicateur de performance intégré dans la liste des KPI soumis à la régulation incitative pour la période tarifaire 2020-2024. Pour l'exercice 2024, les résultats sont communiqués pour chaque sous-KPI correspondant à un processus marché nécessitant une intervention chez l'URD (initiate debt mediation-IDM, Move In/out-DROP, initiate leaving customer-ILC, coupure juge de paix/professionnelle-Cut-Off, End of Contract-EOC).

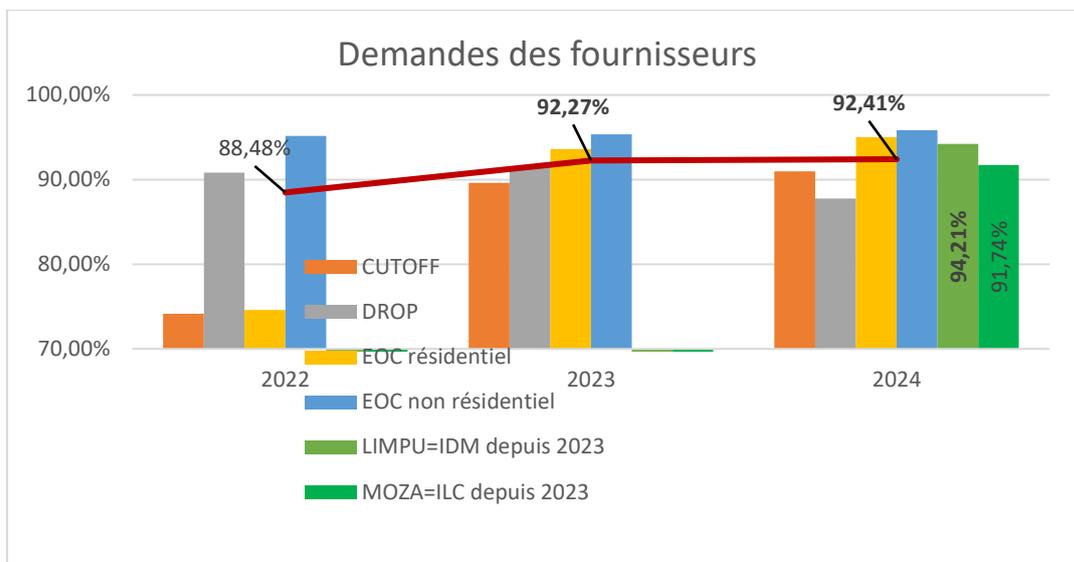


Figure 11 : Taux de réactivité du GRD des demandes des fournisseurs dans les délais légaux

En 2024, la qualité de gestion des demandes du marché par SIBELGA reste globalement stable, avec un taux de traitement des demandes dans les délais légaux atteignant **92,41 %**, en légère amélioration par rapport à 92,27 % en 2023. Cette progression modeste traduit une consolidation des processus après les difficultés rencontrées lors du déploiement du MIG6 et les dysfonctionnements de la plateforme CMS/Backend GRD, qui avaient conduit à un malus pour l'exercice 2022.

Les processus Cut-Off restent les moins performants, bien qu'en légère amélioration, tandis que les EOC non résidentiels conservent un haut niveau de performance. Les nouveaux processus IDM (anciennement LIMPU) et ILC (anciennement MOZA), introduits en 2023 et pour lesquels les résultats ont été communiqués pour la première fois en 2024, affichent des niveaux de performance encourageants, traduisant une bonne intégration de ces nouveaux flux dans les opérations du GRD. En revanche, les demandes DROP (Move in/out), historiquement bien maîtrisées, enregistrent une légère baisse de performance, sans toutefois remettre en cause la qualité globale du service.

3.1.1.2 Mesures du GRD pour garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'encontre des fournisseurs

Pour l'exercice 2024, SIBELGA a transmis le 18 avril 2025 à BRUGEL le rapport²² relatif au programme des engagements qui contient les mesures prises pour garantir l'exclusion de toute pratique discriminatoire à l'encontre des fournisseurs.

Enquête de satisfaction

SIBELGA a réalisé une enquête de satisfaction en 2024 auprès des fournisseurs commerciaux d'énergie et des utilisateurs finaux afin de mesurer leur niveau de satisfaction par rapport aux services offerts par le GRD. Cette enquête met en lumière la satisfaction des fournisseurs et clients quant au traitement de leurs demandes auprès du GRD.

Deux indicateurs principaux ont été mesurés :

- L'indicateur C-SAT (Customer Satisfaction), qui mesure la satisfaction d'un client ou fournisseur à la suite d'une interaction avec SIBELGA ;
- L'indicateur CES (Customer Effort Score), qui mesure la facilité d'interaction avec SIBELGA (mentionné dans le rapport 2024, avec une légère hausse par rapport à 2023).

Les résultats de 2024 montrent une nette amélioration de la satisfaction globale :

- CSAT global : 81,6 % pour les ouvertures de compteur (en légère hausse par rapport à 2023) ;
- CSAT pour les travaux sur compteur (SPD) : 85,4 % (légère baisse mais toujours très élevé) ;
- CSAT pour le segment entreprises (Customer Account Management) : 82,2 % avec 99 % de clients satisfaits ;
- CSAT pour les travaux complexes de raccordement : 81,1 % (en hausse) ;
- CSAT pour le remplacement par compteur intelligent : 78,9 % (en forte hausse par rapport à 2023) ;
- CSAT pour les interventions d'urgence (nouvelle enquête) : 85,8 %.

Ces résultats témoignent d'une amélioration continue de la qualité de service, notamment grâce à l'amabilité et au professionnalisme des techniciens et collaborateurs du service clientèle, régulièrement mis en avant dans les commentaires.

²² Ce rapport étant par ailleurs intégré au rapport de SIBELGA sur l'exécution de ses missions de service public.

Toutefois, comme spécifié dans les précédents rapports de BRUGEL, l'enquête de satisfaction annuelle organisée par SIBELGA depuis 2010 doit continuer à évoluer. En 2024, **certaines ajustements ont été apportés** au questionnaire (ex. : interactions avec le service "Clients protégés", appels téléphoniques en remplacement des limiteurs de puissance), ce qui montre une prise en compte partielle des impacts du MIG6. Néanmoins, les nouveaux services et processus introduits dans le cadre du MIG6 ne sont pas encore pleinement intégrés dans les indicateurs analysés.

BRUGEL recommande donc que ces évolutions soient mieux reflétées dans les futures enquêtes, en concertation avec les fournisseurs commerciaux et BRUGEL.

Communication envers les fournisseurs

- Réunions d'information

En 2024, une réunion plénière et plusieurs réunions bilatérales ont été organisées. SIBELGA a communiqué à BRUGEL les éléments demandés pour chaque réunion tenue²³.

- Formations dispensées aux fournisseurs

En 2024, aucune session de formation n'a été demandée ni organisée.

- Mailings circulaires

SIBELGA a communiqué à BRUGEL le contenu des mailings circulaires, notifiés simultanément à l'ensemble des fournisseurs de manière transparente et non discriminatoire, visant à les informer de toute modification d'organisation/de procédure et information utile.

Ces communications ont porté sur :

- les différents tarifs en vigueur pour l'année 2024,
- les retraits des contrats d'accès des fournisseurs défaillants,
- la conversion gaz L/H,
- les informations relatives aux scénarios MIG6.

- Concernant la défaillance des fournisseurs

La crise énergétique amorcée fin 2021 et aggravée en 2022 par la guerre en Ukraine a continué à produire des effets en 2024, bien que de manière plus contenue. Plusieurs fournisseurs commerciaux ont rencontré des difficultés financières, notamment en lien avec le paiement des factures de gridfee (électricité et gaz).

En 2024, SIBELGA a poursuivi la surveillance de la solvabilité des fournisseurs actifs sur le marché bruxellois. Des ajustements ont été demandés pour certains contrats d'accès, notamment sous forme d'augmentation de garanties bancaires ou de modification des modalités de parent guarantee. Dans certains cas, l'absence de réponse ou le non-respect des critères a conduit à des mesures correctives.

²³ A la demande d'un fournisseur ou de SIBELGA, des réunions bilatérales peuvent avoir lieu entre le GRD et un acteur commercial. Afin de garantir toute transparence et de vérifier l'absence de toute pratique discriminatoire, BRUGEL demande chaque année le compte rendu de ces réunions.

Bien que moins nombreux qu'en 2022, des cas de défaillance ou de retrait du marché ont encore été observés. SIBELGA a appliqué les dispositions prévues à l'article 6 du contrat d'accès, en engageant des échanges formels avec les fournisseurs concernés, parfois en présence de BRUGEL.

Par ailleurs, la phase post GO-LIVE du MIG6 continue de générer des complexités dans la gestion des portefeuilles, notamment en cas de défaillance. Des difficultés de régularisation du registre d'accès subsistent pour certains utilisateurs du réseau de distribution (URD), nécessitant des réunions d'alignement entre les fournisseurs et SIBELGA.

- Communication envers les fournisseurs dans le cadre du MIG6

Depuis la mise en service du CMS interrégional en novembre 2021, la gestion des processus de marché dans le cadre du MIG6 continue de représenter un défi pour l'ensemble des acteurs. En 2024, bien que certaines améliorations aient été constatées, plusieurs points de friction subsistent, en particulier en lien avec la mise à jour du registre d'accès.

SIBELGA a poursuivi ses efforts de coordination avec les fournisseurs commerciaux à travers :

- des réunions bilatérales régulières, notamment avec certains fournisseurs pour traiter des problématiques liées aux modules MIG6 (ILC, IDM, move-in dans le passé, Smarket, etc.) ;
- la participation à des réunions d'alignement organisées par BRUGEL, notamment sur les déménagements problématiques et les indemnités liées aux blocages MIG6. Concernant ce dernier point, une convention d'entente a été rédigée et validée par les parties concernées ;
- la mise à jour du Règlement Technique Électricité, avec une réunion spécifique organisée par BRUGEL en juillet 2024, visant à intégrer davantage d'aspects liés au MIG6 et à renforcer la transparence et la protection des utilisateurs du réseau de distribution (URD).

En parallèle, SIBELGA a maintenu une communication régulière et transparente via de nombreux mailings circulaires, portant notamment sur :

- les évolutions tarifaires,
- les reruns d'allocation,
- les procédures de move-in dans le passé,
- les listes de points bloqués,
- les interruptions de service liées à Access & Transit,
- les informations relatives aux scénarios MIG6.

Malgré ces efforts, certaines difficultés techniques et organisationnelles persistent, notamment dans la gestion des ILC, des switches erronés, des dossiers bloqués. Ces éléments continuent de faire l'objet d'un suivi rapproché entre SIBELGA, les fournisseurs et BRUGEL.

- Snapshot 6 mois

En vertu des règlements techniques , « *Le gestionnaire du réseau de distribution met semestriellement – et, au plus tard, aux mois de mars et d'août – à disposition des détenteurs d'accès, sous format électronique, une liste comprenant les données les plus récentes permettant aux détenteurs d'accès de rechercher les codes EAN-GSRN correspondant à l'ensemble des points d'accès situés en Région de Bruxelles-Capitale* ».

Cette distribution à l'attention de tous les fournisseurs a eu lieu le **2 janvier 2024** et le **8 juillet 2024**.

Ces données ne sont plus transmises à BRUGEL, car elles sont désormais accessibles via le MIG 6. BRUGEL se réserve toutefois le droit de les réclamer en cas de contestation d'un fournisseur (si les données sont erronées par exemple).

- Critères de solvabilité et de garanties financières demandées aux fournisseurs

Conformément aux dispositions du contrat d'accès, tout détenteur d'accès doit fournir une garantie financière préalable à l'octroi de l'accès au réseau, selon les modalités prévues à l'annexe 2 du contrat. Le montant de cette garantie peut être réévalué par SIBELGA de manière objective et non discriminatoire, en fonction de l'évolution du portefeuille client et des montants facturés l'année précédente.

En 2024, SIBELGA a poursuivi le suivi rigoureux de la solvabilité des fournisseurs actifs sur le marché bruxellois. Plusieurs ajustements ont été demandés, notamment des augmentations de garanties bancaires. Ces décisions ont été prises sur base des comptes annuels 2023 et des critères définis dans les règlements techniques. SIBELGA a veillé à appliquer ces ajustements de manière équitable et transparente, en tenant compte des spécificités de chaque fournisseur.

Comme les années précédentes, SIBELGA a transmis à BRUGEL un tableau détaillé (en annexe confidentielle) reprenant :

- la liste des fournisseurs actifs,
- leur numéro d'entreprise et code GLN,
- le critère de solvabilité appliqué,
- les ratios financiers calculés,
- les montants moyens de gridfee,
- les éventuelles remarques ou demandes d'adaptation.

Enfin, bien que BRUGEL ne demande plus la transmission systématique des contrats d'accès modifiés, une plateforme d'échange de données est en cours de développement. SIBELGA devra y déposer l'ensemble des contrats d'accès actifs et les mettre à jour en cas de modification.

- Marché public d'achat d'énergie

En 2024, Sibelga n'a pas lancé de nouveaux marchés publics pour l'achat d'électricité ou de gaz. Toutefois, deux marchés attribués précédemment étaient en vigueur, conformément aux obligations du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) et dans le respect des principes de transparence, de non-discrimination et des règles du marché.

Deux marchés distincts encore en vigueur en 2024 :

I. Marché pour les clients protégés et hivernaux (attribué en 2023)

- Fourniture d'électricité 100 % verte pour les clients protégés et hivernaux.
- Période de fourniture : du 1er janvier au 31 décembre 2024.
- Volume estimé : 21.280 MWh.

Ce marché a été conclu dans un contexte de volatilité des prix des garanties d'origine, ce qui a influencé les conditions tarifaires proposées par les fournisseurs.

2. Marché pluriannuel 2024-2025 (attribué en 2022)

Ce marché, lancé en 2022, reste en vigueur pour l'année 2024. Il couvre plusieurs segments de consommation à travers **7 lots distincts**, dont :

- La fourniture d'électricité pour les besoins propres de Sibelga.
- La couverture des pertes réseau.
- L'alimentation de l'éclairage public communal.
- La fourniture de gaz pour les clients protégés, les installations de cogénération et les besoins propres.

Ce marché a été attribué à différents fournisseurs et reste valable jusqu'au 1er janvier 2026.

Ainsi, bien qu'aucune nouvelle procédure n'ait été initiée en 2024, l'année a été marquée par la mise en œuvre effective de marchés attribués antérieurement, notamment pour répondre aux besoins spécifiques des clients protégés.

- Vente de certificats verts aux fournisseurs d'énergie

En 2024, SIBELGA a poursuivi ses efforts pour écouler son stock de certificats verts (CV) en lançant deux procédures spécifiques de mise en concurrence ouvertes à l'ensemble des fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale :

1. Une procédure "forward" portant sur la vente d'une quantité annuelle de 35.000 CV pour les années 2025, 2026 et 2027 ;
2. Une procédure "spot" visant la vente de 10.000 CV pour l'année 2024.

À l'issue de ces deux appels d'offres, les offres d'Engie ont été retenues pour l'ensemble des lots. Ces ventes s'inscrivent dans la continuité des démarches entreprises en 2022 et 2023 pour écouler les CV générés par SIBELGA, notamment ceux issus de la production propre (cogénération). Elles permettent de valoriser ces certificats tout en assurant une mise en concurrence équitable entre les fournisseurs.

- Concernant la sous-traitance des activités de comptage

En 2024, SIBELGA a continué à encadrer strictement la sous-traitance dans ses marchés publics. Le cahier des charges impose notamment :

- une limitation à un seul niveau de sous-traitance ;
- une obligation d'autorisation préalable pour tout changement de sous-traitant ;
- la transparence sur les missions confiées aux sous-traitants ;
- le respect des critères d'exclusion pour tous les sous-traitants impliqués.

SIBELGA veille ainsi à garantir la conformité réglementaire et la qualité de l'exécution des missions externalisées, conformément aux attentes de BRUGEL.

3.1.2 Qualité des services de flexibilité et d'agrégation

A la demande de BRUGEL, SIBELGA a communiqué la liste des FSP et des activations pour l'année 2024 avec le nombre de points, la puissance et le volume activés.

Fin 2024, on compte au total 5 FSP qui ont signé un contrat d'accès avec Sibelga pour pouvoir fournir des services de flexibilité avec un total de 12.225 MW de volume contracté, dont la plupart est destinée à fournir un service à la mFRR²⁶ d'ELIA. On liste cependant deux clients raccordés en BT qui ont un volume contracté au produit FCR²⁷ d'ELIA.

En 2024, les FSP ont été appelés à fournir un service de flexibilité à 9 reprises. Ces activations ont tous eu lieu dans le cadre du service mFRR d'ELIA en provenance d'URD raccordés en HT. Il n'y a pas d'indications d'une activation dans le cadre du service FCR.

Toutefois, l'ouverture du produit aFRR à la BT, effectuée en 2024, devrait ouvrir des possibilités aux clients raccordés en BT de fournir des services de flexibilité. Il conviendra d'en évaluer l'impact dans le prochain rapport.

Pour rappel, l'ordonnance « électricité » attribue au GRD un rôle de facilitateur en matière de développement des services de flexibilité et d'agrégation afin d'offrir un marché concurrentiel au bénéfice des clients finals. De ce fait, le GRD a un ensemble de tâches à assurer (article 7 §1er 12°):

- la mesure des flux d'électricité ;
- la relève et le traitement des données de comptage résultant de la flexibilité et de l'agrégation, y compris le calcul et l'envoi de ces données aux entreprises d'électricité concernées ;
- la gestion du registre d'accès ;
- la gestion du registre d'activation de la flexibilité.

En outre, selon les nouvelles dispositions de l'ordonnance, le GRD ne sera pas seulement facilitateur d'un marché services de flexibilité et d'agrégation, il pourra aussi être acheteur de certains services de flexibilité comme les services auxiliaires non liés au réglage de la fréquence nécessaires à l'exploitation efficace, fiable et sûre du réseau de distribution. Cette acquisition doit se faire dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et reposer sur les règles du marché. Un encadrement de ces deux rôles de SIBELGA est en partie intégré dans le règlement technique, en attendant les évaluations d'opportunité que le GRD compte réaliser avant de proposer des produits spécifiques à ses besoins.

²⁶ manual Frequency Restoration Reserve

²⁷ Frequency Containment Reserve

4 Qualité des prestations de services rendus aux URD

4.1 Gestion des plaintes et indemnisations

Chaque année, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de transmettre à BRUGEL un rapport relatif aux demandes d'indemnisation introduites et clôturées pendant l'année civile précédente. Les principaux résultats de ce rapport sont commentés ci-après.

En 2024, SIBELGA a recensé 390 demandes d'indemnisation, 378 concernant l'électricité et 12 concernant le gaz.

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture d'électricité :

Référence Ordonnance électricité	Nature de l'interruption	Total des demandes (378)	Demandes fondées (241)	Demandes non fondées (137)
Article 32bis	Interruption non planifiée de plus de 6h	252	189	63
Article 32ter	Absence de fourniture à la suite d'une erreur administrative	13	9	4
Article 32 quater	Absence de fourniture à la suite d'un retard de raccordement	2	1	1
Article 32 quinquies	Domage subi à la suite d'une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif	111	42	69

Tableau 3 : Nombre de demandes par nature d'interruption-Electricité

En 2024, SIBELGA a recensé 378 demandes d'indemnisation concernant l'électricité, contre 223 en 2023. Cette hausse s'explique principalement par une augmentation significative des interruptions non planifiées de plus de 6 heures, qui ont plus que doublé, passant de 121 en 2023 à 252 en 2024. Le nombre de dommages matériels directs a également augmenté, passant de 20 à 42. Par ailleurs, 13 cas d'absence de fourniture dus à une erreur administrative ont été recensés en 2024, alors qu'aucun n'avait été signalé l'année précédente.

Le tableau suivant recense le nombre de demandes d'indemnisation portant sur des interruptions de fourniture de gaz :

Référence Ordonnance gaz	Nature de l'interruption	Total des demandes (12)	Demandes fondées (7)	Demandes non fondées (5)
Article 24bis	Absence de fourniture à la suite d'une erreur administrative	4	2	2
Article 24ter	Absence de fourniture à la suite d'un retard de raccordement	0	0	0
Article 24 quater	Domage subi à la suite d'une interruption, non-conformité ou irrégularité par un GRD fautif (matériel direct)	8	5	3

Tableau 4: Nombre de demandes par nature d'interruption-Gaz

Concernant le gaz, le nombre total de demandes a légèrement baissé, de 14 en 2023 à 12 en 2024. En revanche, le nombre de demandes jugées fondées a augmenté, passant de 2 en 2023 à 7 en 2024.

Le rapport mentionne les raisons du non-fondement de la demande :

- dans 60% des cas, l'interruption qui fonde la demande est d'une durée inférieure à 6 heures en électricité et n'ouvre dès lors pas le droit à l'indemnisation sur base de l'article 32bis de l'ordonnance ;
- dans 10% des cas, aucun incident n'est constaté par Sibelga ;
- dans 4%, il s'agit d'une coupure planifiée ou à la suite d'une situation urgente ou une fuite de gaz ;
- dans 1% des cas, il s'agit d'une responsabilité d'un tiers ou d'un fournisseur ;
- dans 25%, il s'agit d'une cause autre que celles énumérées ci-dessus.

Au niveau des montants versés à titre d'indemnisation concernant la distribution d'électricité, SIBELGA a versé une somme de 77.681,65 € en 2024, tandis qu'en 2023, ce montant était de 42.087,25€.

BRUGEL tient à préciser que les montants précités ne sont actuellement pas couverts par les tarifs, mais bien supportés par SIBELGA.

Le rapport présente également une répartition des demandes d'indemnisation par commune. Schaerbeek et Evere figurent parmi les trois communes ayant enregistré le plus grand nombre de demandes, principalement en raison de deux incidents spécifiques (une interruption de la fourniture d'électricité pendant près de 7 heures et des coupures d'électricité) .

Le reporting 2024 de Sibelga relatif au régime d'indemnisation fait état d'une hausse des demandes, de la persistance de coupures longues et de la complexité du traitement des dossiers, notamment en lien avec les délais, les motifs de refus et la diversité des cas techniques. Ces constats confirment la pertinence de poursuivre la réflexion sur une évolution ordonnantielle, en particulier pour :

- une indemnisation automatique impliquant le versement automatique d'une indemnité pour toute coupure d'une durée supérieure à 6 heures consécutives, sans que l'utilisateur du réseau de distribution ne doive introduire une demande en ce sens ;
- une responsabilité GRD en cas de dommage à l'URD à la suite d'une interruption en énergie, sans qu'une faute ou une négligence du GRD ne doive être démontrée par l'URD ; la survenance de l'évènement faisant présumer la faute dans le chef du GRD.

4.2 Respect des délais pour la réalisation des travaux

Un des critères d'évaluation du service rendu aux URD concerne le respect des délais lors de la réalisation de travaux prescrits par les règlements techniques électricité et gaz ou contractuels³².

³² Dans le cas d'un raccordement à la MT, le délai de réalisation du raccordement est déterminé selon un contrat.

Dans ses rapports sur la qualité du service des réseaux d'électricité et de gaz, SIBELGA reprend le nombre de plaintes réceptionnées et celles qu'elle estime justifiées en fonction des différents types de travaux. Pour chacun d'entre eux, SIBELGA est tenu de respecter différents délais fixés par les règlements techniques (délais de notification du caractère complet, délais de réalisation d'une étude, délai de proposition d'un contrat, délais de réalisation des travaux).

Les tableaux 5 et 6 indiquent, pour 2024, le nombre de plaintes reçues par SIBELGA concernant le respect des délais pour les travaux et opérations réalisées sur les réseaux d'électricité et de gaz.

	Nombre de plainte reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure de raccordement à la moyenne tension (avec étude)	0	0
Procédure de raccordement à la basse tension	3	2
Procédure de raccordement temporaire	0	0
Entamer à temps des travaux de réparation	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	4	2
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	12	3
Correction de perturbations dans une installation de comptage	9	1
Total	28	8

Tableau 5: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau d'électricité

Pour les travaux liés au réseau d'électricité, il ressort qu'en 2024, SIBELGA n'a reçu que 28 plaintes, dont 8 d'entre elles ont été considérées comme justifiées. Le nombre de plaintes reçues au regard du nombre de prestations techniques réalisées par le GRD (778 raccordements réalisés en 2024) est donc très faible.

Comme le montre le tableau 6, relatif aux travaux sur le réseau de gaz, seule une plainte justifiée concernant la correction de perturbation dans une installation de comptage au réseau de distribution de gaz a été enregistrée en 2024.

	Nombre de plaintes reçues	Nombre de plaintes justifiées
Procédure pour raccordement standard	0	0
Procédure pour raccordement non standard avec étude	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés	1	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés	0	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage	2	1

Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage	1	0
Total	4	1

Tableau 6: Plaintes relatives aux respects des délais liés à des travaux sur le réseau de gaz

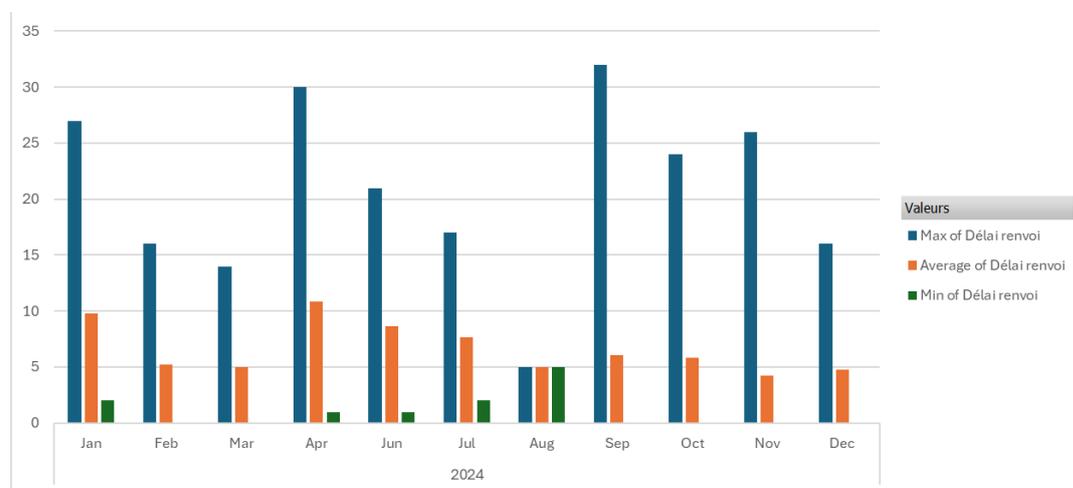
4.3 Respect des délais pour la certification des installations de productions décentralisées

SIBELGA réalise une série de prestations techniques ayant un impact direct sur le processus de certification des installations de production décentralisée, conditionnant l'octroi de certificats verts. Ces prestations incluent notamment le remplacement de compteurs, l'installation et le paramétrage de relais de découplage, ainsi que la délivrance d'attestations.

À la demande de BRUGEL, SIBELGA a transmis le suivi des délais relatifs aux délais de renvoi des relais de découplage pour l'année 2024. Les données analysées correspondent à la différence en jours ouvrés entre la date de paiement, d'approbation des schémas électriques et de réception du relais, et la date de sortie du relais des bureaux de SIBELGA.

Analyse des délais 2024

- Les délais moyens de renvoi des relais de découplages ont été globalement maîtrisés, oscillant entre 3,8 jours (avril) et 9 jours (mars).
- Toutefois, des pics de délais maximums ont été observés en janvier (27 jours) et mars (24 jours), ce qui reste préoccupant du point de vue de la qualité de service.
- À l'inverse, les mois d'avril et mai témoignent d'une amélioration notable, avec des délais moyens et maximums significativement réduits.
- Le délai minimum est resté nul tout au long de l'année, ce qui montre une capacité à traiter certains dossiers sans délai



(Source : Sibelga)

Figure 12: Délais de renvoi des relais de découplages pour l'exercice 2024

BRUGEL constate une amélioration progressive des délais de renvoi de découplage par rapport au début de l'année 2023, où un départ de personnel avait fortement impacté les performances. Néanmoins, les valeurs maximales enregistrées en début d'année 2024 restent non conformes aux attentes de l'URD en matière de qualité de service et conformément à la décision relative aux prescriptions techniques³³.

Il est recommandé que SIBELGA :

- renforce ses capacités opérationnelles durant les périodes critiques,
- mette en place un suivi plus rigoureux des délais de traitement,
- et garantisse une homogénéité de service tout au long de l'année.

³³ Conformément à la prescription technique spécifique complémentaire C10/11 de Synergrid. « Sibelga renvoie le relais de découplage réglé au client **au plus tard 10 jours ouvrables** après la réception du relais de découplage, du paiement des frais de paramétrisation du relais et dès réception et validation des schémas électriques de l'installation », disponible à l'adresse suivante <https://www.sibelga.be/asset/file/6fde5ae4-619b-11ec-b64c-005056970ffd>

4.4 Qualité du service de fournisseur de dernier ressort

SIBELGA a poursuivi en 2024, la mise en œuvre des dispositifs introduits par les réformes des ordonnances gaz et électricité.

L'appel téléphonique en remplacement du limiteur de puissance est désormais bien intégré dans le processus, avec un suivi structuré et un taux de couverture efficient.

Le canal automatique d'octroi du statut de client protégé fonctionne de manière fluide. Néanmoins, la communication entre le fournisseur et Sibelga, des clients protégés basculés pourraient être améliorée et anticipée.

Enfin, la prolongation du délai de vérification d'éligibilité à deux ans est correctement appliquée, avec des délais de traitement globalement respectés. Ces éléments traduisent une exécution satisfaisante des missions de service public en matière de protection des clients protégés.

4.5 Qualité de la communication envers les utilisateurs du réseau

BRUGEL considère que la politique de communication de SIBELGA vis-à-vis des URD constitue un élément important à prendre en considération dans l'évaluation de la qualité de service.

4.5.1 Information sur les interruptions d'alimentation

En cas d'interruption de l'alimentation par exemple, il est important qu'une information concernant l'évolution de la situation soit communiquée aux URD.

Dans ce contexte, SIBELGA a mis en place une plateforme³⁵ sur son site internet qui permet aux URD de disposer d'une vue sur l'ensemble des pannes sur le réseau électrique qui sont en cours³⁶.

Cette plateforme reprend également la liste des interruptions planifiées pour cause de travaux par le GRD.

Ainsi, l'URD dispose, en ligne et de manière proactive pour les coupures planifiées, d'une vue générale sur les interruptions par commune.

BRUGEL avait souligné l'importance de sensibiliser les utilisateurs du réseau de distribution (URD) à l'existence de la plateforme en ligne permettant de consulter les interruptions en cours et planifiées. En 2024, SIBELGA indique avoir renforcé sa communication vers les clients via son site et des campagnes ciblées.

BRUGEL réitère dès lors sa recommandation de promouvoir activement cet outil auprès des URD afin de garantir un accès effectif à l'information en cas d'interruption d'alimentation.

³⁵ <https://www.sibelga.be/fr/raccordements-et-compteurs/pannes-electricite>

³⁶ Les informations délivrées concernent la commune où a lieu la panne, la/les rue(s) impactée(s), l'heure de constatation de la panne, l'heure de rétablissement de l'alimentation estimée et l'évolution du taux d'utilisateurs rétablis.

4.5.2 Information sur le régime d'indemnisation

En corollaire de ce qui précède, SIBELGA veille à assurer une communication claire et accessible sur les droits des utilisateurs du réseau, notamment via son site internet³⁷ et des campagnes d'information. En 2024, cette démarche s'est poursuivie avec la mise à disposition d'informations actualisées sur les incidents, les délais de recevabilité des demandes et les modalités d'introduction des plaintes. La possibilité d'introduire une demande directement en ligne a été maintenue, contribuant à une meilleure accessibilité du régime d'indemnisation. L'année 2024 a été marquée par une hausse significative de 64 % des demandes d'indemnisation par rapport à 2023, en lien notamment avec deux événements majeurs ayant entraîné des coupures de courant prolongées à Schaerbeek et Evere. Par ailleurs, 60 % des demandes ont encore été refusées en raison d'interruptions d'une durée inférieure à six heures. Cela souligne l'importance de continuer à informer les utilisateurs du réseau de distribution sur les conditions précises d'éligibilité au régime d'indemnisation, afin de garantir une meilleure compréhension du cadre légal, d'éviter les attentes injustifiées et de favoriser une gestion plus efficace des demandes.

4.5.3. Information générale

De manière globale, BRUGEL rappelle qu'il serait pertinent que toute une série de données en possession de SIBELGA, dont notamment les données relatives à la consommation (Infeed, bornes, etc.), à la production, au stockage, ainsi que les données relatives aux échanges avec le marché (switch, déménagement, etc.), puisse être publiée sous forme d'Open Data et mises à disposition des différents acteurs du paysage énergétique. Certaines informations partagées pourraient certainement être utilisées dans le cadre de projets ou études pouvant contribuer un tant soit peu à la réalisation de la transition énergétique. Ce type d'initiative s'inscrit d'ailleurs complètement dans la politique « Smart City »³⁸ portée par la Région de Bruxelles Capitale.

Depuis 2019, BRUGEL demande à SIBELGA de transmettre les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs du réseau. Pour l'exercice 2024, ces résultats ont bien été communiqués et intégrés au rapport. Ils couvrent notamment les opérations d'ouverture de compteurs, les travaux simples au compteur, les interventions d'urgence et les raccordements complexes. Les scores de satisfaction (CSAT) sont globalement élevés (85,8%), traduisant une appréciation positive des prestations techniques et de la qualité des interactions avec les équipes de SIBELGA. BRUGEL encourage la poursuite de ces campagnes et l'analyse continue des retours clients pour nourrir les démarches d'amélioration.

4.5.4. Mise à disposition des données de comptage

Conformément aux obligations réglementaires, SIBELGA a mis en service en octobre 2024 une application mobile permettant aux clients résidentiels équipés de compteurs intelligents de consulter leurs données de comptage. BRUGEL prend acte de cette avancée, tout en soulignant le retard de six mois par rapport à l'entrée en vigueur du Règlement technique. Par ailleurs, la version web, essentielle pour garantir une accessibilité universelle, n'est pas encore disponible. BRUGEL insiste sur la nécessité de garantir un accès simple, équitable et complet aux données de comptage, y compris via des mandataires, et regrette l'absence d'un calendrier clair pour les fonctionnalités complémentaires. Il serait opportun que SIBELGA communique à BRUGEL des statistiques relatives à l'utilisation de cet outil.

³⁷

<https://my.sibelga.be/?land=complaintsandcompensation&lang=fr#/fr/Contact/SimpleDemand/ComplaintsAndCompensations>

³⁸ <https://smartcity.bruxelles.be/>

4.5.5. Information liée au placement du compteur intelligent

Depuis octobre 2023, tout nouveau raccordement au réseau implique automatiquement l'installation d'un compteur intelligent. Toutefois, l'activation automatique de ses fonctionnalités de communication, notamment la communication des données de comptage, n'est réalisée que dans quelques cas prévus par l'ordonnance (obligation en cas de partage d'énergie...) ou avec le consentement explicite de l'utilisateur. Les URD reçoivent une invitation à l'installation par courrier ou par e-mail, précisant la date proposée pour l'intervention. Lors du placement, l'URD reçoit une brochure explicative également disponible sur le site internet de Sibelga qui le redirige vers l'app conso. Le déploiement et la publicité pour la fonction communicante n'est pas systématique et proactive de la part de Sibelga.

5. Conclusions

Dans le présent avis, BRUGEL a examiné les rapports de SIBELGA concernant la qualité des services de distribution sur ses réseaux d'électricité et de gaz et la qualité de ses prestations envers le marché ainsi qu'envers les usagers, ce qui a permis de révéler les points suivants :

1) Concernant la qualité des services de distribution sur les réseaux

- Sur le réseau électrique, l'évolution de la qualité de continuité d'alimentation s'inscrit dans la tendance positive des années précédentes avec une diminution de la fréquence et de la durée des interruptions en basse comme en moyenne tension en comparaison avec les dernières années, et un statu quo en gaz.
- Pour la qualité de la tension, aucune plainte justifiée n'a été enregistrée depuis 2019. Néanmoins, BRUGEL rappelle que considérer uniquement le nombre de plaintes réceptionnées comme seul indicateur ne peut être jugé comme étant suffisant. Pour la qualité de la pression du réseau gazier, quant à elle télémessurée sur plusieurs points, 15 plaintes justifiées ont été recensées en 2024, comme en 2023.

Ce rapport intègre depuis peu la qualité de l'éclairage publique évaluée par : (i) le nombre total de pannes rencontrées en 2024, qui se maintient en comparaison à 2023, ainsi que (ii) par le taux de réparation dans les délais, qui tend à se dégrader par rapport à 2023 en raison de l'effet combiné de la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion des pannes, du démarrage d'un nouveau marché d'entrepreneurs, et de problèmes de qualité sur certains luminaires mobilisant les équipes techniques au détriment des interventions courantes. Des améliorations sont attendues, en partie à la suite du passage progressif à la technologie LED pour les luminaires.

- Le développement des infrastructures pour accueillir les nouveaux services est un enjeu important pour assurer la transition énergétique. L'intérêt majeur des compteurs intelligents, de la transformation du réseau en Smartgrid et de l'infrastructure des bornes de recharge pour véhicules électriques amène BRUGEL à encourager SIBELGA à mettre en œuvre un rapportage spécifique qui intègre les différents indicateurs reflétant la bonne exécution des missions de SIBELGA permettant d'aboutir à une transition énergétique réussie.

2) Concernant la qualité des prestations de services rendus au marché

Gestion des données de comptage :

- En 2024, la gestion des données de comptage par Sibelga témoigne d'une amélioration continue, tant en matière de réactivité que d'exhaustivité. Sur le plan de la réactivité, les résultats sont particulièrement positifs : le taux de transmission des données de comptage dans les délais réglementaires atteint 99,72 % pour les compteurs YMR, en progression par rapport aux années précédentes. Les compteurs MAR et CAR affichent également des taux élevés et stables, supérieurs à 98,9 %, confirmant une bonne maîtrise opérationnelle sur l'ensemble des segments. Par ailleurs, le délai moyen de traitement des rectifications a fortement diminué, passant de 25 jours en 2023 à environ 5 jours en 2024 pour les compteurs MAR/CAR, traduisant une stabilisation de la plateforme CMS et une optimisation des processus.
- En ce qui concerne l'exhaustivité, les taux de relevé physique restent globalement élevés. Le taux pour les compteurs YMR atteint environ 92 %, témoignant d'un maintien des efforts engagés malgré

une légère baisse par rapport aux années précédentes. Le taux de relevé CAR demeure stable et élevé, tandis que celui des compteurs MAR poursuit une baisse progressive, probablement liée à des difficultés de communication durant la période estivale. Ces résultats confirment une amélioration globale de la qualité des données de comptage, soutenue par des outils plus performants et une organisation renforcée.

- SIBELGA est également responsable de la vérification des volumes de production issus d'installations décentralisées. Ces données doivent être transmises à BRUGEL dans le mois suivant la période de production. Brugel élabore un nouveau canevas de rapportage dans lequel seront intégrés des indicateurs de qualité relatifs à la transmission de ces données de production d'énergie renouvelable dans les délais définis et il sera demandé à SIBELGA de rapporter les indicateurs de qualité y relatifs dans son prochain canevas de rapportage.

Gestion des demandes du marché :

- En 2024, Sibelga a poursuivi ses efforts pour garantir un traitement non discriminatoire et une collaboration transparente avec les fournisseurs commerciaux d'énergie. L'enquête de satisfaction annuelle menée auprès de 14 fournisseurs actifs sur le marché bruxellois montre un niveau global de satisfaction jugé satisfaisant (score CSAT de 68,1%), malgré une légère baisse par rapport à 2023 (70,8%). Le score CES, qui mesure la facilité pour les fournisseurs d'interagir avec Sibelga, est quant à lui en progression (de 68,5 à 69,5%). Le questionnaire a été adapté pour mieux refléter certaines réalités du MIG6, dont l'intégration complète des nouveaux processus reste à poursuivre. BRUGEL encourage Sibelga à poursuivre cette démarche en concertation avec les acteurs du marché.

3) Concernant la qualité des prestations de services rendus aux URD

- Une nouvelle enquête de satisfaction a été mise en place en 2024 pour les utilisateurs résidentiels du réseau (URD) à la suite des interventions d'urgence. Les résultats sont très positifs, avec un score CSAT de 85,8 % sur la période d'avril à décembre 2024. Les répondants ont particulièrement salué la qualité des prestations techniques (89 % de satisfaction globale pour les techniciens) ainsi que les interactions avec le dispatching. Le site internet a également été bien perçu. BRUGEL encourage la poursuite de ces campagnes et l'exploitation systématique des retours clients afin de renforcer encore la qualité du service et l'adéquation aux attentes des utilisateurs.
- Le nombre de demandes d'indemnisations fondées est en augmentation tant pour l'électricité que pour le gaz en 2024. Le nombre de plaintes spécifiques à la réalisation des travaux dans les délais prescrits est resté très faible compte tenu du nombre total de prestations réalisées (8 justifiées en électricité et 1 en gaz).
- Concernant l'information envers les URD, BRUGEL a bien reçu les résultats de l'enquête de satisfaction 2024 et confirme des scores globalement élevés, en particulier pour les interventions techniques et les interactions avec les équipes. BRUGEL encourage la poursuite de ces campagnes et l'exploitation systématique des retours clients afin de renforcer encore la qualité du service et l'adéquation aux attentes des utilisateurs.
- BRUGEL rappelle qu'il serait pertinent que toute une série de données en possession de SIBELGA, notamment celles relatives à la consommation (Infeed, bornes, etc.), à la production, au stockage, ainsi qu'aux échanges avec le marché (switch, déménagement, etc.) soient publiées sous forme d'Open Data et mises à disposition des différents acteurs du marché de l'énergie.

De manière générale, le modèle de rapport actuellement en vigueur, fondé sur l'avis 20080821-64, ne tient pas compte des nouveaux services intégrés dans les missions de Sibelga et présente un manque d'harmonisation avec les indicateurs de performance soumis à la régulation incitative. Cette situation a conduit BRUGEL à engager une réflexion sur l'évolution de ce cadre. L'élaboration d'un canevas de rapportage amélioré est en cours. BRUGEL compte se concerter avec Sibelga dans la deuxième moitié de l'année 2025 afin de définir conjointement les modalités de ce nouveau modèle, qui visera à mieux refléter le nouveaux contexte du marché de l'énergie et l'évolution des missions du GRD.

* * *

*