

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20251118-412)

**relatif au programme des missions de service public 2026 de
SIBELGA**

**Etabli en application de l'article 25 de l'ordonnance du 19
juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité
en Région de Bruxelles-Capitale et de l'article 19 de
l'ordonnance du 1er avril 2014 relative à l'organisation du
marché du gaz en région de Bruxelles-Capitale**

18/11/2025

Table des matières

1	Base légale	4
2	Contexte et rétroactes	4
3	Missions de service public à caractère social en 2026	5
	La fourniture sociale	5
3.1	- Gestion des clients protégés et droits à l'énergie	5
3.1.1	Les clients protégés : description des missions	5
3.1.2	La fourniture hivernale	5
3.1.3	La fourniture garantie	5
3.1.4	Évolution du nombre de bénéficiaires de la fourniture sociale	6
3.1.5	Budget	7
3.1.6	Fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés et hivernaux	9
3.1.7	Remarques de BRUGEL concernant les coûts de la clientèle sociale	11
3.2	Prestations techniques électricité (pose et enlèvement de limiteurs et coupures) et IDM (Initiate Debt Mediation)	12
3.3	Fermeture du point de fourniture gaz à la suite d'une décision de justice et « end of contract »	13
3.3.1	Coupure sur décision de justice de paix (« cut off »)	13
3.3.2	« End of contract » (EoC)	14
4	Service du suivi de la relation avec le consommateur	15
5	Alimentation des foires et festivités	15
5.1	Le programme 2026	16
6	Sécurité des installations intérieur de Gaz (SIIG)	16
7	Projet RENOCLICK	17
7.1	Une mission de service public unique	17
7.1.1	Responsabilités de SIBELGA	17
7.1.2	Financement	17
7.1.3	Contrat de gestion d'exécution des missions de service public	17
7.1.4	Budget	17
8	Mise à disposition des données de comptage	18
9	Soutien à la mobilité électrique	19
9.1	Contexte	19
9.2	Projet MobiClick	20
9.3	Projet ChargyClick	20
10	Coût global budgété des obligations de service public	21
11	Cohérence avec la proposition tarifaire spécifique	22
11.1	Proposition tarifaire – Electricité	22
11.2	Proposition tarifaire – Gaz	24
12	Conclusions	25

Liste des figures

Figure 1 : Évolution du nombre de clients protégés et hivernaux sur la période 2018-2024	6
Figure 2 - : Evolution des prévisions tarifaires EP par rapport au programme annuel du GRD	22
Figure 3 - Evolution programme OSP et budget tarifaire – électricité	23
Figure 4 - Evolution programme OSP et budget tarifaire – gaz	24

Liste des tableaux

Tableau 1 : Budget pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux.....	8
Tableau 2 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2024 à 2026.....	9
Tableau 3 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2024 à 2026.....	9
Tableau 4 - Évolution du budget programmé de 2023 2024 à 2025/2026	16
Tableau 5 - Budget RenoClick 2026	17
Tableau 6 – Mise à disposition des données de comptage (E et G)	19
Tableau 7 - Evolution projet ChargyClick.....	20
Tableau 8 - Récapitulatif des coûts budgétisé des obligations de service public (en €)	21

I Base légale

Le programme d'exécution présenté par le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois, SIBELGA, porte sur les missions de service public telles que définies à l'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance électricité ») et à l'article 19 de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance gaz »).

Ces missions de service public (MSP) attribuées à Sibelga sont :

- Fourniture sociale / clientèle protégée : prise en charge des clients protégés en matière d'électricité et de gaz, mesures de garantie pour éviter les coupures pendant les périodes critiques.
- Gestion des données de comptage (relevé des index, validation, transmission aux fournisseurs) afin de permettre la facturation correcte des clients.
- Gestion de l'éclairage public communal : construction, maintenance, alimentation électrique des installations d'éclairage public sur les voiries communales et espaces publics.
- Alimentation temporaire pour foires et festivités : mise en place des infrastructures nécessaires pour l'alimentation électrique lors d'événements festifs ou temporaires.
- Soutien à la transition énergétique et à la mobilité durable : déploiement de compteurs communicants, support à la production locale d'énergie renouvelable, installation et gestion de bornes de recharge pour véhicules électriques, adaptation des réseaux pour les nouveaux usages (chauffage décarboné, électrification de la mobilité).

2 Contexte et rétroactes

SIBELGA a transmis à BRUGEL son programme définitif des missions de service public 2026 par courrier le 15 septembre 2025. Brugel doit formuler pour le 21 novembre 2025, son avis sur ce programme en réponse à la demande officielle adressée par le cabinet du ministre en date du 17 septembre 2025. BRUGEL a sollicité un délai complémentaire pour remettre cet avis au 21 novembre 2025.

3 Missions de service public à caractère social en 2026

3.1 La fourniture sociale - Gestion des clients protégés et droits à l'énergie

3.1.1 Les clients protégés : description des missions

Depuis le 1^{er} janvier 2007, SIBELGA doit, dans le cadre de ses missions de service public, garantir une alimentation ainsi qu'un service clientèle de qualité aux ménages ayant obtenu le statut de « client protégé » en Région de Bruxelles-Capitale.

Les missions sont les suivantes :

1. assurer le suivi des défauts de paiement et intenter les actions nécessaires en recouvrement de dette pouvant aller jusqu'à une demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix ;
2. suivre les informations semestrielles envoyées par les fournisseurs commerciaux concernant le respect des plans de paiement des clients protégés ;
3. vérifier tous les deux ans des conditions d'accès des clients protégés et assurer le retour vers le fournisseur commercial si nécessaire.

3.1.2 La fourniture hivernale

Durant la période entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, aucune coupure d'un point de raccordement résidentiel n'est réalisée si cette coupure a été autorisée par un juge de paix ou si le ménage, dont le contrat arrive à son terme (EOC) durant cette période, n'a pas contracté auprès d'un autre fournisseur.

SIBELGA reprend le point et assure la continuité de la fourniture au tarif social jusqu'au 31 mars, date de fin de la période hivernale.

3.1.3 La fourniture garantie

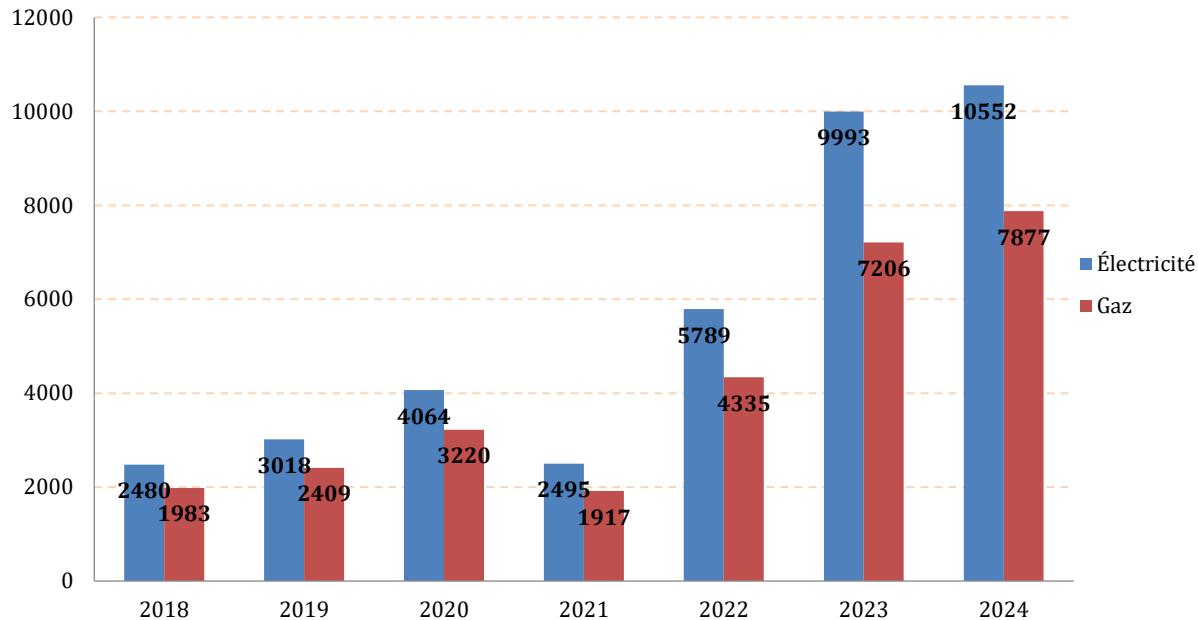
Les CPAS, après enquête sociale, peuvent imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture garantie au tarif social pour une durée de douze mois (reconductible). La mesure s'applique au ménage qui ne dispose pas de contrat commercial ou qui a des dettes auprès d'au moins deux fournisseurs.

En juillet 2025, 134 ménages étaient alimentés par SIBELGA dans le cadre de cette mission.¹

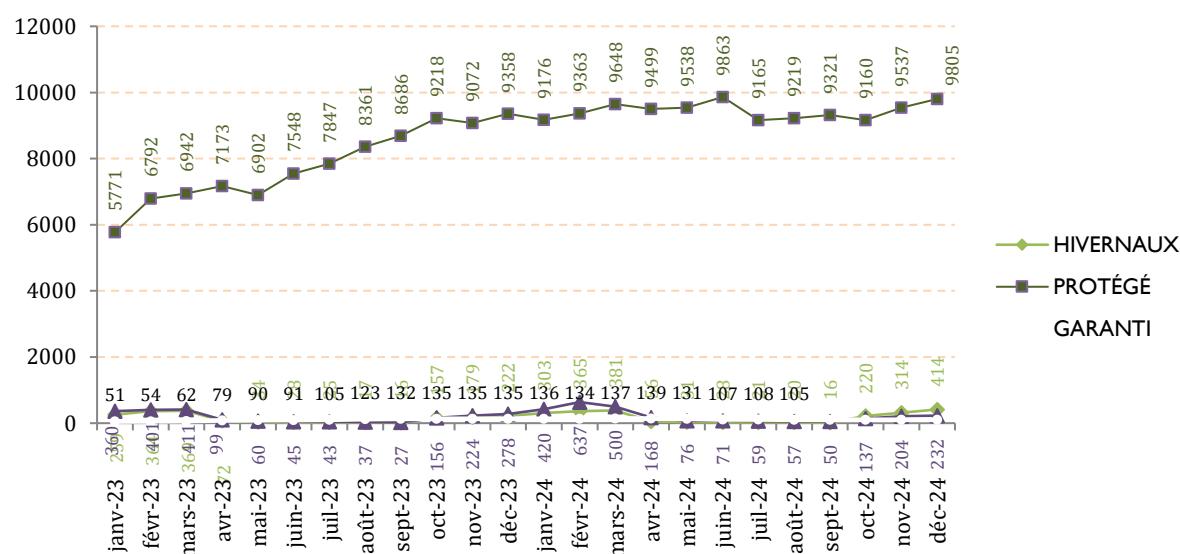
¹ [Microsoft Power BI](#)

3.1.4 Évolution du nombre de bénéficiaires de la fourniture sociale

Figure 1 : Évolution du nombre de clients protégés et hivernaux sur la période 2018-2024



Evolution mensuelle du nombre de clients protégés, hivernaux et garanti en 2023/2024 et pour l'électricité



Pour 2026, SIBELGA prévoit une hausse des clients protégés par rapport au réalisé estimé de 2025. Au 31/08², SIBELGA alimentait 8.719 clients en électricité et 6.505 clients en gaz. Ces chiffres sont inférieurs à ceux arrêté fin 2024.

En effet, suite à la mise en place des mesures introduites mi-2022, et singulièrement l'automaticité du transfert pour une durée minimum de 2 ans, le nombre de clients protégés avait augmenté de 300 %. Néanmoins, la fin du tarif social fédéral octroyé aux BIM au 31 juin 2023, la relance du processus de contrôle de protection depuis fin 2024 et le nombre croissant de procédures de demandes de coupures devant le juge de paix lancées en 2025 et envisagées en 2026 limitent cette augmentation.

Pour 2026, SIBELGA a considéré un nombre de 9.048 clients protégés (et en fourniture garantie) à fournir en moyenne en électricité et de 6.721 clients protégés (et en fourniture garantie) à alimenter en moyenne en gaz. S'agissant des clients hivernaux, l'hypothèse budgétaire a été fixée au nombre de 387 clients hivernaux à alimenter en moyenne sur la période hivernale en électricité et de 347 clients hivernaux en gaz.

Concernant les clients protégés, la répartition par canal d'octroi est la suivante : automatique (58%), CPAS (23%), BRUGEL (14%), BIM (3%), médiation de dettes (2%).

3.1.5 Budget

3.1.5.1 Analyse de la charge de travail et budget

SIBELGA a mis en place pour la gestion des clients protégés, un centre d'appel téléphonique, un bureau d'accueil, un « back office » ainsi que de l'information consultable sur le site en ligne.

Pour 2026, SIBELGA envisage pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux le budget suivant :

² [Microsoft Power BI](#)

Tableau I : Budget pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux

CliPro E	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 2025
Personnel	742.754	838.981	893.801	7%
Frais de fonctionnement directs	256.802	313.923	533.907	70%
Frais de fonctionnement indirects	588.423	668.128	712.632	7%
Projets MSP CliPro	56.160	44.928	117.000	160%
Total	1.644.140	1.865.960	2.260.341	21%
CliPro G	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 2025
Personnel	399.945	451.759	451.759	7%
Frais de fonctionnement directs	138.278	169.035	287.489	70%
Frais de fonctionnement indirects	316.843	359.762	383.725	7%
Projets MSP CliPro	30.240	24.192	63.000	160%
Total	885.306	1.004.748	1.217.107	21%

Source : SIBELGA

3.1.5.2 Coût du service

Pour 2026, SIBELGA propose pour la gestion des clients protégés (électricité et gaz), un effectif global de 13,38 ETP, en légère augmentation par rapport à celui de l'année précédente (13,04 ETP au programme 2025), se répartissant comme suit :

- Personnel d'encadrement/gestion de la clientèle dans son ensemble/coaching & formation des collaborateurs : 0,81 ETP ;
- Agents du Centre d'appel téléphonique et du Bureau d'accueil: 3,56 ETP ;
- Personnel chargé du switching, de la facturation et du recouvrement : 9,01 ETP.

L'augmentation des coûts de personnel se justifie par l'augmentation des coûts standards et tient compte du paramètre de l'indexation des salaires.

S'agissant des frais de fonctionnement directs, l'augmentation est expliquée essentiellement par les frais de recouvrement pour les factures impayées. **Depuis 2023, la détérioration du pourcentage de recouvrement, principalement sur les clients protégés via le transfert automatique conduit à une augmentation constante des dossiers de recouvrement envoyés au partenaire de recouvrement pour notamment obtenir la coupure³.**

³ AVIS 404 relatif à l'automatisation du statut de client protégé, [Rapport-Avis BRUGEL](#)

3.1.6 Fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés et hivernaux

Tableau 2 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2024 à 2026

CliPro E.	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2025 2025
Nombre moyen de clients protégés et fourn. garantie	9198	10.412	9.048	-13%
Nombre moyen de clients hivernaux	237	336	383	14%
Prix d'achat estimé (€/MWh)	244,20	286,01	285,31	0%
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée	6.121.229	8.177.307	7.165.768	-12%
Cotisation sur l'énergie clients protégés	392.983	407.524	351.141	-14%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	233,19	185,83	249,20	34%
Facturation à la clientèle protégée	5.845.060	5.313.061	6.258.790	18%
% CliPro sous TSF	39%	45%	46%	
Prise en charge par le fonds fédéral	175.564	124.435	107.427	-14%
Contre-passations de créances impayées	1.389.648	1.277.463	1.726.270	35%
Total	1.883.236	4.424.798	2.876.962	-35%

Tableau 3 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2024 à 2026

CliPro G.	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2025 ⁶	Evolution 2026 2025
Nombre moyen de clients protégés et fourn. garantie	6.732	7.708	6.721	13%
Nombre moyen de clients hivernaux	186	277	347	25%
Prix d'achat estimé (€/MWh)	88,96	73,49	70,28	-4%
Achat de gaz naturel pour la consommation de la clientèle protégée	7.248.000	6.964.288	6.384.088	-8%
Cotisation sur l'énergie clients protégés	319.149	337.104	321.538	-5%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	44,62	44,65	53,85	21%
Facturation à la clientèle protégée	3.635.660	4.230.834	4.891.605	16%
% CliPro sous TSF	39%	45%	46%	
Prise en charge par le fonds fédéral	446.316	259.340	23.676	-91%
Contre-passations de créances impayées	864.369	1.017.254	1.349.179	33%
Total	4.349.542	3.828.472	3.139.524	-18%

Pour 2026, au 1^{er} septembre, 90% des volumes prévus ont été cliqués⁴. SIBELGA tiendra compte de ce prix pour le budget du Programme 2026. Ces prix d'achat estimés sont au même niveau qu'en 2025

⁴ Pour rappel, Sibelga passe des marchés publics pour l'achat de l'électricité et du gaz nécessaires non seulement à la couverture de ses besoins propres (bâtiments) et des pertes sur le réseau de distribution (réduction faite de l'électricité produite par son parc de cogénérations de qualité), mais aussi de l'exercice de ses missions de service

pour l'électricité et en diminution de -4% en gaz. Au prix de la « commodity » sont ajoutés les frais de transport et de distribution et les diverses taxes et surcharges. La stabilité du prix en électricité est expliquée par une diminution du prix d'achat de la « commodity » de -5% (137,47 euro/MWh en 2026 contre 144,98 euro/MWh en 2025) contrebalancée par une augmentation de 5% des coûts de distribution et de transport. Pour le gaz, la diminution du prix moyen s'explique par une diminution de la « commodity » de -6% (48,19 euro/MWh en 2026 contre 51,44 euro/MWh en 2025) atténuée ici aussi par une augmentation des coûts de distribution et de transport.

La diminution des coûts d'achat de l'énergie en électricité (-12%) résulte par le volume plus bas des clients protégés entre les deux années et par une stabilité du coût de l'énergie. La diminution des coûts d'achat de l'énergie en gaz (- 8%) s'explique par une diminution du prix d'achat moyen et par une diminution du volume de clients protégés. Le nombre moyen de clients protégés est en effet en baisse par rapport au Programme 2025 de -12% en électricité et de -11% en gaz.

Enfin, l'intervention du fonds fédéral est destinée à dédommager partiellement Sibelga pour les pertes subies suite à la vente d'énergie aux clients protégés résidentiels au tarif social. Conformément aux directives de la CREG, ne sont pris en considération que les dossiers relatifs aux clients protégés/hivernaux bénéficiaires du tarif social spécifique aux termes de la législation fédérale (et donc pas l'ensemble des clients protégés au sens des ordonnances bruxelloises); ceux-ci représentent, sur base des derniers chiffres, environ 45,92% du nombre total de clients protégés en électricité comme en gaz (contre 44,7% en 2025).

Pour le Programme 2026, SIBELGA a pris comme hypothèse les tarifs fournis par la CREG pour le 3ème trimestre de 2025 (dernières valeurs disponibles). Même en ayant un nombre plus important de clients pouvant bénéficier du tarif social, la diminution de la prise en charge par client résulte en une diminution de la prise en charge par le fonds fédéral aussi bien en électricité qu'en gaz.

Concernant les contre-passations de créances impayées, SIBELGA prévoit un pourcentage de contre-passations en 2026 de 27,58% contre 24,04% en 2025. En électricité, l'augmentation du pourcentage et de la facturation des consommations conduisent à une augmentation de 448.807 euro des contre-passations. L'augmentation des revenus en électricité est expliquée par le prix moyen de 2026, basé sur les tarifs de CREG du 3^e trimestre 2025, plus élevé que celui utilisé en 2025 et qui n'est pas complètement compensé par le volume décroissant d'énergie fournie entre 2026 et 2025. En gaz, les contre-passations augmentent de 331.925 euro dû à l'augmentation de la facturation des consommations et du pourcentage de contre-passations. Celle-ci est liée au volume d'énergie fournie, croissant entre 2025 et 2024, avec un prix moyen plus élevée entre les deux années.

Au total, tous les éléments pris ensemble, SIBELGA estime, pour la partie achat et vente d'énergie, des pertes pour un montant de 2.876.962 euro en électricité et de 3.139.524 euro en gaz. A cela, il faut ajouter les coûts de gestion pour un montant de 2.260.341 euro en électricité et de 1.217.107 euro en gaz.

public (éclairage public communal, fourniture des clients protégés). Dans le cadre de ces marchés, le prix est déterminé en fonction d'une série de paramètres dont l'évolution est suivie de mois en mois et d'un système de « clics ».

3.1.7 Remarques de BRUGEL concernant les coûts de la clientèle sociale

3.1.7.1 Achat de l'énergie

On peut s'étonner du prix d'achat de l'électricité avancé par SIBELGA à 285,31 €/MWh alors que le prix actuel à CAL 26 est de +/- 80 €/MWh (hors surcharges) et le prix spot de +/- 95 €/MWh.

Interrogé sur cette différence importante, SIBELGA répond que la comparaison entre le prix moyen de 285,31 euro/MWh et le prix CAL 26 est fausse car nous ne parlons pas de la même chose.

Le CAL 26 est un prix d'achat futur pour la molécule à un temps T, et donc uniquement le coût de l'énergie sur le marché (hors contrat d'achat).

Le prix moyen repris dans le Programme MSP est un prix d'achat de l'énergie suite au contrat avec un fournisseur, ici LUMINUS (sur appel d'offre), via un système de cliquet entre 2024 et 2025 où SIBELGA bloque un prix d'achat par tranche de 5% d'un volume déterminé. Au moment de l'écriture du Programme MSP, SIBELGA avait **cliqué pour 90% du volume**. Le prix de l'énergie n'est pas égal au prix du marché mais à un calcul qui prend en compte le prix de référence du marché au moment du cliquet. La formule utilisée est inscrite dans un contrat d'achat avec notre fournisseur.

Ensuite à ce prix calculé d'achat de l'énergie, sont ajoutés les frais de distribution et de transport, et aussi les surcharges d'achat.

Tout cela explique la différence entre un prix CAL 26 et le prix final renseigné par SIBELGA.

Concernant le prix d'achat du gaz, l'explication est la même que celle fournie pour l'électricité.

BRUGEL comprend parfaitement les difficultés liées aux achats de l'énergie via appel d'offre.

Néanmoins, la différence de prix entre les prix du marché actuels et prévus pour 2026 et ceux repris dans ce rapport MSP sont de l'ordre de plus de 200%. **La question centrale se pose en termes de timing et de volume. La période des clics et les prix pratiqués étaient-ils suffisamment analysés ?**

BRUGEL s'interroge sur la stratégie d'achat d'énergie de Sibelga qui pourrait être optimisée. Un processus en ce sens pourrait être mis en place en concertation avec le régulateur.

3.1.7.2 Contre passations des créances impayées

Concernant les contre passations des créances impayées pour 2026, SIBELGA évoque une augmentation de 3,54 % alors que plus avant, il parle d'une augmentation importante des dettes des clients issus de l'automatisation (60% des clients). Dès lors, l'estimation présentée n'est-elle pas trop optimiste ?

Sibelga explique ces chiffres par la méthode de calcul utilisée au sein de SIBELGA pour l'estimation des créances impayées pour l'année suivante. Pour calculer ce taux, SIBELGA prend la moyenne des impayées des années précédentes.

De fait, **SIBELGA reconnaît que le taux d'impayé se détériore d'année en année pour les clients protégés, et avoue que la prévision puisse être trop optimiste.**

Néanmoins, conscient de la situation, SIBELGA tend à améliorer ses procédures et outils de recouvrement pour diminuer au mieux cet impact⁵.

3.1.7.3 *Calcul du prix de référence pour l'électricité*

Rappelons que **le prix de référence** (qui sert de base au remboursement des fournisseurs d'énergie) est calculé deux fois par an par la CREG pour l'ensemble du marché et est déterminé sur la base de la moyenne **arithmétique des tarifs commerciaux les plus bas des fournisseurs** actifs (y compris les contributions pour l'électricité verte et à l'exception des deux extrêmes).

Actuellement, les tarifs commerciaux les plus bas se trouvent en Flandre. Ce sont donc les quotas qui sont d'application en Flandre qui sont pris en compte. Or, les fournisseurs ont des obligations de quota différentes selon les Régions, et qui sont plus élevés en Wallonie et à Bruxelles.

Le calcul du prix de référence ne tient donc pas compte de l'obligation de quota de la région dans laquelle réside l'ayant droit. Le facteur déterminant est donc le tarif commercial le plus bas et la contribution pour l'électricité verte qu'il comprend. Ce modèle de calcul tend à préjudicier le remboursement par la CREG des volumes consommés par les clients protégés bénéficiaires du tarif social en RBC.

BRUGEL formule une observation générale relative à l'augmentation significative du budget consacré à la gestion des clients protégés. Dans son rapport d'exécution 2024, SIBELGA indiquait un coût global de 6.071.325 € pour cette activité. Or, les prévisions budgétaires pour 2026 s'élèvent à 9.483.628 €, soit une hausse de 56 %, alors même que le nombre de clients protégés a été révisé à la baisse par rapport à la situation observée au 31 décembre 2024.

Dès lors, BRUGEL attire l'attention sur cette dérive budgétaire anticipée et veillera particulièrement aux montants qui seront présentés dans le prochain rapport d'exécution relatif à l'année 2025.

3.2 Prestations techniques électricité (pose et enlèvement de limiteurs et coupures) et IDM (Initiate Debt Mediation)

L'ordonnance de 2022 met fin au système de placement de limiteurs de puissance, quel que soit le type de clients, et prévoit un délai de maximum 3 ans pour enlever tous les limiteurs en place.

Pour 2026, SIBELGA prévoit de retirer les limiteurs lors d'un remplacement de compteur mécanique par un compteur Smart. A fin août, il y avait encore 580 limiteurs sur le réseau.

Par ailleurs, à côté des prestations à caractère technique, des prestations plus administratives doivent être menées par le Service Clientèle. En effet, pour la procédure (IDM – Initiation de la médiation sur pour la dette)⁶ mise en place en remplacement du limiteur de puissance, SIBELGA utilise aussi le

⁵ AVIS 404 relatif à l'automatisation du statut de client protégé, [Rapport-Avis BRUGEL](#)

⁶ Le scénario IDM remplace le scénario IUA. Endéans les 10 jours, Sibelga appelle suite à la réception d'un IDM le client concerné (sensibilisation) pour expliquer les différentes options en vue d'une régularisation ainsi que ses droits (ex. aller auprès du CPAS). Après l'appel au client, l'action de Sibelga est réalisée.

personnel interne du service à la clientèle (3,03 ETP) pour effectuer des appels auprès des clients repris sur les listings communiqués par les fournisseurs.

Limiteurs de puissance et IDM	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 - 2025
Personnel	378.354	344.220	282.813	-18%
Sous-traitance	90.124	21.434	17.975	-16%
Matériel	16.667	0	0	
Frais de fonctionnement directs	38.168	8.475	6.711	-21%
Frais de fonctionnement indirects	344.885	298.514	250.461	-16%
Total	868.198	672.643	557.961	-17%

La baisse des coûts pour cette partie du Programme 2026 est expliquée par les coûts en moins pour le retrait des limiteurs de puissance.

3.3 Fermeture du point de fourniture gaz à la suite d'une décision de justice et « end of contract »

3.3.1 Coupure sur décision de justice de paix (« cut off »)

Comme pour l'électricité, la législation bruxelloise prévoit qu'une résiliation de contrat à la suite d'une décision de justice de paix et conduisant à la coupure du point de livraison en gaz, ne peut être réalisée durant la période couvrant du 1^{er} octobre au 31 mars (période hivernale). Sur base du réalisé dans le courant de 2025, SIBELGA estime un volume de 1.650 Cut-Off Elec (contre 1.100 en 2025) et 1.350 Cut-Off Gaz (contre 900 en 2025). Ces volumes plus élevés expliquent l'augmentation des coûts pour l'activité de terrain nécessaire.

Par ailleurs, cette augmentation des coûts due au volume est partiellement compensée par le temps moyen des travaux qui a été revu à la baisse aussi bien en électricité qu'en gaz.

En 2026, il est prévu :

Cut-off Elec	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel		12.544	19.562	56%
Frais de fonctionnement directs		45.398	60.794	34%
Frais de fonctionnement indirects		22.467	32.634	45%
Total		80.409	112.989	41%

Cut-off Gaz	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	9.933	9.855	14.827	50%
Frais de fonctionnement directs	33.131	31.988	39.727	24%
Frais de fonctionnement indirects	16.680	16.580	22.893	38%
Total	59.745	58.422	77.448	33%

3.3.2 « End of contract » (EoC)

Concernant les End of Contract, rappelons que BRUGEL dans son avis précédent avait mentionné que la prise en charge de ces coûts devait être reprise dans les missions de service public et que la non-facturation de ces coûts de fermeture devait être généralisée quelle que soit la date effective de la fin du contrat.

Sibelga estime un volume de 2.200 EoC résidentiels (1.200 en électricité et 1.000 en gaz) pour le programme de 2026, avec le budget ci-dessous :

End Of Contract Résidentiel E	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	91.707	104.535	106.990	2%
Frais de fonctionnement directs	27.820	34.158	27.599	-19%
Frais de fonctionnement indirects	81.133	94.891	94.386	-1%
Total	200.660	233.584	228.974	-2%

End Of Contract Résidentiel G	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	55.045	61.414	58.423	-5%
Frais de fonctionnement directs	27.783	28.440	16.244	-43%
Frais de fonctionnement indirects	52.691	58.904	52.004	-12%
Total	135.520	148.758	126.671	-15%

La diminution des coûts est principalement liée aux prestations des équipes de terrain. Sur base de la réalité de 2024, SIBELGA a revu les temps moyens nécessaires pour effectuer les EoC. La réduction du temps moyen est plus importante en gaz qu'en électricité, ce qui explique la variation plus importante en gaz.

Par ailleurs, une remarque générale concernant ces deux missions relatives aux coupures. L'ordonnance et le règlement technique prévoient tous deux une ouverture et fermeture à distance pour les compteurs smart. Il y aurait lieu que SIBEGLA intègre cette faculté dans la mission. D'un point de vue opérationnel, mais aussi financier, car le coût devrait sérieusement diminuer (excepté pour le gaz)

4 Service du suivi de la relation avec le consommateur

L'article 25quatuordecies, § 4, de l'ordonnance électricité précise que SIBELGA doit offrir au public un service de traitement efficace des plaintes au travers de procédures simples, transparentes et gratuites.

Les plaintes reçues par SIBELGA sont traitées par le département opérationnel visé, de manière décentralisée. SIBELGA a également mis sur pied un « Service de gestion des plaintes » qui réceptionne les plaintes, coordonne leur gestion et, notamment, traite des plaintes relevant de plusieurs services.

En 2025, SIBELGA a constaté une augmentation du nombre de plaintes, qu'elle attribue notamment au déploiement des compteurs intelligents, à un meilleur suivi des utilisateurs sur leur consommation, et à des nouveaux usages sur le réseau comme la présence de panneaux photovoltaïques. SIBELGA estime que ces plaintes seront amenées à augmenter dans les prochaines années.

Par ailleurs, SIBELGA constate depuis 2021 une augmentation des demandes d'indemnisation liée notamment à la publicité qui entoure ce régime.

Sibelga précise que pour l'année 2026, l'effectif de l'équipe sera de 4,60 ETP en ligne avec 2025, qui avait connu une augmentation de personnel par rapport à l'année 2024.

BRUGEL considère que le coût alloué au personnel du Service est raisonnable au vu de cette augmentation, mais note que si le nombre de plaintes continuait à croître, le plan de personnel devrait être réajusté.

5 Alimentation des foires et festivités

L'Art 24 bis 8° de l'ordonnance « électricité » stipule qu'en cas de prélèvement d'électricité sur le réseau de distribution, la fourniture d'électricité, pour des manifestations festives temporaires en voirie aux conditions techniques et financières précisées par ou en vertu du règlement technique du réseau, fait partie des missions de service public à charge de SIBELGA.

SIBELGA doit s'assurer que le coût de l'activité liée à l'alimentation des foires et festivités (FoFe) ait un impact nul, c'est-à-dire que les recettes couvrent intégralement les dépenses. Dans chaque programme, SIBELGA précise que « si l'objectif initial était que les conditions financières appliquées au raccordement, à la gestion administrative et à l'énergie consommée⁷ permettent que les recette générées par cette activité couvrent l'intégralité des coûts, il faut bien constater qu'un tel équilibre ne peut être atteint en pratique et qu'une mutualisation sur une base plus large de kWh a cours. ».

BRUGEL avait demandé à SIBELGA de revoir les conditions financières pour cette activité et de limiter la mutualisation au travers des tarifs périodiques et essayer de tendre vers cet équilibre.

La dernière modification apportée à l'ordonnance a fourni la sécurité juridique demandée par BRUGEL dans ses avis⁸ pour mutualiser une partie des coûts de cette activité. Dès lors, il est prévu que : « *le cas échéant, la différence entre les coûts liés à cette mission et la facturation est mise à charge du budget d'exécution des missions de service public* ».

⁷ Approuvées par BRUGEL

⁸ Cf. Avis 2020/120-314 et Avis 2021/1207-337 sur les programmes de missions de service public de Sibelga respectivement pour 2021 et 2022.

5.1 Le programme 2026

Pour rappel, le paiement du service d'alimentation des foires et festivités par les utilisateurs s'effectue en 2 temps : tout d'abord le paiement d'un acompte (coût de raccordement et avance sur la consommation), ensuite une facture de clôture basée sur l'énergie réellement consommée est établie à l'issu de la manifestation festive.

Le programme 2026 applique les tarifs prévus pour ce service et adapte les ETP dédiés aux nouveaux taux standards.

SIBELGA précise que le volume de prestations considéré est basé sur un volume relativement stable au cours des dernières années.

Tableau 4 - Évolution du budget programmé de 2023/2024 à 2025/2026

Fofe	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026-2025
Personnel	275.663	262.577	277.354	6%
Matériel	49.017	38.750	39.294	1%
Frais de fonctionnement directs	3.911	3.910	13.408	243%
Frais de fonctionnement indirects	392.998	369.077	378.930	3%
Facturation	-311.961	-323.288	-393.878	22%
Total	409.629	351.025	315.107	-10%

Source : Sibelga

6 Sécurité des installations intérieur de Gaz (SIIG)

SIBELGA a la charge d'offrir un service de prévention gratuit aux ménages qui en formulent la demande, afin de garantir la sécurité de leur installation intérieure de gaz. Le budget alloué à cette OSP a augmenté de 7% entre le programme 2025 et le programme 2026, atteignant 1.061.880 €. SIBELGA justifie cette augmentation par un volume d'interventions attendu en hausse, impliquant le renforcement des équipes de terrain. L'augmentation des coûts de personnel est également expliquée par l'effet prix des nouveaux taux standards utilisés en 2026.

7 Projet RENOCLICK

7.1 Une mission de service public unique

7.1.1 Responsabilités de SIBELGA

SIBELGA assure, sous le contrôle de la Région, la coordination de l'entièreté du programme⁹ de rénovation énergétique et durable des bâtiments publics non résidentiels (écoles, crèches, bureaux, halls sportifs, centres culturels, commissariats, etc.) situés en Région bruxelloise, en fournissant un service complet depuis la phase de préparation jusqu'à la réalisation, notamment¹⁰ ;

7.1.2 Financement

Pour la réalisation de ces missions, la Région s'est engagée, pour la durée du contrat de gestion, à fournir à SIBELGA une subvention annuelle servant à couvrir les frais de personnel de sa filiale d'exploitation, de consultance et de fonctionnement ainsi que les fournitures, travaux et services nécessaires à la mise en œuvre du programme.

7.1.3 Contrat de gestion d'exécution des missions de service public

La Région étant porteuse du programme RenoClick et de son financement, un contrat de gestion a été rédigé et signé en 2024 pour cadrer l'exécution de cette mission de service public.

7.1.4 Budget

Le budget 2026 calculé sur base de ces différents éléments est repris dans le tableau ci-dessous¹¹ :

Tableau 5 - Budget RenoClick 2026

RenoClick E	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	1.768.845	1.944.345	1.819.389	-6%
Frais de fonctionnement directs	465.311	497.872	476.989	-4%
Frais de fonctionnement indirects	955.105	1.050.012	835.683	-20%
Total	3.189.261	3.492.229	3.132.061	-10%

Renoclick G	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	952.455	1.046.955	979.671	-6%
Frais de fonctionnement directs	250.552	268.085	256.840	-4%
Frais de fonctionnement indirects	514.287	565.391	449.983	-20%
Total	1.717.294	1.880.431	1.686.494	-10%

⁹ Contrat de gestion conclu entre Sibelga et la Région pour la période 2017-2020

¹⁰ Les missions/activités assurées par Sibelga sont plus amplement précisées dans le contrat de gestion.

¹¹ Pour des raisons d'unicité de présentation dans le présent document, le budget repris ici exclut la TVA ; notons cependant que le subside à accorder dans le cadre de cette mission de service public doit reprendre la TVA, Sibelga y étant assujetti.

8 Mise à disposition des données de comptage

L'article 24bis §1^{er} 13° de l'ordonnance électricité attribue une mission de service public du GRD concernant la mise à disposition des données de comptage des consommateurs. Le GRD est chargé de :

« la mise à disposition pour tout client résidentiel, tout client actif agissant conjointement et tout participant à une communauté d'énergie d'un outil accessible via Internet permettant la consultation de leurs données de comptage dont le gestionnaire du réseau de distribution dispose ».

Depuis octobre 2024, SIBELGA propose une application aux clients permettant de consulter un ensemble d'informations relatives à leurs données de prélèvement et d'injection. Ainsi, les clients disposant d'un compteur intelligent pourront visualiser leurs données de comptage (prélèvement et injection) à J+1 en électricité avec différents niveaux de granularité en kWh et pour les personnes bénéficiaires du tarif social en euros. Les clients disposant d'un compteur intelligent peuvent également gérer leur consentement pour l'activation de la lecture à distance. Les membres d'une communauté d'énergie peuvent par ailleurs visualiser à M+1 les données de consommation locale et prélevée du réseau. Les clients peuvent également suivre leur tendance de leur consommation réelle (comparée avec la consommation attendue) de façon mensuelle et annuelle en kWh et pour les personnes bénéficiaires d'un tarif social aussi en euros. Les clients disposant d'un compteur classique peuvent visualiser les index et volumes d'électricité et gaz qui ont été envoyés au marché. Dans son programme, SIBELGA annonce aussi qu'une version web portail sera proposée aux clients fin 2025, qui, à l'heure de la rédaction du présent avis, n'est pas encore disponible.

Pour 2026, SIBELGA prévoit effectuer des analyses pour des modifications (fonctionnelles et techniques) avant d'implémenter des nouvelles fonctionnalités. Ci-suit des exemples d'améliorations indiquées par Sibelga à être analysées pour implémentation :

- Amélioration du processus de gestion des utilisateurs pour augmenter le taux d'adoption de l'App et du portail client
- Ajout des données de consommation de compteurs actuellement non éligibles
- Evolutions/adaptations techniques pour améliorer la sécurité, performance,
- Monitoring / alerting technique et reporting pour un meilleur suivi de l'utilisation de l'App et du portail
- Comparaison à des profils de consommation similaires pour mieux accompagner les clients
- Mise en place de nouvelles notifications (exemple, alertes sur les pics)
- Amélioration de la vue des données de consommation et injection (par exemple, pour les partages d'énergie, pic...) pour une analyse plus pointue de sa consommation
- Ajout de certaines données techniques et marché (par exemple, puissance électrique, régime de comptage...) pour accès plus direct à certaines données
- Mise à disposition de l'historique des valeurs d'index (électricité)
- Encodage des index gaz et électricité et graphique (pour que l'utilisateur puisse faire son propre suivi de consommation)

Le budget 2026 calculé sur base de ces différents éléments et repris dans le tableau ci-dessous augmente de 8% par rapport au budget prévu pour 2025.

Tableau 6 – Mise à disposition des données de comptage (E et G)

Mise à disposition données comptage E	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	17.843	17.843	18.574	4%
Frais de fonctionnement directs	704.979	469.838	509.292	8%
Frais de fonctionnement indirects	10.947	11.988	11.948	0%
Total	733.769	499.668	539.813	8%

Mise à disposition données comptage G	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026	Evolution 2026 -2025
Personnel	9.608	9.608	10.001	4%
Frais de fonctionnement directs	379.604	252.989	274.234	8%
Frais de fonctionnement indirects	5.895	6.455	6.433	0%
Total	395.106	269.052	290.669	8%

Source : Sibelga

Comme mentionné dans l'avis MSP précédent, BRUGEL dénonce le fait que cette mission soit financée via les Missions de Service Public et dès lors, hors du contrôle direct du régulateur alors que la gestion des données de comptage est une mission essentielle du GRD. L'ordonnance électricité prévoit par ailleurs à l'article 7§1er 7°bis que le GRD est chargé de « la communication aux clients finals des données issues des compteurs, y compris des compteurs intelligents, les concernant ... ». ».

Dans le cas où cette mission se trouverait sous contrôle direct du régulateur, celle-ci pourrait être évaluée et challengée de façon plus adéquate et précise aux yeux de l'efficience entre les coûts engendrés et le produit final, qui semble aujourd'hui avoir un ratio peu performant.

9 Soutien à la mobilité électrique

9.1 Contexte

Le Code bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'énergie (COBRACE) précise que les autorités ont un rôle exemplaire à jouer dans le domaine du transport moins polluant.

Dans ce cadre, des obligations sont prévues à charge des autorités régionales et locales en matière de mobilité. Concrètement, afin de soutenir ces objectifs, l'ordonnance électricité, complétée par un arrêté d'exécution et l'ordonnance gaz donnent à SIBELGA les missions de service public relatives au développement de la mobilité verte.

Ces missions comprennent deux projets, « MobiClick » dont l'objectif est de permettre le développement d'infrastructures de recharge pour les pouvoirs publics locaux et régionaux et un projet « chargyClick » qui prévoit le déploiement d'une infrastructure de recharge en voire.

9.2 Projet MobiClick

La mission du projet MobiClick avait pour objectif d'accompagner les pouvoirs publics locaux et régionaux et leur permettre de mettre en place les infrastructures de recharge et les outils nécessaires à la gestion de leur flotte de véhicules à carburants alternatifs, pour qu'ils puissent répondre à leurs obligations d'exemplarité et faciliter leur transition vers une mobilité plus durable.¹²

D'un point de vue budgétaire, les travaux, fournitures et services fournis par le marché sont à la charge du pouvoir public régional ou local qui en bénéficie. En revanche, la mission visant à assurer l'accompagnement et la coordination des projets ont été partiellement subsidiés.¹³

Cependant, l'arrêté encadrant la mission MobiClick prévoyait une durée déterminée de 3 ans qui a expiré le 24 novembre 2024. En conséquence, et en l'absence d'un Gouvernement de plein exercice comme le souligne SIBELGA, aucune décision de prolongation n'a été décidée de sorte que le programme 2026 ne reprend plus cette mission.

9.3 Projet ChargyClick

Le projet ChargyClick consiste en une mission de coordination assurée par SIBELGA en vue du déploiement d'une infrastructure de recharge pour véhicule électrique en voiries (régionales et communales) en Région de Bruxelles-Capitale. La charge de ce budget est entièrement à charge des missions de service public.

Tableau 7 - Evolution projet ChargyClick

ChargyClick E	Prog.2024	Prog.2025	Prog. 2026	Evolution 2026-2025
Personnel	412.275	438.150	455.325	4%
Frais de fonctionnement directs	70.137	18.438	18.455	0%
Frais de fonctionnement indirects	286.875	303.438	314.178	4%
Total	769.288	760.026	787.959	4%

Source : Sibelga

À l'instar des précédents avis, BRUGEL rappelle les risques quant à la possible évolution des coûts relatifs au projet ChargyClick. En effet, pour atteindre les objectifs des autorités, l'organisation de cette MSP pourrait prendre de l'ampleur tant concernant le nombre d'appels d'offres liés à l'installation de bornes de recharge publique que pour le suivi de celles qui seront progressivement installées. Le budget de cette MSP pourrait dès lors augmenter. Or, BRUGEL estime qu'il y'aurait lieu de maîtriser l'impact du coût de cette mission sur la facture d'électricité des consommateurs bruxellois.

¹² Voir l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 mai 2014 relatif à l'exemplarité des pouvoirs publics en matière de transport et modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 7 avril 2011 relatif aux plans de déplacements d'entreprises

¹³ Arrêté du 10/11/2021 : « La Région octroie au gestionnaire du réseau de distribution une subvention (...) pour financer cette mission. Le financement couvrira l'intégralité des coûts pour les pouvoirs publics régionaux et cinquante pour cent des coûts pour les pouvoirs publics locaux. (...) Les coûts non pris en charge par la subvention sont à la charge des pouvoirs publics qui en bénéficient. ».

10 Coût global budgéte des obligations de service public

Pour l'électricité, le coût global programmé pour l'année 2026 s'élève à :

Tableau 8 - Récapitulatif des coûts budgétisés des obligations de service public (en €)

	Prog.2024	Prog.2025	Prog.2026
FINANCEMENT PAR LES TARIFS			
Electricité	45.109.940	47.739.971	48.058.363
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	3.527.375	6.290.758	5.130.604
Prise en charge par le fonds fédéral	175.564	124.435	107.427
Enlèvement limiteurs de puissance et IMD	868.198	672.643	557.961
End of contract	200.660	233.584	228.974
Cut-off Elec		80.409	112.989
Eclairage public	37.985.678	37.985.678	39.692.747
Suivi clientèle et gestion des plaintes	439.779	439.779	584.780
Alimentation des foires et festivités	409.629	409.629	315.107
Chargyclick	769.288	769.288	787.959
Mise à disposition données comptage	733.769	733.769	539.813
Gaz naturel	7.459.793	6.854.308	6.248.249
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	5.234.848	4.833.220	4.353.024
Prise en charge par le fonds fédéral	446.316	259.340	23.676
End of contract	135.520	148.758	126.671
Sécurité des installations intérieures gaz	951.455	991.969	1.061.880
Suivi clientèle et gestion des plaintes	236.804	293.547	314.882
Pose pastille gaz	59.745	58.422	77.448
Conversion gaz pauvre vers gaz riche (LVH)	0	0	0
Mise à disposition données comptage	395.106	269.052	290.669
FINANCEMENT PAR LES SUBSIDES REGIONAUX			
RenoClick	4.906.555	5.372.660	4.818.555
<i>RenoClick (Electricité)</i>	<i>3.189.261</i>	<i>3.492.229</i>	<i>3.132.061</i>
<i>RenoClick (Gaz)</i>	<i>1.717.294</i>	<i>1.880.431</i>	<i>1.686.494</i>
MobiClick	85.884	85.884	0

Source : Sibelga

Les budgets OSP présentés ci-avant sont intégralement financés par les tarifs de distribution³⁶.

Des nouvelles missions de service public (RenoClick et MobiClick) ont été confiées au gestionnaire de réseau. Ces nouvelles missions sont subsidiées intégralement par la Région et n'impactent pas les tarifs de distribution. Le contrôle de ces coûts n'est pas réalisé par BRUGEL, mais doit faire l'objet d'une justification détaillée lors de la demande annuelle de subsides au gouvernement bruxellois.

II Cohérence avec la proposition tarifaire spécifique

L'année 2026 est la deuxième année de la période tarifaire 2025-2029. Conformément au point 16 de la première partie de la méthodologie tarifaire, le budget tarifaire 2026 correspond au budget tarifaire 2025 indexé. Il n'y a pas d'adaptation du budget tarifaire en fonction du programme MSP, sauf en cas de nouvelle MSP, ce qui n'est pas le cas pour 2026.

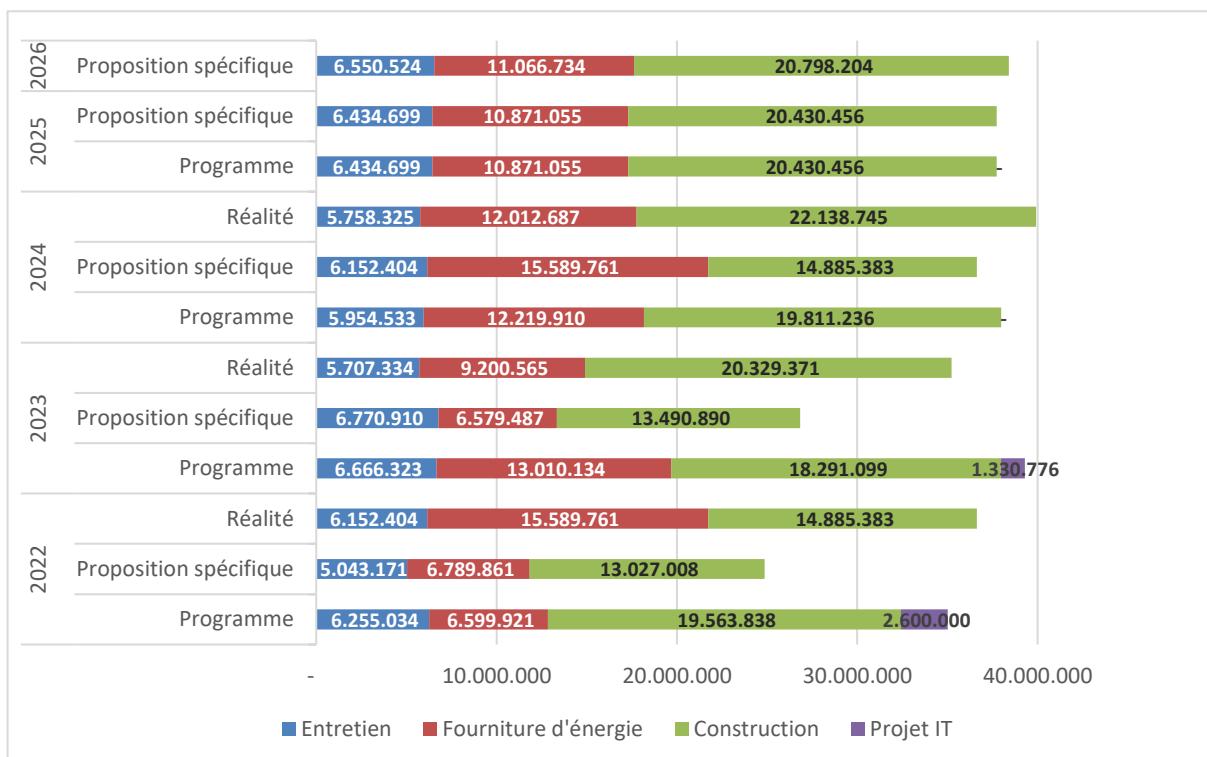
Les coûts liés aux obligations de service publics sont considérés comme non gérables au niveau des méthodologies tarifaires. L'ordonnance actuelle prévoit que ceux-ci ne peuvent être soumis ni à des décisions basées sur des méthodes de comparaison ni à une régulation incitative. En conséquence, ils ne peuvent être considérés comme gérables.

BRUGEL réitère sa volonté que les prochaines modifications qui seront apportées à l'ordonnance intègrent une possibilité pour le régulateur de mettre en place des incitants sur les coûts ou sur la performance du gestionnaire de réseaux dans le cadre des activités financées par des tarifs régulés.

II.1 Proposition tarifaire – Électricité

Au niveau de l'activité éclairage public, l'OSP la plus onéreuse en électricité, les montants projetés repris dans la proposition tarifaire de SIBELGA pour 2026 correspondent aux montants budgétés pour 2025 indexés (1,8%).

Figure 2 - : Evolution des prévisions tarifaires EP par rapport au programme annuel du GRD¹⁴

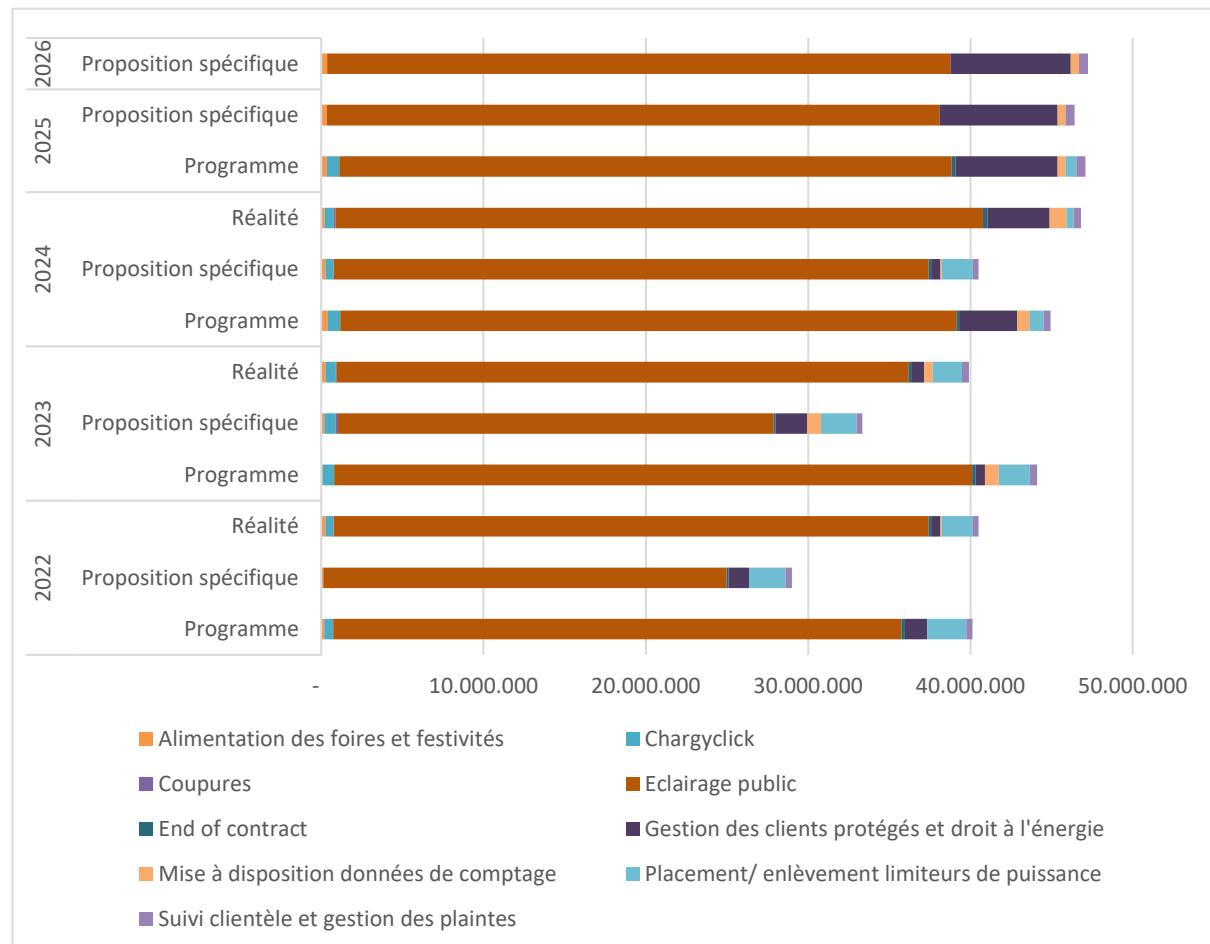


¹⁴ Programme financé par le gridfee uniquement

Au niveau du réalisé 2024, on constate que les dépenses pour la fourniture d'énergie ont augmenté par rapport au réalisé 2023 et se situent au niveau du montant prévu par le programme. Les achats d'énergie par SIBELGA ont été abordés par BRUGEL dans son rapport *ex post 2024*¹⁵ et feront l'objet d'un suivi au cours des prochaines années.

Figure 3 - Evolution programme OSP et budget tarifaire – électricité

Le budget tarifaire 2026 repose sur le budget tarifaire 2025 indexé (1,80%).

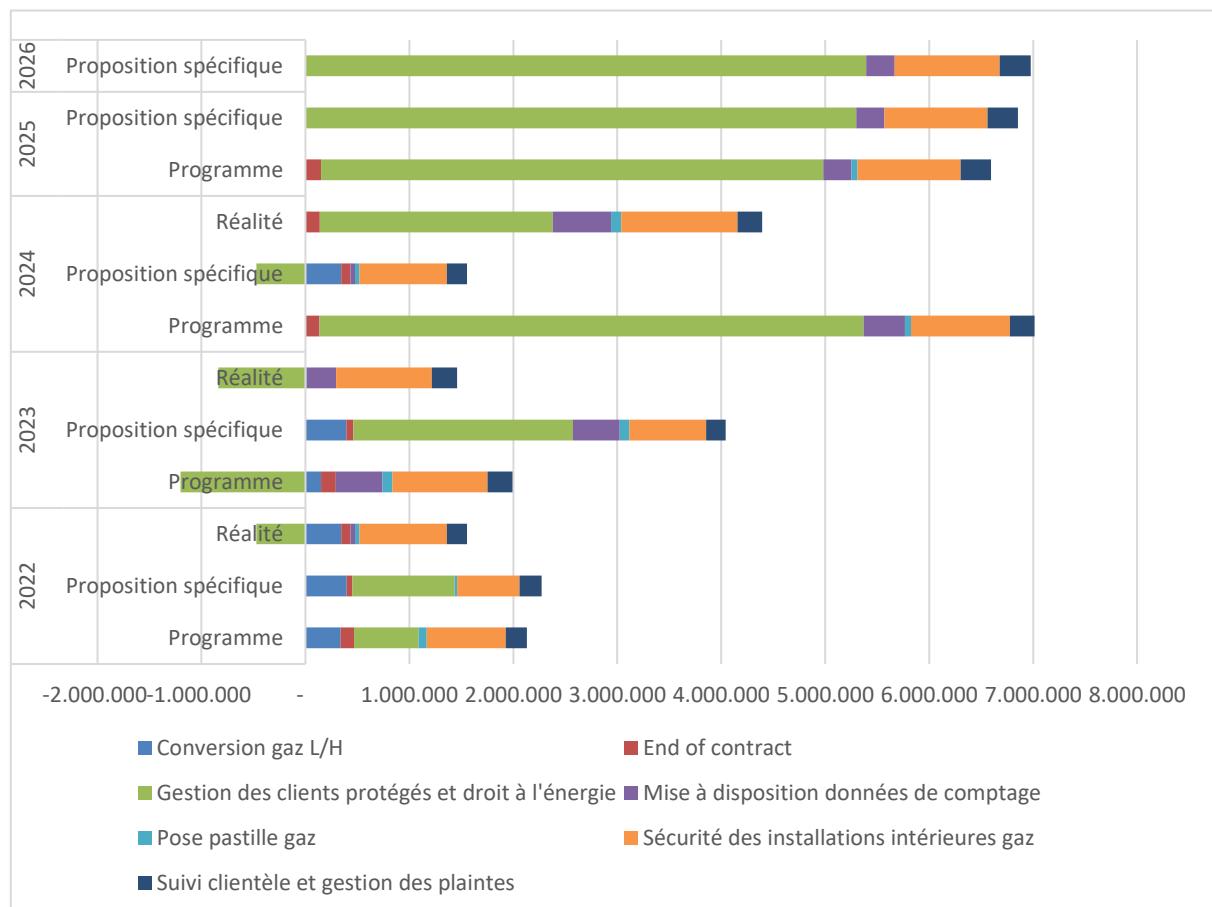


¹⁵ <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2025/fr/DECISION-332-SOLDES-TARIFAIRES-SIBELGA-ELECTRICITE-2024.pdf>

II.2 Proposition tarifaire – Gaz

Tout comme pour l'électricité, le budget tarifaire 2026 repose sur le budget tarifaire 2025 indexé (1,80%).

Figure 4 - Evolution programme OSP et budget tarifaire – gaz



12 Conclusions

Les principales remarques de BRUGEL qui découlent de l'analyse du programme de missions de service public (MSP) pour l'année 2026 sont :

1. Concernant la prise en compte des coûts générés par les OSP dans les tarifs de distribution

Les coûts liés aux obligations de service publics sont considérés comme non gérables au niveau des méthodologies tarifaires. L'ordonnance actuelle prévoit que ceux-ci ne peuvent être soumis ni à des décisions basées sur des méthodes de comparaison ni à une régulation incitative. En conséquence, ils ne peuvent être considérés comme gérables.

BRUGEL réitère sa volonté que les prochaines modifications qui seront apportées à l'ordonnance intègrent une possibilité pour le régulateur de mettre en place des incitants sur les coûts ou sur la performance du gestionnaire de réseaux dans le cadre des activités financées par des tarifs régulés.

2. Concernant les MSP à caractère social

Dans son avis relatif au programme MSP de SIBELGA 2025, BRUGEL a recommandé une vigilance accrue des procédures de recouvrement pour les clients protégés et plus spécifiquement ceux issus de l'automatisation. BRUGEL estimait opportun la mise en place, d'une part, d'un outil analytique mesurant l'évolution de l'endettement et d'autre part, des procédures de gestion clientèle plus ciblée, plus dynamique et plus proche de la situation d'endettement.

BRUGEL constate que ces recommandations ont été suivies d'effets et que le fournisseur social entend continuer à améliorer, en 2026 et 2027, ses procédures et outils renforcés de recouvrement afin de réduire l'impact financier de cette tendance.

S'agissant du programme MSP 2026, BRUGEL formule une observation générale relative à l'augmentation significative du budget consacré à la gestion des clients protégés. Dans son rapport d'exécution 2024, SIBELGA indiquait un coût global de 6.071.325 € pour cette activité. Or, les prévisions budgétaires pour 2026 s'élèvent à 9.483.628 €, soit une hausse de 56 %, alors même que le nombre de clients protégés a été révisé à la baisse par rapport à la situation observée au 31 décembre 2024.

En conséquence, BRUGEL attire l'attention sur cette dérive budgétaire anticipée et veillera particulièrement aux montants qui seront présentés dans le prochain rapport d'exécution relatif à l'année 2025.

BRUGEL souhaite également attirer l'attention sur les trois points suivants :

Prix d'achat de l'énergie (électricité et gaz)

Sibelga indique un prix moyen d'achat de l'électricité de 285,31 €/MWh, nettement supérieur aux prix actuels du marché (CAL 26 : ±80 €/MWh et spot : de 60 € à 95 €/MWh). Ce prix est justifié comme suit :

Le prix communiqué découle d'un contrat d'achat avec Luminus, conclu via un système de cliquet (blocage progressif de prix par tranches de 5 % entre 2024 et 2025).

À la date du Programme MSP, 90 % du volume total avait été cliqué.

BRUGEL comprend les contraintes inhérentes à la procédure d'appel d'offres, mais souligne une différence de plus de 200 % entre les prix du marché et ceux retenus.

BRUGEL questionne la pertinence du moment et du volume des clicks, ainsi que la prise en compte des prévisions de baisse des prix sur le marché.

Les mêmes remarques s'appliquent à la filière gaz.

Estimation des créances impayées

Pour 2026, SIBELGA prévoit une augmentation de 3,54 % des contre-passations liées aux impayés, alors même que la société signale une hausse significative des dettes clients, notamment parmi les clients automatisés (60 %). Le calcul est basé sur la moyenne des taux d'impayés des années précédentes.

Sibelga reconnaît une détérioration continue du taux d'impayés chez les clients protégés et admet que l'estimation pourrait s'avérer trop optimiste.

Calcul du prix de référence pour l'électricité

Le prix de référence, servant de base au remboursement des fournisseurs pour les clients protégés, est établi deux fois par an par la CREG.

Il correspond à la moyenne arithmétique des tarifs commerciaux les plus bas du marché belge, hors valeurs extrêmes, et inclut les contributions pour l'électricité verte.

Les tarifs les plus bas sont actuellement observés en Flandre, où les quotas d'électricité verte sont moins élevés qu'à Bruxelles et en Wallonie.

Le calcul ne tient donc pas compte des différences régionales d'obligations de quotas.

Par conséquent, ce mode de calcul désavantage la Région de Bruxelles-Capitale, les clients protégés y étant remboursés sur une base inférieure à leurs coûts réels, entraînant un déséquilibre régional dans la compensation des fournisseurs.

3. Concernant le volet relatif au soutien à la mobilité électrique

Pour ce qui concerne Mobiclick, en l'absence d'un Gouvernement de plein exercice pour prolonger cette mission qui s'est terminée le 24 novembre 2024, cette mission n'est plus reprise dans le programme 2026.

Pour ce qui concerne ChargyClick, les coûts pour cette mission sont en ligne avec ceux du programme précédent.

Cependant, BRUGEL réitère son message relatif à une hausse potentielle du coût du projet ChargyClick, qui pourrait donc augmenter si cette MSP devait prendre de l'ampleur pour garantir l'atteinte des objectifs de déploiement fixés par les autorités. En ce sens, BRUGEL estime qu'il y aurait lieu de maîtriser l'impact du coût de cette mission sur la facture des consommateurs bruxellois.

4. Concernant le volet mise à disposition des données de comptage

Comme mentionné dans l'avis MSP précédent, BRUGEL dénonce le fait que cette mission soit financée via les Missions de Service Public et dès lors, hors du contrôle direct du régulateur

alors que la gestion des données de comptage est une mission essentielle du gestionnaire de réseau de distribution.

5. **Concernant le budget global des MSP**

Dans le cadre de sa compétence tarifaire, BRUGEL a comparé le programme OSP 2026 aux prévisions tarifaires 2024.

BRUGEL réitère sa volonté que les prochaines modifications qui seront apportées à l'ordonnance intègrent une possibilité pour le régulateur de mettre en place des incitants sur les coûts ou sur la performance du gestionnaire de réseaux dans le cadre des activités financées par des tarifs régulés.

Au regard des éléments présentés dans le présent avis, BRUGEL recommande au Gouvernement d'approuver le programme 2026 relatif aux missions de service public de SIBELGA, sous réserve des deux observations suivantes :

1. **Prix d'achat de l'énergie (gaz et électricité) pour les clients protégés** : ceux-ci apparaissent sensiblement supérieurs aux niveaux actualisés observés sur les marchés. BRUGEL demande dès lors que SIBELGA revoie en profondeur sa stratégie d'achat, notamment en ce qui concerne la gestion des « clicks » et des opportunités de marché.
2. **Procédure de recouvrement des créances impayées** : BRUGEL invite SIBELGA à mettre en place des mesures structurelles visant à renforcer l'efficacité de ses procédures de recouvrement, tant à l'amiable qu'au niveau judiciaire.

Par ailleurs, s'agissant des observations relatives à l'acquisition d'énergie, BRUGEL procédera, dans les prochains rapports d'exécution, à une analyse approfondie des prix obtenus par Sibelga, en les appréciant au regard des conditions et de l'évolution du marché.

* * *

*