

AVIS 418

RELATIF AU RAPPORT DU GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION SUR L'EXECUTION DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC EN MATIERE D'ELECTRICITE ET DE GAZ POUR L'ANNEE 2025

08/07/2026

Établi sur base de l'article 25, § 1^{er}, al. 3, de l'ordonnance électricité et de l'article 19, § 1^{er}, al. 2, de l'ordonnance gaz.

BRUGEL-AVIS-20260708-418

L'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau

Avenue de l'Astronomie 14 – B 1210 Bruxelles
T : 02/563.02.00 – info@brugel.brussels – www.brugel.brussels



Table des matières

Base légale et contexte.....	3
Contrôle de l'exécution des MSP	4
A. Missions de service public auprès des clients finaux	4
1. MSP à caractère social.....	4
2. Gestion des clients protégés et hivernaux	4
2.1. Coût du service	4
2.2. Coûts de la fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux.....	6
2.3. Limiteurs de puissance	6
2.4. Coûts des limiteurs et des coupures	6
3. Gestion des plaintes et indemnisations	6
3.1. Mise à disposition des données de comptage	9
3.2. Alimentation des foires et festivités	9
4. Programmes CHARGYCLICK et MOBICLICK	9
5. Programme RENOCLICK.....	10
B. Missions de service public liées au réseau.....	10
1. Sécurité des installations intérieures	10
Coûts financés par les tarifs MSP	11
A. Gaz.....	11
B. Electricité.....	12
Conclusion	13

Liste des tableaux

Tableau 1 - Coûts de la fourniture d'énergie (en milliers d'euros)	4
Tableau 2 – Répartition des plaintes par cause spécifique et caractère fondé en 2025	8
Tableau 3 - Coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2025	11
Tableau 4 - Coûts des MSP Electricité financées par tarifs	12



Base légale et contexte

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

« § 1^{er}. (...) »

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

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

§ 2. BRUGEL peut consulter sur place toutes les pièces comptables ou autres, faire vérifier sur place et par sondage l'effectivité des travaux financés en rapport avec le coût et l'exécution des obligations et missions de service public.

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

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

Le présent avis répond à ces dispositions.

Le rapport sur l'exécution des missions de service public (ci-après « *MSP* ») pour l'année 2025 a été établi conformément à la procédure reprise ci-dessus, qui prévoit en substance que le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *GRD* ») remette pour le 31 mars de chaque année un rapport sur l'exécution de ses missions de service public au cours de l'année précédente. Ce rapport doit être approuvé, après avis de BRUGEL, par le Gouvernement et transmis au Parlement.

SIBELGA a communiqué à BRUGEL son rapport par courrier du 9 avril 2026. Ce rapport contient les données et informations sur les MSP réalisées par SIBELGA en 2025, résultant du programme sur les MSP qui a été approuvé par le Gouvernement après [avis](#)¹ de BRUGEL.

¹ Il s'agit de l'avis n°395 relatif au programme des missions de service public 2025 de SIBELGA.



Contrôle de l'exécution des MSP

A. Missions de service public auprès des clients finaux

1. MSP à caractère social

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

2. Gestion des clients protégés et hivernaux

2.1. Coût du service

Tableau 1 - Coûts de la fourniture d'énergie (en milliers d'euros)

	Programme MSP 2025			Réalisé à fin 2025					
	Élec.	Gaz	Total	Élec.	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Facturation Clientèle	-5.313,1	-4.230,8	-9.543,9	-5.358,1	100,8%	-4.857,5	114,8%	-10.215,6	107,0%
Créances irrécouvrables (contre-passations & provisions)	1.277,5	1.017,3	2.294,7	1.854,3	145,2%	1.429,2	140,5%	3.283,5	143,1%
Achats d'énergie (y compris redevances et surcharges)	8.177,3	6.964,3	15.141,6	8.083,0	98,8%	6.673,7	95,8%	14.756,7	97,5%
Δ Prix Achat-Vente : pris en charge par le Fonds fédéral	-124,4	-259,3	-383,8	-660,4	530,7%	-708,9	273,3%	-1.369,3	356,8%
Dépenses non répercutées aux clients protégés ²	407,5	337,1	744,6	386,3	94,8%	338,2	100,3%	724,4	97,3%
Total	4.424,8	3.828,5	7.508,6	4.305,1	97,3%	2.874,7	75,1%	7.179,8	95,6%

Source Sibelga

Le coût de la fourniture met en évidence des effets contrastés selon les segments.

D'une part, en **électricité**, la facturation reste globalement conforme aux prévisions, car la baisse liée à un nombre de clients protégés inférieur est compensée par un tarif social plus élevé.

D'autre part, pour le **gaz**, la facturation est en hausse, principalement sous l'effet d'un niveau de prix significativement plus élevé que prévu, malgré un nombre de clients plus faible.

² Il s'agit de la cotisation sur l'énergie et des accises spéciales, prises en charge par Sibelga



Par ailleurs, les coûts d'achat d'énergie diminuent globalement en raison de prix et de volumes inférieurs aux hypothèses. Cette évolution favorable est toutefois partiellement neutralisée par l'apparition de coûts imprévus liés à la réconciliation FeReSo, qui pèsent négativement sur le résultat.

Finalement, BRUGEL constate, comme chaque année, deux facteurs importants :

Remboursement du Fonds fédéral

Les montants pris en charge par le Fond fédéral pour les clients protégés ne couvrent pas la différence entre les achats et les ventes.

Ceci s'explique majoritairement par le fait que SIBELGA applique le tarif social à 65 % des clients protégés, conformément aux dispositions régionales en vigueur, alors que ces clients ne sont pas bénéficiaires du tarif social selon la législation fédérale.

Le Fond fédéral n'intervient donc pas pour rembourser la différence entre les montants d'achat d'énergie par SIBELGA et les montants facturés à ces clients.

Dès lors, le coût du tarif social, à savoir cette différence, est à charge des utilisateurs de réseau bruxellois au travers des coûts OSP facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. **Le système présente un coût structurel pour les bruxellois.**

Les irrécouvrables à charge de Sibelga

Les créances irrécouvrables supportées par Sibelga au titre de la fourniture aux clients protégés atteignent **3,3 M€ en 2025 pour un portefeuille d'environ 10.000 clients. À titre de comparaison, l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel bruxellois, couvrant près de 530.000 ménages, enregistrent un volume total d'irrécouvrables de 18,3 M€.**

Cette situation met en évidence une concentration particulièrement élevée du risque financier au sein du segment des clients protégés et souligne les limites du dispositif actuel de gestion des impayés.

Dans un contexte de croissance des montants non recouvrés, il apparaît indispensable de renforcer et de professionnaliser la politique de recouvrement afin d'améliorer les taux de récupération, de prévenir l'accumulation des dettes et de garantir la soutenabilité financière du mécanisme de protection sociale.

L'enjeu n'est pas uniquement budgétaire : il s'agit également de mettre en place des procédures de suivi et d'accompagnement plus adaptées aux réalités des ménages concernés, permettant une intervention plus précoce et plus efficace avant que les dettes ne deviennent irrécouvrables.

BRUGEL est d'avis que ce coût pose question par rapport à ce qui s'observe chez les fournisseurs commerciaux.

Le régulateur est également d'avis que ces montants placés en irrécouvrable devraient faire l'objet d'une analyse plus approfondie en vue d'identifier les mesures nécessaires à mettre en place par SIBELGA pour les réduire.



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

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

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

2.3. Limiteurs de puissance

Conformément à l'ordonnance de 2022, Sibelga ne place plus de limiteurs de puissance. L'année a été marquée par la poursuite du retrait progressif des limiteurs existants, avec 372 dispositifs enlevés, ramenant leur nombre à 662 fin 2025.

Rappelons que cette mission a été remplacée par l'appel téléphonique (IUA). A savoir que Sibelga appelle le client fournit par un fournisseur commercial et ayant reçu une mise en demeure. En 2025, Sibelga a passé 29.000 appels, chiffre inchangé depuis 2024.

En termes de résultats, Sibelga a informé le client de l'urgence de prendre action dans environ 97 % des cas soit via un contact téléphonique (moitié des cas), soit via mail ou *voice mail* (pour l'autre moitié).

2.4. Coûts des limiteurs et des coupures

En 2025, Sibelga a reçu 3.768 demandes de « cut off / coupure » gaz et électricité à la suite d'une décision de justice de paix. Le taux de réussite pour cette activité est de 94,5%.

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

3. Gestion des plaintes et indemnisations

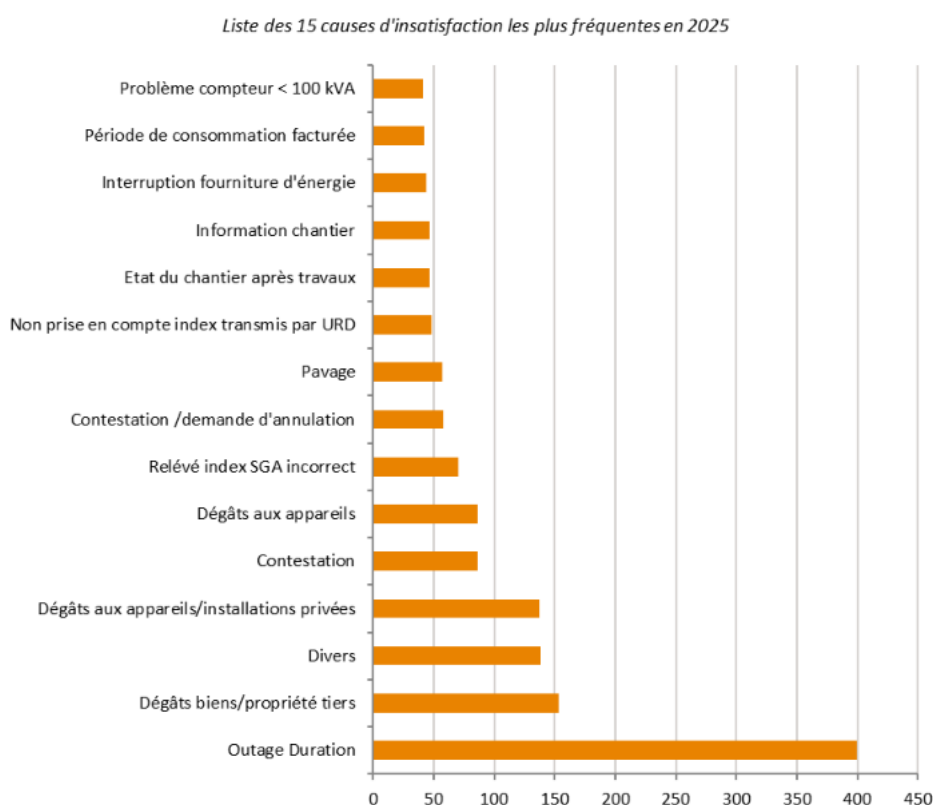
Dans son rapport MSP 2025, SIBELGA rapporte les chiffres suivants en ce qui concerne le traitement des plaintes :



- 2.428 plaintes ont été enregistrées, soit une augmentation de 23.69% par rapport à 2024, qui présentait déjà une augmentation de 12,43 % par rapport à 2023 (1.746) ;
- Le taux moyen des plaintes justifiées est de 29,36% % (taux en très légère baisse par rapport à 2024) ;
- 527 demandes d'indemnisation ont été introduites en 2025, ce qui constitue une augmentation de 35,13% par rapport à 2024, qui présentait déjà une augmentation très importante par rapport à 2023 (64,6 %). Sur les demandes introduites en 2025, 339 ont donné lieu à une indemnisation ;
- 78,63 % des plaintes émanaient de personnes physiques et 21,37 % de clients « Organisation », dont 33,91 % du total de « Communes/Régies communales », proportion en baisse par rapport à 2024 ;

La figure ci-dessous illustre les 15 causes d'insatisfaction les plus fréquentes en 2025 :

Figure 1 – Liste des 15 causes d'insatisfactions les plus fréquentes en 2025



Source : SIBELGA

Les trois causes d'insatisfaction principales sont donc la durée de la panne, les dégâts biens/propriété tiers, la catégorie Divers ainsi que les dégâts aux appareils/installations privées. Par ailleurs, la cause « Contestation » regroupe désormais l'ensemble des contestations MIG, ce qui explique l'augmentation significative du nombre de plaintes enregistrées sous cette catégorie. Cette clarification est accueillie favorablement par BRUGEL.



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

Tableau 2 – Répartition des plaintes par cause spécifique et caractère fondé en 2025

Processus/Causes	Nombre de plaintes (2025)	Plaintes justifiées	Plaintes non justifiées
ILC	81	14	67
Consommation Hors Contrat	50	6	44
Consommations suite manipulation compteur	38	2	36
Estimation	37	11	26
Rectifications (période)	14	6	8

(Source : SIBELGA)

Les principales causes spécifiques de plaintes concernent l'ILC, les consommations hors contrat, les consommations faisant suite à une manipulation du compteur ainsi que les estimations.

Par ailleurs, BRUGEL observe que, pour ces catégories, la majorité des plaintes sont considérées comme non justifiées par Sibelga.

Sibelga relève que les plaintes augmentent de manière continue depuis quatre ans. Le GRD identifie plusieurs facteurs expliquant l'augmentation du nombre de plaintes.

D'une part, plusieurs importantes interruptions de fourniture de longue durée ont eu lieu en 2025, certaines d'entre elles générant à elles seules plusieurs dizaines de plaintes. Sibelga considère néanmoins qu'on ne peut en déduire une augmentation généralisée des incidents sur le réseau et encore moins observer une tendance structurelle à la hausse des incidents en 2025 par rapport à 2024.

D'autre part, Sibelga recense une augmentation du nombre de plaintes liées à l'installation et au remplacement des compteurs intelligents. Ceci est notamment expliqué par le fait que le rythme d'installation de ces compteurs s'accélère, entraînant plus d'interventions et dès lors une plus grande probabilité d'erreur.

En outre, Sibelga note que le nombre de plaintes concernant l'installation des compteurs intelligents est marginal comparé au nombre de compteurs posés (une centaine de plaintes contre 73 000 compteurs installés).

Par ailleurs, Sibelga indique toujours mieux informer les utilisateurs de réseaux sur les possibilités de porter plainte, ce qui peut également expliquer l'augmentation constatée.

BRUGEL salue la démarche de Sibelga visant à améliorer l'information et la publicité concernant les procédures de plaintes et de demande d'indemnisation. BRUGEL salue également la volonté exprimée par Sibelga d'apporter une réponse circonstanciée et accessible aux plaignants.



BRUGEL note que le rapport MSP de 2025 ne reprend plus le pourcentage de plaintes clôturées dans les 20 jours, comme précédemment, et invite Sibelga à réintégrer cette donnée pour le rapport 2026.

3.1. Mise à disposition des données de comptage

BRUGEL prend acte de la mise en œuvre par SIBELGA de l’outil de consultation des données de comptage qui répond à l’obligation introduite par l’ordonnance de 2022. Cet outil comprend une application mobile “MySibelga” disponible depuis octobre 2024 et un portail web <https://conso.sibelga.be/>, accessible depuis fin 2025. Ces outils permettent aux clients résidentiels d’accéder à leurs données, y compris via des fonctionnalités telles que le consentement à la lecture à distance et la visualisation détaillée des données.

BRUGEL relève que la mise en service de ces outils a été déployée et que les fonctionnalités principales sont désormais disponibles, même si certaines améliorations ont été déployées de manière progressive. L’absence initiale d’un calendrier clair pour les développements complémentaires a pu nuire à la transparence du projet.

En termes de coûts, BRUGEL constate que le coût du projet s’élève à 1.025,1 k€, ce qui dépasse le budget initial estimé à 768,7 k€. Si ce dépassement de coûts peut s’expliquer par l’évolution progressive de l’outil, fondée notamment sur le monitoring de son utilisation, les retours des utilisateurs et l’analyse des problèmes rencontrés, il convient néanmoins de renforcer la vigilance quant à la maîtrise des coûts futurs.

BRUGEL invite SIBELGA à améliorer la planification, la transparence et le contrôle des coûts pour les évolutions futures de l’outil. Cela permettra de garantir un accès effectif, simple et équitable aux données pour tous les utilisateurs.

3.2. Alimentation des foires et festivités

L’article 24bis, § 1er, 8° de l’ordonnance électricité prévoit que la fourniture d’électricité pour des manifestations festives temporaires en voirie fait partie des missions de service public à charge de Sibelga. En 2025, le service « Foires et festivités » confirme une amélioration de son équilibre financier. Le coût total du service s’est élevé à 219,8k €, soit 62,6 % du budget initialement prévu.

Cette performance s’explique par des revenus liés à l’énergie supérieurs aux prévisions, une réduction des frais de fonctionnement indirects expliqués par le moindre recours au personnel terrain. Pour l’exercice 2025, ces tarifs s’inscrivent dans une logique de rapprochement progressif avec les coûts réels de l’activité, tout en restant encadrés par la méthodologie tarifaire qui prévoit leur révision annuelle si nécessaire. BRUGEL rappelle que les tarifs applicables doivent continuer à viser un équilibre entre couverture des coûts et accessibilité pour les usagers concernés.

4. Programmes CHARGYCLICK et MOBICLICK

En 2025, le déploiement de ChargyClick s’est poursuivi avec **822 points de recharge installés**, traduisant une reprise du rythme d’installation après 2024 et s’accompagnant de travaux de



structuration du dispositif ainsi que de la préparation de nouvelles concessions. Parallèlement, la mission MobiClick n'a pas été reconduite formellement en 2025, celle-ci étant arrivée à échéance fin 2024. Sur le plan budgétaire, ChargyClick présente un taux d'exécution d'environ 75 % en 2025, les coûts étant financés par les tarifs de réseau.

5. Programme RENOCCLICK

En 2025, le programme RenoClick s'inscrit dans la continuité des avancées réalisées les années précédentes, avec une poursuite de la structuration des outils de suivi et de pilotage, notamment via le déploiement d'une plateforme interne centralisant les projets et facilitant le reporting entre les différentes parties prenantes.

Par ailleurs, des efforts ont été poursuivis afin de renforcer l'accompagnement des pouvoirs publics, notamment au travers d'actions de visibilité du guichet unique et du développement d'outils complémentaires visant à améliorer la planification et l'évaluation des projets de rénovation énergétique.

Sur le plan budgétaire, le programme RenoClick reste financé par des subsides régionaux, sans impact sur les tarifs de réseau supportés par les utilisateurs.

B. Missions de service public liées au réseau

1. Sécurité des installations intérieures

En 2025, BRUGEL constate une augmentation du coût du service SIIG, qui s'établit à 1.119,6 k€, soit 112,9 % du budget prévu. Cette hausse concerne tant les frais de personnel que les frais de fonctionnement directs et indirects.

Cette évolution s'inscrit dans un contexte de stabilisation du nombre de visites, mais aussi de complexification des interventions, liées notamment à la vétusté des installations, aux difficultés de mise en conformité dans les anciens immeubles et à l'évolution du cadre normatif applicable, dont l'interprétation et l'application deviennent plus complexes pour les acteurs du secteur. Ces éléments explicités par Sibelga, traduisent le caractère structurel des contraintes pesant sur l'activité.

Dans ce contexte, BRUGEL insiste sur la nécessité de poursuivre les efforts de transparence quant à la formation des coûts, en particulier en ce qui concerne les frais indirects, et de suivre l'évolution de ces facteurs structurels afin d'en évaluer les impacts à moyen terme sur le financement de la mission de service public.



Coûts financés par les tarifs MSP

La méthodologie tarifaire 2025-2029 prévoit en son point 16.1 que, pour la couverture des coûts relatifs à l'ensemble des obligations de services public financées par les tarifs et visées à l'article 25 de l'ordonnance électricité ou l'article 19 de l'ordonnance gaz, « *Le budget 2025 est basé sur la dernière réalité connue (2023) indexée sur base de la prévision d'inflation pour les années 2024 et 2025.* »

Il est toutefois apparu, lors de l'analyse de la proposition tarifaire initiale, en septembre 2024, que les budgets résultant de cette méthode présenteraient un écart trop important avec les coûts prévus par le programme OSP. Le budget des OSP de la proposition tarifaire adaptée³ se base donc sur le programme OSP 2025, comme le suggérait la décision de refus de la proposition tarifaire initiale⁴.

A. Gaz

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2025.

Tableau 3 - Coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2025

	Charges		Financement
	Programme MSP 2025	Réalisé 2025	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	4.833.220€	3.811.231€	3.811.231€
Sécurité installations intérieures	991.969€	1.119.576€	1.119.576€
Pose pastille gaz	58.422€	143.705€	143.705€
Suivi / Ombudsman	293.547€	263.501€	263.501€
End of contract résidentiel	148.758€	146.439€	146.439€
Index au consommateur	269.052€	358.769€	358.769€
Total programme	6.594.968€	5.843.221€	5.843.221€

Le tableau ci-dessus appelle plusieurs remarques et observations :

- Le réalisé 2025 s'élève à 5,84 M€, soit 88,6 % du budget programmé de 6,59 M€.
- L'activité relative aux clients protégés demeure de loin le principal poste de coûts, avec 3,81 M€, soit près de 65 % des charges réalisées. Ces coûts sont sensiblement inférieurs aux prévisions budgétaires, expliquant l'essentiel de l'écart entre le budget et le réalisé.
- Les coûts liés à la sécurité des installations intérieures (+12,9%) , à la pose de pastilles gaz (+146%) et à l'index au consommateur (+33,3%) sont supérieurs aux montants programmés.

BRUGEL invite SIBELGA à poursuivre ses efforts afin d'améliorer la précision des prévisions budgétaires pour les missions présentant les écarts les plus importants entre les montants programmés et réalisés. Une clarification est notamment nécessaire pour les coûts relatifs à la pose de pastille de gaz.

³ <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2024/fr/DECISION-285bis-PROPOSITION-TARIFAIRE-ADAPTEE-SIBELGA-2025-29.pdf> (voir 4.1.2.2)

⁴ <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2024/fr/DECISION-285-REFUS-PROPOSITION-TARIFAIRE-SIBELGA-2025-29.pdf> (voir 4.1.2.5)



B. Electricité

Le tableau ci-dessous présente les coûts programmés et réalisés des différentes MSP financées par les tarifs en 2025.

Tableau 4 - Coûts des MSP Electricité financées par tarifs

	Charges		Financement Tarif Gridfee
	Programme MSP 2025	Réalisé 2025	
Pose et enlèvement de limiteurs	672.643 €	353.558 €	353.558 €
Cut-Off Electricité	80.409 €	192.926 €	192.926 €
Activité clients protégés	6.290.758 €	6.046.847 €	6.046.847 €
Éclairage public	37.985.678 €	39.418.131 €	39.418.131 €
<i>Construction</i>	19.811.236 €	22.114.217 €	22.114.217 €
<i>Entretien & dépannage</i>	5.954.533 €	7.570.769 €	7.570.769 €
<i>Consommation d'électricité</i>	12.219.910 €	9.733.144 €	9.733.144 €
<i>Projet EP</i>	0 €	0 €	0 €
Suivi / Ombudsman	545.159 €	489.358 €	489.358 €
Foires & festivités	351.025 €	219.755 €	219.755 €
End of contract résidentiel	233.584 €	265.701 €	265.701 €
ChargyClick	760.026 €	571.672 €	571.672 €
Index au consommateur	499.668 €	666.285 €	666.285 €
TOTAL programme	47.418.950 €	48.224.234 €	48.224.234 €

(Source : Sibelga)

Ceci appelle à plusieurs remarques et observations :

- Les coûts réalisés s'élèvent à 48,22 M€, soit 1,7 % (environ 0,81 M€) de dépassement du budget programmé.
- L'éclairage public demeure de loin le principal poste de coûts, avec 39,42 M€, soit près de 82 % des charges réalisées. Les coûts liés à l'éclairage public dépassent le budget programmé de 1,43 M€ (+3,8 %).
Ce dépassement provient principalement des activités de construction (+11,6 %) et d'entretien et dépannage (+27,1 %), tandis que les coûts de consommation d'électricité sont inférieurs au budget (-20,4 %).
- Les coûts liés aux cut-off électricité atteignent 192.926 €, soit près de 2,4 fois le budget programmé (+140 %).
- À l'inverse, les coûts liés à la pose et l'enlèvement de limiteurs sont nettement inférieurs aux prévisions, avec un réalisé représentant environ 53 % du budget programmé.
- Les coûts liés à l'index au consommateur dépassent le budget programmé de 33,3 %.

Le faible dépassement global (limité à 1,7 % du budget programmé) résulte d'effets de compensation entre plusieurs postes présentant des écarts importants tant à la hausse qu'à la baisse. Les dépassements observés pour les cut-off électricité, l'entretien de l'éclairage public et l'index au consommateur sont partiellement compensés par des coûts inférieurs aux prévisions pour la pose et l'enlèvement des limiteurs ainsi que pour la consommation d'électricité de l'éclairage public.

BRUGEL invite dès lors SIBELGA à poursuivre l'amélioration de ses méthodes de prévision budgétaire, en particulier pour les activités présentant des écarts récurrents ou importants entre le budget et le réalisé.



Conclusion

Au terme de son analyse du rapport d'exécution des missions de service public (MSP)⁵ pour l'année 2025 et des informations complémentaires transmises par SIBELGA, BRUGEL formule les principales observations suivantes :

BRUGEL constate que plusieurs recommandations formulées lors du précédent exercice ont été prises en compte par SIBELGA, notamment en ce qui concerne la mise à disposition des données de comptage, l'amélioration de l'information des utilisateurs et la présentation des données relatives aux plaintes.

Certaines recommandations demeurent toutefois d'actualité, en particulier celles relatives à l'analyse coûts-bénéfices des projets MSP, à la maîtrise des coûts informatiques et à l'amélioration de la qualité des prévisions budgétaires.

1. Concernant les MSP à caractère social

BRUGEL prend acte des efforts déployés par SIBELGA pour adapter ses outils et ses processus à l'évolution du cadre réglementaire et renforcer l'accompagnement des clients protégés. Nous constatons toutefois que le mécanisme de remboursement du Fonds fédéral ne couvre pas intégralement les coûts supportés dans le cadre de la fourniture aux clients protégés. Les coûts associés à l'application du tarif social régional continuent dès lors à être supportés par les utilisateurs du réseau via les tarifs de distribution.

BRUGEL relève également l'importance croissante des créances irrécouvrables liées à cette activité et estime qu'une analyse plus approfondie des causes de ces impayés ainsi que des mesures susceptibles d'en limiter l'ampleur serait opportune. Enfin, *la recommandation visant à réaliser systématiquement une analyse coûts-bénéfices pour les projets MSP à composante technologique est réitérée.*

Par ailleurs, BRUGEL est d'avis que ce coût pose question par rapport à ce qui s'observe chez les fournisseurs commerciaux.

Le régulateur est également d'avis que ces montants placés en irrécouvrables devraient faire l'objet d'une analyse plus approfondie en vue d'identifier les mesures nécessaires à mettre en place par SIBELGA pour les réduire.

2. Concernant la gestion des plaintes

Les efforts de SIBELGA visant à améliorer l'information des utilisateurs concernant les mécanismes de plaintes et d'indemnisation ainsi que les améliorations apportées à la classification des plaintes, sont salués par Brugel.

Toutefois, le rapport 2025 ne reprend plus l'indicateur relatif au pourcentage de plaintes clôturées dans les vingt jours ouvrables. Il apparaît dès lors souhaitable de réintroduire cette information dans les prochains rapports afin d'assurer un suivi cohérent de la qualité de service.

3. Concernant la mise à disposition des données de comptage

BRUGEL prend acte du déploiement effectif de l'application MySibelga et du portail web permettant aux utilisateurs d'accéder à leurs données de comptage. Les fonctionnalités principales étant

⁵ Il convient toutefois de noter que la gestion de l'éclairage public ne fait pas l'objet d'une analyse dans ce présent avis. Cette thématique sera abordée de manière spécifique et détaillée dans un rapport dédié.



désormais disponibles, l'obligation réglementaire peut être considérée comme remplie.

Le coût du projet dépasse néanmoins le budget initialement prévu. Une attention particulière devrait dès lors être portée à la planification, à la transparence et au contrôle des coûts liés aux évolutions futures de l'outil.

4. Concernant les missions de service public liées au réseau

BRUGEL constate une augmentation des coûts liés à la sécurité des installations intérieures gaz, dans un contexte marqué par la complexification des interventions et la vétusté de certaines installations. SIBELGA est invité à poursuivre ses efforts de transparence quant à la formation des coûts, en particulier les frais indirects, et à suivre l'évolution de ces facteurs structurels.

Concernant l'achat de garanties d'origine, BRUGEL estime qu'une meilleure anticipation des achats permettrait de limiter l'exposition aux fluctuations du marché et de renforcer l'efficacité économique de cette activité.

5. Concernant les coûts des MSP financées par les tarifs

Les coûts réalisés des missions de service public financées par les tarifs s'élèvent à 48,2 M€ pour l'électricité et à 5,8 M€ pour le gaz.

En gaz, le réalisé est inférieur au budget programmé, principalement sous l'effet de coûts liés aux clients protégés moins élevés qu'anticipé. Pour l'électricité, le dépassement global reste limité à 1,7 % du budget programmé.

De manière générale, et tant en gaz (33%) qu'en électricité (3%), les coûts liés aux missions de service public augmentent par rapport à 2024.

Cette situation résulte toutefois d'effets de compensation entre plusieurs postes présentant des écarts significatifs à la hausse et à la baisse, notamment les activités de cut-off, l'éclairage public, l'index au consommateur et le retrait des limiteurs. BRUGEL invite dès lors SIBELGA à poursuivre l'amélioration de ses méthodes de prévision budgétaire, en particulier pour les activités présentant des écarts importants ou récurrents entre les montants programmés et réalisés.

6. Concernant l'alimentation des foires et festivités

BRUGEL prend acte de l'amélioration de l'équilibre financier du service « Foires et festivités » et de la volonté de SIBELGA de rapprocher progressivement les tarifs appliqués des coûts réellement supportés. Le maintien d'un équilibre entre la couverture des coûts et l'accessibilité du service demeure un objectif essentiel dans la fixation de ces tarifs, auquel SIBELGA est appelée à veiller.

* *

*