

Service des Litiges

Décision R2022-018

X /Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, du Service des litiges (ci-après, « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, des articles 4, 6, et 264 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après, « règlement technique électricité »).

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée au point de fourniture litigieux situé au 123, rue ABC à Bruxelles, depuis le 20 février 2012.

Le 8 janvier 2021, lors du relevé annuel, Sibelga observe que la consommation enregistrée par le compteur électricité 51XXXXX pour la période 2019-2021 est négative, l'index relevé étant inférieur à celui relevé le 14 janvier 2019, date du dernier relevé physique. Le 12 janvier 2021, Sibelga procède à un relevé de contrôle permettant de confirmer l'évolution décroissante de la consommation. Suite à cette constatation, Sibelga ouvre, le 17 février 2021, un dossier pour suspicion de manipulation.

Le 28 avril 2021, un technicien expert de Sibelga s'est rendu au domicile de la plaignante pour effectuer une visite de contrôle. Remarquant des manipulations apportées au compteur d'électricité, il dresse un rapport de constat d'anomalie. Sous la rubrique « analyse service anti-fraude », celui-ci indique : « Scellé Sibelga sur cache-borne manquant / Barrette de tension L1 ouverte / Barrette de tension L3 desserrée ». Il y est conclu qu'il a été porté atteinte à l'équipement de comptage et que la consommation réellement consommée doit être facturée à la plaignante conformément au règlement technique. Le technicien de Sibelga remet ensuite le compteur en état.

Le 2 septembre 2021, Sibelga effectue une visite de contrôle au domicile de la plaignante. Elle ne constate pas d'autre anomalie.

Suite à cette visite, Sibelga peut établir l'historique de consommation de la plaignante. Le voici :

## ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur d'électricité n°51XXXXX

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
9/01/2014	24882	Releveur	6/01/2015	26450		363	1568	4,32
7/01/2015	26450	Releveur	17/01/2016	28022		376	1572	4,18
18/01/2016	28022	Releveur	3/01/2017	29625		352	1603	4,55
4/01/2017	29625	Releveur	10/01/2018	31421		372	1796	4,83
11/01/2018	31421	Releveur	24/11/2018	32473		318	1052	3,31
25/11/2018	32473	Sibelga	13/01/2019	32473		50	0	0,00
14/01/2019	32473	Releveur	13/02/2020	34304		396	1831	4,62
14/02/2020	34304	Estimé	12/09/2020	35263		212	959	4,52
13/09/2020	35263	Estimé	7/01/2021	31953		117	-3310	-28,29
8/01/2021	31953	Releveur	11/01/2021	31946		4	-7	-1,75
12/01/2021	31946	Releveur	27/04/2021	31804	Sibelga	106	-142	-1,34

Consommation après remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
28/04/2021	31804	Sibelga	2/09/2021	32684	Sibelga	128	880	6,88

Facturé sur base du percentile 80 = 8,92 kWh/jour

Enfin, concernant le relevé d'index effectué le 25 novembre 2018, celui-ci a été réalisé dans le cadre du placement d'un limiteur de puissance sur le compteur n°51XXXXX.

Le 15 novembre 2021, Sibelga adresse à la plaignante une facture de 6202,66 euros pour la consommation d'électricité non mesurée du 18 janvier 2016 au 27 avril 2021.

Cette consommation a été estimée sur base de la méthode du quatre-vingtième centile.

Le 6 décembre 2021, la plaignante, par l'intermédiaire du CPAS, conteste auprès de Sibelga avoir porté atteinte à l'intégrité du compteur d'électricité.

Ne trouvant pas satisfaction, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, porte plainte auprès du Service des litiges.

### Position de la plaignante

La plaignante conteste la facturation, en demande son annulation ou, à titre subsidiaire, sa rectification.

La plaignante estime que le constat de manipulation de Sibelga ne peut servir de preuve de ce qu'elle aurait porté atteinte au compteur d'électricité, en ce que les manipulations pourraient avoir été effectuées avant son entrée dans les lieux, qu'elle indique être en janvier 2014.

La plaignante considère également que, dans la mesure où Sibelga est venu tous les ans relever le compteur d'électricité entre 2014 et 2020, elle aurait tardé à détecter la manipulation et aurait laissé perdurer une situation dommageable à la plaignante.

La plaignante estime également que la période de rectification de la consommation, de 5 ans, 3 mois et 9 jours, est trop longue.

De plus, la plaignante conteste la méthode d'estimation retenue par Sibelga pour déterminer la consommation non enregistrée : il s'agirait, selon elle, de retenir sa consommation réelle enregistrée après le changement du compteur, plutôt que la valeur du percentile quatre-vingts.

Enfin, la plaignante affirme être étrangère à la manipulation constatée et, sa bonne foi étant entière, elle conteste l'application du tarif majoré.

La plaignante relève par ailleurs que le numéro EAN indiqué sur la facture litigieuse par Sibelga ne correspond pas au numéro EAN pour lequel elle paie ses factures d'électricité. Elle considère que cette erreur lui est nuisible, d'une part parce qu'elle n'a pas pu constater avec le technicien de Sibelga qu'il s'agit bien de son compteur qui a été manipulé, d'autre part parce que si une erreur intervient sur le numéro EAN, il est possible que Sibelga ait commis d'autres erreurs.

#### Position de la partie mise en cause

Sibelga estime qu'à la suite du constat de la manipulation du compteur d'électricité, elle devait facturer la plaignante conformément au règlement technique, qu'elle estime avoir appliqué correctement, tant par rapport au tarif appliqué, qu'à la méthode d'estimation de la consommation non enregistrée et à la période de rectification retenue.

Elle estime ne pas avoir tardé à détecter la manipulation. En effet, elle indique que la « manipulation n'a pas été détectée plus tôt, car la diminution de la consommation n'était pas de nature à conclure que la situation était normale ; il peut en effet y avoir un contrat maison vide, pendant un an, ou un changement de composition de ménage, une évolution dans les installations privées.... Toutefois, à partir du moment où la consommation était négative, il n'y avait plus de doute possible ».

Quant à la confusion relative au « code EAN » indiqué dans la facture, Sibelga indique qu'il s'agit « d'une erreur d'encodage de la part du service Facturation. Par ailleurs, il ne s'agit pas d'un code EAN en tant que tel, la référence n'existe tout simplement pas (ne commence pas par « 5414489... ») ». Dès lors Sibelga annonce pouvoir affirmer, « après avoir une nouvelle fois vérifié sur base des éléments du dossier, que cela n'a pas faussé le montant réclamé, ni les autres informations communiquées à Madame X, à savoir son numéro de dossier, l'adresse de consommation, l'identité de l'utilisateur de réseau concerné, le n° de compteur, la consommation, la période de facturation et les frais ».

#### Recevabilité

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 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-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris le Règlement technique.

La plainte a pour objet les articles 4, 6, et 264, §2, du règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable dès lors qu'elle porte sur l'application par Sibelga des articles précités.

#### Examen du fond

##### 1. Quant à la confusion relative au code EAN mentionné sur la facture de Sibelga

La plaignante indique que le code EAN repris sur la facture de Sibelga ne correspond pas à son propre code EAN. Il pourrait ainsi s'agir d'une erreur de la part de Sibelga, la facturant à tort. Il pourrait également s'agir d'une indication d'une mauvaise gestion du dossier, laissant place à d'autres erreurs possibles.

À ce sujet, Sibelga informe le Service que cette confusion est due à une erreur d'encodage de la part du service Facturation de Sibelga. D'ailleurs, le numéro EAN repris sur la facture ne correspond pas à un code EAN en tant que tel : il n'y a pas de code EAN correspondant, le code mentionné sur la facture ne commençant en effet pas par « 5414489 ».

Par ailleurs, Sibelga assure le Service avoir à nouveau vérifié, sur base des éléments du dossier, que cela n'a pas faussé le montant réclamé ni les autres informations communiquées à la plaignante, à savoir son numéro de dossier, l'adresse de consommation, l'identité de l'utilisateur de réseau concerné, le numéro de compteur, la consommation, la période de facturation et les frais.

Dès lors, il y a lieu de considérer qu'il ne s'agit là que d'une erreur ponctuelle commise par Sibelga, laquelle n'a pas d'impact sur le reste du dossier.

##### 2. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur et au tarif appliqué par Sibelga

L'article 6 du règlement technique électricité dispose comme il suit :

« § 1<sup>er</sup>. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;
- sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait redevable des consommations. Le

gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé.

(...)

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut. Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :

- erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;
- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;
- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Les tarifs visés aux alinéas 1 à 3 font l'objet d'une réduction si l'utilisateur de réseau, avant l'échéance fixée par le gestionnaire du réseau de distribution, s'acquitte des montants dus au gestionnaire du réseau de distribution ou convient avec ce dernier d'un plan de paiement contraignant ».

Le constat rédigé par Sibelga, daté du 28 avril 2021, constate la présence d'une « Scellé Sibelga sur cache-borne manquant / Barrette de tension L1 ouverte / Barrette de tension L3 desserrée » sur compteur électricité 51XXXXX. Le constat en conclut qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, et que la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique.

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du règlement technique électricité, une facture de consommation non mesurée du fait de ces manipulations en date du 15 novembre 2021, avec application du tarif majoré.

En ce qui concerne l'imputabilité de la fraude, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 6 du règlement technique électricité, repris ci-dessus, précisent que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Dans le cas d'espèce, il n'est pas contesté que la plaignante était l'occupante des lieux lors de la période que facture Sibelga, c'est-à-dire 18 janvier 2016 au 27 avril 2021. À ce titre, la plaignante est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation du compteur.

Quant au taux appliqué par Sibelga, l'article 6, § 2, alinéa 3, du règlement technique ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le taux appliqué par Sibelga est dès lors correct.

### 3. Quant à la détection de la fraude

L'article 4 du règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §1<sup>er</sup>. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus.

Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II ».

En vertu de cet article, Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que la plaignante est en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur d'électricité.

Pour rappel, l'historique du compteur litigieux est le suivant :

#### ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur d'électricité n°51 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
9/01/2014	24882	Releveur	6/01/2015	26450		363	1568	<b>4,32</b>
7/01/2015	26450	Releveur	17/01/2016	28022		376	1572	<b>4,18</b>
18/01/2016	28022	Releveur	3/01/2017	29625		352	1603	<b>4,55</b>
4/01/2017	29625	Releveur	10/01/2018	31421		372	1796	<b>4,83</b>
11/01/2018	31421	Releveur	24/11/2018	32473		318	1052	<b>3,31</b>
25/11/2018	32473	Sibelga	13/01/2019	32473		50	0	<b>0,00</b>
14/01/2019	32473	Releveur	13/02/2020	34304		396	1831	<b>4,62</b>
14/02/2020	34304	Estimé	12/09/2020	35263		212	959	<b>4,52</b>
13/09/2020	35263	Estimé	7/01/2021	31953		117	-3310	<b>-28,29</b>
8/01/2021	31953	Releveur	11/01/2021	31946		4	-7	<b>-1,75</b>
12/01/2021	31946	Releveur	27/04/2021	31804	Sibelga	106	-142	<b>-1,34</b>

Consommation après remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
28/04/2021	31804	Sibelga	2/09/2021	32684	Sibelga	128	880	<b>6,88</b>

Facturé sur base du percentile 80 = 8,92 kWh/jour

La plaignante considère que Sibelga a tardé à découvrir la manipulation, alors que Sibelga est venu tous les ans relever le compteur d'électricité entre 2014 et 2020. Elle aurait ainsi fait perdurer une situation préjudiciable et, dès lors, n'aurait pas mis en œuvre tous les moyens adéquats qu'elle était en droit d'attendre de lui.

Quant à elle, Sibelga estime que si la manipulation n'a pas été détectée plus tôt, c'est parce que la diminution de la consommation de la plaignante n'était pas de nature à conclure que la situation était anormale. C'est à partir des relevés négatifs que la consommation de la plaignante pouvait alerter Sibelga.

L'historique de consommation montre en effet une consommation relativement cohérente et normale jusqu'à 2020 ; sauf pour la période de 50 jours du 25 novembre 2018 au 13 janvier 2019, période pour laquelle la consommation enregistrée était nulle. Cependant, cette consommation nulle pour une période aussi courte aura pu en effet être interprétée par Sibelga comme possible suite à une absence prolongée par exemple.

Dès lors, le Service considère que, tant bien même que Sibelga a elle-même relevé le compteur d'électricité litigieux jusque 2020, elle n'a pas manqué de diligence en ne détectant pas de manipulation.

Ainsi, le Service ne relève pas, en l'espèce, de violation de l'article 4 du règlement technique électricité.

#### 4. Quant à la méthode d'estimation de l'électricité réellement consommée retenue par Sibelga

L'article 6, §1, du règlement technique électricité dispose notamment que :

« (...) Lorsque la fiabilité des données de comptage n'est pas garantie, le gestionnaire du réseau de distribution estime, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, la quantité d'électricité consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée par la méthode du quatre-vingtième centile, conformément à l'alinéa 4. A défaut ou lorsque, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, la méthode du quatre-vingtième centile ne permet manifestement pas au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée, cette estimation peut notamment tenir compte des profils de consommation statistiques, d'historiques de consommation sur le compteur et/ou de l'utilisateur du réseau de distribution, du type d'appareils installés et/ou des conditions climatiques.

L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :

1° regrouper, par ordre croissant, les données de consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement ;

2° définir, pour chaque groupe d'utilisateurs du réseau de distribution ayant la même capacité de raccordement, le quatre-vingtième centile ;

3° le quatre-vingtième centile est la valeur de consommation qui marque une division dans le groupe de consommation de sorte qu'il y a, d'une part, 80 pourcent de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcent de valeurs de consommation supérieures ».

Il ressort de cet article que lorsque l'on ne peut se fier aux données de comptage, la méthode d'estimation par défaut est celle du quatre-vingtième centile. Si, cependant, celle-ci ne permet manifestement pas d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée, Sibelga peut procéder à cette estimation par d'autres moyens.

En l'espèce, Sibelga a appliqué la méthode du quatre-vingtième percentile. Le détail du calcul appliqué est le suivant : 1.927 jours (du 18/01/2016 au 27/04/2021) x 8,92 kWh/jour (quatre-vingtième centile) = 17.189 kWh<sup>1</sup>.

La plaignante relève que sa consommation réelle enregistrée suite à la remise en état du compteur d'électricité résulte en une consommation journalière de 6,88 kWh.

Néanmoins, le Service des litiges relève que la différence entre cette donnée et le percentile 80 n'est pas suffisamment significative pour écarter l'usage de celui-ci. Dès lors, le Service des litiges considère que Sibelga a correctement procédé à l'estimation de la consommation de la plaignante en retenant la méthode du percentile 80.

#### 5. Quant à la période de rectification

La facture de rectification de la consommation d'électricité non mesurée vise la période du 18 janvier 2016 au 27 avril 2021.

L'article 264, § 2, du règlement technique électricité dispose que :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation. Pour déterminer ces deux périodes annuelles de consommation, le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client).

Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;
- Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 215 ;
- Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution.

Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois ».

---

<sup>1</sup> Desquels a été soustraite la consommation déjà facturée par le fournisseur durant la période concernée (à savoir 7.241 kWh), ce qui donne un total de 9.948 kWh.



Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution, la rectification des données de comptage peut s'effectuer par Sibelga sur cinq périodes annuelles de consommation.

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité sont applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle on peut rectifier des consommations. Sibelga dispose dès lors d'une faculté de remonter sur 5 ans pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un utilisateur de réseau : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si Sibelga a elle-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Dans le cas d'espèce, Sibelga n'a pas manqué aux obligations qui pèsent sur elle en vertu de l'article 4 du règlement technique.

Néanmoins, le Service note que la facturation s'étend sur une période supérieure à 5 ans. Le Service considère dès lors que Sibelga doit réduire la période de facturation à 5 années maximum.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que :

- La plaignante reste redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation du compteur, selon le taux appliqué par Sibelga ;
- Sibelga n'a pas manqué de diligence dans la détection des manipulations ;
- Sibelga a correctement estimé la consommation de la plaignante ;
- Sibelga doit limiter la période de facturation à 5 années maximum.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique  
Membre du Service des litiges