

brugel●●

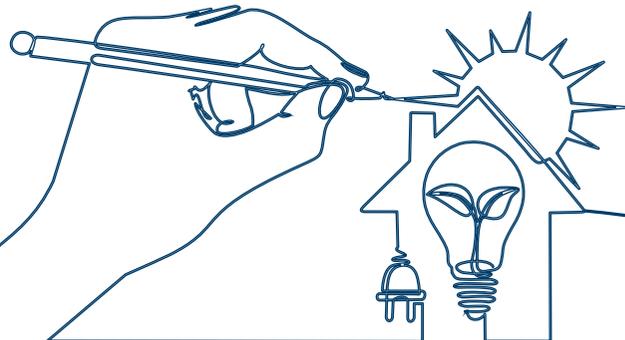
RAPPORT ANNUEL 2023





# TABLE DES MATIÈRES

<b>BRUGEL en bref</b>	<b>3</b>
<b>Le mot du Président</b>	<b>4</b>
<b>Interview croisée de Pascal Misselyn et Régis Lambert</b>	<b>6</b>
<b>Faits marquants</b>	<b>10</b>
<b>Chiffres clés</b>	<b>14</b>
<b>Les 6 thématiques phares de BRUGEL</b>	<b>16</b>
1 Transition énergétique	18
2 Cadre réglementaire et structure tarifaire	23
3 Fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz	28
4 Secteur de l'eau	31
5 Précarité énergétique et hydrique	34
6 Droits des consommateurs	38
<b>Ressources humaines et gouvernance budgétaire</b>	<b>41</b>
<b>Organigramme</b>	<b>45</b>



## BRUGEL EN BREF

BRUGEL est l'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau. Dans ce cadre, BRUGEL apporte, de manière collaborative et indépendante, une expertise régulatoire, analytique et prospective pour être force de propositions stratégiques, émettre des recommandations sur les dynamiques de marchés, proposer et appliquer des modèles tarifaires pour une transition efficiente et socialement juste. En toute indépendance, mais en concertation active, BRUGEL fixe les tarifs des opérateurs dans un souci d'obtenir un service efficient et durable.

BRUGEL est indépendante du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et est constituée :

- d'un conseil d'administration composé d'un président et de cinq administrateurs·rices nommés par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.
- d'une équipe de conseillers·ères et d'assistants-es.

### NOTRE VISION

BRUGEL s'inscrit dans les objectifs ambitieux de la Région de Bruxelles-Capitale tant en matière de transition énergétique que de gestion optimale de l'eau.

**En matière de transition énergétique :** réduction des consommations, développement des énergies renouvelables, nouveaux modèles de gestion décentralisée et nouvelles technologies, etc.

**En matière de gestion optimale de l'eau :** utilisation rationnelle de la ressource, protection des eaux de surface et souterraines et lutte contre les inondations, etc.

BRUGEL fait partie du FORBEG, le Forum des régulateurs belges de l'électricité et de gaz qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG). Six fois par an, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières.

BRUGEL préside le groupe de travail Smartmetering ainsi que celui sur les garanties d'origine et participe activement aux autres groupes de travail permanents. Cette année, la présidence du FORBEG a également été assurée par BRUGEL pendant 6 mois.

En 2023, de nombreux échanges ont eu lieu sur entre autres les simulateurs tarifaires, la flexibilité, le monitoring des prix, les questions liées aux réseaux électriques et gaz mais aussi sur la plateforme d'Atrias. Les régulateurs se sont ainsi positionnés ensemble sur les problèmes inhérents à cette dernière et sur les actions à entreprendre pour les résoudre.



*Retrouvez plus en détail les missions, les valeurs et la vision stratégique de BRUGEL sur son site Internet*  
**(<https://www.brugel.brussels/brugel/vision-strategique-245>)**



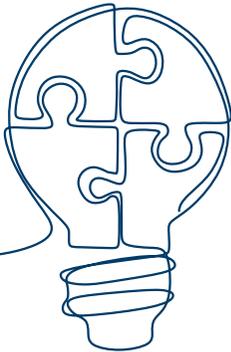


Le mot du Président

**SIMPLIFIER ET  
OPTIMISER**



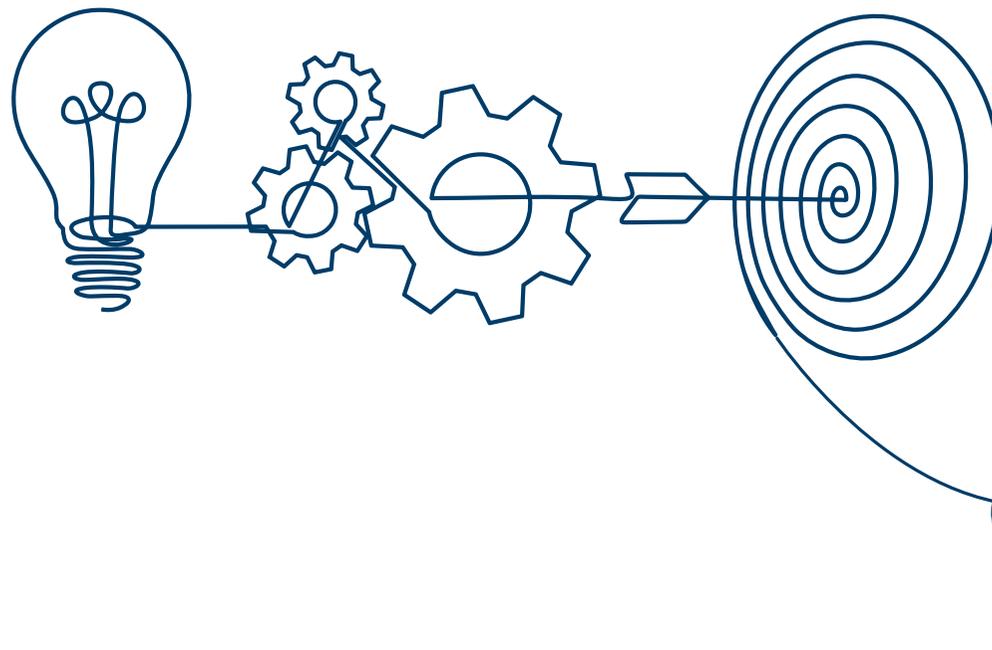
**Kevin Welch**  
Président du Conseil d'administration de BRUGEL



Le constat est sans appel : la transition énergétique vers le bas carbone est cruciale pour répondre aux défis climatiques actuels. Si cette transition peut stimuler la croissance bruxelloise en créant de nouvelles opportunités économiques, sa mise en œuvre s'avère assez complexe en raison des investissements nécessaires dans une situation socio-économique difficile. Ce nouveau paradigme implique dès lors des défis politiques, économiques et sociaux significatifs, nécessitant un consensus et

des efforts coordonnés à l'échelle régionale, fédérale, voire européenne.

En 2023, les équipes de BRUGEL ont contribué à la transition énergétique bruxelloise en s'inspirant des meilleures pratiques internationales et en les développant pour les transposer au niveau régional. En collaboration avec toutes les parties prenantes, nous avons totalement redéfini le cadre réglementaire et incitatif et avons développé une



nouvelle méthodologie tarifaire. Cette adaptation permet au gestionnaire du réseau de distribution (GRD) de disposer des investissements nécessaires pour une transition énergétique raisonnée tout en assurant la maîtrise des coûts du système pour les utilisateurs bruxellois.

Toujours en 2023, nos équipes ont mené à bien un autre chantier d'importance : celui de la mise à jour des règlements techniques. Pour ce volet stratégique, nous avons innové en optant pour un processus itératif qui consiste à faire évoluer progressivement les textes en fonction des évolutions du marché et des technologies.

BRUGEL a par ailleurs suggéré au Gouvernement de simplifier le marché des certificats verts en proposant des rachats automatiques pour les installations

photovoltaïques de producteurs particuliers. En effet, à Bruxelles, la transition énergétique est encore trop souvent vécue comme une opération complexe par les consommateurs lambda. Et il appartient au régulateur d'émettre des signaux de simplification quand c'est possible.

Dans le même ordre d'idée, nous devons continuer à simplifier les processus du partage et des communautés d'énergie. Alors que nous avons octroyé 5 autorisations à des communautés d'énergie en 2023, il faut continuer à rendre le partage d'énergie le plus accessible possible car ce partage est pour la Région un modèle particulièrement porteur qui donne l'occasion à tous les consommateurs-rices bruxellois-es de réduire leur facture énergétique, de tisser des liens sociaux et de contribuer à la diminution du CO<sub>2</sub> de la Région. C'est

également un schéma qui permet de faire participer un plus grand nombre de ménages bruxellois à la transition énergétique et d'en bénéficier.

Si BRUGEL a approuvé le nouveau tarif de l'eau pour Vivaqua en 2023, la situation financière de l'opérateur reste préoccupante. Cette entreprise gère et possède des infrastructures coûteuses qui, dans le passé, ont été financées pour une grande partie en recourant à l'endettement. Il est dès lors nécessaire d'accorder toute l'attention requise au refinancement à long terme de Vivaqua. Et je me réjouis à ce titre que le ministre Alain Maron<sup>1</sup> ait lancé une réflexion en la matière.

Pour conclure, je suis heureux que BRUGEL continue à s'investir dans différents sujets comme les aspects socio-économiques

liés à l'énergie et l'eau mais aussi les nouvelles problématiques de l'eau telles que l'impact du changement climatique sur les risques d'inondation ou encore les nouvelles problématiques de l'énergie comme la flexibilité (liée principalement aux pompes à chaleur et aux véhicules électriques). Cet investissement témoigne de l'engagement et de la compétence des équipes de BRUGEL. Je me dois, au nom du Conseil d'Administration, de saluer leur travail acharné et de les remercier chaleureusement pour leur contribution essentielle à la construction d'un avenir durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises.

<sup>1</sup> Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la Transition climatique, de l'Environnement, de l'Énergie, de la Propreté publique, de la Démocratie participative, de la Santé et de l'Action sociale.



**PRIORITÉ À LA  
FLEXIBILITÉ ET  
L'INNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE !**

Interview croisée de  
**Pascal Misselyn**  
et **Régis Lambert** .



**Régis Lambert**  
Directeur de BRUGEL



**Pascal Misselyn**  
Directeur de BRUGEL

**Quels ont été les faits les plus marquants de l'exercice 2023 ?**

**Pascal Misselyn :** Le début d'année 2023 a encore été ponctué par les soubresauts de la crise énergétique mondiale qui a débuté fin 2021 avec la forte augmentation des prix de l'énergie et qui s'est amplifiée début 2022 suite à la guerre en Ukraine. Cette période a

notamment été marquée par des demandes fortes de la part des pouvoirs publics auprès de la population et des organismes publics pour économiser l'énergie. L'année 2023 a également été caractérisée par le travail effectué par nos équipes sur les deux grands dossiers que sont la méthodologie tarifaire et le nouveau règlement technique pour les secteurs du gaz et de l'électricité.





*L'année 2023 a été marquée par le travail effectué par nos équipes sur les deux grands dossiers que sont la méthodologie tarifaire et le nouveau règlement technique pour les secteurs du gaz et de l'électricité,*

**Pascal Misselyn**

### **Quelle a été la ligne choisie par rapport à la nouvelle méthodologie tarifaire ?**

**Pascal Misselyn :** La nouvelle méthodologie tarifaire développée par BRUGEL est axée sur trois orientations phares. La méthodologie doit faciliter les investissements nécessaires à la transition énergétique, favoriser une rémunération raisonnable du capital du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) et veiller à son efficacité technique. Pour atteindre ces objectifs, la nouvelle méthodologie tarifaire s'appuie sur la méthode TOTEX qui confère au GRD une enveloppe budgétaire globale pour couvrir tant ses coûts d'investissements que ses coûts opérationnels. L'enveloppe est déterminée au début de la période tarifaire et le GRD est responsable de la bonne utilisation de ses recettes. Cette autonomie

est compensée par un contrôle de la qualité des services ex post. La spécificité bruxelloise est que cette enveloppe n'est pas exclusivement calculée sur la base des amortissements du passé.

**Régis Lambert :** Le GRD a en effet la possibilité d'introduire des projets sous forme de coûts additionnels. Ces coûts additionnels sont challengés et analysés par BRUGEL qui décide d'octroyer (ou pas) des enveloppes supplémentaires. En matière de rémunération raisonnable du GRD, nous sommes parvenus à un consensus, notamment en faisant sortir très progressivement la plus-value de réévaluation et son amortissement. Les paramètres de rémunération ont été modifiés avec une vision à long terme où le GRD va devoir investir plus qu'auparavant. Actuellement, Sibelga n'est que faiblement endetté et ne devrait donc pas avoir de difficultés à contracter des emprunts pour pouvoir investir pendant la prochaine période tarifaire afin de moderniser le réseau.

**Pascal Misselyn :** Le second volet important de la méthodologie concerne la structure tarifaire. C'est elle qui influence au final les comportements de consommation des clients. La partie capacitaire va être augmentée jusqu'à 20 à 40 %. Ce qui va inciter les clients à s'interroger sur la capacité dont ils ont réellement besoin car demain, le défi du GRD sera de gérer la capacité disponible. À côté de cette partie capacitaire, nous prévoyons également un

passage à trois plages horaires différentes. L'objectif étant de lisser la demande d'électricité en reportant une partie des consommations vers des périodes où le réseau est moins chargé.

### **Un travail de fond a également été effectué sur le règlement technique de Sibelga et d'Elia. Pourquoi a-t-il fallu adapter ces règlements ?**

**Régis Lambert :** Les règlements techniques de Sibelga et d'Elia sont des ensembles de normes et de prescriptions définissant notamment les conditions de raccordement, d'accès, de comptage et de gestion des données relatifs aux réseaux de distribution et de transport d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Anciens et dépassés, ces différents règlements techniques avaient grand besoin d'être mis en conformité et adaptés à différents niveaux. Celui de Sibelga a occupé beaucoup de ressources au sein des équipes de BRUGEL, car la structure a été entièrement revue pour intégrer de nouveaux concepts et de nouveaux usages : flexibilité, partage d'énergie, véhicules électriques, encadrement du compteur intelligent, etc. Il a également fallu rééquilibrer les mesures de protection du consommateur, car l'ancien règlement n'était pas assez consumer-centrique. Le tout a été fait en bonne collaboration avec les équipes de Sibelga.

**Pascal Misselyn :** La révision du règlement technique d'Elia, quant à lui, a surtout porté

sur la structure et les nouvelles définitions en conformité avec certains codes européens. Ce travail s'est avéré nécessaire, car le règlement était encore plus ancien que celui de Sibelga. Tous les aspects « nouveaux usages » seront, quant à eux, intégrés dans la prochaine révision prévue en 2024.

### **L'avenir du secteur énergétique en Région de Bruxelles-Capitale repose sur une transition énergétique bien orchestrée. Quelles mesures ont été prises en 2023 pour optimiser cette transition ?**

**Pascal Misselyn :** Étroitement liés à la transition énergétique, les deux dossiers déjà évoqués que sont la nouvelle méthodologie tarifaire et la révision du règlement technique permettent de préparer l'avenir du réseau électrique bruxellois. Ce travail, mené conjointement avec les opérateurs concernés, a permis de définir le cadre réglementaire et technique qui va permettre d'intégrer les nouveaux usages comme les véhicules électriques ou l'électrification du chauffage mais aussi les nouveaux services de flexibilité, d'agrégation, de communauté d'énergie, etc.

**Régis Lambert :** La Région s'est également dotée d'outils efficaces pour parvenir à relever ce challenge. En avril 2023, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a adopté le nouveau Plan régional Air-Climat-Énergie (PACE). Ce plan propose des actions concrètes pour atteindre les ambitions régionales en ce qui concerne la



*Le travail mené tant sur la méthodologie tarifaire que sur le règlement technique a permis de définir le cadre réglementaire et technique qui va permettre d'intégrer les nouveaux usages et services liés à la transition énergétique.*

**Régis Lambert**

réduction des émissions de gaz à effet de serre, dont l'objectif final est la neutralité carbone d'ici 2050. Lors du processus d'adoption de ce plan, BRUGEL a remis son avis concernant les mesures pouvant avoir un impact direct ou indirect sur les réseaux électriques et de gaz. En parallèle, la Région a également mis en place une task force comprenant BRUGEL, le Cabinet, l'administration et Sibelga. Son objectif : déterminer des scénarios de décarbonation du chaud et du froid à l'horizon 2050.

### **En 2022, BRUGEL mettait en place les premiers jalons du partage d'énergie. Quelle a été la dynamique de ce concept en 2023 ?**

**Régis Lambert :** L'année a été marquée par l'autorisation par BRUGEL des premières communautés d'énergie. En la matière, on peut dire que la pompe semble amorcée puisqu'à la fin de l'année, la Région comptait 5 communautés d'énergie et que plusieurs autres dossiers sont en cours d'analyse par notre service juridique. BRUGEL a également travaillé à la vulgarisation du concept afin d'expliquer de manière didactique le fonctionnement du partage d'énergie. Cette communication a porté ses fruits car fin 2023, au-delà des communautés d'énergie, on dénombrait 23 partages d'énergie au sein d'un même bâtiment et 27 échanges de pair à pair. Nous sommes persuadés que ce modèle est vertueux pour la Région, car il permet de rendre la transition énergétique plus inclusive et en même temps de débloquer le potentiel d'énergie renouvelable. Les projets mis en œuvre démontrent que ça fonctionne, en particulier pour les partages au sein d'un même bâtiment. Grâce à ce modèle, les participants peuvent adapter leur mode de consommation électrique et réinvestir les revenus générés, par exemple dans la rénovation du bâti.

### **Comment s'est porté le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale ?**

**Pascal Misselyn :** En 2023, BRUGEL a maintenu une surveillance étroite du marché de l'énergie pour assurer son bon fonctionnement, prévenir les abus de marché et encourager la concurrence. Cela comprenait l'évaluation des pratiques de tarification et la surveillance de la qualité du service fourni par les fournisseurs d'énergie. Force est de constater que le marché bruxellois de l'énergie ne s'est pas amélioré en 2023. Il y a toujours aussi peu de fournisseurs et d'offres. Nous remarquons également que les meilleures offres disponibles dans les autres Régions ne sont pas présentes à Bruxelles. Les ménages bruxellois disposent donc invariablement



*Sans une refonte du cadre légal de la fourniture et de la protection du consommateur, nous n'arriverons pas à redynamiser le marché.*

**Pascal Misselyn**

des offres les plus chères. BRUGEL a d'ailleurs rédigé un avis éclairant sur la question. Sans une refonte du cadre légal de la fourniture et de la protection du consommateur, nous n'arriverons pas à redynamiser le marché.

### **Qu'en est-il de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale ?**

**Régis Lambert :** Le prix très élevé de l'énergie a eu des répercussions importantes sur les factures d'acompte et de régularisation des consommateurs bruxellois. Le politique qui s'est saisi de cette question a apporté les réponses qui s'imposaient. Lorsque la crise s'est atténuée en milieu d'année, toute une série de mesures ont été progressivement levées. Nous avons également constaté qu'un plus grand nombre de consommateurs en difficulté se sont adressés à BRUGEL pour obtenir le statut de client protégé. Nous sommes passés de 1 036 dossiers traités en 2022 à 1 480 dossiers en 2023.

### **La nouvelle plateforme informatique d'Atrias a été lancée fin 2021. En 2022, des problèmes techniques entachaient le bon fonctionnement de l'outil. Qu'en a-t-il été en 2023 ?**

**Régis Lambert :** Courant 2023, les problèmes de la plateforme d'Atrias n'ont pas tous été résolus. Les plaintes enregistrées par notre service des Litiges ont prouvé tout au long de l'année que certains problèmes étaient persistants. Pour l'ensemble de la Belgique, on parle de plusieurs dizaines de milliers de compteurs qui restent dans un état problématique, dont 800 concernent

la Région de Bruxelles-Capitale. En tant que régulateur, BRUGEL a exprimé son insatisfaction de manière commune avec les autres régulateurs du pays et a demandé une régularisation de la situation pour le mois de juin 2024 au plus tard.

### Comment s'est porté le secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale en 2023 ?

**Pascal Misselyn :** En 2023, le tarif de l'eau a subi une augmentation de 10 % supplémentaire par rapport au 4 % prévu initialement. Soit un total de 14 %. Cette augmentation s'est avérée nécessaire pour pouvoir investir dans le réseau et soutenir la viabilité de Vivaqua. L'approbation de cette augmentation par BRUGEL a tout de même été accompagnée d'un avis au Gouvernement pour alerter sur la fragilité financière de Vivaqua. Un an plus tard, nous constatons que la situation du secteur de l'eau n'a pas favorablement évolué et que la situation financière de l'entreprise reste fragile. Si le problème de facturation qui a entraîné des problèmes de trésorerie en 2022 au sein de Vivaqua s'est quelque peu estompé, le taux de factures impayées par la clientèle a, quant à lui, considérablement augmenté.

### Quelle a été la teneur des interactions avec le Parlement bruxellois en 2023 ?

**Pascal Misselyn :** En tant qu'autorité de régulation du secteur de l'énergie et de contrôle du prix de l'eau, BRUGEL est soumise au contrôle direct du Parlement bruxellois. Dans ce contexte, BRUGEL a été invitée pour présenter la thématique de la transition

énergétique aux parlementaires. Nous avons ensuite été invités une deuxième fois afin de présenter notre rapport annuel, ce qui représente une première en la matière.

**Régis Lambert :** Nous estimons qu'il est primordial d'avoir de bons échanges avec le Parlement, sous le contrôle duquel nous opérons. Ces échanges ont été réalisés dans une atmosphère constructive. Nous avons en effet constaté que les parlementaires étaient demandeurs d'une information neutre et correctement présentée pour pouvoir prendre des décisions éclairées.

### Quelle a été la nature de vos échanges avec les opérateurs en 2023 ?

**Pascal Misselyn :** Malgré les aléas d'une année riche en rebondissements, nos relations avec les opérateurs des secteurs de l'énergie et de l'eau ont été très fructueuses. Nous avons entretenu des interactions constructives basées sur le dialogue et la concertation. Nous avons tenu des réunions régulières avec tous les acteurs des secteurs afin de comprendre leur manière de travailler et la façon dont ils abordent les problématiques. Et à partir de ces concertations, nous avons tenté de trouver des solutions communes.

**Régis Lambert :** Il est vrai que si nous favorisons le dialogue constructif avec les organismes régulés, nous n'hésitons cependant pas à affirmer nos points de vue. Car nous tenons à ce que les opérateurs remplissent au mieux les missions qui leur sont dévolues. Et ce, de la manière la plus efficace possible.



*Les parlementaires sont demandeurs d'une information neutre et correctement présentée pour pouvoir prendre des décisions éclairées*

**Régis Lambert**



# FAITS MARQUANTS 2023



## FÉVRIER

- BRUGEL approuve les nouveaux tarifs de l'eau pour la période 2023-2026 à la suite des nouvelles propositions tarifaires introduites par Vivaqua.
- Rédaction d'un avis relatif au projet de Plan Air-Climat-Énergie où nous réalisons une analyse du projet à la lumière de l'ensemble des missions qui nous sont confiées.
- Dans le cadre de la présentation des résultats du projet « Voisins d'énergie » organisé au Parlement bruxellois, retour sur la genèse du partage d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.



## MARS

- Parution d'un avis relatif au projet d'arrêté établissant des mesures temporaires de protection de l'accès à l'énergie en faveur des PME dans le cadre de la crise énergétique.
- Lancement d'une campagne de communication en collaboration avec Bruxelles Environnement et la Cocom pour informer les bruxellois-es des solutions existantes en RBC en cas de difficultés pour payer ses factures d'énergie.

be solidaire  
be.brussels

**Besoin d'aide pour vos factures d'énergie?**  
**La Région de Bruxelles-Capitale est à vos côtés.**  
 Rendez-vous sur [brugel.brussels/aides-energie](http://brugel.brussels/aides-energie)

brugel • Bruxelles Environnement • Cocom

## AVRIL

- Publication de notre avis relatif à l'instauration d'une redevance pour l'échange et l'annulation des garanties d'origine.
- Adoption de notre avis sur l'évolution du marché de l'énergie et ses impacts sur la protection des consommateurs. Celui-ci pose les constats en matière de dynamique de marché à la suite de la libéralisation du marché.

## MAI

- Octroi de la toute première autorisation à la communauté d'énergie appelée « Illuminons notre quartier ». Cette communauté, située à Evere, a pour objectif de partager localement l'électricité photovoltaïque.
- Présence de nos équipes à la fête de l'Iris. L'occasion d'échanger et répondre aux questions des Bruxellois-es liées à l'énergie.



- BRUGEL est invitée par la Commission Énergie et Environnement du Parlement pour présenter la thématique de la transition énergétique aux parlementaires.
- Sortie de notre rapport annuel 2022.



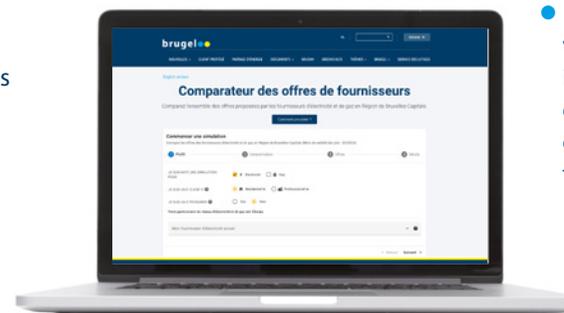
## JUIN

- Publication d'un avis sur la base de notre réponse à l'enquête publique du Plan de Gestion de l'Eau 2022-27.

## JUILLET

- Parution de l'étude qui analyse l'adéquation des quotas avec une situation équilibrée sur le marché des certificats verts.

- Mise à jour de notre étude qui vise à monitorer le nombre de plans d'apurement et le volume des dettes énergie.



- Lancement d'une nouvelle version de BruSim. Plus intuitif, il permet de comparer en quelques clics l'ensemble des offres proposées par les fournisseurs d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

AOÛT



CAHIER THÉMATIQUE 02  
RAPPORT ANNUEL 2022  
Le service des Litiges



CAHIER THÉMATIQUE 01  
RAPPORT ANNUEL 2022  
Droits des consommateurs résidentiels  
et fonctionnement des marchés  
électricité et gaz

brugel

- Publication des cahiers thématiques dédiés au service des Litiges et aux droits des consommateurs résidentiels.
- Proposition d'adapter les niveaux de soutien appliqués au photovoltaïque pour assurer un temps de retour sur investissement forfaitaire de sept années.



SEPTEMBRE

- Publication d'une étude relative aux pistes de réflexion visant à l'adaptation de la répartition de certaines charges entre l'électricité et le gaz dans le cadre de la transition énergétique en Région de Bruxelles-Capitale.
- Relance de la campagne de communication qui positionne BRUGEL comme un acteur clé pour toutes les questions énergie.



OCTOBRE

- Lancement de deux consultations publiques essentielles pour le futur du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. L'une sur la proposition de règlement technique de Sibelga et l'autre sur le 1er volet de la méthodologie tarifaire portant sur le cadre réglementaire et incitatif.
- Publication de notre proposition relative à la simplification du processus de vente des certificats verts pour les producteurs d'électricité verte.
- Publication de nos avis sur les projets définitifs de plan de développement pour l'électricité et pour le gaz établis par le GRD.

## NOVEMBRE

- Sortie de notre avis portant sur les coûts de mise en œuvre et de suivi de l'intervention sociale pour l'exercice 2022 par VIVAQUA.
- Présentation devant la Commission Énergie et Environnement du Parlement du rapport annuel et discussion sur le fonctionnement du marché de l'énergie, la précarité énergétique, la transition énergétique ainsi que le contrôle du secteur de l'eau.



- Présence de BRUGEL au salon de la copropriété pour informer sur les avantages du partage d'énergie et plus particulièrement du partage au sein d'un même bâtiment.



- Parution de notre étude sur les coûts et avantages relatifs aux communautés d'énergie et au partage d'énergie. Première étude du genre, cette analyse s'inscrit dans les travaux d'élaboration de la future structure tarifaire.

## DÉCEMBRE

- Publication de notre décision relative à la méthodologie tarifaire applicable à Sibelga pour la période 2025-2029. Cette décision concerne la 1ère partie de la méthodologie relative au modèle de régulation et au cadre réglementaire.
- Lancement en parallèle d'une consultation publique sur le 2ème volet de la méthodologie tarifaire portant sur la structure tarifaire des tarifs de distribution de l'électricité et du gaz.
- Deuxième vague de communication autour des aides disponibles en RBC pour aider les ménages en difficulté.



# CHIFFRES CLÉS

2023



## Publications

- 20 avis
- 33 décisions
- 7 études
- 3 propositions
- 11 rapports
- 14 newsletters



41  
agents



6,5 Mio €  
de budget par an



Retrouvez tous les documents (avis, décisions, études, propositions, etc.) sur le site Internet [www.brugel.brussels/documents](http://www.brugel.brussels/documents)



5

**jeux de données  
statistiques**

accessibles sur l'open  
datastore régional



7

**consultations  
lancées**



1.483

**demandes de statut  
de client protégé  
reçues**



3 439

**installations  
photovoltaïques  
et 78 installations  
de cogénération  
certifiées**

931 000

**CV octroyés**



391

**plaintes  
reçues**



5

**autorisations  
à des communautés  
d'énergie**

967

**statuts de  
client protégé  
octroyés par BRUGEL**

An aerial night view of Brussels, Belgium, showing a dense urban landscape with illuminated buildings and streets. A large, stylized circular graphic is overlaid on the left side of the image. The graphic consists of a white central circle with a yellow and blue border. The text is centered within the white circle.

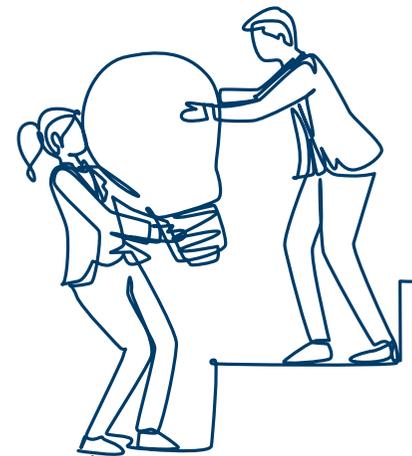
**UNE APPROCHE  
TRANSVERSALE  
AU SERVICE DES  
CONSOMMATEURS ET  
CONSOMMATRICES  
BRUXELLOIS·ES**



En 2023, toutes les équipes de BRUGEL ont mis leurs compétences au service des consommateur·rice·s bruxellois·es et ont travaillé de manière transversale afin de mener à bien les différentes missions de contrôle et de conseil qui lui ont été assignées.

Découvrez dans ce rapport annuel comment le régulateur a travaillé sur les 6 thématiques phares de l'année écoulée :

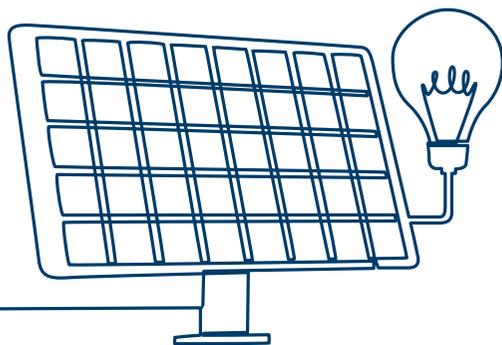
- 1 Transition énergétique
- 2 Cadre réglementaire et structure tarifaire
- 3 Fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz
- 4 Secteur de l'eau
- 5 Précarité énergétique et hydrique
- 6 Droits des consommateurs·rices



1

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Afin d'assurer un futur « décarboné » pour la Région de Bruxelles-Capitale, le Gouvernement bruxellois a choisi une approche de la transition énergétique qui repose sur deux grands leviers de développement : encourager les économies d'énergie et stimuler la production d'énergies renouvelables. BRUGEL décline cette approche en une stratégie transversale poursuivant deux objectifs : relever les défis climatiques et énergétiques tout en y associant les ménages.



La transition énergétique se réfère au processus systémique et progressif de remplacement des sources d'énergie fossile par des alternatives renouvelables et moins émissives de CO<sub>2</sub>. Elle implique une transformation profonde des infrastructures énergétiques, des modèles de consommation et des politiques publiques, visant à parvenir à une économie à faible émission de carbone. « Cette démarche est cruciale pour atteindre les objectifs internationaux de développement durable et de limitation du réchauffement climatique à des niveaux gérables », souligne Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges.

### « Smart » attitude

Pour optimiser cette transition énergétique, BRUGEL intègre cette vision dans tous les outils que le législateur met à sa disposition : la mission d'approbation des tarifs de distribution, le règlement technique et les plans de développement. « Nous avons réfléchi à une méthodologie tarifaire qui permet au gestionnaire du réseau de distribution (GRD) de disposer de suffisamment de moyens pour investir et supporter cette transition tout en veillant à l'efficacité des coûts », précise Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires.



*Nous avons réfléchi à une méthodologie tarifaire qui permet au GRD de disposer de suffisamment de moyens pour investir et supporter la transition énergétique.*

**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires

*« Comme les opérations informatiques et techniques liées à la transition énergétique s'appuient principalement sur le réseau de distribution, nous tentons de réglementer au mieux les missions de Sibelga via le règlement technique. Quant au plan de développement, BRUGEL réfléchit à un modèle qui pousse le GRD à privilégier des investissements 'smarts' afin d'intégrer un maximum d'intelligence dans le réseau », ajoute Karine Sargsyan.*

## Partage d'énergie

Depuis avril 2022 et la transposition de deux directives européennes dans la législation bruxelloise, les Bruxellois-es peuvent participer à un modèle de partage d'énergie que ce soit via une communauté d'énergie, un partage au sein d'un même bâtiment ou encore un échange de pair à pair. « Alors qu'en 2022 nous avons travaillé à la mise en place d'un cadre réglementaire et technique qui puisse s'adapter aux évolutions du marché tout en clarifiant le rôle des participants et des acteurs dans les différents modèles de partage d'énergie, l'année 2023 s'est centrée autour des autorisations aux



*Grâce aux procédures administratives mises en œuvre, nous sommes parvenus à consolider la protection des personnes qui participent aux communautés d'énergie.*

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique et du service des Litiges

communautés d'énergie », explique Karine Sargsyan. « Nos équipes se sont attachées à identifier les obstacles qui pouvaient entraver la mise en place de ce modèle de partage. Et grâce aux procédures administratives mises en œuvre, nous sommes maintenant parvenus à consolider la protection des personnes qui participent aux communautés d'énergie. Comme nous ne sommes qu'au début du déploiement de ce modèle, nous restons très prudents. Car nous devons veiller à ce qu'il n'y ait pas de précédent négatif qui serait de nature à freiner les candidats au partage d'énergie. »

### Un partage accessible à tous

Le partage d'énergie permet à l'ensemble des Bruxellois-es d'accéder à une électricité verte et locale, qu'ils soient propriétaires ou locataires, et indépendamment de leur situation sociale. « Il favorise l'utilisation des énergies renouvelables et contribue par conséquent à réduire les émissions de gaz à effet de serre ainsi que la dépendance aux énergies fossiles. Il permet également une utilisation plus consciente et efficace de l'énergie » précise Irfan Duran, project manager en transition énergétique au sein de BRUGEL. « Ce système permet également d'optimiser la





Le partage d'énergie permet de contribuer aux objectifs énergétiques et climatiques de la Région de Bruxelles-Capitale.



**Irfan Duran**  
Project manager en transition énergétique

valorisation de la production locale en partageant le surplus avec les participants consommateurs et, lorsque c'est possible, d'aligner la consommation aux périodes de production grâce au changement de comportement des participants. De manière générale, le partage d'énergie contribue aux objectifs énergétiques et climatiques de la Région de Bruxelles-Capitale » ajoute-t-il encore.

### Un succès au rendez-vous

En 2023, BRUGEL a octroyé une autorisation à 5 communautés d'énergie qui sont réparties sur tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces différentes communautés regroupent environ 150 participants parmi lesquels nous retrouvons des membres tant professionnels que particuliers. On y retrouve également des tiers investisseurs ou encore des autorités publiques. « Fin 2023, on dénombrait également 23 partages dans un même bâtiment et 27 échanges de pair à pair », souligne Irfan Duran. « On constate donc un réel intérêt pour le partage d'énergie. Bien que nous ne soyons encore qu'au début du parcours, nous sommes convaincus que l'intérêt pour les différents modèles de partage d'énergie continuera de croître dans les années à venir. »

### Promotion du partage d'énergie

Afin d'informer le plus largement possible, BRUGEL a créé un site internet dédié au partage d'énergie reprenant toutes les informations utiles pour les porteurs de projet. BRUGEL y a également cartographié les communautés d'énergie autorisées ainsi que les partages qui ont lieu dans un même bâtiment.

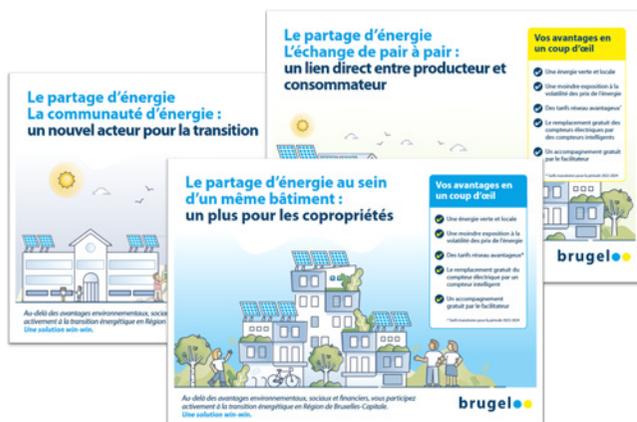
« Toujours dans l'objectif d'informer le plus grand nombre, nous avons développé des capsules vidéo, des brochures et des flyers reprenant l'essentiel de l'information. De plus, nous avons activement communiqué sur les réseaux sociaux et avons pris part à de nombreux évènements afin d'être au plus proche du grand public », explique Irfan Duran.

### Études coûts-avantages

Suite à l'approbation en 2022 de tarifs transitoires attractifs pour le partage d'énergie, BRUGEL a réalisé, en 2023, une étude pour en évaluer les coûts-avantages. « Prescrite par l'ordonnance électricité, il s'agit d'une première version d'une étude périodique qui devra être reconduite en fonction du taux de développement de projets de partage d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Pour cette première édition, la partie 'quantitative' de l'étude a été effectuée exclusivement sur le périmètre du GRD à partir de données disponibles au sein des premiers projets de partage » explique Jérémie Van Den Abeele responsable des aspects tarifaires.

L'étude indique que lorsqu'un nombre suffisant de points de fourniture participant à un partage d'énergie est atteint, les bénéfices quantifiables dépassent les coûts induits pour le GRD. Et outre ces bénéfices quantifiables, d'autres avantages qualitatifs (économique, environnemental ou social) augmentent les avantages du modèle. « Il va de soi que cette première analyse est basée sur des éléments qui devront être affinés dans les prochains exercices, comme la contribution à la pointe par participant, les pertes de sourcing liées à l'effet volume, les coûts et risques d'impayés, l'économie réalisée par les différents membres, etc. Suite à nos premières analyses, il apparaît donc important de favoriser le développement des communautés d'énergie et du partage d'électricité pour atteindre ce seuil et le dépasser », explique-t-il encore.

Les résultats de l'étude ont également grandement participé à la réflexion sur la prochaine période tarifaire. « Les discussions actuelles portent sur le maintien des tarifs spécifiques pour le partage d'énergie lors de la prochaine période tarifaire », ajoute Jérémie Van Den Abeele. « En particulier en ce qui concerne l'électricité partagée au sein d'un même bâtiment ou derrière une même cabine basse tension. »



## Installations photovoltaïques

Si 2022 a été une année exceptionnelle en matière de nombre d'installations photovoltaïques et de puissance installée, 2023 a été marquée par une baisse du développement du photovoltaïque. En cause : la diminution du niveau de soutien qui a fortement conditionné le modèle des tiers investisseurs, qui sont à Bruxelles les principaux acteurs du marché photovoltaïque. « Chaque année, BRUGEL procède à une mise à jour du niveau de soutien octroyé aux propriétaires des installations », précise Bekay Chihi, responsable du service Énergies renouvelables au sein de BRUGEL. « En 2022, l'exercice de mise à jour avait montré qu'il était nécessaire de diminuer le niveau de soutien pour 2023 de 20 à 30 % en fonction de la puissance d'installation en raison de la hausse importante des prix de l'électricité. Cette diminution du soutien a eu un impact sur le modèle tiers investisseur. À Bruxelles, une proportion importante des installations sont mises en service gratuitement via des opérateurs tiers qui se rémunèrent avec les certificats verts (CV). Refroidis par la baisse du niveau de soutien, certains de ces opérateurs ont revu leur modèle et proposé des d'installations payantes. Ce qui a impacté la dynamique du marché. »

En 2023, BRUGEL a également procédé à l'exercice de mise à jour du niveau de soutien via l'analyse de différents paramètres tels que le prix des installations, le prix de l'électricité, le prix de vente des CV, etc. Il en est ressorti qu'il était nécessaire de prévoir une légère ré-augmentation du soutien pour les petites installations (+ 8 % à partir du 13 octobre 2023 pour les installations jusqu'à 36 kWc) et une diminution pour celui des grandes (à partir du 1er février 2024 pour les installations de plus de 36 kWc).

*En simplifiant le mécanisme des CV, le régime de soutien gagnerait en attractivité et en efficacité.*

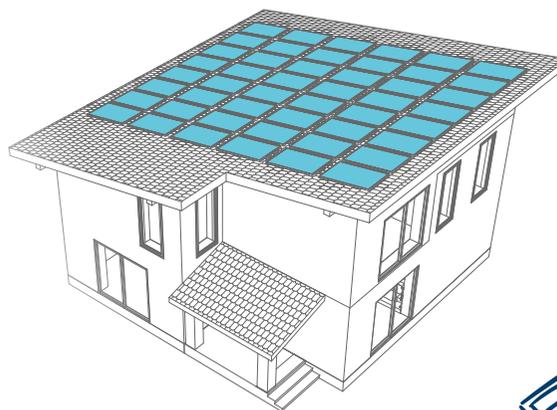


**Bekay Chihi**  
Responsable du service Énergies renouvelables

## Quotas

Depuis 3 ans, BRUGEL effectue une étude d'adéquation des quotas pour le compte du Gouvernement bruxellois. « Pour rappel, le régulateur bruxellois octroie des certificats verts aux prosumers », explique encore Bekay Chihi. « Ces prosumers vendent leurs CV aux fournisseurs qui ont l'obligation d'en restituer un certain nombre à BRUGEL en fonction de leur fourniture d'électricité et du quota publié dans un arrêté. »

En 2023, les quotas ont été adaptés à la hausse, avec pour objectif d'accélérer la résorption du stock de CV excédentaire et de fixer les quotas jusqu'en 2030. « Les quotas pour les années 2023, 2024 et 2025 ont ainsi été adaptés à la hausse afin de rééquilibrer le marché. »



## Simplification du processus de vente des CV

Depuis quelques années, BRUGEL tend à optimiser les mécanismes de vente des CV afin de simplifier les procédures imposées aux prosumers. « Aujourd'hui, les petits prosumers, après avoir encodé leur index trimestriellement sur la plateforme de Sibelga, doivent vendre leurs CV à un fournisseur afin de pouvoir en tirer un bénéfice. En simplifiant le processus de vente, le régime de soutien gagnerait en attractivité et en efficacité. De plus, on allégerait également la charge opérationnelle des fournisseurs qui doivent traiter la gestion des demandes de vente de CV », précise Bekay Chihi.

C'est pourquoi BRUGEL a proposé un système de vente simplifié qui permet à toutes les parties d'en tirer un avantage. « Notre objectif est de simplifier la vie des petits prosumers photovoltaïques existants. Nous avons proposé que les CV qu'ils leurs sont octroyés soit directement achetés à un prix fixe par le GRD qui serait doté d'une nouvelle mission de service public. Les CV acquis par le GRD seraient automatiquement éliminés du marché ce qui a l'avantage de réduire le risque de surstockage des CV. La mise en œuvre de cette simplification implique cependant une modification du cadre légal. A côté de cette proposition, nous avons entamé des réflexions sur une réforme bien plus structurelle du système de soutien dans le futur. Ces réflexions sont menées dans le cadre d'un groupe de travail que nous coordonnons et qui regroupe les principaux acteurs du marché. »



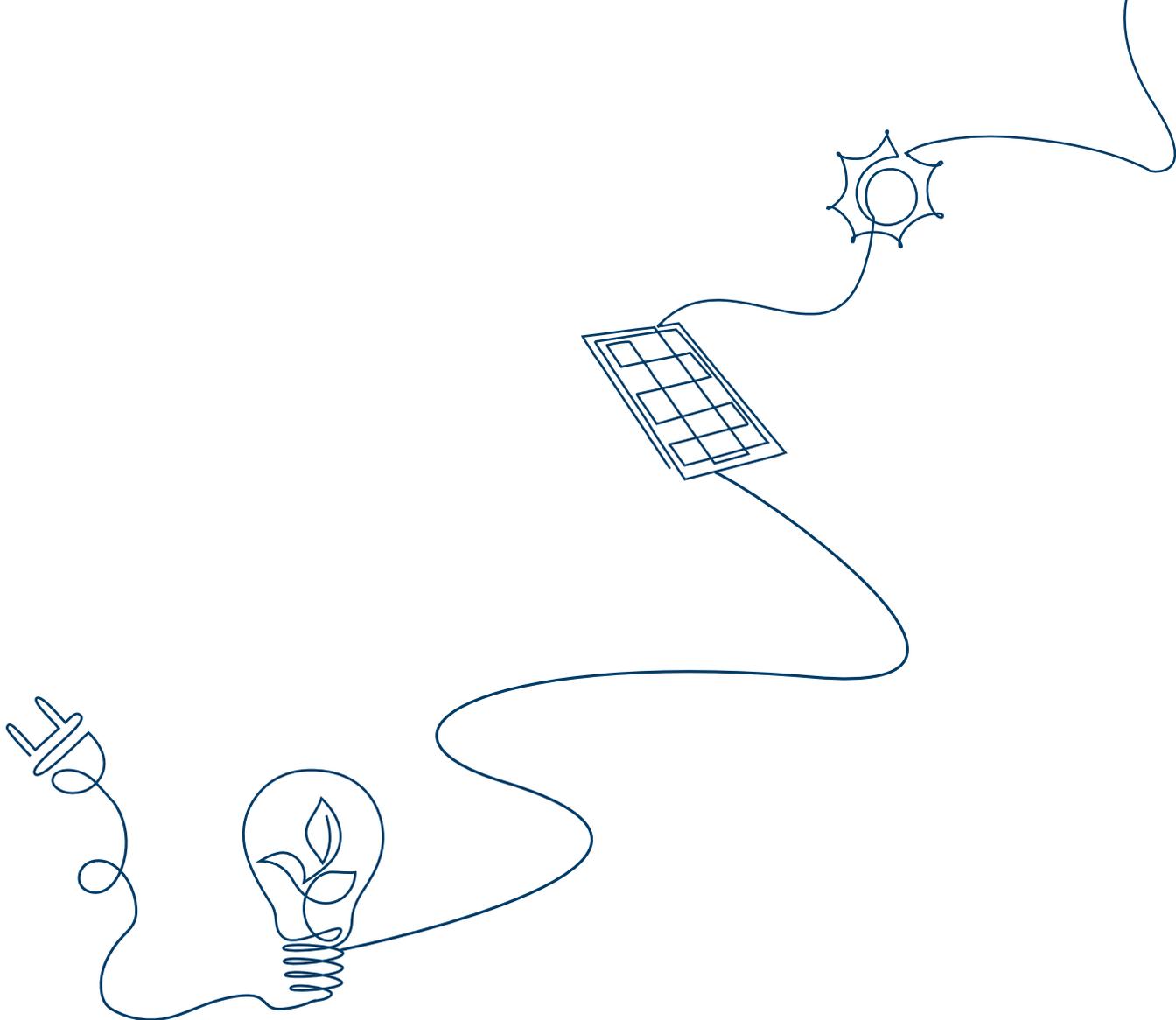
## Les garanties d'origine

Au regard de nouvelles dispositions reprises dans la modification de l'Ordonnance électricité en 2022, le régulateur bruxellois a décidé l'instauration d'une redevance pour l'échange et l'annulation des garanties d'origine (GO) pour l'électricité verte et le gaz issu de sources d'énergie renouvelable. À partir du 1er juin 2023, le transfert de GO entre comptes bruxellois, l'importation de GO et l'annulation des GO ont pu être facturés. Cette redevance dépend du nombre de GO concernées et est due par la personne qui se voit transférer la GO ou en demande l'annulation.

*« L'année 2022 a également été marquée par le début de l'octroi de GO aux installations photovoltaïques pour la partie de l'électricité injectée sur le réseau et valorisée auprès des fournisseurs », précise encore Bekay Chihi. « En 2023, un travail important a été réalisé au niveau IT afin d'élargir la possibilité d'assurer un système de traçabilité à d'autres sources renouvelables : gaz naturel, hydrogène, etc. Ce travail a été réalisé sous la supervision de l'AIB<sup>2</sup>. »*

### GARANTIE D'ORIGINE

La garantie d'origine (GO) est un outil de traçabilité mis en place au niveau européen visant à fournir au consommateur final des informations utiles sur l'origine de l'électricité consommée et par ce biais, à promouvoir la consommation d'électricité verte.



<sup>2</sup> Association européenne des organismes légalement en charge de la gestion des garanties d'origine dans leurs pays respectifs : <https://www.aib-net.org>

## 2

# CADRE RÉGULATOIRE ET STRUCTURE TARIFAIRE

Après une phase de concertation avec le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga, BRUGEL a soumis à consultation publique son projet de méthodologie tarifaire 2025-2029 qui porte sur le modèle de régulation des tarifs de distribution de l'électricité et du gaz. La partie portant sur la structure tarifaire (tarification capacitaire, tarifs multi plages, etc.) a fait l'objet d'une consultation distincte lancée fin novembre.

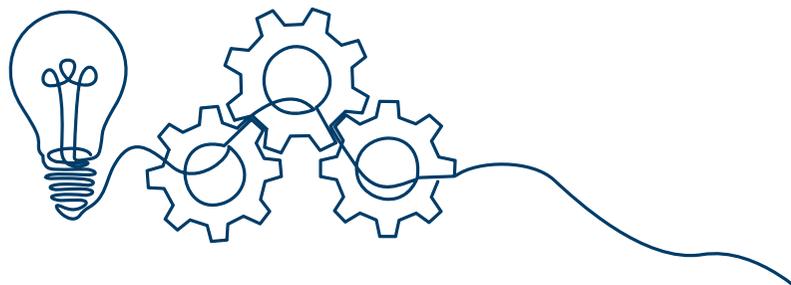


La méthodologie tarifaire de BRUGEL vise à établir des prix justes et compétitifs, tout en garantissant la qualité et la fiabilité des services. Elle repose sur une analyse des coûts des opérateurs, l'incitation à l'efficacité et l'innovation, la protection des consommateurs et permet de financer les investissements dans le réseau induits par la transition énergétique. BRUGEL ajuste régulièrement ses méthodes pour refléter les évolutions du marché et les objectifs politiques, en consultation avec les parties prenantes.

*La méthodologie tarifaire mise en place est une méthodologie équilibrée qui permet de financer les investissements dans le réseau induits par la transition énergétique.*



**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires



## Cadre réglementaire et incitatif

Par rapport au cadre en vigueur en 2022, des changements majeurs et structurels ont été adoptés en 2023 pour le projet de méthodologie tarifaire 2025-2029. Ces évolutions visent à répondre aux 3 objectifs déterminés par BRUGEL.

### 1. Être plus incitatif à la maîtrise et à l'efficacité des coûts

La maîtrise et l'efficacité des coûts profitent aux utilisateurs des réseaux qui financent ceux-ci par le biais de leurs factures d'électricité et de gaz. Cet objectif est principalement atteint par le passage du modèle peu incitatif de type Cost+ hybride vers un modèle de régulation de type revenu cap TOTEX<sup>3</sup>. Pour la prochaine période réglementaire, les tarifs seront ainsi fixés sur base d'une enveloppe fermée intégrant tant les coûts d'exploitation (OPEX) que les investissements (CAPEX).

« Ce changement important et structurel a pour objectif de maintenir le modèle réglementaire sur plusieurs périodes tarifaires », précise Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Ce modèle s'inscrit dans la volonté de BRUGEL de permettre au GRD de financer de manière optimale ses nouveaux investissements. Il s'avère très efficace pour la maîtrise et l'optimisation des coûts puisque le GRD pourra conserver la totalité des éventuels gains, mais devra également supporter ses éventuelles pertes. »

#### Revenu maximum autorisé

Le revenu maximum autorisé (RMA) correspond à l'enveloppe globale qui devra être couverte par les tarifs. Ce revenu couvre le périmètre des activités régulées du GRD, mais également d'autres postes comme les obligations de service public ou la redevance de voirie sur lesquelles BRUGEL ne peut exercer une réelle influence.

### 2. Rémunérer raisonnablement le GRD

Via la rémunération équitable des capitaux investis dans les actifs régulés, le GRD sera en mesure de réaliser les investissements nécessaires à l'exercice de ses missions. L'objectif de BRUGEL en tant que régulateur est d'éviter toute rente monopolistique et d'inciter Sibelga à l'efficacité de la gestion de ses coûts et de ses dettes. « Le taux de rendement retenu pour l'ensemble de la valeur économique du réseau sera précisément connu en mai 2024 et s'élèvera probablement autour de 5 %. BRUGEL estime ce pourcentage raisonnable et suffisamment stable pour permettre de rémunérer l'actionnaire tout en investissant dans les réseaux. D'autant que certaines mesures, par exemple relatives à la prise en compte de la plus-value de réévaluation dans la rémunération du GRD, vont mettre progressivement fin à des dispositions historiques financées par les utilisateurs du réseau », explique Jérémie Van Den Abeele.

Il convient toutefois de souligner le contexte macro-économique particulier qui a poussé BRUGEL à accompagner la fixation de ce taux de nombreuses circonstances exceptionnelles qui devront être réévaluées lors de la prochaine période.

### 3. Faciliter les investissements dans la transition énergétique

La méthodologie favorise le développement et le renforcement du réseau électrique bruxellois afin d'intégrer les nouveaux usages (mobilité, chauffage, etc.). Le GRD a en effet la possibilité d'introduire des coûts additionnels portant sur des projets spécifiques. Ce mécanisme lui impose toutefois de réaliser une analyse des coûts permettant de motiver objectivement toute demande d'augmentation tarifaire. « La méthodologie tarifaire fait preuve de flexibilité en autorisant une révision du revenu maximum autorisé en cours de période pour intégrer des coûts non prévus au moment de l'établissement de la proposition tarifaire », précise-t-il. « Elle permet également au GRD de bénéficier d'une rémunération supplémentaire qui va l'inciter entre autres à déployer des compteurs communicants et développer des projets liés au développement de l'intelligence dans les réseaux. »



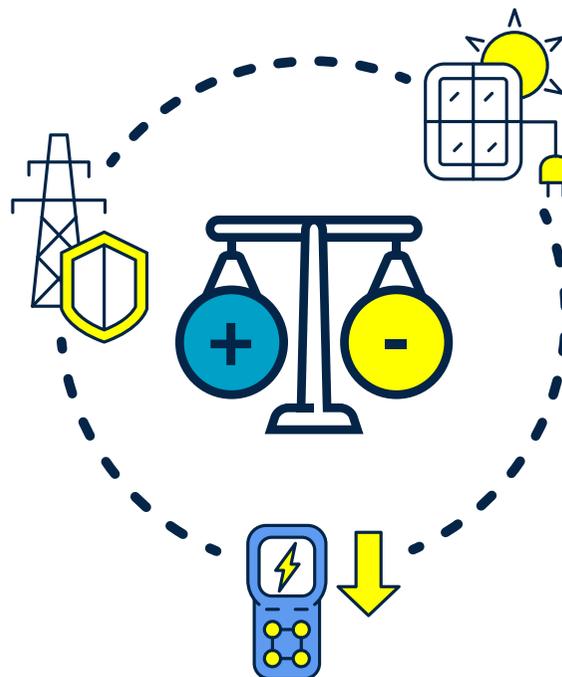
<sup>3</sup> TOTEX : total expenditure

## Mécanisme de bonus/malus

Dans le cadre de la préparation de cette nouvelle période tarifaire (2025-2029), le service Marché et Réseaux a été impliqué dans la mise en œuvre de trois mécanismes incitatifs qui auront un impact important sur le développement du réseau d'électricité et sur l'amélioration de la qualité du service pour les utilisateurs des réseaux d'électricité et de gaz. « Pour favoriser le développement des réseaux, nous avons prévu un mécanisme incitatif pour la mise en œuvre du smartgrid, avec l'obligation dans le chef de Sibelga de proposer une roadmap smartgrid que nous allons examiner en 2024 », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Nous avons également prévu un mécanisme incitatif basé sur des indicateurs de performance sur la qualité du service et sur le déploiement des compteurs intelligents. »

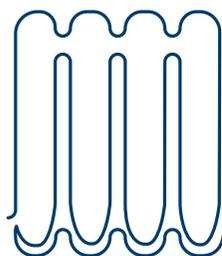
Ainsi, en plus du bonus pouvant être octroyé par le GRD s'il maîtrise ses coûts gérables en dessous du plafond autorisé, un mécanisme de bonus/malus a été mis en place via plusieurs dispositifs :

- Un mécanisme basé sur un nombre limité d'indicateurs sur la qualité de service.
- Un mécanisme composé de 3 indicateurs spécifiques liés au déploiement des compteurs intelligents : nombre de compteurs déployés par rapport à l'objectif, communicabilité des compteurs avec le marché, respect des délais de placement.
- Un mécanisme qui entrera en vigueur en cours de période sur la base d'indicateurs issus des projets liés au développement de smartgrid.



## Sortie progressive du gaz

Concernant le secteur du gaz, cette méthodologie permet d'intégrer dès à présent la sortie progressive du gaz naturel fossile et la possibilité de réutilisation de certains assets en vue de distribuer à l'avenir d'autres gaz « verts » (biométhane, hydrogène, etc.).



*Pour favoriser le développement des réseaux, nous avons prévu un mécanisme incitatif pour la mise en œuvre du smartgrid.*



**Farid Fodil Pacha**  
responsable du service Marché et Réseaux



## Structure tarifaire



Le second volet de la méthodologie tarifaire 2025-2029 porte sur la structure des tarifs de distribution de l'électricité et du gaz, c'est-à-dire la déclinaison en différents types de tarifs (par kWh, kW, forfaitaire, non périodique, etc.) selon la catégorie de clients. Ce second volet a fait l'objet d'une consultation distincte lancée fin novembre 2023.

L'adoption des nouveaux usages électriques modifiera significativement la consommation d'électricité au niveau des utilisateurs basse tension. BRUGEL préconise dès lors que l'adoption de ces nouveaux usages soit encouragée par la tarification du réseau de distribution. « Pour l'électricité, les enjeux dans la définition de la future structure tarifaire basse tension se résument globalement en deux points : minimiser l'utilisation du réseau basse tension aux périodes de pointe et reporter une partie de ces consommations vers des périodes où le réseau est moins chargé », précise Jérémie Van Den Abeele. « Cette tarification évoluée ne peut être opérée efficacement que

si un nombre suffisant de compteurs intelligents sont déployés en Région de Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, la mise en œuvre d'une nouvelle structure tarifaire nécessite des développements informatiques et des nouveaux processus au niveau du GRD et du marché. »

Dans ce contexte, BRUGEL envisage une modification à terme de la structure tarifaire basse tension. Toutefois, pour les trois premières années de la période régulatoire 2025-2029, la structure tarifaire restera globalement inchangée par rapport à la période 2020-2024. Il n'y aura pas de modification au niveau de la tarification horaire, en ce compris la comptabilisation en heures creuses les week-ends et les jours fériés. Pour le reste de la période, soit vraisemblablement à partir du 1er janvier 2028, une tarification évoluée sera introduite pour les utilisateurs du réseau de distribution (URD) disposant d'un compteur intelligent.



Les enjeux de la future structure tarifaire basse tension se résument globalement en deux points : minimiser l'utilisation du réseau basse tension aux périodes de pointe et reporter une partie de ces consommations vers des périodes où le réseau est moins chargé.

**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires

## Structure tarifaire électricité

Les modalités précises de mise en œuvre, la mise à disposition d'outils de simulation pour l'ensemble des consommateurs, les mesures d'accompagnement, etc. feront l'objet de lignes directrices après l'entrée en vigueur de la méthodologie. Une feuille de route opérationnelle devra être établie par Sibelga en concertation avec BRUGEL et les différents acteurs du marché (fournisseurs, etc.).

## Tarification évoluée

Pour les URD disposant d'un compteur intelligent et ayant donné leur consentement sur la communication des données, une tarification évoluée sera mise en œuvre. Dans cette tarification évoluée, une partie capacitaire basée sur la puissance souscrite par l'utilisateur du réseau sera d'application. « La puissance souscrite correspond à la

puissance maximale qu'un URD souhaite obtenir du réseau », souligne Jérémie Van Den Abeele. « Concrètement, si l'URD dépasse cette puissance, le compteur disjonctera et devra être réenclenché manuellement par l'URD pour être à nouveau alimenté. Ce dernier aura la possibilité d'augmenter ou de diminuer, sur simple demande au GRD, cette puissance souscrite, dans la limite de la puissance physiquement disponible. Plus la puissance souscrite par l'URD sera élevée, plus la composante tarifaire le sera également. »

Pour la partie proportionnelle, le tarif sera divisé en trois plages horaires. À titre indicatif, le tarif pointe sera supérieur au tarif jour, qui sera lui-même supérieur au tarif nuit. Le positionnement de ces trois plages pourra évoluer sur la base d'une concertation avec l'ensemble des acteurs du marché.

## Vente et partage d'énergie par les prosumers

Comme pour les périodes tarifaires précédentes, aucun tarif d'injection n'est prévu en Région bruxelloise pendant la période 2025-2029.

Pendant la période 2025-2029, BRUGEL va également maintenir la catégorisation des différents types de partage d'énergie en fonction de son périmètre électrique. « Si les participants sont alimentés par l'électricité produite dans le bâtiment dans lequel ils résident ou s'ils sont alimentés par la même cabine de transformation basse tension, alors des tarifs préférentiels sur la partie proportionnelle (kWh) s'appliqueront pour toute la période 2025-2029 sur la composante tarif d'utilisation du réseau. »

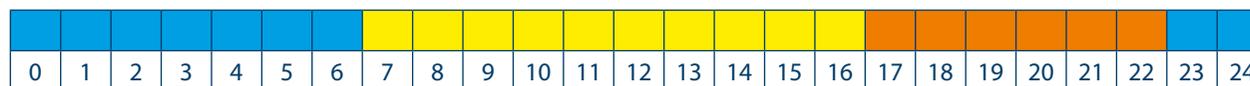
Par ailleurs, la composante pour la refacturation des coûts de transport ne sera applicable aux volumes partagés que si les participants sont alimentés par différents postes Elia.

## Structure tarifaire gaz

En ce qui concerne la structure tarifaire des tarifs gaz, aucune nouvelle modification n'est apportée par rapport à la structure tarifaire prescrite pour la période 2020-2024. Pour tous les URD, il s'agit d'une structure tarifaire en 5 tranches avec une partie fixe et une partie variable distincte par tranche. De façon plus générale, plus aucun tarif préférentiel ne sera autorisé au niveau du gaz.



### Exemple d'heures possible :



■ Heures creuses ■ Heures pleines ■ Heures pointes

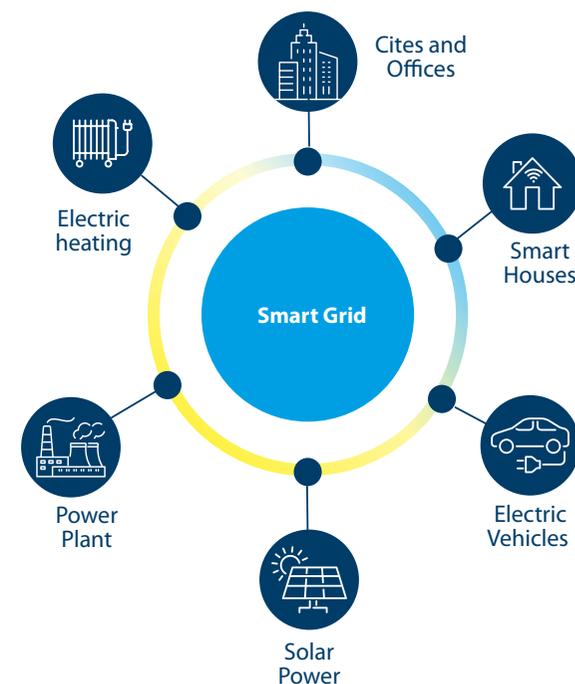


### 3 FONCTIONNEMENT DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ

Les réseaux d'électricité et de gaz sont les supports physiques du marché de l'énergie. Ils se doivent d'évoluer en permanence afin d'accompagner les innovations dont bénéficie ce marché. Pour encadrer ce secteur en mutation permanente, BRUGEL a focalisé son attention sur les nouveaux usages de la transition énergétique et la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants.



Développer les réseaux de demain dans le contexte actuel nécessite une vision innovante. En pleine mutation, le marché de l'énergie est marqué par de multiples évolutions et un changement fondamental de paradigmes. L'enjeu majeur étant d'orienter cette transition énergétique vers l'atteinte d'une neutralité carbone d'ici à 2050. « Cette transformation entraîne l'émergence de nouveaux besoins et offre des opportunités tant pour les acteurs impliqués que pour la société dans son ensemble », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Au regard de cette dynamique, il devient essentiel pour le réseau de distribution d'électricité de s'adapter à une croissance de la production décentralisée ainsi qu'à une intensification de l'électrification, notamment dans les domaines de la mobilité et du chauffage. »



Le réseau de distribution d'électricité doit s'adapter à une croissance de la production décentralisée ainsi qu'à une intensification de l'électrification des usages.



**Farid Fodil Pacha**  
responsable du service Marché et Réseaux

## Déploiement de la plateforme d'Atrias et du MIG6

Conçue pour permettre aux gestionnaires des réseaux et aux fournisseurs d'énergie de communiquer entre eux, d'échanger les données des compteurs intelligents de manière souple et sécurisée et d'activer de nouveaux services, la nouvelle plateforme de données centralisées d'Atrias a continué son déploiement en 2023... Après quelques années d'atermoiements.

« Au niveau de la gestion opérationnelle, tout n'a pas été parfait en 2023 », souligne encore Farid Fodil Pacha. « Atrias et les GRD sont parvenus à réaliser des switchs importants en centralisant les trois plateformes interrégionales vers une plateforme unique et en passant du MIG4 au MIG6. Mais ces changements ont provoqué quelques bugs informatiques qui ont entraîné plusieurs erreurs et blocages. » Fin janvier 2024, le niveau d'erreur avoisinait encore les 774 points d'accès problématiques pour la Région de Bruxelles-Capitale, soit presque autant de clients en attente de traitement ou de régularisation dans le cadre de paiement de facture, de déménagement, de changement de contrat ou autres.

Les sources de problèmes sont situées dans les backend systems des GRD et des fournisseurs ainsi que dans le CMS d'Atrias. « Les causes de ces dysfonctionnements sont à rechercher tant au niveau d'un manque de performance de l'outil informatique que d'erreurs de conception de la plateforme », précise encore Farid Fodil Pacha. « En outre, cet outil a été initialement conçu en 2012 et certains besoins du marché actuel ne sont dès lors pas pris en compte. »

### KPI ex post performants

Un groupe de travail constitué au sein du forum des régulateurs belges d'électricité et de gaz (FORBEG) a adressé à Atrias un courrier reprenant les problèmes détectés et les actions à entreprendre pour les résoudre. Dans ce courrier, les régulateurs ont fixé une deadline à la fin juin 2024 pour un retour à la normale. Des actions concrètes ont été mises en œuvre par Atrias pour associer les fournisseurs dans la résolution des problèmes que ce soit par la mise en place de solutions alternatives ad-hoc ou par une adaptation du MIG (nouvelles releases). « Par ailleurs, comme le CMS/MIG6 fonctionne avec des règles souples à l'entrée pour rendre les processus plus fluides et afin de disposer d'un système fiable qui respecte le cadre légal, notre groupe de travail a demandé à Atrias de définir des KPI ex post performants capables de mettre en lumière des écarts éventuels : non-respect des délais légaux, malversations, etc. »

## Déploiement des compteurs intelligents

« BRUGEL a jugé que la feuille de route proposée initialement par le GRD bruxellois pour la phase transitoire 2023-2024 était trop peu ambitieuse ». Selon BRUGEL, le GRD prévoit une période transitoire un peu trop longue avant de parvenir à un rythme de croisière et un déploiement soutenu. « Sibelga évoque une période transitoire qui pourrait s'étendre de 2023 à 2025 », explique Farid Fodil Pacha. « Nous estimons que ces



délais sont trop longs. Dans la feuille de route qu'il a présentée, Sibelga ne prévoyait de déploiement conséquent de compteurs intelligents que durant la période 2025-2029. Le Gouvernement bruxellois, qui a suivi notre avis, lui a demandé de revoir sa copie en étant plus ambitieux sur le court terme. »

### 52 000 compteurs intelligents

En réponse à cette requête, Sibelga a prévu le déploiement de plus de 52 000 compteurs intelligents à l'horizon 2024 ainsi que l'intégration des projets repris dans la roadmap dans son plan de développement 2024-2028. Afin d'optimiser la vitesse de déploiement de ces compteurs, BRUGEL a imposé des délais d'installation, certaines obligations légales ainsi que des mesures incitatives au sein même du règlement technique. « L'URD (utilisateur du réseau de distribution, ndlr) est désormais tenu de déclarer au GRD les usages susceptibles de déclencher le placement d'un compteur intelligent (recharge d'un véhicule électrique par ex.). Le GRD bénéficie, quant à lui, de bonus en fonction des volumes et des interfaces de communication installées. Ce type d'incitation permet de générer un déploiement raisonné, d'autant que l'ordonnance accorde à Sibelga une certaine flexibilité opérationnelle pour l'installation des compteurs (choix de l'emplacement, etc.). »

## Plans de développement de Sibelga et d'Elia

En 2023, l'examen des plans de développement de Sibelga (période tarifaire 2020 – 2024) s'est avéré capital. Il s'agissait des derniers plans qui pouvaient encore impacter les revenus de Sibelga en 2025. « Les projets repris dans le plan de développement de cette période tarifaire seront intégrés dans le calcul des revenus autorisés de Sibelga à partir de 2025 », souligne Farid Fodil Pacha.

BRUGEL a réalisé un examen d'opportunité des projets proposés notamment au regard des obligations légales (remplacement des compteurs classiques, capacité du réseau à répondre aux besoins des clients, qualité de la fourniture, etc.). Suite à l'examen de ces indicateurs, BRUGEL a émis un avis favorable quant à l'opportunité des projets proposés.

*Durant nos échanges avec Elia, nous avons mis l'accent sur les nouveaux besoins que va engendrer la transition énergétique.*



**Farid Fodil Pacha**  
responsable du service Marché et Réseaux

Quant au plan de développement d'Elia, BRUGEL s'est focalisée sur le respect du cadre légal et la qualité du service aux clients. « Durant nos échanges avec le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, nous avons mis l'accent sur les nouveaux besoins que va engendrer la transition énergétique et le développement des véhicules et des chauffages électriques. In fine, nous avons été rassurés par la capacité du réseau. Nous estimons qu'il est apte à assurer la sécurité d'approvisionnement et la qualité de la fourniture », conclut Farid Fodil Pacha.

## Cahier des charges pour les points de recharge

En 2023, BRUGEL a publié une décision relative à l'établissement de lignes directrices relatives aux procédures de passation de concession de services portant sur la propriété des points de recharge ouverts en voirie. « Cette mission est une nouvelle compétence pour BRUGEL », souligne encore Farid Fodil Pacha. « Elle consiste à fixer des lignes directrices pour les marchés publics en rapport avec la gestion



des concessions accordées aux opérateurs de bornes de recharge sur la voirie publique. Dans ce contexte, BRUGEL a déjà approuvé plusieurs cahiers des charges proposés par Sibelga pour des concessions de placement de plusieurs centaines de bornes. Au regard de cette expérience et de ces lignes directrices, nos services disposent désormais d'un cadre efficient pour établir les futurs cahiers des charges qui seront lancés par Sibelga. »

## Synergrid

Porte-parole du secteur des gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité belges, Synergrid représente 9 entreprises qui desservent en gaz et en électricité les entreprises et la population sur la totalité du territoire belge. En 2023, Synergrid a lancé 3 nouveaux chantiers pour encadrer le marché de l'énergie :

1. La gestion des services sur les points d'accès
2. La gestion des communautés d'énergie
3. L'activation des services de flexibilité pour les clients basse tension

Dans ce contexte, les premiers livrables fournis par Synergrid concernaient les contrats d'échanges de données qui lient le GRD avec le fournisseur de service de flexibilité ou un agrégateur. Pour dynamiser la procédure, l'organisation a mis en œuvre un MIG-Flex conçu pour gérer les processus d'encodage, la relation client avec son fournisseur de service ou son agrégateur et l'activation des services de flexibilité en basse tension. « Courant de l'année, Synergrid a transmis pour avis à BRUGEL une prescription pour encadrer la préqualification des installations du client afin qu'il puisse participer au service de flexibilité », explique encore Farid Fodil Pacha. « Après une lecture attentive du document, nos équipes ont demandé à Synergrid de modifier certains points des deux premières versions. La troisième est en cours de consultation publique. »

## 4

## SECTEUR DE L'EAU

Pour le secteur de l'eau bruxellois, BRUGEL a pour mission d'établir la méthodologie tarifaire permettant de fixer et de contrôler le prix de l'eau, d'approuver les propositions tarifaires qui en découlent, d'approuver les conditions générales qui protègent les usagers-ères de l'eau mais aussi de traiter gratuitement et en toute indépendance les plaintes via le service des Litiges et de conseiller les autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

### Besoins d'investissements et situation préoccupante

Fin 2022, BRUGEL avait accepté la demande d'augmentation du tarif de l'eau pour pouvoir soutenir les besoins d'investissements dans le réseau ainsi que la viabilité de Vivaqua<sup>4</sup>. En parallèle, BRUGEL a tenu à alerter le



Gouvernement bruxellois quant à la solvabilité fragile de l'opérateur de l'eau bruxellois en raison de sa structure bilantielle précaire. « Il est nécessaire de mener au plus vite une réflexion en profondeur sur le financement et la structure de coûts de Vivaqua, et de manière plus large sur l'organisation du secteur de l'eau bruxellois », insiste Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires.

À ce propos, BRUGEL rappelle que plusieurs pistes avaient déjà été identifiées : réduction structurelle de charges, réallocation de certaines activités de Vivaqua, recapitalisation de l'opérateur, octroi de nouveaux subsides, etc. Dans la foulée, le Gouvernement a lancé une étude visant à la rationalisation du secteur de l'eau. BRUGEL participe activement au groupe de travail de suivi de cette étude.



<sup>4</sup> Voir à ce propos notre rapport annuel 2022 : <https://annual-report-2022.brugel.brussels/>

## Contrat de gestion d'Hydria et opérationnalisation des objectifs

En 2023, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a sollicité l'avis de BRUGEL quant au projet de nouveau contrat de gestion d'Hydria pour la période 2023-2028. Le contrat de gestion qui lie la Région à Hydria permet d'opérationnaliser les objectifs qui sont fixés dans le Plan de Gestion de l'Eau (PGE). « Ce contrat fixe le plan financier, définit les objectifs spécifiques de gestion et gère le transfert de concession de la station d'épuration Nord d'Aquiris vers Hydria », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Il augmente également le volume d'activité d'Hydria et impose en corollaire des points d'attention supplémentaires pour BRUGEL. Comme le contrat de gestion a une influence sur la mission tarifaire de BRUGEL, il est indispensable que nous disposions d'une vue suffisamment claire de la situation début 2026 pour pouvoir intégrer les différents coûts de l'opérateur et principalement ceux qui concernent la reprise de la STEP Nord début 2027. »

### Tarifs d'Hydria

Après une lecture attentive du document, BRUGEL a réagi au fait que le plan financier annexé au contrat annonçait une augmentation conséquente des tarifs. « Nous avons soutenu que l'augmentation des tarifs dépend d'une décision de BRUGEL en conformité avec la méthodologie tarifaire approuvée par BRUGEL et non du plan financier annexé au contrat de gestion tel que décidé par le Gouvernement », précise Jérémie Van Den Abeele. « Dans notre avis au Gouvernement, nous avons donc insisté sur le fait que si Hydria voulait bénéficier d'une quelconque augmentation tarifaire, il fallait qu'elle introduise une nouvelle proposition tarifaire comme le prévoit la méthodologie. Cependant, il est fort probable que les tarifs d'Hydria augmenteront dans les prochaines années, notamment pour le financement des investissements prévus par l'opérateur. »



*Le nouveau contrat de gestion d'Hydria augmente également le volume d'activité de l'opérateur et impose en corollaire des points d'attention supplémentaires pour BRUGEL.*

**Farid Fodil Pacha**  
responsable du service Marché et Réseaux

## Contrôle des comptes tarifaires

Au premier semestre 2023, BRUGEL a travaillé avec les opérateurs sur la finalisation d'un canevas de reporting des comptes tarifaires ainsi que sur un test de ce modèle. Fin juin, BRUGEL a ainsi reçu les comptes 2022 de Vivaqua et d'Hydria. Ces données ont permis au régulateur de poser de nombreuses questions par rapport aux comptes et la conformité des données avec la méthodologie tarifaire. « S'agissant d'un premier exercice du genre pour le secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité faire une analyse détaillée et rigoureuse pour ce contrôle. L'objectif étant également de tirer les leçons sur les évolutions qui pourraient être apportées à l'avenir », explique Jérémie Van Den Abeele.



*BRUGEL a souhaité faire une analyse détaillée et rigoureuse pour la réalisation du premier contrôle ex post des comptes de Vivaqua et d'Hydria. L'objectif étant également de tirer les leçons sur les évolutions qui pourraient être apportées à l'avenir.*

**Jérémie Van Den Abeele**  
Responsable des aspects tarifaires

## Plan de Gestion de l'Eau

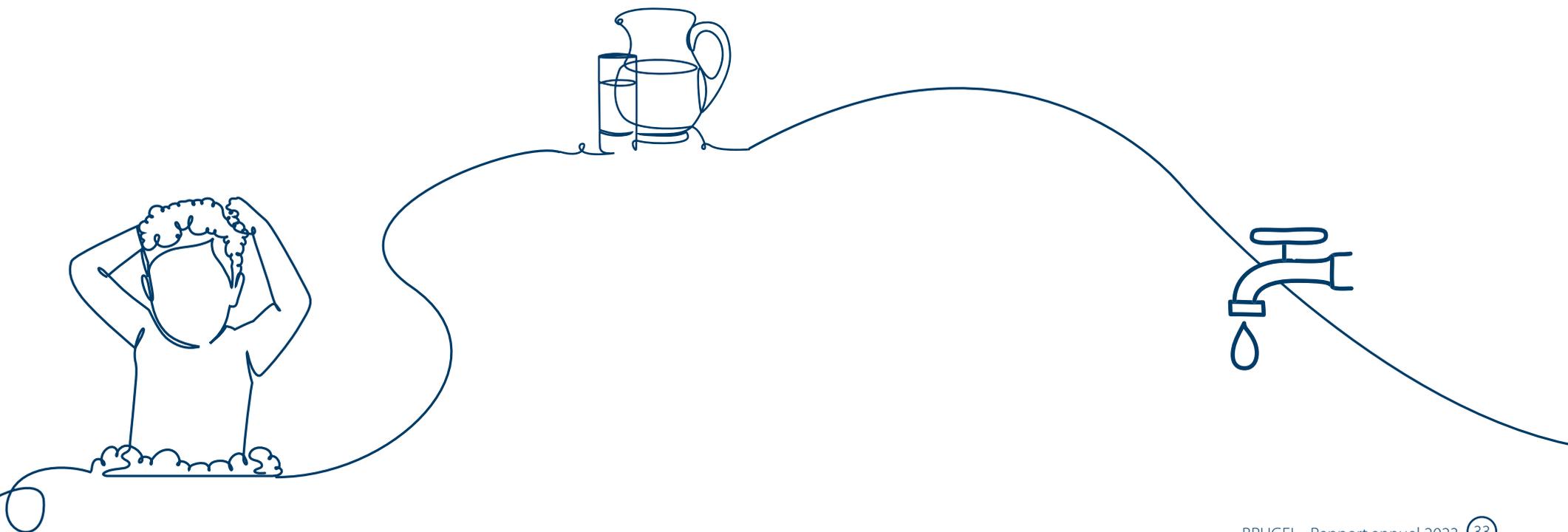
Durant la période de consultation publique, BRUGEL a remis un avis avec des remarques générales sur plusieurs mesures, dans un objectif d'un meilleur suivi du secteur et d'une concertation accrue entre BRUGEL et Bruxelles Environnement (BE). Après analyse de la version 2023 du PGE, il apparaît que « certaines mesures décrites dans le PGE impliqueront une adaptation des méthodologies tarifaires. Cette adaptation nécessitera néanmoins un temps de préparation de plusieurs mois. C'est la raison pour laquelle les potentielles adaptations du PGE seront mises en œuvre lors de la prochaine période tarifaire qui démarrera en 2027 », précise-t-il encore.

## Éclaircissement du rôle de BRUGEL

Dans cet avis, BRUGEL a sollicité auprès du Gouvernement un éclaircissement quant au rôle que devait tenir le régulateur. « Au regard de notre méthodologie tarifaire, le Gouvernement nous a demandé de tenir compte de l'aspect abordable des tarifs d'un point de vue social », souligne encore Jérémie Van Den Abeele. « Nous avons précisé qu'il ne revient pas à BRUGEL de veiller à ce que les tarifs soient socialement abordables. Cet aspect relève de la prérogative du Gouvernement qui doit prévoir, comme c'est le cas actuellement, la mise en place de mesures sociales. BRUGEL s'est également vue confier trois missions supplémentaires : un rôle de conseil pour toutes les questions sociales relatives à la précarité hydrique, un rôle de contrôle pour le fonds social de l'eau et un rôle d'observateur pour la qualité des services offerts aux usagers. Nous avons précisé que le régulateur bruxellois n'avait pas d'attribution formelle dans ces domaines et qu'il appartenait au Gouvernement d'adapter l'ordonnance OCE pour clarifier ce point. »

## Indicateurs de performance

Ces dernières années, BRUGEL s'est appliquée à définir des KPI (indicateurs de performance) pour mesurer la performance et l'efficacité des processus des opérateurs actifs dans le secteur de l'eau. « Nous avons d'abord procédé à un audit général suivi par des audits spécifiques de tout le secteur. Cette méthode a permis de dresser une liste exhaustive d'indicateurs à suivre : assets management, qualité des services aux usagers, etc. En 2023, BRUGEL a publié un premier canevas pour faciliter le rapportage par les opérateurs de ces indicateurs. Les données collectées permettront à terme de produire des rapports ainsi qu'un observatoire pour évaluer l'évolution du secteur de l'eau » explique Farid Fodil Pacha.



5

## PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer à toutes et à tous un accès à l'eau et au marché de l'énergie, BRUGEL met les consommateurs·rices au centre de ses préoccupations. Une attention particulière est également apportée aux clients·es les plus vulnérables, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continue à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces ménages précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes.



### Dynamique du marché

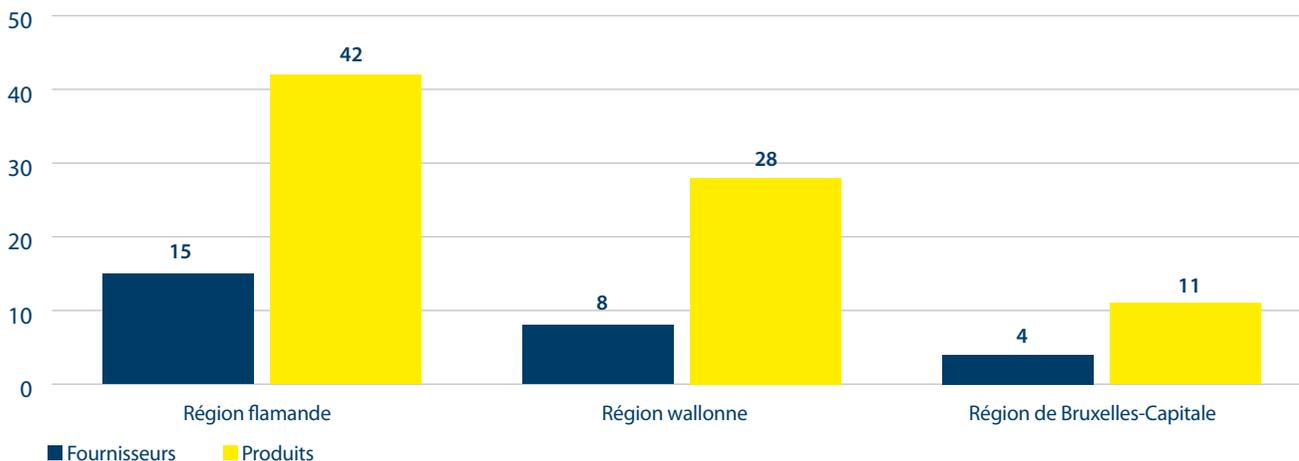
En avril 2023, BRUGEL a publié un avis d'initiative sur la dynamique du marché de l'énergie, 20 ans après sa libéralisation. En retraçant l'activité de fourniture d'énergie au cours de ces années, BRUGEL a pu constater que la rentabilité de cette activité devient très limitée. En parallèle, le cadre légal bruxellois a placé le curseur du coût et de la responsabilité de la protection du consommateur quasi totalement à charge des fournisseurs d'énergie. « *Le cadre légal n'a pas suffisamment évolué depuis la libéralisation du marché de l'énergie alors que la situation socio-économique des ménages bruxellois s'est fortement fragilisée durant cette période* », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « *Les fournisseurs supportent*

*Le cadre légal n'a pas suffisamment évolué depuis la libéralisation du marché de l'énergie alors que la situation socio-économique des ménages bruxellois s'est fortement fragilisée durant cette période.*



**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

## Offres d'électricité (avril 2023) - Résidentiel



*donc plus de risques financiers à Bruxelles que dans les deux autres régions du pays et la législation en matière de protection des consommateurs est de moins en moins adaptée à la situation actuelle des ménages », précise-t-elle encore.*

Les conséquences se traduisent dans moins d'offres commerciales à Bruxelles, moins de services énergétiques et des prix plus élevés pour les consommateurs. Le marché se concentre de plus en plus fortement autour de deux fournisseurs, filiales de multinationale. Il n'y a que peu de place pour l'émergence de fournisseurs alternatifs.

BRUGEL considère donc qu'il est urgent de repenser le cadre légal de la fourniture et de la protection du consommateur. « *Ce changement devra notamment passer par un meilleur équilibre dans les coûts supportés par les acteurs commerciaux en cas de défaut de paiement d'un client, au risque de voir Bruxelles devenir le parent pauvre d'une dynamique de marché de la fourniture et des services énergétiques, voulue par la politique européenne dans le cadre de la transition énergétique* », souligne Carine Stassen.

## Octroi des licences limitées

Fin 2023, BRUGEL a remis un avis d'initiative au Gouvernement à propos du régime des licences destinées aux fournisseurs. En vertu d'un nouveau projet d'arrêté, BRUGEL n'avait plus l'opportunité d'octroyer des licences limitées aux fournisseurs ne souhaitant s'investir que sur le marché professionnel sans faire d'offre sur le résidentiel. « *BRUGEL a remis un avis fort pour attester que cette décision était juridiquement contradictoire par rapport à la liberté de commerce* », explique Carine Stassen. « *D'autant que d'un point de vue économique, de nombreux fournisseurs n'étaient historiquement actifs que sur le segment professionnel. Nous avons insisté pour que le Gouvernement puisse prendre en compte la réalité d'un marché libéralisé et dynamique.* »

*En quelques années, BRUGEL est devenue le canal privilégié de la protection bruxelloise.*

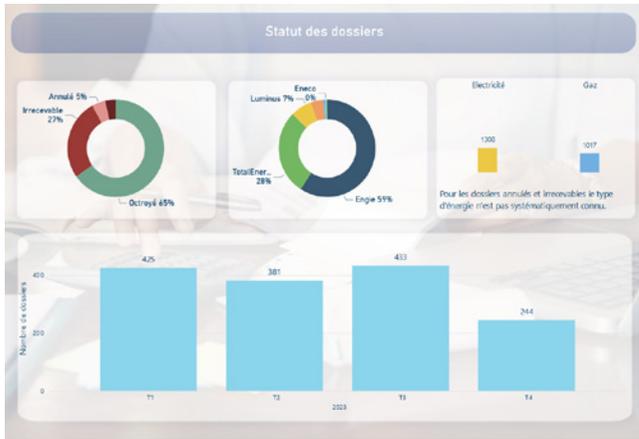


**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

## Statut de client protégé

Le statut de client protégé à Bruxelles est une mesure de protection mise en place par la Région de Bruxelles-Capitale. Ce statut est destiné à aider les ménages en situation de précarité ou de vulnérabilité économique à accéder aux services énergétiques essentiels. Pour obtenir ce statut, les ménages doivent répondre à certains critères d'éligibilité (niveau de revenu, avoir une dette, habiter la Région de Bruxelles-Capitale). Ils peuvent alors bénéficier du tarif social spécifique ainsi que d'une protection contre la coupure d'énergie.

Dans le cadre d'une décision motivée par la crise énergétique et l'augmentation des prix du gaz et de l'électricité, le Gouvernement de la RBC a permis aux ménages en difficulté d'accéder à la protection via un rappel du fournisseur plutôt qu'une mise en demeure. En 2023, BRUGEL a ainsi traité un peu moins de 1 500 dossiers de demandes de clients pour 967 octrois (contre



220 il y a seulement 3 ans). Le régulateur a ainsi octroyé 13 % de l'ensemble des statuts clients protégés en Région de Bruxelles-Capitale (contre 16 % aux 19 communes et CPAS bruxellois). « En quelques années, BRUGEL est ainsi devenue le canal privilégié de la protection bruxelloise », explique Carine Stassen. « Cette augmentation des demandes s'explique par la simplification des procédures d'accès et une réévaluation des plafonds de revenus. C'est ainsi que 81 % des ménages bruxellois, pour peu qu'ils soient endettés, pouvaient bénéficier du statut en 2023 ».

« L'analyse des données disponibles a permis de distinguer deux grands profils de candidats : des ménages endettés mais disposant de revenu professionnel et des ménages qui ne peuvent plus bénéficier du tarif social fédéral suite à la modification des conditions d'octroi pour les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM). Les ménages bruxellois concernés qui bénéficiaient du tarif social depuis 2 ans ont été contraints de reprendre un contrat classique au prix plus élevé », précise-t-elle.

## Campagnes de communication

Via le relais du monde associatif et des CPAS, les ménages fragilisés ont pu faire appel à BRUGEL pour bénéficier des avantages du statut de client protégé. Le statut s'est avéré être une protection efficace pour les ménages en passe de basculer dans la précarité énergétique. « Pour informer largement le grand public sur le statut de client protégé, BRUGEL a, en collaboration avec Bruxelles Environnement et la Cocom, réalisé deux vastes campagnes de communication (mars-avril et décembre-janvier) dans les métros et trams ainsi que sur les médias sociaux », précise-t-elle encore. À la demande du Gouvernement, BRUGEL a également remis un avis fin 2023 quant à l'éligibilité du statut de client protégé. Dans cet avis, le régulateur a approuvé les plafonds de revenus, privilégié le rappel plutôt que la mise en demeure comme critère d'octroi et encouragé, pour une raison de simplification administrative, l'accès au FIDUS (plateforme qui permet d'accéder aux extraits de rôle et à la composition du ménage).



## Soutien aux TPE et PME

Durant le dernier trimestre 2022, BRUGEL avait constaté que beaucoup de TPE-PME bruxelloises ne parvenaient plus à trouver de fournisseurs à Bruxelles. À la demande du Gouvernement bruxellois, BRUGEL a remis un avis quant à l'opportunité de leur faire bénéficier de certaines aides. « En Région de Bruxelles-Capitale, une PME ne bénéficie pas de toutes les aides auxquelles peuvent prétendre les particuliers », souligne Carine Stassen. « En cas de non-paiement, le fournisseur peut rompre le contrat anticipativement et exiger des garanties. Pour que les petites entreprises en difficulté puissent bénéficier d'une protection temporaire, BRUGEL a suggéré que le GRD les prenne en charge pour une durée limitée. Cette mesure de protection pourrait ainsi leur permettre de réintégrer le marché à terme. »

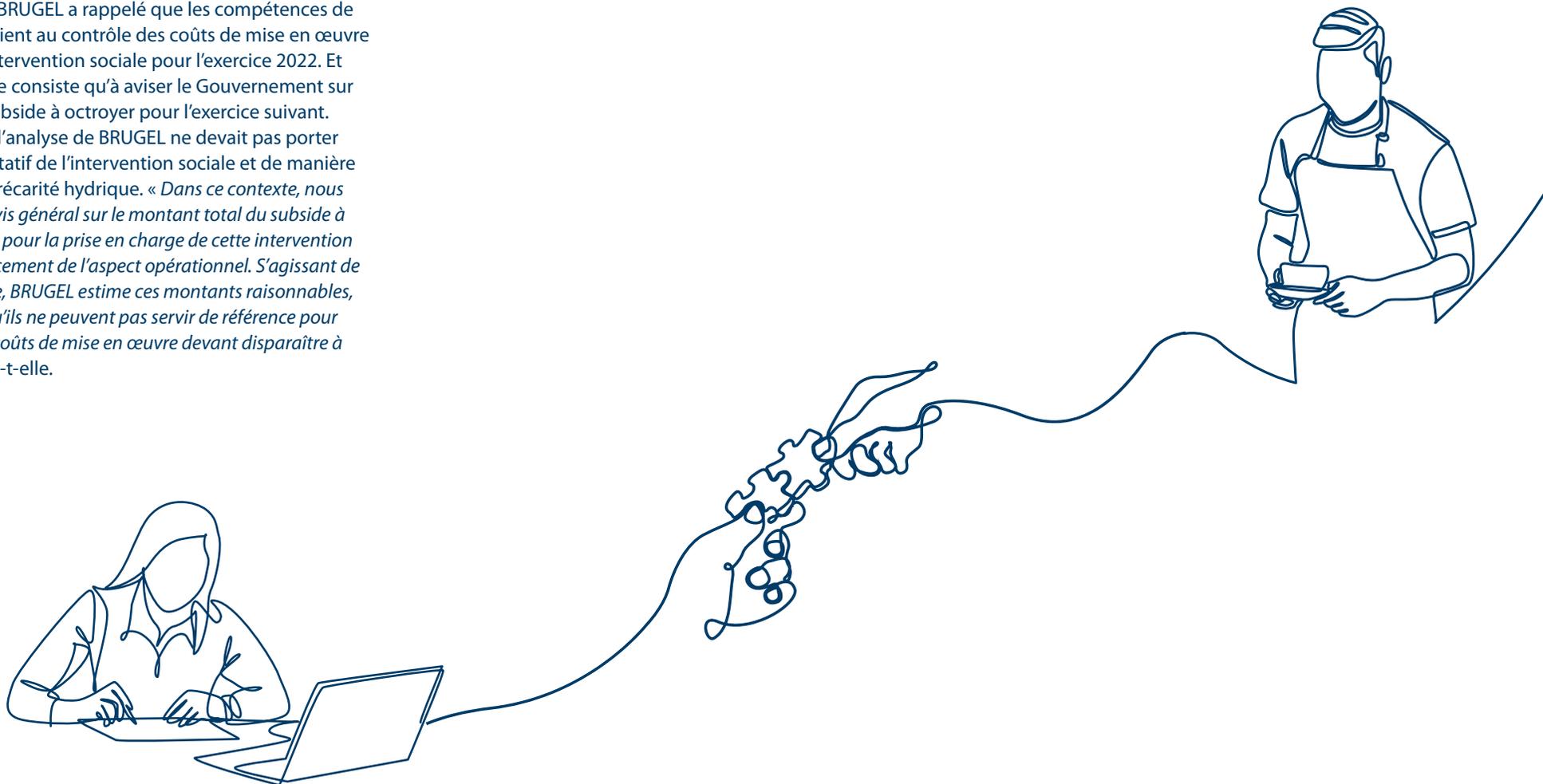


Pour que les petites entreprises en difficulté puissent bénéficier d'une protection temporaire, BRUGEL a suggéré que le GRD les prenne en charge pour une durée limitée.

**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

## Mise en œuvre de l'intervention sociale

Suite à la demande du Gouvernement pour l'analyse des coûts de mise en œuvre de l'intervention sociale pour le secteur de l'eau, BRUGEL a rappelé que les compétences de BRUGEL se limitaient au contrôle des coûts de mise en œuvre et de suivi de l'intervention sociale pour l'exercice 2022. Et que sa mission ne consiste qu'à aviser le Gouvernement sur le montant du subside à octroyer pour l'exercice suivant. Par conséquent, l'analyse de BRUGEL ne devait pas porter sur l'aspect qualitatif de l'intervention sociale et de manière générale sur la précarité hydrique. « *Dans ce contexte, nous avons remis un avis général sur le montant total du subside à allouer à Vivaqua pour la prise en charge de cette intervention ainsi que le financement de l'aspect opérationnel. S'agissant de la première année, BRUGEL estime ces montants raisonnables, mais considère qu'ils ne peuvent pas servir de référence pour l'avenir, certains coûts de mise en œuvre devant disparaître à terme* », explique-t-elle.



# 6

## DROITS DES CONSOMMATEURS

Avec les aléas de la crise énergétique, la digitalisation des processus et les évolutions techniques liées à la transition énergétique, le marché de l'énergie bruxellois se complexifie. Dans ce contexte, BRUGEL propose régulièrement des avis et conseils au Gouvernement afin de placer les consommateurs·trices au centre des mesures réglementaires décidées par les autorités publiques.

« Dans le domaine des normes techniques, l'objectif principal du régulateur est de promouvoir la transition énergétique tout en créant un rééquilibrage en faveur des consommateurs », explique Karine Sargsyan, en charge du service Juridique et du service des Litiges. « Afin de garantir la stabilité du marché de l'énergie, il est essentiel que les clients respectent leurs engagements. Cependant, il est aussi crucial que le régulateur s'assure que les fournisseurs d'énergie respectent également les leurs. C'est dans cet esprit d'équité que nous orientons toutes nos actions et interventions. »



Conçu comme la clé de voûte du système, c'est le règlement technique qui pousse le GRD à disposer d'un réseau intelligent.

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique et du service des Litiges

En 2023, les équipes des services Juridique et des Litiges ont notamment concentré leurs efforts sur l'adaptation du règlement technique de Sibelga. Cette réforme a principalement porté sur deux volets majeurs : la transition énergétique et la protection des consommateurs. « Cela fait plus de deux ans que nous identifions des carences juridiques et des dispositifs déséquilibrés entre le GRD et les consommateurs. À bien des égards, ce règlement technique ne répondait plus aux évolutions du secteur, car le GRD est progressivement devenu le gestionnaire d'un système où les dimensions d'intelligence et de digitalisation s'imposent », ajoute-t-elle.

Concrètement, le règlement technique est le support réglementaire commun qui permet aux acteurs d'interagir, de clarifier le rôle de chacun (GRD, fournisseurs de services, consommateurs, etc.) et de réaliser des opérations. « Une telle vision d'ensemble permet au GRD de prévoir les investissements et les outils informatiques qui permettront la réalisation de toutes les opérations qu'imposent nos droits et obligations. Conçu comme la clé de voûte du système, c'est ce règlement technique qui pousse le GRD à disposer d'un réseau intelligent (smartgrid) », précise Karine Sargsyan. « Nous sommes d'ailleurs le premier régulateur européen à réglementer et inscrire dans le règlement technique l'obligation du GRD de rendre intelligent son réseau » spécifie-t-elle encore.

## Équilibre entre droits et obligations

En 2023, le service Juridique et celui des Litiges ont veillé à maintenir un équilibre entre les droits et les obligations du GRD, des fournisseurs, des acteurs du marché et des consommateurs. Au regard des nombreuses plaintes reçues cette année, BRUGEL a constaté que certains mécanismes (règles de fonctionnement hors contrat, consommation frauduleuse, règles d'estimation, règles de rectification d'index, etc.) interagissaient peu en faveur du consommateur bruxellois. Une réforme conséquente a été menée sous l'impulsion du régulateur afin de rééquilibrer l'ensemble.

Une partie des plaintes enregistrées a concerné les problèmes liés à la plateforme d'Atrias et au MIG6 (lire ci-après). En 2023, BRUGEL a de nouveau constaté que

plusieurs dispositions opérationnelles informatiques étaient figées dans le MIG6 sans pour autant se retrouver dans le règlement technique. « Nous avons constaté qu'aucun cadre légal ne régissait par exemple la question des déménagements », souligne encore Karine Sargsyan. « Nous avons listé une série de manquements et de dysfonctionnements qui seront résolus avant d'être intégrés dans le règlement technique. »

## Urgence juridique

Si les Bruxellois peuvent désormais partager leur énergie entre voisins, l'urgence juridique concerne le stockage de cette énergie. Les consommateurs qui partagent leur énergie selon le principe des communautés d'énergie sont en droit de disposer d'unité de stockage de l'électricité produite. « Dans le cadre d'un partage d'énergie, la question du stockage de l'électricité demeure encore quelque peu opaque », explique Karine Sargsyan. « Les acteurs qui participent au partage sont en droit de s'interroger sur la manière dont sera gérée l'unité

de stockage et comment sera calculée la clé de répartition. En 2023, le service Juridique de BRUGEL a travaillé sur ce point d'attention et proposé plusieurs pistes. Avant-gardiste en matière de communautés d'énergie, la Région de Bruxelles-Capitale sera ainsi la première en Europe à intégrer la notion de stockage dans son concept de partage d'énergie. »



Avant-gardiste en matière de communautés d'énergie, la Région de Bruxelles-Capitale sera la première en Europe à intégrer la notion de stockage dans son concept de partage d'énergie.

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique  
et du service des Litiges



## Plaintes et litiges

Pour le secteur de l'énergie, le service des litiges de BRUGEL a reçu 350% de plaintes en plus par rapport à 2022. Cette situation est essentiellement liée aux problèmes suscités par la plateforme d'Atrias et le MIG6.

« Réalisé par des professionnels du secteur de l'énergie et mis en œuvre par les informaticiens, le MIG6 est un manuel informatique qui régleme la réalisation des processus liés au marché de l'énergie avec une répercussion certaine sur les droits et obligations des consommateurs, des GRD et des fournisseurs. Il est mis en œuvre et appliqué au sein d'Atrias, une entité fédérale créée par les GRD », précise Karine Sargsyan.

En 2023, BRUGEL a effectué une analyse des plaintes reçues concernant cette thématique. Deux catégories de plaintes se sont dégagées : celles inhérentes à un dysfonctionnement informatique au sein de la plateforme d'Atrias et celles découlant potentiellement du MIG6. « Ces deux catégories de plaintes doivent être traitées différemment. Celles dépendant d'un dysfonctionnement informatique de la plateforme d'Atrias semblent être relativement facilement traitables via un système de tickets. Celles qui pourraient découler d'une conception structurelle du MIG6 sont beaucoup plus difficiles à traiter en profondeur, car elles nécessitent un changement de programmation. Dans ce domaine, la problématique des déménagements est exemplative », raconte Karine Sargsyan. « Le système informatique considère qu'il y a toujours une succession de clients en cas de déménagement. Et il ne prévoit pas qu'il puisse y avoir une vacance entre les deux. L'énergie consommée durant cette vacance est dès lors automatiquement facturée au nouvel occupant. Ce qui semble illogique et crée des conflits dans une série de situations. »

Pour le secteur de l'eau, les plaintes se sont multipliées contre Vivaqua en 2023. En cause : les problèmes de facturation occasionnés par le dysfonctionnement de leur système informatique. « Nous avons constaté que lorsque la plainte était relayée par les services de BRUGEL vers Vivaqua, le problème était immédiatement résolu. C'est évidemment très positif pour l'utilisateur car son problème de facturation est rapidement réglé. Cependant, il nous est impossible d'en tirer une jurisprudence et donc d'inscrire des changements durables » souligne Karine Sargsyan.

## BruSim 2.0

Le simulateur BruSim est un outil en ligne de BRUGEL qui permet aux consommateurs résidentiels et professionnels de comparer facilement les offres d'électricité et de gaz proposées par les fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale.

« En 2023, en partenariat avec la CWaPE (le régulateur wallon), BRUGEL a mis une nouvelle version de l'outil en ligne », précise Carine Stassen responsable du service des Affaires socio-économiques. « Ce nouveau BruSim se veut plus dynamique et convivial pour les consommateurs. L'objectif étant qu'ils aient

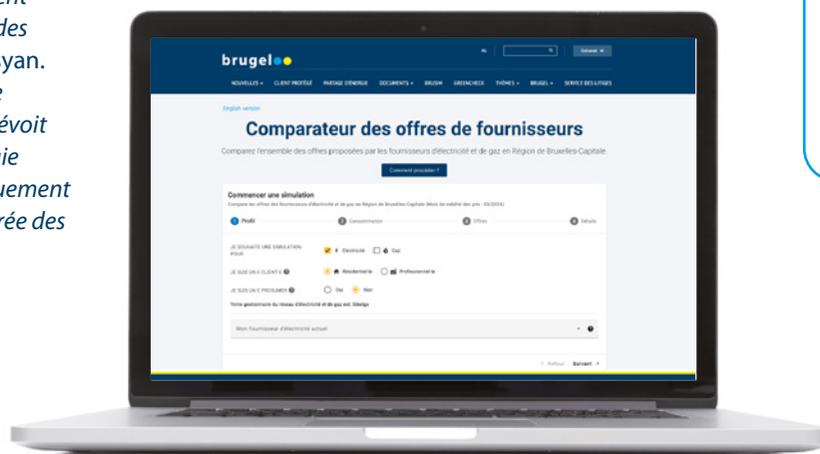
notamment une vue beaucoup plus claire et rapide entre les offres à prix fixes et à prix variables. BRUGEL a également voulu adapter son comparateur à l'évolution continue du marché en proposant notamment les offres de rachat de l'électricité injectée sur les réseaux. »

Cette nouvelle version permet également aux fournisseurs d'implémenter directement leurs offres sur le web service. « De plus, le nouveau BruSim permettra d'intégrer à l'avenir beaucoup plus facilement les évolutions des tarifs de distribution et des offres commerciales des fournisseurs, telles que la tarification dynamique de l'électricité. Et comme nous bénéficions désormais de la maîtrise totale de l'outil sur le backend, nous sommes beaucoup plus réactifs », précise-t-elle encore.



Ce nouveau BruSim se veut plus dynamique et convivial pour les consommateurs. L'objectif étant d'une part de suivre les évolutions du marché et, d'autre part que les consommateurs aient une vision beaucoup plus transparente et rapide des différentes offres.

**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économiques





**RESSOURCES  
HUMAINES ET  
GOUVERNANCE  
BUDGÉTAIRE**

*Nous accordons beaucoup d'importance à la formation et au développement professionnel des agents.*



**Ariane Jablonka**  
Responsable des services d'Appui

et de promotion sont également régis par des critères objectifs, comme l'ancienneté ou la réussite à des examens ou concours internes », précise-t-elle encore.

« Pour BRUGEL, l'ouverture de la statutarisation des agents fait suite à l'entrée en vigueur en décembre 2022 de notre nouveau statut. Cet arrêté du Gouvernement prévoit qu'à terme une bonne partie du personnel de BRUGEL devienne statutaire », précise Ariane Jablonka. « Cette statutarisation impose l'organisation de concours qui sont régis par des procédures mises en place par la plateforme talent.brussels<sup>5</sup>. L'année 2023 a dès lors été une période d'apprentissage assez longue, car le protocole imposé par ce centre d'expertise RH est assez exigeant. Ce n'est qu'à la fin de l'année 2023 que BRUGEL a été en mesure de proposer les contenus de ses premiers concours ».

## Statutarisation du personnel

Au sein de BRUGEL, la statutarisation du personnel fait référence à un cadre spécifique d'emploi qui est régi par des statuts particuliers, définissant les droits, les devoirs, et les conditions de travail des agents de manière détaillée et formelle. Ce statut vise à garantir une certaine équité et transparence dans la gestion des ressources humaines, tout en répondant aux besoins spécifiques de l'organisation et en assurant un service public efficace et de qualité.

« Dans le cas de BRUGEL, le régime statutaire permet d'assurer que les agents soient non seulement qualifiés et compétents pour réguler efficacement les marchés de l'énergie et de l'eau, mais aussi qu'ils opèrent dans un cadre qui favorise l'intégrité, l'indépendance et l'impartialité nécessaires à leurs fonctions régulatrices », explique Ariane Jablonka, responsable des services d'Appui. « Les salaires et les possibilités d'avancement

## Politique de formation

Persuadé que la formation continue permet d'améliorer le taux de motivation et la performance des collaborateurs-rices, le service RH de BRUGEL peaufine chaque année ses procédures. « Nous accordons beaucoup d'importance à la formation et au développement professionnel des agents », souligne Ariane Jablonka. « C'est pourquoi en 2023, nous avons décidé de nous intégrer à la plateforme 'My Talent Learning', la plateforme digitale de formation développée par talent.brussels.

Celle-ci donne accès à un large catalogue de formations et séminaires dont des formations en ligne dédiées entre autres aux institutions bruxelloises. Grâce à cette plateforme, nos agents peuvent jouer un rôle actif dans leur propre développement et peuvent décider de suivre les formations en ligne au moment qui leur convient le mieux. »



<sup>5</sup> talent.brussels est l'administration publique régionale de la Région de Bruxelles-Capitale chargée de recruter les agents statutaires et les top managers des organismes publics régionaux bruxellois. Elle fournit des services aux entités au niveau des RH, recrutement, carrière, bien-être et diversité.

En 2023, BRUGEL a encore perfectionné sa plateforme comptable en regroupant en un seul les trois logiciels distincts qui la composaient.



**Ariane Jablonka**  
Responsable des services d'Appui

## Nouveau logiciel comptable et budgétaire

BRUGEL a pris des mesures importantes pour moderniser et numériser son système comptable et budgétaire. En décembre 2019, BRUGEL avait déjà investi dans un module complémentaire à son outil de gestion budgétaire et comptable pour se conformer à la directive européenne 2014/55/eu concernant le traitement dématérialisé des factures. « À partir d'avril 2020, BRUGEL a ainsi été en mesure de recevoir, d'introduire et de valider les factures électroniquement, marquant ainsi une avancée significative vers la digitalisation de ses processus comptables et budgétaires », souligne Ariane Jablonka. « En 2023, BRUGEL a encore perfectionné sa plateforme comptable en regroupant en un seul les trois logiciels distincts qui la composaient. Ce nouveau dispositif offre désormais un système de monitoring plus performant qui permet de disposer de reportings en temps réel et sous des formes diverses et variées allant jusqu'au plus petit détail analytique »

## Mise en place du New Way Of Working

Le concept de New Way Of Working (NWOW) se réfère à une approche moderne de l'organisation du travail qui privilégie la flexibilité, l'autonomie et l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Il intègre l'utilisation des technologies numériques pour permettre le travail à distance, des horaires flexibles et une collaboration accrue à travers des plateformes virtuelles. Ce nouveau paradigme modifie en profondeur l'organisation du travail au sein des organisations. « Réparties sur 2 étages de l'immeuble que nous occupons à Bruxelles, le 8e et 6e, nos équipes disposaient de trop d'espace par rapport à nos nouveaux besoins », précise encore Ariane Jablonka. « Comme, à la suite de la période Covid, le télétravail s'est généralisé et que les réunions ont continué à se dérouler bien souvent en mode hybride (Teams, etc.), les salles de réunion et de travail du 6e étage ne répondaient plus à notre besoin. Nous avons dès lors rapatrié toutes nos activités vers le 8e étage en réagénant l'espace de manière flexible. »

En tant qu'autorité bruxelloise de régulation attentive à l'efficacité des opérateurs, BRUGEL se devait d'être exemplaire en matière de bonne gestion de l'argent public.

## Gouvernance budgétaire exemplaire

Une gouvernance budgétaire exemplaire est une priorité pour BRUGEL, qui opère en dehors de toute tutelle ministérielle, garantissant ainsi son autonomie, son indépendance et son impartialité. « BRUGEL s'engage à gérer son budget avec rigueur et exemplarité », souligne Ariane Jablonka. « Cette large autonomie dans notre gestion budgétaire et comptable nous impose un parfait respect de toutes les règles en vigueur. Pour garantir une totale transparence quant à l'utilisation des fonds publics, nous publions chaque année sur une page dédiée de notre

site Internet nos études et publications, nous mentionnons également tous les marchés publics qui ont eu cours et informons sur la transparence des mandats vis-à-vis de notre Conseil d'administration ».

Bien que ne relevant pas de toutes les dispositions de la circulaire budgétaire en tant qu'autorité de régulation, BRUGEL ne se soustrait pas non plus à ses responsabilités en matière de transparence budgétaire. « Nous informons régulièrement le Gouvernement de tous nos mouvements financiers et respectons scrupuleusement la législation en rapport avec les marchés publics », précise encore Ariane Jablonka.

Chaque année, la proposition budgétaire est soigneusement élaborée en interne, en collaboration avec les différents services de BRUGEL. « Une fois validée par notre Conseil d'administration, elle est envoyée pour information au Ministre ayant l'énergie dans ses compétences », précise-t-elle encore. « Dans le respect de l'indépendance du régulateur vis-à-vis du Gouvernement, notre proposition budgétaire est également transmise au Parlement qui vote notre budget ».

## Une année budgétaire compliquée

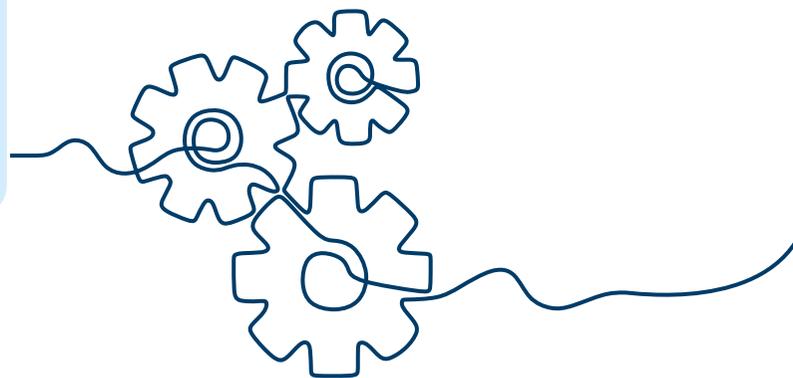
Ce n'est un secret pour personne : les finances bruxelloises ne se portent pas très bien et l'endettement de la RBC est conséquent. Dans ce contexte, la Région se doit de procéder à des restrictions sévères. « En 2023, le Gouvernement nous a demandé de procéder à des économies pour 'battre' l'inflation. Car si nos budgets ont légèrement augmenté en 2023, cette augmentation n'a pas atteint celle de l'inflation. Nous sommes ainsi parvenus à réduire et maîtriser nos coûts en réduisant nos surfaces locatives et autres dépenses. »

## Recours auprès de la Cour constitutionnelle

La transition énergétique est régie, en ce qui concerne le contexte réglementaire, par trois instruments majeurs : le règlement technique, le plan de développement et la méthodologie tarifaire. Les liens entre ces trois instruments sont par nature très étroits. BRUGEL a considéré que les termes de l'ordonnance adoptée en 2022 ne lui permettaient pas de mettre en œuvre ces trois instruments avec suffisamment de cohérence. BRUGEL a dès lors contesté les dispositions légales régissant dans le détail les compétences tarifaires du régulateur et l'étendue du pouvoir du régulateur sur le plan de développement. Selon le régulateur, dans la détermination de la méthodologie tarifaire, le cadre légal national ne peut empêcher le régulateur d'exercer d'une manière indépendante son appréciation dans la fixation des règles de la rémunération du GRD ou celles liées à la gestion des coûts des investissements prévus par ce dernier.

*« Il nous semblait dès lors cohérent d'avoir au moins la possibilité de remettre un avis contraignant par rapport au plan de développement de Sibelga », souligne Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « La Cour constitutionnelle a par contre jugé que le plan de développement est une compétence souveraine du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et qu'un avis contraignant de BRUGEL n'était pas obligatoire ».*

La Cour constitutionnelle a tout de même estimé que le Gouvernement devait motiver ses décisions si celles-ci s'écartaient de l'avis de BRUGEL. Elle a également considéré que les lignes directrices tarifaires ne portaient pas atteinte à la compétence tarifaire exclusive du régulateur en ce que le régulateur avait une marge d'appréciation suffisante pour la fixation de la méthodologie tarifaire. BRUGEL a donc établi sa méthodologie tarifaire à la lumière de cet arrêt de la Cour constitutionnelle.



## Compte d'exécution 31/12/2023 : Énergie + Eau

Le compte d'exécution publié dans ce rapport annuel n'a pas encore été soumis au contrôle de la Cour des comptes. Les comptes annuels de BRUGEL et ses annexes seront transmis au Gouvernement, ainsi qu'à la Cour des comptes et à la responsable de la consolidation de l'Entité régionale avant le 30/5/2024.

Le détail de l'affectation des dépenses et les taux d'exécution par article budgétaire sont précisés dans le tableau ci-dessous.

Le taux d'engagement a atteint 97% en 2023.

Suite aux mesures conservatoires imposées par la Région et malgré que BRUGEL ne soit pas visée par ces mesures, nous avons tout de même participé à l'effort commun et avons décidé de ne pas lancer de campagne publicitaire de grande envergure. Nous avons également fait des choix dans le lancement de certaines études.

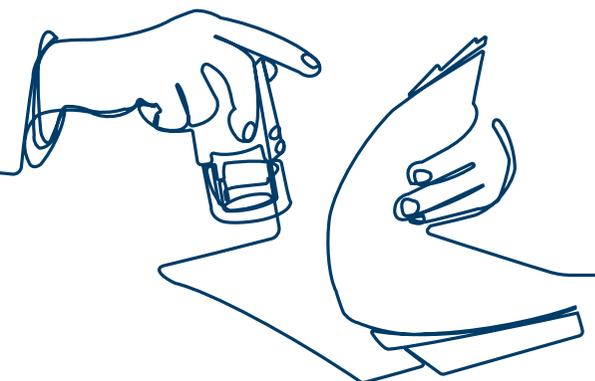
Le taux de liquidation est, quant à lui, de 103%.

Le budget en liquidation a été augmenté de 333.000€ via l'utilisation de l'excès de trésorerie et d'un dépassement de la dotation Énergie. Ce dépassement est dû à la décision du Gouvernement, suite aux mesures conservatoires, de ne pas octroyer l'indexation des salaires 2023. L'estimation du dépassement de 333.000€ s'est, finalement, avérée supérieure à l'exécution finale qui était de 140.000€.

Crédit d'engagement			Crédit d'ordonnement		
Budget initial	Budget ajusté	Engagé BC	Budget initial	Budget ajusté	Liquidé
5.983.000	5.983.000	5.830.942,27	6.243.000	6.576.000	6.437.711,72
97%			103%		

### Compte d'exécution détaillé par secteur :

Crédit d'engagement			Crédit d'ordonnement		
ÉNERGIE			ÉNERGIE		
Budget initial	Budget ajusté	Engagé BC	Budget initial	Budget ajusté	Liquidé
4.632.000	4.632.000	4.559.131,11	4.892.000	5.225.000	5.134.219,64
98%			105%		
EAU			EAU		
Budget initial	Budget ajusté	Engagé BC	Budget initial	Budget ajusté	Liquidé
1.351.000	1.351.000	1.271.811,16	1.351.000	1.351.000	1.303.492,08
94%			96%		



# ORGANIGRAMME AU 01/01/2024



- **M. Kevin Welch** - Président
- **Mme Laurence Hage** - Administratrice
- **Mme Ihsane Haouach** - Administratrice
- **M. Eric Mannès** - Administrateur
- **M. Raymond Umuhizi** - Administrateur
- **M. Grégoire Wallenborn** - Administrateur



- **M. Julien Simon** - Commissaire
- **Mme Lieve Jorens** - Commissaire



**Directeur**  
Pascal Misselyn\*



**Directeur**  
Régis Lambert

**Transition énergétique**  
Irfan Duran

**Services d'appui**



- | Ariane Jablonka** -  
Cheffe de service, conseillère budgétaire et comptable
- **Siv Heang Tran** - Assistante administrative et budgétaire
  - **Anne Van Der Schrick** - Assistante administrative et budgétaire senior
  - **Malika Zerroug** - Assistante administrative
  - **Kristel De Feyter** - Conseillère GRH
  - **Hanane Magrane** - Assistante Ressources Humaines
  - **Julien Charles** - Assistant de direction
  - **Rihab Hafidi** - Secrétaire de direction
  - **Stagiaire premier emploi** - Assistant.e administrative

**Service Tarif**



- | Jérémie Van Den Abeele\*** -  
Chef de service, expert tarifaire
- **Francisco D'Aracao Soares\*** - Conseiller tarif Eau
  - **Pierre Heusschen** - Conseiller senior tarif

**Service des Affaires socio-économiques**



- | Carine Stassen\*** -  
Cheffe de service, conseillère sociale
- **Maartje Leenen** - Assistante administrative
  - **XYZ** - Conseiller-ère économique
  - **Joëlle Schmit** - Assistante administrative

**Service juridique**



- | Karine Sargsyan\*** -  
Cheffe de service, conseillère juridique
- **Marie-Elise Cavallo\*** - Conseillère juridique
  - **Geoffroy Deceuninck\*** - Conseiller juridique
  - **Youssef Hadi\*** - Conseiller juridique
  - **Margot Llave\*** - Conseillère juridique
  - **Cécile Pietquin\*** - Conseillère juridique
  - **Sarah Rabtach\*** - Assistante administrative
  - **Zoé Regnier\*** - Conseillère juridique

**Service Marché et Réseaux**



- | Farid Fodil Pacha\*** -  
Chef de service, conseiller fonctionnement technique du marché
- **Kevin De Bondt\*** - Conseiller technique Eau
  - **Davide Ferlito** - Conseiller Smartgrid
  - **Nick Haaker\*** - Conseiller marché des services
  - **XYZ** - Conseiller-ère marché et reporting

**Service Énergies renouvelables**

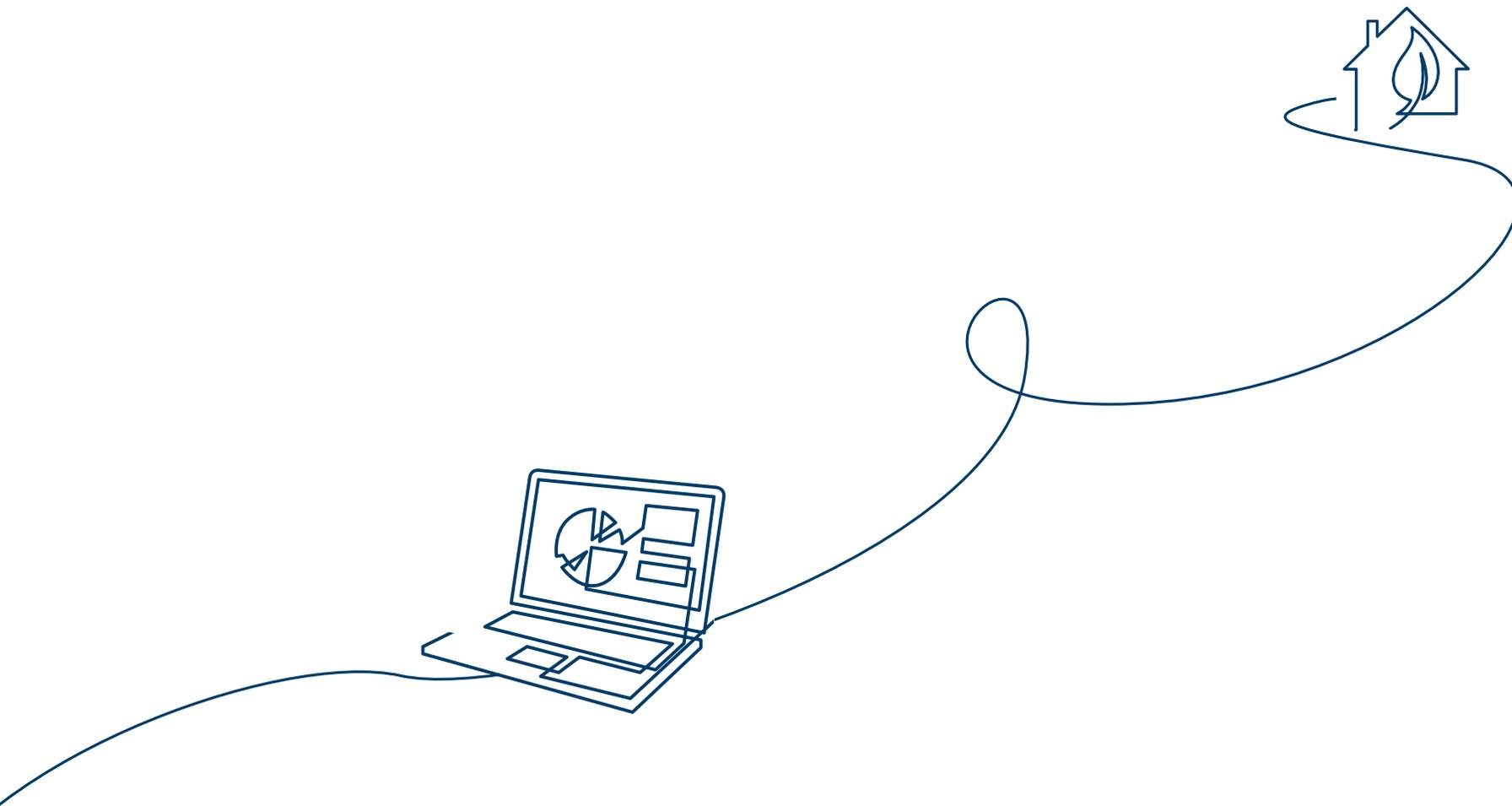


- | Bekay Chihi**  
Chef de service, conseiller énergies renouvelables
- **Attila Acs** - Data Quality Manager
  - **Aliou Bah** - Assistant énergies renouvelables
  - **Jean-François Batjoens** - Assistant énergies renouvelables
  - **Marie De Ruydts** - Assistante énergies renouvelables
  - **Gregory Neubourg** - Conseiller énergies renouvelables
  - **Laura Rebreau** - Conseillère énergies renouvelables
  - **Renaud Tietrickx** - Assistant énergies renouvelables

**Services support**

- | Adeline Moerenhout** -  
Conseillère communication
- **Laurent Saffre** - Conseiller informatique (Iristeam)
  - **Farida El Khabbabi** - Data analyst

\* Sont également membres du service des Litiges



### BASE LÉGALE

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée

« d'établir et communiquer au Parlement :

- a) un rapport annuel sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz, comprenant au minimum une analyse des mesures prises par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de service public et des résultats obtenus, essentiellement en matière de droit des clients résidentiels et professionnels ;
- b) un rapport d'activités annuel portant sur l'exécution de ses obligations, reprenant un état de ses frais de fonctionnement et de leur mode de couverture, y compris une situation actif/passif et le rapport de la Cour des comptes ;

Les rapports annuels visés aux points a) et b) sont présentés au Parlement, en présence du ministre ;  
Brugel publie dans le mois de leurs adoptions les rapports annuels visés aux points a) et b) sur son site internet »

Le présent document répond à l'exigence de rédaction d'un rapport sur l'exécution de ses obligations.

**Éditeurs responsables :**

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation :**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos :**

[adobe.stock.com](http://adobe.stock.com) - [www.bdkz.net](http://www.bdkz.net) - [www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

*Dit jaarverslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel**●●

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
info@brugel.brussels

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)