



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

Avis

AVIS-20081204-072

relatif au

Programme d'exécution des missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution bruxellois SIBELGA pour l'année 2009

donné sur base de l'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet
2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en
Région de Bruxelles-Capitale

4 décembre 2008

1 Table des matières

2	Fondement juridique	3
3	Exposé préalable et antécédents	4
4	Observations générales	5
5	Missions de service public dans le marché de l'électricité	6
5.1	Analyse des hypothèses de travail	6
5.1.1	Nombre de clients protégés.	6
5.1.2	Quantité d'énergie.....	6
5.1.3	Prix d'achat et de revente de l'énergie	6
5.1.4	Récupération des coûts occasionnés par l'application du TSS.....	7
5.1.5	Prestations techniques (poses et retraits de limiteurs de puissance).....	8
5.2	Analyse du budget.....	9
5.2.1	Gestion des clients protégés.....	9
5.2.2	Fourniture d'électricité aux clients protégés.....	10
5.2.3	Prestations techniques (poses et retraits de limiteurs de puissance).....	11
5.3	Utilisation rationnelle de l'électricité	12
5.4	Eclairage public des voiries communales.....	12
5.5	Service de suivi auprès des clients transférés chez le fournisseur de dernier ressort et service de gestion des plaintes.....	13
5.5.1	Suivi de la clientèle transférée	13
5.5.2	Gestion des plaintes.....	14
5.6	Foires et festivités.....	14
6	Missions de service public dans le marché du gaz	15
6.1	Analyse des hypothèses de travail	15
6.1.1	Service de gestion des clients protégés	15
6.1.2	Fourniture de gaz aux clients protégés.....	15
6.1.3	Pose des pastilles gaz	15
6.2	Analyse du budget gaz	16
6.2.1	Gestion des clients protégés.....	16
6.2.2	Fourniture de gaz aux clients protégés.....	16
6.2.3	Pose pastille gaz	16
6.3	Utilisation rationnelle du gaz.....	17
6.4	Sécurité des installations intérieures.....	17
7	Budget et financement	18
8	Conclusions	19

2 Fondement juridique

L'article 25 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 modifiée par l'ordonnance du 14 décembre 2006 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (dénommée ci-après "l'ordonnance électricité") ainsi que par l'ordonnance du 4 septembre 2008 est rédigé comme suit:

« §1^{er}. Le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) soumet, en collaboration avec le Service, pour approbation au Gouvernement, avant le 31 octobre de chaque année, un programme d'exécution des obligations et missions de service public pour l'année suivante, et le budget y afférent, auxquels sont joints le budget et le programme d'exécution des actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » visé à l'article 25 septiesdecies ainsi que le budget et le programme d'exécution des actions du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals et des fournisseurs locaux visées à l'article 24, §1^{er}, 3^o.

Il soumet en outre au Gouvernement, avant le 30 juin de chaque année, un rapport sur l'exécution de ses obligations et missions pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents auxquels sont joints les rapports sur l'exécution des missions relatives aux actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » visé à l'article 25 septiesdecies et aux actions du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals et des fournisseurs locaux visées à l'article 24, §1^{er}, 3^o.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

§2. Le gouvernement recueille l'avis de la Commission sur le programme du gestionnaire du réseau de distribution et le rapport prévus au § 1^{er}.

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

Les chargés de mission effectuant ces consultations et vérifications sont désignés à cette fin par arrêté ministériel. La Commission peut adjoindre un réviseur d'entreprise au chargé de mission pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution.

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

L'article 19 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché de gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voirie en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance gaz ») est rédigé comme suit :

« §1^{er}. Le gestionnaire de réseau soumet, en collaboration avec le Service, pour approbation au Gouvernement, avant le 31 octobre de chaque année, un programme d'exécution des obligations et missions de service public pour l'année suivante, auxquels sont joints le budget et le programme d'exécution du programme triennal d'utilisation rationnelle du gaz au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals pour l'année suivante.

Il soumet au Gouvernement, avant le 30 juin de chaque année, un rapport sur l'exécution de ces missions pendant l'année précédente et les comptes y afférents auxquels est joint le rapport sur les

actions du programme triennal d'utilisation rationnelle du gaz au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals visés à l'article 18bis.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

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

Les chargés de mission effectuant ces consultations et vérifications sont désignés à cette fin par arrêté ministériel.

La Commission peut adjoindre un réviseur d'entreprise au chargé de mission pour vérifier les comptes relatifs à l'exécution des obligations et missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution.

§3. Le gestionnaire du réseau de distribution organise sa comptabilité de manière à identifier les charges et les produits afférents à chaque obligation et mission de service public qu'il assume.

L'article 24 § 3 de l'ordonnance électricité et l'article 18bis de l'ordonnance gaz indiquent, par ailleurs, qu'aux fins de mener à bien l'action de promotion de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz qui lui incombe au bénéfice de toutes les catégories de clients finaux (éligibles et captifs), « [...] le gestionnaire du réseau de distribution établit [...], en collaboration avec le Service, un programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité [...] et du gaz. »

3 Exposé préalable et antécédents

1. Le programme d'exécution des missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution bruxellois SIBELGA pour l'année 2009 a été approuvé par le Conseil d'Administration de SIBELGA le 20 octobre 2008.
2. Le programme d'exécution des missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution bruxellois SIBELGA pour l'année 2009 a été envoyé par porteur à la Commission de Régulation pour l'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL), le 21 octobre.
3. BRUGEL a demandé un complément d'information à Sibelga le 12 novembre 2008 et a reçu une réponse le 20 novembre 2008.
4. Conformément à l'article 25 § 2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, la Ministre a invité Brugel, par courrier du 14 novembre 2008, à remettre un avis avant le 10 décembre 2008 sur le programme d'exécution des missions de service public portant sur les missions de service public « électricité ».

4 Observations générales

1. Le présent avis porte sur le programme d'exécution des missions de service public du gestionnaire de réseau de distribution bruxellois SIBELGA pour l'année 2009, tant sur les missions et obligations de service public électricité que gaz.

Pour ce qui concerne le gaz, cet avis n'est requis ni par l'ordonnance, ni par la Ministre, qui ne l'a pas spécifiquement sollicité. BRUGEL estime toutefois opportun de donner son avis sur les missions de service public gaz. Les observations de cet avis relatives aux missions liées au gaz sont donc données d'initiative.

2. Deux annexes sont prévues par ordonnance au programme :
 - Le budget et programme du « Fonds social de guidance énergétique » ;
 - Le budget et programme d'actions du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals et des fournisseurs locaux.

Ceux-ci n'ont pas été transmis à Sibelga. Ce dernier n'a donc pas pu les joindre à son programme d'exécution annuel. Il ne nous est dès lors pas possible de nous prononcer à ce sujet.

3. Sibelga mentionne que les coûts de certaines missions de service public sont en hausse à volume de personnel ou de prestations constant. Cela est justifié par l'indexation et la hausse des prix de l'énergie. Néanmoins, comme nous le constaterons dans l'analyse détaillée, les coûts de certaines missions de service public semblent augmenter dans une proportion plus élevée.
4. Enfin, nous rappelons que la faculté dont dispose BRUGEL de faire consulter des pièces comptables ou autres en rapport avec le coût et l'exécution des missions de service public de SIBELGA est subordonnée à l'adoption d'un arrêté ministériel désignant un chargé de mission de BRUGEL à cette fin. Seule une telle consultation permettrait d'exercer un contrôle approfondi sur l'utilisation des droits perçus sur base de l'article 26 de l'ordonnance.

BRUGEL, ne disposant pas des outils nécessaires au contrôle de la comptabilité relative aux missions de service public, ne peut analyser les aspects financiers dans leur détail, mais seulement sur base du programme de missions de service public dans son ensemble et des propositions de budget qui lui ont été fournies.

Notons que, jusqu'à présent, SIBELGA répond spontanément aux demandes d'information de BRUGEL.

5 Missions de service public dans le marché de l'électricité

5.1 Analyse des hypothèses de travail

5.1.1 Nombre de clients protégés.

Sibelga a pour mission, en sa qualité de fournisseur de dernier ressort, de garantir la fourniture en énergie et d'assurer un service clientèle de qualité aux clients résidentiels qui ont obtenu le statut de client protégé de la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le cadre de cette mission, Sibelga prévoit de fournir 3.000 clients protégés lors de l'exercice 2009. Cette estimation est identique aux estimations des programmes 2007 et 2008. A posteriori, force est de constater que le nombre de clients protégés à prendre en charge par Sibelga étaient largement surestimés mais ceci, dans un contexte d'évaluation de la mission particulièrement difficile. Le démarrage de cette activité a été très progressif en 2007 et 2008.

Suite à l'organisation d'une série de séances d'informations à l'initiative de Sibelga et de Brugel, auprès des différents acteurs du marché, ceux-ci appréhendent mieux leurs rôles. Les chiffres présentés par Sibelga lors de son audition devant la Commission énergie du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale montrent que cette activité a augmenté régulièrement durant l'année 2008. A la fin août 2008, Sibelga alimentait (ou était en passe d'alimenter) 1085 clients. Compte tenu de cette évolution, Brugel considère que l'évaluation de 3.000 clients protégés pour l'exercice 2009 semble plausible.

5.1.2 Quantité d'énergie

La clientèle de Sibelga est exclusivement une clientèle protégée. Il est prévu dans l'ordonnance que tous les points d'alimentation en électricité des clients protégés soient équipés d'un limiteur de puissance 1.380 W. Toutefois, les CPAS peuvent, dans le cas où ils estiment que la situation sociale, les conditions techniques de consommation ou la composition de la famille du ménage le justifient, demander de porter cette puissance à son maximum, avec un plafond de 4.600 W.

En 2006, la consommation moyenne d'un client sous limiteur de puissance 1.380 W était de 1.605 kWh par an. Sibelga estime donc la quantité d'énergie nécessaire pour alimenter la consommation électrique de la totalité de la clientèle protégée à 4.815 MWh.

Brugel attire l'attention du Gouvernement sur le fait que dans son programme 2008, Sibelga estimait déjà que la consommation moyenne des clients protégés pourrait être plus élevée que par le passé, consécutivement à l'augmentation de puissance du limiteur.

Brugel avait, par ailleurs, signalé dans son avis 071116-62 qu'il serait plus judicieux de revoir les estimations de consommation à la hausse afin d'éviter des surcoûts lors de la phase de réconciliation. Brugel s'étonne que Sibelga n'ait pas tenu compte de cette possibilité lors de l'estimation de la quantité d'énergie électrique totale destinée à l'alimentation des clients protégés.

5.1.3 Prix d'achat et de revente de l'énergie

Dans le marché libéralisé, Sibelga n'est plus en droit de fournir de l'énergie au prix normal du marché. Sibelga achète l'électricité fournie aux clients protégés par appel d'offre et le facture à ses

clients au tarif social spécifique (ci-après TSS) fixé par la CREG en exécution de l'arrêté du 30 mars 2007.

Or, les prix de l'énergie sur les marchés sont très variables. Il est par conséquent très compliqué de prévoir avec précision les prix d'achat longterm à l'avance. Dans son programme 2009, Sibelga table sur une indexation des prix de l'énergie de 28,7 %. Aucune explication macro ou micro économique n'est exposée dans le programme pour justifier ce choix. Sans ces explications, Brugel n'est pas en mesure de valider les hypothèses de travail de Sibelga.

Brugel demande qu'à l'avenir, les hypothèses de travail soient présentées dans les programmes. En attendant, Brugel prend acte de l'indexation.

Sibelga facture les consommations d'énergie aux clients protégés au tarif unitaire « TSS ». Le calcul de ce tarif se fait sur une base semestrielle et est publié sur le site internet de la CREG. Ce tarif dépend directement de l'évolution des prix de l'énergie pratiqués par les fournisseurs commerciaux. Sibelga reprend les montants du programme 2008, soit le TSS 2007 égal à 95,08 €/MWh.

Comme pour le prix d'achat, Brugel conçoit qu'il est difficile de prédire l'évolution des prix sociaux maximaux de l'énergie à l'avance. Toutefois, Brugel estime qu'il eut été préférable de prendre comme base de travail le dernier TSS publié par la CREG, à savoir celui qui est d'application pour la période allant du mois août 2008 au mois de janvier 2009. Le prix de l'énergie pour cette période est de 130,44 €/MWh hors TVA. Cette sous-évaluation tarifaire se traduira par une surestimation des récupérations via la CREG et une sous-évaluation des impayés de la clientèle protégée.

Sibelga, dans son courrier du 20 novembre, admet avoir sous-estimé le prix de vente de l'énergie aux clients protégés. Sibelga a posé la question à la CREG de savoir si cette dernière accepterait une modification de la proposition tarifaire de Sibelga.

Dans la mesure où l'impact sur le budget est particulièrement faible et que les autres hypothèses sont toutes dotées d'un très haut taux d'incertitude, Sibelga s'attend à ce que la CREG refuse sur base de la matérialité trop faible de cette correction.

5.1.4 Récupération des coûts occasionnés par l'application du TSS

Avant la libéralisation, Sibelga était en droit de demander le remboursement du coût occasionné par l'application du TSS via le « Fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels ».

Dans le marché captif, ce coût était composé de :

- 1° la différence entre le prix du TSS et le prix du marché.
- 2° les frais administratifs imputables à la gestion des clients protégés.

A l'heure actuelle, il n'existe pas encore d'accord entre la CREG et Sibelga concernant les modalités de remboursement. Brugel s'inquiète de cette absence d'accord. Cette absence d'accord peut avoir un impact sur les remboursements des coûts liés à l'application du TSS.

1. Il n'existe, à l'heure actuelle, aucune garantie que Sibelga puisse bénéficier de cette mesure pour les clients bénéficiant du TSS de par la législation bruxelloise.
2. De plus, l'article 7 § 1^{er} de l'arrêté royal du 21 janvier 2004¹ stipule « que l'entreprise qui a approvisionné un client résidentiel protégé aux prix maximaux sociaux doit introduit une créance auprès de la Commission (CREG) le mois suivant chaque trimestre. » Il semble que les demandes

¹ Arrêté royal déterminant les modalités de compensation du coût réel net découlant de l'application des prix maximaux sociaux sur le marché de l'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge.

de créances de 2007 et 2008 n'aient pas encore été introduites. Il est donc envisageable que la CREG refuse celles-ci.

Dans le cas où les remboursements pour 2007 et début 2008 ne pourraient être récupérés par Sibelga, les montants non remboursés ne pourront être prélevés sur le budget des missions de service public.

Le programme 2009 ne fait aucune mention de la possibilité de demander un remboursement des frais imputables à la gestion des clients protégés. L'article 5 de l'arrêté royal du 21 janvier 2004 stipule que « *L'entreprise d'électricité qui a approvisionné des clients résidentiels protégés aux prix maximaux sociaux a en outre droit au remboursement des frais administratifs supplémentaires résultant de l'application et du suivi des prix maximaux sociaux.* »

Ces montants sont, actuellement, imputés sur le budget des missions de service public.

Dans le cas de figure où des montants pour des éventuels frais administratifs supplémentaires résultant de l'application et du suivi des prix maximaux sociaux seraient remboursés par la CREG, ceux-ci devront être défalqués du budget destiné à la gestion des clients protégés.

Brugel invite Sibelga l'informer de la conclusion d'un accord avec la CREG ainsi que des modalités de cet accord dès que celui-ci sera définitif ou même provisoire ou transitoire.

5.1.5 Prestations techniques (poses et retraits de limiteurs de puissance).

Dans le cadre de ses missions de service public, Sibelga est en charge du placement et du retrait des limiteurs de puissance.

En 2007, Sibelga avait estimé que la libéralisation du marché allait induire une augmentation importante de cette activité. Cette augmentation d'activité n'a pas eu lieu ni en 2007 ni en 2008 et ce, pour les mêmes raisons que celles exposées au point 4.1.1. A titre d'information, à la fin juin 2008, Sibelga avait procédé au placement de 6.835 limiteurs 1.380 W et 291 limiteurs 4.600 W et retiré 5.660 limiteurs. Les années 2007 et 2008 ne peuvent par conséquent pas être considérées comme des années de référence.

Le programme 2009 reprend les hypothèses de travail de 2008 ; à savoir, le placement de 25.000 limiteurs et le retrait de 20.000 limiteurs (1.380 et 4.600 W confondus). Ces chiffres peuvent sembler importants compte tenu des réalisations faites en 2008. Un effet de rattrapage des années 2007 et 2008 sur l'année 2009 est possible et le recours aux limiteurs 4.600 W sera vraisemblablement beaucoup plus fréquent à l'avenir. En conséquence de quoi, Brugel estime que les prévisions faites par Sibelga dans son programme sont plausibles.

Toutefois, Brugel attire l'attention sur le fait que Sibelga a présenté, lors de la réunion du 6 novembre 2008, une procédure permettant aux CPAS d'introduire une demande d'augmentation de puissance dès l'introduction d'un dossier de client protégé. Cette nouvelle procédure devrait diminuer les doubles déplacements sur un même point de fourniture pour procéder à une augmentation de puissance.

Brugel estime que pour l'exercice 2010, l'hypothèse de travail devra probablement être revue à la baisse.

Le programme ne présente aucun objectif en termes d'efficacité pour le placement et le retrait des limiteurs de puissance.

Brugel demande que dans les programmes futurs, une série d'objectifs de qualité soit jointe au programme. Celle-ci pourrait reprendre notamment des objectifs en termes :

- de réussites de placement des limiteurs de puissance,
- de délais de placement des limiteurs de puissance,
- ...

5.2 Analyse du budget

5.2.1 Gestion des clients protégés

Cette activité recouvre la gestion des clients protégés (personnel, loyer, frais de fonctionnement).

	Programme 2007	Programme 2008	Programme 2009	Evolution budget 2008- 2009
Personnel	801.390 €	814.021 €	852.082 €	4,6%
Loyer bureau rue des Poissonniers	135.700 €	111.214 €	144.619 €	30,0 %
Frais de fonctionnement directs	36.249 €	70.277 €	84.142 €	19,7 %
Frais de fonctionnement indirects	524.991 €	612.441 €	629.580 €	2,8 %
Budget total	1.498.330 €	1.607.953 €	1.710.423 €	6,4 %

Le nombre d'ETP reste relativement stable passant de 17,45 agents à 16,67 agents. La différence d'effectif représente moins d'un ETP et reste anecdotique. Brugel considère comme justifié le fait de garder un effectif similaire pour l'année 2009 compte tenu des hypothèses de départ similaire. Le coût d'un ETP dans le programme 2008 s'élève à 85.191, 12 € alors qu'il s'élevait à 77.747,90 € dans le programme 2007. Cela représente une augmentation de plus de 9,5 % soit près de 4 % de plus que les augmentations dues au taux d'inflation et au rattrapage d'index présentées dans l'avant propos. Sibelga explique cette augmentation par l'application d'une surcote 2,5 % supplémentaires afin de couvrir les coûts des différentes Conventions Collectives de Travail et les coûts de la « war for talents ».

Sibelga prévoit également une surcote de 1,5 % pour les frais de consultance IT.

On constate que le loyer des bureaux de la rue des Poissonniers a fortement augmenté entre 2008 et 2009. Ce poste est soumis à l'indexation de 5,65 %. De plus le budget 2008 n'avait pas incorporé les frais de parking. Brugel demande qu'à l'avenir les budgets futurs reprennent avec plus de précision les composantes du budget afin de pouvoir affiner son analyse. .

La justification des frais directs et indirects est donnée dans le point 3.3. – « Valorisation des overheads et des autres surcharges » du programme. Cette justification renvoie aux explications données dans le programme des missions de service public 2008. Brugel estime peu probable que les données chiffrées du programme 2008 puissent être appliquées au programme 2009.

Pour le programme 2008, une explication orale des modes de calculs et du fonctionnement de l'évaluation de ces frais avait été donnée. Brugel avait, dans son avis 071116-62, considéré ces explications orales comme suffisantes et avait demandé que ces informations soient reprises dans les programmes futurs, demande qui n'a pas été prise en compte dans le programme 2009.

Au final, le budget affecté au service de gestion des clients protégés connaît une augmentation de 6,4 % par rapport au budget prévu au programme 2008. Cette augmentation de budget est difficilement imputable vu les nombreuses variations et l'absence d'explication.

La remarque concernant les frais directs et indirects est valable pour tous les points budgétaires du programme.

5.2.2 Fourniture d'électricité aux clients protégés

Le budget « fourniture d'électricité aux clients protégés » 2009 repose sur les mêmes hypothèses que dans le programme 2008.

La quantité d'énergie nécessaire pour alimenter la clientèle protégée est estimée à 4.815 MWh.

	Programme 2008	Programme 2009	Correction 2009 ²
Prix d'achat estimé	139,6 €/MWh	179,7 €/MWh	
Achat électricité pour la consommation de la clientèle protégé	672.174 €	865.088 €	865.088 €
Prix de la facturation aux clients protégés €/MWh	95,08 €/MWh	95,08 €/MWh	130,44 €/MWh
Facturation à la clientèle protégée	- 457.816 €	- 457.816 €	- 628.068 €
Ecart entre achat et revente (pris en charge par le Fond fédéral en faveur des clients protégés)	- 214.358 €	- 407.272 €	- 237.02 €
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés	68.672 €	68.672 €	94.210 €
Budget total	68.672 €	68.672 €	94.210 €

Compte tenu des observations émises au 4.1.3., BRUGEL considère préférable de tenir compte du tarif social spécifique publié par la CREG et valable pour la période allant du mois août 2008 au mois de janvier 2009, soit 130,44 €/MWh hors TVA.

Cette correction apportée au prix de la facturation a un impact sur les montants pris en charge par le Fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels et sur les contre-passations de créances impayées par les clients protégés vis-à-vis de Sibelga, même si ces dernières sont très limitées. Cette évaluation n'étant valable que dans la perspective où les modalités de récupération couvrent l'entièreté du prix d'achat de l'énergie.

Sibelga estime que 15 % des montants facturés ne seraient pas récupérés. Cela représente un montant de 68.672 € sur base des chiffres présentés par Sibelga ou un montant corrigé par BRUGEL de 94.210 € sur base des tarifs sociaux les plus récents.

Il est important de remarquer que toute marge positive éventuellement réalisée par SIBELGA sur les ventes d'énergie aux clients protégés serait déduite du budget de cette activité.

² La colonne de droite reprenant les montants tels qu'ils sont estimés par Brugel sur base du dernier TSS publié par la CREG.

5.2.3 Prestations techniques (poses et retraits de limiteurs de puissance).

	Programme 2007	Programme 2008	Programme 2009	Evolution budget 2008-2009
Personnel	1.401.180 €	1.415.610 €	1.356.590 €	- 4,2%
Autres frais directs (dont transport)	81.731 €	70.698 €	97.650 €	38,1%
Matériel (limiteurs et adaptateurs installation)	100.000 €	75.000 €	63.390 €	- 15,5 %
Sous-traitance	1.300.000 €	1.784.000 €	1.131.512 €	- 36,6 %
Frais indirects	1.044.480 €	1.239.030 €	1.170.390 €	- 5,5 %
Budget total	3.927.191 €	4.584.338 €	3.819.532 €	- 16,7 %

Le nombre ETP passe de 21,18 ETP à 18,68 ETP soit 2,5 ETP de moins que pour le programme 2008. Cette diminution du nombre d'ETP n'est pas justifiée dans le rapport. Brugel souhaite que cette diminution d'effectif n'ait pas d'impact en termes de qualité de service. Aucun objectif mesurable n'ayant été précisé, Brugel ne peut se prononcer sur le bien fondé de cette diminution d'effectif. Brugel note que le coût d'un ETP passe de 66.837,11 € à 72.622,59 € soit une augmentation de 8,7 %. Les explications concernant l'augmentation du coût salariale sont identiques que celles exposées au point 5.2.1.

Les frais de sous-traitance et services sont en diminution de 36,5 % ce qui tend à prouver une moindre utilisation de la main d'œuvre sous-traité et de privilégier l'utilisation des ressources humaines propres à Sibelga.

Brugel s'étonne tout de même que la diminution de l'effectif propre s'accompagne également d'une diminution du recours à la sous-traitance. Brugel espère que ces diminutions n'auront pas d'impact sur la qualité du service fourni. Etant donné qu'aucun objectif en termes de qualité de service n'ait été présenté dans le programme 2009, Brugel ne peut que prendre acte du budget présenté.

Le budget des prestations techniques est en diminution de plus de 16,7 % par rapport au budget du programme 2008. Cette diminution du budget global est principalement imputable à la baisse des frais de sous-traitance. Le coût réel de la prestation technique (poses et enlèvements) revient 84,88 € par mouvement.

Brugel regrette le manque d'information concernant l'origine et les méthodes de calculs utilisés.

5.3 Utilisation rationnelle de l'électricité

La concertation entre le service URE de l'IBGE, le cabinet de la Ministre de l'Energie et Sibelga était encore en discussion au moment où le programme des missions de service public a été clôturé. Nous supposons dès lors que les chiffres présentés au tableau 4 sont indicatifs. BRUGEL ne commentera pas l'affectation des moyens entre types de primes. En ce qui concerne les différents types de publics, nos constatations sont les suivantes :

1. les primes aux utilisateurs (ménages et secteurs tertiaire et industriel, logement collectif) restent stables,
2. les primes aux pouvoirs publics associés (communes) augmentent,
3. rien n'est prévu pour les fournisseurs locaux.

Nous constatons une forte dissymétrie dans l'évolution des montants alloués aux primes pour les utilisateurs et ceux consacrés aux pouvoirs publics associés.

Nous regrettons qu'aucune indication en termes d'objectifs dans le délai de traitement des dossiers ne soit mentionnée, même si nous entendons que le traitement complet dure globalement entre 4 à 6 semaines et est satisfaisant.

Nous rappelons notre suggestion de l'an dernier concernant les primes aux ménages, qui n'a pas été suivie d'effets:

"Nous suggérons que dans le programme d'exécution des missions de service public 2009 une définition claire des missions du support technique et administratif soit réalisée ainsi qu'un reporting sur les délais de traitement des primes afin que le Gouvernement puisse, si nécessaire, imposer des objectifs d'efficacité."

Notons que le programme d'exécution des actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » ainsi que le programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals ne sont pas joints, car Sibelga n'est pas en leur possession.

5.4 Eclairage public des voiries communales

Comme en 2008, l'activité « éclairage public » est financée en partie par le droit de l'article 26, dont 50% des recettes y sont réservées, tandis que le solde à financer est pris en charge sur le tarif de réseau. Or, ce solde s'élève à 13.358.747 euros, soit 55% du budget consacré à l'éclairage public, contre 45% en 2008. Notons également que le budget éclairage public équivaut à 62% du budget total des missions de service public. Enfin, nous observons dans le programme 2009 une augmentation de 17% du budget relatif à la mission de service public « éclairage public » par rapport à 2008, et de 33% par rapport à 2007. Pour les détails, veuillez consulter la section 6.

Ce budget comprend:

1. La construction des installations
2. La construction du réseau basse tension spécifiquement destiné à l'éclairage public
3. La scission des réseaux d'éclairage public et des installations servant aux illuminations de fin d'année
4. Les entretiens et dépannages
5. Les essais sur site et plans lumière
6. La consommation de l'éclairage public

Pour les points 2 & 3, un budget avait déjà été présenté l'an dernier. Or l'année 2009 ne semble pas être la dernière année où ces postes seront budgétés. C'est pourquoi Brugel demande à Sibelga de

fournir un budget pluriannuel, jusqu'à la période où la construction du réseau basse tension spécifique et la scission des réseaux d'éclairage public et des installations servant aux illuminations de fin d'année seront achevés.

Conclusion

Etant donné le budget important et croissant consacré à l'activité « éclairage public » et la proportion non négligeable de celui-ci financée par le tarif de réseau, nous appuyons nos recommandations de l'AVIS-20080922-065 relatif au Rapport du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2007. BRUGEL y suggère de compléter cette mission de service public d'un volet « amélioration de l'efficacité énergétique »³.

5.5 Service de suivi auprès des clients transférés chez le fournisseur de dernier ressort et service de gestion des plaintes.

5.5.1 Suivi de la clientèle transférée

L'article 24bis. 3° spécifie que le gestionnaire du réseau de distribution doit assurer l'organisation d'un service de suivi auprès des clients transférés chez le fournisseur de dernier ressort. Les modalités concernant cette obligation n'ont pas encore été définies.

Cette mission n'est pas décrite dans le présent programme. Lors d'une réunion le 23 septembre 2008, le service clientèle a été présenté aux agents de Sibelga. Suite à cette présentation, il ressort que le travail réalisé dans le cadre de cette mission est organisé d'une façon professionnelle et vise un service de qualité. Nonobstant cet état de fait, Brugel demande que les futurs programmes de missions de service public soient complétés par une présentation de l'organisation du service clientèle.

Il appartient à SIBELGA de proposer des objectifs de qualité mesurables tels que :

- la capacité de traitement des demandes,
- les objectifs de délais de réponses maximum,
- les objectifs en termes de satisfaction des demandes,
- ...

Parallèlement au service direct à la clientèle protégée, SIBELGA informe activement les CPAS en vue de faciliter la gestion des dossiers. Les agents de Brugel sont régulièrement informés des différentes actions d'information mises en place ainsi que des moyens mis à disposition des CPAS. Ce travail est important et le climat de confiance installé lors des séances d'information ont permis de faciliter l'intégration des nouvelles règles du marché par les travailleurs sociaux des CPAS. Brugel souhaiterait voir cet aspect du travail développé dans les futurs programmes et rapports des missions de service public.

Sibelga doit remettre un rapport annuel sur la qualité de l'accueil offert aux ménages dans le cadre de sa mission en tant que fournisseur de dernier ressort. Les modalités de ce rapport ne sont pas encore établies.

³ Voir conclusion et recommandations relatives à l'éclairage public en page 14 de cet autre avis.

5.5.2 Gestion des plaintes

L'obligation de l'organisation d'un service ombudsman au titre de service public n'apparaît plus dans l'ordonnance 2006.

Dans l'attente de voir les missions visées à l'article 24bis.3° précisées par le Gouvernement, Sibelga a décidé de conserver un service de suivi des plaintes.

Le service actuel a été présenté aux agents de Brugel.

En 2008, dans un souci d'uniformisation des procédures de gestions des plaintes au sein de Sibelga, le service « gestion des plaintes » a été réorganisé. La plateforme de gestion des plaintes est commune à tous les services, tandis que le traitement reste décentralisé, à l'exception des plaintes transversales qui sont centralisées.

Entre 2008 et 2009, le nombre ETP a doublé dans le service passant de 1,5 ETP à 3 ETP. Les frais divers directs et indirects ont également doublé. En conséquence de quoi le budget total du service est passé de 155.652 € à 305.313 €.

Brugel s'interroge sur la validité du financement de ce service par le budget des missions de service public. Le service de gestion des plaintes gère des plaintes concernant l'ensemble des missions de SIBELGA et non pas uniquement les plaintes liées à la gestion de la clientèle transférée. Cette interrogation ne remet pas en doute le bien fondé de ce service.

5.6 Foires et festivités

Par ordonnance du 4 septembre 2008, le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale a introduit une nouvelle mission de service public à charge du gestionnaire de réseau de distribution. Cette mission consiste en l'alimentation des foires et festivités, suite à l'absence d'offre par les fournisseurs commerciaux pour ces alimentations temporaires.

L'information fournie par Sibelga est cependant fort lacunaire :

« Les conditions financières appliquées au raccordement, à la gestion administrative et à l'énergie consommée sont fixées de manière telle que le coût de cette activité soit nul pour la collectivité. »

BRUGEL souhaite voir apparaître dans le programme des missions de service public une estimation des quantités d'énergie fournies dans le cadre de cette activité, des montants facturés ainsi que des informations sur le volume de travail (nombre de foire et festivités, ...) pour Sibelga et des informations relatives au contrat signé par Sibelga avec un fournisseur pour cette activité. Les mêmes informations (pour le réalisé) devront apparaître dans le rapport d'exécution des missions de service public.

6 Missions de service public dans le marché du gaz

L'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ne prévoit pas explicitement que BRUGEL donne un avis concernant le programme des missions de service public gaz.

BRUGEL estime utile d'éclairer le Gouvernement sur ce programme et remet cet avis d'initiative.

6.1 Analyse des hypothèses de travail

6.1.1 Service de gestion des clients protégés

Les remarques faites au point 5.1.1. concernant la gestion des clients protégés électricité sont valables pour la partie gaz.

6.1.2 Fourniture de gaz aux clients protégés

Sibelga reprend les hypothèses de travail de 2008 en terme de nombre de clients protégés alimentés en gaz, c'est-à-dire un volume de 1.800 clients consommant en moyenne 4.408 kWh par an, soit une quantité totale d'énergie de 7.934,5 MWh.

Le volume de 1.800 clients représente 60 % du nombre de clients protégés prévus au programme pour l'électricité. Sibelga a expliqué dans son programme 2008 que ce pourcentage correspond au taux de pénétration du gaz pour le chauffage domestique en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans son avis 071116-62, Brugel avait fait l'observation suivante :

« Il est important de noter qu'il n'existe pas de limiteur de puissance pour l'approvisionnement en gaz. Le consommateur client protégé aura donc une consommation similaire qu'il soit client protégé ou non.

La consommation médiane d'un ménage est proche de 12.500 kWh et la consommation médiane des consommateurs bénéficiant du TSS est proche des 10.000 kWh. L'estimation d'une consommation moyenne de 4.408 kWh nous semble particulièrement basse ».

Brugel regrette que ces observations n'aient pas été prises en compte lors de la réalisation du programme 2009 et que les estimations de consommation de 2008 aient été maintenues.

6.1.3 Pose des pastilles gaz

En ce qui concerne la pose des pastilles gaz, il est difficile de faire une estimation du nombre de pastilles qui vont être posées sans une estimation du nombre de dossiers qui arriveront en justice de paix. Les chiffres 2007 et 2008 ne sont pas significatifs.

Sibelga conserve les estimations budgétaires de 2008 tout en appliquant une indexation de 7,8 %.

Aucune explication et /ou information n'accompagne ce point. Il est par conséquent impossible pour Brugel de se prononcer sur sa pertinence.

Brugel demande qu'une description plus importante soit faite dans les programmes futurs afin de pouvoir évaluer de façon objective de l'utilisation de ce budget.

6.2 Analyse du budget gaz

6.2.1 Gestion des clients protégés

Les observations faites au point 5.2.1. pour le volet électricité sont valable également pour ce point.

	Programme 2007	Programme 2008	Programme 2009	Evolution budget 2008- 2009
Personnel	556.898 €	542.680 €	568.054 €	4,6%
Loyer bureau rue des Poissonniers	94.300 €	74.142 €	96.412 €	30,0 %
Frais de fonctionnement directs	25.190 €	46.852 €	56.095 €	19,7 %
Frais de fonctionnement indirects	364.824 €	408.292 €	420.088 €	2,8 %
Budget total	1.041.213 €	1.071.966 €	1.140.649 €	6,4 %

6.2.2 Fourniture de gaz aux clients protégés

Les observations faites au point 5.2.2. sont valable également pour ce point.

La quantité d'énergie nécessaire pour alimenter la clientèle protégée est estimée à 7.935,5 MWh.

	Programme 2008	Programme 2009	Correction 2009 ⁴
Prix d'achat estimé	50 €/MWh	75 €/MWh	
Achat électricité pour la consommation de la clientèle protégé	396.724 €	595.086 €	595.086 €
Prix de la facturation aux clients protégés €/MWh	25,21 €/MWh	25,21 €/MWh	38,26 €/MWh
Facturation à la clientèle protégée	- 199.994 €	- 199.994 €	- 303.573 €
Ecart entre achat et revente (pris en charge par le Fond fédéral en faveur des clients protégés)	- 196.730 €	- 395.092 €	- 291.513 €
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés	29.999 €	29.999 €	45.535 €
Budget total	29.999 €	29.999 €	45.535 €

6.2.3 Pose pastille gaz

Pour les commentaires budgétaires, on se reportera au point 5.2.3.

⁴ La colonne de droite reprenant les montants tels qu'ils sont estimés par Brugel sur base du dernier TSS publié par la CREG.

6.3 Utilisation rationnelle du gaz

La concertation entre le service URE de l'IBGE, le cabinet de la Ministre de l'Energie et Sibelga était encore en discussion au moment où le programme des missions de service public a été clôturé. Nous supposons dès lors que les chiffres présentés au tableau II sont indicatifs. BRUGEL ne commentera pas l'affectation des moyens entre les types de primes. En ce qui concerne les différents types de publics, nos constatations sont les suivantes :

1. les primes aux utilisateurs (ménages et secteurs tertiaire et industriel, logement collectif) restent stables
2. tandis que les primes aux pouvoirs publics associés (communes) augmentent.

Nous constatons une forte dissymétrie dans l'évolution des montants alloués aux primes pour les utilisateurs et ceux consacrés aux pouvoirs publics associés.

6.4 Sécurité des installations intérieures

L'ordonnance de 2006 ayant modifié l'intitulé de la mission à charge de Sibelga en matière de sécurité des installations intérieures gaz et n'ayant aucune indication sur les modalités pratiques de ces modifications, nous notons que le budget en rapport avec cette activité est basé sur les exercices précédents. Il serait bon de préciser le contenu et les conditions d'exercice de cette mission (cf. art 18 ordonnance électricité).

7 Budget et financement

L'historique des données budgétaires est repris dans le tableau ci-dessous.

Année	2006	2007	2008	2009	Δ	Δ	Δ
					2007-2008	2008-2009	2007-2009
Electricité: Total	16.820.950	32.021.246	35.046.307	38.406.822	9%	10%	20%
1. Gestion des clients protégés & droit à l'énergie	6.075.088	5.837.232	6.260.963	5.667.299	7%	-9%	-3%
2. URE	2.775.000	8.095.583	8.209.070	8.386.406	1%	2%	4%
3. Eclairage public	7.865.202	18.088.431	20.576.274	24.047.804	14%	17%	33%
4. Suivi clientèle et gestion des plaintes	105.660	153.924	155.652	305.313	1%	96%	98%
Gaz Total	2.596.896	5.778.228	5.651.580	5.948.088	-2%	5%	3%
1. Gestion des clients protégés & droit à l'énergie	793.853	1.320.855	1.104.465	1.173.342	-16%	6%	-11%
2. URG	1.375.000	3.839.543	3.882.494	3.934.921	1%	1%	2%
3. Sécurité des installations intérieures	354.619	510.866	560.853	636.283	10%	13%	25%
4. Suivi clientèle (et ombudsman)	73.424	106.964	103.768	203.542	-3%	96%	90%

On notera que la perception de la redevance liée à l'article 26 n'a produit pleinement ses effets qu'à partir de l'exercice 2007, année à partir de laquelle tous les clients étaient éligibles.

8 Conclusions

1. BRUGEL demande à recevoir le programme d'exécution des actions visées par le « Fonds social de guidance énergétique » ainsi que le programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité au bénéfice de toutes les autres catégories de clients finals et des fournisseurs locaux, dès qu'ils seront en possession de Sibelga, dans tous les cas avant le 1^{er} janvier 2009.
2. BRUGEL constate que le programme soumis par Sibelga, bien que parfois sommaire, répond aux missions de service public qui lui incombent. Par ailleurs, nous constatons qu'aucun critère de qualité ou indicateur de performance n'est mentionné. Même si cela ne constitue pas une obligation légale, BRUGEL demande à Sibelga de fournir pour le programme 2010 de missions de service public :
 - Une information détaillée sur chaque mission, en termes de fonctionnement et d'affectation des ressources (humaines et financières) ;
 - Des hypothèses réalistes et mises à jour en fonction des dernières informations disponibles ;
 - Des critères de qualité ou des indicateurs de performance, en particulier un objectif d'efficacité énergétique en matière d'éclairage public.
3. Brugel informe le Gouvernement, qu'il a constaté que les missions de service public sont assumées par une équipe suffisante. Cette assurance provient de l'évaluation des nombreuses réunions de travail que les agents de Brugel ont avec Sibelga.

Par conséquent, BRUGEL propose au Gouvernement d'approuver le programme 2009 de missions de service public, sous réserve des remarques apportées ci-dessus.

* *
* *