

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-2014|205-201

relatif au

programme des missions de service public 2015 de Sibelga

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

5/12/2014

Table des matières

1	Bases légales	4
2	Contexte et rétroactes	4
3	Missions de service public à caractère social 2015.....	4
3.1	Budget.....	4
3.2	Analyse du programme.....	5
3.2.1	Gestion des clients protégés	5
3.2.2	Fourniture d'électricité aux clients protégés	12
3.2.3	Prestations techniques (pose et enlèvement de limiteurs)	15
3.2.4	Gestion des clients protégés alimenté en gaz	16
3.2.5	Pose pastille gaz	18
4	Service de traitement des plaintes.....	19
5	Alimentation des foires et festivités	20
6	Amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public.....	21
6.1	Programme d'investissements	21
6.1.1	Construction des installations	22
6.1.2	Gestion du parc des luminaires	23
6.2	Consommations et facturation de l'éclairage public	27
7	Coût global budgété des obligations de service public	28
8	Conclusions.....	29

Liste des illustrations

Figure 1: Evolution du nombre de clients protégés sur la période 2009-2013.....	7
Figure 2 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (électricité) au cours de l'année 2013.....	7
Figure 3 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (gaz) au cours de l'année 2013.....	8
Figure 4 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (électricité) au cours du premier semestre 2014.....	9
Figure 5 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (gaz) au cours du premier semestre 2014.....	9
Figure 6 : Puissance installée des principales sources.....	24
Figure 7 : Nombre de luminaires.....	24
Figure 8 : Nombre de pannes par an.....	26
Figure 9 : Consommation totale éclairage public	27

Liste des tableaux

Tableau 1 : budget des missions de service public à caractère social.....	5
Tableau 2 : budget de fonctionnement de la gestion des clients protégés électricité.....	11
Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux pour 2015.....	12
Tableau 4 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2012 à 2015	14
Tableau 5 : Budget.....	15
Tableau 6 : Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux.....	16
Tableau 7 : Eléments de base du budget.....	16
Tableau 8 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux-comparaison des budgets 2013-2015	18
Tableau 9 : Budget service de traitement des plaintes.....	19
Tableau 10 - Budget éclairage public	22
Tableau 11 - Coût global budgété des obligations de service public.....	28

I Bases légales

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

2 Contexte et rétroactes

SIBELGA a transmis à BRUGEL son programme des missions de service public 2014 par courriel le 23 septembre 2014.

BRUGEL a pris l'initiative de remettre un avis sur le programme de missions de service public de SIBELGA.

3 Missions de service public à caractère social 2015

3.1 Budget

Les « frais de fonctionnement indirects » budgétisés sur l'ensemble des différentes activités liées aux obligations de service public sont destinés à couvrir les coûts générés par les départements et services support de SIBELGA et certaines autres surcharges.

Le mécanisme permettant l'estimation des Overheads et autres surcharges a été présenté par SIBELGA dans son programme d'exécution des missions de service public en 2008.

Les budgets proposés par SIBELGA tiennent compte des paramètres d'indexation et certains d'entre eux s'appliquent à l'ensemble des coûts.

Les coûts les plus significatifs (coûts salariaux, frais informatiques, frais de facility management, des cotisations, de redevances, assurances, etc...) sont divisés par le nombre d'équivalent temps plein employés par SIBELGA. Cette formule permet d'obtenir le montant des surcharges liées à ces postes par équivalent temps plein (ETP).

Le tableau proposé par SIBELGA repris ci-après récapitule les surcharges estimées pour 2015 en établissant le comparatif à ceux budgétés pour 2013 et 2014.

Nous pouvons constater à la lecture de ce dernier que les montants avancés sont tout à fait comparables à ceux des deux dernières années.

Tableau I : budget des missions de service public à caractère social

Surcharge	Base	2013	2014	2015
Overheads	ETP	64.500 €	64.500 €	66.000 €
Structure NAM	ETP	7.500 €	7.500 €	7.500 €
Achats	Stocks/matière/sous-traitance/services	2%	2%	2%
Magasin	Stocks/matière	20%	20%	20%
Controlling & reporting	ETP et sous-traitance	0,5%	0,5%	1%

Source : Sibelga

3.2 Analyse du programme

3.2.1 Gestion des clients protégés

3.2.1.1 Descriptions des missions

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

Rappelons ici, brièvement, les conditions d'octroi du statut.

Un client en défaut de paiement après mise en demeure doit répondre à l'une des conditions suivantes :

- Bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) au niveau fédéral ;
- Etre engagé dans un processus de médiation de dettes via un centre agréé ou obtenu un jugement en règlement collectif de dettes.
- Etre reconnu client protégé par le CPAS de sa commune sur base d'une enquête sociale ;
- Etre reconnu comme client protégé par BRUGEL sur base des revenus et de la composition de ménage ;
- Etre reconnu par une mutuelle comme bénéficiaire du statu BIM/OMNIO.

Les principes de la fourniture de dernier ressort sont les suivants :

- Suspension du contrat du client protégé avec son fournisseur commercial et fourniture temporaire de l'énergie via SIBELGA ;

- Placement d'un limiteur de puissance de 2.300 W si le client protégé n'en est pas encore équipé. Le CPAS peut demander le renforcement du limiteur à 4.600 W ;
- Facturation par SIBELGA de l'énergie au tarif social ;
- En cas de non-respect de son plan d'apurement chez son fournisseur commercial, le client protégé se verra facturer l'énergie au tarif maximum par SIBELGA et son limiteur sera réduit à 2.300 W s'il avait un limiteur de 4.600 W ;
- Retour du client protégé chez son fournisseur commercial dès qu'il a apuré l'entièreté de sa dette ;
- Perte du statut de client protégé si le client n'a pas apporté la preuve qu'il était toujours dans les conditions d'octroi.

Les missions de SIBELGA associées à la gestion des clients protégés sont les suivantes :

- Assurer la fourniture en énergie de tous les clients protégés ;
- Fournir un service de facturation adéquat ;
- Assurer le suivi des défauts de paiement et tenter les actions nécessaires en recouvrement de dette pouvant aller jusqu'à une demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix ;
- Suivre les informations semestrielles envoyées par les fournisseurs commerciaux concernant le respect des plans de paiement des clients protégés et appliquer si nécessaire le tarif maximum ;
- Vérifier périodiquement les conditions d'accès des clients protégés et assurer le retour vers le fournisseur commercial si nécessaire.

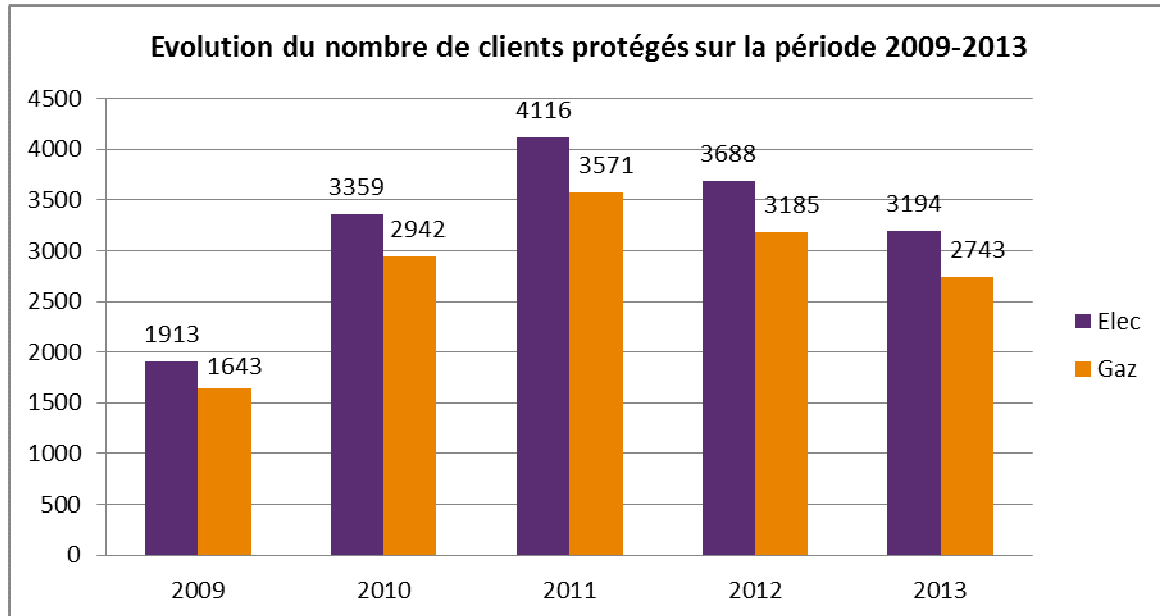
3.2.1.2 Evolution du nombre de bénéficiaires du statut de « client protégé »

Dans son programme 2015, Sibelga mentionne que le nombre de clients protégés a fortement diminué les trois dernières années et plus encore fin 2013 où on a assisté à un recul de près de 14 % par rapport à décembre 2012.

Il pointe trois explications à ce recul :

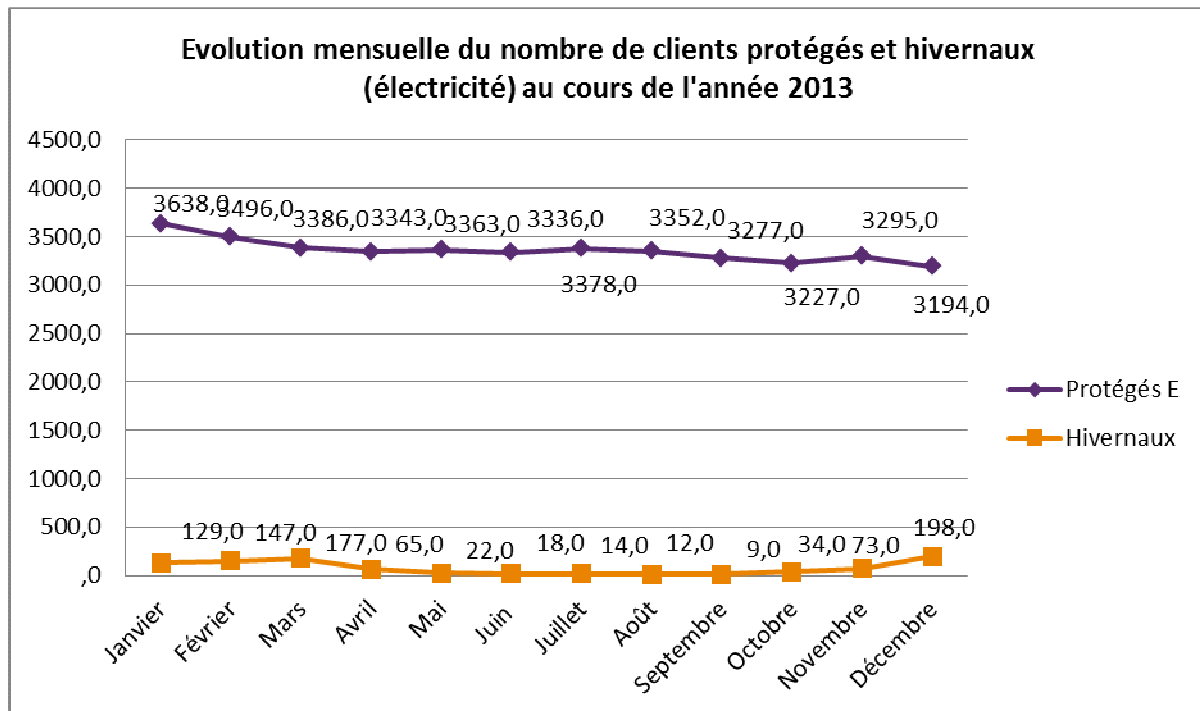
- Mécanisme de perte de statut introduit par l'ordonnance du 20 juillet 2011 ;
- La reprise plus fréquente par les fournisseurs des clients ayant apuré leur dette ;
- En citant une hypothèse de BRUGEL : les pratiques des CPAS qui ont tendance à orienter les demandeurs vers d'autres voies pour résoudre leur problème d'endettement

Figure 1 : Evolution du nombre de clients protégés sur la période 2009-2013



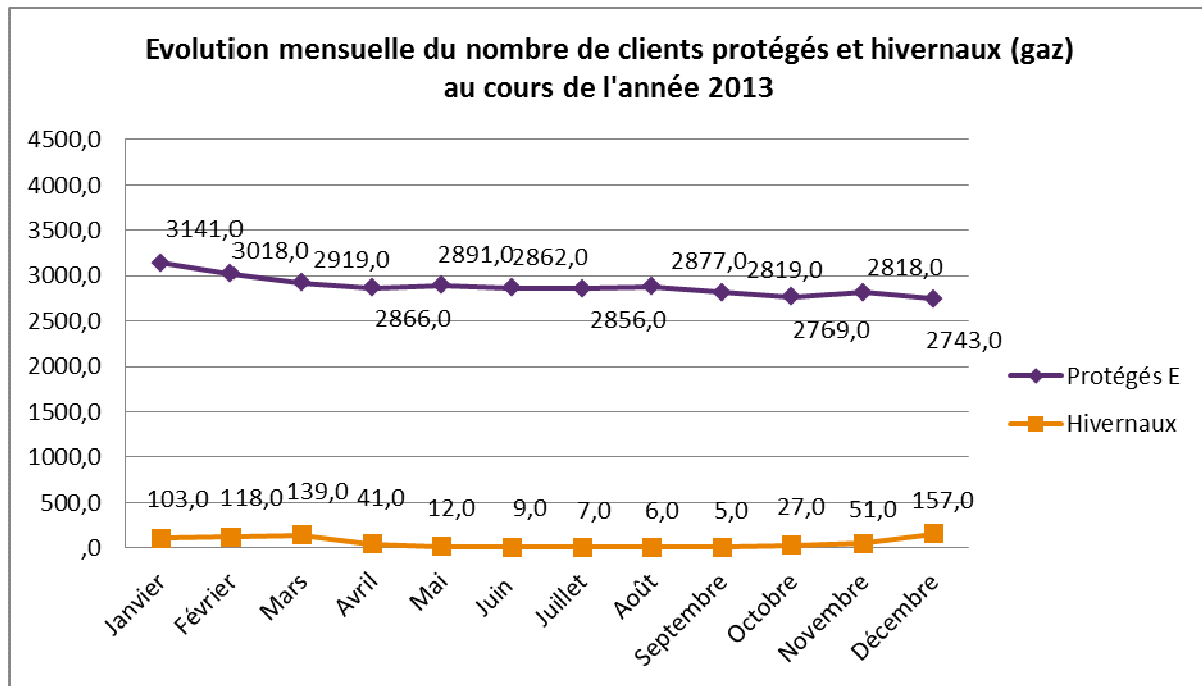
Source : Sibelga

Figure 2 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (électricité) au cours de l'année 2013



Source : Sibelga

Figure 3 : Evolution mensuel du nombre de clients protégés et hivernaux (gaz) au cours de l'année 2013



Source : Sibelga

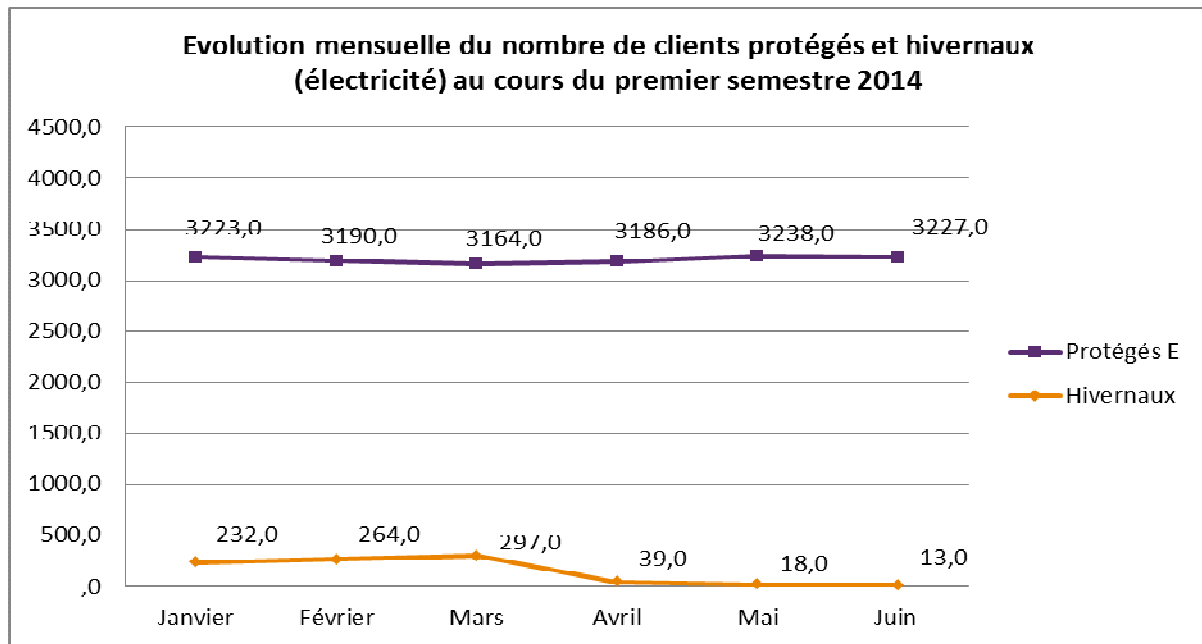
Fin 2013, seul 0.4 % des ménages bruxellois bénéficiait de ce statut.

Comme déjà mentionné dans les rapports précédents, et notamment dans le rapport annuel de Brugel, le statut de client protégé n'est plus « attractif » pour les ménages en difficulté de paiement auprès de leur fournisseur.

Les raisons de cette baisse d'intérêt ont été évoquées plus avant, nous pouvons compléter cette liste par : la faible différence de prix entre le tarif social et le tarif moyen des fournisseurs ainsi que par l'imposition d'un limiteur de puissance à 2.300 W pour chaque ménage bénéficiant du statut.

De plus, l'obligation de payer son plan d'apurement chez son fournisseur, couplée au paiement de sa facture énergie chez le fournisseur de dernier ressort, s'avèrent difficile et problématique pour bien des ménages qui ne bénéficient pas du suivi d'un organisme social.

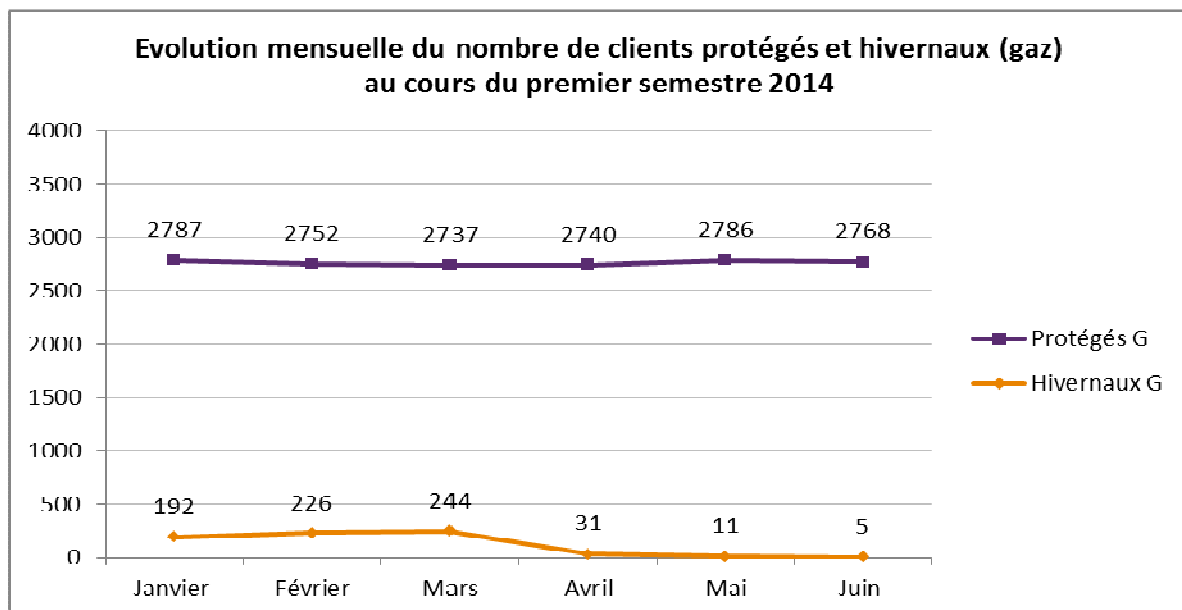
Figure 4 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (électricité) au cours du premier semestre 2014



Source : Sibelga

Sibelga constate pour l'année 2014, une stabilisation du nombre de clients protégés à 3.200 clients en électricité et 2.750 clients en gaz, à la fin du mois de juin. Tandis que le nombre de clients hivernaux augmente d'année en année.

Figure 5 : Evolution mensuelle du nombre de clients protégés (gaz) au cours du premier semestre 2014



Source : Sibelga

Dans son programme 2015, Sibelga mentionne qu'il est difficile, comme c'est le cas chaque année de prévoir le nombre de clients protégés qui seront alimentés au cours de l'année suivante.

Sibelga remarque qu'il est difficile de mesurer l'impact de la décision de Brugel de faire appliquer l'article 25octies §§7 et 8 de l'ordonnance électricité, à savoir l'application du tarif maximum au client protégé qui ne respecterait pas son plan d'apurement auprès de son fournisseur commercial.

Dès lors, il propose de retenir comme hypothèse budgétaire pour 2015 un nombre moyen de 3.400 clients protégés « électricité » et 2.900 clients protégés « gaz ». Ces prévisions sont basées sur le nombre moyen réel des clients alimentés en 2013 et tient compte de la stabilisation observée au cours du premier semestre 2014.

Néanmoins, malgré les motivations évoquées ci-avant par Sibelga, nous pouvons avancer l'idée que le nombre de clients protégés pourrait se réduire d'au moins 20% d'ici la fin de l'année 2015 par rapport aux chiffres de 2014. Nous allons ci-après tenter d'étayer cette affirmation :

Comme mentionné plus avant, dès le mois de novembre 2014, Sibelga fera appliquer le tarif maximum aux clients répertoriés par les fournisseurs comme ne respectant pas leur plan d'apurement. Ceci aura très probablement un impact non négligeable sur les pratiques futures des CPAS.

En 2013, les CPAS octroyaient 50 % des statuts clients protégés en baisse de 10 % par rapport à 2012.

Nous pensons que l'application du tarif maximum va encore diminuer l'intérêt des CPAS vers cette forme de protection.

Dans ce même avis sur le programme des missions de service public de Sibelga pour l'année 2014, nous mentionnions déjà que « L'application stricte de l'ordonnance pourrait avoir comme conséquence que certains CPAS frileux à octroyer le statut de client protégé suite à la pose d'un limiteur de 2.300 W jugé trop peu puissant et donc restrictif au niveau de l'autonomie des ménages, ne se tournent vers d'autres solutions pour venir en aide à leurs clients en difficulté ».

A ce jour, nous en sommes de plus en plus persuadés.

1. Une nouvelle cause pourrait se trouver dans l'engorgement général des CPAS et leur impossibilité, au vu de la situation économique difficile, à assurer un suivi personnalisé de tous les ménages bénéficiant du statut client protégé.

De l'aveu même des CPAS, le client protégé demande un suivi tant au niveau du paiement des arriérés aux fournisseurs que des factures de Sibelga. Faute de temps pour assurer ce suivi, les CPAS préfèrent utiliser les moyens financiers mis à leur disposition par le « Fond Vandelanotte » et apurer tout ou partie de la dette, plutôt que d'entamer un long processus de suivi administratif du ménage.

2. Comme mentionné dans notre rapport précédent, l'imposition d'un limiteur de puissance à 2.300 W est également un frein au développement du nombre de clients protégés.

Brugel octroi 10 % de statut de client protégé annuel. En 2013, nous avons reçu près de 1.000 demandes.

Force est de constater que lorsque nous évoquons avec le demandeur l'obligation de pose d'un limiteur, dans un cas sur deux, le demandeur retire sa requête et nous informe qu'il trouvera une autre solution pour régulariser sa situation...

En conclusion, nous pensons, contrairement aux prévisions de Sibelga, que pour l'année 2015, le nombre de clients protégés se situera, pour l'électricité, en dessous des 3.000 clients et, pour le gaz, aux alentours des 2.500 clients. Quoi qu'il en soit, ceci reste une estimation sur laquelle, ni Sibelga, ni BRUGEL n'ont de prise. En outre, le nombre effectif de clients protégés n'est pas le seul facteur influençant le programme et le budget de cette mission de service public ; un certain nombre de postes budgétaires sont fixes.

3.2.1.3 Analyse de la charge de travail et budget

Rappelons que depuis le 1^{er} janvier 2007, SIBELGA a mis en place pour la gestion des clients protégés, un centre d'appel téléphonique, un bureau d'accueil, un « back office » ainsi que de l'information consultable sur le site en ligne de Sibelga.

Pour 2015, Sibelga envisage pour la gestion du service des clients protégés et hivernaux le budget suivant :

Tableau 2 : budget de fonctionnement de la gestion des clients protégés électricité

Client protégé Electricité	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Personnel	848.907	756.063	727.141	-3,83%
Loyer	56.148	57.496		
Frais de fonctionnement directs	169.863	162.421	137.730	-15,20%
Frais de fonctionnement indirects	705.238	642.022	561.045	-12,61%
Total	1.780.156	1.618.002	1.425.916	-11,87%

Source : Sibelga

Nous constatons que par rapport aux années antérieures, le poste « loyer » est mis à zéro. Sibelga ayant fait l'acquisition du rez-de-chaussée d'un immeuble situé Bld E. Jacquain qui abritera à partir du 1^{er} janvier 2015 le bureau d'accueil qui était situé jusqu'à présent rue des Poissonniers.

A la lecture des chiffres avancés, nous pouvons constater que le poste relatif au « personnel » est en baisse de près de 4 % par rapport au programme 2014 soit nettement moins que les 11 % avancés en 2014.

Sibelga évoque la maîtrise de cette activité pour expliquer la diminution de prévisions d'effectif sans que soit portée atteinte à la qualité d'accompagnement des clients.

En 2015, Sibelga prévoit un effectif global en légère diminution à 12.7 ETP (16.2 ETP au programme 2013 et 13.8 ETP au programme 2014).

En ce qui concerne l'évolution des frais de fonctionnement directs et plus précisément, les frais des prestations liées aux procédures de recouvrement en phases amiable ou judiciaire, les frais facturés à Sibelga par le prestataire externe (étude d'huissiers) restent similaires et le volume de prestations est semblable à ceux de 2013 et 2014.

Au niveau du budget global dévolu au service de gestion des clients protégés, ce dernier est en baisse de 15% par rapport au budget 2014 et comme évoqué plus-avant suite à la diminution du nombre d'ETP ainsi qu'à un volume de prestations à prévoir en phase judiciaire plus affiné.

3.2.2 Fourniture d'électricité aux clients protégés

Les estimations de consommations d'énergie faites par Sibelga sont basées d'une part, sur une légère baisse du nombre de clients protégés et sur un prix achat « commodity » stable.

Tableau 3 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux pour 2015

	Budg.2015
Nombre moyen de clients protégés	3.400
Nombre moyen de clients hivernaux pendant la période hivernale	200
Consommation moyenne (kWh/an) ¹	3.000
Vente	
Tarif Social Spécifique y compris cotisation fédérale (août 2014 - janvier 2015) (€/MWh)	139,19
Facturation aux clients protégés (€)	1.419.787
Facturation aux clients hivernaux (€)	41.758
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés (€) ²	433.816

¹ Pour les clients hivernaux électricité, on considère qu'un client hivernal consomme la moitié d'un client non hivernal

² Soit environ 30% des montants facturés

Contre-passations de créances impayées par les clients hivernaux (€) ³	37.583
Achat	
Prix d'achat ("commodity" + frais de T&D + taxes et surcharges) (€/MWh)	150,67
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée (€)	1.536.810
Achat d'électricité pour la consommation des clients hivernaux (€)	45.200
Intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés (€)	119.621

Source Sibelga

Par rapport au budget 2014, nous constatons que le prix d'achat de l'électricité (€/MWh) est stable.

Rappelons que le prix auquel achète Sibelga la « commodity » (électricité fournie) au fournisseur n'est pas un prix unique pour plusieurs années. Il varie d'une année à l'autre et même, d'un mois à l'autre. Le prix varie en fonction de paramètres boursiers (Endex). Le prix que Sibelga prend en compte pour l'établissement du budget MSP est le prix moyen obtenu sur l'année.

Le tarif pour le transport d'électricité (ELIA) varie également d'une année à l'autre. Des nouveaux tarifs pour la période couvrant 2012 à 2015 ont été approuvés par le CREG en mai 2013.

Le montant de surcharges appliquées sur le tarif de transport est également variable d'une année à l'autre. Spécialement pour la cotisation fédérale.

Pour terminer, en ce qui concerne les tarifs de distribution (Sibelga), il faut noter que la redevance de voirie (qui intervient dans le prix) est indexée d'une année à l'autre.

A eux seuls, ces facteurs démontrent comme il est malaisé de prévoir le prix d'achat de l'énergie.

Le tarif social spécifique est le dernier tarif connu, soit celui fixé par la CREG pour la période couvrant août 2014 à janvier 2015.

En ce qui concerne le poste relatif à la « contre-passation de créances impayées » et par là même, d'impayés définitivement abandonnés par SIBELGA et à charge du budget des OSP, les montants calculés pour les clients protégés sont estimés à 30 % des montants facturés.

En ce qui concerne, les « clients hivernaux » l'estimation est identique à celle du programme 2014.

³ Soit environ 90% des montants facturés

En ce qui concerne la consommation moyenne en gaz des clients protégés et hivernaux, cette dernière est passée de 14.000 à 15.000 KWh.

Quant au poste relatif à « l'intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels », il recouvre l'intervention du fonds fédéral destiné à dédommager partiellement Sibelga pour les pertes éventuelles subies à la vente d'énergie aux clients protégés résidentiels à un prix imposé (c'est-à-dire le TSS). Ces clients représentent entre 30 % et 35 % du nombre total de clients protégés.

Cette intervention ne couvre que les dossiers relatifs aux clients devenus protégés parce que bénéficiaire du TSS aux termes de la législation fédérale (et non l'ensemble des clients protégés au sens des ordonnances bruxelloises).

Depuis le 1^{er} avril 2012, seules les pertes résultantes d'une différence entre le TSS et le prix de vente moyen sur le marché sont prises en compte. Ce prix de vente moyen est calculé sur base d'une moyenne pondérée des prix par les fournisseurs présents sur le territoire bruxellois. Ce prix de référence est inférieur à celui des années antérieures, ce qui a comme conséquence la baisse très importante (près de 2/3) des montants avancés à charge du Fonds fédéral.

Tableau 4 : Coût de la fourniture d'électricité aux clients protégés et hivernaux – comparaison de 2012 à 2015

	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Prix d'achat estimé (€/MWh)	159,35	149,20	150,67	0,99%
Achat d'électricité pour la consommation de la clientèle protégée	2.074.269	1.734.408	1.582.010	-8,79%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	139,85	139,11	139,19	0,1%
Facturation à la clientèle protégée	1.784.721	1.617.138	1.461.545	-9,6%
Prise en charge par le fonds fédéral	312.276	114.022	119.621	4,91%
Contre-passations de créances impayées	583.730	506.682	471.398	-6,96%
Total	561.002	509.931	472.242	-7,39%

Source : Sibelga

3.2.3 Prestations techniques (pose et enlèvement de limiteurs)

Dans le cadre de ses missions de service public, Sibelga est en charge du placement et du retrait des limiteurs de puissance ainsi que des opérations techniques visant à la fermeture des compteurs sur décision du juge de paix.

Si nous regardons l'évolution du nombre de limiteurs placés depuis 2011, nous pouvons constater que :

- Au 31/12/2011 : 18.046 limiteurs soit 19 % d'augmentation par rapport au 31/12/2010;
- Au 31/12/2012 : 20.594 limiteurs soit 14 % en plus qu'au 31/12/2011;
- Au 31/012/2013 : 21.007 limiteurs soit 2 % en plus qu'au 31/12/2012;
- Au 31/07/2014 : 21.376 limiteurs soit 2 % en plus qu'au 31/12/2013.

A la lecture des chiffres relatifs au 1^{er} semestre 2014, nous sommes amenés à constater une faible augmentation, similaire à celle rencontrée en 2013.

Sibelga s'est basé sur ces chiffres pour prévoir les besoins humains et en matériel nécessaires en 2015 sur un volume de demandes d'intervention estimé à une situation stabilisée.

En fonction des éléments développés ci-avant et tenant compte d'une baisse de demande d'intervention couplé en interne à une répartition plus souple des tâches ente personnel propre et externe, Sibelga propose un budget 2015 en baisse aussi bien au niveau sous-traitance qu'au niveau des coûts de personnel propre. La diminution budgétaire est de plus de 20 % par rapport au programme 2014.

Tableau 5 : Budget

	Prog.2013	Progr.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Personnel	1.351.437	1.340.890	1.062.779	-20,74%
Sous-traitance	1.583.222	1.431.528	1.114.402	-22,15%
Matériel	138.287	127.313	123.493	-3,00%
Frais de fonctionnement directs	120.662	118.301	87.211	-26,28%
Frais de fonctionnement indirects	1.405.960	1.351.850	1.090.205	-19,35%
Total	4.599.568	4.369.882	3.478.090	-20,41%

Source Sibelga

Nous pouvons de manière raisonnable mentionner que Sibelga a pris tous les paramètres en compte pour avancer ce budget en tenant compte des chiffres actuels du nombre de limiteurs, de l'expertise de son personnel et également de la situation de terrain (nombres d'essais infructueux). Néanmoins, le budget proposé tranche fortement avec celui présenté les deux dernières années.

Sibelga mentionne que le budget proposé intègre la charge des coupures des clients résidentiels sur décision de juge de paix. Coupures dont le nombre a plus que triplé pour l'année 2014 par rapport à 2013, augmentant ainsi la charge de travail du gestionnaire de réseau.

3.2.4 Gestion des clients protégés alimenté en gaz

Pour un développement plus détaillé, nous pouvons nous référer à la partie électricité. Les tendances ainsi que les éléments contextuels sont similaires.

Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux est le suivant :

Tableau 6 : Le budget prévisionnel affecté au service de gestion des clients protégés et hivernaux

	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Personnel	565.938	504.042	484.760	-3,83%
Loyer	37.432	38.330		
Frais de fonctionnement directs	113.243	108.281	91.820	-15,20%
Frais de fonctionnement indirects	470.160	453.902	374.030	-17,60%
Total	1.186.773	1.104.555	950.610	-13,94%

Source Sibelga

Ce budget proposé repose sur les éléments repris dans le tableau ci-dessous :

Tableau 7 : Eléments de base du budget

	Budg.2015
Nombre moyen de clients protégés	2.900
Nombre moyen de clients hivernaux pendant la période hivernale	150

Consommation moyenne (kWh/an) ⁴	15.000
Vente	
Tarif Social Spécifique y compris cotisation fédérale (août 2014 - janvier 2015) (€/MWh)	35,72
Facturation aux clients protégés (€)	1.553.915
Facturation aux clients hivernaux (€)	80.375
Contre-passations de créances impayées par les clients protégés (€) ⁵	474.799
Contre-passations de créances impayées par les clients hivernaux (€) ⁶	72.337
Achat	
Prix d'achat (commodity + frais de distribution + taxes et surcharges) (€/MWh)	50,10
Achat de gaz pour la consommation de la clientèle protégée (€)	2.179.293
Achat de gaz pour la consommation des clients hivernaux (€)	112.722
Intervention du fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels (€)	258.321

Source : Sibelga

⁴ pour les clients hivernaux gaz, on considère que le niveau de consommation est comparable à celui de la consommation d'un client non hivernal (essentiel consommé quasi exclusivement en hiver)

⁵ Soit environ 30% des montants facturés

⁶ Soit environ 90% des montants facturés

Tableau 8 : Coût de la fourniture de gaz aux clients protégés et hivernaux-comparaison des budgets 2013-2015

	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Prix d'achat estimé (€/MWh)	48,69	47,18	50,10	6,18%
Achat de gaz naturel pour la consommation de la clientèle protégée	2.608.482	2.210.313	2.292.015	3,70%
Prix de facturation aux clients protégés (€/MWh)	38,10	38,15	35,72	-6,4%
Facturation à la clientèle protégée	2.000.866	1.786.977	1.634.290	-8,5%
Prise en charge par le fonds fédéral	371.956	250.449	258.321	3,14%
Contre-passations de créances impayées	675.193	577.758	547.136	-5,30%
Total	910.853	750.645	946.541	26,10%

Source Sibelga

3.2.5 Pose pastille gaz

Suite à une analyse plus fine réalisée par Sibelga pour le programme 2014, la situation resterait inchangée en 2015 : les agents chargés de la pose ou du retrait des limiteurs de puissance passent 3 % de leur temps de travail à réaliser des coupures de gaz, contre 5 % estimé les années auparavant.

Dès lors, le budget pose de pastille gaz est estimé à 107.570 € en 2015 contre 135.151 € prévu en 2014, en ce compris les coûts indirects.

4 Service de traitement des plaintes

L'article 25quaterdecies § 4 précise que Sibelga, dans le cadre de ses missions et obligations de service public du gestionnaire de réseau, doit offrir au public un service de traitement efficace de plaintes au travers de procédures simples, transparentes et gratuites.

Comme pour le programme 2014, nous pouvons affirmer que vu les nombreuses collaborations entre Brugel et Sibelga dans ce domaine, le régulateur est persuadé que le travail effectué dans le cadre de cette mission par le GRD, l'est de manière professionnelle et avec un haut niveau de compétence. De plus, nous reconnaissons à Sibelga sa volonté d'amélioration continue.

Tableau 9 : Budget service de traitement des plaintes

Plaintes G	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015	Evolution 2015-2014
Personnel	150.900	159.300	153.942	-3,36%
Frais de fonctionnement directs	6.020	5.198	5.185	-0,26%
Frais de fonctionnement indirects	90.420	90.308	87.392	-3,23%
Total	247.340	254.806	246.519	-3,25%

Source Sibelga

Nous constatons une diminution du budget alloué au service de traitement de plaintes en diminution de près de 3 % par rapport au programme 2014. Cette diminution se portant sur le poste personnel et frais de « fonctionnement indirects » exclusivement.

5 Alimentation des foires et festivités

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

SIBELGA s'assure que le coût de l'activité liée à l'alimentation des foires et festivités ait un impact nul, c'est-à-dire que les recettes couvrent intégralement les dépenses.

SIBELGA prévoit de fournir en 2015 une quantité d'énergie comprise entre 1,4 et 1,5 GWh, comparable à celle des années antérieures.

En 2015, SIBELGA mentionne qu'il compte revoir la documentation et les processus de gestion de cette activité.

BRUGEL souhaite être informé des modifications apportées au niveau de la gestion de cette mission.

Par ailleurs, BRUGEL veillera, dans le cadre de sa compétence tarifaire et de l'approbation des tarifs 2015-2019, à la révision demandée par SIBELGA au niveau des conditions financières appliquées au raccordement, à la gestion administrative et à l'énergie consommée.

6 Amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public

L'article 24 bis de l'ordonnance électricité prévoit que le programme des missions de service public contienne un chapitre spécifique intitulé « amélioration de la performance énergétique de l'éclairage public ».

Conformément au texte de loi, ce chapitre reprend notamment les éléments suivants :

- Le cadastre énergétique des luminaires géré par le gestionnaire du réseau de distribution ;
- Une présentation de l'évolution des consommations sur les cinq dernières années ;
- Le programme d'investissement;
- Une présentation des choix technologiques et de gestion envisagés;
- Les sources d'approvisionnement ;
- Une prévision de l'évolution des consommations pour les cinq années suivantes ;
- Une description du nombre et de la fréquence des pannes, des défauts, des délais d'intervention du gestionnaire du réseau de distribution et des mesures prises par le gestionnaire du réseau de distribution pour assurer une remise en état rapide des installations.

Pour rappel, dans le cadre du transfert de la compétence tarifaire, BRUGEL devra porter de l'attention au manque à gagner lié au financement exclusif de l'éclairage public par les tarifs. En effet, les modifications apportées en 2011 à l'ordonnance ont eu notamment comme conséquence qu'à partir du 1^{er} janvier 2012, SIBELGA a l'obligation de verser l'intégralité de l'art.26 à la Région.

Jusqu'alors, 80% de cette recette était conservée par SIBELGA (30% pour l'URE et 50% pour l'éclairage public). Hors les tarifs fixés pour la période 2009-2012 et prolongés en 2013 et 2014 ne tenaient pas compte de ce changement. En outre, les activités liées à l'URE ne sont ni financées, ni assumées par le gestionnaire de réseau.

6.1 Programme d'investissements

Au niveau de l'évolution du montant total de l'activité éclairage public, le programme 2015 présente une augmentation d'environ 2,7% par rapport au programme 2014. Cette augmentation résulte d'une augmentation conséquente du poste « construction » de 12,8% et d'une diminution des postes « entretien » (-6,6%) et « consommation d'électricité » (-6,39%).

Tableau 10 - Budget éclairage public

Postes budgétaires	2011		2012		2013		2014	2015
	Programme	Réalisé	Programme	Réalisé	Programme	Réalisé	Programme	Programme
Construction	10.999.792	10.027.181	11.565.888	11.074.627	11.828.553	10.049.391	11.341.668	12.796.058
Consommation d'électricité	7.815.432	7.410.630	7.276.434	7.060.508	6.826.258	6.759.273	6.676.205	6.249.373
Entretien et dépannage	4.761.194	4.852.398	5.087.285	4.925.471	5.032.535	4.414.486	5.720.945	5.341.897
Total	23.576.418	22.290.209	23.929.607	23.060.606	23.687.346	21.223.150	23.738.818	24.387.328
	Δ programme/réalisé 5,8%	-	Δ programme/réalisé : 3,8%	-	Δ programme/réalisé -11,6%			

Une découpe détaillée des différents postes construction et entretien a été transmise par SIBELGA. BRUGEL considère cette découpe comme suffisante dans le cadre de ce programme.

L'analyse de l'historique des réalisations montre un bon respect des montants budgétisés. Remarquons tout de même que pour 2013, les montants programmés tentent à nouveau à être supérieurs aux réalisations. BRUGEL veillera dans le cadre du rapport d'exécution du programme 2014 à ce taux et demandera, le cas échéant, à SIBELGA de mener une réflexion sur une amélioration du processus budgétaire lié à cette activité.

6.1.1 Construction des installations

Comme pour les autres années, les activités de construction des installations d'éclairage public, principalement le renouvellement et l'extension du parc d'éclairage public géré par SIBELGA, occupent la première place en termes de budget. Le budget prévisionnel pour 2015 s'élève à 12.634.364 €. Soit une augmentation de 13,29% par rapport au budget estimé pour l'année 2014.

Cette enveloppe budgétaire est la résultante de plusieurs activités décrites ci-après.

Remplacement des luminaires

Comme pour les programmes précédents, l'hypothèse utilisée par SIBELGA pour déterminer le nombre de luminaires à remplacer est basée sur une durée de vie des luminaires estimée entre 20 et 25 ans. En tenant compte de cette limite, SIBELGA se fixe comme objectif de remplacer annuellement entre 4 et 5% du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux.

Pour 2015, l'objectif de 3.485 nouveaux luminaires (3.350 en 2014) à remplacer est programmé.

Construction du réseau spécifique à l'éclairage public

SIBELGA prévoyait la poursuite de la construction d'un réseau spécifique à l'éclairage public pour supprimer le réseau obsolète dit 50/16 et qui génère des pannes fréquentes touchant les installations.

SIBELGA ne consacre pas de paragraphe spécifique pour ce poste pour le budget 2015 mais les intègre aux coûts de construction des installations. Les montants estimés pour ce poste sont donc compris dans les 12.634.364 € prévu pour la construction des installations.

Pour le suivi, les prochains rapports d'exécution devront reprendre le nombre de voiries encore concernées et le montant réel de ces travaux.

6.1.2 Gestion du parc des luminaires

6.1.2.1 Cadastre énergétique des luminaires

Le parc des luminaires, situé sur les voiries et dans les espaces publics communaux, comptait en juillet 2014, 81.397 lampes pour 79.434 luminaires. Les caractéristiques techniques de ces luminaires et de leurs lampes sont intégrées dans une base de données gérée par SIBELGA et permet de mieux cibler les priorités de renouvellements et d'investissements.

Les informations présentées dans la base de données éclairage public de SIBELGA ont un taux élevé de fiabilité. Seules, certaines informations d'infrastructure anciennes sont manquantes ainsi qu'une partie de l'information liée à certains circuits électriques.

Dans son programme, SIBELGA a présenté un inventaire des technologies utilisées sur son parc des luminaires. Les données présentées par SIBELGA montrent la diminution progressive de la part des lampes énergivores (par exemple le mercure haute pression) dans le parc des luminaires au profit des lampes plus efficaces comme le sodium haute pression.

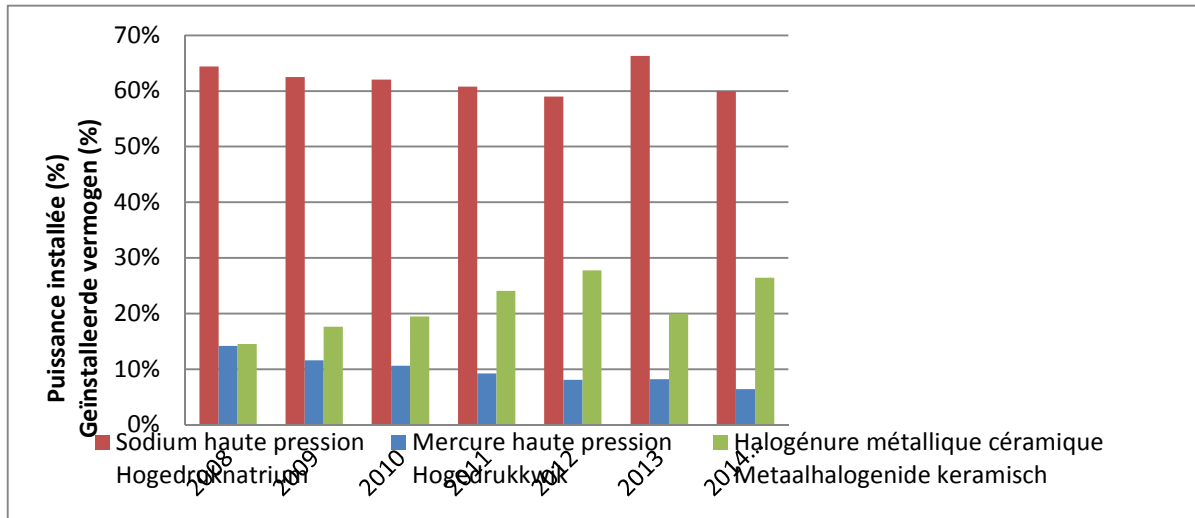
Pour mieux se conformer aux exigences de la réglementation européenne d'écoconception qui assigne des performances minimales à atteindre pour les lampes, SIBELGA affectait à l'intérieur du quota attribué à chaque commune, une quotité variant de 10 à 80% proportionnelle aux luminaires à remplacer, au remplacement des lampes non conformes.

Tenant compte du fait que toutes les lampes au mercure doivent avoir été remplacées pour 2017, SIBELGA précise que le budget affecté depuis 2010 à chaque commune n'est pas suffisant pour atteindre cet objectif. SIBELGA prévoit un budget complémentaire pour permettre un accroissement du rythme de remplacement. Ce budget est inclus dans les 12.634.364 € prévu pour la construction des installations.

BRUGEL approuve cette demande d'augmentation mais demande à recevoir dans le prochain rapport d'exécution le détail des montants alloués à ce poste ainsi qu'un échéancier par commune relatif à la suppression de ce type de lampe.

A mi-juin 2014, 4.334 lampes au mercure doivent encore être éliminées du réseau bruxellois. En juillet 2013, ce nombre était de 4.976.

Figure 6 : Puissance installée des principales sources



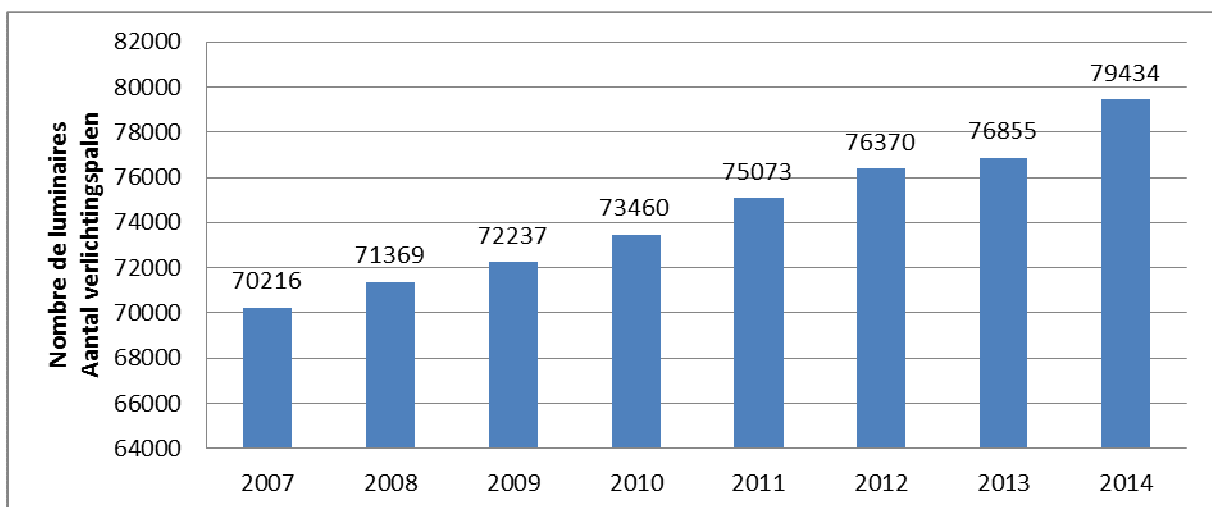
Pour satisfaire à la réglementation européenne qui assigne des performances minimales à atteindre pour les lampes entre autres d'éclairage public, SIBELGA met l'accent depuis plusieurs années sur le remplacement accéléré des luminaires équipés de lampes inefficaces d'un point de vue URE.

Le graphique ci-dessus reprend les 3 catégories de lampes qui représentent le pourcentage le plus élevé en termes de puissance installée sur le réseau. On constate une diminution significative du nombre de lampes mercure haute pression qui sont remplacées principalement par des lampes au sodium basse pression ou halogénures métalliques alimentées par un ballast électronique.

BRUGEL estime que SIBELGA démontre bien sa volonté de respecter la réglementation en vigueur dans le cadre de l'élimination des lampes au mercure.

Comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de luminaires placés en région bruxelloise est en augmentation constante. Comme déjà explicité dans un précédent avis, l'éclairage public évolue dans sa conception en privilégiant davantage l'ensemble des usagers faibles.

Figure 7 : Nombre de luminaires



Essais sur site et utilisation rationnel de l'énergie

SIBELGA continuera ses différents projets relatifs au dimming et la gestion centralisée, à l'introduction des LEDs en éclairage public et autres études URE.

Le programme prévoit un montant de 81.012€ pour le suivi de ces différentes actions. Ce montant est nettement inférieur à celui du programme 2014 (138.411) et en légère hausse par rapport à 2013 (76.169 €).

Dans son programme 2014, SIBELGA prévoyait de définir les grandes orientations technologiques qu'elle suivra dans les prochaines années. Cette « roadmap » n'est toujours pas finalisée lors de l'élaboration de ce programme 2015. SIBELGA avance toutefois les éléments importants suivants :

- Le remplacement des anciennes sources lumineuses par des sources plus modernes et notamment la suppression des lampes au mercure haute pression (voir point ci-avant).
- Le recours généralisé aux technologies LED n'est pas une option avant 2018 au moins pour des raisons de fiabilité, de modalités et coûts d'exploitation.
- En matière de dimming, un déploiement massif n'est pas prévu mais le dimming sera implémenté progressivement sur les luminaires équipés de ballast électroniques. Le ballast électronique sera par ailleurs systématiquement installé.
-

BRUGEL prend acte de ces premières orientations mais ambitionne d'aller plus en détail dans l'analyse (impact budgétaire, site choisi pour les sites dimming,...).

Dès lors, comme mentionné dans son précédent avis sur le programme 2014, BRUGEL souhaite que ces orientations lui soient exposées avant leurs mises en œuvre et leurs budgétisations dans les prochains programmes ou lors de discussion technique spécifique avec SIBELGA en cours d'année.

Plan lumière

Pour rappel, SIBELGA en tant que consultant technique participe à l'élaboration des plans lumières des communes en collaboration avec des concepteurs spécialisés mandatés par celles-ci.

Vu l'intérêt de certaines communes, SIBELGA a budgétisé ce poste à 80.682€, soit une légère augmentation par rapport au budget 2014 (+ 29.246 €). Toutefois, les montants alloués à ce poste sont bien inférieurs aux montants alloués pour la période 2011-2013.

Entretien du parc

L'entretien du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux consiste dans le remplacement préventif des lampes et le dépannage des luminaires vétustes ou défectueux.

A) Remplacement systématique des lampes

De manière identique aux années précédentes, SIBELGA continuera son programme de remplacement préventif et systématique des lampes afin d'éviter des pannes et par conséquent, les coûts d'interventions associés. Les hypothèses utilisées les autres années sont conservées pour évaluer le nombre de remplacements prévus. Cette quantité a été estimée en fonction de la durée de vie

moyenne des lampes (2 ans pour les lampes dites « blanches » et 3 ans pour les « jaunes ») et en tenant compte de l'évolution annuelle du nombre de points lumineux (2% par an) sur le réseau.

Le nombre de lampe à remplacer en 2015 s'élève à environ 20.500 soit une diminution de 8.000 lampes par rapport à 2014. Cet écart important se justifie d'une part par le fait de ne plus procéder au remplacement systématique des luminaires équipés de lampes au mercure et d'autre part par l'augmentation du nombre de lampes pouvant être remplacées tous les 3 ans.

Le budget 2015 estimé pour ce poste est de 929.550 €. Ce montant est inférieur d'environ 32% par rapport au budget 2014.

B) Dépannage et réparation des dégâts aux installations

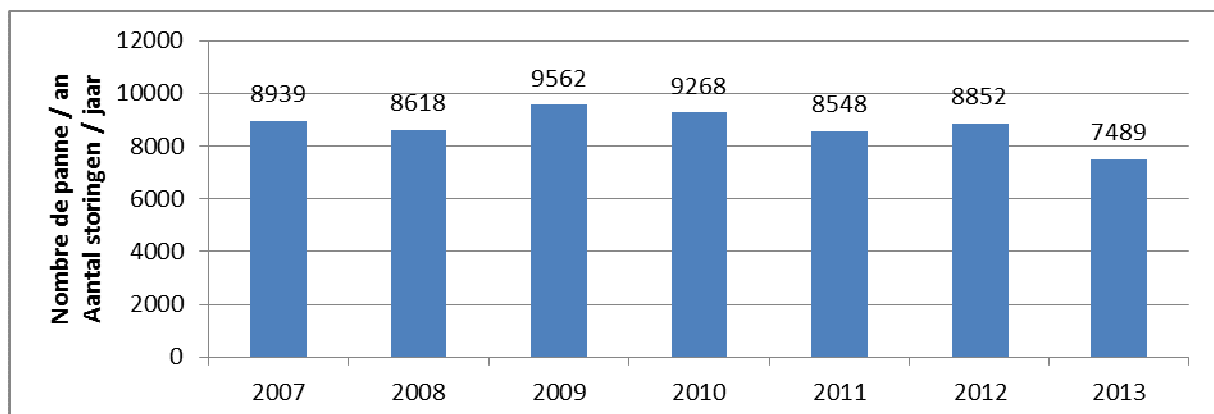
Outre les remplacements systématiques repris au point ci-avant, l'activité entretien du réseau éclairage public contient un poste lié aux interventions curatives.

Les montants consacrés aux activités de dépannage sont basés sur une extrapolation des données constatées durant les années précédentes. En effet, les dégâts enregistrés fluctuent et sont indépendants du gestionnaire de réseau. Le montant prévu pour ce budget 2015 s'élève à 4.375.330 € (+1,8%). Ce budget comprend également les frais liés au projet de numérotation des coffrets d'alimentation de l'éclairage public et la mise à jour de la base de données.

SIBELGA a prévu un budget 2015 de 37.017€ (contre 48.054 € en 2014) pour le nettoyage des armoires d'alimentation et le « recoating » de certains poteaux. Ce budget est en diminution constante compte tenu des efforts de SIBELGA depuis 2012.

Les statistiques relatives au nombre de pannes et au taux de respect des délais d'intervention convenus, ventilés par types de pannes, sont détaillées dans le rapport que SIBELGA remet chaque année sur l'exécution de ses missions de service public.

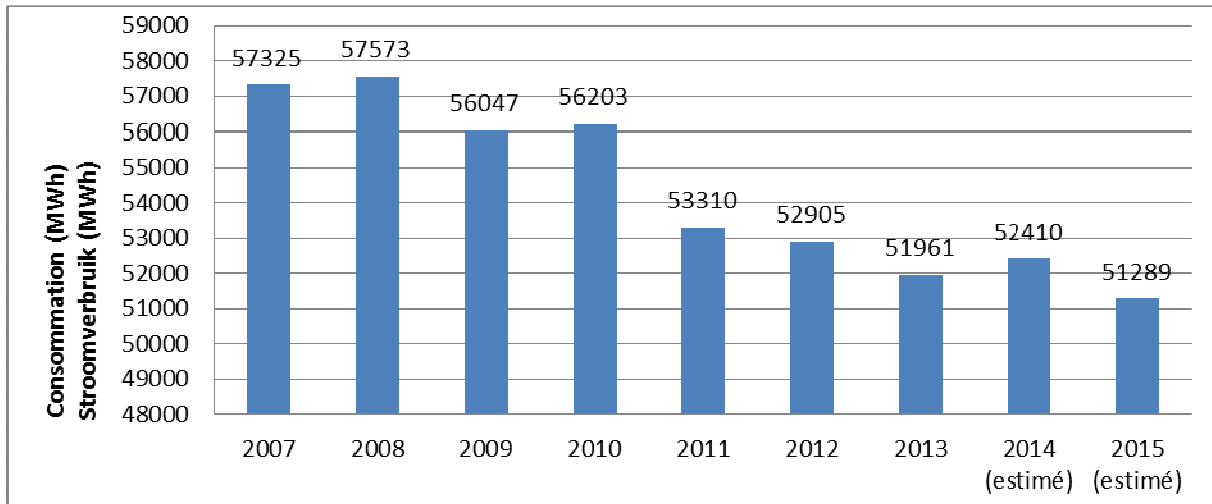
Figure 8 : Nombre de pannes par an



6.2 Consommations et facturation de l'éclairage public

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de la consommation en électricité du parc des luminaires situés sur les voiries et dans les espaces publics communaux de la Région de Bruxelles-Capitale. Pour ce qui concerne l'année 2014, la consommation prévisionnelle était de 52.410 MWh voire moins suivant les informations transmises par SIBELGA.

Figure 9 : Consommation totale éclairage public



Pour rappel, l'énergie consommée par les luminaires n'est pas mesurée mais estimée en multipliant le nombre d'heures de fonctionnement par des forfaits de puissance préétablis par SYNERGRID pour chaque type de lampe. Comme expliqué dans les précédents rapports, en 2010, SYNERGRID a revu les puissances assignées à plusieurs types de lampes sur base d'une campagne de mesure sur site ce qui a eu pour conséquence une réduction de la puissance installée du parc d'éclairage géré par SIBELGA.

Pour les prochaines années, tenant compte des projets visant une meilleure efficacité énergétique et de la pénétration accrue de dimming et du ballast électronique, SIBELGA maintient ces prévisions et projette une diminution de 0,5% sur base annuelle. L'estimation de consommation pour 2015 est ainsi de 51.289 MWh. BRUGEL constate effectivement que la diminution des consommations était respectivement de -0,8% entre 2011 et 2012 et de -1,8% entre 2012 et 2013.

Le budget global pour l'alimentation de l'éclairage public en 2014 est estimé à 6.249.373 € soit une réduction de 6,4% par rapport au budget 2014.

SIBELGA achète l'électricité nécessaire à l'alimentation de l'éclairage public en passant par les procédures de marché public. Jusqu'au 31 décembre 2014, l'énergie fournie dans le cadre de l'éclairage public est majoritairement issue de source d'électricité verte. A partir du 1^{er} janvier 2015, un nouveau fournisseur a été désigné, toutefois son fuel mix n'a pas encore été transmis.

BRUGEL, dans le cadre de son rapport sur les pratiques non-discriminatoires vérifie le caractère raisonnable des prix obtenus pour la fourniture d'éclairage public.

7 Coût global budgété des obligations de service public

Tableau 11 - Coût global budgété des obligations de service public

	Prog.2013	Prog.2014	Prog.2015
Electricité	31.311.358	30.732.864	30.252.974
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	2.341.158	2.127.933	1.898.158
Prise en charge par le fonds fédéral	312.276	114.022	119.621
Placement/ enlèvement limiteurs de puissance	4.599.568	4.369.882	3.478.090
Eclairage public	23.687.346	23.738.818	24.387.328
Suivi clientèle et gestion des plaintes	371.010	382.209	369.778
Gaz naturel	3.548.690	3.342.664	3.343.919
Gestion des clients protégés et droit à l'énergie	2.097.626	1.855.200	1.897.151
Prise en charge par le fonds fédéral	371.956	250.449	258.321
Sécurité des installations intérieures gaz	687.981	847.058	834.359
Suivi clientèle et gestion des plaintes	247.340	254.806	246.519
Pose pastille gaz	143.787	135.151	107.570
Total	34.860.048	34.075.528	33.596.893

Source Sibelga

8 Conclusions

Depuis le 20 août 2011 et les modifications intervenues au niveau de la protection du consommateur et principalement l'élargissement des conditions d'accès au statut de client protégé, Sibelga a adapté ses moyens de travail et assure de manière optimum des missions de gestion et d'alimentation des consommateurs précarisés. Le gestionnaire de réseau a réussi, durant ces dernières années, à mettre sur pied des procédures automatisées performantes.

Le programme présenté par Sibelga pour l'année 2015 et relaté dans cet avis tient compte des obligations des missions de service public à charge du gestionnaire de réseau et y répond. Néanmoins, Brugel souhaiterait attirer l'attention sur deux points développés dans cet avis sans que son avis positif sur le programme 2015 de Sibelga soit remis en cause :

D'une part, le nombre de clients protégés avancés par Sibelga pour l'année 2015 pourrait être nettement revu à la baisse et ceci tenant compte de l'application, fin 2014, de l'art 25octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité. L'impact sera une baisse importante du nombre de clients protégés « sortant » et la baisse des « entrants ».

Le programme proposé par SIBELGA pour le volet éclairage public reprend bien les activités décrites dans l'ordonnance « électricité ». Les éléments avancés par SIBELGA permettent à BRUGEL d'attester de la bonne gestion de l'activité éclairage public.

Le programme 2015 démontre que SIBELGA continue à s'impliquer dans différents projets liés à l'utilisation rationnelle de l'énergie dans le domaine de l'éclairage public tel que le dimming, l'élimination des sources énergivores,...

Dans son programme 2014, SIBELGA prévoyait de définir une feuille de route et de se positionner sur les grandes orientations qu'elle compte suivre au cours des prochaines années en matière d'éclairage public. Le programme 2015 reprend de façon succincte les premières orientations retenues par SIBELGA. BRUGEL souhaite que l'ensemble des orientations lui soient exposées avant leurs mises en œuvre et leurs budgétisations dans les prochains programmes.

Par ailleurs, BRUGEL a attiré l'attention à plusieurs reprises sur les éléments d'information complémentaires qui devront être pris en considération dans la rédaction des prochains rapports d'exécution des missions de service public de SIBELGA.

Dans le cadre de sa compétence tarifaire, BRUGEL vérifiera que le montant repris dans le cadre de ce programme de mission de service public pour l'année 2015 sert bien de référence à SIBELGA pour l'établissement des propositions tarifaires 2015-2019.

En outre, le budget global de l'activité éclairage public pour 2015 a été détaillé de façon suffisante et ne présente aucun autre point d'attention particulier.

Brugel propose au Gouvernement d'approuver le programme 2015 des missions de service public.

* *

*