

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

**RAPPORT
ANNUEL**

2019

Table des matières

BRUGEL en bref	3
Interview croisée de Pascal Misselyn, Coordinateur de BRUGEL et Éric Mannès, Président ad interim de BRUGEL et Administrateur pour le secteur de l'eau	4
Nos engagements	6
Les 6 métiers de BRUGEL	7
1 Service Tarif	8
2 Service des Litiges	10
3 Service des Affaires socioéconomiques	12
4 Service Juridique	14
5 Service Marché et Réseaux	17
6 Services Énergies renouvelables	20
Actions concertées avec les acteurs du marché	22
Suivi budgétaire et marchés publics	24
Structure et personnel	26

BASE LEGALE

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

« communiquer chaque année au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un rapport sur l'exécution de ses obligations, les mesures prises et les résultats obtenus sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels. BRUGEL publie dans le mois de son adoption son rapport annuel sur son site Internet ».

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

BRUGEL en bref

BRUGEL est la commission de régulation bruxelloise pour les marchés du gaz et de l'électricité.

Créée le 1^{er} janvier 2007, BRUGEL réglemente et surveille le marché de l'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale. BRUGEL s'assure que le réseau de distribution soit efficace, accessible et fiable pour les consommateurs et les producteurs. BRUGEL s'engage à garantir un fonctionnement sûr du marché, un réseau intelligent et une protection vigilante du consommateur. En tant que régulateur, BRUGEL fournit des conseils au gouvernement et au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et travaille en bonne collaboration avec toutes les parties prenantes du marché de l'énergie.

En 2017, BRUGEL a vu ses compétences s'élargir et a reçu trois nouvelles missions concernant le secteur de l'eau : le contrôle du prix de l'eau (établissement des méthodologies tarifaires et approbation des tarifs du secteur), l'approbation des conditions générales et la mise en place d'un service de médiation. BRUGEL assure également une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

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

- d'un conseil d'administration composé d'un président et de quatre administrateurs nommés par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- d'une équipe de conseillers et d'assistants.



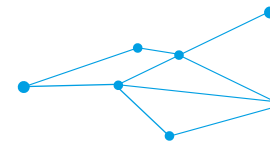
31
agents



646
documents produits en
13 ans (avis, décisions,
études, propositions,...)



4,6 Mio €
par an de budget



« Une année inscrite sous le signe de l'innovation ! »



Pascal Misselyn
Coordinateur de
BRUGEL



Éric Mannès
Président ad interim de
BRUGEL et Administrateur
pour le secteur de l'eau

Interview croisée de **Pascal Misselyn**, Coordinateur de BRUGEL, et d'**Éric Mannès**, Président ad interim de BRUGEL et Administrateur pour le secteur de l'eau.

Faits marquants

Pascal Misselyn : Pour BRUGEL, les grands faits marquants de cette année 2019 ont été l'adoption par l'Union européenne du « Clean Energy Package », le véritable bond en avant des énergies renouvelables, de gros chantiers comme les méthodologies tarifaires et le lancement d'une « sandbox » qui permet aux porteurs de projets de proposer des initiatives créatives en faveur du développement de la transition énergétique.

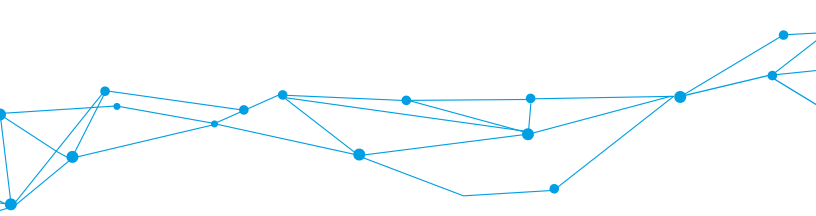
Éric Mannès : Pour le secteur de l'eau, BRUGEL a initié un dialogue très constructif sous forme d'ateliers avec VIVAQUA et la SBGE.

Stabilité des prix de l'énergie

Pascal Misselyn : Pour la partie régulée, BRUGEL a œuvré à la stabilité des méthodologies tarifaires qui limitent fortement les augmentations et favorisent même les diminutions pour le gaz.



Retrouvez l'interview complète d'Éric Mannès et de Pascal Misselyn sur le site dédié au rapport annuel 2019. Eric et Pascal y reviennent sur tous les enjeux liés aux marchés de l'électricité et du gaz ainsi que sur les enjeux liés à la tarification de l'eau.



Précarité énergétique

Pascal Misselyn : Globalement, la pauvreté, l'endettement, les difficultés de paiement, le nombre de limiteurs de puissance et de clients protégés n'ont pas changé par rapport aux années précédentes.

Éric Mannès : Nous constatons à nouveau que le système de protection du consommateur bruxellois ne joue pas en faveur de la dynamique du marché de l'énergie.

Plateforme ATRIAS

Pascal Misselyn : Le bout du tunnel est en vue. Les concepteurs du projet ATRIAS ont cependant dû faire l'impasse sur toute une série d'applications qui participent à la dynamique de la transition énergétique. Mais des initiatives parallèles pourraient répondre aux besoins des GRD dans ce domaine.

Énergies renouvelables

Éric Mannès : On ressent désormais qu'il y a une volonté du public bruxellois d'avancer dans la transition énergétique, notamment au niveau de l'intérêt porté aux véhicules électriques.

Pascal Misselyn : Nous constatons également qu'un nombre croissant de Bruxellois s'intéressent au développement des communautés d'énergie.



Comme les années précédentes, nous avons cultivé cette volonté de dialogue, en organisant notamment des consultations.

Stratégie opérationnelle vis-à-vis des acteurs du secteur

Pascal Misselyn : Comme les années précédentes, nous avons cultivé cette volonté de dialogue, en organisant notamment des consultations. En 2019, nous avons notamment proposé une formule innovante de consultation pour le plan d'investissement du GRD.

Éric Mannès : Le nouveau conseil d'administration (CA) de BRUGEL a adopté une approche plus volontariste et pousse les équipes à proposer des initiatives innovantes.

Contrôle du prix de l'eau

Éric Mannès : BRUGEL a commencé par étudier le fonctionnement du secteur avant d'instaurer un système de régulation Cost + qui a poussé les deux opérateurs à la réflexion. En 2019, VIVAQUA a développé, présenté et mis en place un plan stratégique VIVAnext très ambitieux. Ce plan propose une réorganisation des procédures, mais également des mentalités, au niveau de la société.



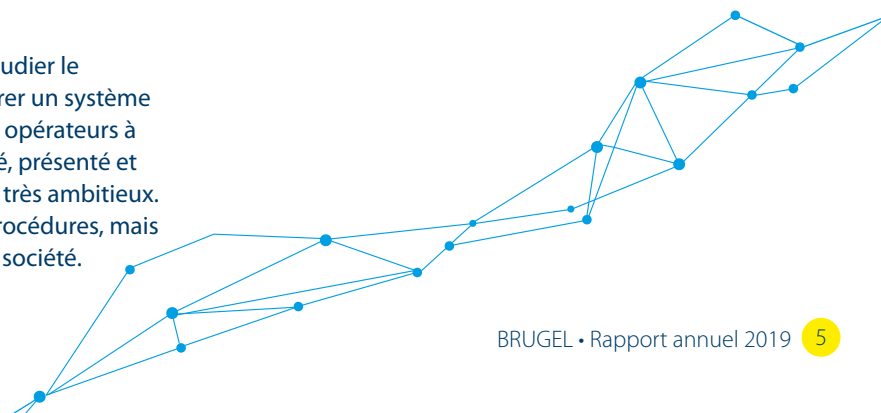
On ressent désormais qu'il y a une volonté du public bruxellois d'avancer dans la transition énergétique, notamment au niveau de l'intérêt porté aux véhicules électriques.

Contrôle de gestion

Pascal Misselyn : Nous avons constitué des KPI (indicateurs de performance) et développé un tableau de bord. Nous espérons ainsi parvenir à une certaine stabilité et fonctionner avec plus de monitoring.

Conseil d'administration

Éric Mannès : En 2019, les CA ont été assurés avec trois administrateurs sur cinq. Cette disposition a permis à BRUGEL de remplir pleinement son rôle pour les secteurs de l'énergie et de l'eau.



Nos engagements

Afin d'exercer au mieux ses prérogatives, le conseil d'administration de BRUGEL a défini ses engagements stratégiques pour un fonctionnement efficace du marché.

- 1**
Garantir un marché de l'énergie performant et équitable au bénéfice du consommateur
 - Contrôler le bon fonctionnement du marché et le maintien d'un « level playing field » pour tous les acteurs de l'énergie ;
 - Contrôler la mise en œuvre des obligations de service public par les acteurs économiques du marché, en particulier celles visant à protéger le public fragilisé.
- 2**
Promouvoir le développement efficient et durable des réseaux de distribution et de transport régional du gaz et de l'électricité
 - Contrôler les plans d'investissement du gestionnaire du réseau de distribution du gaz et d'électricité (SIBELGA) et du gestionnaire du réseau de transport régional d'électricité (ELIA) ;
 - Contrôler le respect des règlements techniques par ces mêmes acteurs et s'assurer de leur bonne adéquation avec les réalités du marché ;
 - Se charger du suivi de la qualité des réseaux et du travail des gestionnaires pour développer leurs réseaux de manière durable (smart grid, smart metering, intégration de la production d'énergies renouvelables).
- 3**
Conseiller de manière qualitative, précise et proactive les autorités sur le marché de l'énergie à Bruxelles
 - Faire régulièrement rapport au parlement bruxellois sur le bon fonctionnement du marché et la protection des consommateurs, en particulier les plus précarisés ;
 - Remettre au gouvernement des avis et recommandations à sa demande ou d'initiative sur les grands enjeux du marché de l'énergie.
- 4**
Utiliser au mieux les compétences et l'implication de BRUGEL dans le domaine de l'énergie
 - Collaborer activement avec les autres régulateurs belges et européens ;
 - Consulter toutes les parties prenantes du marché et faciliter le dialogue entre elles ;
 - Consolider l'information utile et la communiquer aux différentes parties impliquées.
- 5**
Être au service du public
 - Informer régulièrement et de manière accessible tous les publics sur leurs droits et devoirs ;
 - Recevoir et traiter de la manière la plus efficace possible les plaintes des consommateurs ou, à défaut, renvoyer celles-ci vers les services compétents ;
 - Octroyer dans les délais impartis le statut de client protégé aux personnes en difficulté de paiement.
- 6**
Participer activement à la bonne mise en œuvre de la politique énergétique de la région
 - Certifier les installations photovoltaïques et de cogénération en Région bruxelloise ;
 - Octroyer des certificats verts ;
 - Rendre compte au parlement et au gouvernement de la région des différents aspects du développement des énergies renouvelables à Bruxelles.

Les 6 métiers de BRUGEL

Afin de mener à bien les différentes missions de contrôle et de conseil qui lui ont été assignées, BRUGEL a choisi d'articuler son activité autour de six métiers clés.

- 1 Service Tarif
- 2 Service des Litiges
- 3 Service des Affaires socioéconomiques
- 4 Service Juridique
- 5 Service Marché et Réseaux
- 6 Services Énergies renouvelables

Epaulé par le pôle interne services généraux, l'ensemble de ces équipes de conseillers et d'assistants est chapeauté par un coordinateur qui rend compte au conseil d'administration. À l'instar de l'électricité et du gaz, la mission eau est analysée transversalement.





Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects
tarifaires chez BRUGEL

1 Compétence tarifaire

Conformément à l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL est compétente en matière de tarif de distribution de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale depuis le 1^{er} juillet 2014. De nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, dont une relative au contrôle de la tarification de l'eau, sont devenues opérationnelles en 2018.

ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Contrôle des soldes tarifaires de SIBELGA

Au regard de la mission que lui confie l'ordonnance bruxelloise du 8 mai 2014, BRUGEL a procédé en 2019 à l'exercice du contrôle des soldes régulatoires du gestionnaire du réseau SIBELGA. À l'issue de ce contrôle, BRUGEL a rejeté certaines dépenses considérées comme non justifiées et déraisonnables.

Mécanisme d'incitation

En 2019, BRUGEL a constaté que le gestionnaire du réseau SIBELGA avait tendance à optimiser le mécanisme d'incitation au détriment des tarifs, sans pour autant augmenter son efficacité. Compte tenu de la faible influence de BRUGEL sur certains coûts liés aux ressources humaines du GRD, le régulateur a également remis en question le mécanisme de négociation (commission paritaire) actuellement d'application pour le secteur de l'électricité et du gaz.

Soldes régulatoires importants

Fin 2018, les soldes cumulés s'élevaient à 123,3 millions d'euros pour l'électricité et 112,9 millions d'euros pour le gaz, dont plus de la moitié non encore affectés à certains projets. Pour la période 2020-2024, un montant de l'ordre de 45 millions d'euros a été affecté afin de lisser les coûts de distribution de l'électricité sur la période.

Gaz et transition énergétique

Durant l'exercice 2019, le régulateur bruxellois a notamment proposé d'évaluer certains mécanismes qui permettraient au gaz de financer une partie de la transition énergétique.

Approbation des tarifs de distribution

Tous les 5 ans, le contrôle et l'approbation des tarifs de distribution constituent une étape primordiale pour le service tarifaire du régulateur bruxellois. En 2019, BRUGEL a dans un premier temps validé les hypothèses structurantes des propositions tarifaires. Cet exercice a tenu lieu de pré-validation de l'ensemble des tarifs pour des prestations techniques comme la pose de compteurs, etc.



Pour plus de détails, retrouvez l'interview complète de Jérémie Van Den Abeele sur le site dédié au rapport annuel 2019 où il aborde également les coûts gérables et non gérables de Sibelga, le changement de modèle de régulation pour les tarifs de l'électricité et du gaz, mais également le coût vérité de l'eau

Baisse sensible et augmentation progressive

Lors de cet exercice d'approbation, BRUGEL a constaté qu'en électricité, l'enveloppe globale à couvrir par les tarifs affichait une baisse sensible entre 2019 et 2020, pour ensuite progresser sur toute la période 2020-2024.

Hausse modérée du budget tarifaire gaz

Pour le secteur du gaz, BRUGEL a également constaté une baisse du budget tarifaire de 107,2 millions d'euros entre 2019 et 2020, avec le maintien d'un tarif globalement stable durant cette période et une augmentation de +/- 2,5 % sur 5 ans.

Élaboration d'une feuille de route sur 5 ans

Pour optimiser l'encadrement budgétaire du GRD bruxellois, BRUGEL envisage d'élaborer une feuille de route sur 5 ans afin de définir clairement les objectifs poursuivis.

Communautés d'énergie et transition énergétique

En 2019, BRUGEL s'est penchée pour la première fois sur les questions tarifaires liées aux projets d'autoconsommation collective et de communautés d'énergie. Compte tenu du caractère innovant des projets, le régulateur souhaite bénéficier d'une liberté tarifaire basée sur un régime de dérogations.

Tarifs capacitaires

Depuis 2018, une partie des tarifs de distribution est désormais facturée en fonction des kilowattheures consommés, et une autre l'est sur base de la puissance de raccordement mise à disposition de l'utilisateur final. Pour la période 2020-2024, cette partie capacitaire couvre 20 % du tarif pour l'utilisation et la gestion du réseau de distribution basse tension.

Hausse des tarifs pour la moyenne tension (MT)

La suppression du prix plafond et du facteur de dégressivité ont eu des répercussions haussières pour les utilisateurs du réseau moyenne tension. Ces mesures tarifaires seront introduites de manière progressive (jusqu'en 2029) afin d'éviter une augmentation abrupte des tarifs.

SECTEUR DE L'EAU

Méthodologies tarifaires « eau »

BRUGEL a développé deux méthodologies tarifaires pour répondre aux besoins des deux opérateurs du secteur : VIVAQUA et SBGE. Au cours de cet exercice, BRUGEL a fixé un prix qui assure le financement pérenne de l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau. Si le législateur considère que ces tarifs sont prohibitifs, il dispose de la possibilité de les rectifier via un subside ou de mettre en place des mesures sociales.

Modèle de régulation

En 2019, BRUGEL a défini un modèle de régulation qui va de 2021 à 2026. Ce délai s'avère nécessaire pour apprendre à connaître les acteurs du secteur et modifier au besoin les méthodologies. BRUGEL a ainsi effectué une analyse approfondie permettant de délimiter le périmètre d'activité des opérateurs et leurs besoins en investissements. Pour VIVAQUA, le besoin en investissement s'élèvera structurellement à plus de 100 millions d'euros par an, durant 20 à 25 ans. Comme les recettes actuelles ne sont pas suffisantes pour couvrir ces frais, une augmentation des tarifs devra assurer les investissements à venir.

Augmentation des tarifs

Selon les estimations de BRUGEL, les tarifs devraient augmenter d'au moins 20 % en

Région de Bruxelles-Capitale. Car si les besoins annuels en investissement correspondent approximativement aux amortissements pour l'approvisionnement, il n'en est pas de même pour l'assainissement et plus particulièrement pour l'activité de collecte des eaux usées.

Tarif social

La nécessité de réfléchir à la mise en place d'une protection sociale via un tarif social ou une autre forme est un réel besoin qui dépend du législateur.

Modification de la structure tarifaire

Pour les consommateurs, BRUGEL a proposé de modifier la structure tarifaire en la faisant passer de quatre à trois tranches et de revoir les conditions d'application de certains tarifs.

Indexation des tarifs 2020

Durant la période transitoire qui s'étend jusqu'à l'application effective des méthodologies tarifaires, l'ordonnance autorise une modification de tarif pour autant qu'elle soit justifiée au regard du coût vérité et des plans d'investissement des opérateurs. Pour un ménage de deux personnes consommant 35 m³/pers/an, l'application de l'adaptation tarifaire représenterait une augmentation globale de la facture annuelle d'eau de 2,24 %, soit 5,65 € TVAC ou moins de 0,5 €/mois par personne.



Karine Sargsyan

Responsable du service des Litiges au sein de BRUGEL

2 Service des Litiges

« Soutenir et aider les consommateurs ! »

Instauré par le législateur à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL est conçu comme un organisme de règlement extrajudiciaire de ces litiges.

Optimiser les processus et toucher plus de ménages

En 2019, BRUGEL a constaté une augmentation de 27 % des plaintes par rapport à 2018. Cette progression résulte principalement de la campagne d'information et de communication grand public qui a été initiée pour informer de l'existence de ce service.



Envie d'en savoir plus ?
Retrouvez l'interview complète de Karine Sargsyan sur le site dédié au rapport annuel 2019 où elle revient plus exhaustivement sur les sujets phares de 2019.

Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure en 2019

Service des Litiges de BRUGEL	99
Médiation fédérale pour information	1
Plainte directement traitée par BRUGEL	3
Médiation fédérale demande d'avis	3
Demande d'avis traitée par BRUGEL	1
Total	117

BRUGEL a reçu 117 plaintes en 2019 contre 92 en 2018.

Les plaintes les plus récurrentes concernent les refus de faire offre de la part des fournisseurs, les facturations surestimées des consommations frauduleuses et les indemnités non perçues.

Refus de faire offre de la part des fournisseurs

Certains fournisseurs se montrent très inventifs pour détecter, via des informations récoltées d'une manière douteuse, les clients qui présentent potentiellement des

risques d'impayés. Ils utilisent également des méthodes administratives très ingénieuses pour ne pas devoir faire offre de contrat. BRUGEL considère qu'une telle pratique est un refus déguisé de faire offre.

Facturation des consommations frauduleuses

Les plaintes pour facturations surestimées concernent surtout les montants que réclame le GRD aux clients qui ont manipulé un compteur. Ce montant calculé au prorata d'une consommation estimée est alors contesté par l'utilisateur qui réfute les volumes considérés dans le calcul du montant forfaitaire.

L'addition peut devenir très salée lorsque SIBELGA répercute cette estimation sur plusieurs années.

L'examen des plaintes a révélé d'autres points problématiques liées à ce régime qui seront repris par BRUGEL dans un avis dédié.

Intervention d'urgence

Lorsque l'on évoque le service des Litiges, d'aucuns considèrent que la mission de BRUGEL consiste à trier et traiter les plaintes. C'est littéralement réducteur ! Les assistants chargés de gérer les plaintes sont confrontés en première ligne à des appels d'urgence qui induisent un gros travail d'interface.

Une mission à valoriser

Les membres du service, qui travaillent en première ligne, passent également énormément de temps à répondre à des questions sur le cadre légal, sur la protection du consommateur ou sur des problèmes techniques ... BRUGEL estime dès lors que cette charge de travail d'interface devrait être valorisée.

Collaboration avec les services de la justice

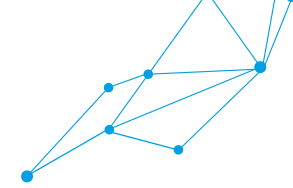
L'ordonnance bruxelloise précise que le service des Litiges est également amené à collaborer avec les services de la justice. Et pour la première fois en 2019, ce service a proposé un appui juridique en proposant des cas de jurisprudences et de décisions de justice spécifiques à certains juges de paix.

Le service des Litiges commence à s'imposer comme un organe d'utilité public auprès des consommateurs, des associations et des instances publiques.



Carine Stassen
Responsable du service
Affaires socioéconomiques
au sein de BRUGEL

3 Affaires socioéconomiques



« Revoir le système de protection dans son ensemble ! »

Parallèlement aux outils mis en place par l'État fédéral pour renforcer la protection des ménages (tarif social spécifique et Fonds énergie), le législateur bruxellois veille également à la protection des consommateurs résidentiels domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Pour permettre à tous les Bruxellois d'accéder au marché de l'énergie, le service des Affaires socioéconomiques de BRUGEL conseille le gouvernement et garantit le bon fonctionnement des différents leviers régionaux mis en œuvre.

En 2019, la protection du consommateur s'est encore appuyée sur les quatre piliers que sont l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, les contrats de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur base volontaire et la décision d'un juge de paix pour résilier un contrat en cours. Les ménages qui se sont retrouvés en fin de contrat durant la période hivernale ont en outre pu conserver leur alimentation et basculer automatiquement chez SIBELGA au tarif social.



Pour plus de détails, retrouvez l'interview complète de Carine Stassen sur le site dédié au rapport annuel 2019. Carine y aborde également le nouveau rôle de facilitateur pour Sibelga ainsi que l'état du marché en 2019.

Quel regard portez-vous sur la teneur de cette protection ?

Carine Stassen : À la suite d'une analyse portant sur le cadre réglementaire et son impact sur le marché de l'énergie en RBC, BRUGEL a constaté que les mesures de protection régionale entravaient la

dynamique concurrentielle du marché et se répercutaient malheureusement sur le client vulnérable.

Tous les indicateurs démontrent clairement la détérioration du marché de l'énergie et de la situation des clients les plus précarisés. Le fournisseur historique possède encore 65 % des parts de marché, le reste se répartissant entre quatre fournisseurs dont deux possédant moins de 5 % du marché. Parmi ces fournisseurs, trois acceptent encore les clients sans clauses additionnelles et proposent des offres sans conditions.

En quoi cette situation pénalise l'ensemble des consommateurs bruxellois ?

Carine Stassen : Beaucoup de ménages qui se retrouvent en fin de contrat, tributaires d'une dette énergétique ou en proie à une coupure de compteur à la suite d'une décision de justice de paix, ne parviennent pas à retrouver un autre fournisseur. Au-delà des ménages en situation de précarité, cette situation a des conséquences sur la totalité des ménages bruxellois.

Les fournisseurs qui se méfient du marché hésitent à proposer des offres alléchantes. Ce qui signifie qu'au niveau des offres globales du marché, les Bruxellois n'ont pas accès à celles qui sont les plus intéressantes ou les plus en adéquation avec leur profil de consommateur. Les bruxellois ont ainsi des tarifs de l'ordre de 20 % supérieurs à ceux proposés en région flamande. Les offres proposées en RBC pour les marchés de niche (fournisseur 100 % vert, offres pour véhicule électrique, ...) sont également fortement réduites par rapport à celles proposées dans les deux autres régions.

Ne faudrait-il pas changer de paradigme ?

Carine Stassen : BRUGEL considère qu'à Bruxelles, la question de l'énergie est trop souvent abordée sous l'angle restreint des clients précarisés. La commission de régulation préconise ainsi de se focaliser sur le client résidentiel lambda afin qu'il puisse profiter d'un marché dynamique et des offres ciblées qui le concernent. Avec, en parallèle, la mise en place d'une protection proactive, ciblée et accompagnée pour les ménages les plus précarisés.

Que pensez-vous du limiteur de puissance ?

Carine Stassen : En 2018, le gouvernement bruxellois avait imaginé (contre l'avis de BRUGEL) qu'il suffisait de supprimer le limiteur de puissance pour augmenter le nombre de clients protégés. En 2019, BRUGEL a constaté que le nombre de clients protégés n'avait progressé que de 10 %, que le nombre de coupures de compteurs électriques avait encore augmenté et que le montant des créances ouvertes chez les fournisseurs n'avait pas diminué. Pour BRUGEL, les procédures administratives pour bénéficier de cette protection sont trop lourdes et le système, trop compliqué à gérer, n'atteint pas sa cible.

Comme le limiteur de puissance (aujourd'hui supprimé) était le principal poste du budget des obligations du service public du GRD, BRUGEL propose de consacrer ces montants à d'autres actions plus utiles et de donner un nouveau rôle au GRD, en tant que « facilitateur du marché ». SIBELGA pourrait être vu comme un lien entre le fournisseur d'énergie et le client dans l'intérêt de ce dernier.

Logique sociale vs logique du marché

Carine Stassen : Selon BRUGEL, la logique sociale bruxelloise se confronte à la logique du marché de l'énergie car les fournisseurs ne disposent pas d'une vision claire des situations et ne peuvent dès lors anticiper leur risque. Avec un marché qui se réduit comme peau de chagrin, le risque est de disposer de trop peu de fournisseurs pour prétendre à un marché libéralisé. Et en 2019, le nombre de fermetures de compteurs pour cause de fin de contrat a été, pour la première fois, supérieur à celui des fermetures liées aux décisions de justice de paix.

BRUGEL préconise dès lors que le système de protection puisse évoluer et devenir plus dynamique en se concentrant sur les clients en difficulté, que ce soit de manière temporaire ou structurelle. Fort de ce constat, BRUGEL souhaite également la mise en place d'une automatisation de la protection pour tous les bénéficiaires du tarif social.

Pourquoi remettez-vous en cause le recours à la justice de paix ?

Carine Stassen : En préconisant la conciliation préalable plutôt que le recours à la justice de paix, BRUGEL est convaincue de pouvoir assurer une meilleure protection des personnes vulnérables. Son ambition est d'inventer un nouveau système via l'automatisation de la protection et du client protégé proactif, alimenté par le gestionnaire du réseau et suivi en guidance sociale par le CPAS. Fin 2019, la commission de régulation a remis un avis en ce sens et rédigé des mesures à proposer au gouvernement.

En 2019, vous avez retravaillé le document national de reprise des énergies. Pourquoi ?

Carine Stassen : En collaboration avec le service communication de BRUGEL, le service social s'est attaché à revoir et clarifier le document fédéral de reprise des énergies en proposant deux documents distincts et abordables pour le commun des consommateurs. Le premier est destiné aux clients conventionnels tandis que le second s'adresse aux clients qui possèdent des panneaux photovoltaïques. Ce document permet en fait d'assurer sans heurt la transition entre l'ancien et le nouvel arrivant dans un logement.

En 2019, le Fonds fédéral gaz et électricité a vu son financement diminuer. Comment BRUGEL a-t-elle réagi ?

Carine Stassen : En 2019, BRUGEL a participé à une étude sur le Fonds fédéral gaz et électricité qui alimente les CPAS. Comme les montants alloués à ce fonds sont en diminution constante, certains CPAS de la Région ne disposaient plus des moyens nécessaires pour acquitter les factures des ménages précarisés. L'étude a été très bien acceptée au niveau du gouvernement qui a promis une indexation à court terme.

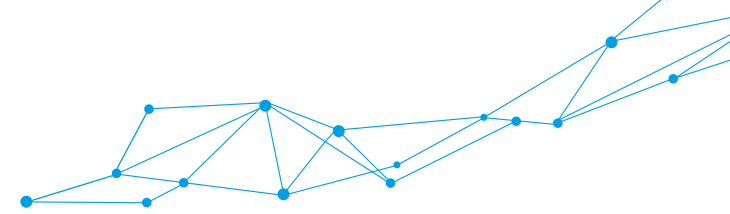


Karine Sargsyan
Responsable du service
juridique au sein de BRUGEL



Retrouvez l'entièreté de l'interview de Karine Sargsyan sur le site dédié au rapport annuel 2019. Karine revient plus en détail sur les nouvelles missions du GRD et l'arrivée des véhicules électriques mais également sur les dossiers juridiques qui ont marqué l'année 2019 ou encore le régime d'indemnisation et le RGPD.

4 Affaires juridiques



« À l'écoute des secteurs de l'énergie et de l'eau »

En 2019, le service juridique de BRUGEL s'est investi d'une mission générale de conseil auprès du gouvernement pour la mise en place de plusieurs projets majeurs : les modalités de fonctionnement de BRUGEL, la transposition du « Clean Energy Package » européen dans le cadre bruxellois, le rôle du GRD à Bruxelles, le développement des véhicules électriques, etc.

MARCHÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

En quoi a consisté votre travail de réflexion sur les modalités de fonctionnement de BRUGEL ?

Karine Sargsyan : En 2019, le service juridique de BRUGEL a intensément travaillé sur la définition de ses missions et de ses modalités de fonctionnement. Il s'est également concentré sur la compréhension de la notion d'indépendance au sein de l'organisation et a contribué à l'évaluation des ressources dont BRUGEL a besoin pour mener à bien ses missions.

Vous avez également évoqué la transposition du « Clean Energy Package » européen dans le cadre bruxellois. Qu'en est-il ?

Karine Sargsyan : Via le « Clean Energy Package », la Commission européenne a adopté plusieurs dispositions légales qui tracent l'avenir du secteur de

l'énergie dans tous les États membres. En matière de transition énergétique par exemple, la Commission européenne souhaite en effet que le consommateur devienne plus proactif et impliqué dans les processus de décision. Les outils pour qu'il puisse le devenir se mettent progressivement en place et concernent entre autres les communautés d'énergie.

La notion de communauté d'énergie a été l'un des sujets sur lesquels BRUGEL a débattu avec l'administration, le gouvernement et les acteurs du marché. L'idée étant de pouvoir transposer au mieux les textes européens au niveau bruxellois.

Au regard de ce « Clean Energy Package », le gouvernement et BRUGEL ont également tenté de déterminer les nouveaux rôles que le GRD SIBELGA est censé tenir dans le paysage énergétique bruxellois. Le régulateur a enfin mené une réflexion approfondie sur l'arrivée des véhicules électriques.

Par rapport au régime des licences, comment avez-vous approché cette thématique ?

Karine Sargsyan : En 2019, une analyse de BRUGEL a révélé que le régime des licences était essentiel pour réguler le marché. Les équipes du service juridique ont dès lors mis en place un groupe de travail chargé de réfléchir sur la teneur des meilleurs critères pour l'octroi d'une licence, sur la mise à disposition d'outils de guidance à l'attention des fournisseurs et sur les modalités de suivi de ces mêmes fournisseurs. Les équipes ont réalisé un ambitieux travail d'analyse jurisprudentielle des décisions rendues à Bruxelles quant aux consommations frauduleuses ou sans contrat.

Qu'en est-il du contrôle des conditions générales des fournisseurs ?

Karine Sargsyan : Fin 2018, BRUGEL avait obtenu la compétence du contrôle des conditions générales des fournisseurs. Dans ce domaine, BRUGEL a opté pour une approche didactique en réalisant un cahier pédagogique sur les obligations de service public des fournisseurs.

Et quid de la révision des règlements techniques ?

Karine Sargsyan : Compte tenu de l'évolution rapide du marché, une analyse menée par BRUGEL a confirmé que la transformation du secteur de l'énergie devait impérativement être accompagnée par un règlement technique moderne. Pour finaliser la modernisation de cet outil, BRUGEL a dans cet esprit tracé une feuille de route qui s'étend sur trois ans.

Le marché de l'énergie à Bruxelles est considéré comme tendu par les fournisseurs d'énergie. Et certains rivalisent d'imagination pour opérer des sélections parmi leurs clients mauvais payeurs ... Quelle parade proposez-vous pour contrer ces pratiques ?

Karine Sargsyan : Le service a analysé toutes les pratiques que déploient les fournisseurs du marché pour sélectionner et écarter certains profils de clients qui présentent des risques de non-paiement. Via des échanges avec certains fournisseurs, BRUGEL a clairement annoncé qu'elle veillait activement au respect des pratiques et de l'ordonnance.

En 2019, BRUGEL a réalisé une étude sur la bonne application du régime d'indemnisation. Quelles conclusions tirez-vous de cette étude ?

Karine Sargsyan : L'ordonnance bruxelloise notifie qu'en cas de coupure d'électricité de plus de 6 heures, le GRD a l'obligation d'indemniser tous les clients qui ont été impactés par cette coupure. En 2019, BRUGEL a réalisé une étude sur la bonne application de ce régime d'indemnisation. A l'issue de cette enquête, il apparaît que seul 15 % des consommateurs ont activé leurs droits en 2019. Pour le raccordement des installations de gaz et des maisons unifamiliales, la situation s'est révélée encore plus problématique. Les retards avaient impacté 70 % à 75 % des raccordements programmés et aucun consommateur n'a été indemnisé. Au regard de cette enquête, BRUGEL a rappelé ses devoirs au GRD et suggéré que l'indemnisation puisse être automatisée (comme aux Pays-Bas ou en France), sans qu'il y ait nécessairement de demande de la part du consommateur.

Quid de la procédure de fournisseur de secours ?

Karine Sargsyan : Depuis quelques années, BRUGEL et les autres régulateurs du pays tentent de mettre en œuvre une procédure efficace pour gérer une faillite ou une défaillance d'un fournisseur d'énergie. En 2019, de nouveaux cas de faillite de fournisseurs nous ont permis de fourbir les procédures établies pour gérer ces défaillances. Un avis rédigé avec l'ensemble des autres régulateurs est actuellement en consultation publique. BRUGEL soutient l'hypothèse que le GRD devrait avoir un rôle pleinement actif dans la gestion d'une faillite éventuelle.

L'année 2019 a été pour BRUGEL une année d'analyses et d'études internes. Dans ce contexte, nos équipes ont abordé plusieurs thématiques et les résultats de ces réflexions seront rendus publics au cours de l'année 2020.



Afin d'optimiser la protection des usagers, BRUGEL s'emploie à prendre toutes les mesures possibles pour avancer dans ce dossier.

Quelles ont été vos missions d'appui aux autres services?

Karine Sargsyan : Compte tenu de la dimension transversale du « Clean Energy Package », la thématique a impacté de nombreux dossiers traités par BRUGEL. Pour le plan d'investissement, le service juridique a activement travaillé avec le service Marché et Réseaux qui coordonne les avis émis sur le sujet. Il a notamment analysé la compatibilité de l'activité de production de SIBELGA et collaboré avec le service tarifaire en veillant à motiver les aspects non discriminatoires des décisions. Le service a enfin collaboré avec le service des Énergies Renouvelables sur la définition du cadre de « projet innovant ».

SECTEUR DE L'EAU

Pour le secteur de l'eau, le service juridique de BRUGEL s'est chargé en 2019 de plusieurs missions d'accompagnement concernant les modalités pratiques de fonctionnement et la mise en place d'un service de médiation.

Quel a été l'apport de votre service dans le traitement des dossiers concernant le secteur de l'eau en 2019 ?

En 2019, BRUGEL a de nouveau initié des ateliers thématiques avec les collaborateurs de VIVAQUA afin de réfléchir à toutes les modalités pratiques de fonctionnement. Le régulateur a également adressé des courriers officiels à VIVAQUA en insistant sur la nécessité d'avancer sur l'adoption des conditions générales. Il a notamment constaté que l'utilisateur de l'eau n'est pas suffisamment protégé, notamment en matière de facturation. BRUGEL a enfin jugé que les dispositifs d'aide au paiement de la facture par l'utilisateur et que les missions du service des plaintes au sein de VIVAQUA et du service de médiation de l'eau au sein de BRUGEL n'étaient pas suffisamment clairs.

5 Marché et Réseaux

« Pour une adéquation entre les exigences du marché et le développement des réseaux ! »

Le service Marché et Réseaux s'est chargé de l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz, la mise en œuvre du marché de la flexibilité. Pour le secteur de l'eau, il s'est chargé de la mise en œuvre des audits sur le fonctionnement du secteur et de la contribution aux autres missions de BRUGEL (contrôle des tarifs et élaboration des conditions générales de vente).

1. SUIVI DE LA GESTION DES RÉSEAUX

Pour assurer le suivi de la gestion technique des réseaux d'électricité et de gaz, BRUGEL étudie chaque année les projets de plans d'investissement du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) et du gestionnaire du réseau de transport (GRT), les rapports sur la qualité des services des gestionnaires ainsi que certaines missions de service public du GRD (éclairage public, sécurité des installations intérieures gaz et conversion des réseaux de gaz).

Transition énergétique

La transition énergétique est le thème qui a guidé et guidera dans les années à venir la réflexion menée par BRUGEL sur le développement et la gestion des réseaux. Cette transition énergétique concerne l'ensemble des objectifs que la Région de Bruxelles-Capitale se fixe au regard de l'ambition européenne d'atteindre la neutralité carbone en 2050.

Compteurs intelligents et mobilité alternative

BRUGEL a lancé une analyse d'opportunités économique, environnementale et sociale pour le déploiement des compteurs intelligents et recommande, après une phase transitoire de préparation et d'analyse, un déploiement progressif et complet de ceux-ci. Pour les véhicules électriques BRUGEL a plaidé pour le développement d'une vision régionale intégrée sur la question. Dans cet esprit, le régulateur a contesté le bien-fondé du projet d'installation de 50 bornes par SIBELGA.



Farid Fodil-Pacha
Responsable du service
technique Marché et
Réseaux au sein de BRUGEL



Envie d'en savoir plus ? Retrouvez l'interview complète de Farid Fodil Pacha sur le site dédié au rapport annuel 2019 où il revient plus exhaustivement sur chaque thématique.

Cadre réglementaire

Dans le cadre des règlements européens imposant les « Grid Codes » (codes de réseau) européens sur le raccordement des productions décentralisées et des raccordements de certaines installations clients, BRUGEL a approuvé en 2019 une série d'exigences techniques liées à ces règlements.

Modifications des règlements techniques

En 2019, SIBELGA a introduit une série de modifications quant aux règlements techniques. Un des principaux aspects de ces modifications a concerné leur proposition de tarif forfaitaire pour le renforcement des raccordements collectifs. Avec l'arrivée des véhicules électriques, BRUGEL estime que le cadre légal doit maintenant évoluer afin de favoriser l'installation des compteurs intelligents et l'instauration de communautés d'énergie capables d'assurer une gestion rationnelle de la capacité.

Clean Energy Package

Proposé par l'Europe, le « Clean Energy Package » vise le plein développement de la transition énergétique. Pour booster cette dynamique et intégrer différentes solutions innovantes, l'Europe entend désormais placer le client au centre du débat. Il devra être en mesure de vendre et d'acheter de l'énergie, valoriser sa flexibilité, disposer de tarifs dynamiques, bénéficier d'un compteur intelligent, etc.

Plans d'investissements

En 2019, BRUGEL a organisé une consultation publique des projets de plans d'investissement électricité et gaz du GRD (SIBELGA) et du GRT (ELIA). Le régulateur a constaté que les montants proposés dans le plan d'investissement électricité avaient sensiblement augmenté à cause de

l'accroissement des coûts (de l'ordre de 20 à 30 %) des travaux. Et que les investissements sur le réseau gaz avaient diminué par rapport aux trois dernières années.

En vertu des dispositions de l'article 24^{te} de l'ordonnance électricité, BRUGEL a enfin estimé que le remplacement des compteurs A+/A- existants ne pouvaient se faire qu'après évaluation préalable. Mais que SIBELGA pouvait par contre installer des compteurs intelligents non communicants pour les prosumers, les nouveaux raccordements (nouveaux bâtiments et rénovation importante) et les véhicules électriques.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau de gaz

Depuis plusieurs années, les indicateurs montrent une amélioration régulière de la qualité de la fourniture en gaz. BRUGEL a également épinglé le nombre relativement réduit de fuites et d'incidents survenus sur le réseau en 2019. Le seul stress hypothétique en matière d'approvisionnement découlerait en fait d'un problème de tremblement de terre au Pays-Bas – pays qui fournit Bruxelles en gaz – dû à l'exploitation des gisements du gaz pauvre.

Sécurité et qualité d'alimentation du réseau d'électricité

En dehors de certaines situations ponctuelles, le réseau de distribution d'électricité disposait en 2019 d'une réserve de capacité importante. Pour assurer la pérennité de cette sécurité d'approvisionnement, BRUGEL recommande que le GRD puisse prévoir des mesures de gestion de la demande (en anticipant notamment l'arrivée des voitures électriques) afin d'éviter l'augmentation ou le remplacement des capacités.

Régulation incitative

BRUGEL a clôturé en 2019 la mise en œuvre du nouveau système de régulation incitative sur les objectifs du GRD. Ce processus en plusieurs étapes consiste à définir les missions, élaborer les indicateurs, fixer les seuils de ces indicateurs, établir des trajectoires de performance, etc.

En 2019, le service a fixé la liste définitive des indicateurs de performance du GRD pour ces trois principales missions. Fin 2019, il a proposé la liste définitive de ces indicateurs et leurs trajectoires de performance jusqu'en 2024. Il a également présenté un système de bonus/malus propre à chaque indicateur.

Gestion du réseau d'éclairage public

Concernant les missions relatives à l'éclairage public, le programme 2020 met en évidence une augmentation du budget par rapport au programme 2019 de l'ordre de 16 %. Celle-ci s'explique principalement par la prise en compte des projets IT conformément à la nouvelle méthodologie tarifaire, mais également à l'augmentation des coûts des sous-traitants.



2. SUPERVISION DU MARCHÉ DE FOURNITURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ

Octrois et retraits de licences de fourniture

En 2019, BRUGEL a ainsi octroyé deux licences gaz supplémentaires et retiré la licence d'électricité au fournisseur Uniper. Seuls 18 fournisseurs d'électricité et 16 fournisseurs de gaz sont réellement actifs sur le segment professionnel, et seulement 6 pour les particuliers.

ENECO a été rachetée en 2019 par MITSUBISHI CORPORATION et CHUBU. Après son rachat en 2018 par le groupe TOTAL, toutes les offres du fournisseur POWEO ont été transférées chez LAMPIRIS.

ATRIAS

En juin 2019, une procédure de conciliation a été initiée entre ATRIAS et le prestataire IT pour que la mise en production de la plateforme puisse être opérationnelle en septembre 2021. Comme la plateforme ne propose pas de solutions performantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique, BRUGEL estime qu'il sera probablement nécessaire de développer des solutions complémentaires.

3. MISE EN ŒUVRE DES PRODUITS DE FLEXIBILITÉ D'ELIA

Gestion des données de comptage de la flexibilité

En 2018, les nouvelles ordonnances électricité et gaz avaient accordé à SIBELGA la compétence de la gestion des données de comptage de la flexibilité. En 2019, BRUGEL a contrôlé l'application de cette nouvelle ordonnance et épinglé certaines lacunes.

Certaines définitions, comme celle de fournisseur de flexibilité ou de gestion de la demande par exemple, n'étaient pas compatibles avec celles proposées aux niveaux fédéral ou européen. L'ordonnance qui avait accordé une nouvelle mission de gestion des données de comptage au GRD avait oublié ELIA en tant que gestionnaire du réseau de transport régional.

Secteur de l'eau

Audit du secteur

En 2019, BRUGEL a réalisé une analyse générale du secteur avant de mettre en œuvre des audits spécifiques sur les politiques d'« Asset Management » et sur la qualité des services des opérateurs du secteur.

Qualité des services

L'étude générale a permis de définir des pistes d'amélioration liées au taux de réponses du centre d'appel téléphonique, à l'enregistrement des plaintes, à l'amélioration des transferts de données, à la révision du processus de recouvrement des factures et à l'optimisation des tournées de relevé des consommations. BRUGEL a lancé en 2019 un audit spécifique pour identifier, sur la base de l'état des lieux et des bonnes pratiques, des recommandations et des indicateurs de suivi pour la mise en œuvre des services de qualité aux usagers de l'eau.

Asset Management

L'analyse a permis de constater des lacunes en matière d'« Asset Management » et relevé que le réseau d'assainissement et les collecteurs appartenant à VIVAQUA souffraient d'un sous-investissement historique.



BRUGEL a décidé de lancer un audit sur la politique d'« Asset Management » des opérateurs qui couvre les premières lacunes identifiées et qui impacte la qualité de certains services rendus aux usagers de l'eau.



Régis Lambert
Responsable Énergies
renouvelables au sein de
BRUGEL



*Envie d'en savoir plus ?
Retrouvez l'interview complète de
Régis Lambert sur le site dédié au
rapport annuel 2019 où il revient plus
exhaustivement sur chaque question.*

6 Promotion des énergies renouvelables

« Gérer et anticiper les évolutions du marché des énergies renouvelables ! »

La mission du service Énergies renouvelables de BRUGEL s'articule autour de trois grands axes : les incitants à la production, l'information sur l'origine de l'électricité verte et l'intégration de l'énergie renouvelable dans le réseau et le marché.

ACTIVITÉ DU MARCHÉ

Quelles ont été les tendances au niveau du parc de production en 2019 ?

Régis Lambert : Au niveau du parc de production, le nombre de dossiers qui sont parvenus à BRUGEL en 2019 a plus que doublé par rapport à 2018. Soit 1 300 dossiers introduits en 2019, contre 600 en 2018. Fin 2019, le régulateur a ainsi répertorié quelque 6 000 installations toutes technologies confondues (5 730 installations photovoltaïques et 270 installations de cogénération). En 2019, plus de 22 MWh (mégawatt-crête) de nouvelles puissances ont été installés en Région de Bruxelles-Capitale pour la production d'énergie solaire photovoltaïque.

Quelle a été l'activité du marché en 2019 ?

Régis Lambert : BRUGEL a réalisé les transactions de 320 000 CV (contre 577 000 CV en 2018) pour un montant total de 57,9 millions d'euros. En 2019, le prix moyen du CV s'élevait à 94,8 euros. Le

montant de ces transactions illustre l'activité du marché durant la période retour quota 2019.

Que penser du retour quota en 2019 ?

Régis Lambert : Le quota de certificats verts s'est élevé à 9,2 % de toute l'énergie fournie en Région de Bruxelles-Capitale, soit 450 526 CV (contre 432 099 CV en 2018) à rendre par les fournisseurs d'énergie pour le 31 mars 2020.

SOUTIEN À LA PRODUCTION

Quels mécanismes de soutien ont été proposés en 2019 aux Bruxellois ?

Régis Lambert : Les prosumers bruxellois, qui ont une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 5 kWc, perçoivent 3 certificats verts (CV) par MWh produit (soit 300 euros par MWh produit). En 2019, le gouvernement a demandé à BRUGEL de revoir le calibrage de ce soutien pour qu'il corresponde mieux à la réalité du marché. Tenant compte de cette nouvelle donne, BRUGEL a suggéré une baisse de soutien allant de - 17 % pour la catégorie la plus petite jusqu'à - 42 % pour la plus grande.



TRAÇABILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ CONSOMMÉE (GARANTIES D'ORIGINE)

Quelles mesures avez-vous prises en 2019 pour garantir la traçabilité des garanties d'origine (GO) ?

Régis Lambert : La GO qui concerne uniquement l'énergie électrique sera à terme étendue au biogaz et à d'autres énergies comme la chaleur verte ou l'hydrogène. L'AIB (Association of Issuing Bodies) a acquis une telle expérience avec les GO électriques qu'il semble évident pour BRUGEL de lui confier la gestion de ces énergies. En 2019, le système qualité de l'AIB a effectué au sein de BRUGEL un audit qui s'est avéré concluant.

INTÉGRATION DES INSTALLATIONS DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Quid de la fin du principe de compensation sur la partie coût du réseau ?

Régis Lambert : En 2018, BRUGEL avait décidé de reporter la fin de compensation sur les frais du réseau jusqu'à l'entrée en vigueur du MIG6. Comme le MIG6 a été reporté en permanence, BRUGEL a décidé de ne plus lier la fin de la compensation à ce projet. Et en juillet 2019, BRUGEL a validé le fait que cette compensation prendrait fin en janvier 2020.

Comment êtes-vous parvenu à gérer les projets innovants de type communautés d'énergie sans disposer des outils législatifs nécessaires ?

Régis Lambert : En juin 2019, BRUGEL a activé la possibilité - via l'ordonnance - de déroger aux règles de marché et aux règles tarifaires pour gérer des projets innovants de type communautés d'énergie. L'interprétation volontariste de cet article a permis de mettre en place un cadre dérogatoire (« regulatory sandbox »). Compte tenu des caractéristiques urbanistiques propres à Bruxelles, ces projets sont essentiels pour le développement des énergies durables et la transition énergétique. Avec ce type de formules, les particuliers qui ne

disposent pas de toitures peuvent intégrer un projet commun d'installation de panneaux photovoltaïques.

Comment comptez-vous intégrer ces concepts dans votre cadre structurel ?

Régis Lambert : Le défi consistera à rédiger un texte qui soit suffisamment simple et lisible. C'est un changement de paradigme qui va également demander un gros investissement en termes de communication si l'on veut que ces opportunités dépassent le cercle de quelques initiés. Il faut à ce niveau éviter un clivage entre consommateurs « avertis » ou non.

GESTION INTERNE

Comment s'est déroulé le lancement de votre extranet ?

Régis Lambert : Le nouvel extranet initié par BRUGEL permet désormais une gestion plus dynamique et plus sécurisée des certificats verts par les utilisateurs. Les transactions de vente sont également effectuées sans passer par de multiples étapes intermédiaires comme c'était le cas précédemment. Après la mise à disposition d'un volet adressé uniquement aux fournisseurs et traitant des garanties d'origine début 2019, toutes les parties prenantes (fournisseurs, prosumers, etc.) ont pu bénéficier pleinement de cet outil et les retours sont globalement positifs.

Comment estimez-vous la manière dont votre service s'acquitte de ses missions ?

Régis Lambert : BRUGEL a procédé à une analyse interne pour jauger la qualité d'exécution de ses missions et mettre en relation les tâches à exécuter avec les ressources dont l'organisation dispose. Cette analyse a abouti à des embauches et à la mise en œuvre d'un processus de recrutement de deux conseillers énergies renouvelables supplémentaires. L'un dédié au système de soutien et un autre à la traçabilité. Entre novembre 2018 et janvier 2020, l'effectif du service est passé de 3 à 7 personnes.

En 2019, vous avez lancé une étude sur le système certificat vert, qu'en est-il ressorti ?

Régis Lambert : En 2019, BRUGEL a missionné la société d'audit PwC pour la réalisation d'une étude qualitative sur le système certificat vert (CV) en cours. Ce bureau de consultance a proposé deux options d'évolution du système. Une solution intra-système qui préserve et améliore l'existant et une solution extra-système qui préconise un changement radical en termes de soutien. Dans ses conclusions, PwC préconise de ne pas changer de système mais de tenter de l'optimiser.

En matière de CV et de GO, l'incinérateur bruxellois bénéficiait d'un montant forfaitaire quant à l'incinération des déchets organiques en vue de produire de l'électricité verte. La situation a-t-elle évolué en 2019 ?

Régis Lambert : Courant 2019, BRUGEL a finalisé une analyse concernant le pourcentage organique de l'électricité verte produite par l'incinérateur de Bruxelles. Comme l'incinérateur perçoit actuellement près d'un quart des CV octroyés de manière forfaitaire par la Région (entre 110.000 et 120.000 CV et GO par an), cette étude va indubitablement modifier le nombre de certificats verts (CV) et de garanties d'origine (GO) octroyés.

Actions concertées avec les acteurs du marché

Pour optimiser ses missions, BRUGEL maintient tout au long de l'année un dialogue constructif avec les nombreux acteurs du secteur. Objectif : maîtriser les évolutions du marché et ses pratiques.

FORBEG

BRUGEL fait partie du FORBEG, le Forum des régulateurs belges d'électricité et de gaz qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG). Six fois par an, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Durant l'année, des groupes de travail réunissent également des experts qui traitent de problématiques spécifiques.

BRUGEL préside de longue date le groupe de travail Smartmetering tandis qu'elle a repris la présidence du groupe de travail Energies renouvelables depuis 2018. Les conseillers de BRUGEL participent activement aux autres groupes de travail permanents tels que : Électricité, Flexibilité, Gaz, Échange d'information et Europe. Par ailleurs, des discussions approfondies sur les questions du fournisseur de secours se sont poursuivies en 2019 et une consultation commune a été organisée. BRUGEL a également coordonné les efforts d'actualisation du formulaire de reprise des énergies indispensable en cas de déménagement.

ATRIAS

BRUGEL participe volontiers aux échanges menés au sein d'ATRIAS, la filiale commune des gestionnaires de réseaux de distribution. Les débats se tiennent à plusieurs niveaux : au sein du comité de marché (MIG6) qui réunit les décideurs des parties prenantes, aux comités de pilotage qui rassemblent les directeurs techniques ou dans les groupes de travail dédiés où experts et

spécialistes débattent de dossiers en cours. BRUGEL est conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

Rencontres fournisseurs

En 2019, BRUGEL a organisé l'une ou l'autre réunion avec l'ensemble des fournisseurs pour débattre de différents sujets : réflexions sur les pratiques commerciales des fournisseurs, marché de l'électricité verte, le fonctionnement du marché et les obligations de service public, le comparateur de prix (Brusim), etc.

Par ailleurs, BRUGEL rencontre les fournisseurs individuellement, à leur demande ou pour discuter de leur perception de l'état du marché ou pour faire le point sur leur licence de fourniture.

Réunions avec SIBELGA

Pour mieux percevoir les réalités de terrain, BRUGEL et SIBELGA (gestionnaire des réseaux de distribution) organisent des réunions mensuelles pour évoquer les dossiers d'actualité, les plaintes traitées, la mise en œuvre des dispositions réglementaires ou les modifications législatives.

Participation à la concertation État-Région

Dans le cadre de l'organe de concertation entre régions et États CONCERE/ENOVER, BRUGEL a participé au groupe de travail qui traite du règlement technique fédéral et de l'implémentation des codes européens.

Collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

BRUGEL collabore activement avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie (SME), d'autant que ce dernier rassemble régulièrement les autorités gérant des plaintes concernant les marchés de l'électricité et du gaz.

En Région de Bruxelles-Capitale, lorsque le consommateur opte pour une médiation, la plainte est traitée par le SME. Si le plaignant demande en revanche une intervention contraignante, c'est le service des Litiges de BRUGEL qui se charge du dossier. BRUGEL collabore également avec le SME lorsque ce dernier sollicite un avis ou souhaite un éclaircissement plus général sur certains textes réglementaires.

Relation avec Bruxelles Environnement (BE)

Trois à quatre fois par an, BE et BRUGEL organisent des réunions de coordination sur les matières relatives aux marchés de l'énergie. Ces réunions permettent d'échanger sur le travail de préparation réglementaire que réalise l'administration de l'énergie et les initiatives que compte prendre BRUGEL.



Relation avec les acteurs sociaux

Les équipes de BRUGEL entretiennent de nombreux échanges avec les différents acteurs sociaux, notamment en assistant aux réunions du Réseau Vigilance et en rencontrant les représentants des CPAS. Ces échanges permettent à BRUGEL de mieux appréhender le quotidien des populations fragilisées, de présenter les évolutions réglementaires et de traiter des questions liées à des dossiers individuels.

Contact avec les juges de paix

Dans un souci de mieux comprendre les procédures et leurs impacts sur les coupures des consommateurs en défaut de paiement, BRUGEL rencontre régulièrement des juges de paix. Ces échanges constructifs ont amélioré la compréhension réciproque.

Consultations publiques

Dans ce même esprit de mieux comprendre les tenants et aboutissants des uns et des autres vis-à-vis des problématiques traitées, BRUGEL met en consultation publique ou restreinte ses projets d'avis ou études d'initiative, ainsi que les documents devant obligatoirement faire l'objet de consultation, comme la méthodologie tarifaire, ou plus nouvellement, les plans d'investissement. Ainsi, en 2019, trois consultations ont été

organisées. Celle sur les plans d'investissement de SIBELGA et ELIA a été accompagnée d'une séance d'information, ce qui a permis de générer plus d'interventions. BRUGEL compte faire un effort supplémentaire en veillant à disposer de notes de vulgarisation pour les rendre encore plus constructives.

Acteurs de l'eau

Avec les nouvelles compétences relatives au secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité établir des relations fortes avec ces acteurs et a multiplié les contacts constructifs avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement. En 2019, BRUGEL s'est donc attelée à mieux connaître les activités des opérateurs (Vivaqua et la SBGE) et les spécificités de leurs infrastructures en organisant 17 ateliers thématiques et 5 journées de visites de sites en RBC et en Région Wallonne.

Par ailleurs, BRUGEL s'est affiliée en tant que membre à part entière du WAREG (European Water Regulators). Cette association regroupe de nombreux régulateurs de l'eau de divers pays et régions européennes. Celle-ci a pour ambition de développer des objectifs communs aux régulateurs sur des problèmes, défis et conditions spécifiques dans le secteur de l'eau. L'affiliation de BRUGEL a donc pour objet de parfaire son apprentissage des enjeux du secteur de l'eau au niveau européen.

Suivi budgétaire et marchés publics

BRUGEL assure seule sa gestion administrative, financière et comptable. BRUGEL formule une proposition budgétaire, la communique, pour information, au ministre ayant l'énergie dans ses compétences et respecte les circulaires du ministre du Budget. Dans le respect de l'indépendance du régulateur vis-à-vis du gouvernement, notre proposition budgétaire a été transmise au parlement qui a voté notre budget.

BRUGEL bénéficie de deux dotations, l'une pour ses missions ENERGIE, l'autre pour sa mission de contrôle du prix de l'EAU. En 2019, la dotation régionale Energie s'élevait à 3.675.000 d'euros, somme qui provient du Fonds énergie et qui reste inférieure au plafond des 15 % fixés par ordonnance. La dotation EAU s'élevait, quant à elle, à 946.000 d'euros.

Notre outil de gestion comptable et budgétaire distingue les budgets par secteur (eau ou énergie), métier (électricité verte, tarif, réseaux, ...) et par projet. Nos comptes sont ainsi les plus détaillés possibles de sorte à assurer la plus grande transparence possible à nos dépenses. À l'instar de tous les OIP bruxellois, la trésorerie de BRUGEL est centralisée sur un compte régional, tandis que les transactions se font d'un compte propre mis en équilibre automatiquement.

En vertu de l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle, BRUGEL est assimilée à un organisme autonome de deuxième catégorie et doit gérer son budget en conformité avec cette ordonnance et ses arrêtés d'exécution. Il est à noter que la charge administrative imposée par cette réglementation est particulièrement lourde pour un organisme de petite taille comme BRUGEL.

L'organe de gestion de BRUGEL a également désigné début 2016 un organe de surveillance des comptables trésoriers et a signé une convention de collaboration avec la direction Finances du SPRB.

En tant qu'organisme public, BRUGEL doit également répondre à diverses obligations prévues dans la législation, notamment dans l'arrêté du gouvernement bruxellois du 24 octobre 2014 concernant les modalités du contrôle de gestion. N'ayant pas de ministre de tutelle, BRUGEL n'a pas l'obligation stricte d'être en conformité avec ce texte. Toutefois BRUGEL veut s'engager dans un processus d'amélioration de ces procédures et démontrer, notamment, la parfaite transparence et indépendance du régulateur.

Au courant de l'année 2018, des KPI ont été définis et mis en place pour mesurer les objectifs opérationnels par service ou par métier. Une fiche synthétique par KPI a été créée et résume la tâche spécifique, le résultat à atteindre, la règle de calcul, s'il s'agit d'une obligation légale ou réglementaire, le service concerné et éventuellement le service d'appui.

BRUGEL est, par ailleurs, soumise au contrôle annuel de la Cour des Comptes, dont une des missions est l'analyse de performance du fonctionnement. Ce qui signifie que celle-ci peut, à tout moment, auditer le contrôle interne et les procédures (ressources humaines, respect des marchés publics, délégation de signatures, etc.) existantes au sein de l'institution.

Bénéficiant d'une dotation publique, BRUGEL est également soumise à la législation sur les marchés publics. Dans les limites de l'ordonnance budgétaire, le conseil d'administration a décidé que les marchés publics passés

BRUGEL formule une proposition budgétaire, la communique, pour information, au ministre ayant l'énergie dans ses compétences et respecte les circulaires du ministre du Budget.

par BRUGEL devaient être soumis à l'avis préalable de l'inspecteur des finances. L'inventaire des marchés publics, sur visa du contrôleur des engagements, est publié sur notre site Internet et communiqué à la Région, comme l'exige l'ordonnance sur la transparence des mandats.

En 2019, des démarches ont été entreprises afin de répondre à la Directive européenne 2014/55/EU qui impose à tous les pouvoirs adjudicateurs aux niveaux régional et local d'être en mesure d'accepter la facturation électronique pour le 17 avril 2020 au plus tard.

Dans un premier temps, BRUGEL a demandé à tous ses fournisseurs de transmettre dorénavant leurs factures par voie électronique.

Dans un second temps, BRUGEL a investi dans un module complémentaire à l'outil informatique de gestion budgétaire et comptable pour être en mesure d'assurer un traitement dématérialisé « de bout-en-bout » des factures.

Dans le courant 2020, la réception, l'introduction et la validation de tous les bons de commandes et factures devront être complètement traitées par voie électronique.



Compte d'exécution 31/12/2019 : Energie + Eau

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

Crédit d'Engagement		Crédit d'Ordonnancement	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
4.565.000	4.305.827	4.630.000	4.199.591
	94 %		91 %

Compte d'exécution détaillé par secteur :

Crédit d'Engagement		Crédit d'Ordonnancement	
ENERGIE		ENERGIE	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
3.705.500	3.463.129	3.684.000	3.367.951
	94 %		91 %
EAU		EAU	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
859.500	842.698	946.000	831.640
	98 %		88 %

ENERGIE : le taux de liquidation de 91% est relativement bon. Les 9 % manquants s'expliquent principalement par l'AB 01.002.08.02.1211 frais d'expertise et honoraires : mission légale, dont le taux de liquidation est de 56 %.

Les études suivantes ont été partiellement liquidées :

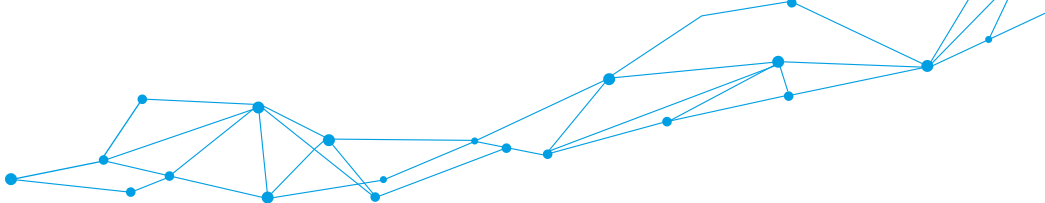
- appui juridique pour la révision des RT sélec/gaz ;
- étude système de soutien ER ;
- plan de paiement raisonnable ;
- étude éclairage public (étude reportée à 2020) ;
- front office téléphonique EV (engagement et liquidation reportées à 2020).

EAU : Le taux de liquidation est de 88 %. Les trois AB pour lesquels on constate un taux d'exécution inférieur à celui de l'ajusté sont :

- les frais des administrateurs et fonctionnaires de BRUGEL, suite aux réglementations sur la transparence des mandats ;
- les frais d'expertise et mission légale : la liquidation d'un seul audit EAU sur les trois initialement prévus ;
- les frais de matériel et application IT : le développement d'une application IT pour le service de médiation de l'Eau n'a débuté qu'au mois de décembre et sera du coup liquidé en 2020.

Suite aux mesures de confinement liées au coronavirus, le contrôle par la Cour des Comptes se déroulera à distance au courant du mois de juin 2020. Dès lors, la Cour des Comptes n'a pas encore examiné nos comptes ni établi leur rapport définitif. Les comptes annuels de BRUGEL et ses annexes seront transmis au gouvernement, ainsi qu'à la Cour des Comptes et à la responsable de la consolidation de l'Entité régionale avant le 30/5/2020 et ont été approuvés au CA du 06/5/2020.

Structure et personnel



Dotée de la personnalité juridique de droit public depuis sa création en 2006, BRUGEL est dirigée par un conseil d'administration composé de cinq administrateurs (dont un président) nommés par le gouvernement pour un mandat de cinq ans renouvelable une fois.

Alors qu'en 2018, le gouvernement bruxellois avait lancé un appel à candidatures pour remplacer quatre des cinq mandataires du conseil d'administration de BRUGEL, l'année 2019 ne fut pas un long fleuve tranquille. Composé en novembre 2018 par M. Eric Mannès, M. Jan Willems, Mme Isabelle Chaput et M. Guillaume Lepère, le conseil d'administration devait être complété par M. Pascal Boucquey, nommé président du conseil d'administration. Malheureusement celui-ci a d'abord été empêché et a dû, en février 2019, renoncer définitivement à sa nomination.

Le gouvernement a alors nommé en mars 2019 M. Maurice Bohet en tant que Président de BRUGEL. M. Bohet a cependant fait savoir qu'il était en situation d'incompatibilité et qu'il n'était donc pas en mesure d'assurer la présidence de BRUGEL. Parallèlement, M. Jan Willems s'est également retrouvé en situation d'incompatibilité et a présenté sa démission. Face à cette situation, le gouvernement a lancé en septembre 2019 un nouvel appel à candidatures pour le poste de président et une réserve de candidatures pour les administrateurs. En attendant, pour assumer au mieux leurs responsabilités, les trois administrateurs en place, à savoir Eric Mannès, Guillaume Lepère et Isabelle Chaput, se sont organisés entre eux pour assumer la présidence.

En octobre 2019, après cinq années passées au conseil d'administration de BRUGEL, M. Guillaume Lepère a démissionné pour occuper de nouvelles fonctions. Pour permettre la poursuite d'un fonctionnement correct et indépendant du régulateur, sur base du rapport du jury de 2018, le gouvernement a désigné M. Kevin Welch comme administrateur pour un mandat de cinq ans.

Le conseil d'administration a donc terminé l'année 2019 avec trois membres sur les cinq prévus, ce qui était suffisant pour assurer le quorum requis.

L'équipe des conseillers et assistants

Pour s'acquitter de ses obligations, BRUGEL dispose d'un staff placé sous l'autorité hiérarchique du conseil d'administration. Leur statut a été fixé par le gouvernement par un arrêté du 23 mai 2014. Un autre arrêté, édicté le même jour, éclaire sur la situation administrative et pécuniaire des agents contractuels. Ces arrêtés se rattachaient aux dispositions d'application pour les organismes d'intérêt public (OIP) de la Région bruxelloise. En abrogeant les textes valables pour les OIP bruxellois pour le remplacer par de nouvelles dispositions, les agents de BRUGEL se retrouvent sans encadrement juridique valable. Ce vide juridique pose des problèmes pour la bonne gestion du personnel de BRUGEL et génère beaucoup de tracasseries.

31 ETP

Le plan de personnel adopté par BRUGEL pour exercer ses compétences en 2019 prévoyait 28,47 ETP (équivalent temps plein), soit 31 postes de travail. Le détail (répartition par rang et grade) est repris dans le tableau ci-contre.

En 2019, six nouveaux collaborateurs ont rejoint BRUGEL. Le département juridique a été renforcé par l'arrivée d'une conseillère

juridique et d'une assistante juridique. Le service des Affaires socioéconomiques s'est également agrandi avec l'arrivée d'un conseiller économique et d'une assistante administrative. L'arrivée de cette dernière en début d'année 2019 est liée au départ fin 2018 d'une collaboratrice. Un assistant administratif a également commencé à travailler au sein du département des énergies renouvelables. En outre, ce département a été renforcé par l'arrivée de deux conseillers. Toutefois, ces deux derniers n'ont pris leurs fonctions qu'au début de l'année 2020. Pour finir, une collaboratrice à temps plein a été engagée avec un contrat à durée déterminée afin de fournir un soutien temporaire au secrétariat.

Indépendance d'esprit

Les administrateurs et le personnel de BRUGEL ne sollicitent ni n'acceptent d'instructions directes d'aucun gouvernement ou autres entités publiques ou privées.

Plan du personnel – situation au 31/12/2019

Rangs	Grade	Statutaires et mandataires ETP	Tâche auxiliaire et spécifique ETP	Premier emploi ETP	Besoin exceptionnel et temporaire ETP
A230	Coordinateur	1			
A220	Premier ingénieur				1,67
A210	Premier attaché expert de haut niveau				
A200	Premier attaché				2,83
A111	Ingénieur				0,33
A101	Attaché				11,58
B101	Assistant				8,23
C200	Premier adjoint				1,83
C101	Adjoint				1
Total général					28,47

Éditeurs responsables :

T. Geogin - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation :

www.inextremis.be

Photos :

adobe.stock.com - www.bdkz.net - www.inextremis.be

Dit jaarverslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

Imprimé sur papier recyclé et avec encre végétale.

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

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

www.brugel.brussels