

brugel ● ●

RAPPORT ANNUEL 2020



TABLE DES MATIÈRES

BRUGEL en bref	3
Interview croisée de Thibaut Georgin, Président de BRUGEL et de Pascal Misselyn, Coordinateur de BRUGEL	4
Impact de la crise de la COVID-19 et solutions apportées	8
Faits marquants	10
Chiffres clés	13
Les 6 métiers de BRUGEL	14
1 Service Tarif	15
2 Service des Affaires socioéconomiques	19
3 Service des Litiges	22
4 Services Énergies renouvelables	24
5 Service Marché et Réseaux	27
6 Service Juridique	33
Actions concertées avec les acteurs du marché	36
Suivi budgétaire et marchés publics	38
Structure et personnel	40

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 l'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau.

Créée le 1er 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 pour un fonctionnement sûr du marché, un réseau intelligent et une protection vigilante du/de la consommateur-ice. En tant que régulateur, BRUGEL fournit des conseils au gouvernement et au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale et travaille de concert 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 administrateur-ice-s nommés par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.
- d'une équipe de conseiller-ère-s et d'assistant-e-s.



36
agents



662
documents produits en
14 ans (avis, décisions,
études, propositions, ...)



5,07 Mio €
de budget par an

Thibaut Georgin
Président de BRUGEL

Pascal Misselyn
Coordinateur de
BRUGEL

**UNE ANNÉE
MARQUÉE PAR
LA CRISE DE LA
COVID-19**

Interview croisée de
Thibaut Georgin,
Président de BRUGEL et de
Pascal Misselyn,
Coordinateur de BRUGEL.



*Retrouvez l'interview vidéo
de Thibaut Georgin et de Pascal
Misselyn. Ces derniers y abordent
les faits marquants de 2020 et les
solutions apportées par BRUGEL à
la crise sanitaire.*





2020 a vu la nomination du nouveau président et d'une nouvelle administratrice au sein du CA, pouvez-vous nous en dire plus ?

Pascal Misselyn : En mars 2020, Le Gouvernement bruxellois a désigné Thibaut Georgin comme nouveau Président du Conseil d'administration de BRUGEL. Outre sa grande maîtrise des secteurs du gaz et de l'électricité, Thibaut Georgin s'est particulièrement illustré par sa connaissance approfondie du secteur de l'eau. Le Gouvernement a également désigné Madame Ihsane Haouach au poste d'administratrice spécialisée en énergie. Actuellement CEO et fondatrice d'Alyna, elle a été conseillère en stratégie et innovation dans le milieu de l'énergie.

BRUGEL a entamé une réflexion globale sur sa vision, sa mission et ses valeurs. Pourquoi et quelles sont-elles ?

Thibaut Georgin : Le CA de BRUGEL a été complété à la fin du premier trimestre 2020, c'était le bon moment pour finaliser cet exercice initié quelque temps auparavant par le CA. Il nous a en effet paru opportun – avant d'intervenir sur les thématiques pratiques – de cerner les grandes orientations et la feuille de route à

Les valeurs que BRUGEL entend vivre et faire rayonner dans le cadre de ses missions de régulateur : confiance, transparence, intérêt général, esprit d'équipe, proactivité, intégrité

Thibaut Georgin

suivre. Pour un organisme tel que BRUGEL, il était indispensable de définir la vision des missions que nous souhaitons mener. En tant que régulateur, nous avons à cœur de relever des objectifs ambitieux en matière de transition énergétique d'une part et de gestion efficiente de l'eau d'autre part. Au-delà de l'aspect contenu de notre mission, nous avons également fait l'exercice de redéfinir toutes les valeurs à intégrer dans notre plan stratégique. Ces valeurs servent désormais de guides en interne, au niveau du CA et des services, mais également vis-à-vis des partenaires extérieurs.



Quels ont été les faits marquants les plus importants pour cet exercice 2020 ?

Pascal Misselyn : Le fait le plus marquant de l'exercice 2020 fut sans conteste la gestion de la crise de la Covid-19. Cette crise a eu un impact important sur le domaine de l'énergie avec des redistributions de consommation d'énergie assez importantes du secteur tertiaire vers le secteur résidentiel. Cet épisode a notamment été marqué par une baisse des prix de l'énergie au niveau mondial et une précarisation de

Le fait le plus marquant de l'exercice 2020 fut sans conteste la gestion de la crise de la Covid-19. L'autre fait marquant concerne la mise en œuvre de la modification de la nouvelle méthodologie tarifaire de l'eau.



Pascal Misselyn

certain-e-s client-e-s qui se sont retrouvés en plein désarroi. L'autre fait marquant d'importance concerne la mise en œuvre de la modification de la nouvelle méthodologie tarifaire de l'eau. Suite à la Covid, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de reporter l'entrée en vigueur de cette méthodologie à 2021.

Thibaut Georgin : BRUGEL a par ailleurs remis un avis important sur la transposition du Clean Energy Package à l'échelle de la Région. Dans ce contexte, le régulateur a réalisé une analyse d'envergure sur les activités du GRD en rapport avec ce programme et les directives européennes qui s'y rapportent. BRUGEL en a conclu que tout le monde avait sa place dans la transition énergétique mais chacun dans son rôle, et que le rôle du GRD concernait plus la gestion du réseau et l'accompagnement des autres opérateurs que l'exploitation commerciale de services ou la production d'énergie.

Pascal Misselyn : En 2020, la Région de Bruxelles-Capitale a vu la concrétisation de son premier projet de communauté d'énergie renouvelable issu de notre cadre réglementaire mis en place en 2019. Durant cet exercice, BRUGEL s'est également positionnée de manière claire et précise sur le déploiement des compteurs connectés. Nous avons émis un avis en faveur d'un



déploiement soutenu et maîtrisé de ces compteurs, indispensables à la bonne gestion de la transition énergétique et pour proposer des services aux usagers. Ce dossier a fait l'objet de beaucoup de discussions en interne mais également avec les acteurs du secteur.

Thibaut Georgin : En 2020, le Gouvernement de la RBC a fixé un cadre cohérent pour le déploiement des véhicules électriques. Sur ce dossier, BRUGEL s'est particulièrement impliquée sur le modèle des bornes de recharge de ces véhicules électriques. BRUGEL a aussi proposé de réformer le régime de licence de l'électricité et du gaz pour favoriser des réponses d'accompagnement plus proactives en faveur des titulaires de ces licences. Dans ce contexte, le régulateur suggère d'offrir des licences plus pointues et mieux adaptées à la réalité du marché. Cette évolution nécessite cependant des adaptations législatives qui sont encore en discussion.

Pascal Misselyn : Le dossier ATRIAS, sur lequel BRUGEL n'a qu'un rôle d'observateur comme les autres régulateurs du pays, a évolué dans le bon sens durant l'exercice 2020. Nous ne sommes cependant jamais à l'abri d'un problème majeur qui pourrait survenir avant le déploiement effectif de la plateforme.



BRUGEL s'est positionnée de manière claire et précise sur le déploiement des compteurs connectés en proposant un déploiement soutenu et maîtrisé de ces compteurs.

Pascal Misselyn

De quelle manière la crise sanitaire a-t-elle impacté vos services et les secteurs ?

Pascal Misselyn : En ce qui concerne l'organisation des services et des membres du personnel, BRUGEL était relativement bien préparée pour faire face à ce genre de crise. Le télétravail fait depuis longtemps partie de nos pratiques et tout le monde dispose des outils informatiques adaptés. Par le passé, nous avons également effectué les bons choix en matière d'IT : toutes nos données et nos infrastructures se trouvent dans le cloud et tout est accessible via VPN. En mars 2020, nos équipes ont donc été en mesure de travailler à 100 % à domicile en l'espace de 48 heures.

Thibaut Georgin : Cette réactivité a fait que BRUGEL a pu aussi être une force de proposition quant aux solutions à apporter à la crise, en particulier pour les secteurs du gaz et de l'électricité. Un peu moins pour la



BRUGEL a pu être une force de proposition quant aux solutions à apporter à la crise sanitaire en proposant entre autres d'étendre le statut de client-e protégé-e aux indépendant-e-s.

Thibaut Georgin

distribution d'eau, car ce secteur est géré par une société dont les process sont très bien contrôlés en interne et par le politique.

Pascal Misselyn : Pour le secteur de l'énergie, nous avons très vite constaté que les indépendant-e-s et les PME étaient lourdement impactés et qu'il fallait mettre en œuvre des solutions tangibles. BRUGEL

a également monitoré en permanence les fournisseurs pour vérifier que les montants d'impayés restent sous contrôle.

Qu'en est-il de la précarité énergétique et de la fragilisation du secteur de l'énergie en RBC ?

Pascal Misselyn : Paradoxalement, les retards de paiements pour les client-e-s résidentiel-le-s n'ont pas connu de hausse particulière durant la crise sanitaire en 2020. Il faudra cependant attendre les chiffres de 2021 pour établir les bilans définitifs. Comme nous avons demandé à tous les grands fournisseurs de nous communiquer des bilans mensuels afin d'observer les taux d'endettement, nous avons en revanche très vite constaté que du côté des PME et des indépendant-e-s, la situation était assez problématique. À tel point que BRUGEL a proposé d'étendre le statut de client-e protégé-e aux indépendant-e-s. Les CPAS ont également joué un rôle moteur dans la gestion de la crise afin d'en atténuer les effets.

Quelle a été la nature des échanges que vous avez tenus avec les opérateurs des différents secteurs en 2020 ?

Thibaut Georgin : En 2020, nous avons pris des contacts spécifiques dans le cadre du plan stratégique. BRUGEL a ainsi

contacté chacun des acteurs afin de nouer un dialogue privilégié et de connaître leurs attentes. Nous avons ainsi pu aborder tous les aspects positifs et les points d'amélioration à envisager. Ce feedback nous a permis de peaufiner notre vision et notre mission mais aussi de nous accorder sur un dialogue dans le cadre de notre rôle de régulateur du marché.

Comment s'est porté le marché des énergies renouvelables en 2020 ? Quels ont été les faits les plus marquants ?

Thibaut Georgin : Deux points forts ont marqué le secteur des énergies renouvelables : le nombre de MW installés en photovoltaïque et l'avènement des projets de communautés d'énergie.

Comme le coefficient multiplicateur du photovoltaïque (PV) n'avait plus changé depuis 2013 – malgré les avis à répétition de BRUGEL – nous avons assisté à un effet d'aubaine en 2019 et 2020 suite à l'annonce que ces coefficients allaient être revus à la baisse. En l'espace de deux ans, le nombre d'installations a ainsi presque doublé, passant de 5 000 à presque 10 000.

Si l'on assiste à un effet d'aubaine, il est important de préciser qu'il n'existe pas de « bulle » en RBC. Il existe toujours un potentiel important de développement du PV à Bruxelles où BRUGEL estime que l'on pourrait accueillir 20 fois plus d'installations photovoltaïques qu'aujourd'hui.

Pascal Misselyn : En matière de communauté d'énergie, nous avons également reçu beaucoup de demandes. À ce jour, deux projets pilotes ont déjà été approuvés par BRUGEL : un en 2020 et un second en 2021. L'évolution est assez lente car toutes les parties prenantes – les porteurs de projets, BRUGEL et SIBELGA – doivent concevoir des modèles novateurs entre des propriétaires d'unités de production et une collectivité de consommateurs. Ce domaine est assez récent, il y a lieu de savoir qui fait quoi et quels sont les rôles de chacun. Pour ce qui est de BRUGEL, nous devons nous assurer que les contrats sont équitables afin qu'une communauté ne puisse pas avoir de principes iniques à l'encontre d'un de ses membres. Ces exercices présentent un certain niveau de complexité mais sont riches en enseignements.

Pour le secteur de l'eau, quelles conséquences aura le changement de méthodologies à venir ?

Thibaut Georgin : En 2020, les autorités publiques ont demandé à BRUGEL de prévoir une modification des méthodologies visant à mettre en œuvre des nouveaux tarifs. Étant donné l'impact de cette méthodologie sur les tarifs, le Gouvernement a préféré – en ces temps de crise – reporter l'entrée en vigueur de cette nouvelle tarification. Le temps de mettre en place des dispositifs de soutien social pour les populations les plus sujettes à la précarité hydrique. Notons que si la nouvelle tarification est reportée, le travail sur les modèles tarifaires est bien balisé. Durant toute l'année 2020, BRUGEL a participé activement à un gros chantier

avec les opérateurs, les associations de consommateurs, les CPAS, les juges de paix, l'administration de l'environnement et de l'eau afin de débattre des mesures à engager.

Quel travail avez-vous entrepris vis-à-vis du contrôle de gestion en 2020 ?

Pascal Misselyn : BRUGEL a fait de gros progrès en ce sens et dispose désormais d'indicateurs de performance (KPI – Key performance indicators) qui fonctionnent. Même si la collecte des informations pour les alimenter reste encore perfectible, cette dynamique reste néanmoins très positive. Comme nous avons désormais une vision, des missions, des valeurs bien définies, il nous suffit d'adapter nos KPI à nos nouveaux objectifs stratégiques.





IMPACT DE LA CRISE DE LA COVID-19 ET SOLUTIONS APPORTÉES

Le fait le plus marquant de l'exercice 2020 fut sans conteste la gestion de la crise de la Covid-19. Cette crise a eu un impact important sur le domaine de l'énergie avec des redistributions de consommation d'énergie assez importantes du secteur tertiaire vers le secteur résidentiel, mais également sur le secteur de l'eau avec le report de l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires. BRUGEL a rapidement réagi et a consulté les différents acteurs du marché afin d'être une force de proposition quant aux solutions à apporter à la crise.

Aspects sociaux

BRUGEL a, dès le début de la crise sanitaire, compris l'ampleur que celle-ci allait avoir sur le marché de l'énergie et les répercussions sociales qui risquaient d'en découler. Dès lors, le régulateur a analysé les impacts, au niveau social et financier et consulté les différents acteurs du marché. Concernant l'aspect social, à la suite des échanges avec les CPAS et en étroite collaboration avec le cabinet du Ministre de l'Énergie, le régulateur bruxellois a alors réfléchi à des solutions innovantes pour aider les ménages bruxellois et les petit-e-s indépendant-e-s.

Extension du statut de client-e protégé-e

À l'issue de cette réflexion, en mai 2020, le Gouvernement a suivi la recommandation de BRUGEL et a pris un nouvel arrêté permettant d'étendre le statut de client-e protégé-e à de nouvelles catégories de ménages. Cette protection s'est donc adressée aux particuliers qui ont bénéficié du chômage temporaire pendant minimum 14 jours entre le 1er février 2020 et le 31 décembre 2020, mais également aux

indépendant-e-s qui ont bénéficié du droit passerelle. Les consommateur-ice-s ayant ce statut ont ainsi pu bénéficier du tarif social pendant un an à partir de la date d'octroi.

Prolongement de la mesure

Forts de cette protection, client-e-s résidentiel-le-s et indépendant-e-s ont alors pu éviter temporairement une coupure et/ou la procédure de recouvrement de leur fournisseur d'énergie. Compte tenu de la situation sanitaire, cette mesure a été étendue - sur proposition de BRUGEL - jusque fin juin 2021.

Monitoring intensif

Pour anticiper les effets de la crise, le CA de BRUGEL a également entrepris de monitorer les fournisseurs d'énergie. Le but était de vérifier que les montants d'impayés restent sous contrôle. Cette surveillance a ainsi permis de mettre en évidence que le niveau de la dette des client-e-s résidentiel-le-s a augmenté de +/- 15 %. Les petit-e-s indépendant-e-s et PME, et particulièrement le secteur de

l'Horeca fortement développé en RBC, ont connu une très forte augmentation du niveau de leur endettement qui s'est confirmé lors du deuxième confinement.

Protection hivernale

Fin mars 2020, BRUGEL a également demandé une première prolongation de la protection hivernale jusqu'au mois de juin afin d'éviter de rajouter une difficulté aux difficultés. À l'époque, les CPAS étaient submergés de demandes, notamment de la part des petit-e-s indépendant-e-s, et BRUGEL a pensé que les CPAS, vu la gravité de la crise, devaient être soulagés et se concentrer sur leur mission de base et non sur les risques de coupure.

Compte tenu de l'évolution de la situation, BRUGEL a ensuite sollicité une deuxième prolongation jusqu'au 31 mai 2021.

Impact tarifaire

Au niveau tarifaire, il est clair que la crise sanitaire a eu un impact sur les consommations d'eau et d'énergie. Bien que



nous ne disposons pas encore de tous les chiffres et de toutes les données tangibles, nous savons d'ores et déjà que cet épisode aura des conséquences à l'avenir. En matière d'énergie, les tarifs sont en effet fixés principalement sur base des volumes consommés. Au plus fort de la crise, on a enregistré des baisses de plus de 7 % pour certains profils de consommation. Le manque de recettes enregistré devra vraisemblablement être compensé.

Pour le secteur de l'eau, le constat est probablement moins critique : même s'il y a eu une diminution de la consommation des client-e-s non domestiques, les ménages ont continué à consommer... voire à consommer plus. L'impact final sur les recettes (impayés, ...) des opérateurs sera analysé en 2021.

La crise de la Covid-19 a également impacté l'incentive regulation de Sibelga. En effet, le GRD est incité à la performance via des KPI pour la réalisation de certains objectifs ou à la maîtrise des coûts dit gérables via un autre mécanisme. Il sera difficile pour l'ensemble des postes de coûts d'identifier si les évolutions résultent de la crise ou non.

Répercussion sur le secteur de l'eau

En 2020, les autorités publiques ont demandé à BRUGEL de prévoir une modification des méthodologies visant à mettre en œuvre des nouveaux tarifs. Étant donné l'impact de cette méthodologie sur les tarifs, le Gouvernement a préféré, en ces temps de crise, reporter l'entrée en vigueur de cette nouvelle tarification, le temps de mettre en place

des dispositifs de soutien social pour les populations les plus sujettes à la précarité hydrique.

À la suite de ce report, les opérateurs ont demandé des indexations. Dans ce contexte, la SBGE a demandé une indexation de 3,7 % de la redevance régionale d'assainissement, soit 0,55 % du tarif global et VIVAQUA a sollicité, quant à elle, une indexation de 0,74 % du prix de l'eau pour la distribution et une indexation de la redevance communale d'assainissement - soit 0,54 % du tarif global - pour couvrir partiellement ses besoins en investissements sur l'ensemble de son réseau.

Comme les opérateurs ont pu disposer d'une année supplémentaire avant d'établir leurs propositions tarifaires, BRUGEL l'a utilisé pour affiner certains éléments de la méthodologie et développer un nouveau modèle de rapport. Dans cet esprit, BRUGEL a travaillé en étroite collaboration avec eux pour optimiser les modes opératoires relatifs à ces nouvelles dispositions.

Suspension de certaines opérations

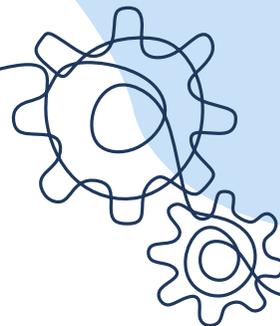
En mars et avril 2020, le gestionnaire du réseau (GRD) a suspendu certaines opérations chez les client-e-s comme le raccordement, les ouvertures et fermetures de compteur, la relève des index. Dans ce contexte, le marché a également été soumis à des retards d'installation des compteurs A+/A- chez les prosumers. Le GRD a également mis en place un nouveau protocole pour intervenir chez les client-e-s.

Énergies renouvelables

À la suite de la crise sanitaire, le secteur du photovoltaïque a également été mis à mal et la chaîne d'approvisionnement de fournitures n'a pu fonctionner normalement. De nombreux opérateurs n'ont dès lors pas pu honorer leurs contrats à temps. Comme beaucoup de projets tablaient sur la mise en place des installations juste avant la diminution des coefficients, BRUGEL a, après analyse de la situation et consultation des acteurs, proposé de reporter cette baisse du coefficient à janvier 2021.

En raison de la crise sanitaire, BRUGEL n'a également pas pu effectuer de certifications d'installations in situ. Les équipes ont dès lors mis en œuvre une procédure d'auto-visite. Il a ainsi été demandé aux prosumers de réaliser la visite eux-mêmes via des photos qu'ils ont dû nous envoyer.

FAITS MARQUANTS 2020



JANVIER

- BruSim, notre simulateur tarifaire, fait peau neuve.
- BRUGEL lance deux consultations publiques : l'une sur la réglementation en matière de fourniture de substitution et l'autre sur les projets de méthodologies tarifaires relatives au secteur de l'eau.

FÉVRIER

- Lancement d'une consultation publique sur la proposition de modification des règlements techniques électricité et gaz.

AOÛT

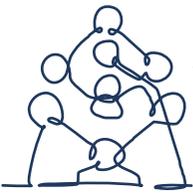
- BRUGEL propose de nouveaux coefficients multiplicateurs appliqués au photovoltaïque. Ceux-ci servent de base pour maintenir un retour sur investissement forfaitaire en sept années pour les installations photovoltaïques.

JUILLET

- BRUGEL organise son premier webinar de présentation des plans d'investissements de SIBELGA dans le cadre de la consultation publique lancée le 24 juin 2020.
- Dans le cadre de la stratégie du gouvernement bruxellois concernant la mise à disposition d'une offre de recharge électrique, BRUGEL apporte son expertise technique mais également systémique pour identifier les meilleurs modèles de déploiement.
- Publication des cahiers thématiques qui complètent la version synthétique du rapport annuel sorti fin juin 2020.

- BRUGEL accorde une première dérogation aux règles de marché et tarifaires dans le cadre du projet innovant « Les Bambins ». « Les Bambins » est un projet de communauté d'énergie renouvelable autour du partage de l'électricité produite par des installations photovoltaïques placées sur les toits d'une école et d'un producteur particulier.





MARS

- Thibaut Georin devient le nouveau Président du Conseil d'Administration de BRUGEL. Le Gouvernement a également désigné Madame Ihsane Haouach au poste d'administratrice spécialisée en énergie. Le Conseil d'Administration est complet.



Thibaut Georin, Kevin Welch, Ihsane Haouach, Eric Mannès et Isabelle Chaput.

- BRUGEL réalise deux nouvelles animations vidéo qui expliquent à quoi servent une méthodologie et une proposition tarifaire mais aussi quels sont les coûts pris en compte dans les tarifs.
- Publication de l'avis 296 relatif à la modification des ordonnances électricité et gaz en vue de la transposition du « Clean Energy package ». Avec cet avis, BRUGEL émet des recommandations concernant la transposition du « Clean Energy Package » dans la législation bruxelloise.

JUIN

- Publication du rapport annuel 2019. Celui-ci revient sur les faits marquants de l'année 2019 : le Clean Energy Package, les nouvelles méthodologies tarifaires pour l'électricité et le gaz mais aussi pour l'eau ainsi que les nouveaux tarifs de distribution de l'électricité et du gaz.
- BRUGEL lance quatre nouvelles consultations publiques : sur le plan d'investissements d'Elia, le plan d'investissements de Sibelga, la réforme du régime de licences de fourniture en Région de Bruxelles-Capitale et le coefficient multiplicateur appliqué à la cogénération.



MAI

- Extension temporaire du statut de client-e protégé-e pour venir en aide aux consommateur-ice-s bruxellois-es qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures d'électricité et de gaz à la suite de la crise sanitaire.
- BRUGEL communique activement sur les réseaux sociaux auprès des consommateur-ice-s bruxellois-es et auprès des indépendant-e-s pour faire connaître l'extension du statut de client-e protégé-e.



AVRIL

- BRUGEL lance une consultation publique relative au déploiement des systèmes intelligents de mesure dans la Région de Bruxelles-Capitale.
- Publication des deux méthodologies tarifaires relatives au secteur de l'eau.



SEPTEMBRE

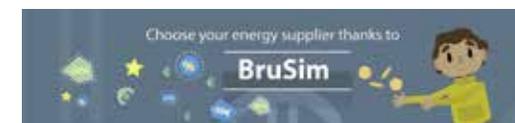
- Publication de la proposition 26 relative au coefficient multiplicateur appliqué à la cogénération dans le logement collectif. BRUGEL propose d'adapter les coefficients multiplicateurs.

- À l'occasion de l'inauguration de l'installation de panneaux solaires sur le toit de la Gare Maritime de Tour & Taxis, Thibaut Geogin a eu l'occasion d'échanger avec Sa Majesté le Roi Philippe lors d'une table ronde sur le développement du photovoltaïque à Bruxelles.



OCTOBRE

- Sortie d'une nouvelle animation vidéo qui reprend toutes les informations utiles pour utiliser au mieux notre comparateur tarifaire.



DÉCEMBRE

- BRUGEL présente sa vision et son plan stratégique 2020-2024. Thibaut Geogin y explique le travail de réflexion mené par l'ensemble du CA (Isabelle Chaput, Ihsane Haouach, Eric Mannès et Kevin Welch) en concertation avec les parties prenantes.



- Suite à la consultation publique sur les compteurs connectés, BRUGEL organise un webinaire pour présenter les résultats de cette consultation, les résultats de l'étude ainsi que son avis définitif sur cette thématique.
- Notre jeu de données concernant les énergies renouvelables fait peau neuve et reprend dorénavant les informations sur le parc de production d'électricité verte en région de Bruxelles-Capitale ainsi qu'une vue complète sur la dynamique du marché Certificats Verts.



NOVEMBRE

- Lancement d'une campagne média pour rappeler l'importance de comparer les fournisseurs d'électricité et de gaz actifs en Région de Bruxelles-Capitale afin de faire des économies sur sa facture d'énergie !



CHIFFRES CLÉS

2020



Publications

- 22 avis
- 28 décisions
- 4 études
- 4 propositions
- 12 rapports
- 25 statistiques
- 21 newsletters



38 fournisseurs
détenteurs
d'une licence de
fourniture dont 6
ciblent la clientèle
résidentielle



8 consultations
lancées



96 plaintes
reçues



231 GWh
d'électricité
renouvelable
produite en RBC
dont **121 GWh**
par des panneaux
photovoltaïques



642 demandes de statut
de client-e protégé-e
reçues
dont **426** pour le statut
de client-e protégé-e
spécial Covid-19

266 statuts de
client-e protégé-e
octroyés par BRUGEL
dont **157** statuts de
client-e protégé-e spécial
Covid-19



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2020.brugel.brussels>



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

Épaulé par le pôle interne « services généraux », l'ensemble de ces équipes de conseil·er·ère·s et d'assistant·e·s 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.

1

COMPÉTENCE TARIFAIRE

BRUGEL est compétente en matière de tarif de distribution de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. BRUGEL est depuis 2018 également en charge du contrôle du prix de l'eau.

IMPACT DE LA CRISE DE LA COVID-19

Quel a été l'impact de la crise de la Covid-19 sur les secteurs de l'énergie et de l'eau ?

Jérémie Van Den Abeele : Au niveau tarifaire, il est clair que la crise sanitaire a eu un impact sur les consommations d'eau et d'énergie. Si nous ne disposons pas encore de tous les chiffres et de toutes les données tangibles, nous savons d'ores et déjà que cet épisode aura des conséquences à l'avenir. En matière d'énergie, les tarifs sont en effet fixés principalement sur base des volumes consommés. Au plus fort de la crise, on a enregistré des baisses de plus de 7 % pour certains profils de consommation. Le manque de recettes enregistré devra vraisemblablement être compensé.

Pour le secteur de l'eau, le constat est probablement moins critique : même s'il y a eu une diminution de la consommation des client-e-s non domestiques, les ménages ont continué à consommer... voire à consommer plus. L'impact final sur les recettes (impayés, ...) des opérateurs sera analysé en 2021.

Jugée trop atypique, l'année 2020 ne servira vraisemblablement pas de référence pour l'établissement

des futures projections tarifaires. Nous serons à mon avis contraints de pondérer les chiffres, voire de ne pas en tenir compte du tout et de nous reporter à nouveau sur l'année 2019.

La crise de la Covid-19 a-t-elle eu d'autres incidences sur les secteurs ?

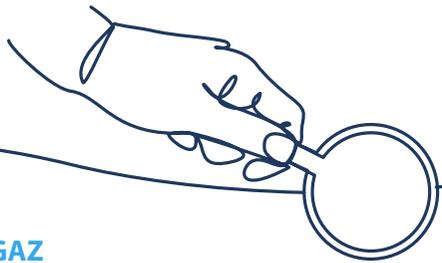
JVDA : La crise de la Covid-19 a probablement également impacté l'incentive regulation de Sibelga. En effet, le GRD est incité à la performance via des KPI pour la réalisation de certains objectifs ou à la maîtrise des coûts dit gérables via un autre mécanisme. Il sera difficile pour l'ensemble des postes de coûts d'identifier si les évolutions résultent de la crise ou non. Toutefois, BRUGEL n'a pas considéré opportun de modifier les méthodologies dans le seul but d'annuler les mécanismes incitatifs pour l'année 2020. Il convient de rappeler que, contrairement à d'autres activités économiques, le gestionnaire du réseau ne supporte que des risques marginaux dans la crise actuelle tout en maintenant un résultat largement positif. Sur base du reporting 2020, nous évaluerons la nécessité ou non d'adopter des mécanismes de correction.



Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects
tarifaires chez BRUGEL



*Retrouvez l'interview vidéo
de Jérémie Van Den Abeele.*



ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Quel constat avez-vous établi à la suite du contrôle des soldes tarifaires de SIBELGA en 2020 ?

JVDA : Comme prévu par les méthodologies tarifaires applicables à la période 2015-2019, nous avons réalisé en 2020 un contrôle des soldes rapportés par SIBELGA et leurs éléments constitutifs relatifs à l'exercice d'exploitation 2019. Nous avons constaté que fin 2019, les soldes cumulés s'élevaient à 129 millions d'euros pour l'électricité et 123 millions pour le gaz en faveur des consommateurs bruxellois-es. Ce contrôle nous a permis de juger du caractère raisonnable des coûts introduits par SIBELGA et, pour certains cas, de demander au gestionnaire du réseau des informations complémentaires afin de ne pas les faire prendre en charge par les tarifs. Comme lors des années précédentes, nous avons refusé que certains coûts jugés déraisonnables soient couverts par les revenus générés par les tarifs de distribution. Le montant de ces rejets s'est conjointement élevé à 181 000 € pour l'électricité et le gaz, en augmentation par rapport à 2018. Après un examen global des rapports fournis par SIBELGA et une analyse spécifique de certains projets/coûts, BRUGEL a jugé que les coûts présentés par SIBELGA s'inscrivaient dans le respect des méthodologies tarifaires applicables.

Une réflexion menée en 2019 avait conclu que le gaz serait peut-être amené à financer la transition énergétique ? Quelle suite avez-vous donné à ce débat en 2020 ?

JVDA : L'Europe a prévu d'atteindre le seuil du zéro carbone à l'horizon 2050. Dans ce contexte, BRUGEL s'est interrogée sur l'avenir du gaz dans la capitale et sur le financement de son réseau lorsqu'il sera moins utilisé. Intégrées dans notre feuille de route stratégique, les dispositions tarifaires à adopter pour anticiper la sortie progressive du gaz ou, à tout

le moins sa décarbonisation, ont déjà été abordées en 2020 et feront l'objet d'une attention particulière en 2021 afin d'être intégrées dans la future méthodologie.

Comment la nouvelle tarification a-t-elle été perçue par l'ensemble du secteur et des consommateurs en 2020 ?

JVDA : Tous les cinq ans, l'approbation des tarifs de distribution de l'électricité et du gaz constitue une étape primordiale pour le service tarifaire. En 2019, nous avons vérifié que les propositions tarifaires de SIBELGA étaient bien conformes aux méthodologies (électricité et gaz). La mise en application de cette nouvelle tarification au 1er janvier 2020 n'a occasionné aucun avis défavorable ni recours spécifique.

Quelles mesures avez-vous prises pour optimiser le cadre réglementaire/tarifaire ?

JVDA : En 2020, le CA de BRUGEL a approuvé une vision stratégique dont l'un des objectifs spécifiques est lié à la tarification. Dans le cadre de cette vision, notre service a réfléchi à la mise en œuvre d'une feuille de route concernant la tarification de l'eau et de l'énergie. En pleine transformation, le secteur de l'énergie est en proie à de profondes mutations tarifaires portées par des considérations environnementales et de flexibilité. Nous sommes également conscients que le/la consommateur-ice a désormais un rôle beaucoup plus important à jouer qu'auparavant et notre nouvelle feuille de route reflète ces réalités.

En ce qui concerne l'énergie, les objectifs principaux de cette feuille de route visent à l'établissement des méthodologies 2025-2029. BRUGEL ambitionne en effet d'évoluer vers un nouveau modèle régulateur plus incitatif. Un autre volet important visera également la détermination d'une nouvelle structure tarifaire pour la distribution d'électricité (basse tension principalement).

Pour ce qui est du secteur de l'eau, l'objectif principal de cette feuille de route en 2021 sera de challenger et d'approuver les premières propositions tarifaires des opérateurs.

En 2019, BRUGEL informait qu'un euro sur quatre perçus par SIBELGA retournait aux actionnaires. La situation a-t-elle évolué en 2020 ?

JVDA : En fait, la situation n'a pas vraiment évolué. Toutefois, dans la mesure où le système régulateur évolue vers une régulation beaucoup plus incitative, il serait paradoxal de maintenir un modèle où l'actionnaire dispose d'une rémunération des capitaux qui s'apparente à une rente. BRUGEL est convaincue qu'il est nécessaire de créer un cercle vertueux dans lequel l'opérateur est incité à améliorer ses services et à innover et ce, au profit des consommateurs bruxellois-es.

Qu'en est-il des questions tarifaires liées aux projets d'autoconsommation collective et de communautés d'énergie ?

JVDA : Dans le cadre des projets de communautés d'énergie, l'un des éléments clés discuté avec les porteurs de projets concerne les dérogations aux règles tarifaires en vigueur. Ces dérogations nous permettent d'explorer différentes pistes de tarification et de réfléchir à la manière la plus équitable d'intégrer des dispositions tarifaires pérennes dans la prochaine méthodologie 2025-2029. L'objectif de ce cadre dérogatoire étant de trouver un bon équilibre entre les demandes des porteurs de projet, l'incitant à l'innovation et la faisabilité technique et financière. En tant que régulateur régional, BRUGEL ne peut cependant déroger qu'aux tarifs sur lesquels elle est compétente, vu que certaines surcharges tarifaires sont fixées au niveau fédéral. En 2020, notre service a donc challengé et suivi plusieurs demandes de dérogations afin de dégager des pistes de réflexion enrichissantes qui permettront de fixer le cadre de la future tarification.

Quels types de réflexions ?

JVDA : Nous avons, par exemple, examiné les dispositions à considérer pour permettre aux client-e-s précarisé-e-s de participer à ce type de projet. Par ailleurs, comme les projets de communautés d'énergie nécessitent le placement payant de compteurs connectés, les participants aux projets innovants bénéficient d'une dérogation pour obtenir la gratuité de leur placement. Toutes ces mesures incitatives permettront de multiplier les projets et de bénéficier ainsi d'un retour d'expérience qui favorisera la mise en œuvre d'un cadre tarifaire structurel. L'idée étant d'encourager le consommateur-riche à adapter son comportement en incitant la correspondance entre la production (locale) et sa consommation.

Ne craignez-vous pas une tarification à deux vitesses ?

JVDA : Nous restons attentifs à tous les projets innovants car notre objectif est d'avoir suffisamment de recul pour établir des modèles capables de soutenir durablement ce type de projet. Nous sommes également conscients que si la composante tarifaire s'enrichit et se complexifie, la facture devra impérativement rester compréhensible pour la plus grande majorité des consommateurs. Notre objectif consistera dès lors à proposer des solutions tarifaires qui intègrent à la fois une solution « par défaut » pour les client-e-s ne disposant pas de compteurs connectés, et des tarifs spécifiques pour des client-e-s plus dynamiques, actifs dans des communautés d'énergie par exemple. Sur ce point, il convient de souligner que nous porterons une attention particulière aux consommateurs qui ne peuvent être acteurs de la transition énergétique.

SECTEUR DE L'EAU

Quelle suite avez-vous donné aux méthodologies tarifaires « eau » que vous aviez initiées en 2019 ?

JVDA : En 2019, nous avons mobilisé nos ressources pour développer deux méthodologies tarifaires qui répondaient aux besoins distincts des deux opérateurs du secteur, à savoir VIVAQUA et la SBGE. Cette démarche était d'autant plus cruciale que ce sont les méthodologies qui conditionnent désormais la mise en place des futurs tarifs de l'eau pour l'ensemble des bruxellois. Après avoir été soumises pour concertation aux deux opérateurs début 2020, ces méthodologies ont été présentées à Brupartners (anciennement le Conseil économique et social) et au Comité des usagers de l'eau pour avis et soumises à consultation publique. Ces méthodologies ont été approuvées fin mars et publiées sur notre site Internet. Sur base de la publication de ces méthodologies, de nouveaux tarifs auraient dû être établis et d'application en janvier 2021.

Pourquoi ces tarifs ne seront-ils pas d'application en 2021 ?

JVDA : Afin de lutter contre la précarité hydrique et disposer des moyens nécessaires pour mettre en place des mesures sociales adaptées, le Gouvernement a décidé de reporter d'un an l'entrée en vigueur de ces méthodologies tarifaires. Sur base de celles-ci et en l'absence de subside spécifique, les tarifs devraient enregistrer une hausse significative à partir de 2022 pour couvrir les besoins de financement structurel des opérateurs. Le Gouvernement, voulant mettre en place des mesures sociales pour répondre à cette évolution, a préféré repousser l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires.

Quelles ont été les répercussions de ce report pour les opérateurs ?

JVDA : Comme l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires a été postposée à 2022, les opérateurs ont demandé des indexations (comme prévu par l'ordonnance durant la période transitoire). Dans ce contexte, la SBGE a demandé une indexation de 3,7 % de la redevance régionale d'assainissement, soit 0,55 % du tarif global. Ce montant servira à couvrir partiellement l'augmentation des coûts causés par les investissements consentis sur la STEP Sud et l'augmentation du nombre d'employés.

VIVAQUA a sollicité, quant à elle, une indexation de 0,74 % du prix de l'eau pour la distribution et une indexation de la redevance communale d'assainissement - soit 0,54 % du tarif global - pour couvrir partiellement ses besoins en investissements sur l'ensemble de son réseau.

Dans son projet d'avis, BRUGEL s'est déclarée favorable aux demandes des opérateurs de l'eau pour une augmentation de 1,1 % sur la facture finale payée par un ménage moyen - soit 2 personnes et 35m³ pp - pour une facture de 260,3 €/an en 2021, contre 257,5 €/an en 2020.

Pourquoi VIVAQUA a-t-elle également demandé l'octroi d'un subside régional de fonctionnement pour 2021 ?

JVDA : À la suite de l'indexation demandée, les consommateurs n'auront vu qu'une légère augmentation de leur facture d'eau en 2021. Les conséquences de cette décision font que VIVAQUA a demandé un subside régional en 2021 pour boucler son budget et garantir le financement de ses activités. Dans l'ordonnance cadre eau, BRUGEL a également pour mission de conseiller le Gouvernement





quant aux subsides demandés par l'opérateur. Nous nous sommes dès lors déclarés favorable à l'octroi de ce subside qui comprend une tranche ferme de 30 millions d'euros, complétée par une tranche conditionnelle de 5 millions d'euros.

Pourquoi avoir mis en œuvre un « crash test » en 2020 ?

JVDA : Étant donné que les opérateurs ont pu disposer d'une année supplémentaire avant d'établir leurs propositions tarifaires, nous en avons profité pour affiner certains éléments de la méthodologie et développer un nouveau modèle de rapport. Dans cet esprit, BRUGEL a travaillé en étroite collaboration avec eux pour optimiser les modes opératoires relatifs à ces nouvelles dispositions. Nous avons ainsi procédé à un crash test qui a débouché sur des constats intéressants quant à certaines modifications à apporter dans les méthodologies afin notamment de clarifier certaines notions encore sujettes à interprétation ou rendre le document plus abordable en supprimant des passages trop techniques. La transition de VIVAQUA vers une nouvelle comptabilité analytique a nécessité également un travail d'adaptation des modèles de rapport qui serviront de base pour l'établissement des futurs tarifs.

Quelles initiatives avez-vous prises pour optimiser la transparence du prix de l'eau ?

JVDA : En soumettant les méthodologies tarifaires à une consultation officielle, BRUGEL a effectué un travail de vulgarisation ambitieux. Pour optimiser cette opération, nous avons travaillé notre communication afin de développer des supports efficaces. Dans cet esprit, nous avons réalisé deux vidéos et des supports didactiques pour expliquer cette méthodologie au plus grand nombre. Comme les concepts concernant le secteur de l'eau sont relativement nouveaux pour les organes consultatifs, nous avons estimé qu'un tel travail de vulgarisation s'avérait indispensable. Le succès de cette opération va d'ailleurs nous inciter à développer d'autres projets de vulgarisation. C'est grâce à ce type d'initiatives que les consommateurs bruxellois seront en mesure de mieux comprendre leur facture d'eau.

De plus, en 2020 nous avons également lancé un premier marché portant sur les coûts environnementaux. L'objectif étant dans un premier temps de réaliser un screening des solutions existantes dans les autres pays/régions en vue de préparer les discussions et intégrer ce concept dans la tarification de l'eau dans les prochaines années.

En 2020, vous avez également travaillé sur la précarité hydrique, qu'en est-il ressorti ?

JVDA : BRUGEL a participé à de nombreux groupes de travail sur la précarité hydrique. Dans la majorité des cas, la réflexion a porté sur la mise en place de mesures sociales qui devront en principe être intégrées dans la révision attendue de l'ordonnance cadre eau. Les solutions proposées ne s'orientent a priori pas vers un tarif social ; mais plutôt vers une mise à disposition d'un chèque « eau ». En 2020, BRUGEL a été dépêchée par le cabinet du Ministre pour chiffrer des scénarios d'intégration des mesures sociales et élaborer une méthode permettant de fixer le montant de l'intervention régional dans la facture des client-e-s les plus vulnérables. Un des objectifs soutenus par BRUGEL est notamment que ce montant d'intervention couvre idéalement l'augmentation tarifaire attendue en 2022.

2

AFFAIRES SOCIOÉCONOMIQUES

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 (RBC). 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.

Impact de la crise de la Covid-19

BRUGEL a, dès le début de la crise sanitaire, compris l'ampleur que celle-ci allait avoir sur le marché de l'énergie et les répercussions sociales qui risquaient d'en découler. Dès lors, le régulateur a analysé les impacts au niveau social et financier et consulté les différents acteurs du marché. Concernant l'aspect social, à la suite des échanges avec les CPAS et en étroite collaboration avec le cabinet du Ministre de l'Énergie, le régulateur bruxellois a alors réfléchi à des solutions innovantes pour aider les ménages bruxellois et les petits indépendants. À l'issue de cette réflexion, en mai

2020, le Gouvernement a pris un nouvel arrêté permettant d'étendre le statut de client-e protégé-e.

« Concrètement, le statut de client-e protégé-e a été étendu à de nouvelles catégories de ménages », explique Carine Stassen. « Cette protection s'est donc adressée aux particuliers qui ont bénéficié du chômage temporaire pendant minimum 14 jours entre le 1er février 2020 et le 31 décembre 2020 mais également aux indépendants qui ont bénéficié du droit passerelle. Les consommateurs ayant ce statut peuvent ainsi bénéficier du tarif social pendant un an à partir de la date d'octroi. »

Prolongement des mesures

Forts de cette protection, clients résidentiels et indépendants ont ainsi pu éviter temporairement une coupure et/ou la procédure de recouvrement de leur fournisseur d'énergie. Compte tenu de la situation sanitaire, cette mesure a été étendue - sur proposition de BRUGEL - jusque fin juin 2021.

« Pour bénéficier du statut de client-e protégé-e spécial Covid-19, les demandeurs ont dû compléter un formulaire en ligne accessible via notre site internet ou via le formulaire



Carine Stassen
Responsable du service
Affaires socioéconomiques
au sein de BRUGEL



Retrouvez l'interview vidéo
de Carine Stassen.



papier envoyé avec la mise en demeure du fournisseur d'énergie », souligne encore Carine Stassen. « La formule a bien fonctionné car nous avons reçu un peu moins de 500 demandes, pour 160 octrois au final... ce qui est beaucoup, même s'il est encore possible d'augmenter ces chiffres. Comme BRUGEL est le seul canal d'octroi de ce statut spécial, nous avons pu constater que les personnes qui sollicitent cette mesure sont victimes d'un endettement structurel lié à la suspension temporaire de leur activité.

Paradoxalement, malgré les aléas de la crise sanitaire, BRUGEL a constaté que le nombre de client-e-s protégé-e-s en Région de Bruxelles Capitale a diminué en 2020, par rapport à janvier 2019. Cette diminution est une conséquence de la campagne d'aide massive organisée par les CPAS qui ont bénéficié - de juin à décembre 2020 - d'une importante manne financière octroyée par le fédéral. « Plutôt que de proposer le statut de client protégé aux ménages précarisés, mesure qui demande une prise en charge plus systémique de la situation sociale du/de la client-e, les CPAS ont, semble-t-il, préféré apurer les dettes dans le contexte actuel », explique Carine Stassen.

Monitoring intensif

Pour anticiper les effets de la crise, le CA de BRUGEL a également entrepris de monitorer les fournisseurs d'énergie. Cette surveillance a permis de mettre en évidence que le niveau de la dette des client-e-s résidentiel-le-s a augmenté de +/-15 %. Les petit-e-s indépendant-e-s et PME, et particulièrement le secteur de l'Horeca fortement développé en RBC, ont connu une très forte augmentation du niveau de leur endettement, accentuation qui s'est confirmée lors du deuxième confinement.

« Pour faire face à cette situation critique, les fournisseurs d'énergie ont bien souvent fait office de « trésorier » pour les client-e-s professionnel-le-s », précise Carine Stassen. « La majorité d'entre eux ont en effet mis en œuvre des procédures de recouvrement très légères, permettant ainsi

aux PME de ne pas sombrer. Ils ont également, dans une large mesure, suspendu les acomptes des entreprises « confinées » ou renégocié les plans de paiement. Et malgré la situation financière compliquée, les fournisseurs ont respecté leurs obligations financières envers le GRD. »

Pour informer les indépendant-e-s et PME de cette mesure de protection régionale, BRUGEL a, pour sa part, initié des campagnes de communications dédiées, notamment via les réseaux sociaux.

Protection hivernale

Fin mars 2020, suite aux premiers soubresauts de la crise de la Covid-19, BRUGEL a demandé une première prolongation de la protection hivernale. « À l'époque, les CPAS étaient submergés de demandes, notamment de la part des petit-e-s indépendant-e-s », explique encore Carine Stassen. « Nous avons demandé de prolonger la protection jusqu'au mois de juin afin d'éviter de rajouter une difficulté aux difficultés. Nous avons pensé que les CPAS, vu la gravité de la crise, devaient être soulagés et se concentrer sur leur mission de base et non sur les risques de coupure. Par ailleurs, le confinement n'est pas une période propice à entreprendre les démarches nécessaires pour l'activation d'un contrat après coupure. »

Seconde prolongation

Compte tenu de l'évolution de la situation, BRUGEL a ensuite sollicité une deuxième prolongation jusqu'au 31 mai 2021. « Cette décision était lourde de conséquence car ces mesures ont contraint les instances à maintenir la protection hivernale au tarif social durant 18 mois », précise Carine Stassen. « Pour rappel, cette protection avait débuté en octobre 2019. Et, en tant que régulateur, nous sommes sensibles à ce type de prolongations à répétition. Vu que BRUGEL est chargée du bon fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie, nous restons attentifs à ce que les client-e-s puissent retourner rapidement dans la dynamique du marché. »

BRUGEL a donc demandé que l'extension de cette mesure soit liée à un suivi méthodique de tous les client-e-s hivernaux-ales.. Et ce, afin de les réintégrer dans le marché au plus tôt et surtout, sans devoir supporter le stress et la déshumanisation d'une coupure.

« Comme les bénéficiaires de la protection hivernale n'ont cessé d'augmenter, le Gouvernement a demandé à Bruxelles Environnement d'organiser des groupes de travail dont BRUGEL a fait partie », explique encore Carine Stassen. « Dans ce contexte, SIBELGA a contacté tous les client-e-s hivernaux-ales pour les inviter à bénéficier du suivi personnalisé du CPAS de leur commune. Comme le nombre de fournisseurs reste relativement réduit en RBC, les ménages qui ont contracté des dettes chez tous les fournisseurs peinent à trouver de nouveaux contrats. C'est alors aux CPAS d'objectiver la situation et d'acquitter les dettes afin qu'ils retrouvent un fournisseur. »

Fin décembre 2020, près de 2 000 client-e-s hivernaux-ales étaient alimentés en l'électricité par le GRD.

Un marché qui se durcit

En 2020, le système régulateur du marché de l'énergie n'a connu aucune modification importante en RBC. Les fournisseurs ont pour partie durci leurs procédures en effectuant des quadrillages plus objectifs des quartiers qu'ils ont commercialement démarchés. « Les fournisseurs ont indubitablement durci leur politiques commerciales en 2020. Ils procèdent désormais à des analyses fines de leurs prospects pour « sécuriser » leurs opérations d'acquisition. Certains ne font d'ailleurs plus d'acquisitions et réduisent volontairement leur voilure pour limiter les risques. »

À noter que ce sont les fournisseurs qui disposaient d'un segment professionnel important qui ont été les plus touchés par la crise.

Risque de découplage

Historiquement, les dettes énergétiques sont plus importantes en RBC que dans les deux autres Régions du pays. Les fournisseurs procèdent alors à des lissages sur l'ensemble des portefeuilles des trois Régions pour équilibrer leurs comptes. « *Vu les différentes modifications des cadres réglementaires dans les régions voisines, nous craignons un découplage des secteurs, avec à la clé des tarifs différenciés en fonction des Régions* », explique Carine Stassen.

Logements sociaux et client-e-s hivernaux-ales

Fin 2020, BRUGEL a dû faire face à une problématique majeure occasionnée par la défection des fournisseurs quant à l'alimentation en gaz de 33 000 logements sociaux en Région de Bruxelles-Capitale, logements alimentés au tarif social fédéral. À l'échéance du marché au 31 décembre 2020, aucun fournisseur n'avait en effet remis d'offre.

« *Après analyse, nous avons compris que ce marché d'une durée de quatre ans était à « risque élevé ». C'est pourquoi aucun fournisseur n'a souhaité remettre une offre pour celui-ci* », souligne Carine Stassen. « *Pour pallier cette défection, nous avons demandé à SIBELGA de placer temporairement tou-te-s les client-e-s de ces logements sous le statut de client-e-s hivernaux-ales et de reprendre - comme le stipule la loi - tous les points de fourniture. Concrétiser cette opération en si peu de temps et sans infrastructure adaptée a été un véritable défi pour le GRD. En temps normal, SIBELGA alloue le tarif hivernal à plus ou moins 2 ou 3 000 ménages par an. Comme le tarif social et son calcul sont une compétence fédérale, nous avons travaillé de concert avec la CREG et orchestré différentes séances de concertation regroupant différents acteurs afin de permettre à tous d'appréhender les difficultés/risques liés à ce type de marché. Une solution a été présentée et ces logements sociaux pourront, sous peu, être alimentés par un fournisseur commercial* ».

Étude comparative avec d'autres pays

Dans le cadre du Pacte énergétique interfédéral belge, et en réponse à une demande formulée par les différents ministres de l'Énergie, PWC a mené, pour le compte des quatre régulateurs belges de l'énergie, une étude comparative des prix de l'électricité et du gaz naturel observés en Belgique et dans les pays voisins (Allemagne, France, Pays-Bas et Royaume-Uni).

« *Il ressort de ce rapport, qui analyse les prix de janvier 2020, que nous payons en Belgique relativement peu pour le gaz naturel, mais que la facture d'électricité est élevée pour les ménages, les PME et les industries électro-intensives* », explique-t-elle encore. « *La facture de gaz naturel est relativement peu élevée car les consommateur-ice-s acquittent moins d'obligations de service public, de surcharges et de prélèvements que pour l'électricité.* »

Cette analyse a notamment indiqué que les ménages et entreprises belges, raccordés en basse tension, paient une facture d'électricité élevée en comparaison aux pays voisins. La facture d'électricité des entreprises non électro-intensives raccordées en moyenne ou haute tension est toutefois comparable à celle observée dans les pays voisins. Comme les pays limitrophes (Flandre comprise) octroient invariablement des réductions substantielles aux entreprises exerçant des activités électro-intensives, les entreprises comparables situées à Bruxelles et en Wallonie souffrent d'un désavantage concurrentiel important.

Simulateur tarifaire BruSim

Afin de permettre aux consommateur-ice-s bruxellois-es de comparer les offres des fournisseurs de gaz et d'électricité, le simulateur tarifaire BruSim a intégré de nouvelles évolutions en 2020.



« *Ce simulateur que nous avons mis en place en 2012 – en partenariat avec la CWaPE – a bénéficié d'importants développements afin d'être plus en phase avec le marché actuel de l'énergie* », précise Carine Stassen. « *Ces évolutions portent notamment sur la gestion des promotions, l'intégration du nouveau profil de consommateur-ice de type « prosumer » et la prise en considération du mix énergétique.* »

Les différentes promotions temporaires offertes par les fournisseurs d'électricité et de gaz s'affichent désormais automatiquement lors de la visualisation des résultats. En cliquant sur la mention « prix promo », les consommateur-ice-s bénéficient du détail des réductions prises en considération dans le calcul.

« *Les visiteurs peuvent également sélectionner et comparer jusqu'à trois offres* », explique-t-elle encore. « *Au regard des postes repris sur la facture, ils peuvent ainsi appréhender très clairement les différentes propositions des fournisseurs : redevance fixe, consommation, contribution énergie verte, etc. Certains filtres (source d'énergie, type de contrat ou encore durée du contrat) permettent également de sélectionner les offres qui correspondent le mieux à leurs attentes.* »

En mentionnant qu'il est « prosumer », le/la consommateur-ice obtient en outre les résultats qui correspondent à sa situation et peut alors choisir un fournisseur en connaissance de cause. Les Bruxellois-es qui envisagent d'investir dans des panneaux photovoltaïques ont également la possibilité d'effectuer une simulation pour mesurer l'impact qu'aura une telle initiative sur le montant de leurs prochaines factures.



Karine Sargsyan
Responsable du service des
Litiges au sein de BRUGEL



SERVICE DES LITIGES

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. Totalement gratuit et accessible à tous, ce service intervient dans les plus brefs délais pour tous les consommateurs, associations, institutions ou magistrats qui le sollicitent.

Digitalisation du service

En 2020, le service des Litiges a continué à peaufiner son organisation et la manière dont il gère les processus. Comme il s'est entièrement digitalisé, il offre désormais des possibilités ergonomiques supplémentaires ainsi qu'une accessibilité optimisée. Dorénavant, toutes les opérations se font à distance, que ce soit le suivi des plaintes ou la signature électronique d'un document. Compte tenu de ces nouvelles dispositions, la crise de la Covid-19 a eu un impact relativement modéré sur le suivi des dossiers. Néanmoins, la gestion de certains dossiers a accusé un léger retard en raison d'effectifs réduits au sein de la cellule.

« En 2020, nous avons constaté une diminution des plaintes. Notre service a traité 96 plaintes contre 116 en 2019 », souligne Karine Sargsyan. « Cette diminution est probablement liée à la crise de la Covid-19. Même si nous avons continué à fournir un service physique, nous avons dû surmonter les contraintes imposées par les mesures sanitaires. »

Travail non quantifié

Pour beaucoup, la mission du Service des litiges consiste à trier et traiter les plaintes. Cette vision est littéralement réductrice. « Comme nos assistantes chargées de gérer les plaintes sont confrontées en première ligne à des appels d'urgence, leur travail dépasse largement le cadre réducteur de traitement des plaintes », explique encore Karine Sargsyan. « Les intervenantes qui ont répondu aux sollicitations cette année ont plus que d'ordinaire été confrontées à des personnes dont le compteur allait être coupé de façon imminente. Ces situations d'urgence ont induit un gros travail d'interface et l'investissement total de l'assistante chargée de répondre. »



Retrouvez l'interview vidéo
de Carine Sargsyan.

Mission d'information

Comme en 2019, les membres du service qui travaillent en première ligne ont également passé énormément de temps à répondre à des questions sur le cadre légal, sur la protection du consommateur ou sur des problèmes techniques ... « Cette charge de travail liée aux missions d'information est difficilement quantifiable », souligne

Karine Sargsyan. « D'autant que dans la majorité des cas, les interlocuteurs qui sollicitent nos services ont du mal à expliquer la teneur de leurs problèmes. Nous l'avons déjà évoqué lors de l'exercice précédent, cette mission d'interface privilégiée devrait être valorisée. D'autant que ce travail non quantifié entache l'efficacité de traitement des plaintes dans les délais impartis. »

Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure en 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Service des litiges de BRUGEL	55	44	49	64	98	78
Demande d'information(s)	1	1	1		11	14
Médiation fédérale demande d'avis	12	4	6	4	3	
Plainte directement traitée par BRUGEL		3	9	8	3	3
Médiation fédérale pour information	35	27	24	15	1	
Demande d'avis traitée par BRUGEL				1		1
Total	103	79	89	92	116	96





Régis Lambert
Responsable Énergies
renouvelables au sein de
BRUGEL



Retrouvez l'interview vidéo
de Régis Lambert.

4

PROMOTION 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.

Quel a été l'impact de la crise de la Covid-19 sur le secteur des énergies renouvelables ?

Régis Lambert : Les nouveaux coefficients multiplicateurs qui devaient entrer en vigueur au mois de juin 2020 n'ont pu l'être qu'en janvier 2021. Suite à la crise sanitaire, le secteur du photovoltaïque a été mis à mal et la chaîne d'approvisionnement de fournitures n'a pu fonctionner normalement. De nombreux opérateurs n'ont dès lors pas pu honorer leurs contrats à temps. Comme beaucoup de projets tablaient sur la mise en place des installations juste avant la diminution des coefficients, BRUGEL a, après analyse de la situation et consultation des acteurs, proposé de repousser cette baisse du coefficient à janvier. Le Gouvernement a suivi le régulateur.

Pour cause de crise sanitaire, nous n'avons également pas pu effectuer de certifications d'installations in situ. Nous avons donc mis en œuvre une procédure d'auto-visite et demandé aux prosumers de réaliser la visite eux-mêmes et de nous envoyer des photos. Nous effectuerons bien entendu des visites de contrôle sur le terrain dès que ce sera possible.

Quelle est la part d'électricité verte produite en 2020 ?

RL : En 2020, la production d'énergie renouvelable a fait un bond en avant. Début 2021, les chiffres indiquaient (données provisoires) que la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) avait produit 231 GWh d'électricité renouvelable – hors cogénération au gaz naturel – contre 219 GWh en 2019. Pour cette année, la part de l'énergie photovoltaïque a atteint les 121 GWh (contre 88 GWh en 2019). Par rapport aux objectifs fixés à l'horizon 2030, la RBC a donc largement atteint l'objectif de production d'électricité renouvelable pour l'année 2020... et a même pris quelques années d'avance en ce qui concerne spécifiquement le photovoltaïque. Comparé à la très franche progression de cette source d'énergie renouvelable, d'autres ont fortement diminué. L'incinérateur a, par exemple, et c'est probablement dû au contexte lié à la Covid, produit une moindre fraction d'électricité verte.

Peut-on parler d'une année exceptionnelle en photovoltaïque ?

RL : Absolument ! Les chiffres de la production photovoltaïque que nous avons recueillis indiquent que nous avons vécu une année record. Nous avons ainsi constaté que plus de 50 MWc (mégawatt-crête) avaient été installés en 2020. L'année précédente, nous avons déjà atteint un premier record avec 40 MWc installés. Aujourd'hui, l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale totalise ainsi plus de 180 MWc en installations photovoltaïques.



Comment expliquer cette progression du photovoltaïque ?

RL : En procédant à une analyse fine de la situation, on constate également que les $\frac{3}{4}$ de la puissance photovoltaïque de ces trois dernières années ont été installés par des tiers investisseurs ou dans le cadre du programme SolarClick initié par la RBC. Il faut noter que cette progression est surtout boostée par les grandes installations photovoltaïques, alors que les médias ont plutôt tendance à se focaliser sur les installations des particuliers. Cette production « privée » ne représente en fait que moins de 10 % de la production d'énergie photovoltaïque totale.

Par ailleurs, le niveau de soutien du photovoltaïque n'a pas baissé depuis 2013. Cela fait d'ailleurs quelques années que BRUGEL demande une baisse de ce soutien dans la mesure où les coûts inhérents à une installation ont progressivement baissé depuis 2013. Le Gouvernement a décidé de concrétiser cette baisse du soutien en 2020. Le marché l'a intégré et les demandes de projets se sont multipliées avant cette échéance. Tous les acteurs ont en effet voulu bénéficier du soutien actuel avant qu'il ne soit revu à la baisse.

Qu'en est-il par rapport à la cogénération ?

RL : Au niveau de la cogénération, les chiffres ont tendance à stagner. En termes de puissance installée, cela fait plus ou moins cinq ans que les chiffres sont constants, soit un peu moins de 45 MW. Si l'on constate que le nombre d'installations augmente, il apparaît que ce sont surtout des petites installations qui n'amènent pas beaucoup de puissance installée supplémentaire. Par contre, certaines grosses installations sont arrivées à la fin de leurs 10 années d'octroi de certificats verts et sont sorties du système.

Combien de certificats verts ont été octroyés en 2020 ?

RL : Durant l'année 2020, BRUGEL a octroyé 695 000 certificats verts (CV). Pour cette année, le quota de certificats verts a atteint les 10 % par rapport à l'électricité fournie.

Résultat : un peu plus de 450 000 CV devront être annulés. Le surplus de +/- 250 000 va dès lors s'ajouter à celui enregistré en 2019. Les fournisseurs n'auront dès lors aucun souci pour remplir leurs obligations, sans pour autant créer une bulle.

Qu'est-il advenu de la préanalyse que vos services ont menée concernant la mise en place d'une typologie de catégories en 5+1 ?

RL : Le soutien pour les installations photovoltaïques est octroyé en fonction de leur gabarit. Les critères historiques pour cet octroi concernent les installations en dessous et au-dessus de 5 kW crêtes. Cette typologie méritait d'être affinée en créant des catégories supplémentaires, sachant qu'entre 10 kW crêtes et 250 kW crêtes la différence est énorme en termes de coûts d'installation et d'économie d'échelle. Nous avons lancé en 2019 une préanalyse que le Gouvernement nous a demandé d'approfondir. Cette étude a débouché sur la proposition d'une nouvelle typologie en 5 catégories en lien avec le gabarit (en dessous de 5 kWc, de 5 à 36 kWc, de 36 à 100 kWc, de 100 à 250 kWc et au-dessus de 250 kWc) et une catégorie spéciale BIPV. Nous avons soumis cette nouvelle catégorisation à consultation publique et au secteur. Nous avons ensuite émis un avis qui a été suivi et qui est entré en vigueur début janvier 2021.

Quel effet a eu cette décision sur le secteur ?

RL : En corollaire à cette nouvelle catégorisation, notre service a recommandé une baisse du soutien historique afin de coller plus étroitement à la réalité du marché. Nous avons recommandé une baisse de 20 % pour la plus petite catégorie et 46 % pour les plus grandes installations. Cette décision est à mettre en lumière avec le fait que les coefficients multiplicateurs n'avaient jamais été revus à la baisse depuis 2013. De rentable, l'investissement était ainsi devenu trop rentable. Cet ajustement était dès lors devenu indispensable.

Pour la première fois en 2020, les petits prosumers bruxellois n'ont plus pu bénéficier de l'entièreté de la compensation. Cette situation a-t-elle encore suscité des débats ?

RL : En 2020, les petits prosumers bruxellois (moins de 5 KW) n'ont en effet plus pu bénéficier de la compensation sur la partie « coût du réseau ». C'était une première pour eux. Ils continuent cependant à bénéficier de la compensation sur la partie énergie. Il faut rappeler que cette situation avait été annoncée par BRUGEL en 2014 via notre méthodologie tarifaire. Certains recours ont été engagés en 2014 par des groupements de consommateurs mais n'ont pas obtenu gain de cause. Le débat est donc clos.

En 2019, vous aviez lancé une étude qualitative sur le système des certificats verts. Qu'en est-il ressorti ?

RL : En 2019, nous avons engagé une société de consultance pour la réalisation d'une étude qualitative sur le système des certificats verts. Cet audit a débouché sur deux options : une solution intra-système pour améliorer l'existant et une solution extra-système qui préconisait un changement intégral. Après analyse de ces deux options, nous avons conclu qu'un changement radical du système générerait des coûts de transition importants qui auraient pu déstabiliser le marché. En outre, cette option aurait mené à une insécurité juridique importante car la plupart des contrats d'achat sont établis sur le long terme. Nous avons donc décidé qu'il valait mieux rester dans le système actuel tout en améliorant la fluidité du marché et l'information à destination des acteurs. Dans cet esprit, nous envisageons de simplifier les démarches qui concernent les plus petits producteurs de CV. On ne change donc pas le système, on l'optimise !



Qu'en est-il du lancement du 1er projet d'autoconsommation collective à Bruxelles ?

RL : En 2019, nous avons activé la possibilité qui est donnée à BRUGEL (via l'ordonnance) d'octroyer des dérogations aux règles du marché et aux règles tarifaires. Notre objectif était de mettre en place un cadre dérogatoire (regulatory sandbox) afin de tester des modèles énergétiques innovants de type communautés d'énergie. Dans ce contexte, nous avons reçu les premières demandes officielles des porteurs de projets fin 2019. Cinq projets pilotes ont ainsi pu être mis sur les rails, dont l'un – le projet Les Bambins à Ganshoren – a démarré dans le courant du mois d'août 2020. Ce projet concerne une école équipée de panneaux photovoltaïques et une dizaine de consommateurs particuliers (dont un possède également des panneaux PV). Les participants à ce projet ont reçu une dérogation de BRUGEL sur les règles de marché car il n'est pas permis de vendre de l'électricité en direct, ce que proposent l'école et le participant privé en mettant l'énergie excédentaire qu'ils produisent à la disposition des autres participants. Une autre dérogation leur a également été consentie pour les règles tarifaires, ce qui leur permet de bénéficier d'un tarif réseau minoré. En tant que régulateur, nous pensons que les communautés d'énergie sont des modèles à haut potentiel, notamment pour une agglomération comme Bruxelles. Pour expliquer la démarche, assurer les suivis des dossiers et susciter des vocations, nous avons également mis en ligne en août 2020 un site dédié (<https://projets-innovants.brugel.brussels>).

En 2020, BRUGEL a revu le coefficient multiplicateur appliqué à la cogénération dans le logement collectif. Pourquoi ?

RL : Comme pour le secteur du photovoltaïque, BRUGEL a procédé à un exercice de recalcul du niveau de soutien requis pour les projets de cogénération. Cette étude a été soumise à la consultation publique afin de pouvoir bénéficier des inputs de tous les acteurs du secteur. Suite à cet exercice, BRUGEL a décidé de conserver les 4 catégories existantes. Les soutiens seront dès lors maintenus ou revus à la baisse.

BRUGEL a entrepris un travail d'analyse sur le marché du BIPV et de son intégration dans le mécanisme des certificats verts. Pourquoi ?

RL : En 2020, BRUGEL a mené un travail ambitieux avec tous les acteurs du BIPV (Building-integrated PV). Ces solutions qui intègrent le photovoltaïque dans les matériaux de construction ainsi que dans l'enveloppe des bâtiments et les façades ont l'avantage de produire de l'électricité. Au sein de BRUGEL, nous sommes désormais convaincus que c'est l'un des éléments qui peut booster la production d'énergie renouvelable dans une région comme Bruxelles. Lors de nos échanges avec le secteur, nous avons pu apporter une définition claire du BIPV, catégoriser les types de produits qui sont nombreux et identifier des niveaux de soutien adaptés pour chaque catégorie. Le projet de proposition a été publié fin 2020 et soumis à consultation publique. Comme tous les acteurs avaient été impliqués en amont, nous n'avons reçu aucune remarque.

Pourquoi BRUGEL a revu ses statistiques en matière d'énergies renouvelables ?

RL : Notre décision de revoir les statistiques découle d'une réflexion sur l'étude qualitative évoquée plus haut. Une des conclusions concernait la nécessité d'augmenter les informations à l'attention des acteurs. Dans cet esprit, nous avons décidé d'élargir la portée des informations transmises et de centraliser toutes les données de manière plus rationnelle.

Quelles actions avez-vous prises en 2020 pour garantir la traçabilité des garanties d'origine (GO) ?

RL : Au niveau des garanties d'origine, qui sont l'outil européen de traçabilité de l'électricité fournie, BRUGEL suit activement les travaux de l'AIB concernant l'extension du scope vers des vecteurs d'énergie autres, tels que le biogaz, l'hydrogène et la chaleur et le froid.

BRUGEL a aussi pu clôturer avec succès son audit mené par l'AIB au terme d'un processus d'échanges intensifs. Ces audits sont pour l'AIB l'outil par excellence pour garantir le respect et la qualité des protocoles et des règles parmi ses membres.

Enfin, nous avons réalisé un travail important relatif à notre outil online Greencheck, qui est tout à fait à jour depuis l'été 2020.





5

SERVICE MARCHÉ ET RÉSEAUX

Pour le secteur de l'énergie (électricité et gaz), les missions du service Marché et Réseaux de BRUGEL ont de nouveau concerné trois thématiques majeures en 2020 : l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture d'électricité et de gaz et la mise en œuvre du marché de la flexibilité. Pour le secteur régional de l'eau, le service Marché et Réseaux a contribué à plusieurs missions de suivi du fonctionnement du secteur.

SECTEUR DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ

SUIVI DE LA GESTION TECHNIQUE DES RÉSEAUX

Pour assurer le suivi de la gestion technique des réseaux d'électricité et de gaz, BRUGEL assure la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants.

Transition énergétique

La transition énergétique en Région de Bruxelles-Capitale (RBC) est encadrée par le plan énergie climat de la RBC. Ce plan régional, qui s'inscrit dans la lignée des orientations européennes, poursuit des objectifs ambitieux qui concernent tant l'horizon 2030 que 2050. « Pour accompagner cette transition énergétique, BRUGEL s'est chargée d'identifier les réformes légales, réglementaires et régulateurs à mettre en œuvre au niveau de la gestion des réseaux et du fonctionnement du marché », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux.

Dans cet esprit, le régulateur a examiné l'intégration des mesures préconisées par la Région pour favoriser cette transition : optimisation des productions décentralisées d'énergies renouvelables, électrification des appareils de

chauffage, développement des véhicules électriques et des carburants alternatifs, etc. « Pour objectiver les propositions de BRUGEL, nous nous sommes chargés de proposer des avis et études sur, entre autres, les compteurs intelligents, les véhicules électriques, les réformes de l'ordonnance électricité, les décisions sur la réglementation technique », souligne-t-il encore. « Toutes ces initiatives contribuent à supporter les solutions préconisées dans le plan énergie climat. »

Compteurs connectés

En 2019, BRUGEL avait initié une vaste étude pour évaluer l'opportunité économique, sociale et environnementale du déploiement des compteurs connectés dits communément « intelligents ». En 2020, les résultats de cette étude ont débouché sur trois conclusions majeures.

« L'analyse des résultats de cette étude a montré que sans une adaptation du système de consentement opt-in (qui présuppose le consentement préalable du/de la client-e), tous les modèles étudiés seront économiquement inopérants », explique Farid Fodil Pacha. « Les conclusions de l'étude ont également indiqué que le succès du déploiement des compteurs devra passer par un élargissement à d'autres niches comme celles des communautés d'énergie par exemple. Il sera en outre nécessaire de favoriser le déploiement géographique et de



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



Retrouvez l'interview vidéo
de Farid Fodil Pacha.



généraliser le système opt-out (qui permet au client-e de refuser la communication avec son compteur). Il faudra enfin prévoir une adaptation du cadre légal, réglementaire et régulateur pour réussir le déploiement optimisé des compteurs et la mise en œuvre des mesures d'accompagnement des consommateurs bruxellois-es, notamment des plus vulnérables. »

Afin d'informer les citoyens et les acteurs concernés des résultats de la consultation publique menée au début de l'année 2020, mais également afin de présenter l'étude et de donner des réponses aux préoccupations soulevées, un webinar a été organisé en fin d'année. Lors de celui-ci, 72 participants ont pu faire valoir leur opinion et échanger avec les experts du domaine. À cette occasion, BRUGEL a également présenté sa position définitive quant à la thématique.

IMPACT DE LA CRISE COVID-19

En mars et avril 2020, le gestionnaire du réseau (GRD) a suspendu certaines opérations chez les client-e-s comme le raccordement, les ouvertures et fermetures de compteur, la relève des index. « Dans ce contexte, le marché a également été soumis à des retards d'installation des compteurs A+/A- chez les prosumers », explique Farid Fodil Pacha. Le GRD a également mis en place un nouveau protocole pour intervenir chez les client-e-s. « SIBELGA et ELIA ont notamment mis en place des procédures spécifiques pour gérer le travail en mode dégradé (quarantaine, interventions sur zones sensibles, etc.) du personnel. » Les opérations sur le terrain ont repris à partir du 11 mai 2020.

Développement des véhicules électriques

Depuis plusieurs années, le développement des véhicules électriques compte parmi les défis énergétiques que la capitale s'efforce de relever.

« Pour le raccordement des véhicules électriques, il faut distinguer les bornes (privées ou publiques) ouvertes au public et les bornes privées à domicile », souligne Farid Fodil Pacha. « Dans les deux cas, les deux défis à relever concernent leur intégration au réseau de distribution et les mesures à déployer pour garantir une saine concurrence entre tous les acteurs en charge des services liés à ces bornes. »

Pour les bornes privées, BRUGEL – en concertation avec SIBELGA – a planché sur des solutions qui permettront de garantir le recours à un fournisseur spécifique pour la borne (indépendamment du fournisseur des autres consommations électriques). Inscrite dans le droit européen, cette mesure pourrait notamment être garantie par l'utilisation d'un compteur connecté multi registre ou d'un circuit dédié. Pour la gestion de la capacité dans les immeubles à appartements avec garage (dans l'éventualité où toutes les places de parking sont équipées de bornes), il y a lieu de prévoir un système de partage de capacité de raccordement entre tous les usages. À l'heure actuelle, le dimensionnement des raccordements n'est pas conçu pour que toutes ces bornes soient utilisées en même temps. SIBELGA a proposé en 2020 la mise en place d'un tarif spécifique dit « forfait kVA » pour rationaliser les demandes supplémentaires de capacités. BRUGEL a formulé des remarques qui tiennent compte des préoccupations des acteurs recueillies lors d'une consultation publique organisée à cet effet. Une nouvelle version de cette mesure devrait être réintroduite par SIBELGA pour approbation de BRUGEL.

« Pour les bornes ouvertes au public sur la voirie ou les parkings de grandes surfaces, l'expérience de l'actuel concession entre la Région bruxelloise et un opérateur privé a démontré que la méconnaissance de la structure du réseau (notamment la non-localisation des zones 230V et des zones 400V) pouvait entacher les projets de déploiement des bornes et occasionner des surcoûts non négligeables de raccordement. Cette expérience a également démontré qu'il était primordial de réformer les procédures administratives trop lourdes du choix de la localisation à l'installation concrète de bornes », précise encore Farid Fodil Pacha.

En outre, le nouveau cadre européen a attribué au régulateur des nouvelles missions pour l'organisation des appels d'offres en rapport avec l'implantation de ces bornes (cahier des charges et lignes directrices). Pour disposer d'éléments de



réponses pertinents sur ces sujets, BRUGEL a lancé une étude sur cette thématique.

« *Tenant compte de ces considérations, BRUGEL a recommandé la mise en place d'une task force de coordination pour une vision régionale intégrée* », explique Farid Fodil Pacha. « *Le travail réalisé dans le cadre de cette task force a abouti en la constitution d'un rapport adopté par le Gouvernement en juillet 2020. Cette vision prévoit l'installation d'environ 11 000 bornes accessibles au public à l'horizon 2035. Sur base du retour d'expérience de la 1^e concession octroyée par le Gouvernement fin 2018 à un opérateur privé, elle recommande également une réorganisation de la méthodologie adoptée pour l'attribution des concessions. Elle confère enfin à SIBELGA le rôle d'organiser les appels d'offres par lot pour l'installation de bornes par des acteurs privés. Il reviendra à BRUGEL d'approuver ou non les conditions de ces appels d'offres.* »

Évolution de la réglementation technique

En 2020, SIBELGA a proposé une adaptation du Règlement Technique. La proposition phare de ce projet concernait le forfait kVA qui vise à réguler, via les tarifs, les demandes supplémentaires de capacité en cas de raccordement des véhicules électriques dans les immeubles avec garages. BRUGEL a demandé de revoir certains éléments à la lumière des réactions des acteurs lors de la consultation publique.

Du côté de SYNERGRID (fédération des gestionnaires de réseaux électricité et gaz en Belgique), certaines prescriptions - principalement en lien avec la flexibilité - ont notamment proposé un nouveau modèle de contrat entre GRD et FSP (fournisseur de service de flexibilité) dans lequel tous les produits sont rassemblés.

Plan d'investissement

Fin 2020, BRUGEL a communiqué au Gouvernement ses avis sur les projets de plans d'investissements (PPI) de SIBELGA pour l'électricité et le gaz (période 2021-2025) et ELIA (période 2021-2031). À l'instar de l'exercice précédent, BRUGEL a organisé une consultation des PPI.

Afin d'encourager la participation à cette consultation d'acteurs du marché et de la société civile, BRUGEL a demandé à SIBELGA et ELIA de rédiger une note d'accompagnement vulgarisée des PPI. « *Dans ce contexte, nous avons également organisé une séance de présentation des PPI qui s'est effectuée sous forme de webinaire en raison de la situation sanitaire exceptionnelle* », explique Farid Fodil Pacha. « *Plusieurs acteurs ont marqué leur intérêt en participant au webinaire et en introduisant toute une série de remarques concernant essentiellement le PPI électricité de SIBELGA.* »

Les thématiques qui ont suscité le plus de réactions de la part des participants concernaient principalement l'installation de compteurs connectés, la capacité du réseau à assurer la recharge des véhicules électriques et la légitimité de SIBELGA à investir dans des installations de production (par exemple de type cogénération).

Sécurité et qualité d'alimentation des réseaux en 2020

Si les informations pour l'année 2020 ne sont pas encore disponibles au moment de mettre sous presse, on peut affirmer que la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau d'électricité et de gaz s'est sensiblement améliorée depuis les 10 dernières années. L'analyse des plans d'investissements de SIBELGA montre que les réseaux d'électricité et de gaz sont suffisamment dimensionnés pour répondre à la demande d'énergie à court terme.

Réseau gaz

« *La qualité et la sécurisation d'alimentation sur le réseau de gaz est satisfaisante* », explique Farid Fodil Pacha. « *D'autant que la conversion du gaz pauvre en gaz riche va générer un gain de 11 % de capacité supplémentaire. L'année 2020 a vu le lancement de la première des trois phases du projet de conversion du gaz pauvre au gaz riche (projet réparti sur trois ans). Pour cette première année, environ 50 000 utilisateurs de gaz ont été convertis au mois de septembre dans les communes de Molenbeek-Saint-Jean, de Koekelberg et Berchem-Sainte-Agathe.* »

Dans ses avis, BRUGEL a formulé certaines recommandations. Ces dernières font suite au constat que le nombre de primes d'accompagnement (allouées au contrôle des installations de gaz) octroyées aux utilisateurs bruxellois est relativement faible (104 primes octroyées en 2019).





« BRUGEL estime que le mécanisme qui vise à soutenir les utilisateurs les plus précarisés est encore assez méconnu », souligne encore Farid Fodil Pacha. « Dans nos avis, nous avons notamment recommandé au Gouvernement, à Bruxelles Environnement et à SIBELGA d'intensifier la communication sur l'existence de ce mécanisme de soutien dans les mois qui viennent. Nous leur avons également suggéré de se coordonner avec les organismes (communes, CPAS, ASBL, ...) qui pourraient optimiser la communication en raison de leur proximité avec le public éligible à cette prime. »

Réseau électricité

Le réseau électrique est également suffisamment dimensionné pour satisfaire aux besoins actuels des Bruxellois. BRUGEL est cependant bien consciente que les objectifs climatiques de la Région - qui se traduisent notamment par des mesures adoptées dans le PEC 2030 - engendreront une électrification croissante des besoins.

« C'est pourquoi nous estimons qu'il est nécessaire de prévoir, dès maintenant, la mise place de mesures visant à anticiper l'électrification croissante de la société », explique Farid Fodil Pacha. « BRUGEL a ainsi demandé à SIBELGA de mettre en place des outils permettant d'obtenir une meilleure évaluation des besoins en consommation (notamment au regard des nouveaux usages) ou encore d'activer la 'smartisation' progressive du réseau. »

Infrastructures dédiées aux carburants alternatifs

Pour ce qui est des infrastructures dédiées aux carburants alternatifs, le développement des stations en Gaz Naturel Compressé (GNC) s'est poursuivi en 2020. La Région de Bruxelles-Capitale compte maintenant 5 stations GNC. L'une d'entre elles, inaugurée en décembre 2019, figurait d'ailleurs comme la première station BIO-GNC de Belgique.

Missions de services publics de SIBELGA

Comme chaque année, BRUGEL a communiqué au Gouvernement ses avis relatifs aux missions de services publics de SIBELGA (programme pour l'année 2021 et rapport d'exécution pour l'année 2019). Ces avis analysent entre autres l'activité relative à la gestion de l'éclairage des voiries communales par SIBELGA.

« Durant l'année 2020, nous avons réalisé une analyse plus poussée en vérifiant le bon respect des critères d'investissements qui ont une influence directe sur la prise en charge financière des coûts des travaux de renouvellement du parc d'éclairage public » explique Farid Fodil Pacha.

SIBELGA prévoit la généralisation de l'installation de luminaires de type LED télécontrôlables (projet Intelligent Street Lighting- ISL) en 2021. Le développement de ces technologies permettra à SIBELGA d'améliorer l'efficacité énergétique globale de son parc de luminaires et d'augmenter la qualité de service offerte aux bruxellois. Ces projets ont toutefois comme conséquence une augmentation du budget global du programme dédié à cette MSP.

« Dans nos avis, nous avons mentionné qu'il serait opportun que des réflexions soient menées par les autorités quant à l'évolution de l'organisation de la gestion de l'éclairage public en Région de Bruxelles-Capitale », souligne encore Farid Fodil Pacha. « Afin de minorer la prise en charge des coûts par la facture des consommateurs bruxellois-es, BRUGEL préconise notamment une gestion centralisée de l'éclairage sur les voiries communales et régionales et la mise en place d'un financement diversifié de cette MSP. Compte tenu de l'importance que prend cette MSP, le régulateur propose également que celle-ci fasse l'objet d'un véritable plan d'investissements et d'exploitation. »

SUPERVISION DU MARCHÉ DE FOURNITURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ

Au sein de BRUGEL, la supervision du marché s'effectue à plusieurs niveaux.

- Le service Marché et Réseaux contrôle l'adéquation des réseaux aux exigences du marché.
- Il suit également l'évolution des règles d'échanges de données au sein du marché. En 2020, cette mission a principalement concerné le suivi du projet d'ATRIAS.
- BRUGEL est enfin la seule instance à pouvoir délivrer ou retirer les licences pour les marchés d'électricité et de gaz. Dans ce contexte, le régulateur a rédigé début 2020 un avis d'initiative en vue d'une réforme du régime de licence en RBC. Cet avis a été soumis à consultation publique et l'avis final considérant les retours des différents acteurs a été approuvé en décembre 2020. Le nouveau régime sera proposé pour être intégré dans le cadre légal en 2021.

Baisse de consommation
La baisse de consommation occasionnée par la baisse de l'activité économique durant la crise COVID a entraîné une baisse du chiffre d'affaires. Les risques liés aux volumes non-vendus et au non-paiement des factures ont donc augmenté.

Nouvelles licences en 2020

En 2020, BRUGEL a octroyé une licence « gaz » supplémentaire et trois licences « électricité » portant ainsi le nombre de détenteurs de licence en RBC à 38. Néanmoins, seuls 27 fournisseurs d'électricité et 22 fournisseurs de gaz sont effectivement actifs sur le segment professionnel et seulement 6 pour la clientèle résidentielle. Enfin, BRUGEL a retiré une licence suite à la renonciation de fourniture de gaz et d'électricité d'un fournisseur qui était actif uniquement sur le segment professionnel.

Dossier ATRIAS

La phase de test de la plateforme ATRIAS est entrée dans sa dernière ligne droite en 2020, avec notamment la mise en place de tests d'intégrations des applications des GRD-ATRIAS et celles des fournisseurs. Les résultats ont été encourageants mais loin d'être affirmatifs sur les garanties de réussite de la plateforme. ATRIAS continue de maintenir la date du 1er septembre 2021 pour son lancement. BRUGEL suit attentivement l'évolution des tests et la situation des petits fournisseurs qui ne participent pas à l'élaboration de la plateforme.

PRODUITS DE FLEXIBILITÉ D'ELIA

En l'absence de compteurs connectés, seuls les client-e-s raccordé-e-s en moyenne tension ont été concerné-e-s par le marché de la flexibilité en 2020. Dans ce contexte, plusieurs documents légaux ont été proposés par SYNERGRID pour l'approbation des régulateurs (les prescriptions techniques et le contrat type GRD FSP). En 2020, les règles de transfert d'énergie ont été modifiées par la CREG après concertation des Régions (BRUGEL représente la RBC). Ces modifications visaient à inclure les contrats pass-through qui ont été écartés dans les règles précédentes. Des travaux initiés par ELIA (consultation publique, réunions de présentation, etc.) ont été mis en œuvre pour l'élargissement des règles de transfert d'énergie aux marchés day-ahead et intraday prévues pour le 3e trimestre de 2021.

Gestion des données de comptage de la flexibilité

Dénommée Flexhub, la plateforme d'échange de données de SYNERGID a continué à gérer les données de comptage en parfaite collaboration entre ELIA et les GRD. BRUGEL ne dispose pas encore de données suffisantes pour l'année 2020 sur les client-e-s (certifié-e-s ou activé-e-s dans le cadre des produits de flexibilité d'ELIA). Afin d'anticiper les réformes réglementaires et tarifaires à mener pour garantir l'accès au marché de la flexibilité à tous les utilisateurs du réseau, les régulateurs (réunis au sein du FORBEG) ont demandé aux GRD membres de SYNERGIRD de présenter leur vision sur leur rôle dans la gestion des données de comptage pour les client-e-s raccordé-e-s en basse tension.



SECTEUR DE L'EAU

En 2018, le Parlement Bruxellois a confié à BRUGEL différentes missions relatives au secteur de l'eau : contrôle du prix de l'eau, expertise sectorielle, approbation des conditions générales de vente de Vivaqua et réalisation d'un audit sur le fonctionnement du secteur.

Pour mener à bien la mission d'audit, BRUGEL a procédé en deux temps, via la réalisation d'un audit général mené en 2019 et la mise en œuvre d'audits plus spécifiques en 2020. Les services de BRUGEL ont ainsi opté pour deux audits spécifiques portant sur les politiques d'Asset Management des opérateurs et la qualité des services rendus à l'utilisateur. Ces deux audits permettent d'examiner la situation actuelle du secteur, les écarts par rapport à des bonnes pratiques issues d'un benchmark et les actions à mettre en œuvre pour réduire ces écarts. L'audit sur la qualité de service s'est finalisé début 2021.

Politiques d'asset management des opérateurs de l'eau

En 2020, l'audit mené par BRUGEL a permis de dresser un état des lieux précis des politiques d'Asset Management des opérateurs.

Concernant VIVAQUA

L'audit a montré qu'il n'y avait pas encore de traduction complète de la stratégie d'entreprise (Vivanext) en matière de gestion des actifs. Cette étude a notamment permis de révéler le décalage qui existait entre les objectifs définis et les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Elle a également montré que certaines informations relatives aux réseaux d'adduction et d'égouttage étaient lacunaires.

« L'audit a en revanche révélé une série de points positifs, comme la récente mise en place de la cellule Asset Management et la définition du scope de ses activités. Cette cellule a été conçue pour mener un bon nombre d'actions d'amélioration, dont la définition du cadre de risque global pour prioriser l'infrastructure à entretenir/remplacer » précise Farid Fodil Pacha.

Concernant la SBGE

Pour ce qui concerne la station d'épuration, la gestion des actifs est en cours d'amélioration par suite du déploiement du nouveau système de maintenance. L'audit a cependant souligné l'absence de programme de maintenance structurel pour les collecteurs ainsi que le manque d'effectif pour inspecter et entretenir ces collecteurs. Par ailleurs, bien que le contrat de gestion contienne des éléments orientant la politique d'Asset Management de la SBGE, une stratégie de gestion d'actif à proprement parlé n'est actuellement pas formalisée.

L'audit a également souligné les actions bénéfiques de l'opérateur telles que le projet d'inspection des collecteurs et de relevé topographique commencé il y a deux ans qui permettra de fournir les informations qui manquaient jusqu'à présent.

Les prochaines étapes de l'audit

BRUGEL compte désormais utiliser les résultats de cet audit et les outils mis à disposition (indicateurs) pour orienter la réalisation de sa mission d'expertise et de conseil sur le fonctionnement du secteur. BRUGEL vise une trajectoire d'amélioration continue vers l'excellence du secteur, tout en restant pragmatique et en optimisant les moyens tant chez BRUGEL que chez les opérateurs.



6

SERVICE JURIDIQUE

En 2020 le service juridique a de nouveau joué un rôle primordial au sein de BRUGEL, tant dans ses missions spécifiques que dans ses missions plus transversales en appui des autres services et du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Quels sont les grands dossiers sur lesquels le service juridique a mené une mission de conseil et d'appui pour le Gouvernement en 2020 ?

Karine Sargsyan : En 2020, le service juridique de BRUGEL s'est investi d'une mission générale de conseil auprès du Gouvernement pour la mise en place de deux projets majeurs : la transposition du Clean Energy Package européen dans le cadre bruxellois et la réglementation des activités du gestionnaire de réseau de distribution.

Qu'en est-il de la transposition du Clean Energy Package européen dans le cadre bruxellois.

KS : Dans le cadre du 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. La transposition de ces textes légaux dans le cadre bruxellois nécessite mûres réflexions. En 2020, BRUGEL a fait preuve de proactivité en rédigeant un avis sur la proposition qu'elle défend quant à la transposition de la directive dans le cadre bruxellois. Plusieurs des thématiques concernent en effet des enjeux qui sont largement abordés dans la politique régionale et la régulation des marchés par le régulateur bruxellois. Dans ce registre, on peut citer les communautés d'énergie, les véhicules électriques, le rôle du gestionnaire du réseau de distribution... mais également le rôle actif des client-e-s.

Qu'entendez-vous par le rôle actif des client-e-s ?

KS : En matière de transition énergétique, la Commission européenne souhaite positionner le consommateur au cœur du marché de l'énergie. Elle recommande dès lors qu'il devienne plus proactif et impliqué dans les processus de décision. Dans ce contexte, il nous appartient de favoriser le développement d'outils - comme les communautés d'énergie par exemple - pour que cette dynamique se mette progressivement en place. Ces communautés d'énergie - dont un premier projet pilote a vu le jour en 2020 - sont des regroupements de citoyens qui décident de produire de l'énergie ensemble et de partager cette production selon des modalités bien établies.

Cet avis a-t-il porté ses fruits ?

KS : Absolument. Cet avis a fait l'objet de plusieurs réunions avec le Gouvernement et l'Administration. Une partie essentielle de notre avis a été transposée dans l'avant-projet de l'ordonnance qui est passé en première lecture fin 2020. Nous ne pouvons que nous en réjouir car nous avons été entendus sur les éléments essentiels du nouveau marché de l'énergie.



Karine Sargsyan
Responsable du service
juridique au sein de BRUGEL



Retrouvez l'interview vidéo
de Karine Sargsyan.



Vous avez également mentionné la réglementation des activités du gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. Qu'en est-il de ce dossier ?

KS : Notre service a réalisé un avis juridique sur la compatibilité des activités actuelles du GRD au regard des directives européennes. Les conclusions que nous avons émises ont été on ne peut plus claires concernant certaines activités jugées non conformes. Nous sommes satisfaits de constater que sur base de cette analyse juridique, l'avant-projet d'ordonnance a prévu une limitation de l'activité de production du GRD. Ce qui est une excellente chose pour l'équilibre du marché de l'énergie.

Pourquoi avoir remis en question les modalités d'acquisition et de gestion des licences destinées aux fournisseurs ?

KS : Pour être fournisseur et vendre de l'électricité sur le marché bruxellois, l'entreprise doit impérativement disposer d'une licence de fourniture. Cette condition a notamment été réglementée au début de la libéralisation du marché de l'énergie. Au sein de BRUGEL, nous sommes convaincus que ce régime reste trop rigide et donc peu efficace. Pour objectiver cette approche, nous avons réalisé une étude qualitative du régime et nous en avons conclu qu'une réforme devait être apportée pour fixer des conditions plus pertinentes à l'entrée de ce marché. Cette analyse a également montré que les fournisseurs devaient pouvoir bénéficier d'un suivi de qualité qui n'engendre pas de charges administratives trop importantes.

Comment en êtes-vous arrivés à cette conclusion ?

KS : En discutant avec certains fournisseurs, nous nous sommes rendu compte que le marché et les règles relatives à la protection des consommateurs en Région de Bruxelles-Capitale sont trop souvent méconnus. À partir de ce constat, nous avons voulu vérifier si le régime d'entrée était suffisamment robuste pour répondre à la fois aux intérêts des consommateurs et du marché. Cette analyse s'est en fait imposée à la suite de plusieurs faillites de fournisseurs. Et nous sommes désormais convaincus qu'une rationalisation du système s'impose. Nous constatons malheureusement que l'avant-projet d'ordonnance n'a pas vraiment tenu compte de cet avis.

Pourquoi avez-vous mis en place un suivi des pratiques des fournisseurs ?

KS : Suite à plusieurs plaintes, nous nous sommes rendu compte que différentes pratiques mises en œuvre par certains fournisseurs nécessitaient des ajustements. Pour objectiver cette opération, notre service a mis en place un système de suivi semestriel des pratiques de ces fournisseurs. Notre objectif est de les pousser à améliorer leurs pratiques, dans l'intérêt du consommateur, sans être inutilement coercitif.

Qu'en est-il de la réforme du règlement technique évoqué en 2019 ?

KS : En 2019, nous avons en effet comme ambition de réformer le règlement technique. La crise de la Covid-19 a quelque peu perturbé la mise en œuvre de cette décision et nous nous sommes dès lors concentrés sur de petites modifications. Au regard de l'activité d'ELIA, le gestionnaire du réseau de transport, nous avons entamé un chantier concernant la flexibilité. SIBELGA, pour sa part, a demandé une petite modification du règlement technique en matière d'adaptation des équipements de comptage sur les points d'accès basse tension afin qu'ils puissent correspondre à la capacité de raccordement. Notre service s'est appliqué à apporter une base légale générale à cette thématique. Une

demande de modification du règlement technique avait également pour objet les raccordements pour les véhicules électriques. Comme BRUGEL avait assorti cette demande à des conditions bien précises qui n'ont pas été respectées, ce point n'a pu être approuvé par le régulateur. BRUGEL souhaitait que le GRD puisse avoir une vision globale sur le développement et le déploiement des bornes de recharge des véhicules électriques.

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

KS : En 2020, nous avons collaboré avec le service des Énergies Renouvelables. Comme BRUGEL a la compétence pour déroger aux règles du marché pour tout ce qui concerne les projets innovants, nous avons travaillé sur le dossier des communautés d'énergie. Nous avons ainsi été actifs aussi bien dans la mise en œuvre des lignes directrices de ces projets dérogatoires que dans l'analyse juridique qui concerne les dossiers de demande de dérogation. Nous avons notamment procédé à l'analyse de toutes les conventions liant les personnes morales avec les consommateurs, les membres de la communauté, le GRD, etc. Comme ce sont des projets pilotes qui vont servir de cadre général, BRUGEL doit rester attentif sur plusieurs points juridiques, notamment en ce qui concerne les droits des membres des communautés.

Pour le service tarifaire, nous sommes intervenus afin de consolider l'argumentaire juridique et la motivation des décisions tarifaires. Il s'agit d'un exercice très important pour un régulateur, comme cela a été par ailleurs rappelé dans un arrêt très récent de la Cour des marchés. Concernant la méthodologie tarifaire eau, notre service est également intervenu pour renforcer la motivation et tenter de garantir la solidité juridique des décisions qui auraient pu être attaquées devant les cours et les tribunaux.

Pour le service Marché et Réseaux, les dossiers sur lesquels nous avons collaboré sont multiples. L'analyse que nous avons effectuée sur les activités du GRD est un dossier clé qui a permis de modeler toute la réflexion sur les véhicules

électriques. Nous avons notamment travaillé sur la politique de développement des bornes de recharge des véhicules électriques et du rôle du GRD. Nous avons également apporté notre expertise juridique lors de la mise en place du dossier concernant les compteurs connectés.

Avec le service Socio-économique, nous avons étroitement collaboré sur plusieurs dossiers importants. Comme BRUGEL détient la compétence d'approbation des conditions générales mais également une compétence d'avis pour le secteur de l'eau, nous avons travaillé sur le dossier de la précarité hydrique en soulignant notamment qu'il serait nécessaire d'intégrer un tarif social, des plans d'apurement encadrés et un soutien aux client-e-s en précarité hydrique dans le cadre légal actuel.

Comment avez-vous travaillé à la mise en place d'un cadre légal pour régir les réseaux de chaleur et l'énergie thermique ?

KS : L'année 2020 a été marquée par la volonté du Gouvernement de mettre en place un cadre légal pour régir les réseaux de chaleur et l'énergie thermique. Contrairement à la Flandre et à la Wallonie, aucun texte réglementaire n'existait vraiment pour régir cette question en Région de Bruxelles-Capitale. Nous nous réjouissons de cette décision car nous estimons que cette ordonnance est une étape primordiale pour favoriser l'émergence d'un marché d'énergie thermique. D'une manière générale, BRUGEL a soutenu ce projet qui nous a été soumis pour avis tout en demandant des modifications pour un renforcement d'encadrement des acteurs de ce nouveau marché, notamment via un système d'enregistrement et la mise en place d'une régulation. BRUGEL n'a pas été suivie par le Gouvernement qui a préféré transposer fidèlement la directive.

Quelles conclusions avez-vous tiré quant aux activités de production du GRD au regard du droit européen ?

KS : En tant que régulateur, BRUGEL a l'obligation de veiller à ce que les règles du marché libéralisé soient respectées. Notre service effectue cet exercice pour le

plan d'investissement, pour l'établissement des tarifs ou pour notre compétence d'avis au Gouvernement. En 2020, nous avons ainsi analysé les activités de production du GRD au regard du droit européen. Ce droit européen prévoit notamment un système de séparation pour garantir l'indépendance des opérateurs du réseau. Au regard de ces prérogatives, le GRD ne peut avoir des activités de production d'énergie. Il ne peut pas non plus développer et proposer des bornes de recharge pour véhicules électriques ou disposer d'unités de stockage... sauf dérogation. À la suite de l'examen de ce dossier, BRUGEL a conclu que l'ordonnance actuelle qui prévoit la possibilité de production dans le chef du GRD, sous certaines conditions, n'était pas en conformité avec le droit européen. BRUGEL a été partiellement suivie sur la question dans l'avant-projet d'ordonnance.

Que pensez-vous de la mise en œuvre du service de médiation eau ?

KS : BRUGEL a eu l'obligation de mettre en place un service de médiation de l'eau à partir du 1er janvier 2020. Après un an de service opérationnel, une dizaine de demandes sont parvenues au service. Les thématiques abordées étaient intéressantes et vont alimenter notre réflexion lors de la rédaction des conditions générales. Nous avons notamment rédigé un avis sur le tarif linéaire en cas de garde partagée par les parents. Malgré cet apport, BRUGEL a maintenu sa volonté de transformer ce service de médiation en service des litiges. Nous estimons que cette mission est plus en conformité avec le rôle du régulateur. Il nous paraît en effet paradoxal de devoir prendre des décisions contraignantes pour les conditions générales et la tarification et de devoir d'autre part orchestrer des médiations sans pouvoir



influer sur les décisions. Nous estimons qu'il y a là un conflit d'intérêt. Et nous espérons que la modification de l'ordonnance eau intégrera ce point de vue.

Qu'en est-il des conditions générales de VIVAQUA ?

KS : BRUGEL a l'obligation d'approuver les conditions générales de VIVAQUA. L'évolution de ce dossier a cependant été ralentie en raison de la Covid-19 et parce que VIVAQUA s'est fixé comme objectif de peaufiner sa vision stratégique et son système SAP. BRUGEL a insisté sur la nécessité d'avancer sur ce dossier. Comme la thématique a été intégrée dans la convention tarifaire conclue entre BRUGEL et VIVAQUA, ces conditions générales devraient être approuvées au premier semestre 2021. Et comme ces conditions s'inspirent du règlement de distribution français et de l'expertise que nous possédons dans le secteur du gaz et de l'électricité, l'approbation de ces conditions seront une belle avancée pour les usagers.

À quels litiges avez-vous dû faire face en 2020 ?

KS : Comme BRUGEL privilégie l'approche de conciliation, il y a eu très peu de litiges avec les acteurs des différents secteurs. En Flandre cependant, un décret prolongeant la compensation dévolue au prosumers pour 15 ans a fait l'objet d'un recours en annulation devant la cour constitutionnelle par le VREG, par la CREG et d'autres acteurs. BRUGEL s'est jointe à la cause de la CREG. En effet, nous avons considéré que le fait de dispenser les prosumers de payer les obligations du service public et les taxes fédérales consistait à reporter la charge de ces taxes sur les consommateurs bruxellois-es. En 2020, la Cour de justice a rendu son avis et a suivi la CREG. Cette décision confirme l'illégalité de la compensation totale.



**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 de l'électricité et de gaz qui réunit les quatre régulateurs du pays (BRUGEL, CREG, CWaPE et VREG). Six fois par an, ce forum réunit les présidents, directeurs ou administrateurs délégués des différents régulateurs lors de réunions plénières. Les régulateurs se sont ainsi positionnés ensemble pour un traitement équilibré de la gestion des impayés.

Par ailleurs, de nombreux groupes de travail rassemblent les différents experts pour échanger leur expérience et rapprocher les points de vue. En 2020, de nombreux échanges ont eu lieu sur les simulateurs tarifaires, le monitoring des prix et le tarif social spécifique, sans compter une réflexion permanente sur les produits de flexibilité.

ATRIAS

BRUGEL participe volontiers aux échanges menés au sein d'ATRIAS, la filiale commune des gestionnaires de réseaux de distribution. BRUGEL est conviée pour participer en tant qu'observateur au comité de marché et au comité de pilotage.

Rencontres fournisseurs

En 2020, du fait de la crise de la COVID, BRUGEL a opéré un monitoring attentif des fournisseurs pour analyser leur santé financière et la gestion de l'endettement de la clientèle. De nombreux échanges ont également permis de mieux cerner les risques systémiques sur le secteur et d'envisager des parades.

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 le règlement technique fédéral et l'implémentation des codes européens.

Collaboration avec le service fédéral de Médiation de l'énergie

En Région de Bruxelles-Capitale, lorsque le /la consommateur-ice 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. Des réunions similaires sur le secteur de l'eau sont envisagées en parallèle.

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. Bien que mis quelque peu en suspend du fait de la crise de la COVID, ces échanges constructifs améliorent 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'investissements. Ainsi, en 2020, pas moins de huit consultations ont été organisées. Celle sur les plans d'investissements de SIBELGA et ELIA a été accompagnée d'une séance d'information, ce qui a permis de générer plus d'interventions. BRUGEL compte maintenir cet effort en veillant à disposer de notes de vulgarisation pour les rendre encore plus constructives. Avec le confinement, les webinaires se sont imposés, ce qui facilite l'organisation de courtes séances de présentation ou de questions-réponses, et facilite l'échange avec les parties.

Acteurs de l'eau

Avec les nouvelles compétences relatives au secteur de l'eau, BRUGEL a souhaité établir les relations fortes avec ces acteurs et a multiplié les contacts constructifs avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement.

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 européens. 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 ÉNERGIE, l'autre pour sa mission de contrôle du prix de l'EAU. En 2020, la dotation régionale Energie s'élevait à 3 876 000 €, 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 1 201 000 €.

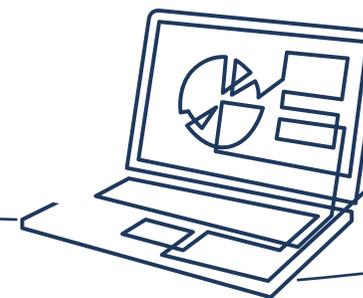
Notre outil de gestion comptable et budgétaire distingue les budgets par secteur (eau ou énergie), métier (électricité verte, tarif, réseaux, ...) et projet. Nos comptes sont ainsi extrêmement détaillés de sorte à assurer la plus grande transparence possible de nos dépenses. À l'instar de tous les OIP 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 sur 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.

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 par BRUGEL devaient être soumis à l'avis préalable de l'inspecteur des finances. L'inventaire des marchés publics est publié sur notre site Internet et communiqué à la Région, conformément aux ordonnances sur la transparence et la transparence des rémunérations des mandataires.

BRUGEL introduit une proposition budgétaire au Parlement et la communique, pour information, au ministre ayant l'énergie dans ses compétences.



En décembre 2019, BRUGEL a pris les mesures nécessaires et a investi dans un module complémentaire à l'outil informatique de gestion budgétaire et comptable pour répondre à la Directive européenne 2014/55/EU, sur le traitement dématérialisé « de bout-en-bout » des factures. Depuis le mois d'avril 2020, BRUGEL est en mesure de recevoir, d'introduire et de valider les factures par voie électronique.

En 2020, BRUGEL a reçu 655 factures dont un tiers, soit 243 factures, sont des factures électroniques et ont donc été envoyées par les fournisseurs sur le portail fédéral Mercurius. BRUGEL insiste auprès de ses fournisseurs pour recevoir désormais les factures au format PEPPOL (norme européenne en matière d'e-facturation) et espère recevoir à l'avenir 90 % des factures au format électronique sur la plateforme Mercurius.

37 % de factures reçues en 2020 sont des factures électroniques.

Compte d'exécution 31/12/2020 : 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
5.063.000	4.856.908	5.132.000	4.816.808
	96 %		94 %

Compte d'exécution détaillé par secteur :

Crédit d'Engagement		Crédit d'Ordonnancement	
ENERGIE		ENERGIE	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
3.968.242	3.782.269	3.931.038	3.774.684
	95 %		96 %
EAU		EAU	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
1.094.758	1.074.639	1.201.000	1.042.125
	98 %		87 %

Le taux d'engagement a atteint 96 % en 2020.

Le solde de 4 % non engagé (un total de 205 000 euros) se rapporte :

- d'une part aux frais de personnel suite au retard dans l'adoption du statut du personnel de BRUGEL,
- d'autre part les frais de déplacement, de mission à l'étranger et de séminaires n'ont pas été engagés à 100 % suite au télétravail forcé par la crise de la COVID,
- les frais de loyer du nouvel étage n'ont pas été engagés à 100 % étant donné que 6 mois de gratuité ont été offerts.

Le taux de liquidation a atteint, quant à lui, 94 % en 2020. Soit quasiment 4 % de plus qu'en 2019.

Le solde de 6 % non liquidé (un total de 314 447 euros) se rapporte :

- aux frais de personnel suite au retard dans l'adoption du statut du personnel de BRUGEL,
- une partie des frais d'entretien IT qui ont été engagés en décembre et qui ne seront liquidés qu'en 2021,

- 30 % des frais d'aménagement des locaux du nouvel étage seront liquidés en 2021,
- les frais de déplacement, de mission à l'étranger et de séminaires n'ont pas été engagés et donc pas liquidés à 100 % suite au télétravail forcé par la crise de la COVID,
- le développement IT externe pour l'intégration des données tarifaires et l'observatoire des prix a pris un peu de retard, la liquidation de ces développements n'aura lieu qu'en 2021,
- le dernier audit EAU sera finalisé début 2021, par conséquent la liquidation n'aura lieu qu'en 2021,
- il n'y a pas eu de défense en justice relative aux études tarifaires, les frais prévus pour l'appui juridique sur les conditions générales Vivaqua sont reportés à 2021.

La date de contrôle par la Cour des Comptes n'a pas encore été fixée. Dès lors, la Cour des Comptes n'a pas encore examiné nos comptes ni établi son 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 30/5/2021.

STRUCTURE ET PERSONNEL

Dotée de la personnalité juridique de droit public, BRUGEL est dirigée par un conseil d'administration composé de cinq administrat-eur-ric-e-s (dont un président) nommés par le gouvernement pour un mandat de cinq ans, renouvelable une fois.

Après deux années sans avoir un conseil d'administration pleinement constitué, le Gouvernement a désigné le 5 mars 2020 deux nouveaux administrat-eur-ric-e-s, dont un président. C'est ainsi que Monsieur Thibaut Georgin préside le Conseil d'administration depuis le 15 mars 2020 et que Mme Ihsane Haouach a complété ce conseil à la même date.

Forte d'un conseil au complet, l'équipe dirigeante de BRUGEL s'est directement attelée à relever le défi de la crise de la COVID avant de se concentrer à l'élaboration d'un plan stratégique. L'exercice a abouti à la fin de l'année et a tracé une vision, une mission, des valeurs et des objectifs stratégiques pour les 4 années de leur mandat commun.

L'équipe des conseil-er-ère-s et assistant-e-s

Pour s'acquitter de ses obligations, BRUGEL dispose d'une équipe placée sous l'autorité hiérarchique du conseil d'administration. Les agents de BRUGEL devraient être soumis aux dispositions réglementaires des agents statutaires et contractuels des OIP bruxellois. Cependant, le Gouvernement n'a toujours pas remédié au vide juridique laissé par l'abrogation du statut 2.0 en mars 2018. Ce vide juridique pose problèmes pour la bonne gestion du personnel de BRUGEL et suscite beaucoup de tracas.

36 postes de travail

Le plan de personnel adopté par BRUGEL pour exercer ses compétences en 2019-2020 prévoyait 38,10 ETP (équivalent temps plein) pour 40 postes de travail. Finalement, à la suite des mouvements de personnel (deux démissions et un départ à la retraite, contrebalancés par 7 engagements contractuels), BRUGEL a bénéficié de 34,1 ETP sur l'année 2020, couvrant 36 postes de travail. Certains postes prévus n'ont pas été pourvus car le statut ne l'y autorisait pas encore (direct-eur-ric-e adjoint-e), ou parce que la nécessité ne s'en est pas faite sentir (un renfort pour le service client-e-s protégé-e-s,, un autre pour le service de médiation de l'eau et un dernier pour l'appui logistique).

BRUGEL prône une grande importance à la formation ; toutefois, la crise de la COVID a quelque peu freiné son organisation. Quoi qu'il en soit, les agents ont bénéficié d'en moyenne 22 heures de formation en 2020, sans compter les séminaires ou formations suivies en cours du soir. Cinq agents suivent une formation continuée en cours du soir avec le soutien de BRUGEL.

Hormis quelques fonctions spécifiques (l'accueil en particulier) et des agents récemment engagés, tous les agents de BRUGEL télétravaillaient déjà un ou deux jours par semaine avant le confinement généralisé. Le basculement en télétravail à temps complet a dès lors été très aisé à mettre en place.



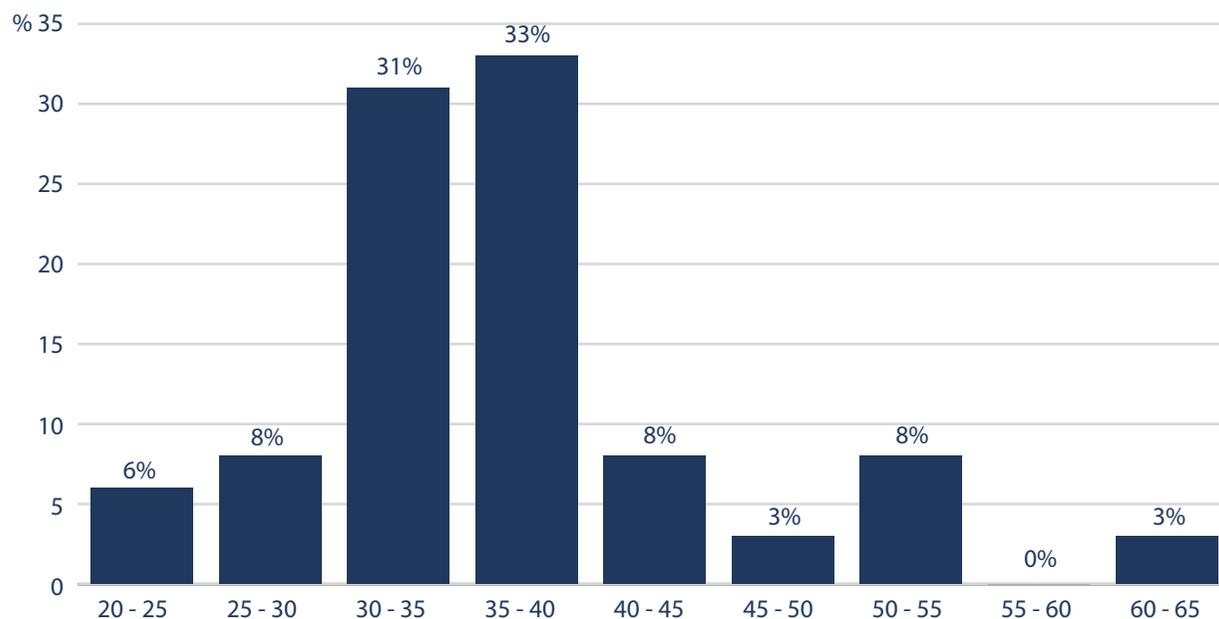
Le personnel de BRUGEL est fort diversifié :



58 % de femmes
42 % d'hommes

83 % de francophones
17 % de néerlandophones

Différence d'âge



Taskforce Coronavirus

Pour répondre au mieux aux aléas et conséquences de la crise de la COVID, BRUGEL a mis en place une taskforce interne de sorte à coordonner les actions à mettre en place pour son personnel. Cette taskforce était composée du coordinateur, de la conseillère RH et conseillère en prévention, de la cheffe du service juridique, de la conseillère en communication et du chef de service Énergies renouvelables. Les initiatives de la taskforce portaient tant sur des actions obligatoires, comme le plan de continuité de service, puis les plans de déconfinement successifs et les notes de service qui en découlèrent, que sur des actions d'information, de sensibilisation, de soutien ou de formation du personnel. Une attention particulière a été portée à soutenir le moral et la cohésion des équipes à travers de nombreuses initiatives informelles (BRUchallenGEL, canal Teams Social talk, coffee corner / after work virtuel, défis, etc.).

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.

Organigramme au 31/12/2020



* Sont également membres du service des Litiges

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●●

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

www.brugel.brussels