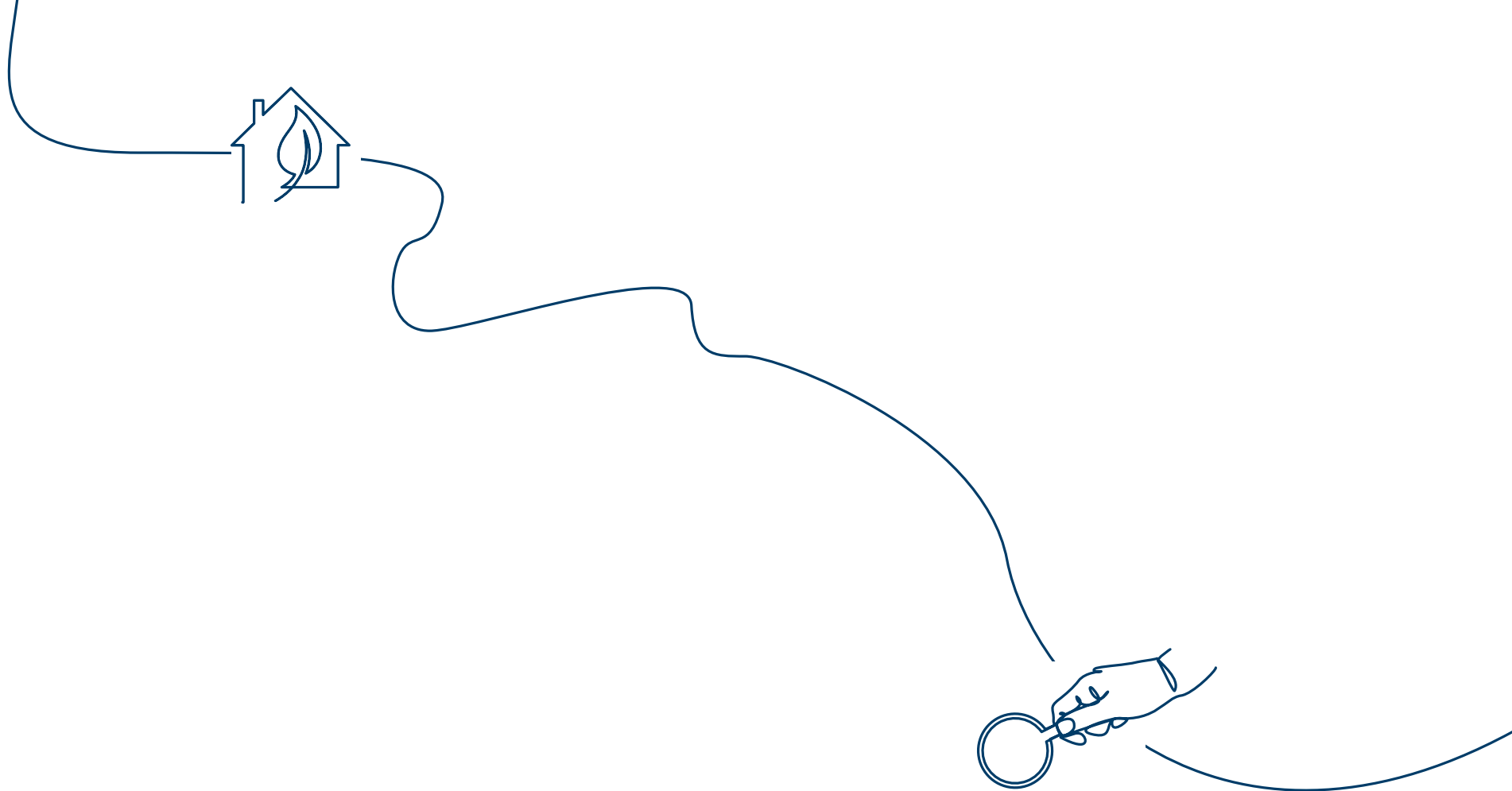




RAPPORT ANNUEL 2021



brugel ● ●



BASE LÉGALE

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.

TABLE DES MATIÈRES

À propos de BRUGEL	3
Interview croisée de Kevin Welch et de Pascal Misselyn	5
Faits marquants	9
Chiffres clés	12
Les 6 thématiques phares de BRUGEL	14
1 Transition énergétique	16
2 Fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz	21
3 Tensions sur le marché énergétique	26
4 Nouveaux tarifs et nouvelle protection pour le secteur de l'eau	29
5 Précarité énergétique et hydrique	32
6 Droits des consommateur·rice·s	35
Ressources humaines et gouvernance budgétaire	38
Organigramme 2022	42



À PROPOS DE BRUGEL

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

BRUGEL rapporte au Parlement bruxellois et est indépendante du Gouvernement de la Région. BRUGEL est constituée :

- d'un conseil d'administration composé d'un président et de quatre administrateur-ric-e-s nommé-e-s par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.
- d'une équipe de conseiller-ère-s et d'assistant-e-s.

NOTRE VISION

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

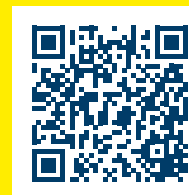
En matière de transition énergétique : réduction des consommations, développement des énergies renouvelables, nouveaux modèles de gestion décentralisée et nouvelles technologies, etc.

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

NOTRE MISSION

Dans ce cadre, BRUGEL apporte, de manière collaborative et indépendante, une expertise régulatoire, analytique et prospective pour

- être force de propositions stratégiques ;
- émettre des recommandations sur les dynamiques de marchés ;
- proposer et appliquer des modèles tarifaires pour une transition efficiente et socialement juste.



Retrouvez plus en détail les missions, les valeurs et la vision stratégique de BRUGEL sur son site Internet
www.brugel.brussels/brugel/vision-strategique-245



UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES CRISES !

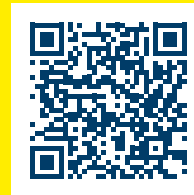
Interview croisée de
Kevin Welch
et de **Pascal Misselyn**.



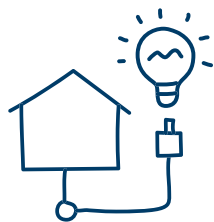
Kevin Welch
Président ad interim du
conseil d'administration
de BRUGEL



Pascal Misselyn
Coordinateur de BRUGEL



*Retrouvez l'interview vidéo
de Kevin Welch et de Pascal
Misselyn. Ces derniers y abordent les
faits marquants de 2021 mais aussi
la crise énergétique.*



Après la crise du Covid, le marché de l'énergie a été impacté par la crise énergétique mondiale. Comment avez-vous appréhendé cette année difficile ?

Pascal Misselyn : En 2021, nous avons déployé toutes les missions et valeurs que nous avons définies et consolidées en 2020. Cette assise nous a permis d'affronter les problèmes dus à la crise, ou aux crises, avec plus de sérénité. Durant la crise énergétique, le rôle de facilitateur que nous privilégions a permis à tous les acteurs de disposer d'une information fiable pour anticiper les événements. Nous avons ainsi pu constater qu'un régulateur n'est jamais neutre dans une crise comme celle que nous vivons actuellement. En fonction de notre approche, nous pouvons accentuer ou minimiser certains faits. Et nos choix réglementaires sont ainsi plus marqués que d'ordinaire.

En tant que régulateur, quel mode de gestion de la crise avez-vous privilégié ?

Kevin Welch : Nous avons privilégié une approche pragmatique, en bonne intelligence avec SIBELGA et l'ensemble des acteurs du marché, permettant la protection des clients dans une démarche holistique intégrant la diversité et les spécificités de la population bruxelloise (ménages, public précarisé, indépendants, petites entreprises, etc.).

BRUGEL a opté pour une vision constructive en proposant des solutions à la crise.



Kevin Welch

Aviez-vous vu venir cette crise énergétique ?

Kevin Welch : Pour être tout à fait exact, le marché bruxellois a vécu une pré-crise au premier semestre 2021. Certains fournisseurs avaient en effet décidé de se retirer du marché ou de réduire leurs offres au sortir de la période hivernale. Simplement parce qu'ils étaient à bout de souffle ou que le marché ne leur semblait plus assez attractif.

Pascal Misselyn : Ce problème de dynamique du marché, qui n'est pas neuf en Région de Bruxelles-Capitale et que BRUGEL dénonce depuis des années, a été complètement oblitéré par la crise majeure qui a suivi. Lors de l'envolée des prix de l'énergie, certains fournisseurs n'avaient plus d'assises financières suffisantes. Ceux qui n'avaient pas couvert leurs achats d'énergie via des prix fixes ont dû acheter de l'énergie au prix fort et la revendre aux

consommateurs finals au prix convenu, souvent inférieur. Et à Bruxelles, le marché n'était pas en mesure de supporter les aléas d'une telle crise.

Quel est l'impact de cette crise sur les ménages bruxellois ?

Pascal Misselyn : Malgré la crise, l'offre reste relativement dynamique dans les deux autres Régions du pays mais pas en Région de Bruxelles-Capitale. À Bruxelles, les consommateurs d'énergie disposent d'un choix très réduit en raison du nombre de fournisseurs encore disponibles. Pour les ménages, nous en sommes arrivés

Le problème de dynamique du marché en RBC a été complètement oblitéré par la crise énergétique qui a suivi.



Pascal Misselyn

à une situation de quasi-duopole qui conditionne fortement le marché. À terme, les tarifs avantageux vont avoir tendance à disparaître.

Cette crise risque-t-elle d'impacter encore plus lourdement les populations précarisées ?

Kevin Welch : Pas vraiment, car les clients les plus défavorisés vont être protégés par des dispositions fédérales et des interventions sociales (tarif social, etc.). Les conséquences de la crise sur la facture de ces clients vont être fortement amorties. Le consommateur moyen va par contre voir sa facture fortement augmenter. Et ces consommateurs ne vont malheureusement pas avoir la possibilité de faire jouer la concurrence pour obtenir les offres les plus intéressantes. Ils seront à la fois victimes de la dynamique du marché bruxellois et de la crise mondiale de l'énergie. Le constat est le même pour les indépendants et les petites entreprises qui ont déjà été lourdement impactés par la crise du Covid.

Pensez-vous que cette crise énergétique aura d'autres répercussions en RBC ?

Kevin Welch : À cause de l'effet domino, cette crise peut avoir des répercussions sociales importantes. Face à cette crise énergétique, il est à craindre que le citoyen

éprouve de la défiance envers le système libéralisé dans son ensemble. Alors qu'il est évident que la crise que nous vivons découle de la stratégie européenne d'approvisionnement en énergie et non des conséquences du système libéralisé.

Pour l'avenir du secteur énergétique en RBC, BRUGEL mise sur la transition énergétique. Comment comptez-vous orchestrer cette transition ?

Kevin Welch : En 2020, BRUGEL a développé sa vision du marché en Région de Bruxelles-Capitale et a montré que la transition énergétique était un axe de développement capital. En fonction de cette vision, nos équipes ont analysé si la structure du marché bruxellois actuel était en mesure d'atteindre ces objectifs. Un premier examen a démontré que nous devons revoir le mode de fonctionnement de BRUGEL. La nouvelle organisation prévoit la nomination d'un Directeur adjoint, qui a déjà été sélectionné en 2021, et la désignation d'un chef de projet dédié à la transition énergétique. Cette nouvelle cellule va avoir pour mission de coordonner la transversalité entre nos différents services et d'assurer les interactions entre tous les stakeholders (parties prenantes) du secteur de la transition énergétique.

Concrètement, quel est le rôle de ce chef de projet ?

Pascal Misselyn : Dans un premier temps, son rôle sera d'évaluer les lacunes réglementaires afin de concrétiser le lancement effectif de cette



La logique de la transition énergétique requiert que l'on puisse optimiser localement les ressources énergétiques produites localement.

Pascal Misselyn

transition énergétique. Dans ce contexte, le conseil d'administration de BRUGEL a demandé que d'ici à la fin 2022 l'on définisse le cadre et les tarifs du GRD permettant le développement des communautés d'énergie dans des copropriétés. La logique de la transition énergétique requiert que l'on puisse optimiser localement les ressources énergétiques produites localement avant de l'optimiser pour la moyenne et la haute tension. Dans cet esprit, l'énergie renouvelable produite dans une copropriété doit pouvoir être consommée par ses habitants. BRUGEL a dès lors souhaité étudier le modèle réglementaire et les tarifs relatifs aux projets d'autoconsommation collective en RBC. Car à part le compteur de SIBELGA, ce système ne devrait pas utiliser le réseau outre mesure.

Kevin Welch : En tant que régulateur, notre rôle est de veiller à ce qu'il y ait une structure tarifaire et un mode de fonctionnement stables. Les acteurs qui souhaitent s'investir

dans ce type de projet doivent savoir vers quoi ils s'engagent. Car la transition énergétique ne peut fonctionner que si les différents acteurs qui participent à la chaîne de valeur y trouvent tous leur compte. Il est donc primordial de disposer d'une bonne visibilité sur le long terme.

Pourquoi avoir choisi d'étudier les projets d'autoconsommation collective des copropriétés ?

Pascal Misselyn : Si nous avons choisi d'orienter notre étude vers les projets d'autoconsommation collective des copropriétés, c'est que Bruxelles en compte des milliers. Chaque immeuble à appartements en est une. Nous voulons désormais apporter un éclairage sur ces copropriétés et leurs habitants afin de les inciter à installer de la cogénération, des pompes à chaleur, des panneaux photovoltaïques, etc. Nous voulons amorcer la pompe en activant un levier stratégique. D'autant que le contexte de la crise énergétique telle que nous la vivons aujourd'hui renforce le bien-fondé de notre réflexion. Le fait d'être relativement autonome en matière d'énergie permet de mieux en contrôler les soubresauts.

Comment comptez-vous convaincre les consommateurs bruxellois ?

Kevin Welch : Nous constatons également que les outils technologiques de la transition énergétique deviennent plus performants et moins onéreux... notamment si l'on compare leurs coûts à

ceux de l'énergie fossile. Notre objectif n'est pas de faire de tous les consommateurs des « consomacteurs ». Si un certain nombre d'entreprises et de ménages bruxellois trouvent leur compte dans ces nouvelles technologies, s'ils deviennent des « early adopters », ils vont induire un effet boule de neige. Pour atteindre ce point de bascule, il faut créer de la confiance. Comme ce que nous vivons aujourd'hui avec les véhicules électriques... Si 15 à 20 % des Bruxellois basculent dans ces technologies de la transition énergétique, ce point de bascule sera probablement atteint.

Pascal Misselyn : Si l'on considère les objectifs fixés par le Gouvernement bruxellois aux horizons 2030 et 2050 en matière de décarbonisation, on devine que les véhicules électriques, les chauffages électriques, la cogénération, les pompes à chaleur, etc., vont se multiplier et que la production locale d'énergie deviendra indispensable. Sans cette évolution, nous risquons d'avoir un sérieux problème au niveau capacitaire du réseau de distribution bruxellois. Cette production, qui va être progressive, doit être plus soutenue dès aujourd'hui.

Kevin Welch : Nous constatons dans d'autres géographies que le système du tiers investisseur est l'un des leviers qui va amener les consommateurs à participer à la transition énergétique. Cette solution leur permet en effet de bénéficier des avantages de cette technologie sans devoir investir trop lourdement. Et ainsi, tous les acteurs de la chaîne de valeur en sortent gagnants. En

tant que régulateur, nous devons veiller à ce que les tarifs et les règlements techniques soient définis pour favoriser la bascule. Au regard des objectifs que nous poursuivons, le réseau bruxellois doit dès lors devenir plus flexible et plus intelligent.

Quelle a été la nature de vos échanges avec les opérateurs en 2021 ?

Pascal Misselyn : Nos relations avec les opérateurs des secteurs de l'énergie et de l'eau ont été très stables. Nous avons entretenu des interactions constructives basées sur le dialogue et la concertation. Nous avons tenu des réunions régulières avec tous les acteurs des secteurs afin de comprendre leur manière de travailler et la façon dont ils abordent les problématiques. Et à partir de ces concertations, nous avons tenté de trouver des solutions communes. BRUGEL est désormais reconnue comme étant un interlocuteur constructif tant pour le secteur de l'énergie que celui de l'eau. Si nous avons beaucoup dialogué avec les organismes régulés, nous n'avons pas hésité à prendre langue avec les autres acteurs des secteurs afin de trouver les meilleurs équilibres. Nous avons ainsi rencontré les fournisseurs, les CPAS, les comités de consommateurs, les acteurs sociaux, etc.

Kevin Welch : Nous avons en effet été très à l'écoute des sociétés régulées comme SIBELGA, notamment quand il y a eu débat entre le régional et le fédéral sur certaines dispositions du design du marché. Nous avons notamment soutenu le GRD lorsqu'il a défendu les principes que nous avons évoqués plus haut : optimiser

prioritairement la production locale. Nous constatons qu'au niveau fédéral, cette approche a plus de mal à passer.

Pascal Misselyn : À travers cette crise, nous avons constaté que les fournisseurs dialoguaient facilement avec nous. Ils savent désormais qu'ils peuvent nous livrer des informations assez sensibles et qu'elles seront traitées correctement. Cette confiance nous permet d'accéder à des données qui nous permettent de prendre des décisions en toute connaissance de cause.

2021 fut une année charnière en ce qui concerne le secteur de l'eau (publication des nouvelles méthodologies, nouveaux tarifs approuvés par BRUGEL, validation des conditions générales de VIVAQUA), comment avez-vous travaillé sur tous ces dossiers ?

Pascal Misselyn : Depuis que nous avons reçu nos nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, nous avons entrepris de développer une collaboration positive avec les opérateurs que sont VIVAQUA et HYDRIA (anciennement SBGE, ndlr). Comme elle n'en est qu'à ses débuts, nous apprenons à connaître le secteur et ses opérateurs. Mais il est certain que notre expérience acquise dans le domaine de l'énergie nous aide dans cette tâche. En 2021, les interactions que nous avons eues avec les différents opérateurs ont été fermes, mais constructives. Je trouve que cet état d'esprit a été très positif, tant pour les équipes de BRUGEL que pour les organismes régulés.

Kevin Welch : En 2021, les opérateurs de l'eau ont établi leurs propositions tarifaires qui ont été transmises à BRUGEL. Dans celle proposée par VIVAQUA, une augmentation du tarif de l'eau était demandée. Cette augmentation était nécessaire, car il y a eu, par le passé, un manque chronique d'investissement dans le secteur de l'eau. BRUGEL a alors pris en compte tant les besoins des opérateurs que la réalité économique des usagers et usagères de l'eau avant d'approuver cette hausse. L'objectif était de trouver le bon équilibre afin de s'assurer d'une part que le service fourni aux ménages bruxellois reste exemplaire, et d'autre part de financer l'ensemble des coûts supportés par les opérateurs de l'eau ainsi

que leurs investissements validés par le Gouvernement.

Quid des usagers qui vont devoir « digérer » cette augmentation ?

Pascal Misselyn : Il est vrai que le consommateur bruxellois va voir sa facture augmenter de 15 %. Comme dans l'absolu, la facture d'eau est beaucoup moins importante que celle de l'énergie, cette augmentation reste modérée. D'autant que les politiques ont eu la sagesse de rendre des dispositions spécifiques pour les consommateurs les plus vulnérables. Les usagers les plus précarisés ne vont pas ressentir cette augmentation, car les TSS et les BIM (27 % des usagers) bénéficient d'une intervention sociale.

Kevin Welch : Pour l'avenir du secteur, cette augmentation est salubre. Car il faut bien comprendre que le sous-investissement qui a prévalu durant plus de 20 ans aurait été in fine à charge des futurs consommateurs. En réagissant promptement, BRUGEL a ainsi rempli sa mission qui consiste aussi à préserver les générations futures.



L'objectif de BRUGEL était de trouver le bon équilibre tarifaire afin de s'assurer que le service fourni aux ménages bruxellois reste exemplaire.

Kevin Welch



FAITS MARQUANTS 2021

FÉVRIER

- Deuxième dérogation aux règles de marché et tarifaires accordée dans le cadre du projet innovant « Greenbizz energy ».



MARS

- Publication d'un rapport sur la réglementation en matière de fourniture de substitution suite à la consultation menée conjointement avec la CWaPE et le VREG.

MAI

- Publication de l'étude comparative des prix de l'électricité et du gaz naturel observés en Belgique et dans les pays qui nous entourent. Ce rapport porte sur les prix de janvier 2021 et établit également une comparaison avec les prix de l'année précédente.
- BRUGEL publie ses conclusions sur les deux audits du secteur de l'eau réalisés dans le cadre de ses missions. L'un portait sur les politiques d'Asset Management des opérateurs et l'autre sur la qualité des services rendus à l'utilisateur.

AVRIL

- Publication du rapport annuel 2020. Celui-ci revient sur les solutions apportées à la crise sanitaire, la transition énergétique, les compteurs connectés, le déploiement des bornes de rechargement, le contrôle du prix de l'eau, l'année record du photovoltaïque et bien plus encore.
- Notre observatoire des prix se transforme et devient 100 % digital. Celui-ci a pour objectif d'informer le/la consommateur-riche sur les dernières évolutions des prix de l'électricité et du gaz, tant sur le segment résidentiel que professionnel.



JUIN



- Kevin Welch reprend la présidence ad interim du conseil d'administration de BRUGEL suite à la démission de Thibaut Georquin.
- Publication des cahiers thématiques qui complètent la version synthétique du rapport annuel sorti en avril 2021.



- Lancement de deux nouvelles consultations publiques : sur le plan d'investissements d'Elia ainsi que sur le plan d'investissements de Sibelga. BRUGEL organise dans la foulée un webinaire de présentation des plans d'investissements de SIBELGA.

JUILLET

- Publication du rapport commun des régulateurs belges de l'énergie relatif au développement des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique pour l'année 2020. Le rapport rend compte de l'évolution des différents indicateurs sur le marché belge de l'énergie.
- Sortie de notre guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale.

- BRUGEL publie son avis d'initiative relatif à l'état du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. BRUGEL y fait le bilan d'une année particulière impactée par la crise sanitaire et apporte une évaluation quantitative et qualitative du marché, tant sur le segment résidentiel que sur le segment professionnel.

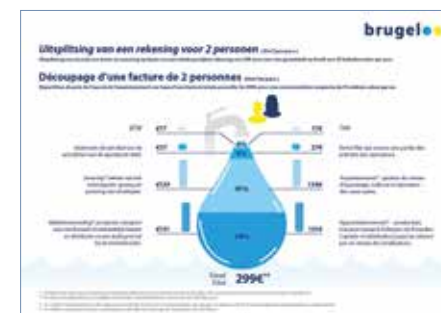


DÉCEMBRE

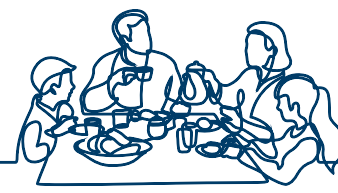
- Ouverture d'une consultation publique sur la simplification administrative pour les producteurs d'électricité verte.
- BRUGEL accorde deux dérogations aux règles de marché et tarifaires : l'une pour le projet innovant « Marius Renard », l'autre pour le projet innovant « SunSud ».



- Lancement d'un outil en ligne pour mesurer l'impact des nouveaux tarifs de l'eau sur la facture.



- Approbation des tarifs de l'eau pour la période 2022-2026 ainsi que des conditions générales de Vivaqua.



AOÛT

- Lancement d'une campagne média pour rappeler aux Bruxellois et Bruxelloises l'importance d'utiliser le document de reprise des énergies lors d'un déménagement.



SEPTEMBRE

- Communication sur les réseaux sociaux auprès des consommateurs bruxellois pour faire connaître le statut de client protégé.
- Publication de notre avis relatif à la baisse continue de la concurrence sur le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale et proposition des mesures appropriées afin de limiter les risques pour les consommateurs bruxellois.
- Notre observatoire des indicateurs sociaux fait peau neuve et s'inscrit dans l'air du temps avec cette version totalement numérique. Ce dernier a pour objectif d'informer l'utilisateur sur les dernières évolutions des indicateurs sociaux du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.



- Dans le but de répondre aux défis à venir tant dans le domaine de la transition énergétique que de la gestion optimale de l'eau, BRUGEL a décidé de développer son équipe de direction et a désigné Régis Lambert au titre d'adjoint.
- BRUGEL lance une consultation publique sur un projet d'avis d'initiative relatif à l'application par le gestionnaire du réseau de distribution et du transport du régime d'indemnisation.



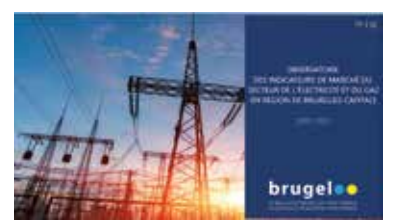
NOVEMBRE

- Lancement d'une deuxième campagne média rappelant aux habitant.e-s de la Région de Bruxelles-Capitale de faire appel gratuitement au service des Litiges en cas de conflit avec un acteur du marché de l'énergie.
- Suite aux propositions de BRUGEL relatives aux coefficients multiplicateurs appliqués au photovoltaïque, y compris pour le BIPV et à la cogénération publiées en septembre, deux arrêtés ont été promulgués confirmant d'une part la hausse du taux d'octroi pour le photovoltaïque et d'autre part la baisse de ce dernier pour la cogénération.
- Lancement d'une consultation publique sur un projet de décision relative à la mise en place d'une procédure transitoire visant l'approbation des contrats proposés par les gestionnaires des réseaux.



OCTOBRE

- Suite à notre démarche de rendre accessible nos données, nous avons lancé notre tout nouvel observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Transformé en une version totalement digitalisée pour faciliter sa visualisation, vous y retrouverez les dernières évolutions du marché du secteur de l'énergie.



CHIFFRES CLÉS

2021



Publications

- 23 avis
- 31 décisions
- 7 études
- 3 propositions
- 13 rapports
- 17 newsletters



40
membres du personnel



5,55 Mio €
de budget par an



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



5

**jeux de données
statistiques**

accessibles sur l'open
datastore régional



6

**consultations
lancées**



665

**demandes de statut
de client·e protégé·e
reçues**



1.655

**installations
de production
d'électricité verte
mises en service**



117


**plaintes
reçues**

289

**statuts de
client·e protégé·e
octroyés par BRUGEL**



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2021.brugel.brussels>

An aerial photograph of Brussels, Belgium, showing a dense urban landscape with numerous residential buildings, some with red-tiled roofs, and several taller apartment blocks. The sky is clear and blue. Overlaid on the center of the image is a large circular graphic composed of several concentric rings in shades of yellow, light blue, and dark blue. Inside the white center of this graphic, the title text is displayed in bold, uppercase letters, with each line of text on a separate yellow rectangular background.

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



En 2021, toutes les équipes de BRUGEL ont mis leurs compétences au service des consommateur·rice·s bruxellois·es et ont travaillé de manière transversale afin de mener à bien les différentes missions de contrôle et de conseil qui lui ont été assignées.

Découvrez dans ce rapport annuel comment le régulateur a travaillé sur les 6 thématiques phares suivantes :

- 1 **Transition énergétique**
- 2 **Fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz**
- 3 **Tensions sur le marché énergétique**
- 4 **Nouveaux tarifs et nouvelle protection pour le secteur de l'eau**
- 5 **Précarité énergétique et hydrique**
- 6 **Droits des consommateur·rice·s**



1

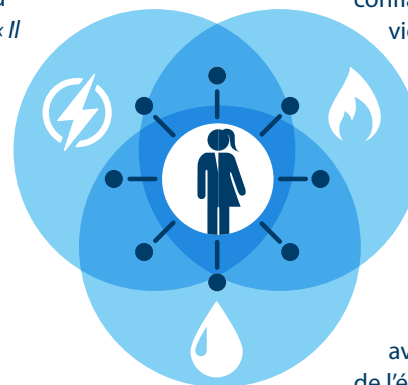
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Afin d'agir pour un avenir « décarboné », le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a choisi d'articuler son Plan Énergie-Climat 2030 autour de deux grands axes : favoriser les économies d'énergie partout où c'est possible et recourir aux processus de production d'énergie les plus efficaces et les moins polluants. Au sein de BRUGEL, cet impératif de transition énergétique a favorisé la mise en œuvre d'une stratégie transversale qui apporte à la Région des réponses pour faire face aux défis climatique et énergétique, tout en répondant aux attentes légitimes des Bruxellois-e-s. Durant l'exercice 2021, cette stratégie a mobilisé les équipes de nos différents services.



Une nouvelle approche « customer-friendly »

« Dans la vision future du marché de l'énergie et notamment de la transition énergétique, le consommateur se transforme en 'consomacteur' », explique Karine Sargsyan, responsable du services Juridique et du service des Litiges au sein de BRUGEL. « Il devient la figure centrale de ce marché, alors qu'il n'était jusqu'à présent qu'un participant passif. Pour que les consommateurs puissent endosser ce rôle de client actif, les autorités publiques et le régulateur ont un rôle à jouer. »



Informier et former

Le rôle de BRUGEL consiste à informer et à former les citoyens. Le régulateur remplit notamment cette mission via ses avis, conseils et communications qu'il publie régulièrement. Il doit également veiller à instaurer la confiance par la stabilité et la clarté des règles en vigueur. « Le marché de l'énergie, qui à la base est déjà très complexe, a tendance à se complexifier encore », souligne-t-elle aussi. « Et c'est la simplicité que nous pouvons apporter dans la mise en œuvre des règles qui va favoriser l'adhésion des citoyens et leur participation à la transition énergétique. »

BRUGEL souhaite également développer une vision à long terme sur la transition énergétique avec les différentes parties prenantes du marché de l'énergie.

Révision des niveaux de soutien

Si 2020 a été une année exceptionnelle en matière de développement du potentiel solaire de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), 2021 s'est avérée moins prolifique. « En septembre 2020, notre service a proposé au Gouvernement d'abaisser le niveau de soutien au secteur photovoltaïque », explique Régis Lambert, Adjoint et anciennement responsable du service des Énergies renouvelables. « Cette proposition a été retenue et actée en janvier 2021. Dans le même temps, un arrêt de la Cour constitutionnelle a contesté la légitimité du décret flamand sur les compteurs qui tournent à l'envers. Cette décision a eu des répercussions indirectes en RBC, notamment du côté des consommateurs qui font preuve d'une certaine défiance à l'égard du système. »

Dans la foulée, les effets de la crise du Covid et le contexte macro-économique mondial (pénurie des matières premières, augmentation du prix de transport, etc.) ont également modifié la donne : pour la première fois dans l'histoire du photovoltaïque bruxellois, le coût des installations a sensiblement augmenté. « Tous ces éléments réunis expliquent pourquoi le nombre d'installations a baissé. On est alors passé de plus de 70 MW installés en 2020 à environ 10 MW en 2021 », souligne Régis Lambert. « De plus, alors que depuis plus de 10 ans toutes nos projections avaient été établies en fonction d'une baisse régulière des coûts d'installation, nous avons dû revoir notre copie et reconsidérer le niveau de soutien accordé au secteur. »

BRUGEL a alors fait une proposition de modifications des coefficients multiplicateurs. À la suite de cette dernière, un arrêté a été promulgué en 2021, confirmant une hausse du taux d'octroi pour le photovoltaïque. Ce nouveau régime de soutien est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022 et devrait relancer le secteur.

Création de coefficients multiplicateurs pour le BIPV

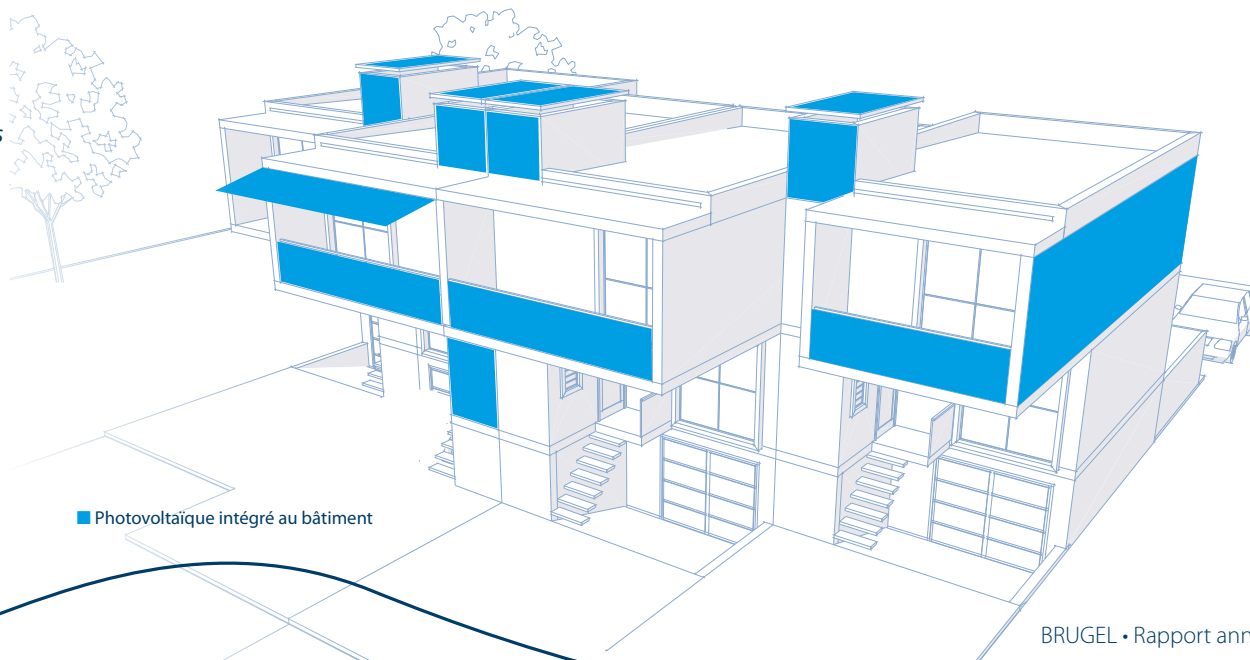
Parallèlement à la proposition pour les coefficients multiplicateurs appliqués au photovoltaïque, BRUGEL a proposé de créer des coefficients multiplicateurs pour le BIPV (Building Integrated Photovoltaics - photovoltaïque intégré au bâtiment). La proposition cadre parfaitement avec la volonté du Gouvernement d'affiner le soutien à ce secteur de niche, via notamment le mécanisme des certificats verts. Soumise à consultation publique fin 2020, cette proposition vise à compléter le cadre légal existant.

« En RBC, le photovoltaïque intégré au bâtiment est l'un des principaux créneaux d'énergie renouvelable, après le photovoltaïque classique », précise encore Régis Lambert. « À la suite d'analyses et travaux réalisés par un groupe de travail animé par BRUGEL, il apparaît que certaines catégories d'installations liées au BIPV occasionnent des surcoûts qui peuvent freiner le développement du marché. Pour encourager



En RBC, le photovoltaïque intégré au bâtiment est l'un des principaux créneaux d'énergie renouvelable. Pour encourager le déploiement de cette nouvelle technologie, BRUGEL a proposé la mise en place d'un soutien suffisamment stimulant.

Régis Lambert
Adjoint et anciennement responsable du service des Énergies renouvelables





le déploiement de cette nouvelle technologie, BRUGEL a dès lors proposé la mise en place d'un soutien suffisamment stimulant. »

Un énorme potentiel à exploiter

Si quelques exemples de projets BIPV ont déjà vu le jour en RBC (bâtiment de Bruxelles Environnement sur le site de Tour & Taxis, façade de la gare maritime de Bruxelles, etc.), le secteur demeure encore une niche. « Par sa nature de ville-région, la RBC renferme beaucoup de bâtis qui pourraient accueillir ce type d'installation », explique-t-il. « Il y a donc un énorme potentiel à exploiter ! D'autant qu'au niveau européen, l'initiative de la RBC est probablement unique. Le fait de disposer d'un système spécifiquement dédié pour soutenir le marché enthousiasme d'ailleurs les acteurs du secteur. »

Analyse des paramètres technico-économiques

Le photovoltaïque intégré au bâtiment est maintenant défini de manière claire et robuste et l'analyse des paramètres technico-économiques de ce secteur a également révélé que cinq catégories spécifiques (sur 8) nécessitaient un niveau de soutien supérieur à celui en vigueur pour les installations PV classiques.

Nouvel équilibre du système des certificats verts

En 2021, BRUGEL a également mis en évidence le déséquilibre qui a marqué le marché des certificats verts (CV) et a pris l'initiative de procéder à une analyse des quotas. Cette dernière s'est portée sur l'étude quantitative qui évalue l'équilibre futur du système de certificats verts sur la période 2021-2030. Elle s'est notamment appuyée sur

les différents scénarios prédictifs relatifs au développement de la production d'électricité verte en RBC. « Cette analyse a tenu compte de l'évolution du niveau de soutien, des coûts de production et de la fourniture d'électricité », précise Régis Lambert. « Nous avons alors décidé de réviser les quotas pour les années 2022 à 2025 afin de maintenir un équilibre entre l'offre et la demande sur le marché des CV. Un nouvel exercice sera également mené courant 2022 afin d'analyser les quotas à établir après 2025. »

Communautés d'énergie

« En 2021, BRUGEL a reçu plusieurs dossiers de demande de dérogation pour des projets de communauté d'énergie », souligne Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Ces dérogations sont de deux types en ce qui concerne le domaine tarifaire : le placement gratuit de compteurs intelligents qui vont servir à mesurer les flux au sein d'une communauté d'énergie et l'application d'une tarification différenciée pour les flux consommés localement. »

En 2021, BRUGEL a ainsi accordé une dérogation pour :

- Le projet Greenbizz : un incubateur pour indépendants et PME dont les usagers se partagent l'électricité produite par une installation photovoltaïque.
- Le projet Marius Renard à Anderlecht : une barre d'immeuble dont les copropriétaires se partagent l'électricité issue de la cogénération.
- Le projet Sunsud à Saint-Gilles : un immeuble de logements sociaux dont les habitants se partagent l'électricité produite par une installation photovoltaïque.



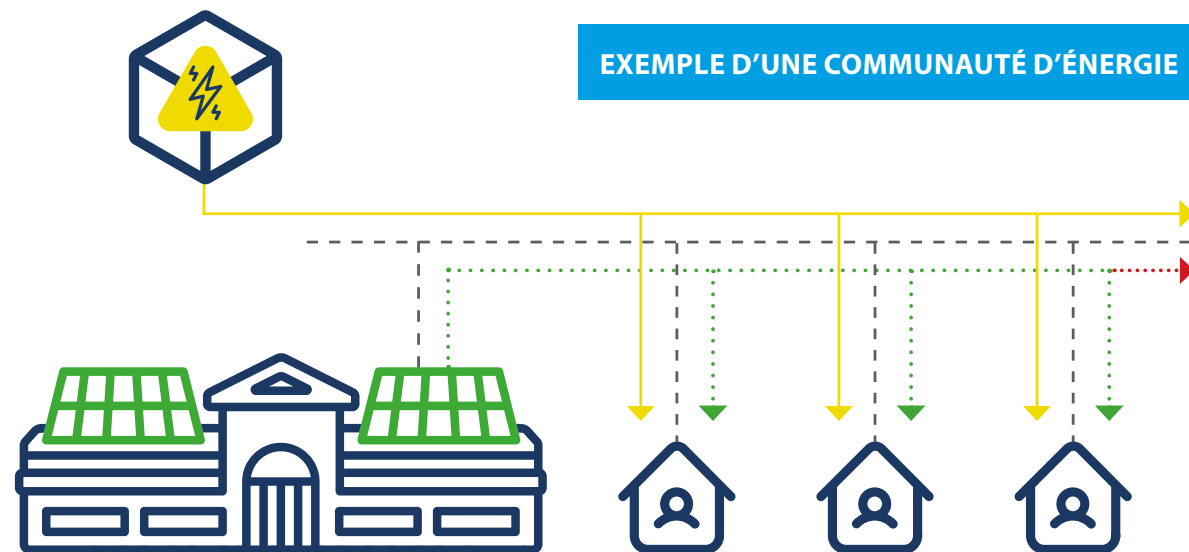
En matière de transition énergétique, le rôle de la structure tarifaire est de favoriser de nouveaux usages.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Mise en place d'un cadre légal clair et stable

Ces différents projets-pilotes menés grandeur nature démontrent que l'accélération de la transition énergétique doit maintenant s'appuyer sur la mise en place d'un cadre légal clair et stable. « Nous ne sommes qu'au début du processus puisque notre mission actuelle consiste à rendre opérationnel le cadre des directives européennes transposé dans la nouvelle ordonnance bruxelloise qui entrera en vigueur en 2022 », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Le fait de définir les principes de droit via des projets dérogatoires va favoriser l'adhésion des citoyens à ces nouveaux concepts. BRUGEL a notamment travaillé sur ces projets pour en tirer tous les enseignements réglementaires que le régulateur sera amené à trancher à l'avenir. L'exercice que nous avons effectué dans ce cadre permet également de réguler le GRD en testant les modèles mis en place. »

Cabine réseau



Comme toute fourniture d'électricité en RBC nécessite la détention d'une licence, BRUGEL s'est également appliquée à vérifier si le concept de communauté d'énergie pouvait être exonéré de cette obligation. « En tant que garant des droits de

citoyens, nous avons également été attentifs à la protection des clients dans ce modèle de partage. Dans cet esprit, nous avons par exemple étudié les modalités de retrait pour les membres de la communauté qui le souhaitent », conclut Karine Sargsyan.

Des tarifs spécifiques pour favoriser de nouveaux usages

En matière de transition énergétique, le rôle de la structure tarifaire est de favoriser de nouveaux usages. « Si BRUGEL a octroyé quelques dérogations en 2021 pour des projets spécifiques, il est encore trop tôt pour tirer des conclusions quant à la rentabilité des communautés d'énergie et leur impact sur le réseau », précise Jérémie Van Den Abeele. À ce titre, une évaluation sur les coûts et avantages concernant les communautés d'énergie et les partages d'électricité sera réalisée par les services de BRUGEL dans le cadre de l'établissement de la prochaine méthodologie tarifaire.

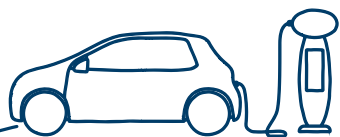
Déploiement des bornes électriques

En 2021, BRUGEL a participé à une task force (regroupant des représentants du cabinet, de Bruxelles Environnement, du GRD, etc.) afin de mettre en œuvre la stratégie régionale pour le déploiement des bornes dédiées aux véhicules électriques.

« Les modalités de ce déploiement sont reprises dans un arrêté du Gouvernement », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux au sein de BRUGEL. « Il précise notamment les modalités de financement de la nouvelle mission du GRD relative au déploiement de bornes publiques pour les véhicules électriques. SIBELGA devrait en effet assurer un rôle de support administratif pour les pouvoirs publics (niveau régional et communal) en prenant en charge l'acquisition, via une centrale d'achat, des véhicules électriques et des bornes tout en organisant des appels d'offre pour orchestrer le déploiement des infrastructures de recharge sur les voiries publiques ». Dans ce cadre, un projet pilote d'installation de 500 bornes publiques est prévu en 2022.

Clarification des rôles de chacun

Au regard des normes européennes, BRUGEL a sollicité une clarification des rôles de chacun. L'Europe stipule en effet clairement que les GRD ne peuvent posséder et gérer des bornes pour alimenter les véhicules électriques. « *Nous devons nous assurer que l'arrêté du Gouvernement n'attribue pas ces compétences à SIBELGA* », explique encore Farid Fodil Pacha. « *Car s'il peut épauler les autorités, le GRD bruxellois ne doit pas gérer les bornes publiques* ». Dans cet esprit, BRUGEL a également demandé de clarifier le rôle de Bruxelles Environnement quant au contrôle de l'exécution de cette mission. « *In fine, nous nous sommes également interrogés sur le financement de certaines missions attribuées au GRD* », précise Farid Fodil Pacha. « *Nous ne souhaitons en effet pas que les coûts de certaines missions soient répercutés sur la facture des clients* ».



Flexibilité dans le système électrique

Selon BRUGEL, les objectifs de décarbonisation, l'augmentation des productions intermittentes et des charges flexibles (véhicules électriques, pompes à chaleur, batteries stationnaires, chauffages électriques, etc.) nécessiteront inéluctablement une mise en place de mécanismes de gestion de la demande pour assurer l'équilibre entre la production et la consommation. C'est ce qu'on appelle la flexibilité. BRUGEL considère dès lors qu'il est nécessaire de développer de nouveaux services, autres que l'achat et la fourniture d'électricité.

« *Pour assurer la mise en place de ce marché de la flexibilité, nous nous sommes posé deux questions* », explique Farid Fodil Pacha. « *Nous nous sommes tout d'abord demandé si le réseau actuel est capable d'accueillir de nouveaux usages, notamment dans l'optique d'un transfert des consommations du gaz vers l'électricité. Deuxièmement, nous nous sommes demandé comment le système peut permettre aux clients bruxellois raccordés en basse tension de participer au marché de la flexibilité ?* » Car actuellement seuls les clients situés sur la moyenne tension peuvent participer et bénéficier des opportunités économiques offertes par le marché de la flexibilité. « *Pour fournir des éléments de réponse, BRUGEL a engagé deux bureaux d'études en 2021. Chaque étude a été considérée comme une boîte à idées dans laquelle nos équipes ont puisé pour construire un avis. Ce projet d'avis est désormais soumis à consultation restreinte auprès des acteurs du secteur, en vue d'une consultation publique qui se déroulera en 2022.* »



En 2021, BRUGEL a participé à une task force afin de mettre en œuvre la stratégie régionale pour le déploiement des bornes dédiées aux véhicules électriques.

Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux



Retrouvez l'interview vidéo sur la transition énergétique

2

FONCTIONNEMENT DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ



Pour le secteur de l'énergie (électricité et gaz), le service Marché et Réseaux – épaulé par les services Juridique et Tarif – s'est de nouveau chargé de trois thématiques majeures en 2021 : l'encadrement technique des réseaux d'électricité et de gaz, la supervision du marché de fourniture de l'énergie et la mise en œuvre du marché de la flexibilité. Afin d'assurer le suivi de la gestion technique de ces réseaux, BRUGEL a notamment assuré la mise en œuvre de réseaux non discriminatoires, fiables et performants.

Changement de paradigme

Les réseaux d'électricité et de gaz sont des supports physiques du marché de l'énergie et doivent donc être adaptés et transformés pour accompagner les modifications et les évolutions du marché de l'énergie. Par rapport à ces évolutions, le réseau de gaz fait actuellement face à plusieurs défis.

Premier défi, la conversion du gaz pauvre au gaz riche. Lancée en 2020, la conversion a suivi son cours en 2021 et se passe selon les plans prévus. « Nous restons bien évidemment attentif à cette conversion et suivons de près les différentes phases du projet qui se termineront à l'horizon

2022 » explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux.

Autre défi, la sortie progressive du gaz afin d'atteindre le seuil de zéro carbone à l'horizon 2050 prévu par l'Europe. Pour ce faire, BRUGEL a travaillé à la définition de différents scénarios de sortie du gaz. Scénarios qui feront l'objet d'une attention particulière dans les prochaines années.

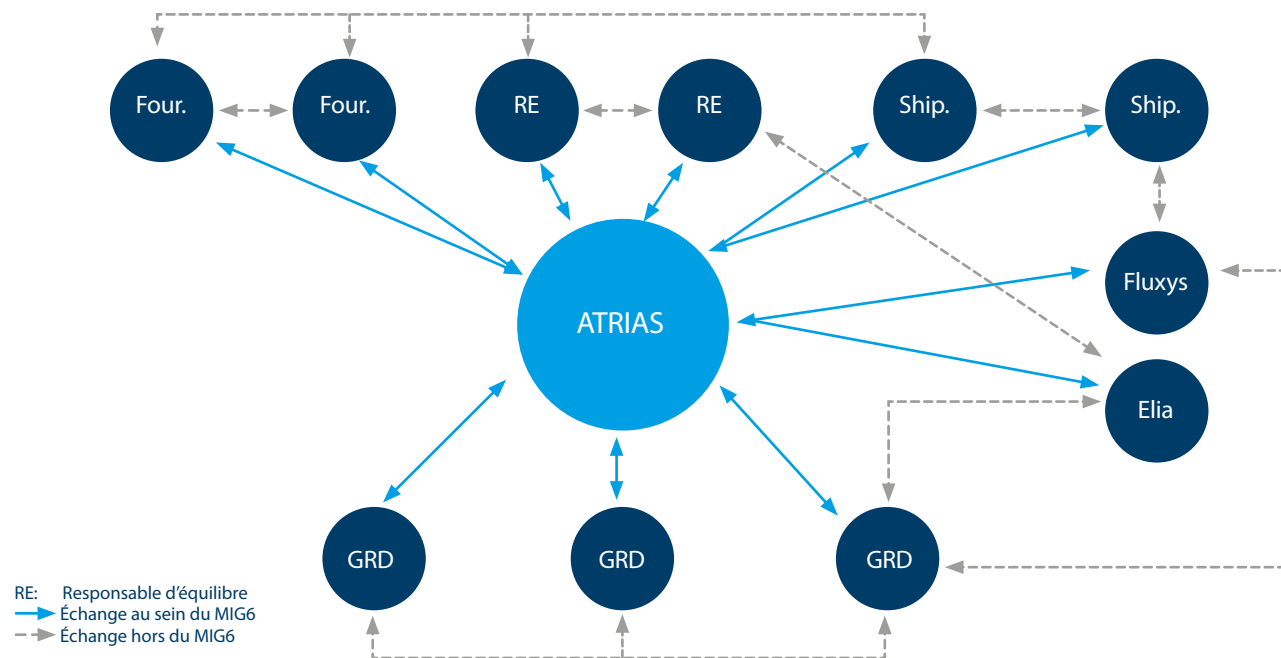
Dernier défi, la stratégie future du rôle des réseaux de gaz par rapport au développement de l'hydrogène et à l'injection et reconnaissance de biogaz.

Lancement du MIG6 d'Atrias

En étroite collaboration avec les fournisseurs d'énergie, Atrias, la filiale des gestionnaires des réseaux de distribution belges, avait entrepris de développer une nouvelle plateforme de données centralisée. Entre le 1^{er} novembre et la fin décembre 2021, l'ensemble du secteur de l'électricité et du gaz en Belgique a basculé vers ce nouvel outil.

Un plus pour le secteur et les consommateur-riche-s

Conçue notamment pour faciliter la transition énergétique, cette plateforme offre également de nombreux avantages pour les consommateur-riche-s. « Son objectif est de permettre à tous les acteurs concernés d'utiliser le même système centralisé (CMS) et la même norme de communication (MIG6) », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « L'échange des informations (index, données de facturation, etc.) et les processus de marché (changements de fournisseur, déménagements, etc.) gagnent ainsi en rapidité, en transparence et en précision. »



Avec le lancement du MIG6, l'échange des informations et les processus de marché ont gagné en rapidité, en transparence et en précision.



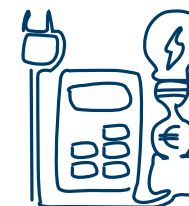
Farid Fodil Pacha
 Responsable du service Marché et Réseaux

Déploiement des compteurs intelligents

Capable de traiter un volume de données beaucoup plus important, cette nouvelle plateforme s'avère incontournable pour la poursuite du déploiement des compteurs intelligents en Région de Bruxelles-Capitale (RBC). « Il est indéniable que cette avancée est déterminante pour la réalisation de la transition énergétique et plus concrètement pour la mise en place d'un système énergétique dans lequel les énergies renouvelables occupent une place centrale », précise-t-il encore.

De nombreuses applications

Grâce à la mise en ligne ce nouvel outil, de nombreuses applications liées au marché pourront ainsi être développées rapidement. « Cet outil apporte beaucoup plus de flexibilité », précise Farid Fodil Pacha. « Il permet par exemple aux consommateurs et aux consommatrices de bénéficier d'une tarification dynamique de l'énergie sur une base quart-horaire et de recevoir des décomptes mensuels. Les propriétaires de panneaux photovoltaïques pourront, quant à eux, choisir des contrats



distincts pour leur prélèvement et leur injection. Et les détenteurs de véhicules électriques pourront, via des solutions techniques à mettre en œuvre par le GRD, opter pour des fournisseurs distincts pour d'une part, la fourniture énergétique de leur maison et, d'autre part, la fourniture d'électricité pour leur voiture. »

Il est à noter qu'au moment d'écrire ces lignes, très peu de perturbations ont été notifiées au niveau des utilisateurs et utilisatrices lors du basculement des différents systèmes des opérateurs et gestionnaires des réseaux vers le système central.

Plans d'investissements du GRD et du GRT*

Durant l'exercice 2021, BRUGEL a communiqué au Gouvernement ses avis sur les projets de plans d'investissements (PPI) de SIBELGA et d'ELIA. À l'instar des exercices précédents, BRUGEL avait organisé une consultation publique de ces PPI. « Suite à cette consultation, nous avons épinglé une série de remarques qui rejoignaient les nôtres », explique Farid Fodil Pacha. « Nous avons notamment constaté que SIBELGA avait revu ses ambitions à la baisse quant au déploiement des compteurs intelligents en RBC. Cette marche arrière était apparemment motivée par la réforme de l'ordonnance qui modifie le cadre légal de déploiement de ces compteurs. Face à cette incertitude, le GRD a préféré jouer la prudence. Notre lecture du projet d'ordonnance démontrait par contre que la conjoncture était favorable et qu'il y avait tout lieu de se montrer ambitieux. Fin 2021, nous avons pu constater que cette approche frileuse avait déjà été corrigée en partie. »

Intelligence technologique

Au-delà de cette frilosité, BRUGEL a également constaté que les plans d'investissements de SIBELGA étaient en deçà des impératifs prescrits par la transition énergétique et la mise en œuvre de nouveaux usages (véhicules électriques, switch du mazout/gaz vers des chauffages électriques, pompes à chaleur, etc.). « Pour consolider la transition énergétique

* GRT : Gestionnaire du réseau de transport

en RBC, il est indispensable d'intégrer des programmes d'investissement suffisamment ambitieux pour assurer le développement des smart grids », souligne Farid Fodil Pacha. « Sans cette 'intelligence technologique', le GRD ne parviendra pas à faire face aux mutations à venir, notamment pour le déploiement des véhicules électriques en RBC. Nous avons dès lors demandé au Gouvernement de conditionner son approbation au projet de plans d'investissements de SIBELGA à la mise en œuvre d'une feuille de route smart grid ».

Conformité à la directive européenne

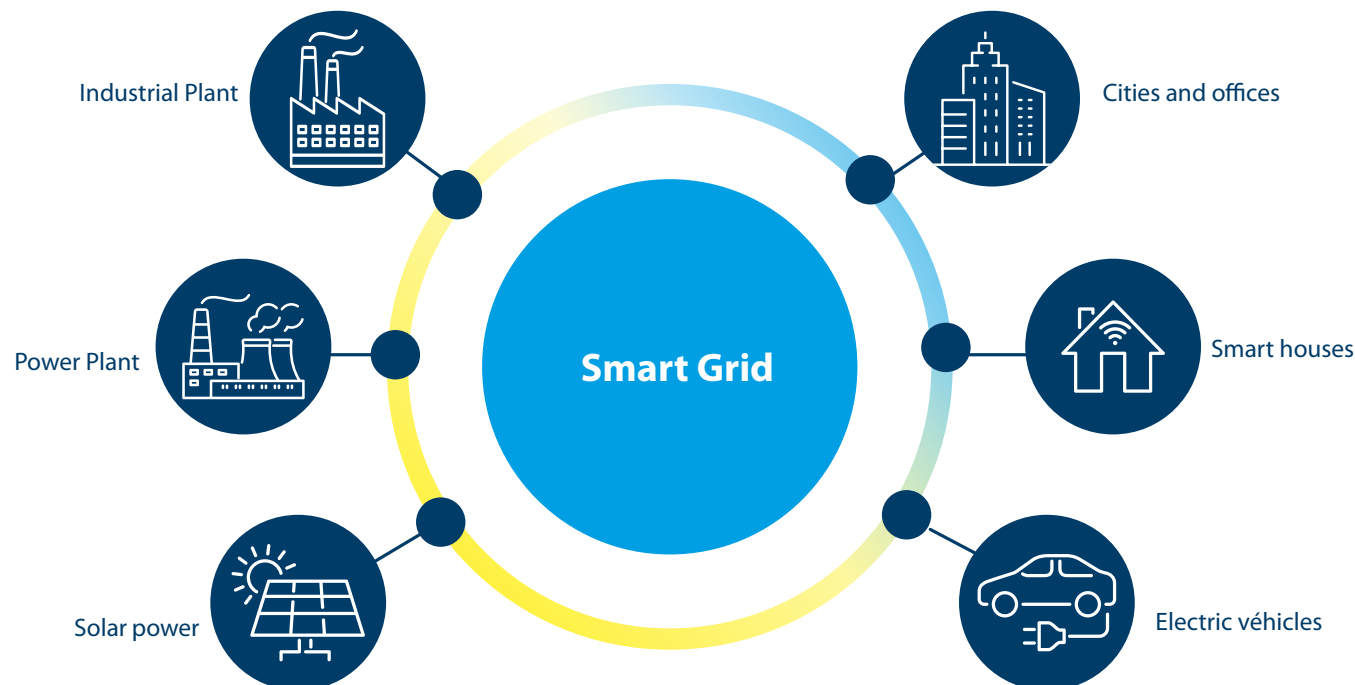
Le troisième point d'achoppement signifié par BRUGEL concerne la conformité à la directive européenne. « Nous avons demandé au Gouvernement de refuser à SIBELGA les autorisations pour l'installation de nouveaux projets de cogénération », précise également Karine Sargsyan,

Pour consolider la transition énergétique en RBC, il est indispensable d'intégrer des programmes d'investissement suffisamment ambitieux pour assurer le développement des smart grids.



Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux

responsable du service Juridique. « En effet, en vertu du cadre législatif européen en vigueur, les GRD ne peuvent pas posséder d'unités de production d'énergie. »



En Région de Bruxelles-Capitale, les tarifs de distribution doivent financer les réseaux afin notamment d'assurer la continuité et la qualité des services.



Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Contrôle des soldes tarifaires

En Région de Bruxelles-Capitale, les tarifs de distribution doivent financer les réseaux afin notamment d'assurer la continuité et la qualité des services. En plus d'une incitation à la maîtrise de certains coûts, cette qualité est soumise à un mécanisme d'incitants déterminés sur la base d'une série de KPI. En 2021, BRUGEL a contrôlé les soldes tarifaires de SIBELGA portant sur l'année 2020, année qui a notamment été impactée par la crise sanitaire.

« Nous avons constaté que fin 2021, les soldes cumulés s'élevaient à 131 millions d'euros pour l'électricité et 123 millions pour le gaz en faveur des consommateurs bruxellois-e-s », explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « 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. »

Ce contrôle a également permis de souligner que la crise sanitaire n'a pas influencé outre mesure le niveau des résultats du GRD. Bien que l'incitant sur certains coûts soit inférieur aux années précédentes, la marge équitable a en effet été acquise et l'actionnaire n'a pas été négativement impacté. BRUGEL n'a donc pas jugé opportun de revoir ou de corriger les mécanismes incitatifs prescrits dans la méthodologie suite à la crise sanitaire.

Cascade tarifaire et refacturation des coûts de transport

Conformément au cadre légal et à la méthodologie tarifaire électricité, BRUGEL a approuvé les adaptations effectuées par SIBELGA pour l'année 2021 au niveau des tarifs pour la refacturation des coûts de transport (ELIA) et des différentes surcharges.

« Les tarifs appliqués par ELIA ainsi que les différentes surcharges sont fixés par les instances fédérales et sont ensuite refacturés par SIBELGA », explique Jérémie Van Den Abeele. « Globalement, le montant facturé par MWh pour l'ensemble des composantes visées par cette décision a augmenté de 15,8 % entre 2020 et 2021. Cette hausse résulte principalement de la nouvelle augmentation de la surcharge liée au financement du soutien à la production des éoliennes offshore. Il est à noter également que, fin 2021, le Gouvernement fédéral a décidé de transformer ces différentes surcharges en accises. Résultat : à partir de 2022, ces surcharges ne seront plus facturées par SIBELGA et les coûts liés aux coûts de transport diminueront de moitié (- 52 %). »

Qualité de service et pratiques non-discriminatoires

Comme prévu par l'ordonnance, BRUGEL a également analysé en 2021 les rapports communiqués par SIBELGA et s'est penchée plus particulièrement sur deux rapports concernant :

1. La qualité de service ;
2. Les pratiques non discriminatoires envers les fournisseurs.

« Nous avons constaté que le niveau de qualité de service est en constante évolution, tant au niveau du réseau d'électricité que celui du gaz », explique Farid Fodil Pacha. « Quant aux pratiques non discriminatoires, notre service a demandé à SIBELGA d'optimiser ses procédures de reportage afin que l'on puisse s'assurer que le GRD traite équitablement tous les acteurs du secteur. »

Dans le cadre de cet avis, BRUGEL a également demandé à SIBELGA de lui communiquer toutes les informations concernant le suivi des obligations des fournisseurs. « Nous voulions notamment nous assurer que les garanties financières demandées à tous les fournisseurs étaient établies selon une procédure unique et commune à tous. »

L'examen de ces différents documents a montré que le GRD bruxellois s'inscrivait dans une tendance d'amélioration constante de la qualité de service. « En 2021, la qualité des deux réseaux, électricité et gaz, était excellente. Nous sommes cependant bien conscients que dans le futur, avec l'arrivée des nouveaux usages, la qualité risque de se dégrader », conclut Farid Fodil Pacha.



Pannes majeurs et interruption d'électricité

Dans la soirée du 19 au 20 novembre 2021, plusieurs communes du Nord-Ouest de Bruxelles (Koekelberg, Ganshoren, Berchem-Sainte-Agathe, Jette et Laeken) ont été privées d'électricité. « Cette interruption était due à un court-circuit qui s'est produit sur un câble qui alimente un des 48 postes de transformation d'énergie appartenant à ELIA », explique Farid Fodil Pacha.

Dans les heures qui ont suivi cet incident, BRUGEL a interpellé les deux gestionnaires du réseau, SIBELGA et ELIA, pour analyser les causes du problème. « Nous avons très rapidement eu la confirmation que des ménages avaient été privés d'électricité pendant plus de 6 heures et pouvaient donc prétendre à une indemnisation. »

Communication diligente et transparente


BRUGEL a alors demandé à SIBELGA de se concerter avec ELIA pour assurer une communication diligente et transparente. Objectif de l'opération : permettre à tous les ménages impactés par cette interruption d'introduire une demande d'indemnisation (115 € en l'occurrence). Dans ce contexte, SIBELGA a publié sur son site internet la liste des rues qui ont été touchées pendant plus de 6 heures. « Pour simplifier la communication vis-à-vis du public, SIBELGA est resté le point de contact pour les clients et a avancé l'argent des indemnisations contre remboursement de la part d'ELIA. »

Suite à cette interruption, les victimes d'un dommage matériel peuvent également bénéficier d'une indemnisation dans des conditions définies dans l'ordonnance électricité. « À noter que cette indemnisation pour dommage subi peut être touchée même si la coupure dure moins de 6 heures », précise encore Farid Fodil Pacha. « Et les clients insatisfaits peuvent introduire une plainte auprès du service des Litiges constitué au sein de BRUGEL. »

Pistes d'amélioration

« Dans un avis d'initiative qui a été soumis à consultation publique en septembre 2021, BRUGEL a analysé l'efficacité de ce régime d'indemnisation et proposé des pistes d'amélioration », ajoute Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Selon notre analyse, il ressort que de nombreux ménages qui pourraient prétendre à une indemnisation n'en font pas la demande pour cause de méconnaissance du mécanisme. On suppose par exemple que la panne du 19 et 20 novembre 2021 a touché plusieurs milliers de ménages et nous avons constaté que seulement 700 demandes d'indemnisation avaient été introduites auprès du GRD. Certes, beaucoup de ces demandes ont abouti, mais le quota reste néanmoins relativement faible. »

Dans ce contexte, BRUGEL a proposé plusieurs mesures dont l'une d'elles consiste à indemniser automatiquement les ménages qui ont subi une interruption d'électricité de plus de 6 heures.



BRUGEL a analysé l'efficacité du régime d'indemnisation et a proposé des pistes d'amélioration.

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges



Retrouvez l'interview vidéo sur le fonctionnement des réseaux d'électricité et de gaz

3

TENSIONS SUR LE MARCHÉ ÉNERGÉTIQUE



En juin 2021, BRUGEL a publié un avis d'initiative sur l'évaluation, qualitative et quantitative, de l'état du marché de l'énergie bruxellois. L'analyse, qui portait tant sur le segment résidentiel que professionnel, a permis de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur ce marché.

« Il est ressorti de cette analyse que la diminution des volumes de fourniture, couplée à l'augmentation des défauts de paiement, a déstabilisé les dynamiques de marché bruxellois, avec une baisse de la concurrence due à la mauvaise santé financière des fournisseurs », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Cette crise a également mis en évidence la fragilité des PME et des indépendants, ainsi que la limite du cadre réglementaire les concernant. »

3 fournisseurs hors marché

Au cours du deuxième semestre 2021, la situation sur les marchés européens de l'énergie a poussé les prix à la hausse de façon exceptionnelle. Cette envolée a eu pour conséquence de créer une forte tension sur les liquidités des fournisseurs. Impactés par ces aléas économiques et la structure du marché bruxellois de l'énergie, trois fournisseurs ont ainsi disparu du marché.

Première victime de cette série, le fournisseur Energy2Business qui a été déclaré en faillite le 13 septembre 2021 par le Tribunal de l'entreprise de Liège. *« Dans la foulée, ce fournisseur a perdu ses licences de fourniture d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale et a vu son contrat d'accès résilié par le GRD bruxellois »,* précise encore Carine Stassen. En

Région de Bruxelles-Capitale, Energy2Business fournissait de l'énergie (électricité et gaz) uniquement à des clients professionnels (66 points EAN).

En date du 17 décembre 2021, le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA a également résilié le contrat d'accès au réseau de gaz du fournisseur Watz. Suite à la rupture de son contrat d'approvisionnement, Watz n'était plus en mesure de fournir ses clients professionnels. Dernière victime de l'envolée des prix du gaz et de l'électricité : le fournisseur OCTA+. Ce dernier ne pouvait plus garantir la fourniture de ses clients en énergie ni honorer ses engagements contractuels vis-à-vis du gestionnaire du réseau de distribution. Avant la prise finale de décision de résiliation par SIBELGA, BRUGEL a organisé une concertation entre les parties. Étant donné qu'aucune solution n'a pu être dégagée,





BRUGEL n'a pas eu d'autre choix que de constater que le retrait d'accès était la seule solution et ce afin de continuer à garantir le bon fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité. Ce retrait d'accès a pris effet au 1er janvier 2022.

Fournisseur de substitution

Côté clients, BRUGEL s'est attachée à ce qu'ils puissent disposer de toutes les garanties reprises dans l'ordonnance suite à ces disparitions. Leur sécurité d'approvisionnement n'a ainsi jamais été remise en cause et ils ont été invités



« Notre rôle, en tant que régulateur, a été d'accompagner au mieux les consommateurs suite à ces disparitions mais aussi de nous assurer que le fournisseur de substitution informait correctement les clients sur les nouvelles modalités de fourniture. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges

à conclure un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de leur choix. Entre-temps, la fourniture est assurée par le fournisseur de substitution Engie Electrabel, aux conditions du contrat par défaut. « Notre rôle, en tant que régulateur, a été d'accompagner au mieux les fournisseurs lors de ces retraits et de nous assurer que le fournisseur de substitution appliquait des mesures non discriminatoires et informait correctement les clients sur les nouvelles modalités de fourniture », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Et comme OCTA+ est toujours en activité en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale (contrairement à Watz et Energy2Business - ndlr), notre service a également été particulièrement attentif à ce que ce fournisseur continue à remplir ces obligations, comme le remboursement des notes de crédit par exemple. »

Nécessité d'évolution réglementaire du régime de substitution

En collaboration avec les autres régulateurs régionaux¹, BRUGEL a également analysé le régime de substitution en cours dans notre pays afin de le faire évoluer. À l'issue de cette analyse, les trois régulateurs régionaux ont convenu que la responsabilité de fournisseur de substitution devait revenir aux GRD. De plus, les GRD devraient avoir la possibilité de la sous-traiter à un ou plusieurs fournisseur(s) choisi(s) via une procédure transparente et concurrentielle. « Au regard du droit européen, il nous semble injustifié que le fournisseur historique puisse accueillir automatiquement les clients des fournisseurs défaillants. Nous constatons qu'en RBC, la désignation du fournisseur historique résulte d'un règlement établi au début de la libéralisation du marché », souligne Karine Sargsyan.



« BRUGEL prévoit de revoir les modalités du contrat d'accès sur le marché bruxellois en modifiant entre autres les dispositions relatives à la rupture d'accès. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique
et du service des Litiges

Au regard des événements survenus en 2021, BRUGEL pense qu'il convient par ailleurs de revoir les modalités du contrat d'accès sur le marché bruxellois. Dans la foulée du régulateur bruxellois, de nombreux observateurs s'étaient également accordés pour reconnaître que les procédures actuelles ne répondaient plus à la réalité du secteur. « Nous avons tenu à intégrer les leçons de ces dysfonctionnements dans notre projet de réforme du règlement technique. Comme c'est un contrat réglementé sur lequel nous avons un pouvoir d'approbation, nous comptons à brève échéance modifier les dispositions relatives à la rupture d'accès », précise encore Karine Sargsyan.

¹ BRUGEL (Région de Bruxelles-Capitale), CWaPE (Région wallonne) et VREG (Région flamande)

Retrait provisoire

En juillet 2021, le fournisseur d'énergie MEGA s'est retiré provisoirement du marché bruxellois. S'il continue à gérer ses clients historiques, ce fournisseur a cessé de proposer des offres pour les nouveaux. « Ce retrait ainsi que la disparition des trois fournisseurs, comme expliqué juste avant, ont de lourdes conséquences pour le marché bruxellois. Sérieusement restreint, ce marché limite le choix du consommateur résidentiel à une demi-douzaine de fournisseurs, dont deux seulement (Engie et TotalEnergy) proposent des offres sans condition contractuelle contraignante. Cette situation de duopole n'est pas sans conséquence pour les consommateurs bruxellois qui ne disposent plus des meilleures offres du marché », indique Carine Stassen. Cette situation est d'autant plus problématique en cette période de forte hausse des prix.

Baisse continue de la concurrence

En septembre 2021, BRUGEL a alerté le Gouvernement sur la baisse continue de la concurrence sur le marché bruxellois de l'énergie. Cet avis a clairement mis le doigt sur l'impact que pourrait avoir cette dérive sur les consommateurs. « Dans

cet esprit, nous avons identifié quatre risques majeurs : une augmentation des prix de l'énergie, une impossibilité de pouvoir changer de fournisseur, une impossibilité d'obtenir un contrat et une impossibilité de bénéficier d'un service énergétique lorsqu'on est endetté », explique encore Carine Stassen.

Selon elle, la situation de quasi duopole qui prévaut en RBC tend à s'éloigner des prescrits de la directive européenne sur les marchés de l'énergie. « En moins d'un an, le marché de l'énergie bruxellois a perdu 50 % de ses fournisseurs principaux. Nous constatons surtout qu'il a perdu les deux fournisseurs qui faisaient les meilleures offres sur le marché. Résultat : le coût de la commodité (électron ou molécule de gaz) en Région de Bruxelles-Capitale est plus élevé que dans les deux autres Régions du pays. »

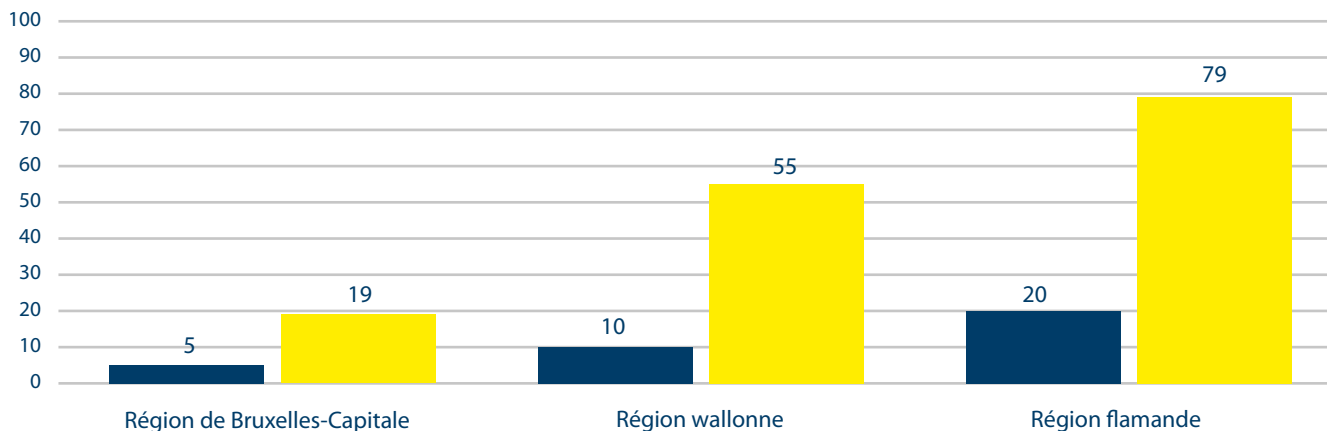
Pour les acteurs du secteur, le constat est sans appel : ce sont les règlements qui régissent le marché bruxellois de l'énergie qui ont tendance à décourager les fournisseurs potentiels. « Durant des années, BRUGEL n'a eu de cesse d'alerter les pouvoirs publics. Aujourd'hui, le manque de concurrence est devenu réalité », conclut Carine Stassen.



« En moins d'un an, le marché de l'énergie bruxellois a perdu 50 % de ses fournisseurs principaux. Cette situation n'est pas sans conséquence pour les consommateurs bruxellois qui ne disposent plus des meilleures offres du marché. »

Carine Stassen
Responsable du service des Affaires socio-économiques

Fournisseurs et produits disponibles par Région en août 2021- Électricité



■ Fournisseurs ■ Produits

Sources : BruSim, CompaCwaPE, V-test - Août 2021



Retrouvez l'interview vidéo sur les tensions sur le marché

4

NOUVEAUX TARIFS ET NOUVELLE PROTECTION POUR LE SECTEUR DE L'EAU

Pour garantir la pérennité du service et mettre fin à une situation de sous-financement difficilement tenable, BRUGEL, VIVAQUA et HYDRIA ont travaillé durant plusieurs mois afin d'objectiver les coûts réels associés à l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Ce travail a amené VIVAQUA et HYDRIA à introduire en 2021 une proposition tarifaire auprès de BRUGEL qui prévoyait une augmentation globale de 15 % des tarifs. Une augmentation qui correspond, entre autres, au rattrapage des indexations non obtenues de 2014 à 2019 mais aussi à combler le sous-investissement historique dans le secteur de l'eau.



Soumission des propositions tarifaires

Après un report d'un an, BRUGEL a publié, en mars 2021, les premières méthodologies tarifaires permettant de fixer les tarifs de l'eau en région bruxelloise pour la période 2022-2026. Sur base de celles-ci, les opérateurs de l'eau (HYDRIA – anciennement SBGE – et VIVAQUA) ont établi leurs propositions tarifaires initiales qui ont été transmises à BRUGEL. Le régulateur a alors rédigé un projet de décision pour chaque proposition tarifaire. Ces dernières ont ensuite été soumises pour consultation à BruPartners - le Conseil économique et social bruxellois - ainsi qu'au Comité des usagers de l'eau.

Des adaptations nécessaires

À l'issue de cette consultation, BRUGEL a approuvé la proposition tarifaire d'HYDRIA et a demandé à VIVAQUA d'adapter sa proposition tarifaire pour se conformer aux remarques formulées. « BRUGEL se posait principalement des questions par rapport au fait de maintenir un différentiel de plus de 20% entre les tarifs appliqués aux usagers domestiques et aux usagers non domestiques », explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Le prix du m³ d'eau est sensiblement plus élevé pour les professionnels, sans aucune raison objective. Sur bases des positions convergentes des différentes parties, nous avons in fine toléré ce cas de figure, mais ceci n'implique pas une acceptation de fait pour les prochaines périodes tarifaires »

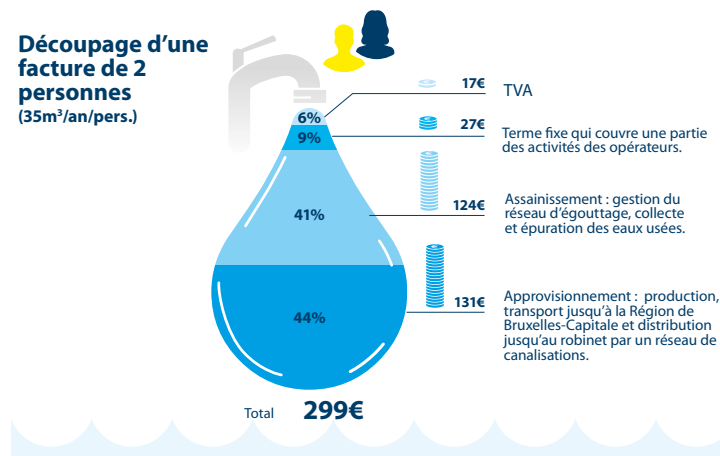




Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Découpage d'une facture de 2 personnes (35m³/an/pers.)



usagers non domestiques, l'augmentation de la facture entre 2021 et 2022 est également de 15 %. Un professionnel avec une consommation de 400 m³ d'eau voit, dès lors, passer sa facture de 1 564 € HTVA à 1 799 € HTVA. « Ces tarifs, qui sont d'application depuis le 1^{er} janvier 2022, vont évoluer ensuite sur la période tarifaire avec une augmentation globale de 4 % en 2023 et une indexation de 2 % au 1^{er} janvier de chaque année de 2024 à 2026. Il est à noter que malgré cette augmentation, le prix de l'eau à Bruxelles reste toujours inférieur à ceux en vigueur en Wallonie et en Flandre », conclut-il.

Mesures sociales

Pour amortir son impact auprès d'une certaine catégorie d'usagers, cette augmentation tarifaire s'est accompagnée d'un ensemble de mesures sociales et de protection. Les ménages les plus précarisés bénéficieront ainsi d'une aide sociale et d'une interdiction de coupure. « Le Gouvernement bruxellois a décidé de financer, dès 2022, une intervention sociale qui devrait bénéficier à plus d'un quart des ménages bruxellois qui éprouvent des difficultés à payer leur facture d'eau. BRUGEL a d'ailleurs activement collaboré au dimensionnement de cette intervention lors de notre participation aux différents

groupes de travail sur la précarité hydrique », précise Jérémie Van Den Abeele. « Cette intervention sociale sera octroyée aux bénéficiaires de l'intervention majorée soins de santé (BIM). Pour ces ménages, la facture d'eau diminuera donc en 2022 par rapport aux tarifs actuellement en vigueur. »

Fin du tarif progressif

En 2021, l'eau potable distribuée aux ménages bruxellois a encore été facturée selon une tarification progressive composée de quatre tranches (le prix au m³ progressivement de plus en plus élevé). Depuis janvier 2022, ce système est remplacé par un prix unique au m³. Cette évolution vers un tarif linéaire pour les ménages offre deux avantages : elle rend la facture plus compréhensible et permet de corriger l'effet pervers du tarif progressif pour les ménages précarisés. « La consommation d'eau de ces ménages est en effet souvent plus élevée en raison notamment d'appareils électroménagers peu économes, de fuites, etc. », confirme Jérémie Van Den Abeele.

Coûts environnementaux

En collaboration avec Bruxelles Environnement, BRUGEL a également mené en 2021 une étude sur les coûts environnementaux associés au secteur de l'eau. « Comme certains de ces coûts ne sont pas encore pris en compte dans les propositions tarifaires des opérateurs, cette étude nous permettra de travailler sur une révision future de la méthodologie », explique-t-il encore. « L'objectif étant, à terme, d'inclure à leur juste mesure les coûts environnementaux dans la tarification conformément au cadre qui sera fixé par le législateur ainsi que dans le plan de gestion de l'eau bruxellois. »

Conditions générales de VIVAQUA

Parallèlement à l'approbation des propositions tarifaires, BRUGEL a également approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA conformément à l'Ordonnance réglementant la fourniture de l'eau potable en RBC.

Approbation des nouveaux tarifs

Après soumission d'une nouvelle proposition tarifaire par VIVAQUA, BRUGEL a approuvé cette dernière en décembre 2021. « Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises », souligne encore Jérémie Van Den Abeele. « Ils doivent également prendre en compte l'ensemble des coûts supportés par les opérateurs de l'eau ainsi que le financement de leurs investissements validés par le Gouvernement. »

Impact sur la facture des ménages

Tous les ménages ont ainsi vu leur facture augmenter en 2022. Pour un ménage de deux personnes¹, cette hausse est de 15 % sur la facture annuelle, ce qui représente une augmentation de 39 €. La facture 2022 de cet usager est donc de l'ordre de 299 € TVAC, contre 260 € en 2021. Pour les

¹ Montant calculé pour un ménage de deux personnes consommant en moyenne 35 m³ par an par personne.



« Convaincue de l'importance d'une réforme des conditions générales actuelles, nous n'avons pas hésité à proposer de manière proactive notre appui dans la préparation du document », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. « Nous sommes persuadés qu'une telle démarche peut contribuer à renforcer la protection des usagers et la consolidation juridique des actes posés par VIVAQUA. »

Un ambitieux travail collaboratif de révision des conditions générales et des prescriptions techniques est alors mis en place entre BRUGEL et VIVAQUA, sous forme notamment d'une quinzaine d'ateliers de travail. « Ces derniers ont été très constructifs. Ils ont été menés dans un esprit bienveillant et avec comme objectif premier d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'utilisateur et de VIVAQUA. »



BRUGEL a approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA avec pour objectif d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'utilisateur et de VIVAQUA.

Karine Sargsyan

Responsable des services Juridique et du service des Litiges

Proposition de texte

À l'issue de ces ateliers, VIVAQUA a officiellement transmis une proposition de texte à BRUGEL. « Dans une perspective de transparence, nous avons mis cette proposition en consultation publique durant deux mois », explique encore Karine Sargsyan. « Nous avons reçu des retours de Bruxelles Environnement et du Comité des usagers de l'eau. »

Dans son avis préalable à sa future décision d'adoption du 12 octobre 2021, BRUGEL a sollicité plusieurs modifications de la proposition. Le 10 novembre 2021, BRUGEL a reçu de la part de VIVAQUA la proposition adaptée du texte, accompagnée d'un avis motivé.

« Nous avons insisté sur deux points », souligne encore Karine Sargsyan. « Nous voulions disposer de conditions générales à la fois 'consumer-friendly' et équitables pour toutes et tous. En d'autres mots, nous sollicitons un document accessible, reprenant les 'droits et devoirs' de chacun. En effet, par le passé, ces conditions se résumaient souvent à une compilation des obligations de l'utilisateur. Nous avons ainsi demandé à VIVAQUA d'intégrer des informations sur le secteur de l'eau et des KPI qui nous permettent d'opérer un suivi de la qualité du service. Car au-delà de sa fonction réglementaire, nous voulions que ce document soit accessible, pratique et didactique. »

Travail de monitoring

Dans cet esprit, BRUGEL a finalisé son 2^e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA en 2021. À l'issue de cet audit, le régulateur bruxellois a défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en œuvre. « Sur la base des résultats de cette analyse, des ateliers ont été lancés avec les opérateurs pour sélectionner et implémenter les indicateurs les plus pertinents », précise Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Ces indicateurs devaient



En 2021, BRUGEL a finalisé son 2^e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA. À l'issue de celui-ci, nous avons défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en œuvre.

Farid Fodil Pacha

Responsable du service Marché et Réseaux

impérativement répondre à trois finalités : contrôler les coûts, monitorer les conditions générales de vente et superviser le bon fonctionnement du secteur. Cet important travail de surveillance nous permettra, dans les années à venir, de disposer de données pertinentes pour réaliser des analyses sur ces trois finalités. »



Retrouvez l'interview vidéo sur le secteur de l'eau

5

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer un accès à toutes et à tous au marché de la fourniture d'énergie, BRUGEL met les consommateur·trice·s au centre de ses préoccupations et par là-même au centre du marché de sorte qu'ils puissent en dégager les avantages. Une attention particulière est également donnée aux clients les plus vulnérables, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continue à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces ménages précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes. BRUGEL est également un moteur dans les discussions grâce aux analyses détaillées qu'elle met à disposition afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois et Bruxelloises.



D'un point de vue social, le marché de l'énergie 2021 a été marqué par la prolongation de la période hivernale jusqu'au 31 mai. Les clients concernés par ces mesures ont ainsi pu être alimentés par le GRD durant plusieurs mois (d'octobre 2019 à mai 2021). Pour préparer la fin de cette période hivernale et éviter par la suite les coupures d'électricité dans le chef des ménages les plus précarisés, le Gouvernement avait mis en place un groupe de travail composé de différents acteurs du secteur (GRD, CPAS, associations, régulateur, etc.). Son objectif : informer et conscientiser les ménages concernés afin de les pousser à se choisir un nouveau fournisseur à partir du 1er juin. Selon une procédure inédite, c'est le GRD qui a été chargé de contacter les clients concernés afin de les rediriger vers les services sociaux. « *Compte tenu de son efficacité, il a été convenu que cette procédure sera reconduite dans les années à venir* », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques.

Instaurée pour protéger les ménages, cette prolongation a notamment eu un impact non négligeable sur la dynamique du marché. Elle a notamment précipité le retrait du fournisseur MEGA du marché bruxellois ainsi que celle d'OCTA+¹. À l'issue de la période hivernale, près de 3 000 ménages ont été amenés à retrouver un contrat auprès d'un fournisseur. « *Et comme beaucoup de ces ménages avaient déjà des dettes auprès des deux fournisseurs principaux (Engie et TotalEnergy), les petits fournisseurs, contraints de faire offre en vertu de la législation bruxelloise, ont été mis sous pression.* » Au final, ce sont pas moins de 2 200 ménages qui ont été privés d'énergie à la fin de cette période hivernale.

1. Lire à ce sujet le paragraphe sur son retrait provisoire dans la partie « Tensions sur le marché énergétique » en page 26.

Monitoring des dettes

En 2021, BRUGEL n'a pas constaté une augmentation des endettements dus au Covid. Beaucoup de clients impactés, notamment des petits indépendants, ont en effet souscrit des plans d'apurement et la majorité des fournisseurs ont fait preuve de souplesse dans l'octroi de ces plans. Si les indices d'endettement sont restés stables, les plans d'apurement ont par contre augmenté de plus de 25 % en 2021.

« Si l'on ne parle plus ici d'endettement au sens strict, il est important d'évoquer la complexité de la situation », explique Carine Stassen. « Entre 2019 et 2020, le nombre de mises en demeure avait diminué pour le secteur résidentiel. Ces mises en demeure avaient par contre augmenté pour le secteur professionnel, notamment pour les PME et les indépendants. Cette tendance a perduré en 2021 et les défauts de paiement suivis d'un plan d'apurement ou de révision d'acompte ont fait un bond en avant. » Par ailleurs, l'octroi du tarif social fédéral aux bénéficiaires de l'intervention majorée (soit 14 % de ménages) a permis de réduire l'endettement et la précarité énergétique au sens large.

Automatisation de l'octroi du statut de client protégé

Suite à l'avis rendu sur l'état du marché, le cabinet du ministre bruxellois de l'Énergie a demandé à BRUGEL d'étudier la faisabilité de l'automatisation du statut de client protégé. « Pour le Gouvernement, cette mesure avait entre autres pour vocation d'attirer de nouveaux fournisseurs sur le marché bruxellois », explique Carine Stassen. « Comme en RBC les dettes sont figées à 8 mois, contre 3 en Wallonie et 2 en Flandre, et dépendent de la justice de paix, l'octroi automatique du statut de client protégé dans certaines conditions avait tout lieu de rassurer les fournisseurs. Via cette procédure, ils avaient la garantie d'être couverts pour les clients les plus à risque en matière de défaut de paiement. »

Pour approfondir cette piste déjà évoquée depuis plusieurs années, BRUGEL a collaboré avec un consultant indépendant durant l'exercice 2021. L'objet de cette étude a consisté à évaluer

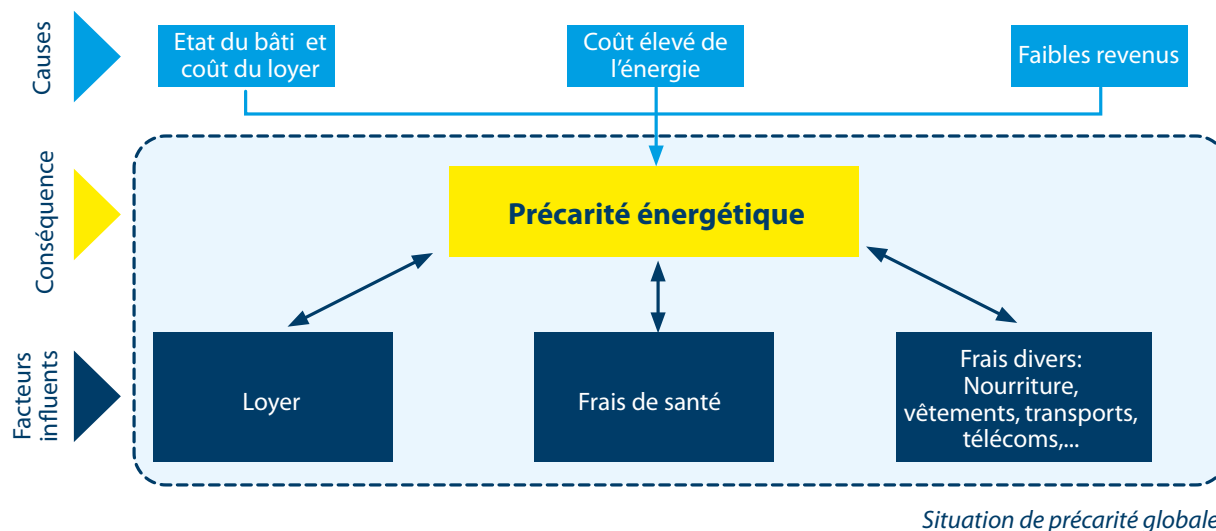
la possibilité et l'intérêt d'accorder le statut de « client protégé » aux bénéficiaires du statut social TSS (tarif social spécifique) et BIM (bénéficiaire d'intervention majorée), soit 27 % des ménages bruxellois (TSS : 13 % et BIM : 14 %). En théorie, les ménages TSS et BIM qui ont des dettes vis-à-vis d'un fournisseur pourraient ainsi automatiquement basculer chez SIBELGA et continuer à bénéficier de services énergétiques.

« Plusieurs points bloquants demeurent cependant pour la mise en pratique de cette procédure », explique Carine Stassen. « Le tarif social spécifique (TSS) est de la responsabilité du fédéral et la RBC ne maîtrise pas l'opérationnalité de son octroi. Comme le tarif social élargi est temporaire, son extension aux BIM ne sera pas non plus inscrit dans la durée. Il en résulte que si le fédéral décide de ne plus octroyer de tarif social aux BIM, le fournisseur ne pourra pas 'marquer' ces ménages. Et il est matériellement impossible de faire basculer des ayants droit non listés vers le GRD. Quant à automatiser le statut de client protégé pour les seuls TSS qui ont des dettes, la procédure semble moins pertinente. Pour la plupart, ces ménages sont suivis par les CPAS, ils bénéficient donc déjà en aval d'un tarif social et leurs dettes sont le plus souvent circonscrites. En l'état, la nouvelle ordonnance ne prendrait

en compte que le basculement des TSS historiques. Ce n'est probablement pas une telle mesure avec un impact limité qui poussera les fournisseurs à revenir sur le marché bruxellois. »

Étude sur la réalité de la précarité énergétique

Dans le cadre de la mise en place d'une plateforme d'échange d'informations entre les CPAS et les fournisseurs, BRUGEL a mené une étude (entre le 28 septembre et le 19 octobre 2020) portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2021, la matière recueillie a fait l'objet d'une analyse qui a débouché sur l'édition d'un document largement diffusé. « Basée sur des témoignages, cette étude a poursuivi deux objectifs complémentaires : comprendre les causes de la précarité énergétique et appréhender le ressenti des personnes concernées par la procédure de recouvrement de dettes et des aides disponibles », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Pour les besoins de cette enquête considérée comme une première en Région de Bruxelles-Capitale, des entretiens téléphoniques ont été menés auprès de quatorze



assistants sociaux de onze CPAS bruxellois différents. Et comme ces travailleurs sociaux étaient issus de différentes communes, nous avons considéré que ces entretiens étaient globalement représentatifs de la réalité bruxelloise. »

L'analyse des contenus de ces entretiens a permis de mettre en évidence plusieurs éléments éclairants. « Après analyse des différents entretiens, il apparaît que le demandeur est généralement un locataire bénéficiaire d'un revenu de remplacement. L'enquête a également montré que ces demandeurs éprouvent des difficultés face au labyrinthe du marché libéralisé (manque de transparence des factures et des offres) et face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique. Les mesures sont souvent perçues comme trop complexes et peu efficaces. »

Quels enseignements tirer de cette enquête ? Pour BRUGEL, les tenants et aboutissants du marché libéralisé en énergie sont encore méconnus, complexes et peu transparents aussi bien pour les consommateurs que pour des relais tels que les travailleurs sociaux. Il est dès lors plus qu'opportun d'améliorer la transparence du marché ainsi que les canaux de communication entre les différents acteurs et plus spécifiquement entre les fournisseurs et les CPAS.



Précarité hydrique

Depuis que BRUGEL a reçu ses nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, nos équipes ont entrepris de nombreuses démarches afin de mieux cerner les réalités des usagers bruxellois. En 2021, BRUGEL a plus particulièrement travaillé sur l'intervention sociale à mettre en place afin d'amortir l'impact de l'augmentation des tarifs de l'eau. « BRUGEL a activement participé aux différents groupes de travail portant sur la précarité hydrique. Notre objectif était d'informer au mieux le Gouvernement afin de mettre en place les mesures les plus adéquates. Nous avons ainsi calculé les montants disponibles mais aussi réfléchi à la procédure d'octroi la plus opérationnelle à mettre en place et qui est facilement accessible pour les ayants droits », nous explique Carine Stassen.

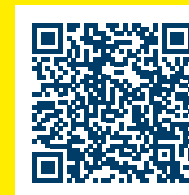
A côté de ce travail, BRUGEL a également participé à un groupe de travail relatif à l'analyse qualitative et quantitative de la précarité hydrique. « L'objectif ici était de dégager des solutions à apporter à court et moyen termes. Nous avons par exemple identifié la nécessité de travailler sur une plus grande accessibilité de la facture, sur un meilleur suivi des plans d'apurement, sur le service à la clientèle, sur les relais vers les CPAS, etc. »

Forte de son expérience en matière d'énergie, BRUGEL a pu apporter toute son expertise concernant l'opérationnalité des mesures à mettre en place pour le secteur de l'eau. Expertise reconnue étant donné que les mesures proposées par BRUGEL ont reprises dans l'arrêté portant sur l'exécution de certaines mesures sociales.



BRUGEL a mené une étude portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Il en est ressorti que les demandeurs éprouvent trop souvent des difficultés face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique.

Carine Stassen
Responsable du service des Affaires socio-économiques

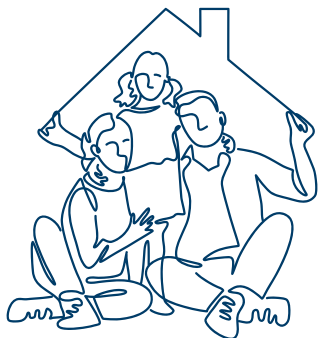


Retrouvez l'interview vidéo sur la précarité énergétique

6

DROITS DES CONSOMMATEUR· RICE·S

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



« Dans le cas des règlements techniques, notre objectif est d'instaurer un rééquilibrage en faveur du client », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Car si le consommateur est tenu à des obligations, il faut également veiller à ce que les opérateurs respectent les leurs. C'est cet équilibre que nous tentons de trouver dans toutes les démarches que nous initions. »

Pour le secteur de l'eau, le défi est sensiblement différent car ce marché reste monopolistique en matière de production et de distribution. « Et comme nous n'en sommes qu'au début d'une nouvelle phase de régulation, nous devons trouver de nouveaux équilibres afin que les opérateurs du secteur puissent s'inscrire dans une approche client. À mon sens, c'est l'un des grands défis que doit relever ce secteur. »

Guide d'interprétation des obligations de service public

En vertu de l'Ordonnance électricité, BRUGEL dispose d'une compétence spécifique qui lui permet de contrôler les conditions générales appliquées par les fournisseurs dans leurs contrats de fourniture d'énergie. Dans le cadre de cette compétence, BRUGEL a pris l'initiative de rédiger, en 2021, un guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs.

« Les fournisseurs qui sont déjà actifs sur le marché résidentiel bruxellois peuvent utiliser ce guide pour vérifier en interne la portée de leurs conditions générales », précise Karine Sargsyan. « Via ce document, nous voulons attirer leur attention



« Dans toutes les démarches que nous initiations, notre objectif est de trouver le bon équilibre entre les obligations du consommateur-trice et celles des opérateurs. »

Karine Sargsyan
Responsable du service Juridique et du service des Litiges

sur les diverses modifications qu'ils doivent apporter à leurs conditions générales, afin qu'elles respectent le cadre législatif bruxellois. Et nous attendons en retour qu'ils nous transmettent systématiquement les modifications qu'ils souhaitent apporter à leurs conditions générales, tel que le prévoit l'Ordonnance. »

Les fournisseurs qui souhaitent procéder à une modification des conditions sont tenus d'envoyer un courrier à BRUGEL. Le régulateur les avertit endéans 30 jours si le changement est accepté ou refusé. « Une telle procédure de notification permet de conduire un contrôle régulier de la conformité des conditions générales des fournisseurs et ainsi assurer la protection des consommateurs et la sécurité juridique pour les fournisseurs », explique encore Karine Sargsyan.

Au-delà des fournisseurs déjà présents sur le marché bruxellois, ce guide peut intéresser les entreprises qui envisagent de démarrer une activité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. « Le secteur de l'énergie bruxellois est particulièrement complexe. Et les fournisseurs qui souhaitent s'y implanter doivent savoir à quoi ils s'engagent. »

In fine, le guide est également destiné aux acteurs sociaux et aux associations de protection des consommateurs. « Ces organismes peuvent très avantageusement l'utiliser lorsqu'ils sont confrontés à des conflits relatifs au respect des obligations de service public. Le réseau Vigilance s'est dans cet esprit réjoui de sa publication en juillet 2021. D'autant que le guide que nous publions est un outil évolutif et dynamique qui sera actualisé régulièrement. »

Procédure MOZA

Durant l'exercice 2021, les services de BRUGEL ont rédigé un avis d'initiative pour alerter sur le nombre de coupures MOZA relativement élevé en Région de Bruxelles-Capitale. La procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak) est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie auprès de SIBELGA, le gestionnaire du réseau de distribution. Cette procédure est enclenchée lorsqu'un client qui déménage ne demande pas la fermeture du compteur auprès de son fournisseur. Elle peut également être activée si le nouvel occupant d'un lieu n'a pas conclu de contrat d'énergie.

Mise en œuvre par SIBELGA, la procédure MOZA permet de déterminer l'identité de l'occupant et de l'inviter à régulariser sa situation en concluant un contrat avec le fournisseur de son choix. Si ce dernier n'agit pas dans les plus brefs délais, le GRD procède à la fermeture des compteurs.

« Pour comprendre le phénomène et apporter des pistes de solution, nous avons consulté les différents acteurs du marché de l'énergie », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Afin d'objectiver notre évaluation, nous avons également établi une comparaison avec la procédure mise en place par ORES en Région wallonne. Au regard de cette analyse, nous avons conclu qu'il fallait adapter la procédure en ajustant la chronologie des différentes étapes. Concrètement, SIBELGA devra accroître l'implication des propriétaires et procéder à des enquêtes administratives plus poussées. »



« Afin de comprendre pourquoi il y avait de nombreuses coupures MOZA en RBC, BRUGEL a réalisé une analyse poussée afin de comprendre le phénomène mais surtout pour apporter des pistes de solution. »

Carine Stassen
Responsable du service des Affaires socio-économiques

Plaintes et litiges

Secteur du gaz et de l'électricité

En 2021, les plaintes et litiges ont principalement concerné les trois grandes thématiques que sont la consommation hors contrat, les indemnisations et les pratiques non conformes des fournisseurs.

- **Plaintes en rapport avec la consommation**
Lorsque le GRD soupçonne une consommation d'énergie litigieuse (absence de contrat de fourniture ou compteur manipulé), il facture des suppléments. « Comme les dispositions légales reprises dans les règlements techniques ne sont pas claires, les contestations sont fréquentes », précise Karine Sargsyan. « Et beaucoup de plaintes émanant de clients dénoncent ces surfacturations établies sans véritable constat de fraude en bonne et due forme. »

- **Plaintes en rapport avec les indemnisations**
Comme les consommateurs sont de plus en plus nombreux à connaître leurs droits en matière d'indemnisation, les plaintes se multiplient. « *Comme le GRD pourrait parfois faire preuve d'une certaine rigidité dans l'application de ces règles, les clients se tournent de plus en plus vers le service des Litiges de BRUGEL pour bénéficier d'un arbitrage.* »

- **Plaintes en rapport avec certaines pratiques des fournisseurs**
Un certain nombre de plaintes ont à nouveau concerné les pratiques mises en œuvre par certains fournisseurs pour contourner leur obligation de faire offre.

Secteur de l'eau

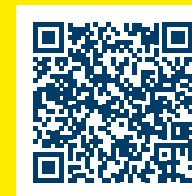
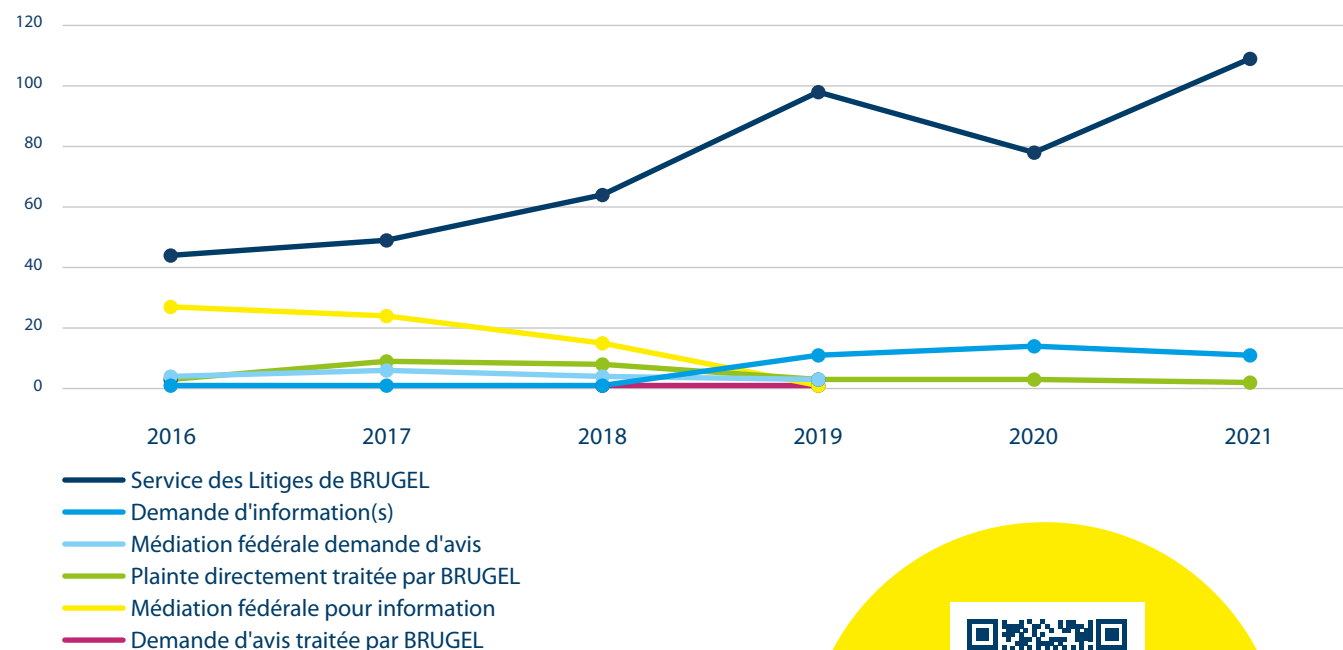
Pour ce secteur, BRUGEL a pour la deuxième fois fait office de service de médiation en 2021. Les trois principales thématiques traitées ont concerné les facturations en cas de fuites, la garde alternée et le call center.

1. Durant cet exercice, de nombreux clients bruxellois ont revendiqué des tarifs préférentiels en cas de fuites décelées dans leurs installations. « *Dans cet épineux dossier, nous avons tenu le rôle de médiateur entre VIVAQUA et ses clients* », explique Karine Sargsyan.
2. Par le passé, les parents bruxellois pouvaient bénéficier de certains avantages lorsqu'ils partageaient la garde de leurs enfants. En 2020, VIVAQUA a supprimé cet avantage. « *Ce changement a suscité l'incompréhension, voire la colère, de certains consommateurs.* »
3. La troisième problématique traitée par BRUGEL a concerné l'indisponibilité du call center. En 2020 et 2021, des changements d'outils informatiques au sein de VIVAQUA ont occasionné des dysfonctionnements techniques au sein de leur service back-office.

Depuis que BRUGEL a reçu en 2018 ses missions par rapport au secteur de l'eau et plus particulièrement sa mission de médiation pour le secteur de l'eau, le régulateur a mis en exergue qu'il ne revenait pas à BRUGEL d'assurer un service de médiation. Comme pour le secteur de l'énergie, BRUGEL est en effet convaincue que sa mission concerne prioritairement le traitement de litiges et la prise de mesures

contraignantes, et ce afin d'éviter tout conflit d'intérêt. « *En fin d'année 2021, le Gouvernement a entendu notre requête et lors de la dernière modification de l'Ordonnance eau, notre point de vue a enfin été intégré. En 2022, BRUGEL n'aura dès lors plus un rôle de médiateur mais pourra prendre des décisions contraignantes* », clôture Karine Sargsyan.

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



Retrouvez l'interview vidéo sur les droits des consommateurs



RESSOURCES HUMAINES ET GOUVERNANCE BUDGÉTAIRE



Réorganisation de la structure managériale

En 2021, BRUGEL a réorganisé sa structure managériale afin de répondre aux nouvelles attentes des secteurs de l'énergie et de l'eau. Un adjoint, promu en interne et issu du service des énergies renouvelables, épaulé désormais le coordinateur actuel. « Notre volonté est de disposer d'équipes véritablement multidisciplinaires qui soient en mesure de gérer tous les aspects de notre mission de régulateur régional : le développement technique des réseaux, la transition énergétique, la tarification, les aspects juridiques, les affaires socio-économiques, etc. Et ce, tant pour les secteurs de l'énergie que de l'eau », explique Pascal Misselyn, coordinateur de BRUGEL.

Nouveaux recrutements

Pour répondre à cet impératif, les effectifs sont ainsi passés de 35 à 40 collaborateur·rice·s en l'espace de moins d'un an. « En 2021, nous avons lancé les procédures pour recruter quatre universitaires et un·e assistant·e », explique-t-il encore. « Leur rôle consiste à renforcer nos équipes pour nous permettre d'aborder les défis du futur. Comme nous souhaitons capitaliser sur nos ressources et donner des perspectives à l'ensemble de nos collaborateur·rice·s, nous avons prioritairement privilégié les promotions internes. Dans cet esprit, nous n'hésitons pas non plus à investir dans les formations que nos collaborateur·rice·s souhaitent suivre. »



Le type de management que nous mettons en avant est surtout basé sur l'initiative, la créativité et la responsabilité de chacun.

Pascal Misselyn
Coordinateur de BRUGEL

Management collaboratif

Si BRUGEL dispose désormais d'une direction en tandem, la structure managériale n'en est pas pour autant compartimentée. Elle privilégie plutôt une dynamique transversale qui favorise les interactions entre les différents services. « Nous avons toujours privilégié un type de management collaboratif qui s'éloigne du modèle hiérarchique », souligne Pascal Misselyn. « Même si nous avons toujours des responsables qui chapeautent les services, le type de management que nous mettons en avant est surtout basé sur l'initiative, la créativité et la responsabilité de chacun. Comme on demande à nos collaborateur·rice·s de s'adapter en permanence à des situations en évolution constante, ce modèle s'avère beaucoup plus efficace. »

C'est d'ailleurs la mise en place d'un tel modèle qui a permis aux équipes de retomber facilement sur leurs pieds durant les différentes crises liées à la pandémie. « Ce mode de travail nous a permis de basculer très facilement en télétravail durant la crise du Covid. Grâce aux nouveaux outils collaboratifs dont nous disposions déjà auparavant, nos collaborateur·rice·s ont rapidement adapté leur manière de travailler en organisant des vidéoconférences en fonction des besoins. Tous étaient à la fois autonomes et collaboratifs ! »



Généralisation du télétravail

En 2021, cette situation exceptionnelle a débouché sur un véritable changement de paradigme au sein de BRUGEL. Le télétravail, qui était jusqu'alors limité à deux jours semaine, est devenu la norme. « *Nous avons changé les règles et les avenants contractuels afin de nous conformer à cette mutation* », précise Pascal Misselyn. « *Alors qu'ils devaient précédemment demander une autorisation pour télétravailler, nos collaborateur-ric-e-s ont désormais l'obligation de venir travailler partiellement au bureau. Dans ce contexte, nous avons également revu les modalités de dédommagement pour tous nos collaborateur-ric-e-s qui travaillent à domicile.* »

Valeurs et diversité

Durant l'exercice 2021, le département RH de BRUGEL s'est également attaché à renforcer les deux piliers qui caractérisent le mode de fonctionnement interne : le respect des valeurs et de la diversité. « *Chez BRUGEL, la vision et les valeurs propres à notre organisation sont adoptées par l'ensemble de notre personnel* », explique Pascal Misselyn. « *Et tous adhèrent à ces valeurs ! Ce ne sont dès lors pas des concepts abstraits décidés lors de l'une ou l'autre réunion du conseil d'administration. Lorsque nous sélectionnons un nouveau membre du personnel, nous veillons à ce qu'il partage nos valeurs communes. L'autre spécificité dont nous nous félicitons concerne la diversité de nos équipes. Notre personnel est véritablement représentatif de la diversité bruxelloise et nous pourrions même entendre au moins 20 langues différentes dans nos couloirs. Cette diversité s'est instaurée naturellement, sans aucune obligation ni quota.* »

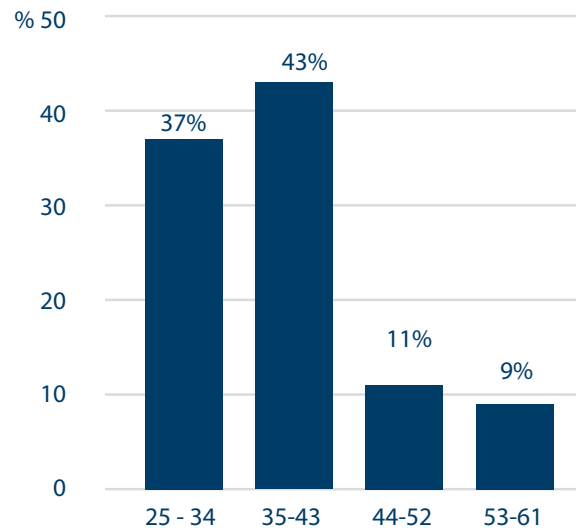
Le personnel de BRUGEL est fort diversifié :



57 % de femmes
43 % d'hommes

83 % de francophones
17 % de néerlandophones

Diversité d'âge



Gouvernance budgétaire exemplaire

Par principe, le régulateur régional se doit d'être autonome, indépendant et impartial. Hors de toute tutelle ministérielle, BRUGEL s'efforce dès lors de gérer son budget avec rigueur et exemplarité. « *En principe, le régulateur régional que nous sommes est sous le contrôle du Parlement bruxellois. Cette large autonomie dans notre gestion budgétaire et comptable nous impose une parfaite observance de toutes les règles en vigueur. Nous devons montrer, en toute transparence, ce que nous faisons des deniers publics. À cette fin, nous informons régulièrement le Gouvernement de tous nos mouvements financiers et nous respectons scrupuleusement la législation en rapport avec les marchés publics.* »

Élaborée en interne par les différents services, la proposition budgétaire annuelle est présentée au conseil d'administration qui la valide. Elle est ensuite communiquée 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 est ensuite transmise au parlement qui a voté notre budget. « *En 2021, nous avons constaté que les services du Budget de la Région de Bruxelles-Capitale avaient tendance à négocier des limites à notre budget au cas par cas, sans que les règles soient connues et transparentes* », analyse Pascal Misselyn. « *Pour nous, ce comportement n'est pas acceptable, car nous considérons que c'est une intrusion dans notre autonomie.* »

Avec un taux d'engagement de 94 % et un taux de liquidation de 88 %, BRUGEL atteint des niveaux acceptables. « *Au-delà des chiffres, il est important de préciser que notre CA demande à nos équipes d'utiliser nos moyens financiers avec parcimonie. Notre objectif n'étant pas d'utiliser notre budget à 100 %, mais de faire le maximum avec les moyens qui sont mis à notre disposition !* »

Gestion des marchés publics

Particulièrement attentive à la transparence des opérations mises en œuvre, BRUGEL dispose d'outils très performants qui permettent de générer et de gérer les marchés publics. « *Pour nous aider dans cette tâche, nous n'hésitons pas à faire appel à des experts en la matière. Notre manière de gérer les marchés publics s'articule en fait autour de deux axes : le respect des règles qui représentent un carcan assez contraignant et la recherche de la bonne approche méthodologique pour atteindre les objectifs fixés. Comme nous procédons à des appels pour des montants budgétaires relativement limités, nous avons souvent recours à des procédures négociées avec publicité pour trouver les partenaires dont nous avons besoin.* »

Digitalisation des processus

Afin d'optimiser les procédures administratives et comptables, BRUGEL a été l'un des premiers organismes régionaux à imposer la facturation automatique à ses fournisseurs. « *En 2020, nous en étions à 37 % de factures électroniques* », explique-t-il encore. « *En 2021, nous sommes passés à 65 %. Pour atteindre ces chiffres, nous avons communiqué et contacté individuellement tous nos prestataires pour leur demander de privilégier les envois électroniques.* »

Ce résultat n'est cependant pas le fruit du hasard. Dès 2019, BRUGEL a entrepris la digitalisation de toute son administration comptable. Ce changement de paradigme a nécessité la digitalisation de tous les processus et de tous les documents. « *La plupart de nos processus sont désormais entièrement numérisés. Et pour l'approbation des factures, les signatures électroniques se sont généralisées. Aujourd'hui, tous nos modules informatiques sont susceptibles de s'interconnecter, avec toujours des interventions manuelles à l'appui. Comme tout a été numérisé, nos armoires ne contiennent plus de nouveaux documents papier !* »

En juin 2021, Thibaut Georgin a démissionné de la présidence de BRUGEL. Kevin Welch a repris la présidence du conseil d'administration ad interim.

Comme il est d'usage pour tout nouveau mandat exercé par un membre du conseil d'administration de BRUGEL, une analyse juridique a été réalisée à la suite de la désignation de Thibaut Georgin à la présidence du CA de la SNCB. Cette analyse a conclu à l'incompatibilité du mandat d'administrateur de la SNCB avec celui d'administrateur du régulateur bruxellois de l'énergie et de l'eau. Suite à la démission de Thibaut Georgin, le CA de BRUGEL a désigné **Kevin Welch** comme Président ad interim dans l'attente d'une désignation d'une nouvelle-elle président-e du CA par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.



Compte d'exécution 31/12/2021 : Énergie + 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'ordonnement	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
5.522.000	5.197.758	5.551.000	4.886.660
	94 %		88 %

Compte d'exécution détaillé par secteur :

Crédit d'engagement		Crédit d'ordonnement	
ÉNERGIE		ÉNERGIE	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
4.217.500	4.203.681	4.200.000	3.839.145
	99 %		91 %
EAU		EAU	
Budget ajusté	Engagé BC	Budget ajusté	Liquidé
1.304.500	994.076	1.351.000	1.047.514
	76 %		77 %

Le taux d'engagement a atteint 94 % en 2021.

Les 6 % de sous-utilisation proviennent :

- D'une part, des frais du personnel :
 - suite au retard dans le lancement de la procédure pour engager un conseiller précarité hydrique ainsi qu'un appui logistique ;
 - suite à la baisse du budget RH liée au départ de deux agents ;
 - suite à des charges de pension moins élevées étant donné qu'aucune nomination n'a pu se faire vu l'absence de statut pour le personnel.
- D'autre part :
 - suite au report, en 2022, du développement informatique

pour intégrer les tarifs d'injection à notre comparateur tarifaire faute de ressources humaines ;
- suite à la surestimation des coûts de frais de maintenance de l'outil informatique de gestion des certificats verts.

- De plus, aucune plainte n'a nécessité de faire appel à une expertise externe pour le service des Litiges.

Le taux de liquidation est, quant à lui, de 88 %.

Les 12 % de sous-utilisation proviennent essentiellement :

- des frais de personnel suite au retard dans le lancement de la procédure pour engager un conseiller précarité hydrique ainsi qu'un appui logistique ;
- de la baisse du budget RH liée au départ de deux agents ;



- des charges de pension moins élevées étant donné qu'aucune nomination n'a pu se faire vu l'absence de statut pour le personnel ;
- du retard du marché public sur la nouvelle méthodologie tarifaire applicable au GRD vu la complexité du marché à 4 lots. Celui-ci a seulement été engagé en décembre 2021 reportant dès lors les liquidations à 2022 ;
- des loyers et charges locatives 2021. Ceux-ci incluaient le dernier trimestre 2021 des taxes et précompte mobilier, or ceux-ci ont été facturés après le 31 janvier 2022 ;
- du budget en communication qui n'a pas été utilisé dans son entièreté suite à l'absence d'enquête de notoriété et d'événement FORBEG ;
- du report, en 2022, du développement informatique pour intégrer les tarifs d'injection à notre comparateur tarifaire faute de ressources humaines ;
- à la surestimation des coûts de frais de maintenance de l'outil informatique de gestion des certificats verts ;
- des frais d'annonce et de jury afin de sélectionner le futur président du conseil d'administration étant donné que la procédure n'a pas été lancée par le Gouvernement.

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 30/5/2022.

Organigramme au 01/01/2022



- **M. Kevin Welch** - président a.i.
- **Mme. Isabelle Chaput** - administratrice
- **Mme Ihsane Haouach** - administratrice
- **M. Eric Mannès** - administrateur



Coordinateur
Pascal Misselyn*



- **M. Julien Simon** - Commissaire
- **M. Erik Hulsbosch** - Commissaire



Adjoint
Régis Lambert



Transition énergétique
Irfan Duran

Services d'appui



- **Ariane Jablonka** - Cheffe de service, conseillère budgétaire et comptable
- **XYZ** - Assistante administrative et budgétaire
- **Anne Van Der Schrick** - Assistante administrative et budgétaire senior
- **Kristel De Feyter** - Conseillère GRH
- **Myriam Hafidi** - Assistante administrative
- **Rihab Hafidi** - Assistante administrative
- **Stagiaire premier emploi** - Assistant.e administrative

Service Tarif



- **Jérémie Van Den Abeele*** - Chef de service, expert tarifaire
- **Pierre Heusschen** - Conseiller senior tarif
- **XYZ** - Conseiller tarif Eau

Service des Affaires socio-économiques



- **Carine Stassen*** - Cheffe de service, conseillère sociale
- **XYZ** - Conseiller économique
- **Joëlle Schmit** - Assistante administrative

Service juridique



- **Karine Sargsyan*** - Cheffe de service, conseillère juridique
- **Marie-Elise Cavallo*** - Conseillère juridique
- **Tadzio Devos*** - Assistant juridique
- **Warda Lizati*** - Assistante juridique
- **Margot Llave*** - Conseillère juridique
- **Cécile Pietquin** - Conseillère juridique
- **Sarah Rabtach*** - Assistante
- **Marcha Shoipova*** - Assistante juridique

Service Marché et Réseaux



- **Farid Fodil Pacha*** - Chef de service, conseiller fonctionnement technique du marché
- **XYZ** - Conseiller marché - planification réseaux
- **Kevin De Bondt** - Conseiller technique Eau
- **Nick Haaker** - Conseiller marché des services
- **Julie Hayette** - Conseillère marché et reporting

Service Énergies renouvelables



- **Bekay Chihi** - Chef de service, conseiller énergies renouvelables
- **Attila Acs** - Data Quality Manager
- **Aliou Bah** - Assistant énergies renouvelables
- **Jean-François Batjoens** - Assistant énergies renouvelables
- **Jonathan De Lathouwer** - Conseiller énergies renouvelables
- **Marie De Ruydts** - Assistante énergies renouvelables
- **Laura Rebreanu** - Conseillère énergies renouvelables
- **Renaud Tietterickx** - Assistant énergies renouvelables

Services support

- **Adeline Moerenhout** - Conseillère communication
- **Laurent Saffre** - Conseiller informatique (Iristeam)
- **Farida El Khabbabi** - Assistante data

Éditeurs responsables :

K. Welch - 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