



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

RAPPORT

CD-15b26-CWaPE

concernant

*‘l'évaluation pour l'année 2013
du coût des obligations de service public
imposées aux gestionnaires de réseau de distribution’*

*en application de l'article 43, §2, 5° du décret du 12 avril 2001 relatif à
l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 36, §1, 5° du
décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du
gaz.*

Le 18 février 2015

EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2013 a mis en avant qu'en électricité les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD s'accroissent de 14 % par rapport à l'année 2012 (**66,4 Mios €** en 2013 contre 58 Mio € en 2012) tandis qu'en gaz les coûts totaux progressent de 20% en passant de 33,2 Mios € en 2012 à **39,8 Mios €** en 2013.

L'obligation de service public relative aux compteurs à budget (achat, placement, rechargement, etc.) représente le coût le plus important pour le GRD en 2013 avec respectivement **30,1 Mios €** en électricité (soit 45% du coût total des OSP électricité) et **13,7 Mios €** en gaz (soit 34% du coût total des OSP gaz).

Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur sur créances douteuses) représentent un coût de **18 Mios €** en électricité (soit 27% du coût total des OSP électricité) et **9,4 Mios €** en gaz (soit 24% du coût total des OSP gaz).

Viennent ensuite les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité (**11 Mios €** soit 17% du coût total des OSP électricité) et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz (**14,1 Mios €** soit 36% du coût total des OSP gaz).

Les coûts relatifs aux obligations de service public de « fonctionnement de marché » et plus particulièrement la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC) s'élèvent, quant à eux, à **5,1 Mios €** en électricité (soit 8% du coût total des OSP électricité) et **1,5 Mio €** en gaz (soit 4% du coût total des OSP gaz).

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service publique dites « URE » comprenant notamment l'octroi des primes par le GRD et la gestion du guichet unique atteignent **2,1 Mio €** en électricité et **1 Mio €** en gaz, soit 4% des coûts totaux respectifs des OSP de chaque énergie.

En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP prises en considération dans ce rapport, s'élève en 2013 à **33€ TVAC soit 4,1% de sa facture annuelle (817€)**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **75€ soit 4,6% de sa facture annuelle (1622€)**.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD	5
2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ.....	5
2.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....	6
2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)	7
2.1.3. Récapitulatif des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »	11
2.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz).....	14
2.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB.....	18
2.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »	19
2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE	22
2.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD	22
2.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD	26
2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales relative à la fourniture d'énergie.....	32
2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD	33
2.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL	35
3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD	36
3.1. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD.....	36
3.2. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD	37
3.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ ».....	38
4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES	38
4.1. LES COUTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS	39
4.2. LES COUTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES.....	39
4.3. LES COUTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE	40
4.4. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES	41
5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD EN TERMES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	42
5.1. LES COUTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT	42
6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD EN TERMES D'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC	44
7. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD	46
7.1. RECAPITULATIF DES COUTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP	46
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE	47
7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP.....	47
8. CONCLUSION	48

1. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 §2 5° du décret Electricité et à l'article 36 §1 5° du décret Gaz, la CWaPE a établi, au terme d'un processus de concertation avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution, un formulaire de déclaration des coûts imputables aux obligations de service public – ci-après OSP – imposées aux GRD.

Ce formulaire est affiné d'année en année, d'une part, de manière à tenir compte des remarques formulées et/ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse un nombre croissant d'OSP à charge des GRD.

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts concernés sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2013 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. La CWaPE attire toutefois l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la mise en place progressive, par les GRD, de clés spécifiques d'imputation des coûts de ces OSP, et par conséquent, qu'une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers des clés d'imputation évoquées ci-avant. Il est à noter que les GRD mixtes ont transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les GRD.

Les obligations de service public à charge des GRD, telles que décrites dans les décrets susmentionnés ainsi que dans les AGW OSP Electricité et Gaz du 30 mars 2006, sont assez larges et concernent différents éléments qui seront successivement abordés. Ainsi, les OSP à charge des GRD seront classées en différentes catégories qui sont les suivantes:

- les OSP à caractère social et notamment le placement et le rechargement des compteurs à budget électricité et gaz, l'alimentation des clients protégés et sous fournisseur X ;
- les OSP visant à améliorer le fonctionnement du marché et notamment celles relatives aux déménagements problématiques et aux fins de contrat;
- les OSP visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et aux recours aux énergies renouvelables ;
- les OSP en matière de protection de l'environnement ;
- l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD

La première catégorie d'OSP, qui sera abordée dans ce rapport, concerne les OSP à caractère social à charge des GRD. Ces OSP visent l'activité compteur à budget dans son ensemble (achat, placement et rechargement) mais aussi la gestion de la clientèle propre des GRD en ce compris la fourniture (que les clients soient protégés ou alimentés temporairement par leur GRD au titre de fournisseur X).

2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ

L'obligation de service public relative au placement ou à l'activation de compteurs à budget est clairement définie dans la législation.

Ainsi, en électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 § 1^{er} de l'AGW OSP Electricité, dispose :

- au §1^{er} que *«le gestionnaire de réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les quarante jours de la demande»;*
- au §2 que *«le coût du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau qui en est le propriétaire»;*
- au §3 que *«le coût du placement du compteur à budget est à charge du client»;*
- au §4 que *«le client peut choisir d'apurer le coût visé au paragraphe précédent à l'aide d'un paiement comptant ou d'un paiement fractionné».*

En outre, l'article 34 de l'AGW OSP Electricité précise encore :

- au §2 que *«dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé»;*
- au §3 que *«toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau».*

Pour le gaz, les articles 17 §§ 1 à 4 et 36 §§ 2 et 3 reprennent les mêmes dispositions que pour l'électricité, à une exception près. Ainsi, l'article 36 §3 de l'AGW OSP Gaz indique que *«dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé».*

L'obligation de service public imposée aux GRD de placer des compteurs à budget implique:

- de disposer de compteurs à budget en suffisance,
- de placer les compteurs à budget chez les clients concernés,
- de mettre en place et de gérer un système permettant leur utilisation effective et par conséquent le rechargement des cartes.

Les coûts des compteurs à budget peuvent ainsi être classifiés en différentes catégories:

- les coûts liés à l'achat des compteurs à budget (section 2.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 2.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 2.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 2.1.5).

2.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget

Les coûts d'acquisition des compteurs à budget visent tant les coûts directs (coût des matières et du petit matériel) que les autres coûts directement ou indirectement liés à l'acquisition de ces compteurs à budget. Par autres coûts liés à l'achat de compteurs à budget, il faut entendre les coûts du service achat, les coûts de logistique et/ou de stockage et les frais généraux le cas échéant imputés à cette activité.

2.1.1.1. Les coûts des matières

Un compteur à budget Electricité est composé d'un certain nombre d'éléments parmi lesquels: un compteur électronique à impulsion (deux fils, trois fils ou quatre fils), un module de prépaiement payguard (soit le lecteur de carte à budget), un coffret 25S60 (constitué d'un module de raccordement, d'un module de comptage et d'un couvercle adapté au module payguard) et un déclencheur/disjoncteur.

Un compteur à budget Gaz est composé d'un certain nombre d'éléments parmi lesquels: un compteur monobloc électronique à impulsion, un module de prépaiement payguard (soit le lecteur de carte à budget) et divers accessoires ou composants tels des bouchons, des coudes, un robinet, ...

Chaque année, les GRD achètent un certain nombre de compteurs à budget et autres matériaux qu'ils stockent jusqu'au moment du placement sur le réseau. D'un point de vue comptable, le coût du compteur à budget et du matériel accessoire est investi lors du placement.

2.1.1.2. Les coûts de logistique et de stockage

Le coût d'achat des compteurs à budget inclut également les coûts des services «logistique et magasin» qui visent à garantir un approvisionnement continu des utilisateurs, un taux de disponibilité élevé tout en tentant d'optimiser les coûts de stockage et d'entreposage et de parvenir à une rotation élevée du matériel.

2.1.1.3. Les coûts du service achat

L'achat des compteurs à budget passe par le lancement d'un marché public. L'organisation de marchés publics entraîne des coûts notamment pour la préparation du cahier spécial des charges, l'attribution du marché ou encore la rédaction des contrats. Pour l'AIEG, l'AIESH et la PBE, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 2.1.1.4) tandis que pour les GRD mixtes, la Régie de Wavre, RESA Gaz et RESA Electricité, ces coûts sont distincts des frais généraux.

2.1.1.4. Les coûts indirects ou frais généraux imputés à l'achat des compteurs à budget

L'ensemble des GRD, à l'exception des GRD mixtes, comptabilise des frais généraux indirects liés à l'achat des compteurs à budget. Ces frais généraux permettent de couvrir les frais liés aux bâtiments dont l'amortissement, les frais de stockage mais aussi les frais d'encadrement, les frais administratifs ou informatiques, etc.

La Régie de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que l'AIEG, l'AIESH, RESA Electricité, la PBE et RESA Gaz majorent les coûts directs d'un pourcentage forfaitaire. Il est à noter que le taux de frais généraux appliqué varie sensiblement entre les différents GRD.

Précisons que les frais généraux sont imputés aux coûts d'achat des compteurs à budget au moment du placement du compteur à budget chez le client (sortie de stock) et non lors de l'achat du compteur.

2.1.1.5. Récapitulatif des coûts liés à l'achat des compteurs à budget

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des coûts imputés par chaque GRD à l'activité d'achat des C à B pour l'année 2013 comparativement aux années 2012 et 2011 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2013	Total 2012	Total 2011
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 23.579	€ 20.204	€ 15.975	€ 5.253	€ 0	€ 6.132	€ 71.143	€ 62.217	€ 60.569
AIESH	€ 46.485	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 46.485	€ 51.096	€ 74.613
RESA ELEC	€ 274.455	€ 685.137	€ 0	€ 0	€ 3.166	€ 794.542	€ 1.757.300	€ 1.268.366	€ 1.666.385
PBE	€ 13.994	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.929	€ 16.923	€ 12.585	€ 8.199
REGIE DE WAVRE	€ 17.910	€ 1.886	€ 0	€ 0	€ 5.192	€ 4.446	€ 29.434	€ 33.181	€ 32.117
GRD MIXTES	€ 2.063.442	€ 317.880	€ 454.824	€ 227.199	€ 59.116	€ 0	€ 3.122.460	€ 2.553.149	€ 2.675.769
TOTAL	€ 2.439.864	€ 1.025.106	€ 470.799	€ 232.451	€ 67.474	€ 808.050	€ 5.043.745	€ 3.980.594	€ 4.517.651
RESA GAZ	€ 421.289	€ 116.675	€ 0	€ 0	€ 3.166	€ 144.928	€ 686.058	€ 871.271	€ 461.095
GRD MIXTES	€ 424.652	€ 68.050	€ 235.153	€ 46.712	€ 41.996	€ 0	€ 816.563	€ 1.371.897	€ 1.816.486
TOTAL	€ 845.941	€ 184.725	€ 235.153	€ 46.712	€ 45.162	€ 144.928	€ 1.502.621	€ 2.243.168	€ 2.277.582

L'évolution à la hausse des coûts de RESA électricité s'explique notamment par une nette augmentation des frais généraux en 2013. Pour les GRD mixtes, la croissance des coûts d'achat provient essentiellement des coûts des matières non investies (nouvelle rubrique introduite en 2013).

En gaz, l'évolution des coûts trouve son origine dans les problèmes identifiés au niveau des compteurs à budget (arrêt des placements pendant une certaine période en raison d'éventuels soucis de sécurité et interruption par ITRON de l'approvisionnement des GRD en compteurs à budget).

La majorité des GRD porte ces coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 2.1.3.1). Ces coûts sont, dès lors, inclus dans la « RAB » du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable.

2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)

Suite à la réception de la demande de placement introduite par le fournisseur (la toute grande majorité des cas) ou par le client lui-même (cas extrêmement rare), le GRD met en route une procédure de placement qui, selon les cas, aboutira :

- au placement effectif du compteur à budget,
- à l'abandon de la procédure pour cause de changement de client,
- à l'annulation de la procédure pour cause de remboursement intégral de la dette,
- à la coupure de l'alimentation pour refus de placement.

La procédure de placement est définie dans l'Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement des compteurs à budget électricité ou gaz. Conformément à cet arrêté, le GRD est dans l'obligation d'envoyer des courriers, de procéder à une ou plusieurs visites en vue du placement et de respecter des délais minima avant d'entreprendre certaines actions.

Ainsi, dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure de placement des compteurs à budget, les GRD sont amenés à réaliser un certain nombre de tâches techniques et/ou administratives parmi lesquelles :

- la planification des premières et secondes visites,
- la préparation des fiches de travail pour le personnel technique,
- la réalisation des visites par les équipes techniques,
- le suivi administratif de la demande, en ce compris l'envoi des courriers au client et/ou au fournisseur concerné,
- la création de la carte du compteur à budget dans Talexus,
- le suivi de la qualité des prestations des différentes équipes,
- ...

Les différentes tâches administratives sont effectuées uniquement par de la main-d'œuvre interne de chaque GRD. Par contre, certains GRD, parmi lesquels l'ensemble des GRD mixtes ainsi que RESA Electricité, recourent à des sous-traitants notamment pour la réalisation de prestations à caractère technique liées au placement des compteurs à budget.

2.1.2.1. Les statistiques relatives au volume des demandes de placement

Les chiffres repris ci-après visent à donner un aperçu de l'activité du marché en termes de demandes de placement des compteurs à budget. Il apparaît toutefois que le taux de réussite de placement des compteurs à budget reste à un niveau relativement faible, tant en électricité qu'en gaz, principalement en raison de l'abandon ou de l'annulation plus ou moins rapide d'un nombre très important de demandes de placement.

De même, lorsque la procédure arrive à son terme, les refus de placement de compteurs à budget représentent une grande part des situations rencontrées par les GRD. Au total, pour l'année 2013, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement C&B									
	Demandes introduites en 2013 (1)	Demandes traitées en 2013	Placements (2) / activations (3)	Demandes annulées (4)	Demandes abandonnées (5)	Refus de placement (6)	Taux d'annulation	Taux de placement	Taux de refus
AIEG	1.080	1.312	322	734	23	233	58%	25%	18%
AIESH	851	911	154	516	143	98	72%	17%	11%
RESA ELEC	20.950	31.808	3.952	13.604	1.218	13.034	47%	12%	41%
PBE	512	603	76	494	0	33	82%	13%	5%
REGIE DE WAVRE	963	1.450	47	727	30	646	52%	3%	45%
GRD MIXTES	62.056	75.535	14.737	27.052	4.775	28.971	42%	20%	38%
TOTAL	86.412	111.619	19.288	43.127	6.189	43.015	44%	17%	39%
RESA GAZ	18.718	29.003	1.857	21.280	0	5.866	73%	6%	20%
GRD MIXTES	26.605	27.648	3.826	11.015	2.342	10.465	48%	14%	38%
TOTAL	45.323	56.651	5.683	32.295	2.342	16.331	61%	10%	29%

- (1) Demande introduite : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget introduite par un fournisseur suite au défaut de paiement de son client;
- (2) Placement du compteur à budget: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui a abouti au placement effectif d'un compteur au point de fourniture concerné;
- (3) Activation du compteur à budget: concerne, dès lors que le point de fourniture est déjà équipé d'un compteur à budget, l'activation de la fonction à prépaiement au moyen du passage d'une carte dans le compteur;
- (4) Demande annulée: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, suite à l'apurement total de la dette du client dans les délais impartis, est annulée par le fournisseur concerné;
- (5) Demande abandonnée: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, suite à un mouvement sur le point (Switch, déménagement, ...), n'a plus lieu d'être et est donc abandonnée;
- (6) Refus de placement: soit le client n'est pas présent ou n'ouvre pas sa porte lors de la visite du GRD (refus implicite), soit le client exprime son refus à l'agent du GRD (refus explicite).

Il convient de préciser que le nombre de demandes traitées en 2013 diffère du nombre de demandes introduites au cours de la même année suite, d'une part, au retard accumulé par certains GRD dans le traitement des demandes (backlog) et, d'autre part, au délai important entre la réception d'une demande et le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation.

Comparativement aux années 2012, 2011 et 2010, les données collectées sont les suivantes:

	Placement C&B				Activation C&B déjà placés				Coups de l'alimentation (7)			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
AIEG	96	99	79	215	151	105	149	107	301	300	265	233
AIESH	166	126	175	117	24	24	36	37	113	24	36	37
RESA ELEC	4.128	3.273	3.171	3.115	307	606	810	837	1.673	988	1.280	2.527
PBE	52	38	39	37	0	0	39	39	36	21	23	33
REGIE DE WAVRE	56	51	35	47	10	5	5	0	102	105	88	106
GRD MIXTES	10.366	10.469	10.731	9.533	3.083	3.730	4.755	5.204	4.234	4.052	4.765	6.783
TOTAL	14.864	14.056	14.230	13.064	3.575	4.470	5.794	6.224	6.459	5.490	6.457	9.719
RESA GAZ	2.334	1.896	2.867	1.756	12	72	61	101	875	1.464	99	393
GRD MIXTES	6.483	6.484	5.060	2.869	18	791	1.112	957	2.657	1.976	2.672	1.810
TOTAL	8.817	8.380	7.927	4.625	30	863	1.173	1.058	3.532	3.440	2.771	2.203

- (7) Coupure de l'alimentation: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget pour laquelle le client a exprimé un refus explicite ou implicite (absence du client et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz.

En fonction du résultat obtenu au terme de la procédure (placement/activation ou interruption de la fourniture), un montant peut, le cas échéant, être facturé au client conformément à ce qui est prévu dans l'AGW OSP électricité/gaz.

Ainsi, l'article 34 en électricité et l'article 36 en gaz de l'AGW OSP disposent que «*dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé (électricité)/150 EUR indexé (gaz)* ». De même, l'article 31 §4 en électricité et l'article 34 §4 en gaz de l'AGW OSP précisent que «*si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget ..., sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire de réseau, sur requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client*». Les suspensions et rétablissements de la fourniture sont facturés dans le respect des tarifs approuvés par la CREG.

Ainsi, au total pour l'année 2013 et comparativement aux années 2012, 2011 et 2010, les montants suivants ont été facturés aux clients dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget:

Montants facturés pour placement/coupures/activations							
	2013				2012	2011	2010
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 4.710	€ 0	€ 0	€ 4.710	€ 6.930	€ 8.639	€ 8.592
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 212.051	€ 0	€ 0	€ 212.051	€ 251.529	€ 427.213	€ 415.070
PBE	€ 1.157	€ 0	€ 0	€ 1.157	€ 2.438	€ 0	€ 3.223
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 2.892	€ 0	€ 2.892	€ 3.083	€ 2.810	€ 10.916
GRD MIXTES	€ 599.076	€ 424.460	€ 2.041.352	€ 3.064.889	€ 3.174.596	€ 3.110.801	€ 2.431.735
TOTAL	€ 816.995	€ 427.352	€ 2.041.352	€ 3.285.699	€ 3.438.577	€ 3.549.463	€ 2.869.536
RESA GAZ	€ 290.149	€ 0	€ 0	€ 290.149	€ 217.835	€ 216.511	€ 317.100
GRD MIXTES	€ 283.349	€ 83.690	€ 639.574	€ 1.006.613	€ 1.370.621	€ 1.610.045	€ 1.569.825
TOTAL	€ 573.498	€ 83.690	€ 639.574	€ 1.296.762	€ 1.588.456	€ 1.826.556	€ 1.886.925

De manière générale, les GRD éprouvent d'énormes difficultés pour récupérer les sommes facturées dans le cadre de la procédure de placement des compteurs à budget (soit pour le placement, soit pour la coupure suite au refus de placement). Ainsi, certains GRD en viennent à ne plus facturer ce type de prestations aux clients au motif que le recouvrement des créances en jeu leur coûterait bien davantage.

2.1.2.2. Les coûts liés au recours à la main d'œuvre interne

L'information récoltée a permis de mettre en évidence le nombre d'agents affectés au placement des compteurs à budget, en distinguant les agents administratifs des agents techniques.

Parallèlement au nombre d'agents concernés, le coût annuel global associé à cette main-d'œuvre interne est également renseigné. Ce coût reprend la rémunération au sens large ainsi que des frais indirects mais liés directement aux agents (autrement appelés « frais généraux »). Au global, on retrouve notamment les éléments suivants: la rémunération au sens large de l'agent (en ce compris notes de frais, renting, ...), l'utilisation du PC, des softwares, d'un GSM, l'utilisation du charroi, l'occupation des locaux, ...

Au sein de la plupart des GRD, essentiellement vrai pour les « petits » GRD, les « agents administratifs » affectés au processus «compteur à budget» se chargent de la gestion des demandes de placement mais aussi de la gestion des rechargements des cartes des compteurs à budget.

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des coûts associés aux agents internes dédiés au processus de «placement de compteurs à budget». Au total, pour l'année 2013, les coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne sont les suivants:

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne pour le placement des CàB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2013 (EUR)			Coût annuel global associé 2012 (EUR)	Coût annuel global associé 2011 (EUR)	Coût annuel global associé 2010 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,11	0,00	€ 18.678	€ 2.344	€ 21.022	€ 31.869	€ 21.632	€ 15.796
AIESH	0,65	0,33	€ 71.618	€ 5.404	€ 77.022	€ 88.038	€ 86.084	€ 79.294
RESA ELEC	0,00	3,00	€ 255.233	€ 710.163	€ 965.396	€ 846.106	€ 1.488.914	€ 1.252.436
PBE	0,00	0,00	€ 17.364	€ 0	€ 17.364	€ 15.153	€ 4.802	€ 38.677
REGIE DE WAVRE	0,00	0,20	€ 11.797	€ 5.071	€ 16.868	€ 20.135	€ 18.653	€ 18.961
GRD MIXTES	39,80	5,90	€ 3.847.095	€ 1.587.628	€ 5.434.723	€ 5.617.165	€ 4.917.661	€ 6.133.996
TOTAL	40,56	9,43	€ 4.221.786	€ 2.310.610	€ 6.532.396	€ 6.618.465	€ 6.537.746	€ 7.539.160
RESA GAZ	0,00	3,01	€ 251.547	€ 358.089	€ 609.636	€ 709.346	€ 613.071	€ 560.907
GRD MIXTES	17,70	2,20	€ 1.663.395	€ 680.786	€ 2.344.181	€ 2.656.263	€ 2.711.159	€ 3.456.969
TOTAL	17,70	5,21	€ 1.914.942	€ 1.038.875	€ 2.953.817	€ 3.365.609	€ 3.324.230	€ 4.017.876

Les coûts liés à la main d'œuvre interne de l'AIEG, l'AIESH, de la Régie de Wavre et des GRD mixtes (Elec et GAZ) diminuent en 2013.

Au sein des GRD mixtes (électricité et gaz confondus), le nombre d'agents administratifs a sensiblement diminué en 2013 (de l'ordre de 7,5 ETP).

Pour RESA Electricité, les coûts – essentiellement les frais indirects - se sont par contre inscrits en hausse par rapport à 2012.

2.1.2.3. Les coûts liés au recours à la main d'œuvre externe

Le recours à de la main-d'œuvre externe n'est pas généralisé auprès de l'ensemble des GRD dans le cadre du placement des compteurs à budget.

Ainsi, seuls trois GRD font effectivement appel à des sous-traitants extérieurs mais dans des proportions différentes.

Pour l'AIEG, la situation est particulière puisqu'il n'est fait appel à un sous-traitant que sur la commune de Rumes où l'AIEG ne dispose que d'un seul agent sur place.

Pour RESA Electricité et gaz, la situation est différente puisqu'à défaut de posséder de la main-d'œuvre interne en suffisance pour faire face à l'important afflux de demandes de placement, ce GRD a été contraint de faire appel à deux sous-traitants.

Enfin, pour les GRD mixtes, la situation est tout autre puisque, dans un souci d'optimisation de la structure des coûts, le recours à de la main-d'œuvre externe est presque systématique pour les opérations de placement de compteurs à budget, tant en électricité qu'en gaz.

En termes de coûts, ce sont les montants annuels facturés par les sous-traitants relativement à des prestations réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget électricité et/ou gaz qui ont été pris en considération.

Au total, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2010, 2011 et 2012, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2013	2012	2011	2010	2013	2012	2011	2010
AIEG	1	1	0	11	€ 1.471	€ 1.424	€ 0	€ 1.329
RESA ELEC	3	3	2	2	€ 486.929	€ 333.556	€ 1.058.557	€ 674.846
PBE	1	1	1	0	€ 17.151	€ 3.897	€ 905	€ 0
MIXTES ELEC	14	14	13	10	€ 1.490.753	€ 1.732.009	€ 1.277.509	€ 1.023.889
RESA GAZ	3	4	0	0	€ 890.267	€ 465.067	€ 0	€ 0
MIXTES GAZ	12	12	18	15	€ 1.152.826	€ 1.895.585	€ 1.464.213	€ 1.391.268
TOTAL	34	35	34	38	€ 4.039.397	€ 4.431.537	€ 3.801.184	€ 3.091.332

Les coûts de sous-traitance des GRD mixtes sont en diminution par rapport à l'année 2012, surtout en gaz suite à la suspension des placements de compteur à budget pour les raisons déjà évoquées précédemment. Par contre on remarquera qu'en 2013 RESA Gaz a vu les coûts du recours à des sous-traitants presque doubler alors qu'ils étaient confrontés à la même situation que les GRD Mixtes gaz. L'augmentation provient d'une erreur d'imputation puisque des coûts relatifs à des compteurs G4 basse pression ont été affectés à l'OSP.

Pour RESA électricité, le coût de la sous-traitance a également augmenté mais de manière moins forte et plus en lien avec l'activité compteur à budget.

2.1.2.4. Récapitulatif des coûts liés au placement des compteurs à budget

Coûts liés au placement des compteurs à budget								
	Main d'œuvre interne		Main d'œuvre externe	Total coûts	Recettes	Total 2013	2012	2011
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 18.678	€ 2.344	€ 1.471	€ 22.493	-€ 4.710	€ 17.783	€ 26.362	€ 13.968
AIESH	€ 71.618	€ 5.404		€ 77.022	€ 0	€ 77.022	€ 88.038	€ 86.084
RESA ELEC	€ 255.233	€ 710.163	€ 486.929	€ 1.452.325	-€ 212.051	€ 1.240.274	€ 928.133	€ 2.256.917
PBE	€ 17.364	€ 0	€ 17.151	€ 34.515	-€ 1.157	€ 33.358	€ 16.612	€ 5.707
REGIE DE WAVRE	€ 11.797	€ 5.071		€ 16.868	€ 0	€ 16.868	€ 20.135	€ 15.844
GRD MIXTES	€ 3.847.095	€ 1.587.628	€ 1.490.753	€ 6.925.476	-€ 599.076	€ 6.326.400	€ 6.647.766	€ 5.458.394
TOTAL	€ 4.221.786	€ 2.310.610	€ 1.996.304	€ 8.528.699	-€ 816.995	€ 7.711.705	€ 7.727.045	€ 7.836.914
RESA GAZ	€ 251.547	€ 358.089	€ 890.267	€ 1.499.903	-€ 290.149	€ 1.209.754	€ 956.578	€ 396.560
GRD MIXTES	€ 1.663.395	€ 680.786	€ 1.152.826	€ 3.497.008	-€ 283.349	€ 3.213.659	€ 4.084.263	€ 3.505.672
TOTAL	€ 1.914.942	€ 1.038.875	€ 2.043.093	€ 4.996.911	-€ 573.498	€ 4.423.413	€ 5.040.841	€ 3.902.232

Seules les recettes liées au placement des compteurs à budget sont prises en considération dans le tableau ci-dessus. Les recettes liées aux activations et aux coupures sont reprises dans les autres coûts liés aux compteurs à budget (voir point 2.1.5.1).

Au total, les coûts liés au placement sont stables par rapport à l'année 2012 en électricité mais en diminution en ce qui concerne le gaz (- 12 %).

En électricité, il apparaît que la baisse des coûts des GRD mixtes est compensée par l'augmentation des coûts de RESA. En gaz, les coûts des GRD mixtes diminuent très nettement alors que ceux de RESA Gaz s'accroissent de manière assez incompréhensible compte tenu des problèmes évoqués pour le placement des compteurs à budget gaz durant la seconde moitié de l'année 2013.

2.1.3. Récapitulatif des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

2.1.3.1. Investissement versus charge

Au niveau comptable, on distingue les coûts investis des coûts pris en charge. Les investissements sont présentés au bilan (actif) et font l'objet d'un amortissement annuel comptabilisé dans le compte de résultat (lissage du coût sur plusieurs années compte tenu de la durée de vie économique de l'actif considéré) tandis que les charges sont des coûts pris directement en compte dans le résultat de l'année.

Les investissements réalisés dans les immobilisations corporelles (nécessaires aux activités régulées) dont notamment les compteurs à budget constituent l'actif régulé (RAB) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de l'AR du 2 septembre 2008, la «marge équitable» constitue l'indemnisation ou la rémunération des capitaux investis par le GRD dans le réseau de distribution. La marge équitable est fixée tous les ans en appliquant le pourcentage de rendement (WACC ou coût moyen pondéré du capital) à l'actif régulé (RAB).

L'évaluation de la valeur de l'actif régulé est réalisée, moyennant l'existence d'un inventaire technique des immobilisations corporelles, en fonction d'une valeur de reconstruction économique à une date donnée. Cette valeur de reconstruction économique est justifiée sur base des prix en vigueur pour les éléments de l'inventaire technique, compte tenu de la technologie actuelle.

Toutefois, pour les GRD ne disposant pas d'un inventaire technique des immobilisations corporelles, le point de départ correspond à la valeur d'acquisition indexée à une date donnée, déduction faite des amortissements déjà comptabilisés.

Ainsi, les particularités propres à chaque GRD ont un impact non négligeable sur le niveau de marge bénéficiaire équitable.

Le pourcentage de rendement (WACC), qui est appliqué à l'actif régulé, était pour l'année 2013 défini sur base:

- d'un taux de rendement sans risque (Taux OLO)
- d'une prime de risque de marché (3,50 %)
- d'un facteur de pondération de risque de marché (facteur Bêta fixé à 0.65 pour l'électricité et à 0.85 pour le gaz)
- d'un facteur d'illiquidité (fixé à 1.2)

Le taux de rendement est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé (soit le facteur S dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec $S \leq 33\%$, $WACC = 33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta \times 3.50\%))$;
- avec $S > 33\%$, $WACC = (33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta \times 3.50\%))) + ((S - 33\%) \times (\text{Taux OLO} + 0.70\%))$.

Afin de répartir le coût d'achat du compteur sur la durée de vie économique du compteur à budget, le GRD procède à l'amortissement de son investissement. Conformément à l'article 5 §3 de l'Arrêté royal du 2 septembre 2008, le montant annuel des amortissements est déterminé sur la base de la valeur d'acquisition historique, soit le prix d'achat, et d'un pourcentage d'amortissement admis. Pour les compteurs à budget, le pourcentage d'amortissement est fixé à 10% (10 ans – taux de 10 % introduit dans l'AR susmentionné) alors qu'auparavant le taux admis n'était que de 3% (33 ans).

Il apparaît, sur la base des informations récoltées, que l'ensemble des coûts relatifs à l'achat et au placement des compteurs à budget ne sont pas traités de la même façon par tous les GRD:

- D'une part, tous les GRD investissent et amortissent les coûts des matières des compteurs à budget chaque année à un taux de 10%;
- D'autre part, pour les coûts de placement des compteurs à budget, les pratiques diffèrent selon les GRD. Ainsi, la majorité d'entre eux considèrent ces coûts comme faisant partie de l'investissement compteurs à budget au même titre que les coûts des matières. D'un autre côté, quelques GRD ont choisi de ne pas les investir et de les supporter annuellement en tant que charge.

Plus précisément, les pratiques des différents GRD en la matière pour l'année 2013 sont les suivantes:

- RESA Gaz investit les coûts liés à l'achat des compteurs à budget majorés de frais généraux ainsi que les coûts de placement. Les coûts liés au service achat sont, par contre, enregistrés en charge;
- La PBE investit les coûts d'achat ainsi que les coûts liés au placement des compteurs à budget majorés de 32% de coûts indirects après déduction des recettes relatives au placement;
- L'AIEG investit les coûts liés à l'achat (matières, stockage, transport) ainsi que les coûts liés au placement des compteurs à budget (main-d'œuvre interne technique) après déduction des recettes relatives au placement. Les coûts de main-d'œuvre interne administrative et de main-d'œuvre externe sont enregistrés en charge;
- L'AIESH investit l'ensemble des coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget. Toutefois, des coûts qui jusqu'en 2011 étaient imputés aux investissements ont été pris en charge (activation, réactivation ou encore les déplacements inutiles);

- La Régie de Wavre investit l'ensemble des coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget. L'ensemble des coûts investis est majoré des frais généraux réels. Contrairement aux autres GRD, les recettes relatives au placement des compteurs à budget ne sont pas portées en déduction des coûts investis;
- RESA Électricité investit l'ensemble des coûts liés à l'achat ainsi que les coûts relatifs au placement des compteurs à budget après déduction des recettes, à l'exception des coûts du service achat et des coûts afférents aux agents de la cellule administrative de gestion des compteurs à budget. Ces agents faisant, par ailleurs, partie du service clientèle;
- Les GRD mixtes investissent l'ensemble des coûts d'achat des compteurs à budget (matières et frais de stockage/logistique) ainsi que les coûts de placement de la main-d'œuvre technique interne et externe (sous-traitants) après déduction des recettes relatives au placement mais sur imposition du régulateur fédéral, les coûts de main d'œuvre administrative investis sont limités à 32% de la somme des coûts d'achat et de la main d'œuvre technique interne et externe. Les coûts de main-d'œuvre administrative «résiduels» sont dès lors pris en charge.

Le tableau suivant reprend l'ensemble des coûts d'achat et de placement des compteurs à budget en distinguant les montants investis des montants pris en charge sur l'année 2013 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2013 entre investissement et charge									
	Coût achat			Coût placement			Total		
	Total	Montant investi	Montant pris en charge	Total	Montant investi	Montant pris en charge	Total	Montant investi	Montant pris en charge
AIEG	€ 71.143	€ 55.168	€ 15.975	€ 17.783	€ 16.552	€ 1.231	€ 88.925	€ 71.720	€ 17.205
AIESH	€ 46.485	€ 46.485	€ 0	€ 77.022	€ 29.535	€ 47.487	€ 123.507	€ 76.020	€ 47.487
RESA ELEC	€ 1.757.300	€ 1.754.134	€ 3.166	€ 1.240.274	€ 1.180.260	€ 60.014	€ 2.997.574	€ 2.934.394	€ 63.180
PBE	€ 16.923	€ 16.923	€ 0	€ 33.358	€ 33.358	€ 0	€ 50.282	€ 50.282	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 29.434	€ 29.434	€ 0	€ 16.868	€ 16.868	€ 0	€ 46.302	€ 46.302	€ 0
GRD MIXTES	€ 3.122.460	€ 2.667.636	€ 454.824	€ 6.326.400	€ 2.927.310	€ 3.399.090	€ 9.448.860	€ 5.594.946	€ 3.853.914
TOTAL	€ 5.043.745	€ 4.569.780	€ 473.965	€ 7.711.705	€ 4.203.883	€ 3.507.822	€ 12.755.450	€ 8.773.663	€ 3.981.787
RESA GAZ	€ 686.058	€ 682.892	€ 3.166	€ 1.209.754	€ 1.172.254	€ 37.500	€ 1.895.812	€ 1.855.146	€ 40.666
GRD MIXTES	€ 816.563	€ 581.410	€ 235.153	€ 3.213.659	€ 1.671.866	€ 1.541.793	€ 4.030.221	€ 2.253.276	€ 1.776.945
TOTAL	€ 1.502.621	€ 1.264.302	€ 238.319	€ 4.423.413	€ 2.844.120	€ 1.579.293	€ 5.926.033	€ 4.108.422	€ 1.817.611

2.1.3.2. La détermination du montant annuel à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

Dès lors que la distinction entre coûts investis et coûts pris en charge est réalisée, le montant annuel mis à charge de l'OSP «achat et placement de compteurs à budget» peut être déterminé. Ce montant est, au final, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge équitable calculés sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2013 et antérieurement, ainsi que du solde des coûts annuels non investis.

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, ces montants s'élèvent à :

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"						
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 49.122	€ 11.017	€ 17.205	€ 77.344	€ 45.028	€ 34.620
AIESH	€ 76.712	€ 11.818	€ 47.487	€ 136.017	€ 131.898	€ 82.252
RESA ELEC	€ 1.561.404	€ 455.641	€ 63.180	€ 2.080.225	€ 2.023.510	€ 2.516.354
PBE	€ 21.744	€ 3.767	€ 0	€ 25.511	€ 13.493	€ 12.206
REGIE DE WAVRE	€ 20.078	€ 5.430	€ 0	€ 25.508	€ 25.219	€ 22.409
GRD MIXTES	€ 4.754.375	€ 605.156	€ 3.853.914	€ 9.213.445	€ 8.196.496	€ 8.005.167
TOTAL	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 11.558.050	€ 10.435.644	€ 10.673.008
RESA GAZ	€ 416.378	€ 112.417	€ 40.666	€ 569.461	€ 570.248	€ 561.885
GRD MIXTES	€ 1.925.970	€ 326.119	€ 1.776.945	€ 4.029.035	€ 3.165.217	€ 2.795.581
TOTAL	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 4.598.496	€ 3.735.465	€ 3.357.466

2.1.3.3. L'évolution des coûts de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

Au total, pour l'électricité, la variation des coûts à charge de l'OSP «achat et placement des compteurs à budget» en 2013 s'élève à **1.122.406€ soit 10,8%** et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
2012	€ 6.047.276	€ 1.182.315	€ 3.206.052	€ 10.435.644
2013	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 11.558.050
Variation	€ 436.158	-€ 89.486	€ 775.735	€ 1.122.406

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP «achat et placement des compteurs à budget» s'élève à **863.000€ soit 23,1%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
2012	€ 1.917.801	€ 395.265	€ 1.422.399	€ 3.735.465
2013	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 4.598.496
Variation	€ 424.548	€ 43.271	€ 395.212	€ 863.030

- Amortissements

De manière générale, le montant des amortissements augmente de façon proportionnelle à l'augmentation des investissements des compteurs à budget (+7 % en électricité et +22% en gaz).

- Marge équitable

La marge équitable de l'ensemble des GRD a connu des évolutions diverses en 2013 selon qu'il s'agisse d'électricité ou de gaz. Ainsi, en électricité, il apparaît que l'augmentation du parc de compteurs à budget placés a été plus que compensée par la baisse des taux de rendement appliqués de sorte qu'au total la marge équitable diminue (- 7,6%) comparativement à 2012. Par contre, en gaz, la marge équitable s'est accrue (+ 11 %) par rapport à 2012 suite au net accroissement du parc de compteurs à budget et malgré un tassement des taux de rendement appliqués.

- Coûts non investis

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis augmentent en 2013 par rapport à 2012 et ce principalement car les coûts non investis des GRD Mixtes électricité et Gaz connaissent une augmentation sensible (+ 775.000 € en électricité et + 395.000 € en gaz).

2.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)

Les clients disposant d'un compteur à budget électricité et/ou gaz sont amenés, afin de pouvoir consommer, à recharger régulièrement la carte de leur compteur à budget.

Or, conformément à l'article 17 § 1 de l'AGW OSP Electricité, ce sont les GRD qui sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et qui permet le rechargement du compteur dans chaque commune.

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose des trois possibilités suivantes :

- le bureau d'accueil du GRD
- la borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS
- un terminal Xenta

Depuis le 1^{er} octobre 2013, le rechargement via les cabines téléphoniques n'est plus possible en raison de l'abandon par Belgacom de la technologie sous-jacente. Comme alternative, les GRD ont retenu la solution de mise à disposition de terminaux «Xenta» tant dans les bureaux d'accueil des GRD et les locaux des CPAS ayant marqué leur accord que dans les lieux publics.

Chacune de ces trois alternatives implique la mise en place de structures d'accueil et/ou d'infrastructures notamment informatiques.

Dès lors, l'analyse des coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget visera successivement les éléments suivants:

- les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements,
- les coûts d'utilisation des locaux,
- les autres coûts liés au rechargement des compteurs à budget,
- les coûts des infrastructures et applications informatiques.

2.1.4.1. Les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements

Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour la plupart des GRD (sauf pour les GRD mixtes), les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD.

Au total, pour l'année 2013, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargement des compteurs à budget sont les suivants:

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre pour la gestion des rechargements								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2013 (EUR)			Coût annuel global associé 2012 (EUR)	Coût annuel global associé 2011 (EUR)	Coût annuel global associé 2010 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,86	0,20	€ 47.617	€ 0	€ 47.617	€ 39.448	€ 25.327	€ 27.710
AIESH	1,13	0,17	€ 95.152	€ 15.917	€ 111.068	€ 101.839	€ 130.430	€ 117.396
RESA ELEC	3,00	0,00	€ 324.475	€ 34.507	€ 358.982	€ 93.343	€ 79.959	€ 80.215
PBE	0,47	0,00	€ 27.471	€ 87	€ 27.558	€ 30.883	€ 48.036	€ 25.513
REGIE DE WAVRE	0,07	0,00	€ 40.633	€ 34.795	€ 75.428	€ 62.095	€ 58.981	€ 32.549
GRD MIXTES	32,80	0,00	€ 2.738.628	€ 842.235	€ 3.580.863	€ 3.409.378	€ 3.154.351	€ 2.929.840
TOTAL	38,33	0,37	3.273.974,85	927.540,44	€ 4.201.515	3.736.984,96	3.497.084,44	3.213.223,39
RESA GAZ	4,00	0,00	€ 364.808	€ 11.070	€ 375.878	€ 92.608	€ 254.723	€ 260.072
GRD MIXTES	13,60	0,00	€ 1.129.383	€ 322.508	€ 1.451.891	€ 1.316.298	€ 1.288.237	€ 1.450.984
TOTAL	17,60	0,00	1.494.190,97	333.578,38	€ 1.827.769	1.408.905,86	1.542.959,75	1.711.056,00

A noter que, à l'exception des GRD mixtes et de RESA, le nombre d'ETP affecté à la gestion des rechargements représente une estimation de la charge de travail des agents administratifs du service de gestion de compteurs à budget à la gestion des rechargements mais n'inclut pas les membres du personnel présents dans les bureaux d'accueil.

A titre informatif, notons que les GRD mixtes disposent en 2013 de 15 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un nombre de bureaux d'accueil beaucoup plus limité. Les coûts correspondants des GRD mixtes sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Les coûts des différents services en charge des rechargements sont à considérer comme des charges d'exploitation (non investis), non prises en compte dans le cadre de l'amortissement des compteurs à budget.

2.1.4.2. Les coûts d'utilisation des locaux

Dans certains cas, le GRD a mis à la disposition des clients une partie de ses locaux en vue de permettre le rechargement de la carte de leur compteur à budget.

La prise en compte des coûts relatifs à cette mise à disposition de locaux ainsi que les dépenses qui y sont liées telles les charges locatives, les frais d'entretien, de chauffage et d'électricité ainsi que tous les autres frais liés à l'utilisation des bâtiments se fait par l'application d'un taux de surcharge applicable aux coûts de rémunération des agents administratifs. Les GRD n'ont, en conséquence, renseigné aucun coût spécifique lié à l'utilisation des locaux.

2.1.4.3. Les autres coûts liés aux rechargements

Certains bureaux d'accueil étant situés dans des zones dites sensibles, les GRD ont prévu soit la présence en permanence d'un agent de sécurité soit le passage aléatoire d'un agent de sécurité. De même, le rechargement des cartes des compteurs à budget générant des recettes importantes en argent liquide, le transfert des fonds est confié à un groupe spécialisé en sécurité (G4s) et sous escorte de la police fédérale. Enfin, les GRD procèdent également, le cas échéant, à l'acquisition de tickets de passage, de pochettes de billets ou encore de cartes de prépaiement.

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2010, 2011 et 2012, ces coûts annexes liés à l'utilisation des locaux et aux rechargements des compteurs à budget, s'élèvent à:

Coûts des locaux et coûts annexes liés aux rechargements des C&B						
	Coût locaux	Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011	Total 2010
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.252	€ 30.937
PBE	€ 0	€ 432	€ 432	€ 606	€ 1.940	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 389	€ 389	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 154.796	€ 154.796	€ 180.932	€ 274.069	€ 256.041
TOTAL	€ 0	€ 155.616	€ 155.616	€ 181.538	€ 293.261	€ 286.978
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 60.647	€ 60.647	€ 61.474	€ 101.054	€ 154.281
TOTAL	€ 0	€ 60.647	€ 60.647	€ 61.474	€ 101.054	€ 154.281

Les coûts relatifs à la sécurité sont en légère baisse par rapport à 2012.

2.1.4.4. Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives au rechargement

Pour permettre les rechargements, les GRD ont dû mettre en place une infrastructure informatique adéquate tant en terme de sécurité qu'en terme de transmission des données entre différents environnements. L'infrastructure informatique concerne les applications liées de près ou de loin aux stations de rechargement, l'application Multivendeurs ainsi que l'accès aux cabines téléphoniques Belgacom ou plus récemment la mise à disposition de terminaux Xenta.

- Les stations de rechargements

Ainsi afin de rendre compatibles les stations de rechargements implantées dans les CPAS avec la nouvelle version de l'outil de gestion des compteurs à budget, des «upgrades» de software ont été nécessaires. De plus, les rechargements requièrent que des PC et des lignes téléphoniques soient mis à la disposition des CPAS.

Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lesquels sont facturés un abonnement, la location du terminal, une assistance technique et finalement le coût des transactions. L'utilisation des cartes des compteurs à budget sur base de la technologie d'Actaris implique l'acquisition de licences «Actaris».

- L'application Multivendeurs / les cabines téléphoniques Belgacom

L'application Talexus initiale (marché captif) a été améliorée afin de pouvoir prendre en charge la gestion des compteurs à budget dans une optique «multivendeurs» (marché libéralisé). Relativement au paiement et au rechargement des cartes, le système doit permettre le traitement d'opérations de paiement, l'enregistrement des paiements dans une base de données, et enfin, le transfert du montant rechargé vers la carte du compteur à budget.

L'adaptation du système vise plus précisément le développement d'une structure de communication précise, la création et la gestion d'un lien avec le registre d'accès et avec une banque de données clientèle, la gestion des tarifs implémentés dans le compteur, et enfin, l'affectation des recettes et l'émission de rapports quotidiens à destination des fournisseurs.

Le recours aux cabines téléphoniques Belgacom de même que la mise à disposition de terminaux Xenta génèrent un certain nombre de coûts.

Les coûts sont imputés aux différents GRD en fonction du nombre de points d'accès basse tension ou basse pression sur leur territoire respectif.

Les coûts relatifs aux applications informatiques liés au rechargement des compteurs à budget sont soit investis et amortis (cas de l'AIESH, RESA Electricité et RESA Gaz), soit pris en charge d'exploitation (cas de l'AIEG, de la PBE, des GRD mixtes et de la Régie de Wavre).

Au total, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargement des compteurs à budget:

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 0	€ 50.147	€ 50.147	€ 46.010	€ 39.103
AIESH	€ 11.873	€ 4.430	€ 16.303	€ 26.023	€ 18.004
RESA ELEC	€ 129.877	€ 639.216	€ 769.093	€ 449.242	€ 434.010
PBE	€ 0	€ 79.518	€ 79.518	€ 115.426	€ 71.062
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 153.099	€ 153.099	€ 23.255	€ 15.825
GRD MIXTES	€ 0	€ 825.161	€ 825.161	€ 1.248.742	€ 1.075.312
TOTAL	€ 141.750	€ 1.751.572	€ 1.893.322	€ 1.908.698	€ 1.653.317
RESA GAZ	€ 60.209	€ 319.810	€ 380.019	€ 337.755	€ 390.789
GRD MIXTES	€ 0	€ 323.289	€ 323.289	€ 424.278	€ 415.899
TOTAL	€ 60.209	€ 643.099	€ 703.308	€ 762.033	€ 806.688

Les coûts informatiques des GRD mixtes ont diminué entre 2012 et 2013, essentiellement parce qu'en 2012 Talexus avait fait l'objet d'un upgrade tant en électricité qu'en gaz.

2.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Le tableau repris ci-après permet de se rendre compte tant du volume total de rechargements observés durant l'année 2013 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Ainsi, les rechargements observés en 2013 se répartissent de la manière suivante:

Statistiques rechargement CàB 2013					
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements	Rechargement en liquide	Rechargement via banksys	Rechargement via cabines
AIEG	607	10.459	553	4.158	5.748
AIESH	749	12.496	1.519	3.639	7.338
RESA ELEC	18.470	303.103	500	103.936	198.667
PBE	154	2.634	210	2.424	0
REGIE DE WAVRE	270	4.905	1.164	741	3.000
GRD MIXTES	51.167	833.699	144.258	252.501	436.940
TOTAL	71.417	1.167.296	148.204	367.399	651.693
RESA GAZ	8.830	117.890	0	23.146	94.744
GRD MIXTES	18.006	230.950	42.895	73.312	114.743
TOTAL	26.836	348.840	42.895	96.458	209.487

Il est à noter que les rechargements via terminal Xenta sont repris dans le total des rechargements via Banksys.

2.1.4.6. Récapitulatif des coûts liés aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-dessous donnent un aperçu détaillé des différents coûts imputables au processus de rechargement des compteurs à budget.

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 47.617	€ 50.147	€ 0	€ 97.764	€ 85.458	€ 64.431
AIESH	€ 111.068	€ 16.303	€ 0	€ 127.371	€ 127.862	€ 148.434
RESA ELEC	€ 358.982	€ 769.093	€ 0	€ 1.128.075	€ 542.585	€ 531.221
PBE	€ 27.558	€ 79.518	€ 432	€ 107.507	€ 146.915	€ 121.037
REGIE DE WAVRE	€ 75.428	€ 153.099	€ 389	€ 228.916	€ 85.350	€ 74.806
GRD MIXTES	€ 3.580.863	€ 825.161	€ 154.796	€ 4.560.820	€ 4.839.052	€ 4.503.732
TOTAL	€ 4.201.515	€ 1.893.322	€ 155.616	€ 6.250.454	€ 5.827.221	€ 5.443.662
RESA GAZ	€ 375.878	€ 380.019	€ 0	€ 755.897	€ 430.363	€ 645.512
GRD MIXTES	€ 1.451.891	€ 323.289	€ 60.647	€ 1.835.827	€ 1.802.050	€ 1.805.190
TOTAL	€ 1.827.769	€ 703.308	€ 60.647	€ 2.591.724	€ 2.232.413	€ 2.450.701

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget s'inscrivent en 2013 par rapport à 2012 en hausse de 7 % en électricité et de 16 % en gaz.

2.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB

2.1.5.1. Les coûts liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations et désactivations et aux coupures

Les coûts relatifs à l'entretien et aux dépannages, aux déplacements inutiles, aux activations et aux désactivations des compteurs à budget ainsi qu'aux coupures pour refus de placement des compteurs à budget n'ont à ce stade pas encore été pris en considération.

Les coûts liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations/désactivations et aux coupures réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget - déduction faite des recettes issues de la facturation des frais d'activation et de coupures - sont pour l'année 2013 et comparativement à l'année 2012 les suivants:

Coûts nets liés à l'entretien/déplacements inutiles/activations et désactivations/coupures des compteurs à budget								
	Coût entretien et déplacements inutiles		Coûts activations et désactivations		Coûts liés aux coupures		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
AIEG	€ 8.970	€ 5.784	€ 7.481	€ 14.657	€ 0	€ 0	€ 16.452	€ 20.441
AIESH	€ 77.287	€ 38.759	€ 4.832	€ 10.300	€ 4.840	€ 5.150	€ 86.959	€ 54.209
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
PBE	€ 11.404	€ 6.859	€ 42.792	€ 0	€ 0	€ 0	€ 54.196	€ 6.859
REGIE DE WAVRE	€ 39.855	€ 42.663	-€ 2.892	-€ 3.083	€ 0	€ 0	€ 36.963	€ 39.579
GRD MIXTES	€ 2.645.397	€ 1.507.171	€ 1.785.141	€ 1.662.495	€ 1.701.787	€ 1.326.731	€ 6.132.324	€ 4.496.396
TOTAL	€ 2.782.913	€ 1.601.236	€ 1.837.354	€ 1.684.368	€ 1.706.627	€ 1.331.880	€ 6.326.894	€ 4.617.484
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 1.307.651	€ 765.071	€ 612.562	€ 641.498	€ 1.862.432	€ 2.067.514	€ 3.782.645	€ 3.474.083
TOTAL	€ 1.307.651	€ 765.071	€ 612.562	€ 641.498	€ 1.862.432	€ 2.067.514	€ 3.782.645	€ 3.474.083

Les coûts d'entretien et de déplacements inutiles des GRD mixtes augmentent très nettement en électricité et en gaz suite à une campagne de contrôle visant les compteurs à budget actifs sans rechargement. RESA électricité ne déclare aucun coût en ce qui concerne l'entretien des compteurs à budget, les déplacements inutiles, les activations ou désactivations et enfin les coupures car il n'est pas en mesure d'isoler ces coûts dans la comptabilité. Ainsi, les entretiens sont repris dans la globalité des entretiens pour les compteurs basse tension.

Pour les GRD mixtes, un nombre plus important de coupures et d'activations explique la croissance observée des coûts.

Comme en 2012, l'année 2013 a également été marquée par une identification plus fine des coûts par les GRD de plus petite taille (AIEG, AIESH et Régie de Wavre).

2.1.5.2. Les autres coûts indirects liés à l'activité compteurs à budget

Certains coûts «communs» indirectement liés aux obligations de service public tels que le coût du printshop (l'impression de documents à destination des clients), du call-center (traitement des demandes de la clientèle), les frais postaux, les frais relatifs à l'achat de cartes de prépaiement, les frais des projets informatiques relatifs aux OSP sont répartis en partie sur les coûts de l'activité compteurs à budget à concurrence des montants suivants:

Coûts indirects imputés à l'OSP compteurs à budget								
	Printshop	Call-center	Projets IT	Frais postaux	Achat cartes	Autres	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 20.987	€ 0	€ 15.154	€ 36.141	€ 29.033
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 45.633	€ 11.977	€ 57.610	€ 0
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 442.857	€ 525.554	€ 1.383.173	€ 0	€ 117.655	€ 58.098	€ 2.527.337	€ 2.188.093
TOTAL	€ 442.857	€ 525.554	€ 1.383.173	€ 20.987	€ 163.288	€ 85.229	€ 2.621.089	€ 2.217.126
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 6.381	€ 10.224	€ 16.605	€ 80.118
GRD MIXTES	€ 196.560	€ 106.661	€ 546.536	€ 0	€ 46.096	€ 21.850	€ 917.703	€ 911.570
TOTAL	€ 196.560	€ 106.661	€ 546.536	€ 0	€ 52.477	€ 32.074	€ 934.308	€ 536.119

2.1.5.3. Les réductions de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget

Comme mentionné précédemment dans le rapport, les GRD facturent les frais de placement des compteurs à budget ainsi **que les frais d'activation/désactivation et les frais de coupures mais les clients honorent rarement ces factures.**

Certains GRD comptabilisent dès lors des provisions pour créances douteuses (dotation réduction de valeur sur créances relatives aux compteurs à budget). RESA électricité, au contraire de RESA gaz qui dispose d'un module SAP spécifique qui le permet, est dans l'impossibilité d'isoler ces coûts à défaut de distinction claire dans la comptabilité.

Pour l'année 2013 et comparativement à l'année 2012, les GRD ont comptabilisé les montants suivants:

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget		
	2013	2012
AIEG	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0
RESA ELEC	-€ 252	€ 0
PBE	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 3.347.742	€ 595.318
TOTAL	€ 3.347.490	€ 595.318
RESA GAZ	€ 192.706	€ 202.132
GRD MIXTES	€ 1.580.153	€ 286.790
TOTAL	€ 1.772.859	€ 488.922

Auprès des GRD mixtes, les réductions de valeur sont en très forte hausse car le montant des créances impayées est en croissance et de plus le taux d'irrecouvrable constaté par la société de recouvrement externe a également fortement augmenté (de 40 % à près de 70 %).

2.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »

Comme décrit ci-avant, l'analyse de l'obligation de service public «compteur à budget» s'est déroulée en quatre phases successives, à savoir l'achat des compteurs à budget, le placement des compteurs à budget, la gestion des rechargements des cartes associées aux compteurs à budget, et enfin, les autres coûts relatifs à l'activité compteur à budget.

2.1.6.1. Les coûts 2013 imputés à l'OSP « compteur à budget »

Les tableaux repris ci-dessous visent à mettre en avant le coût global annuel de l'OSP «compteur à budget» telle qu'imposée aux GRD par la législation wallonne.

Ainsi, au total pour l'année 2013, ce coût global s'élève à:

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"										
	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2013	Total Coûts 2012	Total Coûts 2011
AIEG	€ 49.122	€ 11.017	€ 17.205	€ 97.764	€ 16.452	€ 36.141	€ 0	€ 227.701	€ 179.960	€ 138.828
AIESH	€ 76.712	€ 11.818	€ 47.487	€ 127.371	€ 86.959	€ 0	€ 0	€ 350.346	€ 313.969	€ 230.686
RESA ELEC	€ 1.561.404	€ 455.641	€ 63.180	€ 1.128.075	€ 0	€ 57.610	-€ 252	€ 3.265.658	€ 2.566.094	€ 3.312.249
PBE	€ 21.744	€ 3.767	€ 0	€ 107.507	€ 54.196	€ 0	€ 0	€ 187.214	€ 167.267	€ 133.243
REGIE DE WAVRE	€ 20.078	€ 5.430	€ 0	€ 228.916	€ 36.963	€ 0	€ 0	€ 291.387	€ 150.149	€ 143.073
GRD MIXTES	€ 4.754.375	€ 605.156	€ 3.853.914	€ 4.560.820	€ 6.132.324	€ 2.527.337	€ 3.347.742	€ 25.781.669	€ 20.315.354	€ 17.730.476
TOTAL	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 6.250.454	€ 6.326.894	€ 2.621.089	€ 3.347.490	€ 30.103.976	€ 23.692.793	€ 21.688.555
RESA GAZ	€ 416.378	€ 112.417	€ 40.666	€ 755.897	€ 0	€ 16.605	€ 192.706	€ 1.534.669	€ 1.282.861	€ 1.298.402
GRD MIXTES	€ 1.925.970	€ 326.119	€ 1.776.945	€ 1.835.827	€ 3.782.645	€ 917.703	€ 1.580.153	€ 12.145.363	€ 9.639.711	€ 9.429.389
TOTAL	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 2.591.724	€ 3.782.645	€ 934.308	€ 1.772.859	€ 13.680.032	€ 10.922.572	€ 10.727.791
TOTAL ED + GD	€ 8.825.782	€ 1.531.365	€ 5.799.398	€ 8.842.178	€ 10.109.538	€ 3.555.396	€ 5.120.349	€ 43.784.007	€ 34.615.365	€ 32.416.346

2.1.6.2. Comparaison avec les coûts de l'année 2012

La comparaison entre les coûts de l'année 2013 et les coûts de l'année 2012 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2013 et 2012 relatifs aux CàB				
	Total coûts 2013	Total coûts 2012	Variation (EUR)	Variation (%)
AIEG	€ 227.701	€ 179.960	€ 47.742	27%
AIESH	€ 350.346	€ 313.969	€ 36.378	12%
RESA ELEC	€ 3.265.658	€ 2.566.094	€ 699.564	27%
PBE	€ 187.214	€ 167.267	€ 19.947	12%
REGIE DE WAVRE	€ 291.387	€ 150.149	€ 141.239	94%
GRD MIXTES	€ 25.781.669	€ 20.315.354	€ 5.466.315	27%
TOTAL	€ 30.103.976	€ 23.692.793	€ 6.411.183	27%
RESA GAZ	€ 1.534.669	€ 1.282.861	€ 251.808	20%
GRD MIXTES	€ 12.145.363	€ 9.639.711	€ 2.505.652	26%
TOTAL	€ 13.680.032	€ 10.922.572	€ 2.757.460	25%
TOTAL ED + GD	€ 43.784.007	€ 34.615.365	€ 9.168.643	26%

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» progressent auprès de l'ensemble des GRD sans exception.

En gaz, les coûts de l'OSP sont en forte hausse pour les GRD mixtes alors qu'ils diminuent légèrement pour RESA Gaz.

Ces mêmes variations exprimées selon les différentes composantes du coût de l'OSP «compteur à budget» donnent les résultats suivants:

Electricité

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2012	€ 6.047.276	€ 1.182.315	€ 3.206.052	€ 5.827.221	€ 4.617.484	€ 2.217.126	€ 595.318	€ 23.692.793
2013	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 6.250.454	€ 6.326.894	€ 2.621.089	€ 3.347.490	€ 30.103.976
Variation	€ 436.158	-€ 89.486	€ 775.735	€ 423.232	€ 1.709.410	€ 403.963	€ 2.752.173	€ 6.411.183

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» augmentent de **6.411 k€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- L'augmentation des amortissements (+436 k€) suite principalement à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés de l'ensemble des GRD;
- La diminution de la marge équitable (-89 k€) liée à la diminution des taux de rendement des différents GRD, ce malgré l'augmentation de la valeur nette comptable du parc de compteurs à budget placés;
- La hausse des coûts de placement non investis (+775 k€) suite principalement à une augmentation de ceux-ci auprès des GRD mixtes;
- L'augmentation des coûts de rechargement (+ 423 k€) en raison du passage au nouveau système de rechargement durant le second semestre 2013 (terminaux Xenta) et du maintien de la solution Belgacom jusqu'en fin 2013;

- L'augmentation très nette des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures **(+1.709 k€)** essentiellement dans le chef des GRD Mixtes (campagne de contrôle des compteurs à budget actif sans rechargement conjuguée à une hausse des activations/désactivations et des coupures);
- L'augmentation des coûts indirects **(+403 k€)** ;
- La très forte augmentation **(+2.752 k€)** de la dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez les GRD mixtes (augmentation des créances impayées et du taux d'irrecouvrable).

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2012	€ 1.917.801	€ 395.265	€ 1.422.399	€ 2.232.413	€ 3.474.083	€ 991.688	€ 488.922	€ 10.922.572
2013	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 2.591.724	€ 3.782.645	€ 934.308	€ 1.772.859	€ 13.680.032
Variation	€ 424.548	€ 43.271	€ 395.212	€ 359.311	€ 308.562	-€ 57.380	€ 1.283.937	€ 2.757.460

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» augmentent de **2.473 k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- L'augmentation des amortissements et de la marge équitable **(+468k€)** suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés;
- La hausse des coûts non investis **(+395 k€)** suite principalement à la croissance des coûts non investis des GRD Mixtes;
- L'augmentation des coûts de rechargement **(+359 k€)**;
- La hausse des coûts nets d'entretien/activation/coupures **(+308 k€)** dans le chef des GRD Mixtes (campagne de contrôle des compteurs à budget actif sans rechargement conjuguée à une hausse des activations/désactivations et des coupures);
- La diminution des coûts indirects **(- 57 k€)**;
- La forte augmentation **(+1.284 k€)** de la dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez les GRD Mixtes (augmentation des créances impayées et du taux d'irrecouvrable).

2.1.6.3. L'impact de l'OSP « compteur à budget » sur la clientèle BT/BP

Les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget», dès lors qu'ils sont exprimés en MWh, sur lesquels les coûts des OSP sont répartis (soit la basse tension en électricité et les clients de moins d'un GWh en gaz), donnent les résultats suivants :

Coût moyen (par MWh) de l'OSP "compteurs à budget"						
	2013		2012		2011	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	118.000	€ 1,93	114.264	€ 1,57	112.539	€ 1,23
AIESH	92.991	€ 3,77	92.953	€ 3,38	89.775	€ 2,57
RESA ELEC	1.947.959	€ 1,68	1.651.788	€ 1,59	1.742.051	€ 1,90
PBE	74.018	€ 2,53	74.855	€ 2,23	73.166	€ 1,82
REGIE DE WAVRE	94.214	€ 3,09	91.944	€ 1,63	97.402	€ 1,47
GRD MIXTES	6.151.685	€ 4,19	6.124.987	€ 3,32	6.397.988	€ 2,77
TOTAL	8.478.866	€ 3,55	8.150.791	€ 2,91	8.512.921	€ 2,55
RESA GAZ	4.960.405	€ 0,31	4.445.355	€ 0,29	4.696.987	€ 0,28
GRD MIXTES	9.942.346	€ 1,22	8.648.346	€ 1,11	9.301.320	€ 1,01
TOTAL	14.902.751	€ 0,92	13.093.701	€ 1,04	13.998.307	€ 0,77

2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE

Conformément à l'article 34 3° b du décret électricité du 12 avril 2001 et de l'article 32 3° b du décret gaz du 19 décembre 2002, les GRD sont tenus d'assurer, au tarif social, la fourniture d'électricité et/ou de gaz aux clients protégés.

De plus, certaines dispositions des AGW du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public imposent aux GRD d'alimenter temporairement des clients résidentiels, bien que ne disposant pas du statut de client protégé, dans des situations particulières clairement définies. Dans ces cas, les GRD fournissent les clients concernés au titre de fournisseur temporaire encore appelé «fournisseur X».

Parmi ces situations de fourniture temporaire par le GRD, il y a notamment les cas de retard dans la procédure de placement d'un compteur à budget, les cas de retard dans la procédure de déménagement problématique, les clients non protégés sans contrat durant la période hivernale, les clients ayant perdu leur statut de client protégé jusqu'à 5 jours après la notification de la décision de la Commission locale pour l'énergie ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la période hivernale.

Ainsi, la clientèle propre des GRD est composée de clients protégés et de clients «fournisseur X».

L'analyse des coûts générés par cette obligation de service public abordera successivement:

- Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (accueil, suivi, facturation, recouvrement, gestion des plaintes...) (section 2.2.1),
- Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 2.2.2) ,
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 2.2.3).

2.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD

Dans le cadre de la gestion des clients protégés et sous fournisseur X alimentés par les GRD, ce dernier doit pouvoir facturer les clients concernés, procéder au recouvrement des créances ouvertes, répondre à des questions posées par la clientèle, saisir les Commissions locales pour l'énergie le cas échéant.

La réalisation de ces différentes tâches présuppose, d'une part, la mise sur pied d'un service clientèle et, d'autre part, le développement et la maintenance d'outils informatiques à mettre à disposition du service clientèle.

2.2.1.1. Les coûts relatifs à l'accueil de la clientèle

Les GRD ont pris des dispositions afin d'accueillir au mieux leurs clients protégés et/ou sous fournisseur X.

Toutefois, il apparaît que pour les GRD mixtes, il n'existe pas d'accueil de la clientèle en dehors des questions relatives aux compteurs à budget (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à budget). La même remarque est également valable pour certains GRD de taille plus modeste. Ainsi, des coûts pour l'accueil de la clientèle, autres que ceux liés aux rechargements des compteurs à budget, se retrouvent, en 2013, uniquement auprès de de l'AIEG, de RESA Electricité, et RESA Gaz.

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2012 et 2011, ces coûts s'élèvent à:

Coûts liés à l'accueil de la clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 568	€ 0	€ 568	0,0	0,00	€ 568	€ 568	€ 535
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 59.487	€ 19.125	€ 78.612	1,0	0,00	€ 78.612	€ 44.248	€ 23.692
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 60.055	€ 19.125	€ 79.180	1,0	0,00	€ 79.180	€ 44.816	€ 24.227
RESA GAZ	€ 105.630	€ 17.429	€ 123.059	1,0	0,00	€ 123.059	€ 199.504	€ 150.060
GRD MIXTES	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 105.630	€ 17.429	€ 123.059	1,0	0,00	€ 123.059	€ 199.504	€ 150.060

Le coût renseigné par RESA Gaz reflète le coût du personnel chargé d'accueillir les clients, de prévenir les services concernés et de répondre au téléphone, coût majoré de 16,5 % de frais généraux.

Le coût renseigné par RESA Electricité correspond au coût de la personne en charge de l'accueil clientèle majoré de 32,15% de frais généraux.

2.2.1.2. Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives à la gestion de la clientèle

Les coûts relatifs aux applications et infrastructures informatiques concernent, entre autres, les coûts liés au hardware ainsi que les coûts de maintenance et/ou de développement.

Pour les plus petits GRD, la quote-part de l'utilisation de l'infrastructure informatique dans le cadre de la gestion de la clientèle propre est tellement marginale qu'elle peut être évaluée à zéro (cas de la PBE).

De plus, les applications utilisées par ces mêmes GRD ont en général été complètement amorties dans le marché captif (cas de l'AIESH).

Ainsi, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2012 et 2011, les coûts relatifs aux applications informatiques liées à la gestion de la clientèle sont les suivants:

Coûts des applications / infrastructures informatiques relatives au service clientèle					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 1.548	€ 0	€ 1.548	€ 18.043	€ 18.526
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 200.956	€ 150.060	€ 351.016	€ 382.803	€ 358.874
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 23.714	€ 23.714	€ 9.190	€ 111.803
GRD MIXTES	€ 0	€ 532.189	€ 532.189	€ 1.095.661	€ 4.309.830
TOTAL	€ 202.504	€ 705.963	€ 908.467	€ 1.505.697	€ 4.799.033
RESA GAZ	€ 44.715	€ 40.850	€ 85.565	€ 288.786	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 209.848	€ 209.848	€ 463.333	€ 1.834.780
TOTAL	€ 44.715	€ 250.698	€ 295.413	€ 752.119	€ 1.834.780

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent de 1.054 k€ en 2013 principalement en raison de la baisse des coûts renseignés par les GRD mixtes.

2.2.1.3. Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

Les applications informatiques dont il est question ci-avant constituent un outil mis à la disposition du service clientèle en vue de la gestion effective des relations avec les clients en termes de facturation de leurs consommations.

Le service clientèle est composé d'agents administratifs dédiés au suivi de la facturation des clients, aux éventuels problèmes de changement de fournisseur, à l'affectation des recettes, ...

Pour les GRD de taille modérée (à savoir AIEG, AIESH et Régie de Wavre), il apparaît que l'agent administratif affecté au service clientèle n'est pas limité à cette seule tâche mais s'occupe également du traitement des demandes de placement, de la gestion des rechargements, ...

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2012 et 2011, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 30.286	€ 0	€ 30.286	0,53	€ 3.764	€ 34.050	€ 31.628	€ 16.430
AIESH	€ 27.816	€ 559	€ 28.375	0,38	€ 3.026	€ 31.402	€ 26.154	€ 27.794
RESA ELEC	€ 931.957	€ 299.624	€ 1.231.581	5,00	€ 1.586.554	€ 2.818.135	€ 2.185.330	€ 1.037.039
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	-	€ 14.603	€ 14.603	€ 11.542	€ 8.591
REGIE DE WAVRE	€ 31.084	€ 26.525	€ 57.610	-	€ 0	€ 57.610	€ 29.145	€ 32.676
GRD MIXTES	€ 2.366.120	€ 844.341	€ 3.210.461	20,30	€ 1.170.402	€ 4.380.863	€ 3.805.826	€ 2.968.562
TOTAL	€ 3.387.263	€ 1.171.050	€ 4.558.312	26,21	€ 2.778.349	€ 7.336.662	€ 6.089.625	€ 4.091.092
RESA GAZ	€ 950.672	€ 156.861	€ 1.107.533	9,00	€ 526.369	€ 1.633.902	€ 1.946.827	€ 1.043.412
GRD MIXTES	€ 932.304	€ 318.620	€ 1.250.925	8,00	€ 366.236	€ 1.617.161	€ 1.562.007	€ 1.281.294
TOTAL	€ 1.882.976	€ 475.481	€ 2.358.458	17,00	€ 892.605	€ 3.251.063	€ 3.508.834	€ 2.324.706

Le nombre d'ETP affectés au service clientèle des différents GRD est stable voire diminue légèrement.

Les coûts de RESA Electricité progressent fortement (+ 632 k€) alors que le nombre d'ETP a évolué à la baisse. Les coûts de RESA Electricité progressent fortement (+ 632 k€) alors que le nombre d'ETP a évolué à la baisse. C'est le poste « autres coûts » reprenant les coûts de gestion de la clientèle (coûts du service clientèle, accès et transit, metering, ...) qui a connu une forte évolution à la hausse (+ 1.274 k€).

Les coûts des GRD mixtes électricité augmentent de 575k€ entre 2012 et 2013 suite, principalement, en raison de l'accroissement des contacts clientèle et donc de la hausse des coûts du call-center. L'augmentation des coûts des GRD mixtes gaz – pour les mêmes raisons que pour l'électricité - est nettement plus modérée.

Au niveau de RESA Gaz, la diminution observée des coûts provient de la réduction du poste « autres coûts ».

2.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances

Une partie du service clientèle des GRD les plus importants (RESA Electricité/Gaz et les GRD mixtes) est spécifiquement affectée au recouvrement des créances détenues sur les clients protégés et/ou sous fournisseur X.

Le tableau ci-dessous reprend les informations relatives aux coûts liés au recouvrement des créances:

Coûts du service recouvrement								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.514	€ 0	€ 1.514	0,00	€ 1.348	€ 2.862	€ 2.075	€ 2.592
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 396.577	€ 127.500	€ 524.077	2,00	€ 0	€ 524.077	€ 294.989	€ 128.891
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 13.981
REGIE DE WAVRE			€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 1.507.114	€ 617.569	€ 2.124.683	14,90	€ 1.638.953	€ 3.763.637	€ 3.408.170	€ 1.749.976
TOTAL	€ 1.905.205	€ 745.069	€ 2.650.274	16,9	€ 1.640.302	€ 4.290.576	€ 3.705.234	€ 1.895.440
RESA GAZ	€ 422.521	€ 69.716	€ 492.237	4,00	€ 1.029.447	€ 1.521.684	€ 463.089	€ 261.328
GRD MIXTES	€ 597.267	€ 235.969	€ 833.236	5,90	€ 688.282	€ 1.521.518	€ 1.428.641	€ 674.167
TOTAL	€ 1.019.788	€ 305.685	€ 1.325.473	9,90	€ 1.717.729	€ 3.043.202	€ 1.891.730	€ 935.494

Les coûts de RESA Electricité augmentent alors que le nombre d'ETP n'a pas évolué. Les coûts de RESA Gaz sont multipliés par trois alors que le nombre d'ETP serait passé de 5 à 4. Ce sont les autres coûts (frais de huissier) qui ont explosé passant 64 k€ à 1.029 k€ !

Les coûts des GRD mixtes (électricité et gaz confondus) relatifs au recouvrement augmentent de 448k€ en 2013 en raison de l'augmentation du nombre d'ETP et du coût du call center suite à l'accroissement des appels de la clientèle.

2.2.1.5. Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec le Service Régional de Médiation ou, auparavant, avec des membres de la CWaPE relativement au suivi des réclamations et plaintes introduites par les clients, les GRD ont mis en place un service de gestion des plaintes ou, le cas échéant (pour les GRD de plus petite taille), dédié une personne au traitement de ces dossiers.

Cette gestion des dossiers de plaintes entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel (traitement courrier, impression de document, ...).

Ainsi, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2012 et 2011, les coûts relatifs à la gestion des plaintes par les GRD sont les suivants:

Coûts du service gestion des plaintes								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 23.180	€ 643	€ 23.823	0,32		€ 23.823	€ 19.632	€ 19.797
RESA ELEC	€ 99.144	€ 31.875	€ 131.019	1,00	€ 0	€ 131.019	€ 73.748	€ 80.776
PBE			€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE			€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 608.866	€ 234.434	€ 843.299	5,00	€ 342.366	€ 1.185.665	€ 1.029.555	€ 1.014.995
TOTAL	€ 731.190	€ 266.952	€ 998.141	6,32	€ 342.366	€ 1.340.508	€ 1.122.935	€ 1.115.568
RESA GAZ	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
GRD MIXTES	€ 198.970	€ 73.773	€ 272.742	1,60	€ 9.563	€ 282.306	€ 239.343	€ 224.552
TOTAL	€ 198.970	€ 73.773	€ 272.742	2	€ 9.563	€ 282.306	€ 239.343	€ 224.552

En 2013, tout comme en 2012, les GRD mixtes renseignent, en tant que coûts des OSP, les indemnisations forfaitaires versées par le GRD aux clients en vertu de l'article 25quinquies du décret wallon en cas d'interruption, de non-conformité ou d'irrégularité de la fourniture. Pour l'année 2013, ces indemnisations s'élèvent à 274k€ en électricité et 3k€ en gaz. En outre, le nombre d'ETP affecté à la gestion des plaintes au sein des GRD mixtes augmente de 1.2 ETP en 2013.

La CWaPE tient à préciser qu'elle tient compte de ces éléments de coûts renseignés par les GRD mixtes dans le présent rapport mais qu'il reviendra au régulateur compétent en matière tarifaire de se prononcer sur l'acceptation ou le refus de ces indemnisations au sein des tarifs de distribution.

2.2.1.6. Récapitulatif des coûts du service de gestion clientèle des GRD

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2013 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2012 et 2011 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 568	€ 1.548	€ 34.050	€ 2.862	€ 0	€ 39.027	€ 52.314	€ 38.082
AIESH	€ 0	€ 0	€ 31.402	€ 0	€ 23.823	€ 55.225	€ 45.786	€ 47.592
RESA ELEC	€ 78.612	€ 351.016	€ 2.818.135	€ 524.077	€ 131.019	€ 3.902.859	€ 2.981.118	€ 1.548.496
PBE	€ 0	€ 0	€ 14.603	€ 0	€ 0	€ 14.603	€ 11.542	€ 22.572
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 23.714	€ 57.610	€ 0	€ 0	€ 81.324	€ 38.335	€ 144.478
GRD MIXTES	€ 0	€ 532.189	€ 4.380.863	€ 3.763.637	€ 1.185.665	€ 9.862.353	€ 9.339.212	€ 10.043.363
TOTAL	€ 79.180	€ 908.467	€ 7.336.662	€ 4.290.576	€ 1.340.508	€ 13.955.391	€ 12.468.307	€ 11.844.583
RESA GAZ	€ 123.059	€ 85.565	€ 1.633.902	€ 1.521.684	ND	€ 3.364.210	€ 2.898.206	€ 1.454.800
GRD MIXTES	€ 0	€ 209.848	€ 1.617.161	€ 1.521.518	€ 282.306	€ 3.630.832	€ 3.693.325	€ 4.014.793
TOTAL	€ 123.059	€ 295.413	€ 3.251.063	€ 3.043.202	€ 282.306	€ 6.995.042	€ 6.591.531	€ 5.469.593
TOTAL ED + GD	€ 202.239	€ 1.203.880	€ 10.587.724	€ 7.333.777	€ 1.622.814	€ 20.950.434	€ 19.059.838	€ 17.314.176

De l'analyse du tableau, il ressort que les coûts relatifs au service clientèle de l'AIESH et de la PBE progressent légèrement alors que ceux de l'AIEG sont en diminution.

Les coûts de la Régie de Wavre augmentent nettement par rapport à 2012 en raison de l'accroissement des coûts du service clientèle et des coûts relatifs aux infrastructures informatiques.

Les coûts des GRD mixtes électricité augmentent de 523 k€ suite à la croissance des coûts du service clientèle et du service recouvrement alors même que les coûts liés aux applications informatiques sont en diminution. L'origine de l'accroissement des coûts des services clientèle et recouvrement est notamment à trouver dans la hausse des coûts du call-center (contacts clientèle en hausse). Par contre pour les GRD Mixtes Gaz les coûts diminuent très légèrement au global.

Les coûts de RESA Electricité (+ 921 k€) et Gaz (+ 466 k€) progressent de manière importante en raison d'une croissance des coûts du service clientèle (en électricité) et des coûts du service recouvrement (en électricité et en gaz).

Au global, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 11,9 % en électricité (+ 1.487 k€) et de 6,1 % en gaz (+ 404 k€) par rapport aux coûts de l'année 2012.

2.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD

En vertu de la législation wallonne, les GRD alimentent tant des clients protégés (comme fournisseur social) que des clients non protégés (comme fournisseur temporaire ou X).

Les coûts relatifs à la fourniture d'énergie sont constitués des éléments suivants:

- les coûts relatifs aux procédures d'achat (section 2.2.2.1)
- les coûts d'achat d'énergie (section 2.2.2.2)
- les coûts de transport et de distribution (section 2.2.2.3)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 2.2.2.4)

Les recettes relatives à la fourniture d'énergie sont composées des deux éléments suivants:

- les recettes issues de la vente d'énergie aux clients protégés et clients sous fournisseur X (section 2.2.2.5)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 2.2.2.6)

2.2.2.1. Les coûts des procédures d'achat d'énergie

Pour pouvoir assurer l'alimentation des clients, les GRD doivent procéder à des achats d'électricité et/ou de gaz. Ces achats nécessitent la réalisation de marchés générateurs de coûts tant pour leur préparation que pour leur adjudication et leur suivi. A nouveau, pour un grand nombre de GRD et notamment ceux de taille relativement réduite, aucun coût n'est renseigné soit parce qu'il est tout à fait marginal, soit parce qu'il est difficilement identifiable.

Dans le cas de la PBE, il apparaît que l'achat d'énergie pour fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X fait partie du contrat pour l'achat d'énergie pour compensation des pertes de réseau. Le contrat concerne un « achat commun » avec les autres GRD purs flamands, la procédure d'achat ayant été menée par Infrax. Dans ce cadre, la PBE n'a communiqué aucun coût imputable à la procédure d'achat d'énergie.

Les GRD RESA électricité et RESA gaz n'identifient plus ces coûts de manière détaillée.

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, les coûts relatifs à la procédure d'achat d'énergie s'élèvent respectivement à:

Coûts des procédures d'achat d'énergie			
	2013	2012	2011
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 2.000
PBE	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 47.949	€ 47.055	€ 46.178
TOTAL	€ 47.949	€ 47.055	€ 48.178
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 14.035	€ 13.774	€ 13.517
TOTAL	€ 14.035	€ 13.774	€ 13.517

2.2.2.2. Les coûts d'achat de l'énergie par le GRD

Outre les coûts liés à la procédure, il apparaît que les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, du délai requis pour la passation du marché après le dépôt des offres ainsi que du volume d'énergie acquis bien que des différences sensibles existent pour des volumes pourtant relativement limités.

De manière générale, les GRD négocient un seul marché pour les achats d'énergie pour la compensation des pertes réseau et l'alimentation des clients protégés et sous fournisseur X ce qui leur permet d'obtenir un prix unitaire plus intéressant étant donné les volumes importants nécessaires pour la compensation des pertes en réseau.

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2013, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie					
	Quantité (MWh)	Coût 2013 (€ totaux)	Prix 2013 (€/MWh)	Prix 2012 (€/MWh)	Prix 2011 (€/MWh)
AIEG	1.718	€ 109.721	€ 64	€ 64	€ 63
AIESH	867	€ 52.793	€ 61	€ 70	€ 68
RESA ELEC	42.766	€ 2.487.272	€ 58	€ 67	€ 53
PBE	635	€ 42.922	€ 68	€ 56	€ 46
REGIE DE WAVRE	0	€ 19.812		€ 58	€ 60
GRD MIXTES	78.505	€ 4.677.467	€ 60	€ 60	€ 50
TOTAL	124.491	€ 7.389.987	€ 59	€ 62	€ 51
RESA GAZ	205.788	€ 6.248.334	€ 30	€ 38	€ 29
GRD MIXTES	151.814	€ 5.445.851	€ 36	€ 34	€ 38
TOTAL	357.602	€ 11.694.185	€ 33	€ 36	€ 33

De manière générale, pour l'électricité, les conditions de marché étaient en moyenne plus favorables en 2013 (prix d'achat moyen de 59 €/MWh) que pour l'année 2012 (prix d'achat moyen de 62 €/MWh).

Pour le gaz, le prix moyen 2013 diminue par rapport à 2012 et s'établit à 33 €/MWh contre 36€/MWh en 2012.

En électricité, le volume total acheté en 2013 diminue (de 131 GWh en 2012 à 124 GWh en 2013 ou - 5,3%) tandis que pour le gaz, le volume acheté progresse légèrement pour passer de 351 GWh en 2012 à 357 GWh en 2013, soit une augmentation de 1,7%.

2.2.2.3. Les coûts de transport et de distribution

Afin de pouvoir évaluer les coûts des GRD pour la fourniture aux clients protégés ou aux clients alimentés sous fournisseur X, les GRD ont communiqué les coûts de transport et de distribution relatifs aux volumes concernés.

La structure des coûts de distribution fait apparaître des différences sensibles entre les GRD comme il ressort du tableau suivant:

Coûts de distribution et transport					
	Quantité (MWh)	Coût 2013 (€ totaux)	Coût 2013 (€/MWh)	Coût 2012 (€/MWh)	Coût 2011 (€/MWh)
AIEG	1.718	€ 118.662	€ 69	€ 56	€ 64
AIESH	867	€ 81.998	€ 95	€ 88	€ 92
RESA ELEC	42.766	€ 3.017.012	€ 71	€ 91	€ 70
PBE	635	NC	NC	NC	€ 95
REGIE DE WAVRE	329	€ 37.361	€ 114	€ 57	€ 69
GRD MIXTES	78.505	€ 7.621.252	€ 97	€ 84	€ 85
TOTAL	124.491	€ 10.876.284	€ 87	€ 85	€ 80
RESA GAZ	205.788	€ 4.054.465	€ 20	€ 20	€ 13
GRD MIXTES	151.814	€ 2.589.185	€ 17	€ 15	€ 16
TOTAL	357.602	€ 6.643.650	€ 19	€ 18	€ 14

En électricité, le coût moyen facturé au titre de « timbre poste » en 2013 est plus élevé comparativement à l'année 2012 en raison principalement de l'augmentation des tarifs de transport.

En gaz, les coûts de distribution et de transport progressent nettement en 2013 par rapport à 2012.

2.2.2.4. Les coûts d'achat des certificats verts

En tant que fournisseur social et fournisseur X, les GRD sont tenus de transmettre à la CWaPE un nombre de certificats verts correspondant au quota qui leur est imposé. Ce quota s'élevait à 19,4% pour l'année 2013.

Pour l'année 2012, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondants aux volumes vendus aux clients sociaux et aux clients du fournisseur X en 2013 ainsi que le coût afférent:

Coûts d'acquisition des certificats verts				
	2013		2012	
	Nombre de CV achetés	Coût 2013	Nombre de CV achetés	Coût 2012
AIEG	248	€ 18.250	164	€ 13.940
AIESH	167	€ 11.188	135	€ 11.657
RESA ELEC	8.116	€ 527.519	5.511	€ 478.330
PBE	0	€ 0	0	€ 0
REGIE DE WAVRE	-	-	-	-
GRD MIXTES	15.328	€ 1.422.597	14.668	€ 1.428.687
TOTAL	23.859	€ 1.979.554	20.478	€ 1.932.613

La régie de Wavre dispose d'une réserve de CV acquis avant la libéralisation. Elle ne procède dès lors à aucun achat de CV.

2.2.2.5. Le prix de vente de l'énergie par le GRD

Dès lors que l'on envisage la vente d'énergie, il convient de différencier les clients protégés des clients alimentés sous fournisseur X en raison de la différence de tarif appliqué.

- Les clients protégés

A fin 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à:

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2013	au 31/12		
		2013	2012	2011
AIEG	330	321	322	306
AIESH	299	296	301	237
RESA ELEC	7.190	7.631	7.268	6.924
PBE	107	109	108	107
REGIE DE WAVRE	95	100	89	81
GRD MIXTES	16.025	17.237	15.519	13.746
TOTAL	24.045	25.694	23.607	21.401
RESA GAZ	8.122	8.262	7.867	6.055
GRD MIXTES	7.132	7.782	6.798	5.956
TOTAL	15.254	16.044	14.665	12.011

Le tableau ci-dessus montre que le nombre de clients protégés alimentés par les GRD est en constante augmentation auprès de l'ensemble des GRD.

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les six mois par la CREG. Au niveau de l'électricité, ce sont trois tarifs distincts qui sont définis, à savoir le tarif normal, bihoraire et exclusif de nuit. Par contre, pour le gaz, un tarif unique est défini.

En outre, une surcharge spécifique, appelée surcharge clients protégés, est appliquée sur l'ensemble des clients dans le but d'alimenter un fonds. Ce fonds permet d'indemniser les GRD pour la fourniture des clients protégés fédéraux au tarif social en leur ristournant la différence entre le prix de vente (soit le tarif social qui est un tarif all-in intégrant l'énergie et le timbre poste) et les coûts d'achat (soit le prix d'achat de l'énergie comprenant le coût d'acquisition des certificats verts plus le timbre poste).

Par contre, l'alimentation de clients protégés régionaux au tarif social par le GRD est une obligation de service public imposée à ce dernier. Aussi, la différence entre le tarif social appliqué aux clients concernés et le coût d'alimentation (soit le coût d'achat énergie, le timbre poste et le coût d'achat des CV) représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution à défaut de fonds spécifique créé à cet effet.

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients protégés pour l'année 2013 comparativement aux années 2011 et 2012 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients protégés						
	2013		2012		2011	
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Quantité (MWh)	Montants facturés	Quantité (MWh)	Montants facturés
AIEG	1.397	€ 155.358	1.411	€ 193.032	1.438	€ 167.779
AIESH	847	€ 115.406	853	€ 115.896	846	€ 109.001
RESA ELEC	28.095	€ 3.480.115	28.773	€ 3.434.073	27.873	€ 3.497.168
PBE	495	€ 51.523	435	€ 46.724	409	€ 89.499
REGIE DE WAVRE	329	€ 45.279	302	€ 40.669	312	€ 27.101
GRD MIXTES	58.484	€ 5.741.709	57.513	€ 7.443.302	45.091	€ 5.905.979
TOTAL	89.646	€ 9.589.390	89.287	€ 11.273.697	75.969	€ 9.796.527
RESA GAZ	136.762	€ 5.128.835	116.849	€ 4.466.409	96.613	€ 3.015.757
GRD MIXTES	112.373	€ 4.225.885	108.861	€ 4.088.442	74.169	€ 2.530.414
TOTAL	249.135	€ 9.354.720	225.710	€ 8.554.851	170.782	€ 5.546.171

(Les chiffres transmis par les GRD mixtes ne reprennent pas les chiffres « TECTEO » - Ville de Liège pour l'année 2013.)

- Les clients alimentés par le fournisseur X

Tel que prévu actuellement par la législation en vigueur, les GRD sont amenés à alimenter temporairement un certain nombre de clients dans des situations particulières. Les situations visées sont notamment un placement tardif d'un compteur à budget, un déménagement problématique non résolu au terme du délai imparti ou une coupure qui n'a pu être réalisée dans les temps faute d'accès aux installations.

A fin 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, le nombre de clients alimentés par les GRD au titre de fournisseur X s'élevait à:

Nombre de clients sous fournisseur X alimentés				
	en moyenne sur l'année 2013	au 31/12		
	2013	2013	2012	2011
AIEG	0	9	13	24
AIESH	2	2	1	1
RESA ELEC	2.436	2.102	2.710	2.485
PBE	57	40	17	57
REGIE DE WAVRE	0	0	0	0
GRD MIXTES	4.849	4.379	5.807	9.656
TOTAL	7.344	6.532	8.548	12.223
RESA GAZ	5.280	5.494	4.705	5.097
GRD MIXTES	2.631	4.144	1.810	3.287
TOTAL	7.911	9.638	6.515	8.384

Le tableau ci-dessus montre que le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en 2013 est globalement en diminution en électricité par rapport à l'année 2012, suite notamment, aux efforts des GRD en termes de placement des compteurs à budget et en termes de coupures. La diminution observée est plus marquée auprès des GRD mixtes (tant en électricité) que chez RESA.

La situation est totalement différente en gaz en raison des problèmes rencontrés par les GRD en ce qui concerne les compteurs à budget (suspension de la pose en raison d'éventuels problèmes de sécurité et souci dans la fourniture de compteurs de la part du fabricant). Ces problèmes ont eu pour conséquence une forte augmentation de nombre de clients alimentés par le fournisseur X.

Le tarif appliqué aux consommations des clients concernés est le tarif appelé «prix maxima pour la fourniture d'électricité/ de gaz par les GRD aux clients non protégés». Il est défini tous les 6 mois selon les modalités reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1er juin 2004 (Electricité) et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz).

La méthode de calcul du tarif, telle que décrite ci-dessous, est celle qui était d'application en 2012, laquelle n'intègre pas «les règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié» reprises dans la décision de la CREG du 16 mai 2013.

La détermination des «prix maxima» suit la méthode décrite ci-dessous:

- Détermination des fournisseurs de référence, soit ceux représentant individuellement au minimum 3 % des points d'accès et dont la part totale représente plus de 90 % du total des points d'accès;
- Détermination du produit tarifaire retenu pour chaque fournisseur de référence, soit le produit avec le prix le plus élevé (TVAC);
- Détermination d'un tarif moyen pondéré (pour la partie énergie) sur base des parts de marché des fournisseurs de référence et du produit tarifaire retenu pour chacun d'eux;
- Détermination du prix maximum à appliquer qui correspond au tarif moyen pondéré des fournisseurs de référence pour autant qu'il soit supérieur au prix d'achat. Dans le cas contraire c'est le prix d'achat du GRD qui sera appliqué.

Les prix d'achat de l'énergie diffèrent entre GRD de même que les parts de marché des fournisseurs sur le territoire de chaque GRD de sorte que les prix maxima varieront de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2013, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas de la Régie de Wavre), soit très peu de clients dans ce cas (AIESH).

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2013 comparativement aux années 2011 et 2012 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X						
	2013		2012		2011	
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Quantité (MWh)	Montants facturés	Quantité (MWh)	Montants facturés
AIEG	95	€ 0	175	€ 9.379	242	€ 5.238
AIESH	4	€ 789	1	€ 122	1	€ 147
RESA ELEC	11.507	€ 1.969.690	11.942	€ 2.178.502	14.488	€ 2.921.149
PBE	140	€ 14.627	157	€ 16.812	206	€ 45.076
REGIE DE WAVRE	0	€ 0	0	€ 0	68	€ 8.601
GRD MIXTES	20.021	€ 6.026.887	36.566	€ 6.929.459	42.024	€ 6.910.697
TOTAL	31.768	€ 8.011.994	48.841	€ 9.134.273	57.029	€ 9.890.908
RESA GAZ	72.531	€ 4.471.608	73.762	€ 5.258.028	110.718	€ 4.148.805
GRD MIXTES	39.442	€ 2.431.922	49.626	€ 3.444.884	54.847	€ 4.433.281
TOTAL	111.973	€ 6.903.530	123.388	€ 8.702.912	165.565	€ 8.582.086

2.2.2.6. Les créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social

En contrepartie de l'alimentation de clients protégés fédéraux au tarif social, les GRD introduisent auprès de la CREG une demande de compensation. Il est à noter que le fonds permettant de rembourser les GRD pour l'octroi du tarif social aux clients concernés est alimenté au travers de la cotisation fédérale via la surcharge «clients protégés». Toutefois l'évaluation du coût net de l'alimentation de clients protégés par le GRD, OSP définie au niveau régional, se doit de tenir compte du montant de cette compensation.

Les montants renseignés ci-dessous correspondent aux créances introduites par les GRD auprès de la CREG relativement à la fourniture aux clients protégés durant l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2013	2012	2011
AIEG	€ 17.249	€ 68.087	€ 62.509
AIESH	€ 21.944	€ 36.407	€ 44.932
RESA ELEC	€ 618.256	€ 2.733.044	€ 1.089.933
PBE	€ 4.750	€ 20.899	€ 44.737
REGIE DE WAVRE	€ 7.289	€ 11.469	€ 11.339
GRD MIXTES	€ 626.177	€ 763.586	€ 1.254.855
TOTAL	€ 1.295.666	€ 3.633.493	€ 2.508.305
RESA GAZ	€ 1.550.001	€ 809.359	€ 1.104.418
GRD MIXTES	€ 642.167	€ 688.935	€ 1.151.166
TOTAL	€ 2.192.168	€ 1.498.294	€ 2.255.584

L'évolution à la baisse des montants de la compensation provient de la révision des règles de calcul pour l'année 2012 comparativement à l'année 2011. Ainsi, conformément à «l'Arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux et les règles d'intervention pour leur prise en charge», la compensation pour application du tarif social est désormais déterminée sur base de la différence entre le «prix de référence» et le tarif social facturé aux clients protégés résidentiels. La composante énergie de référence correspond à la moyenne arithmétique des composantes «énergie» du tarif commercial le plus bas de chaque fournisseur, après retrait des deux valeurs extrêmes.

Jusque l'année 2011, la compensation était calculée sur base de la différence entre le tarif social et le prix maximum (tarif applicable par le fournisseur X), ce dernier étant bien supérieur au prix de référence introduit par l'Arrêté royal susmentionné.

Il apparaît toutefois que pour RESA GAZ, le montant de la compensation pour octroi du tarif social a fortement augmenté en 2013 comparativement à 2012, probablement en raison de la récupération d'une créance du passé.

2.2.2.7. Les coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie

Sur base des différents éléments développés ci-dessus, les coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie par le GRD aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X peuvent être approchés.

Dans un premier temps, seuls les coûts associés à la fourniture sont pris en considération, ce indépendamment des recettes générées par la fourniture (soit les ventes aux clients protégés et sous fournisseur X), en ce compris la compensation pour fourniture au tarif social de clients protégés. Les coûts liés à la fourniture comprennent quatre éléments que sont les coûts des procédures d'achat, les coûts d'achat d'énergie, les coûts d'achat de certificats verts et les coûts de transport et de distribution.

Ainsi, comme présenté dans le tableau repris ci-dessous, les **coûts liés à la fourniture** correspondent à la somme des quatre éléments précités:

Récapitulatif des coûts liés à la fourniture d'énergie par le GRD							
	Procédure d'achat	Achat énergie	Distribution et transport	Achats CV	Total coûts 2013	Total coûts 2012	Total coûts 2011
AIEG	€ 0	€ 109.721	€ 118.662	€ 18.250	€ 246.633	€ 234.191	€ 233.375
AIESH	€ 0	€ 52.793	€ 81.998	€ 11.188	€ 145.979	€ 151.703	€ 143.358
RESA ELEC	€ 0	€ 2.487.272	€ 3.017.012	€ 527.519	€ 6.031.803	€ 5.801.324	€ 5.548.733
PBE	€ 0	€ 42.922	NC	€ 0	€ 42.922	€ 33.311	€ 86.928
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 19.812	€ 37.361	-	€ 57.172	€ 34.327	€ 29.050
GRD MIXTES	€ 47.949	€ 4.677.467	€ 7.621.252	€ 1.422.597	€ 13.769.266	€ 15.056.798	€ 12.944.036
TOTAL ED	€ 47.949	€ 7.389.987	€ 10.876.284	€ 1.979.554	€ 20.293.775	€ 21.311.655	€ 18.985.479
RESA GAZ	€ 0	€ 6.248.334	€ 4.054.465	NA	€ 10.302.799	€ 11.128.369	€ 8.733.577
GRD MIXTES	€ 14.035	€ 5.445.851	€ 2.589.185	NA	€ 8.049.071	€ 7.727.677	€ 6.923.457
TOTAL GD	€ 14.035	€ 11.694.185	€ 6.643.650	NA	€ 18.351.870	€ 18.856.046	€ 15.657.034
TOTAL ED + GD	€ 61.985	€ 19.084.172	€ 17.519.934	N/A	€ 38.645.645	€ 40.167.700	€ 34.642.513

Les **recettes liées à la fourniture d'énergie** aux clients protégés ou alimentés sous fournisseur X visent tant le chiffre d'affaires réalisé au travers de la vente d'énergie au tarif social et/ou aux prix maxima que la compensation pour octroi du tarif social aux clients protégés. Ces deux éléments sont repris dans le tableau ci-dessous:

Récapitulatif des recettes liées à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Montants facturés	Compensation CREG	Total recettes 2013	Total recettes 2012	Total recettes 2011
AIEG	€ 155.358	€ 17.249	€ 172.607	€ 270.499	€ 235.526
AIESH	€ 116.195	€ 21.944	€ 138.139	€ 152.424	€ 154.080
RESA ELEC	€ 5.449.805	€ 618.256	€ 6.068.061	€ 8.345.619	€ 7.508.250
PBE	€ 66.150	€ 4.750	€ 70.901	€ 84.435	€ 179.312
REGIE DE WAVRE	€ 45.279	€ 7.289	€ 52.568	€ 52.138	€ 47.041
GRD MIXTES	€ 11.768.597	€ 626.177	€ 12.394.773	€ 15.136.348	€ 14.071.531
TOTAL	€ 17.601.384	€ 1.295.666	€ 18.897.049	€ 24.041.463	€ 22.195.740
RESA GAZ	€ 9.600.443	€ 1.550.001	€ 11.150.444	€ 10.533.796	€ 8.268.980
GRD MIXTES	€ 6.657.807	€ 642.167	€ 7.299.974	€ 8.222.260	€ 8.114.861
TOTAL	€ 16.258.250	€ 2.192.168	€ 18.450.418	€ 18.756.056	€ 16.383.841

In fine et compte tenu des éléments développés ci-dessus, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD peuvent être évalués, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2013	Recettes 2013	Coûts nets 2013	Coûts nets 2012	Coûts nets 2011
AIEG	€ 246.633	€ 172.607	€ 74.026	-€ 36.307	-€ 2.151
AIESH	€ 145.979	€ 138.139	€ 7.840	-€ 721	-€ 10.722
RESA ELEC	€ 6.031.803	€ 6.068.061	-€ 36.258	-€ 2.544.295	-€ 1.959.517
PBE	€ 42.922	€ 70.901	-€ 27.979	-€ 51.124	-€ 92.384
REGIE DE WAVRE	€ 57.172	€ 52.568	€ 4.604	-€ 17.811	-€ 17.991
GRD MIXTES	€ 13.769.266	€ 12.394.773	€ 1.374.493	-€ 79.550	-€ 1.127.495
TOTAL	€ 20.293.775	€ 18.897.049	€ 1.396.726	-€ 2.729.809	-€ 3.210.261
RESA GAZ	€ 10.302.799	€ 11.150.444	-€ 847.645	€ 594.573	€ 464.597
GRD MIXTES	€ 8.049.071	€ 7.299.974	€ 749.098	-€ 494.584	-€ 1.191.403
TOTAL	€ 18.351.870	€ 18.450.418	-€ 98.547	€ 99.989	-€ 726.806

En électricité, la diminution des coûts est plus que compensée par une réduction encore plus importante des recettes (essentiellement dans le chef des GRD Mixtes – leurs chiffres n'intègrent plus les chiffres de Tecteo – ville de Liège) ce qui conduit au final à une augmentation des coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie (+ 1.397 k€). En gaz, les coûts nets n'ont que peu évolué (- 98 k€) même si des évolutions très différentes ont été constatées entre RESA GAZ et les GRD Mixtes.

2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales relative à la fourniture d'énergie

Les GRD détiennent des créances relatives à la fourniture d'énergie envers les clients protégés et les clients alimentés sous fournisseur X (avec ou sans compteur à budget). Ces créances peuvent s'avérer difficiles à récupérer (on parle alors de créances douteuses). Chaque année, sur base du solde des créances douteuses échues et d'un pourcentage spécifique à chaque GRD, le GRD calcule le montant de la provision comptable «réductions de valeur» nécessaire pour se prémunir du risque de non paiement. Cette provision est actée au bilan du GRD.

En fonction de la provision déjà constituée l'année précédente au bilan, le GRD «ajuste» (à la hausse = dotation/à la baisse = reprise) la provision afin que son bilan reflète le montant nécessaire calculé sur base du solde des créances au 31/12. Cet «ajustement» de la provision engendre une écriture comptable qui affecte le résultat du GRD. En effet, la dotation annuelle à la provision «réductions de valeur» constitue une charge pour le GRD tandis qu'une reprise de provision constitue un produit.

Le tableau ci-dessous présente les provisions «réductions de valeur» enregistrées au bilan et les dotations annuelles enregistrées en compte de résultat pour les années 2010 à 2013.

Créances et réductions de valeurs sur créances - clients protégés et sous fournisseurs X								
	Provision réductions de valeur (bilan)				Dotation annuelle RDV (P&L)			
	2013	2012	2011	2010	2013	2012	2011	2010
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 11.466.139	€ 10.499.000	€ 10.937.864	€ 5.605.325	€ 964.056	-€ 652.938	€ 5.332.539	€ 4.101.759
PBE	€ 22.768	€ 19.555	€ 0	€ 0	€ 6.686	€ 3.885		
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 996	€ 0	€ 0	€ 0	€ 996	€ 0
GRD MIXTES	€ 17.692.782	€ 19.640.691	€ 15.994.715	€ 12.928.000	€ 1.676.626	-€ 404.998	€ 3.066.713	€ 9.574.000
TOTAL ED	€ 29.181.689	€ 30.159.245	€ 26.933.574	€ 18.533.325	€ 2.647.368	-€ 1.054.051	€ 8.400.248	€ 13.675.759
RESA GAZ	€ 15.310.227	€ 13.106.082	€ 10.260.596	€ 8.264.108	€ 2.204.145	€ 3.021.447	€ 1.996.488	€ 1.550.298
GRD MIXTES	€ 11.043.918	€ 11.445.638	€ 10.931.327	€ 10.094.600	€ 304.953	-€ 1.812.480	€ 836.700	€ 5.201.100
TOTAL GD	€ 26.354.145	€ 24.551.720	€ 21.191.923	€ 18.358.708	€ 2.509.098	€ 1.208.967	€ 2.833.188	€ 6.751.398
TOTAL ED + GD	€ 55.535.834	€ 54.710.965	€ 48.125.498	€ 36.892.033	€ 5.156.466	€ 154.916	€ 11.233.436	€ 20.427.157

Au 31/12/2013, les créances (clients protégés et fournisseur X) étaient provisionnées à concurrence de 54 % ou 29.181.689€ en électricité et à concurrence de 64 % ou 26.354.145€ en gaz.

Il apparaît également que la provision bilantaire des GRD ne cesse de croître au fil des ans. Par contre, on remarque que la dotation annuelle actée par les GRD en 2013 (soit 5.156 k€) est répartie à la hausse en 2013 après une « pause » durant l'année 2012.

En électricité, les chiffres des GRD Mixtes de 2013 à la différence de ceux de 2012 n'intègrent plus les chiffres de TECTEO-ville de liège. Il conviendra de tenir compte de cette réalité pour juger de l'évolution du montant des provisions réductions de valeur.

2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD

Le tableau repris ci-après a pour finalité de présenter de manière synthétique l'ensemble des coûts imputables à l'obligation de service public «gestion de la clientèle propre» du GRD.

Cette présentation reprend, d'une part, les données relatives aux coûts de fonctionnement du service clientèle, d'autre part, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD et enfin les réductions de valeurs sur les créances irrécouvrables liées à la fourniture actées par le GRD au terme de l'exercice.

Ainsi, pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante:

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre										
	Coûts du service clientèle			Coûts nets de fourniture			Dotation réductions de valeur			Total
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	
AIEG	€ 39.027	€ 52.314	€ 38.082	€ 74.026	-€ 36.307	-€ 2.151	€ 0	€ 0	€ 0	€ 113.053
AIESH	€ 55.225	€ 45.786	€ 47.592	€ 7.840	-€ 721	-€ 10.722	€ 0	€ 0	€ 0	€ 63.065
RESA ELEC	€ 3.902.859	€ 2.981.118	€ 1.548.496	-€ 36.258	-€ 2.544.295	-€ 1.959.517	€ 964.056	-€ 652.938	€ 5.332.539	€ 4.830.657
PBE	€ 14.603	€ 11.542	€ 22.572	-€ 27.979	-€ 51.124	-€ 92.384	€ 6.686	€ 3.885	€ 0	-€ 6.690
REGIE DE WAVRE	€ 81.324	€ 38.335	€ 144.478	€ 4.604	-€ 17.811	-€ 17.991	€ 0	€ 0	€ 996	€ 85.929
GRD MIXTES	€ 9.862.353	€ 9.339.212	€ 10.043.363	€ 1.374.493	-€ 79.550	-€ 1.127.495	€ 1.676.626	-€ 404.998	€ 3.066.713	€ 12.913.472
TOTAL	€ 13.955.391	€ 12.468.307	€ 11.844.583	€ 1.396.726	-€ 2.729.809	-€ 3.210.261	€ 2.647.368	-€ 1.054.051	€ 8.400.248	€ 17.999.485
RESA GAZ	€ 3.364.210	€ 2.898.206	€ 1.454.800	-€ 847.645	€ 594.573	€ 464.597	€ 2.204.145	€ 3.021.447	€ 1.996.488	€ 4.720.710
GRD MIXTES	€ 3.630.832	€ 3.693.325	€ 4.014.793	€ 749.098	-€ 494.584	-€ 1.191.403	€ 304.953	-€ 1.812.480	€ 836.700	€ 4.684.883
TOTAL	€ 6.995.042	€ 6.591.531	€ 5.469.593	-€ 98.547	€ 99.989	-€ 726.806	€ 2.509.098	€ 1.208.967	€ 2.833.188	€ 9.405.593
TOTAL ED+GD	€ 20.950.434	€ 19.059.838	€ 17.314.176	€ 1.298.178	-€ 2.629.819	-€ 3.937.067	€ 5.156.466	€ 154.916	€ 11.233.436	€ 27.405.078

En électricité, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre que l'augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (+1.487 k€), la hausse des coûts nets de fourniture (+4.126 k€) et la nette hausse des dotations «réductions de valeur» (+3.701 k€) entraîne une augmentation importante des coûts totaux (+9.315 k€ soit 107%) en 2013 par rapport à 2012.

En gaz, la hausse des coûts totaux en 2013 est plus limitée (+1.505 k€ soit 19%) suite à la croissance des coûts du service clientèle (+403 k€), à la légère diminution des coûts nets de fourniture (-198 k€) et à l'augmentation des dotations «réductions de valeur» (+1.300 k€).

Ces coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (en distinguant les coûts de la gestion de la clientèle propre des GRD, les coûts nets relatifs à la fourniture et les réductions de valeur), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par client alimenté à fin 2013 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants:

Coût moyen (par client alimenté) de la gestion de la clientèle propre du GRD							
		2013				2012	2011
		Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	330	€ 118	€ 224	€ 0	€ 343	€ 48	€ 109
AIESH	298	€ 185	€ 26	€ 0	€ 212	€ 149	€ 155
RESA ELEC	9.733	€ 401	-€ 4	€ 99	€ 496	-€ 22	€ 523
PBE	149	€ 98	-€ 188	€ 45	-€ 45	-€ 286	-€ 340
REGIE DE WAVRE	100	€ 813	€ 46	€ 0	€ 859	€ 231	€ 1.574
GRD MIXTES	21.616	€ 456	€ 64	€ 78	€ 597	€ 415	€ 513
TOTAL	32.226	€ 433	€ 43	€ 82	€ 559	€ 270	€ 508
RESA GAZ	13.756	€ 245	-€ 62	€ 160	€ 343	€ 518	€ 351
GRD MIXTES	11.926	€ 304	€ 63	€ 26	€ 393	€ 161	€ 420
TOTAL	23.165	€ 302	-€ 4	€ 108	€ 406	€ 373	€ 389

Ces coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (en distinguant les coûts de la gestion de la clientèle propre des GRD, les coûts nets relatifs à la fourniture et les réductions de valeur), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), donnent les résultats suivants:

Coût moyen (par MWh) de la gestion de la clientèle propre du GRD							
		2013				2012	2011
		Coût moyen (€/MWh)				Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
	Nombre total de MWh	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	118.000	€ 0,33	€ 0,63	€ 0,00	€ 0,96	€ 0,14	€ 0,32
AIESH	92.991	€ 0,59	€ 0,08	€ 0,00	€ 0,68	€ 0,48	€ 0,41
RESA ELEC	1.947.959	€ 2,00	-€ 0,02	€ 0,49	€ 2,48	-€ 0,13	€ 2,83
PBE	74.018	€ 0,20	-€ 0,38	€ 0,09	-€ 0,09	-€ 0,48	-€ 0,95
REGIE DE WAVRE	94.214	€ 0,86	€ 0,05	€ 0,00	€ 0,91	€ 0,22	€ 1,31
GRD MIXTES	6.151.685	€ 1,60	€ 0,22	€ 0,27	€ 2,10	€ 1,45	€ 1,87
TOTAL	8.478.866	€ 1,65	€ 0,16	€ 0,31	€ 2,12	€ 1,07	€ 2,00
RESA GAZ	4.960.405	€ 0,68	-€ 0,17	€ 0,44	€ 0,95	€ 1,47	€ 0,83
GRD MIXTES	9.942.346	€ 0,37	€ 0,08	€ 0,03	€ 0,47	€ 0,16	€ 0,39
TOTAL	14.902.751	€ 0,47	-€ 0,01	€ 0,17	€ 0,63	€ 0,60	€ 0,54

2.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL

Les deux premières sections du rapport ont abordé les obligations de service public à caractère social à charge des GRD, à savoir, l'activité compteurs à budget, l'activité de gestion de la clientèle propre et les autres coûts liés à ces OSP dites «sociales».

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées au GRD en 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSB CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
AIEG	€ 227.701	€ 179.960	€ 138.828	€ 113.053	€ 16.006	€ 35.931	€ 340.754	€ 195.966	€ 174.759
AIESH	€ 350.346	€ 313.969	€ 230.686	€ 63.065	€ 45.065	€ 36.870	€ 413.411	€ 359.034	€ 267.556
RESA ELEC	€ 3.265.658	€ 2.566.094	€ 3.312.249	€ 4.830.657	-€ 216.115	€ 4.921.518	€ 8.096.315	€ 2.349.979	€ 8.233.767
PBE	€ 187.214	€ 167.267	€ 133.243	-€ 6.690	-€ 35.697	-€ 69.812	€ 180.524	€ 131.570	€ 63.431
REGIE DE WAVRE	€ 291.387	€ 150.149	€ 143.073	€ 85.929	€ 20.524	€ 127.483	€ 377.316	€ 170.673	€ 270.556
GRD MIXTES	€ 25.781.669	€ 20.315.354	€ 17.730.476	€ 12.913.472	€ 8.854.664	€ 11.982.581	€ 38.695.141	€ 29.170.018	€ 29.713.057
TOTAL	€ 30.103.976	€ 23.692.793	€ 21.688.555	€ 17.999.485	€ 8.684.447	€ 17.034.571	€ 48.103.461	€ 32.377.240	€ 38.723.126
RESA GAZ	€ 1.534.669	€ 1.282.861	€ 1.298.402	€ 4.720.710	€ 6.514.226	€ 3.915.885	€ 6.255.379	€ 7.797.087	€ 5.214.287
GRD MIXTES	€ 12.145.363	€ 9.639.711	€ 9.429.389	€ 4.684.883	€ 1.386.262	€ 3.660.089	€ 16.830.245	€ 11.025.973	€ 13.089.478
TOTAL	€ 13.680.032	€ 10.922.572	€ 10.727.791	€ 9.405.593	€ 7.900.488	€ 7.575.974	€ 23.085.624	€ 18.823.060	€ 18.303.765
TOTAL ED + GD	€ 43.784.007	€ 34.615.365	€ 32.416.346	€ 27.405.078	€ 16.584.935	€ 24.610.545	€ 71.189.085	€ 51.200.299	€ 57.026.891

Au total, en électricité, le coût des OSP à caractère social augmente en 2013 de 15.726 k€ soit de 49% par l'effet conjoint de l'augmentation des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+6.411 k€) et de l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 9.315 k€).

En gaz, la hausse du coût des OSP à caractère social est de 4.262 k€ soit de 23% et résulte de la hausse des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+2.757 k€) et de l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 1.505 k€).

Ces coûts, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis), donnent les résultats suivants:

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social par les GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)							
	Nombre total de MWh	OSB CàB	OSP Gestion clientèle	Total 2013	Total 2012	% variation 2013/2012	Total 2011
AIEG	118.000	€ 1,93	€ 0,96	€ 2,89	€ 1,72	68%	€ 1,55
AIESH	92.991	€ 3,77	€ 0,68	€ 4,45	€ 3,86	15%	€ 2,98
RESA ELEC	1.947.959	€ 1,68	€ 2,48	€ 4,16	€ 1,42	192%	€ 4,73
PBE	74.018	€ 2,53	-€ 0,09	€ 2,44	€ 1,76	39%	€ 0,87
REGIE DE WAVRE	94.214	€ 3,09	€ 0,91	€ 4,00	€ 1,86	116%	€ 2,78
GRD MIXTES	6.151.685	€ 4,19	€ 2,10	€ 6,29	€ 4,76	32%	€ 4,64
TOTAL	8.478.866	€ 3,55	€ 2,12	€ 5,67	€ 3,97	43%	€ 4,55
RESA GAZ	4.960.405	€ 0,31	€ 0,95	€ 1,26	€ 1,75	-28%	€ 1,11
GRD MIXTES	9.942.346	€ 1,22	€ 0,47	€ 1,69	€ 1,27	33%	€ 1,41
TOTAL	14.902.751	€ 0,92	€ 0,63	€ 1,55	€ 1,44	8%	€ 1,31

3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (MOZA) ainsi que les situations de fin de contrat (EOC).

3.1. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD

Conformément à l'article 22 bis de l'AGW OSP électricité et l'article 23 bis de l'AGW OSP Gaz, les GRD sont tenus, le cas échéant, de mettre en place une procédure de régularisation pour les situations de déménagements problématiques qui leur sont soumises par les fournisseurs.

Une fois le «MOZA» introduit par le fournisseur et accepté par le GRD, ce dernier effectue successivement les étapes suivantes afin de régulariser la situation du point de fourniture:

- Envoi d'un courrier à l'habitant et/ou au propriétaire l'invitant à informer son fournisseur de son déménagement ou à conclure un contrat avec le fournisseur de son choix;
- À défaut de réaction dans les 10 jours ouvrables à dater de l'envoi du courrier, le GRD se rend sur place afin de faire signer un formulaire de régularisation au client;
- En l'absence de l'habitant, une seconde visite est programmée au plus tôt 15 jours après la première;
- En cas d'échec de la procédure ou en cas de refus du client de compléter le formulaire de régularisation, le GRD peut procéder à l'interruption de l'alimentation sur le point de fourniture.

L'application de cette procédure entraîne une série de coûts dans le chef des GRD tant au niveau des agents mobilisés que des applications informatiques nécessaires.

En effet, des tâches administratives et/ou techniques doivent être réalisées et notamment (informations communiquées par les GRD mixtes):

- Au niveau d'Access & transit, l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (switch annulant le MOZA, formulaire de régularisation entraînant un switch, absence de régularisation et transfert vers le fournisseur X dans l'attente d'une coupure si une régularisation n'a pu avoir lieu dans les 30 jours qui suivent le lancement du Moza, envoi du premier courrier à l'URD ainsi qu'au propriétaire, introduction d'une demande éventuelle au cadastre);
- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs): réception et traitement des demandes de MOZA, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation complétés par les clients;
- Au niveau des agents techniques : procède aux visites sur place dans le cadre de la procédure de régularisation et aux éventuelles coupures sur place.
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X: gestion de la coupure au finish avec en parallèle enquête téléphonique pour sensibiliser les occupants, facturation des consommations sous fournisseur X.

Suite à la gestion des nombreux déménagements problématiques, les GRD procèdent à la coupure de l'alimentation dans un certain nombre de cas. Toutefois, à défaut de base légale permettant aux GRD de facturer des frais de coupure suite à l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.¹

¹ Contrairement à ce qui est prévu dans l'AGW OSP dans le cadre du placement d'un compteur à budget et de la possibilité de facturer les frais relatifs à l'interruption de fourniture en cas de refus de placement de la part du client, la législation est muette dans le cadre d'un déménagement problématique (MOZA) quant à la facturation de frais de coupure suite à l'échec de la procédure de régularisation.

Pour l'année 2013 et comparativement aux années 2011 et 2012, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2013 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,06	€ 7.481	€ 0	€ 7.481	€ 0	€ 0	€ 0	€ 7.481	€ 6.980	€ 6.650
AIESH	0,38	€ 27.550	€ 2.161	€ 29.711	€ 0	€ 0	€ 0	€ 29.711	€ 15.846	€ 15.036
RESA ELEC	3,00	€ 471.788	€ 390.641	€ 862.429	€ 0	€ 1.461	€ 163.137	€ 1.027.027	€ 690.608	€ 648.547
PBE	0,00	€ 13.230	€ 0	€ 13.230	€ 0	€ 2.769	€ 0	€ 15.999	€ 11.371	€ 11.371
REGIE DE WAVRE	0,27	€ 16.434	€ 12.035	€ 28.470	€ 0	€ 30.474	€ 0	€ 58.944	€ 33.025	€ 31.686
GRD MIXTES	27,70	€ 2.279.952	€ 896.621	€ 3.176.574	€ 261.682	€ 11.038	€ 63.862	€ 3.513.156	€ 3.670.817	€ 2.790.717
TOTAL	31,41	€ 2.816.436	€ 1.301.459	€ 4.117.895	€ 261.682	€ 45.742	€ 226.999	€ 4.652.318	€ 4.428.649	€ 3.504.007
RESA GAZ	2,00	€ 128.533	€ 32.069	€ 160.602	€ 0	€ 0	€ 30.548	€ 191.150	€ 134.505	€ 117.685
GRD MIXTES	8,30	€ 692.684	€ 263.772	€ 956.456	€ 96.379	€ 3.607	€ 20.869	€ 1.077.312	€ 1.129.018	€ 781.354
TOTAL	10,30	€ 821.217	€ 295.841	€ 1.117.058	€ 96.379	€ 3.607	€ 51.417	€ 1.268.462	€ 1.263.523	€ 899.039

Il est constaté auprès des GRD mixtes que le nombre de demandes de MOZA et le nombre de coupures suite à un MOZA sont en légère diminution en 2013 ce qui entraîne une réduction du nombre d'ETP affecté à la gestion des déménagements problématiques et des coûts correspondants. Par contre, pour RESA électricité, le nombre de demandes de MOZA et de coupures sont en croissance. La croissance de l'activité « MOZA » conjuguée à une meilleure identification des coûts associés conduit à un accroissement des coûts. Le poste « autres coûts » de RESA Electricité comprend les frais liés aux coupures, les frais postaux, une quote-part des coûts du call-center et du printshop.

Aussi, le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2013 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2013	Coût moyen 2013 par MOZA	Coût moyen 2012 par MOZA	Coût moyen 2011 par MOZA
AIEG	423	€ 7.481	€ 17,7	€ 16,2	€ 14,9
AIESH	352	€ 29.711	€ 84,4	€ 36,0	€ 38,4
RESA ELEC	8.810	€ 1.027.027	€ 116,6	€ 93,3	€ 96,9
PBE	210	€ 15.999	€ 76,2	€ 61,8	€ 61,8
REGIE DE WAVRE	651	€ 58.944	€ 90,5	€ 54,6	€ 49,7
GRD MIXTES	30.469	€ 3.513.156	€ 115,3	€ 114,0	€ 89,5
TOTAL	40.915	€ 4.652.318	€ 113,7	€ 107,3	€ 88,6
RESA GAZ	7.103	€ 191.150	€ 26,9	€ 21,7	€ 21,0
GRD MIXTES	11.312	€ 1.077.312	€ 95,2	€ 93,5	€ 65,7
TOTAL	18.415	€ 1.268.462	€ 68,9	€ 69,1	€ 51,4

3.2. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD

Les dispositions légales en la matière sont reprises aux articles 10, 22 et 37 bis de l'AGW OSP électricité et aux articles 10, 23 et 40 bis de l'AGW OSP Gaz. Ces dispositions visent tant les clients résidentiels que les clients non résidentiels.

Tout d'abord, le fournisseur est tenu d'informer le GRD de la date de cessation de tout contrat de fourniture. Ensuite et en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour le code EAN concerné à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent, le GRD procède sans délai à la coupure de l'alimentation. Toutefois, le GRD est tenu d'alimenter pendant la période hivernale de non coupure le client résidentiel non protégé dont le contrat est arrivé à échéance ou a été résilié durant cette même période et qui n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur au terme du contrat ou du délai de résiliation. La gestion de telles situations de fins de contrat impliquent des coûts pour les GRD.

En effet, des tâches administratives et/ou techniques doivent être réalisées et notamment (informations communiquées par les GRD mixtes):

- Au niveau d'Access & transit, gestion de l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (soit annulation de la demande de fin de contrat, soit changement de fournisseur après fin de contrat, soit encore transfert vers fournisseur X), envoi de deux courriers à l'URD, vérification régulière de l'absence de switch annulant le scénario;

- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs): réception et traitement des demandes de fin de contrat, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation éventuels;
- Au niveau des agents techniques: procéder aux visites sur place en vue de couper l'alimentation;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X: gestion de la coupure au finish et de la facturation des consommations sous fournisseur X.

Pour l'année 2013, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants:

Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2013 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 142	€ 0	€ 142	€ 0	€ 0	€ 223	€ 365	€ 427	€ 87
AIESH	0,16	€ 11.965	€ 1.493	€ 13.458	€ 0	€ 0	€ 0	€ 13.458	€ 8.683	€ 8.558
RESA ELEC	0,00	€ 28.307	€ 9.101	€ 37.408	€ 0	€ 88	€ 9.788	€ 47.284	€ 41.437	€ 53.519
PBE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	2,80	€ 286.432	€ 108.245	€ 394.678	€ 2.874	€ 5.813	€ 15.066	€ 418.432	€ 361.449	€ 455.410
TOTAL	2,96	326.846,17	118.839,71	€ 445.686	2.874,23	5.901,45	25.077,03	€ 479.539	€ 411.996	€ 517.575
RESA GAZ	0,00	€ 89.757	€ 22.394	€ 112.151	€ 0	€ 0	€ 30.548	€ 142.699	€ 102.979	€ 118.366
GRD MIXTES	0,90	€ 92.567	€ 32.338	€ 124.905	€ 0	€ 1.900	€ 4.924	€ 131.728	€ 116.215	€ 147.428
TOTAL	0,90	182.323,95	54.732,07	€ 237.056	0,00	1.899,76	35.471,52	€ 274.427	€ 219.194	€ 265.795

L'augmentation constatée provient de la croissance des coûts relatifs à la gestion des fins de contrat auprès des GRD Mixtes (électricité et gaz) et de ceux de RESA GAZ.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2013 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2013	Coût moyen 2013 par EOC	Coût moyen 2012 par EOC
AIEG	30	€ 365	€ 12	€ 12
AIESH	132	€ 13.458	€ 102	€ 62
RESA ELEC	452	€ 47.284	€ 105	€ 92
PBE	0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	1.848	€ 418.432	€ 226	€ 189
TOTAL	2.462	€ 479.539	€ 195	€ 162
RESA GAZ	NC	€ 142.699	NC	€ 705
GRD MIXTES	495	€ 131.728	€ 266	€ 233
TOTAL	495	€ 274.427	€ 554	€ 340

3.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ »

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la gestion des déménagements problématiques et des fins de contrat peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP "fonctionnement de marché"					
	MOZA	EOC	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 7.481	€ 365	€ 7.846	€ 7.407	€ 6.737
AIESH	€ 29.711	€ 13.458	€ 43.170	€ 24.529	€ 23.595
RESA ELEC	€ 1.027.027	€ 47.284	€ 1.074.311	€ 732.045	€ 702.066
PBE	€ 15.999	€ 0	€ 15.999	€ 11.371	€ 11.371
REGIE DE WAVRE	€ 58.944	€ 0	€ 58.944	€ 33.025	€ 31.686
GRD MIXTES	€ 3.513.156	€ 418.432	€ 3.931.588	€ 4.032.266	€ 3.246.127
TOTAL	€ 4.652.318	€ 479.539	€ 5.131.857	€ 4.840.644	€ 4.021.582
RESA GAZ	€ 191.150	€ 142.699	€ 333.849	€ 237.484	€ 236.051
GRD MIXTES	€ 1.077.312	€ 131.728	€ 1.209.041	€ 1.245.233	€ 928.783
TOTAL	€ 1.268.462	€ 274.427	€ 1.542.890	€ 1.482.717	€ 1.164.834
TOTAL ED + GD	€ 5.920.780	€ 753.966	€ 6.674.746	€ 6.323.361	€ 5.186.416

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» progressent en 2013 par rapport à l'année 2012, essentiellement en raison de l'accroissement des coûts pour la gestion des déménagements problématiques.

4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES

La présente section vise à analyser les coûts relatifs à la sensibilisation et à l'information à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables conformément aux dispositions de l'article 24octies et 25bis de l'AGW OSP électricité et l'article 29bis de l'AGW gaz. Plus particulièrement, ont été étudié les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents relatifs à l'utilisation rationnelle de l'énergie ainsi que les coûts du GRD relatifs à l'octroi de primes et, enfin, les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité.

4.1. LES COÛTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS

Parmi ces coûts, on retrouve ceux liés à l'impression et à la diffusion de triptyques ou de tout document déterminé par le Ministre en charge de l'énergie, conformément aux dispositions reprises dans les AGW OSP électricité et gaz.

En 2013, les GRD mixtes n'ont imputé aucun coût dans cette rubrique, les coûts afférents à l'impression des documents relatifs aux «cartes gaz et à la période hivernale» étant désormais repris dans les coûts du «printshop» du service clientèle.

4.2. LES COÛTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES

Les GRD sont également tenus, en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables, d'octroyer toute prime visant à favoriser l'URE ou le recours aux énergies renouvelables (Article 25 bis 2° de l'AGW OSP électricité – article 29 bis 2° de l'AGW OSP gaz).

Le traitement administratif des demandes de primes implique notamment la réalisation des tâches suivantes conformément à la procédure décrite à l'article 91 de l'arrêté ministériel du 20 décembre 2007 relatif aux modalités et à la procédure d'octroi des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie:

- Envoyer un accusé de réception au client dans les 8 jours de la réception de la demande;
- Analyser la demande sur base de critères définis et signaler l'octroi de la prime dans les délais impartis;
- Éditer mensuellement un fichier reprenant les différents dossiers et fournir certaines informations;
- Veiller à l'exécution des paiements à destination des demandeurs;
- Envoyer les déclarations de créances relatives aux primes payées.

Globalement pour l'année 2013, et comparativement aux années 2011 et 2012, les coûts relatifs au processus d'octroi de primes « URE » par les GRD se sont élevés à:

Coûts relatifs à l'octroi de primes						
	Nombre d'ETP	Coûts de personnel	Autres coûts	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.635
PBE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0,01	€ 1.155	€ 0	€ 1.155	€ 1.232	€ 739
GRD MIXTES	0,10	€ 10.600	€ 7.316	€ 17.916	€ 10.475	€ 169.941
TOTAL	0,11	€ 11.755	7.315,89	€ 19.071	€ 11.707	€ 173.315
RESA GAZ	0,00	€ 302.157	€ 0	€ 302.157	€ 225.483	€ 144.411
GRD MIXTES	3,60	€ 407.939	€ 284.154	€ 692.092	€ 402.286	€ 280.037
TOTAL	3,60	€ 710.096	284.153,66	€ 994.249	€ 627.769	€ 424.448

Ces coûts répartis sur le nombre de dossiers traités, donnent les résultats suivants:

Coût moyen par dossier relatif à l'octroi de primes								
	2013			2012			2011	
	Nombre de dossiers	Coûts totaux	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers	Coûts totaux	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers	Coût moyen par dossier
AIEG	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0
AIESH	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0
RESA ELEC	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	46	€ 2.635
PBE	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0
REGIE DE WAVRE	1	€ 1.155	€ 1.155	3	€ 1.232	€ 411	0	€ 739
GRD MIXTES	81	€ 17.916	€ 221	107	€ 10.475	€ 98	178	€ 169.941
TOTAL	82	€ 19.071	€ 233	110	€ 11.707	€ 106	224	€ 173.315
RESA GAZ	5.484	€ 302.157	€ 55	2.154	€ 225.483	€ 105	2.997	€ 144.411
GRD MIXTES	5.670	€ 692.092	€ 122	6.583	€ 402.286	€ 61	6.865	€ 280.037
TOTAL	11.154	€ 994.249	€ 89	8.737	€ 627.769	€ 72	9.862	€ 424.448

4.3. LES COÛTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE

Selon l'article 24 octies de l'AGW OSP électricité «le GRD reçoit les demandes préalables d'octroi de certificats de garantie d'origine, de certificats verts et/ou de labels de garantie d'origine relatives aux installations de panneaux solaires photovoltaïques d'une puissance nette développable inférieure ou égale à 10 Kw. Le GRD est chargé d'instruire ces demandes conformément à la procédure établie par la CWaPE.»

Par conséquent, les GRD électricité ont mis en place à partir d'octobre 2010 un «guichet unique» chargé de:

- la gestion des demandes préalables d'octroi,
- l'enregistrement dans la base de données de la CWaPE des informations nécessaires à la certification de l'installation de production,
- du suivi des modifications afférentes à l'installation telles que déclarées par le producteur et leur mise à jour dans la base de données de la CWaPE.

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relève davantage du traitement des demandes de raccordement (accord de mise en service) que de l'obligation de service public relative au «guichet unique». L'activité «guichet unique» consiste essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE (notamment en vue de l'octroi des certificats verts). En pratique, les deux activités sont tellement imbriquées qu'il est difficile pour les GRD d'identifier le seul coût imputable à l'activité «guichet unique» d'autant plus qu'au sein des petits GRD purs que sont l'AIEG, l'AIESH, la PBE et la Régie de Wavre c'est la même personne qui se charge du traitement du dossier dans sa totalité.

Les coûts renseignés ci-après par les GRD mixtes et RESA électricité concernent uniquement les coûts relatifs au traitement des dossiers guichet unique hors traitement pour l'accord de mise en service.

Ces coûts relatifs au guichet unique sont principalement constitués de coûts de personnel et s'élèvent à:

Coûts relatifs au guichet unique								
	Nombre d'ETP	Coûts de personnel	Autres coûts	Total 2013	Nbre de dossiers 2013	Coût moyen par dossier	Total 2012	Total 2011
AIEG	1,11	€ 47.773	€ 446	€ 48.219	372	€ 130	€ 91.699	€ 51.077
AIESH	1,47	€ 108.138	€ 0	€ 108.138	290	€ 373	€ 105.673	€ 56.250
RESA ELEC	5,0	€ 387.407	€ 0	€ 387.407	6.606	€ 59	€ 308.494	€ 228.905
PBE	1,00	€ 100.800	€ 0	€ 100.800	332	€ 304	€ 98.880	€ 49.440
REGIE DE WAVRE	0,23	€ 60.558	€ 0	€ 60.558	NC	NC	€ 57.690	€ 20.927
GRD MIXTES	12,50	€ 1.422.146	€ 0	€ 1.422.146	25.059	€ 57	€ 1.912.287	€ 309.277
TOTAL	21,31	€ 2.126.822	€ 446	€ 2.127.269	32.659	€ 65	€ 2.574.723	€ 715.876

Les coûts de l'année 2013 sont moins importants que ceux de l'année 2012 en raison d'une diminution sensible du nombre de dossiers traités dans le courant de l'année 2013.

4.4. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, soit essentiellement l'impression et la diffusion de documents ainsi que l'octroi de primes et la gestion du guichet unique, peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts imputés à la sensibilisation à l'URE, au recours aux énergies renouvelables ainsi qu'à la mise en place du guichet unique						
	Impression et diffusion docs	Octroi de primes	Guichet unique	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 0	€ 0	€ 48.219	€ 48.219	€ 91.699	€ 51.077
AIESH	€ 0	€ 0	€ 108.138	€ 108.138	€ 105.673	€ 56.250
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 387.407	€ 387.407	€ 308.494	€ 231.540
PBE	€ 0	€ 0	€ 100.800	€ 100.800	€ 98.880	€ 49.440
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 1.155	€ 60.558	€ 61.714	€ 58.922	€ 21.666
GRD MIXTES	€ 0	€ 17.916	€ 1.422.146	€ 1.440.062	€ 1.922.762	€ 479.218
TOTAL	€ 0	€ 19.071	€ 2.127.269	€ 2.146.340	€ 2.586.430	€ 889.191
RESA GAZ	€ 0	€ 302.157		€ 302.157	€ 225.483	€ 144.411
GRD MIXTES	€ 0	€ 692.092		€ 692.092	€ 402.286	€ 281.084
TOTAL	€ 0	€ 994.249		€ 994.249	€ 627.769	€ 425.495
TOTAL ED + GD	€ 0	€ 1.013.320	€ 2.127.269	€ 3.140.589	€ 3.214.199	€ 1.314.686

5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN TERMES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

5.1. LES COÛTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT

Le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz dispose en son article 32 §1^{er} 4 b que le gestionnaire de réseau gaz est tenu au titre d'obligation de service public de «procéder gratuitement au raccordement pour tout client résidentiel dont les installations sont situées à 8 mètres au plus de la canalisation principale du réseau de distribution».

Contrairement à d'autres obligations de service public imposées aux GRD, celle relative au raccordement standard gratuit n'impose pas aux GRD des prestations complémentaires par rapport à «leur métier de base» car ils auraient de toute façon dû procéder à des raccordements standards au réseau de gaz naturel au bénéfice de la clientèle résidentielle. Là où l'obligation de service public introduit un changement, c'est non pas dans la hauteur des coûts générés par les prestations nécessaires au raccordement mais bien dans la répercussion du coût sur la clientèle.

Ainsi, la partie des coûts correspondant à la définition du «raccordement standard gratuit» telle que reprise à l'article 32 §1^{er} 4 b du décret susmentionné sera mutualisée sur l'ensemble de la clientèle basse pression (tarifs T1 à T3) au titre d'obligation de service public au lieu d'être facturée au client concerné. D'ailleurs, l'article 16 alinéa 2 de l'AGW OSP gaz précise à ce titre que *«seul le coût de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau est à charge du client»*.

Dans le cadre du raccordement de l'installation du client résidentiel au réseau, les GRD ont recours tant à de la main-d'œuvre interne (cas de RESA Electricité-Resa Gaz) qu'à de la main-d'œuvre externe (cas de l'ensemble des GRD mixtes). Outre les coûts de main-d'œuvre, des coûts relatifs aux matières et au petit matériel sont également à prendre en compte.

A l'instar du placement des compteurs à budget, les montants relatifs au raccordement standard sont investis (et amortis sur une durée de 33 ans au rythme de 3% par an) de manière à en répartir la charge sur la durée de vie économique de l'actif, à savoir le raccordement. De même, s'agissant d'investissements sur le réseau, le GRD se voit rémunéré au travers de l'octroi d'une marge équitable relative aux montants investis.

Une difficulté est toutefois apparue dans la détermination du montant à imputer à l'obligation de service public «raccordement standard gratuit» puisqu'il semble qu'il n'existe pas, à ce jour, de distinction dans la comptabilité des GRD entre les montants investis au titre de «branchement basse pression» (soit l'ensemble des coûts indépendamment du fait qu'ils soient ou non facturés aux clients) et les montants relatifs à la seule partie du raccordement éligible au titre de «raccordement standard gratuit».

A défaut, les coûts relatifs au «raccordement standard gratuit» ont été approchés en appliquant un pourcentage (soit la part des raccordements standards dans le total des raccordements basse pression) au total des montants investis dans le cadre des raccordements basse pression 2013. Les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 91 % pour RESA Gaz et à 78 % pour les GRD mixtes.

Cette estimation des coûts imputables au «raccordement standard gratuit» ne permet toutefois pas d'isoler les coûts de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau (coûts restant à charge du client). Néanmoins, aux dires des GRD, les dossiers pour lesquels le raccordement standard doit être complété (distance supérieure à 8 mètres par rapport à la canalisation principale) sont peu fréquents.

Aussi, les coûts relatifs aux raccordements standards gratuits imputables à l'OSP ont été estimés pour l'année 2013 aux montants suivants:

Coûts 2013 relatifs au raccordement standard gratuit							
	Investissements RSG -2013	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2013 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2013-RSG	Coût annuel OSP 2012-RSG
RESA GAZ	€ 9.268.802	3.783	€ 2.450	€ 2.566.922	€ 3.931.961	€ 6.498.883	€ 4.960.681
GRD MIXTES	€ 7.762.165	6.668	€ 1.164	€ 4.648.070	€ 2.989.102	€ 7.637.172	€ 7.382.277
TOTAL	€ 17.030.967	10.451	€ 1.630	€ 7.214.992	€ 6.921.064	€ 14.136.055	€ 12.342.958

L'augmentation du coût annuel tant pour RESA gaz que pour les GRD mixtes s'explique par la croissance de la charge d'amortissement pour l'année 2013.

Ces coûts, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants:

	Nombre total de MWh	Coût moyen 2013 par MWh	Coût moyen 2012 par MWh
RESA GAZ	4.960.405	€ 1,31	€ 1,12
GRD MIXTES	9.942.346	€ 0,77	€ 0,85
TOTAL	14.902.751	€ 0,95	€ 0,94

6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN TERMES D'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public précise en son article 4 §1^{er} les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD:

- Le coût des activités d'entretien de l'éclairage public pour autant que ces activités relèvent de l'entretien préventif ou curatif normal de cet éclairage public;
- Le coût des accessoires tels que les lampes, ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles liés à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public;
- L'annuité de financement du remplacement des armatures de la famille des «vapeurs de mercure basse pression» par des armatures permettant de réaliser des économies d'énergie et de réduire les frais d'entretien;
- La charge d'amortissement et de financement des investissements, notamment les équipements d'écrêtage et de stabilisation, réalisés par les GRD sur les réseaux d'éclairage public, pour autant que la charge précitée soit couverte par une réduction au moins égale des coûts tant en matière d'entretiens qu'en matière de consommations.

En outre la notion d'entretien, clairement définie à l'article 1^{er} 8° de l'AGW susmentionné, vise l'ensemble des actions relatives à l'éclairage public et qui portent sur:

- La gestion générale, l'entretien préventif ou curatif normal, et l'organisation de l'entretien des éléments constitutifs des réseaux d'éclairage communal;
- L'organisation d'un service permettant au GRD d'enregistrer les demandes d'intervention relatives à un éclairage communal défectueux et permettant de disposer à tout moment de l'état d'avancement des actions liées au dépannage;
- L'élaboration et le cas échéant l'attribution de marchés d'adjudication, notamment pour la fourniture d'éléments de l'infrastructure d'éclairage communal indispensables au bon exercice des missions d'entretien;
- La constitution et l'actualisation d'une base patrimoniale de l'éclairage communal, la réalisation d'un cadastre énergétique et d'un audit énergétique.

Ainsi, dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal, les GRD électricité ont fait part pour l'année 2013, comparativement à l'année 2012, des coûts suivants:

	Constitution	Audit énergétique	Entretien		Remplacement	Remplacement	Invest.	Autres	Total	Total
	inventaire	quinquennal	Main-d'œuvre	Matières	"TL"	"HPL"	Dimming	coûts	2013	2012
GRD	€ 0,00	€ 11.833	€ 89.957	€ 28.509,34	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 130.299	€ 175.890
AIEG	€ 0,00	€ 1.200	€ 113.336	€ 58.794	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 173.330	€ 199.072
AIESH	€ 0,00	€ 0	€ 55.197	€ 26.053	€ 0	€ 0	€ 0	€ 9.244	€ 95.835	€ 67.003
GASELWEST	€ 5.340,76	€ 0	€ 290.276	€ 190.322	€ 56.130	€ 0	€ 39.466	€ 179.606	€ 1.135.322	€ 3.456.829
IDEG	€ 379.522,91	€ 0	€ 1.737.624	€ 807.221	€ 1.018.523	€ 0	€ 91.992	€ 418.314	€ 4.516.310	€ 3.592.698
IEH	€ 442.634,99	€ 0	€ 103.299	€ 22.562	€ 23.351	€ 0	€ 8.383	€ 38.033	€ 264.125	€ 533.859
INTEREST	€ 68.496,23	€ 0	€ 277.298	€ 61.900	€ 56.715	€ 0	€ 27.090	€ 123.397	€ 782.313	€ 2.565.652
INTERLUX	€ 235.913,18	€ 0	€ 184.334	€ 18.599	€ 18.435	€ 0	€ 12.288	€ 55.688	€ 401.508	€ 1.251.614
INTERMOSANE	€ 112.164,15	€ 0	€ 169.180	€ 34.332	€ 6.867	€ 0	€ 4.919	€ 22.280	€ 302.363	€ 511.227
INTERMOSANE (Liege)	€ 64.784,72	€ 0	€ 72.033	€ 31.090	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 103.123	€ 116.978
PBE	€ 0,00	€ 0	€ 264.151	€ 87.216	€ 311.205	€ 0	€ 30.774	€ 140.583	€ 1.123.996	€ 2.982.068
SEDILEC	€ 290.067,34	€ 0	€ 22.495	€ 2.812	€ 15.445	€ 0	€ 5.692	€ 25.877	€ 113.453	€ 403.490
SIMOGEL	€ 41.132,53	€ 0	€ 1.066.974	€ 443.912	€ 26.056	€ 0	€ 0	€ 81.952	€ 1.743.078	€ 2.239.403
TECTO	€ 108.169,00	€ 16.015	€ 120.998	€ 35.229	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 156.227	€ 140.957
REGIE DE WAVRE	€ 0,00	€ 0	€ 4.567.152	€ 1.848.550	€ 1.532.728	€ 0	€ 220.605	€ 1.094.974	€ 11.041.282	€ 18.236.740
TOTAL	€ 1.748.226	€ 29.048	€ 4.567.152	€ 1.848.550	€ 1.532.728	€ 0	€ 220.605	€ 1.094.974	€ 11.041.282	€ 18.236.740

Ce sont à nouveau les activités d'entretien préventif et/ou curatif de l'éclairage public qui ont généré la plus grande partie des coûts pour s'établir, pour l'année 2013, à 6,4 Mios EUR, en nette diminution (-20%) par rapport à 2012, se répartissant entre:

- main-d'œuvre: coûts de main-d'œuvre externe ou interne imputables à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public;
- accessoires: concerne tant les lampes remplacées à l'occasion de l'entretien de l'éclairage public que les autres accessoires remplacés à cette même occasion (et notamment ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles et petits câblages internes).

Le remplacement des lampes à l'occasion de la constitution de l'inventaire a impacté sensiblement le taux de défaillance en 2013 et, à fortiori, les coûts d'entretien.

Durant l'année 2013, seuls trois GRD (GASELWEST, IEH, et TECTEO) ont pratiqué un entretien préventif combiné à un entretien curatif. Toutefois, il apparaît que la plupart des GRD semble convaincu par les avantages d'un entretien préventif et qu'ils devraient, à court ou à moyen terme, maintenant qu'ils disposeront tous d'un inventaire permanent de l'éclairage public, recourir à ce type d'entretien. Aussi, la CWaPE attachera une attention toute particulière à l'analyse de la justification économique du choix du type d'entretien retenu.

Le second poste de coûts par ordre d'importance concerne la constitution de la base patrimoniale de l'éclairage public avec des coûts de l'ordre de 1,7 Mios EUR pour l'année 2013 alors qu'ils s'élevaient, pour 2012, à 7,6 Mios EUR. Ce sont essentiellement les GRD Mixtes qui sont responsables de l'évolution à la baisse très importante de ces coûts puisque ces GRD ont terminé la constitution de leur inventaire fin 2012 - début 2013, la majorité des coûts ayant toutefois été imputés sur l'année 2012.

Les coûts imputés au remplacement des armatures de « vapeurs de mercure basse pression » se sont élevés, pour l'année 2013, à 1,5 Mio EUR. Il apparaît que la plupart des GRD particulièrement concernés par la mesure travaillent à la finalisation de projets d'envergure (remplacement de plusieurs centaines de luminaires) dans le respect des conditions imposées par le législateur et à la lumière de la ligne directrice édictée par la CWaPE. Cette ligne directrice, adaptée pour tenir compte de certaines situations spécifiques, a pour objectif, sur base d'hypothèses clairement définies et compte tenu des conditions imposées par le législateur, de déterminer un montant imputable à l'obligation de service public. La concrétisation de plusieurs projets d'importance et la nécessité de finaliser le remplacement des luminaires dans les meilleurs délais a impliqué une augmentation des coûts globaux relatifs au remplacement des armatures de « vapeurs de mercure basse pression » pour l'année 2013. La CWaPE restera par ailleurs attentive à la concrétisation effective de l'ensemble des projets et au respect des délais fermes et raisonnables sur lesquels les GRD se sont engagés ou, le cas échéant, imposés par le régulateur.

Le recours à des équipements d'écrêtage et/ou de stabilisation dans le but de réduire tant les coûts d'entretien que les consommations d'énergie, encouragé par le législateur, n'a pas encore donné lieu à des investissements de la part des GRD. Les coûts renseignés à ce titre (de l'ordre de 0,2 Mio EUR) visent essentiellement des études réalisées par les GRD Mixtes.

Le programme de remplacement des armatures de « vapeurs de mercure haute pression », introduit au travers de l'AGW du 13 septembre 2012 et à finaliser au plus tard pour fin 2018, devraient entraîner dès 2014 voire 2015 une imputation de coûts à l'obligation de service public, cette imputation devrait toutefois être compensée par une réduction égale des frais d'entretien du réseau d'éclairage public communal.

Enfin, le poste « autres coûts » vise tant les prestations administratives en lien avec la réalisation de différents rapports à destination des communes et/ou de la CWaPE, tels que prévu par la législation. Par ailleurs, ces coûts comprennent également les coûts liés au renforcement des équipes des GRD tant dans le cadre de la réalisation de l'audit énergétique (cartographie, classification des voiries, adaptation des bases de données, préparation du contenu des audits énergétiques, ...) que pour ce qui concerne l'agrégation des luminaires qui pourront être installés sur les réseaux d'éclairage public moyennant notamment le respect de critères d'accessibilité pour l'entretien et de performance photométrique.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont diminué de près de 40 % en 2013 par rapport à l'année 2012 essentiellement en raison de la très nette diminution des coûts imputés à la constitution de l'inventaire.

7. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD

7.1. RECAPITULATIF DES COÛTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2013, et comparativement aux années 2011 et 2012, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2013 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 340.754	€ 7.846	€ 48.219		€ 130.299	€ 527.118	€ 470.962	€ 416.565
AIESH	€ 413.411	€ 43.170	€ 108.138		€ 173.330	€ 738.050	€ 688.308	€ 507.282
RESA ELEC	€ 8.096.315	€ 1.074.311	€ 387.407		€ 1.743.078	€ 11.301.111	€ 5.629.921	€ 11.279.974
PBE	€ 180.524	€ 15.999	€ 100.800		€ 103.123	€ 400.447	€ 358.799	€ 206.129
REGIE DE WAVRE	€ 377.316	€ 58.944	€ 61.714		€ 156.227	€ 654.200	€ 403.577	€ 448.428
GRD MIXTES	€ 38.695.141	€ 3.931.588	€ 1.440.062		€ 8.735.224	€ 52.802.015	€ 50.489.487	€ 43.842.295
TOTAL	€ 48.103.461	€ 5.131.857	€ 2.146.340		€ 11.041.282	€ 66.422.940	€ 58.041.054	€ 56.700.672
RESA GAZ	€ 6.255.379	€ 333.849	€ 302.157	€ 6.498.883		€ 13.390.268	€ 13.220.736	€ 11.351.329
GRD MIXTES	€ 16.830.245	€ 1.209.041	€ 692.092	€ 7.637.172		€ 26.368.550	€ 20.055.768	€ 22.379.323
TOTAL	€ 23.085.624	€ 1.542.890	€ 994.249	€ 14.136.055		€ 39.758.818	€ 33.276.504	€ 33.730.652
TOTAL ED + GD	€ 71.189.085	€ 6.674.746	€ 3.140.589	€ 14.136.055	€ 11.041.282	€ 106.181.758	€ 91.317.558	€ 90.431.324

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2013 avec les coûts de l'année 2012 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2012	€ 32.377.240	€ 4.840.644	€ 2.586.430		€ 18.236.740	€ 58.041.054
2013	€ 48.103.461	€ 5.131.857	€ 2.146.340		€ 11.041.282	€ 66.422.940
Variation 2013/2012	€ 15.726.221	€ 291.212	-€ 440.090		-€ 7.195.459	€ 8.381.886

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2012	€ 18.823.060	€ 1.482.717	€ 627.769	€ 12.342.958		€ 33.276.504
2013	€ 23.085.624	€ 1.542.890	€ 994.249	€ 14.136.055		€ 39.758.818
Variation 2013/2012	€ 4.262.565	€ 60.173	€ 366.480	€ 1.793.097		€ 6.482.314

Comme il ressort des tableaux précédents, en électricité, les coûts totaux des OSP progressent en 2013 de plus de 8,3 Mios EUR essentiellement en raison de l'accroissement des coûts imputés aux OSP à caractère social et ce malgré la nette diminution des coûts de l'OSP relative à l'éclairage public communal.

En gaz, les coûts totaux des OSP augmentent de plus de 6 Mio € en raison de la hausse des coûts des OSP à caractère social et des coûts relatifs au raccordement standard.

Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants :

Récapitulatif des coûts des OSP 2013 à charge des GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)									
	Nombre total de MWh	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	118.000	€ 2,89	€ 0,07	€ 0,41		€ 1,10	€ 4,47	€ 4,12	€ 3,70
AIESH	92.991	€ 4,45	€ 0,46	€ 1,16		€ 1,86	€ 7,94	€ 7,40	€ 5,65
RESA ELEC	1.947.959	€ 4,16	€ 0,55	€ 0,20		€ 0,89	€ 5,80	€ 3,41	€ 6,48
PBE	74.018	€ 2,44	€ 0,22	€ 1,36		€ 1,39	€ 5,41	€ 4,79	€ 2,82
REGIE DE WAVRE	94.214	€ 4,00	€ 0,63	€ 0,66		€ 1,66	€ 6,94	€ 4,39	€ 4,60
GRD MIXTES	6.151.685	€ 6,29	€ 0,64	€ 0,23		€ 1,42	€ 8,58	€ 8,24	€ 6,85
TOTAL	8.478.866	€ 5,67	€ 0,61	€ 0,25		€ 1,30	€ 7,83	€ 7,12	€ 6,66
RESA GAZ	4.960.405	€ 1,26	€ 0,07	€ 0,06	€ 1,31		€ 2,70	€ 2,97	€ 2,42
GRD MIXTES	9.942.346	€ 1,69	€ 0,12	€ 0,07	€ 0,77		€ 2,65	€ 2,32	€ 2,41
TOTAL	14.902.751	€ 1,55	€ 0,10	€ 0,07	€ 0,95		€ 2,67	€ 2,54	€ 2,41

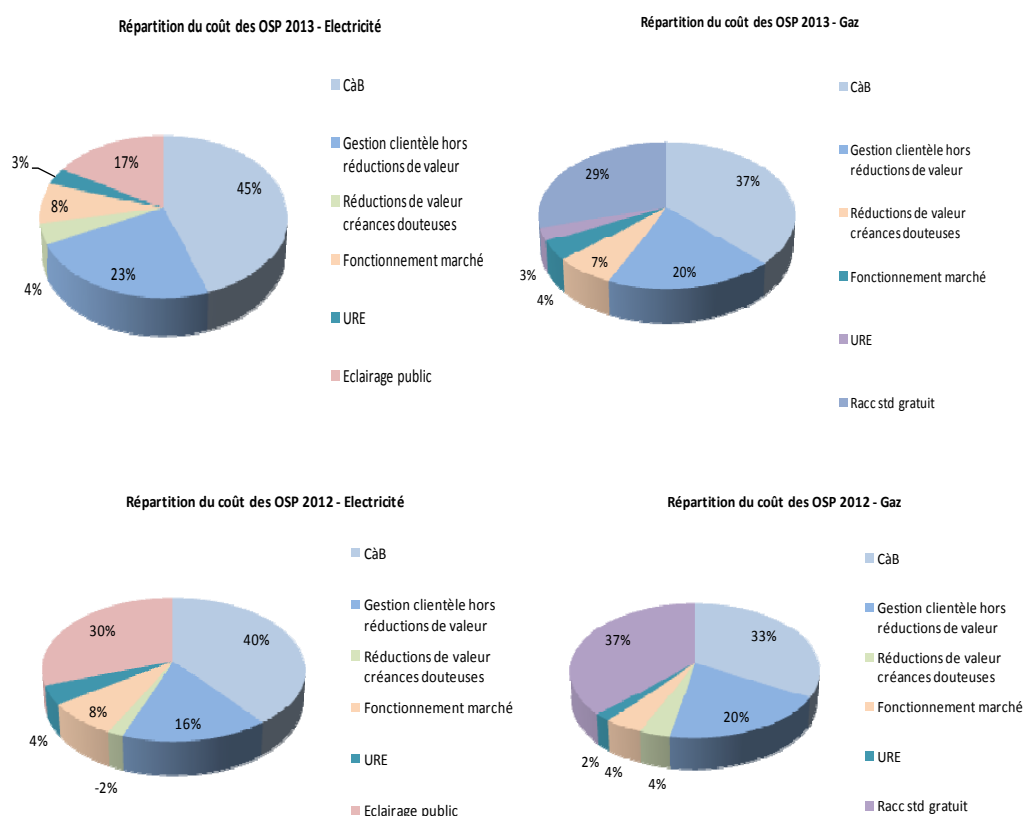
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2013 à **33,2€** soit 4,1% de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **75,2€** soit également 4,6% de sa facture annuelle.

2013		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2013 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2013	% facture annuelle 2013
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,83	€ 33,18	€ 817,47	4,1%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,67	€ 75,22	€ 1.621,90	4,6%
2012		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2012 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2012	% facture annuelle 2012
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,12	€ 30,16	€ 800,24	3,8%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,54	€ 71,53	€ 1.850,20	3,9%
2011		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2011 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2011	% facture annuelle 2011
	Electricité	Dc	3,5	€ 6,66	€ 28,21	€ 771,20	3,7%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,41	€ 67,82	€ 1.653,60	4,1%

7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2013 et 2012 est la suivante:



8. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation du coût des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2013 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes.

La CWaPE attire toutefois l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps et/ou entre GRD, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la mise en place progressive, par les GRD, de clés spécifiques d'imputation des coûts de ces OSP, et par conséquent, qu'une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers des clés d'imputation évoquées ci-avant.

Ce rapport de la CWaPE a mis en avant une évolution contrastée du coût des différentes OSP étudiées. Au final, il en ressort que le coût global a augmenté tant en électricité (+ 8,4 Mio € soit 14%) qu'en gaz (+6,5 Mios € soit 19 %).

Afin de réaliser une analyse détaillée du coût de chacune des obligations de service public, ces dernières ont été réparties entre cinq catégories qui sont les suivantes: les obligations de service public à caractère social, les obligations de service public de fonctionnement de marché, les obligations de service public de sensibilisation à l'URE, les obligations de service public relatives à la protection de l'environnement et enfin l'obligation de service public relative à l'entretien de l'éclairage public communal.

Les obligations de service public à caractère social regroupent tant les compteurs à budget que la gestion de la clientèle propre des GRD.

L'obligation de service public liée au compteur à budget (achat, placement et rechargement) représente en 2013, comme pour les années antérieures, l'OSP la plus importante en termes de coûts pour les GRD avec respectivement **30,2 Mios EUR pour l'électricité et 13,7 Mios EUR pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 27% en électricité (**23,7 Mios EUR en 2012**) et de 25% en gaz (**10,9 Mios EUR en 2012**).

En électricité, l'augmentation des coûts résulte principalement de l'augmentation des réductions de valeur sur créances relatives au placement des compteurs à budget mais également d'un accroissement des coûts relatifs aux entretiens, déplacements inutiles, activations et désactivations ainsi que les coupures et dans une moindre mesure de l'évolution des coûts non investis. En gaz la croissance des coûts provient également de la hausse des réductions de valeur sur créances relatives au placement des compteurs à budget et dans une moindre mesure de l'évolution de la charge d'amortissement, des coûts non investis et des coûts d'entretien et de coupure.

La **gestion de la clientèle alimentée par les GRD** (soit les clients protégés et les clients alimentés temporairement par le fournisseur X) et la fourniture d'énergie à ces mêmes clients génèrent également des coûts significatifs. Ces coûts se sont élevés (hors réductions de valeur sur créances douteuses), pour 2013, à respectivement **15,2 Mios EUR en électricité** (contre 9,8 Mios en 2012 soit une augmentation de 58%) et **6,9 Mios EUR en gaz** (contre 6,7 Mios en 2012 soit une augmentation de 3%).

En électricité, l'augmentation s'explique par une sensible augmentation des coûts du service clientèle mais surtout par la nette croissance des coûts nets de fourniture de l'ensemble des GRD.

Les réductions de valeur sur les créances douteuses des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, représentent un coût très important pour les GRD. Après une année 2012 atypique marquée par de reprises et/ou des corrections de provisions, il est constaté qu'en 2013 les provisions pour réduction de valeur sont réparties à la hausse avec une dotation annuelle respectivement de 2,6 Mios € électricité et de 2,5 Mios € en gaz.

Les coûts relatifs aux **obligations de service public de fonctionnement de marché** et plus particulièrement à la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC) s'élèvent, pour l'année 2013, à respectivement **5,1 Mios pour l'électricité et 1,6 Mios pour le gaz**. Ces coûts sont en légère croissance par rapport à l'année 2012.

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit l'impression et la diffusion de documents, l'octroi des primes et la mise en place du guichet unique, ont engendré, pour l'année 2013, des coûts de l'ordre de **3,1 Mio EUR** (pour l'électricité et le gaz). Ces coûts sont en léger recul par rapport à l'année 2012 (3,2 Mio EUR) principalement en raison de l'évolution à la baisse des coûts du guichet unique.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit**, s'élève, quant à lui, à **14,1 Mios EUR en croissance sensible par rapport à l'année 2012**. Ce coût comprend la charge d'amortissement et la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit.

Enfin, les coûts imputés à l'obligation de service public relative à l'entretien de **l'éclairage public** communal, telle que définie dans l'AGW du 6 novembre 2008, se sont élevés pour l'année 2013 à **11,0 Mios EUR**, en forte baisse par rapport à 2012, année sur laquelle l'essentiel des coûts générés par la finalisation de la constitution de l'inventaire permanent de l'éclairage public communal avaient été imputés.

Cette évaluation des coûts de certaines des obligations de service public imposées aux GRD, notamment pour ce qui est des OSP à caractère social, a permis de juger de l'évolution de ces mêmes coûts dans le temps. Ainsi, ce n'est que sur la base d'une évaluation récurrente du coût des OSP que la CWaPE pourra tant comparer l'efficacité des GRD en termes de gestion de ces coûts, qu'analyser l'efficacité des mesures mises en place au regard de leurs coûts respectifs.

* *
*