

Date du document : 05/03/2020

RAPPORT

CD-20c05-CWaPE-0071

ÉVALUATION POUR L'ANNÉE 2018 DU COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSÉES AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Rendu 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

Table des matières

1.	EXECUTIVE SUMMARY.....	3
2.	RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL.....	4
3.	INTRODUCTION	4
4.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À « CARACTÈRE SOCIAL » À CHARGE DES GRD	6
4.1.	<i>Les compteurs à budget électricité et gaz</i>	6
4.1.1.	Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....	7
4.1.2.	Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz).....	8
4.1.3.	Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »	13
4.1.4.	Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)	16
4.1.5.	Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB.....	20
4.1.6.	Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »	22
4.2.	<i>La gestion de la clientèle propre</i>	24
4.2.1.	Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD	25
4.2.2.	Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD.....	28
4.2.3.	Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie	36
4.2.4.	Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD	38
4.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social</i>	39
5.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » À CHARGE DES GRD	40
5.1.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques</i>	40
5.2.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat</i>	42
5.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »</i>	43
6.	LES COÛTS DE OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION À L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES	44
6.1.	<i>Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents</i>	44
6.2.	<i>Les coûts relatifs au guichet unique</i>	44
6.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables</i>	46
7.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ...	47
7.1.	<i>Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit</i>	47
8.	LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD RELATIF À L'ENTRETIEN ET L'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES INSTALLATIONS D'ÉCLAIRAGE PUBLIC	48
9.	RÉCAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTÉS AUX OSP À CHARGE DES GRD	50
9.1.	<i>Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP</i>	50
9.2.	<i>Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2017 et 2018</i>	51
9.3.	<i>Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type</i>	52
9.4.	<i>Répartition du coût des OSP</i>	53
9.5.	<i>Évolution du coût des OSP depuis 2008</i>	54
10.	CONCLUSION	55

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2018 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **augmentent de 8,9 %** par rapport à l'année 2017 passant de 63,8 Millions € en 2017 à **69,4 Millions €** en 2018 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent de 12,2 %** passant de 46,5 Millions € en 2017 à **52,2 Millions €** en 2018.

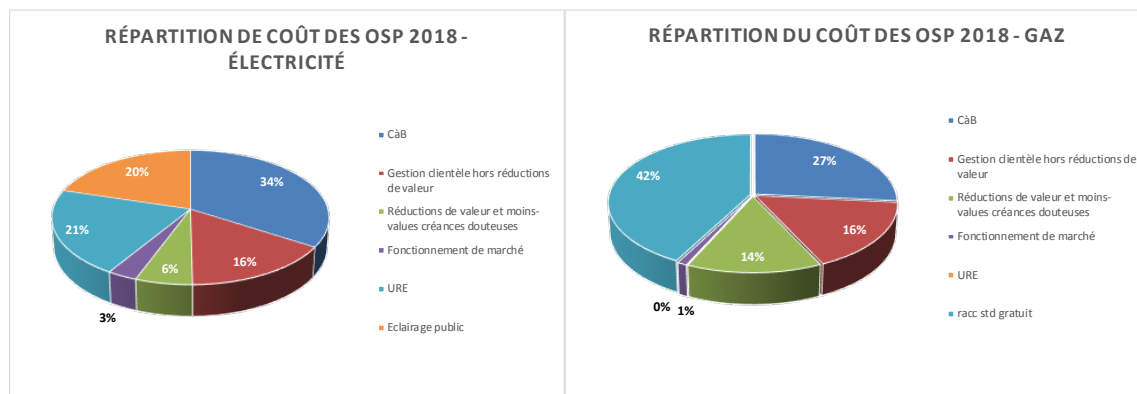
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le coût le plus important pour le GRD en 2018 avec **23,6 Millions €, soit 34% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **15 Millions €, soit 26,6% du coût total des OSP gaz** et donc **troisième OSP en importance pour cette énergie**.

Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent un coût de **15 Millions € en électricité, soit 21,7% du coût total des OSP électricité**. En gaz, les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent **15,7 Millions €, soit 30,2% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **14,1 Millions €, soit 20,3% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **22,5 Millions €, soit 42,3% du coût total des OSP gaz**.

Quant aux 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), ils s'élèvent à **2,16 Millions €** en électricité, soit 3,1% du coût total des OSP électricité et **0,5 Million €** en gaz, soit 1,0% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service public dites « URE » comprenant notamment l'octroi de primes par le GRD, la gestion du guichet unique ainsi que le traitement et versement des primes QualiWatt atteignent **14,5 Millions €** en électricité, soit 20,9% du coût total des OSP électricité.



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 2018 à **37€ TVAC soit 4,0% de sa facture annuelle (926€)¹**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **109€ TVAC soit 7,1% de sa facture annuelle (1536€)²**.

¹ Facture moyenne annuelle en 2018 TVAC

² Facture moyenne annuelle en 2018 TVAC

2. RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL

À travers le présent rapport, la CWaPE ne se prononce pas sur le caractère raisonnable des coûts relatifs aux obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution et sur la possibilité pour les GRD de les répercuter intégralement dans les tarifs de distribution. Cette question fait en effet l'objet d'une analyse spécifique par la CWaPE dans le cadre du contrôle des rapports tarifaires *ex post*, à l'issue duquel une décision est rendue pour chaque GRD.

3. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 §2 5° du décret Électricité et à l'article 36 §2 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 ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse les évolutions observées des 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 2018 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 qu'ORES a transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les secteurs d'ORES (Namur, Hainaut, Est, Luxembourg, Verviers, Brabant wallon et Mouscron).

Les obligations de service public à charge des GRD, telles que décrites dans les décrets susmentionnés ainsi que dans les AGW OSP Électricité 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 (raccordement standard gratuit en gaz);
- l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

Il est à noter que les coûts renseignés par ORES en électricité ne comprennent plus de coûts liés au fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège (IMO1) de RESA étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau a été assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'au 31 décembre 2016. Seuls quelques coûts résiduels avaient été imputés par ORES en 2017.

Par ailleurs, ORES assurait également en 2018, en partie, la gestion opérationnelle de Gaselwest. Dès lors, les coûts renseignés par ORES dans son rapport OSP comprennent également les données relatives à Gaselwest pour la quote-part prestée par ORES pour le compte de Gaselwest.

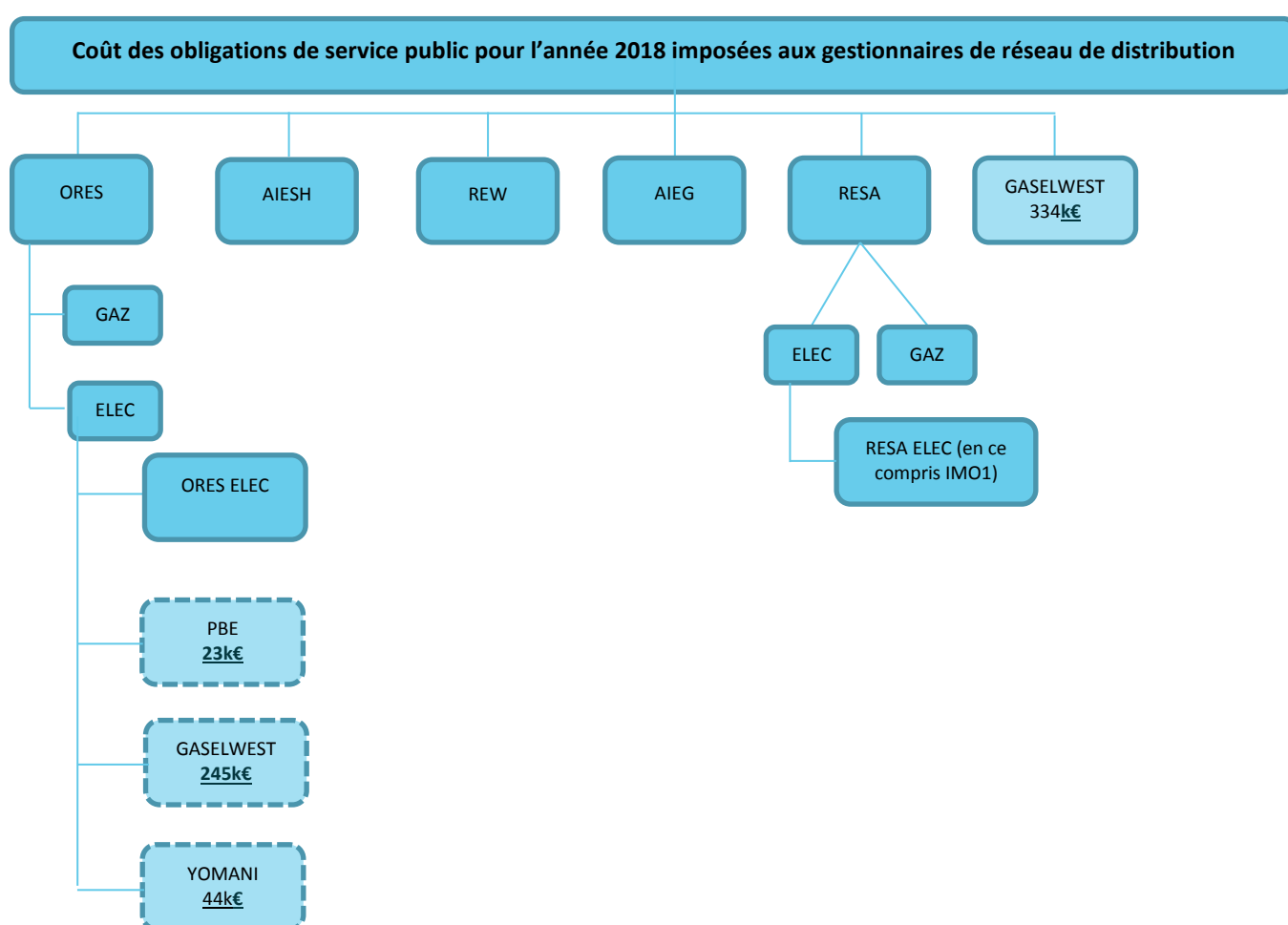
Depuis le 1^{er} janvier 2018, les communes wallonnes de PBE ont été reprises au sein du secteur Brabant Wallon d'ORES, ORES officiant depuis lors comme gestionnaire de réseau de distribution pour les quatre communes concernées. De même, à partir du 1^{er} janvier 2019, les communes wallonnes de Gaselwest ont été reprises au sein du secteur Mouscron d'ORES, ORES officiant depuis lors comme gestionnaire de réseau de distribution pour les communes concernées.

En résumé, pour 2018, les montants suivants sont rapportés dans le rapport OSP d'ORES :

- Les coûts OSP propres aux secteurs d'ORES ;
- La quote-part des OSP de Gaselwest gérés par ORES est de l'ordre de **245k€** en 2018 ;
- La quote-part résiduelle des OSP de PBE gérés par ORES n'est plus que de l'ordre de **23 k€** en 2018, ORES ayant assuré la gestion opérationnelle de ces activités de PBE jusque fin 2017 avant la reprise par ORES des communes concernées au 1^{er} janvier 2018 ;
- Les montants à refacturer par ORES aux autres GRD de l'ordre de 44 k€ dans le cadre du marché de terminaux Yomani utilisés pour le rechargement des cartes de compteur à budget, marché dans lequel ORES agissait pour compte de l'ensemble des GRD wallons.

Concernant Gaselwest, le solde des coûts OSP supportés par Gaselwest en 2018 est de l'ordre de **334k€**. Ce solde n'est pas repris dans ce rapport OSP étant donné que Gaselwest ne remet pas de rapport OSP détaillé à ce sujet.

Il en résulte donc que la somme des coûts des OSP rapportés dans le présent document est sous-estimée de 334kEUR, à savoir, de 0,3%.



Par ailleurs, **les données rapportées par RESA sont impactées par certaines difficultés rencontrées en interne dans l'utilisation du système informatique mis en place ou encore en développement et résultent en une identification plus ou moins précise du coût des OSP**. En conséquence il convient de tenir compte de cette spécificité dès lors qu'une comparaison dans le temps de l'évolution du coût des OSP de RESA est réalisée.

Enfin, certaines différences mineures avec d'autres rapports transmis à la CWaPE (statistiques sociales annuelles, rapport relatif à l'éclairage public etc.) peuvent être observées notamment en raison d'une mise à jour des données lors de l'élaboration de ce rapport ou encore en raison de définitions d'intitulés. La CWaPE s'assure néanmoins que ces quelques différences soient justifiées.

4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À « CARACTÈRE SOCIAL » À 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.

4.1. Les compteurs à budget électricité et gaz

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

En électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 § 1^{er} de l'AGW OSP Électricité, du moins jusqu'à l'entrée en vigueur de l'AGW OSP modificatif prévue le 1^{er} avril 2019, 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 Électricité, du moins jusqu'à l'entrée en vigueur de l'AGW OSP modificatif prévue le 1^{er} avril 2019, 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*». La remarque quant à l'entrée en vigueur de l'arrêté modificatif est également d'application pour le gaz.

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 4.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 4.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 4.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 4.1.5).

4.1.1. 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 ou de stockage, le coût des matières achetées mais non investies et les frais généraux le cas échéant imputés à cette activité.

4.1.1.1. Les coûts des matières

Un compteur à budget Électricité 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.

4.1.1.2. Coût des matières achetées mais non investies / non placées sur le réseau (en stock)

Le coût des matières en stock n'est pas investi et n'est dès lors pas inclus dans la base d'actif régulé (ou « RAB ») du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Ce montant est dès lors rapporté à titre d'information.

4.1.1.3. 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.

4.1.1.4. 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, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 4.1.1.5) tandis que pour ORES et le Réseau d'Energies de Wavre, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur. RESA ne les isole également plus depuis 2016.

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

L'ensemble des GRD, à l'exception d'ORES et de l'AIESH, 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.

Le Réseau des Energies de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que l'AIEG et RESA 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.

4.1.1.6. 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 CàB pour l'année 2018 comparativement aux années 2017 et 2016 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2018	Total 2017	Total 2016
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 19.768	€ 10.645	€ 0	€ 2.433	€ 0	€ 5.420	€ 38.266	€ 34.053	€ 48.903
AIESH	€ 31.429	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 31.429	€ 32.041	€ 37.011
RESA ELEC	€ 823.789	€ 8.844	€ 164.321	€ 0	€ 0	€ 422.518	€ 1.419.472	€ 1.258.001	€ 1.532.765
REW	€ 3.005	€ 761	€ 0	€ 0	€ 3.398	€ 2.035	€ 9.199	€ 12.294	€ 21.522
ORES ELEC	€ 1.349.322	€ 202.398	€ 331.976	€ 162.203	€ 40.429	€ 0	€ 2.086.328	€ 2.386.164	€ 2.653.918
TOTAL	€ 2.227.314	€ 222.648	€ 496.297	€ 164.636	€ 43.827	€ 429.973	€ 3.584.694	€ 3.722.553	€ 4.294.120
RESA GAZ	€ 667.393	€ 11.873	€ 386.111	€ 0	€ 0	€ 475.080	€ 1.540.457	€ 1.141.548	€ 1.015.561
ORES GAZ	€ 786.067	€ 122.004	€ 188.759	€ 92.344	€ 52.352	€ 0	€ 1.241.526	€ 1.210.098	€ 1.334.679
TOTAL	€ 1.453.460	€ 133.877	€ 574.870	€ 92.344	€ 52.352	€ 475.080	€ 2.781.983	€ 2.351.646	€ 2.350.240

Chez ORES, une diminution des coûts liés à l'achat des CàB est constatée en 2018 en électricité (-12%) alors qu'en gaz ces coûts progressent légèrement (+3%). En électricité cela s'explique notamment par la diminution de 20% du nombre de CàB posés. Pour le gaz, la tendance est similaire avec une décroissance du nombre de CàB posés de plus de 20% après la sensible hausse observée en 2017. L'évolution des coûts d'achat en gaz s'explique principalement par la croissance des coûts des matières achetées mais non investies et des coûts de stockage.

Pour RESA électricité de même que pour RESA Gaz, les coûts liés à l'achat des CàB ne varient par rapport à leur niveau de l'année 2017 qu'en raison de l'identification en 2018 des coûts des matières en stock.

Pour l'AIEG, l'AIESH et le Réseau des énergies de Wavre, ces coûts sont très limités et varient quelque peu par rapport à l'année 2017.

La majorité des GRD porte les coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 4.1.3.1). Ces coûts sont, dès lors, inclus dans la « RAB » du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Le coût des matières en stock n'est quant à lui pas investi ni pris en charge et est donc rapporté à titre d'information.

4.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)

Suite à la réception d'une demande de placement introduite par le fournisseur (pour 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 déménagement du client ou de changement de fournisseur,
- 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 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 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 sont effectuées soit par de la main-d'œuvre interne de chaque GRD soit par des sous-traitants notamment pour la réalisation de prestations à caractère technique liées au placement des compteurs à budget.

4.1.2.1. Les statistiques relatives au volume des demandes de placement

Les chiffres repris ci-après visent à donner un aperçu de l'activité du marché quant aux 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 2018, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement C&B									
	Demandes introduites en 2018 (1)	Demandes traitées en 2018 (2)	Placements ou activations (3)	Demandes annulées (4)	Demandes abandonnées (5)	Refus de placement (6)	Taux d'annulation	Taux de placement	Taux de refus
AIEG	1.221	1.422	117	875	198	232	75,46%	8,23%	16,32%
AIESH	1.058	1.062	224	660	19	159	63,94%	21,09%	14,97%
RESA ELEC	25.192	41.760	4.933	13.318	5.819	17.690	45,83%	11,81%	42,36%
REW	792	864	46	623	57	138	78,70%	5,32%	15,97%
ORES ELEC	66.660	82.392	12.467	41.009	10.142	18.774	62,08%	15,13%	22,79%
TOTAL	94.923	127.500	17.787	56.485	16.235	36.993	57,04%	13,95%	29,01%
RESA GAZ	16.937	36.337	3.298	8.455	5.537	19.601	38,51%	9,08%	53,94%
ORES GAZ	29.497	38.247	4.928	17.033	4.877	11.409	57,29%	12,88%	29,83%
TOTAL	46.434	74.584	8.226	25.488	10.414	31.010	48,14%	11,03%	41,58%

- (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) Demande traitée : le nombre de demandes traitées en 2018 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.
- (3) 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;
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, principalement suite à l'apurement total ou partiel 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).
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 et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz.

Comparativement aux années 2017, 2016 et 2015, les données collectées de 2018 sont les suivantes:

	Placement CàB				Activation CàB déjà placés				Coupsures de l'alimentation (7)			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
AIEG	97	141	175	105	107	50	90	12	35	77	240	232
AIESH	151	104	100	140	72	80	65	84	112	141	93	159
RESA ELEC	2.361	2.173	2.149	3.053	1.154	954	1.319	1.880	1.410	1.143	888	1.178
REW	65	59	47	40	NC	NC	NC	NC	134	127	138	138
ORES ELEC	8.491	8.585	7.945	6.323	5.655	6.103	6.308	6.144	3.256	3.295	2.809	2.883
TOTAL	11.165	11.062	10.416	9.661	6.988	7.187	7.782	8.120	4.947	4.783	4.168	4.590
RESA GAZ	2.791	2.532	2.383	2.492	494	469	645	806	655	205	167	135
ORES GAZ	5.488	3.757	4.240	3.279	1.441	1.374	1.732	1.649	2.599	2.346	2.534	2.659
TOTAL	8.279	6.289	6.623	5.771	1.935	1.843	2.377	2.455	3.254	2.551	2.701	2.794

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, du moins jusqu'à l'entrée en vigueur de l'AGW OSP modificatif prévue le 1^{er} avril 2019.

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 donc facturés dans le respect des tarifs approuvés par l'autorité compétente, à savoir, la CWaPE depuis 2015.

Ainsi, au total pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017, 2016 et 2015, 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/coupsures/activations							
	2018				2017	2016	2015
	Placements	Activations	Coupsures	Total			
AIEG	€ 5.153	€ 8.029	€ 0	€ 13.182	€ 9.833	€ 8.779	€ 14.644
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 197.421	€ 0	€ 0	€ 197.421	€ 177.615	€ 155.209	€ 220.663
REW	€ 0	€ 2.545	€ 0	€ 2.545	€ 2.330	€ 3.206	€ 2.991
ORES ELEC	€ 443.270	€ 475.519	€ 1.892.391	€ 2.811.181	€ 2.960.883	€ 2.949.280	€ 2.875.405
TOTAL	€ 645.844	€ 486.092	€ 1.892.391	€ 3.024.328	€ 3.150.662	€ 3.116.473	€ 3.113.703
RESA GAZ	€ 239.701	€ 0	€ 0	€ 239.701	€ 215.422	€ 221.037	€ 172.690
ORES GAZ	€ 320.589	€ 149.064	€ 376.239	€ 845.892	€ 1.240.344	€ 1.125.203	€ 1.404.207

Chez ORES, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB gaz ainsi qu'aux coupsures pour refus de placement CàB gaz diminuent sensiblement en 2018 après une légère hausse en 2017. En électricité, les montants facturés relatifs aux placements, activations et coupsures sont également en baisse même si l'ampleur de la diminution est moindre.

Par ailleurs, les GRD éprouvent de manière générale 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.

Enfin, RESA n'identifie pas distinctement les montants facturés pour les activations et les coupsures. Seuls les coûts nets (coûts après déduction des montants facturés aux clients) sont renseignés par RESA (cf. infra).

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

Cette section met 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 en ce compris des frais indirects liés directement aux agents (autrement appelés « frais généraux »). Au global, les éléments suivants sont notamment rapportés: la rémunération de l'agent, l'utilisation de PC, de logiciels, d'un GSM, l'utilisation du charroi, l'occupation de locaux, ...

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 2018, 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 CâB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2018 (EUR)			Coût annuel global associé 2017 (EUR)	Coût annuel global associé 2016 (EUR)	Coût annuel global associé 2015 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,23	0,17	€ 28.646	€ 1.958	€ 30.604	€ 33.110	€ 34.635	€ 32.737
AIESH	0,80	0,48	€ 87.375	€ 13.391	€ 100.766	€ 88.852	€ 109.536	€ 113.755
RESA ELEC	2,50	1,60	€ 392.462	€ 0	€ 392.462	€ 531.819	€ 425.134	€ 598.735
REW	0,00	1,10	€ 7.430	€ 3.059	€ 10.489	€ 10.941	€ 18.163	€ 23.433
ORES ELEC	32,54	5,14	€ 3.355.519	€ 992.731	€ 4.348.250	€ 4.830.348	€ 5.126.691	€ 4.943.187
TOTAL	36,07	8,49	€ 3.871.432	€ 1.011.140	€ 4.882.572	€ 5.495.070	€ 5.714.158	€ 5.711.847
RESA GAZ	1,45	1,60	€ 341.293	€ 0	€ 341.293	€ 315.521	€ 486.479	€ 759.782
ORES GAZ	16,80	4,20	€ 1.757.548	€ 764.913	€ 2.522.461	€ 2.806.750	€ 2.796.826	€ 2.776.894
TOTAL	18,25	5,80	€ 2.098.841	€ 764.913	€ 2.863.754	€ 3.122.272	€ 3.283.305	€ 3.536.676

En électricité, les coûts de placement sont en baisse en raison de la diminution des coûts chez ORES mais aussi chez RESA. En gaz, l'origine de la diminution des coûts est à trouver chez ORES alors que les coûts progressent très légèrement chez RESA.

Au sein de l'AIEG et l'AIESH, 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.

4.1.2.3. 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, deux GRD font effectivement appel à des sous-traitants extérieurs mais dans des proportions différentes. En matière 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 ou gaz qui ont été pris en considération.

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. Le sous-traitant n'est pas intervenu en 2018.

Pour ORES, 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. Le nombre de sous-traitants renseignés par ORES est le nombre de sous-traitants avec lesquels ORES a un contrat leur permettant d'exécuter des placements de compteurs à budget.

Au total, pour l'année 2018 et comparativement aux années 2015, 2016 et 2017, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015
AIEG	0	0	0	1	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	3	5	4	4	€ 169.302	€ 173.556	€ 130.716	€ 132.503
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	13	14	12	16	€ 678.692	€ 833.044	€ 720.275	€ 568.266
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 423.422	€ 427.340	€ 442.194	€ 522.487
ORES GAZ	10	10	10	13	€ 877.160	€ 1.041.914	€ 951.238	€ 1.379.242
TOTAL	27	30	27	35	€ 2.148.577	€ 2.475.854	€ 2.244.423	€ 2.602.497

4.1.2.4. 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 2018	Total 2017	Total 2016
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 28.646	€ 1.958	€ 0	€ 30.604	-€ 5.153	€ 25.451	€ 29.060	€ 30.173
AIESH	€ 87.375	€ 13.391	€ 0	€ 100.766	€ 0	€ 100.766	€ 88.852	€ 109.536
RESA ELEC	€ 392.462	€ 0	€ 169.302	€ 561.764	-€ 197.421	€ 364.343	€ 527.759	€ 400.641
REW	€ 7.430	€ 3.059	€ 0	€ 10.489	€ 0	€ 10.489	€ 10.941	€ 18.163
ORES ELEC	€ 3.355.519	€ 992.731	€ 678.692	€ 5.026.943	-€ 443.270	€ 4.583.673	€ 5.100.518	€ 5.272.281
TOTAL	€ 3.871.432	€ 1.011.140	€ 847.994	€ 5.730.566	-€ 645.844	€ 5.084.722	€ 5.757.132	€ 5.830.793
RESA GAZ	€ 341.293	€ 0	€ 423.422	€ 764.715	-€ 239.701	€ 525.014	€ 527.439	€ 707.637
ORES GAZ	€ 1.757.548	€ 764.913	€ 877.160	€ 3.399.622	-€ 320.589	€ 3.079.033	€ 3.429.236	€ 3.369.795
TOTAL	€ 2.098.841	€ 764.913	€ 1.300.582	€ 4.164.336	-€ 560.290	€ 3.604.046	€ 3.956.675	€ 4.077.432

Seules les recettes liées au *placement* des compteurs à budget sont prises en considération dans le tableau ci-dessus. Les autres recettes telles que celles liées aux activations et aux coupures sont reprises dans les autres coûts liés aux compteurs à budget (cfr. point 3.1.5.1).

En 2018, tant en électricité qu'en gaz, les coûts de placement des CàB ont légèrement diminué, l'origine de la diminution étant à trouver chez ORES et RESA pour l'électricité et uniquement chez ORES pour le gaz.

4.1.3. Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

4.1.3.1. Investissement versus charge

Au niveau comptable, les coûts investis sont distingués 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 afin de lisser le 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 la base d'actif régulé (RAB³) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD d'électricité⁴ actifs en Wallonie en vigueur pour la période 2018, « la marge équitable constitue l'indemnisation du capital investi par le gestionnaire dans le réseau. La marge équitable est la somme de la marge équitable « primaire » et de la marge équitable « secondaire », lesquelles sont déterminées comme suit : - la marge équitable primaire est fixée chaque année en appliquant le pourcentage de rendement « primaire » visé à l'article 6 sur la valeur moyenne visée à l'article 5, § 1er de l'actif régulé « primaire » visé à l'article 4, § 1er ; - la marge équitable secondaire est fixée chaque année en appliquant le pourcentage de rendement « secondaire » visé à l'article 6 sur la valeur moyenne visée à l'article 5, § 2 de l'actif régulé « secondaire » visé à l'article 4, § 2. ».

L'évaluation de la valeur de l'actif régulé est réalisée sur base de 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 la marge bénéficiaire équitable.

En 2018, la marge équitable autorisée du gestionnaire de réseau de distribution est la somme de la marge équitable primaire et de la marge équitable secondaire lesquelles sont déterminées conformément à la méthodologie tarifaire applicable en 2018, à savoir :

La marge équitable primaire est obtenue en appliquant le taux de rendement primaire sur l'actif régulé primaire (actifs régulés acquis avant le 01.01.2014).

Le pourcentage de rendement primaire est défini sur la base:

- d'un taux de rendement sans risque (rendement arithmétique moyen des obligations linéaires OLO d'une durée de dix ans, émises au cours de l'année 2013)
- 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 primaire est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé de l'année 2013 (soit le facteur $S_{\text{taux primaire}}$ dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec $S_{\text{taux primaire}} \leq 33\%$, le pourcentage de rendement primaire = $33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3,50\%))$;
- avec $S_{\text{taux primaire}} > 33\%$, le pourcentage de rendement primaire = $(33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3,50\%))) + ((S - 33\%) * (\text{Taux OLO} + 0,70\%))$.

La marge équitable secondaire est obtenue quant à elle en appliquant le taux de rendement secondaire sur l'actif régulé secondaire (actifs régulés acquis après le 01.01.2014 et incluant les logiciels informatiques).

Le pourcentage de rendement secondaire est quant à lui défini sur la base:

- d'un taux de rendement sans risque (rendement arithmétique moyen des obligations linéaires OLO d'une durée de dix ans, émises au cours de l'année 2018)

³ « Regulated Assets Base »

⁴ La méthodologie tarifaire relative au gaz prévoit la même disposition.

- 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 secondaire est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé (primaire et secondaire) de l'année 2018 (soit le facteur $S_{\text{taux secondaire}}$ dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec $S_{\text{taux secondaire}} \leq 33\%$, le pourcentage de rendement secondaire = $33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3,50\%))$;
- avec $S_{\text{taux secondaire}} > 33\%$, le pourcentage de rendement secondaire = $(33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3,50\%))) + ((S - 33\%) * (\text{Taux OLO} + 0,70\%))$.

Finalement, le taux de rendement secondaire ainsi obtenu est majoré de 100 points de base.

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 4 §4 de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD d'électricité⁵ actifs en Wallonie en vigueur pour la période 2018, le montant annuel des amortissements est déterminé sur la base de la valeur d'acquisition historique et d'un pourcentage d'amortissement admis. Pour les compteurs à budget, le pourcentage d'amortissement est fixé à 10% (10 ans – le taux de 10 % a été introduit dans l'AR du 2 septembre 2008) alors qu'auparavant le taux admis n'était que de 3% (33 ans).

Il apparaît, sur la base des informations récoltées, que les différents 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% et d'autre part, pour les coûts de placement des compteurs à budget, les pratiques diffèrent selon les GRD (investir ou mettre en charge).

Plus précisément, les pratiques des différents GRD en la matière pour l'année 2018 sont, comme pour 2017, 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 et les coûts de traitement des demandes de placement qui n'ont pas encore abouti à un placement effectif sont, par contre, enregistrés en charge;
- 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 font, par ailleurs, partie du service clientèle;
- L'AIEG investit les coûts liés à l'achat des matières majorés de frais généraux et de frais de stockage 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 les coûts liés à l'achat et les coûts liés au placement effectif des compteurs à budget et majore ces coûts directs de coûts indirects.
- Le Réseau des Energies 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.
- ORES investit :
 - . l'ensemble des coûts d'achat des compteurs à budget à savoir le coût des matières (CàB investis/placés), les coûts de stockage/logistique et le coût du service achat (à l'exception du coût des matières achetées mais non investies/non placées sur le réseau qui est mis en stock au bilan).
 - . ainsi que les coûts de placement de la main-d'œuvre technique interne et externe (sous-traitants) après déduction des recettes relatives au placement. Les coûts de la main d'œuvre administrative investis sont de 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» qui dépasseraient les 32% sont dès lors pris en charge.

⁵ La méthodologie tarifaire relative au gaz prévoit la même disposition.

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 et non investis sur l'année 2018 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2018 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	€ 38.266	€ 38.266	€ 0	€ 25.451	€ 18.734	€ 6.717	€ 63.717	€ 57.000	€ 6.717
AIESH	€ 31.429	€ 31.429	€ 0	€ 100.766	€ 39.532	€ 61.234	€ 132.195	€ 70.962	€ 61.234
RESA ELEC	€ 1.255.151	€ 1.255.151	€ 0	€ 364.343	€ 158.408	€ 205.935	€ 1.619.494	€ 1.413.559	€ 205.935
REW	€ 9.199	€ 9.199	€ 0	€ 10.489	€ 10.489	€ 0	€ 19.688	€ 19.688	€ 0
ORES ELEC	€ 1.754.352	€ 1.754.352	€ 0	€ 4.583.673	€ 1.508.528	€ 3.075.145	€ 6.338.025	€ 3.262.880	€ 3.075.145
TOTAL	€ 3.088.397	€ 3.088.397	€ 0	€ 5.084.722	€ 1.735.691	€ 3.349.031	€ 8.173.119	€ 4.824.088	€ 3.349.031
RESA GAZ	€ 1.154.346	€ 1.154.346	€ 0	€ 525.015	€ 408.767	€ 116.248	€ 1.679.361	€ 1.563.113	€ 116.248
ORES GAZ	€ 1.052.767	€ 1.052.767	€ 0	€ 3.079.033	€ 1.589.616	€ 1.489.416	€ 4.131.799	€ 2.642.383	€ 1.489.416
TOTAL	€ 2.207.113	€ 2.207.113	€ 0	€ 3.604.047	€ 1.998.383	€ 1.605.664	€ 5.811.160	€ 4.205.496	€ 1.605.664

4.1.3.2. 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 calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2018 et antérieurement, ainsi que du solde des coûts annuels non investis (cf. « montants pris en charge » dans le tableau ci-dessus). Les coûts non investis correspondent aux coûts liés à des prestations administratives pour ces matières encore non placées telles que des prises de rendez-vous, des encodages, des rédactions et envois de courrier.

Il est à noter que seul ORES a identifié, pour l'année 2018, des charges financières liées au placement des compteurs à budget

Pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, les montants à charge de l'OSP « compteur à budget » s'élèvent à :

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"						
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 62.504	€ 8.876	€ 6.717	€ 0	€ 78.098	€ 75.299
AIESH	€ 100.177	€ 12.751	€ 61.234	€ 0	€ 174.162	€ 167.687
RESA ELEC	€ 2.708.159	€ 406.394	€ 205.935	€ 0	€ 3.320.488	€ 3.184.455
REW	€ 40.549	€ 6.628	€ 0	€ 0	€ 47.177	€ 45.840
ORES ELEC	€ 3.866.791	€ 460.610	€ 3.075.145	€ 297.021	€ 7.699.567	€ 8.187.322
TOTAL	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 3.349.031	€ 297.021	€ 11.319.491	€ 11.660.603
RESA GAZ	€ 1.214.414	€ 217.100	€ 116.248	€ 0	€ 1.547.762	€ 1.352.711
ORES GAZ	€ 3.004.535	€ 367.880	€ 1.489.416	€ 263.791	€ 5.125.622	€ 5.038.338
TOTAL	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 1.605.664	€ 263.791	€ 6.673.384	€ 6.391.050

4.1.3.3. 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 2018 s'élève à - 341.112 € soit -2,93 % et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2017	€ 6.788.508	€ 962.864	€ 3.599.597	€ 309.635	€ 11.660.603
2018	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 3.349.031	€ 297.021	€ 11.319.491
Variation	-€ 10.328	-€ 67.604	-€ 250.566	-€ 12.614	-€ 341.112

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP «achat et placement des compteurs à budget» s'élève à **+282.334 €, soit +4,42%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2017	€ 3.879.807	€ 581.431	€ 1.668.586	€ 261.225	€ 6.391.050
2018	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 1.605.664	€ 263.791	€ 6.673.384
Variation	€ 339.141	€ 3.549	-€ 62.923	€ 2.567	€ 282.334

- Amortissements

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 171k EUR chez ORES entre 2017 et 2018. Cette diminution s'explique notamment par une diminution de la charge d'amortissement sur les investissements primaires (compteurs à budget complètement amortis) mais également par des investissements en 2018 inférieurs à ceux de l'année de 2017. Cependant cette diminution chez ORES est partiellement compensée par une hausse des amortissements chez RESA de l'ordre de 153k EUR ainsi que chez les autres GRD mais dans une moindre mesure. La hausse de la charge d'amortissement chez RESA trouve son origine dans la croissance de la charge d'amortissement sur les investissements secondaires, cette dernière n'étant pas compensée par une réduction de la charge d'amortissement sur les investissements primaires.

En gaz, l'accroissement de la base d'actifs régulés tant chez ORES que chez RESA observé en 2018 se répercute sur le montant des amortissements, la charge d'amortissement sur les investissements primaires diminuant insuffisamment, et uniquement chez ORES, que pour compenser la hausse de celle sur les investissements secondaires.

Par ailleurs, tant en électricité qu'en gaz, la charge d'amortissement est calculée prorata temporis depuis le 1^{er} janvier 2015, ce qui signifie que l'année de l'investissement, seule une quote-part de l'amortissement annuel est prise en considération.

- Marge équitable

En électricité, tant chez ORES que chez RESA, la diminution de la marge équitable sur les investissements primaires n'est que partiellement compensée par la croissance de la marge équitable sur les investissements secondaires.

En gaz, la diminution de la marge équitable chez ORES est tout juste compensée par la hausse de celle chez RESA.

- Coûts non investis

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis et donc pris en charge diminuent de -6,96 % en électricité et de -3,77 % en gaz par rapport à 2017.

- Charges financières liées aux Càb

Les charges financières renseignées par ORES se sont inscrites en baisse en électricité et en très légère hausse en gaz.

4.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)

Les clients disposant d'un compteur à budget électricité 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 Électricité, 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 de trois possibilités, à savoir via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS ou encore via un terminal dans des commerces de proximité ou via des bornes extérieures.

Chacune de ces alternatives implique la mise en place de structures d'accueil et 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.

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

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. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG et l'AIESH, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2018, 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 2018 (EUR)			Coût annuel global associé 2017 (EUR)	Coût annuel global associé 2016 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,48	0,11	€ 43.266	€ 0	€ 43.266	€ 48.053	€ 39.971
AIESH	1,49	0,27	€ 118.969	€ 20.850	€ 139.819	€ 138.632	€ 154.972
RESA ELEC	2,55	0,00	€ 205.935	€ 0	€ 205.935	€ 168.085	€ 75.928
REW	0,51	0,00	€ 35.451	€ 21.171	€ 56.622	€ 62.997	€ 56.244
ORES ELEC	27,40	0,00	€ 2.317.768	€ 645.130	€ 2.962.898	€ 3.186.727	€ 3.459.493
TOTAL	32,43	0,38	€ 2.721.389	€ 687.151	€ 3.408.539	€ 3.604.493	€ 3.786.607
RESA GAZ	1,45	0,00	€ 116.248	€ 0	€ 116.248	€ 99.438	€ 148.124
ORES GAZ	8,60	0,00	€ 741.976	€ 230.644	€ 972.620	€ 1.067.976	€ 1.020.273
TOTAL	10,05	0,00	€ 858.224	€ 230.644	€ 1.088.868	€ 1.167.414	€ 1.168.397

À noter que, à l'exception d'ORES, 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.

À titre informatif, notons qu'ORES dispose en 2018 de 12 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un seul bureau d'accueil. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Chez RESA, les coûts liés au rechargement sont impactés par des modifications apportées dans l'identification et l'imputation des coûts en vue d'obtenir une meilleure comparabilité de ceux-ci dans le temps. Les effets de ces modifications entraînent une hausse des coûts en électricité et en gaz.

Au global, les coûts liés au recours à la main-d'œuvre s'inscrivent à la baisse tant en électricité qu'en gaz. Enfin il est rappelé que 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.

4.1.4.2. 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'ajout d'un taux de surcharge aux coûts de rémunération des agents administratifs. Les GRD n'ont, en conséquence, renseigné aucun coût spécifique lié à l'utilisation des locaux.

4.1.4.3. Les autres coûts liés aux rechargements

Certains bureaux d'accueil étant situés dans des zones dites sensibles, les GRD avaient 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 en argent liquide, le transfert des fonds est confié à un groupe spécialisé en sécurité 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 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017, ces coûts annexes liés aux rechargements des compteurs à budget, s'élèvent à :

Coûts des locaux et coûts annexes liés aux rechargements des CàB					
	Coût locaux	Autres coûts	Total 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 36.076	-€ 36.076	-€ 36.076	-€ 31.826
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 11.087	€ 11.087	€ 20.058	€ 111.233
TOTAL	€ 0	-€ 24.988	-€ 24.988	-€ 16.018	€ 79.407
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 4.246	€ 4.246	€ 7.781	€ 38.838
TOTAL	€ 0	€ 4.246	€ 4.246	€ 7.781	€ 38.838

Les autres coûts restent très peu élevés et ne sont renseignés que par ORES. Les autres coûts rapportés par l'AIESH concernent les prestations facturées à l'AIEG et à la REW pour l'hébergement et la gestion opérationnelle du système Talexus. Les coûts correspondants pour l'AIEG et le REW sont repris dans le tableau ci-après relatif aux coûts des applications et des infrastructures informatiques liés au rechargement des compteurs à budget.

4.1.4.4. 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 matière de sécurité qu'en matière 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 et la mise à disposition de terminaux Xenta.

a. Les stations de rechargements

Les rechargements requièrent que des ordinateurs et des lignes téléphoniques soient mis à la disposition des CPAS. Par ailleurs, les stations de rechargements implantées dans les CPAS doivent être mises à jour avec l'outil de gestion des compteurs à budget.

Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lequel est facturé 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».

b. L'application Multivendeurs

L'application Talexus prend en charge la gestion des compteurs à budget dans une optique «multivendeurs». 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. Le système permet également une 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.

Par ailleurs, la mise à disposition de terminaux Xenta génère des 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), soit totalement pris en charge d'exploitation (cas de l'AIEG, d'ORES et du Réseau d'Energies de Wavre).

Au total, pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, 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 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 0	€ 23.802	€ 23.802	€ 26.630	€ 23.814
AIESH	€ 4.320	€ 7.961	€ 12.281	€ 20.209	€ 35.282
RESA ELEC	€ 0	€ 381.677	€ 381.677	€ 317.299	€ 452.173
REW	€ 0	€ 40.462	€ 40.462	€ 39.795	€ 53.154
ORES ELEC	€ 0	€ 1.039.184	€ 1.039.184	€ 774.766	€ 823.343
TOTAL	€ 4.320	€ 1.493.086	€ 1.497.406	€ 1.178.698	€ 1.387.766
RESA GAZ	€ 0	€ 226.883	€ 226.883	€ 201.848	€ 134.819
ORES GAZ	€ 0	€ 397.939	€ 397.939	€ 300.551	€ 287.481
TOTAL	€ 0	€ 624.822	€ 624.822	€ 502.399	€ 422.300

Pour ORES, les hausses de coûts trouvent leur origine dans deux éléments. D'une part les coûts des infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements augmentent en raison des coûts liés au remplacement du système Talexus. D'autre part les coûts liés à l'exploitation du système multivendeurs progressent fortement en raison tant des coûts liés au passage aux terminaux Yomani qu'à une indexation des prix d'ATOS/Worldline sur les transactions et sur certains frais liés aux terminaux.

Pour RESA, la croissance des coûts en 2018 s'explique principalement par le remplacement de certains terminaux mais aussi par le fait qu'en 2017 des pénalités facturées à ATOS sur base du SLA réduisaient quelque peu les coûts.

4.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total de rechargement observés durant l'année 2018 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargement CàB								
	Nbre de CàB rechargés		Nombre de rechargements		Rechargement en liquide		Rechargement via Xenta/Banksys	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
AIEG	663	752	10.410	11.980	0	0	10.410	11.980
AIESH	959	926	16.313	15.438	886	993	15.427	14.445
RESA ELEC	28.210	24.753	313.570	313.175	0	0	313.570	313.175
REW	243	297	5.533	5.597	394	548	5.139	5.049
ORES ELEC	58.600	56.225	826.417	821.352	4.593	6.571	821.824	814.781
TOTAL	88.675	82.953	1.172.243	1.167.542	5.873	8.112	1.166.370	1.159.430
RESA GAZ	13.947	13.002	131.253	125.058	0	0	131.253	125.058
ORES GAZ	23.207	22.270	216.737	214.831	1.218	1.813	215.519	213.018
TOTAL	37.154	35.272	347.990	339.889	1.218	1.813	346.772	338.076

Le nombre de CàB rechargés a augmenté entre 2017 et 2018 tant en gaz qu'en électricité même si en électricité des différences sont perceptibles entre les GRD (sensible hausse observée chez ORES et RESA mais diminution chez l'AIEG et le REW).

Le nombre de rechargements de CàB suit la même tendance, tendance qui est cependant moins marquée.

Par ailleurs, les rechargements en liquide ont continué à diminuer et restent extrêmement faibles par rapport au nombre total de rechargements (moins de 1% du total) en raison de l'impossibilité de recharger en liquide dans la plupart des bureaux d'accueil des GRD.

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

Le tableau repris ci-dessous donne 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 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 43.266	€ 23.802	€ 0	€ 67.068	€ 74.683	€ 63.786
AIESH	€ 139.819	€ 12.281	-€ 36.076	€ 116.024	€ 122.765	€ 158.428
RESA ELEC	€ 205.935	€ 381.677	€ 0	€ 587.612	€ 485.383	€ 528.101
REW	€ 56.622	€ 40.462	€ 0	€ 97.085	€ 102.792	€ 109.397
ORES ELEC	€ 2.962.898	€ 1.039.184	€ 11.087	€ 4.013.169	€ 3.981.551	€ 4.394.069
TOTAL	€ 3.408.539	€ 1.497.406	-€ 24.988	€ 4.880.957	€ 4.767.174	€ 5.253.780
RESA GAZ	€ 116.248	€ 226.883	€ 0	€ 343.131	€ 200.286	€ 282.943
ORES GAZ	€ 972.620	€ 397.939	€ 4.246	€ 1.374.805	€ 1.376.308	€ 1.346.593
TOTAL	€ 1.088.868	€ 624.822	€ 4.246	€ 1.717.936	€ 1.576.594	€ 1.629.536

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget augmentent en 2018 de l'ordre de 3% en électricité et de 9% en gaz.

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

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

Les coûts des compteurs à budget relatifs à l'entretien et aux dépannages, aux déplacements inutiles, aux activations et aux désactivations, aux prestations administratives telles que la prise de rendez-vous, la demande et adaptation des cartes d'activation/désactivation, l'encodage des données de changement de compteur dans la base de données des GRD ainsi que les coûts relatifs aux coupures pour refus de placement des compteurs à budget sont traités dans cette section.

Ces coûts sont pour l'année 2018 et comparativement à l'année 2017 les suivants:

Coûts nets liés à l'entretien/déplacements inutiles/activations et désactivations/coupures des compteurs à budget								
	Entretien et déplacements inutiles		Activations et désactivations		Coupures		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
AIEG	€ 8.903	€ 9.356	-€ 171	€ 1.466	€ 0	€ 20.020	€ 8.732	€ 30.841
AIESH	€ 98.758	€ 99.175	€ 35.991	€ 20.261	€ 28.201	€ 14.882	€ 162.950	€ 134.318
RESA ELEC	€ 184.200	€ 211.028	€ 141.019	€ 0	€ 210.586	€ 96.739	€ 535.805	€ 307.766
REGIE DE WAVRE	€ 35.274	€ 55.125	-€ 2.545	-€ 2.330	€ 0	€ 0	€ 32.729	€ 52.795
ORES ELEC	€ 1.523.521	€ 1.693.027	€ 1.833.237	€ 1.932.718	€ 635.328	€ 394.785	€ 3.992.086	€ 4.020.530
TOTAL	€ 1.850.656	€ 2.067.710	€ 2.007.531	€ 1.952.115	€ 874.115	€ 526.426	€ 4.732.302	€ 4.546.251
RESA GAZ	€ 386.214	€ 437.552	-€ 24.331	€ 47.383	€ 40.851	€ 13.157	€ 402.734	€ 498.091
ORES GAZ	€ 702.448	€ 879.066	€ 1.062.564	€ 1.176.077	€ 2.014.591	€ 2.874.660	€ 3.779.603	€ 4.929.803
TOTAL	€ 1.088.662	€ 1.316.617	€ 1.038.233	€ 1.223.460	€ 2.055.442	€ 2.988.817	€ 4.182.337	€ 5.528.894

En 2018, les coûts nets liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations/désactivations et aux coupures réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget **augmentent en électricité de 4%** mais diminuent de **24% en gaz**. Toutefois l'évolution est très diverse selon le GRD pris en considération.

En 2018, chez ORES, tant en électricité qu'en gaz, les coûts liés aux entretiens et déplacements inutiles ainsi que ceux relatifs aux activations et désactivations se sont inscrits à la baisse en raison d'une diminution du nombre de demandes traitées entraînant une baisse du nombre de déplacements inutiles, d'activations et de désactivations.

Au niveau des coupures, la situation diffère quelque peu. En électricité, alors que le nombre de coupures et les montants facturés à la clientèle dans ce cadre sont relativement similaires à ceux de l'année 2017, les coûts sont sensiblement plus élevés ce qui explique la croissance des coûts nets liés aux coupures. Pour le gaz, les coûts liés aux coupures ont sensiblement diminué par rapport à l'année 2017, les coûts de 2017 étant particulièrement élevés. Au global, pour ORES, les coûts sont stables en électricité (-0,7 %) et diminuent fortement en gaz (-23%).

Chez RESA, entre autres en raison d'une meilleure identification des coûts en 2018, de brusques variations de coûts sont perceptibles entre 2017 et 2018. En électricité, les coûts nets progressent au global de 74 %. Alors que les coûts relatifs aux entretiens et aux déplacements inutiles diminuent légèrement, les coûts relatifs aux coupures et aux activations / désactivations progressent fortement. Auparavant ces coûts étaient repris dans la

catégorie « coûts liés aux coupures » ce qui explique l'apparition en 2018 des coûts liés aux activations / désactivations. Par ailleurs la mise sur pied d'une campagne de réduction du nombre de clients « fournisseur X » a entraîné une forte croissance des coûts de la sous-traitance, cette campagne de régularisation ayant conduit à une croissance des activations / désactivations mais aussi des coupures. Pour le gaz, les coûts nets s'inscrivent en baisse de 19 %. Il est même observé, suite à la reprise en interne de certains processus entraînant une réduction des coûts, que les recettes liées aux activations et désactivations sont supérieures aux coûts y relatifs générant de la sorte des coûts nets négatifs. Seuls les coûts liés aux coupures progressent légèrement.

Pour les autres GRD, les coûts nets diminuent assez nettement à l'AIEG et au REW alors qu'ils progressent quelque peu auprès de l'AIESH.

4.1.5.2. 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 téléphoniques de la clientèle), les frais postaux et 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 et frais postaux	Call-center	Projets IT	Achat cartes	Autres	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 19.503	€ 0	€ 0	€ 0	€ 22.910	€ 42.413	€ 9.627
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 75.372	€ 92.793	€ 168.165	€ 198.119
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 86.456	€ 0	€ 54.130	€ 108.482	-€ 12.263	€ 236.805	€ 239.739
TOTAL	€ 105.958	€ 0	€ 54.130	€ 183.854	€ 103.440	€ 447.383	€ 447.486
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 37.549	€ 8.630	€ 46.179	€ 69.825
ORES GAZ	€ 41.243	€ 0	€ 26.217	€ 41.542	-€ 6.479	€ 102.523	€ 107.842
TOTAL	€ 41.243	€ 0	€ 26.217	€ 79.091	€ 2.151	€ 148.702	€ 177.667

Par ailleurs, les frais relatifs à l'achat de cartes de prépaiement sont rapportés dans cette catégorie.

Chez RESA, en électricité, la catégorie « autres » concerne des frais d'huissiers, en croissance suite à l'intégration, dans les dossiers de recouvrement, de créances échues relatives à l'ex-IMO1.

4.1.5.3. 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 (dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux compteurs à budget).

Pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2018	2017	2016
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	-€ 413	€ 42.662	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 2.261.712	€ 1.146.249	€ 1.196.813
TOTAL	€ 2.261.299	€ 1.188.912	€ 1.196.813
RESA GAZ	-€ 50.549	€ 43.516	-€ 17.589
ORES GAZ	€ 1.199.074	€ 370.261	€ 371.775
TOTAL	€ 1.148.525	€ 413.777	€ 354.187

Les dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux C&B sont en forte croissance en 2018 par rapport à 2017. La situation chez ORES n'est en rien comparable avec celle de RESA.

Chez RESA, en électricité, les réductions de valeur sur créances Càb ne sont pas identifiées séparément. Le montant renseigné en électricité concerne une moins-value sur créances. La faiblesse du montant s'explique par le fait que RESA a entrepris des développements en interne afin de revoir la comptabilisation des moins-values et que ces développements n'ont pas encore permis de procéder à un calcul des moins-values sur créances douteuses en 2018. En gaz, au contraire de l'électricité, les réductions de valeur sur créances Càb sont identifiées séparément. La reprise de provisions est la conjonction de deux éléments, à savoir d'une part la révision à la hausse des pourcentages de dotation de réduction de valeur pour les créances échues à plus d'un an et d'autre part la sensible réduction en 2018 du montant des créances échues à plus d'un an. Ce deuxième élément a plus que compensé l'effet de la révision à la hausse des pourcentages de dotation.

Pour ORES, les montants des dotations de réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget se sont inscrits en forte hausse avec une croissance de près de 100 % en électricité et de plus de 200 % en gaz. Cette augmentation s'explique principalement par les conséquences de l'échéance des délais prévus dans un marché public de recouvrement. En effet le prestataire disposait d'un délai pour tenter de recouvrer les créances échues qui faisaient l'objet du marché. Au terme de ce délai, soit fin juin 2018, ORES a passé en irrécouvrables toutes les créances que le prestataire avait en gestion et qui étaient inférieures à 400 EUR.

4.1.6. 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» est structurée en quatre catégories, 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.

4.1.6.1. Les coûts 2018 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.

Au total pour l'année 2018, ce coût global s'élève à:

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitale	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2018
AIEG	€ 62.504	€ 8.876	€ 0	€ 6.717	€ 67.068	€ 8.732	€ 42.413	€ 0	€ 196.310
AIESH	€ 104.497	€ 12.751	€ 0	€ 61.234	€ 111.704	€ 162.950	€ 0	€ 0	€ 453.136
RESA ELEC	€ 2.708.159	€ 406.394	€ 0	€ 205.935	€ 587.612	€ 535.805	€ 168.165	-€ 413	€ 4.611.657
REW	€ 40.549	€ 6.628	€ 0	€ 0	€ 97.085	€ 32.729	€ 0	€ 0	€ 176.991
ORES ELEC	€ 3.866.791	€ 460.610	€ 297.021	€ 3.075.145	€ 4.013.169	€ 3.992.086	€ 236.805	€ 2.261.712	€ 18.203.338
TOTAL	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 297.021	€ 3.349.031	€ 4.880.957	€ 4.732.302	€ 447.383	€ 2.261.299	€ 23.641.432
RESA GAZ	€ 1.214.414	€ 217.100	€ 0	€ 116.248	€ 343.131	€ 402.734	€ 46.179	-€ 50.549	€ 2.289.256
ORES GAZ	€ 3.004.535	€ 367.880	€ 263.791	€ 1.489.416	€ 1.374.805	€ 3.779.603	€ 102.523	€ 1.199.074	€ 11.581.627
TOTAL	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 263.791	€ 1.605.664	€ 1.717.936	€ 4.182.337	€ 148.702	€ 1.148.525	€ 13.870.883
TOTAL ED + GD	€ 10.997.129	€ 1.480.240	€ 560.812	€ 4.954.694	€ 6.598.893	€ 8.914.639	€ 596.085	€ 3.409.823	€ 37.512.315

4.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2017, 2016 et 2015

La comparaison entre les coûts de l'année 2018 et les coûts de l'année 2017 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2018 avec 2017, 2016 et 2015 relatifs aux C&B						
	Total coûts 2018	Total coûts 2017	Variation (EUR)	Variation (%)	Total coûts 2016	Total coûts 2015
AIEG	€ 196.310	€ 190.450	€ 5.860	3%	€ 176.326	€ 159.055
AIESH	€ 453.136	€ 424.771	€ 28.365	7%	€ 449.848	€ 448.648
RESA ELEC	€ 4.611.657	€ 4.218.386	€ 393.271	9%	€ 3.752.691	€ 3.630.085
REV	€ 176.991	€ 201.428	-€ 24.437	-12%	€ 203.875	€ 144.896
ORES ELEC	€ 18.203.338	€ 17.575.391	€ 627.947	4%	€ 19.016.894	€ 22.072.344
TOTAL	€ 23.641.432	€ 22.610.426	€ 1.031.005	5%	€ 23.599.634	€ 26.455.027
RESA GAZ	€ 2.289.256	€ 2.265.430	€ 23.826	1%	€ 2.201.331	€ 1.687.282
ORES GAZ	€ 11.581.627	€ 11.822.552	-€ 240.925	-2%	€ 10.511.975	€ 10.281.476
TOTAL	€ 13.870.883	€ 14.087.982	-€ 217.099	-2%	€ 12.713.306	€ 11.968.758
TOTAL ED + GD	€ 37.512.315	€ 36.698.408	€ 813.907	2%	€ 36.312.940	€ 38.423.785

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» **augmentent de 4,6%**, tandis que ces coûts **en gaz diminuent de 1,5%**.

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

Électricité

	Charge amortissement (C&B et IT)	Marge équitable	Charges financières liées aux C&B	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2017	€ 6.788.508	€ 962.864	€ 309.635	€ 3.599.597	€ 4.767.174	€ 4.546.251	€ 447.486	€ 1.188.912	€ 22.610.426
2018	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 297.021	€ 3.349.031	€ 4.880.957	€ 4.732.302	€ 447.383	€ 2.261.299	€ 23.641.432
Variation	-€ 10.328	-€ 67.604	-€ 12.614	-€ 250.566	€ 113.782	€ 186.051	-€ 103	€ 1.072.387	€ 1.031.005

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **augmentent de 1.071 k€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- La croissance des coûts de rechargement (+114 k€) essentiellement en raison du passage aux terminaux Yomani
- La hausse des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (+186 k€), essentiellement dans le chef de RESA suite tant à une meilleure identification des coûts qu'à une campagne de réduction du nombre de clients « fournisseur X »;
- La très nette augmentation (+1.072 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez ORES.

Ces augmentations de coûts ne sont que partiellement compensées par les diminutions des autres postes de coûts (charge d'amortissement C&B, marge équitable, charges financières et coûts non investis)

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Charges financières liées aux C&B	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2017	€ 3.879.807	€ 581.431	€ 261.225	€ 1.668.586	€ 1.576.594	€ 5.528.894	€ 177.667	€ 413.777	€ 14.087.982
2018	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 263.791	€ 1.605.664	€ 1.717.936	€ 4.182.337	€ 148.702	€ 1.148.525	€ 13.870.883
Variation	€ 339.141	€ 3.549	€ 2.567	-€ 62.923	€ 141.342	-€ 1.346.557	-€ 28.965	€ 734.747	-€ 217.099

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 217 k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après:

- La diminution des coûts non investis (-63 k€)
- La diminution des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (-1.347 k€), essentiellement chez ORES en raison d'une baisse du nombre de demandes traitées mais aussi d'une réduction très sensible des coûts des coupures ;
- La diminution des coûts indirects (-67 k€)

Ces diminutions de coûts ne sont que partiellement compensées par les hausses des autres postes de coûts et notamment :

- **L'augmentation des amortissements (+339 k€)** suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés ;
- **La croissance des coûts de rechargement (+141 k€)** essentiellement en raison du passage aux terminaux Yomani
- **La très nette augmentation (+735 k€)** de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez ORES.

4.1.6.3. 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 T1 à T3 en gaz), donnent les résultats suivants :

Coût moyen (par MWh) de l'OSP "compteurs à budget"						
	2018		2017		2016	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	105.690	€ 1,86	114.792	€ 1,66	110.273	€ 1,60
AIESH	87.875	€ 5,16	88.871	€ 4,78	90.638	€ 4,96
RESA ELEC	1.784.989	€ 2,58	1.848.626	€ 2,28	1.926.920	€ 1,95
REW	81.782	€ 2,16	82.959	€ 2,43	85.280	€ 2,39
ORES ELEC	5.960.564	€ 3,05	5.915.347	€ 2,97	6.155.946	€ 3,09
TOTAL	8.020.900	€ 2,95	8.050.595	€ 2,81	8.369.058	€ 2,82
RESA GAZ	4.380.001	€ 0,52	4.510.646	€ 0,50	4.216.075	€ 0,52
ORES GAZ	9.149.532	€ 1,27	9.076.882	€ 1,30	8.484.111	€ 1,24
TOTAL	13.529.533	€ 1,03	13.587.527	€ 1,04	12.700.186	€ 1,00

Globalement la hausse des coûts observée en électricité se reflète dans l'évolution du coût moyen par MWh, cette évolution étant quelque peu accentuée en raison de la légère diminution des volumes de prélèvement en 2018 comparativement à 2017.

En gaz, tant les coûts relatifs à l'OSP Compteur à budget que les volumes de consommation sur les réseaux se sont inscrits en légère baisse de sorte que le coût moyen par MWh est pratiquement stable.

4.2. La gestion de la clientèle 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 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, ou 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, 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 sous «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 4.2.1),
- Les coûts et les recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 4.2.2),
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 4.2.3).

4.2.1. 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 le 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.

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

Certains GRD ont pris des dispositions afin d'accueillir au mieux dans leur bureau leurs clients protégés ou sous fournisseur X.

Toutefois, il apparaît que pour ORES, 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 2018, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, ces coûts s'élèvent à:

	Coûts liés au personnel			Nb're ETP	Autres coûts	Total 2018	Total 2017	Total 2016
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 2.560	€ 0	€ 2.560	0,04	0,00	€ 2.560	€ 2.510	€ 2.461
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 110.328	€ 0	€ 110.328	2,0	0,00	€ 110.328	€ 114.920	€ 129.972
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 112.888	€ 0	€ 112.888	2,0	0,00	€ 112.888	€ 117.430	€ 132.433
RESA GAZ	€ 84.807	€ 0	€ 84.807	1,4	0,00	€ 84.807	€ 108.386	€ 122.248
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 84.807	€ 0	€ 84.807	1,4	0,00	€ 84.807	€ 108.386	€ 122.248

L'AIEG dispose depuis septembre 2014 d'un nouveau bureau d'accueil situé à Andenne pour la clientèle du fournisseur social et sous X.

4.2.1.2. 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 aux applications ainsi que les coûts de maintenance et de développement.

Pour l'AIESH, les applications utilisées ont été complètement amorties dans le marché captif.

Ainsi, pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, 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 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 1.540	€ 0	€ 1.540	€ 1.620	€ 1.620
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 98.362	€ 98.362	€ 253.145	€ 55.407
REW	€ 0	€ 56.981	€ 56.981	€ 87.400	€ 46.096
ORES ELEC	€ 0	€ 474.732	€ 474.732	€ 454.079	€ 425.988
TOTAL	€ 1.540	€ 630.075	€ 631.615	€ 796.244	€ 529.111
RESA GAZ	€ 0	€ 91.746	€ 91.746	€ 105.168	€ 31.347
ORES GAZ	€ 0	€ 248.394	€ 248.394	€ 228.336	€ 207.452
TOTAL	€ 0	€ 340.140	€ 340.140	€ 333.504	€ 238.799

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent de 2017 à 2018 en électricité et ne progressent que très faiblement en gaz.

Pour ORES, les coûts progressent légèrement tant en électricité qu'en gaz et concernent pour l'essentiel la maintenance de l'outil Procli.

Pour RESA, les coûts diminuent assez nettement tant en électricité qu'en gaz alors qu'en 2017 l'accroissement des coûts liés à ATRIAS et à la migration de la Clearing House avaient poussé à la hausse les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives au service clientèle. De plus en électricité, les coûts 2017 intégraient des coûts liés à l'extraction de données pour la reprise d'IMO1.

Pour le Réseau des énergies de Wavre, les coûts diminuent sensiblement après une année 2017 durant laquelle des coûts non récurrents liés au développement et à la migration de l'outil Haugazel de gestion et facturation des clients sociaux et sous X vers le MIG6 étaient à l'origine de la forte croissance des coûts.

4.2.1.3. 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 pour la 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, etc.

Pour l'AIEG et l'AIESH, 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 CàB, de la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2018	Total 2017	Total 2016
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 55.047	€ 0	€ 55.047	0,93	€ 20.236	€ 75.283	€ 76.559	€ 80.472
AIESH	€ 33.792	€ 6.254	€ 40.046	0,50	€ 9.185	€ 49.231	€ 44.503	€ 48.200
RESA ELEC	€ 767.497	€ 0	€ 767.497	13,93	€ 1.307.780	€ 2.075.277	€ 1.743.504	€ 1.797.160
REW	€ 43.095	€ 24.455	€ 67.550	0,63	€ 0	€ 67.550	€ 73.846	€ 86.343
ORES ELEC	€ 1.813.652	€ 597.472	€ 2.411.124	15,50	€ 594.159	€ 3.005.283	€ 3.318.345	€ 3.564.158
TOTAL	€ 2.713.083	€ 628.181	€ 3.341.265	31,49	€ 1.931.359	€ 5.272.624	€ 5.256.758	€ 5.576.333
RESA GAZ	€ 589.960	€ 0	€ 589.960	9,94	€ 894.133	€ 1.484.093	€ 1.575.683	€ 956.529
ORES GAZ	€ 950.264	€ 312.615	€ 1.262.879	8,10	€ 339.677	€ 1.602.556	€ 1.667.686	€ 1.735.705
TOTAL	€ 1.540.224	€ 312.615	€ 1.852.839	18,04	€ 1.233.810	€ 3.086.649	€ 3.243.369	€ 2.692.234

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle diminue en électricité (-1,3 ETP) mais aussi en gaz (-0,4 ETP) de sorte qu'au global une diminution de 1,7 ETP est constatée. Dès lors, les coûts de personnel reflètent cette baisse (-483 k€ au global entre 2017 et 2018).

Dans les autres coûts, alors que les coûts du call center se stabilisent, les frais d'impression et frais postaux croissent nettement (+ 48 k€ en électricité et + 31 k€ en gaz en 2018 chez ORES). Les autres coûts reprennent également en 2018, pour le gaz, les frais engagés (29 k€) dans le cadre de la campagne de communication concernant la conversion gaz riche – gaz pauvre.

Chez RESA, le nombre d'ETP s'est quelque peu réduit, notamment en gaz, de sorte que les coûts de personnel s'inscrivent en baisse (- 196 k€ au global entre 2017 et 2018). Au niveau des autres coûts, les montants portés à charge sont en hausse en électricité (+ 364 k€) en raison de la reprise des activités IMO1 et de l'accroissement de la clientèle propre alors qu'en gaz ils progressent légèrement (+ 72 k€) en raison de l'augmentation des frais d'huissiers faisant suite à l'évolution des créances échues.

Au global, les coûts relatifs au service clientèle sont quasi stables en électricité (+ 16 k€ ou + 0,30 %) et diminuent quelque peu en gaz (- 157 k€ ou - 4,8 %).

4.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances

Une partie du service clientèle des plus importants GRD (RESA et ORES) est spécifiquement affectée au recouvrement des créances détenues sur les clients protégés et 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 2018	Total 2017	Total 2016
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.638	€ 0	€ 1.638	0,00	€ 1.513	€ 3.151	€ 3.089	€ 3.029
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 383.749	€ 0	€ 383.749	6,96	€ 0	€ 383.749	€ 399.721	€ 452.078
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.409.142	€ 474.014	€ 1.883.156	11,60	€ 776.442	€ 2.659.598	€ 2.914.095	€ 3.006.031
TOTAL	€ 1.794.529	€ 474.014	€ 2.268.543	18,6	€ 777.955	€ 3.046.498	€ 3.316.905	€ 3.461.138
RESA GAZ	€ 294.980	€ 0	€ 294.980	4,97	€ 0	€ 294.980	€ 376.995	€ 1.417.292
ORES GAZ	€ 728.666	€ 246.114	€ 974.779	6,00	€ 455.756	€ 1.430.535	€ 1.555.866	€ 1.466.862
TOTAL	€ 1.023.646	€ 246.114	€ 1.269.759	10,97	€ 455.756	€ 1.725.515	€ 1.932.861	€ 2.884.154

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent globalement à la baisse entre 2017 et 2018 (- 380 k€ ou - 8,50%).

En électricité, alors que les autres coûts sont stables, le poste « coûts liés au personnel » a quelque peu diminué en raison de la diminution du nombre d'ETP.

En gaz, les coûts du service recouvrement décroissent en raison d'une baisse tant des coûts de personnel (nombre d'ETP légèrement inférieur en 2018) que des frais d'huissiers et de sociétés de recouvrement.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement diminuent en raison de coûts de personnel en décroissance (- 98 k€ ou - 12,6 %).

En ce qui concerne l'AIEG, les coûts liés à ce service de recouvrement sont comptabilisés mais le nombre d'ETP affectés à ce service n'est pas identifiable car leurs agents ne sont pas affectés à un seul service.

Au global, les coûts du service recouvrement diminuent entre 2017 et 2018 de 478 k€ ou de 9,1 %.

4.2.1.5. Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec les Services Fédéral et Régional de Médiation 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 et d'indemnisations entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel tels que le traitement du courrier, l'impression de document, etc.

Ainsi, pour l'année 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, 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 2018	Total 2017	Total 2016
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 24.558	€ 4.545	€ 29.104	0,36	€ 0	€ 29.104	€ 26.654	€ 31.703
RESA ELEC	€ 57.562	€ 0	€ 57.562	1,04	€ 0	€ 57.562	€ 59.958	€ 67.812
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 446.685	€ 133.859	€ 580.544	3,73	€ 13.962	€ 594.507	€ 754.999	€ 740.446
TOTAL	€ 528.805	€ 138.405	€ 667.210	5,13	€ 13.962	€ 681.172	€ 841.611	€ 839.961
RESA GAZ	€ 44.247	€ 0	€ 44.247	0,75	€ 0	€ 44.247	€ 56.549	€ 63.782
ORES GAZ	€ 161.298	€ 48.331	€ 209.629	1,33	€ 5.111	€ 214.740	€ 227.560	€ 236.110
TOTAL	€ 205.545	€ 48.331	€ 253.876	2,08	€ 5.111	€ 258.987	€ 284.110	€ 299.892

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 16,5% en 2018 par rapport à 2017.

Pour rappel 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 ne sont pas prises en compte car elles ne font pas partie des OSP.

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2018 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2017 et 2016 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 2.560	€ 1.540	€ 75.283	€ 3.151	€ 0	€ 82.533	€ 83.779	€ 87.582
AIESH	€ 0	€ 0	€ 49.231	€ 0	€ 29.104	€ 78.335	€ 71.157	€ 79.903
RESA ELEC	€ 110.328	€ 98.362	€ 2.075.277	€ 383.749	€ 57.562	€ 2.725.278	€ 2.571.248	€ 2.502.430
REW	€ 0	€ 56.981	€ 67.550	€ 0	€ 0	€ 124.531	€ 161.246	€ 132.439
ORES ELEC	€ 0	€ 474.732	€ 3.005.283	€ 2.659.598	€ 594.507	€ 6.734.120	€ 7.441.518	€ 7.736.623
TOTAL	€ 112.888	€ 631.615	€ 5.272.624	€ 3.046.498	€ 681.172	€ 9.744.797	€ 10.328.948	€ 10.538.976
RESA GAZ	€ 84.807	€ 91.746	€ 1.484.093	€ 294.980	€ 44.247	€ 1.999.873	€ 2.222.782	€ 2.591.198
ORES GAZ	€ 0	€ 248.394	€ 1.602.556	€ 1.430.535	€ 214.740	€ 3.496.225	€ 3.679.449	€ 3.646.129
TOTAL	€ 84.807	€ 340.140	€ 3.086.649	€ 1.725.515	€ 258.987	€ 5.496.098	€ 5.902.230	€ 6.237.326
TOTAL ED + GD	€ 197.695	€ 971.754	€ 8.359.274	€ 4.772.013	€ 940.160	€ 15.240.895	€ 16.231.179	€ 16.776.302

Au global, en 2018, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 6,1 % (-990k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2017, l'ensemble des composantes de coûts s'inscrivant à la baisse.

4.2.2. 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 X.

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

- les coûts d'achat d'énergie (section 4.2.2.1)
- les coûts de transport et de distribution (section 4.2.2.2)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 4.2.2.3)

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 4.2.2.4)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 4.2.2.5)

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

Les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, des spécifications contractuelles (prix fixe pour la durée du marché, produit cliquable, ...), 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 plus intéressant étant donné les volumes importants nécessaires pour la compensation des pertes en réseau.

Les coûts d'achat de gaz comprennent également les coûts liés au transport.

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2018, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2018	Coût 2018 (€ totaux)	Prix 2018 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2017	Coût 2017 (€ totaux)	Prix 2017 (€/MWh)
AIEG	1.510	€ 65.956	€ 44	1.471	€ 56.293	€ 38
AIESH	1.100	€ 53.819	€ 49	1.100	€ 53.819	€ 49
RESA ELEC	50.270	€ 1.455.220	€ 29	52.671	€ 2.469.625	€ 47
REW	545	€ 26.671	€ 49	507	€ 46.451	€ 92
ORES ELEC	107.981	€ 4.162.526	€ 39	105.502	€ 5.157.081	€ 49
TOTAL	161.407	€ 5.764.191	€ 36	161.251	€ 7.783.269	€ 48
RESA GAZ	150.681	€ 3.559.785	€ 24	155.087	€ 3.036.612	€ 20
ORES GAZ	188.118	€ 4.696.228	€ 25	191.411	€ 4.224.584	€ 22
TOTAL	338.799	€ 8.256.013	€ 24	346.498	€ 7.261.196	€ 21

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2018 diminuent sensiblement par rapport à 2017 et s'établissent à 36 €/MWh en électricité. Par contre en gaz, les prix moyens se sont inscrits en hausse à 24€/MWh.

Depuis l'année 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)⁶.

En 2018, le volume total acheté en électricité est stable mais avec de légères variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté diminue de 2,2% comparativement au volume 2017.

En électricité, ce sont chez les GRD RESA et ORES que les prix d'achat ont essentiellement diminué, la diminution étant davantage marquée chez RESA passant de 47 €/MWh en 2017 à 29 €/MWh en 2018 que chez ORES. Il est à noter que la prise en compte des produits ou charges issus de la réconciliation peut impacter à la hausse ou à la baisse le prix moyen d'achat.

La hausse du prix moyen d'achat à l'AIEG, passant de 38 €/MWh en 2017 à 44 €/MWh en 2018, s'explique par la non prise en compte en 2017 d'une partie des coûts d'achat en raison de la réception tardive d'une facture de rectification de leur fournisseur.

Les prix observés dans le tableau ci-dessus pour la REW (sensiblement élevés en 2017) s'expliquent par la prise en compte des charges issues de la réconciliation.

4.2.2.2. 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 vendus concernés. Comme précisé préalablement, les coûts de transport ne s'appliquent qu'à l'électricité étant donné que ces coûts sont inclus dans les coûts d'achat de gaz.

Les coûts de distribution et de transport pour l'année 2018 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coût 2018 (€ totaux)	Coût 2017 (€ totaux)	Coût 2016 (€ totaux)
AIEG	€ 147.149	€ 156.632	€ 156.519
AIESH	€ 128.696	€ 130.827	€ 133.840
RESA ELEC	€ 5.227.167	€ 4.997.783	€ 4.352.959
REW	€ 75.011	€ 69.277	€ 78.187
ORES ELEC	€ 12.539.167	€ 12.511.133	€ 12.186.089
TOTAL	€ 18.117.189	€ 17.865.652	€ 16.907.594
RESA GAZ	€ 2.964.454	€ 3.434.336	€ 3.295.240
ORES GAZ	€ 4.520.596	€ 4.601.195	€ 4.797.901
TOTAL	€ 7.485.050	€ 8.035.531	€ 8.093.142

Pour la période tarifaire 2018, la CWaPE a procédé à la prolongation, pour l'année 2018, des tarifs des GRD en vigueur au 31 décembre 2017.

Les coûts de distribution et de transport, relatifs à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X, imputés en charge dans les coûts OSP par les GRD sont donc fonction des **tarifs approuvés par le régulateur** et des **quantités facturées** à ces clients.

En 2018, les volumes vendus aux clients (cfr point 4.2.2.4) sont en diminution tant pour la fourniture aux clients protégés (-2,3% en électricité et -4,2 % en gaz) que pour la fourniture X (-20 % en électricité et -27,2 % en gaz). Des variations sensibles entre les différents GRD sont perceptibles, notamment entre ORES et RESA au niveau de la clientèle protégée.

4.2.2.3. 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 35,65% pour l'année 2018.

Pour l'année 2018 et comparativement à l'année 2017, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondant aux volumes vendus aux clients protégés (hors régionaux qui en sont exonérés, voir ci-dessous) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent:

⁶ Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précèdent.

Coûts d'acquisition des certificats verts						
	2018			2017		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	251	€ 16.515	66	701	€ 49.070	70
AIESH	243	€ 15.964	66	229	€ 11.118	64
RESA ELEC	14.120	€ 970.808	69	11.991	€ 818.968	68
REW	139	€ 9.774	70	134	€ 9.514	71
ORES ELEC	22.098	€ 1.474.821	67	20.640	€ 1.358.731	66
TOTAL	36.851	€ 2.487.882		34.504	€ 2.247.400	

En vertu de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 avril 2014 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération, les GRD ne sont pas tenus de remettre des CV à la CWaPE pour les volumes fournis aux clients protégés régionaux.

Globalement, une augmentation du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2018 alors que le quota est passé de respectivement 34,03% en 2017 à 35,65% en 2018. L'origine de cette hausse est principalement à chercher chez RESA. Par contre il est observé que l'AIEG a acheté nettement moins de CV durant l'année 2018, son stock de CV étant suffisant pour couvrir ses besoins.

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

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

0 Les clients protégés

À fin 2018 et comparativement aux années 2017 et 2016, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à:

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2018	au 31/12		
		2018	2017	2016
AIEG	361	361	363	363
AIESH	349	291	284	296
RESA ELEC	10.245	11.020	9.688	8.237
REW	183	183	168	160
ORES ELEC	24.174	24.755	23.119	23.406
TOTAL	35.312	36.610	33.622	32.550
RESA GAZ	8.122	8.573	7.887	8.113
ORES GAZ	11.958	12.260	11.699	10.838
TOTAL	20.080	20.833	19.586	18.951

En 2018, le nombre de clients protégés a continué sa progression initiée depuis plusieurs années et a sensiblement augmenté par rapport à 2017 (+8,9 % en électricité et +6,4 % en gaz).

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 faisant partie de la cotisation fédérale, 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 au tarif social qui est un tarif all-in intégrant l'énergie et les coûts de distribution et de transport, et un prix de référence basé sur une moyenne des offres commerciales les plus basses des fournisseurs, augmenté du coût de distribution et de transport. Le prix de référence devrait dès lors s'approcher des coûts du GRD relatifs à ses achats d'énergie, de CV, de timbre-poste ainsi qu'inclure certains coûts de service à la clientèle.

Par contre, l'alimentation de clients protégés régionaux au tarif social par le GRD est une obligation de service public imposée à ce dernier pour laquelle aucune indemnité n'est prévue via le fonds de la cotisation fédérale et donc 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 2018 comparativement aux années 2017 et 2016 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2018			2017			2016		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	1.400	€ 172.289		1.487	€ 180.479		1.478	€ 174.965	
AIESH	1.115	€ 147.478		1.105	€ 144.713		1.021	€ 133.343	
RESA ELEC	34.991	€ 4.536.757		32.118	€ 3.902.597		33.390	€ 3.799.096	
REW	612	€ 96.889		534	€ 83.868		560	€ 86.353	
ORES ELEC	84.066	€ 11.096.117		89.816	€ 11.706.269		87.131	€ 11.499.875	
TOTAL	122.184	€ 16.049.530	€ 131	125.061	€ 16.017.927	€ 128	123.580	€ 15.693.633	€ 127
RESA GAZ	111.503	€ 2.926.095		110.223	€ 2.498.638		108.524	€ 3.046.016	
ORES GAZ	150.866	€ 3.877.453		163.581	€ 4.200.413		135.917	€ 4.318.842	
TOTAL	262.369	€ 6.803.548	€ 26	273.804	€ 6.699.052	€ 24	244.442	€ 7.364.858	€ 30

En 2018, les montants facturés aux clients protégés sont en hausse de 136 k€ au global.

Chez ORES, l'évolution en 2018 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : -6,4% des quantités facturées, -5,2% des montants facturés (-610 k€) mais +4,6% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : -7,8% des quantités facturées, -7,7% des montants facturés (-323 k€) mais +2,2% du nombre de clients protégés alimentés.

Tant en électricité qu'en gaz, il apparaît que le volume d'énergie vendu aux clients protégés diminue alors que le nombre de clients alimentés augmente. ORES justifie cette évolution par le fait que les factures de régularisation des clients droppés, qui arrivent donc chez le fournisseur social avec un index de départ estimé, sont systématiquement vérifiées. Cette vérification conduit à procéder à des corrections d'index et à des renvois de la consommation, jusqu'à deux ans dans le passé, vers le fournisseur commercial concerné par la période de consommation précédente.

Chez RESA, l'évolution en 2018 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : +8,9% des quantités facturées, +16,2% des montants facturés (+634 k€) et +5,7% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : +1,2% des quantités facturées, +17% des montants facturés (+427 k€) et +3% du nombre de clients protégés alimentés.

En gaz la nette augmentation des montants facturés est justifiée par RESA par le niveau sensiblement plus élevé du tarif social en 2018 comparativement à son niveau de 2017.

o 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.

À fin 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017, 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	au 31/12		
		2018	2017	2016
AIEG	0	3	3	5
AIESH	0	0	1	1
RESA ELEC	2.153	2.669	2.467	1.430
REW	0	0	0	0
ORES ELEC	4.778	5.978	4.586	5.752
TOTAL	6.931	8.650	7.057	7.188
RESA GAZ	3.028	3.093	3.069	2.922
ORES GAZ	2.122	2.410	2.061	2.835
TOTAL	5.150	5.503	5.130	5.757

En électricité et en gaz, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X (comparaison entre le nombre moyen de clients sous fournisseur X en 2018 et ce même nombre en 2017), a tendance à augmenter mais avec toutefois des variations entre ORES et RESA notamment en électricité.

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 (Électricité) et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz).

La méthode de calcul du tarif, telle que décrite ci-dessous, intègre «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» (décision 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 choisi par la majorité des clients ;
- 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. Lorsque ce dernier est supérieur au coût d'achat de l'énergie par le GRD, il en résulte une marge supplémentaire pour le GRD.

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, ainsi que les tarifs de distribution applicables, de sorte que les prix maxima varient de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2018, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas du Réseau des Energies de Wavre et de l'AIESH), soit très peu de client alimenté sous fournisseur X (AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2018 comparativement aux années 2016 et 2017 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2018			2017			2016		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	28	€ 0	NC	41	€ 0	NC	68	€ 0	NC
AIESH	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 51	€ 107	1	€ 152	€ 152
RESA ELEC	12.175	€ 2.220.388	€ 182	12.425	€ 2.200.829	€ 177	13.709	€ 1.745.018	€ 127
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	15.264	€ 3.702.870	€ 243	21.904	€ 4.810.985	€ 220	26.283	€ 5.708.968	€ 217
TOTAL	27.467	€ 5.923.258	€ 216	34.370	€ 7.011.865	€ 204	40.061	€ 7.454.138	€ 186
RESA GAZ	34.165	€ 1.595.947	€ 47	35.226	€ 1.737.879	€ 49	39.422	€ 1.929.586	€ 49
ORES GAZ	22.437	€ 1.287.461	€ 57	42.488	€ 2.212.114	€ 52	63.973	€ 3.470.354	€ 54

En 2018, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en diminution de 2,2 Mio EUR au global.

Chez RESA, en gaz, la diminution des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2018 (-142 k€ ; -8%) s'explique notamment par la diminution des volumes vendus (-3%). En électricité, les montants facturés sont assez stables (+20 k€ ; +0,9%) de même que les volumes vendus (-2%).

Chez ORES, le mouvement observé en 2017 se poursuit en 2018 avec une nette diminution des volumes vendus ainsi que des montants facturés aux clients sous fournisseur X : **en gaz, une diminution de 47% des quantités vendues et de 42% des montants facturés (-925 k€) et en électricité, une diminution de 30% des quantités vendues et de 23% des montants facturés (-1.108 k€)**. Il apparaît toutefois que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X a augmenté.

ORES explique cette évolution, soit une diminution des volumes vendus malgré un nombre plus important de clients alimentés, de la façon suivante.

Les mouvements dans le portefeuille du fournisseur X (en moyenne par année quelques 30.000 clients nouveaux et 35.000 clients quittant le fournisseur) occasionnent un grand nombre de rectifications d'index généralement en faveur du client, les index utilisés étant généralement des index estimés. Ceci est encore accentué de par le marché de recouvrement de créances qui a pour objectif d'une part d'inciter les clients à payer et d'autre part de les faire réagir et contester leur facture établie sur base d'index estimés en communiquant des index réels.

Depuis 2015, seuls les montants facturés envers ces clients sont pris en compte chez ORES. Ceux-ci peuvent différer des prélèvements réels de ces clients sur le réseau car ces volumes de prélèvement n'ont pas encore nécessairement fait l'objet d'un relevé d'index.

Enfin, à l'AIEG, les volumes communiqués sont ceux relatifs aux allocations et non aux volumes réels.

4.2.2.5. 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 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2018	2017	2016
AIEG	€ 22.202	€ 22.202	€ 54.154
AIESH	€ 32.263	€ 39.832	€ 44.904
RESA ELEC	€ 861.527	€ 736.463	€ 773.550
REW	€ 14.493	€ 14.847	€ 11.717
ORES ELEC	€ 2.268.135	€ 2.179.771	€ 1.539.543
TOTAL	€ 3.198.620	€ 2.993.114	€ 2.423.867
RESA GAZ	€ 1.297.227	€ 1.311.666	€ 1.488.798
ORES GAZ	€ 1.684.923	€ 1.317.263	€ 950.054
TOTAL	€ 2.982.150	€ 2.628.929	€ 2.438.852

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 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.

En 2018, l'augmentation globale de 28% en gaz de la compensation chez ORES s'explique par une augmentation du nombre de clients protégés fédéraux chez le fournisseur social⁷, une proportion importante de clients sur des secteurs d'ORES avec des tarifs de distribution élevés et une part importante des clients concernés dans la catégorie T1 (consommation de 0 à 5 MWh). À noter que les créances perçues de la CREG en 2018 font référence à des fournitures de l'année 2017, année au cours de laquelle le nombre de clients protégés alimentés a sensiblement augmenté.

4.2.2.6. 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 trois éléments que sont les coûts d'achat d'énergie, les coûts d'achat de certificats verts et les coûts de transport et de distribution.

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

Récapitulatif des coûts liés à la fourniture d'énergie par le GRD						
	Achat énergie	Distribution et transport	Achats CV	Total coûts 2018	Total coûts 2017	Total coûts 2016
AIEG	€ 65.956	€ 147.149	€ 16.515	€ 229.619	€ 261.994	€ 275.285
AIESH	€ 53.819	€ 128.696	€ 15.964	€ 198.479	€ 195.763	€ 199.956
RESA ELEC	€ 1.455.220	€ 5.227.167	€ 970.808	€ 7.653.195	€ 8.286.376	€ 7.545.023
REW	€ 26.671	€ 75.011	€ 9.774	€ 111.456	€ 125.242	€ 83.848
ORES ELEC	€ 4.162.526	€ 12.539.167	€ 1.474.821	€ 18.176.513	€ 19.077.679	€ 19.000.899
TOTAL ED	€ 5.764.191	€ 18.117.189	€ 2.487.882	€ 26.369.263	€ 27.947.055	€ 27.105.011
RESA GAZ	€ 3.559.785	€ 2.964.454	NA	€ 6.524.239	€ 6.470.948	€ 6.102.197
ORES GAZ	€ 4.696.228	€ 4.520.596	NA	€ 9.216.824	€ 8.840.629	€ 9.338.319
TOTAL GD	€ 8.256.013	€ 7.485.050	NA	€ 15.741.063	€ 15.311.577	€ 15.440.516
TOTAL ED + GD	€ 14.020.204	€ 25.602.239	€ 2.487.882	€ 42.110.326	€ 43.258.632	€ 42.545.527

La diminution globale de ces coûts de 1.148 k€ (-2,65%) s'explique principalement par des coûts d'achat d'électricité en très nette diminution entre 2017 et 2018 (- 2.070 k€), cette diminution n'étant que partiellement compensée par la hausse des coûts d'achat de gaz (+980 k€), des coûts de distribution et de transport, relatifs à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X et des coûts d'acquisition des certificats verts.

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 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:

⁷ Outre une augmentation des demandes classiques d'alimentation au sein du fournisseur social, des actions lancées par ORES peuvent expliquer ces augmentations du nombre de clients et notamment la communication des clients fournisseur X lors de l'envoi Soctar vers le SPF. En effet, depuis le 01 janvier 2016, ORES communique au SPF (à sa demande) la liste de leurs clients repris sous fournisseur X lors des envois dans le cadre du fichier Soctar. ORES a dès lors constaté que des clients initialement facturés au PMAX étaient en réalité couverts par une protection fédérale. ORES contacte donc, lors de chaque réception de fichier Soctar, ces clients afin de leur proposer une alimentation chez le fournisseur social.

Récapitulatif des recettes liées à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Montants facturés	Compensation CREG	Total recettes 2018	Total recettes 2017	Total recettes 2016
AIEG	€ 172.289	€ 22.202	€ 194.491	€ 202.681	€ 229.119
AIESH	€ 147.478	€ 32.263	€ 179.741	€ 184.596	€ 178.399
RESA ELEC	€ 6.757.145	€ 861.527	€ 7.618.672	€ 6.839.890	€ 6.317.664
REW	€ 96.889	€ 14.493	€ 111.382	€ 98.715	€ 98.070
ORES ELEC	€ 14.798.986	€ 2.268.135	€ 17.067.122	€ 18.697.025	€ 18.748.386
TOTAL	€ 21.972.788	€ 3.198.620	€ 25.171.408	€ 26.022.906	€ 25.571.638
RESA GAZ	€ 4.522.042	€ 1.297.227	€ 5.819.269	€ 5.548.184	€ 6.464.400
ORES GAZ	€ 5.164.915	€ 1.684.923	€ 6.849.837	€ 7.729.790	€ 8.739.250
TOTAL	€ 9.686.957	€ 2.982.150	€ 12.669.106	€ 13.277.974	€ 15.203.650

La diminution globale de ces recettes est de 1.460 k€ (-3,7%) mais avec des différences entre l'électricité et le gaz, et également entre les GRD.

Cette évolution s'explique principalement par :

- La diminution des recettes **(-2,2 Millions EUR)** issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients sous fournisseur X, notamment :
 - 2,03 Mio EUR chez ORES pour la fourniture X suite à un nombre important de contestations de factures et de rectifications d'index généralement en faveur du client, les index utilisés étant principalement des index estimés suite au passage chez le fournisseur X.
 - 933 k€ chez ORES pour la fourniture aux clients protégés en raison de la vérification systématique des factures de régularisation des clients droppés qui arrivent chez le fournisseur social avec un index de départ estimé. Cette vérification conduit à des corrections d'index et à des renvois de consommation vers les fournisseurs commerciaux.
 - 142 k€ chez RESA pour la fourniture gaz aux clients sous fournisseur X en raison de la diminution des volumes vendus.

Ces diminutions ne sont que partiellement compensées par la hausse des recettes des ventes aux clients protégés en électricité et en gaz chez RESA (+ 1.071 k€ au global) et enfin par la croissance des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (+ 559 k€ ; +10%).

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 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2018	Recettes 2018	Coûts nets 2018	Coûts nets 2017	Coûts nets 2016
AIEG	€ 229.619	€ 194.491	€ 35.128	€ 59.314	€ 46.166
AIESH	€ 198.479	€ 179.741	€ 18.738	€ 11.168	€ 21.557
RESA ELEC	€ 7.653.195	€ 7.618.672	€ 34.523	€ 1.446.486	€ 1.227.359
REW	€ 111.456	€ 111.382	€ 74	€ 26.527	-€ 14.222
ORES ELEC	€ 18.176.513	€ 17.067.122	€ 1.109.391	€ 380.654	€ 252.513
TOTAL	€ 26.369.263	€ 25.171.408	€ 1.197.855	€ 1.924.149	€ 1.533.374
RESA GAZ	€ 6.524.239	€ 5.819.269	€ 704.970	€ 922.764	-€ 362.203
ORES GAZ	€ 9.216.824	€ 6.849.837	€ 2.366.986	€ 1.110.838	€ 599.069
TOTAL	€ 15.741.063	€ 12.669.106	€ 3.071.956	€ 2.033.603	€ 236.866

Une augmentation de 312 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2018 par rapport en 2017 est dès lors constatée suite à la diminution sensible des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X en gaz et en électricité en 2018 chez ORES, ce malgré la nette diminution des coûts d'achat d'énergie. Toutefois des différences sensibles sont perceptibles entre l'électricité et le gaz.

En électricité, l'augmentation des coûts nets observée chez ORES est plus que compensée par la baisse des coûts nets chez RESA de sorte qu'au global c'est une diminution qui est constatée (- 726 k€ ou - 38%). La diminution des recettes (montants facturés aux clients protégés et sous fournisseur X) est sensiblement moins importante que la baisse des coûts (essentiellement les coûts d'achat).

En gaz, la situation est quelque peu différente puisque la légère baisse des coûts nets chez RESA ne permet pas de compenser la forte hausse des coûts nets chez ORES. Au global, en gaz, les coûts nets progressent de 1.038 k€ ou + 51 % en raison de la nette diminution des recettes observée chez ORES.

Comme précisé les années antérieures, les coûts et les recettes liés à la fourniture d'énergie varient d'une année à l'autre, aussi en raison du fait que l'*Energie Non Relevée* (ENR) n'est pas neutralisée et que seules les facturations réelles sont prises en compte. En conséquence les volumes d'énergie achetés ne correspondent pas aux volumes d'énergie vendus.

4.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives 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 et il est alors question 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 évaluer le 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.

Par ailleurs, les GRD enregistrent des moins-values sur réalisation de créances commerciales. En effet, lorsqu'une créance est définitivement perdue, celle-ci est passée en perte au compte de résultat du GRD.

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2018 (solde des créances échues et non échues) ainsi que les provisions «réductions de valeur» enregistrées au bilan, les dotations annuelles enregistrées en compte de résultat et les moins-values sur réalisation de créances commerciales.

Créances et réductions de valeurs sur créances- clients protégés et sous fournisseurs X						
	créances au 31/12/18 - clients protégés (HTVA)	créances au 31/12/18 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/18 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2018	2017	2016
AIEG	€ 12.636	€ 6.038	€ 18.675	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 9.223	€ 0	€ 9.223	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 3.054.900	€ 15.797.871	€ 18.852.771	€ 16.959.728	€ 14.656.155	€ 14.098.413
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 6.731.143	€ 18.628.603	€ 25.359.745	€ 13.632.494	€ 11.815.655	€ 10.102.484
TOTAL ED	€ 9.807.902	€ 34.432.512	€ 44.240.414	€ 30.592.222	€ 26.471.810	€ 24.200.897
RESA GAZ	€ 4.039.606	€ 20.686.262	€ 24.725.868	€ 22.825.265	€ 17.192.252	€ 17.267.298
ORES GAZ	€ 2.952.119	€ 12.439.451	€ 15.391.569	€ 9.913.620	€ 9.371.714	€ 7.693.475
TOTAL GD	€ 6.991.725	€ 33.125.713	€ 40.117.437	€ 32.738.885	€ 26.563.965	€ 24.960.774
TOTAL ED + GD	€ 16.799.627	€ 67.558.224	€ 84.357.851	€ 63.331.107	€ 53.035.775	€ 49.161.671

	Dotation annuelle RDV (compte 63 P&L)			Moins-values sur réalisations de créances (compte 64 P&L)		Dotations + moins values (comptes P&L 63+64)	
	2018	2017	2016	2018	2017	2018	2017
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 7.351	€ 0	€ 7.351	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 549	€ 0	€ 549	€ 0
RESA ELEC	€ 677.265	€ 557.742	€ 534.728	€ 17.025	€ 387.788	€ 694.290	€ 945.530
REW	€ 6.446	€ 0	€ 0	€ 705	€ 661	€ 7.151	€ 661
ORES ELEC	€ 1.729.535	€ 1.713.171	-€ 291.464	€ 1.673.635	€ 2.036.242	€ 3.403.170	€ 3.749.413
TOTAL ED	€ 2.413.245	€ 2.270.913	€ 243.264	€ 1.699.266	€ 2.424.691	€ 4.112.510	€ 4.695.604
RESA GAZ	€ 5.633.013	-€ 75.047	-€ 851.042	€ 14.648	€ 628.556	€ 5.647.661	€ 553.509
ORES GAZ	€ 541.907	€ 1.704.043	€ 988.427	€ 990.368	€ 931.212	€ 1.532.274	€ 2.635.255
TOTAL GD	€ 6.174.920	€ 1.628.997	€ 137.384	€ 1.005.016	€ 1.559.768	€ 7.179.935	€ 3.188.764
TOTAL ED + GD	€ 8.588.164	€ 3.899.910	€ 380.648	€ 2.704.281	€ 3.984.458	€ 11.292.446	€ 7.884.368

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 44,2 Mio € de **créances** au 31/12/2018, 30,6 Mio € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 69%) tandis qu'en gaz, sur un total de 40,1 Mio € de créances au 31/12/2018, 32,7 Mio € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 82 %).

Les règles appliquées pour le calcul de la provision « réduction de valeur » sont soumises à l'approbation des réviseurs d'entreprise et varient d'un GRD à l'autre.

Les montants passés en irrécouvrables (moins-values sur réalisations de créances) en 2018 chez **ORES** sont globalement inférieurs à ceux comptabilisés en 2017 qui étaient déjà plus faibles que ceux comptabilisés pour 2015 et 2016. Une différence est cependant à faire entre l'électricité (diminution de 18 % ou - 363 k€) et le gaz (légère augmentation de 6% ou + 59 k€).

Concernant les dotations relatives à l'année 2018 chez **ORES**, celles-ci ont été enregistrées sur base des créances impayées à fin 2018, qui ont évolué entre 2017 et 2018 à la hausse en électricité mais à la baisse en gaz. Au global la dotation annuelle s'inscrit en baisse de 1.058 k€ ou - 31%. La dotation annuelle de 2018 tient compte d'une créance 87 k€ perçue de la CREG et relative au taux d'irrécouvrabilité de la cotisation fédérale. En effet la différence entre le taux réel d'irrécouvrabilité des créances liées à la clientèle du GRD et le taux forfaitaire fixé à 0,7 % génère une créance récupérée auprès de la CREG depuis 2018, sur base d'un rapport certifié par le réviseur.

Chez **RESA**, en électricité, il est à noter que les provisions réductions de valeur de l'année 2017 ne reprennent pas les montants attribuables à IMO1 (alors dans le périmètre d'ORES) au contraire de l'année 2018 où les montants attribuables à IMO1 (alors dans le périmètre RESA) sont comptabilisés. Ceci justifie pourquoi la dotation annuelle en électricité ne correspond pas à la différence entre les provisions réductions de valeur des années 2017 et 2018. Par ailleurs RESA a procédé en 2018 à une réévaluation des pourcentages de dotations relatives aux créances douteuses, réévaluation qui a également impacté légèrement à la hausse le montant de la dotation 2018.

Chez **RESA**, en gaz, alors que le solde des créances échues au 31/12/2018 est relativement similaire au montant des créances échues au 31/12/2017 (+ 500 k€ ou + 2,07 %), la dotation annuelle réductions de valeur s'inscrit en très forte hausse suite à la réévaluation des pourcentages de dotations relatives aux créances douteuses. Pour l'année 2018, la dotation annuelle s'élève à 5.633 k€ alors que les années 2016 et 2017 avaient été marquées par des reprises de dotations.

A ce niveau chez **RESA**, la différence la plus marquante entre l'électricité et le gaz, pour ce qui concerne les pourcentages de dotation avant la réévaluation, est l'absence jusqu'en 2017 de l'utilisation d'un pourcentage de 100% pour les créances douteuses les plus anciennes en gaz tant pour le fournisseur social que pour le fournisseur X. Il apparaît que le pourcentage était limité à 50 % pour les créances de plus de 365 jours du fournisseur social et à 80 % pour les créances de plus de 365 jours du fournisseur X. En conséquence l'introduction en 2018 d'un pourcentage de 100% a eu un impact considérable sur le niveau des provisions et de la dotation annuelle.

D'un autre côté, **RESA** se démarque également par la faiblesse des moins-values sur réalisation de créances tant en électricité qu'en gaz comparativement aux montants actés notamment chez ORES. Chez RESA ces moins-values se limitent à 17 k€ en électricité et à 14 k€ en gaz sans commune mesure avec le solde des créances échues et des provisions de valeur. RESA explique cette situation par une révision de la procédure de comptabilisation des moins-values, cette révision en cours de réalisation n'a pas encore permis de procéder à un calcul des moins-values sur créances douteuses en 2018.

Au global le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales progresse de 3.495 k€ en 2018 comparativement à l'année 2017, principalement en raison de l'évolution de ces postes de coût chez RESA.

4.2.4. 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 et les moins-values liées à la fourniture actées par le GRD au terme de l'exercice.

Ainsi, pour l'année 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017, 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 et moins-values			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AIEG	€ 82.533	€ 83.779	€ 87.582	€ 35.128	€ 59.314	€ 46.166	€ 7.351	€ 0	€ 0	€ 125.013	€ 143.092	€ 133.748
AIESH	€ 78.335	€ 71.157	€ 79.903	€ 18.738	€ 11.168	€ 21.557	€ 549	€ 0	€ 0	€ 97.622	€ 82.325	€ 101.460
RESA ELEC	€ 2.725.278	€ 2.571.248	€ 2.502.430	€ 34.523	€ 1.446.486	€ 1.227.359	€ 694.290	€ 945.530	€ 1.588.270	€ 3.454.091	€ 4.963.264	€ 5.318.059
REW	€ 124.531	€ 161.246	€ 132.439	€ 74	€ 26.527	-€ 14.222	€ 7.151	€ 661	€ 0	€ 131.756	€ 188.433	€ 118.217
ORES ELEC	€ 6.734.120	€ 7.441.518	€ 7.736.623	€ 1.109.391	€ 380.654	€ 252.513	€ 3.403.170	€ 3.749.413	€ 2.809.639	€ 11.246.682	€ 11.571.586	€ 10.798.774
TOTAL	€ 9.744.797	€ 10.328.948	€ 10.538.976	€ 1.197.855	€ 1.924.149	€ 1.533.374	€ 4.112.510	€ 4.695.604	€ 4.397.909	€ 15.055.163	€ 16.948.701	€ 16.470.258
RESA GAZ	€ 1.999.873	€ 2.222.782	€ 2.591.198	€ 704.970	€ 922.764	-€ 362.203	€ 5.647.661	€ 553.509	€ 1.785.010	€ 8.352.504	€ 3.699.055	€ 4.014.005
ORES GAZ	€ 3.496.225	€ 3.679.449	€ 3.646.129	€ 2.366.986	€ 1.110.838	€ 599.069	€ 1.532.274	€ 2.635.255	€ 2.563.513	€ 7.395.486	€ 7.425.542	€ 6.808.710
TOTAL	€ 5.496.098	€ 5.902.230	€ 6.237.326	€ 3.071.956	€ 2.033.603	€ 236.866	€ 7.179.935	€ 3.188.764	€ 4.348.523	€ 15.747.990	€ 11.124.597	€ 10.822.715
TOTAL ED+GD	€ 15.240.895	€ 16.231.178	€ 16.776.302	€ 4.269.812	€ 3.957.751	€ 1.770.240	€ 11.292.446	€ 7.884.368	€ 8.746.432	€ 30.803.153	€ 28.073.298	€ 27.292.974

En électricité, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-584 k€), une baisse des coûts nets de fourniture (-726 k€) ainsi qu'une diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (-583 k€), **ce qui entraîne au global une décroissance des coûts totaux de 11,1% (- 1.894 k€) en 2018** par rapport à 2017.

En gaz, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-406 k€), une augmentation importante des coûts nets de fourniture (+1.038 k€) et une explosion des dotations réductions de valeur et des moins-values (+3.991 k€), **ce qui entraîne au global une hausse des coûts totaux de 41,6% (+ 4.623 k€) en 2018** par rapport à 2017.

Au global, la tendance observée dans l'évolution des coûts liés à la gestion de la clientèle propre, tant en électricité qu'en gaz, est principalement liée à l'évolution de ces mêmes coûts chez **RESA**.

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 et moins-values), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par client alimenté à fin 2018 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants:

	2018					2017	2016	2015
	Coût moyen (€/client)					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	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	364	€ 227	€ 97	€ 20	€ 343	€ 391	€ 363	€ 444
AIESH	291	€ 269	€ 64	€ 2	€ 335	€ 289	€ 181	€ 301
RESA ELEC	13.689	€ 199	€ 3	€ 51	€ 252	€ 408	€ 550	€ 335
REW	183	€ 680	€ 0	€ 39	€ 720	€ 1.122	€ 739	€ 960
ORES ELEC	30.733	€ 219	€ 36	€ 111	€ 366	€ 418	€ 370	€ 584
TOTAL	45.260	€ 215	€ 26	€ 91	€ 333	€ 417	€ 414	€ 511
RESA GAZ	11.666	€ 171	€ 60	€ 484	€ 716	€ 338	€ 364	€ 302
ORES GAZ	14.670	€ 238	€ 161	€ 104	€ 504	€ 540	€ 498	€ 795
TOTAL	26.336	€ 209	€ 117	€ 273	€ 598	€ 450	€ 438	€ 566

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 et moins-values), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh, tels que répercutés dans les tarifs de distribution sur la basse tension en électricité et le groupe T1 à T3 pour le gaz, donnent les résultats suivants:

	2018					2017	2016	2015
	Coût moyen (€/MWh)					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	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	105.690	€ 0,78	€ 0,33	€ 0,07	€ 1,18	€ 1,25	€ 1,21	€ 1,45
AIESH	87.875	€ 0,89	€ 0,21	€ 0,01	€ 1,11	€ 0,93	€ 0,77	€ 0,97
RESA ELEC	1.784.989	€ 1,53	€ 0,02	€ 0,39	€ 1,94	€ 2,68	€ 2,76	€ 2,02
REW	81.782	€ 1,52	€ 0,00	€ 0,09	€ 1,61	€ 2,27	€ 1,39	€ 1,62
ORES ELEC	5.960.564	€ 1,13	€ 0,19	€ 0,57	€ 1,89	€ 1,96	€ 1,75	€ 2,67
TOTAL	8.020.900	€ 1,21	€ 0,15	€ 0,51	€ 1,88	€ 2,11	€ 1,96	€ 2,48
RESA GAZ	4.380.001	€ 0,46	€ 0,16	€ 1,29	€ 1,91	€ 0,82	€ 0,95	€ 0,87
ORES GAZ	9.149.532	€ 0,38	€ 0,26	€ 0,17	€ 0,81	€ 0,82	€ 0,80	€ 1,27
TOTAL	13.529.533	€ 0,41	€ 0,23	€ 0,53	€ 1,16	€ 0,82	€ 0,85	€ 1,14

4.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère 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 et l'activité de gestion de la clientèle propre.

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées aux GRD en 2018 et comparativement aux années 2016 et 2017 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
AIEG	€ 196.310	€ 190.450	€ 176.326	€ 125.013	€ 143.092	€ 133.748	€ 321.323	€ 333.542	€ 310.073
AIESH	€ 453.136	€ 424.771	€ 449.848	€ 97.622	€ 82.325	€ 101.460	€ 550.758	€ 507.096	€ 551.307
RESA ELEC	€ 4.611.657	€ 4.218.386	€ 3.752.691	€ 3.454.091	€ 4.963.264	€ 5.318.059	€ 8.065.747	€ 9.181.651	€ 9.070.750
REW	€ 176.991	€ 201.428	€ 203.875	€ 131.756	€ 188.433	€ 118.217	€ 308.746	€ 389.861	€ 322.092
ORES ELEC	€ 18.203.338	€ 17.575.391	€ 19.016.894	€ 11.246.682	€ 11.571.586	€ 10.798.774	€ 29.450.020	€ 29.146.978	€ 29.815.668
TOTAL	€ 23.641.432	€ 22.610.426	€ 23.599.634	€ 15.055.163	€ 16.948.701	€ 16.470.258	€ 38.696.594	€ 39.559.127	€ 40.069.891
RESA GAZ	€ 2.289.256	€ 2.265.430	€ 2.201.331	€ 8.352.504	€ 3.699.055	€ 4.014.005	€ 10.641.760	€ 5.964.485	€ 6.215.336
ORES GAZ	€ 11.581.627	€ 11.822.552	€ 10.511.975	€ 7.395.486	€ 7.425.542	€ 6.808.710	€ 18.977.112	€ 19.248.094	€ 17.320.685
TOTAL	€ 13.870.883	€ 14.087.982	€ 12.713.306	€ 15.747.990	€ 11.124.597	€ 10.822.715	€ 29.618.873	€ 25.212.579	€ 23.536.022
TOTAL ED + GD	€ 37.512.315	€ 36.698.408	€ 36.312.940	€ 30.803.153	€ 28.073.298	€ 27.292.974	€ 68.315.467	€ 64.771.706	€ 63.605.913

Au total, **en électricité, le coût des OSP à caractère social diminue en 2018 de 862 k€, soit de 2%** par l'effet de la baisse des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (- 1.893 k€) partiellement compensée par la hausse des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+ 1.031 k€).

En gaz, la hausse du coût des OSP à caractère social est de 4,40 Mio EUR, soit de 17,5% s'explique principalement par l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 4.623 k€) faiblement compensée par la diminution des coûts de l'OSP «compteur à budget» (-217 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 répercutés), 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	OSP CàB	OSP Gestion clientèle	Total 2018	Total 2017	% variation 2017/2016	Total 2016
AIEG	105.690	€ 1,86	€ 1,18	€ 3,04	€ 2,91	5%	€ 2,81
AIESH	87.875	€ 5,16	€ 1,11	€ 6,27	€ 5,71	10%	€ 5,73
RESA ELEC	1.784.989	€ 2,58	€ 1,94	€ 4,52	€ 4,97	-9%	€ 4,71
REW	81.782	€ 2,16	€ 1,61	€ 3,78	€ 4,70	-20%	€ 3,78
ORES ELEC	5.960.564	€ 3,05	€ 1,89	€ 4,94	€ 4,93	0%	€ 4,84
TOTAL	8.020.900	€ 2,95	€ 1,88	€ 4,82	€ 4,91	-2%	€ 4,78
RESA GAZ	4.380.001	€ 0,52	€ 1,91	€ 2,43	€ 1,32	84%	€ 1,47
ORES GAZ	9.149.532	€ 1,27	€ 0,81	€ 2,07	€ 2,12	-2%	€ 2,04
TOTAL	13.529.533	€ 1,03	€ 1,16	€ 2,19	€ 1,86	18%	€ 1,85

5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » À 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)⁸ ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)⁹.

5.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques

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 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 ou techniques doivent être réalisées et notamment selon les informations communiquées par ORES:

- 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 : visites de terrain 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 en fin de procédure avec en parallèle un contact téléphonique pour sensibiliser les occupants, facturation des consommations sous fournisseur X.

Suite au traitement 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.¹⁰

⁸ Move out zonder afspraak

⁹ End of contract

¹⁰ 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 2018 et comparativement à l'année 2017, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2018 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2018	Total 2017
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,04	€ 3.284	€ 0	€ 3.284	€ 0	€ 0	€ 1.265	€ 0	€ 4.549	€ 3.854
AIESH	0,38	€ 51.378	€ 7.739	€ 59.117	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 59.117	€ 40.994
RESA ELEC	0,00	€ 732.320	€ 0	€ 732.320	€ 98.797	€ 0	€ 61.720	-€ 289.165	€ 603.672	€ 627.156
REW	0,33	€ 22.543	€ 12.135	€ 34.677	€ 0	€ 10.068	€ 0	€ 0	€ 44.745	€ 43.062
ORES ELEC	5,10	€ 588.090	€ 360.421	€ 948.512	€ 50.636	€ 0	€ 199.896	€ 0	€ 1.199.044	€ 1.265.272
TOTAL	5,85	€ 1.397.615	€ 380.295	€ 1.777.910	€ 149.433	€ 10.068	€ 262.881	-€ 289.165	€ 1.911.126	€ 1.980.338
RESA GAZ	1,50	€ 126.824	€ 0	€ 126.824	€ 17.966	€ 0	€ 2.381	-€ 113.014	€ 34.157	€ 59.911
ORES GAZ	2,00	€ 227.773	€ 117.516	€ 345.289	€ 7.566	€ 0	€ 72.182	€ 0	€ 425.038	€ 554.613
TOTAL	3,50	€ 354.597	€ 117.516	€ 472.113	€ 25.532	€ 0	€ 74.563	-€ 113.014	€ 459.195	€ 614.524

En 2018, le coût lié à la gestion des MOZA est à nouveau en diminution par rapport à l'année précédente, tant en électricité (de -3,5%) qu'en gaz (de -25,3%).

Chez ORES, grâce à l'amélioration de leurs processus, un nombre important de visites administratives ont pu être évitées¹¹. En conséquence les coûts de main-d'œuvre interne et externe s'inscrivent en baisse et ne sont que partiellement compensées par la croissance des coûts du call center. Aussi la diminution des coûts liés au MOZA amorcée en 2016 et en 2017 se poursuit en 2018.

Chez RESA également, les coûts liés au MOZA sont en légère diminution tant en électricité qu'en gaz.

Le montant imputable à l'OSP «MOZA» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2018 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2018	Coût moyen 2018 par MOZA	Coût moyen 2017 par MOZA	Coût moyen 2016 par MOZA
AIEG	570	€ 4.549	€ 8,0	€ 8,0	€ 7,7
AIESH	429	€ 59.117	€ 137,8	€ 91,7	€ 86,0
RESA ELEC	14.107	€ 603.672	€ 42,8	€ 44,3	€ 59,1
REW	483	€ 44.745	€ 92,6	€ 80,0	€ 88,9
ORES ELEC	24.223	€ 1.199.044	€ 49,5	€ 47,7	€ 60,2
TOTAL	39.812	€ 1.911.126	€ 48,0	€ 47,0	€ 59,6
RESA GAZ	9.438	€ 34.157	€ 3,6	€ 6,1	€ 11,0
ORES GAZ	9.925	€ 425.038	€ 42,8	€ 50,7	€ 57,3
TOTAL	19.363	€ 459.195	€ 23,7	€ 29,6	€ 35,1

11 Des enquêtes téléphoniques sont réalisées et la visite administrative n'est planifiée que si un résultat n'a pas été obtenu via ce canal.

5.2. Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat

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, 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 fin de contrat impliquent des coûts pour les GRD.

En effet, des tâches administratives ou techniques doivent être réalisées et notamment selon les informations communiquées par ORES:

- 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: visites sur place en vue de couper l'alimentation;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X: gestion de la coupure en fin de procédure et de la facturation des consommations sous fournisseur X.

Pour l'année 2018, 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 2018 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2018	Total 2017	Total 2016
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 22	€ 0	€ 22	€ 0	€ 0	€ 10	€ 0	€ 32	€ 128	€ 376
AIESH	0,25	€ 13.584	€ 3.069	€ 16.652	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.652	€ 24.755	€ 22.509
RESA ELEC	0,00	€ 39.764	€ 0	€ 39.764	€ 5.365	€ 0	€ 3.351	-€ 15.701	€ 32.779	€ 38.438	€ 9.963
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1,00	€ 116.641	€ 72.041	€ 188.682	€ 9.742	€ 0	€ 4.129	€ 0	€ 202.553	€ 220.275	€ 420.029
TOTAL	1,25	€ 170.011	€ 75.109	€ 245.120	€ 15.107	€ 0	€ 7.490	-€ 15.701	€ 252.016	€ 283.595	€ 452.877
RESA GAZ	0,00	€ 4.958	€ 0	€ 4.958	€ 702	€ 0	€ 93	-€ 4.419	€ 1.334	€ 2.804	€ 7.051
ORES GAZ	0,30	€ 38.516	€ 17.953	€ 56.468	€ 0	€ 0	€ 1.491	€ 0	€ 57.959	€ 61.206	€ 137.876
TOTAL	0,30	€ 43.474	€ 17.953	€ 61.426	€ 702	€ 0	€ 1.584	-€ 4.419	€ 59.293	€ 64.010	€ 144.927

Les recettes liées aux coupures suite à une fin de contrat sont rapportées par RESA dans la catégorie EOC.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2018 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2018	Coût moyen 2018 par EOC	Coût moyen 2017 par EOC	Coût moyen 2016 par EOC
AIEG	0	€ 32	NA	NA	€ 13
AIESH	35	€ 16.652	€ 476	€ 176	€ 126
RESA ELEC	766	€ 32.779	€ 43	€ 44	€ 15
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1.002	€ 202.553	€ 202	NA	NA
TOTAL	1.803	€ 252.016	€ 140	NA	NA
RESA GAZ	369	€ 1.334	€ 4	€ 6	€ 11
ORES GAZ	437	€ 57.959	€ 133	NA	NA
TOTAL	806	€ 59.293	€ 74	NA	NA

Quant au Réseau des Energies de Wavre, les coûts liés aux EOC sont englobés dans la procédure MOZA étant donné leur faible nombre.

5.3. Récapitulatif des coûts imputés 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 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 4.549	€ 32	€ 4.581	€ 3.982	€ 5.587
AIESH	€ 59.117	€ 16.652	€ 75.769	€ 65.749	€ 56.052
RESA ELEC	€ 603.672	€ 32.779	€ 636.451	€ 665.594	€ 623.236
REW	€ 44.745	€ 0	€ 44.745	€ 43.062	€ 48.648
ORES ELEC	€ 1.199.044	€ 202.553	€ 1.401.597	€ 1.485.547	€ 1.907.770
TOTAL	€ 1.911.126	€ 252.016	€ 2.163.143	€ 2.263.933	€ 2.641.293
RESA GAZ	€ 34.157	€ 1.334	€ 35.491	€ 62.715	€ 113.383
ORES GAZ	€ 425.038	€ 57.959	€ 482.997	€ 615.819	€ 736.338
TOTAL	€ 459.195	€ 59.293	€ 518.488	€ 678.534	€ 849.721
TOTAL ED + GD	€ 2.370.321	€ 311.310	€ 2.681.631	€ 2.942.468	€ 3.491.014

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» **diminuent en 2018 de 9% par rapport à l'année 2017**, essentiellement en raison de la diminution des coûts chez ORES grâce à l'amélioration de leur processus de gestion des déménagements problématiques et d'un nombre de prestations en baisse.

6. LES COÛTS DE OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION À L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AUX ÉNERGIES 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 de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers Quali watt.

6.1. Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents

Il s'agit des coûts 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 2018, tout comme en 2017, ORES n'a imputé aucun coût dans cette rubrique, les coûts afférents à l'impression des documents (comme ceux relatifs aux clients protégés régionaux en électricité ou au secours hivernal en gaz) étant repris dans les coûts du «printshop» du service clientèle. Les autres GRD n'ont pas non plus imputé de coûts dans cette rubrique.

6.2. 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 CWaPE¹².»*

Par conséquent, la CWaPE, en collaboration avec les GRD, a 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 relatives aux installations 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 GRD que sont l'AIEG, l'AIESH et le Réseau d'Energies de Wavre, c'est la même personne qui se charge du traitement du dossier dans sa totalité.

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

Par ailleurs, en date du 1^{er} mars 2014, le mécanisme de soutien Quali watt a vu le jour et a remplacé le mécanisme de soutien Sol watt. Le système Quali watt, en vigueur jusqu'au 30 juin 2018, s'appliquait aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1^{er} mars 2014, date du contrôle

¹² À noter qu'à partir du 1^{er} mai 2019, cette compétence a été transférée au SPW Energie

RGIE de l'installation faisant foi. Ce mécanisme prévoyait le versement d'une prime annuelle pendant cinq ans par le gestionnaire du réseau de distribution auquel l'installation est raccordée.

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

Coûts relatifs au guichet unique (hors primes)						
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 64.800	€ 0	€ 0	€ 64.800	€ 52.068	€ 43.428
AIESH	€ 39.050	€ 0	€ 0	€ 39.050	€ 27.926	€ 20.465
RESA ELEC	€ 154.361	€ 0	€ 0	€ 154.361	€ 148.914	€ 216.279
REW	€ 18.541	€ 0	€ 0	€ 18.541	€ 19.436	€ 16.485
ORES ELEC	€ 503.928	€ 0	€ 0	€ 503.928	€ 432.643	€ 422.636
TOTAL	€ 780.679	€ 0	€ 0	€ 780.679	€ 680.987	€ 719.294

Les coûts liés à l'infrastructure informatique Quali watt (analyse et développement du rapport Quali watt) rapportés par ORES, déjà en forte diminution les années précédentes, ont disparu en 2018.

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2018, le nombre de dossiers Sol watt et Quali watt traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2018					2017				
	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre de dossiers Sol watt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre de dossiers Sol watt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	431	66	497	€ 64.800	€ 130	317	67	384	€ 52.068	€ 136
AIESH	306	-	306	€ 39.050	€ 128	171	67	238	€ 27.926	€ 117
RESA ELEC	5.622	819	6.441	€ 154.361	€ 24	3.684	961	4.645	€ 148.914	€ 32
REW	NC	NC	NC	€ 18.541		205	37	242	€ 19.436	€ 80
ORES ELEC	20.672	2.748	23.420	€ 503.928	€ 22	13.078	2.783	15.861	€ 432.643	€ 27
TOTAL	27.031	3.633	30.664	€ 780.679	€ 25	17.455	3.915	21.370	€ 680.987	€ 32

Il est constaté que le nombre de dossiers Quali watt traités augmente de 55% entre 2017 et 2018 et que le nombre de dossiers Sol watt traités en 2018 diminue de 6% par rapport à 2017. Les dossiers Sol watt traités concernent par exemple le remplacement d'onduleurs, de compteur vert ou encore de changement de propriétaire.

Par ailleurs, le nombre de dossiers traités par ETP est en augmentation et dès lors, le coût moyen de traitement par dossier est en diminution.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique						
	2018			2017		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 64.800	0,88	565	€ 52.068	0,06	6.090
AIESH	€ 39.050	0,25	1.224	€ 27.926	0,25	952
RESA ELEC	€ 154.361	2,00	3.221	€ 148.914	2,00	2.323
REW	€ 18.541	0,19	NC	€ 19.436	0,19	1.265
ORES ELEC	€ 503.928	5,40	4.337	€ 416.208	4,10	3.871
TOTAL	€ 780.679	8,72	3.516	€ 664.552	6,60	3.237

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent en hausse en 2018 auprès de l'ensemble des GRD, à l'exception du Réseau d'Energies de Wavre, en raison de la forte croissance du nombre de dossiers Quali watt traités.

Par ailleurs, le tableau ci-dessous présente le montant global des primes Quali watt ainsi que le montant moyen par prime communiqué par chaque GRD :

Montant des primes Quali watt - 2018				Montant des primes Quali watt - 2017		
	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)
AIEG	431	€ 232.536	€ 540	317	€ 199.423	€ 629
AIESH	306	€ 136.770	€ 447	171	€ 89.319	€ 522
RESA ELEC	5.622	€ 3.394.695	€ 604	3.684	€ 2.325.916	€ 631
REW	NC	€ 123.290		205	€ 107.814	€ 526
ORES ELEC	20.672	€ 9.819.965	€ 475	13.078	€ 7.535.812	€ 576
TOTAL	27.031	€ 13.707.256	€ 507	17.455	€ 10.258.283	€ 588

Entre 2017 et 2018, le nombre de primes octroyées est en augmentation de 55% et les montants octroyés de 34%. Les montants octroyés en 2018 concernent les nouvelles primes octroyées en 2018 mais également les montants des « primes anniversaires » relatives aux années 2014 à 2017.

6.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, se limitant dorénavant à la gestion du guichet unique (en ce compris le traitement des primes Qualiwhatt depuis le 1^{er} mars 2014), 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 de documents	Guichet unique	Octroi de primes Qualiwhatt	Total 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 0	€ 64.800	€ 232.536	€ 297.336	€ 251.490	€ 183.074
AIESH	€ 0	€ 39.050	€ 136.770	€ 175.820	€ 117.245	€ 79.929
RESA ELEC	€ 0	€ 154.361	€ 3.394.695	€ 3.549.056	€ 2.474.830	€ 1.758.207
REW	€ 0	€ 18.541	€ 123.290	€ 141.831	€ 127.250	€ 90.460
ORES ELEC	€ 0	€ 503.928	€ 9.819.965	€ 10.323.892	€ 7.968.455	€ 5.535.158
TOTAL	€ 0	€ 780.679	€ 13.707.256	€ 14.487.935	€ 10.939.270	€ 7.646.829
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 54.695
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0			€ 0	€ 0	€ 54.695
TOTAL ED + GD	€ 0	€ 780.679	€ 13.707.256	€ 14.487.935	€ 10.939.270	€ 7.701.524

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit les coûts liés au guichet unique, en ce compris le traitement et le versement des primes Qualiwhatt ont engendré, pour l'année 2018, des coûts de l'ordre de **14,5 Millions EUR** dont 13,7 Millions EUR relatifs aux primes Qualiwhatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en augmentation de 32%** (+3,5 Millions EUR) par rapport à l'année 2017.

7. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

7.1. 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».

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) qu'à de la **main-d'œuvre externe** (cas d'ORES). 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.

Pour ORES, l'ensemble des coûts imputés en raccordements standards gratuits sont investis. Il s'agit des coûts de la main d'œuvre externe, de la main d'œuvre interne technique et des matières. Ces coûts sont majorés d'une surcharge de 32% qui couvre les coûts administratifs. Pour RESA, les coûts investis correspondent aux raccordements placés sur le réseau.

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 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 gratuits dans le total des raccordements basse pression) au total des montants investis dans le cadre des raccordements basse pression 2018**. En 2018, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 92 % pour ORES. 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, selon les 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 2018 aux montants suivants:

Coûts 2018 relatifs au raccordement standard gratuit					
	Charge amort. 2018 RSG	Marge équitable	Charge financière	Coût annuel OSP 2018-RSG	Coût annuel OSP 2017-RSG
RESA GAZ	€ 3.438.307	€ 3.460.624	€ 1.645.861	€ 8.544.792	€ 7.945.777
ORES GAZ	€ 6.555.843	€ 4.091.777	€ 2.857.897	€ 13.505.517	€ 12.677.252
TOTAL	€ 9.994.150	€ 7.552.401	€ 4.503.758	€ 22.050.309	€ 20.623.029

Comme pour l'année 2017, les charges financières relatives aux raccordements standards gratuits ont été rapportées. Par ailleurs, ces coûts relatifs aux raccordements standards gratuits devraient à l'avenir augmenter en raison de l'accroissement des charges d'amortissement mais également suite aux campagnes de promotion du raccordement au réseau de gaz naturel (Promogaz) initiées par ORES et RESA.

8. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD RELATIF À L'ENTRETIEN ET L'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES INSTALLATIONS D'ÉCLAIRAGE PUBLIC

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012 et du 14 septembre 2017, 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» (TL) 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 liés à la gestion du flux lumineux, 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 ;
- L'annuité de financement de la partie du coût de remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure haute pression » (HgHp) par des armatures permettant de réaliser des économies sur la consommation en énergie et sur les frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement précitée soit couverte par une réduction au moins égale des frais d'entretien.
- La charge d'amortissement et de financement du coût des investissements dans des armatures et accessoires permettant le placement des LED ou toute autre technologie équivalente ou plus performante, liés à l'entretien préventif ou curatif de l'éclairage public et engendrant des économies d'énergie et de frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement soit couverte par une réduction au moins égale des frais de consommation d'énergie et d'entretien. A volume de consommation électrique constant au niveau du réseau de distribution concerné, les tarifs d'utilisation du réseau liés à l'obligation de service public relative à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public ne peuvent être majorés par l'intégration de cette charge.

C'est ce dernier élément qui a été ajouté au travers de l'arrêté modificatif du Gouvernement du 14 septembre 2017, lequel a introduit l'obligation pour les GRD de définir et de mener un programme général de remplacement qui permet une modernisation du parc en dix ans.

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.

Il ressort que les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **14,1 Millions EUR pour l'année 2018**, comparativement à **11,0 Millions EUR l'année 2017**.

	Entretien de l'Eclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement HgLP (3.3)	remplacement HgHp (3.4)	Invests. Dimming (3.5)	
GRD	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)						Total 2018
AIEG	€ 100.333	€ 67.955	€ 0	€ 4.800	€ 0	€ 0	€ 37.951	€ 0	€ 211.040
AIESH	€ 141.220	€ 82.903	€ 0	€ 13.270	€ 0	€ 0	€ 5.630	€ 0	€ 243.022
ORES NAMUR	€ 587.263	€ 577.829	€ 368.737	€ 73.633	€ 0	€ 1.248	€ 217.141	€ 20.494	€ 1.846.344
ORES HAINAUT	€ 1.197.360	€ 663.193	€ 853.057	€ 175.827	€ 0	€ 527.515	€ 1.091.631	€ 61.689	€ 4.570.271
ORES EST	€ 110.900	€ 21.002	€ 78.064	€ 18.875	€ 0	€ 14.174	€ 36.704	€ 4.682	€ 284.401
ORES Luxembourg	€ 751.751	€ 226.479	€ 258.802	€ 67.611	€ 0	€ 21.515	€ 95.165	€ 24.045	€ 1.445.369
ORES VERVIERS	€ 251.934	€ 74.753	€ 109.734	€ 25.350	€ 0	€ 1.765	€ 3.133	€ 10.994	€ 477.664
ORES BW	€ 273.215	€ 172.783	€ 294.707	€ 60.269	€ 0	€ 295.069	€ 254.033	€ 27.067	€ 1.377.142
ORES MOUSCRON	€ 45.116	€ 13.140	€ 54.060	€ 10.325	€ 0	€ 7.630	€ 58.131	€ 2.530	€ 190.933
RESA	€ 1.425.937	€ 828.408	€ 29.530	€ 295.343	€ 5.795	€ 183.444	€ 72.755	€ 405.155	€ 3.246.367
REW	€ 124.366	€ 28.951	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 57.534	€ 0	€ 210.851
Total	€ 5.009.395	€ 2.757.396	€ 2.046.691	€ 745.301	€ 5.795	€ 1.052.362	€ 1.929.807	€ 556.656	€ 14.103.403

Le rapport relatif au contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'OSP relative à l'entretien de l'éclairage public pour l'année 2018 présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via <https://www.cwape.be/docs/?doc=4997> (document publié le 13/11/2019).

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **augmenté de plus de 28 % en 2018 par rapport à l'année 2017** essentiellement en raison de la croissance des coûts imputés dans le cadre du programme de remplacement des armatures équipées de lampes de vapeur de mercure haute pression mais aussi de l'engagement de coûts importants par ORES et RESA visant à mettre en place la réalisation des travaux dans le cadre de la modernisation du parc d'éclairage public communal.

9. RÉCAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTÉS AUX OSP À CHARGE DES GRD

9.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés 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 2018, et comparativement aux années 2017 et 2016, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2018 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 321 323	€ 4 581	€ 297 336		€ 211 040	€ 834 278	€ 787.219	€ 673.187
AIESH	€ 550 758	€ 75 769	€ 175 820		€ 243 022	€ 1 045 370	€ 904.904	€ 928.658
RESA ELEC	€ 8 065 747	€ 636 451	€ 3 549 056		€ 3 246 367	€ 15 497 621	€ 15.336.813	€ 14.221.723
REW	€ 308 746	€ 44 745	€ 141 831		€ 210 851	€ 706 174	€ 869.335	€ 819.122
ORES ELEC	€ 29 450 020	€ 1 401 597	€ 10 323 892		€ 10 192 123	€ 51 367 632	€ 45.873.134	€ 45.953.734
TOTAL	€ 38 696 594	€ 2 163 143	€ 14 487 935		€ 14 103 403	€ 69 451 076	€ 63.771.404	€ 62.596.425
RESA GAZ	€ 10 641 760	€ 35 491	€ 0	€ 8 544 792		€ 19 222 043	€ 13 972 977	€ 14 234 158
ORES GAZ	€ 18 977 112	€ 482 997	€ 0	€ 13 505 517		€ 32 965 627	€ 32 541 165	€ 30 298 849
TOTAL	€ 29 618 873	€ 518 488	€ 0	€ 22 050 309		€ 52 187 670	€ 46 514 142	€ 44 533 007
TOTAL ED + GD	€ 68 315 467	€ 2 681 631	€ 14 487 935	€ 22 050 309	€ 14 103 403	€ 121 638 746	€ 110.285.546	€ 107.129.432

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2018 avec les coûts de l'année 2017 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2017	€ 39.559.127	€ 2.263.933	€ 10.939.270		€ 11.009.073	€ 63.771.404
2018	€ 38.696.594	€ 2.163.143	€ 14.487.935		€ 14.103.403	€ 69.451.076
Variation	-€ 862.533	-€ 100.791	€ 3.548.665		€ 3.094.330	€ 5.679.672

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2017	€ 25.212.579	€ 678.534	€ 0	€ 20.623.029		€ 46.514.142
2018	€ 29.618.873	€ 518.488	€ 0	€ 22.050.309		€ 52.187.670
Variation	€ 4.406.294	-€ 160.046	€ 0	€ 1.427.280		€ 5.673.528

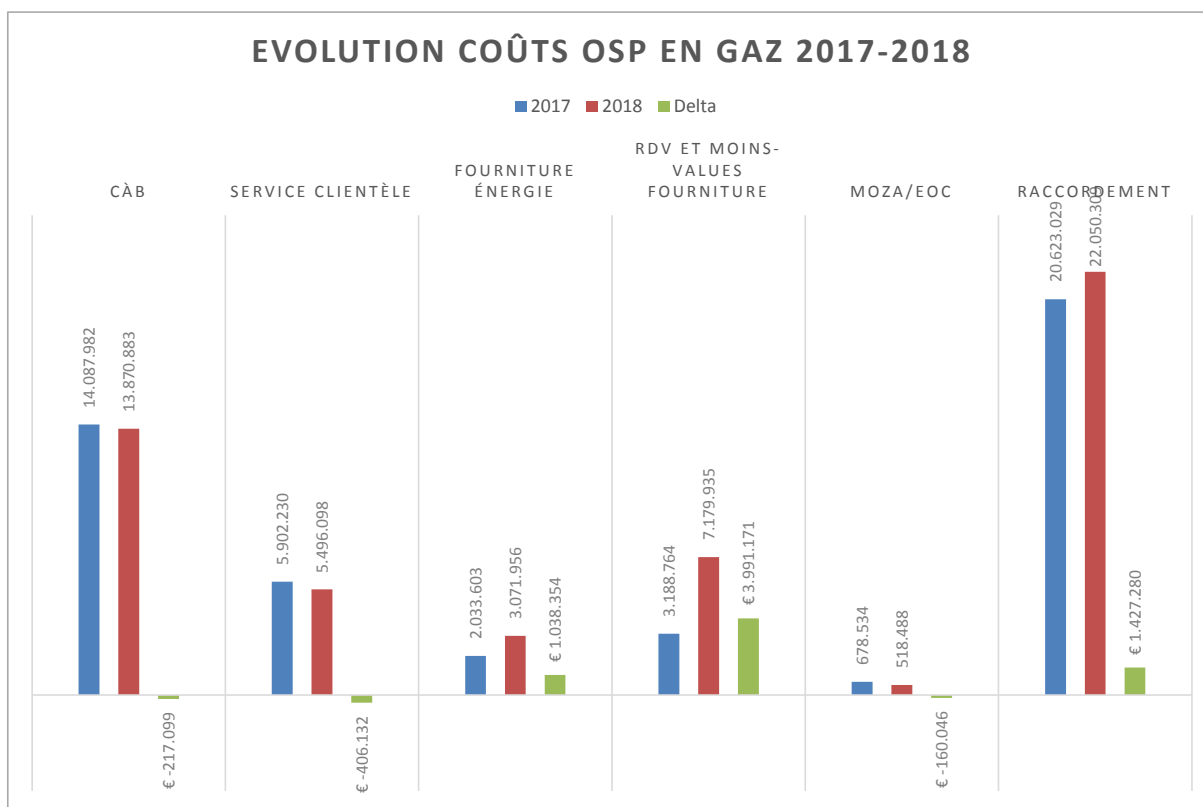
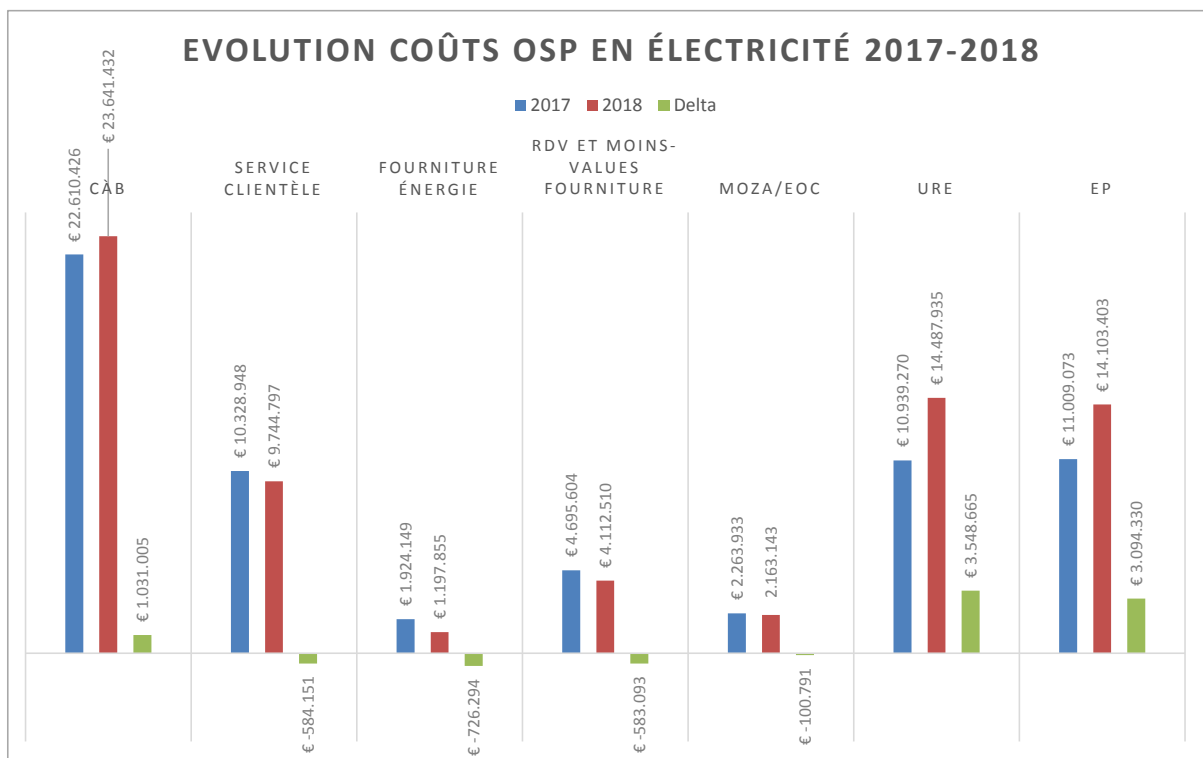
Comme il ressort des tableaux précédents, **en électricité, les coûts totaux des OSP augmentent en 2018 de près de 5,7 Millions EUR et croissent également en gaz de près de 5,7 Millions EUR.** Pour l'électricité, l'origine de la hausse est à trouver dans l'accroissement du coût des primes QualiWatt de plus de 3,5 Mios EUR ainsi que dans la hausse des coûts liés à l'entretien de l'éclairage public communal. Pour le gaz, c'est principalement la croissance du coût des OSP à caractère social, et plus précisément le coût de l'OSP « gestion de la clientèle propre », qui explique la croissance des coûts.

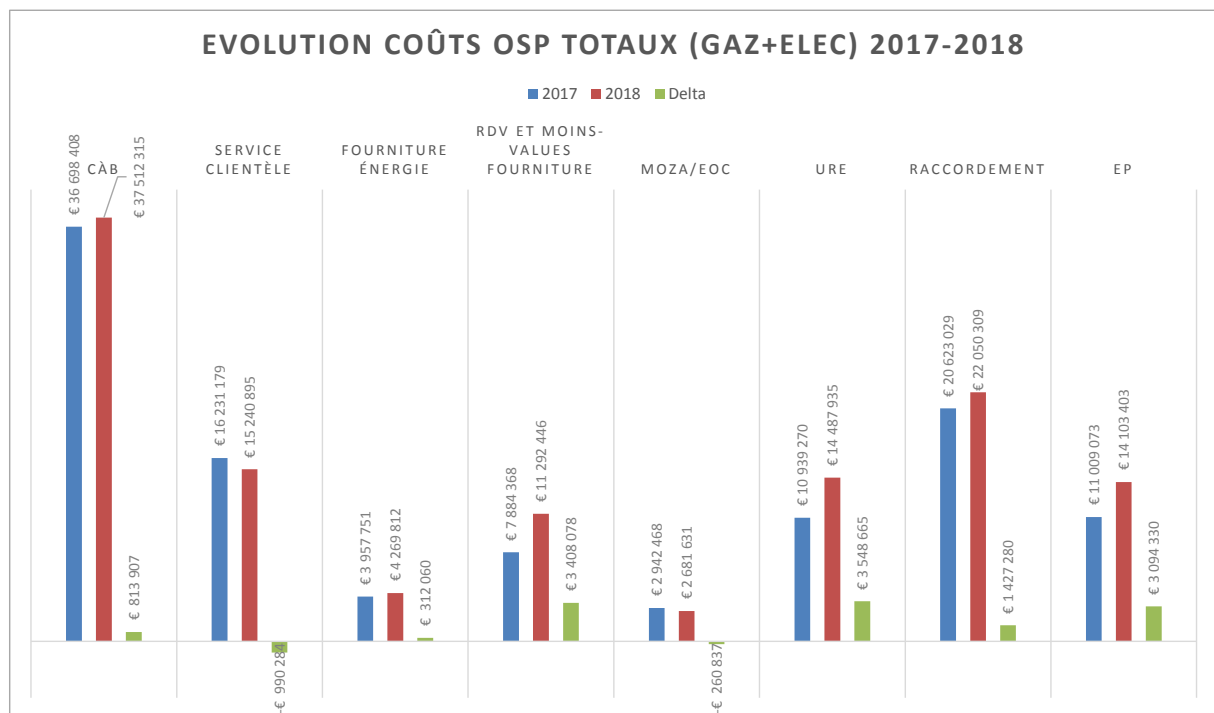
Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants :

Récapitulatif des coûts des OSP 2016 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 2018	Total 2017	Total 2016
AIEG	105.690	€ 3,04	€ 0,04	€ 2,81		€ 2,00	€ 7,89	€ 6,86	€ 6,10
AIESH	87.875	€ 6,27	€ 0,86	€ 2,00		€ 2,77	€ 11,90	€ 10,18	€ 9,85
RESA ELEC	1.784.989	€ 4,52	€ 0,36	€ 1,99		€ 1,82	€ 8,68	€ 8,30	€ 7,38
REW	81.782	€ 3,78	€ 0,55	€ 1,73		€ 2,58	€ 8,63	€ 10,48	€ 9,61
ORES ELEC	5.960.564	€ 4,94	€ 0,24	€ 1,73		€ 1,71	€ 8,62	€ 7,75	€ 7,46
TOTAL	8.020.900	€ 4,82	€ 0,27	€ 1,81		€ 1,76	€ 8,66	€ 7,92	€ 7,48
RESA GAZ	4.380.001	€ 2,43	€ 0,01	€ 0,00	€ 1,95		€ 4,39	€ 3,10	€ 3,38
ORES GAZ	9.149.532	€ 2,07	€ 0,05	€ 0,00	€ 1,48		€ 3,60	€ 3,59	€ 3,57
TOTAL	13.529.533	€ 2,19	€ 0,04	€ 0,00	€ 1,63		€ 3,86	€ 3,42	€ 3,51

Comme mentionné précédemment, ORES renseigne pour 2018 les coûts OSP de Gaselwest pour la quote-part prestée par ORES, et qui sont refacturés à ces derniers. Or, le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte de ces spécificités de sorte que le coût moyen par MWh pour l'année 2018 est probablement légèrement surévalué pour ORES.

9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2017 et 2018





9.3. Impact du coût 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 2018 à **37 €** soit 4,0% de sa facture annuelle (TVA 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **109 €** soit 7,1% de sa facture annuelle.

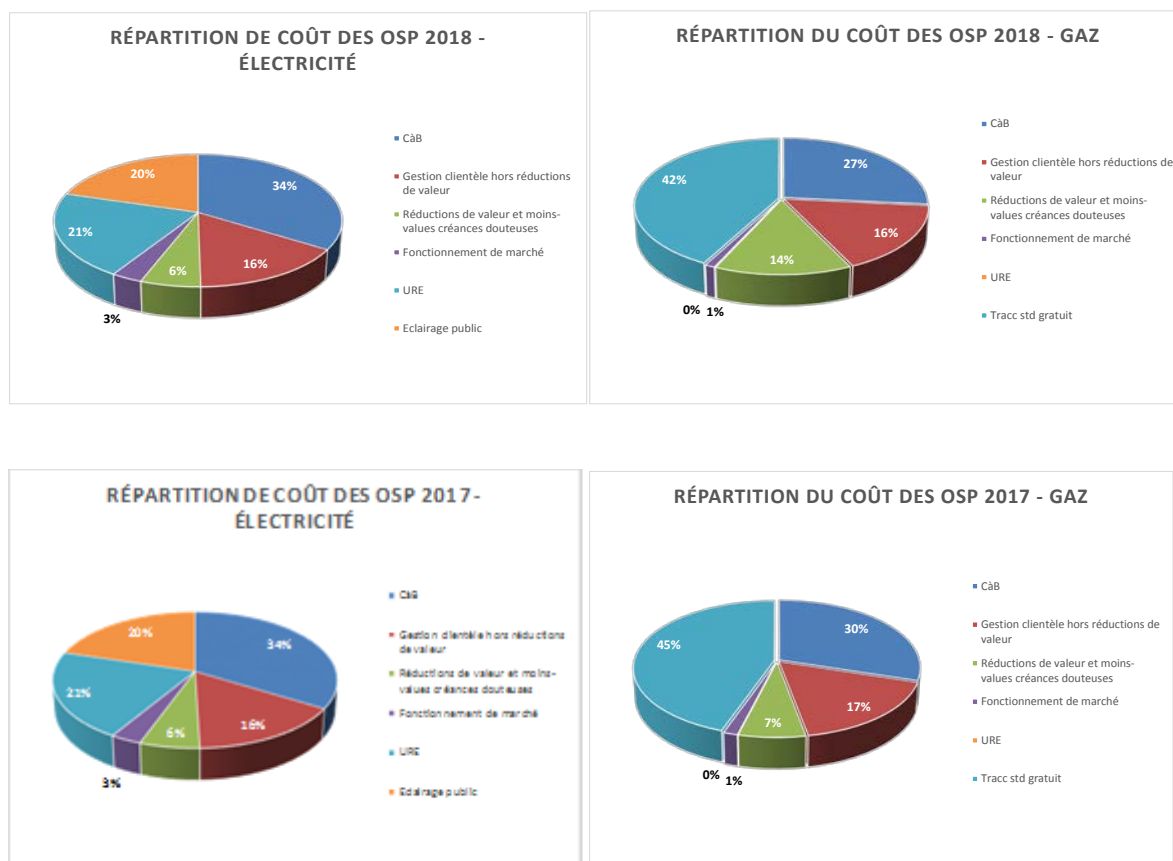
2018		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2018 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2018	% facture annuelle 2018
	Electricité	Dc	3,5	€ 8,66	€ 36,67	€ 926	4,0%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,86	€ 108,56	€ 1.536	7,1%

2017		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2017 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2017	% facture annuelle 2017
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,92	€ 33,55	€ 865,00	3,9%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,42	€ 96,35	€ 1 442,00	6,7%

2016		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2016 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2016	% facture annuelle 2016
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,48	€ 31,66	€ 825,90	3,8%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,51	€ 98,69	€ 1.391,42	7,1%

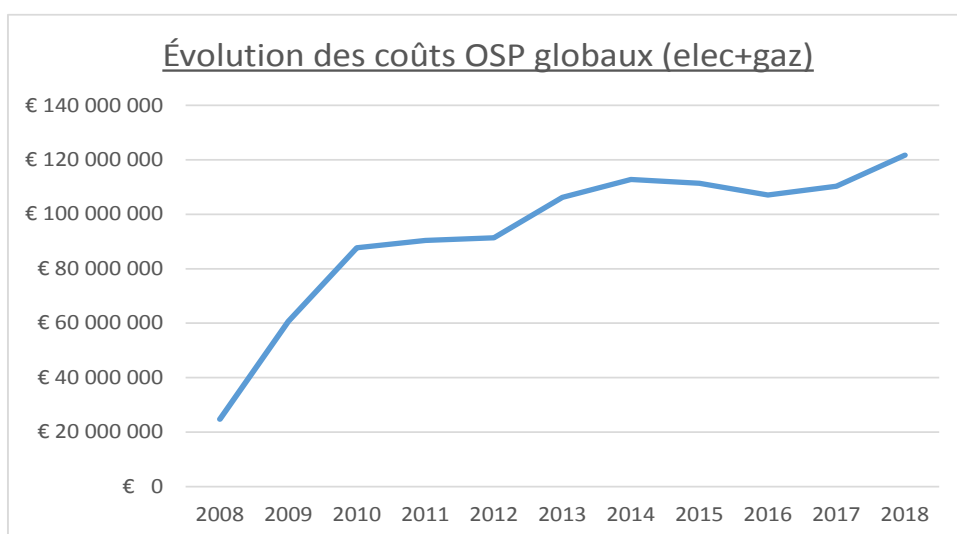
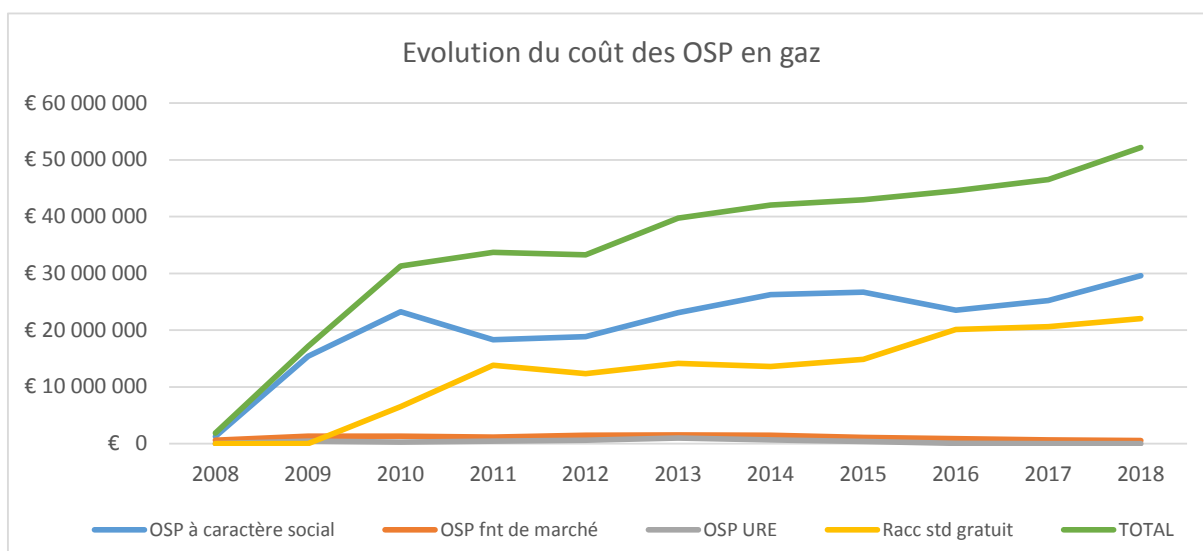
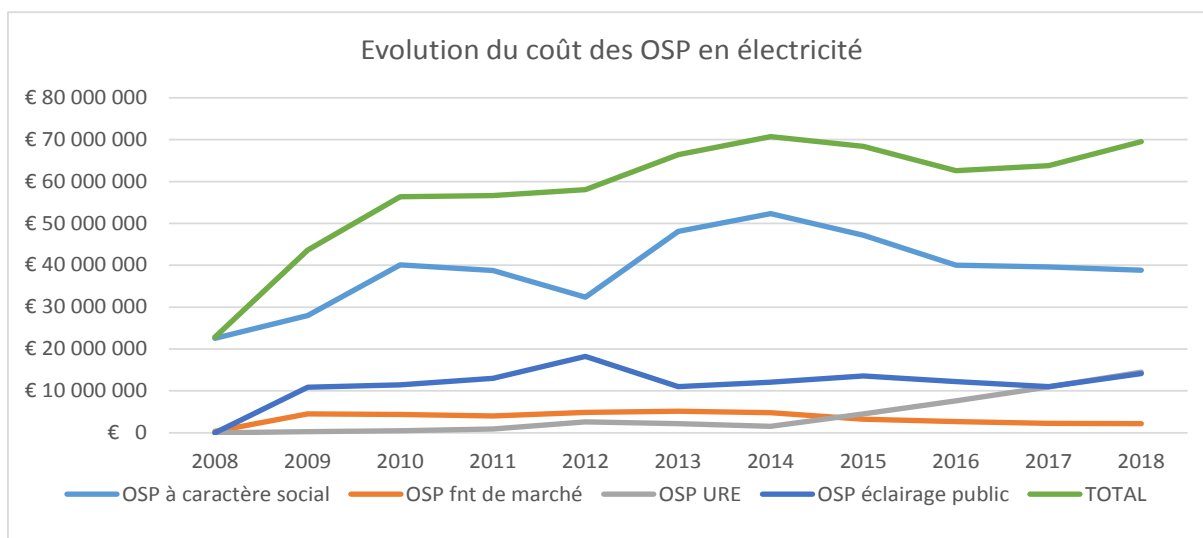
9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2018 et 2017 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT):



9.5. Évolution du coût des OSP depuis 2008

Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.



10. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par ces derniers relativement aux activités de l'année 2018 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes.

Ce rapport de la CWaPE a mis en avant l'évolution du coût des différentes OSP étudiées. Au final, il en ressort que le **coût global a augmenté en 2018 par rapport à 2017 de 11,3 Millions €, soit de 10,3%**.

La CWaPE attire cependant l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps ou entre GRD, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la disponibilité des chiffres pour chaque GRD. Par conséquent, 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 de clés d'imputation de comptabilité analytique propres à chaque GRD, ou encore dans un changement législatif ou réglementaire. De même, certaines actions opérationnelles ponctuelles peuvent influencer les chiffres d'un GRD à l'autre, ou d'une année à l'autre. Comparaison n'est pas raison.

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 aux compteurs à budget (achat, placement et rechargement) représente en 2018, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **23,6 Millions €**. Ces coûts sont en **augmentation** de 4,6% (22,6 Millions € en 2016). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **13,9 Millions €** en 2018, ce qui signifie une **diminution** de ces coûts de 0,2 Millions €, soit de 1,5% par rapport à 2017.

En électricité, la hausse s'explique principalement par la **croissance chez ORES de la dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget** (à savoir, +1.072 k€ ; +90%), de l'augmentation des coûts liés à l'entretien des compteurs à budget, aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des compteurs à budget et aux coupures pour refus de placement des compteurs à budget essentiellement chez RESA (à savoir +186 k€ ; +4,1%) suite tant à une meilleure identification des coûts qu'à une campagne de réduction du nombre de clients sous fournisseur X et enfin en raison d'une hausse des coûts de rechargement (à savoir + 114 k€) principalement suite au passage aux terminaux Yomani.

En gaz la réduction des coûts provient presque exclusivement de la diminution des coûts d'entretien, d'activation, de désactivation des compteurs à budget et des coupures (- 1.347 k€) essentiellement chez ORES en raison d'une baisse du nombre de demandes traitées mais aussi d'une réduction très sensible des coûts des coupures. La croissance de la charge d'amortissement et de la dotation réduction de valeur ne compense que partiellement cette réduction.

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 et moins-values sur créances douteuses, pour 2018, à respectivement **10,9 Millions € en électricité** contre 12,2 Millions en 2017 et **8,6 Millions € en gaz** contre 7,9 Millions en 2017.

Au global, en 2018, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 3,4 % (- 678 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2017. La baisse est fortement influencée par la baisse du coût net de la fourniture chez RESA Electricité et dans une moindre mesure chez RESA Gaz ainsi que par la réduction des coûts du service clientèle alors que les coûts nets de la fourniture se sont inscrits en forte hausse chez ORES.

Les réductions de valeur et les moins-values sur les créances douteuses des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, s'élèvent à **11,3 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **croissent en 2018 de 43% (+3.408 k€)**.

Cette variation s'explique par une forte hausse chez RESA GAZ de 5,7 Millions € des dotations aux réductions de valeur sur créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie en 2018 par rapport à l'année 2017. Cette hausse des coûts s'explique par une réévaluation à la hausse des pourcentages de dotations relatives aux créances douteuses. Cette hausse n'a été que partiellement compensée par la baisse des dotations auprès d'ORES Gaz et par la faiblesse des moins-values sur réalisation de créances auprès de RESA, la procédure de comptabilisation des moins-values étant en cours de révision.

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 2018, à respectivement **2,16 Millions € pour l'électricité et 518k € pour le gaz**. Ces coûts sont en diminution de 9% par rapport à l'année 2017, notamment grâce à l'amélioration des processus opérationnels des GRD.

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit l'octroi de primes (hors Quali watt) et les coûts liés au guichet unique, en ce compris le traitement et le versement des primes Quali watt ont engendré, pour l'année 2018, des coûts de l'ordre de **14,5 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 13,7 Millions € relatifs aux primes Quali watt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en augmentation de 32%** (+3,5 Millions €) par rapport à l'année 2017 en raison principalement des primes Quali watt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **22 Millions €**. Ce coût comprend la charge d'amortissement, la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit et la charge financière liée à ces investissements. L'augmentation des coûts liés au **raccordement standard gratuit en gaz** de 6,9% (+1,4 Millions €) s'explique donc principalement par la croissance de la charge d'amortissement et du montant de la marge équitable.

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 2018 à **14,1 Millions €**, en hausse de 28,1% par rapport à l'année 2017, essentiellement en raison de la croissance des coûts de préparation du plan décennal de modernisation du parc d'éclairage public communal mais aussi de la hausse des coûts de matières dans le cadre de l'entretien et des coûts imputés suite pour le remplacement des armatures équipées de lampes de vapeur de mercure haute pression.

L'évaluation des coûts des obligations de service public imposées aux GRD reprise dans le présent rapport a pour ambition d'expliquer et de mettre en lumière l'évolution de ces mêmes coûts. Les fluctuations et les variations observées entre GRD et par rapport aux années précédentes devront être appréciées selon leur évolution pluriannuelle tant pour jauger de l'efficacité des GRD là où la comparaison est rendue possible, que pour analyser l'impact des changements réglementaires et des différentes mesures mises en place au regard de leurs coûts respectifs.

* *
*