



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 29/03/2019

RAPPORT

CD-19c21-CWaPE-0063

L'ÉVALUATION POUR L'ANNÉE 2017 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. INTRODUCTION.....	4
3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIQUE À « CARACTÈRE SOCIAL » À CHARGE DES GRD.....	6
3.1. LES COMPTEURS À BUDGET ÉLECTRICITÉ ET GAZ	6
3.1.1. <i>Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....</i>	7
3.1.2. <i>Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz).....</i>	8
3.1.3. <i>Traitements comptables des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »</i>	13
3.1.4. <i>Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)</i>	16
3.1.5. <i>Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB.....</i>	21
3.1.6. <i>Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »</i>	23
3.2. LA GESTION DE LA CLIENTÈLE PROPRE	26
3.2.1. <i>Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD</i>	26
3.2.2. <i>Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD</i>	30
3.2.3. <i>Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie</i>	37
3.2.4. <i>Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD</i>	38
3.3. RÉCAPITULATIF DES COÛTS IMPUTÉS AUX OSP À CARACTÈRE SOCIAL	40
4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » À CHARGE DES GRD.....	41
4.1. LES COÛTS RELATIFS À LA GESTION DES DÉMÉNAGEMENTS PROBLÉMATIQUES.....	41
4.2. LES COÛTS RELATIFS À LA GESTION DES FINS DE CONTRAT	43
4.3. RÉCAPITULATIF DES COÛTS IMPUTÉS AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ »	44
5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES	45
5.1. LES COÛTS RELATIFS À L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS.....	45
5.2. LES COÛTS RELATIFS À L'OCTROI DE PRIMES (HORS PRIMES QUALIWATT).....	45
5.3. LES COÛTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE	45
5.4. 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.....	47
6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	48
6.1. LES COÛTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT	48
7. 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.....	49
8. RÉCAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTÉS AUX OSP À CHARGE DES GRD.....	51
8.1. RÉCAPITULATIF DES COÛTS TOTAUX IMPUTÉS AUX OSP	51
8.2. RÉCAPITULATIF DE L'ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ENTRE 2016 ET 2017	52
8.3. IMPACT DU COÛT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE	53
8.4. RÉPARTITION DU COÛT DES OSP	54
8.5. ÉVOLUTION DU COÛT DES OSP DEPUIS 2008	55
9. CONCLUSION.....	56

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2017 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **augmentent de 1,9 %** par rapport à l'année 2016 passant de 62,6 Millions € en 2016 à **63,8 Millions €** en 2017 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent de 4,4 %** passant de 44,5 Millions € en 2016 à **46,5 Millions €** en 2017.

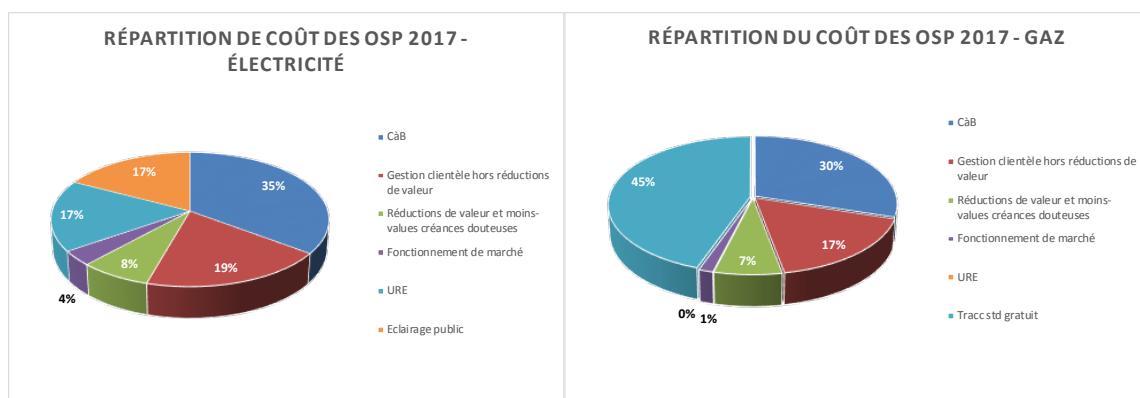
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le coût le plus important pour le GRD en 2017 avec **22,6 Millions €, soit 35,1% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **14,1 Millions €**, soit 29,9% du coût total des OSP gaz et donc **deuxième 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 **16,9 Millions € en électricité, soit 26,7% 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 **11,1 Millions €, soit 24,1% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **11 Millions €**, soit 17,3% du coût total des OSP électricité et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **20 Millions €**, soit 45% 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 **2,26 Millions €** en électricité, soit 3,6% du coût total des OSP électricité et **0,7 Million €** en gaz, soit 1,5% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service publique 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 **10,9 Millions €** en électricité, soit 17,2% du coût total des OSP électricité.



En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP pris en considération dans ce rapport, s'élève en 2017 à **34€ TVAC soit 3,9% de sa facture annuelle (865€)**¹.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **96€ TVAC soit 6,7% de sa facture annuelle (1442€)**².

¹ Facture moyenne annuelle en 2017 TVAC

² Facture moyenne annuelle en 2017 TVAC

2. 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 2017 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 rechargeement 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 que des coûts résiduels 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 2016³.

Par ailleurs, ORES assurait également en 2017, en partie, la gestion opérationnelle de Gaselwest et de PBE. Dès lors, les coûts renseignés par ORES dans son rapport OSP comprennent également les données relatives à Gaselwest et à PBE pour la quote-part prestée par ORES (pour le compte de Gaselwest et de PBE).

Cependant dès 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 2017, les montants suivants sont rapportés dans le rapport OSP d'ORES :

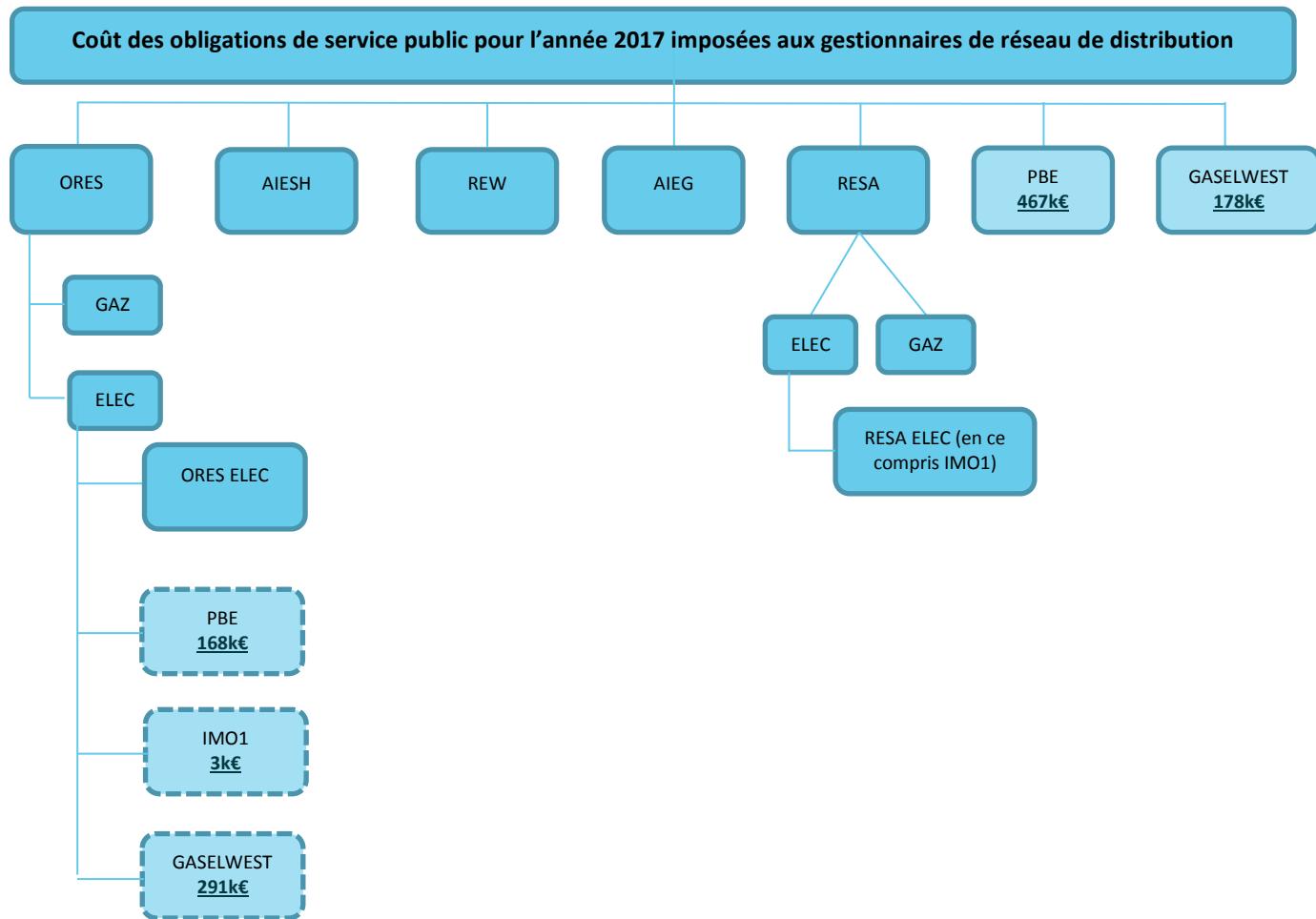
- Les coûts OSP propres aux secteurs d'ORES ;
- La quote-part des OSP de Gaselwest gérés par ORES est de l'ordre de **291k€** en 2017 ;
- La quote-part résiduelle des OSP de PBE gérés par ORES est de l'ordre de **169k€** en 2017, sur base de la convention signée entre ORES et PBE (communes de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville) afin qu'ORES assure la gestion opérationnelle de ces activités de PBE, et ce, à partir du 1er avril 2015 ;
- La quote-part des OSP de RESA (IMO1) gérés par ORES n'est plus que de l'ordre de **3k€** en 2017 (contrairement à 2016 où celle-ci s'élevait à 2Mio€).

³ Et par ailleurs, toutes les activités centralisées, portant sur les bases de données des clients, sont restées gérées par ORES jusqu'au 31 décembre 2017 (gestion processus de marché, facturation gridfee, facturation sociale et x).

Concernant Gaselwest, le solde des coûts OSP supportés par Gaselwest en 2017 est de l'ordre de **178k€**. Ce solde n'est pas repris dans ce rapport OSP étant donné que Gaselwest ne remet pas de rapport OSP détaillé à ce sujet.

Concernant PBE, le solde des coûts OSP supportés par PBE en 2017 est de l'ordre de **467k€**. Comme pour l'année 2016, ce solde n'est pas repris dans ce rapport OSP puisque PBE n'a pas remis 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 645kEUR, à savoir, de 0,6%.



Par ailleurs, les données rapportées par RESA tant en 2016 qu'en 2017 sont impactées par l'utilisation du système informatique Héraclès⁴ qui permet, en fonction des difficultés rencontrées dans son utilisation, 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 aux primes Qualiwatt, 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 Mis en place fin 2015 en gaz et courant 2016 en électricité

3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIQUE 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 recharge) 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.

3.1. 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, 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 recharge 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 3.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 3.1.2),
- les coûts liés au recharge des compteurs à budget (section 3.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 3.1.5).

3.1.1. 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.

3.1.1.1. 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.

3.1.1.2. 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.

3.1.1.3. 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.

3.1.1.4. 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 3.1.1.5) tandis que pour ORES et le Réseau d'Énergies 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.

3.1.1.5. 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.

3.1.1.6. 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 2017 comparativement aux années 2016 et 2015 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget								
	Matières		Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2017	Total 2016	Total 2015
	Compteurs	Petit matériel	en stock					
AIEG	€17.592	€9.473	€0	€2.165	€0	€4.823	€34.053	€48.903
AIESH	€32.041	€0	€0	€0	€0	€0	€32.041	€37.011
RESA ELEC	€692.974	€36.897	€0	€0	€0	€528.130	€1.258.001	€1.532.765
REW	€7.094	€204	€0	€0	€3.240	€1.756	€12.294	€21.522
ORES ELEC	€1.472.138	€226.834	€483.145	€154.065	€49.983	€0	€2.386.164	€2.653.918
TOTAL	€2.221.839	€273.408	€483.145	€156.230	€53.222	€534.709	€3.722.553	€4.294.120
RESA GAZ	€598.769	€13.054	€0	€0	€0	€529.724	€1.141.548	€1.015.561
ORES GAZ	€793.055	€124.976	€153.654	€75.898	€62.515	€0	€1.210.098	€1.334.679
TOTAL	€1.391.825	€138.029	€153.654	€75.898	€62.515	€529.724	€2.351.646	€2.350.240

Chez ORES, une diminution des coûts liés à l'achat des CàB est constatée en 2017, tant en électricité (-10%) qu'en gaz (-9%) et s'explique en électricité notamment par la diminution de 7,5% du nombre de CàB posés. Pour le gaz, la tendance est cependant inverse avec une reprise de la croissance du nombre de CàB posés de 12,9%. Pour rappel, l'année 2016 avait connu une nette baisse du nombre de CàB posés (- 32%) après une année 2015 qui avait été marquée par une forte augmentation du nombre de placements de CàB en gaz étant donné qu'un nombre important de placements de CàB gaz résultait de demandes émanant des années antérieures qui n'avaient pu être satisfaites pour des raisons d'approvisionnement des compteurs.

Pour RESA électricité, la diminution des coûts liés à l'achat des CàB de 18 % s'explique par une diminution des montants activés ainsi que par une sensible baisse du taux de frais généraux à appliquer suite à une hausse de la base de CAPEX totale notamment liée à la reprise d'IMO1. Par contre pour RESA gaz l'explication de la hausse de 12 % des coûts liés à l'achat des CàB est à trouver dans la hausse du taux de frais généraux appliqué aux investissements en raison de l'accroissement de la base de frais généraux à activer.

Pour l'AIEG, l'AIESH et le Réseau des énergies de Wavre, ces coûts sont très limités et en sensible diminution par rapport à l'année 2016.

La majorité des GRD porte les coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 3.1.3.1). 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.

3.1.2. 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.

3.1.2.1. 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 2017, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CàB									
	Demandes introduites en 2017 (1)	Demandes traitées en 2017 (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	1.250	1.339	265	290	33	751	24,12%	19,79%	56,09%
AIESH	1.132	1.137	165	623	256	93	77,31%	14,51%	8,18%
RESA ELEC	23.871	33.357	3.468	11.931	4.840	13.118	50,28%	10,40%	39,33%
REW	835	690	59	602	29	0	91,45%	8,55%	0,00%
ORES ELEC	66.947	91.405	14.253	41.310	9.718	26.124	55,83%	15,59%	28,58%
TOTAL	94.035	127.928	18.210	54.756	14.876	40.086	54,43%	14,23%	31,33%
RESA GAZ	17.488	32.899	3.028	7.821	5.530	16.520	40,58%	9,20%	50,21%
ORES GAZ	31.059	47.384	5.972	18.778	5.133	17.501	50,46%	12,60%	36,93%
TOTAL	48.547	80.283	9.000	26.599	10.663	34.021	46,41%	11,21%	42,38%

- (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 2017 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 2016, 2015 et 2014, les données collectées de 2017 sont les suivantes:

	Placement CàB				Activation CàB déjà placés				Coupures de l'alimentation (7)			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
AIEG	77	97	141	175	96	107	50	90	228	35	77	240
AIESH	126	151	104	100	55	72	80	65	104	112	141	93
RESA ELEC	2.304	2.361	2.173	2.149	937	1.154	954	1.319	1.411	1.410	1.143	888
REW	53	65	59	47	0 NC	NC	NC	NC	158	134	127	138
ORES ELEC	8.258	8.491	8.585	7.945	5.290	5.655	6.103	6.308	4.043	3.256	3.295	2.809
TOTAL	10.848	11.165	11.062	10.416	6.408	6.988	7.187	7.782	5.973	4.947	4.783	4.168
RESA GAZ	1.804	2.791	2.532	2.383	258	494	469	645	214	655	205	167
ORES GAZ	966	5.488	3.757	4.240	691	1.441	1.374	1.732	542	2.599	2.346	2.534
TOTAL	2.770	8.279	6.289	6.623	949	1.935	1.843	2.377	756	3.254	2.551	2.701

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 2017 et comparativement aux années 2016, 2015 et 2014, les montants suivants ont été facturés aux clients dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget:

Montants facturés pour placement/coupures/activations							
	2017				2016	2015	2014
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 4.049	€ 5.784	€ 0	€ 9.833	€ 8.779	€ 14.644	€ 5.158
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 177.615	€ 0	€ 0	€ 177.615	€ 155.209	€ 220.663	€ 249.735
REW	€ 0	€ 2.330	€ 0	€ 2.330	€ 3.206	€ 2.991	€ 2.676
ORES ELEC	€ 562.873	€ 516.363	€ 1.881.647	€ 2.960.883	€ 2.949.280	€ 2.875.405	€ 2.596.258
TOTAL	€ 744.538	€ 524.477	€ 1.881.647	€ 3.150.662	€ 3.116.473	€ 3.113.703	€ 2.855.233
RESA GAZ	€ 215.422	€ 0	€ 0	€ 215.422	€ 221.037	€ 172.690	€ 188.910
ORES GAZ	€ 419.428	€ 151.399	€ 669.517	€ 1.240.344	€ 1.125.203	€ 1.404.207	€ 339.428
TOTAL	€ 634.850	€ 151.399	€ 669.517	€ 1.455.766	€ 1.346.239	€ 1.576.898	€ 528.338

Chez ORES, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB gaz ainsi qu'aux coupures pour refus de placement CàB gaz augmentent en 2017 après une baisse en 2016. L'année 2015 avait été marquée par la reprise de l'activité de placement de CàB et s'était traduite notamment par une augmentation importante des montants facturés relatifs aux placements, activations et coupures.

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 globalise les recettes liées aux coupures dans la catégorie MOZA à défaut de pouvoir les identifier plus précisément (cf. infra).

3.1.2.2. 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 softwares, 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 2017, les coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne sont les suivants:

	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2017 (EUR)			Coût annuel global associé 2016 (EUR)	Coût annuel global associé 2015 (EUR)	Coût annuel global associé 2014 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,00	0,00	€31.627	€1.483	€33.110	€34.635	€32.737	€24.526
AIESH	0,80	0,48	€79.776	€9.076	€88.852	€109.536	€113.755	€96.776
RESA ELEC	2,50	2,62	€531.819	€0	€531.819	€425.134	€598.735	€762.233
REV	0,00	0,11	€7.516	€3.426	€10.941	€18.163	€23.433	€21.980
ORES ELEC	34,96	5,85	€3.707.032	€1.123.316	€4.830.348	€5.126.691	€4.943.187	€5.199.037
TOTAL	38,26	9,05	€4.357.769	€1.137.301	€5.495.070	€5.714.158	€5.711.847	€6.119.696
RESA GAZ	1,50	1,25	€315.521	€0	€315.521	€486.479	€759.782	€804.203
ORES GAZ	16,29	5,37	€2.042.737	€764.014	€2.806.750	€2.796.826	€2.776.894	€2.072.676
TOTAL	17,79	6,62	€2.358.258	€764.014	€3.122.272	€3.283.305	€3.536.676	€2.876.879

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

L'AIEG n'est pas en mesure d'identifier le nombre d'ETP lié au placement de CàB. Chaque agent est susceptible d'intervenir dans le processus des compteurs à budget de par leur polyvalence.

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. Le nombre d'ETP affectés au processus CàB est repris dans la gestion des rechargements (cf. infra).

3.1.2.3. 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 2017.

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 2017 et comparativement aux années 2014, 2015 et 2016, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2017	2016	2015	2014	2017	2016	2015	2014
AIEG	0	0	1	1	€0	€0	€0	€93
AIESH	0	0	0	1	€0	€0	€0	€2.369
RESA ELEC	5	4	4	4	€173.556	€130.716	€132.503	€227.544
ORES ELEC	14	12	16	14	€833.044	€720.275	€568.266	€1.056.122
RESA GAZ	1	1	1	2	€427.340	€442.194	€522.487	€497.860
ORES GAZ	10	10	13	13	€1.041.914	€951.238	€1.379.242	€196.720
TOTAL	30	27	35	36	€2.475.854	€2.244.423	€2.602.497	€1.987.436

3.1.2.4. 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 2017	Total 2016	Total 2015
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€31.627	€1.483	€0	€33.110	-€4.049	€29.060	€30.173	€25.878
AIESH	€79.776	€9.076	€0	€88.852	€0	€88.852	€109.536	€113.755
RESA ELEC	€531.819	€0	€173.556	€705.375	-€177.615	€527.759	€400.641	€510.575
REW	€7.516	€3.426	€0	€10.941	€0	€10.941	€18.163	€23.433
ORES ELEC	€3.707.032	€1.123.316	€833.044	€5.663.391	-€562.873	€5.100.518	€5.272.281	€4.968.270
TOTAL	€4.357.769	€1.137.301	€1.006.600	€6.501.670	-€744.538	€5.757.132	€5.830.793	€5.641.911
RESA GAZ	€315.521	€0	€427.340	€742.861	-€215.422	€527.439	€707.637	€1.109.579
ORES GAZ	€2.042.737	€764.014	€1.041.914	€3.848.664	-€419.428	€3.429.236	€3.369.795	€3.618.905
TOTAL	€2.358.258	€764.014	€1.469.254	€4.591.525	-€634.850	€3.956.675	€4.077.432	€4.728.484

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 2017, 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 pour l'électricité et chez RESA pour le gaz.

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

3.1.3.1. 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 (RAB⁵) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD d'électricité⁶ actifs en Wallonie pour la période 2017, « *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 2017, 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 2017, 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 $S_{taux\ primaire}$ dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec $S_{taux\ primaire} \leq 33\%$, le pourcentage de rendement primaire = $33\% \times 1,2 \times (Taux\ OLO + (\beta * 3.50\%))$;
- avec $S_{taux\ primaire} > 33\%$, le pourcentage de rendement primaire = $(33\% \times 1,2 \times (Taux\ OLO + (\beta * 3.50\%))) + ((S - 33\%) * (Taux\ OLO + 0.70\%))$.

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 2017)

⁵ « Regulated Assets Base »

⁶ 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 2017 (soit le facteur $S_{taux\ secondaire}$ dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec $S_{taux\ secondaire} \leq 33\%$, le pourcentage de rendement secondaire = $33\% \times 1,2 \times (Taux\ OLO + (\beta * 3.50\%))$;
- avec $S_{taux\ secondaire} > 33\%$, le pourcentage de rendement secondaire = $(33\% \times 1,2 \times (Taux\ OLO + (\beta * 3.50\%))) + ((S - 33\%) * (Taux\ OLO + 0.70\%))$.

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'électricité⁷ actifs en Wallonie pour la période 2017, 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 – taux de 10 % 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 2017 sont, comme pour 2016, 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.

⁷ 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 2017 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2017 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	€ 34.053	€ 34.053	€ 0	€ 29.060	€ 20.635	€ 8.425	€ 63.113	€ 54.688	€ 8.425
AIESH	€ 32.041	€ 32.041	€ 0	€ 88.852	€ 34.065	€ 54.787	€ 120.893	€ 66.106	€ 54.787
RESA ELEC	€ 1.258.001	€ 1.258.001	€ 0	€ 527.759	€ 359.675	€ 168.085	€ 1.785.760	€ 1.617.676	€ 168.085
REW	€ 12.294	€ 12.294	€ 0	€ 10.941	€ 10.941	€ 0	€ 23.235	€ 23.235	€ 0
ORES ELEC	€ 1.903.019	€ 1.903.019	€ 0	€ 5.100.518	€ 1.732.218	€ 3.368.300	€ 7.003.538	€ 3.635.238	€ 3.368.300
TOTAL	€ 3.239.408	€ 3.239.408	€ 0	€ 5.757.132	€ 2.157.535	€ 3.599.597	€ 8.996.540	€ 5.396.943	€ 3.599.597
RESA GAZ	€ 1.141.548	€ 1.141.548	€ 0	€ 527.439	€ 428.001	€ 99.438	€ 1.668.986	€ 1.569.548	€ 99.438
ORES GAZ	€ 1.056.444	€ 1.056.444	€ 0	€ 3.429.236	€ 1.860.088	€ 1.569.148	€ 4.485.680	€ 2.916.532	€ 1.569.148
TOTAL	€ 2.197.992	€ 2.197.992	€ 0	€ 3.956.675	€ 2.288.089	€ 1.668.586	€ 6.154.667	€ 4.486.080	€ 1.668.586

3.1.3.2. 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 2017 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 2017, des charges financières liées au placement des compteurs à budget

Pour l'année 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, les montants à charge de l'OSP « compteur à budget » s'élèvent à :

chat et placement des compteurs à budget"						
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total 2017	Total 2016
AIEG	€ 57.553	€ 9.321	€ 8.425	€ 0	€ 75.299	€ 71.104
AIESH	€ 98.717	€ 14.183	€ 54.787	€ 0	€ 167.687	€ 177.183
RESA ELEC	€ 2.555.430	€ 460.941	€ 168.085	€ 0	€ 3.184.455	€ 2.420.521
REW	€ 38.580	€ 7.261	€ 0	€ 0	€ 45.840	€ 43.555
ORES ELEC	€ 4.038.229	€ 471.158	€ 3.368.300	€ 309.635	€ 8.187.322	€ 9.162.311
TOTAL	€ 6.788.508	€ 962.864	€ 3.599.597	€ 309.635	€ 11.660.603	€ 11.874.674
RESA GAZ	€ 1.044.976	€ 208.297	€ 99.438	€ 0	€ 1.352.711	€ 1.246.182
ORES GAZ	€ 2.834.832	€ 373.134	€ 1.569.148	€ 261.225	€ 5.038.338	€ 4.762.628
TOTAL	€ 3.879.807	€ 581.431	€ 1.668.586	€ 261.225	€ 6.391.050	€ 6.008.810

3.1.3.3. 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 2017 s'élève à - **214.071 € soit -1,80 %** 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
2016	€ 6.911.574	€ 955.023	€ 3.644.482	€ 363.595	€ 11.874.674
2017	€ 6.788.508	€ 962.864	€ 3.599.597	€ 309.635	€ 11.660.603
Variation	-€ 123.066	€ 7.840	-€ 44.885	-€ 53.960	-€ 214.071

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP «achat et placement des compteurs à budget» s'élève à **+382.240 € soit +6,36%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2016	€3.448.824	€558.063	€1.715.207	€286.716	€6.008.810
2017	€3.879.807	€581.431	€1.668.586	€261.225	€6.391.050
Variation	€ 430.983	€ 23.368	-€ 46.620	-€ 25.491	€ 382.240

- **Amortissements**

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 783k EUR chez ORES entre 2016 et 2017. Cette diminution s'explique notamment par les investissements relatifs aux années 2000 à 2004 complétement amortis depuis 2016 mais également par des investissements en 2017 inférieurs à ceux de l'année de 2016. Cependant cette diminution chez ORES est partiellement compensée par une hausse des amortissements chez RESA de l'ordre de 650k EUR. Cette hausse des amortissements en 2017 trouve son origine dans l'intégration de la base d'actifs régulés d'IMO1 dans celle de RESA.

En gaz, l'accroissement de la base d'actifs régulés tant chez ORES que chez RESA observé en 2017 se répercute sur le montant des amortissements.

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, pour les raisons déjà évoquées ci-dessus, la marge équitable suit les mêmes tendances que celles liées aux amortissements chez ORES et RESA. Il est cependant constaté qu'au global la marge équitable augmente légèrement en électricité.

En gaz, la marge équitable suit la même tendance que celle liée aux amortissements.

- **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 -1,23 % en électricité et de -2,72 % en gaz par rapport à 2016.

- **Charges financières liées aux Càb**

Les charges financières renseignées par ORES se sont inscrites en baisse tant en électricité qu'en gaz.

3.1.4. Les coûts relatifs au rechargeement 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 recharge du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et qui permet le recharge 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 recharge 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 rechargeement des compteurs à budget visera successivement les éléments suivants:

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

3.1.4.1. Les coûts de personnel liés à la gestion des rechargeements

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargeement 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 rechargeements des cartes. Au total, pour l'année 2017, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargeement des compteurs à budget sont les suivants:

Coûts liés au recours à la main-d'œuvre pour la gestion des rechargeements							
	Agents administratifs (en nombre d'ETP)	Agents techniques (en nombre d'ETP)	Coût annuel global associé 2017 (EUR)			Coût annuel global associé 2016 (EUR)	Coût annuel global associé 2015 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,86	0,20	€ 48.053	€ 0	€ 48.053	€ 39.971	€ 38.033
AIESH	1,49	0,27	€ 122.327	€ 16.305	€ 138.632	€ 154.972	€ 155.376
RESA ELEC	5,00	0,00	€ 168.085	€ 0	€ 168.085	€ 75.928	€ 291.695
REW	0,59	0,00	€ 41.360	€ 21.637	€ 62.997	€ 56.244	€ 76.846
ORES ELEC	29,05	0,00	€ 2.519.796	€ 666.931	€ 3.186.727	€ 3.459.493	€ 3.834.216
TOTAL	37,00	0,47	€ 2.899.621	€ 704.873	€ 3.604.493	€ 3.786.607	€ 4.396.166
RESA GAZ	1,50	0,00	€ 99.438	€ 0	€ 99.438	€ 148.124	€ 189.744
ORES GAZ	9,36	0,00	€ 825.152	€ 242.824	€ 1.067.976	€ 1.020.273	€ 984.486
TOTAL	10,86	0,00	€ 924.590	€ 242.824	€ 1.167.414	€ 1.168.397	€ 1.174.231

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

A titre informatif, notons qu'ORES dispose en 2017 de 12 bureaux d'accueil permettant le rechargeement 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 rechargeement ont été impactés par deux éléments distincts. D'une part les effectifs ont été revus à la hausse tant en électricité en raison de la reprise d'IMO 1 qu'en gaz où l'équipe en charge était manifestement en sous-effectif durant l'année 2016. D'autre part des modifications ont été apportées dans l'identification et l'imputation des coûts en vue d'obtenir une meilleure comparabilité de ceux-ci dans le temps. Les effets cumulés de ces deux éléments entraînent une hausse des coûts en électricité et une baisse de ceux-ci en gaz.

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

3.1.4.2. 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 rechargeement 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.

3.1.4.3. 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 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016, 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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€0	€0	€0	€0	€9.353
AIESH	€0	-€36.076	-€36.076	-€31.826	-€32.542
RESA ELEC	€0	€0	€0	€0	€0
REW	€0	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	€0	€20.058	€20.058	€111.233	€125.594
TOTAL	€0	-€16.018	-€16.018	€79.407	€102.405
RESA GAZ	€0	€0	€0	€0	€0
ORES GAZ	€0	€7.781	€7.781	€38.838	€37.812
TOTAL	€0	€7.781	€7.781	€38.838	€37.812

Les autres coûts diminuent très fortement chez ORES puisque depuis début 2017 le paiement en liquide n'est plus autorisé dans les bureaux d'accueil. 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.

3.1.4.4. 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 implantés 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 rechargeement 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'Énergies de Wavre).

Au total, pour l'année 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargeement des compteurs à budget:

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargeement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€ 0	€ 26.630	€ 26.630	€ 23.814	€ 11.432
AIESH	€ 7.710	€ 12.499	€ 20.209	€ 35.282	€ 31.808
RESA ELEC	€ 0	€ 317.299	€ 317.299	€ 452.173	€ 420.423
REV	€ 0	€ 39.795	€ 39.795	€ 53.154	-€ 25.313
ORES ELEC	€ 0	€ 774.766	€ 774.766	€ 823.343	€ 904.007
TOTAL	€ 7.710	€ 1.170.989	€ 1.178.698	€ 1.387.766	€ 1.342.358
RESA GAZ	€ 24.548	€ 76.300	€ 100.848	€ 134.819	€ 215.155
ORES GAZ	€ 0	€ 300.551	€ 300.551	€ 287.481	€ 272.167
TOTAL	€ 24.548	€ 376.851	€ 401.399	€ 422.300	€ 487.322

Pour ORES, les variations de coûts trouvent leur origine dans deux éléments. D'une part les coûts des infrastructures informatiques nécessaires aux rechargelements augmentent parce que la partie Oracle qui supporte Talexus a dû être renforcée en 2017. D'autre part les coûts liés à l'exploitation du système multivendeurs diminuent en raison de la baisse observée des montants payés au fournisseur ATOS pour le rechargeement des compteurs à budget.

Pour RESA, la diminution des coûts s'explique principalement par le fait que les investissements relatifs au projet de recharge et à l'upgrade Talexus sont presque totalement amortis.

Quant au Réseau d'Énergies de Wavre, les coûts négatifs liés aux infrastructures informatiques nécessaires aux rechargelements rapportés en 2015 s'expliquaient par l'émission d'une note de crédit suite à la clôture d'un litige avec RESA⁸. Il s'agissait donc d'une opération exceptionnelle.

3.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargeements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total de recharge observé durant l'année 2017 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargeements.

Statistiques rechargeement CàB							
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargeements	Rechargeement en liquide	Rechargeement via Xenta/Banksys			
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
AIEG	752	767	11.980	11.904	0	0	11.980
AIESH	926	890	15.438	15.183	993	1.215	14.445
RESA ELEC	24.753	21.113	313.175	271.774	0	0	313.175
REV	297	302	5.597	5.108	548	724	5.049
ORES ELEC	56.225	57.918	821.352	850.314	6.571	79.246	814.781
TOTAL	82.953	80.990	1.167.542	1.154.283	8.112	81.185	1.159.430
RESA GAZ	13.002	12.440	125.058	128.789	0	0	125.058
ORES GAZ	22.270	20.711	214.831	217.248	1.813	20.632	213.018
TOTAL	35.272	33.151	339.889	346.037	1.813	20.632	325.405

Le nombre de CàB rechargés a augmenté entre 2016 et 2017 tant en gaz qu'en électricité même si en électricité des différences sont perceptibles entre les GRD (sensible hausse observée chez RESA mais diminution chez ORES).

Le nombre de rechargeements de CàB ne suit pas nécessairement la même tendance avec une diminution en gaz (tant chez RESA que chez ORES) et une légère augmentation en électricité mais avec les mêmes différences entre GRD que celles observées au niveau du nombre de compteurs rechargés.

⁸ RESA gérait préalablement le système de recharge pour de compte du Réseau d'Énergies de Wavre.

Par ailleurs, les rechargements en liquide ont diminué de 90 %, tant en électricité qu'en gaz, en raison de la fin de la possibilité dans les bureaux d'accueil d'ORES de recharger en liquide, changement mis en place au début de l'année 2017 (les rechargements en liquide répertoriés en 2017 datant d'avant l'entrée en vigueur de ce changement). Par ailleurs, depuis 2015, RESA et l'AIEG n'acceptaient déjà plus de paiement en liquide pour des raisons de sécurité et pour des raisons pratiques.

3.1.4.6. 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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€ 48.053	€ 26.630	€ 0	€ 74.683	€ 63.786	€ 58.818
AIESH	€ 138.632	€ 20.209	-€ 36.076	€ 122.765	€ 158.428	€ 154.642
RESA ELEC	€ 168.085	€ 317.299	€ 0	€ 485.383	€ 528.101	€ 712.119
REW	€ 62.997	€ 39.795	€ 0	€ 102.792	€ 109.397	€ 51.533
ORES ELEC	€ 3.186.727	€ 774.766	€ 20.058	€ 3.981.551	€ 4.394.069	€ 4.863.817
TOTAL	€ 3.604.493	€ 1.178.698	-€ 16.018	€ 4.767.174	€ 5.253.780	€ 5.840.929
RESA GAZ	€ 99.438	€ 100.848	€ 0	€ 200.286	€ 282.943	€ 404.899
ORES GAZ	€ 1.067.976	€ 300.551	€ 7.781	€ 1.376.308	€ 1.346.593	€ 1.294.465
TOTAL	€ 1.167.414	€ 401.399	€ 7.781	€ 1.576.594	€ 1.629.536	€ 1.699.364

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget diminuent 2017 de l'ordre de 9% en électricité et de 3% en gaz.

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

3.1.5.1. 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 2017 et comparativement à l'année 2016 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	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
AIEG	€ 9.356	€ 8.049	€ 1.466	€ 2.941	€ 20.020	€ 20.315	€ 30.841	€ 31.305
AIESH	€ 99.175	€ 84.399	€ 20.261	€ 12.046	€ 14.882	€ 17.792	€ 134.318	€ 114.237
RESA ELEC	€ 211.028	€ 221.478	€ 0	€ 411.111	€ 96.739	€ 0	€ 307.766	€ 632.589
REGIE DE WAVRE	€ 55.125	€ 54.129	-€ 2.330	-€ 3.206	€ 0	€ 0	€ 52.795	€ 50.923
ORES ELEC	€ 1.693.027	€ 1.481.083	€ 1.932.718	€ 1.233.471	€ 394.785	€ 1.263.875	€ 4.020.530	€ 3.978.430
TOTAL	€ 2.067.710	€ 1.849.138	€ 1.952.115	€ 1.656.363	€ 526.426	€ 1.301.982	€ 4.546.251	€ 4.807.483
RESA GAZ	€ 437.552	€ 303.940	€ 47.383	€ 312.636	€ 114.157	€ 0	€ 599.091	€ 616.576
ORES GAZ	€ 879.066	€ 839.499	€ 1.176.077	€ 778.035	€ 2.874.660	€ 2.299.853	€ 4.929.803	€ 3.917.387
TOTAL	€ 1.316.617	€ 1.143.439	€ 1.223.460	€ 1.090.671	€ 2.988.817	€ 2.299.853	€ 5.528.894	€ 4.533.963

En 2017, 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 **diminuent en électricité de 5%** mais augmentent de **22% en gaz**.

En 2017, chez ORES, les coûts liés aux entretiens et déplacements inutiles ont peu évolué (il y avait cependant une erreur d'imputation de coût en 2016 qui explique l'écart observable) alors que dans le même temps ceux relatifs aux activations/désactivations et aux coupures ont connu des variations beaucoup plus importantes. Le changement de méthode dans le paiement des déplacements inutiles – de manière à motiver les entrepreneurs afin d'atteindre des taux de réalisation du travail plus importants – influence directement à la baisse le nombre de coupures et à la hausse le nombre d'activations. En conséquence, en électricité du moins, les coûts liés aux coupures s'inscrivent en forte baisse et ceux liés aux activations/désactivations en forte hausse. Globalement, en électricité, les coûts ne croissent que de 1 % chez ORES. En gaz, le changement de méthode dans le paiement des déplacements inutiles a certes eu un impact sur le nombre d'activations/désactivations et les coûts qui y sont associés. Par contre au niveau des coupures, il apparaît que la difficulté de procéder à la coupure de l'alimentation dès lors qu'il n'y a pas d'organe de coupure extérieur (procédure plus lourde administrativement nécessitant plus de temps et en conséquence plus onéreuse) a entraîné une augmentation des coûts liés aux coupures. Globalement, en gaz, les coûts croissent de près de 26 %.

Alors qu'en 2016, la mise en place du système Héracles avait permis à RESA de mieux identifier ses coûts via les pointages des agents techniques et ainsi identifier des ordres spécifiques pour des activités OSP, il apparaît qu'en 2017 RESA a rencontré certaines difficultés à continuer à procéder de la sorte et est revenu à une identification plus sommaire des coûts. De la sorte, de brusques variations des coûts sont perceptibles entre 2016 et 2017 sans pour autant pouvoir être expliquées par des changements sur le terrain. Aussi il est impératif de tenir compte de cette particularité en cas d'analyse de l'évolution dans le temps des chiffres renseignés par RESA. Globalement les coûts renseignés dans ce cadre par RESA diminuent de 51 % en électricité et de 3 % en gaz.

3.1.5.2. 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 2017	Total 2016
AIEG	€0	€0	€0	€0	€9.627	€9.627	€10.131
AIESH	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0
RESA ELEC	€0	€0	€0	€118.576	€79.543	€198.119	€171.480
REV	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	€86.936	€0	€51.882	€115.137	-€14.216	€239.739	€285.271
TOTAL	€86.936	€0	€51.882	€233.713	€74.954	€447.486	€466.883
RESA GAZ	€0	€0	€0	€69.825	€0	€69.825	€73.219
ORES GAZ	€40.068	€0	€24.169	€44.664	-€1.060	€107.842	€113.592
TOTAL	€40.068	€0	€24.169	€114.489	-€1.060	€177.667	€186.811

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

Chez RESA, en électricité, la croissance des coûts indirects en 2017 est justifiée par l'augmentation des frais de huissiers.

3.1.5.3. 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 la première fois, RESA électricité a été en mesure d'identifier ces coûts alors qu'avant le montant des réductions de valeur sur les créances relatives aux CàB était intégré dans le montant des réductions de valeur sur la clientèle sous fournisseur X.

Pour l'année 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, les GRD ont comptabilisé les montants suivants:

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2017	2016	2015
AIEG	€0	€0	€0
AIESH	€0	€0	€0
RESA ELEC	€42.662	€0	€0
REV	€0	€0	€0
ORES ELEC	€1.146.249	€1.196.813	€1.108.280
TOTAL	€1.188.912	€1.196.813	€1.108.280
RESA GAZ	€43.516	-€17.589	-€64.954
ORES GAZ	€370.261	€371.775	€424.270
TOTAL	€413.777	€354.187	€359.315

Les dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux CàB se stabilisent en 2017.

3.1.6. 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.

3.1.6.1. Les coûts 2017 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 2017, ce coût global s'élève à:

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2017
AIEG	€ 57.553	€ 9.321	€ 0	€ 8.425	€ 74.683	€ 30.841	€ 9.627	€ 0	€ 190.450
AIESH	€ 106.427	€ 14.183	€ 0	€ 54.787	€ 115.055	€ 134.318	€ 0	€ 0	€ 424.771
RESA ELEC	€ 2.555.430	€ 460.941	€ 0	€ 168.085	€ 485.383	€ 307.766	€ 198.119	€ 42.662	€ 4.218.386
REW	€ 38.580	€ 7.261	€ 0	€ 0	€ 102.792	€ 52.795	€ 0	€ 0	€ 201.428
ORES ELEC	€ 4.038.229	€ 471.158	€ 309.635	€ 3.368.300	€ 3.981.551	€ 4.020.530	€ 239.739	€ 1.146.249	€ 17.575.391
TOTAL	€ 6.788.508	€ 962.864	€ 309.635	€ 3.599.597	€ 4.767.174	€ 4.546.251	€ 447.486	€ 1.188.912	€ 22.610.426
RESA GAZ	€ 1.069.524	€ 208.297	€ 0	€ 99.438	€ 175.739	€ 599.091	€ 69.825	€ 43.516	€ 2.265.430
ORES GAZ	€ 2.834.832	€ 373.134	€ 261.225	€ 1.569.148	€ 1.376.308	€ 4.929.803	€ 107.842	€ 370.261	€ 11.822.552
TOTAL	€ 3.879.807	€ 581.431	€ 261.225	€ 1.668.586	€ 1.576.594	€ 5.528.894	€ 177.667	€ 413.777	€ 14.087.982
TOTAL ED + GD	€ 10.668.316	€ 1.544.295	€ 570.860	€ 5.268.183	€ 6.343.768	€ 10.075.145	€ 625.152	€ 1.602.689	€ 36.698.408

En addition par rapport aux années précédentes, les charges financières relatives aux CàB sont rapportées (uniquement par ORES).

3.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2016, 2015 et 2014

La comparaison entre les coûts de l'année 2016 et les coûts de l'année 2015 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2017 avec 2016, 2015 et 2014 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2017	Total coûts 2016	Variation (EUR)	Variation (%)	Total coûts 2015	Total coûts 2014
AIEG	€ 190.450	€ 176.326	€ 14.124	8%	€ 159.055	€ 228.030
AIESH	€ 424.771	€ 449.848	-€ 25.077	-6%	€ 448.648	€ 316.050
RESA ELEC	€ 4.218.386	€ 3.752.691	€ 465.695	12%	€ 3.630.085	€ 3.384.631
REW	€ 201.428	€ 203.875	-€ 2.448	-1%	€ 144.896	€ 200.567
ORES ELEC	€ 17.575.391	€ 19.016.894	-€ 1.441.503	-8%	€ 22.072.344	€ 25.592.433
TOTAL	€ 22.610.426	€ 23.599.634	-€ 989.208	-4%	€ 26.455.027	€ 29.860.727
RESA GAZ	€ 2.265.430	€ 2.201.331	€ 64.099	3%	€ 1.687.282	€ 1.317.708
ORES GAZ	€ 11.822.552	€ 10.511.975	€ 1.310.577	12%	€ 10.281.476	€ 9.741.575
TOTAL	€ 14.087.982	€ 12.713.306	€ 1.374.675	11%	€ 11.968.758	€ 11.059.283
TOTAL ED + GD	€ 36.698.408	€ 36.312.940	€ 385.468	1%	€ 38.423.785	€ 40.920.010

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» diminuent de 4,2%, tandis que les coûts en gaz augmentent de 10,8%.

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

Électricité

	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargeement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2016	€6.911.574	€955.023	€363.595	€3.644.482	€5.253.780	€4.807.483	€466.883	€1.196.813	€23.599.634
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
Variation	-€123.066	€7.840	-€53.960	-€44.885	-€486.606	-€261.232	-€19.397	-€7.901	-€989.208

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 989 k€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- **La diminution des amortissements (-123 k€) suite notamment aux investissements CàB relatifs aux années 2000 à 2004 qui sont complètement amortis depuis 2016 ;**
- La diminution des charges financières liées aux CàB (-54 k€) ;
- La diminution des coûts non investis (-44 k€) ;
- **La diminution sensible des coûts de rechargement (-486 k€), essentiellement au niveau de la main-d'œuvre en charge des rechargements chez ORES;**
- **La diminution des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (-261 k€), essentiellement dans le chef de RESA suite aux difficultés rencontrées dans l'identification des coûts;**
- La diminution des coûts indirects (-19k€) ;
- La diminution (-8 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget.

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargeement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2016	€3.448.824	€558.063	€286.716	€1.715.207	€1.629.536	€4.533.963	€186.811	€354.187	€12.713.306
2017	€3.879.807	€581.431	€261.225	€1.668.586	€1.576.594	€5.528.894	€177.667	€413.777	€14.087.982
Variation	€430.983	€23.368	-€25.491	-€46.620	-€52.942	€994.931	-€9.145	€59.591	€1.374.675

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **augmentent de 1.375 k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après:

- **L'augmentation des amortissements (+431 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés.**
- L'augmentation de la marge équitable (+23 k€) suite l'augmentation de la RAB ;
- **L'augmentation sensible des coûts nets d'entretien/activation/coupures (+995 k€), essentiellement dans le chef d'ORES, suite notamment au changement de méthode dans le paiement des déplacements inutiles aux entrepreneurs qui a impacté à la hausse les coûts relatifs aux activations/désactivations sans pour autant comme en électricité entraîner dans le même temps une diminution des coûts relatifs aux coupures en raison de l'absence d'organes de coupure à l'extérieur;**
- La hausse (+60 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget.

3.1.6.3. 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"						
	2017		2016		2015	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	114.792	€ 1,66	110.273	€ 1,60	113.017	€ 1,41
AIESH	88.871	€ 4,78	90.638	€ 4,96	89.895	€ 4,99
RESA ELEC	1.848.626	€ 2,28	1.926.920	€ 1,95	1.912.728	€ 1,90
REW	82.959	€ 2,43	85.280	€ 2,39	85.733	€ 1,69
ORES ELEC	5.915.347	€ 2,97	6.155.946	€ 3,09	6.142.546	€ 3,59
TOTAL	8.050.595	€2,81	8.369.058	€2,82	8.343.920	€3,17
RESA GAZ	4.510.646	€ 0,50	4.216.075	€ 0,52	4.175.576	€ 0,40
ORES GAZ	9.076.882	€ 1,30	8.484.111	€ 1,24	8.721.928	€ 1,18
TOTAL	13.587.527	€1,04	12.700.186	€1,00	12.897.505	€0,93

Globalement la diminution des coûts observée en électricité ne se reflète pas dans l'évolution du coût moyen par MWh, notamment en raison de la diminution sensible des volumes de prélèvement (-3,81 %) sur les réseaux entre 2016 et 2017.

Concernant l'analyse de l'évolution des chiffres de RESA et ORES, il est à noter que les coûts renseignés en 2016 par ORES en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège de RESA (IMO1) étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau a été assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'au 31 décembre 2016. Par ailleurs, ORES renseigne également les coûts OSP de PBE et de Gaselwest pour la quote-part prestée par ORES tant en 2016 qu'en 2017.

Or, en 2016 le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte de ces spécificités de sorte que le coût moyen par MWh 2016 est probablement surévalué pour ORES en électricité et sous-évalué pour RESA.

En gaz, il apparaît également que les volumes de consommation sur les réseaux se sont inscrits en sensible hausse de sorte que le coût moyen par MWh ne connaisse qu'une augmentation modérée malgré la nette hausse des coûts de l'OSP « compteurs à budget ».

3.2. 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 3.2.1),
- Les coûts et les recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 3.2.2),
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 3.2.3).

3.2.1. 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 presuppose, 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.

3.2.1.1. 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 2017, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, ces coûts s'élèvent à:

	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2017	Total 2016	Total 2015
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€2.510	€0	€2.510	1,0	0,00	€2.510	€2.461	€2.412
AIESH	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0
RESA ELEC	€114.920	€0	€114.920	0,0	0,00	€114.920	€129.972	€147.687
REW	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0
ORES ELEC	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0
TOTAL	€117.430	€0	€117.430	1,0	0,00	€117.430	€132.433	€150.100
RESA GAZ	€108.386	€0	€108.386	1,6	0,00	€108.386	€122.248	€131.089
ORES GAZ	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0
TOTAL	€108.386	€0	€108.386	1,6	0,00	€108.386	€122.248	€131.089

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

3.2.1.2. 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 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, 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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€ 1.620	€ 0	€ 1.620	€ 1.620	€ 1.912
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 253.145	€ 253.145	€ 55.407	€ 201.153
REV	€ 0	€ 87.400	€ 87.400	€ 46.096	€ 61.429
ORES ELEC	€ 0	€ 454.079	€ 454.079	€ 425.988	€ 425.575
TOTAL	€ 1.620	€ 794.624	€ 796.244	€ 529.111	€ 690.070
RESA GAZ	€ 0	€ 105.168	€ 105.168	€ 31.347	€ 44.715
ORES GAZ	€ 0	€ 228.336	€ 228.336	€ 207.452	€ 274.730
TOTAL	€ 0	€ 333.504	€ 333.504	€ 238.799	€ 319.444

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD augmentent de 2016 à 2017.

Pour RESA, la hausse des coûts informatiques provient principalement de l'accroissement des coûts liés à ATRIAS et à la migration de la Clearing House, ce tant en électricité qu'en gaz.

Pour le Réseau des énergies de Wavre, 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 sont à l'origine de la croissance des coûts.

3.2.1.3. 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 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2017	Total 2016	Total 2015
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 57.000	€ 0	€ 57.000	-	€ 19.559	€ 76.559	€ 80.472	€ 72.803
AIESH	€ 35.402	€ 4.308	€ 39.710	0,50	€ 4.793	€ 44.503	€ 48.200	€ 43.202
RESA ELEC	€ 799.443	€ 0	€ 799.443	13,71	€ 944.061	€ 1.743.504	€ 1.797.160	€ 1.450.973
REV	€ 48.240	€ 25.606	€ 73.846	0,69	€ 0	€ 73.846	€ 86.343	€ 75.331
ORES ELEC	€ 2.060.849	€ 705.390	€ 2.766.239	16,82	€ 552.106	€ 3.318.345	€ 3.564.158	€ 3.053.396
TOTAL	€ 3.000.934	€ 735.304	€ 3.736.239	31,72	€ 1.520.520	€ 5.256.758	€ 5.576.333	€ 4.695.705
RESA GAZ	€ 753.991	€ 0	€ 753.991	11,28	€ 73.527	€ 827.518	€ 956.529	€ 857.598
ORES GAZ	€ 1.035.347	€ 354.709	€ 1.390.056	8,46	€ 277.630	€ 1.667.686	€ 1.735.705	€ 1.970.921
TOTAL	€ 1.789.338	€ 354.709	€ 2.144.047	19,73	€ 351.157	€ 2.495.204	€ 2.692.234	€ 2.828.519

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle diminue en électricité (-1,7 ETP suite à la reprise d'IMO1 par RESA) mais aussi en gaz de sorte qu'au global une diminution de 2 ETP est constatée. Dès lors, les coûts de personnel reflètent cette baisse (-314k€ au global entre 2016 et 2017).

Dans les autres coûts, les coûts du call center diminuent de 35k€ en électricité et de 13 k€ en gaz en 2017 chez ORES, la diminution observée en électricité s'expliquant principalement par la reprise d'IMO1 par RESA.

Par ailleurs, en 2017, chez ORES, les coûts liés aux impressions et courriers continuent à diminuer en électricité pour la raison déjà évoquée ci-avant.

Enfin, au global il apparaît que le nombre d'ETP est resté stable, l'évolution observée en électricité chez ORES étant compensée par une évolution en sens inverse chez RESA électricité.

3.2.1.4. 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 2017	Total 2016	Total 2015
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.606	€ 0	€ 1.606	0,00	€ 1.483	€ 3.089	€ 3.029	€ 2.969
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 399.721	€ 0	€ 399.721	6,85	€ 0	€ 399.721	€ 452.078	€ 513.695
REV	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.599.659	€ 531.623	€ 2.131.283	13,19	€ 782.812	€ 2.914.095	€ 3.006.031	€ 3.619.822
TOTAL	€ 2.000.987	€ 531.623	€ 2.532.610	20,0	€ 784.295	€ 3.316.905	€ 3.461.138	€ 4.136.486
RESA GAZ	€ 376.995	€ 0	€ 376.995	5,64	€ 748.165	€ 1.125.160	€ 1.417.292	€ 1.462.353
ORES GAZ	€ 795.546	€ 264.436	€ 1.059.982	6,59	€ 495.884	€ 1.555.866	€ 1.466.862	€ 1.940.129
TOTAL	€ 1.172.542	€ 264.436	€ 1.436.978	12,22	€ 1.244.049	€ 2.681.026	€ 2.884.154	€ 3.402.482

Chez ORES, les coûts du service recouvrement restent globalement stables entre 2016 et 2017 même si les tendances observées en électricité et en gaz sont assez différentes.

En électricité, alors que les coûts de personnel sont stables, le poste « autres coûts » a quelque peu diminué en raison de la reprise d'IMO1 par RESA qui a eu pour impact une diminution des frais postaux, des coûts liés au call center et des coûts externes liés au recouvrement de créances.

En gaz, les coûts du service recouvrement progressent en raison d'une hausse tant des coûts de personnel (nombre d'ETP légèrement supérieur en 2017) que des frais de huissiers alors que dans le même temps les frais postaux et de call center ne diminuent que très peu.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement en gaz diminuent nettement en raison de la baisse sensible des frais d'huissiers (suite à une baisse du nombre de citations) et d'une décroissance plus modérée des frais postaux et des coûts du call-center.

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.

3.2.1.5. 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 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, 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 2017	Total 2016	Total 2015
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€0	€0	€0	0,00	€0	€0	€0	€0
AIESH	€23.664	€2.990	€26.654	0,00	€0	€26.654	€31.703	€30.916
RESA ELEC	€59.958	€0	€59.958	1,03	€0	€59.958	€67.812	€77.054
REV	€0	€0	€0	0,00	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	€510.276	€129.908	€640.183	3,73	€114.816	€754.999	€740.446	€810.951
TOTAL	€593.898	€132.897	€726.795	4,75	€114.816	€841.611	€839.961	€918.921
RESA GAZ	€56.549	€0	€56.549	0,00	€0	€56.549	€63.782	€68.394
ORES GAZ	€182.374	€46.429	€228.804	1,33	-€1.243	€227.560	€236.110	€250.919
TOTAL	€238.923	€46.429	€285.353	1,33	-€1.243	€284.110	€299.892	€319.313

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 1% en 2017 par rapport à 2016.

Pour rappel, depuis 2014, les indemnisations forfaitaires versées par le GRD aux clients en vertu de l'article 25quinies du décret wallon en cas d'interruption, de non-conformité ou d'irrégularité de la fourniture n'ont plus été prises en compte car elles ne font pas partie des OSP.

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2017 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2016 et 2015 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€2.510	€1.620	€76.559	€3.089	€0	€83.779	€87.582	€80.097
AIESH	€0	€0	€44.503	€0	€26.654	€71.157	€79.903	€74.117
RESA ELEC	€114.920	€253.145	€1.743.504	€399.721	€59.958	€2.571.248	€2.502.430	€2.390.563
REV	€0	€87.400	€73.846	€0	€0	€161.246	€132.439	€136.761
ORES ELEC	€0	€454.079	€3.318.345	€2.914.095	€754.999	€7.441.518	€7.736.623	€7.909.743
TOTAL	€117.430	€796.244	€5.256.758	€3.316.905	€841.611	€10.328.948	€10.538.976	€10.591.281
RESA GAZ	€108.386	€105.168	€827.518	€1.125.160	€56.549	€2.222.782	€2.591.198	€2.564.148
ORES GAZ	€0	€228.336	€1.667.686	€1.555.866	€227.560	€3.679.449	€3.646.129	€4.436.699
TOTAL	€108.386	€333.504	€2.495.204	€2.681.026	€284.110	€5.902.230	€6.237.326	€7.000.847
TOTAL ED + GD	€225.816	€1.129.748	€7.751.962	€5.997.932	€1.125.721	€16.231.179	€16.776.302	€17.592.128

Au global, en 2017, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 3,2 % (-545k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2016. La diminution est fortement influencée par des coûts moindres liés au service clientèle et service recouvrement, contrebalancée par une augmentation des coûts liés aux applications informatiques.

3.2.2. 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 3.2.2.1)
- les coûts de transport et de distribution (section 3.2.2.2)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 3.2.2.3)

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 3.2.2.4)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 3.2.2.5)

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

Les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, 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 2017, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2017	Coût 2017 (€/totaux)	Prix 2017 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2016	Coût 2016 (€/totaux)	Prix 2016 (€/MWh)
AIEG	1.471	€56.293	€38	1.718	€76.906	€45
AIESH	1.100	€53.819	€49	1.076	€45.661	€42
RESA ELEC	52.671	€2.469.625	€47	46.631	€2.453.582	€53
REW	507	€46.451	€92	558	-€3.143	-€6
ORES ELEC	105.502	€5.157.081	€49	107.114	€5.245.726	€49
TOTAL	161.251	€7.783.269	€48	157.097	€7.818.732	€50
RESA GAZ	155.087	€3.036.612	€20	168.138	€2.806.957	€17
ORES GAZ	191.411	€4.224.584	€22	213.916	€4.540.418	€21
TOTAL	346.498	€7.261.196	€21	382.054	€7.347.375	€19

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2017 diminuent légèrement par rapport à 2016 et s'établissent à 48 €/MWh en électricité. Par contre en gaz, les prix moyens se sont inscrits en légère hausse à 21€/MWh en gaz. Cette évolution suit la tendance des prix observée sur le marché en 2017.

A partir de 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)⁹.

En 2017, le volume total acheté en électricité croît quelque peu mais avec de sensibles variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté diminue fortement comparativement au volume 2016.

La diminution du prix moyen d'achat à l'AIEG, passant de 45 €/MWh en 2016 à 38 €/MWh en 2017, 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 (négatifs en 2016 et sensiblement élevés en 2017) s'expliquent par la prise en compte des produits ou charges issus de la réconciliation.

Concernant la hausse observée du prix moyen d'achat à l'AIESH, passant de 42 EUR/MWh en 2016 contre 49 EUR/MWh en 2017, celle-ci s'explique par la non-prise en compte des volumes liés à la réconciliation en 2016.

⁹ Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précédent.

3.2.2.2. 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 2017 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coût 2017 (€ totaux)	Coût 2016 (€ totaux)	Coût 2015 (€ totaux)
AIEG	€ 156.632	€ 156.519	€ 170.263
AIESH	€ 130.827	€ 133.840	€ 104.827
RESA ELEC	€ 4.997.783	€ 4.352.959	€ 4.149.932
REW	€ 69.277	€ 78.187	€ 53.855
ORES ELEC	€ 12.511.133	€ 12.186.089	€ 11.520.648
TOTAL	€17.865.652	€16.907.594	€15.999.526
RESA GAZ	€ 3.434.336	€ 3.295.240	€ 3.579.349
ORES GAZ	€ 4.601.195	€ 4.797.901	€ 4.301.820
TOTAL	€8.035.531	€8.093.142	€7.881.169

Pour la période tarifaire 2017, la CWaPE a procédé à l'approbation des tarifs des GRD en décembre 2016.

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.

La surcharge « impôt des sociétés » a pris cours à partir du 1^{er} juin 2015 et concerne dès lors 7 mois en 2015 contre 12 mois en 2016 et 2017.

Par ailleurs en 2017, les volumes vendus aux clients sont en augmentation pour la fourniture aux clients protégés (+1,2% en électricité et +12 % en gaz) mais ils sont en diminution pour la fourniture X (-14,2 % en électricité et -24,8 % en gaz).

Pour la REW, l'augmentation des coûts de distribution 2016 s'explique par l'enregistrement, exceptionnel en 2016, de 14 mois de coûts de réseau. En effet, historiquement, les coûts de réseau sont établis de novembre à octobre et l'exercice 2016 porte sur 14 mois afin de mettre fin à cette pratique et répartir ces coûts sur une période allant de janvier à décembre à partir de 2017.

Chez RESA, l'évolution des coûts de distribution et de transport en électricité s'explique notamment par la reprise d'IMO1.

3.2.2.3. 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 34,03% pour l'année 2017.

Pour l'année 2017 et comparativement à l'année 2016, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondants 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:

	Coûts d'acquisition des certificats verts			2016		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	701	€ 49.070	70	598	€ 41.860	70
AIESH	174	€ 11.118	64	295	€ 20.455	69
RESA ELEC	11.991	€ 818.968	68	10.927	€ 738.483	68
REW	134	€ 9.514	71	124	€ 8.804	71
ORES ELEC	21.504	€ 1.358.731	63	24.177	€ 1.569.084	65
TOTAL	34.504	€2.247.400		36.121	€2.378.686	

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 diminution du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2017 alors que le quota est passé de respectivement 32,4% en 2016 à 34,03% en 2017. L'origine de cette diminution est principalement à chercher chez ORES.

En effet chez ORES, en 2016, le nombre de CV rapportés ainsi que les montants y relatifs concernaient le 4^{ème} trimestre 2015 et l'année 2016 (provision comptable pour T3 et T4 2016).

Le coût des CV rapportés en 2017 chez ORES est en baisse par rapport à 2016 étant donné que 5 trimestres ont été exceptionnellement comptabilisés en 2016 afin de régulariser la méthode passée.

3.2.2.4. 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 appliquée.

- **Les clients protégés**

A fin 2017 et comparativement aux années 2016 et 2015, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à:

	en moyenne sur l'année 2017	Nombre de clients protégés alimentés		
		au 31/12		
		2017	2016	2015
AIEG	363	363	363	363
AIESH	290	284	296	286
RESA ELEC	8.963	9.688	8.237	7.977
REV	168	168	160	145
ORES ELEC	22.645	23.119	23.406	22.049
TOTAL	32.429	33.622	32.550	30.820
RESA GAZ	8.000	7.887	8.113	7.975
ORES GAZ	11.230	11.699	10.838	9.948
TOTAL	19.230	19.586	18.951	17.923

En 2017, le nombre de clients protégés n'a pas continué sa progression initiée depuis plusieurs années et est resté relativement stable par rapport à 2016 (-0,4 % en électricité et +1,5 % 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 2017 comparativement aux années 2016 et 2015 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2017			2016			2015		
	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	1.487	€ 180.479	€ 121	1.478	€ 174.965	€ 118	1.481	€ 187.092	€ 126
AIESH	1.105	€ 144.713	€ 131	1.021	€ 133.343	€ 131	908	€ 118.576	€ 131
RESA ELEC	32.118	€ 3.902.597	€ 122	33.390	€ 3.799.096	€ 114	27.768	€ 3.665.568	€ 132
REW	534	€ 83.868	€ 157	560	€ 86.353	€ 154	495	€ 77.177	€ 156
ORES ELEC	89.816	€ 11.706.269	€ 130	87.131	€ 11.499.875	€ 132	68.289	€ 9.094.180	€ 133
TOTAL	125.061	€ 16.017.927	€ 128	123.580	€ 15.693.633	€ 127	98.941	€ 13.142.594	€ 133
RESA GAZ	110.223	€ 2.498.638	€ 23	108.524	€ 3.046.016	€ 28	107.273	€ 3.724.515	€ 35
ORES GAZ	163.581	€ 4.200.413	€ 26	135.917	€ 4.318.842	€ 32	111.090	€ 3.937.822	€ 35
TOTAL	273.804	€ 6.699.052	€ 24	244.442	€ 7.364.858	€ 30	218.363	€ 7.662.336	€ 35

En 2017, les montants facturés aux clients protégés sont en diminution de 341 k€ au global.

Chez ORES, l'évolution en 2017 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : +3,1% des quantités facturées, +1,8% des montants facturés (+206 k€) mais -3,3% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : +20% des quantités facturées, -2,7% des montants facturés (-118 k€) et +3,6% du nombre de clients protégés alimentés.

En gaz, la différence entre l'évolution des quantités facturées et du nombre de clients protégés d'un côté et celle des montants facturés d'un autre côté s'explique, outre par une diminution du tarif social, par un nombre moins important par rapport à l'année précédente de clients du fournisseur social restés en situation de prix maximum suite à la perte du statut de client protégé.

Chez RESA, l'évolution en 2017 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : -3,8% des quantités facturées, +2,7% des montants facturés (+103 k€) mais +8,8% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : +1,6% des quantités facturées, -18% des montants facturés (-547 k€) et -1,4% du nombre de clients protégés alimentés.

En gaz la nette réduction des montants facturés trouve principalement son origine dans le niveau sensiblement moins élevé du tarif social en 2017 comparativement à son niveau de 2016.

○ **Les clients alimentés par le fournisseur X**

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

A fin 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016, 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	2017	2016	2015
AIEG	0	3	5	5
AIESH	1	1	1	4
RESA ELEC	1.949	2.467	1.430	3.550
REW	0	0	0	0
ORES ELEC	4.252	4.586	5.752	6.090
TOTAL	6.202	7.057	7.188	9.649
RESA GAZ	2.996	3.069	2.922	4.103
ORES GAZ	2.110	2.061	2.835	3.969
TOTAL	5.106	5.130	5.757	8.072

En gaz, la nette diminution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X, déjà constatée en 2016, se poursuit du moins chez ORES et s'explique principalement par des délais de pose de compteur à budget bien meilleurs qu'en 2016. Par contre auprès de RESA gaz, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X a eu tendance à augmenter.

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 de sorte que les prix maxima varieront de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2017, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas du Réseau d'Énergies de Wavre), soit très peu de client alimenté sous fournisseur X (AIESH et AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2017 comparativement aux années 2015 et 2016 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X								
	2017			2016			2015	
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés
AIEG	41	€0	NC	68	€0	NC	97	€0
AIESH	0	€51	€107	1	€152	€152	1	€158
RESA ELEC	12.425	€2.200.829	€177	13.709	€1.745.018	€127	14.012	€2.715.565
REV	0	€0	NC	0	€0	NC	0	€0
ORES ELEC	21.904	€4.810.985	€220	26.283	€5.708.968	€217	19.450	€4.068.442
TOTAL	34.370	€7.011.865	€204	40.061	€7.454.138	€186	33.560	€6.784.165
RESA GAZ	35.226	€1.737.879	€49	39.422	€1.929.586	€49	58.804	€3.172.458
ORES GAZ	42.488	€2.212.114	€52	63.973	€3.470.354	€54	16.817	€958.580
TOTAL	77.714	€3.949.993	€51	103.395	€5.399.940	€52	75.621	€4.131.038
								€55

En 2017, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en diminution de 1,9 Mio EUR au global.

Chez RESA, en gaz, la diminution des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2017 (-192 k€ ; -10%) s'explique par la diminution des volumes vendus (-11%). **En électricité, une augmentation des montants facturés est constatée (+456 k€ ; +26%)** alors que les volumes vendus diminuent (-9%).

Chez ORES, une nette diminution des volumes vendus ainsi que des montants facturés aux clients sous fournisseur X est constatée en 2017: en gaz, une diminution de 33% des quantités vendues et de 36% des montants facturés (-1,26 Mio EUR) et en électricité, une diminution de 17% des quantités vendues et de 16% des montants facturés (-0,9 Mio EUR).

Après la très nette hausse des volumes vendus et des montants facturés en 2016 consécutifs aux retards pris dans le placement des câbles et aux dysfonctionnements liés à l'application MERCURE d'ORES, l'année 2017 est marquée par une nette amélioration au niveau des délais de placement de compteurs à budget (72 jours en électricité en 2017 contre 82 jours en 2016 / 80 jours en gaz contre 112 jours en 2016) alors que les problèmes liés à l'application MERCURE ont progressivement été réglés.

A partir de 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.

3.2.2.5. 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 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2017	2016	2015
AIEG	€ 22.202	€ 54.154	€ 21.154
AIESH	€ 39.832	€ 44.904	€ 32.090
RESA ELEC	€ 736.463	€ 773.550	€ 644.296
REW	€ 14.847	€ 11.717	€ 8.593
ORES ELEC	€ 2.179.771	€ 1.539.543	€ 1.398.591
TOTAL	€ 2.993.114	€ 2.423.867	€ 2.104.723
RESA GAZ	€ 1.311.666	€ 1.488.798	€ 1.107.092
ORES GAZ	€ 1.317.263	€ 950.054	€ 776.352
TOTAL	€ 2.628.929	€ 2.438.852	€ 1.883.444

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

En 2017, l'augmentation globale de 40% de la compensation chez ORES s'explique par une augmentation importante du nombre de clients protégés fédéraux chez le fournisseur social¹⁰ et dès lors, une augmentation des consommations des clients protégés fédéraux et des facturations.

3.2.2.6. 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.

¹⁰ 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.

Comme présenté dans le tableau¹¹ 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 2017	Total coûts 2016	Total coûts 2015
AIEG	€ 56.293	€ 156.632	€ 49.070	€ 261.994	€ 275.285	€ 291.568
AIESH	€ 53.819	€ 130.827	€ 11.118	€ 195.763	€ 199.956	€ 163.932
RESA ELEC	€ 2.469.625	€ 4.997.783	€ 818.968	€ 8.286.376	€ 7.545.023	€ 6.945.135
REW	€ 46.451	€ 69.277	€ 9.514	€ 125.242	€ 83.848	€ 88.192
ORES ELEC	€ 5.207.815	€ 12.511.133	€ 1.358.731	€ 19.077.679	€ 19.000.899	€ 18.456.867
TOTAL ED	€7.834.003	€17.865.652	€2.247.400	€27.947.055	€27.105.011	€25.945.693
RESA GAZ	€ 3.036.612	€ 3.434.336	NA	€ 6.470.948	€ 6.102.197	€ 7.432.039
ORES GAZ	€ 4.239.434	€ 4.601.195	NA	€ 8.840.629	€ 9.338.319	€ 9.970.887
TOTAL GD	€7.276.046	€8.035.531	NA	€15.311.577	€15.440.516	€17.402.927
TOTAL ED + GD	€15.110.049	€25.901.183	€2.247.400	€43.258.632	€42.545.527	€43.348.620

La hausse globale de ces coûts de 713 k€ (+1,68%) s'explique par des coûts de distribution et de transport, relatifs à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X, qui augmentent de 0,9 Mio EUR entre 2016 et 2017.

Cette augmentation des coûts de distribution et de transport n'est que partiellement compensée par les baisses modérées des coûts d'achat d'énergie et des coûts d'acquisition des CV.

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:

Récapitulatif des recettes liées à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Montants facturés	Compensation CREG	Total recettes 2017	Total recettes 2016	Total recettes 2015
AIEG	€ 180.479	€ 22.202	€ 202.681	€ 229.119	€ 208.246
AIESH	€ 144.764	€ 39.832	€ 184.596	€ 178.399	€ 150.824
RESA ELEC	€ 6.103.426	€ 736.463	€ 6.839.890	€ 6.317.664	€ 7.025.428
REW	€ 83.868	€ 14.847	€ 98.715	€ 98.070	€ 85.770
ORES ELEC	€ 16.517.254	€ 2.179.771	€ 18.697.025	€ 18.748.386	€ 14.561.214
TOTAL	€23.029.792	€2.993.114	€26.022.906	€25.571.638	€22.031.482
RESA GAZ	€ 4.236.518	€ 1.311.666	€ 5.548.184	€ 6.464.400	€ 8.004.065
ORES GAZ	€ 6.412.527	€ 1.317.263	€ 7.729.790	€ 8.739.250	€ 5.672.753
TOTAL	€10.649.045	€2.628.929	€13.277.974	€15.203.650	€13.676.819

La diminution globale de ces recettes est de 1.5 Mio EUR (-3,6%) mais avec des différences entre l'électricité et le gaz mais également entre les GRD.

Cette évolution s'explique principalement par :

- La diminution des recettes (-2,1 Millions EUR) issues des ventes de gaz aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X, notamment :
 - . - 1,2 Mio EUR chez ORES pour la fourniture X suite à l'amélioration des délais de placement de Càb et à la disparition progressive des dysfonctionnements liés à MERCURE ;
 - . - 547 k€ chez RESA pour la fourniture aux clients protégés en raison d'un niveau sensiblement moins élevé du tarif social en 2017 comparativement à son niveau de 2016 ;
- La diminution des recettes (-898 k€) issues des ventes d'électricité aux clients sous fournisseur X chez ORES pour les mêmes raisons que celles évoquées ci-avant pour le gaz.

Ces diminutions ne sont que partiellement compensées par la hausse des recettes des ventes aux clients protégés en électricité (+ 324 k€), par la hausse des recettes des ventes d'électricité aux clients sous fournisseur X chez RESA (+456 k€) et enfin par la croissance des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (+ 1 Mio EUR ; +40%), notamment suite à l'augmentation importante du nombre de clients protégés fédéraux chez le fournisseur social ORES et dès lors, des consommations des clients protégés fédéraux.

¹¹ Il est à noter que pour ORES les coûts d'achat énergie intègrent dans le tableau le coût administratif lié aux procédures d'achat d'énergie.

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 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2017	Recettes 2017	Coûts nets 2017	Coûts nets 2016	Coûts nets 2015
AIEG	€ 261.994	€ 202.681	€ 59.314	€ 46.166	€ 83.322
AIESH	€ 195.763	€ 184.596	€ 11.168	€ 21.557	€ 13.108
RESA ELEC	€ 8.286.376	€ 6.839.890	€ 1.446.486	€ 1.227.359	-€ 80.294
REVV	€ 125.242	€ 98.715	€ 26.527	-€ 14.222	€ 2.422
ORES ELEC	€ 19.077.679	€ 18.697.025	€ 380.654	€ 252.513	€ 3.895.653
TOTAL	€ 27.947.055	€ 26.022.906	€ 1.924.149	€ 1.533.374	€ 3.914.211
RESA GAZ	€ 6.470.948	€ 5.548.184	€ 922.764	-€ 362.203	-€ 572.026
ORES GAZ	€ 8.840.629	€ 7.729.790	€ 1.110.838	€ 599.069	€ 4.298.134
TOTAL	€ 15.311.577	€ 13.277.974	€ 2.033.603	€ 236.866	€ 3.726.108

Une augmentation de 2,2 Mio EUR des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2017 par rapport en 2016 est dès lors constatée suite à la diminution sensible des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X en gaz en 2017 ainsi qu'à la diminution des recettes liées à la fourniture X en électricité chez ORES.

En électricité, l'augmentation du coût lié à la fourniture d'énergie est supérieure à la croissance des recettes issues des ventes aux clients protégés et sous fournisseur X de sorte que les coûts nets s'inscrivent en légère hausse.

Comme précisé en 2016, 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'ENR n'est pas neutralisée, à savoir que les volumes d'énergie achetés ne correspondent pas aux volumes d'énergie vendus.

3.2.3. 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, ORES et RESA 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.

RESA comptabilisait ces montants relatifs aux moins-values dans la catégorie «autres coûts liés au service clientèle» jusqu'en 2014. En 2015 et 2016, ces montants (850k€ au global en 2015 et 3,6 Mio EUR au global en 2016) ont été rapportés dans ce chapitre relatif aux créances commerciales.

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2017 (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 31/12/17 - clients protégés (HTVA)	créances au 31/12/17 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/17 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2017	2016	2015
	AIEG	€0	€0	€0	€0	€0
AIESH	€1.265	€0	€1.265	€0	€0	€0
RESA ELEC	€2.835.276	€14.719.016	€17.554.292	€14.656.155	€14.098.413	€13.563.685
REW	€5.502	€1.793	€7.295	€0	€0	€0
ORES ELEC	€5.848.504	€17.591.152	€23.439.657	€11.815.655	€10.102.484	€10.393.948
TOTAL ED	€8.690.547	€32.311.962	€41.002.509	€26.471.810	€24.200.897	€23.957.633
RESA GAZ	€3.950.862	€20.273.685	€24.224.547	€17.192.252	€17.267.298	€18.118.341
ORES GAZ	€2.730.564	€12.991.814	€15.722.378	€9.397.519	€7.693.475	€6.705.049
TOTAL GD	€6.681.426	€33.265.499	€39.946.925	€26.589.770	€24.960.774	€24.823.389
TOTAL ED + GD	€15.371.974	€65.577.460	€80.949.434	€53.061.580	€49.161.671	€48.781.023

	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)	
	2017	2016	2015	2017	2016	2017	2016
AIEG	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0
AIESH	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0
RESA ELEC	€557.742	€534.728	€1.104.634	€387.788	€1.053.542	€945.530	€1.588.270
REW	€0	€0	€0	€661	€0	€661	€0
ORES ELEC	€1.713.171	-€291.464	-€5.344.870	€2.036.242	€3.101.103	€3.749.413	€2.809.639
TOTAL ED	€2.270.913	€243.264	-€4.240.236	€2.424.691	€4.154.645	€4.695.604	€4.397.909
RESA GAZ	-€75.047	-€851.042	€1.253.423	€628.556	€2.636.053	€553.509	€1.785.010
ORES GAZ	€1.704.043	€988.427	-€4.673.981	€931.212	€1.575.086	€2.635.255	€2.563.513
TOTAL GD	€1.628.997	€137.384	-€3.420.557	€1.559.768	€4.211.139	€3.188.764	€4.348.523
TOTAL ED + GD	€3.899.910	€380.648	-€7.660.793	€3.984.458	€8.365.784	€7.884.368	€8.746.432

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 41,0 Mio EUR de **créances** au 31/12/2017, 26,5mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 65%) tandis qu'en gaz, sur un total de 39,9 Moi EUR de créances au 31/12/2017, 26,6mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 67 %).

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 en 2017 chez **ORES** sont largement inférieurs à ceux comptabilisés en 2016 qui étaient déjà plus faibles que ceux comptabilisés pour 2014 et 2015. Pour rappel, les montants importants comptabilisés en 2014 et 2015 étaient la conséquence de la fin du marché de recouvrement des créances qui portait sur les créances antérieures à 2015 et la conséquence de la modification des règles d'évaluation de passage en provision, à présent basées sur la balance âgée.

Concernant les dotations relatives à l'année 2017 chez ORES, celles-ci ont été enregistrées sur base des créances impayées à fin 2017, qui ont évolué à la hausse entre 2016 et 2017, notamment en électricité.

Chez **RESA**, alors qu'en 2016 des moins-values sur réalisation de créances commerciales avaient été comptabilisées pour un montant total de 3,6 Mio EUR, l'année 2017 est marquée par des moins-values beaucoup moins importantes (1 Mio EUR) après que nombre de créances douteuses aient été soldées en 2016. En fonction de l'évolution du solde des créances impayées en fin d'année, une dotation en réductions de valeur a été comptabilisée en électricité alors qu'une petite reprise est enregistrée en gaz suite à la diminution du solde de créances impayées à fin 2017.

3.2.4. 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 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016, 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			Dotations réductions de valeur et moins-values			Total		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
AIEG	€83.779	€87.582	€80.997	€59.314	€46.166	€83.322	€0	€0	€0	€143.092	€133.748	€163.418
AIESH	€71.157	€79.903	€74.117	€11.168	€21.557	€13.108	€0	€0	€0	€82.325	€101.460	€87.225
RESA ELEC	€2.571.248	€2.502.430	€2.390.563	€1.446.486	€1.227.359	€80.294	€945.530	€1.588.270	€1.546.634	€4.963.264	€5.318.059	€3.856.903
REW	€161.246	€132.439	€136.761	€26.527	-€14.222	€2.422	€661	€0	€0	€188.433	€118.217	€139.183
ORES ELEC	€7.441.518	€7.736.623	€7.909.743	€380.654	€252.513	€3.895.653	€3.749.413	€2.809.639	€4.620.309	€11.571.586	€10.798.774	€16.425.705
TOTAL	€10.328.948	€10.538.976	€10.591.281	€1.924.149	€1.533.374	€3.914.211	€4.695.604	€4.397.909	€6.166.942	€16.948.701	€16.470.258	€20.672.435
							€0	€0	€0	€0	€0	€0
RESA GAZ	€2.222.782	€2.591.198	€2.564.148	€922.764	-€362.203	-€572.026	€553.509	€1.785.010	€1.661.423	€3.699.055	€4.014.005	€3.653.545
ORES GAZ	€3.679.449	€3.646.129	€4.436.699	€1.110.838	€599.069	€4.298.134	€2.635.255	€2.563.513	€2.330.331	€7.425.542	€6.808.710	€11.065.164
TOTAL	€5.902.230	€6.237.326	€7.000.847	€2.033.603	€236.866	€3.726.108	€3.188.764	€4.348.523	€3.991.755	€11.124.597	€10.822.715	€14.718.710
TOTAL ED+GD	€16.231.179	€16.776.302	€17.592.128	€3.957.751	€1.770.240	€7.640.319	€7.884.368	€8.746.432	€10.158.697	€28.073.298	€27.292.974	€35.391.145

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 (-210 k€), une hausse des coûts nets de fourniture (+391 k€) et une légère progression des dotations réductions de valeur et des moins-values (+298 k€), **ce qui entraîne au global une augmentation des coûts totaux de 2,9% (+ 478 k€) en 2017** par rapport à 2016.

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 (-335 k€), une augmentation importante des coûts nets de fourniture (+1,8 Mio EUR) et une diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (-1.160 k€), **ce qui entraîne au global une hausse des coûts totaux de 2,8% (+ 302 k€) en 2017** par rapport à 2016.

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 2017 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants:

		2017					2016	2015	2014	
		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 moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
AIEG	366	€229	€162	€0	€391	€363	€444	€272		
AIESH	285	€250	€39	€0	€289	€181	€301	€282		
RESA ELEC	12.155	€212	€119	€78	€408	€550	€335	€490		
REW	168	€960	€158	€4	€1.122	€739	€960	€1.418		
ORES ELEC	27.705	€269	€14	€135	€418	€370	€584	€657		
TOTAL	40.679	€254	€47	€115	€417	€414	€511	€609		
RESA GAZ	10.956	€203	€84	€51	€338	€364	€302	€309		
ORES GAZ	13.760	€267	€81	€192	€540	€498	€795	€698		
TOTAL	24.716	€239	€82	€129	€450	€438	€566	€526		

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:

		2017					2016	2015	2014	
		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 moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
AIEG	114.792	€0,73	€0,52	€0,00	€1,25	€1,21	€1,45	€0,83		
AIESH	88.871	€0,80	€0,13	€0,00	€0,93	€0,77	€0,97	€0,91		
RESA ELEC	1.848.626	€1,39	€0,78	€0,51	€2,68	€2,76	€2,02	€2,58		
REW	82.959	€1,94	€0,32	€0,01	€2,27	€1,39	€1,62	€2,17		
ORES ELEC	5.915.347	€1,26	€0,06	€0,63	€1,96	€1,75	€2,67	€2,86		
TOTAL	8.050.595	€1,28	€0,24	€0,58	€2,11	€1,96	€2,48	€2,73		
RESA GAZ	4.510.646	€0,49	€0,20	€0,12	€0,82	€0,95	€0,87	€0,99		
ORES GAZ	9.076.882	€0,41	€0,12	€0,29	€0,82	€0,80	€1,27	€1,36		
TOTAL	13.587.527	€0,43	€0,15	€0,23	€0,82	€0,85	€1,14	€1,24		

3.3. 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 2017 et comparativement aux années 2015 et 2016 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
AIEG	€ 190.450	€ 176.326	€ 159.055	€ 143.092	€ 133.748	€ 163.418	€ 333.542	€ 310.073	€ 322.473
AIESH	€ 424.771	€ 449.848	€ 448.648	€ 82.325	€ 101.460	€ 87.225	€ 507.096	€ 551.307	€ 535.873
RESA ELEC	€ 4.218.386	€ 3.752.691	€ 3.630.085	€ 4.963.264	€ 5.318.059	€ 3.856.903	€ 9.181.651	€ 9.070.750	€ 7.486.988
REW	€ 201.428	€ 203.875	€ 144.896	€ 188.433	€ 118.217	€ 139.183	€ 389.861	€ 322.092	€ 284.079
ORES ELEC	€ 17.575.391	€ 19.016.894	€ 22.072.344	€ 11.571.586	€ 10.798.774	€ 16.425.705	€ 29.146.978	€ 29.815.668	€ 38.498.049
TOTAL	€22.610.426	€23.599.634	€26.455.027	€16.948.701	€16.470.258	€20.672.435	€39.559.127	€40.069.891	€47.127.462
RESA GAZ	€ 2.265.430	€ 2.201.331	€ 1.687.282	€ 3.699.055	€ 4.014.005	€ 3.653.545	€ 5.964.485	€ 6.215.336	€ 5.340.828
ORES GAZ	€ 11.822.552	€ 10.511.975	€ 10.281.476	€ 7.425.542	€ 6.808.710	€ 11.065.164	€ 19.248.094	€ 17.320.685	€ 21.346.640
TOTAL	€14.087.982	€12.713.306	€11.968.758	€11.124.597	€10.822.715	€14.718.710	€25.212.579	€23.536.022	€26.687.468
TOTAL ED + GD	€36.698.408	€36.312.940	€38.423.785	€28.073.298	€27.292.974	€35.391.145	€64.771.706	€63.605.913	€73.814.930

Au total, **en électricité, le coût des OSP à caractère social diminue en 2017 de 511 k€ soit de 1,3% par l'effet de la baisse des coûts de l'OSP «compteur à budget» (- 989 k€) partiellement compensée par la hausse des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 478 k€).**

En gaz, la hausse du coût des OSP à caractère social est de 1,67 Mio EUR soit de 7,1% s'explique principalement par l'augmentation des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+1.375 k€) mais aussi par l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 309 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 2017	Total 2016	% variation 2017/2016	Total 2015
AIEG	114.792	€ 1,66	€ 1,25	€ 2,91	€ 2,81	3%	€ 2,85
AIESH	88.871	€ 4,78	€ 0,93	€ 5,71	€ 5,73	0%	€ 5,96
RESA ELEC	1.848.626	€ 2,28	€ 2,68	€ 4,97	€ 4,71	6%	€ 3,91
REW	82.959	€ 2,43	€ 2,27	€ 4,70	€ 3,78	24%	€ 3,31
ORES ELEC	5.915.347	€ 2,97	€ 1,96	€ 4,93	€ 4,84	2%	€ 6,27
TOTAL	8.050.595	€ 2,81	€ 2,11	€ 4,91	€ 4,78	3%	€ 5,65
RESA GAZ	4.510.646	€ 0,50	€ 0,82	€ 1,32	€ 1,47	-10%	€ 1,28
ORES GAZ	9.076.882	€ 1,30	€ 0,82	€ 2,12	€ 2,04	4%	€ 2,45
TOTAL	13.587.527	€ 1,04	€ 0,82	€ 1,86	€ 1,85	0%	€ 2,07

4. 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)¹² ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)¹³.

4.1. 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 scénarios (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.¹⁴

¹² Move out zonder afspraak

¹³ End of contract

¹⁴ 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 2017 et comparativement à l'année 2016, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

	Nombre d'ETP	Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA								
		Coût annuel global associé 2017 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2017	Total 2016
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€2.783	€0	€2.783	€0	€0	€1.072	€0	€3.854	€5.211
AIESH	0,38	€35.176	€5.818	€40.994	€0	€0	€0	€0	€40.994	€33.543
RESA ELEC	0,00	€747.033	€0	€747.033	€111.390	€0	€949	-€232.217	€627.156	€613.273
REW	0,33	€23.161	€12.157	€35.319	€0	€7.744	€0	€0	€43.062	€48.648
ORES ELEC	6,87	€649.890	€397.939	€1.047.829	€56.280	€0	€161.162	€0	€1.265.272	€1.487.741
TOTAL	7,58	€1.458.043	€415.915	€1.873.958	€167.671	€7.744	€163.183	-€232.217	€1.980.338	€2.188.415
RESA GAZ	1,50	€131.721	€0	€131.721	€21.229	€0	€12.001	-€105.040	€59.911	€106.332
ORES GAZ	3,11	€284.698	€178.486	€463.184	€33.829	€0	€57.600	€0	€554.613	€598.463
TOTAL	4,61	€416.419	€178.486	€594.905	€55.058	€0	€69.601	-€105.040	€614.524	€704.795

En 2017, le coût lié à la gestion des MOZA est à nouveau en diminution, tant en électricité (de -9,5%) qu'en gaz (de -12,8%).

Chez ORES, grâce à l'amélioration de leurs processus, un nombre important de visites administratives ont pu être évitées¹⁵. Par ailleurs une baisse des coûts liés aux coupures MOZA est constatée en électricité suite à la reprise d'IMO1 par RESA. En conséquence la diminution des coûts liés au MOZA amorcée en 2016 se poursuit en 2017.

Chez RESA, alors qu'en électricité les coûts n'augmentent que très légèrement, ils sont par contre en nette diminution pour le gaz. Il est à noter que RESA globalise les recettes liées aux coupures dans la catégorie MOZA à défaut de pouvoir les identifier plus précisément.

Le montant imputable à l'OSP «MOZA» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-dessous et s'établit pour l'année 2017 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2017	Coût moyen 2017	Coût moyen 2016	Coût moyen 2015
			par MOZA		
AIEG	483	€3.854	€8,0	€7,7	€6,8
AIESH	447	€40.994	€91,7	€86,0	€76,9
RESA ELEC	14.146	€627.156	€44,3	€59,1	€47,2
REW	538	€43.062	€80,0	€88,9	€75,4
ORES ELEC	26.535	€1.265.272	€47,7	€60,2	€71,4
TOTAL	42.149	€1.980.338	€47,0	€59,6	€64,9
RESA GAZ	9.850	€59.911	€6,1	€11,0	€6,6
ORES GAZ	10.935	€554.613	€50,7	€57,3	€65,6
TOTAL	20.785	€614.524	€29,6	€35,1	€45,4

¹⁵ Des enquêtes téléphoniques sont réalisées et la visite administrative n'est planifiée que si un résultat n'a pas été obtenu via ce canal.

4.2. 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 scénarios (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 2017, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants:

	Nombre d'ETP	Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2017	Total 2016	Total 2015
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€87	€0	€87	€0	€0	€40	€0	€128	€376	€123
AIESH	0,25	€21.526	€3.229	€24.755	€0	€0	€0	€0	€24.755	€22.509	€17.852
RESA ELEC	0,00	€45.785	€0	€45.785	€6.827	€0	€58	-€14.232	€38.438	€9.963	€15.321
REW	0,00	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	1,15	€132.405	€73.984	€206.389	€9.742	€0	€4.144	€0	€220.275	€420.029	€388.395
TOTAL	1,40	€199.803	€77.213	€277.016	€16.569	€0	€4.242	-€14.232	€283.595	€452.877	€421.691
RESA GAZ	0,00	€6.165	€0	€6.165	€994	€0	€562	-€4.916	€2.804	€7.051	€2.765
ORES GAZ	0,35	€42.766	€16.959	€59.725	€0	€0	€1.481	€0	€61.206	€137.876	€138.562
TOTAL	0,35	€48.931	€16.959	€65.890	€994	€0	€2.043	-€4.916	€64.010	€144.927	€141.327

L'origine de la nette diminution des coûts chez ORES est liée à la révision de l'imputation des heures des personnes traitant les EOC, l'allocation prévue pour cette activité était surévaluée par rapport à leur temps de travail réel sur les EOC.

Pour rappel, les recettes liées aux coupures sont rapportées par RESA dans la catégorie MOZA/EOC à défaut de pouvoir les identifier à l'origine.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2017 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2017	Coût moyen 2017 par EOC	Coût moyen 2016 par EOC	Coût moyen 2015 par EOC
AIEG	0	€128	#DIV/0!	€13	€18
AIESH	141	€24.755	€176	€126	€133
RESA ELEC	867	€38.438	€44	€15	€65
REW	0	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	662	€220.275	NA	NA	NA
TOTAL	1.670	€283.595	NA	NA	NA
RESA GAZ	461	€2.804	€6	€11	€18
ORES GAZ	343	€61.206	NA	NA	NA
TOTAL	804	€64.010	NA	NA	NA

Les coûts liés aux EOC rapportés par ORES concernent à la fois les clients résidentiels et non résidentiels. Or, le nombre de EOC rapporté concerne les clients résidentiels. Dès lors, le coût moyen par EOC n'est pas révélateur chez ORES (cf. « NA »).

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

4.3. 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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€ 3.854	€ 128	€ 3.982	€ 5.587	€ 4.610
AIESH	€ 40.994	€ 24.755	€ 65.749	€ 56.052	€ 51.224
RESA ELEC	€ 627.156	€ 38.438	€ 665.594	€ 623.236	€ 491.928
REV	€ 43.062	€ 0	€ 43.062	€ 48.648	€ 43.200
ORES ELEC	€ 1.265.272	€ 220.275	€ 1.485.547	€ 1.907.770	€ 2.634.644
TOTAL	€ 1.980.338	€ 283.595	€ 2.263.933	€ 2.641.293	€ 3.225.606
RESA GAZ	€ 59.911	€ 2.804	€ 62.715	€ 113.383	€ 49.142
ORES GAZ	€ 554.613	€ 61.206	€ 615.819	€ 736.338	€ 1.022.092
TOTAL	€ 614.524	€ 64.010	€ 678.534	€ 849.721	€ 1.071.234
TOTAL ED + GD	€ 2.594.862	€ 347.605	€ 2.942.468	€ 3.491.014	€ 4.296.840

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» **diminuent en 2017 de 16% par rapport à l'année 2016**, essentiellement en raison de la diminution des coûts chez ORES grâce à l'amélioration de leur processus de gestion des déménagements problématiques et à la révision de l'imputation des heures des personnes travaillant sur les EOC.

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

La présente section vise à analyser les coûts relatifs à la sensibilisation et à l'information à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables conformément aux dispositions de l'article 24octies et 25bis de l'AGW OSP électricité et l'article 29bis de l'AGW gaz.

Plus particulièrement, ont été étudié les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents relatifs à l'utilisation rationnelle de l'énergie ainsi que les coûts du GRD relatifs à l'octroi de primes (hors primes Qualiwatt) et, enfin, les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers Qualiwatt depuis le 1^{er} mars 2014.

5.1. 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 2017, tout comme en 2016, 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 également pas imputé de coûts dans cette rubrique.

5.2. Les coûts relatifs à l'octroi de primes (hors primes Qualiwatt)

Les GRD étaient également tenus jusqu'en 2015, en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables, d'octroyer toute prime visant à favoriser l'URE ou le recours aux énergies renouvelables (Article 25 bis 2^o de l'AGW OSP électricité – article 29 bis 2^o de l'AGW OSP gaz).

Les coûts liés à l'octroi de primes qui avaient diminué de 85% en 2016 par rapport à 2015 ont complètement disparu en 2017. En effet en vertu de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015¹⁶ et de l'Arrêté Ministériel du 30 avril 2015¹⁷, la gestion de ces primes a été reprise par l'Administration. Les GRD étaient cependant encore tenus de traiter les bons de commande réceptionnés avant le changement de régime.

5.3. Les coûts relatifs au guichet unique

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

Par conséquent, 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.

¹⁶ Instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergies et la rénovation des logements

¹⁷ Portant exécution l'arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015 instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergies et la rénovation des logements

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'Énergies 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, depuis le 1^{er} mars 2014, le mécanisme de soutien Qualiwatt a vu le jour et a remplacé le mécanisme de soutien Solwatt. Le système Qualiwatt s'applique aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1^{er} mars 2014, date du contrôle RGIE de l'installation faisant foi. Ce mécanisme prévoit 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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€52.068	€0	€0	€52.068	€43.428	€32.033
AIESH	€27.926	€0	€0	€27.926	€20.465	€24.897
RESA ELEC	€148.914	€0	€0	€148.914	€216.279	€358.833
REW	€19.436	€0	€0	€19.436	€16.485	€7.986
ORES ELEC	€416.208	€0	€16.435	€432.643	€422.636	€374.883
TOTAL	€664.552	€0	€16.435	€680.987	€719.294	€798.632

Les coûts liés à l'infrastructure informatique Qualiwatt (analyse et développement du rapport Qualiwatt) rapportés par ORES diminuent d'année en année et passent de 28 k€ en 2016 à 16 k€ en 2017.

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2017, le nombre de dossiers Solwatt et Qualiwatt traités ainsi que le coût total moyen par dossier:

	Coût moyen par dossier									
	2017					2016				
	Nombre de dossiers Qualiwatt traités	Nombre de dossiers Solwatt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Qualiwatt traités	Nombre de dossiers Solwatt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	317	67	384	€52.068	€136	187	76	263	€43.428	€165
AIESH	171	67	238	€27.926	€117	102	42	144	€20.465	€142
RESA ELEC	3.684	961	4.645	€148.914	€32	2.234	923	3.157	€216.279	€69
REW	205	37	242	€19.436	€80	125	31	156	€16.485	€106
ORES ELEC	13.078	2.783	15.861	€432.643	€27	8.214	2.932	11.146	€422.636	€38
TOTAL	17.455	3.915	21.370	€680.987	€32	10.862	4.004	14.866	€719.294	€48

Il est constaté que le nombre de dossiers Qualiwatt traités augmente de 61% entre 2016 et 2017 et que le nombre de dossiers Solwatt traités en 2017 diminue de 2% par rapport à 2016. Les dossiers Solwatt 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					
	2017			2016		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€52.068	0,06	6.090	€43.428	0,06	4.383
AIESH	€27.926	0,25	952	€20.465	0,25	576
RESA ELEC	€148.914	2,00	2.323	€216.279	3,18	991
REW	€19.436	0,19	1.265	€16.485	0,16	954
ORES ELEC	€416.208	4,10	3.871	€393.766	4,13	2.698
TOTAL	€664.552	6,60	3.237	€690.424	7,79	1.908

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci diminuent chez RESA en raison de la réduction du personnel qui est affecté à la gestion du guichet unique. Par contre, chez ORES, les coûts de personnel liés au guichet unique et le nombre d'ETP y relatifs ne varient que très peu entre 2016 et 2017.

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

Montant des primes Qualiwatt - 2017			Montant des primes Qualiwatt - 2016		
	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt	Montant primes Qualiwatt (EUR/prime)	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt
AIEG	317	€199.423	€629	187	€139.646
AIESH	171	€89.319	€522	102	€59.464
RESA ELEC	3.684	€2.325.916	€631	2.234	€1.541.928
REW	205	€107.814	€526	125	€73.975
ORES ELEC	13.078	€7.535.812	€576	8.214	€5.112.522
TOTAL	17.455	€10.258.283	€588	10.862	€6.927.535

Entre 2016 et 2017, le nombre de primes octroyées est en augmentation de 61% et les montants octroyés de 48%. Les montants octroyés en 2017 concernent les nouvelles primes octroyées en 2017 mais également les montants des « primes anniversaires » relatives aux années 2014, 2015 et 2016.

5.4. 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 Qualiwatt 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						
	Octroi de primes URE	Guichet unique	Octroi de primes Qualiwatt	Total 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€0	€52.068	€199.423	€251.490	€183.074	€88.174
AIESH	€0	€27.926	€89.319	€117.245	€79.929	€51.939
RESA ELEC	€0	€148.914	€2.325.916	€2.474.830	€1.758.207	€1.088.168
REW	€0	€19.436	€107.814	€127.250	€90.460	€58.138
ORES ELEC	€0	€432.643	€7.535.812	€7.968.455	€5.535.158	€3.220.493
TOTAL	€0	€680.987	€10.258.283	€10.939.270	€7.646.829	€4.506.911
RESA GAZ	€0			€0	€54.695	€73.645
ORES GAZ	€0			€0	€0	€285.284
TOTAL	€0			€0	€54.695	€358.929
TOTAL ED + GD	€0	€680.987	€10.258.283	€10.939.270	€7.701.524	€4.865.840

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 Qualiwatt ont engendré, pour l'année 2017, des coûts de l'ordre de **10,9 Millions EUR** (pour l'électricité et le gaz), dont 10,2 Millions EUR relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont en augmentation de 43% (+3,3 Millions EUR) par rapport à l'année 2016 en raison principalement de Qualiwatt.

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

6.1. 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 repartir 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, à ce jour, de distinction dans la comptabilité des GRD entre les montants investis au titre de «branchement basse pression» (soit l'ensemble des coûts indépendamment du fait qu'ils soient ou non facturés aux clients) et les montants relatifs à la seule partie du raccordement éligible au titre de «raccordement standard gratuit».

A défaut, les **coûts relatifs au «raccordement standard gratuit»** ont été approchés en appliquant **un pourcentage (soit la part des raccordements standards gratuits dans le total des raccordements basse pression) au total des montants investis dans le cadre des raccordements basse pression 2017**. En 2017, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 95 % 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 2017 aux montants suivants:

Coûts 2017 relatifs au raccordement standard gratuit								
	Investissements RSG -2017	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2017 RSG	Marge équitable	Charge financière	Coût annuel OSP 2017-RSG	Coût annuel OSP 2016-RSG
RESA GAZ	€ 7.945.777	1.604	€ 4.954	€ 2.989.655	€ 3.358.724	€ 1.597.397	€ 7.945.777	€ 7.850.743
ORES GAZ	€ 12.677.252	9.190	€ 1.379	€ 6.116.059	€ 3.887.615	€ 2.673.578	€ 12.677.252	€ 12.241.825
TOTAL	€ 20.623.029	10.794	€ 1.911	€ 9.105.714	€ 7.246.339	€ 4.270.976	€ 20.623.029	€ 20.092.569

Comme pour l'année 2016, 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 à la promotion du gaz naturel (Promogaz) par les GRD.

7. 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 l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012, 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.

En outre la notion d'entretien, clairement définie à l'article 1^{er} 8^o 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.

Par ailleurs un arrêté modificatif du Gouvernement wallon du 14 septembre 2017 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. Cet élément sera abordé dans les versions ultérieures du présent rapport.

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 **11,0 Millions EUR pour l'année 2017**, comparativement à **12,2 Millions EUR l'année 2016**.

GRD	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)	Total 2017
	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)						
AIEG	€123.069	€37.712	€0	€1.800	€0	€0	€35.624	€0	€198.204
AIESH	€131.993	€69.551	€0	€13.270	€0	€0	€0	€0	€214.814
ORES NAMUR	€653.889	€410.742	€101.074	€53.145	€0	€1.248	€82.149	€27.591	€1.329.838
ORES HAINAUT	€1.057.493	€392.139	€233.209	€107.478	€0	€527.515	€699.899	€74.886	€3.092.618
ORES EST	€99.043	€17.652	€21.296	€15.763	€0	€14.174	€34.879	€5.894	€208.701
ORES Luxembourg	€639.205	€193.244	€70.675	€57.929	€0	€21.485	€55.714	€25.892	€1.064.144
ORES VERVERIERS	€234.054	€90.264	€30.124	€26.124	€0	€2.226	€6.072	€12.686	€401.549
ORES BW	€347.781	€162.564	€80.550	€36.869	€0	€283.042	€128.951	€32.251	€1.072.009
ORES MOUSCRON	€32.839	€12.059	€14.786	€6.768	€0	€7.630	€25.174	€4.039	€102.395
RESA	€1.299.072	€737.420	€26.169	€257.539	€126.556	€183.444	€113.538	€271.001	€3.014.739
REW	€215.051	€36.577	€0	€0	€0	€0	€57.534	€0	€309.161
Total	€4.833.490	€2.159.923	€577.883	€576.683	€126.556	€1.040.765	€1.239.533	€454.239	€11.009.073

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 2017 présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via <https://www.cwape.be/?dir=0.2&docid=3645> (document publié le 11/09/2018).

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **diminué de près de 10 % en 2017 par rapport à l'année 2016** essentiellement en raison de la décroissance des coûts de tenue à jour de l'inventaire et de la diminution des coûts de main-d'œuvre et des matières pour l'entretien.

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

8.1. 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 2017, et comparativement aux années 2016 et 2015, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevées à:

Récapitulatif des coûts des OSP 2017 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	€333 542	€3 982	€251 490		€198 204	€787 219	€673.187	€569.351
AIESH	€507 096	€65 749	€117 245		€214 814	€904 904	€928.658	€833.547
RESA ELEC	€9 181 651	€665 594	€2 474 830		€3 014 739	€15 336 813	€14.221.723	€11.668.865
REW	€389 861	€43 062	€127 250		€309 161	€869 335	€819.122	€562.923
ORES ELEC	€29 146 978	€1 485 547	€7 968 455		€7 272 154	€45 873 134	€45.953.734	€54.764.444
TOTAL	€39 559 127	€2 263 933	€10 939 270		€11 009 073	€63 771 404	€62.596.425	€68.399.129
RESA GAZ	€5 964 485	€62 715	€0	€7 945 777		€13 972 977	€14 234 158	€11 456 990
ORES GAZ	€19 248 094	€615 819	€0	€12 677 252		€32 541 165	€30 298 849	€31 539 351
TOTAL	€25 212 579	€678 534	€0	€20 623 029		€46 514 142	€44 533 007	€42 996 341
TOTAL ED + GD	€64 771 706	€2 942 468	€10 939 270	€20 623 029	€11 009 073	€110 285 546	€107.129.432	€111.395.470

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2017 avec les coûts de l'année 2016 montre les variations suivantes:

Électricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2016	€40.069.891	€2.641.293	€7.646.829		€12.234.264	€62.596.425
2017	€39.559.127	€2.263.933	€10.939.270		€11.009.073	€63.771.404
Variation	-€510.764	-€377.359	€3.292.441		-€1.225.191	€1.174.979

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2016	€23.536.022	€849.721	€54.695	€20.092.569		€44.533.007
2017	€25.212.579	€678.534	€0	€20.623.029		€46.514.142
Variation	€1.676.557	-€171.187	-€54.695	€530.461		€1.981.135

Comme il ressort des tableaux précédents, **en électricité, les coûts totaux des OSP augmentent en 2017 de près de 1,2 Millions EUR et croissent également en gaz de près de 2 Millions EUR**. Pour l'électricité, l'origine de la hausse est à trouver dans l'accroissement du coût des primes Quali watt de plus de 3 Mios EUR. Pour le gaz, c'est principalement la croissance du coût des OSP à caractère social, et plus précisément le coût de l'OSP « compteur à budget », qui explique la croissance des coûts.

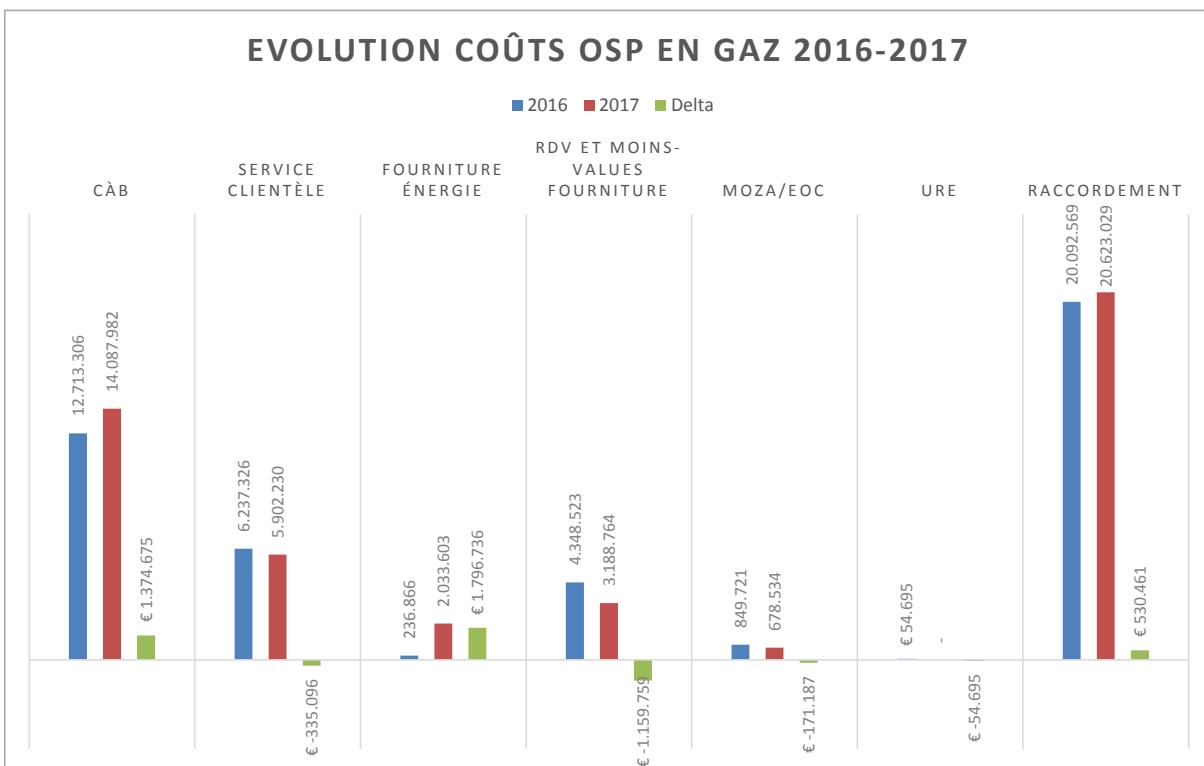
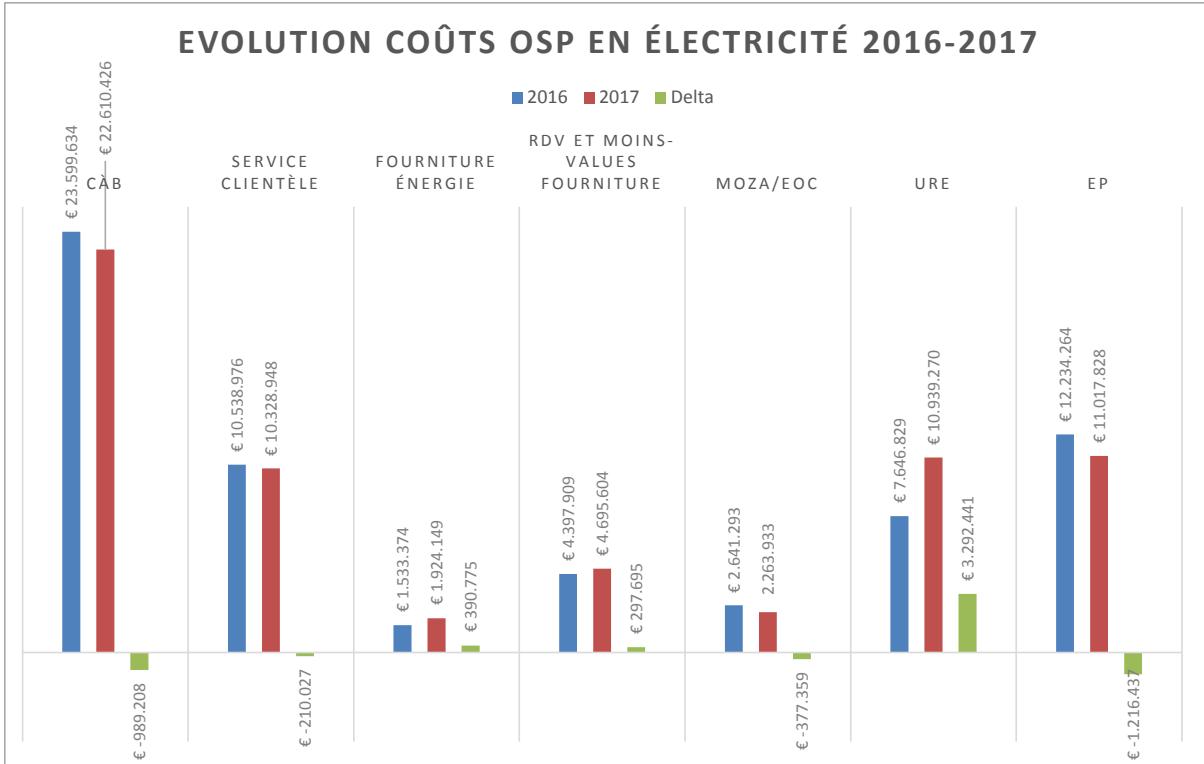
Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants:

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 2017	Total 2016	Total 2015
AIEG	114.792	€2,91	€0,03	€2,19		€1,73	€6,86	€6,10	€5,04
AIESH	88.871	€5,71	€0,74	€1,32		€2,42	€10,18	€9,85	€9,27
RESA ELEC	1.848.626	€4,97	€0,36	€1,34		€1,63	€8,30	€7,38	€6,10
REW	82.959	€4,70	€0,52	€1,53		€3,73	€10,48	€9,61	€6,57
ORES ELEC	5.915.347	€4,93	€0,25	€1,35		€1,23	€7,75	€7,46	€8,92
TOTAL	8.050.595	€4,91	€0,28	€1,36		€1,37	€7,92	€7,48	€8,20
RESA GAZ	4.510.646	€1,32	€0,01	€0,00	€1,76		€3,10	€3,38	€2,74
ORES GAZ	9.076.882	€2,12	€0,07	€0,00	€1,40		€3,59	€3,57	€3,62
TOTAL	13.587.527	€1,86	€0,05	€0,00	€1,52		€3,42	€3,51	€3,33

Comme mentionné précédemment, il est à noter que les coûts renseignés par ORES en électricité pour l'année 2016 comprenaient l'ensemble des coûts de 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. Par ailleurs, ORES renseigne également, tant pour 2016 que pour 2017, les coûts OSP de PBE et de Gaselwest pour la quote-part prestée par ORES, et qui sont également 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 2016 et dans une moindre mesure pour 2017 est probablement surévalué pour ORES en électricité et sous-évalué pour RESA du moins pour l'année 2016.

8.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2016 et 2017



EVOLUTION COÛTS OSP TOTAUX (GAZ + ELEC) 2016-2017



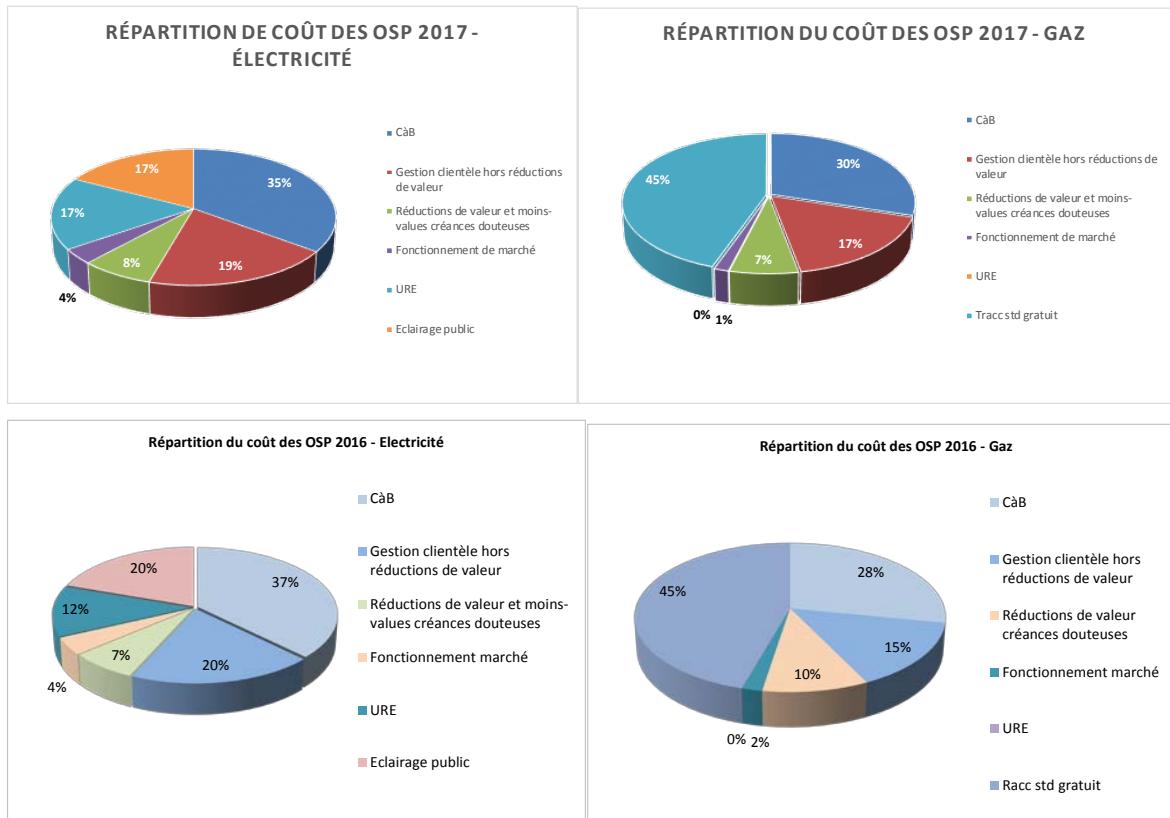
8.3. Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2017 à **34 €** soit 3,9% de sa facture annuelle (TVA 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **96 €** soit 6,7% de sa facture annuelle.

2017		Client-type	Consommation	Coût OSP	Coût OSP 2017	Facture moyenne	% facture annuelle 2017
			client-type (MWh)	moyen/MWh HTVA	TVAC	annuelle TVAC 2017	
			Electricité	Dc	3,5	€ 7,92	3,9%
2016		Client-type	Consommation	Coût OSP	Coût OSP 2016	Facture moyenne	% facture annuelle 2016
			client-type (MWh)	moyen/MWh HTVA	TVAC	annuelle TVAC 2016	
			Electricité	Dc	3,5	€ 7,48	3,8%
2015		Client-type	Consommation	Coût OSP	Coût OSP 2015	Facture moyenne	% facture annuelle 2015
			client-type (MWh)	moyen/MWh HTVA	TVAC	annuelle TVAC 2015	
			Electricité	Dc	3,5	€ 8,20	4,2%

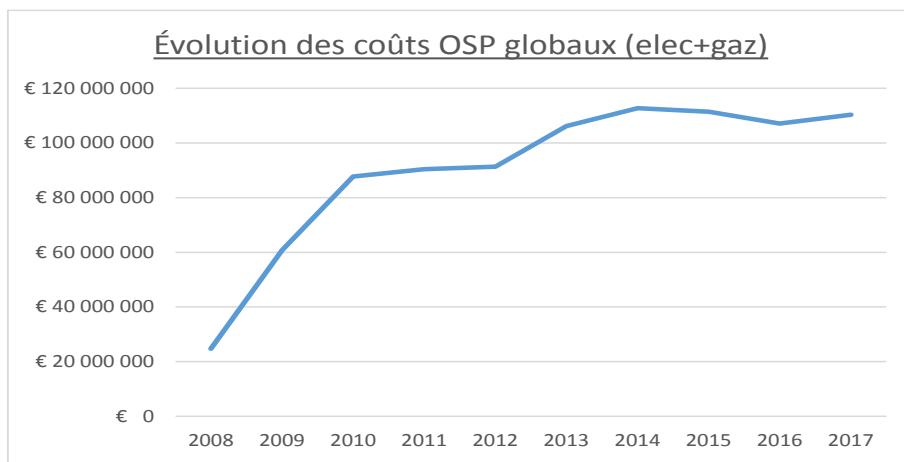
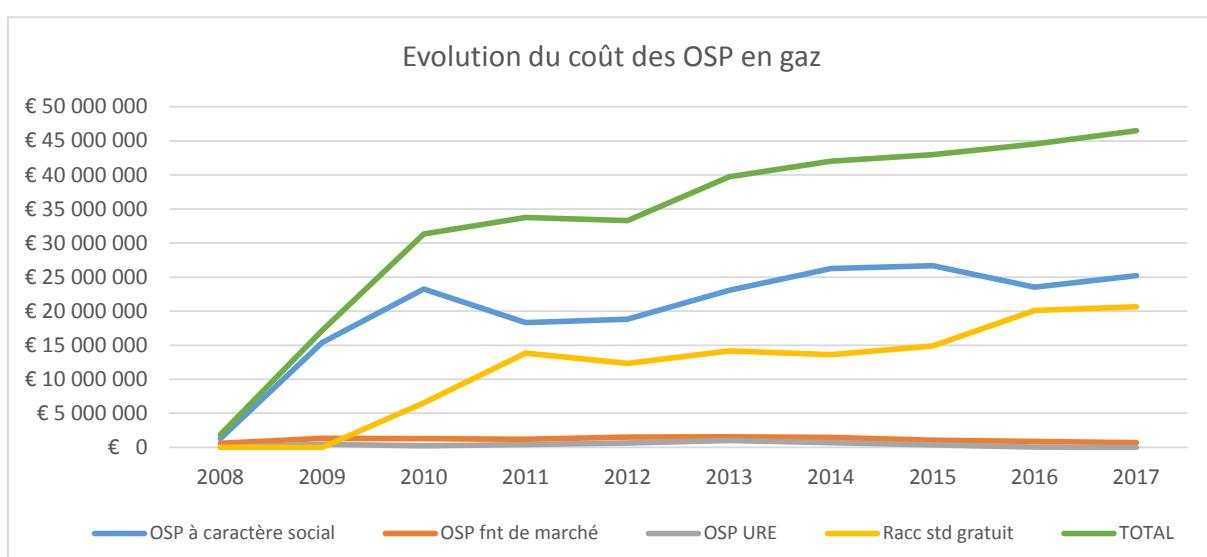
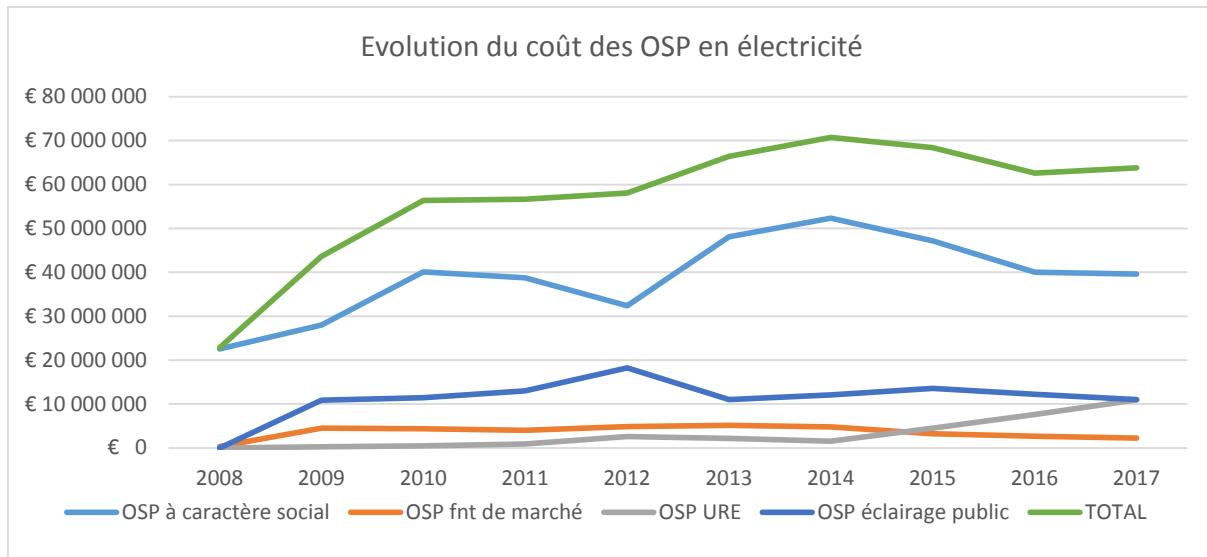
8.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2017 et 2016 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT):



8.5. 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.



9. 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 2017 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 2017 par rapport à 2016 de 3,2 Millions €, soit de 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 régulatoire. 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 recharge) représente en 2017, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **22,6 Millions €**. Ces coûts sont en **diminution** de 4,2% (23,6 Millions € en 2016). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **14,1 Millions €** en 2017, ce qui signifie une **augmentation** de ces coûts de 1,4 Millions €, soit de 10,8% par rapport à 2016.

En électricité, la diminution s'explique principalement par la **réduction des coûts chez ORES au niveau de la main-d'œuvre en charge des rechargements** (à savoir, -487 k€ ; -9%) et la baisse 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 -261 k€ ; -5,4%) suite aux difficultés rencontrées dans l'identification des coûts.

En gaz la hausse des coûts provient tant de la croissance de la charge d'amortissement (+ 431 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés que de la hausse (+ 995 k€) essentiellement chez ORES des coûts nets d'entretien, d'activation, de désactivation des compteurs à budget et des coupures en raison du changement de méthode dans le paiement des déplacements inutiles aux entrepreneurs et de leurs conséquences.

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 2017, à respectivement **12,2 Millions € en électricité** contre 12,0 Millions en 2016 et **7,9 Millions € en gaz** contre 6,5 Millions en 2016.

Au global, en 2017, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 8,9 % (+1.642 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2016. La hausse est fortement influencée par la progression du coût net de la fourniture en gaz et dans une moindre mesure en électricité alors que les coûts du service clientèle se sont inscrits en baisse.

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 **7,9 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **diminuent en 2017 de 10% (-862 k€)**.

Cette variation s'explique par une diminution de 4,4 Millions € des moins-values sur réalisation de créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie en 2017 par rapport à l'année 2016. Pour rappel, les années précédentes (de 2014 à 2016) avaient été marquées par l'enregistrement d'importantes moins-values sur réalisation de créances commerciales suite à la fin de marché de recouvrement, à la modification des règles d'évaluation de passage en provision et encore en raison de dossiers arrivés en fin de cycle de recouvrement. Cette baisse n'a été que partiellement compensée par les dotations relatives à l'année 2017 (+ 3,5 Millions €) enregistrées sur base des créances impayées à fin 2017.

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 2017, à respectivement **2,26 Millions € pour l'électricité et 678k € pour le gaz**. Ces coûts sont en diminution de 16% par rapport à l'année 2016, 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 Qualiwatt) et les coûts liés au guichet unique, en ce compris le traitement et le versement des primes Qualiwatt ont engendré, pour l'année 2017, des coûts de l'ordre de **10,9 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 10,2 Millions € relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en augmentation de 43%** (+3,3 Millions €) par rapport à l'année 2016 en raison principalement des primes Qualiwatt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **20,6 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 2,6% (+0,5 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 2017 à **11 Millions €**, en diminution de 10% par rapport à l'année 2016, essentiellement en raison de la décroissance des coûts de tenue à jour de l'inventaire et de la diminution des coûts de main-d'œuvre et des matières pour l'entretien.

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 régulatoires et des différentes mesures mises en place au regard de leurs coûts respectifs.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables de par la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (Qualiwatt, raccordement standard gratuit), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD semblent maîtrisés voire s'inscrivent légèrement à la baisse. C'est d'autant plus remarquable que le nombre de prestations sous-jacentes a plutôt tendance à augmenter avec la précarisation croissante de nos populations. Ceci est le signe tant d'une régulation qui se veut plus incitative envers les GRD que d'une démarche volontaire de ces derniers à plus d'efficacité dans leur service à nos concitoyens.

* *
*