Date du document : 27/01/2021

RAPPORT

CD-21a29-CWaPE-0082

L'ÉVALUATION POUR L'ANNÉE 2019 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

Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE), route de Louvain-La-Neuve 4 bte 12, 5001 NAMUR (Belgrade)
Tél. 081 33 08 10 - Fax 081 33 08 11 - www.cwape.be

Table des matières

1. EXECUTIVE SUMMARY 4
2. RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL 5
3. INTRODUCTION 5
4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD 7
   - *4.1. Les compteurs à budget électricité et gaz 7*
     - 4.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget 8
     - 4.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz) 9
     - 4.1.3. Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » 14
     - 4.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz) 18
     - 4.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB 22
     - 4.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget » 24
   - *4.2. La gestion de la clientèle propre 27*
     - 4.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD 27
     - 4.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD 31
     - 4.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie 38
     - 4.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD 39
   - *4.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social 41*
5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHE » A CHARGE DES GRD 42
   - *5.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques 42*
   - *5.2. Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat 44*
   - *5.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché » 45*
6. 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 46
   - *6.1. Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents 46*
   - *6.2. Les coûts relatifs au guichet unique 46*
   - *6.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables 48*
7. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT 49
   - *7.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit 49*
8. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC 50

9. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD 52
9.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP 52
9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2018 et 2019 53
9.3. Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type 55
9.4. Répartition du coût des OSP 56
9.5. Evolution du coût des OSP depuis 2008 57
10. CONCLUSION 58

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2019 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **diminuent de 16,1 %** par rapport à l'année 2018 passant de 69,4 Millions € en 2018 à **58,2 Millions €** en 2019 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **baissent de 25,9 %** passant de 52,2 Millions € en 2018 à **38,7 Millions €** en 2019. Cependant il convient de garder à l'esprit que l'ampleur de la diminution globale des coûts en 2019 est indubitablement liée aux changements opérés par ORES au niveau de son système d'imputation des coûts.

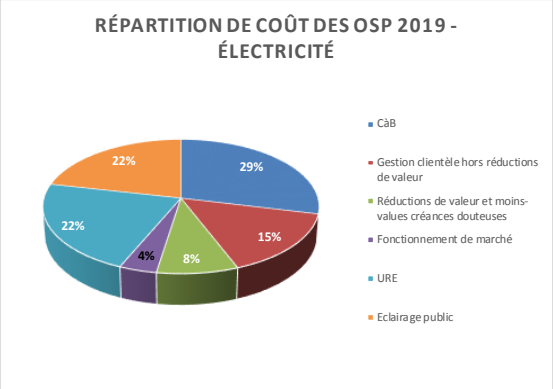
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le coût le plus important pour le GRD en 2019 avec **16,7 Millions €, soit 29% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **9,6 Millions €**, soit **24,7%** du coût total des OSP gaz et donc **deuxième OSP en importance pour cette énergie.**

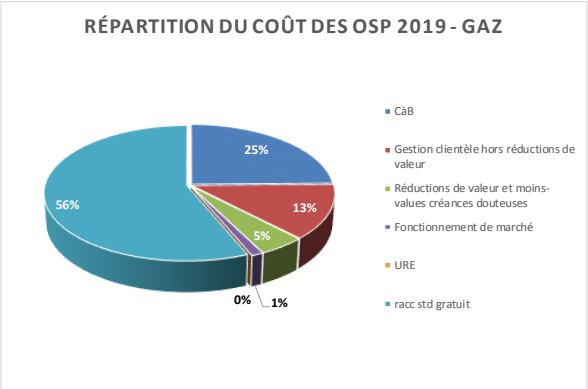
Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent un coût de **13,8 Millions € en électricité, soit 23,8% du coût total des OSP électricité**. En gaz, les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent **6,9 Millions €, soit 17,8% du coût total des OSP gaz.**

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **12,5 Millions €,** soit 21,5% du coût total des OSP électricité et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **21,8 Millions €,** soit 56,3% du coût total des OSP gaz.

Quant aux coûts relatifs aux obligations de service public de « fonctionnement de marché » et plus particulièrement la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC), ils s'élèvent à **2,29 Millions €** en électricité, soit 3,9% du coût total des OSP électricité et **0,5 Million €** en gaz, soit 1,2% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service public dites « URE » comprenant notamment l'octroi de primes par le GRD, la gestion du guichet unique ainsi que le traitement et versement des primes Qualiwatt atteignent **12,8 Millions €** en électricité, soit 22,1% du coût total des OSP électricité.





En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP prises en considération dans ce rapport, s'élève en 2019 à **31€ TVAC soit 3,2% de sa facture annuelle (979€)[1].**

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **81€ TVAC soit 5,6% de sa facture annuelle (1446€)[2].**

[1] Facture moyenne annuelle en 2019 TVAC
[2] Facture moyenne annuelle en 2019 TVAC

2. RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL

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

3. INTRODUCTION

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

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

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts concernés sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2019 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. La CWaPE attire toutefois l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la mise en place progressive, par les GRD, de clés spécifiques d'imputation des coûts de ces OSP, et par conséquent, qu'une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers des clés d'imputation évoquées ci-avant. Il est à noter qu'ORES a transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les secteurs d'ORES (Namur, Hainaut, Est, Luxembourg, Verviers, Brabant wallon et Mouscron).

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

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

Auparavant ORES assurait également en partie, la gestion opérationnelle pour compte de Gaselwest et de la PBE. Dès lors, les coûts renseignés par ORES dans son rapport OSP comprenaient également les données relatives à Gaselwest et à la PBE pour la quote-part prestée par ORES pour leur compte.

Cependant depuis le 1er 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, depuis le 1er 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.

Il est toutefois observé que les données d'ORES sont sensiblement affectées par l'évolution des frais liés aux rémunérations et aux charges de pension mais aussi et surtout par les modifications apportées à la méthodologie d'imputation des frais généraux. Ces différents éléments seront abordés plus en détail dans la suite du rapport.

Par ailleurs, **les données rapportées par RESA sont impactées par certaines difficultés rencontrées en interne dans l'utilisation du système informatique mis en place ou encore en développement et résultent en une identification plus ou moins précise du coût des OSP.**

En conséquence, tant pour ORES que pour RESA, même si la CWaPE considère que les données rapportées dans le présent document sont le meilleur reflet du coût des OSP en Région wallonne sur l'année 2019, il conviendra de tenir compte de ces spécificités dès lors qu'une comparaison entre les années de l'évolution du coût des OSP est réalisée.

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

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

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

4.1. Les compteurs à budget électricité et gaz

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

En électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 de l'AGW OSP Électricité dispose :

- au §1er 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. Le gestionnaire de réseau notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors du placement du compteur à budget, s'il échet.»;
- 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 sauf dans les cas mentionnés à l'article 34 §2. Lorsque le client souhaite un paiement fractionné, le gestionnaire de réseau lui adresse une facture assortie d'un plan de paiement.»;

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

- au §2 que «Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après le 1er avril 2019, (date d'entrée en vigueur de l'arrêté modificatif) et dans les cas suivants :
    - 1° pour le client protégé ;
    - 2° pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
    - 3° lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le CPAS ;
    - 4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

Pour le gaz, les articles 17 §§ 1 à 3 et 36 § 2 reprennent les mêmes dispositions que pour l'électricité. Il semble utile de rappeler que l'année 2019 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'AGW OSP modificatif en date du 1er avril 2019, lequel a introduit plusieurs modifications dont notamment la fin de la facturation de frais pour le placement d'un compteur à budget.

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

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

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

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

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

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

4.1.1.1. Les coûts des matières

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

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

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

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

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

4.1.1.3. Les coûts de logistique et de stockage

Le coût d'achat des compteurs à budget inclut également les coûts des services « logistique et magasin » qui visent à garantir un approvisionnement continu des utilisateurs, un taux de disponibilité élevé tout en tentant d'optimaliser les coûts de stockage et d'entreposage et de parvenir à une rotation élevée du matériel. Pour ORES, l'évolution des coûts du service logistique a été fortement impactée par le changement du système d'imputation des coûts. Une diminution de près de 40 % est constatée tant en électricité qu'en gaz.

4.1.1.4. Les coûts du service achat

L'achat des compteurs à budget passe par le lancement d'un marché public. L'organisation de marchés publics entraîne des coûts notamment pour la préparation du cahier spécial des charges, l'attribution du marché ou encore la rédaction des contrats. Pour l'AIEG, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 4.1.1.5) tandis que pour le Réseau d'Energies de Wavre, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur. RESA ne les isole également plus depuis 2016. Pour ORES, en raison de la modification du système d'imputation des coûts, les frais du service d'achat ne sont plus considérés, depuis 2019, comme faisant partie des OSP et ne sont dès lors plus renseignés.

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

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

Le Réseau des Energies de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que l'AIEG et RESA majorent les coûts directs d'un pourcentage forfaitaire. Il est à noter que le taux de frais généraux appliqué varie sensiblement entre les différents GRD.

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

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

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des coûts imputés par chaque GRD à l'activité d'achat des CàB pour l'année 2019 comparativement aux années 2018 et 2017 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2019	Total 2018	Total 2017
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 16.378	€ 8.819	€ 0	€ 2.016	€ 0	€ 4.490	€ 31.703	€ 38.266	€ 34.053
AIESH	€ 30.616	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 30.616	€ 31.429	€ 32.041
RESA ELEC	€ 592.838	€ 21.637	€ 181.376	€ 0	€ 0	€ 284.775	€ 1.080.626	€ 1.419.472	€ 1.258.001
REW	€ 2.640	€ 1.083	€ 0	€ 0	€ 4.861	€ 2.968	€ 11.552	€ 9.199	€ 12.294
ORES ELEC	€ 1.424.935	€ 110.369	€ 1.769.654	€ 101.011	€ 0	€ 0	€ 3.405.969	€ 2.086.328	€ 2.386.164
TOTAL	**€ 2.067.407**	**€ 141.909**	**€ 1.951.030**	**€ 103.027**	**€ 4.861**	**€ 292.233**	**€ 4.560.467**	**€ 3.584.694**	**€ 3.722.553**
RESA GAZ	€ 600.957	€ 224	€ 167.981	€ 0	€ 0	€ 388.333	€ 1.157.495	€ 1.540.457	€ 1.141.548
ORES GAZ	€ 827.738	€ 64.113	€ 45.931	€ 58.677	€ 0	€ 0	€ 996.460	€ 1.241.526	€ 1.210.098
TOTAL	**€ 1.428.695**	**€ 64.337**	**€ 213.912**	**€ 58.677**	**€ 0**	**€ 388.333**	**€ 2.153.955**	**€ 2.781.983**	**€ 2.351.646**

Chez ORES, une forte augmentation des coûts liés à l'achat des CàB est constatée en 2019 en électricité (+63%) alors qu'en gaz ces coûts diminuent sensiblement (-20%).

En électricité, alors que le nombre de CàB posés est relativement stable par rapport à l'année 2018, l'évolution des coûts d'achat s'explique principalement par la croissance des coûts des matières achetées mais non investies. L'augmentation du stock de CàB provient d'une commande passée début 2019 à ITRON pour obtenir une dernière quantité de CàB, ITRON ayant annoncé la fin de leur production. A ce moment, le calendrier de placement des Smart Meters n'était pas encore défini chez ORES. Cette hausse des coûts n'est que partiellement compensée par l'impact à la baisse du nouveau système d'imputation sur les coûts « petit matériel », « logistique » et « service achat ».

Pour le gaz, la diminution des coûts est principalement attribuable à deux éléments. Le premier est l'impact du changement du système d'imputation sur les coûts de logistique et du service achat. Le second élément est la baisse du coût des matières en stock. A l'inverse de l'électricité, ITRON continue à produire des CàB gaz de sorte que la gestion du stock continue à se faire selon les besoins et non compte tenu d'une fin de la production. En outre, le nombre de CàB gaz posés a connu une très légère baisse par rapport à 2018 (- 3%).

Pour RESA électricité de même que pour RESA Gaz, les coûts liés à l'achat des CàB diminuent sensiblement en raison d'un nombre de CàB placés en baisse (- 15 % en électricité et – 8 % en gaz). De plus en gaz, les coûts des matières achetées non investies sont en forte diminution par rapport à 2018.

Pour l'AIEG, l'AIESH et le Réseau des énergies de Wavre, ces coûts sont très limités et varient quelque peu par rapport à l'année 2018.

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

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

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

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

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

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

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

Les différentes tâches sont effectuées soit par de la main-d'œuvre interne de chaque GRD soit par des sous-traitants notamment pour la réalisation de prestations à caractère technique liées au placement des compteurs à budget.

4.1.2.1. Les statistiques relatives au volume des demandes de placement

Les chiffres repris ci-après visent à donner un aperçu de l'activité du marché quant aux demandes de placement des compteurs à budget. Il apparaît toutefois que le taux de réussite de placement des compteurs à budget reste 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 2019, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CàB									
	Demandes introduites en 2019 (1)	Demandes traitées en 2019 (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	1.169	1.230	103	885	68	174	77,48%	8,37%	14,15%
AIESH	958	965	164	632	61	108	71,81%	16,99%	11,19%
RESA ELEC	22.018	ND	4.396	11.856	4.672	ND	ND	ND	ND
REW	792	ND	46	623	57	ND	ND	ND	ND
ORES ELEC	61.887	78.119	12.316	34.714	10.387	20.702	57,73%	15,77%	26,50%
TOTAL	**86.824**	**80.314**	**17.025**	**48.710**	**15.245**	**20.984**	**79,63%**	**21,20%**	**26,13%**
RESA GAZ	15.241	ND	3.238	9.452	2.548	ND	ND	ND	ND
ORES GAZ	28.498	36.914	4.857	15.632	4.537	11.888	54,64%	13,16%	32,20%
TOTAL	**43.739**	**36.914**	**8.095**	**25.084**	**7.085**	**11.888**	**87,15%**	**21,93%**	**32,20%**

(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 2019 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).

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

Comparativement aux années 2018, 2017 et 2016, les données collectées de 2019 sont les suivantes :

	Placement CàB				Activation CàB déjà placés				Coupures de l'alimentation (7)			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
AIEG	141	175	105	88	50	90	12	15	77	240	232	174
AIESH	104	100	140	90	80	65	84	74	141	93	159	108
RESA ELEC	2.173	2.149	3.053	2.605	954	1.319	1.880	1.791	1.143	888	1.178	893
REW	59	47	40	40	NC	NC	NC	NC	127	138	138	138
ORES ELEC	8.585	7.945	6.323	6.294	6.103	6.308	6.144	6.022	3.295	2.809	2.883	2.784
TOTAL	**11.062**	**10.416**	**9.661**	**9.117**	**7.187**	**7.782**	**8.120**	**7.902**	**4.783**	**4.168**	**4.590**	**4.097**
RESA GAZ	2.532	2.383	2.492	2.303	469	645	806	935	205	167	135	49
ORES GAZ	3.757	4.240	3.279	3.189	1.374	1.732	1.649	1.668	2.346	2.534	2.659	2.405
TOTAL	**6.289**	**6.623**	**5.771**	**5.492**	**1.843**	**2.377**	**2.455**	**2.603**	**2.551**	**2.701**	**2.794**	**2.454**

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 était prévu dans l'AGW OSP électricité/gaz, du moins jusqu'à l'entrée en vigueur de l'AGW OSP modificatif au 1er avril 2019 pour ce qui concerne les placements et activations.

Ainsi l'article 34 en électricité et l'article 36 en gaz de l'AGW OSP disposaient 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)* ». Aussi les montants rapportés à ce titre pour l'année 2019 concernent en conséquence des procédures de placement introduites au plus tard le 31 mars 2019. Pour les demandes de placement introduites à partir du 1er avril 2019, le placement ou l'activation est gratuit notamment pour les clients en défaut de paiement.

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 2019 et comparativement aux années 2018, 2017 et 2016, 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							
	2019				2018	2017	2016
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 1.405	€ 0	€ 0	€ 1.405	€ 13.182	€ 9.833	€ 8.779
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 54.810	€ 0	€ 0	€ 54.810	€ 197.421	€ 177.615	€ 155.209
REW	€ 0	€ 0	€ 264	€ 264	€ 2.545	€ 2.330	€ 3.206
ORES ELEC	€ 82.142	€ 116.384	€ 1.702.970	€ 1.901.497	€ 2.811.181	€ 2.960.883	€ 2.949.280
TOTAL	**€ 138.357**	**€ 116.384**	**€ 1.703.234**	**€ 1.957.975**	**€ 3.024.328**	**€ 3.150.662**	**€ 3.116.473**
RESA GAZ	€ 67.647	€ 0	€ 0	€ 67.647	€ 239.701	€ 215.422	€ 221.037
ORES GAZ	€ 61.889	€ 23.007	€ 458.811	€ 543.708	€ 845.892	€ 1.240.344	€ 1.125.203
TOTAL	**€ 129.536**	**€ 23.007**	**€ 458.811**	**€ 611.355**	**€ 1.085.593**	**€ 1.455.766**	**€ 1.346.239**

Chez les différents GRD, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB électricité et gaz diminuent fortement en 2019 en raison de la gratuité des placements et activations à partir d'avril 2019. Pour ORES, les montants facturés relatifs aux coupures sont également en légère baisse en électricité mais en légère hausse pour le gaz.

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

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

Cette section met en évidence le nombre d'agents affectés au placement des compteurs à budget, en distinguant les agents administratifs des agents techniques.

Parallèlement au nombre d'agents concernés, le coût annuel global associé à cette main-d'œuvre interne est également renseigné. Ce coût reprend la rémunération au sens large en ce compris des frais indirects liés directement aux agents (autrement appelés « frais généraux »). Au global, les éléments suivants sont notamment rapportés : la rémunération de l'agent, l'utilisation de PC, de 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 2019, les coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne pour le placement des CàB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2019 (EUR)			Coût annuel global associé 2018 (EUR)	Coût annuel global associé 2017 (EUR)	Coût annuel global associé 2016 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,19	0,14	€ 25.332	€ 1.460	€ 26.792	€ 30.604	€ 33.110	€ 34.635
AIESH	0,80	0,48	€ 79.909	€ 10.378	€ 90.287	€ 100.766	€ 88.852	€ 109.536
RESA ELEC	2,55	0,75	€ 298.191	€ 0	€ 298.191	€ 392.462	€ 531.819	€ 425.134
REW	0,00	1,10	€ 9.186	€ 4.510	€ 13.697	€ 10.489	€ 10.941	€ 18.163
ORES ELEC	33,90	1,10	€ 2.173.861	€ 256.627	€ 2.430.488	€ 4.348.250	€ 4.830.348	€ 5.126.691
TOTAL	**37,44**	**3,57**	**€ 2.586.479**	**€ 272.975**	**€ 2.859.454**	**€ 4.882.572**	**€ 5.495.070**	**€ 5.714.158**
RESA GAZ	1,45	0,60	€ 250.459	€ 0	€ 250.459	€ 341.293	€ 315.521	€ 486.479
ORES GAZ	26,80	1,60	€ 1.769.822	€ 218.354	€ 1.988.176	€ 2.522.461	€ 2.806.750	€ 2.796.826
TOTAL	**28,25**	**2,20**	**€ 2.020.282**	**€ 218.354**	**€ 2.238.636**	**€ 2.863.754**	**€ 3.122.272**	**€ 3.283.305**

La très sensible variation des coûts provient essentiellement des coûts d'ORES dont l'évolution a été marquée par plusieurs éléments dont le principal est la modification du système d'imputation des coûts. Ce système a impacté les frais liés au personnel qui, pour la partie relative aux frais généraux (occupation bâtiments, GSM, IT, …), ne sont plus considérés comme des coûts OSP. Cependant le poste « rémunérations » s'inscrit lui aussi en baisse en raison de l'extourne d'une provision significative constituée en 2018 et d'une variation des versements des obligations de pension qui impactent les coûts unitaires du personnel globalement chez ce GRD, et a fortiori donc également pour les ressources humaines dédiées aux OSP. Par ailleurs un nouveau système de pointage pour les agents techniques de terrain a permis une meilleure précision dans l'identification des coûts. Enfin les coûts des entrepreneurs sont également en baisse suite à l'application des conditions d'un nouveau marché en 2019.

Les coûts de placement sont également en baisse auprès des autres GRD sauf auprès du Réseau des énergies de Wavre où ils progressent très légèrement. Chez RESA, les coûts diminuent suite à la diminution de la main-d'œuvre technique.

Au sein de l'AIEG et l'AIESH, les « agents administratifs » affectés au processus « compteur à budget » se chargent de la gestion des demandes de placement mais aussi de la gestion des rechargements des cartes des compteurs à budget.

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

Le recours à de la main-d'œuvre externe n'est pas généralisé auprès de l'ensemble des GRD dans le cadre du placement des compteurs à budget. Ainsi, deux GRD, ORES et RESA, font effectivement appel à des sous-traitants extérieurs.

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

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 2019 et comparativement aux années 2016, 2017 et 2018, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
AIEG	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	3	3	5	4	€ 133.693	€ 169.302	€ 173.556	€ 130.716
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	14	13	14	12	€ 574.434	€ 678.692	€ 833.044	€ 720.275
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 347.199	€ 423.422	€ 427.340	€ 442.194
ORES GAZ	12	10	10	10	€ 826.918	€ 877.160	€ 1.041.914	€ 951.238
TOTAL	**30**	**27**	**30**	**27**	**€ 1.882.245**	**€ 2.148.577**	**€ 2.475.854**	**€ 2.244.423**

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

Coûts liés au placement des compteurs à budget								
	Main d'œuvre interne		Main d'œuvre externe	Total coûts	Recettes	Total 2019	Total 2018	Total 2017
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 25.332	€ 1.460	€ 0	€ 26.792	-€ 1.405	€ 25.387	€ 25.451	€ 29.060
AIESH	€ 79.909	€ 10.378	€ 0	€ 90.287	€ 0	€ 90.287	€ 100.766	€ 88.852
RESA ELEC	€ 298.191	€ 0	€ 133.693	€ 431.884	-€ 54.810	€ 377.075	€ 364.343	€ 527.759
REW	€ 9.186	€ 4.510	€ 0	€ 13.697	€ 0	€ 13.697	€ 10.489	€ 10.941
ORES ELEC	€ 2.173.861	€ 256.627	€ 574.434	€ 3.004.922	-€ 82.142	€ 2.922.780	€ 4.583.673	€ 5.100.518
TOTAL	**€ 2.586.479**	**€ 272.975**	**€ 708.128**	**€ 3.567.582**	**-€ 138.357**	**€ 3.429.225**	**€ 5.084.722**	**€ 5.757.132**
RESA GAZ	€ 250.459	€ 0	€ 347.199	€ 597.659	-€ 67.647	€ 530.012	€ 525.014	€ 527.439
ORES GAZ	€ 1.769.822	€ 218.354	€ 826.918	€ 2.815.095	-€ 61.889	€ 2.753.205	€ 3.079.033	€ 3.429.236
TOTAL	**€ 2.020.282**	**€ 218.354**	**€ 1.174.118**	**€ 3.412.754**	**-€ 129.536**	**€ 3.283.217**	**€ 3.604.046**	**€ 3.956.675**

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 4.1.5.1).

En 2019, tant en électricité qu'en gaz, les coûts de placement des CàB ont diminué, l'origine de la diminution étant à trouver chez ORES tant pour l'électricité que pour le gaz.

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

4.1.3.1. Investissement versus charge

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

Les investissements réalisés dans les immobilisations corporelles (nécessaires aux activités régulées) dont notamment les compteurs à budget constituent la base d'actif régulé (RAB[3]) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 20 §§ 1 et 2 de la méthodologie tarifaire applicable aux GRD électricité et gaz actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2019-2023 :

« *La marge bénéficiaire équitable (MBE) constitue l'indemnisation du capital investi dans la base d'actifs régulés par le gestionnaire de réseau dans le réseau de distribution. Le capital investi est constitué tant des fonds propres que des financements externes du gestionnaire de réseau de distribution. La marge bénéficiaire équitable est une rémunération nette, après application de l'impôt des sociétés et sur les personnes morales, mais avant application du précompte mobilier sur les dividendes ».*

Les articles 23 et 24 de la méthodologie stipulent également que

« la base d'actifs régulés des gestionnaires de réseau de distribution se compose de la valeur nette comptable d'actifs, pour autant qu'ils fassent partie de l'activité régulée du gestionnaire de réseau et qu'ils soient approuvés par la CWaPE. La valeur nette comptable d'un actif (VNC) est la valeur brute de cet actif (prix d'achat ou coût de revient, par exemple), minorée du montant des amortissements ou des dépréciations, des interventions de tiers et des subsides. La valorisation de la base d'actifs régulés prise en compte pour le calcul de la marge bénéficiaire équitable correspond à la moyenne arithmétique entre la valeur de la base d'actifs régulés au 1er janvier et la valeur de la base d'actifs régulés au 31 décembre de l'année considérée. »

En 2019, la marge bénéficiaire équitable autorisée du gestionnaire de réseau de distribution est déterminée par le produit de la base d'actifs régulés par un pourcentage de rendement (articles 21 et 22 de la méthodologie tarifaire applicable pour la période 2019-2023).

Conformément aux articles 31 et 32 de la méthodologie tarifaire :

« *le pourcentage de rendement autorisé est déterminé sur la base de la formule du coût moyen pondéré du capital (CMPC). Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) est la moyenne pondérée du coût des fonds propres et du coût des dettes. Il permet de rémunérer les fonds propres et les dettes ayant servi au financement des actifs régulés du gestionnaire de réseau de distribution et s'applique à la base d'actifs régulés* ».

Le coût moyen pondéré du capital est défini sur base de la formule suivante :

[3] « Regulated Assets Base »

$$CMPC = \frac{E}{E+D} * k_E + \frac{D}{E+D} * k_D$$

Avec :

Composante	Sous composante	Définition
E		Valeur des fonds propres
D		Valeur des dettes financières
$\frac{E}{E+D}$		Ratio des fonds propres exprimé en pourcentage
$\frac{D}{E+D}$		Ratio d'endettement exprimé en pourcentage
k_D	Coût des dettes avec frais = coût des dettes hors frais + frais de transaction	
k_E	Coût des fonds propres $k_E = r_{f1} + \beta_e (k_m - r_f)$	
	r_{f1}	Taux sans risque du coût des fonds propres
	β_e	Bêta des fonds propres
	$k_m - r_{f1}$	Prime de risque de marché
	k_m	Taux de rendement espéré sur le marché

Conformément à l'annexe 2 de la méthodologie, les paramètres retenus sont les suivants :

Composante	Abréviation	Valeur
Taux sans risque nominal	r_{f1}	2.708 %
Prime de risque de marché	k_m-r_{f1}	4.30 %
Bêta des fonds propres	β_e	0.65
Coûts des fonds propres	**K_E**	**5.502 %**
Coût des dettes hors frais		2.593 %
Frais de transaction		0.15 bp
Coût des dettes avec frais	**K_D**	**2.743 %**
Ratio d'endettement		**52.5%**
Ratio des fonds propres		**47.5%**
Coût moyen pondéré du capital	**CMPC**	**4.053 %**

En conséquence le pourcentage de rendement autorisé défini sur base du coût moyen pondéré du capital s'établit, pour la période tarifaire 2019-2023 à 4,053 %

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 27 de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD électricité et gaz actifs en Région wallonne pour la période tarifaire 2019-2023, 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%.

Il apparaît, sur 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 2019 sont, comme pour 2018, 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.

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 2019 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2019 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	€ 31.703	€ 31.703	€ 0	€ 25.387	€ 16.652	€ 8.735	€ 57.090	€ 48.355	€ 8.735
AIESH	€ 30.616	€ 30.616	€ 0	€ 90.654	€ 32.212	€ 58.442	€ 121.271	€ 62.828	€ 58.442
RESA ELEC	€ 899.250	€ 899.250	€ 0	€ 377.074	€ 175.598	€ 201.476	€ 1.276.324	€ 1.074.848	€ 201.476
REW	€ 11.552	€ 11.552	€ 0	€ 13.697	€ 13.697	€ 0	€ 25.249	€ 25.249	€ 0
ORES ELEC	€ 1.636.315	€ 1.636.315	€ 0	€ 2.922.780	€ 2.922.780	€ 0	€ 4.559.096	€ 4.559.096	€ 0
TOTAL	**€ 2.609.437**	**€ 2.609.437**	**€ 0**	**€ 3.429.592**	**€ 3.160.939**	**€ 268.653**	**€ 6.039.029**	**€ 5.770.376**	**€ 268.653**
RESA GAZ	€ 989.514	€ 989.514	€ 0	€ 530.012	€ 414.832	€ 115.180	€ 1.519.526	€ 1.404.346	€ 115.180
ORES GAZ	€ 950.529	€ 950.529	€ 0	€ 2.753.205	€ 2.753.205	€ 0	€ 3.703.734	€ 3.703.734	€ 0
TOTAL	**€ 1.940.043**	**€ 1.940.043**	**€ 0**	**€ 3.283.217**	**€ 3.168.037**	**€ 115.180**	**€ 5.223.260**	**€ 5.108.080**	**€ 115.180**

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

Dès lors que la distinction entre coûts investis et coûts pris en charge est réalisée, le montant annuel mis à charge de l'OSP « achat et placement de compteurs à budget » peut être déterminé. Ce montant est, au final, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge bénéficiaire équitable calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2019 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 les charges financières liées au placement des compteurs à budget sont désormais intégrées dans la marge bénéficiaire équitable pour ORES qui était le seul GRD à les identifier auparavant.

Pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, les montants à charge de l'OSP « compteur à budget » s'élèvent à :

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"						
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total 2019	Total 2018
AIEG	€ 50.947	€ 10.867	€ 8.735	€ 0	€ 70.549	€ 78.098
AIESH	€ 84.260	€ 15.356	€ 58.442	€ 0	€ 158.059	€ 174.162
RESA ELEC	€ 2.724.015	€ 462.002	€ 201.476	€ 0	€ 3.387.493	€ 3.320.488
REW	€ 43.074	€ 6.974	€ 0	€ 0	€ 50.048	€ 47.177
ORES ELEC	€ 3.980.641	€ 758.199	€ 0	€ 0	€ 4.738.840	€ 7.699.567
TOTAL	**€ 6.882.936**	**€ 1.253.399**	**€ 268.653**	**€ 0**	**€ 8.404.988**	**€ 11.319.491**
RESA GAZ	€ 1.288.128	€ 311.824	€ 115.180	€ 0	€ 1.715.132	€ 1.547.762
ORES GAZ	€ 3.014.311	€ 570.616	€ 0	€ 0	€ 3.584.926	€ 5.125.622
TOTAL	**€ 4.302.439**	**€ 882.440**	**€ 115.180**	**€ 0**	**€ 5.300.059**	**€ 6.673.384**

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

Au total, pour l'électricité, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » en 2019 s'élève à **– 2.914.503 € soit -25,75 %** 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
2018	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 3.349.031	€ 297.021	€ 11.319.491
2019	€ 6.882.936	€ 1.253.399	€ 268.653	€ 0	€ 8.404.988
Variation	€ 104.756	€ 358.140	-€ 3.080.378	-€ 297.021	-€ 2.914.503

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget» s'élève au total à **–1.373.326 € soit - 20,58%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2018	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 1.605.664	€ 263.791	€ 6.673.384
2019	€ 4.302.439	€ 882.440	€ 115.180	€ 0	€ 5.300.059
Variation	€ 83.490	€ 297.460	-€ 1.490.484	-€ 263.791	-€ 1.373.326

- **Amortissements**

En électricité, la charge d'amortissement augmente de 114 kEUR (+ 2,9 %) chez ORES entre 2018 et 2019 en raison de plusieurs facteurs. Premièrement, suite au nouveau système d'imputation et à l'abandon de la règle selon laquelle les coûts de support investis étaient limités à 32 % des coûts techniques, 100 % des coûts sont investis. Deuxièmement, les interventions clients s'inscrivent en baisse (fin des 100 € facturés depuis 1er avril 2019) de sorte que le montant net d'investissement progresse. Enfin la baisse des amortissements sur les plus anciens CàB (complétement amortis) est plus que compensée par la charge d'amortissement des nouveaux investissements. Une hausse plus modérée est également constatée chez RESA (+16 kEUR ou +0.6 %) suite à la conjonction de plusieurs effets qui se compensent partiellement (diminution des amortissements sur les plus anciens CàB, moins de placements de CàB en 2019 mais intervention clients en forte diminution). Par contre il est observé que la charge d'amortissement diminue sensiblement auprès de l'AIEG et de l'AIESH.

En gaz, l'accroissement des amortissements est essentiellement à trouver du côté de RESA (+ 74 kEUR ou + 6,1 %). Il est observé que la croissance des amortissements sur les nouveaux investissements (hausse des investissements nets suite à la chute des interventions clients) est supérieure à la baisse des amortissements sur les plus anciens CàB complétement amortis. Par contre chez ORES, les amortissements sont quasi stables (+ 10 kEUR ou + 0,4 %), les effets des mêmes facteurs que pour l'électricité se compensant presque totalement.

- **Marge équitable**

En électricité, chez ORES la marge équitable (en ce compris les charges financières) ne varie que très peu alors que chez RESA elle progresse de 56 kEUR ou + 13,7 %, le taux de rendement de la méthodologie 2019-2023 étant supérieur à celui d'application auparavant sur les investissements secondaires.

En gaz, la diminution de la marge équitable chez ORES (- 61 kEUR ou – 9,7%) est le résultat de l'application du taux de rendement de la méthodologie 2019-2023, ce taux étant sensiblement inférieur à l'ancien taux appliqué majoré des charges financières. Par contre chez RESA c'est l'inverse qui est observé avec une hausse de 95 kEUR ou + 43,6 % de la marge équitable.

- **Coûts non investis**

L'évolution des coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis entre 2018 et 2019 est totalement imputable à ORES. En effet, suite au nouveau système d'imputation et à l'abandon de la règle selon laquelle les coûts de support investis étaient limités à 32 % des coûts techniques, tous les coûts sont investis et donc aucun coût y relatif n'est pris en charge.

- **Charges financières liées aux Càb**

Les charges financières renseignées par ORES sont dorénavant intégrées dans la marge bénéficiaire équitable.

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

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

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

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose de trois possibilités, à savoir via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS ou encore via un terminal dans des commerces de proximité ou via des bornes extérieures.

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

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

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

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

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG et l'AIESH, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2019, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargement des compteurs à budget sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre pour la gestion des rechargements							
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2019 (EUR)			Coût annuel global associé 2018 (EUR)	Coût annuel global associé 2017 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,48	0,11	€ 38.376	€ 0	€ 38.376	€ 43.266	€ 48.053
AIESH	1,49	0,27	€ 117.606	€ 24.695	€ 142.301	€ 139.819	€ 138.632
RESA ELEC	5,10	0,00	€ 201.476	€ 0	€ 201.476	€ 205.935	€ 168.085
REW	0,33	0,00	€ 25.296	€ 15.388	€ 40.684	€ 56.622	€ 62.997
ORES ELEC	25,50	0,00	€ 1.724.905	€ 24.603	€ 1.749.509	€ 2.962.898	€ 3.186.727
TOTAL	**32,90**	**0,38**	**€ 2.107.659**	**€ 64.686**	**€ 2.172.346**	**€ 3.408.539**	**€ 3.604.493**
RESA GAZ	2,90	0,00	€ 115.180	€ 0	€ 115.180	€ 116.248	€ 99.438
ORES GAZ	8,40	0,00	€ 569.203	€ 8.166	€ 577.369	€ 972.620	€ 1.067.976
TOTAL	**11,30**	**0,00**	**€ 684.383**	**€ 8.166**	**€ 692.549**	**€ 1.088.868**	**€ 1.167.414**

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

A titre informatif, notons qu'ORES dispose en 2019 de 12 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un seul bureau d'accueil. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Au global, les coûts liés au recours à la main-d'œuvre s'inscrivent à la baisse tant en électricité qu'en gaz. L'ampleur de la décroissance des coûts est la suivante : - 1.236 kEUR ou - 36,3 % en électricité et - 395 kEUR ou - 40,6 % en gaz. La diminution des coûts provient majoritairement d'ORES et est la conséquence du changement de système d'imputation des coûts et de la diminution des rémunérations pour les raisons déjà évoquées ci-avant. Pour les autres GRD, il apparaît qu'ils stagnent chez RESA alors qu'une baisse est observée à l'AIEG et au Réseau des énergies de Wavre, l'AIESH étant marqué par une hausse modérée.

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

4.1.4.2. Les coûts d'utilisation des locaux

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

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

4.1.4.3. Les autres coûts liés aux rechargements

Certains bureaux d'accueil étant situés dans des zones dites sensibles, les GRD avaient prévu soit la présence en permanence d'un agent de sécurité soit le passage aléatoire d'un agent de sécurité. Enfin, les GRD procèdent également, le cas échéant, à l'acquisition de tickets de passage.

Pour l'année 2019 et comparativement aux années 2017 et 2018, 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 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 36.076	-€ 36.076	-€ 36.076	-€ 36.076
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 6.421	€ 6.421	€ 11.087	€ 20.058
TOTAL	**€ 0**	**-€ 29.655**	**-€ 29.655**	**-€ 24.988**	**-€ 16.018**
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 2.596	€ 2.596	€ 4.246	€ 7.781
TOTAL	**€ 0**	**€ 2.596**	**€ 2.596**	**€ 4.246**	**€ 7.781**

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

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

Pour permettre les rechargements, les GRD ont dû mettre en place une infrastructure informatique adéquate tant en matière de sécurité qu'en matière de transmission des données entre différents environnements.

L'infrastructure informatique concerne les applications liées de près ou de loin aux stations de rechargement, l'application Multivendeurs et la mise à disposition de terminaux Xenta.

a. Les stations de rechargements

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

Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lequel est facturé un abonnement, la location du terminal, une assistance technique et finalement le coût des transactions.

b. L'application Multivendeurs

L'application Talexus prend en charge la gestion des compteurs à budget dans une optique «multivendeurs». Relativement au paiement et au rechargement des cartes, le système doit permettre le traitement d'opérations de paiement, l'enregistrement des paiements dans une base de données, et enfin, le transfert du montant rechargé vers la carte du compteur à budget. Le système permet également une communication précise, la création et la gestion d'un lien avec le registre d'accès et avec une banque de données clientèle, la gestion des tarifs implémentés dans le compteur, et enfin, l'affectation des recettes et l'émission de rapports quotidiens à destination des fournisseurs.

Par ailleurs, la mise à disposition de terminaux Xenta génère des coûts.

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

Les coûts relatifs aux applications informatiques liés au rechargement des compteurs à budget sont soit investis et amortis (cas de l'AIESH et du Réseau des Energies de Wavre), soit totalement pris en charge d'exploitation (cas de l'AIEG, d'ORES et de RESA).

Au total, pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargement des compteurs à budget :

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 0	€ 23.208	€ 23.208	€ 23.802	€ 26.630
AIESH	€ 4.320	€ 6.568	€ 10.888	€ 12.281	€ 20.209
RESA ELEC	€ 0	€ 404.071	€ 404.071	€ 381.677	€ 317.299
REW	€ 15.184	€ 39.642	€ 54.826	€ 40.462	€ 39.795
ORES ELEC	€ 0	€ 649.960	€ 649.960	€ 1.039.184	€ 774.766
TOTAL	**€ 19.504**	**€ 1.123.450**	€ 1.142.954	**€ 1.497.406**	**€ 1.178.698**
RESA GAZ	€ 0	€ 211.417	€ 211.417	€ 226.883	€ 201.848
ORES GAZ	€ 0	€ 262.777	€ 262.777	€ 397.939	€ 300.551
TOTAL	**€ 0**	**€ 474.194**	**€ 474.194**	**€ 624.822**	**€ 502.399**

Pour ORES, les baisses de coûts trouvent leur origine dans deux éléments. D'une part les coûts des infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements disparaissent pratiquement suite au changement du système d'imputation des coûts dans lequel les coûts IT ne sont plus imputés en OSP. D'autre part les coûts liés à l'exploitation du système multivendeurs diminuent sensiblement (disparition des coûts liés au passage aux terminaux Yomani et baisse des coûts relatifs aux upgrades Talexus).

Pour RESA, la croissance des coûts en 2019 s'explique par une légère progression des coûts liés à l'exploitation du système multivendeurs notamment par les upgrades Talexus.

Pour le Réseau des Energies de Wavre, les coûts progressent en raison de l'imputation, pour la première fois en 2019, d'une partie des charges d'amortissements relatives aux investissements liés à ATRIAS.

4.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total des rechargements observés durant l'année 2019 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargement CàB								
	Nbre de CàB rechargés		Nombre de rechargements		Rechargement en liquide		Rechargement via Xenta/Banksys	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
AIEG	671	663	13.388	10.410	0	0	13.388	10.410
AIESH	880	959	17.025	16.313	765	886	16.260	15.427
RESA ELEC	29.213	28.210	329.819	313.570	1.003	0	328.816	313.570
REW	246	243	5.437	5.533	367	394	5.070	5.139
ORES ELEC	49.977	58.600	834.430	826.417	3.746	4.593	830.684	821.824
TOTAL	**80.987**	**88.675**	**1.200.099**	**1.172.243**	**5.881**	**5.873**	**1.194.218**	**1.166.370**
RESA GAZ	14.862	13.947	125.659	131.253	317	0	125.342	131.253
ORES GAZ	19.767	23.207	210.493	216.737	825	1.218	209.668	215.519
TOTAL	**34.629**	**37.154**	**336.152**	**347.990**	**1.142**	**1.218**	**335.010**	**346.772**

Le nombre de CàB rechargés a diminué entre 2018 et 2019 tant en gaz qu'en électricité même si des différences sont perceptibles entre les GRD (légère hausse observée chez RESA mais diminution chez ORES et à l'AIESH).

Le nombre de rechargements de CàB suit la même tendance en gaz, alors qu'en électricité le nombre total de rechargements progresse.

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

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

Le tableau repris ci-dessous donne un aperçu détaillé des différents coûts imputables au processus de rechargement des compteurs à budget.

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 38.376	€ 23.208	€ 0	€ 61.584	€ 67.068	€ 74.683
AIESH	€ 142.301	€ 10.888	-€ 36.076	€ 117.114	€ 116.024	€ 122.765
RESA ELEC	€ 201.476	€ 404.071	€ 0	€ 605.547	€ 587.612	€ 485.383
REW	€ 40.684	€ 54.826	€ 0	€ 95.510	€ 97.085	€ 102.792
ORES ELEC	€ 1.749.509	€ 649.960	€ 6.421	€ 2.405.890	€ 4.013.169	€ 3.981.551
TOTAL	**€ 2.172.346**	**€ 1.142.954**	**-€ 29.655**	**€ 3.285.644**	**€ 4.880.957**	**€ 4.767.174**
RESA GAZ	€ 115.180	€ 211.417	€ 0	€ 326.597	€ 343.131	€ 200.286
ORES GAZ	€ 577.369	€ 262.777	€ 2.596	€ 842.742	€ 1.374.805	€ 1.376.308
TOTAL	**€ 692.549**	**€ 474.194**	**€ 2.596**	**€ 1.169.339**	**€ 1.717.936**	**€ 1.576.594**

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget diminuent en 2019 de l'ordre de 32,7% en électricité et de 31,9% en gaz.

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

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

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

Ces coûts sont pour l'année 2019 et comparativement à l'année 2018 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	
	2019	**2018**	**2019**	**2018**	**2019**	**2018**	**2019**	**2018**
AIEG	€ 7.605	€ 8.903	€ 4.864	-€ 171	€ 0	€ 0	€ 12.469	€ 8.732
AIESH	€ 94.061	€ 98.758	€ 41.539	€ 35.991	€ 18.685	€ 28.201	€ 154.286	€ 162.950
RESA ELEC	€ 144.703	€ 184.200	€ 212.095	€ 141.019	€ 169.962	€ 210.586	€ 526.760	€ 535.805
REW	€ 44.251	€ 35.274	€ 0	-€ 2.545	-€ 264	€ 0	€ 43.988	€ 32.729
ORES ELEC	€ 1.378.229	€ 1.523.521	€ 1.444.919	€ 1.833.237	-€ 50.708	€ 635.328	€ 2.772.440	€ 3.992.086
TOTAL	**€ 1.668.850**	**€ 1.850.656**	**€ 1.703.417**	**€ 2.007.531**	**€ 137.676**	**€ 874.115**	**€ 3.509.942**	**€ 4.732.302**
RESA GAZ	€ 431.760	€ 386.214	€ 21.675	-€ 24.331	€ 9.333	€ 40.851	€ 462.768	€ 402.734
ORES GAZ	€ 265.182	€ 702.448	€ 982.319	€ 1.062.564	€ 826.501	€ 2.014.591	€ 2.074.002	€ 3.779.603
TOTAL	**€ 696.942**	**€ 1.088.662**	**€ 1.003.994**	**€ 1.038.233**	**€ 835.834**	**€ 2.055.442**	**€ 2.536.770**	**€ 4.182.337**

En 2019, 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 25,8%** et de **39,3% en gaz**. Toutefois l'évolution est très diverse selon le GRD pris en considération.

En 2019, chez ORES, tant en électricité qu'en gaz, les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, diminuent quelque peu en raison de la mise en place d'un nouvel outil d'aide au pointage pour les agents de terrain qui a permis une plus grande précision au niveau des pointages des actes techniques réalisés mais aussi de la baisse des coûts salariaux et des coûts entrepreneurs suite au nouveau marché. La baisse de ces coûts est plus marquée en gaz où une sensible diminution du nombre d'interventions a été constaté.

Les coûts nets des coupures se réduisent nettement en raison d'une diminution du nombre de coupures (assez limitée) et d'une baisse très importante des coûts liés à ces coupures (meilleur pointage pour les agents internes, impact du nouveau système d'imputation, baisse des coûts salariaux et des coûts entrepreneurs suite au nouveau marché).

Les coûts nets des activations et désactivations diminuent également assez fortement. L'importante baisse des coûts pour les mêmes raisons que pour les entretiens et les coupures n'étant que partiellement compensée par la diminution des interventions clients (fin de la facturation des 100 € / 150 € dès le 1er avril 2019)

Chez RESA, tant en électricité qu'en gaz, les coûts d'entretien n'ont plus été identifiés alors que les coûts liés aux déplacements inutiles évoluent en fonction des demandes de placements (en baisse en électricité et en hausse en gaz). Les coûts liés aux activations et désactivations sont en sensible hausse principalement en raison de la forte baisse des interventions clients. Enfin les coûts liés aux coupures régressent suivant le mouvement observé dans le nombre de coupures tant en électricité qu'en gaz, l'année 2018 ayant de plus été marquée par une campagne de régularisation en vue de réduire le nombre de clients sous fournisseur X.

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

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

Certains coûts « communs » indirectement liés aux obligations de service public tels que le coût du printshop (l'impression de documents à destination des clients), du call-center (traitement des demandes téléphoniques

de la clientèle), les frais postaux et les frais des projets informatiques relatifs aux OSP sont répartis en partie sur les coûts de l'activité compteurs à budget à concurrence des montants suivants :

Coûts indirects imputés à l'OSP compteurs à budget							
	Printshop et frais postaux	Call-center	Projets IT	Achat cartes	Autres	Total 2019	Total 2018
AIEG	€ 18.442	€ 0	€ 0	€ 0	€ 5.796	€ 24.237	€ 42.413
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.465	€ 0	€ 4.465	€ 0
RESA ELEC	€ 54.473	€ 0	€ 0	€ 90.061	€ 84.946	€ 229.480	€ 168.165
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 11.697	€ 0	€ 0	€ 56.897	-€ 5.606	€ 62.987	€ 236.805
TOTAL	**€ 84.611**	**€ 0**	**€ 0**	**€ 151.423**	**€ 85.135**	**€ 321.170**	**€ 447.383**
RESA GAZ	€ 29.409	€ 0	€ 0	€ 44.101	€ 13.855	€ 87.365	€ 46.179
ORES GAZ	€ 4.729	€ 0	€ 0	€ 23.003	-€ 1.493	€ 26.240	€ 102.523
TOTAL	**€ 34.138**	**€ 0**	**€ 0**	**€ 67.104**	**€ 12.362**	**€ 113.605**	**€ 148.702**

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

Chez RESA, en électricité, la catégorie « autres » concerne des frais d'huissiers relatifs aux dossiers de recouvrement. Les frais postaux s'inscrivent en sensible hausse tant en électricité qu'en gaz chez RESA, ce dernier identifiant distinctement les frais postaux relatifs à l'activité placement des CàB. Ces frais étaient jusqu'en 2018 imputés au service clientèle.

Les autres coûts indirects sont en forte diminution chez ORES suite au changement du système d'imputation, les coûts relatifs au call-center et à l'IT étant désormais imputés en frais généraux. Les coûts d'achat de cartes diminuent également faisant suite à la décision d'ORES de recycler les cartes usagées.

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

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

Certains GRD comptabilisent dès lors des provisions pour créances douteuses (dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux compteurs à budget).

Pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2019	**2018**	**2017**
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	-€ 413	€ 42.662
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.223.261	€ 2.261.712	€ 1.146.249
TOTAL	**€ 1.223.261**	**€ 2.261.299**	**€ 1.188.912**
RESA GAZ	-€ 46.145	-€ 50.549	€ 43.516
ORES GAZ	€ 490.395	€ 1.199.074	€ 370.261
TOTAL	**€ 444.250**	**€ 1.148.525**	**€ 413.777**

Les dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux CàB sont en forte décroissance en 2019 par rapport à 2018. La situation chez ORES n'est en rien comparable avec celle de RESA.

Chez RESA, en électricité, les réductions de valeur sur créances Càb ne sont pas identifiées séparément. En gaz, au contraire de l'électricité, les réductions de valeur sur créances Càb sont identifiées séparément. La reprise de provisions est liée à la sensible réduction en 2019 du montant des créances échues ou à une amélioration des habitudes de paiement pour ce type de créances.

Pour ORES, les montants des dotations de réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget se sont inscrits en forte baisse avec une décroissance de près de 46 % en électricité et de plus de 59 % en gaz. Cette diminution s'explique principalement par la hauteur exceptionnelle du montant acté pour 2018 suite à l'échéance des délais prévus dans un marché public de recouvrement. En effet le prestataire disposait d'un délai pour tenter de recouvrer les créances échues qui faisaient l'objet du marché. Au terme de ce délai, soit fin juin 2018, ORES a passé en irrécouvrables toutes les créances que le prestataire avait en gestion et qui étaient inférieures à 400 EUR. Les montants actés pour 2019 sont davantage comparables à ceux de l'année 2017 et

devraient tendre à diminuer dans le futur puisque depuis avril 2019 les placements et activations ne sont plus facturés aux clients.

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

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

4.1.6.1. Les coûts 2019 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 2019, 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 2019
AIEG	€ 50.947	€ 10.867	€ 0	€ 8.735	€ 61.584	€ 12.469	€ 24.237	€ 0	€ 168.838
AIESH	€ 88.580	€ 15.356	€ 0	€ 58.442	€ 112.794	€ 154.286	€ 4.465	€ 0	€ 433.923
RESA ELEC	€ 2.724.015	€ 462.002	€ 0	€ 201.476	€ 605.547	€ 526.760	€ 229.480	€ 0	€ 4.749.280
REW	€ 43.074	€ 6.974	€ 0	€ 0	€ 95.510	€ 43.988	€ 0	€ 0	€ 189.546
ORES ELEC	€ 3.980.641	€ 758.199	€ 0	€ 0	€ 2.405.890	€ 2.772.440	€ 62.987	€ 1.223.261	€ 11.203.419
TOTAL	**€ 6.882.936**	**€ 1.253.399**	**€ 0**	**€ 268.653**	**€ 3.285.644**	**€ 3.509.942**	**€ 321.170**	**€ 1.223.261**	**€ 16.745.006**
RESA GAZ	€ 1.288.128	€ 311.824	€ 0	€ 115.180	€ 326.597	€ 462.768	€ 87.365	-€ 46.145	€ 2.545.717
ORES GAZ	€ 3.014.311	€ 570.616	€ 0	€ 0	€ 842.742	€ 2.074.002	€ 26.240	€ 490.395	€ 7.018.305
TOTAL	**€ 4.302.439**	**€ 882.440**	**€ 0**	**€ 115.180**	**€ 1.169.339**	**€ 2.536.770**	**€ 113.605**	**€ 444.250**	**€ 9.564.022**
TOTAL ED + GD	€ 11.185.375	€ 2.135.839	€ 0	€ 383.833	€ 4.454.983	€ 6.046.712	€ 434.774	€ 1.667.511	€ 26.309.028

4.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2018, 2017 et 2016

La comparaison entre les coûts de l'année 2019 et les coûts de l'année 2018 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2019 avec 2018, 2017 et 2016 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2019	Total coûts 2018	Variation (EUR)	Variation (%)	Total coûts 2017	Total coûts 2016
AIEG	€ 168.838	€ 196.310	-€ 27.472	-14%	€ 190.450	€ 176.326
AIESH	€ 433.923	€ 453.136	-€ 19.213	-4%	€ 424.771	€ 449.848
RESA ELEC	€ 4.749.280	€ 4.611.657	€ 137.623	3%	€ 4.218.386	€ 3.752.691
REW	€ 189.546	€ 176.991	€ 12.556	7%	€ 201.428	€ 203.875
ORES ELEC	€ 11.203.419	€ 18.203.338	-€ 6.999.919	-38%	€ 17.575.391	€ 19.016.894
TOTAL	**€ 16.745.006**	**€ 23.641.432**	**-€ 6.896.426**	**-29%**	**€ 22.610.426**	**€ 23.599.634**
RESA GAZ	€ 2.545.717	€ 2.289.256	€ 256.461	11%	€ 2.265.430	€ 2.201.331
ORES GAZ	€ 7.018.305	€ 11.581.627	-€ 4.563.322	-39%	€ 11.822.552	€ 10.511.975
TOTAL	**€ 9.564.022**	**€ 13.870.883**	**-€ 4.306.861**	**-31%**	**€ 14.087.982**	**€ 12.713.306**
TOTAL ED + GD	€ 26.309.028	€ 37.512.315	-€ 11.203.287	-30%	€ 36.698.408	€ 36.312.940

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» **diminuent de 29,0%,** tandis qu'**en gaz ils diminuent de 31,0%.**

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 rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2018	€ 6.778.180	€ 895.259	€ 297.021	€ 3.349.031	€ 4.880.957	€ 4.732.302	€ 447.383	€ 2.261.299	**€ 23.641.432**
2019	€ 6.882.936	€ 1.253.399	€ 0	€ 268.653	€ 3.285.644	€ 3.509.942	€ 321.170	€ 1.223.261	**€ 16.745.006**
Variation	**€ 104.756**	**€ 358.140**	**-€ 297.021**	**-€ 3.080.378**	**-€ 1.595.312**	**-€ 1.222.360**	**-€ 126.213**	**-€ 1.038.037**	**-€ 6.896.426**

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **diminuent de 6.896 k€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes :

- **La forte baisse des coûts non investis (- 3.080 k€) et notamment leur disparition chez ORES, conséquence de la mise en place du nouveau système d'imputation des coûts**
- **La diminution sensible des coûts liés au rechargement des compteurs (- 1.595 k€), coûts également fortement impactés par le nouveau système d'imputation des coûts de même que par la diminution des coûts salariaux chez ORES**
- **La baisse des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (- 1.222 k€), essentiellement dans le chef d'ORES et pour diverses raisons (meilleur pointage des agents, diminution des coûts salariaux et des coûts entrepreneurs suite à l'entrée en vigueur d'un nouveau marché). Par contre, de manière générale et pour tous les GRD, la fin de la facturation de coûts à la clientèle pour les placements et activations a eu tendance à faire croître les coûts nets après déduction des intervention clients.**
- **La très nette baisse (-1.038 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez ORES, diminution faisant suite à une année 2018 qui avait vu une forte croissance de ces montants en raison de l'échéance d'un marché public de recouvrement**.

Ces augmentations de coûts ne sont que très partiellement compensées par les hausses des autres postes de coûts (charge d'amortissement CàB, marge équitable en ce compris les charges financières)

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2018	€ 4.218.949	€ 584.980	€ 263.791	€ 1.605.664	€ 1.717.936	€ 4.182.337	€ 148.702	€ 1.148.525	**€ 13.870.883**
2019	€ 4.302.439	€ 882.440	€ 0	€ 115.180	€ 1.169.339	€ 2.536.770	€ 113.605	€ 444.250	**€ 9.564.022**
Variation	**€ 83.490**	**€ 297.460**	**-€ 263.791**	**-€ 1.490.484**	**-€ 548.597**	**-€ 1.645.567**	**-€ 35.097**	**-€ 704.274**	**-€ 4.306.861**

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **diminuent de 4.307 k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après :

- **La diminution des coûts non investis (- 1.490 k€) et notamment leur disparition chez ORES, conséquence de la mise en place du nouveau système d'imputation des coûts ;**
- **La diminution sensible des coûts liés au rechargement des compteurs (- 549 k€), coûts également fortement impactés par le nouveau système d'imputation des coûts de même que par la diminution des coûts salariaux chez ORES ;**
- **La baisse des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (- 1.646 k€), essentiellement dans le chef d'ORES et pour diverses raisons (meilleur pointage des agents, diminution des coûts salariaux et des coûts entrepreneurs suite à l'entrée en vigueur d'un nouveau marché). Par contre, de manière générale et pour tous les GRD, la fin de la facturation de coûts à la clientèle pour les placements et activations a eu tendance à faire croître les coûts nets après déduction des intervention clients ;**
- **La nette baisse (- 704 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget chez ORES, diminution faisant suite à une année 2018 qui avait vu une forte croissance de ces montants en raison de l'échéance d'un marché public de recouvrement**.

Ces diminutions de coûts ne sont que très partiellement compensées par les hausses des autres postes de coûts (charge d'amortissement CàB, marge équitable en ce compris les charges financières).

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

Les coûts relatifs à l'OSP « compteur à budget », dès lors qu'ils sont exprimés en €/MWh, sur lesquels les coûts des OSP sont répartis (soit la basse tension en électricité et les clients T1 à T3 en gaz), donnent les résultats suivants :

Coût moyen (par MWh) de l'OSP "compteurs à budget"						
	2019		2018		2017	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	103.865	€ 1,63	105.690	€ 1,86	114.792	€ 1,66
AIESH	88.585	€ 4,90	87.875	€ 5,16	88.871	€ 4,78
RESA ELEC	1.763.143	€ 2,69	1.784.989	€ 2,58	1.848.626	€ 2,28
REW	79.399	€ 2,39	81.782	€ 2,16	82.959	€ 2,43
ORES ELEC	5.900.371	€ 1,90	5.960.564	€ 3,05	5.915.347	€ 2,97
TOTAL	**7.935.362**	**€ 2,11**	**8.020.900**	**€ 2,95**	**8.050.595**	**€ 2,81**
RESA GAZ	4.320.771	€ 0,59	4.380.001	€ 0,52	4.510.646	€ 0,50
ORES GAZ	9.141.979	€ 0,77	9.149.532	€ 1,27	9.076.882	€ 1,30
TOTAL	**13.462.750**	**€ 0,71**	**13.529.533**	**€ 1,03**	**13.587.527**	**€ 1,04**

Globalement la baisse des coûts observée en électricité se reflète dans l'évolution du coût moyen par MWh, cette évolution étant cependant contrastée selon les GRD (diminution à l'AIEG, l'AIESH et chez ORES / hausse pour RESA et le REW).

En gaz, la forte diminution des coûts relatifs à l'OSP Compteur à budget chez ORES se reflète dans le coût moyen par MWh alors qu'il est observé que ce coût moyen augmente quelque peu chez RESA.

4.2. La gestion de la clientèle propre

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

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

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

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

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

- Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (accueil, suivi, facturation, recouvrement, gestion des plaintes…) (section 4.2.1),
- Les coûts et les recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 4.2.2),
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 4.2.3).

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

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

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

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

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

Toutefois, il apparaît que pour ORES, il n'existe pas d'accueil de la clientèle en dehors des questions relatives aux compteurs à budget (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à budget). La même remarque est également valable pour certains GRD de taille plus modeste. Ainsi, des coûts pour l'accueil de la clientèle, autres que ceux liés aux rechargements des compteurs à budget, se retrouvent, en 2019, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, ces coûts s'élèvent à :

	Coûts liés au personnel							
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP	Autres coûts	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 2.611	€ 0	€ 2.611	1,00	0,00	€ 2.611	€ 2.560	€ 2.510
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 94.197	€ 0	€ 94.197	2,0	0,00	€ 94.197	€ 110.328	€ 114.920
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	**€ 96.808**	**€ 0**	**€ 96.808**	**3,0**	**0,00**	**€ 96.808**	**€ 112.888**	**€ 117.430**
RESA GAZ	€ 89.170	€ 0	€ 89.170	1,3	0,00	€ 89.170	€ 84.807	€ 108.386
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	**€ 89.170**	**€ 0**	**€ 89.170**	**1,3**	**0,00**	**€ 89.170**	**€ 84.807**	**€ 108.386**

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

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

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

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

Ainsi, pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, 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 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 1.462	€ 0	€ 1.462	€ 1.540	€ 1.620
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 131.684	€ 131.684	€ 98.362	€ 253.145
REW	€ 34.594	€ 55.756	€ 90.349	€ 56.981	€ 87.400
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 474.732	€ 454.079
TOTAL	**€ 36.056**	**€ 187.440**	**€ 223.495**	**€ 631.615**	**€ 796.244**
RESA GAZ	€ 0	€ 98.646	€ 98.646	€ 91.746	€ 105.168
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 248.394	€ 228.336
TOTAL	**€ 0**	**€ 98.646**	**€ 98.646**	**€ 340.140**	**€ 333.504**

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent fortement de 2018 à 2019 tant en électricité qu'en gaz.

Pour ORES, suite au changement de la méthodologie d'imputation des coûts, les coûts relatifs aux infrastructures informatiques sont désormais imputés en frais généraux. En conséquence les coûts liés aux applications et aux infrastructures informatiques disparaissent en 2019.

Pour RESA, les coûts repartent à la hausse après avoir sensiblement diminué en 2018.

Pour le Réseau des énergies de Wavre, les coûts augmentent sensiblement en raison de l'imputation, pour la première fois en 2019, d'une partie des charges d'amortissements relatives aux investissements liés à ATRIAS.

4.2.1.3. Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

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

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

Pour l'AIEG et l'AIESH, il apparaît que l'agent administratif affecté au service clientèle n'est pas limité à cette seule tâche mais s'occupe également du traitement des demandes de placement de CàB, de la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants :

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel							
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP	Autres coûts	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 44.768	€ 0	€ 44.768	-	€ 35.679	€ 80.447	€ 75.283	€ 76.559
AIESH	€ 31.485	€ 4.699	€ 36.184	-	€ 4.515	€ 40.699	€ 49.231	€ 44.503
RESA ELEC	€ 655.282	€ 0	€ 655.282	11,00	€ 1.076.129	€ 1.731.411	€ 2.075.277	€ 1.743.504
REW	€ 44.690	€ 18.679	€ 63.370	0,59	€ 0	€ 63.370	€ 67.550	€ 73.846
ORES ELEC	€ 1.298.406	€ 28.807	€ 1.327.213	14,70	€ 213.747	€ 1.540.960	€ 3.005.283	€ 3.318.345
TOTAL	**€ 2.074.632**	**€ 52.185**	**€ 2.126.817**	**26,29**	**€ 1.330.070**	**€ 3.456.886**	**€ 5.272.624**	**€ 5.256.758**
RESA GAZ	€ 620.313	€ 0	€ 620.313	8,72	€ 729.203	€ 1.349.516	€ 1.484.093	€ 1.575.683
ORES GAZ	€ 671.143	€ 14.885	€ 686.029	7,60	€ 110.474	€ 796.503	€ 1.601.248	€ 1.667.686
TOTAL	**€ 1.291.456**	**€ 14.885**	**€ 1.306.342**	**16,32**	**€ 839.677**	**€ 2.146.019**	**€ 3.085.341**	**€ 3.243.369**

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle diminue en électricité (-0,8 ETP) mais aussi en gaz (-0,5 ETP) de sorte qu'au global une diminution de 1,3 ETP est constatée. Toutefois les éléments déterminants dans l'évolution des coûts du service clientèle sont à nouveau la modification du système d'imputation des coûts ainsi que la réduction des coûts salariaux (- 1.661 k€ au global entre 2018 et 2019).

Le poste « autres coûts » est également impacté par la modification du système d'imputation, notamment au niveau des coûts du call-center désormais imputés en frais généraux et non plus en OSP. Par ailleurs les frais d'impression et frais postaux décroissent nettement (- 94 k€ en électricité et - 50 k€ en gaz en 2019 chez ORES). Au global, le poste « autres coûts » se réduit de 610 k€ chez ORES.

Chez RESA, le nombre d'ETP s'est sensiblement réduit en électricité de sorte que les coûts de personnel s'inscrivent en baisse (- 112 k€ entre 2018 et 2019) alors qu'en gaz les coûts progressent légèrement, en ligne avec l'évolution du personnel (+ 30k€ entre 2018 et 2019). Au niveau des autres coûts, les montants portés à charge sont globalement en baisse (- 479 k€) en raison d'une part d'une diminution des frais postaux, essentiellement en électricité, suite à une meilleure identification et à un reclassement de certains coûts et d'autre part d'une réduction des frais d'huissiers sous l'effet conjugué de la diminution des honoraires et de la croissance des récupérations.

Au global, les coûts relatifs au service clientèle diminuent fortement en électricité (- 1.816 k€ ou - 34,50 %) mais également en gaz (- 939 k€ ou – 30,4 %).

4.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances

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

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

Coûts du service recouvrement								
	Coûts liés au personnel							
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP	Autres coûts	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 1.671	€ 0	€ 1.671	0,00	€ 1.543	€ 3.214	€ 3.151	€ 3.089
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 327.641	€ 0	€ 327.641	5,00	€ 0	€ 327.641	€ 383.749	€ 399.721
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.006.041	€ 28.395	€ 1.034.437	11,60	€ 723.308	€ 1.757.744	€ 2.659.598	€ 2.914.095
TOTAL	**€ 1.335.353**	**€ 28.395**	**€ 1.363.749**	**16,6**	**€ 724.851**	**€ 2.088.599**	**€ 3.046.498**	**€ 3.316.905**
RESA GAZ	€ 310.157	€ 0	€ 310.157	4,36	€ 0	€ 310.157	€ 294.980	€ 376.995
ORES GAZ	€ 520.106	€ 14.677	€ 534.783	6,00	€ 387.795	€ 922.578	€ 1.430.535	€ 1.555.866
TOTAL	**€ 830.263**	**€ 14.677**	**€ 844.940**	**10,36**	**€ 387.795**	**€ 1.232.735**	**€ 1.725.515**	**€ 1.932.861**

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent globalement à la baisse entre 2018 et 2019 (- 1.410 k€ ou – 34,50%).

La forte diminution des coûts liés au personnel trouve également son origine dans la modification du système des coûts et dans la réduction des coûts salariaux. Les autres coûts connaissent également une baisse sensible, les coûts liés au call-center étant désormais imputés en frais généraux. La disparition des coûts liés au call-center n'est que partiellement compensée par la progression des frais de huissiers.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement diminuent en raison de coûts de personnel en décroissance (- 41 k€ ou – 6,03 %), la sensible baisse en électricité n'étant que partiellement compensée par une hausse en gaz.

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

Au global, les coûts du service recouvrement diminuent entre 2018 et 2019 de 1.451 k€ ou de 30,4 %.

4.2.1.5. Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec les Services Fédéral et Régional de Médiation concernant le 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 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, les coûts relatifs à la gestion des plaintes par les GRD sont les suivants :

Coûts du service gestion des plaintes								
	Coûts liés au personnel							
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP	Autres coûts	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 24.931	€ 3.931	€ 28.861	0,00	€ 0	€ 28.861	€ 29.104	€ 26.654
RESA ELEC	€ 49.146	€ 0	€ 49.146	1,00	€ 0	€ 49.146	€ 57.562	€ 59.958
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 238.335	€ 10.230	€ 248.565	2,60	€ 64.301	€ 312.866	€ 594.507	€ 754.999
TOTAL	**€ 312.412**	**€ 14.161**	**€ 326.573**	**3,60**	**€ 64.301**	**€ 390.873**	**€ 681.172**	**€ 841.611**
RESA GAZ	€ 46.523	€ 0	€ 46.523	0,65	€ 0	€ 46.523	€ 44.247	€ 56.549
ORES GAZ	€ 64.505	€ 2.769	€ 67.274	0,70	€ 3.904	€ 71.178	€ 214.740	€ 227.560
TOTAL	**€ 111.028**	**€ 2.769**	**€ 113.797**	**1,35**	**€ 3.904**	**€ 117.701**	**€ 258.987**	**€ 284.110**

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 45,9% en 2019 par rapport à 2018, essentiellement en raison d'une très nette diminution chez ORES pour les raisons déjà évoquées auparavant (modification du système d'imputation et réduction des coûts salariaux).

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

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2019 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2018 et 2017 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 2.611	€ 1.462	€ 80.447	€ 3.214	€ 0	€ 87.735	€ 82.533	€ 83.779
AIESH	€ 0	€ 0	€ 40.699	€ 0	€ 28.861	€ 69.560	€ 78.335	€ 71.157
RESA ELEC	€ 94.197	€ 131.684	€ 1.731.411	€ 327.641	€ 49.146	€ 2.334.079	€ 2.725.278	€ 2.571.248
REW	€ 0	€ 90.349	€ 63.370	€ 0	€ 0	€ 153.719	€ 124.531	€ 161.246
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 1.540.960	€ 1.757.744	€ 312.866	€ 3.611.570	€ 6.734.120	€ 7.441.518
TOTAL	**€ 96.808**	**€ 223.495**	**€ 3.456.886**	**€ 2.088.599**	**€ 390.873**	**€ 6.256.663**	**€ 9.744.797**	**€ 10.328.948**
RESA GAZ	€ 89.170	€ 98.646	€ 1.349.516	€ 310.157	€ 46.523	€ 1.894.012	€ 1.999.873	€ 2.222.782
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 796.503	€ 922.578	€ 71.178	€ 1.790.258	€ 3.494.917	€ 3.679.449
TOTAL	**€ 89.170**	**€ 98.646**	**€ 2.146.019**	**€ 1.232.735**	**€ 117.701**	**€ 3.684.270**	**€ 5.494.790**	**€ 5.902.230**
TOTAL ED + GD	€ 185.978	€ 322.141	€ 5.602.905	€ 3.321.334	€ 508.575	€ 9.940.933	€ 15.239.587	€ 16.231.179

Au global, en 2019, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 34,8 % (- 5.299k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2018, l'ensemble des composantes de coûts s'inscrivant à la baisse.

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

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

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

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

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

- les recettes issues de la vente d'énergie aux clients protégés et clients sous fournisseur X (section 4.2.2.4)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 4.2.2.5)

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

Les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, des spécifications contractuelles (prix fixe pour la durée du marché, produit cliquable, …), du délai requis pour la passation du marché après le dépôt des offres ainsi que du volume d'énergie acquis bien que des différences sensibles existent pour des volumes pourtant relativement limités.

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

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

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2019, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous :

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2019	Coût 2019 (€ totaux)	Prix 2019 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2018	Coût 2018 (€ totaux)	Prix 2018 (€/MWh)
AIEG	1.494	€ 88.032	€ 59	1.510	€ 65.956	€ 44
AIESH	1.339	€ 79.008	€ 59	1.100	€ 53.819	€ 49
RESA ELEC	52.409	€ 2.794.668	€ 53	50.270	€ 1.455.220	€ 29
REW	631	€ 38.353	€ 61	545	€ 26.671	€ 49
ORES ELEC	120.563	€ 4.441.759	€ 37	107.981	€ 4.162.526	€ 39
TOTAL	**176.436**	**€ 7.441.821**	**€ 42**	**161.407**	**€ 5.764.191**	**€ 36**
RESA GAZ	148.657	€ 3.038.614	€ 20	150.681	€ 3.559.785	€ 24
ORES GAZ	202.302	€ 4.096.202	€ 20	188.118	€ 4.696.228	€ 25
TOTAL	**350.959**	**€ 7.134.816**	**€ 20**	**338.799**	**€ 8.256.013**	**€ 24**

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2019 progressent nettement par rapport à 2018 et s'établissent à 42 €/MWh en électricité. En gaz, par contre, les prix moyens se sont inscrits en baisse à 24€/MWh.

Depuis l'année 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)[4].

En 2019, le volume total acheté en électricité est en croissance de 9,3 % mais avec de légères variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté augmente de 3,6% comparativement au volume 2018.

En électricité, à l'exception d'ORES, les prix d'achat se sont inscrits en forte hausse chez tous les GRD et dépassent les 50 €/MWh voire atteignent presque les 60 €/MWh pour certains. La hausse est particulièrement sensible pour RESA où les prix d'achat passent de 29 €/MWh en 2018 à 53 €/MWh en 2019. L'augmentation des coûts d'achat trouve son explication dans la flambée des prix observée sur le marché de l'électricité en fin d'année 2018.

Par contre ORES est parvenu à obtenir des prix d'achat légèrement inférieurs à ceux de l'année 2018, ces prix évoluant de 39 €/MWh en 2018 à 37 €/MWh en 2019. Il est à noter que la prise en compte des produits ou charges issus de la réconciliation peut impacter à la hausse ou à la baisse le prix moyen d'achat.

[4] Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précédent.

En gaz, tant ORES que RESA ont vu leurs prix d'achat diminuer en 2019 comparativement à ceux de l'année 2018, le prix moyen d'achat passant de 24 ou 25 €/MWh en 2018 à 20 €/MWh en 2019.

4.2.2.2. Les coûts de transport et de distribution

Afin de pouvoir évaluer les coûts des GRD pour la fourniture aux clients protégés ou aux clients alimentés sous fournisseur X, les GRD ont communiqué les coûts de transport et de distribution relatifs aux volumes vendus concernés. Comme précisé préalablement, les coûts de transport ne s'appliquent qu'à l'électricité étant donné que ces coûts sont inclus dans les coûts d'achat de gaz.

Les coûts de distribution et de transport pour l'année 2019 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coût 2019 (€ totaux)	Coût 2018 (€ totaux)	Coût 2017 (€ totaux)
AIEG	€ 153.991	€ 147.149	€ 156.632
AIESH	€ 159.590	€ 128.696	€ 130.827
RESA ELEC	€ 5.857.957	€ 5.227.167	€ 4.997.783
REW	€ 90.767	€ 75.011	€ 69.277
ORES ELEC	€ 15.478.265	€ 12.539.167	€ 12.511.133
TOTAL	**€ 21.740.571**	**€ 18.117.189**	**€ 17.865.652**
RESA GAZ	€ 3.258.607	€ 2.964.454	€ 3.434.336
ORES GAZ	€ 5.064.287	€ 4.520.596	€ 4.601.195
TOTAL	**€ 8.322.894**	**€ 7.485.050**	**€ 8.035.531**

Pour la période tarifaire 2019-2023, la CWaPE a procédé à l'approbation en fin d'année 2018 et début 2019 des tarifs des GRD applicables pour les années 2019 à 2023.

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

En 2019, les volumes vendus aux clients (cfr point 4.2.2.4) sont en hausse tant pour la fourniture aux clients protégés (+ 10,2% en électricité et + 8,6 % en gaz) que pour la fourniture X (+ 25,3 % en électricité et + 16,6 % en gaz). Des variations parfois sensibles entre les différents GRD sont perceptibles.

4.2.2.3. Les coûts d'achat des certificats verts

En tant que fournisseur social et fournisseur X, les GRD sont tenus de transmettre à la CWaPE un nombre de certificats verts correspondant au quota qui leur est imposé. Ce quota s'élevait à 37,28% pour l'année 2019.

Pour l'année 2019 et comparativement à l'année 2018, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondant aux volumes vendus aux clients protégés (hors régionaux qui en sont exonérés, voir ci-dessous) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent :

Coûts d'acquisition des certificats verts						
	2019			2018		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	258	€ 16.956	66	251	€ 16.515	66
AIESH	325	€ 21.389	66	243	€ 15.964	66
RESA ELEC	14.765	€ 1.015.854	69	14.120	€ 970.808	69
REW	129	€ 8.579	67	139	€ 9.774	70
ORES ELEC	28.487	€ 1.901.507	67	22.098	€ 1.474.821	67
TOTAL	**43.964**	**€ 2.964.285**		**36.851**	**2.487.882**	

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

Globalement, une augmentation du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2019 alors que le quota est passé de respectivement 35,65% en 2018 à 37,28% en 2019. L'origine de cette hausse est principalement à chercher chez ORES, hausse résultant de la croissance du nombre de clients alimentés.

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

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

- **Les clients protégés**

A fin 2019 et comparativement aux années 2018 et 2017, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2019	au 31/12		
		2019	2018	2017
AIEG	361	361	361	363
AIESH	345	401	291	284
RESA ELEC	11.248	12.381	11.020	9.688
REW	213	213	183	168
ORES ELEC	27.263	29.712	24.755	23.119
TOTAL	**39.430**	**43.068**	**36.610**	**33.622**
RESA GAZ	8.669	9.372	8.573	7.887
ORES GAZ	13.433	14.576	12.260	11.699
TOTAL	**22.102**	**23.948**	**20.833**	**19.586**

En 2019, le nombre de clients protégés a continué sa progression initiée depuis plusieurs années et a sensiblement augmenté par rapport à 2018 (+7,7 % en électricité et +6,1 % en gaz).

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les six mois par la CREG[5]. 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 2019 comparativement aux années 2018 et 2017 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2019			2018			2017		
	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	1.384	€ 185.833		1.400	€ 172.289		1.487	€ 180.479	
AIESH	1.339	€ 168.653		1.115	€ 147.478		1.105	€ 144.713	
RESA ELEC	36.847	€ 4.995.668		34.991	€ 4.536.757		32.118	€ 3.902.597	
REW	652	€ 92.523		612	€ 96.889		534	€ 83.868	
ORES ELEC	94.444	€ 12.854.914		84.066	€ 11.096.117		89.816	€ 11.706.269	
TOTAL	**134.666**	**€ 18.297.590**	**€ 136**	**122.184**	**€ 16.049.530**	**€ 131**	**125.061**	**€ 16.017.927**	**€ 128**
RESA GAZ	113.690	€ 3.020.792		111.503	€ 2.926.095		110.223	€ 2.498.638	
ORES GAZ	171.320	€ 4.159.673		150.866	€ 3.877.453		163.581	€ 4.200.413	
TOTAL	**285.010**	**€ 7.180.465**	**€ 25**	**262.369**	**€ 6.803.548**	**€ 26**	**273.804**	**€ 6.699.052**	**€ 24**

En 2019, les montants facturés aux clients protégés sont en hausse de 2.625 k€ au global ou + 11,5 %.

[5] En 2019, la CREG procédait encore à une adaptation semestrielle du tarif social. Ce n'est qu'à partir de juillet 2020 que la fréquence de calcul du tarif social est devenue trimestrielle.

Chez ORES, l'évolution en 2019 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité :** + 12,3% des quantités facturées, + 15,8% des montants facturés (+ 1.759 k€) et +12,3% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 13,6% des quantités facturées, + 7,3% des montants facturés (+ 282 k€) et + 9,6% du nombre de clients protégés alimentés.

Tant en électricité qu'en gaz, il apparaît que les quantités facturées, les montants facturés et le nombre de clients protégés alimentés sont en croissance, la hausse étant plus marquée en électricité qu'en gaz.

Chez RESA, l'évolution en 2019 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité :** +5,3% des quantités facturées, +10,1% des montants facturés (+459 k€) et +2,1% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : +2,0% des quantités facturées, +3,2% des montants facturés (+95 k€) et +1,1% du nombre de clients protégés alimentés.

Les constats pour RESA, tant en électricité qu'en gaz, sont les mêmes que pour ORES.

- **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 2019 et comparativement aux années 2017 et 2018, le nombre de clients alimentés par les GRD au titre de fournisseur X s'élevait à :

Nombre de clients sous fournisseur X alimentés				
	En moyenne sur l'année	au 31/12		
		2019	2018	2017
AIEG	0	2	3	3
AIESH	0	0	0	1
RESA ELEC	2.269	2.272	2.669	2.467
REW	0	0	0	0
ORES ELEC	4.937	5.650	5.978	4.586
TOTAL	**7.206**	**7.924**	**8.650**	**7.057**
RESA GAZ	2.814	2.686	3.093	3.069
ORES GAZ	2.223	2.539	2.410	2.061
TOTAL	**5.037**	**5.225**	**5.503**	**5.130**

En électricité et en gaz, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X (comparaison entre le nombre moyen de clients sous fournisseur X en 2019 et ce même nombre en 2018), a tendance à diminuer mais avec toutefois des variations entre ORES et RESA notamment en électricité.

Le tarif appliqué aux consommations des clients concernés est le tarif appelé « prix maxima pour la fourniture d'électricité/ de gaz par les GRD aux clients non protégés ». Il est défini tous les 6 mois[6] 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:

[6] En 2019, la CREG procédait encore à une adaptation semestrielle du tarif fournisseur X. Ce n'est qu'à partir de juillet 2020 que la fréquence de calcul est devenue trimestrielle.

- Détermination des fournisseurs de référence, soit ceux représentant individuellement au minimum 3 % des points d'accès et dont la part totale représente plus de 90 % du total des points d'accès ;
- Détermination du produit tarifaire retenu pour chaque fournisseur de référence, soit le produit choisi par la majorité des clients ;
- Détermination d'un tarif moyen pondéré (pour la partie énergie) sur base des parts de marché des fournisseurs de référence et du produit tarifaire retenu pour chacun d'eux ;
- Détermination du prix maximum à appliquer qui correspond au tarif moyen pondéré des fournisseurs de référence. Lorsque ce dernier est supérieur au coût d'achat de l'énergie par le GRD, il en résulte une marge supplémentaire pour le GRD.

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

Il apparaît que durant l'année 2019, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas du Réseau des Energies de Wavre et de l'AIESH), soit très peu de client alimenté sous fournisseur X (AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2019 comparativement aux années 2017 et 2018 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2019			2018			2017		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	28	€ 0	NC	28	€ 0	NC	41	€ 0	NC
AIESH	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 51	€ 107
RESA ELEC	13.622	€ 2.301.290	€ 169	12.175	€ 2.220.388	€ 182	12.425	€ 2.200.829	€ 177
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	20.755	€ 5.452.659	€ 263	15.264	€ 3.702.870	€ 243	21.904	€ 4.810.985	€ 220
TOTAL	**34.404**	**€ 7.753.949**	**€ 225**	**27.467**	**€ 5.923.258**	**€ 216**	**34.370**	**€ 7.011.865**	**€ 204**
RESA GAZ	36.673	€ 1.863.136	€ 51	34.165	€ 1.595.947	€ 47	35.226	€ 1.737.879	€ 49
ORES GAZ	29.310	€ 1.759.861	€ 60	22.437	€ 1.287.461	€ 57	42.488	€ 2.212.114	€ 52

En 2019, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en augmentation de 2,57 Mio EUR au global.

Chez RESA, en gaz, la hausse des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2019 (+267 k€ ; +17%) s'explique notamment par la hausse des volumes vendus (+7,3%). **En électricité, les montants facturés sont en légère croissance (+81 k€ ; +3,6%) de même que les volumes vendus** (+11,9%).

Chez ORES, à l'inverse de l'évolution observée en 2017 et 2018, les volumes vendus ainsi que les montants facturés aux clients sous fournisseur X repartent fortement à la hausse **: en gaz, une augmentation de 31% des quantités vendues et de 37% des montants facturés (+472 k€) et en électricité, une augmentation de 36% des quantités vendues et de 47% des montants facturés (+1.750 k€).** Il apparaît toutefois que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X n'a que peu évolué.

ORES explique cette évolution, soit une augmentation des volumes vendus malgré un nombre de clients alimentés ne connaissant pas la même évolution, par le fait que les index sont majoritairement estimés puisque le GRD n'a pas eu accès au compteur ou le client n'a pas communiqué ses index.

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

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

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

Les montants renseignés ci-dessous correspondent aux créances introduites par les GRD auprès de la CREG relativement à la fourniture aux clients protégés durant l'année 2019 et comparativement aux années 2017 et 2018.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2019	2018	2017
AIEG	€ 0	€ 22.202	€ 22.202
AIESH	€ 53.577	€ 32.263	€ 39.832
RESA ELEC	€ 1.048.927	€ 861.527	€ 736.463
REW	€ 15.139	€ 14.493	€ 14.847
ORES ELEC	€ 2.325.775	€ 2.268.135	€ 2.179.771
TOTAL	**€ 3.443.418**	**€ 3.198.620**	**€ 2.993.114**
RESA GAZ	€ 1.589.192	€ 1.297.227	€ 1.311.666
ORES GAZ	€ 1.682.998	€ 1.684.923	€ 1.317.263
TOTAL	**€ 3.272.190**	**€ 2.982.150**	**€ 2.628.929**

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

En 2019, l'augmentation de la compensation pour application du tarif social tant en électricité qu'en gaz fait suite à la croissance du portefeuille de clients protégés fédéraux alimentés par les GRD.

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

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

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

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

Récapitulatif des coûts liés à la fourniture d'énergie par le GRD						
	Achat énergie	Distribution et transport	Achats CV	Total coûts 2019	Total coûts 2018	Total coûts 2017
AIEG	€ 88.032	€ 153.991	€ 16.956	€ 258.979	€ 229.619	€ 261.994
AIESH	€ 79.008	€ 159.590	€ 21.389	€ 259.987	€ 198.479	€ 195.763
RESA ELEC	€ 2.794.668	€ 5.857.957	€ 1.015.854	€ 9.668.479	€ 7.653.195	€ 8.286.376
REW	€ 38.353	€ 90.767	€ 8.579	€ 137.699	€ 111.456	€ 125.242
ORES ELEC	€ 4.441.759	€ 15.478.265	€ 1.901.507	€ 21.821.532	€ 18.176.513	€ 19.077.679
TOTAL ED	**€ 7.441.821**	**€ 21.740.571**	**€ 2.964.285**	**€ 32.146.677**	**€ 26.369.263**	**€ 27.947.055**
RESA GAZ	€ 3.038.614	€ 3.258.607	NA	€ 6.297.221	€ 6.524.239	€ 6.470.948
ORES GAZ	€ 4.096.202	€ 5.064.287	NA	€ 9.160.489	€ 9.216.824	€ 8.840.629
TOTAL GD	**€ 7.134.816**	**€ 8.322.894**	**NA**	**€ 15.457.710**	**€ 15.741.063**	**€ 15.311.577**
TOTAL ED + GD	**€ 14.576.637**	**€ 30.063.465**	**€ 2.964.285**	**€ 47.604.387**	**€ 42.110.326**	**€ 43.258.632**

La hausse globale de ces coûts de 5.494 k€ (+13,05%) s'explique principalement par des coûts de distribution (pour l'électricité et le gaz) et de transport (pour l'électricité) en sensible augmentation entre 2018 et 2019 (+ 4.461 k€), par des coûts d'achat d'électricité en hausse partiellement compensés par des coûts d'achat de gaz en diminution (+ 556 k€ au total) et enfin d'une hausse des coûts d'acquisition des certificats verts.

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

Récapitulatif des recettes liées à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Montants facturés	Compensation CREG	Total recettes 2019	Total recettes 2018	Total recettes 2017
AIEG	€ 185.833	€ 0	€ 185.833	€ 194.491	€ 202.681
AIESH	€ 168.653	€ 53.577	€ 222.230	€ 179.741	€ 184.596
RESA ELEC	€ 7.296.958	€ 1.048.927	€ 8.345.885	€ 7.618.672	€ 6.839.890
REW	€ 92.523	€ 15.139	€ 107.661	€ 111.382	€ 98.715
ORES ELEC	€ 18.307.572	€ 2.325.775	€ 20.633.348	€ 17.067.122	€ 18.697.025
TOTAL	**€ 26.051.539**	**€ 3.443.418**	**€ 29.494.957**	**€ 25.171.408**	**€ 26.022.906**
RESA GAZ	€ 4.883.928	€ 1.589.192	€ 6.473.120	€ 5.819.269	€ 5.548.184
ORES GAZ	€ 5.919.534	€ 1.682.998	€ 7.602.531	€ 6.849.837	€ 7.729.790
TOTAL	**€ 10.803.462**	**€ 3.272.190**	**€ 14.075.651**	**€ 12.669.106**	**€ 13.277.974**

La hausse globale de ces recettes est de 5.730 k€ (+15,1%) mais avec des différences entre l'électricité et le gaz, et également entre les GRD.

Cette évolution s'explique par :

- La croissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients protégés (+ 2,625 k€) suite à la hausse du nombre de clients protégés alimentés et des quantités facturées ;
- La croissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients sous fournisseur X (+ 2,570 k€) suite à la hausse des quantités et des montants facturés ;
- La légère hausse des compensations pour octroi du tarif social faisant suite à la croissance du portefeuille de clients protégés alimentés (+ 535 k€)

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 2019 et comparativement aux années 2017 et 2018, aux montants suivants :

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2019	Recettes 2019	Coûts nets 2019	Coûts nets 2018	Coûts nets 2017
AIEG	€ 258.979	€ 185.833	€ 73.146	€ 35.128	€ 59.314
AIESH	€ 259.987	€ 222.230	€ 37.757	€ 18.738	€ 11.168
RESA ELEC	€ 9.668.479	€ 8.345.885	€ 1.322.594	€ 34.523	€ 1.446.486
REW	€ 137.699	€ 107.661	€ 30.038	€ 74	€ 26.527
ORES ELEC	€ 21.821.532	€ 20.633.348	€ 1.188.184	€ 1.109.391	€ 380.654
TOTAL	**€ 32.146.677**	**€ 29.494.957**	**€ 2.651.719**	**€ 1.197.855**	**€ 1.924.149**
RESA GAZ	€ 6.297.221	€ 6.473.120	-€ 175.899	€ 704.970	€ 922.764
ORES GAZ	€ 9.160.489	€ 7.602.531	€ 1.557.958	€ 2.366.986	€ 1.110.838
TOTAL	**€ 15.457.710**	**€ 14.075.651**	**€ 1.382.059**	**€ 3.071.956**	**€ 2.033.603**

Une diminution de 236 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2019 par rapport en 2018 est dès lors constatée suite à la hausse sensible des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X en gaz et en électricité en 2019 chez ORES et RESA, ce malgré la nette croissance des coûts d'achat d'électricité chez les différents GRD à l'exception d'ORES. Toutefois des différences sensibles sont perceptibles entre l'électricité et le gaz.

En électricité, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie croissent d'un montant de 1.454 k€ (+ 121%) par rapport à 2018. Alors même que les coûts nets progressent chez l'ensemble des GRD, la hausse la plus importante est observée chez RESA (+ 1.288 k€ ou + 3.711 %). La forte hausse des coûts d'achat d'électricité (+ 1.340 k€) et dans une moindre mesure des coûts de distribution et de transport (+ 630 k€) n'est que partiellement compensée par la croissance des montants facturés à la clientèle protégée (+459 k€) et de la compensation CREG (+ 185 €). Les autres GRD (AIEG, AIESH et REW) sont également impactés par l'augmentation de leurs coûts d'achat d'électricité.

Pour ORES, il apparaît que la progression des coûts de distribution et de transport (+ 2.939 k€) et de l'achat de CV (+ 427 k€) est presque totalement compensée par la progression des montants facturés à la clientèle protégée et sous fournisseur X (+ 3.009 k€).

En gaz, la situation est différente puisque les coûts nets liés à la fourniture s'inscrivent en sensible baisse avec une diminution de 1.690 k€ (- 55 %). Cette évolution, comparable chez RESA et ORES, est le résultat de la diminution des coûts (la baisse des coûts d'achat faisant plus que compenser la hausse des coûts de distribution)

et de l'augmentation des recettes (hausse des montants facturés à la clientèle protégée et progression des montants de compensation CREG).

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

4.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie

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

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

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

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2019 (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 31/12/19 - clients protégés (HTVA)	créances au 31/12/19 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/19 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2019	**2018**	**2017**
AIEG	€ 3.430	€ 1.639	€ 5.069	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.423	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 3.305.752	€ 16.861.378	€ 20.167.130	€ 18.335.066	€ 16.959.728	€ 14.656.155
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 7.671.979	€ 20.673.787	€ 28.345.766	€ 15.177.892	€ 13.632.494	€ 11.815.655
TOTAL ED	**€ 10.981.160**	**€ 37.536.804**	**€ 48.517.964**	**€ 33.529.381**	**€ 30.592.222**	**€ 26.471.810**
RESA GAZ	€ 4.177.723	€ 21.160.170	€ 25.337.893	€ 23.427.944	€ 22.825.265	€ 17.192.252
ORES GAZ	€ 3.140.295	€ 12.029.325	€ 15.169.620	€ 9.712.624	€ 9.913.620	€ 9.371.714
TOTAL GD	**€ 7.318.018**	**€ 33.189.495**	**€ 40.507.513**	**€ 33.140.568**	**€ 32.738.885**	**€ 26.563.965**
TOTAL ED + GD	**€ 18.299.178**	**€ 70.726.299**	**€ 89.025.477**	**€ 66.669.949**	**€ 63.331.107**	**€ 53.035.775**

	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)**	
	2019	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2019**	**2018**
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 14.752	€ 7.351	**€ 14.752**	€ 7.351
AIESH	€ 7.083	€ 0	€ 0	€ 0	€ 549	**€ 7.083**	€ 549
RESA ELEC	€ 1.375.338	€ 677.265	€ 557.742	-€ 3.391	€ 17.025	**€ 1.371.947**	€ 694.290
REW	€ 0	€ 6.446	€ 0	€ 0	€ 705	**€ 0**	€ 7.151
ORES ELEC	€ 1.545.398	€ 1.729.535	€ 1.713.171	€ 1.991.866	€ 1.673.635	**€ 3.537.264**	€ 3.403.170
TOTAL ED	**€ 2.927.819**	**€ 2.413.245**	**€ 2.270.913**	**€ 2.003.227**	**€ 1.699.266**	**€ 4.931.046**	**€ 4.112.510**
RESA GAZ	€ 602.679	€ 5.633.013	-€ 75.047	-€ 1.356	€ 14.648	**€ 601.323**	€ 5.647.661
ORES GAZ	-€ 200.996	€ 541.907	€ 1.704.043	€ 1.413.918	€ 990.368	**€ 1.212.922**	€ 1.532.274
TOTAL GD	**€ 401.683**	**€ 6.174.920**	**€ 1.628.997**	**€ 1.412.562**	**€ 1.005.016**	**€ 1.814.245**	**€ 7.179.935**
TOTAL ED + GD	**€ 3.329.502**	**€ 8.588.164**	**€ 3.899.910**	**€ 3.415.789**	**€ 2.704.281**	**€ 6.745.291**	**€ 11.292.446**

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 48,5 mio € de **créances** au 31/12/2019, 33,5 mio € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 69%) tandis qu'en gaz, sur un total de 40,5 mio € de créances au 31/12/2019, 33,1 mio € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 82 %).

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

Les montants passés en irrécouvrables (moins-values sur réalisations de créances) en 2019 chez **ORES** sont globalement supérieurs à ceux comptabilisés en 2018 alors qu'en 2017 et 2018 ces montants avaient eu tendance à diminuer. L'augmentation de ces montants est de 318 k€ ou + 19 % en électricité et de 424 k€ ou + 43 % en gaz. Au niveau des créances sur la clientèle protégée, les moins-values sur réalisations de créances augmentent tant en électricité qu'en gaz. Par contre pour les créances relatives à la fourniture X, les moins-values sur réalisation de créances diminuent en électricité alors qu'elles progressent en gaz.

Concernant les dotations relatives à l'année 2019 chez **ORES**, celles-ci ont été enregistrées sur base des créances impayées à fin 2019, qui ont évolué entre 2018 et 2019 à la hausse en électricité mais qui sont restés stables en gaz. Au global la dotation annuelle s'inscrit en baisse de 927 k€ ou - 40%, la diminution étant surtout marquée sur le gaz tant pour la clientèle protégée que pour la clientèle fourniture X.

Chez **RESA**, les montants passés en irrécouvrables sont négatifs et correspondent à des annulations partielles de moins-values faisant suite à la réception d'un paiement ou à la rectification de factures. Par ailleurs en raison d'obligations administratives et dans l'attente des développements informatiques nécessaires y relatifs, l'enregistrement de moins-values a été suspendu.

Chez **RESA**, alors que le solde des créances échues au 31/12/2019 est supérieur tant en électricité qu'en gaz au montant des créances échues au 31/12/2018 (au global + 1.926 k€ ou + 4,42 %), la dotation annuelle réductions de valeur s'inscrit en hausse en électricité (+ 698 k€) mais en nette baisse en gaz (- 5.031 k€). Ceci fait suite à la réévaluation des pourcentages de dotations relatives aux créances douteuses en 2018 qui avait poussé la dotation annuelle à 5.633 k€.

Au global le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales diminue de 4.547 k€ en 2019 comparativement à l'année 2018, principalement en raison de l'évolution de ces postes de coût chez RESA gaz.

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

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

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

Ainsi, pour l'année 2019 et comparativement aux années 2017 et 20187, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante :

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre												
	Coûts du service clientèle			Coûts nets de fourniture			Dotation réductions de valeur et moins-values			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
AIEG	€ 87.735	€ 82.533	€ 83.779	€ 73.146	€ 35.128	€ 59.314	€ 14.752	€ 7.351	€ 0	€ 175.633	€ 125.013	€ 143.092
AIESH	€ 69.560	€ 78.335	€ 71.157	€ 37.757	€ 18.738	€ 11.168	€ 7.083	€ 549	€ 0	€ 114.400	€ 97.622	€ 82.325
RESA ELEC	€ 2.334.079	€ 2.725.278	€ 2.571.248	€ 1.322.594	€ 34.523	€ 1.446.486	€ 1.371.947	€ 694.290	€ 945.530	€ 5.028.620	€ 3.454.091	€ 4.963.264
REW	€ 153.719	€ 124.531	€ 161.246	€ 30.038	€ 74	€ 26.527	€ 0	€ 7.151	€ 661	€ 183.756	€ 131.756	€ 188.433
ORES ELEC	€ 3.611.570	€ 6.734.120	€ 7.441.518	€ 1.188.184	€ 1.109.391	€ 380.654	€ 3.537.264	€ 3.403.170	€ 3.749.413	€ 8.337.018	€ 11.246.682	€ 11.571.586
TOTAL	**€ 6.256.663**	**€ 9.744.797**	**€ 10.328.948**	**€ 2.651.719**	**€ 1.197.855**	**€ 1.924.149**	**€ 4.931.046**	**€ 4.112.510**	**€ 4.695.604**	**€ 13.839.428**	**€ 15.055.163**	**€ 16.948.701**
RESA GAZ	€ 1.894.012	€ 1.999.873	€ 2.222.782	-€ 175.899	€ 704.970	€ 922.764	€ 601.323	€ 5.647.661	€ 553.509	€ 2.319.436	€ 8.352.504	€ 3.699.055
ORES GAZ	€ 1.790.258	€ 3.496.225	€ 3.679.449	€ 1.557.958	€ 2.366.986	€ 1.110.838	€ 1.212.922	€ 1.532.274	€ 2.635.255	€ 4.561.138	€ 7.395.486	€ 7.425.542
TOTAL	**€ 3.684.270**	**€ 5.496.098**	**€ 5.902.230**	**€ 1.382.059**	**€ 3.071.956**	**€ 2.033.603**	**€ 1.814.245**	**€ 7.179.935**	**€ 3.188.764**	**€ 6.880.574**	**€ 15.747.990**	**€ 11.124.597**
TOTAL ED+GD	€ 9.940.933	€ 15.240.895	€ 16.776.302	€ 4.033.778	€ 4.269.812	€ 3.957.751	€ 6.745.291	€ 11.292.446	€ 7.884.368	€ 20.720.002	€ 30.803.153	€ 28.073.298

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 (-3.488 k€), une hausse des coûts nets de fourniture (+1.453 k€) ainsi

qu'une augmentation des dotations réductions de valeur et des moins-values (+818 k€), **ce qui entraîne au global une décroissance des coûts totaux de 8,1% (- 1.216 k€) en 2019** par rapport à 2018.

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 (-1.812 k€), une diminution importante des coûts nets de fourniture (-1.690 k€) et une chute des dotations réductions de valeur et des moins-values (-5.366 k€), **ce qui entraîne au global une baisse des coûts totaux de 56,3% (-8.867 k€) en 2019** par rapport à 2018.

Au global, la tendance observée dans l'évolution des coûts liés à la gestion de la clientèle propre, tant en électricité qu'en gaz, est liée d'une part au changement de système d'imputation chez **ORES** et d'autre part à l'évolution des coûts d'achat d'électricité et des dotations réductions de valeur gaz chez **RESA**.

Ces coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (en distinguant les coûts de la gestion de la clientèle propre des GRD, les coûts nets relatifs à la fourniture et les réductions de valeur et moins-values), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par client alimenté à fin 2019 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants :

	2019					2018	2017	2016
		Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	363	€ 242	€ 202	€ 41	€ 484	€ 343	€ 391	€ 363
AIESH	401	€ 173	€ 94	€ 18	€ 285	€ 335	€ 289	€ 181
RESA ELEC	14.653	€ 159	€ 90	€ 94	€ 343	€ 252	€ 408	€ 550
REW	213	€ 722	€ 141	€ 0	€ 863	€ 720	€ 1.122	€ 739
ORES ELEC	35.362	€ 102	€ 34	€ 100	€ 236	€ 366	€ 418	€ 370
TOTAL	**50.992**	**€ 123**	**€ 52**	**€ 97**	**€ 271**	**€ 333**	**€ 417**	**€ 414**
RESA GAZ	12.058	€ 157	-€ 15	€ 50	€ 192	€ 716	€ 338	€ 364
ORES GAZ	17.115	€ 105	€ 91	€ 71	€ 266	€ 504	€ 540	€ 498
TOTAL	**29.173**	**€ 126**	**€ 47**	**€ 62**	**€ 236**	**€ 598**	**€ 450**	**€ 438**

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 :

	2019					2018	2017	2016
		Coût moyen (€/MWh)				Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
	Nombre total de MWh	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	103.865	€ 0,84	€ 0,70	€ 0,14	€ 1,69	€ 1,18	€ 1,25	€ 1,21
AIESH	88.585	€ 0,79	€ 0,43	€ 0,08	€ 1,29	€ 1,11	€ 0,93	€ 0,77
RESA ELEC	1.763.143	€ 1,32	€ 0,75	€ 0,78	€ 2,85	€ 1,94	€ 2,68	€ 2,76
REW	79.399	€ 1,94	€ 0,38	€ 0,00	€ 2,31	€ 1,61	€ 2,27	€ 1,39
ORES ELEC	5.900.371	€ 0,61	€ 0,20	€ 0,60	€ 1,41	€ 1,89	€ 1,96	€ 1,75
TOTAL	**7.935.362**	**€ 0,79**	**€ 0,33**	**€ 0,62**	**€ 1,74**	**€ 1,88**	**€ 2,11**	**€ 1,96**
RESA GAZ	4.320.771	€ 0,44	-€ 0,04	€ 0,14	€ 0,54	€ 1,91	€ 0,82	€ 0,95
ORES GAZ	9.141.979	€ 0,20	€ 0,17	€ 0,13	€ 0,50	€ 0,81	€ 0,82	€ 0,80
TOTAL	**13.462.750**	**€ 0,27**	**€ 0,10**	**€ 0,13**	**€ 0,51**	**€ 1,16**	**€ 0,82**	**€ 0,85**

4.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social

Les deux premières sections du rapport ont abordé les obligations de service public à caractère social à charge des GRD, à savoir, l'activité compteurs à budget et l'activité de gestion de la clientèle propre.

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées aux GRD en 2019 et comparativement aux années 2017 et 2018 peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
AIEG	€ 168.838	€ 196.310	€ 190.450	€ 175.633	€ 125.013	€ 143.092	€ 344.471	€ 321.323	€ 333.542
AIESH	€ 433.923	€ 453.136	€ 424.771	€ 114.400	€ 97.622	€ 82.325	€ 548.323	€ 550.758	€ 507.096
RESA ELEC	€ 4.749.280	€ 4.611.657	€ 4.218.386	€ 5.028.620	€ 3.454.091	€ 4.963.264	€ 9.777.900	€ 8.065.747	€ 9.181.651
REW	€ 189.546	€ 176.991	€ 201.428	€ 183.756	€ 131.756	€ 188.433	€ 373.303	€ 308.746	€ 389.861
ORES ELEC	€ 11.203.419	€ 18.203.338	€ 17.575.391	€ 8.337.018	€ 11.246.682	€ 11.571.586	€ 19.540.437	€ 29.450.020	€ 29.146.978
TOTAL	**€ 16.745.006**	**€ 23.641.432**	**€ 22.610.426**	**€ 13.839.428**	**€ 15.055.163**	**€ 16.948.701**	**€ 30.584.434**	**€ 38.696.594**	**€ 39.559.127**
RESA GAZ	€ 2.545.717	€ 2.289.256	€ 2.265.430	€ 2.319.436	€ 8.352.504	€ 3.699.055	€ 4.865.153	€ 10.641.760	€ 5.964.485
ORES GAZ	€ 7.018.305	€ 11.581.627	€ 11.822.552	€ 4.561.138	€ 7.395.486	€ 7.425.542	€ 11.579.443	€ 18.977.112	€ 19.248.094
TOTAL	**€ 9.564.022**	**€ 13.870.883**	**€ 14.087.982**	**€ 6.880.574**	**€ 15.747.990**	**€ 11.124.597**	**€ 16.444.596**	**€ 29.618.873**	**€ 25.212.579**
TOTAL ED + GD	**€ 26.309.028**	**€ 37.512.315**	**€ 36.698.408**	**€ 20.720.002**	**€ 30.803.153**	**€ 28.073.298**	**€ 47.029.030**	**€ 68.315.467**	**€ 64.771.706**

Au total, **en électricité**, **le coût des OSP à caractère social diminue en 2019 de 8.112 k€, soit de 21%** par l'effet de la baisse des coûts de l'OSP « compteur à budget (- 6.896 k€ soit -29,2%) et des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (- 1.216 k€ soit -8,1%).

En gaz, **la baisse du coût des OSP à caractère social est de 13.174 k€, soit de 44,5% s'explique tant par la diminution** des coûts de l'OSP « compteur à budget » (-4.307 k€ soit -31,1%) que par la baisse des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (- 8.867 k€ soit -56,3%).

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 2019	Total 2018	% variation 2019/2018	Total 2017
AIEG	103.865	€ 1,63	€ 1,69	€ 3,32	€ 3,04	9%	€ 2,91
AIESH	88.585	€ 4,90	€ 1,29	€ 6,19	€ 6,27	-1%	€ 5,71
RESA ELEC	1.763.143	€ 2,69	€ 2,85	€ 5,55	€ 4,52	23%	€ 4,97
REW	79.399	€ 2,39	€ 2,31	€ 4,70	€ 3,78	25%	€ 4,70
ORES ELEC	5.900.371	€ 1,90	€ 1,41	€ 3,31	€ 4,94	-33%	€ 4,93
TOTAL	**7.935.362**	**€ 2,11**	**€ 1,74**	**€ 3,85**	**€ 4,82**	**-20%**	**€ 4,91**
RESA GAZ	4.320.771	€ 0,59	€ 0,54	€ 1,13	€ 2,43	-54%	€ 1,32
ORES GAZ	9.141.979	€ 0,77	€ 0,50	€ 1,27	€ 2,07	-39%	€ 2,12
TOTAL	**13.462.750**	**€ 0,71**	**€ 0,51**	**€ 1,22**	**€ 2,19**	**-44%**	**€ 1,86**

5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHE » A CHARGE DES GRD

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (MOZA)[7] ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)[8].

5.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques

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

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

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

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

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

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

Suite au traitement des nombreux déménagements problématiques, les GRD procèdent à la coupure de l'alimentation dans un certain nombre de cas. Toutefois, à défaut de base légale permettant aux GRD de facturer des frais de coupure suite à l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.[9]

---

[7] Move out zonder afspraak

[8] End of contract

[9] 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 2019 et comparativement à l'année 2018, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2019 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2019	Total 2018
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 43.332	€ 0	€ 43.332	€ 0	€ 0	€ 4.668	€ 0	€ 48.000	€ 4.549
AIESH	0,00	€ 53.706	€ 7.681	€ 61.387	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 61.387	€ 59.117
RESA ELEC	0,00	€ 859.935	€ 0	€ 859.935	€ 111.699	€ 0	€ 52.528	-€ 280.574	€ 743.588	€ 603.672
REW	0,30	€ 22.849	€ 6.632	€ 29.481	€ 0	€ 23.046	€ 0	€ 0	€ 52.527	€ 44.745
ORES ELEC	12,90	€ 837.861	€ 31.508	€ 869.370	€ 49.398	€ 0	€ 264.328	€ 0	€ 1.183.096	€ 1.199.044
TOTAL	**13,20**	**€ 1.817.684**	**€ 45.821**	**€ 1.863.505**	**€ 161.097**	**€ 23.046**	**€ 321.525**	**-€ 280.574**	**€ 2.088.599**	**€ 1.911.126**
RESA GAZ	0,00	€ 56.102	€ 0	€ 56.102	€ 20.892	€ 0	€ 22.793	-€ 81.291	€ 18.496	€ 34.157
ORES GAZ	4,60	€ 289.471	€ 14.618	€ 304.090	€ 26.989	€ 0	€ 78.871	€ 0	€ 409.949	€ 425.038
TOTAL	**4,60**	**€ 345.573**	**€ 14.618**	**€ 360.192**	**€ 47.881**	**€ 0**	**€ 101.664**	**-€ 81.291**	**€ 428.445**	**€ 459.195**

En 2019, le coût lié à la gestion des MOZA est en hausse en électricité (+9,3%) mais diminue en gaz (-6,7%).

Chez ORES, l'impact à la baisse du changement de système d'imputation des coûts est partiellement compensé par la prise en compte de coûts relatifs à la gestion des process et des systèmes pour le fonctionnement de la Clearing House.

Chez RESA également, les coûts liés au MOZA sont en augmentation en électricité en raison de la croissance des coûts de main-d'œuvre et de sous-traitance.

Le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2019 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2018	Coût moyen 2019 par MOZA	Coût moyen 2018 par MOZA	Coût moyen 2017 par MOZA
AIEG	587	€ 48.000	€ 81,8	€ 8,0	€ 8,0
AIESH	353	€ 61.387	€ 173,9	€ 137,8	€ 91,7
RESA ELEC	14.467	€ 743.588	€ 51,4	€ 42,8	€ 44,3
REW	483	€ 52.527	€ 108,8	€ 92,6	€ 80,0
ORES ELEC	28.135	€ 1.183.096	€ 42,1	€ 49,5	€ 47,7
TOTAL	**44.025**	**€ 2.088.599**	**€ 47,4**	**€ 48,0**	**€ 47,0**
RESA GAZ	9.728	€ 18.496	€ 1,9	€ 3,6	€ 6,1
ORES GAZ	12.207	€ 409.949	€ 33,6	€ 42,8	€ 50,7
TOTAL	**21.935**	**€ 428.445**	**€ 19,5**	**€ 23,7**	**€ 29,6**

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

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

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

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

- Au niveau d'Access & Transit, gestion de l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (soit annulation de la demande de fin de contrat, soit changement de fournisseur après fin de contrat, soit encore transfert vers fournisseur X), envoi de deux courriers à l'URD, vérification régulière de l'absence de switch annulant le scénario ;
- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs) : réception et traitement des demandes de fin de contrat, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation éventuels;
- Au niveau des agents techniques : visites sur place en vue de couper l'alimentation;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X : gestion de la coupure en fin de procédure et de la facturation des consommations sous fournisseur X.

Pour l'année 2019, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants :

Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat											
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2019 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2019	Total 2018	Total 2017
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 148	€ 0	€ 148	€ 0	€ 0	€ 16	€ 0	€ 164	€ 32	€ 128
AIESH	0,00	€ 16.315	€ 4.839	€ 21.154	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 21.154	€ 16.652	€ 24.755
RESA ELEC	0,00	€ 43.273	€ 0	€ 43.273	€ 5.621	€ 0	€ 2.644	-€ 14.119	€ 37.419	€ 32.779	€ 38.438
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1,80	€ 120.985	€ 4.423	€ 125.408	€ 3.777	€ 0	€ 10.160	€ 0	€ 139.344	€ 205.553	€ 220.275
TOTAL	**1,80**	**€ 180.721**	**€ 9.262**	**€ 189.983**	**€ 9.398**	**€ 0**	**€ 12.820**	**-€ 14.119**	**€ 198.082**	**€ 255.016**	**€ 283.595**
RESA GAZ	0,00	€ 1.776	€ 0	€ 1.776	€ 661	€ 0	€ 722	-€ 2.574	€ 585	€ 1.334	€ 2.804
ORES GAZ	0,50	€ 33.089	€ 1.498	€ 34.587	€ 0	€ 0	€ 3.177	€ 0	€ 37.764	€ 59.712	€ 61.206
TOTAL	**0,50**	**€ 34.865**	**€ 1.498**	**€ 36.363**	**€ 661**	**€ 0**	**€ 3.899**	**-€ 2.574**	**€ 38.349**	**€ 61.046**	**€ 64.010**

L'évolution des coûts est fortement liée à l'impact du changement de système d'imputation chez ORES.

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

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2019 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2019	Coût moyen 2019 par EOC	Coût moyen 2018 par EOC	Coût moyen 2017 par EOC
AIEG	0	€ 164	NA	NA	NA
AIESH	20	€ 21.154	€ 1.058	€ 476	€ 176
RESA ELEC	728	€ 37.419	€ 51	€ 43	€ 44
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1.028	€ 139.344	€ 136	€ 202	NA
TOTAL	**1.776**	**€ 198.082**	€ 112	**€ 140**	**NA**
RESA GAZ	308	€ 585	€ 2	€ 4	€ 6
ORES GAZ	425	€ 37.764	€ 89	€ 133	NA
TOTAL	**733**	**€ 38.349**	€ 52	**€ 74**	**NA**

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

5.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »

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

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP "fonctionnement de marché"					
	MOZA	EOC	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 48.000	€ 164	€ 48.165	€ 4.581	€ 3.982
AIESH	€ 61.387	€ 21.154	€ 82.542	€ 75.769	€ 65.749
RESA ELEC	€ 743.588	€ 37.419	€ 781.007	€ 636.451	€ 665.594
REW	€ 52.527	€ 0	€ 52.527	€ 44.745	€ 43.062
ORES ELEC	€ 1.183.096	€ 139.344	€ 1.322.441	€ 1.401.597	€ 1.485.547
TOTAL	**€ 2.088.599**	**€ 198.082**	**€ 2.286.681**	**€ 2.163.143**	**€ 2.263.933**
RESA GAZ	€ 18.496	€ 585	€ 19.081	€ 35.491	€ 62.715
ORES GAZ	€ 409.949	€ 37.764	€ 447.713	€ 484.750	€ 615.819
TOTAL	**€ 428.445**	**€ 38.349**	**€ 466.794**	**€ 520.241**	**€ 678.534**
TOTAL ED + GD	**€ 2.517.044**	**€ 236.430**	**€ 2.753.475**	**€ 2.683.384**	**€ 2.942.468**

Les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » **augmentent en 2019 de 2,6% par rapport à l'année 2018**, essentiellement en raison de la diminution des coûts chez ORES suite au changement de système d'imputation des coûts.

6. 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 de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers Qualiwatt.

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

Il s'agit des coûts liés à l'impression et à la diffusion de triptyques ou de tout document déterminé par le Ministre en charge de l'énergie, conformément aux dispositions reprises dans les AGW OSP électricité et gaz.

En 2019, ORES n'a imputé aucun coût dans cette rubrique, les coûts afférents à l'impression des documents (comme ceux relatifs aux clients protégés régionaux en électricité ou au secours hivernal en gaz) étant repris dans les coûts du « printshop » du service clientèle. Les autres GRD n'ont pas non plus imputé de coûts dans cette rubrique.

6.2. Les coûts relatifs au guichet unique

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

Par conséquent, la CWaPE, en collaboration avec les GRD, a mis en place à partir d'octobre 2010 un « guichet unique » chargé de:

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

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relève davantage du traitement des demandes de raccordement (accord de mise en service) que de l'obligation de service public relative au « guichet unique ». L'activité « guichet unique » consiste essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE, notamment en vue de l'octroi des certificats verts.

En pratique, les deux activités sont tellement imbriquées qu'il est difficile pour les GRD d'identifier le seul coût imputable à l'activité « guichet unique » d'autant plus qu'au sein des GRD que sont l'AIEG, l'AIESH et le Réseau d'Energies de Wavre, c'est la même personne qui se charge du traitement du dossier dans sa totalité.

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

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

[10] A noter qu'à partir du 1er mai 2019, cette compétence a été transférée au SPW Energie

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

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

Coûts relatifs au guichet unique (hors primes)						
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 85.619	€ 0	€ 0	€ 85.619	€ 64.800	€ 52.068
AIESH	€ 44.533	€ 0	€ 0	€ 44.533	€ 39.050	€ 27.926
RESA ELEC	€ 167.774	€ 0	€ 0	€ 167.774	€ 154.361	€ 148.914
REW	€ 6.891	€ 0	€ 1.420	€ 8.311	€ 18.541	€ 19.436
ORES ELEC	€ 380.517	€ 0	€ 0	€ 380.517	€ 503.928	€ 432.643
TOTAL	**€ 685.335**	**€ 0**	**€ 1.420**	**€ 686.755**	**€ 780.679**	**€ 680.987**

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2019, le nombre de dossiers Solwatt et Qualiwatt traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2019					2018				
	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	325	66	391	€ 85.619	€ 219	431	66	497	€ 64.800	€ 130
AIESH	282	-	282	€ 44.533	€ 158	306	-	306	€ 39.050	€ 128
RESA ELEC	83	817	900	€ 167.774	€ 186	5.622	819	6.441	€ 154.361	€ 24
REW	NC	NC	NC	€ 8.311		NC	NC	NC	€ 18.541	
ORES ELEC	96	2.508	2.604	€ 380.517	€ 146	20.672	2.748	23.420	€ 503.928	€ 22
TOTAL	**786**	**3.391**	**4.177**	**€ 686.755**	**€ 164**	**27.031**	**3.633**	**30.664**	**€ 780.679**	**€ 25**

Il est constaté que le nombre de dossiers Qualiwatt traités a très fortement diminué (-97 %) en 2019 et que le nombre de dossiers Solwatt traités en 2019 diminue de 7% par rapport à 2018. 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						
	2019			2018		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 85.619	0,00	#DIV/0!	€ 64.800	0,88	565
AIESH	€ 44.533	0,25	1.128	€ 39.050	0,25	1.224
RESA ELEC	€ 167.774	2,00	450	€ 154.361	2,00	3.221
REW	€ 6.891	0,07	NC	€ 18.541	0,19	NC
ORES ELEC	€ 380.517	5,50	473	€ 503.928	5,40	4.337
TOTAL	**€ 685.335**	**7,82**	**534**	**€ 780.679**	**€ 9**	**3.516**

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent globalement en baisse en 2019 auprès de l'ensemble des GRD, en raison de la forte décroissance du nombre de dossiers Qualiwatt traités.

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 - 2019				Montant des primes Qualiwatt - 2018		
	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt	Montant primes Qualiwatt (EUR/prime)	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt	Montant primes Qualiwatt (EUR/prime)
AIEG	466	€ 252.559	€ 542	431	€ 232.536	€ 540
AIESH	282	€ 127.496	€ 452	306	€ 136.770	€ 447
RESA ELEC	5.341	€ 2.681.520	€ 502	5.622	€ 3.394.695	€ 604
REW	NC	€ 105.664		NC	€ 123.290	
ORES ELEC	24.497	€ 8.965.936	€ 366	20.672	€ 9.819.965	€ 475
TOTAL	**30.586**	**€ 12.133.174**	**€ 397**	**27.031**	**€ 13.707.256**	**€ 507**

Entre 2018 et 2019, le nombre de primes octroyées est en augmentation de 13% mais les montants octroyés diminuent de 11 %. Les montants octroyés en 2019 concernent quelques nouvelles primes octroyées en 2019 mais surtout les montants des « primes anniversaires » relatives aux années 2014 à 2018.

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

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, se limitant dorénavant à la gestion du guichet unique (en ce compris le traitement des primes Qualiwatt depuis le 1er mars 2014), peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts imputés à la sensibilisation à l'URE, au recours aux énergies renouvelables ainsi qu'à la mise en place du guichet unique						
	Impression de documents	Guichet unique	Octroi de primes Qualiwatt	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 0	€ 85.619	€ 252.559	€ 338.178	€ 297.336	€ 251.490
AIESH	€ 0	€ 44.533	€ 127.496	€ 172.029	€ 175.820	€ 117.245
RESA ELEC	€ 0	€ 167.774	€ 2.681.520	€ 2.849.294	€ 3.549.056	€ 2.474.830
REW	€ 0	€ 8.311	€ 105.664	€ 113.975	€ 141.831	€ 127.250
ORES ELEC	€ 0	€ 380.517	€ 8.965.936	€ 9.346.453	€ 10.323.892	€ 7.968.455
TOTAL	**€ 0**	**€ 686.755**	**€ 12.133.174**	**€ 12.819.929**	**€ 14.487.935**	**€ 10.939.270**
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	**€ 0**			**€ 0**	**€ 0**	**€ 0**
TOTAL ED + GD	**€ 0**	**€ 686.755**	**€ 12.133.174**	**€ 12.819.929**	**€ 14.487.935**	**€ 10.939.270**

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 2019, des coûts de l'ordre de **12,8 Millions EUR** dont 12,1 Millions EUR relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 11,5%** (-1,7 Millions EUR) par rapport à l'année 2018.

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

7.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit

Le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz dispose en son article 32 §1er 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 «r accordement standard gratuit » telle que reprise à l'article 32 §1er 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. Pour RESA, les coûts investis correspondent aux raccordements placés sur le réseau.

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

A défaut, les **coûts relatifs au « raccordement standard gratuit »** ont été approchés en appliquant **un pourcentage (soit la part des raccordements standards gratuits dans le total des raccordements basse pression) au total des montants investis dans le cadre des raccordements basse pression 2019**. En 2019, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 96 % 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 2019 aux montants suivants :

Coûts 2019 relatifs au raccordement standard gratuit							
	Investissements RSG -2019	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2019 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2019-RSG	Coût annuel OSP 2018-RSG
RESA GAZ	€ 6.476.899	1.320	€ 4.906	€ 3.246.726	€ 5.195.934	€ 8.442.660	€ 8.544.792
ORES GAZ	€ 28.450.727	9.319	€ 3.053	€ 6.851.030	€ 6.478.348	€ 13.329.379	€ 13.505.517
TOTAL	**€ 34.927.626**	**10.639**	**€ 3.283**	**€ 10.097.756**	**€ 11.674.283**	**€ 21.772.039**	**€ 22.050.309**

Par ailleurs, ces coûts relatifs aux raccordements standards gratuits devraient à l'avenir augmenter en raison de l'accroissement des charges d'amortissement mais également suite aux campagnes de promotion du raccordement au réseau de gaz naturel (Promogaz) menées par ORES et RESA.

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

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012 et du 14 septembre 2017, précise en son article 4 §1er les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD :

- Le coût des activités d'entretien de l'éclairage public pour autant que ces activités relèvent de l'entretien préventif ou curatif normal de cet éclairage public ;
- Le coût des accessoires tels que les lampes, ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles liés à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public ;
- L'annuité de financement du remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure basse pression » (TL) par des armatures permettant de réaliser des économies d'énergie et de réduire les frais d'entretien;
- La charge d'amortissement et de financement des investissements, notamment les équipements liés à la gestion du flux lumineux, réalisés par les GRD sur les réseaux d'éclairage public, pour autant que la charge précitée soit couverte par une réduction au moins égale des coûts tant en matière d'entretiens qu'en matière de consommations ;
- L'annuité de financement de la partie du coût de remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure haute pression » (HgHp) par des armatures permettant de réaliser des économies sur la consommation en énergie et sur les frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement précitée soit couverte par une réduction au moins égale des frais d'entretien.
- La charge d'amortissement et de financement du coût des investissements dans des armatures et accessoires permettant le placement des LED ou toute autre technologie équivalente ou plus performante, liés à l'entretien préventif ou curatif de l'éclairage public et engendrant des économies d'énergie et de frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement soit couverte par une réduction au moins égale des frais de consommation d'énergie et d'entretien. A volume de consommation électrique constant au niveau du réseau de distribution concerné, les tarifs d'utilisation du réseau liés à l'obligation de service public relative à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public ne peuvent être majorés par l'intégration de cette charge.

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

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

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

Il ressort que les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **12,5 Millions EUR pour l'année 2019**, comparativement à **14,1 Millions EUR l'année 2018**.

	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)	Plan décennal (3.6	Total 2019
GRD	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)							
AIEG	€ 44.202	€ 48.231	€ 0	€ 2.232	€ 4.080	€ 0	€ 45.903	€ 0	€ 0	€ 144.648
AIESH	€ 167.088	€ 85.430	€ 0	€ 15.279	€ 0	€ 0	€ 5.630	€ 0	€ 0	€ 273.427
ORES NAMUR	€ 737.728	€ 382.734	€ 162.895	€ 29.152	€ 0	€ 1.248	€ 142.028	€ 38	€ 0	€ 1.455.823
ORES HAINAUT	€ 1.149.068	€ 336.833	€ 372.203	€ 87.704	€ 0	€ 527.515	€ 994.358	€ 14.862	€ 3.458	€ 3.486.001
ORES EST	€ 185.357	€ 16.208	€ 34.275	€ 15.248	€ 0	€ 14.174	€ 35.119	€ 354	€ 0	€ 300.736
ORES Luxembourg	€ 522.762	€ 153.068	€ 113.195	€ 46.358	€ 0	€ 21.515	€ 73.889	€ 9.143	€ 3.100	€ 943.030
ORES VERVIERS	€ 361.737	€ 107.979	€ 50.435	€ 15.557	€ 0	€ 1.765	€ 2.968	€ 4.472	€ 0	€ 544.913
ORES BW	€ 705.143	€ 298.661	€ 128.381	€ 22.146	€ 0	€ 295.069	€ 198.171	€ 16.106	€ 0	€ 1.663.677
ORES MOUSCRON	€ 151.995	€ 99.432	€ 23.605	€ 94.364	€ 0	€ 7.630	€ 55.666	€ 0	€ 0	€ 432.692
RESA	€ 1.188.480	€ 609.476	€ 31.024	€ 294.841	€ 0	€ 183.444	€ 30.449	€ 39.133	€ 646.051	€ 3.022.897
REW	€ 85.432	€ 25.730	€ 0	€ 57.070	€ 0	€ 0	€ 111.140	€ 0	€ 0	€ 279.372
Total	€ 5.298.992	€ 2.163.781	€ 916.013	€ 679.950	€ 4.080	€ 1.052.362	€ 1.695.320	€ 84.109	€ 652.609	€ 12.547.216

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 2019** présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via le lien http://cwape.be/publications/document/3240 (document publié le 10/07/2020).

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **diminué de plus de 11 % en 2019 par rapport à l'année 2018** essentiellement en raison de la décroissance des coûts d'entretien et des coûts imputés à la préparation des travaux dans le cadre de la modernisation du parc d'éclairage public communal.

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

9.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2019, et comparativement aux années 2018 et 2017, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à:

Récapitulatif des coûts des OSP 2019 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	€ 344 471	€ 48 165	€ 338 178		€ 144 648	€ 875 462	€ 834.278	€ 787.219
AIESH	€ 548 323	€ 82 542	€ 172 029		€ 273 427	€ 1 076 322	€ 1.045.370	€ 904.904
RESA ELEC	€ 9 777 900	€ 781 007	€ 2 849 294		€ 3 022 897	€ 16 431 098	€ 15.497.621	€ 15.336.813
REW	€ 373 303	€ 52 527	€ 113 975		€ 279 372	€ 819 177	€ 706.174	€ 869.335
ORES ELEC	€ 19 540 437	€ 1 322 441	€ 9 346 453		€ 8 826 872	€ 39 036 202	€ 51.367.632	€ 45.873.134
TOTAL	**€ 30 584 434**	**€ 2 286 681**	**€ 12 819 929**		**€ 12 547 216**	**€ 58 238 260**	**€ 69.451.076**	**€ 63.771.404**
RESA GAZ	€ 4 865 153	€ 19 081	€ 0	€ 8 442 660		€ 13 326 895	€ 19 222 043	€ 13 972 977
ORES GAZ	€ 11 579 443	€ 447 713	€ 0	€ 13 329 379		€ 25 356 535	€ 32 967 380	€ 32 541 165
TOTAL	**€ 16 444 596**	**€ 466 794**	**€ 0**	**€ 21 772 039**		**€ 38 683 429**	**€ 52 189 423**	**€ 46 514 142**
TOTAL ED + GD	**€ 47 029 030**	**€ 2 753 475**	**€ 12 819 929**	**€ 21 772 039**	**€ 12 547 216**	**€ 96 921 689**	**€ 121 640 499**	**€ 110 285 546**

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2019 avec les coûts de l'année 2018 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2018	€ 38.696.594	€ 2.163.143	€ 14.487.935		€ 14.103.403	€ 69.451.076
2019	€ 30.584.434	€ 2.286.681	€ 12.819.929		€ 12.547.216	€ 58.238.260
Variation	**-€ 8.112.161**	**€ 123.538**	**-€ 1.668.006**		**-€ 1.556.187**	**-€ 11.212.816**

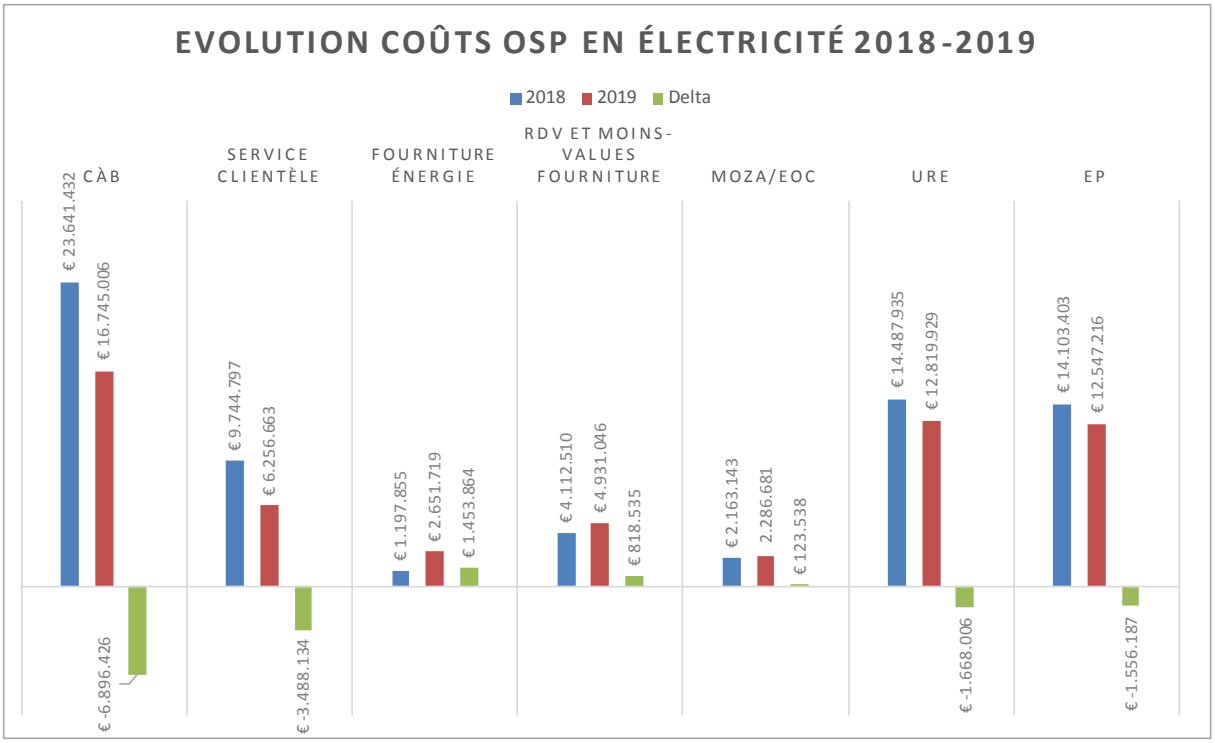
Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2018	€ 29.618.873	€ 520.241	€ 0	€ 22.050.309		€ 52.189.423
2019	€ 16.444.596	€ 466.794	€ 0	€ 21.772.039		€ 38.683.429
Variation	**-€ 13.174.277**	**-€ 53.447**	**€ 0**	**-€ 278.270**		**-€ 13.505.994**

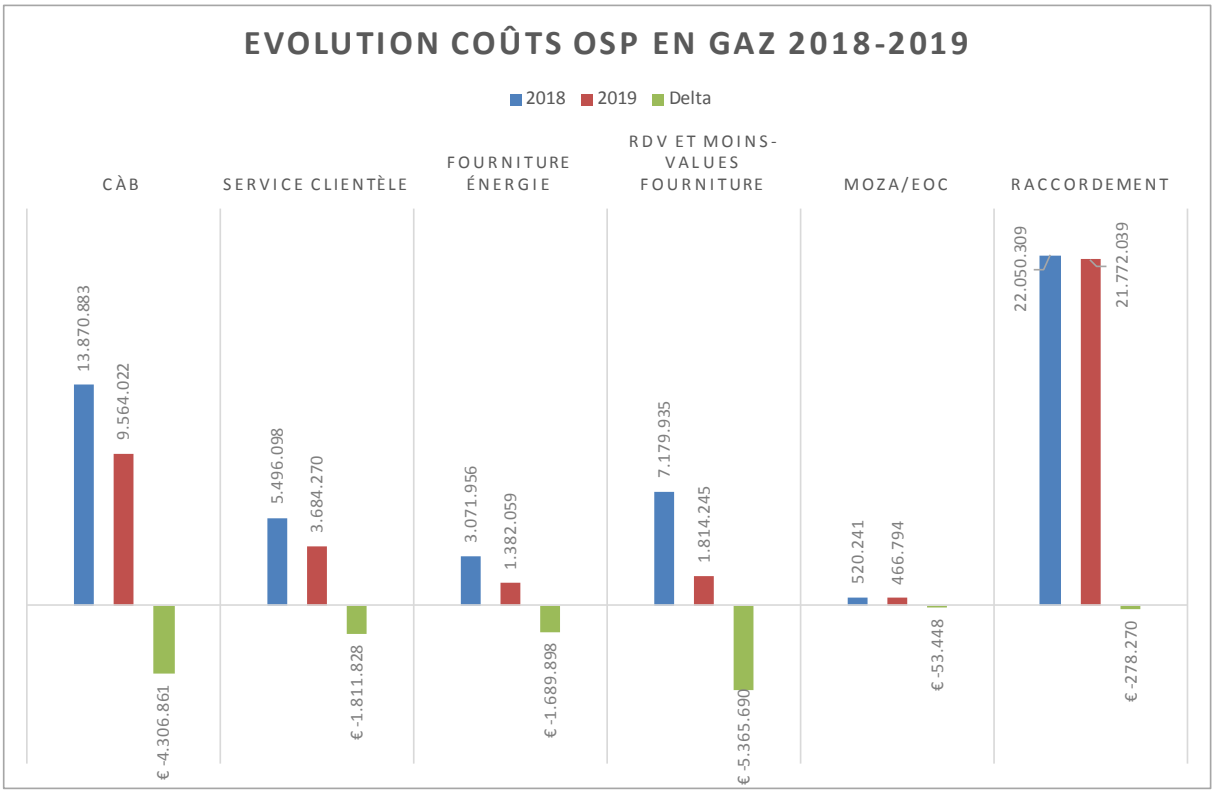
Comme il ressort des tableaux précédents, **en électricité, les coûts totaux des OSP diminuent en 2019 de plus de 11,2 Millions EUR** et **baissent également en gaz de plus de 13,5 Millions EUR**. Pour l'électricité, l'origine de la baisse est à trouver dans la diminution du coût des OSP à caractère social de plus de 8,1 Mios EUR ainsi que dans la diminution du coût des primes Qualiwatt de plus de 1,6 Mios EUR, et également dans la baisse des coûts liés à l'entretien de l'éclairage public communal. Pour le gaz, c'est principalement la nette diminution du coût des OSP à caractère social, tant l'OSP « compteur à budget » que l'OSP « gestion de la clientèle propre », qui explique l'évolution des coûts.

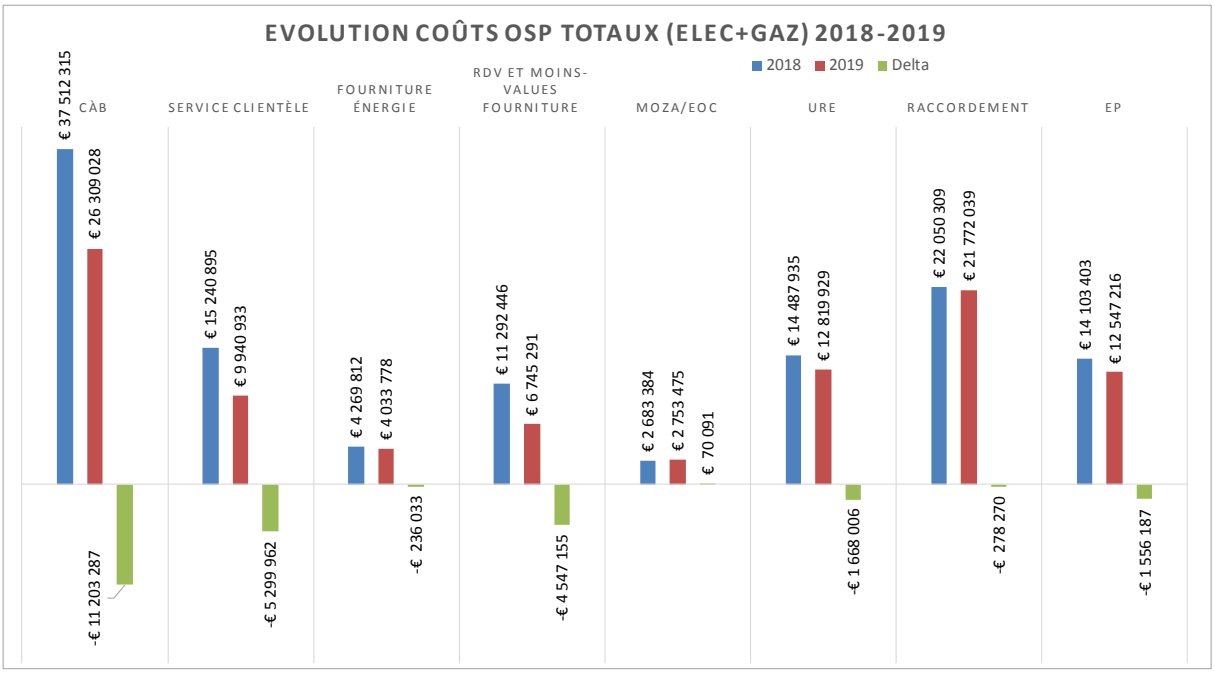
Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants :

Récapitulatif des coûts des OSP 2019 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 2019	Total 2018	Total 2017
AIEG	103.865	€ 3,32	€ 0,46	€ 3,26		€ 1,39	€ 8,43	€ 7,89	€ 6,86
AIESH	88.585	€ 6,19	€ 0,93	€ 1,94		€ 3,09	€ 12,15	€ 11,90	€ 10,18
RESA ELEC	1.763.143	€ 5,55	€ 0,44	€ 1,62		€ 1,71	€ 9,32	€ 8,68	€ 8,30
REW	79.399	€ 4,70	€ 0,66	€ 1,44		€ 3,52	€ 10,32	€ 8,63	€ 10,48
ORES ELEC	5.900.371	€ 3,31	€ 0,22	€ 1,58		€ 1,50	€ 6,62	€ 8,62	€ 7,75
TOTAL	**7.935.362**	**€ 3,85**	**€ 0,29**	**€ 1,62**		**€ 1,58**	**€ 7,34**	**€ 8,66**	**€ 7,92**
RESA GAZ	4.320.771	€ 1,13	€ 0,00	€ 0,00	€ 1,95		€ 3,08	€ 4,39	€ 3,10
ORES GAZ	9.141.979	€ 1,27	€ 0,05	€ 0,00	€ 1,46		€ 2,77	€ 3,60	€ 3,59
TOTAL	**13.462.750**	**€ 1,22**	**€ 0,03**	**€ 0,00**	**€ 1,62**		**€ 2,87**	**€ 3,86**	**€ 3,42**

9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2018 et 2019




EVOLUTION COÛTS OSP EN GAZ 2018-2019
2018
2019
Delta
CÀB
SERVICE CLIENTÈLE
FOURNITURE ÉNERGIE
RDV ET MOINS-VALUES FOURNITURE
MOZA/EOC
RACCORDEMENT
13.870.883
9.564.022
€ -4.306.861
5.496.098
3.684.270
€ -1.811.828
3.071.956
1.382.059
€ -1.689.898
7.179.935
1.814.245
€ -5.365.690
520.241
466.794
€ -53.448
22.050.309
21.772.039
€ -278.270


EVOLUTION COÛTS OSP TOTAUX (ELEC+GAZ) 2018-2019
2018
2019
Delta
CÀB
SERVICE CLIENTÈLE
FOURNITURE ÉNERGIE
RDV ET MOINS-VALUES FOURNITURE
MOZA/EOC
URE
RACCORDEMENT
EP
€ 37 512 315
€ 26 309 028
-€ 11 203 287
€ 15 240 895
€ 9 940 933
-€ 5 299 962
€ 4 269 812
€ 4 033 778
-€ 236 033
€ 11 292 446
€ 6 745 291
-€ 4 547 155
€ 2 683 384
€ 2 753 475
€ 70 091
€ 14 487 935
€ 12 819 929
-€ 1 668 006
€ 22 050 309
€ 21 772 039
-€ 278 270
€ 14 103 403
€ 12 547 216
-€ 1 556 187

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

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2019 à **31 €** soit 3,2% de sa facture annuelle (TVA 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **81 €** soit 5,6% de sa facture annuelle.

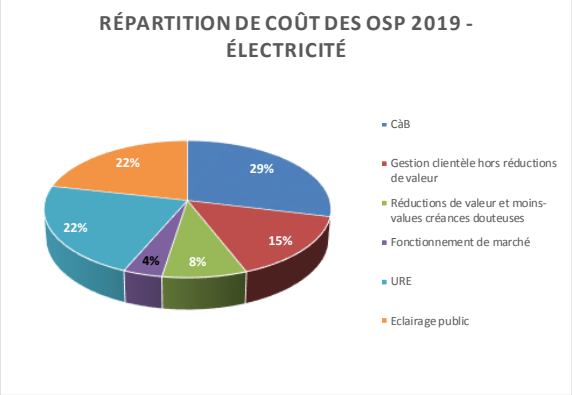
2019		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2019 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2019	% facture annuelle 2019
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,34	€ 31,08	€ 978,82	**3,2%**
	Gaz	D3	23,26	€ 2,87	€ 80,87	€ 1.445,67	**5,6%**

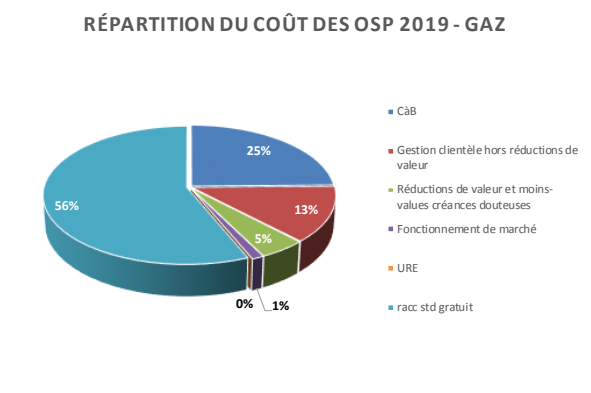
2018		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2018 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2018	% facture annuelle 2018
	Electricité	Dc	3,5	€ 8,66	€ 36,67	€ 926,48	**4,0%**
	Gaz	D3	23,26	€ 3,86	€ 108,56	€ 1 536,40	**7,1%**

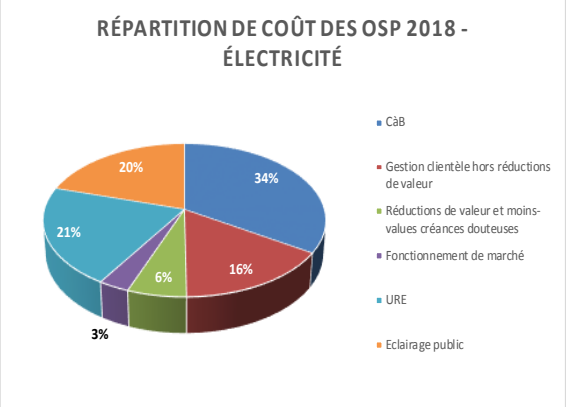
2017		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2017 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2017	% facture annuelle 2017
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,92	€ 33,55	€ 865,00	**3,9%**
	Gaz	D3	23,26	€ 3,42	€ 96,35	€ 1 442,00	**6,7%**

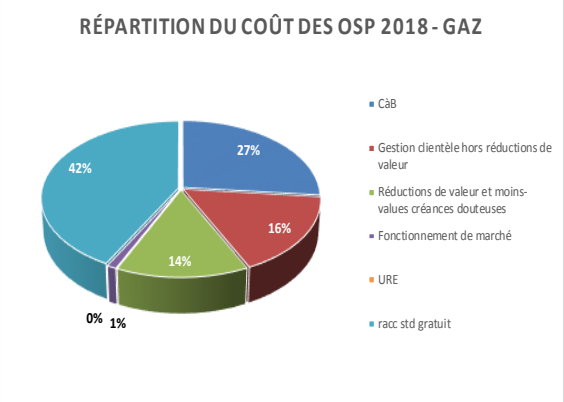
9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2019 et 2018 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT) :



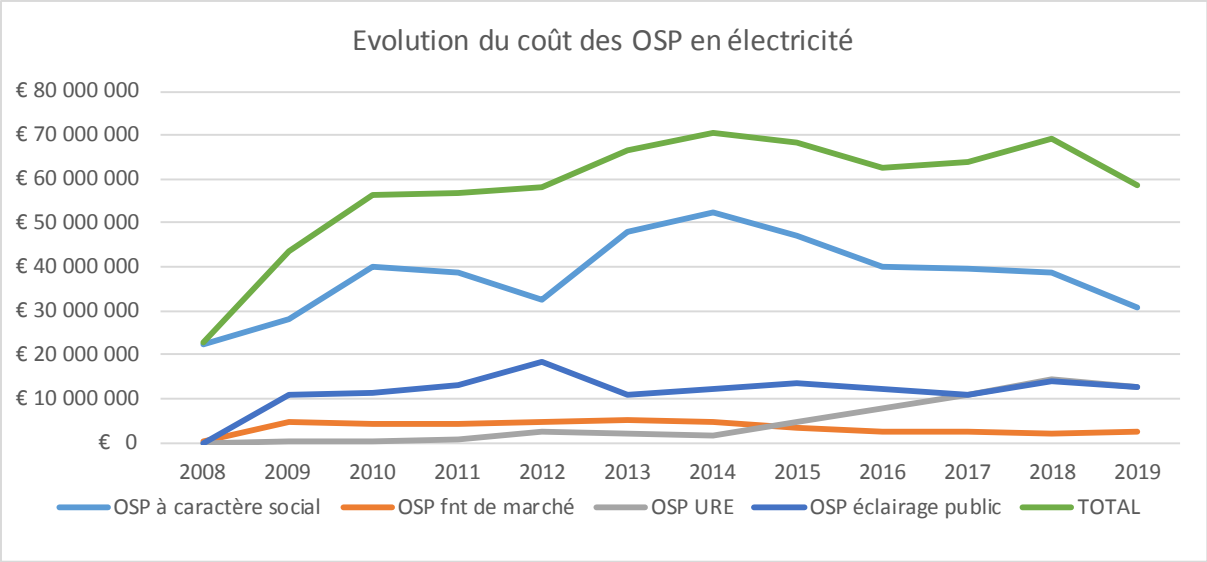


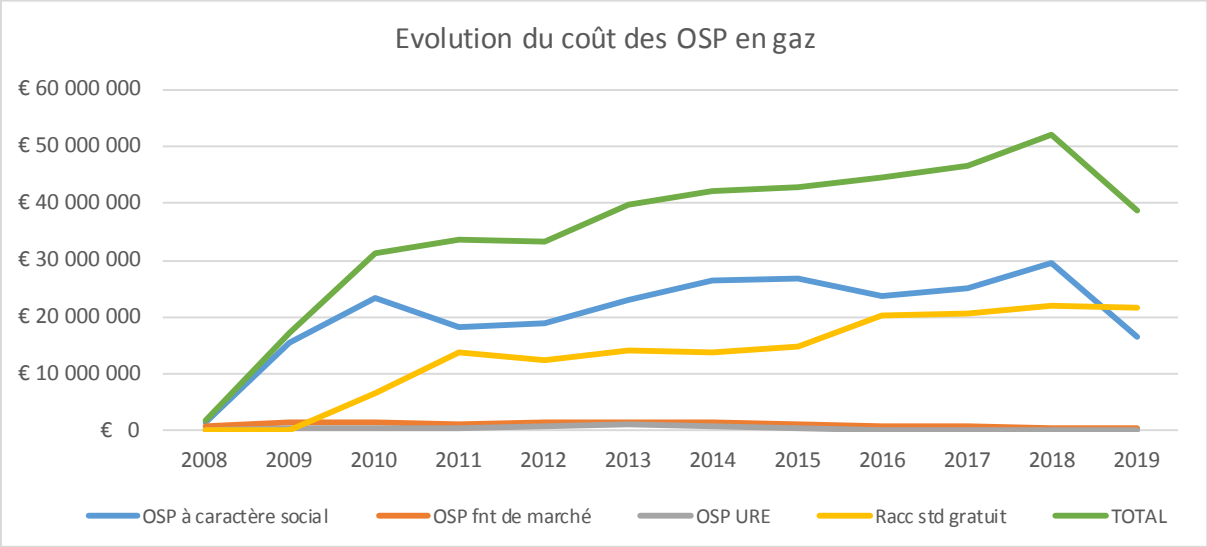


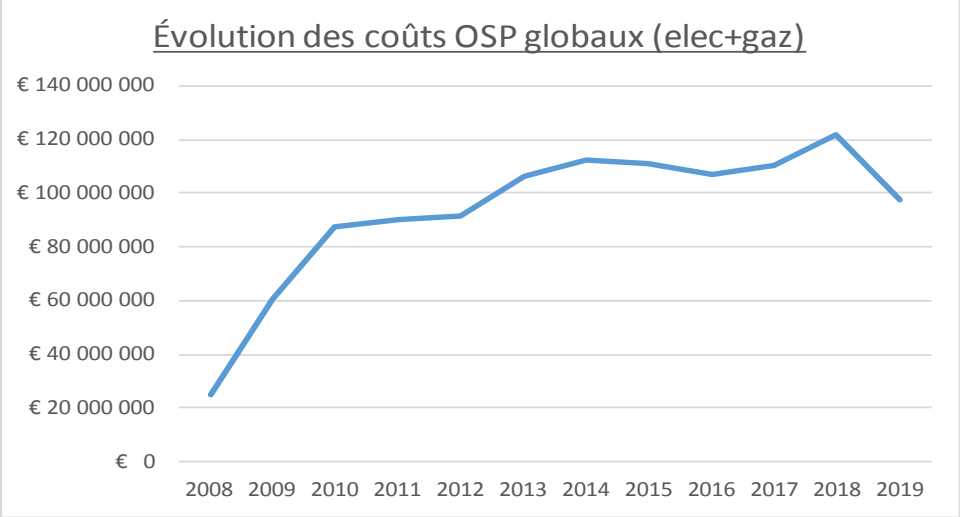


9.5. Évolution du coût des OSP depuis 2008

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







10. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par ces derniers relativement aux activités de l'année 2019 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 diminué en 2019 par rapport à 2018 de 24,7 Millions €, soit de 20,3%.**

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 rechargement) représente en 2019, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **16,7 Millions €.** Ces coûts sont en **diminution** de 29,2% (23,6 Millions € en 2018). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **9,6 Millions €** en 2019, ce qui signifie une **diminution** de ces coûts de 4,3 Millions €, soit de 31,0% par rapport à 2018.

Tant en électricité qu'en gaz, la très sensible variation des coûts provient essentiellement des coûts d'ORES dont l'évolution a été marquée par plusieurs éléments dont le principal est la modification du système d'imputation des coûts. Ce système a impacté les frais liés au personnel qui, pour la partie relative aux frais généraux (occupation bâtiments, GSM, IT, …), ne sont plus considérés comme des coûts OSP. De plus, les coûts directs de « rémunérations » s'inscrivent eux aussi en baisse et par ailleurs un nouveau système de pointage pour les agents techniques de terrain a permis une meilleure précision dans l'identification des coûts. Enfin les coûts des entrepreneurs sont également en baisse suite à l'application des conditions d'un nouveau marché en 2019. Ces différents éléments permettent d'expliquer une baisse des coûts de 5,9 Mios EUR en électricité et de 3,7 Mios EUR en gaz pour les postes « coûts non investis », « coûts de rechargement des CàB » et « coûts d'entretien, d'activation et de coupures ». En outre la dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget s'inscrit en sensible baisse (- 1.038 k€ en électricité et – 709 k€ en gaz) après une année qui avait vu une très forte croissance de ces montants en raison de l'échéance d'un marché public de recouvrement**.** Ces diminutions de coûts ne sont que très légèrement compensées pour des hausses modérées de coûts observées chez RESA.

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 2019, à respectivement **8,9 Millions € en électricité** contre 10,9 Millions en 2018 et **5,1 Millions € en gaz** contre 8,6 Millions en 2018.

Au global, en 2019, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 28,4 % (- 5.536 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2018. La baisse est à nouveau fortement influencée par la modification du système d'imputation des coûts d'ORES ainsi que par la diminution des coûts directs de rémunération d'ORES. Par ailleurs les coûts nets de la fourniture chez RESA Electricité sont en augmentation (+ 1.288 k€) en raison de la croissance

des coûts d'achat d'électricité alors que chez RESA Gaz les coûts nets de la fourniture se sont inscrits en sensible baisse (- 881 k€) suite à l'effet tant de la diminution des coûts d'achat que de la croissance des recettes.

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 en 2019 à **6,7 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **diminuent en 2019 de 4.547 k€ ou de 40,3 %**.

Cette variation s'explique par une forte baisse chez RESA Gaz de 5,0 Millions € des dotations aux réductions de valeur sur créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie en 2019 par rapport à l'année 2018. Cette baisse des coûts fait suite à la réévaluation en 2018 à la hausse des pourcentages de dotations relatives aux créances douteuses qui avait entraîné cette même année une forte hausse des dotations. Cette diminution n'a été que partiellement compensée par la croissance des dotations chez RESA électricité et dans une moindre mesure chez ORES. Par contre les moins-values sur réalisation de créances auprès de RESA sont presqu'inexistantes, la procédure de comptabilisation des moins-values étant toujours en cours de révision.

Les coûts relatifs aux **obligations de service public de fonctionnement de marché** et plus particulièrement à la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC) s'élèvent, pour l'année 2019, à respectivement **2,29 Millions € pour l'électricité et 467k € pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 2,6% par rapport à l'année 2018.

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 2019, des coûts de l'ordre de **12,8 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 12,1 Millions € relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 11,5%** (-1,7 Millions €) par rapport à l'année 2018 en raison principalement des primes Qualiwatt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **21,8 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. Les coûts liés au **raccordement standard gratuit en gaz** se sont inscrits en très légère baisse de 1,3% (- 278 k€).

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 2019 à **12,5 Millions €,** en baisse de 11,0% par rapport à l'année 2018. La décroissance des coûts trouve essentiellement son origine dans la diminution des autres coûts (qui comprenaient en 2018 essentiellement les coûts engagés en vue de la préparation du programme de modernisation du parc ainsi que des coûts de matières pour l'entretien du parc essentiellement dans les secteurs d'ORES et chez RESA), des coûts de matières dans le cadre de l'entretien et des coûts de gestion liés notamment aux investissements « gestion flux lumineux ».

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.

Cependant il convient de garder à l'esprit que l'ampleur de la diminution globale des coûts en 2019 est indubitablement liée aux changements opérés par ORES au niveau de son système d'imputation des coûts. Il apparaît clairement que certains coûts (dont les frais généraux et les frais relatifs à l'informatique) ont été intégralement sortis des coûts relatifs aux OSP, contrairement aux années précédentes. Même si, après un échange avec le GRD à ce sujet, la CWaPE considère que les données rapportées dans le présent document sont le meilleur reflet du coût des OSP en Région wallonne sur l'année 2019, il conviendra de ne pas tirer de conclusions trop hâtives de cette baisse importante des coûts.

* *
*