



Date du document : 2/02/2023

## RAPPORT

CD-23b02-CWaPE-0111

### **CONCERNANT L'EVALUATION POUR L'ANNEE 2021 DU COUT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSEES AUX GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

# Table des matières

1.	EXECUTIVE SUMMARY .....	4
2.	RESERVE D'ORDRE GENERAL.....	5
3.	INTRODUCTION .....	5
4.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD .....	6
4.1.	<i>Les compteurs à budget électricité et gaz .....</i>	6
4.1.1.	Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget .....	7
4.1.2.	Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz) .....	8
4.1.3.	Traitements comptables des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » .....	13
4.1.4.	Les coûts relatifs au rechargeement des compteurs à budget (électricité et gaz) .....	17
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.	<i>La gestion de la clientèle propre.....</i>	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.....	40
4.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social.....</i>	42
5.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHE » A CHARGE DES GRD .....	43
5.1.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques .....</i>	43
5.2.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat .....</i>	45
5.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché » .....</i>	46
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 .....	47
6.1.	<i>Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents.....</i>	47
6.2.	<i>Les coûts relatifs au guichet unique .....</i>	47
6.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables .....</i>	49
7.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT .....	50
7.1.	<i>Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit .....</i>	50
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.....	51
9.	RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD.....	53
9.1.	<i>Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP .....</i>	53
9.2.	<i>Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2020 et 2021 .....</i>	54
9.3.	<i>Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type.....</i>	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 2021 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **croissent sensiblement (+ 6,6 %)** par rapport à l'année 2020 passant de 58,3 Millions € en 2020 à **62,2 Millions €** en 2021 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent plus fortement encore, soit de 19,2 %** passant de 40,3 Millions € en 2020 à **48,1 Millions €** en 2021. Cependant il convient de garder à l'esprit que les variations des coûts observées en 2021 par rapport à 2020 peuvent être plus ou moins fortement liées aux mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire.

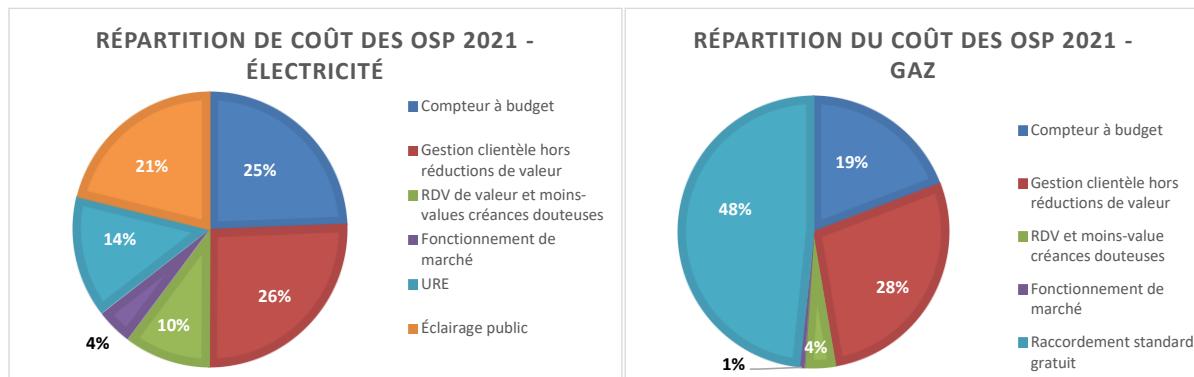
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le second coût le plus important pour le GRD en 2021 avec **15,1 Millions €, soit 24,4% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **9,2 Millions €, soit 19,2% du coût total des OSP gaz et la 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 **22,3 Millions € en électricité, soit 35,9% du coût total des OSP électricité**. En gaz, les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent **15,3 Millions €, soit 31,8% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **13,2 Millions €**, soit 21,1% du coût total des OSP électricité et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **23,2 Millions €**, soit 48,3% 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 **2,64 Millions €** en électricité, soit 4,2% du coût total des OSP électricité et **0,3 Million €** en gaz, soit 0,7% 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 **8,9 Millions €** en électricité, soit 14,4% du coût total des OSP électricité.



En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP pris en considération dans ce rapport, s'élève en 2021 à **31€ TVAC soit 2,9% de sa facture annuelle (1.078€)<sup>1</sup>**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **230 € TVAC soit 12,4% de sa facture annuelle (1850€)<sup>2</sup>**.

<sup>1</sup> Facture moyenne annuelle en 2021 TVAC de 21 %

<sup>2</sup> Facture moyenne annuelle en 2021 TVAC de 21 %

## **2. RESERVE D'ORDRE GENERAL**

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 Electricité<sup>3</sup> et à l'article 36, §2, 5°, du décret Gaz<sup>4</sup>, 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 2021 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. L'année 2021 est cependant marquée par les effets des mesures spécifiques prises dans le cadre de la crise sanitaire et de leur impact important sur les OSP mais aussi par le déploiement des compteurs communicants, les inondations de juillet 2021 ainsi que par l'entrée en vigueur du MIG6. La CWaPE attire également 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-dessous. 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 Electricité<sup>5</sup> et Gaz<sup>6</sup> 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 électrique 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.

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.

---

<sup>3</sup> Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

<sup>4</sup> Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

<sup>5</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

<sup>6</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

## **4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTÈRE 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 recharge) mais aussi la gestion de la clientèle propre des GRD en ce compris la fourniture que les clients soient protégés ou alimentés temporairement par leur GRD au titre de fournisseur X. Il est à noter que le rapport visant les coûts relatifs à l'année 2021, c'est par conséquent la législation en vigueur à cette période qui sera prise en considération même si, depuis lors, la législation a pu s'écartier sensiblement des principes évoqués dans ce rapport (notamment en raison de l'entrée en vigueur des décrets « juges de paix » en janvier 2023).

### **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 Electricité dispose :

- au §1<sup>er</sup> 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 Electricité 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 1<sup>er</sup> avril 2019, 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.

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

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

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

- les coûts liés à l'achat des compteurs à budget (section 4.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 4.1.2),
- les coûts liés au recharge 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. A contrario les coûts relatifs aux compteurs communicants, placés notamment à des fins de prépaiement, ne sont pas considérés comme faisant partie des coûts des OSP étant donné que le même compteur est placé chez tous les utilisateurs de réseau et qu'en cas de prépaiement une fonction spécifique du compteur (« prépaiement ») est activée.

##### **4.1.1.1. Les coûts des matières**

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

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

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

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

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

##### **4.1.1.3. Les coûts de logistique et de stockage**

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

##### **4.1.1.4. Les coûts du service achat**

L'achat des compteurs à budget passe par le lancement d'un marché public. L'organisation de marchés publics entraîne des coûts notamment pour la préparation du cahier spécial des charges, l'attribution du marché ou encore la rédaction des contrats. Pour l'AIEG, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 4.1.1.5) tandis que pour le Réseau d'Énergies de Wavre, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur. RESA ne les isole également plus depuis 2016. 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 2021 comparativement aux années 2020 et 2019 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget								
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2021	Total 2020
	Compteurs	Petit matériel	en stock					
AIEG	€ 9.268	€ 4.991	€ 0	€ 0	€ 0	€ 3.707	€ 17.966	€ 24.041
AIESH	€ 18.572	€ 0	€ 34.750	€ 0	€ 0	€ 0	€ 53.322	€ 21.103
RESA ELEC	€ 195.419	€ 14.935	€ 355.240	€ 0	€ 0	€ 186.745	€ 752.339	€ 1.280.420
REW	€ 1.608	€ 887	€ 0	€ 0	€ 3.342	€ 1.702	€ 7.540	€ 7.667
ORES ELEC	€ 490.679	€ 36.171	€ 1.661.127	€ 35.690	€ 0	€ 0	€ 2.223.666	€ 2.932.411
<b>TOTAL</b>	<b>€ 715.546</b>	<b>€ 56.983</b>	<b>€ 2.051.117</b>	<b>€ 35.690</b>	<b>€ 3.342</b>	<b>€ 192.155</b>	<b>€ 3.054.833</b>	<b>€ 4.265.641</b>
RESA GAZ	€ 404.405	€ 11.131	€ 423.603	€ 0	€ 0	€ 280.253	€ 1.119.392	€ 895.269
ORES GAZ	€ 511.415	€ 37.699	€ 640.201	€ 37.198	€ 0	€ 0	€ 1.226.514	€ 919.712
<b>TOTAL</b>	<b>€ 915.820</b>	<b>€ 48.830</b>	<b>€ 1.063.804</b>	<b>€ 37.198</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 280.253</b>	<b>€ 2.345.906</b>	<b>€ 2.153.955</b>

En électricité, les coûts d'achat des CàB, notamment chez ORES et RESA, s'inscrivent fortement à la baisse (-29,2%) en raison d'un nombre de placement de CàB en nette diminution puisque les GRD placent majoritairement des compteurs communicants avec activation de la fonction de prépaiement en lieu et place des CàB.

Pour l'AIEG, l'AIESH et le Réseau des énergies de Wavre, ces coûts sont très limités et s'inscrivent également en forte baisse vu la réduction très marquée du nombre de placements effectifs de CàB.

En gaz, la situation est inverse puisqu'il est constaté une hausse des coûts d'achat de CàB tant chez ORES (+33,4%) que chez RESA (+ 25%) liée à la sensible hausse du nombre de placements effectifs de CàB chez ORES mais aussi à la reconstitution du stock tant chez ORES que chez RESA, le coût des matières en stock progressant de 79 % chez RESA et de 147 % chez ORES.

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)

À la suite de 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 les Arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement des compteurs à budget électricité<sup>7</sup> ou gaz<sup>8</sup>. Conformément à ces arrêtés, 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.

<sup>7</sup> Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant l'arrêté du 23 juin 2006.

<sup>8</sup> Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget gaz et d'activation de la fonction à prépaiement.

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 2021, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CàB									
	Demandes introduites en 2021 (1)	Demandes traitées en 2021 (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	800	912	73	272	84	483	39,04%	8,00%	52,96%
AIESH	645	731	459	224	5	43	31,33%	62,79%	5,88%
RESA ELEC	13.680	ND	3.065	7.861	2.913	ND	ND	ND	ND
REW	792	ND	46	623	57	ND	ND	ND	ND
ORES ELEC	42.136	48.661	4.652	20.829	9.036	14.144	61,37%	9,56%	29,07%
<b>TOTAL</b>	<b>58.053</b>	<b>50.304</b>	<b>8.295</b>	<b>29.809</b>	<b>12.095</b>	<b>14.670</b>	<b>83,30%</b>	<b>16,49%</b>	<b>29,16%</b>
RESA GAZ	8.621	ND	1.172	4.936	2.663	ND	ND	ND	ND
ORES GAZ	19.038	25.444	4.139	8.922	3.944	8.439	50,57%	16,27%	33,17%
<b>TOTAL</b>	<b>27.659</b>	<b>25.444</b>	<b>5.311</b>	<b>13.858</b>	<b>6.607</b>	<b>8.439</b>	<b>80,43%</b>	<b>20,87%</b>	<b>33,17%</b>

- (1) Demande introduite : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget introduite par un fournisseur à la suite du défaut de paiement de son client ;
- (2) Demande traitée : le nombre de demandes traitées en 2021 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 par suite de 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, par suite d'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 2020, 2019 et 2018, les données collectées de 2021 sont les suivantes :

	Placement CàB				Activation CàB déjà placés				Coupures de l'alimentation			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
AIEG	105	88	88	48	12	15	78	25	232	174	82	44
AIESH	140	90	81	432	84	74	67	27	159	108	83	43
RESA ELEC	3.053	2.605	1.636	2.608	1.880	1.791	1.242	457	1.178	893	616	215
REW	40	40	40	40	NC	NC	NC	NC	138	138	138	138
ORES ELEC	6.323	6.294	4.131	3.065	6.144	6.022	4.023	1.587	2.883	2.784	1.389	695
<b>TOTAL</b>	<b>9.661</b>	<b>9.117</b>	<b>5.976</b>	<b>6.193</b>	<b>8.120</b>	<b>7.902</b>	<b>5.410</b>	<b>2.096</b>	<b>4.590</b>	<b>4.097</b>	<b>2.308</b>	<b>1.135</b>
RESA GAZ	2.492	2.303	1.167	874	806	935	564	298	135	49	31	21
ORES GAZ	3.279	3.189	2.201	2.947	1.649	1.668	1.248	1.192	2.659	2.405	1.456	1.071
<b>TOTAL</b>	<b>5.771</b>	<b>5.492</b>	<b>3.368</b>	<b>3.821</b>	<b>2.455</b>	<b>2.603</b>	<b>1.812</b>	<b>1.490</b>	<b>2.794</b>	<b>2.454</b>	<b>1.487</b>	<b>1.092</b>

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

Ainsi l'article 34, §2, en électricité et l'article 36, §2, en gaz de l'AGW OSP disposent que pour les demandes de placement introduites à partir du 1<sup>er</sup> 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 2021 et comparativement aux années 2020, 2019 et 2018, 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						
	2021				2020	2019	2018
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.405	€ 13.182
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 83	€ 0	€ 0	€ 83	€ 405	€ 54.810	€ 197.421
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 82	€ 264	€ 2.545
ORES ELEC	-€ 3.497	€ 0	€ 488.198	€ 484.701	€ 968.178	€ 1.901.497	€ 2.811.181
<b>TOTAL</b>	<b>-€ 3.414</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 488.198</b>	<b>€ 484.784</b>	<b>€ 968.665</b>	<b>€ 1.957.975</b>	<b>€ 3.024.328</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 67.647	€ 239.701
ORES GAZ	€ 10	€ 0	€ 225.311	€ 225.321	€ 307.499	€ 543.708	€ 845.892
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 225.311</b>	<b>€ 225.321</b>	<b>€ 307.499</b>	<b>€ 611.355</b>	<b>€ 1.085.593</b>

Chez les différents GRD, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB électricité et gaz ont quasi disparu en 2021 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 forte baisse en électricité et en gaz, suivant en cela l'évolution du nombre de coupures lesquelles ont fait l'objet d'une interdiction temporaire dans le cadre des mesures COVID et/ou de la crise énergétique.

Enfin, RESA n'identifie pas distinctement les montants facturés 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 2021, 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 2021 (EUR)			Coût annuel global associé 2020 (EUR)	Coût annuel global associé 2019 (EUR)	Coût annuel global associé 2018 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,18	0,13	€ 15.934	€ 921	€ 16.856	€ 21.664	€ 26.792	€ 30.604
AIESH	0,55	0,18	€ 50.155	€ 23.090	€ 73.245	€ 75.676	€ 90.287	€ 100.766
RESA ELEC	2,25	1,32	€ 257.118	€ 0	€ 257.118	€ 242.418	€ 298.191	€ 392.462
REV	0,00	0,07	€ 5.728	€ 3.770	€ 9.498	€ 8.288	€ 13.697	€ 10.489
ORES ELEC	8,00	0,80	€ 630.724	€ 114.493	€ 745.217	€ 1.502.422	€ 2.430.488	€ 4.348.250
<b>TOTAL</b>	<b>10,98</b>	<b>2,50</b>	<b>€ 959.660</b>	<b>€ 142.274</b>	<b>€ 1.101.934</b>	<b>€ 1.850.468</b>	<b>€ 2.859.454</b>	<b>€ 4.882.572</b>
RESA GAZ	1,18	2,20	€ 369.529	€ 0	€ 369.529	€ 347.042	€ 250.459	€ 341.293
ORES GAZ	9,10	1,10	€ 742.006	€ 201.238	€ 943.244	€ 1.342.631	€ 1.988.176	€ 2.522.461
<b>TOTAL</b>	<b>10,28</b>	<b>3,30</b>	<b>€ 1.111.534</b>	<b>€ 201.238</b>	<b>€ 1.312.773</b>	<b>€ 1.689.672</b>	<b>€ 2.238.636</b>	<b>€ 2.863.754</b>

La très nette variation des coûts entre 2020 et 2021 provient essentiellement des réductions de coûts observées chez ORES, tant en électricité qu'en gaz. Ces réductions des coûts pour la main-d'œuvre administrative proviennent d'une réallocation des coûts du service en charge de la planification des placements de CàB. En effet ce service est également en charge de la planification des placements de compteurs communicants en prépairement de sorte qu'une partie des coûts de ce service sont affectés aux investissements « compteurs communicants » et non plus en OSP.

En conséquence les coûts de placement chez ORES sont en baisse de 50 % en électricité (- 757 kEUR) et de 30 % en gaz (- 400 kEUR) alors qu'auprès des autres GRD les coûts évoluent, à la hausse ou à la baisse dans des marges beaucoup plus étroites.

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 rechargeements 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, seuls 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 2021 et comparativement aux années 2018, 2019 et 2020, ces montants s'élèvent respectivement à :

Nombre de sous-traitants					Coûts de la sous-traitance			
	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018
AIEG	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	5	3	3	3	€ 272.472	€ 64.319	€ 133.693	€ 169.302
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	16	16	14	13	€ 138.347	€ 457.268	€ 574.434	€ 678.692
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 52.117	€ 175.334	€ 347.199	€ 423.422
ORES GAZ	18	15	12	10	€ 668.357	€ 595.542	€ 826.918	€ 877.160
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>€ 1.131.293</b>	<b>€ 1.292.462</b>	<b>€ 1.882.245</b>	<b>€ 2.148.577</b>

#### 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 2021	Total 2020	Total 2019
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 15.934	€ 921	€ 0	€ 16.856	€ 0	€ 16.856	€ 21.664	€ 25.387
AIESH	€ 50.155	€ 23.090	€ 0	€ 73.245	€ 0	€ 73.245	€ 75.676	€ 90.287
RESA ELEC	€ 257.118	€ 0	€ 272.472	€ 529.590	€ 83	€ 529.673	€ 306.332	€ 377.075
REW	€ 5.728	€ 3.770	€ 0	€ 9.498	€ 0	€ 9.498	€ 8.288	€ 13.697
ORES ELEC	€ 630.724	€ 114.493	€ 138.347	€ 883.565	€ 3.497	€ 887.062	€ 1.959.690	€ 2.922.780
<b>TOTAL</b>	<b>€ 959.660</b>	<b>€ 142.274</b>	<b>€ 410.819</b>	<b>€ 1.512.754</b>	<b>€ 3.580</b>	<b>€ 1.516.334</b>	<b>€ 2.371.650</b>	<b>€ 3.429.225</b>
RESA GAZ	€ 369.529	€ 0	€ 52.117	€ 421.646	€ 0	€ 421.646	€ 522.376	€ 530.012
ORES GAZ	€ 742.006	€ 201.238	€ 668.357	€ 1.611.601	-€ 10	€ 1.611.591	€ 1.938.172	€ 2.753.205
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.111.534</b>	<b>€ 201.238</b>	<b>€ 720.474</b>	<b>€ 2.033.247</b>	<b>-€ 10</b>	<b>€ 2.033.236</b>	<b>€ 2.460.548</b>	<b>€ 3.283.217</b>

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 2021, tant en électricité qu'en gaz, les coûts de placement des CàB ont très nettement diminué, l'origine de la diminution étant à trouver dans les diminutions de coûts pris en considération en OSP chez ORES, conséquence directe du déploiement des compteurs communicants.

### **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<sup>9</sup>) 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 2021, 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 :

---

<sup>9</sup> « 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
	$\beta_e$	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	$\beta_e$	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 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 2021 sont, comme pour 2020, 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, en revanche, enregistrés en charge ;

- RESA Electricité investit l'ensemble des coûts liés à l'achat ainsi que les coûts relatifs au placement des compteurs à budget, 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). 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) ;

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 2021 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2021 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	€ 17.966	€ 17.966	€ 0	€ 16.856	€ 10.117	€ 6.739	€ 34.822	€ 28.083	€ 6.739
AIESH	€ 18.572	€ 18.572	€ 0	€ 73.245	€ 17.078	€ 56.166	€ 91.816	€ 35.650	€ 56.166
RESA ELEC	€ 397.098	€ 397.098	€ 0	€ 529.673	€ 352.668	€ 177.005	€ 926.771	€ 749.766	€ 177.005
REW	€ 7.540	€ 7.540	€ 0	€ 9.498	€ 9.498	€ 0	€ 17.038	€ 17.038	€ 0
ORES ELEC	€ 562.539	€ 562.539	€ 0	€ 880.068	€ 880.068	€ 0	€ 1.442.607	€ 1.442.607	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.003.715</b>	<b>€ 1.003.715</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 1.509.340</b>	<b>€ 1.269.429</b>	<b>€ 239.911</b>	<b>€ 2.513.055</b>	<b>€ 2.273.144</b>	<b>€ 239.911</b>
RESA GAZ	€ 695.790	€ 695.790	€ 0	€ 422.246	€ 328.340	€ 93.906	€ 1.118.036	€ 1.024.130	€ 93.906
ORES GAZ	€ 586.313	€ 586.313	€ 0	€ 1.611.591	€ 1.611.591	€ 0	€ 2.197.904	€ 2.197.904	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.282.103</b>	<b>€ 1.282.103</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 2.033.836</b>	<b>€ 1.939.931</b>	<b>€ 93.906</b>	<b>€ 3.315.939</b>	<b>€ 3.222.034</b>	<b>€ 93.906</b>

#### 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, finalement, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge bénéficiaire équitable calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2021 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 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 49.667	€ 9.053	€ 6.739	€ 0	€ 65.459	€ 81.016	€ 70.549
AIESH	€ 48.698	€ 12.944	€ 56.166	€ 0	€ 117.809	€ 141.454	€ 158.059
RESA ELEC	€ 2.309.083	€ 311.469	€ 177.005	€ 0	€ 2.797.557	€ 3.292.086	€ 3.387.493
REW	€ 41.334	€ 5.161	€ 0	€ 0	€ 46.495	€ 45.763	€ 50.048
ORES ELEC	€ 3.734.349	€ 673.293	€ 0	€ 0	€ 4.407.642	€ 4.703.236	€ 4.738.840
<b>TOTAL</b>	<b>€ 6.183.131</b>	<b>€ 1.011.921</b>	<b>€ 239.911</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 7.434.963</b>	<b>€ 8.263.555</b>	<b>€ 8.404.988</b>
RESA GAZ	€ 1.382.065	€ 277.388	€ 93.906	€ 0	€ 1.753.359	€ 1.759.088	€ 1.715.132
ORES GAZ	€ 2.750.634	€ 550.490	€ 0	€ 0	€ 3.301.124	€ 3.520.188	€ 3.584.926
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.132.699</b>	<b>€ 827.878</b>	<b>€ 93.906</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 5.054.483</b>	<b>€ 5.279.276</b>	<b>€ 5.300.059</b>

#### 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 2021 s'élève à **- 828.593 € soit - 10,03 %** 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
2020	€ 6.866.076	€ 1.167.771	€ 229.708	€ 0	€ 8.263.555
2021	€ 6.183.131	€ 1.011.921	€ 239.911	€ 0	€ 7.434.963
Variation	-€ 682.945	-€ 155.849	€ 10.202	€ 0	-€ 828.593

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget» s'élève au total à **- 224.793 € soit - 4,26%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2020	€ 4.305.657	€ 881.490	€ 92.130	€ 0	€ 5.279.276
2021	€ 4.132.699	€ 827.878	€ 93.906	€ 0	€ 5.054.483
Variation	-€ 172.957	-€ 53.612	€ 1.776	€ 0	-€ 224.793

#### - Amortissements

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 683 kEUR (- 9,9 %) au global entre 2020 et 2021, la baisse étant perceptible auprès de l'ensemble des GRD à l'exception du REW pour lequel une très légère hausse est observée.

D'une part, il apparaît que la charge d'amortissement diminue en raison d'un nombre de placements de CàB sensiblement inférieur en 2021 en raison de plusieurs facteurs tels les périodes d'interdiction de placement, les inondations de juillet 2021 ainsi que le passage au MIG6 s'accompagnant d'une période de gel des procédures de placement de CàB. En conséquence la croissance de la charge d'amortissement pour les nouveaux CàB est plus que compensée par la baisse des amortissements sur les plus anciens CàB complètement amortis.

D'autre part, ORES a acté des désinvestissements de CàB dès lors qu'un CàB est remplacé par un compteur communicant avec activation de la fonction de prépaiement.

En gaz, la diminution des amortissements est imputable à ORES (- 191 kEUR ou - 6,5 %). Il est observé que la croissance des amortissements sur les nouveaux investissements est inférieure à la baisse des amortissements sur les plus anciens CàB complètement amortis, cet effet étant le cas échéant accentué par les désinvestissements de CàB suite au placement des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement.

En revanche, chez RESA, les amortissements sont en légère hausse (+ 19 kEUR ou + 1,4 %), la baisse des amortissements sur les plus anciens CàB (complètement amortis) étant plus que compensée par la charge d'amortissement des nouveaux investissements. Cependant au global la charge d'amortissement pour les CàB est en baisse (- 173 kEUR ou - 4,0 %).

- **Marge équitable**

En électricité, la marge équitable (en ce compris les charges financières) diminue chez l'ensemble des GRD, la diminution variant de - 8,4% jusqu'à - 19,3%. Au global, la marge équitable diminue de 156 kEUR ou - 13,3%.

En gaz, une baisse de la marge équitable est constatée tant chez ORES (- 27 kEUR) que chez RESA (- 27 kEUR) de sorte qu'au total la marge équitable diminue de 4,0 % (- 54 kEUR).

- **Coûts non investis**

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis s'inscrivent en légère hausse tant en électricité qu'en gaz.

- **Charges financières liées aux Càb**

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

#### **4.1.4. Les coûts relatifs au rechargeement des compteurs à budget (électricité et gaz)**

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

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

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose de quatre possibilités, à savoir via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de recharge installée dans les locaux du CPAS ou encore via un terminal dans des commerces de proximité ou via des bornes extérieures. Pour les clients qui utilisent les fonctionnalités de prépaiement d'un compteur intelligent, il est possible, en se connectant à son espace client sur le site du GRD, de procéder à un recharge à distance via internet.

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

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

- les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements,
- les coûts d'utilisation des locaux,
- les autres coûts liés au rechargeement 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 rechargeement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG et l'AIESH, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2021, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargeement 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 2021 (EUR)			Coût annuel global associé 2020 (EUR)	Coût annuel global associé 2019 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,48	0,11	€ 25.993	€ 0	€ 25.993	€ 37.784	€ 38.376
AIESH	1,67	0,06	€ 104.556	€ 41.942	€ 146.498	€ 139.339	€ 142.301
RESA ELEC	6,75	0,00	€ 531.016	€ 0	€ 531.016	€ 506.098	€ 201.476
REW	0,32	0,00	€ 12.803	€ 6.521	€ 19.323	€ 34.741	€ 40.684
ORES ELEC	23,60	0,00	€ 1.827.261	€ 15.206	€ 1.842.467	€ 1.895.687	€ 1.749.509
<b>TOTAL</b>	<b>32,82</b>	<b>0,17</b>	<b>€ 2.501.628</b>	<b>€ 63.668</b>	<b>€ 2.565.297</b>	<b>€ 2.613.648</b>	<b>€ 2.172.346</b>
RESA GAZ	4,80	0,00	€ 281.717	€ 0	€ 281.717	€ 276.389	€ 115.180
ORES GAZ	7,60	0,00	€ 589.018	€ 3.958	€ 592.976	€ 624.789	€ 577.369
<b>TOTAL</b>	<b>12,40</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 870.734</b>	<b>€ 3.958</b>	<b>€ 874.693</b>	<b>€ 901.178</b>	<b>€ 692.549</b>

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 disposait en 2021 d'un nombre de bureaux d'accueil permettant le rechargeement des compteurs à budget plus important que RESA qui disposait 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 légèrement à la baisse tant en électricité qu'en gaz. L'ampleur de la décroissance des coûts est la suivante : - 48 kEUR ou - 1,8 % en électricité et - 26 kEUR ou - 2,9 % en gaz et provient majoritairement d'ORES.

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 rechargeement de la carte de leur compteur à budget.

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

#### 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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020, 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 101.998	-€ 101.998	-€ 36.076	-€ 36.076
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 5.826	€ 5.826	€ 4.194	€ 6.421
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>-€ 96.171</b>	<b>-€ 96.171</b>	<b>-€ 31.882</b>	<b>-€ 29.655</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 2.356	€ 2.356	€ 1.696	€ 2.596
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 2.356</b>	<b>€ 2.356</b>	<b>€ 1.696</b>	<b>€ 2.596</b>

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 rechargeement des compteurs à budget. Ces coûts sont en forte hausse en raison d'une part de mises à jour indispensables des systèmes générant des coûts d'upgrades, de logiciels et de prestations, d'autre part de coûts annuels de maintenance, ce pour pouvoir continuer à utiliser Talexus.

#### **4.1.4.4. Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives au rechargeement**

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 rechargeement 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.

##### *c. La plateforme PPP*

Le placement de compteurs communicants et l'activation de la fonction de prépaiement ont conduit à la mise en place d'une plateforme, appelée « *plateforme PPP* », via laquelle le client peut notamment obtenir diverses informations (consommations, évolution du crédit disponible, ...) mais aussi et surtout recharger « à distance » son compteur communicant sans plus devoir désormais se déplacer jusqu'à un bureau d'accueil ou une borne de recharge. La mise en place de cette plateforme informatique a généré des coûts dans le chef d'ORES et RESA.

Les coûts relatifs aux applications informatiques liés au rechargeement 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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargeement des compteurs à budget :

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargeement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 0	€ 88.323	€ 88.323	€ 22.750	€ 23.208
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.320	€ 10.888
RESA ELEC	€ 0	€ 371.502	€ 371.502	€ 319.246	€ 404.071
REW	€ 23.706	€ 71.861	€ 95.566	€ 48.202	€ 54.826
ORES ELEC	€ 0	€ 1.008.215	€ 1.008.215	€ 656.581	€ 649.960
<b>TOTAL</b>	<b>€ 23.706</b>	<b>€ 1.539.900</b>	<b>€ 1.563.606</b>	<b>€ 1.051.098</b>	<b>€ 1.142.954</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 161.928	€ 161.928	€ 161.216	€ 211.417
ORES GAZ	€ 0	€ 360.014	€ 360.014	€ 265.454	€ 262.777
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 521.942</b>	<b>€ 521.942</b>	<b>€ 426.670</b>	<b>€ 474.194</b>

Il apparaît qu'au total, les coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargeement des CàB s'inscrivent en hausse tant en électricité (+ 48,8%) qu'en gaz (+ 22,3%). Ces coûts sont en augmentation en raison de la coexistence de deux systèmes de rechargements différents en fonction du type de compteur dont dispose le client. Tant la mise à jour du système Talexus existant (upgrades, maintenance annuelle) que la mise en place de la nouvelle plateforme PPP sont génératrices de coûts.

#### 4.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total des rechargements observés durant l'année 2021 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargeement CàB								
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements		Rechargement en liquide		Rechargement via Xenta/Banksys		
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AIEG	712	735	10.875	7.633	0	0	10.875	7.633
AIESH	676	863	13.767	11.373	245	186	13.522	11.187
RESA ELEC	23.487	25.056	261.722	191.436	0	0	261.722	191.436
REW	246	246	5.437	5.437	367	367	5.070	5.070
ORES ELEC	41.100	47.502	658.047	535.709	1.982	1.980	656.065	533.729
<b>TOTAL</b>	<b>66.221</b>	<b>74.402</b>	<b>949.848</b>	<b>751.588</b>	<b>2.594</b>	<b>2.533</b>	<b>947.254</b>	<b>749.055</b>
RESA GAZ	11.058	12.445	76.097	77.765	0	0	76.097	77.765
ORES GAZ	17.292	18.854	152.465	147.877	453	471	152.012	147.406
<b>TOTAL</b>	<b>28.350</b>	<b>31.299</b>	<b>228.562</b>	<b>225.642</b>	<b>453</b>	<b>471</b>	<b>228.109</b>	<b>225.171</b>

Le nombre de CàB rechargés a diminué entre 2020 et 2021 tant en gaz qu'en électricité alors que le nombre de rechargements de CàB suit la tendance inverse avec des augmentations respectivement de 26 % en électricité et de 1,3 % en gaz.

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 mais également de l'émergence du rechargement à distance via la plateforme PPP.

#### 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 recharge des compteurs à budget.

Récapitulatif des coûts liés au rechargeement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 25.993	€ 88.323	€ 0	€ 114.315	€ 60.534	€ 61.584
AIESH	€ 146.498	€ 0	-€ 101.998	€ 44.500	€ 107.584	€ 117.114
RESA ELEC	€ 531.016	€ 371.502	€ 0	€ 902.518	€ 825.344	€ 605.547
REW	€ 19.323	€ 95.566	€ 0	€ 114.890	€ 82.943	€ 95.510
ORES ELEC	€ 1.842.467	€ 1.008.215	€ 5.826	€ 2.856.508	€ 2.556.461	€ 2.405.890
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.565.297</b>	<b>€ 1.563.606</b>	<b>-€ 96.171</b>	<b>€ 4.032.731</b>	<b>€ 3.632.865</b>	<b>€ 3.285.644</b>
RESA GAZ	€ 281.717	€ 161.928	€ 0	€ 443.645	€ 437.605	€ 326.597
ORES GAZ	€ 592.976	€ 360.014	€ 2.356	€ 955.346	€ 891.939	€ 842.742
<b>TOTAL</b>	<b>€ 874.693</b>	<b>€ 521.942</b>	<b>€ 2.356</b>	<b>€ 1.398.991</b>	<b>€ 1.329.543</b>	<b>€ 1.169.339</b>

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargeement des compteurs à budget augmentent en 2021 de l'ordre de 11,0 % en électricité et de 5,2% 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 2021 et comparativement à l'année 2020 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	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AIEG	€ 5.054	€ 7.181	€ 5.358	€ 3.508	€ 0	€ 0	€ 10.412	€ 10.689
AIESH	€ 53.492	€ 39.685	€ 34.182	€ 28.348	€ 8.675	€ 13.096	€ 96.349	€ 81.128
RESA ELEC	€ 188.880	€ 59.974	€ 70.730	€ 143.231	€ 0	€ 103.387	€ 259.610	€ 306.592
REW	€ 67.000	€ 62.936	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 82	€ 67.000	€ 62.854
ORES ELEC	€ 1.841.589	€ 1.363.816	€ 785.312	€ 1.679.707	€ 469.203	€ 605.704	€ 3.096.104	€ 3.649.226
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.156.015</b>	<b>€ 1.533.591</b>	<b>€ 895.582</b>	<b>€ 1.854.794</b>	<b>€ 477.878</b>	<b>€ 722.104</b>	<b>€ 3.529.475</b>	<b>€ 4.110.488</b>
<b>RESA GAZ</b>								
RESA GAZ	€ 17.453	€ 276.574	€ 3.696	€ 25.452	€ 1.644	€ 5.749	€ 22.793	€ 307.775
ORES GAZ	€ 765.819	€ 888.018	€ 1.271.398	€ 886.368	€ 654.905	€ 1.010.052	€ 2.692.123	€ 2.784.437
<b>TOTAL</b>	<b>€ 783.272</b>	<b>€ 1.164.592</b>	<b>€ 1.275.094</b>	<b>€ 911.820</b>	<b>€ 656.549</b>	<b>€ 1.015.801</b>	<b>€ 2.714.916</b>	<b>€ 3.092.212</b>

En 2021, 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 13,3% et de 12,2% en gaz. Toutefois l'évolution est très diverse selon le GRD et/ou le processus pris en considération.

En 2021, chez ORES et en électricité, les coûts nets diminuent de 15,2 % ou - 553 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, progressent sensiblement (+ 35 % ou + 478 kEUR) en raison de la reprise à temps plein de l'activité après une année 2020 impactée par le COVID et l'interdiction temporaire de se rendre chez les clients. Cependant les coûts nets des activations et désactivations diminuent assez nettement (- 53% ou – 894 kEUR) suite à la forte baisse des activations (- 61 % par rapport à 2020), de même que les coûts nets des coupures (- 39 % ou – 617 kEUR). Les raisons de ces diminutions de coûts sont à chercher dans les interdictions temporaires de placement ou activation de compteur à budget et de coupures, l'impact des inondations de juillet 2021 sur la main-d'œuvre traditionnellement dévolue aux travaux OSP et enfin le gel temporaire de certaines procédures durant le dernier trimestre 2021 en raison du passage au MIG 6.

Chez ORES et en gaz, les coûts nets diminuent de 3,3 % ou - 92 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, baissent (- 14 % ou - 122 kEUR) par rapport à l'année 2020, l'effet de la reprise de l'activité après l'année 2020 marquée par le COVID étant plus que compensé par la baisse des effectifs. Les coûts nets des activations et désactivations progressent sensiblement (+ 43% ou + 385 kEUR) alors même que le nombre d'activations et de désactivations diminue légèrement, ceci s'expliquant par la facturation en 2021 de prestations 2020 communiquées avec retard par certains entrepreneurs. Les coûts nets des coupures sont orientés à la baisse (- 33% ou – 437 kEUR) suite à la diminution du nombre de coupures, conséquence des interdictions temporaires, des répercussions des inondations de juillet 2021 et du gel temporaire de procédures suite au MIG 6.

Chez RESA, en électricité et en gaz, les coûts nets diminuent respectivement de 15,3 % (- 47 kEUR) et de 92,6 % (- 285 kEUR). En électricité, la croissance des coûts liés aux déplacements inutiles (conséquence notamment des interdictions de coupures) est plus que compensée par la diminution des coûts liés aux coupures ainsi que des coûts liés aux activations et désactivations de CàB (diminution ayant les mêmes origines que chez ORES). En gaz la chute des coûts s'explique principalement par la suspension des activités liées au placement des CàB pendant plusieurs mois en raison des inondations de juillet 2021.

Pour les autres GRD, les coûts nets régressent très légèrement à l'AIEG et progressent quelque peu à l'AIESH et au REW.

#### **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 2021	Total 2020
AIEG	€ 19.070	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.245	€ 23.315	€ 17.907
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 14.850	€ 0	€ 14.850	€ 4.465
RESA ELEC	€ 135.794	€ 0	€ 0	€ 2.058	€ 8.110	€ 145.962	€ 245.202
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 8.335	€ 0	€ 0	€ 48.852	€ 1.319	€ 58.505	€ 221.317
<b>TOTAL</b>	<b>€ 163.199</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 65.760</b>	<b>€ 13.674</b>	<b>€ 242.632</b>	<b>€ 488.891</b>
<hr/>							
RESA GAZ	€ 74.055	€ 0	€ 0	€ 629	€ 0	€ 74.684	€ 137.240
ORES GAZ	€ 3.370	€ 0	€ 0	€ 19.751	-€ 7.671	€ 15.450	€ 90.850
<b>TOTAL</b>	<b>€ 77.425</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 20.380</b>	<b>-€ 7.671</b>	<b>€ 90.134</b>	<b>€ 228.090</b>

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

En raison de la crise sanitaire et notamment de la crise de fin juin 2020 au cours de laquelle un certain nombre de clients sous Càb ont été temporairement privés d'électricité et de gaz, les frais de printshop (impression de brochures explicatives), de frais postaux (envoi de courriers spécifiques aux URD concernés) et les frais d'achat de cartes CàB (fournies aux URD pour débloquer leur CàB et bénéficier à nouveau de gaz ou d'électricité) s'étaient inscrits fortement à la hausse chez ORES et chez RESA. En conséquence les coûts imputés en 2021 sont en forte décroissance tant en électricité qu'en gaz.

Au global, la baisse des coûts par rapport à l'année 2020 s'élève à 50,4% ou - 246 kEUR en électricité et à 60,5% ou - 138 kEUR en gaz.

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

Comme mentionné précédemment dans le rapport, les GRD facturaient, jusque mars 2019, les frais de placement des compteurs à budget ainsi que les frais d'activation/désactivation et les frais de coupures mais les clients honoraient rarement ces factures.

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

Pour l'année 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2021	2020	2019
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	-€ 85.797	€ 1.193.519	€ 1.223.261
<b>TOTAL</b>	<b>-€ 85.797</b>	<b>€ 1.193.519</b>	<b>€ 1.223.261</b>
<hr/>			
RESA GAZ	-€ 13.758	-€ 30.966	-€ 46.145
ORES GAZ	-€ 26.166	€ 381.907	€ 490.395
<b>TOTAL</b>	<b>-€ 39.924</b>	<b>€ 350.941</b>	<b>€ 444.250</b>

La situation chez ORES n'est pas 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, observée tant chez RESA Gaz que chez ORES, est liée à la très nette diminution de la facturation puisque dorénavant seuls les frais de coupure peuvent encore faire l'objet de facturation. Par ailleurs ORES a également procédé en 2021 à de nouvelles ventes de créances liées au placement de CàB.

Contrairement à l'année 2020, en 2021 l'impact de la fin de la facturation, depuis avril 2019, des placements et des activations aux URD concernés est indéniable.

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

Comme décrit ci-dessus, 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 2021 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 2021, ce coût global s'élève à :

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargeement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2021	Total coûts 2020
AIEG	€ 49.667	€ 9.053	€ 6.739	€ 114.315	€ 10.412	€ 23.315	€ 0	€ 213.501	€ 170.145
AIESH	€ 48.698	€ 12.944	€ 56.166	€ 44.500	€ 96.349	€ 14.850	€ 0	€ 273.508	€ 334.630
RESA ELEC	€ 2.309.083	€ 311.469	€ 177.005	€ 902.518	€ 259.610	€ 145.962	€ 0	€ 4.105.647	€ 4.669.224
REW	€ 41.334	€ 5.161	€ 0	€ 114.890	€ 67.000	€ 0	€ 0	€ 228.385	€ 191.559
ORES ELEC	€ 3.734.349	€ 673.293	€ 0	€ 2.856.508	€ 3.096.104	€ 58.505	-€ 85.797	€ 10.332.963	€ 12.323.759
<b>TOTAL</b>	<b>€ 6.183.131</b>	<b>€ 1.011.921</b>	<b>€ 239.911</b>	<b>€ 4.032.731</b>	<b>€ 3.529.475</b>	<b>€ 242.632</b>	<b>-€ 85.797</b>	<b>€ 15.154.004</b>	<b>€ 17.689.318</b>
RESA GAZ	€ 1.382.065	€ 277.388	€ 93.906	€ 443.645	€ 22.793	€ 74.684	-€ 13.758	€ 2.280.722	€ 2.610.741
ORES GAZ	€ 2.750.634	€ 550.490	€ 0	€ 955.346	€ 2.692.123	€ 15.450	-€ 26.166	€ 6.937.877	€ 7.669.322
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.132.699</b>	<b>€ 827.878</b>	<b>€ 93.906</b>	<b>€ 1.398.991</b>	<b>€ 2.714.916</b>	<b>€ 90.134</b>	<b>-€ 39.924</b>	<b>€ 9.218.599</b>	<b>€ 10.280.063</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 10.315.830</b>	<b>€ 1.839.800</b>	<b>€ 333.816</b>	<b>€ 5.431.722</b>	<b>€ 6.244.391</b>	<b>€ 332.765</b>	<b>-€ 125.720</b>	<b>€ 24.372.603</b>	<b>€ 27.969.382</b>

##### 4.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2020, 2019 et 2018

La comparaison entre les coûts de l'année 2021 et les coûts de l'année 2020 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2021 avec 2020, 2019 et 2018 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2021	Total coûts 2020	Variation 2021/2020 (EUR)	Variation 2021/2020 (%)	Total coûts 2019	Total coûts 2018
AIEG	€ 213.501	€ 170.145	€ 43.356	25%	€ 168.838	€ 196.310
AIESH	€ 273.508	€ 334.630	-€ 61.122	-18%	€ 433.923	€ 453.136
RESA ELEC	€ 4.105.647	€ 4.669.224	-€ 563.577	-12%	€ 4.749.280	€ 4.611.657
REW	€ 228.385	€ 191.559	€ 36.825	19%	€ 189.546	€ 176.991
ORES ELEC	€ 10.332.963	€ 12.323.759	-€ 1.990.797	-16%	€ 11.203.419	€ 18.203.338
<b>TOTAL</b>	<b>€ 15.154.004</b>	<b>€ 17.689.318</b>	<b>-€ 2.535.314</b>	<b>-14%</b>	<b>€ 16.745.006</b>	<b>€ 23.641.432</b>
RESA GAZ	€ 2.280.722	€ 2.610.741	-€ 330.019	-13%	€ 2.545.717	€ 2.289.256
ORES GAZ	€ 6.937.877	€ 7.669.322	-€ 731.445	-10%	€ 7.018.305	€ 11.581.627
<b>TOTAL</b>	<b>€ 9.218.599</b>	<b>€ 10.280.063</b>	<b>-€ 1.061.464</b>	<b>-10%</b>	<b>€ 9.564.022</b>	<b>€ 13.870.883</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 24.372.603</b>	<b>€ 27.969.382</b>	<b>-€ 3.596.778</b>	<b>-13%</b>	<b>€ 26.309.028</b>	<b>€ 37.512.315</b>

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» diminuent de 14,0% tandis qu'en gaz ils baissent de 10,0%.

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

#### Electricité

	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargeement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2020	€ 6.866.076	€ 1.167.771	€ 229.708	€ 3.632.865	€ 4.110.488	€ 488.891	€ 1.193.519	€ 17.689.318
2021	€ 6.183.131	€ 1.011.921	€ 239.911	€ 4.032.731	€ 3.529.475	€ 242.632	-€ 85.797	€ 15.154.004
Variation	-€ 682.945	-€ 155.849	€ 10.202	€ 399.867	-€ 581.014	-€ 246.259	-€ 1.279.315	-€ 2.535.314

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » décroissent de **2.535 kEUR** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes :

- La forte baisse des réductions de valeur sur les créances relatives au placement des Càb (- 1.279 kEUR), spécifiquement chez ORES, en raison de la nette diminution des montants facturés et de la revente de créances ;
- La diminution de la charge d'amortissement (- 683 kEUR), de la marge équitable (- 156 kEUR) et des coûts des entretiens, activations/désactivations et coupures (- 581 kEUR) suite à un nombre inférieur de placements en 2021 consécutif aux périodes d'interdiction de placement, aux inondations de juillet 2021 et au passage au MIG6 s'accompagnant du gel de certaines procédures ;

Ces diminutions de coûts ne sont que très partiellement compensées par les hausses des coûts de recharge et des coûts non investis.

#### Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargeement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2020	€ 4.305.657	€ 881.490	€ 92.130	€ 1.329.543	€ 3.092.212	€ 228.090	€ 350.941	€ 10.280.063
2021	€ 4.132.699	€ 827.878	€ 93.906	€ 1.398.991	€ 2.714.916	€ 90.134	-€ 39.924	€ 9.218.599
Variation	-€ 172.957	-€ 53.612	€ 1.776	€ 69.448	-€ 377.297	-€ 137.957	-€ 390.865	-€ 1.061.464

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » décroissent de **1.061 k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après :

- La forte baisse des réductions de valeur sur les créances relatives au placement des Càb (- 391 kEUR), spécifiquement chez ORES, en raison de la nette diminution des montants facturés et de la revente de créances ;
- La diminution de la charge d'amortissement (- 173 kEUR), de la marge équitable (- 54 kEUR) et des coûts des entretiens, activations/désactivations et coupures (- 377 kEUR) suite à un nombre inférieur de placements en 2021 consécutif aux périodes d'interdiction de placement, aux inondations de juillet 2021 (surtout marqué chez RESA) et au passage au MIG6 s'accompagnant du gel de certaines procédures .

Ces hausses de coûts ne sont que très partiellement compensées par les évolutions des autres postes de coûts (coûts non investis et coûts de recharge).

#### 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"						
	2021		2020		2019	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	103.770	€ 2,06	103.770	€ 1,64	103.865	€ 1,63
AIESH	86.675	€ 3,16	83.027	€ 4,03	88.585	€ 4,90
RESA ELEC	1.802.995	€ 2,28	1.776.318	€ 2,63	1.763.143	€ 2,69
REW	75.246	€ 3,04	75.246	€ 2,55	79.399	€ 2,39
ORES ELEC	5.550.293	€ 1,86	5.834.420	€ 2,11	5.900.371	€ 1,90
<b>TOTAL</b>	<b>7.618.978</b>	<b>€ 1,99</b>	<b>7.872.781</b>	<b>€ 2,25</b>	<b>7.935.362</b>	<b>€ 2,11</b>
RESA GAZ	4.721.298	€ 0,48	4.247.894	€ 0,61	4.320.771	€ 0,59
ORES GAZ	9.861.746	€ 0,70	8.912.321	€ 0,86	9.141.979	€ 0,77
<b>TOTAL</b>	<b>14.583.044</b>	<b>€ 0,63</b>	<b>13.160.215</b>	<b>€ 0,78</b>	<b>13.462.750</b>	<b>€ 0,71</b>

Globalement la baisse des coûts observée en électricité et en gaz se reflète dans l'évolution du coût moyen par MWh, cette évolution étant cependant contrastée selon les GRD (augmentation à l'AIEG et au REW).

## 4.2. La gestion de la clientèle propre

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 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 2021, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, ces coûts s'élèvent à :

	Coûts liés au personnel			Autres coûts	Total 2021	Total 2020	Total 2019
	Rémunération	Frais indirects	Total				
AIEG	€ 2.717	€ 0	€ 2.717	1,00	0,00	€ 2.717	€ 2.663
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 51.285	€ 0	€ 51.285	0,4	0,00	€ 51.285	€ 38.674
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 54.002</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 54.002</b>	<b>1,4</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 54.002</b>	<b>€ 41.337</b>
<b>RESA GAZ</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>€ 24.683</b>
<b>ORES GAZ</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>€ 24.683</b>
							<b>€ 89.170</b>

L'AIEG dispose depuis plusieurs années d'un bureau d'accueil situé à Andenne pour la clientèle du fournisseur social et sous X. Les coûts progressent légèrement au global chez RESA, la baisse des coûts en gaz étant plus que compensée par la hausse en électricité.

#### 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. Pour ORES, par suite du 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 ont disparu depuis 2019.

Ainsi, pour l'année 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 1.749	€ 0	€ 1.749	€ 1.590	€ 1.462
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 205.613	€ 205.613	€ 172.553	€ 131.684
REW	€ 55.429	€ 64.397	€ 119.826	€ 102.991	€ 90.349
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 57.178</b>	<b>€ 270.010</b>	<b>€ 327.188</b>	<b>€ 277.134</b>	<b>€ 223.495</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 160.050	€ 160.050	€ 124.833	€ 98.646
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 160.050</b>	<b>€ 160.050</b>	<b>€ 124.833</b>	<b>€ 98.646</b>

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD augmentent quelque peu de 2020 à 2021 tant en électricité qu'en gaz à la suite de ces coûts chez RESA et au REW.

#### 4.2.1.3. Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

Les applications informatiques dont il est question ci-dessus 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 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants :

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2021	Total 2020	Total 2019
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 47.813	€ 0	€ 47.813	-	€ 67.867	€ 115.679	€ 81.632	€ 80.447
AIESH	€ 28.676	€ 13.830	€ 42.507	-	€ 6.731	€ 49.238	€ 39.707	€ 40.699
RESA ELEC	€ 414.234	€ 0	€ 414.234	8,00	€ 1.620.898	€ 2.035.132	€ 1.947.606	€ 1.731.411
REW	€ 64.246	€ 33.518	€ 97.764	0,55	€ 0	€ 97.764	€ 62.312	€ 63.370
ORES ELEC	€ 1.365.817	€ 10.559	€ 1.376.376	14,30	€ 200.706	€ 1.577.082	€ 1.572.016	€ 1.540.960
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.920.786</b>	<b>€ 57.907</b>	<b>€ 1.978.694</b>	<b>22,85</b>	<b>€ 1.896.201</b>	<b>€ 3.874.895</b>	<b>€ 3.703.272</b>	<b>€ 3.456.886</b>
RESA GAZ	€ 233.074	€ 0	€ 233.074	3,26	€ 605.094	€ 838.168	€ 738.073	€ 1.349.516
ORES GAZ	€ 705.901	€ 5.457	€ 711.358	7,40	€ 103.730	€ 815.088	€ 812.548	€ 796.503
<b>TOTAL</b>	<b>€ 938.975</b>	<b>€ 5.457</b>	<b>€ 944.432</b>	<b>10,66</b>	<b>€ 708.824</b>	<b>€ 1.653.256</b>	<b>€ 1.550.621</b>	<b>€ 2.146.019</b>

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle augmente en électricité (0,8 ETP) mais aussi en gaz (+ 0,4 ETP) de sorte qu'au global une hausse de 1,2 ETP est constatée se traduisant par une croissance des coûts liés au personnel de 42 k€ en électricité et de 22 k€ en gaz.

Le poste « autres coûts » est impacté par la légère décroissance des frais d'impression et des frais postaux liée aux conséquences de la crise sanitaire. Au global, les coûts du service clientèle ne progressent que de 5 kEUR en électricité et de 3 kEUR en gaz.

Chez RESA, le nombre d'ETP s'est sensiblement réduit en électricité de sorte que les coûts de personnel s'inscrivent en baisse (- 109 k€ entre 2020 et 2021) alors qu'en gaz les coûts diminuent encore plus nettement en ligne avec l'évolution du personnel (- 119k€ entre 2020 et 2021). Au niveau des autres coûts, les montants portés à charge sont globalement en hausse en électricité (+ 197 k€) et en gaz (+ 219 k€) en raison d'une part d'une augmentation des coûts du call center, conséquence des inondations de juillet 2021, et des frais postaux et d'autre part d'une progression des frais d'huissiers sous l'effet conjugué de l'évolution des honoraires et des récupérations.

Au global, les coûts relatifs au service clientèle progressent en électricité (+ 172 k€ ou + 4,6 %) mais également en gaz (+ 103 k€ ou + 6,6 %).

#### **4.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances**

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

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

Coûts du service recouvrement							
	Coûts liés au personnel			Autres coûts	Total 2021	Total 2020	Total 2019
	Rémunération	Frais indirects	Total				
AIEG	€ 1.705	€ 0	€ 1.705	0,00	€ 1.605	€ 3.310	€ 3.278
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 367.233	€ 0	€ 367.233	7,00	€ 0	€ 367.233	€ 434.361
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.052.559	€ 8.581	€ 1.061.140	11,10	€ 618.736	€ 1.679.876	€ 1.734.996
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.421.496</b>	<b>€ 8.581</b>	<b>€ 1.430.077</b>	<b>18,1</b>	<b>€ 620.341</b>	<b>€ 2.050.418</b>	<b>€ 2.172.636</b>
<b>RESA GAZ</b>	<b>€ 392.839</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 392.839</b>	<b>6,00</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 392.839</b>	<b>€ 370.056</b>
<b>ORES GAZ</b>	<b>€ 544.152</b>	<b>€ 4.436</b>	<b>€ 548.588</b>	<b>5,70</b>	<b>€ 237.860</b>	<b>€ 786.447</b>	<b>€ 909.494</b>
<b>TOTAL</b>	<b>€ 936.991</b>	<b>€ 4.436</b>	<b>€ 941.427</b>	<b>11,70</b>	<b>€ 237.860</b>	<b>€ 1.179.286</b>	<b>€ 1.279.550</b>
							<b>€ 1.232.735</b>

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent très légèrement à la baisse entre 2020 et 2021 (- 178 k€ ou - 6,70%).

La principale diminution des coûts est à trouver dans les frais de sociétés recouvrement ou de huissiers qui tant en électricité qu'en gaz baissent sensiblement.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement diminuent en raison de coûts de personnel en décroissance en électricité (- 67 k€ ou - 15,5 %) alors qu'une légère hausse est observée en gaz (+22 k€ ou + 6,2%).

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 2020 et 2021 de 223 k€ ou de 6,4 %.

#### **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 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, les coûts relatifs à la gestion des plaintes par les GRD sont les suivants :

Coûts du service gestion des plaintes								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2021	Total 2020	Total 2019
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 21.791	€ 10.863	€ 32.654	0,00	€ 0	€ 32.654	€ 27.559	€ 28.861
RESA ELEC	€ 26.551	€ 0	€ 26.551	1,00	€ 0	€ 26.551	€ 39.318	€ 49.146
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 306.914	€ 7.741	€ 314.654	3,00	€ 83.297	€ 397.951	€ 357.966	€ 312.866
<b>TOTAL</b>	<b>€ 355.256</b>	<b>€ 18.604</b>	<b>€ 373.860</b>	<b>4,00</b>	<b>€ 83.297</b>	<b>€ 457.157</b>	<b>€ 424.842</b>	<b>€ 390.873</b>
RESA GAZ	€ 20.157	€ 0	€ 20.157	0,28	€ 0	€ 20.157	€ 25.094	€ 46.523
ORES GAZ	€ 83.066	€ 2.095	€ 85.161	0,80	€ 7.507	€ 92.668	€ 70.240	€ 71.178
<b>TOTAL</b>	<b>€ 103.223</b>	<b>€ 2.095</b>	<b>€ 105.318</b>	<b>1,08</b>	<b>€ 7.507</b>	<b>€ 112.825</b>	<b>€ 95.334</b>	<b>€ 117.701</b>

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en hausse de 9,6% en 2021 par rapport à 2020, essentiellement en raison d'une hausse des coûts liés au personnel suite à l'évolution du nombre d'ETP et des frais d'honoraires chez ORES électricité et gaz.

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

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2021 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2020 et 2019 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 2.717	€ 1.749	€ 115.679	€ 3.310	€ 0	€ 123.455	€ 89.164	€ 87.735
AIESH	€ 0	€ 0	€ 49.238	€ 0	€ 32.654	€ 81.892	€ 67.265	€ 69.560
RESA ELEC	€ 51.285	€ 205.613	€ 2.035.132	€ 367.233	€ 26.551	€ 2.685.814	€ 2.632.512	€ 2.334.079
REW	€ 0	€ 119.826	€ 97.764	€ 0	€ 0	€ 217.590	€ 165.302	€ 153.719
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 1.577.082	€ 1.679.876	€ 397.951	€ 3.654.909	€ 3.664.978	€ 3.611.570
<b>TOTAL</b>	<b>€ 54.002</b>	<b>€ 327.188</b>	<b>€ 3.874.895</b>	<b>€ 2.050.418</b>	<b>€ 457.157</b>	<b>€ 6.763.660</b>	<b>€ 6.619.221</b>	<b>€ 6.256.663</b>
RESA GAZ	€ 16.102	€ 160.050	€ 838.168	€ 392.839	€ 20.157	€ 1.427.316	€ 1.282.739	€ 1.894.012
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 815.088	€ 786.447	€ 92.668	€ 1.694.203	€ 1.792.282	€ 1.790.258
<b>TOTAL</b>	<b>€ 16.102</b>	<b>€ 160.050</b>	<b>€ 1.653.256</b>	<b>€ 1.179.286</b>	<b>€ 112.825</b>	<b>€ 3.121.519</b>	<b>€ 3.075.021</b>	<b>€ 3.684.270</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 70.104</b>	<b>€ 487.238</b>	<b>€ 5.528.151</b>	<b>€ 3.229.705</b>	<b>€ 569.982</b>	<b>€ 9.885.179</b>	<b>€ 9.694.242</b>	<b>€ 9.940.933</b>

**Au global, en 2021, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 2,0 % (+ 191k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2020.**

## 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 2021, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous :

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2021	Coût 2021 (€ totaux)	Prix 2021 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2020	Coût 2020 (€ totaux)	Prix 2020 (€/MWh)
AIEG	1.738	€ 92.943	€ 53	1.611	€ 80.947	€ 50
AIESH	1.889	€ 48.499	€ 26	1.649	€ 82.179	€ 50
RESA ELEC	65.891	€ 3.048.628	€ 46	57.423	€ 2.918.039	€ 51
REW	839	€ 40.799	€ 49	664	€ 36.714	€ 55
ORES ELEC	161.434	€ 7.888.912	€ 49	135.487	€ 7.548.023	€ 56
<b>TOTAL</b>	<b>231.790</b>	<b>€ 11.119.782</b>	<b>€ 48</b>	<b>196.834</b>	<b>€ 10.665.902</b>	<b>€ 54</b>
<hr/>						
RESA GAZ	199.515	€ 9.061.931	€ 45	151.337	€ 2.129.557	€ 14
ORES GAZ	288.196	€ 4.792.756	€ 17	228.479	€ 4.151.689	€ 18
<b>TOTAL</b>	<b>487.711</b>	<b>€ 13.854.687</b>	<b>€ 28</b>	<b>379.816</b>	<b>€ 6.281.246</b>	<b>€ 17</b>

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2021 diminuent sensiblement par rapport à 2020 et s'établissent à 48 €/MWh en électricité. En gaz, en revanche, les prix moyens se sont inscrits en hausse à 28€/MWh, le prix moyen étant fortement impacté par la hausse du prix d'achat chez RESA.

Depuis l'année 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)<sup>10</sup>.

En 2021, le volume total acheté en électricité est en croissance de 17,8 % mais avec de légères variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté augmente de 28,4% comparativement au volume 2020.

En électricité, à l'exception de l'AIEG, les prix d'achat se sont inscrits en baisse chez tous les GRD et sont inférieurs à 50 €/MWh. En gaz, le prix d'achat d'ORES est resté relativement stable alors que celui de RESA a très fortement augmenté passant de 14 €/MWh en 2020 à 45 €/MWh en 2021.

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.

<sup>10</sup> Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précédent.

#### 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 2021 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coût 2021 (€ totaux)	Coût 2020 (€ totaux)	Coût 2019 (€ totaux)
AIEG	€ 188.734	€ 145.984	€ 153.991
AIESH	€ 239.671	€ 201.566	€ 159.590
RESA ELEC	€ 9.183.120	€ 6.413.056	€ 5.857.957
REW	€ 120.276	€ 129.329	€ 90.767
ORES ELEC	€ 19.872.594	€ 16.657.976	€ 15.478.265
<b>TOTAL</b>	<b>€ 29.604.395</b>	<b>€ 23.547.910</b>	<b>€ 21.740.571</b>
RESA GAZ	€ 4.368.770	€ 3.435.656	€ 3.258.607
ORES GAZ	€ 6.777.132	€ 5.437.171	€ 5.064.287
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.145.902</b>	<b>€ 8.872.827</b>	<b>€ 8.322.894</b>

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 2021, les volumes vendus aux clients (cfr point 4.2.2.4) sont en baisse pour la fourniture aux clients protégés (- 11,2% en électricité et - 1,0 % en gaz) alors que pour la fourniture X, les volumes vendus diminuent en électricité (- 8,6 % en électricité) mais augmentent en gaz (+ 7,3 % 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 38,85% pour l'année 2021.

Pour l'année 2021 et comparativement à l'année 2020, 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						
	2021			2020		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	150	€ 9.980	67	511	€ 33.516	66
AIESH	225	€ 15.036	67	356	€ 23.892	67
RESA ELEC	21.313	€ 1.492.114	70	17.395	€ 1.198.433	69
REW	110	€ 7.352	67	146	€ 9.696	66
ORES ELEC	47.007	€ 3.294.721	70	35.553	€ 2.512.886	71
<b>TOTAL</b>	<b>68.805</b>	<b>€ 4.819.203</b>		<b>53.961</b>	<b>€ 3.778.423</b>	

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 pour les volumes fournis aux clients protégés **régionaux**.

Globalement, une augmentation du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2021 alors que le quota est passé de respectivement 38,38% en 2020 à 38,85% en 2021. L'origine de cette hausse est principalement à chercher chez ORES et RESA, 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 appliquée.

- **Les clients protégés**

A fin 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés					
	en moyenne sur l'année 2021	au 31/12			
		2021	2020	2019	
AIEG	404	404	404	361	
AIESH	478	493	450	401	
RESA ELEC	14.203	15.550	13.275	12.381	
REW	219	219	219	213	
ORES ELEC	35.165	36.866	31.223	29.712	
<b>TOTAL</b>	<b>50.469</b>	<b>53.532</b>	<b>45.571</b>	<b>43.068</b>	
RESA GAZ	10.620	11.689	9.921	9.372	
ORES GAZ	17.419	18.189	15.422	14.576	
<b>TOTAL</b>	<b>28.039</b>	<b>29.878</b>	<b>25.343</b>	<b>23.948</b>	

En 2021, le nombre de clients protégés a continué sa progression initiée depuis plusieurs années et a sensiblement augmenté par rapport à 2020 (+10,7 % en électricité et +10,6 % en gaz).

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les trois mois par la CREG<sup>11</sup>. Au niveau de l'électricité, ce sont trois tarifs distincts qui sont définis, à savoir le tarif normal, bihoraire et exclusif de nuit. En revanche, pour le gaz, un tarif unique est défini.

En outre, jusque fin 2021, 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.

En revanche, 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 2021 comparativement aux années 2020 et 2019 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2021			2020			2019		
	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	1.628	€ 311.992		1.510	€ 216.880		1.384	€ 185.833	
AIESH	1.889	€ 368.096		1.649	€ 224.287		1.339	€ 168.653	
RESA ELEC	40.503	€ 7.435.309		42.842	€ 5.475.323		36.847	€ 4.995.668	
REW	0	€ 138.089		652	€ 98.470		652	€ 92.523	
ORES ELEC	102.399	€ 14.744.179		118.177	€ 16.995.080		94.444	€ 12.854.914	
<b>TOTAL</b>	<b>146.419</b>	<b>€ 22.997.664</b>	<b>€ 157</b>	<b>164.830</b>	<b>€ 23.010.039</b>	<b>€ 140</b>	<b>134.666</b>	<b>€ 18.297.590</b>	<b>€ 136</b>
RESA GAZ	121.050	€ 2.837.864		121.453	€ 2.398.684		113.690	€ 3.020.792	
ORES GAZ	202.384	€ 3.780.410		205.225	€ 4.851.612		171.320	€ 4.159.673	
<b>TOTAL</b>	<b>323.434</b>	<b>€ 6.618.274</b>	<b>€ 20</b>	<b>326.678</b>	<b>€ 7.250.296</b>	<b>€ 22</b>	<b>285.010</b>	<b>€ 7.180.465</b>	<b>€ 25</b>

<sup>11</sup> Depuis juillet 2020, la CREG procède à une adaptation trimestrielle du tarif social alors qu'auparavant la fréquence de calcul du tarif social était semestrielle.

**En 2021, les montants facturés aux clients protégés sont en baisse de 644 k€ au global ou - 2,1 %, évolution fortement liée à celle des quantités facturées.**

Chez ORES, l'évolution en 2021 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : - 13,3% des quantités facturées, - 13,2% des montants facturés (- 2.251 k€) et +12,6% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : - 1,4% des quantités facturées, - 22,1% des montants facturés (- 1.071 k€) et + 12,9% du nombre de clients protégés alimentés.

Tant en électricité qu'en gaz, la comparaison avec l'année 2020 (année COVID 19 marquée par une activité économique réduite mais également davantage de télétravail impactant à la hausse les consommations résidentielles) impacte l'évolution des quantités facturées et dans une moindre mesure les montants facturés (effet prix). La comparaison avec 2019 montre une évolution à la hausse tant du nombre de clients alimentés que des quantités facturées.

Chez RESA, l'évolution en 2021 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : - 5,5% des quantités facturées, +35,8% des montants facturés (+1.960 k€) et +7,0% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : - 0,3% des quantités facturées, + 18,3% des montants facturés (+ 439 k€) et + 7,0% du nombre de clients protégés alimentés.

L'évolution à la hausse des montants facturés est principalement la conséquence de l'évolution à la hausse du tarif social en 2021 comparativement à 2020.

- **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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020, le nombre de clients alimentés par les GRD au titre de fournisseur X s'élevait à :

	En moyenne sur l'année	Nombre de clients sous fournisseur X alimentés		
		au 31/12		
		2021	2020	2019
AIEG	0	2	2	2
AIESH	0	0	0	0
RESA ELEC	5.175	2.523	2.744	2.272
REW	0	0	0	0
ORES ELEC	7.408	4.684	7.092	5.650
<b>TOTAL</b>	<b>12.583</b>	<b>7.209</b>	<b>9.838</b>	<b>7.924</b>
RESA GAZ	4.481	3.151	3.460	2.686
ORES GAZ	3.185	1.944	3.084	2.539
<b>TOTAL</b>	<b>7.666</b>	<b>5.095</b>	<b>6.544</b>	<b>5.225</b>

En électricité et en gaz, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X (comparaison entre le nombre de clients sous fournisseur X en fin décembre 2021 et ce même nombre en 2020), a tendance à fortement augmenter tant en électricité qu'en gaz en raison des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire et des inondations de juillet 2021 mais aussi de la mise en place du MIG 6 (notamment les interdictions temporaires de placement des compteurs à budget ou de procéder à des coupures de même que le report de certaines procédures suite au MIG 6).

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 3 mois<sup>12</sup> selon les modalités reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1<sup>er</sup> juin 2004 (Électricité)<sup>13</sup> et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz)<sup>14</sup>.

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<sup>15</sup>).

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

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

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

Il apparaît que durant l'année 2021, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas de l'AIESH et du REW), soit très peu de clients alimentés sous fournisseur X (AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2021 comparativement aux années 2019 et 2020 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2021			2020			2019		
	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	32	€ 0	NC	30	€ 0	NC	28	€ 0	NC
AIESH	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!
RESA ELEC	13.926	€ 2.965.364	€ 213	15.921	€ 2.557.286	€ 161	13.622	€ 2.301.290	€ 169
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	22.599	€ 5.460.035	€ 242	24.030	€ 5.975.542	€ 249	20.755	€ 5.452.659	€ 263
<b>TOTAL</b>	<b>36.557</b>	<b>€ 8.425.399</b>	<b>€ 230</b>	<b>39.981</b>	<b>€ 8.532.828</b>	<b>€ 213</b>	<b>34.404</b>	<b>€ 7.753.949</b>	<b>€ 225</b>
RESA GAZ	41.529	€ 1.995.142	€ 48	38.054	€ 1.421.190	€ 37	36.673	€ 1.863.136	€ 51
ORES GAZ	37.100	€ 1.791.052	€ 48	35.210	€ 1.888.218	€ 54	29.310	€ 1.759.861	€ 60

**En 2021, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en augmentation de 369 k€ au global ou + 3,1% alors qu'ils avaient déjà progressé durant l'année 2020.**

**Chez RESA, en gaz, la hausse des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2021 (+574 k€ ; +40,4%) s'explique notamment par une hausse sensible du prix de vente moyen et des volumes vendus (+9,1%). En électricité, les montants facturés sont en croissance (+408 k€ ; +11,1%) alors que les volumes vendus diminuent (-12,5%).**

<sup>12</sup> Depuis juillet 2020, la CREG procède à une adaptation trimestrielle du tarif fournisseur X alors que la fréquence de calcul était semestrielle auparavant.

<sup>13</sup> Arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels.

<sup>14</sup> Arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels.

<sup>15</sup> « Décision relative aux règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux du gaz naturel à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié », CREG, Décision (B)130516-CDC-1240, 16 mai 2013.

**Chez ORES, les montants facturés et dans une moindre mesure les volumes vendus aux clients sous fournisseur X se réduisent en 2021 : en gaz, une augmentation de 5,4% des quantités vendues mais une baisse de 5,1% des montants facturés (-97 k€) et en électricité, une diminution de 6% des quantités vendues et de 8,6% des montants facturés (-516 k€).** Il apparaît que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X a légèrement augmenté.

#### 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 (jusque fin 2021) 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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2021	2020	2019
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 40.000	€ 49.142	€ 53.577
RESA ELEC	€ 943.720	€ 960.588	€ 1.048.927
REW	€ 30.256	€ 20.786	€ 15.139
ORES ELEC	€ 3.904.000	€ 3.143.639	€ 2.325.775
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.917.975</b>	<b>€ 4.174.155</b>	<b>€ 3.443.418</b>
RESA GAZ	€ 1.559.036	€ 1.494.411	€ 1.589.192
ORES GAZ	€ 2.631.028	€ 2.202.789	€ 1.682.998
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.190.064</b>	<b>€ 3.697.200</b>	<b>€ 3.272.190</b>

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 2021, 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 mais aussi de l'évolution plus rapide du tarif de référence comparativement au tarif social. Il est à noter que des différences sont perceptibles entre les GRD et notamment entre ORES et RESA.

#### 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 2021	Total coûts 2020	Total coûts 2019
AIEG	€ 92.943	€ 188.734	€ 9.980	€ 291.658	€ 260.447	€ 258.979
AIESH	€ 48.499	€ 239.671	€ 15.036	€ 303.206	€ 307.636	€ 259.987
RESA ELEC	€ 3.048.628	€ 9.183.120	€ 1.492.114	€ 13.723.862	€ 10.529.528	€ 9.668.479
REW	€ 40.799	€ 120.276	€ 7.352	€ 168.428	€ 175.738	€ 137.699
ORES ELEC	€ 7.888.912	€ 19.872.594	€ 3.294.721	€ 31.056.226	€ 26.718.885	€ 21.821.532
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 11.119.782</b>	<b>€ 29.604.395</b>	<b>€ 4.819.203</b>	<b>€ 45.543.379</b>	<b>€ 37.992.235</b>	<b>€ 32.146.677</b>
RESA GAZ	€ 9.061.931	€ 4.368.770	NA	€ 13.430.701	€ 5.565.213	€ 6.297.221
ORES GAZ	€ 4.792.756	€ 6.777.132	NA	€ 11.569.888	€ 9.588.859	€ 9.160.489
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 13.854.687</b>	<b>€ 11.145.902</b>	<b>NA</b>	<b>€ 25.000.589</b>	<b>€ 15.154.072</b>	<b>€ 15.457.710</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 24.974.469</b>	<b>€ 40.750.297</b>	<b>€ 4.819.203</b>	<b>€ 70.543.968</b>	<b>€ 53.146.308</b>	<b>€ 47.604.387</b>

La hausse globale de ces coûts de 17.398 k€ (+32,74%) est perceptible tant en électricité qu'en gaz.

En électricité, la hausse observée entre 2020 et 2021 s'élève à 7.751 k€ ou + 19,9% (+ 454 k€ pour les coûts d'achat d'énergie, + 6.056 k€ pour les coûts de distribution et de transport et + 1.041 k€ pour les coûts d'acquisition de certificats verts).

La situation est similaire en gaz mais avec une progression des coûts nettement plus marquée chez RESA que chez ORES en raison de la très forte augmentation des coûts d'achat chez RESA. Au global, en gaz, les coûts s'inscrivent en hausse de 9.847 k€ ou + 65,0% (+ 7.573 k€ pour les coûts d'achat d'énergie et + 2.273 k€ pour les coûts de distribution).

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 2021	Total recettes 2020	Total recettes 2019
AIEG	€ 311.992	€ 0	€ 311.992	€ 216.880	€ 185.833
AIESH	€ 368.096	€ 40.000	€ 408.096	€ 273.429	€ 222.230
RESA ELEC	€ 10.400.673	€ 943.720	€ 11.344.393	€ 8.993.197	€ 8.345.885
REW	€ 138.089	€ 30.256	€ 168.345	€ 119.256	€ 107.661
ORES ELEC	€ 20.204.214	€ 3.904.000	€ 24.108.214	€ 26.114.261	€ 20.633.348
<b>TOTAL</b>	<b>€ 31.423.064</b>	<b>€ 4.917.975</b>	<b>€ 36.341.039</b>	<b>€ 35.717.022</b>	<b>€ 29.494.957</b>
RESA GAZ	€ 4.833.006	€ 1.559.036	€ 6.392.042	€ 5.314.285	€ 6.473.120
ORES GAZ	€ 5.571.462	€ 2.631.028	€ 8.202.490	€ 8.942.619	€ 7.802.531
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10.404.468</b>	<b>€ 4.190.064</b>	<b>€ 14.594.532</b>	<b>€ 14.256.904</b>	<b>€ 14.075.651</b>

La hausse globale de ces recettes est de 962 k€ (+1,9%) mais avec des différences entre l'électricité et le gaz, et également entre les GRD.

Cette évolution s'explique par :

- La décroissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients protégés (- 644 k€), la hausse des montants facturés par RESA étant plus que compensée par la baisse des montants facturés par ORES ;
- La croissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients sous fournisseur X (+ 369 k€) essentiellement à la suite de la hausse des montants facturés par RESA en électricité et Gaz ;
- La hausse des compensations pour octroi du tarif social faisant suite à la croissance du portefeuille de clients protégés alimentés (+ 1.237 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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020, aux montants suivants :

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2021	Recettes 2021	Coûts nets 2021	Coûts nets 2020	Coûts nets 2019
AIEG	€ 291.658	€ 311.992	-€ 20.334	€ 43.567	€ 73.146
AIESH	€ 303.206	€ 408.096	-€ 104.890	€ 34.208	€ 37.757
RESA ELEC	€ 13.723.862	€ 11.344.393	€ 2.379.469	€ 1.536.331	€ 1.322.594
REW	€ 168.428	€ 168.345	€ 83	€ 56.483	€ 30.038
ORES ELEC	€ 31.056.226	€ 24.108.214	€ 6.948.013	€ 604.624	€ 1.188.184
<b>TOTAL</b>	<b>€ 45.543.379</b>	<b>€ 36.341.039</b>	<b>€ 9.202.340</b>	<b>€ 2.275.213</b>	<b>€ 2.651.719</b>
RESA GAZ	€ 13.430.701	€ 6.392.042	€ 7.038.659	€ 250.928	-€ 175.899
ORES GAZ	€ 11.569.888	€ 8.202.490	€ 3.367.398	€ 646.241	€ 1.557.958
<b>TOTAL</b>	<b>€ 25.000.589</b>	<b>€ 14.594.532</b>	<b>€ 10.406.057</b>	<b>€ 897.169</b>	<b>€ 1.382.059</b>

**Une augmentation de 16.436 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie** par le GRD en 2021 par rapport en 2020 est dès lors constatée suite à la forte hausse des coûts liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X en gaz et en électricité en 2021 chez ORES et RESA, et spécifiquement des coûts d'achat de gaz chez RESA.

En électricité, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie croissent d'un montant de 6.927 k€ (+ 304,5%) par rapport à 2020. Alors même que les coûts nets regressent auprès des petits GRD, une hausse sensible est observée chez RESA (+843 k€ ou + 54,9%) mais aussi et surtout chez ORES (+6.343 k€ ou + 1.049,1 %).

La hausse des coûts d'achat d'électricité (+ 454 k€), du coût des certificats verts (+ 1.041 k€) et surtout des coûts de distribution et de transport (+ 6.056 k€) n'est que partiellement compensée par la croissance de la compensation CREG (+ 624 k€) alors que les montants facturés à la clientèle protégée et sous fournisseur X diminuent légèrement (- 120 k€).

En gaz, la situation est similaire puisque les coûts nets liés à la fourniture s'inscrivent en très nette hausse avec une augmentation de 9.509 k€ (+ 1.060 %), l'évolution des coûts nets étant plus fortement marquée chez RESA. Ainsi ORES a vu les coûts nets liés à la fourniture sensiblement augmenter (+ 2.721 k€ ou + 421,1%) suite à la progression des coûts d'achat et de distribution alors que dans le même temps les montants facturés à la clientèle protégée et sous fourniture X diminuaient. Pour RESA, les coûts nets liés à la fourniture augmentent de 6.788 k€ principalement suite à l'explosion des coûts d'achat de gaz (+ 6.932 k€).

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 31/12/2021 (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 31/12/21 - clients protégés (HTVA)	créances au 31/12/21 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/21 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2021	2020	2019
AIEG	€ 34.579	€ 6.137	€ 40.716	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 86.837	€ 0	€ 86.837	€ 0	€ 0	€ 16.423
RESA ELEC	€ 3.777.885	€ 15.233.178	€ 19.011.063	€ 22.087.994	€ 20.202.782	€ 18.335.066
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 6.496.901	€ 13.473.648	€ 19.970.549	€ 7.833.477	€ 11.587.945	€ 15.177.892
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 10.396.202</b>	<b>€ 28.712.963</b>	<b>€ 39.109.165</b>	<b>€ 29.921.471</b>	<b>€ 31.790.727</b>	<b>€ 33.529.381</b>
RESA GAZ	€ 3.307.961	€ 15.591.657	€ 18.899.618	€ 25.126.561	€ 24.585.886	€ 23.427.944
ORES GAZ	€ 1.602.134	€ 5.418.053	€ 7.020.186	€ 3.666.108	€ 6.379.916	€ 9.712.624
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 4.910.095</b>	<b>€ 21.009.710</b>	<b>€ 25.919.804</b>	<b>€ 28.792.669</b>	<b>€ 30.965.802</b>	<b>€ 33.140.568</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 15.306.296</b>	<b>€ 49.722.673</b>	<b>€ 65.028.969</b>	<b>€ 58.714.140</b>	<b>€ 62.756.530</b>	<b>€ 66.669.949</b>

	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)	
	2021	2020	2019	2021	2020	2021	2020
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 15.923	€ 15.923	<b>€ 15.923</b>	€ 15.923
AIESH	€ 0	€ 0	€ 7.083	€ 0	€ 0	<b>€ 0</b>	€ 0
RESA ELEC	€ 1.885.212	€ 1.867.716	€ 1.375.338	€ 0	€ 0	<b>€ 1.885.212</b>	€ 1.867.716
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 12.563	<b>€ 0</b>	€ 12.563
ORES ELEC	-€ 3.754.469	-€ 3.589.947	€ 1.545.398	€ 8.198.108	€ 8.596.000	<b>€ 4.443.639</b>	€ 5.006.053
<b>TOTAL ED</b>	<b>-€ 1.869.257</b>	<b>-€ 1.722.231</b>	<b>€ 2.927.819</b>	<b>€ 8.214.031</b>	<b>€ 8.624.487</b>	<b>€ 6.344.774</b>	<b>€ 6.902.256</b>
RESA GAZ	€ 540.675	€ 1.157.942	€ 602.679	€ 0	€ 0	<b>€ 540.675</b>	€ 1.157.942
ORES GAZ	-€ 2.713.808	-€ 3.332.708	-€ 200.996	€ 3.943.236	€ 5.362.012	<b>€ 1.229.428</b>	€ 2.029.304
<b>TOTAL GD</b>	<b>-€ 2.173.133</b>	<b>-€ 2.174.766</b>	<b>€ 401.683</b>	<b>€ 3.943.236</b>	<b>€ 5.362.012</b>	<b>€ 1.770.103</b>	<b>€ 3.187.246</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>-€ 4.042.389</b>	<b>-€ 3.896.996</b>	<b>€ 3.329.502</b>	<b>€ 12.157.267</b>	<b>€ 13.986.498</b>	<b>€ 8.114.878</b>	<b>€ 10.089.502</b>

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 39,1 millions € de créances au 31/12/2021, 29,9 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 76%) tandis qu'en gaz, sur un total de 25,9 millions € de créances au 31/12/2021, 28,8 millions €<sup>16</sup> ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 111 %).

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 / relatifs à des créances non vendables) en 2021 chez ORES restent importants et assez comparables à ceux actés pour l'année 2020. Ces montants restent considérables (8.198 k€ en électricité et 3.943 k€ en gaz) alors que dans le même temps ORES a procédé à des reprises importantes de dotation réduction de valeur (- 3.754 k€ en électricité et - 2.713 k€ en gaz) suite à la vente en 2021 d'une partie de ses créances à des sociétés de recouvrement. Au total, pour ORES, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales se sont inscrites en baisse tant en électricité (- 557 k€) qu'en gaz (- 800 k€).

Chez RESA, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales sont restés relativement stables en électricité (+ 17 k€) mais diminuent sensiblement en gaz (- 617 k€).

Au global le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales diminue de 1.975 k€ en 2021 comparativement à l'année 2020, principalement en raison de l'évolution de ces postes de coût chez ORES.

<sup>16</sup> Ce chiffre est fortement impacté par RESA, lequel intègre, dans le montant des provisions, le montant des créances définitivement réduites. Ceci explique la hauteur de ces provisions par rapport aux soldes des créances et un pourcentage supérieur à 100 %.

#### 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 2021 et comparativement aux années 2019 et 2020, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante :

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre												
	Coûts du service clientèle			Coûts nets de fourniture			Dotations réductions de valeur et moins-values			Total		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
AIEG	€ 123.455	€ 89.164	€ 87.735	-€ 20.334	€ 43.567	€ 73.146	€ 15.923	€ 15.923	€ 14.752	€ 119.044	€ 148.655	€ 175.633
AIESH	€ 81.892	€ 67.265	€ 69.560	-€ 104.890	€ 34.208	€ 37.757	€ 0	€ 0	€ 7.083	-€ 22.998	€ 101.473	€ 114.400
RESA ELEC	€ 2.685.814	€ 2.632.512	€ 2.334.079	€ 2.379.469	€ 1.536.331	€ 1.322.594	€ 1.885.212	€ 1.867.716	€ 1.371.947	€ 6.950.495	€ 6.036.559	€ 5.028.620
REW	€ 217.590	€ 165.302	€ 153.719	€ 83	€ 56.483	€ 30.038	€ 0	€ 12.563	€ 0	€ 217.673	€ 234.349	€ 183.756
ORES ELEC	€ 3.654.909	€ 3.664.978	€ 3.611.570	€ 6.948.013	€ 604.624	€ 1.188.184	€ 4.443.639	€ 5.006.053	€ 3.537.264	€ 15.046.561	€ 9.275.655	€ 8.337.018
<b>TOTAL</b>	<b>€ 6.763.660</b>	<b>€ 6.619.221</b>	<b>€ 6.256.663</b>	<b>€ 9.202.340</b>	<b>€ 2.275.213</b>	<b>€ 2.651.719</b>	<b>€ 6.344.774</b>	<b>€ 6.902.256</b>	<b>€ 4.931.046</b>	<b>€ 22.310.775</b>	<b>€ 15.796.690</b>	<b>€ 13.839.428</b>
RESA GAZ	€ 1.427.316	€ 1.282.739	€ 1.894.012	€ 7.038.659	€ 250.928	-€ 175.899	€ 540.675	€ 1.157.942	€ 601.323	€ 9.006.650	€ 2.691.609	€ 2.319.436
ORES GAZ	€ 1.694.203	€ 1.792.282	€ 1.790.258	€ 3.367.398	€ 646.241	€ 1.557.958	€ 1.229.428	€ 2.029.304	€ 1.212.922	€ 6.291.029	€ 4.467.827	€ 4.561.138
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.121.519</b>	<b>€ 3.075.021</b>	<b>€ 3.684.270</b>	<b>€ 10.406.057</b>	<b>€ 897.169</b>	<b>€ 1.382.059</b>	<b>€ 1.770.103</b>	<b>€ 3.187.246</b>	<b>€ 1.814.245</b>	<b>€ 15.297.679</b>	<b>€ 7.159.436</b>	<b>€ 6.880.574</b>
<b>TOTAL ED+GD</b>	<b>€ 9.885.179</b>	<b>€ 9.694.242</b>	<b>€ 16.776.302</b>	<b>€ 19.608.398</b>	<b>€ 3.172.382</b>	<b>€ 4.033.778</b>	<b>€ 8.114.878</b>	<b>€ 10.089.502</b>	<b>€ 6.745.291</b>	<b>€ 37.608.454</b>	<b>€ 22.956.128</b>	<b>€ 20.720.002</b>

**En électricité**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (+ 144 k€), une très forte hausse des coûts nets de fourniture (+ 6.927 k€) ainsi qu'une diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (- 557 k€), ce qui entraîne au global une croissance des coûts totaux de 41,2% (+ 6.514 k€) en 2021 par rapport à 2020.

**En gaz**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (+ 46 k€), une explosion des coûts nets de fourniture (+ 9.509 k€) et une diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (- 1.417 k€), ce qui entraîne au global une hausse des coûts totaux de 113,7% (+ 8.138 k€) en 2021 par rapport à 2020.

Au global, la tendance observée dans l'évolution des coûts liés à la gestion de la clientèle propre, en électricité qu'en gaz, est majoritairement liée à la croissance des coûts nets de fourniture d'**ORES** et **RESA** tant en électricité qu'en gaz.

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 2021 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants :

	2021					2020	2019	2018
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle			
AIEG	406	€ 304	-€ 50	€ 39	€ 293	€ 366	€ 484	€ 343
AIESH	493	€ 166	-€ 213	€ 0	-€ 47	€ 225	€ 285	€ 335
RESA ELEC	18.073	€ 149	€ 132	€ 104	€ 385	€ 377	€ 343	€ 252
REW	219	€ 994	€ 0	€ 0	€ 994	€ 1.070	€ 863	€ 720
ORES ELEC	41.550	€ 88	€ 167	€ 107	€ 362	€ 242	€ 236	€ 366
<b>TOTAL</b>	<b>60.741</b>	<b>€ 111</b>	<b>€ 152</b>	<b>€ 104</b>	<b>€ 367</b>	<b>€ 285</b>	<b>€ 271</b>	<b>€ 333</b>
RESA GAZ	14.840	€ 96	€ 474	€ 36	€ 607	€ 201	€ 192	€ 716
ORES GAZ	20.133	€ 84	€ 167	€ 61	€ 312	€ 241	€ 266	€ 504
<b>TOTAL</b>	<b>34.973</b>	<b>€ 89</b>	<b>€ 298</b>	<b>€ 51</b>	<b>€ 437</b>	<b>€ 225</b>	<b>€ 236</b>	<b>€ 598</b>

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 :

	2021				2020	2019	2018
		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
AIEG	103.770	€ 1,19	-€ 0,20	€ 0,15	€ 1,15	€ 1,43	€ 1,69
AIESH	86.675	€ 0,94	-€ 1,21	€ 0,00	-€ 0,27	€ 1,22	€ 1,38
RESA ELEC	1.802.995	€ 1,49	€ 1,32	€ 1,05	€ 3,85	€ 3,40	€ 2,83
REW	75.246	€ 2,89	€ 0,00	€ 0,00	€ 2,89	€ 3,11	€ 2,44
ORES ELEC	5.550.293	€ 0,66	€ 1,25	€ 0,80	€ 2,71	€ 1,59	€ 1,43
<b>TOTAL</b>	<b>7.618.978</b>	<b>€ 0,89</b>	<b>€ 1,21</b>	<b>€ 0,83</b>	<b>€ 2,93</b>	<b>€ 2,01</b>	<b>€ 1,76</b>
RESA GAZ	4.721.298	€ 0,30	€ 1,49	€ 0,11	€ 1,91	€ 0,63	€ 0,54
ORES GAZ	9.861.746	€ 0,17	€ 0,34	€ 0,12	€ 0,64	€ 0,50	€ 0,50
<b>TOTAL</b>	<b>14.583.044</b>	<b>€ 0,21</b>	<b>€ 0,71</b>	<b>€ 0,12</b>	<b>€ 1,05</b>	<b>€ 0,54</b>	<b>€ 1,16</b>

### 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 2021 et comparativement aux années 2020 et 2019 peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
AIEG	€ 213.501	€ 170.145	€ 168.838	€ 119.044	€ 148.655	€ 175.633	€ 332.546	€ 318.800	€ 344.471
AIESH	€ 273.508	€ 334.630	€ 433.923	-€ 22.998	€ 101.473	€ 114.400	€ 250.510	€ 436.103	€ 548.323
RESA ELEC	€ 4.105.647	€ 4.669.224	€ 4.749.280	€ 6.950.495	€ 6.036.559	€ 5.028.620	€ 11.056.142	€ 10.705.783	€ 9.777.900
REW	€ 228.385	€ 191.559	€ 189.546	€ 217.673	€ 234.349	€ 183.756	€ 446.057	€ 425.908	€ 373.303
ORES ELEC	€ 10.332.963	€ 12.323.759	€ 11.203.419	€ 15.046.561	€ 9.275.655	€ 8.337.018	€ 25.379.523	€ 21.599.414	€ 19.540.437
<b>TOTAL</b>	<b>€ 15.154.004</b>	<b>€ 17.689.318</b>	<b>€ 16.745.006</b>	<b>€ 22.310.775</b>	<b>€ 15.796.690</b>	<b>€ 13.839.428</b>	<b>€ 37.464.779</b>	<b>€ 33.486.009</b>	<b>€ 30.584.434</b>
RESA GAZ	€ 2.280.722	€ 2.610.741	€ 2.545.717	€ 9.006.650	€ 2.694.609	€ 2.319.436	€ 11.287.372	€ 5.302.350	€ 4.865.153
ORES GAZ	€ 6.937.877	€ 7.669.322	€ 7.018.305	€ 6.291.029	€ 4.467.827	€ 4.561.138	€ 13.228.906	€ 12.137.149	€ 11.579.443
<b>TOTAL</b>	<b>€ 9.218.599</b>	<b>€ 10.280.063</b>	<b>€ 9.564.022</b>	<b>€ 15.297.679</b>	<b>€ 7.159.436</b>	<b>€ 6.880.574</b>	<b>€ 24.516.279</b>	<b>€ 17.439.499</b>	<b>€ 16.444.596</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 24.372.603</b>	<b>€ 27.969.382</b>	<b>€ 26.309.028</b>	<b>€ 37.608.454</b>	<b>€ 22.956.126</b>	<b>€ 20.720.002</b>	<b>€ 61.981.057</b>	<b>€ 50.925.508</b>	<b>€ 47.029.030</b>

Au total, **en électricité, le coût des OSP à caractère social progresse en 2021 de 3.979 k€, soit de 11,9%** par l'effet de la hausse des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (+ 6.514 k€ soit +41,2%) qui n'est que partiellement compensée par la diminution des coûts de l'OSP « compteur à budget (- 2.535 k€ soit -14,3%).

**En gaz, la hausse du coût des OSP à caractère social de 7.077 k€, soit de 40,6%, s'explique par la progression des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (+ 8.138 k€ soit +113,7%) alors que les coûts de l'OSP « compteur à budget » s'inscrivent en légère baisse (-1.061 k€ soit -10,3%).**

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 2021	Total 2020	% variation 2021/2020	Total 2019
AIEG	103.770	€ 2,06	€ 1,15	€ 3,20	€ 3,07	4%	€ 3,32
AIESH	86.675	€ 3,16	-€ 0,27	€ 2,89	€ 5,25	-45%	€ 6,60
RESA ELEC	1.802.995	€ 2,28	€ 3,85	€ 6,13	€ 6,03	2%	€ 5,50
REW	75.246	€ 3,04	€ 2,89	€ 5,93	€ 5,66	5%	€ 4,96
ORES ELEC	5.550.293	€ 1,86	€ 2,71	€ 4,57	€ 3,70	24%	€ 3,35
<b>TOTAL</b>	<b>7.618.978</b>	<b>€ 1,99</b>	<b>€ 2,93</b>	<b>€ 4,92</b>	<b>€ 4,25</b>	<b>16%</b>	<b>€ 3,88</b>
RESA GAZ	4.721.298	€ 0,48	€ 1,91	€ 2,39	€ 1,25	92%	€ 1,13
ORES GAZ	9.861.746	€ 0,70	€ 0,64	€ 1,34	€ 1,36	-1%	€ 1,27
<b>TOTAL</b>	<b>14.583.044</b>	<b>€ 0,63</b>	<b>€ 1,05</b>	<b>€ 1,68</b>	<b>€ 1,33</b>	<b>27%</b>	<b>€ 1,22</b>

## **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)<sup>17</sup> ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)<sup>18</sup>.

### **5.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques**

Conformément à l'article 22bis de l'AGW OSP électricité et l'article 23bis 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 ;
- A défaut de réaction dans les 10 jours ouvrables à dater de l'envoi du courrier, le GRD se rend sur place afin de faire signer un formulaire de régularisation au client ;
- En l'absence de l'habitant, une seconde visite est programmée au plus tôt 15 jours après la première ;
- En cas d'échec de la procédure ou en cas de refus du client de compléter le formulaire de régularisation, le GRD peut procéder à l'interruption de l'alimentation sur le point de fourniture.

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

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

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

Par suite du 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 à la suite de l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.<sup>19</sup>

Pour l'année 2021 et comparativement à l'année 2020, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

---

<sup>17</sup> Move out zonder afspraak

<sup>18</sup> End of contract

<sup>19</sup> 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 à la suite de l'échec de la procédure de régularisation.

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA									
Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2021 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2021	Total 2020
	Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 58.242	€ 0	€ 58.242	€ 0	€ 0	€ 4.980	€ 0	€ 63.221
AIESH	0,00	€ 47.560	€ 12.054	€ 59.613	€ 0	€ 0	€ 0	€ 59.613	€ 47.749
RESA ELEC	0,00	€ 730.110	€ 0	€ 730.110	€ 77.414	€ 0	€ 72.946	-€ 88.298	€ 792.172
REW	0,00	€ 21.914	€ 14.286	€ 36.199	€ 0	€ 22.584	€ 0	€ 0	€ 58.784
ORES ELEC	14,00	€ 1.062.675	€ 18.506	€ 1.081.181	€ 69.161	€ 0	€ 281.361	€ 0	€ 1.431.703
<b>TOTAL</b>	<b>14,00</b>	<b>€ 1.920.500</b>	<b>€ 44.845</b>	<b>€ 1.965.345</b>	<b>€ 146.575</b>	<b>€ 22.584</b>	<b>€ 359.286</b>	<b>-€ 88.298</b>	<b>€ 2.405.493</b>
RESA GAZ	0,00	€ 9.556	€ 0	€ 9.556	€ 4.167	€ 0	€ 4.456	-€ 45.877	-€ 27.698
ORES GAZ	3,00	€ 227.658	€ 5.410	€ 233.067	€ 7.520	€ 0	€ 77.578	€ 0	€ 318.166
<b>TOTAL</b>	<b>3,00</b>	<b>€ 237.214</b>	<b>€ 5.410</b>	<b>€ 242.623</b>	<b>€ 11.687</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 82.034</b>	<b>-€ 45.877</b>	<b>€ 290.468</b>
<b>En 2021, le coût lié à la gestion des MOZA est en hausse en électricité (+11,6%) mais diminue en gaz (-9,9%).</b>									

Le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-dessus et s'établit pour l'année 2021 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2020	Coût moyen 2021 par MOZA	Coût moyen 2020 par MOZA	Coût moyen 2019 par MOZA
AIEG	0	€ 63.221	#DIV/0!	€ 66,5	€ 81,8
AIESH	465	€ 59.613	€ 128,2	€ 102,7	€ 173,9
RESA ELEC	14.782	€ 792.172	€ 53,6	€ 53,0	€ 51,4
REW	0	€ 58.784	#DIV/0!	€ 79,4	€ 108,8
ORES ELEC	29.732	€ 1.431.703	€ 48,2	€ 48,9	€ 42,1
<b>TOTAL</b>	<b>44.979</b>	<b>€ 2.405.493</b>	<b>€ 53,5</b>	<b>€ 51,4</b>	<b>€ 47,4</b>
RESA GAZ	10.212	-€ 27.698	-€ 2,7	-€ 2,3	€ 1,9
ORES GAZ	12.844	€ 318.166	€ 24,8	€ 30,2	€ 33,6
<b>TOTAL</b>	<b>23.056</b>	<b>€ 290.468</b>	<b>€ 12,6</b>	<b>€ 15,7</b>	<b>€ 19,5</b>

## 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 37bis de l'AGW OSP électricité et aux articles 10, 23 et 40bis 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 implique des coûts pour les GRD.

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

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

Pour l'année 2021, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants :

	Nombre d'ETP	Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat								
		Coût annuel global associé 2021 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2021	Total 2020
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 1.867	€ 0	€ 1.867	€ 0	€ 0	€ 160	€ 0	€ 2.026	€ 4.903
AIESH	0,00	€ 10.430	€ 6.420	€ 16.850	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.850	€ 14.676
RESA ELEC	0,00	€ 75.372	€ 0	€ 75.372	€ 7.992	€ 0	€ 7.530	-€ 9.115	€ 81.779	€ 82.659
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1,50	€ 115.585	€ 1.279	€ 116.864	€ 4.213	€ 0	€ 11.787	€ 0	€ 132.863	€ 140.133
<b>TOTAL</b>	<b>1,50</b>	<b>€ 203.254</b>	<b>€ 7.699</b>	<b>€ 210.953</b>	<b>€ 12.205</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 19.476</b>	<b>-€ 9.115</b>	<b>€ 233.518</b>	<b>€ 242.371</b>
RESA GAZ	0,00	€ 850	€ 0	€ 850	€ 371	€ 0	€ 396	-€ 4.079	-€ 2.462	-€ 878
ORES GAZ	0,40	€ 28.622	€ 463	€ 29.085	€ 121	€ 0	€ 3.430	€ 0	€ 32.636	€ 39.941
<b>TOTAL</b>	<b>0,40</b>	<b>€ 29.472</b>	<b>€ 463</b>	<b>€ 29.935</b>	<b>€ 492</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 3.826</b>	<b>-€ 4.079</b>	<b>€ 30.174</b>	<b>€ 39.063</b>

Les recettes liées aux coupures à la suite d'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 2021 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2021	Coût moyen 2021 par EOC	Coût moyen 2020 par EOC	Coût moyen 2019 par EOC
AIEG	0	€ 2.026	NA	NA	NA
AIESH	9	€ 16.850	€ 1.872	€ 1.223	€ 1.058
RESA ELEC	1.526	€ 81.779	€ 54	€ 53	€ 51
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	757	€ 132.863	€ 176	€ 172	€ 136
<b>TOTAL</b>	<b>2.292</b>	<b>€ 233.518</b>	<b>€ 102</b>	<b>€ 102</b>	<b>€ 112</b>
RESA GAZ	908	-€ 2.462	-€ 3	-€ 1	€ 2
ORES GAZ	340	€ 32.636	€ 96	€ 113	€ 89
<b>TOTAL</b>	<b>1.248</b>	<b>€ 30.174</b>	<b>€ 24</b>	<b>€ 40</b>	<b>€ 52</b>

### 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 63.221	€ 2.026	€ 65.247	€ 43.910	€ 48.165
AIESH	€ 59.613	€ 16.850	€ 76.463	€ 62.425	€ 82.542
RESA ELEC	€ 792.172	€ 81.779	€ 873.951	€ 808.362	€ 781.007
REW	€ 58.784	€ 0	€ 58.784	€ 38.329	€ 52.527
ORES ELEC	€ 1.431.703	€ 132.863	€ 1.564.566	€ 1.445.714	€ 1.322.441
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.405.493</b>	<b>€ 233.518</b>	<b>€ 2.639.011</b>	<b>€ 2.398.741</b>	<b>€ 2.286.681</b>
RESA GAZ	-€ 27.698	-€ 2.462	-€ 30.160	-€ 21.842	€ 19.081
ORES GAZ	€ 318.166	€ 32.636	€ 350.802	€ 383.346	€ 447.713
<b>TOTAL</b>	<b>€ 290.468</b>	<b>€ 30.174</b>	<b>€ 320.642</b>	<b>€ 361.504</b>	<b>€ 466.794</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 2.695.960</b>	<b>€ 263.693</b>	<b>€ 2.959.653</b>	<b>€ 2.760.245</b>	<b>€ 2.753.475</b>

Les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » ont progressé en 2021 (+ 7,2% par rapport à l'année 2020).

## **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 OSP gaz.

Plus particulièrement, ont été étudiés, 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 2021, aucun coût n'a été imputé 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.

### **6.2. Les coûts relatifs au guichet unique**

Selon l'article 24octies 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<sup>20</sup>.*

Par conséquent, la CWaPE, en collaboration avec les GRD, avait 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 (désormais dans celle du SPW Energie).

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relevait 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 » consistait essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE (désormais dans celle du SPW Energie), notamment en vue de l'octroi des certificats verts.

En pratique, les deux activités étaient tellement imbriquées qu'il était 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 chargeait du traitement du dossier dans sa totalité.

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

Par ailleurs, en date du 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> mars 2014, date du contrôle 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.

---

<sup>20</sup> A noter qu'à partir du 1<sup>er</sup> mai 2019, cette compétence a été transférée au SPW Energie.

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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 82.836	€ 0	€ 0	€ 82.836	€ 51.343	€ 85.619
AIESH	€ 10.880	€ 0	€ 0	€ 10.880	€ 32.606	€ 44.533
RESA ELEC	€ 229.107	€ 0	€ 0	€ 229.107	€ 253.614	€ 167.774
REW	€ 87.311	€ 0	€ 5.785	€ 93.096	€ 57.054	€ 8.311
ORES ELEC	€ 523.850	€ 0	€ 0	€ 523.850	€ 410.816	€ 380.517
<b>TOTAL</b>	<b>€ 933.984</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 5.785</b>	<b>€ 939.769</b>	<b>€ 805.433</b>	<b>€ 686.755</b>

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2021, le nombre de dossiers Qualiwatt et des autres dossiers traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2021					2020				
	Nombre de dossiers Qualiwatt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Qualiwatt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	-	-	-	€ 82.836	#DIV/0!	-	-	-	€ 51.343	#DIV/0!
AIESH	-	59	59	€ 10.880	€ 184	248	-	248	€ 32.606	€ 131
RESA ELEC	77	692	769	€ 229.107	€ 298	81	762	843	€ 253.614	€ 301
REW	NC	NC	138	€ 93.096	€ 675	NC	NC	138	€ 57.054	€ 413
ORES ELEC	-	15.945	15.945	€ 523.850	€ 33	-	2.116	2.116	€ 410.816	€ 194
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>16.696</b>	<b>16.911</b>	<b>€ 939.769</b>	<b>€ 56</b>	<b>329</b>	<b>2.878</b>	<b>3.345</b>	<b>€ 805.433</b>	<b>€ 241</b>

Il est constaté que les dossiers Qualiwatt ont pratiquement disparu en 2021 mais que le nombre des autres dossiers traités a sensiblement augmenté notamment chez ORES.

Par ailleurs, le nombre de dossiers traités par ETP reste important de sorte que le coût moyen de traitement par dossier reste maîtrisé.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique					
	2021		2020		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP
AIEG	€ 82.836	0,88	-	€ 51.343	0,88
AIESH	€ 10.880	0,00	#DIV/0!	€ 32.606	0,00
RESA ELEC	€ 229.107	3,00	256	€ 253.614	3,00
REW	€ 87.311	0,38	NC	€ 42.579	0,38
ORES ELEC	€ 523.850	6,50	2.453	€ 410.816	5,10
<b>TOTAL</b>	<b>€ 933.984</b>	<b>10,76</b>	<b>1.572</b>	<b>€ 790.958</b>	<b>€ 9</b>

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent à la hausse en 2021 en raison de l'accroissement du nombre d'ETP chez ORES ainsi que des coûts de personnel, ceci faisant suite à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter.

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 - 2021			Montant des primes Qualiwatt - 2020		
	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt	Montant primes Qualiwatt (EUR/prime)	Nombre de primes Qualiwatt	Montant global des primes Qualiwatt
AIEG	-	€ 133.298		-	€ 190.266
AIESH	-	€ 82.120		248	€ 92.891
RESA ELEC	3.760	€ 1.787.782	€ 475	4.821	€ 1.999.782
REW	NC	€ 64.929		NC	€ 78.813
ORES ELEC	13.108	€ 5.912.783	€ 451	16.875	€ 6.826.787
<b>TOTAL</b>	<b>16.868</b>	<b>€ 7.980.912</b>	<b>€ 473</b>	<b>21.944</b>	<b>€ 9.188.538</b>

Entre 2020 et 2021, le nombre de primes octroyées est en diminution de 23% ainsi que les montants octroyés qui baissent de 13 %. Les montants octroyés en 2021 concernent les montants des primes pour les dossiers Qualiwatt relatifs aux années 2015 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 1<sup>er</sup> 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 0	€ 82.836	€ 133.298	€ 216.134	€ 241.609	€ 338.178
AIESH	€ 0	€ 10.880	€ 82.120	€ 93.000	€ 125.497	€ 172.029
RESA ELEC	€ 0	€ 229.107	€ 1.787.782	€ 2.016.889	€ 2.253.396	€ 2.849.294
REW	€ 0	€ 93.096	€ 64.929	€ 158.025	€ 135.867	€ 113.975
ORES ELEC	€ 0	€ 523.850	€ 5.912.783	€ 6.436.633	€ 7.237.602	€ 9.346.453
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 939.769</b>	<b>€ 7.980.912</b>	<b>€ 8.920.681</b>	<b>€ 9.993.971</b>	<b>€ 12.819.929</b>
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>			<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 939.769</b>	<b>€ 7.980.912</b>	<b>€ 8.920.681</b>	<b>€ 9.993.971</b>	<b>€ 12.819.929</b>

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 2021, des coûts de l'ordre de **8,9 Millions EUR** dont 8 Millions EUR relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont en diminution de **10,7%** ou 1.073 k€ par rapport à l'année 2020.

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

### **7.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit**

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

La partie des coûts correspondant à la définition du « raccordement standard gratuit » telle que reprise à l'article 32, §1<sup>er</sup>, 4, b, du décret précité 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 2021**. En 2021, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 97 % 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 2021 aux montants suivants :

Coûts 2021 relatifs au raccordement standard gratuit							
	Investissements RSG -2021	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2021 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2021-RSG	Coût annuel OSP 2020-RSG
RESA GAZ	€ 6.533.412	1.373	€ 4.758	€ 3.628.030	€ 5.412.855	€ 9.040.885	€ 8.767.439
ORES GAZ	€ 26.393.767	10.378	€ 2.543	€ 7.465.803	€ 6.728.812	€ 14.194.615	€ 13.776.136
<b>TOTAL</b>	<b>€ 32.927.178</b>	<b>11.751</b>	<b>€ 2.802</b>	<b>€ 11.093.833</b>	<b>€ 12.141.667</b>	<b>€ 23.235.500</b>	<b>€ 22.543.575</b>

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 par suite des campagnes de promotion du raccordement au réseau de gaz naturel 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<sup>21</sup>, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012<sup>22</sup> et du 14 septembre 2017<sup>23</sup>, précise en son article 4, §1<sup>er</sup>, les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD :

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

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

En outre la notion d'entretien, clairement définie à l'article 1<sup>er</sup>, 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 ;

---

<sup>21</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseaux de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

<sup>22</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

<sup>23</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 14 septembre 2017 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

- 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 **13,15 Millions EUR pour l'année 2021**, comparativement à **12,45 Millions EUR l'année 2020**.

GRD	Entretien de l'Eclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement HgHg (3.3)	remplacement HgHg (3.4)	Invests. Dimming (3.5)	Plan décennal (3.6)	Total 2021
	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)							
AIEG	€ 70.202	€ 15.897	€ 33.280	€ 18.300	€ 3.320	€ 0	€ 47.758	€ 49.136	€ 20.830	€ 258.724
AIESH	€ 104.907	€ 54.887	€ 0	€ 13.270	€ 0	€ 0	€ 5.630	€ 0	€ 23.719	€ 202.413
ORES NAMUR	€ 874.385	€ 205.353	€ 190.222	€ 40.680	€ 0	€ 1.248	€ 133.952	€ 38	€ 189.476	€ 1.635.354
ORES HAINEAUT	€ 1.209.683	€ 290.088	€ 434.658	€ 197.086	€ 0	€ 527.515	€ 937.582	€ 14.862	€ 138.332	€ 3.749.807
ORES EST	€ 216.043	€ 14.053	€ 40.045	€ 19.094	€ 0	€ 13.733	€ 33.119	€ 354	€ 18.606	€ 355.048
ORES Luxembourg	€ 829.556	€ 191.465	€ 132.193	€ 42.177	€ 0	€ 12.852	€ 69.665	€ 9.143	€ 77.825	€ 1.364.876
ORES VERVIERS	€ 329.571	€ 53.098	€ 58.905	€ 10.455	€ 0	€ 1.765	€ 2.790	€ 4.472	€ 54.207	€ 515.263
ORES BW	€ 513.976	€ 153.806	€ 149.944	€ 22.157	€ 0	€ 254.084	€ 186.793	€ 19.193	€ 56.678	€ 1.356.630
ORES MOUSCRON	€ 104.714	€ 25.662	€ 27.569	€ 6.292	€ 0	€ 7.630	€ 52.560	€ 0	€ 13.383	€ 237.810
RESA	€ 943.955	€ 450.669	€ 20.785	€ 175.085	€ 0	€ 181.814	€ 23.294	€ 39.133	€ 1.267.315	€ 3.102.050
REW	€ 64.472	€ 26.328	€ 0	€ 60.237	€ 0	€ 0	€ 83.904	€ 36.313	€ 94.715	€ 365.969
Total	€ 5.261.466	€ 1.481.306	€ 1.087.601	€ 604.832	€ 3.320	€ 1.000.642	€ 1.577.046	€ 172.645	€ 1.955.086	€ 13.143.943

**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 2021** présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via le lien <https://www.cwape.be/publications/document/5107> (document publié le 22/09/2022)<sup>24</sup>.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **augmenté de 5,6 % en 2021 par rapport à l'année 2020** essentiellement en raison de la croissance des coûts imputés dans le cadre du plan décennal de modernisation du parc d'éclairage public communal.

<sup>24</sup> « Rapport concernant le contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité en matière d'entretien de l'éclairage public communal, relatif à l'année 2021 », CWaPE, CD-22i22-CWaPE-0100, 22 septembre 2022.

## **9. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTÉS 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 2021, et comparativement aux années 2020 et 2019, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2021 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	€ 332 546	€ 65 247	€ 216 134		€ 258 724	€ 872 650	€ 749 800	€ 875 462
AIESH	€ 250 510	€ 76 463	€ 93 000		€ 217 001	€ 636 974	€ 839 233	€ 978 472
RESA ELEC	€ 11 056 142	€ 873 951	€ 2 016 889		€ 3 102 050	€ 17 049 032	€ 16 824 813	€ 16 431 098
REW	€ 446 057	€ 58 784	€ 158 025		€ 347 608	€ 1010 475	€ 947 713	€ 819 177
ORES ELEC	€ 25 379 523	€ 1 564 566	€ 6 436 633		€ 9 214 788	€ 42 595 511	€ 38 967 674	€ 39 036 202
<b>TOTAL</b>	<b>€ 37 464 779</b>	<b>€ 2 639 011</b>	<b>€ 8 920 681</b>		<b>€ 13 140 171</b>	<b>€ 62 164 642</b>	<b>€ 58.329.233</b>	<b>€ 58.140.410</b>
RESA GAZ	€ 11 287 372	-€ 30 160	€ 0	€ 9 040 885		€ 20 298 097	€ 14 047 947	€ 13 326 895
ORES GAZ	€ 13 228 906	€ 350 802	€ 0	€ 14 194 615		€ 27 774 323	€ 26 296 632	€ 25 356 535
<b>TOTAL</b>	<b>€ 24 516 279</b>	<b>€ 320 642</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 23 235 500</b>		<b>€ 48 072 420</b>	<b>€ 40 344 579</b>	<b>€ 38 683 429</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 61 981 057</b>	<b>€ 2 959 653</b>	<b>€ 8 920 681</b>	<b>€ 23 235 500</b>	<b>€ 13 140 171</b>	<b>€ 110 237 063</b>	<b>€ 98 673 812</b>	<b>€ 96 823 839</b>

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2021 avec les coûts de l'année 2020 montre les variations suivantes :

Électricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2020	€ 33.486.009	€ 2.398.741	€ 9.993.971		€ 12.450.512	€ 58.329.233
2021	€ 37.464.779	€ 2.639.011	€ 8.920.681		€ 13.140.171	€ 62.164.642
<b>Variation</b>	<b>€ 3.978.770</b>	<b>€ 240.271</b>	<b>-€ 1.073.290</b>		<b>€ 689.659</b>	<b>€ 3.835.409</b>

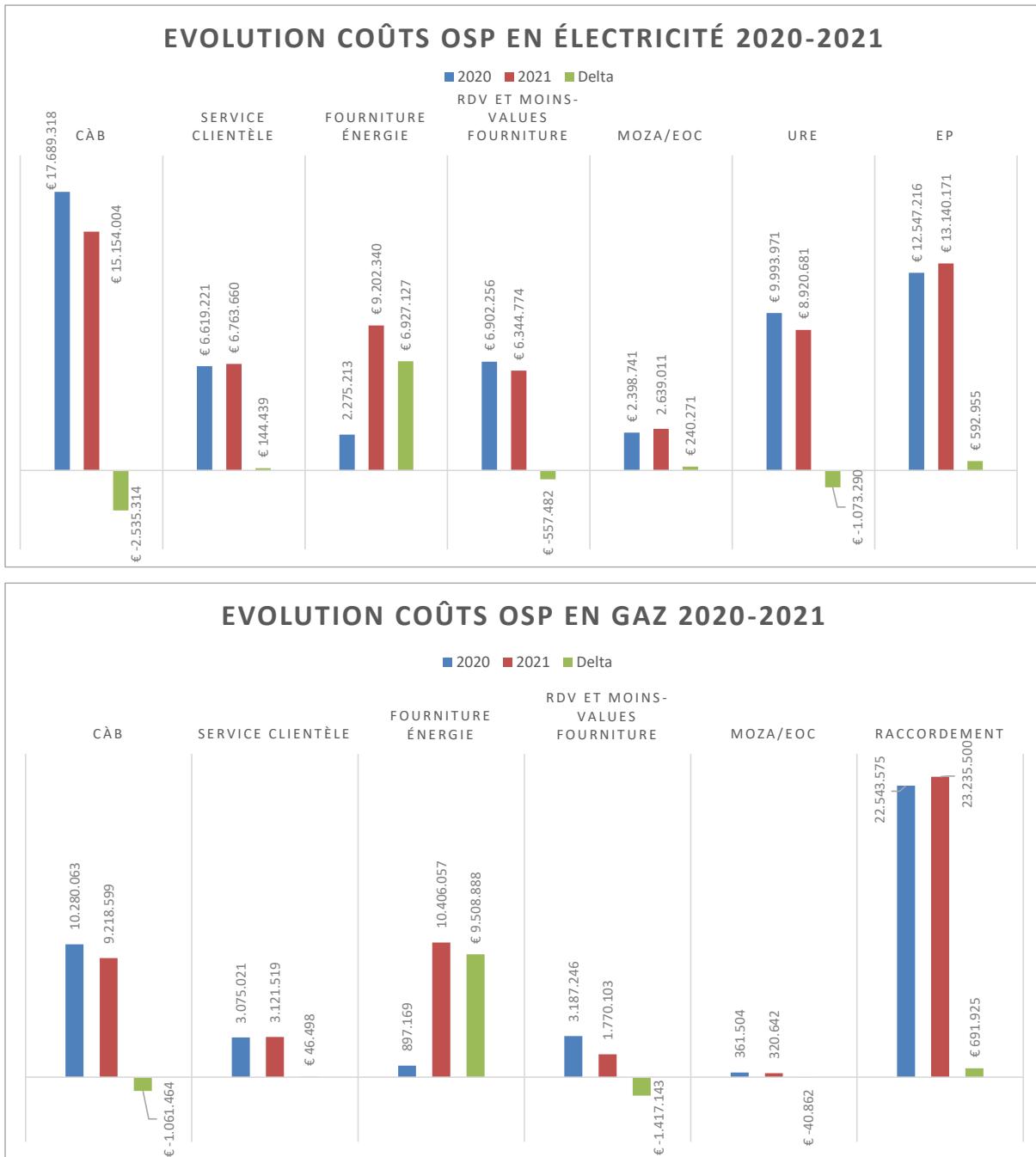
Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2020	€ 17.439.499	€ 361.504	€ 0	€ 22.543.575		€ 40.344.579
2021	€ 24.516.279	€ 320.642	€ 0	€ 23.235.500		€ 48.072.420
<b>Variation</b>	<b>€ 7.076.779</b>	<b>-€ 40.862</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 691.925</b>		<b>€ 7.727.842</b>

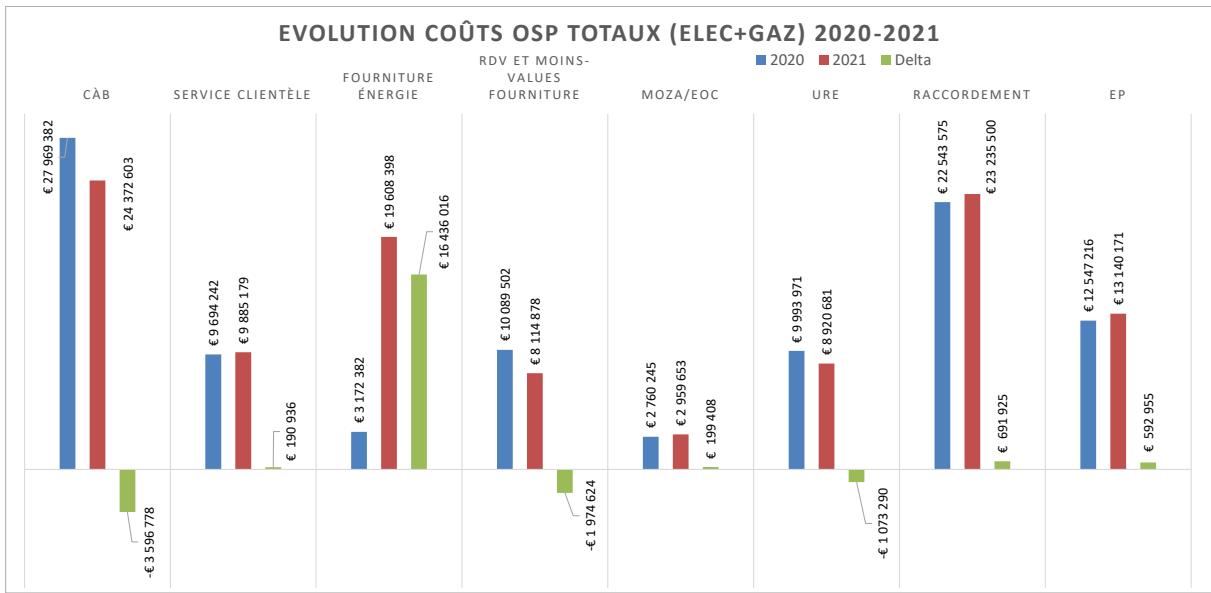
Comme il ressort des tableaux précédents, **les coûts totaux des OSP croissent nettement en 2021 tant en électricité (+ 3.835 k€) qu'en gaz (+ 7.728 k€)**. Pour l'électricité, la hausse du coût des OSP à caractère social de plus de 3,9 Millions EUR n'est que partiellement compensée par la diminution du coût des primes Qualiwatt de plus de 1 Million EUR. Pour le gaz, c'est principalement la hausse du coût des OSP à caractère social 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 2021 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 2021	Total 2020	Total 2019
AIEG	103.770	€ 3,20	€ 0,63	€ 2,08		€ 2,49	€ 8,41	€ 7,23	€ 8,43
AIESH	86.675	€ 2,89	€ 0,88	€ 1,07		€ 2,50	€ 7,35	€ 10,11	€ 11,78
RESA ELEC	1.802.995	€ 6,13	€ 0,48	€ 1,12		€ 1,72	€ 9,46	€ 9,47	€ 9,25
REW	75.246	€ 5,93	€ 0,78	€ 2,10		€ 4,62	€ 13,43	€ 12,59	€ 10,89
ORES ELEC	5.550.293	€ 4,57	€ 0,28	€ 1,16		€ 1,66	€ 7,67	€ 6,68	€ 6,69
<b>TOTAL</b>	<b>7.618.978</b>	<b>€ 4,92</b>	<b>€ 0,35</b>	<b>€ 1,17</b>		<b>€ 1,72</b>	<b>€ 8,16</b>	<b>€ 7,41</b>	<b>€ 7,38</b>
RESA GAZ	4.721.298	€ 2,39	-€ 0,01	€ 0,00	€ 1,91		€ 4,30	€ 3,31	€ 3,08
ORES GAZ	9.861.746	€ 1,34	€ 0,04	€ 0,00	€ 1,44		€ 2,82	€ 2,95	€ 2,77
<b>TOTAL</b>	<b>14.583.044</b>	<b>€ 1,68</b>	<b>€ 0,02</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 1,59</b>		<b>€ 3,30</b>	<b>€ 3,07</b>	<b>€ 2,87</b>

## 9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2020 et 2021





### 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 2021 à **31 €** soit 2,9% de sa facture annuelle (TVAC 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **230 €** soit 12,4% de sa facture annuelle (TVAC 21%).

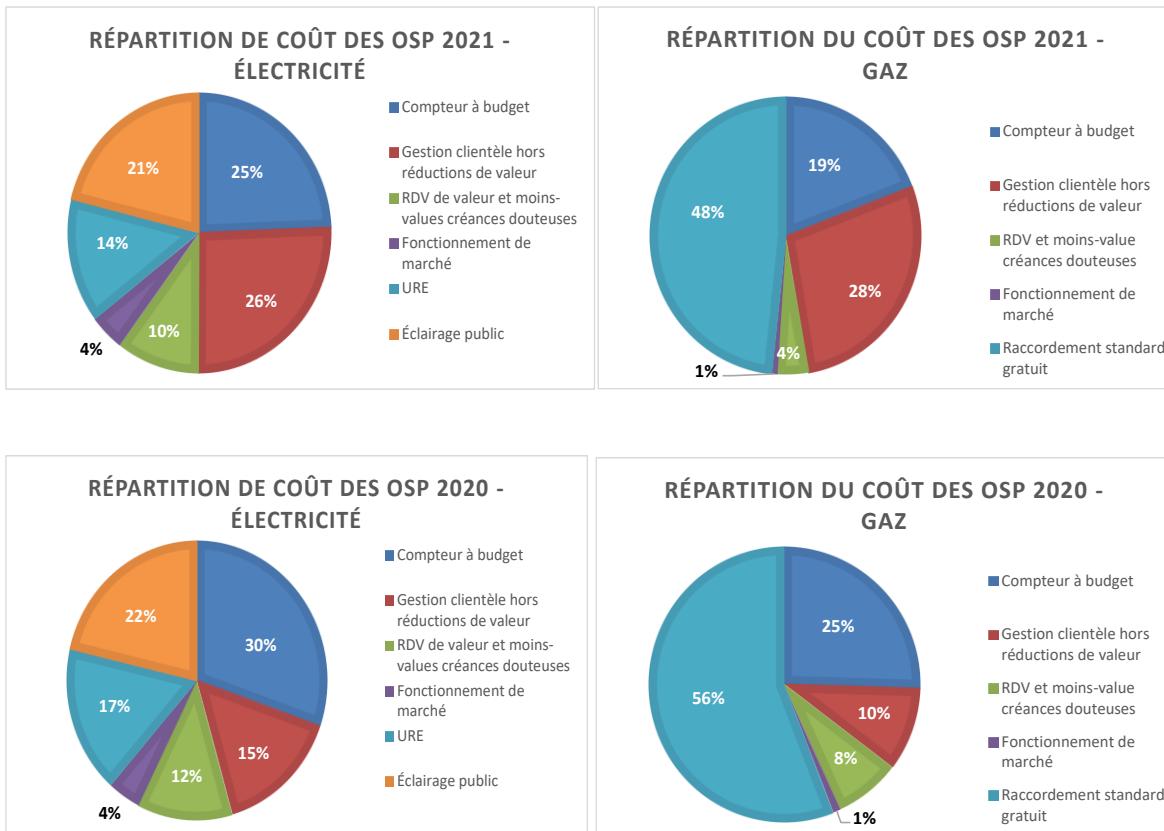
2021		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2021 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2021	% facture annuelle 2021
Electricité	Dc	3,5	€ 7,35	€ 31,12	€ 1.078,11	2,9%	
Gaz	D3	23,26	€ 8,16	€ 229,64	€ 1.850,25	12,4%	

2020		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2020 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2020	% facture annuelle 2020
Electricité	Dc	3,5	€ 7,41	€ 31,38	€ 903,22	3,5%	
Gaz	D3	23,26	€ 3,07	€ 86,28	€ 1.274,65	6,8%	

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	€ 7,38	€ 31,28	€ 978,82	3,2%	
Gaz	D3	23,26	€ 2,87	€ 80,87	€ 1 445,67	5,6%	

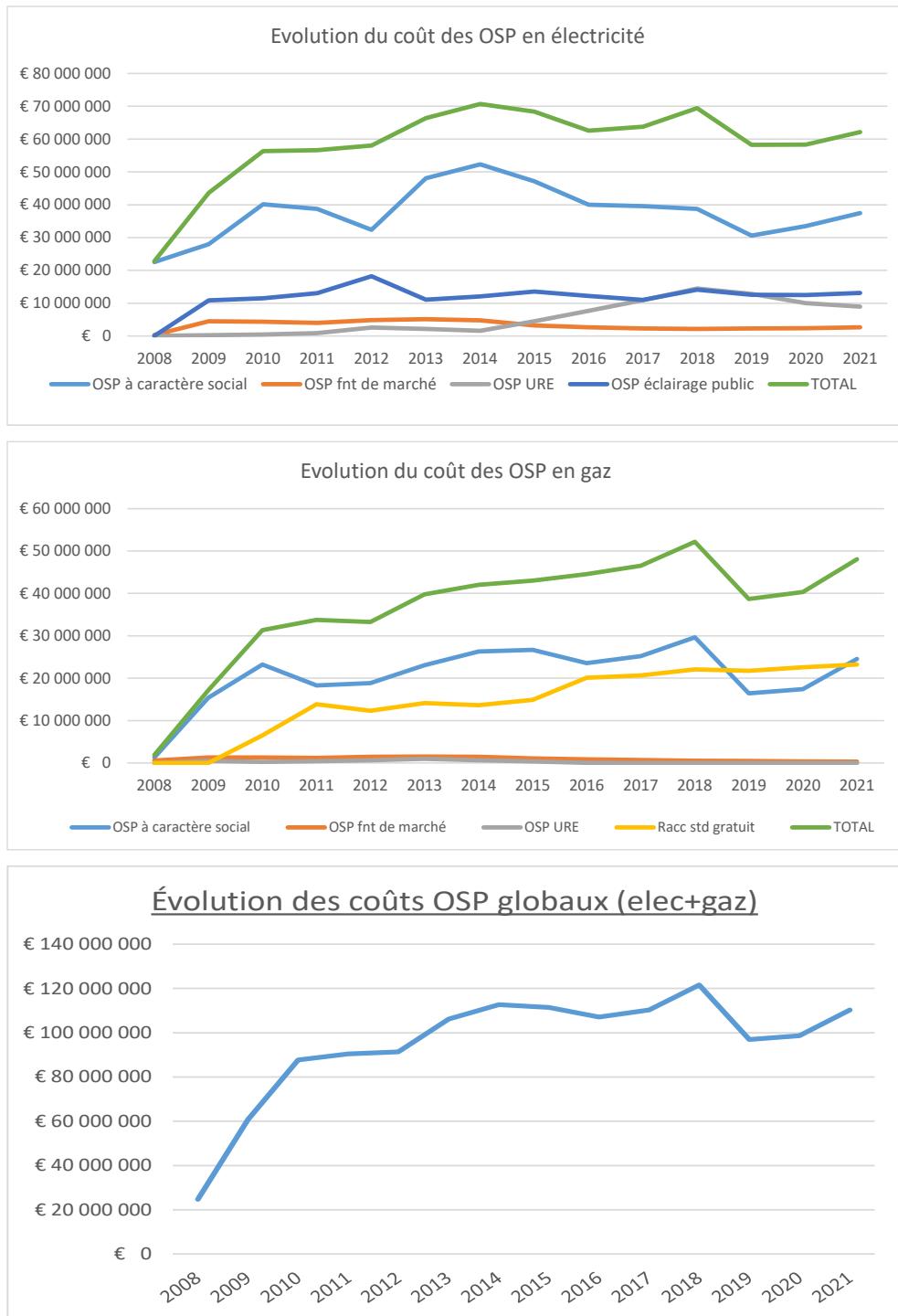
## 9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2021 et 2020 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT) :



## 9.5. Evolution 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 2021 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. Finalement, il en ressort que le **coût global a augmenté en 2021 par rapport à 2020 de 11,6 Millions €, soit de 11,7%**.

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. D'autant plus que l'année 2020 a été marquée par l'impact des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire et que la comparaison 2021-2020 pourrait s'en ressentir.

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

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

**L'obligation de service public liée aux compteurs à budget** (achat, placement et recharge) représente en 2021, en électricité, la seconde OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **15,1 Millions €**. Ces coûts sont en **diminution** de 12,9% (17,7 Millions € en 2020). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **9,2 Millions €** en 2021, ce qui signifie une **baisse** de ces coûts de 1,1 Millions €, soit de 10,3% par rapport à 2020.

Tant en électricité qu'en gaz, la variation des coûts provient essentiellement de l'impact du placement de compteurs communicants avec activation de la fonction de prépaiement en lieu en place des compteurs à budget classiques, des inondations de juillet 2021 ayant totalement réorienté les priorités des GRD et de l'entrée en vigueur du MIG6 et de la période de gel des processus qui l'a accompagné.

**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 2021, à respectivement **15,97 Millions € en électricité** contre 8,89 Millions en 2020 et **13,5 Millions € en gaz** contre 4,0 Millions en 2020.

**Au global, en 2021, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 129 % (+ 16.616 k€ au global)** par rapport aux coûts de l'année 2020. En électricité, la hausse des coûts provient essentiellement de très sensible évolution à la hausse des coûts nets de la fourniture. En gaz, tant les coûts du service clientèle que les coûts nets de la fourniture s'inscrivent en hausse, la progression des coûts nets de la fourniture étant particulièrement marquée en raison essentiellement de coûts d'achat de gaz en forte hausse chez RESA.

**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 2021 à **8,1 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **décroissent en 2021 de 1.975 k€ ou de 20 %**.

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 2021, à respectivement **2,64 Millions € pour l'électricité et 321k € pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 7,2% par rapport à l'année 2020.

**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 2021, des coûts de l'ordre de **8,9 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 8 Millions € relatifs aux primes Qualiwatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 10,7%** (- 1.073 k€) par rapport à l'année 2020 en raison principalement des primes Qualiwatt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **23,2 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 hausse de 3,1% (+ 692 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 2021 à **13,15 Millions €**, en hausse de 5,7% par rapport à l'année 2020. La croissance des coûts trouve essentiellement son origine dans la nette hausse des coûts du programme décennal de modernisation du parc.

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.

\* \*  
\*