

Date du document : 13/03/2025

RAPPORT

CD-25c13-CWaPE-0110

L'ÉVALUATION POUR L'ANNÉE 2023 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.	RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL.....	5
3.	INTRODUCTION	5
4.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTÈRE SOCIAL » À CHARGE DES GRD	6
4.1.	<i>Les compteurs à budget électricité et gaz</i>	6
4.1.1.	Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget	7
4.1.2.	Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)	8
4.1.3.	Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »	12
4.1.4.	Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)	15
4.1.5.	Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB	19
4.1.6.	Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget ».....	21
4.2.	<i>La gestion de la clientèle propre.....</i>	24
4.2.1.	Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD	24
4.2.2.	Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD	28
4.2.3.	Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie.....	35
4.2.4.	Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD.....	37
4.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social.....</i>	39
5.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD	40
5.1.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques</i>	40
5.2.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat</i>	41
5.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »</i>	42
6.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES	43
6.1.	<i>Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents.....</i>	43
6.2.	<i>Les coûts relatifs au guichet unique</i>	43
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>	45
7.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	46
7.1.	<i>Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit</i>	46
8.	LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES INSTALLATIONS D'ÉCLAIRAGE PUBLIC.....	47
9.	RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD	49
9.1.	<i>Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP</i>	49
9.2.	<i>Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2022 et 2023.....</i>	50
9.3.	<i>Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type.....</i>	51

9.4.	<i>Répartition du coût des OSP</i>	52
9.5.	<i>Evolution du coût des OSP depuis 2008</i>	53
10.	CONCLUSION	54

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2023 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **croissent fortement (+ 121 %)** par rapport à l'année 2022 passant de 21,7 Millions € en 2022 à **47,9 Millions €** en 2023 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **diminuent très nettement, soit de 69,7 %** passant de 48,6 Millions € en 2022 à **14,7 Millions €** en 2023. Cependant, il convient de garder à l'esprit que les variations des coûts observées en 2023 par rapport à 2022 peuvent être plus ou moins fortement liées à l'évolution des prix de l'énergie.

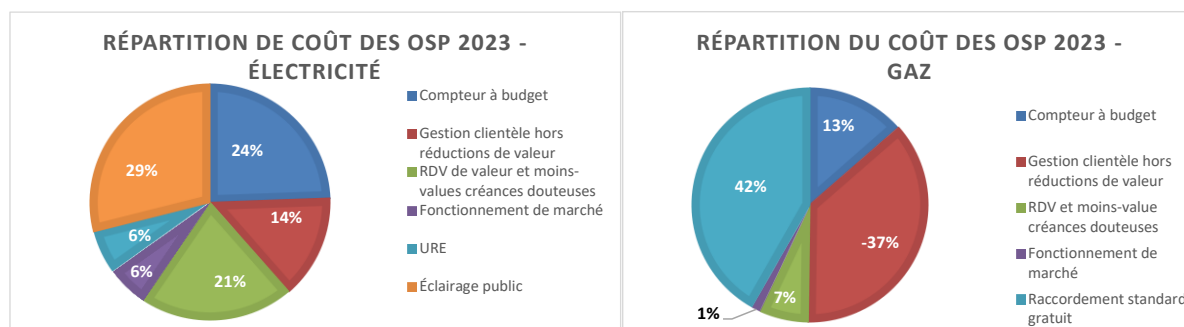
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente un coût pour le GRD en 2023 de **11,7 Millions €, soit 24,4% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **7,5 Millions €, soit 50,8% du coût total des OSP 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 un coût de **16,8 Millions € en électricité, soit 35% 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 **-16,6 Millions €, soit - 112,8% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **13,9 Millions €, soit 28,3% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **23,1 Millions €, soit 152% 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-ILC) et des fins de contrats (EOC), ils s'élèvent à **2,7 Millions €** en électricité, soit 5,5% du coût total des OSP électricité et **0,7 Million €** en gaz, soit 4,6% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service public dites « URE » la gestion du guichet unique ainsi que le traitement et versement des primes Qualiwatt atteignent **2,9 Millions €** en électricité, soit 5,9% du coût total des OSP électricité.



En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP prises en considération dans ce rapport, s'élève en 2023 à **28€ TVAC soit 2,0% de sa facture annuelle (1.439€)**.

De même, en gaz, pour un client-type D3a (17.000 kWh), le coût annuel s'élève à **25 € TVAC soit 1,3% de sa facture annuelle (1.877€)**.

2. RÉSERVE D'ORDRE GÉNÉRAL

À travers le présent rapport, la CWaPE ne se prononce pas sur le caractère raisonnable des coûts relatifs aux obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution ni 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.

Par ailleurs, les données de 2023 de l'AIESH ne sont pas reprises dans le présent document en raison d'une transmission accusant de nombreux mois de retard et à défaut d'avoir pu les valider au moment de clôturer ce rapport.

3. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43, §2, 5°, du décret Electricité¹ et à l'article 36, §2, 5°, du décret Gaz², 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 2023 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. L'année 2023 reste cependant, comme l'année 2022, marquée par les effets des mesures spécifiques prises dans le cadre de la crise des prix de l'énergie et de leur impact important sur les OSP mais aussi par le déploiement des compteurs communicants, ainsi que par les conséquences de 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-avant.

Les obligations de service public à charge des GRD, telles que décrites dans les décrets susmentionnés ainsi que dans les AGW OSP Electricité³ et Gaz⁴ du 30 mars 2006, sont assez larges et concernent différents éléments qui seront successivement abordés. Ainsi, les OSP à charge des GRD seront classées en différentes catégories qui sont les suivantes :

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

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.

¹ Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

² Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

³ Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

⁴ 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 » À CHARGE DES GRD

La première catégorie d'OSP, qui sera abordée dans ce rapport, concerne les OSP à caractère social à charge des GRD. Ces OSP visent l'activité compteur à prépaiement dans son ensemble (achat, placement et rechargement) mais aussi la gestion de la clientèle propre des GRD en ce compris la fourniture que les clients soient protégés ou alimentés temporairement par leur GRD au titre de fournisseur X. Il est à noter que le rapport visant les coûts relatifs à l'année 2023, c'est par conséquent la législation en vigueur à cette période qui sera prise en considération.

4.1. Les compteurs à budget électricité et gaz

Il est important de préciser que 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. Aussi, dans cette section, seuls les coûts relatifs aux compteurs à budget ainsi que les coûts relatifs à la mise en place de l'infrastructure visant à permettre l'activation du prépaiement et la gestion des rechargements (en ce compris pour les compteurs communicants) seront pris en considération.

L'obligation de service public relative au placement d'un compteur à budget ou à l'activation du prépaiement sur un compteur communicant est définie dans la législation, à savoir à l'article 16 de l'AGW OSP Électricité ainsi qu'à l'article 17 de l'AGW OSP Gaz.

L'obligation de service public imposée aux GRD de placer des compteurs à budget ou d'activer le prépaiement sur un compteur communicant implique :

- de disposer, le cas échéant, de compteurs à budget en suffisance,
- de placer les compteurs à budget chez les clients concernés ou d'activer le prépaiement,
- de mettre en place et de gérer un système permettant leur utilisation effective et par conséquent le rechargement des cartes ou la gestion des rechargements.

Les coûts des compteurs à budget ou de l'activation du prépaiement 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 ou à l'activation du prépaiement (section 4.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget ou à la gestion des rechargements opérés via la plateforme PPP (section 4.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget ou activation du prépaiement (section 4.1.5).

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

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

4.1.1.1. Les coûts des matières

Même si les compteurs communicants avec activation de la fonction à prépaiement sont amenés à remplacer les compteurs à budget, il apparaît qu'en 2023, les GRD ont acheté 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. Seul le Réseau d'Énergies de Wavre a imputé de tels coûts en 2023.

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

RESA et le REW comptabilisent 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 Énergies de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que 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 2023 comparativement aux années 2022 et 2021 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2023	Total 2022	Total 2021
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.994	€ 17.966
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 22.060	€ 53.322
RESA ELEC	€ 17.078	€ 16.527	€ 303.547	€ 0	€ 0	€ 41.404	€ 378.556	€ 570.844	€ 752.339
REW	€ 15.682	€ 13.864	€ 0	€ 0	€ 15.553	€ 6.786	€ 51.884	€ 25.553	€ 7.540
ORES ELEC	€ 40.964	€ 2.828	€ 1.778.192	€ 2.458	€ 0	€ 0	€ 1.824.441	€ 1.834.015	€ 2.223.666
TOTAL	€ 73.724	€ 33.218	€ 2.081.739	€ 2.458	€ 15.553	€ 48.190	€ 2.254.882	€ 2.469.466	€ 3.054.833
RESA GAZ	€ 266.086	-€ 1.967	€ 326.259	€ 0	€ 0	€ 217.684	€ 808.062	€ 1.304.856	€ 1.119.392
ORES GAZ	€ 99.714	€ 6.883	€ 442.774	€ 5.983	€ 0	€ 0	€ 555.354	€ 634.090	€ 1.226.514
TOTAL	€ 365.800	€ 4.916	€ 769.033	€ 5.983	€ 0	€ 217.684	€ 1.363.416	€ 1.938.946	€ 2.345.906

En électricité, les coûts d'achat des CàB, notamment chez ORES et RESA, s'inscrivent à la baisse (respectivement - 0,5% et - 33,7%) 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 le Réseau des Énergies de Wavre, ces coûts restent très limités.

En gaz, la situation est similaire avec une baisse des coûts d'achat de CàB chez ORES (- 12,4%) et chez RESA (- 33,7%) liée à la sensible diminution du nombre de placements effectifs de CàB.

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 ou d'un compteur communicant avec activation de la fonction de prépaiement,
- 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 (du moins jusqu'à l'entrée en vigueur du décret « juge de paix »).

Conformément à la législation, le GRD est dans l'obligation d'envoyer des courriers, de procéder à une ou plusieurs visites en vue du placement et de respecter des délais minima avant d'entreprendre certaines actions.

Ainsi, dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure de placement des compteurs à budget ou à prépaiement, 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 2023, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CàB									
	Demandes introduites en 2023 (1)	Demandes traitées en 2023 (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	0	0	0	0	0	0	NA	NA	NA
AIESH	0	0	0	0	0	0	NA	NA	NA
RESA ELEC	16.023	ND	ND	6.807	5.312	ND	ND	ND	ND
REW	0	ND	0	0	0	ND	ND	ND	ND
ORES ELEC	40.853	35.310	167	16.906	4.635	13.602	61,01%	0,47%	38,52%
TOTAL	56.876	35.310	167	23.713	9.947	13.602	95,33%	0,47%	38,52%
RESA GAZ	11.681	ND	545	4.127	2.954	ND	ND	ND	ND
ORES GAZ	18.539	20.619	117	7.950	2.898	9.654	52,61%	0,57%	46,82%
TOTAL	30.220	20.619	662	12.077	5.852	9.654	86,95%	3,21%	46,82%

- (1) Demande introduite : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget ou à prépaiement introduite par un fournisseur à la suite du défaut de paiement de son client ;
- (2) Demande traitée : le nombre de demandes traitées en 2023 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 2022, 2021 et 2020, les données collectées de 2023 sont les suivantes :

	Placement CaB					Activation CaB déjà placés					Coupsures de l'alimentation				
	2020	2021	2022	2023		2020	2021	2022	2023		2020	2021	2022	2023	
AIEG	88	48	55	0		78	25	7	0		82	44	21	0	
AIESH	81	432	4	0		67	27	22	0		83	43	22	0	
RESA ELEC	1.636	2.608	3.334	NC		1.242	457	1.374	NC		616	215	484	0	
REW	40	40	0	0		NC	NC	NC	NC		138	138	0	0	
ORES ELEC	4.131	3.065	373	167		4.023	1.587	10	0		1.389	695	1.365	0	
TOTAL	5.976	6.193	3.766	167		5.410	2.096	1.413	0		2.308	1.135	1.892	0	
RESA GAZ	1.167	874	2.501	0		564	298	504	545		31	21	124	0	
ORES GAZ	2.201	2.947	179	117		1.248	1.192	0	0		1.456	1.071	976	0	
TOTAL	3.368	3.821	2.680	117		1.812	1.490	504	545		1.487	1.092	1.100	0	

En fonction du résultat obtenu au terme de la procédure (placement/activation ou interruption de la fourniture), un montant peut, le cas échéant, être facturé au client conformément à ce qui était prévu dans l'AGW OSP électricité/gaz jusqu'à l'entrée en vigueur du décret « juge de paix ».

L'article 31, §4, en électricité et l'article 34, §4, en gaz de l'AGW OSP précisait 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 2023 et comparativement aux années 2022, 2021 et 2020, les montants suivants ont été facturés aux clients dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget :

Montants facturés pour placement/coupsures/activations							
	2023				2022	2021	2020
	Placements	Activations	Coupsures	Total			
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 107	€ 0	€ 0	€ 107	-€ 287.966	€ 83	€ 405
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 82
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 193.173	€ 193.173	€ 878.295	€ 484.701	€ 968.178
TOTAL	€ 107	€ 0	€ 193.173	€ 193.280	€ 590.329	€ 484.784	€ 968.665
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 30.566	€ 0	€ 54.494	€ 85.060	€ 253.909	€ 225.321	€ 307.499
TOTAL	€ 30.566	€ 0	€ 54.494	€ 85.060	€ 253.909	€ 225.321	€ 307.499

Seul ORES a facturé en 2023 des frais pour la suspension et/ou le rétablissement de la fourniture, majoritairement pour des procédures initiées avant l'entrée en vigueur du décret « Juge de paix ». Les montants « facturés » par RESA Électricité et ORES Gaz pour les placements correspondent à des corrections comptables. Les montants facturés relatifs aux coupures sont en très nette baisse en électricité et en gaz, suivant en cela l'évolution du nombre de coupures lesquelles ne sont désormais possibles que suite à une décision du Juge de paix allant dans ce sens.

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.

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 2023, 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 CaB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2023 (EUR)			Coût annuel global associé 2022 (EUR)	Coût annuel global associé 2021 (EUR)	Coût annuel global associé 2020 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,00	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.351	€ 16.856	€ 21.664
AIESH	0,00	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 67.599	€ 73.245	€ 75.676
RESA ELEC	0,00	2,00	€ 94.790	€ 0	€ 94.790	€ 516.743	€ 257.118	€ 242.418
REW	0,00	0,00	€ 26.251	€ 14.007	€ 40.258	€ 27.573	€ 9.498	€ 8.288
ORES ELEC	0,20	0,03	€ 20.640	€ 1.306	€ 21.946	€ 50.308	€ 745.217	€ 1.502.422
TOTAL	0,20	2,03	€ 141.681	€ 15.313	€ 156.994	€ 679.573	€ 1.101.934	€ 1.850.468
RESA GAZ	0,00	6,10	€ 398.463	€ 0	€ 398.463	€ 708.355	€ 369.529	€ 347.042
ORES GAZ	2,20	0,40	€ 220.528	€ 11.453	€ 231.981	€ 303.588	€ 943.244	€ 1.342.631
TOTAL	2,20	6,50	€ 618.991	€ 11.453	€ 630.444	€ 1.011.943	€ 1.312.773	€ 1.689.672

La diminution des coûts entre 2022 et 2023 provient essentiellement des réductions de coûts observées chez ORES et RESA, tant en électricité qu'en gaz. Pour ORES, 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 de sorte qu'une grande 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 56 % en électricité (- 28 kEUR) et de 24 % en gaz (- 72 kEUR). De même, les coûts chez RESA tendent à suivre l'évolution du nombre de compteurs à budget placés, en diminution tant en électricité qu'en gaz.

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. Ces coûts se sont stabilisés en 2023 après avoir fortement diminué en 2022 en raison de la forte diminution du nombre de placements de compteurs à budget, le placement des communicants avec activation de la fonction prépaiement étant devenu la norme.

Par contre, chez RESA, ces coûts sont en baisse de 80 % en électricité (- 231 kEUR) et de 68 % en gaz (- 83 kEUR), vu la très sensible baisse du nombre de placements de compteurs à budget.

Au total, pour l'année 2023 et comparativement aux années 2020, 2021 et 2022, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
AIEG	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	4	4	5	3	€ 57.310	€ 288.419	€ 272.472	€ 64.319
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	18	18	16	16	€ 33.035	€ 43.945	€ 138.347	€ 457.268
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 38.983	€ 121.724	€ 52.117	€ 175.334
ORES GAZ	11	11	18	15	€ 53.143	€ 54.182	€ 668.357	€ 595.542
TOTAL	34	34	40	35	€ 182.470	€ 508.270	€ 1.131.293	€ 1.292.462

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 2023	Total 2022	Total 2021
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.351	€ 16.856
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 67.599	€ 73.245
RESA ELEC	€ 94.790	€ 0	€ 57.310	€ 152.100	-€ 107	€ 151.993	€ 517.196	€ 529.673
REW	€ 26.251	€ 14.007	€ 0	€ 40.258	€ 0	€ 40.258	€ 27.573	€ 9.498
ORES ELEC	€ 20.640	€ 1.306	€ 33.035	€ 54.981	€ 0	€ 54.981	€ 96.053	€ 887.062
TOTAL	€ 141.681	€ 15.313	€ 90.345	€ 247.339	-€ 107	€ 247.232	€ 725.771	€ 1.516.334
RESA GAZ	€ 398.463	€ 0	€ 38.983	€ 437.446	€ 0	€ 437.446	€ 830.079	€ 421.646
ORES GAZ	€ 220.528	€ 11.453	€ 53.143	€ 285.124	-€ 30.566	€ 254.558	€ 357.508	€ 1.611.591
TOTAL	€ 618.991	€ 11.453	€ 92.126	€ 722.570	-€ 30.566	€ 692.004	€ 1.187.587	€ 2.033.236

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 2023, 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 et RESA, 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 (RAB⁵) 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 1^{er} janvier et la valeur de la base d'actifs régulés au 31 décembre de l'année considérée. »

En 2023, 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 :

⁵ « 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 $k_E = r_{f1} + \beta_e (k_m - r_{f1})$	
	r_{f1}	Taux sans risque du coût des fonds propres
	β_e	Bêta des fonds propres
	$k_m - r_{f1}$	Prime de risque de marché
	k_m	Taux de rendement espéré sur le marché

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

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

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

Afin de répartir le coût d'achat du compteur sur la durée de vie économique du compteur à budget, le GRD procède à l'**amortissement de son investissement**. Conformément à l'article 27 de la méthodologie tarifaire 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 tous les GRD investissent et amortissent les coûts des matières et de placement des compteurs à budget chaque année à un taux de 10 %.

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 2023 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2023 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	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 75.009	€ 75.009	€ 0	€ 151.993	€ 151.993	€ 0	€ 227.002	€ 227.002	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 40.258	€ 40.258	€ 0	€ 40.258	€ 40.258	€ 0
ORES ELEC	€ 46.249	€ 46.249	€ 0	€ 54.981	€ 54.981	€ 0	€ 101.230	€ 101.230	€ 0
TOTAL	€ 121.258	€ 121.258	€ 0	€ 247.232	€ 247.232	€ 0	€ 368.490	€ 368.490	€ 0
RESA GAZ	€ 481.802	€ 481.802	€ 0	€ 437.446	€ 437.446	€ 0	€ 919.248	€ 919.248	€ 0
ORES GAZ	€ 112.580	€ 112.580	€ 0	€ 254.558	€ 254.558	€ 0	€ 367.138	€ 367.138	€ 0
TOTAL	€ 594.382	€ 594.382	€ 0	€ 692.004	€ 692.004	€ 0	€ 1.286.386	€ 1.286.386	€ 0

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 équitables calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2023 et antérieurement, ainsi que de l'éventuel solde des coûts annuels non investis (cf. « montants pris en charge » dans le tableau ci-dessus).

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 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, 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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 35.648	€ 5.137	€ 0	€ 0	€ 40.785	€ 61.177	€ 65.459
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 112.160	€ 117.809
RESA ELEC	€ 1.184.986	€ 197.092	€ 0	€ 0	€ 1.382.078	€ 2.309.506	€ 2.797.557
REW	€ 7.925	€ 6.502	€ 0	€ 0	€ 14.427	€ 33.334	€ 46.495
ORES ELEC	€ 2.133.439	€ 324.001	€ 0	€ 0	€ 2.457.440	€ 3.616.204	€ 4.407.642
TOTAL	€ 3.361.998	€ 532.732	€ 0	€ 0	€ 3.894.730	€ 6.132.381	€ 7.434.963
RESA GAZ	€ 1.165.615	€ 209.037	€ 0	€ 0	€ 1.374.652	€ 2.299.279	€ 2.764.932
ORES GAZ	€ 1.972.227	€ 352.714	€ 0	€ 0	€ 2.324.941	€ 2.854.037	€ 3.322.332
TOTAL	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 0	€ 3.699.593	€ 5.153.315	€ 6.087.264

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 2022 s'élève à - 2.237.651 € soit - 36,49 % 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
2022	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 0	€ 6.132.381
2023	€ 3.361.998	€ 532.732	€ 0	€ 0	€ 3.894.730
Variation	-€ 1.512.068	-€ 249.001	-€ 476.581	€ 0	-€ 2.237.651

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » s'élève au total à - 1.453.722 € soit - 28,21% et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2022	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 0	€ 5.153.315
2023	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 0	€ 3.699.593
Variation	-€ 1.081.524	-€ 146.454	-€ 225.744	€ 0	-€ 1.453.722

- Amortissements

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 1.512 kEUR (- 31,2 %) au global entre 2022 et 2023, la baisse étant perceptible auprès de l'ensemble des GRD.

D'une part, il apparaît que la charge d'amortissement diminue en raison d'un nombre de placements de CàB sensiblement inférieur en 2023, les GRD plaçant dorénavant des compteurs communicants en lieu et place des compteurs à budget. Par ailleurs, les plus anciens CàB sont complètement amortis induisant également une baisse des amortissements par rapport à l'année précédente.

D'autre part, certains GRD ont 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, les amortissements baissent également de manière substantielle (- 1.082 kEUR ou - 25,6 %). Il est observé que la décroissance des amortissements chez RESA (- 668 k€) est plus importante que la diminution des amortissements chez ORES (- 414 k€).

- Marge équitable

En électricité, la marge équitable (en ce compris les charges financières) diminue, la diminution variant de - 4,7 % jusqu'à - 35,7%. Au global, la marge équitable diminue de 249 kEUR ou - 31,8 %.

En gaz, une baisse de la marge équitable est constatée tant chez ORES (- 115 kEUR) que chez RESA (- 31 kEUR) de sorte qu'au total la marge équitable diminue de 20,7 % (- 146 kEUR).

- Coûts non investis

En 2023, il n'y a plus de coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis tant en électricité qu'en gaz.

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

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

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

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

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

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

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG, l'AIESH et RESA, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2023, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargement des compteurs à budget sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre pour la gestion des rechargements							
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2023 (EUR)			Coût annuel global associé 2022 (EUR)	Coût annuel global associé 2021 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,00	0,00	€ 45.096	€ 0	€ 45.096	€ 33.198	€ 25.993
AIESH	0,00	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 124.038	€ 146.498
RESA ELEC	7,00	0,00	€ 694.961	€ 0	€ 694.961	€ 423.167	€ 531.016
REW	0,00	0,00	€ 16.921	€ 7.369	€ 24.289	€ 16.955	€ 19.323
ORES ELEC	25,60	0,00	€ 2.189.440	€ 13.221	€ 2.202.661	€ 1.975.297	€ 1.842.467
TOTAL	32,60	0,00	€ 2.946.418	€ 20.589	€ 2.967.007	€ 2.572.655	€ 2.565.297
RESA GAZ	4,00	0,00	€ 373.621	€ 0	€ 373.621	€ 225.744	€ 281.717
ORES GAZ	8,40	0,00	€ 718.999	€ 3.830	€ 722.829	€ 646.059	€ 592.976
TOTAL	12,40	0,00	€ 1.092.620	€ 3.830	€ 1.096.450	€ 871.803	€ 874.693

À noter que, à l'exception d'ORES et RESA, 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.

À titre informatif, notons qu'ORES disposait en 2023 d'un nombre de bureaux d'accueil permettant le rechargement 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.

Une diminution des coûts est observée chez RESA suite à un nombre d'ETP en décroissance en électricité (de 11 ETP en 2022 à 7 ETP en 2023) ainsi qu'en gaz (de 5,3 ETP en 2022 à 4 ETP en 2023), et ce malgré le recours à du personnel intérimaire. Par ailleurs, une réorganisation interne a également eu des impacts sur les activités liées au rechargement et les coûts associés. Au global les coûts de main-d'œuvre ont diminué de 18 % pour l'électricité et de 17 % pour le gaz. Cette évolution n'est cependant pas perceptible puisqu'auparavant une partie des coûts de la main-d'œuvre administrative était, dans le cadre de ce rapport, fictivement transférée aux coûts de placement pour lesquels RESA ne renseignait aucun coût alors qu'une partie de personnel « rechargements » était affecté aux tâches relatives au « placement des Câb ». Cependant, au vu de la diminution drastique de l'activité de placement des Câb notamment durant les années 2022 et 2023, il a été décidé de maintenir l'ensemble du personnel administratif et les coûts y relatifs dans la section « coûts de rechargement ». Ce changement impacte l'évolution des coûts de main-d'œuvre administrative entre 2022 et 2023 mais n'a aucun impact sur l'évolution des coûts globaux.

Au global, les coûts liés au recours à la main-d'œuvre sont en forte hausse tant en électricité qu'en gaz (+ 394 kEUR ou + 15,3 % en électricité et + 225 kEUR ou + 25,8 % en gaz), la hausse étant majoritairement attribuable à RESA.

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 et les autres coûts liés aux rechargements

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

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

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 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, 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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 150.790	-€ 101.998
RESA ELEC	€ 0	€ 33.732	€ 33.732	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 4.517	€ 4.517	€ 5.229	€ 5.826
TOTAL	€ 0	€ 38.249	€ 38.249	-€ 145.561	-€ 96.171
RESA GAZ	€ 0	€ 325	€ 325	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 1.826	€ 1.826	€ 2.114	€ 2.356
TOTAL	€ 0	€ 2.151	€ 2.151	€ 2.114	€ 2.356

Les autres coûts restent très peu élevés et ne sont renseignés que par ORES et RESA.

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

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

a. Les stations de rechargements

Les rechargements requièrent que des ordinateurs et des lignes téléphoniques soient mis à la disposition des CPAS. Par ailleurs, les stations de rechargements implantées dans les CPAS doivent être mises à jour avec l'outil de gestion des compteurs à budget. Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lequel est facturé un abonnement, la location du terminal, une assistance technique et finalement le coût des transactions.

b. L'application Multivendeurs

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

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

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 rechargement. 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 rechargement des compteurs à budget sont soit investis et amortis (cas de l'AIESH et du Réseau des Énergies de Wavre), soit totalement pris en charge d'exploitation (cas de l'AIEG, d'ORES et de RESA).

Au total, pour l'année 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargement des compteurs à budget :

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 0	€ 29.185	€ 29.185	€ 31.259	€ 88.323
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 206.091	€ 206.091	€ 223.029	€ 371.502
REW	€ 31.255	€ 107.150	€ 138.405	€ 143.038	€ 95.566
ORES ELEC	€ 0	€ 1.806.329	€ 1.806.329	€ 1.532.079	€ 1.008.215
TOTAL	€ 31.255	€ 2.148.756	€ 2.180.011	€ 1.929.404	€ 1.563.606
RESA GAZ	€ 0	€ 111.863	€ 111.863	€ 169.404	€ 161.928
ORES GAZ	€ 0	€ 579.842	€ 579.842	€ 502.732	€ 360.014
TOTAL	€ 0	€ 691.705	€ 691.705	€ 672.136	€ 521.942

Il apparaît qu'au total, les coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB s'inscrivent en hausse tant en électricité (+ 13,0 %) qu'en gaz (+ 2,9 %). 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 générateurs de coûts.

4.1.4.4. 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 2023 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargement CàB								
	Nbre de CàB rechargés		Nombre de rechargements		Rechargement en liquide		Rechargement via Xenta/Banksys	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
AIEG	620	625	15.350	13.154	12	0	15.338	13.154
AIESH	0	988	0	17.404	0	305	0	17.099
RESA ELEC	20.071	26.253	358.195	356.129	0	0	358.195	356.129
REW	ND	250	0	6.160	0	82	ND	6.160
ORES ELEC	55.352	55.043	1.211.251	1.019.678	482	1.076	1.210.769	1.018.602
TOTAL	76.043	83.159	1.584.796	1.412.525	494	1.463	1.584.302	1.411.144
RESA GAZ	10.216	11.907	115.794	118.561	0	0	115.794	118.561
ORES GAZ	20.354	20.050	264.452	234.067	173	423	264.279	233.644
TOTAL	30.570	31.957	380.246	352.628	173	423	380.073	352.205

Le nombre de CàB ou compteurs communicants avec fonction prépaiement rechargés a diminué entre 2022 et 2023 tant en gaz qu'en électricité alors que le nombre de rechargements de CàB progresse avec des augmentations respectivement de 12 % en électricité et de 84 % 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.

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

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

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 45.096	€ 29.185	€ 0	€ 74.281	€ 64.457	€ 114.315
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 26.752	€ 146.498
RESA ELEC	€ 694.961	€ 206.091	€ 33.732	€ 934.784	€ 646.196	€ 902.518
REW	€ 24.289	€ 138.405	€ 0	€ 162.695	€ 159.993	€ 114.890
ORES ELEC	€ 2.202.661	€ 1.806.329	€ 4.517	€ 4.013.507	€ 3.512.605	€ 2.856.508
TOTAL	€ 2.967.007	€ 2.180.011	€ 38.249	€ 5.185.267	€ 4.356.499	€ 4.134.729
RESA GAZ	€ 373.621	€ 111.863	€ 325	€ 485.809	€ 395.148	€ 443.645
ORES GAZ	€ 722.829	€ 579.842	€ 1.826	€ 1.304.498	€ 1.150.905	€ 955.346
TOTAL	€ 1.096.450	€ 691.705	€ 2.151	€ 1.790.307	€ 1.546.052	€ 1.398.991

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget augmentent en 2023 de l'ordre de 19 % en électricité et de 15,8 % 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 2023 et comparativement à l'année 2022 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	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
AIEG	€ 4.539	€ 5.715	€ 5.134	€ 5.479	€ 0	€ 0	€ 9.672	€ 11.194
AIESH	€ 0	€ 59.572	€ 0	€ 37.924	€ 0	€ 16.068	€ 0	€ 113.564
RESA ELEC	€ 182.197	€ 300.875	€ 60.559	€ 67.477	€ 0	€ 0	€ 242.756	€ 368.352
REW	€ 93.085	€ 86.540	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 93.085	€ 86.540
ORES ELEC	€ 1.359.534	€ 939.667	€ 88.569	€ 38.692	€ 500.635	€ 507.214	€ 1.948.738	€ 1.485.573
TOTAL	€ 1.639.355	€ 1.392.368	€ 154.262	€ 149.572	€ 500.635	€ 523.282	€ 2.294.252	€ 2.065.223
RESA GAZ	€ 451.120	€ 145.116	€ 6.384	€ 7.244	€ 0	€ 490	€ 457.504	€ 152.850
ORES GAZ	€ 726.335	€ 1.068.030	€ 32.491	€ 178.826	€ 653.365	€ 684.961	€ 1.412.191	€ 1.931.817
TOTAL	€ 1.177.455	€ 1.213.146	€ 38.875	€ 186.070	€ 653.365	€ 685.451	€ 1.869.695	€ 2.084.667

En 2023, 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 croissent en électricité de 11,1 % mais diminuent de 10,3 % en gaz. Toutefois, l'évolution est très diverse selon le GRD et/ou le processus pris en considération.

En 2023, chez ORES et en électricité, les coûts nets augmentent de 31,2 % ou + 463 kEUR.

Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, qui progressent sensiblement (+ 45 % ou + 420 kEUR). Ces coûts ont été impactés par une nette revalorisation de l'indemnité « déplacement inutile » au profit des entrepreneurs suite à l'entrée en vigueur du décret juge de paix et des interdictions de coupure. Par ailleurs, les coûts OSP relatifs aux sorties de processus (soit des coûts du service centralisé traitant les demandes marché liées aux OSP) ont été intégrés dans ce poste de coûts.

Les coûts nets des activations et désactivations qui évoluent à la hausse (+ 129 % ou + 50 kEUR) mais qui désormais ne correspondent plus à un prorata des coûts directs générés (déplacement d'un agent technique)

mais bien à une allocation fixe des coûts du service centralisé. En effet, le compteur à budget est désormais remplacé par un compteur communicant et les activations sont réalisées via une télé-opération d'activation de la fonction de prépaiement.

Par contre, les coûts nets des coupures sont pratiquement stables (- 1 % ou - 7 kEUR) par rapport à 2022 alors même qu'il n'y a pas eu de coupure sur le terrain en 2023 en raison du décret juge de paix. Néanmoins, ils subsistent des coûts directs (rétablissement suite à des coupures « OSP » réalisées dans le passé, coûts de visite administrative demandées par le juge de paix et coûts de coupures de 2022 mais dont les coûts n'ont été imputés qu'en 2023) et des coûts indirects (partie des coûts du service centralisé gérant les demandes de coupure).

Chez ORES et en gaz, les coûts nets diminuent de 26,9 % ou - 520 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, régressent (- 32 % ou - 342 kEUR) par rapport à l'année 2022, en raison d'une diminution des coûts de rémunération interne ainsi que d'une modification à la baisse de l'allocation des coûts administratifs. Par contre les coûts nets des activations et désactivations sont en très forte diminution (- 82% ou -146 kEUR) suite au placement de compteurs communicants et de l'activation ou désactivation à distance de la fonction de prépaiement, les coûts résiduels consistant en une allocation des coûts du service centralisé. Enfin les coûts nets des coupures diminuent légèrement (- 5 % ou - 31 kEUR), les coûts étant partagés entre coûts directs (rétablissement suite à des coupures « OSP » réalisées dans le passé, coûts de visite administrative demandées par le juge de paix et coûts de coupures de 2022 mais dont les coûts n'ont été imputés qu'en 2023) et des coûts indirects (partie des coûts du service centralisé gérant les demandes de coupure).

Chez RESA, en électricité, les coûts nets diminuent respectivement de 34,1 % (- 126 kEUR) alors qu'ils augmentent en gaz de 199 % (+ 305 kEUR). En électricité, la forte décroissance des coûts liés aux déplacements inutiles est la conséquence directe de la forte diminution de placements de compteur à budget. Les coûts liés aux activations et désactivations de CàB diminuent également mais dans une moindre ampleur. En gaz, la hausse des coûts s'explique principalement par l'évolution des coûts d'entretien et des coûts liés aux déplacements inutiles.

Pour les autres GRD, les coûts nets sont assez stables voire diminuent légèrement.

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 2023	Total 2022
AIEG	€ 13.841	€ 0	€ 0	€ 0	€ 11.693	€ 25.534	€ 24.756
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 30.106
RESA ELEC	€ 70.104	€ 0	€ 0	€ 0	€ 3.375	€ 73.479	€ 195.129
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 32.200	€ 0	€ 0	€ 0	€ 10.573	€ 42.773	€ 12.595
TOTAL	€ 116.145	€ 0	€ 0	€ 0	€ 25.642	€ 141.786	€ 262.587
RESA GAZ	€ 39.348	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 39.348	€ 90.965
ORES GAZ	€ 13.018	€ 0	€ 0	€ 0	€ 6.026	€ 19.045	€ 5.405
TOTAL	€ 52.366	€ 0	€ 0	€ 0	€ 6.026	€ 58.393	€ 96.370

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

Au global, par rapport à l'année 2022, les coûts diminuent en électricité de 46 % ou - 121 kEUR de même qu'en gaz (- 39,4 % ou - 38 kEUR en gaz), cette baisse trouvant son origine chez RESA.

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 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2023	2022	2021
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 193.285	€ 58.481	-€ 85.797
TOTAL	€ 193.285	€ 58.481	-€ 85.797
RESA GAZ	-€ 3.036	-€ 5.975	-€ 13.758
ORES GAZ	€ 61.213	€ 90.203	-€ 26.166
TOTAL	€ 58.177	€ 84.228	-€ 39.924

La situation chez ORES n'est pas comparable avec celle de RESA. Chez RESA, en électricité, les réductions de valeur sur créances C&B ne sont pas identifiées séparément. En gaz, au contraire de l'électricité, les réductions de valeur sur créances C&B sont identifiées séparément. L'évolution à la hausse ou à la baisse chez ORES est liée à l'ampleur de la vente de créances réalisée en 2023 et des montants passés en irrécouvrables.

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

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

4.1.6.1. Les coûts 2023 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 2023, ce coût global s'élève à :

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CaB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2023	Total coûts 2022
AIEG	€ 35.648	€ 5.137	€ 0	€ 74.281	€ 9.672	€ 25.534	€ 0	€ 150.272	€ 161.584
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 229.078
RESA ELEC	€ 1.184.986	€ 197.092	€ 0	€ 934.784	€ 242.756	€ 73.479	€ 0	€ 2.633.097	€ 3.519.183
REW	€ 7.925	€ 6.502	€ 0	€ 162.695	€ 93.085	€ 0	€ 0	€ 270.207	€ 279.867
ORES ELEC	€ 2.133.439	€ 324.001	€ 0	€ 4.013.507	€ 1.948.738	€ 42.773	€ 193.285	€ 8.655.743	€ 8.685.458
TOTAL	€ 3.361.998	€ 532.732	€ 0	€ 5.185.267	€ 2.294.252	€ 141.786	€ 193.285	€ 11.709.319	€ 12.875.170
RESA GAZ	€ 1.165.615	€ 209.037	€ 0	€ 485.809	€ 457.504	€ 39.348	-€ 3.036	€ 2.354.277	€ 2.932.266
ORES GAZ	€ 1.972.227	€ 352.714	€ 0	€ 1.304.498	€ 1.412.191	€ 19.045	€ 61.213	€ 5.121.887	€ 6.032.367
TOTAL	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 1.790.307	€ 1.869.695	€ 58.393	€ 58.177	€ 7.476.164	€ 8.964.633
TOTAL ED + GD	€ 6.499.840	€ 1.094.483	€ 0	€ 6.975.573	€ 4.163.947	€ 200.179	€ 251.461	€ 19.185.484	€ 21.839.802

4.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2022, 2021 et 2020

La comparaison entre les coûts de l'année 2023 et les coûts de l'année 2022 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2022 avec 2021, 2020 et 2019 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2023	Total coûts 2022	Variation 2023/2022 (EUR)	Variation 2023/2022 (%)	Total coûts 2021	Total coûts 2020
AIEG	€ 150.272	€ 161.584	-€ 11.312	-7%	€ 213.501	€ 170.145
AIESH	€ 0	€ 229.078	-€ 229.078	-100%	€ 273.508	€ 334.630
RESA ELEC	€ 2.633.097	€ 3.519.183	-€ 886.085	-25%	€ 4.105.647	€ 4.669.224
REW	€ 270.207	€ 279.867	-€ 9.660	-3%	€ 228.385	€ 191.559
ORES ELEC	€ 8.655.743	€ 8.685.458	-€ 29.715	0%	€ 10.332.963	€ 12.323.759
TOTAL	€ 11.709.319	€ 12.875.170	-€ 1.165.850	-9%	€ 15.154.004	€ 17.689.318
RESA GAZ	€ 2.354.277	€ 2.932.266	-€ 577.989	-20%	€ 2.280.722	€ 2.610.741
ORES GAZ	€ 5.121.887	€ 6.032.367	-€ 910.480	-15%	€ 6.937.877	€ 7.669.322
TOTAL	€ 7.476.164	€ 8.964.633	-€ 1.488.468	-17%	€ 9.218.599	€ 10.280.063
TOTAL ED + GD	€ 19.185.484	€ 21.839.802	-€ 2.654.318	-12%	€ 24.372.603	€ 27.969.382

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP « compteur à budget » **diminuent de 9,10 %** tandis qu'en gaz ils baissent de **16,6 %**.

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 rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2022	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 4.356.499	€ 2.065.223	€ 262.587	€ 58.481	€ 12.875.170
2023	€ 3.361.998	€ 532.732	€ 0	€ 5.185.267	€ 2.294.252	€ 141.786	€ 193.285	€ 11.709.319
Variation	-€ 1.512.068	-€ 249.001	-€ 476.581	€ 828.768	€ 229.029	-€ 120.801	€ 134.804	-€ 1.165.850

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **décroissent de 1.166 kEUR** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes :

- La diminution de la charge d'amortissement (- 1.512 kEUR) et de la marge équitable (- 249 kEUR), puisque 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 ;
- La disparition des coûts non investis (- 477 kEUR);
- La diminution des autres coûts indirects (- 121 kEUR).

Ces diminutions de coûts ne sont que très partiellement compensées par les hausses des coûts de rechargement, des coûts d'entretien, d'activation et de coupures et des réductions de valeur.

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2022	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 1.546.052	€ 2.084.667	€ 96.370	€ 84.228	€ 8.964.633
2023	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 1.790.307	€ 1.869.695	€ 58.393	€ 58.177	€ 7.476.164
Variation	-€ 1.081.524	-€ 146.454	-€ 225.744	€ 244.254	-€ 214.972	-€ 37.978	-€ 26.051	-€ 1.488.468

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **décroissent de 1.488 kEUR** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après :

- La diminution de la charge d'amortissement (- 1.081 kEUR) et de la marge équitable (- 146 kEUR), puisque 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 ;

- La baisse des coûts des entretiens, activations/désactivations (- 215 kEUR) en raison de placement de compteurs communicants avec activation/désactivation à distance de la fonction prépaiement en remplacement des compteurs à budget ;
- La disparition des coûts non investis (- 226 kEUR) ;
- La diminution des réductions (- 26 kEUR).

Ces baisses de coûts ne sont que très partiellement compensées par les évolutions des autres postes de coûts (coûts de rechargement).

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"						
	2023		2022		2021	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	92.937	€ 1,62	98.789	€ 1,64	103.770	€ 2,06
AIESH	73.628	€ 0,00	88.595	€ 2,59	86.675	€ 3,16
RESA ELEC	1.456.973	€ 1,81	1.595.975	€ 2,21	1.802.995	€ 2,28
REW	72.644	€ 3,72	72.644	€ 3,85	75.246	€ 3,04
ORES ELEC	4.637.378	€ 1,87	5.560.010	€ 1,56	5.550.293	€ 1,86
TOTAL	6.333.561	€ 1,85	7.416.013	€ 1,74	7.618.978	€ 1,99
RESA GAZ	3.368.737	€ 0,70	4.514.697	€ 0,65	4.721.298	€ 0,48
ORES GAZ	7.104.756	€ 0,72	9.426.842	€ 0,64	9.861.746	€ 0,70
TOTAL	10.473.493	€ 0,71	13.941.539	€ 0,64	14.583.044	€ 0,63

Globalement la baisse des coûts observée en électricité et en gaz se reflète dans l'évolution du coût moyen par MWh, cette dernière étant cependant contrastée selon les GRD et plus ou moins impactée par l'évolution à la baisse des volumes.

4.2. La gestion de la clientèle propre

Conformément à l'article 34, 3°, 2, du décret électricité du 12 avril 2001 et de l'article 32, 3°, 2, 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 (du moins pour les procédures lancées avant passage en MIG6), les cas de retard dans la procédure de déménagement (du moins pour les procédures initiées avant passage en MIG6 et l'utilisation de l'ILC), les clients non protégés sans contrat durant la période hivernale, les clients ayant perdu leur statut de client protégé jusque la conclusion d'un contrat de fourniture et, le cas échéant, jusqu'à la fin de la période hivernale.

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

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

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

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

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

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

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

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

Toutefois, il apparaît que pour ORES, il n'existe pas d'accueil de la clientèle en dehors des questions relatives aux compteurs à budget (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à budget). La même remarque est également valable pour certains GRD de taille plus modeste. Ainsi, des coûts pour l'accueil de la clientèle, autres que ceux liés aux rechargements des compteurs à budget, se retrouvent, en 2023, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, ces coûts s'élèvent à :

	Coûts liés au personnel			Nbre ETP	Autres coûts	Total 2023	Total 2022	Total 2021
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 3.981	€ 0	€ 3.981	1,00	0,00	€ 3.981	€ 3.708	€ 2.717
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 107.919	€ 0	€ 107.919	1,0	0,00	€ 107.919	€ 71.468	€ 51.285
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 111.900	€ 0	€ 111.900	2,0	0,00	€ 111.900	€ 75.176	€ 54.002
RESA GAZ	€ 60.254	€ 0	€ 60.254	0,6	0,00	€ 60.254	€ 1.873	€ 16.102
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 60.254	€ 0	€ 60.254	0,6	0,00	€ 60.254	€ 1.873	€ 16.102

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 sensiblement chez RESA tant en gaz qu'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 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. Pour RESA, il s'avère qu'aucun coût n'a été imputé en 2023.

Ainsi, pour l'année 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, 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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 2.001	€ 0	€ 2.001	€ 2.106	€ 1.749
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 205.613
REW	€ 73.082	€ 57.829	€ 130.911	€ 153.723	€ 119.826
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 75.083	€ 57.829	€ 132.912	€ 155.829	€ 327.188
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 160.050
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 160.050

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent de 2022 à 2023 et concernent presque exclusivement le REW.

4.2.1.3. Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

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

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

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

Pour l'année 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants :

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2023	Total 2022	Total 2021
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 47.866	€ 0	€ 47.866	-	€ 111.700	€ 159.566	€ 125.736	€ 115.679
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	-	€ 0	€ 0	€ 67.977	€ 49.238
RESA ELEC	€ 686.851	€ 0	€ 686.851	7,00	€ 1.618.027	€ 2.304.878	€ 2.391.026	€ 2.035.132
REW	€ 96.837	€ 42.640	€ 139.477	-	€ 0	€ 139.477	€ 52.274	€ 97.764
ORES ELEC	€ 1.945.392	€ 22.107	€ 1.967.499	19,30	€ 385.912	€ 2.353.412	€ 1.869.504	€ 1.577.082
TOTAL	€ 2.776.946	€ 64.747	€ 2.841.694	26,30	€ 2.115.640	€ 4.957.333	€ 4.506.518	€ 3.874.895
RESA GAZ	€ 448.429	€ 0	€ 448.429	4,80	€ 680.261	€ 1.128.690	€ 1.200.943	€ 838.168
ORES GAZ	€ 1.005.531	€ 11.437	€ 1.016.969	10,00	€ 202.039	€ 1.219.008	€ 966.165	€ 815.088
TOTAL	€ 1.453.960	€ 11.437	€ 1.465.398	14,80	€ 882.300	€ 2.347.698	€ 2.167.108	€ 1.653.256

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle augmente en électricité (2,8 ETP) mais aussi en gaz (+ 1,4 ETP) de sorte qu'au global une hausse de 4,2 ETP est constatée se traduisant par une croissance des coûts liés au personnel de 325 k€ en électricité et de 42 k€ en gaz. Le poste « autres coûts » est impacté par la croissance des frais d'impression et des frais postaux ainsi qu'un recours accru à des consultants. Au global, les autres coûts du service clientèle ne progressent que de 156 k€ en électricité et de 85 k€ en gaz.

Chez RESA, l'allocation des coûts de personnel et des autres coûts pour le service clientèle se caractérise une diminution de ces coûts au global tant en électricité (- 86 k€) qu'en gaz (- 82 k€).

Au global, les coûts relatifs au service clientèle progressent en électricité (+ 451 k€ ou + 10 %) mais également en gaz (+ 181 k€ ou + 8,3 %).

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 2023	Total 2022	Total 2021
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 2.548	€ 0	€ 2.548	0,00	€ 0	€ 2.548	€ 2.373	€ 3.310
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 337.757	€ 0	€ 337.757	4,00	€ 0	€ 337.757	€ 217.978	€ 367.233
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.267.989	€ 16.029	€ 1.284.017	12,10	€ 473.110	€ 1.757.127	€ 1.755.780	€ 1.679.876
TOTAL	€ 1.608.294	€ 16.029	€ 1.624.322	16,1	€ 473.110	€ 2.097.432	€ 1.976.131	€ 2.050.418
RESA GAZ	€ 217.528	€ 0	€ 217.528	2,30	€ 0	€ 217.528	€ 169.399	€ 392.839
ORES GAZ	€ 655.384	€ 8.269	€ 663.653	6,30	€ 212.490	€ 876.144	€ 848.906	€ 786.447
TOTAL	€ 872.912	€ 8.269	€ 881.181	8,60	€ 212.490	€ 1.093.672	€ 1.018.305	€ 1.179.286

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent à la hausse entre 2021 et 2022 (+ 29 k€ ou + 1,10 %).

La principale augmentation des coûts est à trouver dans les coûts de rémunération des agents affectés au service de recouvrement.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement progressent en électricité (+ 120 k€ ou + 55,0 %) de même qu'en gaz (+ 48 k€ ou + 28,4 %), en raison du développement de l'activité en interne.

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 augmentent entre 2022 et 2023 de 197 k€ ou de 6.6 %.

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 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, 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 2023	Total 2022	Total 2021
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 25.718	€ 32.654
RESA ELEC	€ 123.907	€ 0	€ 123.907	1,00	€ 0	€ 123.907	€ 197.886	€ 26.551
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 316.998	€ 6.290	€ 323.288	2,60	€ 169.243	€ 492.531	€ 373.085	€ 397.951
TOTAL	€ 440.905	€ 6.290	€ 447.195	3,60	€ 169.243	€ 616.438	€ 596.689	€ 457.157
RESA GAZ	€ 69.181	€ 0	€ 69.181	0,70	€ 0	€ 69.181	€ 132.058	€ 20.157
ORES GAZ	€ 85.795	€ 1.702	€ 87.497	0,70	€ 26.472	€ 113.969	€ 91.437	€ 92.668
TOTAL	€ 154.976	€ 1.702	€ 156.678	1,40	€ 26.472	€ 183.150	€ 223.495	€ 112.825

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 2,5 % en 2023 par rapport à 2022, essentiellement en raison d'une baisse des coûts chez RESA, liée à l'optimisation du service client et à un accès facilité à l'information via le site internet ou la plateforme Myresa. Ces coûts sont cependant en sensible hausse chez ORES en raison d'une forte de la croissance des autres coûts (augmentation des frais d'experts pour la gestion des dossiers, notamment les plaintes liées au problème ATRIAS, aux compteurs communicants, ...).

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 2023 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2022 et 2021 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 3.981	€ 2.001	€ 159.566	€ 2.548	€ 0	€ 168.096	€ 133.924	€ 123.455
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 93.695	€ 81.892
RESA ELEC	€ 107.919	€ 0	€ 2.304.878	€ 337.757	€ 123.907	€ 2.874.461	€ 2.878.358	€ 2.685.814
REW	€ 0	€ 130.911	€ 139.477	€ 0	€ 0	€ 270.388	€ 205.997	€ 217.590
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 2.353.412	€ 1.757.127	€ 492.531	€ 4.603.070	€ 3.998.369	€ 3.654.909
TOTAL	€ 111.900	€ 132.912	€ 4.957.333	€ 2.097.432	€ 616.438	€ 7.916.015	€ 7.310.343	€ 6.763.660
RESA GAZ	€ 60.254	€ 0	€ 1.128.690	€ 217.528	€ 69.181	€ 1.475.653	€ 1.504.273	€ 1.427.316
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 1.219.008	€ 876.144	€ 113.969	€ 2.209.121	€ 1.906.509	€ 1.694.203
TOTAL	€ 60.254	€ 0	€ 2.347.698	€ 1.093.672	€ 183.150	€ 3.684.774	€ 3.410.782	€ 3.121.519
TOTAL ED + GD	€ 172.154	€ 132.912	€ 7.305.031	€ 3.191.104	€ 799.588	€ 11.600.789	€ 10.721.125	€ 9.885.179

Au global, en 2023, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 8,2 % (+ 880 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2022.

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 2023, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous :

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2023	Coût 2023 (€ totaux)	Prix 2023 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2022	Coût 2022 (€ totaux)	Prix 2022 (€/MWh)
AIEG	2.249	€ 263.007	€ 117	1.805	€ 77.420	€ 43
AIESH	0	€ 0	NA	1.888	€ 92.697	€ 49
RESA ELEC	62.780	€ 11.679.493	€ 186	69.357	€ 6.180.199	€ 89
REW	850	€ 99.806	€ 117	774	€ 34.252	€ 44
ORES ELEC	159.424	€ 48.316.138	€ 303	154.857	€ 7.101.843	€ 46
TOTAL	225.302	€ 60.358.443	€ 268	228.681	€ 13.486.412	€ 59
RESA GAZ	237.099	€ 13.858.371	€ 58	191.457	€ 22.629.158	€ 118
ORES GAZ	253.229	€ 14.229.905	€ 56	292.812	€ 30.782.553	€ 105
TOTAL	490.328	€ 28.088.276	€ 57	484.269	€ 53.411.711	€ 110

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2023 augmentent très sensiblement par rapport à 2022 et s'établissent à 268 €/MWh. Ils sont en hausse pour les différents GRD mais plus particulièrement pour ORES avec un prix dépassant les 300 €/MWh.

En gaz, les prix moyens reflètent déjà la détente des prix observée dans le courant de l'année 2023 avec des prix divisés par deux comparativement à ceux de l'année 2022 (57 €/MWh en 2023 pour 110 €/MWh pour 2022).

Depuis plusieurs années, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)⁶.

En 2023, le volume total acheté en électricité est en décroissance de 1,5 % mais avec de légères variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté progresse de 1,25 % comparativement au volume 2022.

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.

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

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 2023 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coûts 2023 (€ totaux)	Coûts 2022 (€ totaux)	Coûts 2021 (€ totaux)
AIEG	€ 204.950	€ 184.496	€ 188.734
AIESH	€ 0	€ 221.539	€ 239.671
RESA ELEC	€ 9.019.209	€ 7.737.034	€ 9.183.120
REW	€ 116.433	€ 108.164	€ 120.276
ORES ELEC	€ 16.923.314	€ 17.720.517	€ 19.872.594
TOTAL	€ 26.263.906	€ 25.971.751	€ 29.604.395
RESA GAZ	€ 5.489.752	€ 4.862.371	€ 4.368.770
ORES GAZ	€ 6.629.973	€ 6.390.392	€ 6.777.132
TOTAL	€ 12.119.725	€ 11.252.763	€ 11.145.902

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.

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 39,80 % pour l'année 2023.

Pour l'année 2023 et comparativement à l'année 2022, 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						
	2023			2022		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	77	€ 0	NA	167	€ 0	NA
AIESH	0	€ 0	NA	709	€ 54.509	77
RESA ELEC	23.861	€ 1.562.094	65	21.847	€ 1.487.928	68
REW	0	€ 0	NA	50	€ 3.342	67
ORES ELEC	46.343	€ 3.207.862	69	45.688	€ 3.138.911	69
TOTAL	70.281	€ 4.769.956		68.461	4.684.690	

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 légère hausse du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2023 alors que le quota est passé de respectivement 39,33 % en 2022 à 39,80 % en 2023.

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

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

○ **Les clients protégés**

À fin 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2023	au 31/12		
		2023	2022	2021
AIEG	0	493	521	404
AIESH	0	0	543	493
RESA ELEC	19.712	18.228	19.147	15.550
REW	0	280	298	219
ORES ELEC	39.395	35.459	39.475	36.866
TOTAL	59.107	54.460	59.984	53.532
RESA GAZ	15.265	14.292	14.661	11.689
ORES GAZ	19.885	18.135	19.643	18.189
TOTAL	35.150	32.427	34.304	29.878

En fin 2023, le nombre de clients protégés n'a pas poursuivi sa progression initiée depuis plusieurs années puisqu'il a sensiblement diminué par rapport à fin 2022 (- 10,5 % en électricité et - 5,5 % en gaz).

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les trois mois par la CREG⁷. 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, une surcharge spécifique faisant partie jusque fin 2021 de la cotisation fédérale, appelée surcharge clients protégés (et désormais logée dans l'accise spéciale), 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 fédéral et donc représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution, à défaut de fonds spécifique créé à cet effet.

Néanmoins, dans le cadre de la protection régionale conjoncturelle, les GRD ont perçu jusqu'au terme de la mesure (juillet 2023) une indemnité pour la fourniture au tarif social des clients concernés.

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients protégés pour l'année 2023 comparativement aux années 2022 et 2021 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2023			2022			2021		
	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	2.058	€ 714.569		1.691	€ 480.186		1.628	€ 311.992	
AIESH	0	€ 0		1.888	€ 316.982		1.889	€ 368.096	
RESA ELEC	61.425	€ 15.743.644		56.874	€ 11.475.244		40.503	€ 7.435.309	
REW	0	€ 209.059		0	€ 164.036		0	€ 138.089	
ORES ELEC	133.770	€ 31.667.990		120.072	€ 21.957.213		102.399	€ 14.744.179	
TOTAL	197.253	€ 48.335.261	€ 245	180.525	€ 34.393.661	€ 191	146.419	€ 22.997.664	€ 157
RESA GAZ	191.358	€ 8.239.174		177.814	€ 4.426.865		121.050	€ 2.837.864	
ORES GAZ	238.033	€ 8.768.496		228.013	€ 5.581.425		202.384	€ 3.780.410	
TOTAL	429.391	€ 17.007.670	€ 40	405.827	€ 10.008.290	€ 25	323.434	€ 6.618.274	€ 20

En 2023, les montants facturés aux clients protégés sont en hausse de 20.940 k€ au global ou + 47,2 %, évolution fortement liée à celle des quantités facturées et du prix moyen du tarif social.

⁷ 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.

Chez ORES, l'évolution en 2023 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : + 11,4 % des quantités facturées, + 44,2 % des montants facturés (+ 13.868 k€) et - 10,2 % du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 4,4 % des quantités facturées, + 57,1 % des montants facturés (+ 3.187 k€) et - 7,7 % du nombre de clients protégés alimentés.

Tant en électricité qu'en gaz, la comparaison avec l'année 2022 est impactée tant par un effet quantité que par un effet prix (hausse du tarif social).

Chez RESA, l'évolution en 2023 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : + 8,0 % des quantités facturées, + 37,2 % des montants facturés (+4.268 k€) et - 4,8 % du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 7,6% des quantités facturées, + 86,1% des montants facturés (+ 3.812 k€) et - 2,5% du nombre de clients protégés alimentés.

L'évolution à la hausse des montants facturés est principalement la conséquence de la très nette évolution à la hausse, comparativement à 2022, du prix moyen du tarif social en 2023.

○ 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 (jusque fin 2021), une fin de contrat en hiver sans signature d'un nouveau contrat, un déménagement problématique non résolu au terme du délai imparti ou une coupure qui n'a pu être réalisée dans les temps faute d'accès aux installations.

À fin 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, le nombre de clients alimentés par les GRD au titre de fournisseur X s'élevait à :

Nombre de clients sous fournisseur X alimentés				
	En moyenne sur l'année	au 31/12		
		2023	2022	2021
AIEG	0	33	1	2
AIESH	0	0	0	0
RESA ELEC	2.616	2.489	1.128	2.523
REW	0	3	1	0
ORES ELEC	2.725	3.323	2.824	4.684
TOTAL	5.341	5.848	3.954	7.209
RESA GAZ	1.906	1.826	1.471	3.151
ORES GAZ	1.122	1.336	1.181	1.944
TOTAL	3.028	3.162	2.652	5.095

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 2023 et ce même nombre en 2022), a tendance à fortement augmenter tant en électricité qu'en gaz en raison de l'abandon de l'octroi du tarif social aux clients BIM (ces clients se sont retrouvés alimentés par le fournisseur X le temps de retourner sur le marché auprès d'un fournisseur), de la croissance des fins de contrats initiées par les fournisseurs suite à l'entrée en vigueur du décret juge de paix (ces clients sont, à défaut de souscription d'un contrat avec un fournisseur, alimentés temporairement par le fournisseur X durant la période hivernale).

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 mois⁸ selon les modalités

⁸ Depuis juillet 2020, la CREG procède à une adaptation trimestrielle du tarif fournisseur X alors que la fréquence de calcul était semestrielle auparavant.

reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1^{er} juin 2004 (Electricité)⁹ et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz)¹⁰.

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 2013¹¹).

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 2023, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas 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 2023 comparativement aux années 2021 et 2022 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2023			2022			2021		
	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	235	€ 0	NA	34	€ 0	NC	32	€ 0	NC
AIESH	0	€ 0	NA	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!
RESA ELEC	13.632	€ 6.861.744	€ 503	13.526	€ 3.865.162	€ 286	13.926	€ 2.965.364	€ 213
REW	0	€ 0	NA	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	20.748	€ 9.008.428	€ 434	15.877	€ 4.943.609	€ 311	22.599	€ 5.460.035	€ 242
TOTAL	34.615	€ 15.870.172	€ 458	29.436	€ 8.808.771	€ 299	36.557	€ 8.425.399	€ 230
RESA GAZ	22.431	€ 3.870.774	€ 173	34.749	€ 2.996.445	€ 86	41.529	€ 1.995.142	€ 48
ORES GAZ	21.263	€ 2.636.353	€ 124	14.497	€ 1.273.100	€ 88	37.100	€ 1.791.052	€ 48
TOTAL	43.694	€ 6.507.127	€ 149	49.246	€ 4.269.545	€ 87	78.629	€ 3.786.194	€ 48

En 2023, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en forte augmentation de 9.299 k€ au global ou + 71,1 % alors qu'ils avaient déjà progressé durant les années 2021 et 2022.

Chez RESA, en gaz, la hausse des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2023 (+ 874 k€ ; + 29,2%) s'explique par une hausse sensible du prix de vente moyen (+ 100,1 %). En électricité, les montants facturés sont en croissance (+ 2.997 k€ ; + 77,5 %) alors que les volumes vendus se stabilisent (+ 0,8 %).

Chez ORES, les montants facturés et les volumes vendus aux clients sous fournisseur X progressent assez nettement en 2023 : en gaz, une augmentation de 46,7 % des quantités vendues et une hausse de 107,1 % des montants facturés (+ 1.363 k€) et en électricité, une augmentation de 30,7 % des quantités vendues et de 82,2 % des montants facturés (+ 4.065 k€). Il apparaît que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X a sensiblement progressé.

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

⁹ Arrêté ministériel du 1^{er} 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.

¹⁰ 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.

¹¹ « 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.

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 était alimenté (jusque fin 2021) au travers de la cotisation fédérale via la surcharge « clients protégés » et depuis début 2022 au travers du droit d'accises spécial. 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.

D'un autre côté, les GRD ont introduit auprès du SPW des demandes de compensation pour l'alimentation au tarif social des clients protégés régionaux conjoncturels (clients PRC).

Les montants renseignés ci-dessous correspondent aux créances introduites par les GRD auprès de la CREG et auprès du SPW relativement à la fourniture aux clients protégés fédéraux ou régionaux durant l'année 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2023	2022	2021
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 165.289	€ 40.000
RESA ELEC	€ 6.488.744	€ 10.498.868	€ 943.720
REW	€ 127.359	€ 44.394	€ 30.256
ORES ELEC	€ 21.686.339	€ 18.396.289	€ 3.904.000
TOTAL	€ 28.302.442	€ 29.104.840	€ 4.917.975
RESA GAZ	€ 14.375.081	€ 20.369.020	€ 1.559.036
ORES GAZ	€ 26.315.628	€ 21.003.248	€ 2.631.028
TOTAL	€ 40.690.709	€ 41.372.268	€ 4.190.064

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.

La compensation pour application du tarif social aux clients protégés régionaux conjoncturels est déterminée selon les mêmes principes, cette compensation intégrant cependant un montant complémentaire visant à couvrir de manière forfaitaire le coût de gestion clientèle et le coût des irrécouvrables.

En 2023, l'évolution de la compensation pour application du tarif social tant en électricité qu'en gaz fait s'expliquer par la baisse sensible observée chez RESA, baisse qui n'a été que partiellement compensée par la hausse auprès d'ORES. A noter que les montants renseignés dans le tableau ci-dessus contiennent les montants perçus dans le cadre de la PRC. La diminution de la compensation pour octroi du tarif social chez RESA fait suite à une correction comptable afin de compenser la surévaluation de ces montants en 2022. De même le montant de la PRC s'inscrit en baisse chez RESA essentiellement parce qu'en 2022 ce sont les montants relatifs aux années 2021 et 2022 qui avaient été comptabilisés.

La baisse globale est de - 2,8 % en électricité (- 802 k€ dont - 469 k€ pour la PRC) et de - 1,6 % en gaz (- 682 k€ dont - 2.010 k€ pour la PRC).

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 2023	Total coûts 2022	Total coûts 2021
AIEG	€ 263.007	€ 204.950	€ 0	€ 467.957	€ 261.917	€ 291.658
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 368.745	€ 303.206
RESA ELEC	€ 11.679.493	€ 9.019.209	€ 1.562.094	€ 22.260.796	€ 15.405.161	€ 13.723.862
REW	€ 99.806	€ 116.433	€ 0	€ 216.239	€ 145.759	€ 168.428
ORES ELEC	€ 48.316.138	€ 16.923.314	€ 3.207.862	€ 68.447.314	€ 27.961.271	€ 31.056.226
TOTAL ED	€ 60.358.443	€ 26.263.906	€ 4.769.956	€ 91.392.305	€ 44.142.852	€ 45.543.379
RESA GAZ	€ 13.858.371	€ 5.489.752	NA	€ 19.348.123	€ 27.491.529	€ 13.430.701
ORES GAZ	€ 14.229.905	€ 6.629.973	NA	€ 20.859.877	€ 37.172.945	€ 11.569.888
TOTAL GD	€ 28.088.276	€ 12.119.725	NA	€ 40.208.000	€ 64.664.474	€ 25.000.589
TOTAL ED + GD	€ 88.446.718	€ 38.383.631	€ 4.769.956	€ 131.600.306	€ 108.807.326	€ 70.543.968

La hausse globale de ces coûts de 22.793 k€ (+ 20,95 %) est entièrement attribuable à l'évolution des coûts en électricité.

En électricité, la forte hausse observée entre 2022 et 2023 s'élève à 47.249 k€ ou + 107,0% (+ 46.872 k€ pour les coûts d'achat d'énergie, + 292 k€ pour les coûts de distribution et de transport et 85 k€ pour les coûts d'acquisition de certificats verts).

En gaz, la nette diminution observée entre 2022 et 2023 s'élève à - 24.456€ ou - 37,8% (- 25.323 k€ pour les coûts d'achat d'énergie et + 867 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 Tarif social	Total recettes 2023	Total recettes 2022	Total recettes 2021
AIEG	€ 714.569	€ 0	€ 714.569	€ 480.186	€ 311.992
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 482.271	€ 408.096
RESA ELEC	€ 22.605.388	€ 6.488.744	€ 29.094.132	€ 25.839.274	€ 11.344.393
REW	€ 209.059	€ 127.359	€ 336.418	€ 208.430	€ 168.345
ORES ELEC	€ 40.676.417	€ 21.686.339	€ 62.362.756	€ 45.297.111	€ 24.108.214
TOTAL	€ 64.205.433	€ 28.302.442	€ 92.507.875	€ 72.307.272	€ 36.341.039
RESA GAZ	€ 12.109.948	€ 14.375.081	€ 26.485.029	€ 27.792.330	€ 6.392.042
ORES GAZ	€ 11.404.849	€ 26.315.628	€ 37.720.477	€ 27.857.773	€ 8.202.490
TOTAL	€ 23.514.797	€ 40.690.709	€ 64.205.506	€ 55.650.103	€ 14.594.532

La hausse globale de ces recettes est de 28.756 k€ (+ 22,5 %) et s'explique principalement par la croissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients protégés ainsi qu'aux clients sous fournisseur X ;

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 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, aux montants suivants :

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2023	Recettes 2023	Coûts nets 2023	Coûts nets 2022	Coûts nets 2021
AIEG	€ 467.957	€ 714.569	-€ 246.612	-€ 218.269	-€ 20.334
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 113.526	-€ 104.890
RESA ELEC	€ 22.260.796	€ 29.094.132	-€ 6.833.336	-€ 10.434.113	€ 2.379.469
REW	€ 216.239	€ 336.418	-€ 120.179	-€ 62.672	€ 83
ORES ELEC	€ 68.447.314	€ 62.362.756	€ 6.084.558	-€ 17.335.840	€ 6.948.013
TOTAL	€ 91.392.305	€ 92.507.875	-€ 1.115.569	-€ 28.164.420	€ 9.202.340
RESA GAZ	€ 19.348.123	€ 26.485.029	-€ 7.136.906	-€ 300.801	€ 7.038.659
ORES GAZ	€ 20.859.877	€ 37.720.477	-€ 16.860.600	€ 9.315.172	€ 3.367.398
TOTAL	€ 40.208.000	€ 64.205.506	-€ 23.997.506	€ 9.014.371	€ 10.406.057

Une diminution de 5.963 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2023 par rapport en 2022 est dès lors constatée suite à la forte hausse des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et aux clients fournisseur X en gaz et en électricité en 2023 chez ORES et RESA. Cette augmentation est perceptible au niveau des montants facturés ainsi que, chez ORES, au niveau de la compensation pour alimentation des clients protégés au tarif social.

En électricité, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie croissent d'un montant de 27.049 k€ (+ 96,0 %) par rapport à 2022 en raison de la forte croissance des coûts d'achat d'énergie notamment chez ORES. Alors même

que les coûts nets diminuent quelque peu auprès des petits GRD, une hausse nettement plus prononcée est observée chez RESA (+ 3.601 k€ ou + 34,5 %) mais aussi chez ORES (+ 23.420 k€ ou + 135,1 %).

La hausse des achats d'énergie (+ 46.872 k€) n'est que partiellement compensée par la croissance des montants facturés pour fourniture aux clients protégés et sous fourniture X (+ 21.003 k€). Par ailleurs les autres coûts progressent (les coûts de distribution et de transport de même que les coûts d'achat de certificats verts augmentent respectivement de 292k€ et 85 k€) alors que les recettes issues de la compensation regressent au global (- 802 k€).

En gaz, la situation est un peu différente puisque les coûts nets liés à la fourniture s'inscrivent en très forte baisse avec une diminution de 33.012 k€ (- 366,2 %), l'évolution des coûts nets étant sensiblement plus marquée chez ORES. Ainsi ORES a vu les coûts nets liés à la fourniture sensiblement diminuer (- 26.176 k€ ou - 281 %) suite à la chute des coûts d'achat d'énergie alors que dans le même temps les montants facturés à la clientèle protégée et sous fourniture X et la compensation pour alimentation de clients protégés au tarif social croissaient. Pour RESA, les coûts nets liés à la fourniture diminuent de 6.836 k€ principalement suite à la très forte baisse des coûts d'achat d'énergie (- 8.771 k€), laquelle n'est que partiellement compensée par une baisse des recettes et particulièrement de la compensation pour alimentation de clients protégés au tarif social (- 5.994 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 31/12/2023 (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						
	Solde des créances au 31/12/23 - clients protégés (HTVA)	Solde des créances au 31/12/23 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/23 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2023	2022	2021
AIEG	€ 117.276	€ 40.178	€ 157.454	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 6.317.674	€ 19.225.907	€ 25.543.581	€ 27.694.327	€ 24.159.282	€ 22.087.994
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 13.391.670	€ 16.267.549	€ 29.659.219	€ 9.142.279	€ 8.303.310	€ 7.833.477
TOTAL ED	€ 19.826.620	€ 35.533.634	€ 55.360.254	€ 36.836.606	€ 32.462.592	€ 29.921.471
RESA GAZ	€ 4.204.125	€ 15.434.755	€ 19.638.880	€ 15.931.556	€ 26.418.727	€ 25.126.561
ORES GAZ	€ 4.272.176	€ 4.855.294	€ 9.127.470	€ 2.957.956	€ 3.093.238	€ 3.666.108
TOTAL GD	€ 8.476.301	€ 20.290.049	€ 28.766.350	€ 18.889.512	€ 29.511.965	€ 28.792.669
TOTAL ED + GD	€ 28.302.921	€ 55.823.683	€ 84.126.604	€ 55.726.118	€ 61.974.557	€ 58.714.140

	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)	
	2023	2022	2021	2023	2022	2023	2022
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2.534.226	€ 2.071.288	€ 1.885.212	€ 1.000.819	€ 0	€ 3.535.045	€ 2.071.288
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.198	€ 12.722	€ 2.198	€ 12.722
ORES ELEC	€ 838.969	€ 469.833	-€ 3.754.469	€ 5.611.212	€ 4.950.349	€ 6.450.181	€ 5.420.182
TOTAL ED	€ 3.373.195	€ 2.541.121	-€ 1.869.257	€ 6.614.229	€ 4.963.070	€ 9.987.424	€ 7.504.191
RESA GAZ	-€ 329.969	€ 1.292.166	€ 540.675	€ 1.930.735	€ 0	€ 1.600.766	€ 1.292.166
ORES GAZ	-€ 135.282	-€ 572.870	-€ 2.713.808	€ 2.237.408	€ 2.277.954	€ 2.102.126	€ 1.705.084
TOTAL GD	-€ 465.251	€ 719.296	-€ 2.173.133	€ 4.168.143	€ 2.277.954	€ 3.702.892	€ 2.997.250
TOTAL ED + GD	€ 2.907.944	€ 3.260.417	-€ 4.042.389	€ 10.782.372	€ 7.241.025	€ 13.690.316	€ 10.501.442

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 55,2 millions € de créances au 31/12/2023, 36,8 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 67 %) tandis qu'en gaz, sur un total de 28,8 millions € de créances au 31/12/2023, 18,9 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 66 %).

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 2023 chez **ORES** restent importants et plus élevés que ceux actés pour l'année 2022. Ces montants restent considérables (5.611 k€ en électricité et 2.237k€ en gaz) alors que dans le même temps ORES a procédé à peu de reprises de dotation réduction de valeur (+ 839 k€ en électricité et - 135 k€ en gaz). Au total, pour ORES, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales se sont inscrites en hausse tant en électricité (+ 1.030 k€) qu'en gaz (+ 397 k€).

Chez **RESA**, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales progressent en électricité (+ 1.114 k€) ainsi qu'en gaz (+ 378 k€).

Au global le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales augmente de 3.189 k€ (ou + 30,4 %) en 2023 comparativement à l'année 2022, en raison d'explosion des prix de l'énergie impactant l'évolution de ces postes de coût tant chez ORES que chez RESA.

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

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

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

Ainsi, pour l'année 2023 et comparativement aux années 2021 et 2022, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante :

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre												
Coûts du service clientèle				Coûts nets de fourniture			Dotation réductions de valeur et moins-values			Total		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
AIEG	€ 168.096	€ 133.924	€ 123.455	-€ 246.612	-€ 218.269	-€ 20.334	€ 0	€ 0	€ 15.923	-€ 78.515	-€ 84.345	€ 119.044
AIESH	€ 0	€ 93.695	€ 81.892	€ 0	-€ 113.526	-€ 104.890	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 19.831	-€ 22.998
RESA ELEC	€ 2.874.461	€ 2.878.358	€ 2.685.814	-€ 6.833.336	-€ 10.434.113	€ 2.379.469	€ 3.535.045	€ 2.071.288	€ 1.885.212	-€ 423.830	-€ 5.484.467	€ 6.950.495
REW	€ 270.388	€ 205.997	€ 217.590	-€ 120.179	-€ 62.672	€ 83	€ 2.198	€ 12.722	€ 0	€ 152.407	€ 156.047	€ 217.673
ORES ELEC	€ 4.603.070	€ 3.998.369	€ 3.654.909	€ 6.084.558	-€ 17.335.840	€ 6.948.013	€ 6.450.181	€ 5.420.182	€ 4.443.639	€ 17.137.809	-€ 7.917.289	€ 15.046.561
TOTAL	€ 7.916.015	€ 7.310.343	€ 6.763.660	-€ 1.115.569	-€ 28.164.420	€ 9.202.340	€ 9.987.424	€ 7.504.191	€ 6.344.774	€ 16.787.870	-€ 13.349.885	€ 22.310.775
RESA GAZ	€ 1.475.653	€ 1.504.273	€ 1.427.316	-€ 7.136.906	-€ 300.801	€ 7.038.659	€ 1.600.766	€ 1.292.166	€ 540.675	-€ 4.060.487	€ 2.495.638	€ 9.006.650
ORES GAZ	€ 2.209.121	€ 1.906.509	€ 1.694.203	-€ 16.860.600	€ 9.315.172	€ 3.367.398	€ 2.102.126	€ 1.705.084	€ 1.229.428	-€ 12.549.353	€ 12.926.765	€ 6.291.029
TOTAL	€ 3.684.774	€ 3.410.782	€ 3.121.519	-€ 23.997.506	€ 9.014.371	€ 10.406.057	€ 3.702.892	€ 2.997.250	€ 1.770.103	-€ 16.609.840	€ 15.422.403	€ 15.297.679
TOTAL ED+GD	€ 11.600.789	€ 10.721.125	€ 16.776.302	-€ 25.113.075	-€ 19.150.049	€ 19.608.398	€ 13.690.316	€ 10.501.442	€ 8.114.878	€ 178.030	€ 2.072.518	€ 37.608.454

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 (+ 606 k€), une très forte hausse des coûts nets de fourniture (+ 27.049 k€) ainsi qu'une augmentation des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 2.483 k€), **ce qui entraîne au global une croissance des coûts totaux de 226,0 % (+ 30.137 k€) en 2023** par rapport à 2022.

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 (+ 274 k€), une diminution des coûts nets de fourniture (- 33.012 k€) et une hausse des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 706 k€), **ce qui entraîne au global une baisse des coûts totaux de - 207,7 % (- 32.032 k€) en 2023** par rapport à 2022.

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 l'évolution des coûts nets de fourniture d'**ORES** et **RESA**, ces coûts étant fortement impactés par l'évolution à la hausse (électricité) ou à la baisse (gaz) des coûts d'achat de l'énergie 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 2023 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants :

	2023					2022	2021	2020
	Coût moyen (€/client)					Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	526	€ 320	-€ 469	€ 0	-€ 149	-€ 162	€ 293	€ 366
AIESH	0	NA	NA	NA	NA	-€ 37	-€ 47	€ 225
RESA ELEC	20.717	€ 139	-€ 330	€ 171	-€ 20	-€ 271	€ 385	€ 377
REW	283	€ 955	-€ 425	€ 8	€ 539	€ 522	€ 994	€ 1.070
ORES ELEC	38.782	€ 119	€ 157	€ 166	€ 442	-€ 187	€ 362	€ 242
TOTAL	60.308	€ 131	-€ 18	€ 166	€ 278	-€ 209	€ 367	€ 285
RESA GAZ	16.118	€ 92	-€ 443	€ 99	-€ 252	€ 155	€ 607	€ 201
ORES GAZ	19.471	€ 113	-€ 866	€ 108	-€ 645	€ 621	€ 312	€ 241
TOTAL	35.589	€ 104	-€ 674	€ 104	-€ 467	€ 417	€ 437	€ 225

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 :

	2023					2022	2021	2020
		Coût moyen (€/MWh)				Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
	Nombre total de MWh	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	92.937	€ 1,81	-€ 2,65	€ 0,00	-€ 0,84	-€ 0,85	€ 1,15	€ 1,43
AIESH	73.628	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	-€ 0,22	-€ 0,27	€ 1,22
RESA ELEC	1.456.973	€ 1,97	-€ 4,69	€ 2,43	-€ 0,29	-€ 3,44	€ 3,85	€ 3,40
REW	72.644	€ 3,72	-€ 1,65	€ 0,03	€ 2,10	€ 2,15	€ 2,89	€ 3,11
ORES ELEC	4.637.378	€ 0,99	€ 1,31	€ 1,39	€ 3,70	-€ 1,42	€ 2,71	€ 1,59
TOTAL	6.333.561	€ 1,25	-€ 0,18	€ 1,58	€ 2,65	-€ 1,80	€ 2,93	€ 2,01
RESA GAZ	3.368.737	€ 0,44	-€ 2,12	€ 0,48	-€ 1,21	€ 0,55	€ 1,91	€ 0,63
ORES GAZ	7.104.756	€ 0,31	-€ 2,37	€ 0,30	-€ 1,77	€ 1,37	€ 0,64	€ 0,50
TOTAL	10.473.493	€ 0,35	-€ 2,29	€ 0,35	-€ 1,59	€ 1,11	€ 1,05	€ 0,54

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 2023 et comparativement aux années 2022 et 2021 peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CaB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
AIEG	€ 150.272	€ 161.584	€ 213.501	-€ 78.515	-€ 84.345	€ 119.044	€ 71.757	€ 77.239	€ 332.546
AIESH	€ 0	€ 229.078	€ 273.508	€ 0	-€ 19.831	-€ 22.998	€ 0	€ 209.247	€ 250.510
RESA ELEC	€ 2.633.097	€ 3.519.183	€ 4.105.647	-€ 423.830	-€ 5.484.467	€ 6.950.495	€ 2.209.267	-€ 1.965.284	€ 11.056.142
REW	€ 270.207	€ 279.867	€ 228.385	€ 152.407	€ 156.047	€ 217.673	€ 422.613	€ 435.914	€ 446.057
ORES ELEC	€ 8.655.743	€ 8.685.458	€ 10.332.963	€ 17.137.809	-€ 7.917.289	€ 15.046.561	€ 25.793.552	€ 768.169	€ 25.379.523
TOTAL	€ 11.709.319	€ 12.875.170	€ 15.154.004	€ 16.787.870	-€ 13.349.885	€ 22.310.775	€ 28.497.189	-€ 474.715	€ 37.464.779
RESA GAZ	€ 2.354.277	€ 2.932.266	€ 2.280.722	-€ 4.060.487	€ 2.495.638	€ 9.006.650	-€ 1.706.210	€ 5.427.904	€ 11.287.372
ORES GAZ	€ 5.121.887	€ 6.032.367	€ 6.937.877	-€ 12.549.353	€ 12.926.765	€ 6.291.029	-€ 7.427.466	€ 18.959.131	€ 13.228.906
TOTAL	€ 7.476.164	€ 8.964.633	€ 9.218.599	-€ 16.609.840	€ 15.422.403	€ 15.297.679	-€ 9.133.676	€ 24.387.036	€ 24.516.279
TOTAL ED + GD	€ 19.185.484	€ 21.839.802	€ 24.372.603	€ 178.030	€ 2.072.518	€ 37.608.454	€ 19.363.514	€ 23.912.320	€ 61.981.057

Au total, en électricité, le coût des OSP à caractère social est fortement impacté par l'évolution des coûts nets de la fourniture durant l'année 2023. Ainsi, le coût des OSP à caractère social augmente en 2023 de 28.971 k€, par l'effet de la hausse impressionnante des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (+ 30.138 k€ soit + 225,8 %) alors que les coûts de l'OSP « compteur à budget poursuivent leur diminution (- 1.165 k€ soit - 9,1 %).

En gaz, la forte diminution du coût des OSP à caractère social de 33.034 k€, soit de - 135,5 %, s'explique par la baisse des coûts de l'OSP « compteur à budget » (- 1.488 k€ soit - 16,6 %) mais aussi et surtout par la chute des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (- 32.032 k€ soit - 207,7 %) en raison de l'évolution des coûts nets de la fourniture en 2023 (- 33.012 k€ ou - 367 %).

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 CaB	OSP Gestion clientèle	Total 2023	Total 2022	% variation 2023/2022	Total 2021
AIEG	92.937	€ 1,62	-€ 0,84	€ 0,77	€ 0,78	-1%	€ 3,20
AIESH	73.628	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 2,36	-100%	€ 2,89
RESA ELEC	1.456.973	€ 1,81	-€ 0,29	€ 1,52	-€ 1,23	-223%	€ 6,13
REW	72.644	€ 3,72	€ 2,10	€ 5,82	€ 6,00	-3%	€ 5,93
ORES ELEC	4.637.378	€ 1,87	€ 3,70	€ 5,56	€ 0,14	3926%	€ 4,57
TOTAL	6.333.561	€ 1,85	€ 2,65	€ 4,50	-€ 0,06	-7129%	€ 4,92
RESA GAZ	3.368.737	€ 0,70	-€ 1,21	-€ 0,51	€ 1,20	-142%	€ 2,39
ORES GAZ	7.104.756	€ 0,72	-€ 1,77	-€ 1,05	€ 2,01	-152%	€ 1,34
TOTAL	10.473.493	€ 0,71	-€ 1,59	-€ 0,87	€ 1,75	-150%	€ 1,68

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

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (ILC ou anciennement MOZA) ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)¹².

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.

La procédure a quelque peu évolué depuis le passage au MIG 6 et la mise en place de la nouvelle procédure de gestion de ces situations (processus ILC ou Initiate Leaving Customer).

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

- Envoi d'un courrier à l'habitant ou au propriétaire l'invitant à informer son fournisseur de son déménagement ou à conclure un contrat avec le fournisseur de son choix ;
- À défaut de réaction dans un délai déterminé 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 moyennant le respect de délais définis ;
- 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 :

- Au niveau du registre d'accès, l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (switch annulant l'ILC, formulaire de régularisation entraînant un switch, absence de régularisation et initiation d'une procédure de coupure, 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 ILC, 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.

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.

Pour l'année 2023 et comparativement à l'année 2022, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2023 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2023	Total 2022
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 110.344	€ 0	€ 110.344	€ 0	€ 0	€ 10.406	€ 0	€ 120.749	€ 143.314
AIESH	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 72.399
RESA ELEC	0,00	€ 647.442	€ 0	€ 647.442	€ 31.148	€ 0	-€ 1.879	-€ 65.746	€ 610.965	€ 857.481
REW	0,00	€ 28.435	€ 16.643	€ 45.078	€ 0	€ 25.922	€ 0	€ 0	€ 71.000	€ 55.197
ORES ELEC	11,00	€ 960.063	€ 27.594	€ 987.657	€ 10.367	€ 0	€ 65.739	€ 0	€ 1.063.762	€ 1.416.223
TOTAL	11,00	€ 1.746.283	€ 44.237	€ 1.790.521	€ 41.515	€ 25.922	€ 74.265	-€ 65.746	€ 1.866.476	€ 2.544.614
RESA GAZ	0,00	€ 19.640	€ 0	€ 19.640	€ 3.035	€ 0	€ 12.781	-€ 68.339	-€ 32.883	-€ 80.951
ORES GAZ	5,10	€ 431.820	€ 15.123	€ 446.943	€ 17.142	€ 0	€ 23.794	€ 0	€ 487.879	€ 468.706
TOTAL	5,10	€ 451.460	€ 15.123	€ 466.583	€ 20.177	€ 0	€ 36.575	-€ 68.339	€ 454.996	€ 387.755

¹² End of contract

En 2023, le coût lié à la gestion des MOZA est en baisse en électricité (- 26,6 %) et en hausse en gaz (+ 17,3 %).

Le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2023 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2023	Coût moyen 2023 par MOZA	Coût moyen 2022 par MOZA	Coût moyen 2021 par MOZA
AIEG	0	€ 120.749	NA	NA	NA
AIESH	0	€ 0	NA	€ 146,0	€ 128,2
RESA ELEC	12.507	€ 610.965	€ 48,8	€ 62,7	€ 53,6
REW	0	€ 71.000	NA	NA	NA
ORES ELEC	31.492	€ 1.063.762	€ 33,8	€ 46,0	€ 48,2
TOTAL	43.999	€ 1.866.476	€ 42,4	€ 56,6	€ 53,5
RESA GAZ	8.692	-€ 32.883	-€ 3,8	-€ 8,6	-€ 2,7
ORES GAZ	14.262	€ 487.879	€ 34,2	€ 35,5	€ 24,8
TOTAL	22.954	€ 454.996	€ 19,8	€ 17,2	€ 12,6

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

Les dispositions légales en la matière sont reprises aux articles 10, 22 et 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 scénarii (soit annulation de la demande de fin de contrat, soit changement de fournisseur après fin de contrat, soit encore transfert vers fournisseur X), envoi de deux courriers à l'URD, vérification régulière de l'absence de switch annulant le scénario ;
- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs) : réception et traitement des demandes de fin de contrat, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation éventuels ;
- Au niveau des agents techniques : visites sur place en vue de couper l'alimentation ;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X : gestion de la coupure en fin de procédure et de la facturation des consommations sous fournisseur X.

Pour l'année 2023, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants :

Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat											
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2023 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2023	Total 2022	Total 2021
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 14.084	€ 0	€ 14.084	€ 0	€ 0	€ 1.328	€ 0	€ 15.413	€ 1.165	€ 2.026
AIESH	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.641	€ 16.850
RESA ELEC	0,00	€ 211.310	€ 0	€ 211.310	€ 10.166	€ 0	-€ 613	-€ 21.458	€ 199.405	€ 110.361	€ 81.779
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	6,30	€ 570.777	€ 5.829	€ 576.606	€ 11.075	€ 0	€ 38.019	€ 0	€ 625.699	€ 163.525	€ 132.863
TOTAL	6,30	€ 796.171	€ 5.829	€ 802.001	€ 21.241	€ 0	€ 38.734	-€ 21.458	€ 840.517	€ 291.692	€ 233.518
RESA GAZ	0,00	€ 6.598	€ 0	€ 6.598	€ 1.020	€ 0	€ 4.294	-€ 22.958	-€ 11.046	-€ 9.073	-€ 2.462
ORES GAZ	2,60	€ 222.920	€ 3.093	€ 226.012	€ 19.480	€ 0	€ 11.405	€ 0	€ 256.897	€ 54.292	€ 32.636
TOTAL	2,60	€ 229.518	€ 3.093	€ 232.610	€ 20.500	€ 0	€ 15.699	-€ 22.958	€ 245.851	€ 45.219	€ 30.174

Suite à l'entrée en vigueur du décret « juge de paix » début 2023, il apparaît que les fins de contrat (EOC) sont en forte croissance ce qui génère des coûts auprès des GRD.

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 2023 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2023	Coût moyen 2023 par EOC	Coût moyen 2022 par EOC	Coût moyen 2021 par EOC
AIEG	0	€ 15.413	NA	NA	NA
AIESH	0	€ 0	NA	€ 1.872	€ 1.223
RESA ELEC	4.082	€ 199.405	€ 49	€ 54	€ 53
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	7.222	€ 625.699	€ 87	€ 176	€ 172
TOTAL	11.304	€ 840.517	€ 74	€ 102	€ 102
RESA GAZ	2.920	-€ 11.046	-€ 4	-€ 3	-€ 1
ORES GAZ	3.285	€ 256.897	€ 78	€ 96	€ 113
TOTAL	6.205	€ 245.851	€ 40	€ 24	€ 40

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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 120.749	€ 15.413	€ 136.162	€ 144.479	€ 65.247
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 89.040	€ 76.463
RESA ELEC	€ 610.965	€ 199.405	€ 810.370	€ 967.842	€ 873.951
REW	€ 71.000	€ 0	€ 71.000	€ 55.197	€ 58.784
ORES ELEC	€ 1.063.762	€ 625.699	€ 1.689.462	€ 1.579.749	€ 1.564.566
TOTAL	€ 1.866.476	€ 840.517	€ 2.706.993	€ 2.836.307	€ 2.639.011
RESA GAZ	-€ 32.883	-€ 11.046	-€ 43.929	-€ 90.024	-€ 30.160
ORES GAZ	€ 487.879	€ 256.897	€ 744.776	€ 522.998	€ 350.802
TOTAL	€ 454.996	€ 245.851	€ 700.847	€ 432.974	€ 320.642
TOTAL ED + GD	€ 2.321.472	€ 1.086.368	€ 3.407.840	€ 3.269.281	€ 2.959.653

Les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » ont progressé en 2023 (+ 4,2 % par rapport à l'année 2022).

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 Quali watt.

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

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

En 2023, 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, à la fin de l'octroi du tarif social aux clients BIM et enfin à la fin de la PRC) 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 CWaPE¹³.*

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 les GRD concernent uniquement les coûts relatifs au traitement des dossiers guichet unique hors traitement pour l'accord de mise en service.

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

¹³ A noter qu'à partir du 1^{er} mai 2019, cette compétence a été transférée au SPW Energie.

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

Sous à une réallocation des ressources dédiées à cette activité, RESA n'a imputé aucun coût au guichet unique pour l'année 2023. Ces ressources ont notamment été réaffectées à la gestion de la clientèle dans sa globalité.

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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 447.299	€ 0	€ 0	€ 447.299	€ 141.528	€ 82.836
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 6.813	€ 10.880
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 133.489	€ 229.107
REW	€ 191.896	€ 0	€ 0	€ 191.896	€ 64.848	€ 93.096
ORES ELEC	€ 2.178.882	€ 0	€ 0	€ 2.178.882	€ 741.457	€ 523.850
TOTAL	€ 2.818.077	€ 0	€ 0	€ 2.818.077	€ 1.088.135	€ 939.769

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2023, le nombre de dossiers sans soutien traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2023					2022				
	Nombre de dossiers Qualiwhatt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Qualiwhatt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	-	1.842	1.842	€ 447.299	€ 243	-	-	-	€ 141.528	#DIV/0!
AIESH	-	-	-	€ 0	NA	130	-	130	€ 6.813	€ 52
RESA ELEC	-	127	127	€ 0	NA	20	351	371	€ 133.489	€ 360
REW	-	-	138	€ 191.896	€ 1.391	NC	-	138	€ 64.848	€ 470
ORES ELEC	-	55.422	55.422	€ 2.178.882	€ 39	-	23.901	23.901	€ 741.457	€ 31
TOTAL	-	57.391	57.529	€ 2.818.077	€ 49	150	24.252	24.540	€ 1.088.135	€ 44

Il est constaté une forte croissance du nombre des dossiers traités notamment chez ORES durant l'année 2023. En effet beaucoup d'URD ont pris la décision d'investir dans une installation photovoltaïque en 2023 afin de pouvoir bénéficier de la compensation.

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						
	2023			2022		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 447.299	0,00	NA	€ 141.528	0,88	0
AIESH	€ 0	0,00	NA	€ 6.813	0,00	NA
RESA ELEC	€ 0	1,00	127	€ 133.489	1,00	371
REW	€ 191.896	0,00	NA	€ 64.848	0,00	NA
ORES ELEC	€ 2.178.882	22,60	2.452	€ 741.457	8,90	2.686
TOTAL	€ 2.818.077	23,60	2.438	€ 1.088.135	€ 11	2.276

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent à la hausse en 2023 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 solde des primes Qualiwhatt payées par le GRD dans le courant de l'année 2023 :

Montant des primes Qualiwhatt - 2023				Montant des primes Qualiwhatt - 2022		
	Nombre de primes Qualiwhatt	Montant global des primes Qualiwhatt	Montant primes Qualiwhatt (EUR/prime)	Nombre de primes Qualiwhatt	Montant global des primes Qualiwhatt	Montant primes Qualiwhatt (EUR/prime)
AIEG	-	€ 0		-	€ 65.002	
AIESH	-	€ 0		130	€ 82.120	
RESA ELEC	-	€ 2.228		2.354	€ 1.003.820	€ 426
REW	-	€ 0		NC	€ 26.694	
ORES ELEC	-	€ 29.384		8.119	€ 3.229.766	€ 398
TOTAL	-	€ 31.612		10.603	€ 4.407.402	€ 416

Les montants octroyés en 2023 concernent les primes pour les dossiers Qualiwhatt relatifs à l'année 2018 sont en diminution de 99,3 % par rapport aux montants de l'année 2022.

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, 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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 0	€ 447.299	€ 0	€ 447.299	€ 206.530	€ 216.134
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 88.933	€ 93.000
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 2.228	€ 2.228	€ 1.137.309	€ 2.016.889
REW	€ 0	€ 191.896	€ 0	€ 191.896	€ 91.542	€ 158.025
ORES ELEC	€ 0	€ 2.178.882	€ 29.384	€ 2.208.266	€ 3.971.223	€ 6.436.633
TOTAL	€ 0	€ 2.818.077	€ 31.612	€ 2.849.689	€ 5.495.537	€ 8.920.681
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL ED + GD	€ 0	€ 2.818.077	€ 31.612	€ 2.849.689	€ 5.495.537	€ 8.920.681

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 du solde des primes QualiWatt ont engendré, pour l'année 2023, des coûts de l'ordre de **2,9 Millions EUR** dont 31 k€ relatifs aux primes QualiWatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 48,17 %** ou **2.646 k€** par rapport à l'année 2022.

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^{er}, 4, b, que le gestionnaire de réseau gaz est tenu au titre d'obligation de service public de « procéder gratuitement au raccordement pour tout client résidentiel dont les installations sont situées à 8 mètres au plus de la canalisation principale du réseau de distribution ».

La partie des coûts correspondant à la définition du « raccordement standard gratuit » telle que reprise à l'article 32, §1^{er}, 4, b, du décret 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 répartir la charge sur la durée de vie économique de l'actif, à savoir le raccordement. De même, s'agissant d'investissements sur le réseau, le GRD se voit rémunéré au travers de l'octroi d'une marge équitable relative aux montants investis.

Pour ORES, l'ensemble des coûts imputés en raccordements standards gratuits sont investis. Il s'agit des coûts de la main d'œuvre externe, de la main d'œuvre interne technique et des matières. 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».

À 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 2023**. En 2022, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 97,6 % 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 2023 aux montants suivants :

Coûts 2023 relatifs au raccordement standard gratuit					
	Nbre de raccordements	Charge amort. 2023 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2023-RSG	Coût annuel OSP 2022-RSG
RESA GAZ	700	€ 4.033.548	€ 4.221.696	€ 8.255.244	€ 9.233.420
ORES GAZ	6.191	€ 8.018.052	€ 6.878.080	€ 14.896.132	€ 14.590.124
TOTAL	6.891	€ 12.051.600	€ 11.099.775	€ 23.151.376	€ 23.235.500

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 public¹⁴, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012¹⁵ et du 14 septembre 2017¹⁶, précise en son article 4, §1^{er}, les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD :

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

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

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

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

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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 **13,89 Millions EUR pour l'année 2023**, comparativement à **13,86 Millions EUR l'année 2022**.

	Entretien de l'éclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement HgLP (3.3)	remplacement HgHp (3.4)	Invests. Dimming (3.5)	Plan décennal (3.6)	Total 2022
GRD	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)							
AIEG	€ 72.419	€ 22.922	€ 33.280	€ 18.690	€ 3.680	€ 0	€ 47.758	€ 49.136	€ 0	€ 247.884
AIESH	€ 64.630	€ 37.423	€ 0	€ 13.270	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 32.197	€ 147.520
ORES NAMUR	€ 895.228	€ 227.880	€ 147.520	€ 33.451	€ 902	€ 1.248	€ 129.914	€ 38	€ 267.684	€ 1.703.865
ORES HAINAUT	€ 1.551.905	€ 516.017	€ 337.137	€ 69.197	€ 2.084	€ 396.977	€ 909.195	€ 14.862	€ 238.981	€ 4.036.353
ORES EST	€ 214.961	€ 9.613	€ 31.116	€ 14.384	€ 191	€ 6.607	€ 32.119	€ 354	€ 39.797	€ 349.143
ORES Luxembourg	€ 644.780	€ 142.714	€ 102.521	€ 18.423	€ 636	€ 5.487	€ 67.553	€ 9.143	€ 134.657	€ 1.125.914
ORES Verviers	€ 438.381	€ 75.434	€ 45.700	€ 3.869	€ 271	€ 470	€ 2.701	€ 4.472	€ 86.460	€ 657.757
ORES BW	€ 627.191	€ 278.502	€ 116.354	€ 13.238	€ 723	€ 142.668	€ 181.104	€ 19.193	€ 97.716	€ 1.476.690
ORES MOUSCRON	€ 200.761	€ 62.571	€ 21.394	€ 4.699	€ 132	€ 7.013	€ 51.007	€ 0	€ 35.468	€ 383.044
RESA	€ 1.105.471	€ 305.128	€ 23.221	€ 272.752	€ 0	€ 171.792	€ 23.051	€ 39.133	€ 1.406.617	€ 3.347.165
REW	€ 88.645	€ 9.004	€ 0	€ 18.972	€ 0	€ 0	€ 83.904	€ 51.585	€ 133.000	€ 385.110
Total	€ 5.904.372	€ 1.687.206	€ 858.242	€ 480.944	€ 8.619	€ 732.264	€ 1.528.305	€ 187.916	€ 2.472.577	€ 13.860.444

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 2023 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/6321> (document publié le 30/01/2025)¹⁷.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal se stabilisent en 2023 par rapport à l'année 2022.

¹⁷ « 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 2023 », CWaPE, CD-25a30-CWaPE-0107, 30 janvier 2025.

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

9.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2023, et comparativement aux années 2022 et 2021, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2023 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 71 757	€ 136 162	€ 447 299		€ 274 592	€ 929 810	€ 676.132	€ 872.650
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0		€ 0	€ 0	€ 534.740	€ 636.974
RESA ELEC	€ 2 209 267	€ 810 370	€ 2 228		€ 3 505 882	€ 6 527 747	€ 3.487.032	€ 17.049.032
REW	€ 422 613	€ 71 000	€ 191 896		€ 418 501	€ 1 104 010	€ 994.999	€ 1.010.475
ORES ELEC	€ 25 793 552	€ 1 689 462	€ 2 208 266		€ 9 689 371	€ 39 380 651	€ 16.051.906	€ 42.595.511
TOTAL	€ 28 497 189	€ 2 706 993	€ 2 849 689		€ 13 888 346	€ 47 942 218	€ 21.744.809	€ 62.164.642
RESA GAZ	-€ 1 706 210	-€ 43 929	€ 0	€ 8 255 244		€ 6 505 105	€ 14 571 300	€ 20 298 097
ORES GAZ	-€ 7 427 466	€ 744 776	€ 0	€ 14 896 132		€ 8 213 442	€ 34 072 254	€ 27 774 323
TOTAL	-€ 9 133 676	€ 700 847	€ 0	€ 23 151 376		€ 14 718 547	€ 48 643 554	€ 48 072 420
TOTAL ED + GD	€ 19 363 514	€ 3 407 840	€ 2 849 689	€ 23 151 376	€ 13 888 346	€ 62 660 765	€ 70 388 362	€ 110 237 063

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2023 avec les coûts de l'année 2022 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2022	-€ 474.715	€ 2.836.307	€ 5.495.537		€ 13.887.680	€ 21.744.809
2023	€ 28.497.189	€ 2.706.993	€ 2.849.689		€ 13.888.346	€ 47.942.218
Variation	€ 28.971.905	-€ 129.313	-€ 2.645.848		€ 666	€ 26.197.409

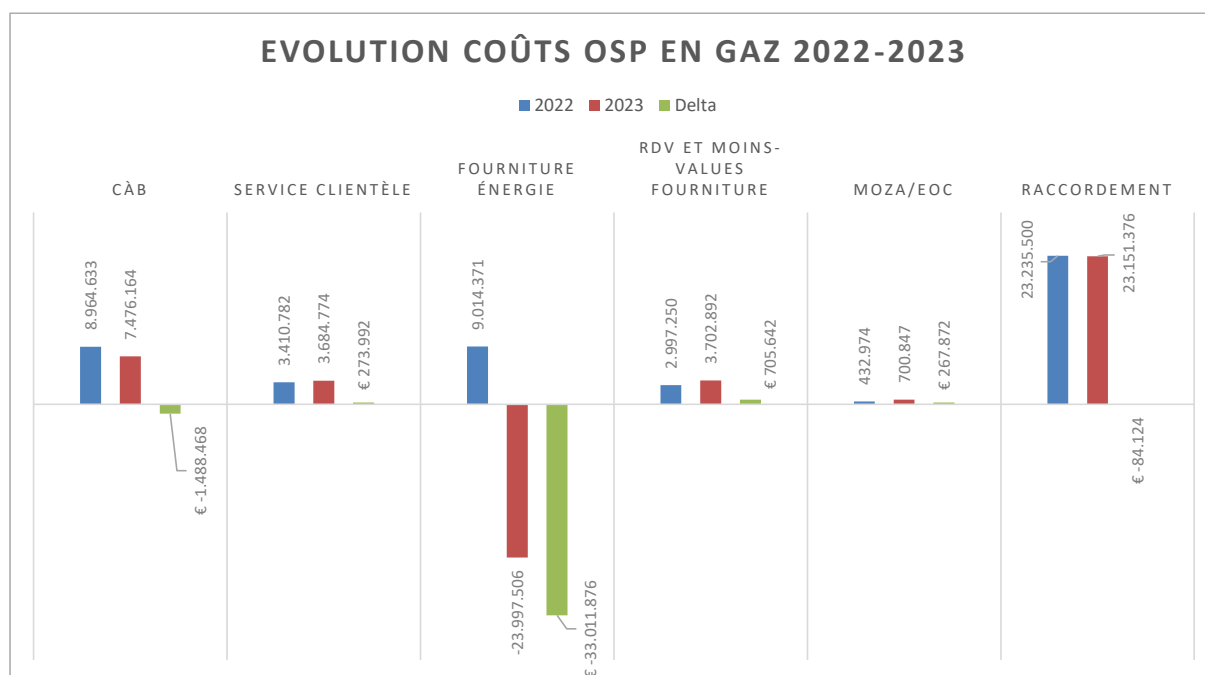
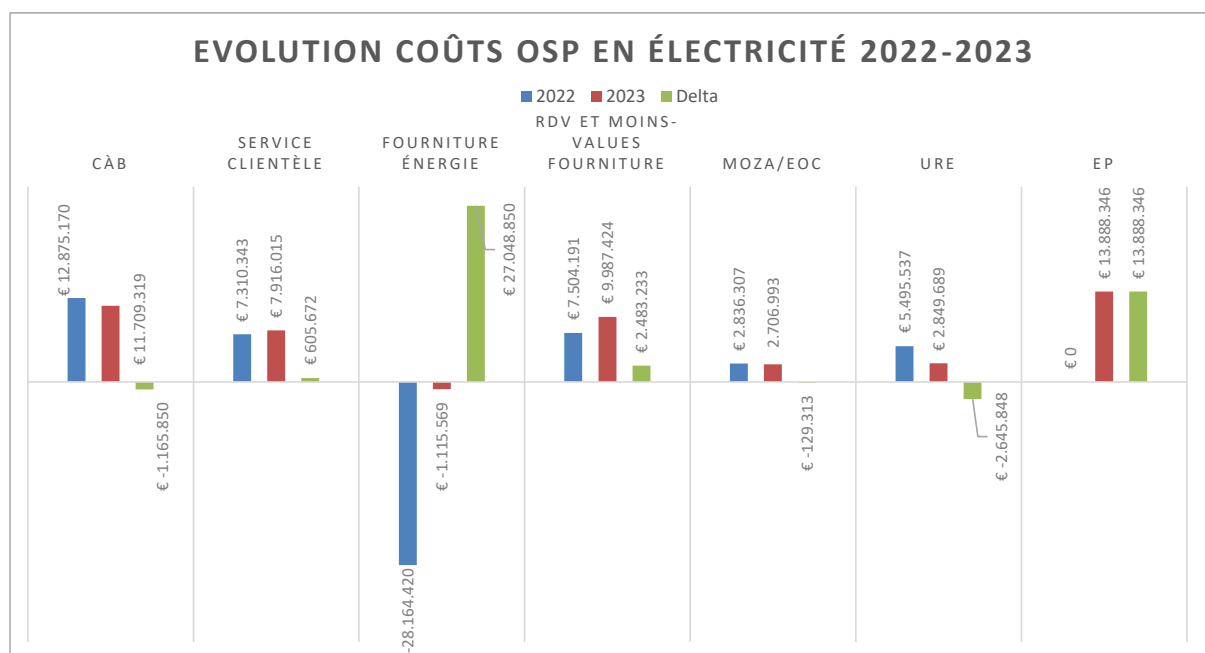
Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2022	€ 24.387.036	€ 432.974	€ 0	€ 23.823.544		€ 48.643.554
2023	-€ 9.133.676	€ 700.847	€ 0	€ 23.151.376		€ 14.718.547
Variation	-€ 33.520.711	€ 267.872	€ 0	-€ 672.168		-€ 33.925.007

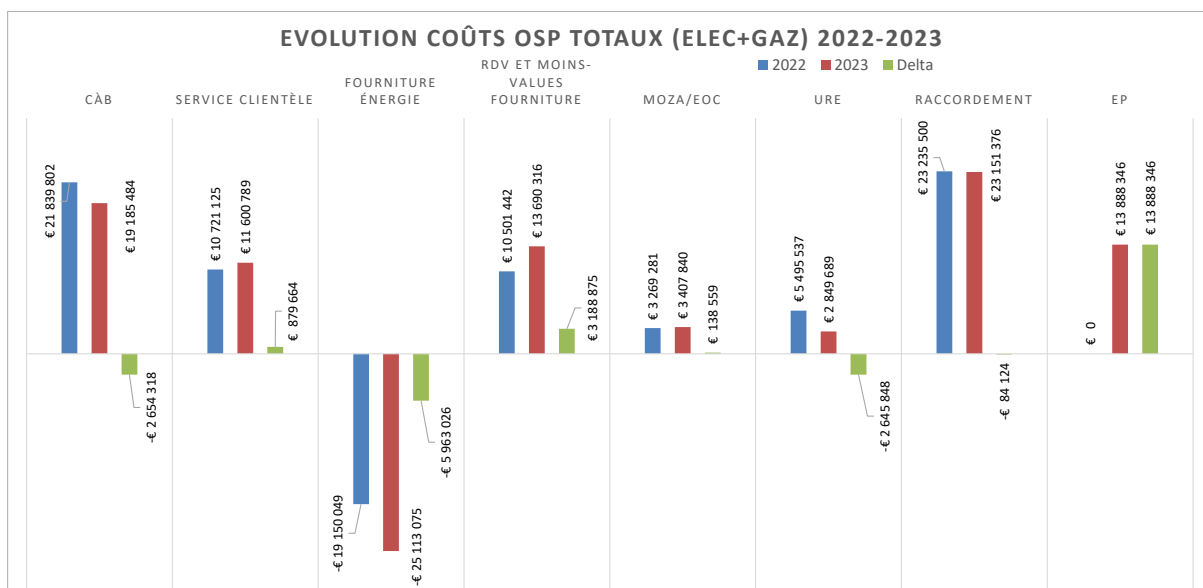
Comme il ressort des tableaux précédents, **les coûts totaux des OSP croissent nettement en 2023 en électricité (+ 26.197 k€) et décroissent fortement en gaz (- 33.925k€)**. Pour l'électricité, la hausse du coût des OSP à caractère social de plus de 28,9 Millions EUR et plus particulièrement la croissance des coûts nets de la fourniture expliquent l'évolution des coûts. Pour le gaz, c'est également le coût des OSP à caractère social qui fluctue fortement à la baisse en raison de la nette diminution des coûts nets de la fourniture.

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 2023 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 2023	Total 2022	Total 2021
AIEG	92.937	€ 0,77	€ 1,47	€ 4,81		€ 2,95	€ 10,00	€ 6,84	€ 8,41
AIESH	73.628	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	€ 6,04	€ 7,35
RESA ELEC	1.456.973	€ 1,52	€ 0,56	€ 0,00		€ 2,41	€ 4,48	€ 2,18	€ 9,46
REW	72.644	€ 5,82	€ 0,98	€ 2,64		€ 5,76	€ 15,20	€ 13,70	€ 13,43
ORES ELEC	4.637.378	€ 5,56	€ 0,36	€ 0,48		€ 2,09	€ 8,49	€ 2,89	€ 7,67
TOTAL	6.333.561	€ 4,50	€ 0,43	€ 0,45		€ 2,19	€ 7,57	€ 2,93	€ 8,16
RESA GAZ	3.368.737	-€ 0,51	-€ 0,01	€ 0,00	€ 2,45		€ 1,93	€ 3,23	€ 4,30
ORES GAZ	7.104.756	-€ 1,05	€ 0,10	€ 0,00	€ 2,10		€ 1,16	€ 3,61	€ 2,82
TOTAL	10.473.493	-€ 0,87	€ 0,07	€ 0,00	€ 2,21		€ 1,41	€ 3,49	€ 3,30

9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2022 et 2023





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 2023 à **29 €** soit 2,0 % de sa facture annuelle (TVAC 6 %) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3a à **26 €** soit 1,4 % de sa facture annuelle (TVAC 6 %). La variation des chiffres trouve notamment son origine dans la sensible diminution de la facture moyenne annuelle en 2023.

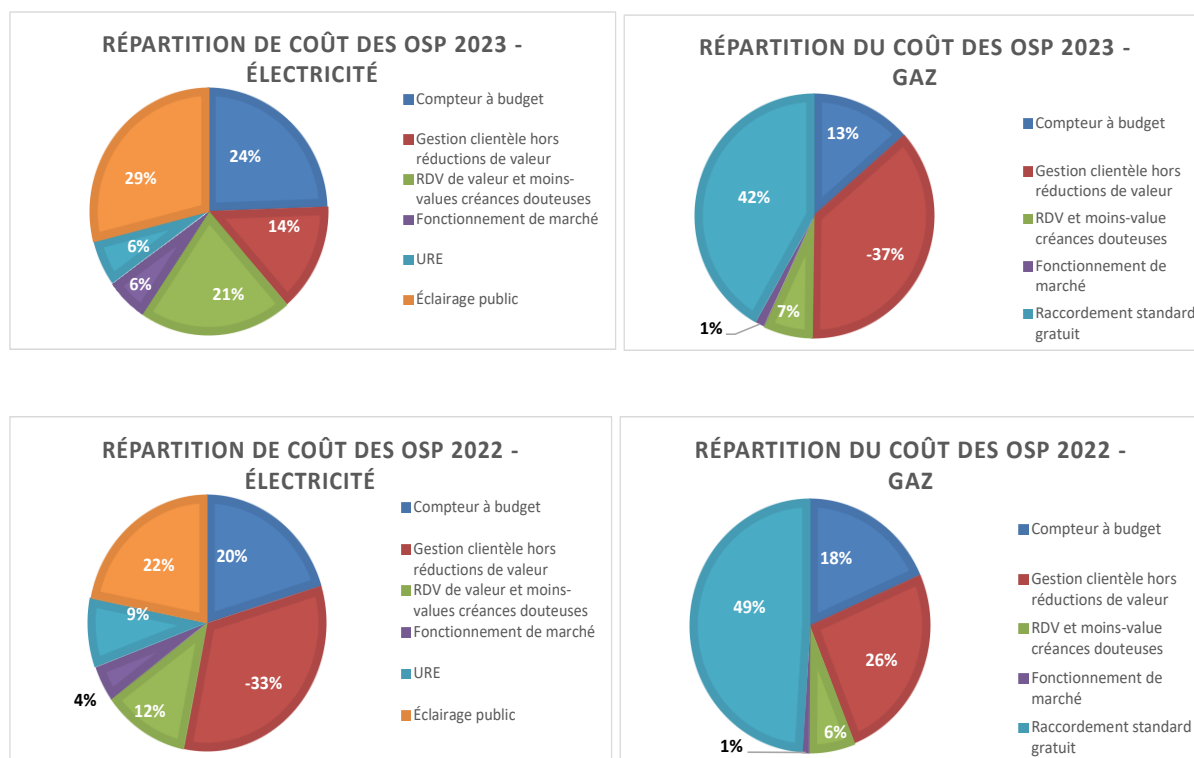
2023		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2023 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2023	% facture annuelle 2023
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,57	€ 28,08	€ 1.438,60	2,0%
	Gaz	D3a	17	€ 1,41	€ 25,32	€ 1.876,96	1,3%

2022		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2022 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2022	% facture annuelle 2022
	Electricité	Dc	3,5	€ 2,93	€ 10,88	€ 1.861,03	0,6%
	Gaz	D3a	17	€ 3,49	€ 62,87	€ 3.093,13	2,0%

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	D3a	17	€ 8,16	€ 167,83	€ 1.398,06	12,0%

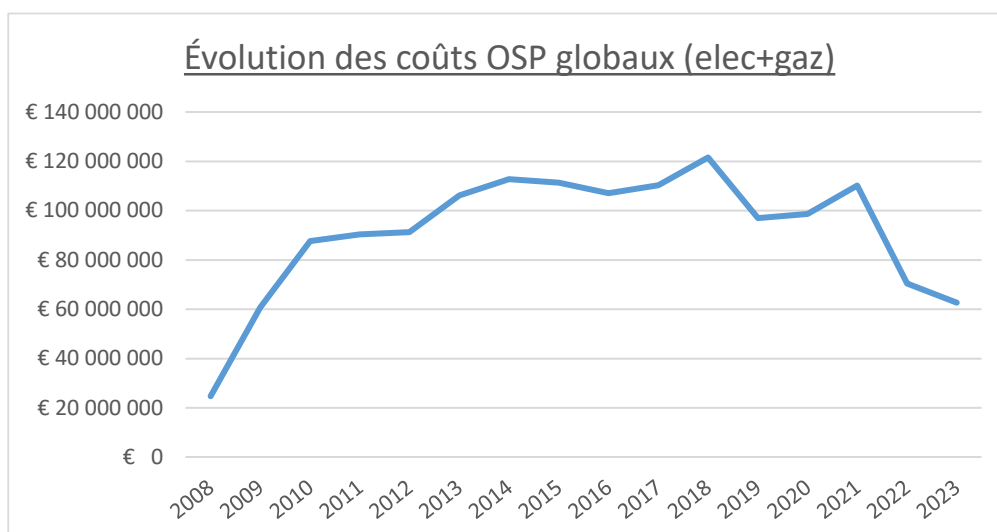
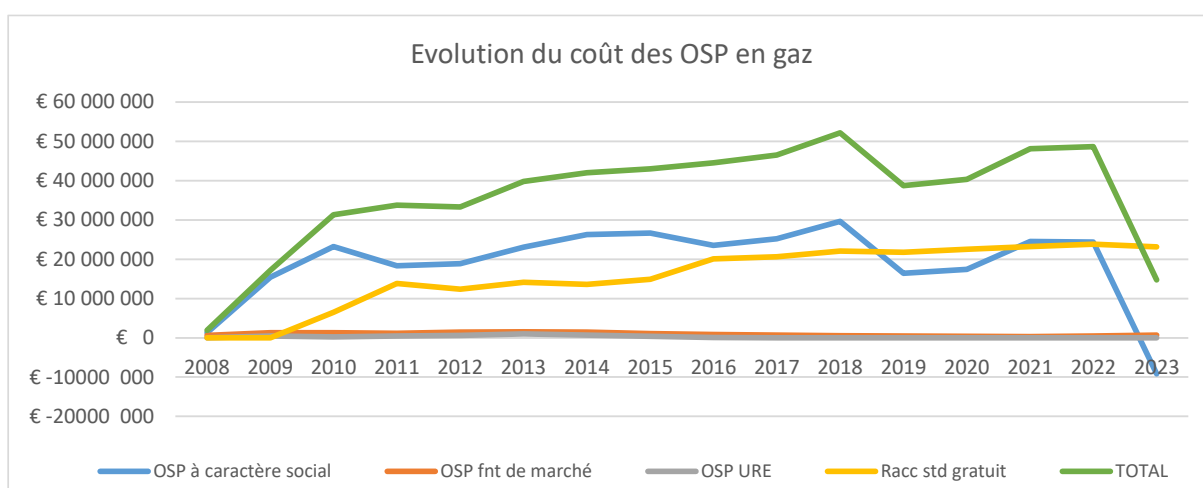
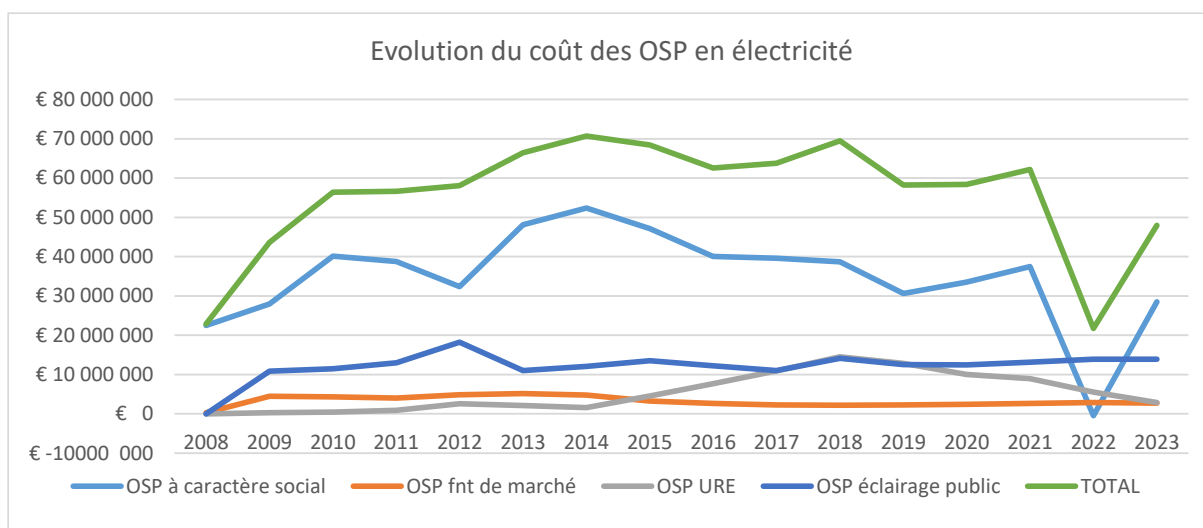
9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2023 et 2022 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 2023 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 diminué en 2023 par rapport à 2022 de 7,7 Millions €, soit de 11 %**.

La CWaPE attire cependant l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps ou entre GRD, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la disponibilité des chiffres pour chaque GRD. Par conséquent, une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers de clés d'imputation de comptabilité analytique propres à chaque GRD, ou encore dans un changement législatif ou réglementaire. De même, certaines actions opérationnelles ponctuelles peuvent influencer les chiffres d'un GRD à l'autre, ou d'une année à l'autre. D'autant plus que l'année 2023 reste marquée par l'évolution des prix de l'énergie et par certaines mesures prises dans le cadre de la crise des prix.

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 rechargement) représente en 2023, en électricité, la troisième OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **11,7 Millions €**. Ces coûts sont en **diminution** de 9,1 % (12,9 Millions € en 2022). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **7,5 Millions €** en 2023, ce qui signifie une **baisse** de ces coûts de 1,5 Millions €, soit de 16,1 % par rapport à 2022.

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 et place des compteurs à budget classiques.

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 ont généré des coûts significatifs fortement impactés à la hausse ou à la baisse par les coûts d'achat d'énergie par les GRD. Ces coûts de gestion de la clientèle, hors réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses, se sont élevés pour 2023 à **6,8 Millions € en électricité** contre - **20,85 Millions € en 2022**. Ils se sont inscrits en négatif en gaz, soit - **20,31 Millions € en 2023** contre + 12,43 Millions € en 2022.

Au global, en 2023, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 60,3 % (- 5.083 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2022, la hausse conséquente des coûts en électricité étant plus que compensée par la baisse de ces mêmes coûts en gaz. En électricité, la nette progression des coûts provient essentiellement de la très sensible évolution à la hausse des coûts nets de la fourniture en raison de la forte progression des coûts d'achat de l'électricité. En gaz, la hausse des coûts du service clientèle est plus que compensée par la baisse des coûts nets de la fourniture en raison de coûts d'achat de gaz en forte diminution.

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 2023 à **13,7 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **croissent en 2023 de 3.189 k€ ou de 30 %**.

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 2023, à respectivement **2,70 Millions € pour l'électricité et 701k € pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 4,2 % par rapport à l'année 2022.

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 du solde des primes QualiWatt ont engendré, pour l'année 2023, des coûts de l'ordre de **2,8 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 32 k€ relatifs aux primes QualiWatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 48,1%** (- 2.458 k€) par rapport à l'année 2022 en raison principalement de la fin 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 baisse de 0,4 % (- 84 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 2023 à **13,89 Millions €**, à un niveau comparable à celui observé en 2022. La croissance des coûts du programme décennal de modernisation du parc est compensée notamment par une diminution des coûts relatifs aux anciens plans de remplacement.

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

* *
*