

Date du document : 05/03/2026

RAPPORT

CD-26c05-CWaPE-0124

L'ÉVALUATION POUR L'ANNEE 2024 DU COUT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSEES AUX GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Table des matières

1. EXECUTIVE SUMMARY	4
2. RESERVE D'ORDRE GENERAL	5
3. INTRODUCTION	5
4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À « CARACTÈRE SOCIAL » À CHARGE DES GRD	6
4.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET GAZ	6
4.1.1. <i>Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....</i>	<i>7</i>
4.1.2. <i>Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)</i>	<i>8</i>
4.1.3. <i>Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget ».....</i>	<i>11</i>
4.1.4. <i>Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz).....</i>	<i>13</i>
4.1.5. <i>Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB</i>	<i>16</i>
4.1.6. <i>Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »</i>	<i>18</i>
4.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE	21
4.2.1. <i>Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD</i>	<i>21</i>
4.2.2. <i>Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD.....</i>	<i>25</i>
4.2.3. <i>Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie.....</i>	<i>32</i>
4.2.4. <i>Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD</i>	<i>34</i>
4.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL.....	36
5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » À CHARGE DES GRD	37
5.1. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES	37
5.2. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT	38
5.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ ».....	39
6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION À L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES..	40
6.1. LES COUTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS	40
6.2. LES COUTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE	40
6.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES	42
7. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT.....	43
7.1. LES COUTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT	43
8. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD RELATIF À L'ENTRETIEN ET D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES INSTALLATIONS D'ÉCLAIRAGE PUBLIC	44
9. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD	46
9.1. RECAPITULATIF DES COUTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP	46
9.2. RECAPITULATIF DE L'ÉVOLUTION DES COUTS OSP ENTRE 2023 ET 2024.....	47

9.3.	IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE	48
9.4.	REPARTITION DU COUT DES OSP	49
9.5.	ÉVOLUTION DU COUT DES OSP DEPUIS 2008	50
10.	CONCLUSION	51

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2024 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **croissent fortement (+ 22 %)** par rapport à l'année 2023 passant de 47,8 Millions € en 2023 à **58,4 Millions €** en 2024 alors que dans le même temps en **gaz** les coûts totaux **progressent encore plus nettement, soit de 120,6 %** passant de 14,7 Millions € en 2023 à **32,5 Millions €** en 2024.

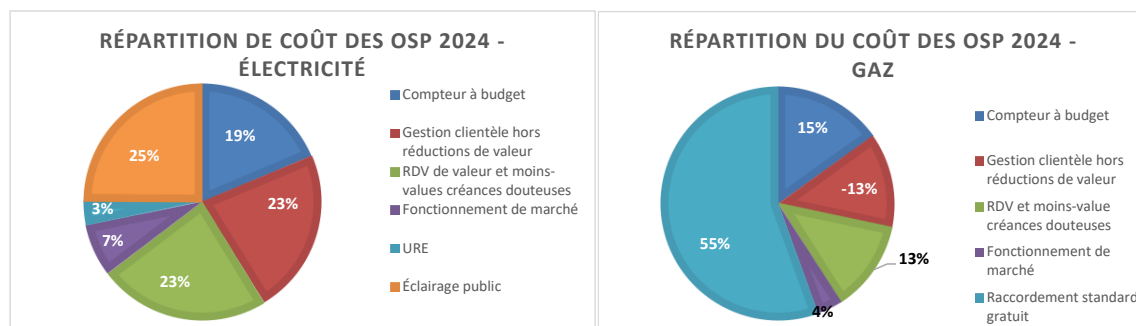
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente un coût pour le GRD en 2024 de **10,9 Millions €, soit 18,6 % du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **6,7 Millions €, soit 20,5 % 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 **26,9 Millions € en électricité, soit 46 % 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 **-237 k€, soit - 0,7 % du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **14,5 Millions €, soit 24,9 % du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **24,5 Millions €, soit 75 % 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 **4,2 Millions €** en électricité, soit 7,2 % du coût total des OSP électricité et **1,69 Million €** en gaz, soit 4,8 % 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 **1,9 Millions €** en électricité, soit 3,3 % 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 2024 à **33€ TVAC soit 2,8 % de sa facture annuelle (1.186€)**.

De même, en gaz, pour un client-type D3a (17.000 kWh), le coût annuel s'élève à **52 € TVAC soit 3,2 % de sa facture annuelle (1.631€)**.

2. RESERVE D'ORDRE GENERAL

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.

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 2024 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. L'année 2024 reste marquée par le déploiement des compteurs communicants, ainsi que par les conséquences de l'entrée en vigueur du décret « juge de paix ». 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 l'activation du prépaiement et le rechargement des compteurs avec fonction prépaiement activée, 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 À « CARACTÈRE SOCIAL » À CHARGE DES GRD

La première catégorie d'OSP, qui sera abordée dans ce rapport, concerne les OSP à caractère social à charge des GRD. Ces OSP visent l'activité compteur à 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 2024, 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 2024, les GRD ont continué à réduire leurs achats de compteurs à budget et/ou d'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. Seul ORES renseigne de tels coûts.

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. Aucun GRD n'a imputé de tels coûts en 2024.

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

RESA comptabilise des frais généraux indirects liés à l'achat des compteurs à budget en majorant les coûts directs d'un pourcentage forfaitaire. 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 2024 comparativement aux années 2023 et 2022 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2024	Total 2023	Total 2022
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.994
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 3.464	€ 22.060
RESA ELEC	€ 0	€ 6.463	€ 178.371	€ 0	€ 0	€ 30.509	€ 215.343	€ 378.556	€ 570.844
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 51.884	€ 25.553
ORES ELEC	€ 89.177	€ 5.094	€ 445.153	€ 5.232	€ 0	€ 0	€ 544.658	€ 1.824.441	€ 1.834.015
TOTAL	€ 89.177	€ 11.557	€ 623.524	€ 5.232	€ 0	€ 30.509	€ 760.001	€ 2.258.346	€ 2.469.466
RESA GAZ	€ 198.415	-€ 3.257	€ 326.259	€ 0	€ 0	€ 123.751	€ 645.168	€ 808.062	€ 1.304.856
ORES GAZ	€ 43.514	€ 2.486	€ 75.121	€ 2.553	€ 0	€ 0	€ 123.674	€ 555.354	€ 634.090
TOTAL	€ 241.929	-€ 771	€ 401.380	€ 2.553	€ 0	€ 123.751	€ 768.842	€ 1.363.416	€ 1.938.946

En électricité, les coûts d'achat des CàB, chez ORES et RESA, s'inscrivent à la baisse (respectivement - 70,1 % et - 43,1 %) 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 les autres GRD, ces coûts ont disparu.

En gaz, la situation est similaire avec une baisse des coûts d'achat de CàB chez ORES (- 77,7 %) et chez RESA (- 20,2 %) liée à la sensible diminution du nombre de placements effectifs de CàB.

Les GRD portent 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 refus du client, de déménagement du client ou de changement de fournisseur,
- à l'annulation de la procédure pour cause de remboursement intégral de la dette.

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,
- 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 montants facturés pour placements, activations ou coupures

En fonction du résultat obtenu au terme de la procédure (placement/activation ou interruption de la fourniture), un montant pouvait, 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 2024 et comparativement aux années 2023, 2022 et 2021, 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/coupages/activations							
	2024				2023	2022	2021
	Placements	Activations	Coupages	Total			
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 169	€ 0	€ 0	€ 169	€ 107	-€ 287.966	€ 83
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 182.905	€ 182.905	€ 193.173	€ 878.295	€ 484.701
TOTAL	€ 169	€ 0	€ 182.905	€ 183.074	€ 193.280	€ 590.329	€ 484.784
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 3.148	€ 0	€ 48.940	€ 52.088	€ 85.060	€ 253.909	€ 225.321
TOTAL	€ 3.148	€ 0	€ 48.940	€ 52.088	€ 85.060	€ 253.909	€ 225.321

Seul ORES a facturé en 2024 des frais pour la suspension et/ou le rétablissement de la fourniture, pour des procédures initiées avant l'entrée en vigueur du décret « Juge de paix » ou faisant suite à des décisions de justice. Les montants « facturés » par RESA Électricité et ORES Gaz pour les placements correspondent à des corrections comptables.

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 2024, les coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne pour le placement des CàB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2024 (EUR)			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	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.351	€ 16.856
AIESH	0,00	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 98.832	€ 67.599	€ 73.245
RESA ELEC	0,00	2,00	€ 70.306	€ 0	€ 70.306	€ 94.790	€ 516.743	€ 257.118
REW	0,00	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 40.258	€ 27.573	€ 9.498
ORES ELEC	0,49	0,35	€ 67.499	€ 8.102	€ 75.601	€ 21.946	€ 50.308	€ 745.217
TOTAL	0,49	2,35	€ 137.805	€ 8.102	€ 145.907	€ 255.826	€ 679.573	€ 1.101.934
RESA GAZ	0,00	1,14	€ 110.200	€ 0	€ 110.200	€ 398.463	€ 708.355	€ 369.529
ORES GAZ	0,90	0,30	€ 102.782	€ 7.352	€ 110.134	€ 231.981	€ 303.588	€ 943.244
TOTAL	0,90	1,44	€ 212.982	€ 7.352	€ 220.334	€ 630.444	€ 1.011.943	€ 1.312.773

La diminution des coûts entre 2023 et 2024 provient des réductions de coûts observées chez ORES gaz et RESA, tant en électricité qu'en gaz mais aussi en raison de la disparition de ces coûts auprès des petits GRD. Il est observé, chez les GRD, 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 sont en baisse de 43 % en électricité (- 110 kEUR) et en baisse de 65 % en gaz (- 410 kEUR).

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 était presque systématique pour les opérations de placement de compteurs à budget, tant en électricité qu'en gaz. Ces coûts ont globalement nettement diminué en 2024 en raison de la forte diminution du nombre de placements de compteurs à budget, le placement des compteurs communicants avec activation de la fonction prépaiement étant devenu la norme.

Chez RESA, ces coûts sont en baisse de 68 % en électricité (- 39 kEUR) et de 57 % en gaz (- 22 kEUR), vu la très sensible baisse du nombre de placements de compteurs à budget. L'évolution de ces coûts est plus contrastée chez ORES avec une légère hausse en électricité (+ 23 % ou + 7 kEUR) et une sensible diminution en gaz (- 54 % ou - 29 kEUR).

Au total, pour l'année 2024 et comparativement aux années 2021, 2022 et 2023, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2024	2023	2022	2021	2024	2023	2022	2021
AIEG	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	4	4	4	5	€ 18.212	€ 57.310	€ 288.419	€ 272.472
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	22	18	18	16	€ 40.482	€ 33.035	€ 43.945	€ 138.347
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 16.585	€ 38.983	€ 121.724	€ 52.117
ORES GAZ	14	11	11	18	€ 24.183	€ 53.143	€ 54.182	€ 668.357
TOTAL	41	34	34	40	€ 99.462	€ 182.470	€ 508.270	€ 1.131.293

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 2024	Total 2023	Total 2022
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.351
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 98.832	€ 67.599
RESA ELEC	€ 70.306	€ 0	€ 18.212	€ 88.518	-€ 169	€ 88.349	€ 151.993	€ 517.196
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 40.258	€ 27.573
ORES ELEC	€ 67.499	€ 8.102	€ 40.482	€ 116.083	€ 0	€ 116.083	€ 54.981	€ 96.053
TOTAL	€ 137.805	€ 8.102	€ 58.694	€ 204.601	-€ 169	€ 204.432	€ 346.064	€ 725.771
RESA GAZ	€ 110.200	€ 0	€ 16.585	€ 126.785	€ 0	€ 126.785	€ 437.446	€ 830.079
ORES GAZ	€ 102.782	€ 7.352	€ 24.183	€ 134.317	-€ 3.148	€ 131.170	€ 254.558	€ 357.508
TOTAL	€ 212.982	€ 7.352	€ 40.768	€ 261.102	-€ 3.148	€ 257.955	€ 692.004	€ 1.187.587

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 2024, 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.

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. Le pourcentage de rendement autorisé s'établit, pour l'année 2024, 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**. 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 2024 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2024 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	€ 36.972	€ 36.972	€ 0	€ 88.687	€ 88.687	€ 0	€ 125.659	€ 125.659	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 99.504	€ 99.504	€ 0	€ 116.083	€ 116.083	€ 0	€ 215.587	€ 215.587	€ 0
TOTAL	€ 136.476	€ 136.476	€ 0	€ 204.770	€ 204.770	€ 0	€ 341.246	€ 341.246	€ 0
RESA GAZ	€ 318.908	€ 318.908	€ 0	€ 126.785	€ 126.785	€ 0	€ 445.693	€ 445.693	€ 0
ORES GAZ	€ 48.554	€ 48.554	€ 0	€ 131.170	€ 131.170	€ 0	€ 179.723	€ 179.723	€ 0
TOTAL	€ 367.462	€ 367.462	€ 0	€ 257.955	€ 257.955	€ 0	€ 625.416	€ 625.416	€ 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 équitable calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2024 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 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, les montants à charge de l'OSP « compteur à budget » s'élèvent à :

⁵ « Regulated Assets Base »

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"							
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 7.877	€ 3.613	€ 0	€ 0	€ 11.490	€ 40.785	€ 61.177
AIESH	€ 22.136	€ 5.685	€ 0	€ 0	€ 27.821	€ 150.993	€ 112.160
RESA ELEC	€ 795.682	€ 141.084	€ 0	€ 0	€ 936.766	€ 1.382.078	€ 2.309.506
REW	€ 22.878	€ 13.587	€ 0	€ 0	€ 36.466	€ 14.427	€ 33.334
ORES ELEC	€ 1.541.334	€ 210.638	€ 0	€ 0	€ 1.751.972	€ 2.457.440	€ 3.616.204
TOTAL	€ 2.389.907	€ 374.607	€ 0	€ 0	€ 2.764.515	€ 4.045.723	€ 6.132.381
RESA GAZ	€ 1.055.151	€ 180.406	€ 0	€ 0	€ 1.235.557	€ 1.374.652	€ 2.299.279
ORES GAZ	€ 1.695.721	€ 248.857	€ 0	€ 0	€ 1.944.578	€ 2.324.941	€ 2.854.037
TOTAL	€ 2.750.872	€ 429.262	€ 0	€ 0	€ 3.180.135	€ 3.699.593	€ 5.153.315

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 2024 s'élève à **- 1.281.208 € soit - 31,67 %** 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
2023	€ 3.407.579	€ 541.542	€ 96.602	€ 0	€ 4.045.723
2024	€ 2.389.907	€ 374.607	€ 0	€ 0	€ 2.764.515
Variation	-€ 1.017.672	-€ 166.935	-€ 96.602	€ 0	-€ 1.281.208

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » s'élève au total à **- 519.459 € soit - 14,04 %** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2023	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 0	€ 3.699.593
2024	€ 2.750.872	€ 429.262	€ 0	€ 0	€ 3.180.135
Variation	-€ 386.970	-€ 132.489	€ 0	€ 0	-€ 519.459

- Amortissements

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 1.018 kEUR (- 29,9 %) au global entre 2023 et 2024, 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 2024, les GRD plaçant dorénavant des compteurs communicants en lieu et place des compteurs à budget. Par ailleurs, les plus anciens CàB, complètement amortis, induisent 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 (- 387 kEUR ou - 12,3 %). Il est observé que la décroissance des amortissements chez RESA (- 110 k€) est moins importante que la diminution des amortissements chez ORES (- 277 k€).

- Marge équitable

En électricité, au global, la marge équitable diminue de 167 kEUR ou - 30,8 % alors qu'en gaz la diminution est de 23,6 % ou - 132 kEUR.

- Coûts non investis

En 2024, 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 ou d'approvisionner leur compte de prépaiement.

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 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. Au total, pour l'année 2024, 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 2024 (EUR)			Coût annuel global associé 2023 (EUR)	Coût annuel global associé 2022 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,00	0,00	€ 18.088	€ 0	€ 18.088	€ 45.096	€ 33.198
AIESH	0,00	0,00	€ 55.802	€ 74.646	€ 130.448	€ 207.422	€ 124.038
RESA ELEC	7,00	0,00	€ 779.345	€ 0	€ 779.345	€ 694.961	€ 423.167
REW	0,00	0,00	€ 11.609	€ 5.038	€ 16.647	€ 24.289	€ 16.955
ORES ELEC	26,20	0,00	€ 2.234.698	€ 24.063	€ 2.258.761	€ 2.202.661	€ 1.975.297
TOTAL	33,20	0,00	€ 3.099.542	€ 103.747	€ 3.203.289	€ 3.174.429	€ 2.572.655
RESA GAZ	4,00	0,00	€ 379.591	€ 7.481	€ 387.072	€ 373.621	€ 225.744
ORES GAZ	6,90	0,00	€ 591.200	€ 6.452	€ 597.652	€ 722.829	€ 646.059
TOTAL	10,90	0,00	€ 970.791	€ 13.933	€ 984.724	€ 1.096.450	€ 871.803

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 prépaiement 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 2024 d'un nombre de bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs plus important que RESA qui disposait d'un seul bureau d'accueil. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Au global, les coûts liés au recours à la main-d'œuvre sont stables en électricité et diminuent sensiblement en gaz (- 112 kEUR ou - 10,2 % en gaz), la baisse étant majoritairement attribuable à ORES.

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

4.1.4.2. Les coûts d'utilisation des locaux 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 prépaiement.

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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 150.790
RESA ELEC	€ 0	€ 794	€ 794	€ 33.732	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 5.372	€ 5.372	€ 4.517	€ 5.229
TOTAL	€ 0	€ 6.166	€ 6.166	€ 38.249	-€ 145.561
RESA GAZ	€ 0	€ 18	€ 18	€ 325	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 1.492	€ 1.492	€ 1.826	€ 2.114
TOTAL	€ 0	€ 1.510	€ 1.510	€ 2.151	€ 2.114

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 – jusque fin 2025 - 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 prépaiement 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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 0	€ 3.515	€ 3.515	€ 29.185	€ 31.259
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 218.914	€ 218.914	€ 206.091	€ 223.029
REW	€ 32.373	€ 99.856	€ 132.229	€ 138.405	€ 143.038
ORES ELEC	€ 0	€ 1.874.705	€ 1.874.705	€ 1.806.329	€ 1.532.079
TOTAL	€ 32.373	€ 2.196.989	€ 2.229.362	€ 2.180.011	€ 1.929.404
RESA GAZ	€ 0	€ 121.384	€ 121.384	€ 111.863	€ 169.404
ORES GAZ	€ 0	€ 520.714	€ 520.714	€ 579.842	€ 502.732
TOTAL	€ 0	€ 642.098	€ 642.098	€ 691.705	€ 672.136

Il apparaît qu'au total, les coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB s'inscrivent en hausse en électricité (+ 2,3 %) et en baisse en gaz (- 7,2 %). Ces coûts restent élevés 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 2024 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	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
AIEG	555	620	13.936	15.350	1	12	13.965	15.338
AIESH	901	796	19.607	14.180	23	8	19.584	14.172
RESA ELEC	21.284	20.071	311.023	358.195	0	0	311.023	358.195
REW	229	245	5.285	5.920	24	40	5.261	5.880
ORES ELEC	66.874	55.352	1.053.877	1.211.251	706	482	1.053.171	1.210.769
TOTAL	89.843	77.084	1.403.728	1.604.896	754	542	1.403.004	1.604.354
RESA GAZ	10.634	10.216	116.877	115.794	0	0	116.877	115.794
ORES GAZ	24.099	20.354	310.015	264.452	188	173	309.827	264.279
TOTAL	34.733	30.570	426.892	380.246	188	173	426.704	380.073

Le nombre de CàB ou compteurs communicants avec fonction prépaiement rechargés a augmenté entre 2023 et 2024 tant en gaz qu'en électricité alors que le nombre de rechargements de CàB progresse en gaz (+12,2 %) mais diminue en électricité (- 12,5 %).

Par ailleurs, les rechargements en liquide 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 18.088	€ 3.515	€ 0	€ 21.603	€ 74.281	€ 64.457
AIESH	€ 130.448	€ 0	€ 0	€ 130.448	€ 207.422	-€ 26.752
RESA ELEC	€ 779.345	€ 218.914	€ 794	€ 999.053	€ 934.784	€ 646.196
REW	€ 16.647	€ 132.229	€ 0	€ 148.875	€ 162.695	€ 159.993
ORES ELEC	€ 2.258.761	€ 1.874.705	€ 5.372	€ 4.138.838	€ 4.013.507	€ 3.512.605
TOTAL	€ 3.203.289	€ 2.229.362	€ 6.166	€ 5.438.817	€ 5.392.689	€ 4.356.499
RESA GAZ	€ 387.072	€ 121.384	€ 18	€ 508.474	€ 485.809	€ 395.148
ORES GAZ	€ 597.652	€ 520.714	€ 1.492	€ 1.119.858	€ 1.304.498	€ 1.150.905
TOTAL	€ 984.724	€ 642.098	€ 1.510	€ 1.628.332	€ 1.790.307	€ 1.546.052

Au global, en 2024, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget augmentent de l'ordre de 0,8 % en électricité et diminuent de 9,0 % 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 2024 et comparativement à l'année 2023 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	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
AIEG	€ 6.783	€ 4.539	€ 0	€ 5.134	€ 0	€ 0	€ 6.783	€ 9.672
AIESH	€ 38.265	€ 51.731	€ 17.962	€ 29.202	€ 11.271	€ 6.315	€ 67.497	€ 87.248
RESA ELEC	€ 154.698	€ 182.197	€ 30.792	€ 60.559	€ 0	€ 0	€ 185.490	€ 242.756
REW	€ 69.505	€ 93.085	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 69.505	€ 93.085
ORES ELEC	€ 1.184.769	€ 1.359.534	€ 108.568	€ 88.569	€ 866.373	€ 500.635	€ 2.159.711	€ 1.948.738
TOTAL	€ 1.454.020	€ 1.691.086	€ 157.322	€ 183.464	€ 877.644	€ 506.950	€ 2.488.986	€ 2.381.500
RESA GAZ	€ 562.319	€ 451.120	€ 12.929	€ 6.384	€ 0	€ 0	€ 575.248	€ 457.504
ORES GAZ	€ 429.257	€ 726.335	€ 34.461	€ 32.491	€ 757.055	€ 653.365	€ 1.220.773	€ 1.412.191
TOTAL	€ 991.576	€ 1.177.455	€ 47.390	€ 38.875	€ 757.055	€ 653.365	€ 1.796.021	€ 1.869.695

En 2024, 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 4,5 % mais diminuent de 3,9 % en gaz. Toutefois, l'évolution est très diverse selon le GRD et/ou le processus pris en considération.

En 2024, chez ORES et en électricité, les coûts nets augmentent de 10,8 % ou + 211 kEUR.

Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, baissent sensiblement (- 12,9 % ou - 175 kEUR). Ces coûts ont été impactés par la diminution du parc de compteurs à budget qui sont progressivement remplacés et par la diminution du prix offert aux entrepreneurs dans les nouveaux contrats.

Les coûts nets des activations et désactivations évoluent à la hausse (+ 23 % ou + 20 kEUR) et correspondent à une allocation fixe des coûts du service centralisé. L'augmentation des coûts est liée à la hausse des coûts de rémunérations du service centralisé.

Par contre, les coûts nets des coupures progressent très fortement (+ 73 % ou + 366 kEUR) par rapport à 2023. Il n'y avait pas eu de coupure sur le terrain en 2023 en raison du décret juge de paix mais, durant l'année 2024, il y a eu quelques coupures. De plus, indépendamment du nombre de coupures, ORES supporte des coûts significatifs tant directs qu'indirects. Les coûts directs sont liés au rétablissement suite à des coupures « OSP » réalisées dans

le passé et aux visites administratives demandées par le juge de paix. Les coûts indirects reprennent notamment une partie des coûts du service centralisé gérant les demandes de coupures.

Chez ORES et en gaz, les coûts nets diminuent de 13,6 % ou - 191 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, régressent (- 41 % ou - 297 kEUR) par rapport à l'année 2023, en raison d'une diminution du parc de compteurs à budget remplacé par des compteurs communicants. Cette diminution impacte tant les coûts directs que les coûts indirects. Par contre, les coûts nets des activations et désactivations sont assez stables (+ 6 % ou + 2 kEUR). Il apparaît que, suite au placement de compteurs communicants et de l'activation ou désactivation à distance de la fonction de prépaiement, les coûts résiduels consistent en une allocation des coûts du service centralisé. Enfin les coûts nets des coupures croissent sensiblement (+ 16 % ou + 104 kEUR), en raison, d'une part, d'un nombre de coupures plus important en 2024 et, d'autre part, de la présence de coûts substantiels indépendants du nombre de coupure. Ces coûts sont partagés entre coûts directs (rétablissement suite à des coupures « OSP » réalisées dans le passé et coûts de visite administrative demandées par le juge de paix) 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 23,6 % (- 57 kEUR) alors qu'ils augmentent en gaz de 25,7 % (+ 57 kEUR). En électricité, la décroissance des coûts liés aux déplacements inutiles est la conséquence directe de la sensible diminution de placements de compteur à budget. Les coûts liés aux activations et désactivations de CàB diminuent également fortement. 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 évoluent peu, à la hausse ou à la baisse.

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 2024	Total 2023
AIEG	€ 17.509	€ 0	€ 0	€ 0	€ 15.749	€ 33.258	€ 25.534
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 74.008	€ 108.063	€ 0	€ 0	€ 2.164	€ 184.235	€ 73.479
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 23.215	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 8.839	€ 14.375	€ 42.773
TOTAL	€ 114.732	€ 108.063	€ 0	€ 0	€ 9.073	€ 231.868	€ 141.786
RESA GAZ	€ 41.387	€ 30.054	€ 0	€ 0	€ 0	€ 71.441	€ 39.348
ORES GAZ	€ 6.449	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.528	€ 7.977	€ 19.045
TOTAL	€ 47.836	€ 30.054	€ 0	€ 0	€ 1.528	€ 79.418	€ 58.393

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

Au global, par rapport à l'année 2023, les coûts croissent en électricité de 63 % ou + 90 kEUR de même qu'en gaz (+ 36 % ou + 21 kEUR en gaz), cette évolution des coûts 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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2024	2023	2022
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	-€ 49.291	€ 193.285	€ 58.481
TOTAL	-€ 49.291	€ 193.285	€ 58.481
RESA GAZ	-€ 3.659	-€ 3.036	-€ 5.975
ORES GAZ	-€ 11.340	€ 61.213	€ 90.203
TOTAL	-€ 14.999	€ 58.177	€ 84.228

La situation chez ORES n'est pas comparable avec celle de RESA. Chez RESA, en électricité, les réductions de valeur sur créances Càb ne sont pas identifiées séparément. En gaz, au contraire de l'électricité, les réductions de valeur sur créances Càb sont identifiées séparément. L'évolution à la baisse chez ORES est liée à la moindre ampleur de la vente de créances réalisée en 2024 comparativement à celle de l'année 2023, générant moins de montants passés en irrécouvrables ainsi que la diminution des facturations pour l'activité compteur à budget.

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 2024 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 2024, ce coût global s'élève à :

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2024	Total coûts 2023
AIEG	€ 7.877	€ 3.613	€ 0	€ 21.603	€ 6.783	€ 33.258	€ 0	€ 73.134	€ 150.272
AIESH	€ 22.136	€ 5.685	€ 0	€ 130.448	€ 67.497	€ 0	€ 0	€ 225.766	€ 445.662
RESA ELEC	€ 795.682	€ 141.084	€ 0	€ 999.053	€ 185.490	€ 184.235	€ 0	€ 2.305.543	€ 2.633.097
REW	€ 22.878	€ 13.587	€ 0	€ 148.875	€ 69.505	€ 0	€ 0	€ 254.846	€ 270.207
ORES ELEC	€ 1.541.334	€ 210.638	€ 0	€ 4.138.838	€ 2.159.711	€ 14.375	-€ 49.291	€ 8.015.607	€ 8.655.743
TOTAL	€ 2.389.907	€ 374.607	€ 0	€ 5.438.817	€ 2.488.986	€ 231.868	-€ 49.291	€ 10.874.896	€ 12.154.981
RESA GAZ	€ 1.055.151	€ 180.406	€ 0	€ 508.474	€ 575.248	€ 71.441	-€ 3.659	€ 2.387.061	€ 2.354.277
ORES GAZ	€ 1.695.721	€ 248.857	€ 0	€ 1.119.858	€ 1.220.773	€ 7.977	-€ 11.340	€ 4.281.845	€ 5.121.887
TOTAL	€ 2.750.872	€ 429.262	€ 0	€ 1.628.332	€ 1.796.021	€ 79.418	-€ 14.999	€ 6.668.906	€ 7.476.164
TOTAL ED + GD	€ 5.140.780	€ 803.870	€ 0	€ 7.067.149	€ 4.285.008	€ 311.286	-€ 64.290	€ 17.543.802	€ 19.631.146

4.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2023, 2022 et 2021

La comparaison entre les coûts de l'année 2024 et les coûts de l'année 2023 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2022 avec 2021, 2020 et 2019 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2024	Total coûts 2023	Variation 2024/2023 (EUR)	Variation 2024/2023 (%)	Total coûts 2022	Total coûts 2021
AIEG	€ 73.134	€ 150.272	-€ 77.139	-51%	€ 161.584	€ 213.501
AIESH	€ 225.766	€ 445.662	-€ 219.896	-49%	€ 229.078	€ 273.508
RESA ELEC	€ 2.305.543	€ 2.633.097	-€ 327.554	-12%	€ 3.519.183	€ 4.105.647
REW	€ 254.846	€ 270.207	-€ 15.361	-6%	€ 279.867	€ 228.385
ORES ELEC	€ 8.015.607	€ 8.655.743	-€ 640.137	-7%	€ 8.685.458	€ 10.332.963
TOTAL	€ 10.874.896	€ 12.154.981	-€ 1.280.086	-10,5%	€ 12.875.170	€ 15.154.004
RESA GAZ	€ 2.387.061	€ 2.354.277	€ 32.783	1%	€ 2.932.266	€ 2.280.722
ORES GAZ	€ 4.281.845	€ 5.121.887	-€ 840.042	-16%	€ 6.032.367	€ 6.937.877
TOTAL	€ 6.668.906	€ 7.476.164	-€ 807.258	-10,8%	€ 8.964.633	€ 9.218.599
TOTAL ED + GD	€ 17.543.802	€ 19.631.146	-€ 2.087.344	-11%	€ 21.839.802	€ 24.372.603

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» **diminuent de 10,5 %** tandis qu'en gaz ils baissent de **10,8 %**.

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
2023	€ 3.407.579	€ 541.542	€ 96.602	€ 5.392.689	€ 2.381.499	€ 141.786	€ 193.285	€ 12.154.982
2024	€ 2.389.907	€ 374.607	€ 0	€ 5.438.817	€ 2.488.986	€ 231.868	-€ 49.291	€ 10.874.896
Variation	-€ 1.017.672	-€ 166.935	-€ 96.602	€ 46.129	€ 107.487	€ 90.082	-€ 242.575	-€ 1.280.086

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **décroissent de 1.280 kEUR** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes :

- La diminution de la charge d'amortissement (- 1.018 kEUR) et de la marge équitable (- 167 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 (- 96 kEUR) ;
- La diminution des réductions de valeur (- 243 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 autres coûts indirects.

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2023	€ 3.137.842	€ 561.751	€ 0	€ 1.790.307	€ 1.869.695	€ 58.393	€ 58.177	€ 7.476.164
2024	€ 2.750.872	€ 429.262	€ 0	€ 1.628.332	€ 1.796.021	€ 79.418	-€ 14.999	€ 6.668.906
Variation	-€ 386.970	-€ 132.489	€ 0	-€ 161.975	-€ 73.674	€ 21.025	-€ 73.176	-€ 807.258

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **décroissent de 807 kEUR** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après :

- La diminution de la charge d'amortissement (- 387 kEUR) et de la marge équitable (- 132 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 de rechargement (- 162 kEUR) ;
- La baisse des coûts des entretiens, activations/désactivations (- 74 kEUR) en raison de placement de compteurs communicants avec activation/désactivation à distance de la fonction prépaiement en remplacement des compteurs à budget ;

- La diminution des réductions de valeur (- 73 kEUR).

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

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"						
	2024		2023		2022	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	94.357	€ 0,78	92.937	€ 1,62	98.789	€ 1,64
AIESH	97.305	€ 2,32	73.628	€ 0,00	88.595	€ 2,59
RESA ELEC	1.512.223	€ 1,52	1.456.973	€ 1,81	1.595.975	€ 2,21
REW	77.610	€ 3,28	72.644	€ 3,72	72.644	€ 3,85
ORES ELEC	4.714.516	€ 1,70	4.637.378	€ 1,87	5.560.010	€ 1,56
TOTAL	6.496.012	€ 1,67	6.333.561	€ 1,85	7.416.013	€ 1,74
RESA GAZ	3.593.266	€ 0,66	3.368.737	€ 0,70	4.514.697	€ 0,65
ORES GAZ	7.678.672	€ 0,56	7.104.756	€ 0,72	9.426.842	€ 0,64
TOTAL	11.271.938	€ 0,59	10.473.493	€ 0,71	13.941.539	€ 0,64

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 clients non protégés sans contrat durant la période hivernale, les clients ayant perdu leur statut de client protégé jusqu'à 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 prépaiement (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à prépaiement). 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 prépaiement, se retrouvent, en 2024, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, ces coûts s'élèvent à :

	Coûts liés au personnel			Nbre ETP	Autres coûts	Total 2024	Total 2023	Total 2022
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 4.231	€ 0	€ 4.231	1,00	0,00	€ 4.231	€ 3.981	€ 3.708
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 283.773	€ 0	€ 283.773	3,0	0,00	€ 283.773	€ 107.919	€ 71.468
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 288.004	€ 0	€ 288.004	4,0	0,00	€ 288.004	€ 111.900	€ 75.176
RESA GAZ	€ 162.773	€ 0	€ 162.773	1,8	0,00	€ 162.773	€ 60.254	€ 1.873
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 162.773	€ 0	€ 162.773	1,8	0,00	€ 162.773	€ 60.254	€ 1.873

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 très nettement chez RESA tant en gaz qu'en électricité en raison de plusieurs facteurs. Ces facteurs sont l'ouverture d'un nouvel accueil clientèle en centre-ville de Liège, un projet de guichets décentralisés en complément des guichets existants et enfin une réorganisation du département clientèle entraînant une adaptation des clés de répartition des coûts de gestion clientèle.

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. Pour RESA, il s'avère qu'aucun coût n'a été imputé en 2024.

Ainsi, pour l'année 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 1.937	€ 0	€ 1.937	€ 2.001	€ 2.106
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 75.696	€ 117.385	€ 193.081	€ 130.911	€ 153.723
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 77.632	€ 117.385	€ 195.017	€ 132.912	€ 155.829
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent de 2023 à 2024 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 compteurs à prépaiement, de la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants :

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2024	Total 2023	Total 2022
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 50.868	€ 0	€ 50.868	-	€ 95.321	€ 146.188	€ 159.566	€ 125.736
AIESH	€ 63.652	€ 79.859	€ 143.511	-	€ 41.339	€ 102.172	€ 98.113	€ 67.977
RESA ELEC	€ 897.424	€ 0	€ 897.424	8,00	€ 466.590	€ 1.364.014	€ 2.304.878	€ 2.391.026
REW	€ 73.762	€ 31.028	€ 104.789	-	€ 0	€ 104.789	€ 139.477	€ 52.274
ORES ELEC	€ 2.113.696	€ 22.134	€ 2.135.830	19,50	€ 305.718	€ 2.441.548	€ 2.353.412	€ 1.869.504
TOTAL	€ 3.199.401	€ 133.021	€ 3.332.422	27,50	€ 826.289	€ 4.158.711	€ 5.055.446	€ 4.506.518
RESA GAZ	€ 565.819	€ 0	€ 565.819	4,99	€ 288.267	€ 854.086	€ 1.128.690	€ 1.200.943
ORES GAZ	€ 1.074.967	€ 11.257	€ 1.086.224	9,90	€ 176.086	€ 1.262.310	€ 1.219.008	€ 966.165
TOTAL	€ 1.640.786	€ 11.257	€ 1.652.043	14,89	€ 464.353	€ 2.116.396	€ 2.347.698	€ 2.167.108

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle augmente en électricité (0,2 ETP) mais diminue très légèrement en gaz (- 0,1 ETP). Cependant les coûts liés au personnel croissent en 2024 de 153 k€ en électricité et de 62 k€ en gaz. Le poste « autres coûts » est impacté par la prise en compte d'un remboursement de la CREG pour « gestion des primes chauffage » avec pour conséquence une baisse des autres coûts du service clientèle de 80 k€ en électricité et de 26 k€ en gaz.

Chez RESA, les coûts du call-center et les coûts autres s'inscrivent fortement à la baisse en raison de corrections d'imputation et de la révision des clés de déversement des coûts de gestion clientèle afin de mieux refléter la répartition réelle des activités entre les différentes OSP. La diminution des coûts s'élève à 40,8 % ou - 941 k€ en électricité et à -24,3 % ou - 275 k€ en gaz.

Au global, les coûts relatifs au service clientèle décroissent en électricité (- 897 k€ ou - 17,7 %) mais également en gaz (- 231 k€ ou - 9,8 %).

4.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances

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

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

Coûts du service recouvrement								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2024	Total 2023	Total 2022
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 2.708	€ 0	€ 2.708	0,00	€ 0	€ 2.708	€ 2.548	€ 2.373
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 370.089	€ 0	€ 370.089	4,00	€ 0	€ 370.089	€ 337.757	€ 217.978
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.367.886	€ 19.005	€ 1.386.891	12,60	€ 529.554	€ 1.916.446	€ 1.757.127	€ 1.755.780
TOTAL	€ 1.740.683	€ 19.005	€ 1.759.688	16,6	€ 529.554	€ 2.289.242	€ 2.097.432	€ 1.976.131
RESA GAZ	€ 217.701	€ 0	€ 217.701	2,31	€ 0	€ 217.701	€ 217.528	€ 169.399
ORES GAZ	€ 695.602	€ 9.665	€ 705.266	6,40	€ 183.828	€ 889.094	€ 876.144	€ 848.906
TOTAL	€ 913.303	€ 9.665	€ 922.967	8,71	€ 183.828	€ 1.106.795	€ 1.093.672	€ 1.018.305

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent à la hausse entre 2023 et 2024 (+ 172 k€ ou + 6,5 %).

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 (+ 32 k€ ou + 9,5 %) et se stabilisent en gaz.

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

Au global, les coûts du service recouvrement augmentent entre 2023 et 2024 de 205 k€ ou de 6,4 %.

4.2.1.5. Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec les Services Fédéral et Régional de Médiation concernant le suivi des réclamations et plaintes introduites par les clients, les GRD ont mis en place un service de gestion des plaintes ou, le cas échéant pour les GRD de plus petite taille, dédié une personne au traitement de ces dossiers.

Cette gestion des dossiers de plaintes et d'indemnisations entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel tels que le traitement du courrier, l'impression de document, etc.

Ainsi, pour l'année 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, 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 2024	Total 2023	Total 2022
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 23.645	€ 28.054	€ 51.698	0,00	€ 0	€ 51.698	€ 51.800	€ 25.718
RESA ELEC	€ 1.038	€ 0	€ 1.038	0,00	€ 0	€ 1.038	€ 123.907	€ 197.886
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 442.914	€ 7.454	€ 450.368	4,00	€ 167.722	€ 618.090	€ 492.531	€ 373.085
TOTAL	€ 467.597	€ 35.507	€ 503.104	4,00	€ 167.722	€ 670.827	€ 668.238	€ 596.689
RESA GAZ	€ 583	€ 0	€ 583	0,01	€ 0	€ 583	€ 69.181	€ 132.058
ORES GAZ	€ 119.874	€ 2.017	€ 121.891	1,10	€ 18.368	€ 140.260	€ 113.969	€ 91.437
TOTAL	€ 120.457	€ 2.017	€ 122.474	1,11	€ 18.368	€ 140.843	€ 183.150	€ 223.495

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 4,7 % en 2024 par rapport à 2023, essentiellement en raison d'une baisse des coûts chez RESA faisant suite à la révision des clés de déversement des coûts de gestion clientèle et à l'expérience acquise par le département clientèle dans le traitement effectif de ces dossiers. Ces coûts sont cependant en sensible hausse chez ORES en raison d'une croissance du nombre d'agents affectés au traitement des clients (+ 1,4 ETP en électricité et + 0,4 ETP en gaz) s'accompagnant d'une hausse sensible des coûts de rémunération (+ 145 k€ en électricité et + 39 k€ en gaz).

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

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2024 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2023 et 2022 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 4.231	€ 1.937	€ 146.188	€ 2.708	€ 0	€ 155.063	€ 168.096	€ 133.924
AIESH	€ 0	€ 0	€ 102.172	€ 0	€ 51.698	€ 153.870	€ 149.913	€ 93.695
RESA ELEC	€ 283.773	€ 0	€ 1.364.014	€ 370.089	€ 1.038	€ 2.018.914	€ 2.874.461	€ 2.878.358
REW	€ 0	€ 193.081	€ 104.789	€ 0	€ 0	€ 297.870	€ 270.388	€ 205.997
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 2.441.548	€ 1.916.446	€ 618.090	€ 4.976.083	€ 4.603.070	€ 3.998.369
TOTAL	€ 288.004	€ 195.017	€ 4.158.711	€ 2.289.242	€ 670.827	€ 7.601.801	€ 8.065.928	€ 7.310.343
RESA GAZ	€ 162.773	€ 0	€ 854.086	€ 217.701	€ 583	€ 1.235.143	€ 1.475.653	€ 1.504.273
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 1.262.310	€ 889.094	€ 140.260	€ 2.291.664	€ 2.209.121	€ 1.906.509
TOTAL	€ 162.773	€ 0	€ 2.116.396	€ 1.106.795	€ 140.843	€ 3.526.807	€ 3.684.774	€ 3.410.782
TOTAL ED + GD	€ 450.777	€ 195.017	€ 6.275.107	€ 3.396.037	€ 811.669	€ 11.128.608	€ 11.750.702	€ 10.721.125

Au global, en 2024, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 6,3 % (- 622 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2023.

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 2024, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous :

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2024	Coût 2024 (€ totaux)	Prix 2024 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2023	Coût 2023 (€ totaux)	Prix 2023 (€/MWh)
AIEG	2.327	€ 204.220	€ 88	2.249	€ 263.007	€ 117
AIESH	3.113	€ 291.105	€ 94	1.967	€ 230.150	€ 117
RESA ELEC	68.982	€ 10.237.413	€ 148	62.780	€ 11.679.493	€ 186
REW	874	€ 78.041	€ 89	850	€ 99.806	€ 117
ORES ELEC	148.422	€ 24.166.241	€ 163	159.424	€ 48.316.138	€ 303
TOTAL	223.717	€ 34.977.020	€ 156	225.302	€ 60.358.443	€ 268
RESA GAZ	194.049	€ 7.985.455	€ 41	237.099	€ 13.858.371	€ 58
ORES GAZ	251.834	€ 9.082.270	€ 36	253.229	€ 14.229.905	€ 56
TOTAL	445.883	€ 17.067.725	€ 38	490.328	€ 28.088.276	€ 57

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2024 diminuent très sensiblement par rapport à 2023 et s'établissent à 156 €/MWh. Ils sont en baisse pour les différents GRD mais restent les plus élevés pour ORES avec un prix dépassant les 160 €/MWh.

En gaz, les prix moyens reflètent déjà la détente des prix observée dans le courant de l'année 2023 avec des prix baisse de plus de 30 % comparativement à ceux de l'année 2023 (38 €/MWh en 2024 pour 57 €/MWh pour 2023).

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

En 2024, le volume total acheté en électricité est en décroissance de 0,7 % mais avec des variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté régresse de 9,1 % comparativement au volume 2023.

Il est à noter que la prise en compte des produits ou charges issus de la réconciliation peut impacter à la hausse ou à la baisse le prix moyen d'achat.

4.2.2.2. 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

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

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 2024 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coûts 2024 (€ totaux)	Coûts 2023 (€ totaux)	Coûts 2022 (€ totaux)
AIEG	€ 215.946	€ 204.950	€ 184.496
AIESH	€ 347.131	€ 248.074	€ 221.539
RESA ELEC	€ 9.871.712	€ 9.019.209	€ 7.737.034
REW	€ 106.531	€ 116.433	€ 108.164
ORES ELEC	€ 14.801.240	€ 16.923.314	€ 17.720.517
TOTAL	€ 25.342.560	€ 26.511.980	€ 25.971.751
RESA GAZ	€ 5.734.622	€ 5.489.752	€ 4.862.371
ORES GAZ	€ 6.461.788	€ 6.629.973	€ 6.390.392
TOTAL	€ 12.196.410	€ 12.119.725	€ 11.252.763

En décembre 2023, les tarifs de distribution de l'année 2023 ont été prolongés pour l'année 2024 par la CWaPE, avec toutefois la possibilité pour les GRD d'y intégrer le cas échéant des soldes régulatoires.

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 40,28 % pour l'année 2024.

Pour l'année 2024 et comparativement à l'année 2023, 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						
	2024			2023		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	696	€ 0	NA	77	€ 0	NA
AIESH	500	€ 33.625	NA	327	€ 14.760	45
RESA ELEC	23.236	€ 1.591.152	68	23.861	€ 1.562.094	65
REW	0	€ 0	NA	0	€ 0	NA
ORES ELEC	43.448	€ 3.014.530	69	46.343	€ 3.207.862	69
TOTAL	67.880	€ 4.639.307		70.281	4.769.956	

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 baisse du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2024 alors que le quota est passé de respectivement 39,80 % en 2023 à 40,28 % en 2024.

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 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2024	au 31/12		
		2024	2023	2022
AIEG	565	565	493	521
AIESH	589	593	514	543
RESA ELEC	16.864	13.335	18.228	19.147
REW	282	282	280	298
ORES ELEC	33.992	34.005	35.459	39.475
TOTAL	52.292	48.780	54.974	59.984
RESA GAZ	17.069	13.731	14.292	14.661
ORES GAZ	17.535	17.622	18.135	19.643
TOTAL	34.604	31.353	32.427	34.304

En fin 2024, le nombre de clients protégés a sensiblement diminué par rapport à fin 2023 (- 11,2 % en électricité et - 3,3 % 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 2024 comparativement aux années 2023 et 2022 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2024			2023			2022		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	1.984	€ 616.987		2.058	€ 714.569		1.691	€ 480.186	
AIESH	2.365	€ 638.543		2.035	€ 523.713		1.888	€ 316.982	
RESA ELEC	56.370	€ 12.038.784		61.425	€ 15.743.644		56.874	€ 11.475.244	
REW	0	€ 163.441		0	€ 209.059		0	€ 164.036	
ORES ELEC	136.927	€ 29.835.241		133.770	€ 31.667.990		120.072	€ 21.957.213	
TOTAL	197.646	€ 43.292.995	€ 219	197.253	€ 48.335.261	€ 245	180.525	€ 34.393.661	€ 191
RESA GAZ	185.183	€ 9.310.710		191.358	€ 8.239.174		177.814	€ 4.426.865	
ORES GAZ	252.700	€ 11.791.212		238.033	€ 8.768.496		228.013	€ 5.581.425	
TOTAL	437.883	€ 21.101.922	€ 48	429.391	€ 17.007.670	€ 40	405.827	€ 10.008.290	€ 25

En 2024, les montants facturés aux clients protégés sont en baisse de 948 k€ au global ou - 1,4 %, évolution contrastée avec d'une part une forte baisse en électricité (- 5.042 k€ ou -10,4 %) compensée par une sensible hausse en gaz (+ 4.094 k€ ou + 24,1 %). Cette évolution est 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 2024 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : + 2,4 % des quantités facturées, - 5,8 % des montants facturés (- 1.833 k€) et - 4,1 % du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 6,2 % des quantités facturées, + 34,5 % des montants facturés (+ 3.022 k€) et - 2,8 % du nombre de clients protégés alimentés.

En électricité, la comparaison avec l'année 2023 est particulièrement impactée par un effet prix (baisse du tarif social). En gaz l'évolution constatée est liée à un effet quantité mais aussi et surtout à un effet prix (hausse du tarif social).

Chez RESA, l'évolution en 2024 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : - 8,2 % des quantités facturées, - 23,5 % des montants facturés (- 3.705 k€) et - 26,8 % du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : - 3,2% des quantités facturées, + 13,0% des montants facturés (+ 1.072 k€) et - 3,9% du nombre de clients protégés alimentés.

L'évolution à la baisse des montants facturés en électricité est la conséquence de la très nette évolution à la baisse, comparativement à 2023, du nombre de clients protégés alimentés et dans une moindre mesure de l'évolution du tarif social en 2024. En gaz, la hausse des montants facturés est directement liée à un effet prix (hausse du tarif social).

○ 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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, 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		
		2024	2023	2022
AIEG	18	18	33	1
AIESH	22	91	0	0
RESA ELEC	2.178	1.346	2.489	1.128
REW	13	13	3	1
ORES ELEC	2.559	3.949	3.323	2.824
TOTAL	4.790	5.417	5.848	3.954
RESA GAZ	1.307	1.721	1.826	1.471
ORES GAZ	986	1.994	1.336	1.181
TOTAL	2.293	3.715	3.162	2.652

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 2024 et ce même nombre en 2023), a tendance à fortement augmenter, du moins chez ORES, tant en électricité qu'en gaz en raison 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). En électricité, chez RESA, la situation est assez différente avec une forte diminution du nombre de clients alimentés suite au départ des clients temporairement alimentés par RESA à la fin de la période d'octroi du tarif social aux bénéficiaires du BIM.

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 reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1^{er} juin 2004 (Électricité)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).

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 2024, certains GRD avaient assez peu de clients alimentés sous fournisseur X (AIEG et REW).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2024 comparativement aux années 2022 et 2023 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2024			2023			2022		
	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	113	€ 0	NA	235	€ 0	NA	34	€ 0	NC
AIESH	663	€ 0	NA	0	€ 0	NA	0	€ 0	#DIV/0!
RESA ELEC	12.222	€ 3.853.969	€ 315	13.632	€ 6.861.744	€ 503	13.526	€ 3.865.162	€ 286
REW	0	€ 0	NA	0	€ 0	NA	0	€ 0	NC
ORES ELEC	14.201	€ 5.424.011	€ 382	20.748	€ 9.008.428	€ 434	15.877	€ 4.943.609	€ 311
TOTAL	27.198	€ 9.277.980	€ 341	34.615	€ 15.870.172	€ 458	29.436	€ 8.808.771	€ 299
RESA GAZ	27.123	€ 2.055.352	€ 76	22.431	€ 3.870.774	€ 173	34.749	€ 2.996.445	€ 86
ORES GAZ	16.992	€ 1.677.512	€ 99	21.263	€ 2.636.353	€ 124	14.497	€ 1.273.100	€ 88

En 2024, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en forte diminution de 9.366 k€ au global ou - 71,1 % alors qu'ils avaient progressé durant les années 2021 à 2023.

Chez RESA, en gaz, la baisse des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2024 (- 1.815 k€ ; - 46,92%) s'explique par une diminution sensible du prix de vente moyen (- 56,1 %). En électricité, les montants facturés sont en décroissance (- 3.008 k€ ; - 43,8 %) alors que les volumes vendus diminuent (- 10,3 %).

Chez ORES, les montants facturés et les volumes vendus aux clients sous fournisseur X régressent assez nettement en 2024 : en gaz, une baisse de 20,1 % des quantités vendues et une diminution de 36,4 % des montants facturés (- 959 k€) et en électricité, une baisse de 31,6 % des quantités vendues et de 39,8 % des montants facturés (- 3.584 k€). Il apparaît que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X a sensiblement progressé.

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

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.

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

En contrepartie de l'alimentation de clients protégés fédéraux au tarif social, les GRD introduisent auprès de la CREG une demande de compensation. Il est à noter que le fonds permettant de rembourser les GRD pour l'octroi du tarif social aux clients concernés 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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2024	2023	2022
AIEG	€ 213.808	€ 140.559	€ 0
AIESH	€ 3.197	€ 175.343	€ 165.289
RESA ELEC	€ 2.127.464	€ 6.488.744	€ 10.498.868
REW	€ 59.161	€ 127.359	€ 44.394
ORES ELEC	€ 4.359.213	€ 21.686.339	€ 18.396.289
TOTAL	€ 6.762.843	€ 28.618.344	€ 29.104.840
RESA GAZ	€ 7.079.906	€ 14.375.081	€ 20.369.020
ORES GAZ	€ 6.679.363	€ 26.315.628	€ 21.003.248
TOTAL	€ 13.759.269	€ 40.690.709	€ 41.372.268

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 2024, l'évolution de la compensation pour application du tarif social tant en électricité qu'en gaz s'explique par la baisse sensible observée notamment chez RESA et chez ORES. À noter que les montants renseignés dans le tableau ci-dessus contiennent les montants résiduels perçus dans le cadre de la PRC (auprès de RESA électricité et gaz uniquement).

La baisse globale est de - 76,4 % en électricité (- 21.856 k€) et de - 66,2 % en gaz (- 26.931 k€).

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 2024	Total coûts 2023	Total coûts 2022
AIEG	€ 204.220	€ 215.946	€ 0	€ 420.166	€ 467.957	€ 261.917
AIESH	€ 291.105	€ 347.131	€ 33.625	€ 671.861	€ 0	€ 368.745
RESA ELEC	€ 10.237.413	€ 9.871.712	€ 1.591.152	€ 21.700.277	€ 22.260.796	€ 15.405.161
REW	€ 78.041	€ 106.531	€ 0	€ 184.572	€ 216.239	€ 145.759
ORES ELEC	€ 24.166.241	€ 14.801.240	€ 3.014.530	€ 41.982.011	€ 68.447.314	€ 27.961.271
TOTAL ED	€ 34.977.020	€ 25.342.560	€ 4.639.307	€ 64.958.887	€ 91.392.305	€ 44.142.852
RESA GAZ	€ 7.985.455	€ 5.734.622	NA	€ 13.720.077	€ 19.348.123	€ 27.491.529
ORES GAZ	€ 9.082.270	€ 6.461.788	NA	€ 15.544.058	€ 20.859.877	€ 37.172.945
TOTAL GD	€ 17.067.725	€ 12.196.410	NA	€ 29.264.135	€ 40.208.000	€ 64.664.474
TOTAL ED + GD	€ 52.044.745	€ 37.538.970	€ 4.639.307	€ 94.223.021	€ 131.600.306	€ 108.807.326

La baisse globale de ces coûts de 37.377 k€ (- 28,40 %) est attribuable à l'évolution des coûts tant en électricité qu'en gaz.

En électricité, la forte baisse observée entre 2023 et 2024 s'élève à 26.433 k€ ou - 28,9 % (- 25.381 k€ pour les coûts d'achat d'énergie, - 921 k€ pour les coûts de distribution et de transport et - 131 k€ pour les coûts d'acquisition de certificats verts).

En gaz, la nette diminution observée entre 2023 et 2024 s'élève à - 10.944 k€ ou - 27,2 % (- 11.020 k€ pour les coûts d'achat d'énergie et + 77 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 2024	Total recettes 2023	Total recettes 2022
AIEG	€ 616.987	€ 213.808	€ 830.795	€ 855.127	€ 480.186
AIESH	€ 638.543	€ 3.197	€ 641.740	€ 0	€ 482.271
RESA ELEC	€ 15.892.753	€ 2.127.464	€ 18.020.217	€ 29.094.132	€ 25.839.274
REW	€ 163.441	€ 59.161	€ 222.602	€ 336.418	€ 208.430
ORES ELEC	€ 35.259.252	€ 4.359.213	€ 39.618.465	€ 62.362.756	€ 45.297.111
TOTAL	€ 52.570.975	€ 6.762.843	€ 59.333.818	€ 92.648.433	€ 72.307.272
RESA GAZ	€ 11.366.062	€ 7.079.906	€ 18.445.968	€ 26.485.029	€ 27.792.330
ORES GAZ	€ 13.468.724	€ 6.679.363	€ 20.148.087	€ 37.720.477	€ 27.857.773
TOTAL	€ 24.834.786	€ 13.759.269	€ 38.594.055	€ 64.205.506	€ 55.650.103

La baisse globale de ces recettes est de 58.926 k€ (- 37,6 %) et s'explique principalement par la décroissance des recettes issues de la compensation CREG et dans une moindre mesure 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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, aux montants suivants :

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2024	Recettes 2024	Coûts nets 2024	Coûts nets 2023	Coûts nets 2022
AIEG	€ 420.166	€ 830.795	-€ 410.629	-€ 387.170	-€ 218.269
AIESH	€ 671.861	€ 641.740	€ 30.121	€ 0	-€ 113.526
RESA ELEC	€ 21.700.277	€ 18.020.217	€ 3.680.060	-€ 6.833.336	-€ 10.434.113
REW	€ 184.572	€ 222.602	-€ 38.030	-€ 120.179	-€ 62.672
ORES ELEC	€ 41.982.011	€ 39.618.465	€ 2.363.546	€ 6.084.558	-€ 17.335.840
TOTAL	€ 64.958.887	€ 59.333.818	€ 5.625.068	-€ 1.256.128	-€ 28.164.420
RESA GAZ	€ 13.720.077	€ 18.445.968	-€ 4.725.891	-€ 7.136.906	-€ 300.801
ORES GAZ	€ 15.544.058	€ 20.148.087	-€ 4.604.029	-€ 16.860.600	€ 9.315.172
TOTAL	€ 29.264.135	€ 38.594.055	-€ 9.329.920	-€ 23.997.506	€ 9.014.371

Une augmentation de 21.549 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2024 par rapport en 2023 est dès lors constatée suite à la forte baisse des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et aux clients fournisseur X en gaz et en électricité en 2024 chez ORES et RESA, baisse qui n'a été que partiellement compensée par une baisse des coûts.

En électricité, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie croissent d'un montant de 6.881 k€ (+ 547,8 %) par rapport à 2023 en raison de la forte décroissance tant des montants facturés que de la compensation CREG chez RESA. Alors même que les coûts nets croissent quelque peu auprès de l'AIESH et du REW, une hausse nettement

plus prononcée est observée chez RESA (+ 10.514 k€ ou + 153,9 %) alors qu'une diminution est observée chez ORES (- 3.721 k€ ou - 61,2 %).

La baisse des achats d'énergie (- 25.381 k€) est plus que compensée par la décroissance des montants facturés pour fourniture aux clients protégés et sous fourniture X (- 11.634 k€) et surtout la réduction drastique de la compensation CREG (- 21.680 k€). Par ailleurs les autres coûts régressent (les coûts de distribution et de transport de même que les coûts d'achat de certificats verts baissent respectivement de 921 k€ et 131 k€).

En gaz, la situation est similaire avec des coûts nets liés à la fourniture qui s'inscrivent en très forte augmentation (+ 14.668 k€ ou + 61,1 %), l'évolution des coûts nets étant sensiblement plus marquée chez ORES. Ainsi, ORES a vu les coûts nets liés à la fourniture sensiblement croître (+ 12.257 k€ ou + 72,7 %). L'évolution à la baisse des coûts d'achat d'énergie étant plus que compensée par la diminution de la compensation CREG alors même que les montants facturés croissent. Pour RESA, les coûts nets liés à la fourniture augmentent de 2.411 k€ principalement suite à la très forte baisse de la compensation CREG (- 7.295 k€), laquelle n'est que partiellement compensée par une baisse des coûts d'achat d'énergie (- 5.873 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 31/12/2024 (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 31/12/24 - clients protégés (HTVA)	Solde des créances au 31/12/24 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/24 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2024	2023	2022
AIEG	€ 84.950	€ 44.593	€ 129.544	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 427.698	€ 0	€ 427.698	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 7.826.631	€ 20.032.624	€ 27.859.255	€ 31.805.894	€ 27.694.327	€ 24.159.282
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 13.538.276	€ 14.172.541	€ 27.710.818	€ 9.933.034	€ 9.142.279	€ 8.303.310
TOTAL ED	€ 21.877.556	€ 34.249.759	€ 56.127.314	€ 41.738.928	€ 36.836.606	€ 32.462.592
RESA GAZ	€ 5.892.346	€ 15.601.776	€ 21.494.122	€ 15.931.556	€ 15.931.556	€ 26.418.727
ORES GAZ	€ 5.795.819	€ 4.188.469	€ 9.984.289	€ 3.253.242	€ 2.957.956	€ 3.093.238
TOTAL GD	€ 11.688.165	€ 19.790.245	€ 31.478.411	€ 19.184.798	€ 18.889.512	€ 29.511.965
TOTAL ED + GD	€ 33.565.721	€ 54.040.004	€ 87.605.725	€ 60.923.726	€ 55.726.118	€ 61.974.557

	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)	
	2024	2023	2022	2024	2023	2024	2023
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 35.412	€ 0	€ 35.412	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 7.323	€ 0	€ 7.323	€ 0
RESA ELEC	€ 4.111.567	€ 2.534.226	€ 2.071.288	€ 0	€ 1.000.819	€ 4.111.567	€ 3.535.045
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.198	€ 0	€ 2.198
ORES ELEC	€ 764.480	€ 838.969	€ 469.833	€ 8.750.016	€ 5.611.212	€ 9.514.496	€ 6.450.181
TOTAL ED	€ 4.876.047	€ 3.373.195	€ 2.541.121	€ 8.792.751	€ 6.614.229	€ 13.668.798	€ 9.987.424
RESA GAZ	€ 2.374.187	-€ 329.969	€ 1.292.166	€ 0	€ 1.930.735	€ 2.374.187	€ 1.600.766
ORES GAZ	€ 284.453	-€ 135.282	-€ 572.870	€ 2.907.845	€ 2.237.408	€ 3.192.298	€ 2.102.126
TOTAL GD	€ 2.658.640	-€ 465.251	€ 719.296	€ 2.907.845	€ 4.168.143	€ 5.566.485	€ 3.702.892
TOTAL ED + GD	€ 7.534.687	€ 2.907.944	€ 3.260.417	€ 11.700.596	€ 10.782.372	€ 19.235.283	€ 13.690.316

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 56,1 millions € de créances au 31/12/2024, 41,7 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 74 %) tandis qu'en gaz, sur un total de 31,5 millions € de créances au 31/12/2023, 19,1 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 60 %).

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 2024 chez **ORES** restent importants et plus élevés que ceux actés pour l'année 2023. Ces montants sont considérables (8.750 k€ en électricité et 2.908 k€ en gaz) alors que dans le même temps ORES a procédé à de nouvelles dotations réduction de valeur (+ 764 k€ en électricité et 284 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 (+ 3.064 k€) qu'en gaz (+ 1.864 k€).

Chez **RESA**, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales progressent en électricité (+ 576 k€) ainsi qu'en gaz (+ 773 k€).

Au global, le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales augmente de 5.545 k€ (ou + 40,5 %) en 2024 comparativement à l'année 2023.

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 2024 et comparativement aux années 2022 et 2023, 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			
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
AIEG	€ 155.063	€ 168.096	€ 133.924	-€ 410.629	-€ 387.170	-€ 218.269	€ 35.412	€ 0	€ 0	-€ 220.153	-€ 219.074	-€ 84.345
AIESH	€ 153.870	€ 0	€ 93.695	€ 30.121	€ 0	-€ 113.526	€ 7.323	€ 0	€ 0	€ 191.314	€ 0	-€ 19.831
RESA ELEC	€ 2.018.914	€ 2.874.461	€ 2.878.358	€ 3.680.060	-€ 6.833.336	-€ 10.434.113	€ 4.111.567	€ 3.535.045	€ 2.071.288	€ 9.810.541	-€ 423.830	-€ 5.484.467
REW	€ 297.870	€ 270.388	€ 205.997	-€ 38.030	-€ 120.179	-€ 62.672	€ 0	€ 2.198	€ 12.722	€ 259.840	€ 152.407	€ 156.047
ORES ELEC	€ 4.976.083	€ 4.603.070	€ 3.998.369	€ 2.363.546	€ 6.084.558	-€ 17.335.840	€ 9.514.496	€ 6.450.181	€ 5.420.182	€ 16.854.126	€ 17.137.809	-€ 7.917.289
TOTAL	€ 7.601.801	€ 7.916.015	€ 7.310.343	€ 5.625.068	-€ 1.256.128	-€ 28.164.420	€ 13.668.798	€ 9.987.424	€ 7.504.191	€ 26.895.667	€ 16.647.311	-€ 13.349.885
RESA GAZ	€ 1.235.143	€ 1.475.653	€ 1.504.273	-€ 4.725.891	-€ 7.136.906	-€ 300.801	€ 2.374.187	€ 1.600.766	€ 1.292.166	-€ 1.116.561	-€ 4.060.487	€ 2.495.638
ORES GAZ	€ 2.291.664	€ 2.209.121	€ 1.906.509	-€ 4.604.029	-€ 16.860.600	€ 9.315.172	€ 3.192.298	€ 2.102.126	€ 1.705.084	€ 879.933	-€ 12.549.353	€ 12.926.765
TOTAL	€ 3.526.807	€ 3.684.774	€ 3.410.782	-€ 9.329.920	-€ 23.997.506	€ 9.014.371	€ 5.566.485	€ 3.702.892	€ 2.997.250	-€ 236.628	-€ 16.609.840	€ 15.422.403
TOTAL ED+GD	€ 11.128.608	€ 11.600.789	€ 16.776.302	-€ 3.704.852	-€ 25.253.634	-€ 19.150.049	€ 19.235.283	€ 13.690.316	€ 10.501.442	€ 26.659.039	€ 37.472	€ 2.072.518

En électricité, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (- 314 k€), une très forte hausse des coûts nets de fourniture (+ 6.881 k€) ainsi qu'une augmentation des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 3.681 k€), **ce qui entraîne au global une croissance des coûts totaux de 61,6 % (+ 10.248 k€) en 2024** par rapport à 2023.

En gaz, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (- 158 k€), une augmentation des coûts nets de fourniture (+ 14.668 k€) et une hausse des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 1.864 k€), **ce qui entraîne au global une hausse des coûts totaux de + 98,6 % (+ 16.373 k€) en 2024** par rapport à 2023.

Au global, la tendance observée dans l'évolution des coûts liés à la gestion de la clientèle propre, tant en électricité qu'en gaz, est majoritairement liée à l'évolution des coûts nets de fourniture d'**ORES** et **RESA**, ces coûts étant fortement impactés par l'évolution à la baisse des montants facturés mais aussi et surtout par la forte diminution des montants perçus au travers de la compensation CREG.

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 2024 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants :

	2024					2023	2022	2021
	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	583	€ 266	-€ 704	€ 61	-€ 378	-€ 149	-€ 162	€ 293
AIESH	684	NA	NA	NA	NA	NA	-€ 37	-€ 47
RESA ELEC	14.681	€ 138	€ 251	€ 280	€ 668	-€ 20	-€ 271	€ 385
REW	295	€ 1.010	-€ 129	€ 0	€ 881	€ 539	€ 522	€ 994
ORES ELEC	37.954	€ 131	€ 62	€ 251	€ 444	€ 442	-€ 187	€ 362
TOTAL	54.197	€ 140	€ 104	€ 252	€ 496	€ 278	-€ 209	€ 367
RESA GAZ	15.452	€ 80	-€ 306	€ 154	-€ 72	-€ 252	€ 155	€ 607
ORES GAZ	19.616	€ 117	-€ 235	€ 163	€ 45	-€ 645	€ 621	€ 312
TOTAL	35.068	€ 101	-€ 266	€ 159	-€ 7	-€ 467	€ 417	€ 437

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 :

	2024					2023	2022	2021
	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	94.357	€ 1,64	-€ 4,35	€ 0,38	-€ 2,33	-€ 0,84	-€ 0,85	€ 1,15
AIESH	97.305	€ 1,58	€ 0,31	€ 0,08	€ 1,97	€ 0,00	-€ 0,22	-€ 0,27
RESA ELEC	1.512.223	€ 1,34	€ 2,43	€ 2,72	€ 6,49	-€ 0,29	-€ 3,44	€ 3,85
REW	77.610	€ 3,84	-€ 0,49	€ 0,00	€ 3,35	€ 2,10	€ 2,15	€ 2,89
ORES ELEC	4.714.516	€ 1,06	€ 0,50	€ 2,02	€ 3,57	€ 3,70	-€ 1,42	€ 2,71
TOTAL	6.496.012	€ 1,17	€ 0,87	€ 2,10	€ 4,14	€ 2,65	-€ 1,80	€ 2,93
RESA GAZ	3.593.266	€ 0,34	-€ 1,32	€ 0,66	-€ 0,31	-€ 1,21	€ 0,55	€ 1,91
ORES GAZ	7.678.672	€ 0,30	-€ 0,60	€ 0,42	€ 0,11	-€ 1,77	€ 1,37	€ 0,64
TOTAL	11.271.938	€ 0,31	-€ 0,83	€ 0,49	-€ 0,02	-€ 1,59	€ 1,11	€ 1,05

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 2024 et comparativement aux années 2023 et 2022 peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CaB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
AIEG	€ 73.134	€ 150.272	€ 161.584	-€ 220.153	-€ 219.074	-€ 84.345	-€ 147.020	-€ 68.802	€ 77.239
AIESH	€ 225.766	€ 0	€ 229.078	€ 191.314	€ 0	-€ 19.831	€ 417.080	€ 0	€ 209.247
RESA ELEC	€ 2.305.543	€ 2.633.097	€ 3.519.183	€ 9.810.541	-€ 423.830	-€ 5.484.467	€ 12.116.084	€ 2.209.267	-€ 1.965.284
REW	€ 254.846	€ 270.207	€ 279.867	€ 259.840	€ 152.407	€ 156.047	€ 514.686	€ 422.613	€ 435.914
ORES ELEC	€ 8.015.607	€ 8.655.743	€ 8.685.458	€ 16.854.126	€ 17.137.809	-€ 7.917.289	€ 24.869.732	€ 25.793.552	€ 768.169
TOTAL	€ 10.874.896	€ 11.709.319	€ 12.875.170	€ 26.895.667	€ 16.647.311	-€ 13.349.885	€ 37.770.562	€ 28.356.631	-€ 474.715
RESA GAZ	€ 2.387.061	€ 2.354.277	€ 2.932.266	-€ 1.116.561	-€ 4.060.487	€ 2.495.638	€ 1.270.500	-€ 1.706.210	€ 5.427.904
ORES GAZ	€ 4.281.845	€ 5.121.887	€ 6.032.367	€ 879.933	-€ 12.549.353	€ 12.926.765	€ 5.161.778	-€ 7.427.466	€ 18.959.131
TOTAL	€ 6.668.906	€ 7.476.164	€ 8.964.633	-€ 236.628	-€ 16.609.840	€ 15.422.403	€ 6.432.278	-€ 9.133.676	€ 24.387.036
TOTAL ED + GD	€ 17.543.802	€ 19.185.484	€ 21.839.802	€ 26.659.039	€ 37.472	€ 2.072.518	€ 44.202.840	€ 19.222.955	€ 23.912.320

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 2024**. Ainsi, le coût des OSP à caractère social augmente en 2024 de **9.414 k€**, par l'effet de la hausse impressionnante des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (+ 10.248 k€ soit + 61,6 %) alors que les coûts de l'OSP « compteur à budget poursuivent leur diminution (- 834 k€ soit - 7,1 %).

En gaz, la sensible hausse du coût des OSP à caractère social de 24.890 k€, soit de + 129,9 %, s'explique par la hausse des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (+ 26.621 k€) en raison de l'évolution des coûts nets de la fourniture en 2024 (+ 21.549 k€ ou + 85 %), et ce malgré la baisse des coûts de l'OSP « compteur à budget » (- 1.642 k€ soit - 8,6 %) mais aussi et surtout par la chute.

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 2024	Total 2023	% variation 2024/2023	Total 2022
AIEG	94.357	€ 0,78	-€ 2,33	-€ 1,56	-€ 0,74	110%	€ 0,78
AIESH	97.305	€ 2,32	€ 1,97	€ 4,29	€ 5,53	-22%	€ 2,36
RESA ELEC	1.512.223	€ 1,52	€ 6,49	€ 8,01	€ 1,52	428%	-€ 1,23
REW	77.610	€ 3,28	€ 3,35	€ 6,63	€ 5,82	14%	€ 6,00
ORES ELEC	4.714.516	€ 1,70	€ 3,57	€ 5,28	€ 5,56	-5%	€ 0,14
TOTAL	6.496.012	€ 1,67	€ 4,14	€ 5,81	€ 4,54	28%	-€ 0,06
RESA GAZ	3.593.266	€ 0,66	-€ 0,31	€ 0,35	-€ 0,51	-170%	€ 1,20
ORES GAZ	7.678.672	€ 0,56	€ 0,11	€ 0,67	-€ 1,05	-164%	€ 2,01
TOTAL	11.271.938	€ 0,59	-€ 0,02	€ 0,57	-€ 0,87	-165%	€ 1,75

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

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (ILC ou anciennement MOZA) ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)¹¹.

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 2024 et comparativement à l'année 2023, 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 2024 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2024	Total 2023
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 107.326	€ 0	€ 107.326	€ 0	€ 0	€ 10.204	€ 0	€ 117.530	€ 120.749
AIESH	0,00	€ 107.808	€ 87.038	€ 194.846	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 194.846	€ 0
RESA ELEC	0,00	€ 889.917	€ 0	€ 889.917	€ 26.828	€ 0	€ 33.797	-€ 49.417	€ 901.125	€ 610.965
REW	0,00	€ 36.858	€ 18.614	€ 55.472	€ 0	€ 42.285	€ 0	€ 0	€ 97.757	€ 71.000
ORES ELEC	17,00	€ 1.515.677	€ 42.262	€ 1.557.939	€ 45.960	€ 0	€ 81.216	€ 0	€ 1.685.115	€ 1.063.762
TOTAL	17,00	€ 2.657.586	€ 147.914	€ 2.805.500	€ 72.788	€ 42.285	€ 125.218	-€ 49.417	€ 2.996.373	€ 1.866.476
RESA GAZ	0,00	€ 205.731	€ 0	€ 205.731	€ 9.275	€ 0	-€ 4.506	-€ 63.732	€ 146.768	-€ 32.883
ORES GAZ	8,20	€ 703.359	€ 22.440	€ 725.799	€ 58.255	€ 0	€ 31.980	€ 0	€ 816.034	€ 487.879
TOTAL	8,20	€ 909.090	€ 22.440	€ 931.530	€ 67.530	€ 0	€ 27.474	-€ 63.732	€ 962.802	€ 454.996

En 2024, le coût lié à la gestion des MOZA est en hausse en électricité (+ 60,5 %) et en gaz (+ 111,6 %).

¹¹ End of contract

Le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2024 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2024	Coût moyen 2024 par MOZA	Coût moyen 2023 par MOZA	Coût moyen 2022 par MOZA
AIEG	0	€ 117.530	NA	NA	NA
AIESH	0	€ 194.846	NA	NA	€ 146,0
RESA ELEC	11.417	€ 901.125	€ 78,9	€ 48,8	€ 62,7
REW	0	€ 97.757	NA	NA	NA
ORES ELEC	24.791	€ 1.685.115	€ 68,0	€ 33,8	€ 46,0
TOTAL	36.208	€ 2.996.373	€ 82,8	€ 42,4	€ 56,6
RESA GAZ	7.620	€ 146.768	€ 19,3	-€ 3,8	-€ 8,6
ORES GAZ	10.734	€ 816.034	€ 76,0	€ 34,2	€ 35,5
TOTAL	18.354	€ 962.802	€ 52,5	€ 19,8	€ 17,2

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 2024, 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 2024 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2024	Total 2023	Total 2022
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 10.598	€ 0	€ 10.598	€ 0	€ 0	€ 1.008	€ 0	€ 11.605	€ 15.413	€ 1.165
AIESH	0,00	€ 20.107	€ 16.905	€ 37.012	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 37.012	€ 0	€ 16.641
RESA ELEC	0,00	€ 484.283	€ 0	€ 484.283	€ 14.600	€ 0	€ 18.391	-€ 26.892	€ 490.382	€ 199.405	€ 110.361
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	6,20	€ 544.299	€ 9.696	€ 553.994	€ 82.571	€ 0	€ 20.007	€ 0	€ 656.573	€ 625.699	€ 163.525
TOTAL	6,20	€ 1.059.286	€ 26.601	€ 1.085.887	€ 97.171	€ 0	€ 39.406	-€ 26.892	€ 1.195.572	€ 840.517	€ 291.692
RESA GAZ	0,00	€ 122.980	€ 0	€ 122.980	€ 5.544	€ 0	-€ 2.693	-€ 22.958	€ 102.873	-€ 11.046	-€ 9.073
ORES GAZ	4,60	€ 388.073	€ 5.296	€ 393.369	€ 97.926	€ 0	€ 5.918	€ 0	€ 497.213	€ 256.897	€ 54.292
TOTAL	4,60	€ 511.053	€ 5.296	€ 516.349	€ 103.470	€ 0	€ 3.225	-€ 22.958	€ 600.086	€ 245.851	€ 45.219

Suite à l'entrée en vigueur du décret « juge de paix » début 2023, il apparaît qu'en 2024 les fins de contrat (EOC) ont poursuivi leur 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 2024 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2024	Coût moyen 2024 par EOC	Coût moyen 2023 par EOC	Coût moyen 2022 par EOC
AIEG	0	€ 11.605	NA	NA	NA
AIESH	332	€ 37.012	NA	NA	€ 1.872
RESA ELEC	6.213	€ 490.382	€ 79	€ 49	€ 54
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	8.082	€ 656.573	€ 81	€ 87	€ 176
TOTAL	14.627	€ 1.195.572	€ 82	€ 74	€ 102
RESA GAZ	2.920	€ 102.873	€ 35	-€ 4	-€ 3
ORES GAZ	4.039	€ 497.213	€ 123	€ 78	€ 96
TOTAL	6.959	€ 600.086	€ 86	€ 40	€ 24

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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 117.530	€ 11.605	€ 129.135	€ 136.162	€ 144.479
AIESH	€ 194.846	€ 37.012	€ 231.859	€ 0	€ 89.040
RESA ELEC	€ 901.125	€ 490.382	€ 1.391.507	€ 810.370	€ 967.842
REW	€ 97.757	€ 0	€ 97.757	€ 71.000	€ 55.197
ORES ELEC	€ 1.685.115	€ 656.573	€ 2.341.688	€ 1.689.462	€ 1.579.749
TOTAL	€ 2.996.373	€ 1.195.572	€ 4.191.946	€ 2.706.993	€ 2.836.307
RESA GAZ	€ 146.768	€ 102.873	€ 249.641	-€ 43.929	-€ 90.024
ORES GAZ	€ 816.034	€ 497.213	€ 1.313.247	€ 744.776	€ 522.998
TOTAL	€ 962.802	€ 600.086	€ 1.562.888	€ 700.847	€ 432.974
TOTAL ED + GD	€ 3.959.175	€ 1.795.659	€ 5.754.834	€ 3.407.840	€ 3.269.281

Les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » **ont progressé en 2024 (+ 68,9 % par rapport à l'année 2023).**

6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION À L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE ET AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

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

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 2024, 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 CWaPE¹² ».

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'Énergies 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.

Sous à une réallocation des ressources dédiées à cette activité, RESA n'a imputé aucun coût au guichet unique pour les années 2023 et 2024. 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 :

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

Coûts relatifs au guichet unique (hors primes)						
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 168.118	€ 0	€ 0	€ 168.118	€ 447.299	€ 141.528
AIESH	€ 10.822	€ 0	€ 0	€ 10.822	€ 0	€ 6.813
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 133.489
REW	€ 225.581	€ 0	€ 0	€ 225.581	€ 191.896	€ 64.848
ORES ELEC	€ 1.504.351	€ 0	€ 0	€ 1.504.351	€ 2.178.882	€ 741.457
TOTAL	€ 1.908.871	€ 0	€ 0	€ 1.908.871	€ 2.818.077	€ 1.088.135

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2024, le nombre de dossiers sans soutien traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2024					2023				
	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	-	698	698	€ 168.118	€ 241	-	1.842	1.842	€ 447.299	€ 243
AIESH	-	106	106	€ 10.822	NA	-	-	-	€ 0	NA
RESA ELEC	-	1.223	1.223	€ 0	NA	-	127	127	€ 0	NA
REW	-	1.033	138	€ 225.581	€ 1.635	-	-	138	€ 191.896	€ 1.391
ORES ELEC	-	64.824	64.824	€ 1.504.351	€ 23	-	55.422	55.422	€ 2.178.882	€ 39
TOTAL	-	67.884	66.989	€ 1.908.871	€ 28	-	57.391	57.529	€ 2.818.077	€ 49

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						
	2024			2023		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 168.118	0,00	NA	€ 447.299	0,00	NA
AIESH	€ 10.822	0,00	NA	€ 0	0,00	NA
RESA ELEC	€ 0	0,00	NA	€ 0	1,00	127
REW	€ 225.581	0,00	NA	€ 191.896	0,00	NA
ORES ELEC	€ 1.504.351	15,70	4.129	€ 2.178.882	22,60	2.452
TOTAL	€ 1.908.871	15,70	4.267	€ 2.818.077	€ 24	2.438

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent à la baisse en 2024 en raison de la diminution du nombre d'ETP chez ORES ainsi que des coûts de personnel.

Par ailleurs, le tableau ci-dessous présente le solde des primes Quali watt payées par le GRD, uniquement pour ORES, dans le courant de l'année 2024 :

Montant des primes Quali watt - 2024				Montant des primes Quali watt - 2023		
	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)
AIEG	-	€ 0		-	€ 0	
AIESH	-	€ 0		-	€ 0	
RESA ELEC	-	€ 0		-	€ 2.228	
REW	-	€ 0		-	€ 0	
ORES ELEC	-	€ 4.977		-	€ 29.384	
TOTAL	-	€ 4.977		-	€ 31.612	

Les montants octroyés en 2024 concernent les dernières primes pour les dossiers Quali watt relatifs à l'année 2018.

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

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, se limitant dorénavant à la gestion du guichet unique, 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	€ 0	€ 168.118	€ 0	€ 168.118	€ 447.299	€ 206.530
AIESH	€ 0	€ 10.822	€ 0	€ 10.822	€ 0	€ 88.933
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.228	€ 1.137.309
REW	€ 0	€ 225.581	€ 0	€ 225.581	€ 191.896	€ 91.542
ORES ELEC	€ 0	€ 1.504.351	€ 4.977	€ 1.509.328	€ 2.208.266	€ 3.971.223
TOTAL	€ 0	€ 1.908.871	€ 4.977	€ 1.913.848	€ 2.849.689	€ 5.495.537
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL ED + GD	€ 0	€ 1.908.871	€ 4.977	€ 1.913.848	€ 2.849.689	€ 5.495.537

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit principalement les coûts liés au guichet unique, ont engendré, pour l'année 2024, des coûts de l'ordre de **1,9 Millions EUR** dont 5 k€ relatifs au solde des primes QualiWatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 32,8 %** ou **936 k€** par rapport à l'année 2023.

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

7.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit

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

La partie des coûts correspondant à la définition du « raccordement standard gratuit » telle que reprise à l'article 32, §1^{er}, 4, b, du décret 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.

À 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 2024**. En 2024, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 97,2 % 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 2024 aux montants suivants :

Coûts 2024 relatifs au raccordement standard gratuit					
	Nbre de raccordements	Charge amort. 2023 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2024-RSG	Coût annuel OSP 2023-RSG
RESA GAZ	981	€ 4.998.401	€ 4.308.023	€ 9.306.424	€ 8.255.244
ORES GAZ	5.458	€ 8.288.585	€ 6.877.025	€ 15.165.610	€ 14.896.132
TOTAL	6.439	€ 13.286.986	€ 11.185.048	€ 24.472.034	€ 23.151.376

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

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public¹³, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012¹⁴ et du 14 septembre 2017¹⁵, 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. À volume de consommation électrique constant au niveau du réseau de distribution concerné, les tarifs d'utilisation du réseau liés à l'obligation de service public relative à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public ne peuvent être majorés par l'intégration de cette charge.

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

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

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

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

Il ressort que les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **14,55 Millions EUR pour l'année 2024**, comparativement à **13,89 Millions EUR l'année 2023**.

	Entretien de l'Eclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement Hgtp (3.3)	remplacement Hgtp (3.4)	Invests. Dimming (3.5)	Plan décennal (3.6)	Total 2024
GRD	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)							
AIEG	€ 16.485	€ 485	€ 0	€ 21.804	€ 4.608	€ 0	€ 49.687	€ 97.735	€ 0	€ 190.804
AIESH	€ 113.874	€ 26.709	€ 0	€ 13.270	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 123.482	€ 277.335
ORES NAMUR	€ 841.121	€ 85.161	€ 282.201	€ 26.622	€ 0	€ 0	€ 118.908	€ 38	€ 416.681	€ 1.770.733
ORES HAINAUT	€ 1.892.408	€ 351.763	€ 645.907	€ 74.055	€ 0	€ 1.300	€ 852.419	€ 14.862	€ 558.530	€ 4.388.644
ORES EST	€ 278.427	€ 10.883	€ 59.649	€ 2.826	€ 0	€ 2.356	€ 30.119	€ 354	€ 68.443	€ 453.057
ORES Luxembourg	€ 554.943	€ 36.869	€ 196.694	€ 26.383	€ 0	€ 2.616	€ 63.329	€ 6.851	€ 290.891	€ 1.178.577
ORES Verviers	€ 438.470	€ 27.630	€ 86.877	€ 1.771	€ 0	€ 248	€ 2.523	€ 4.472	€ 169.158	€ 731.149
ORES BW	€ 718.588	€ 167.211	€ 223.088	€ 48.570	€ 0	€ 0	€ 169.726	€ 19.193	€ 252.568	€ 1.598.944
ORES MOUSCRON	€ 173.112	€ 27.942	€ 40.916	€ 764	€ 0	€ 0	€ 47.901	€ 0	€ 69.203	€ 359.837
RESA	€ 501.685	€ 126.742	€ 16.706	€ 275.535	€ 0	€ 151.088	€ 20.702	€ 29.931	€ 2.474.921	€ 3.597.310
REW	€ 0	NC	€ 0	NC	€ 0	€ 0	NC	NC	NC	NC
Total	€ 5.529.112	€ 861.396	€ 1.552.039	€ 491.600	€ 4.608	€ 155.008	€ 1.355.315	€ 173.436	€ 4.423.877	€ 14.546.390

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 2024 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/6681> (document publié le 20/11/2025)¹⁶.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal croissent **en 2024 par rapport à l'année 2023**.

¹⁶ « 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 2024, et comparativement aux années 2023 et 2022, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2024 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	-€ 147 020	€ 129 135	€ 168 118		€ 190 804	€ 341 038	€ 789.251	€ 676.132
AIESH	€ 417 080	€ 231 859	€ 10 822		€ 277 335	€ 937 095	€ 0	€ 534.740
RESA ELEC	€ 12 116 084	€ 1391 507	€ 0		€ 3 597 310	€ 17 104 901	€ 6.527.747	€ 3.487.032
REW	€ 514 686	€ 97 757	€ 225 581		€ 0	€ 838 023	€ 1.104.010	€ 994.999
ORES ELEC	€ 24 869 732	€ 2 341 688	€ 1 509 328		€ 10 480 941	€ 39 201 688	€ 39.380.651	€ 16.051.906
TOTAL	€ 37 770 562	€ 4 191 946	€ 1 913 848		€ 14 546 390	€ 58 422 746	€ 47.801.659	€ 21.744.809
RESA GAZ	€ 1 270 500	€ 249 641	€ 0	€ 9 306 424		€ 10 826 564	€ 6 505 105	€ 14 571 300
ORES GAZ	€ 5 161 778	€ 1 313 247	€ 0	€ 15 165 610		€ 21 640 635	€ 8 213 442	€ 34 072 254
TOTAL	€ 6 432 278	€ 1562 888	€ 0	€ 24 472 034		€ 32 467 200	€ 14 718 547	€ 48 643 554
TOTAL ED + GD	€ 44 202 840	€ 5 754 834	€ 1 913 848	€ 24 472 034	€ 14 546 390	€ 90 889 945	€ 62 520 206	€ 70 388 362

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2024 avec les coûts de l'année 2023 montre les variations suivantes :

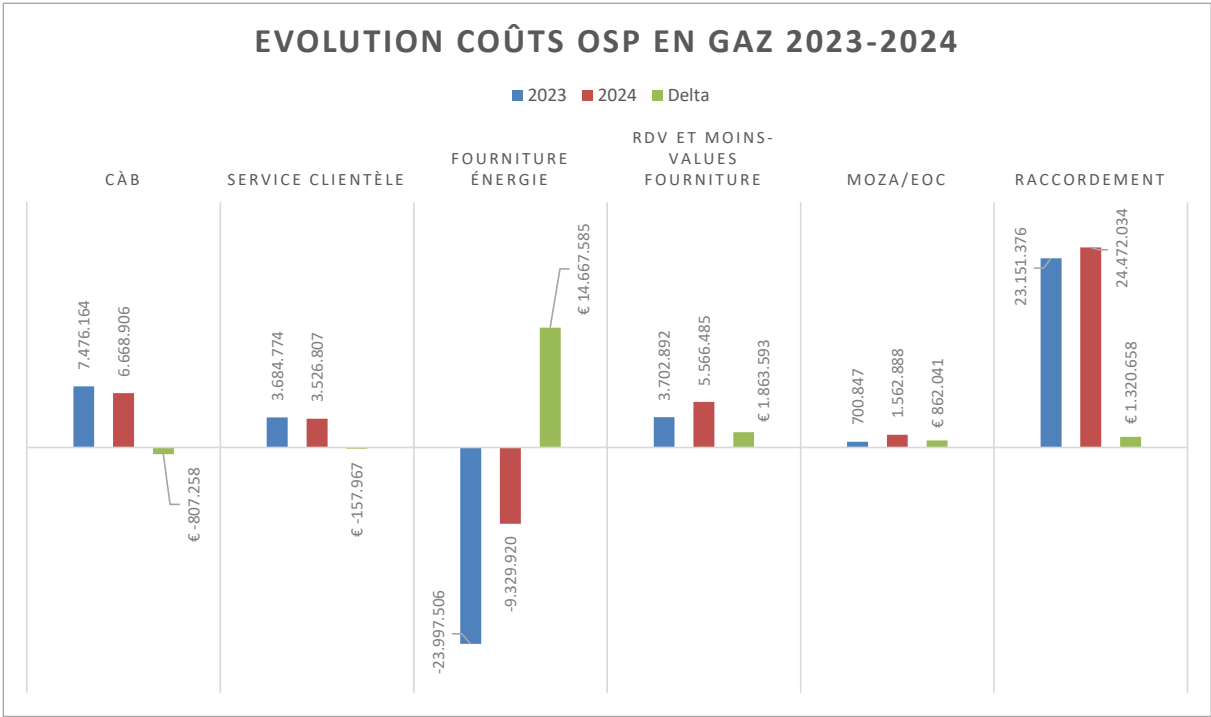
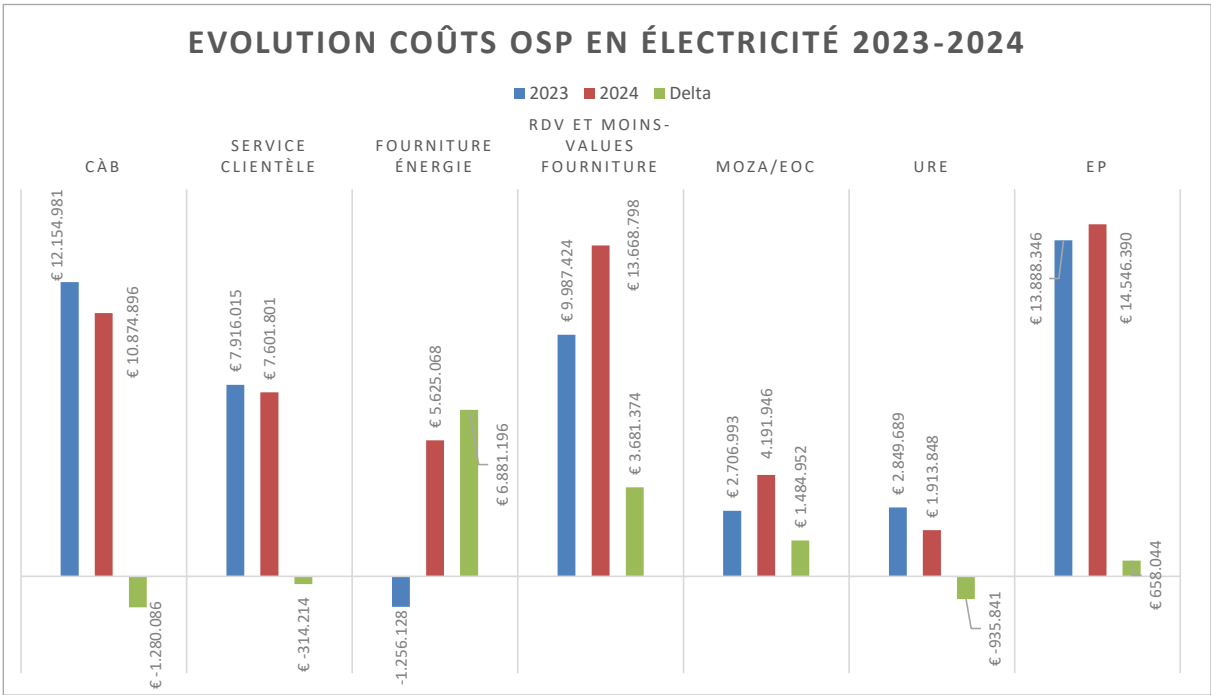
Électricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2023	€ 28.356.631	€ 2.706.993	€ 2.849.689		€ 13.888.346	€ 47.801.659
2024	€ 37.770.562	€ 4.191.946	€ 1.913.848		€ 14.546.390	€ 58.422.746
Variation	€ 9.413.931	€ 1.484.952	-€ 935.841		€ 658.044	€ 10.621.086

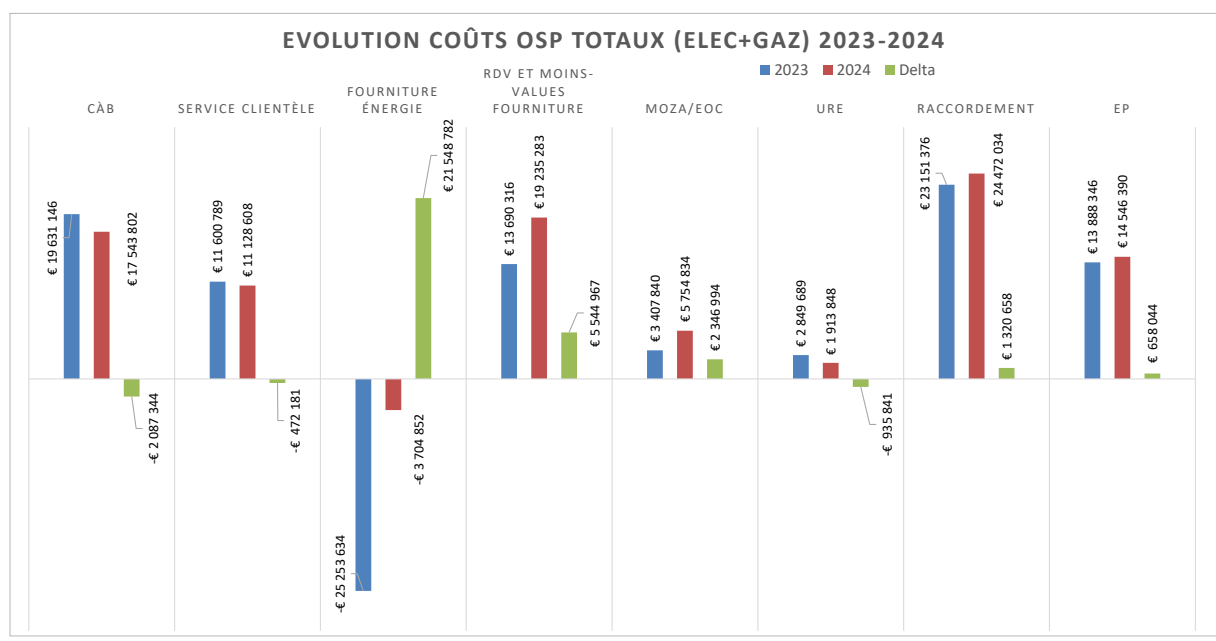
Comme il ressort des tableaux précédents, **les coûts totaux des OSP croissent nettement en 2024 en électricité (+ 10.621 k€) et en gaz (+ 17.749 k€)**. Pour l'électricité, la hausse du coût des OSP à caractère social de plus de 9,4 Millions EUR et plus particulièrement la croissance des coûts nets de 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 hausse en raison de la nette augmentation 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 2024 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 2024	Total 2023	Total 2022
AIEG	94.357	-€ 1,56	€ 1,37	€ 1,78		€ 2,02	€ 3,61	€ 8,49	€ 6,84
AIESH	97.305	€ 4,29	€ 2,38	€ 0,11		€ 2,85	€ 9,63	€ 0,00	€ 6,04
RESA ELEC	1.512.223	€ 8,01	€ 0,92	€ 0,00		€ 2,38	€ 11,31	€ 4,48	€ 2,18
REW	77.610	€ 6,63	€ 1,26	€ 2,91		€ 0,00	€ 10,80	€ 15,20	€ 13,70
ORES ELEC	4.714.516	€ 5,28	€ 0,50	€ 0,32		€ 2,22	€ 8,32	€ 8,49	€ 2,89
TOTAL	6.496.012	€ 5,81	€ 0,65	€ 0,29		€ 2,24	€ 8,99	€ 7,61	€ 2,93
RESA GAZ	3.593.266	€ 0,35	€ 0,07	€ 0,00	€ 2,59		€ 3,01	€ 1,93	€ 3,23
ORES GAZ	7.678.672	€ 0,67	€ 0,17	€ 0,00	€ 1,98		€ 2,82	€ 1,16	€ 3,61
TOTAL	11.271.938	€ 0,57	€ 0,14	€ 0,00	€ 2,17		€ 2,88	€ 1,41	€ 3,49

9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2023 et 2024





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 2024 à **33 €** soit 2,8 % de sa facture annuelle (TVAC 6 %) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3a à **52 €** soit 3,2 % de sa facture annuelle (TVAC 6 %). La variation des chiffres trouve notamment son origine dans la sensible augmentation du coût des OSP en 2024 alors même que la facture moyenne annuelle a diminué quelque peu.

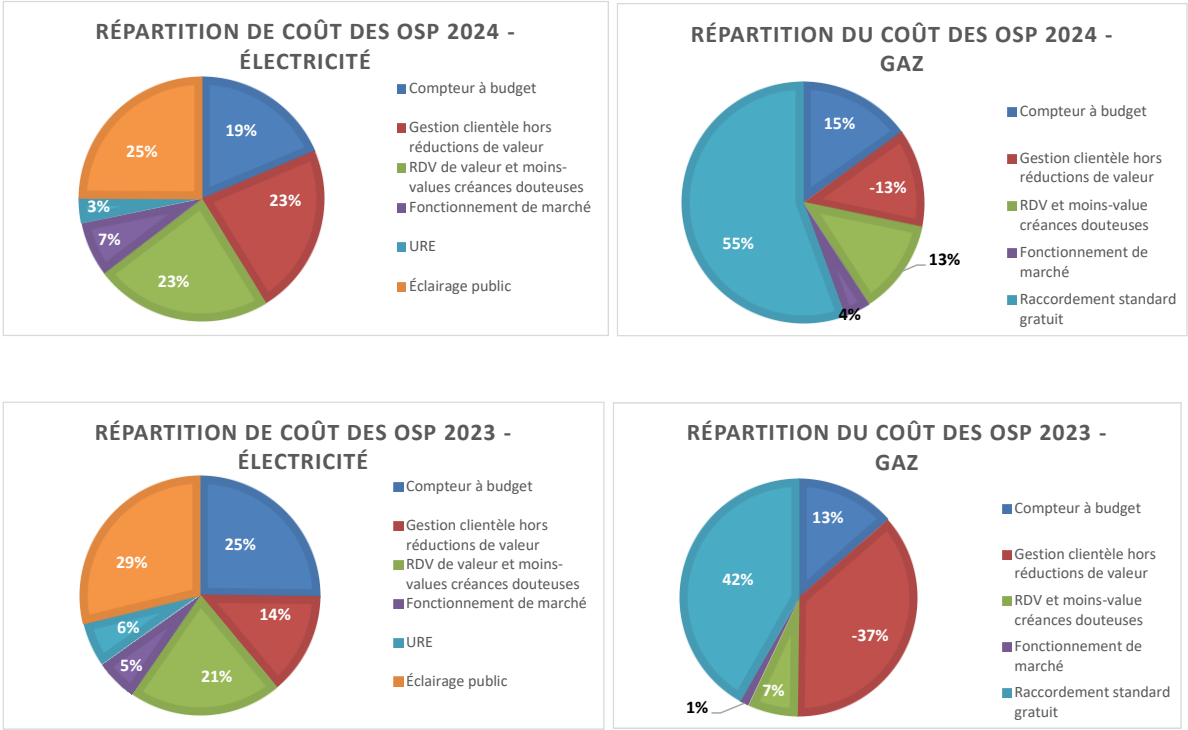
2024		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2024 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2024	% facture annuelle 2024
	Electricité	Dc	3,5	€ 8,99	€ 33,37	€ 1.185,87	2,8%
	Gaz	D3a	17	€ 2,88	€ 51,90	€ 1.631,48	3,2%

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%

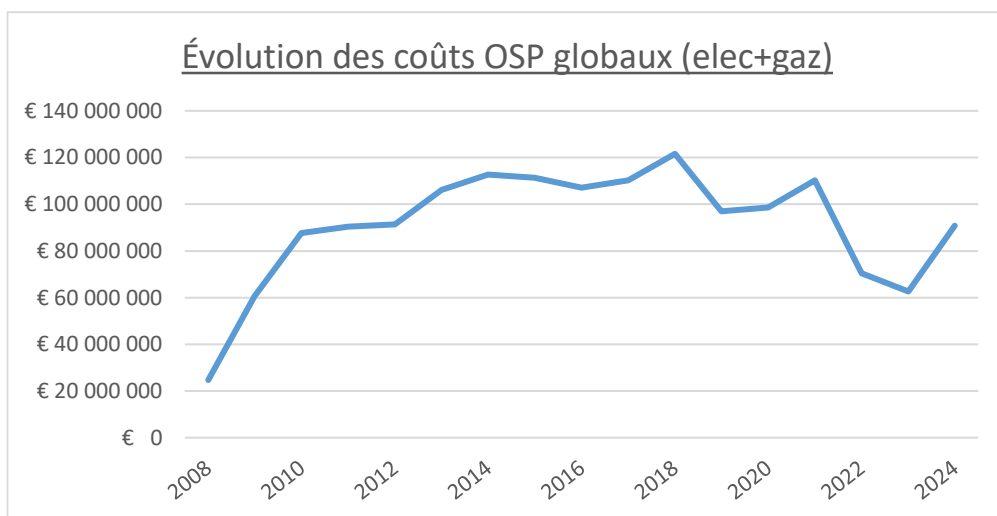
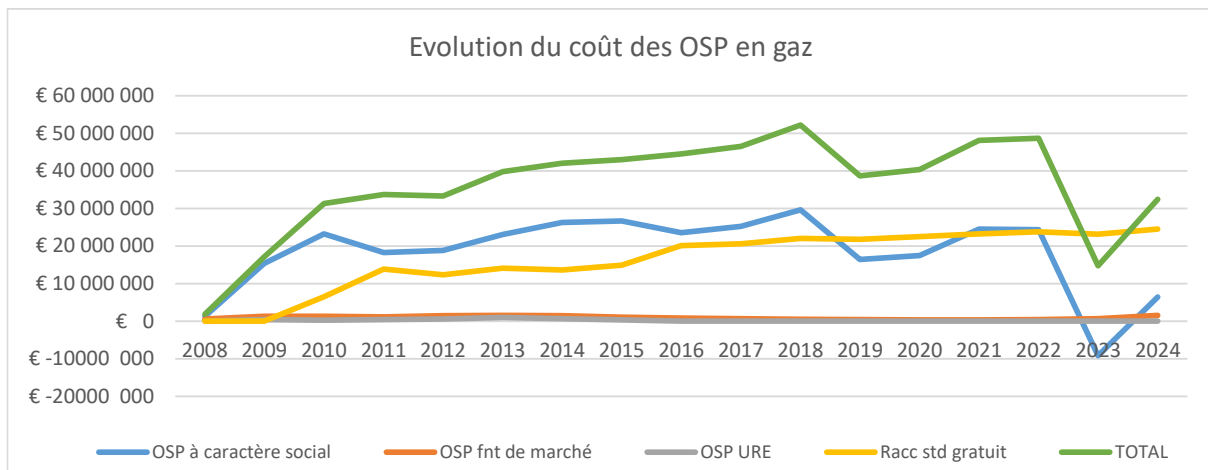
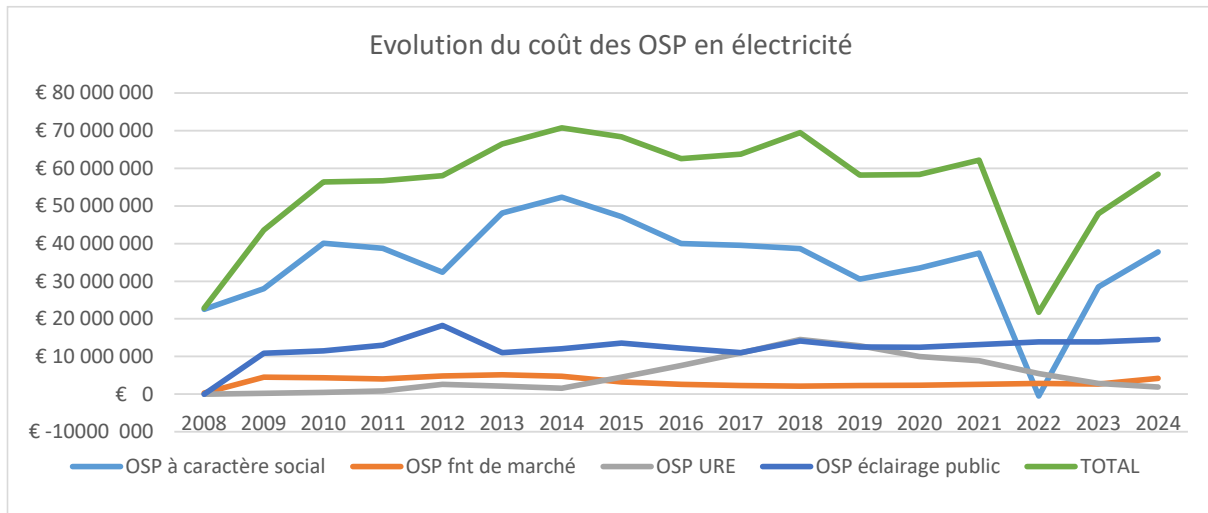
9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2024 et 2023 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT) :



9.5. Évolution du coût des OSP depuis 2008

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



10. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par ces derniers relativement aux activités de l'année 2024 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes.

Ce rapport de la CWaPE a mis en avant l'évolution du coût des différentes OSP étudiées. Finalement, il en ressort que le **coût global a augmenté en 2024 par rapport à 2023 de 28,4 Millions €, soit de 45 %**.

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.

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 2024, en électricité, la quatrième OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **10,9 Millions €**. Ces coûts sont en **diminution** de 7,1 % (11,7 Millions € en 2023). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **6,7 Millions €** en 2024, ce qui signifie une **baisse** de ces coûts de 807 k€, soit de 10,8 % par rapport à 2023.

Tant en électricité qu'en gaz, la variation des coûts provient essentiellement de l'impact du placement de compteurs communicants avec activation de la fonction de prépaiement en lieu en place des compteurs à budget classiques.

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 2024 à **13,2 Millions € en électricité** contre **6,7 Millions € en 2023**. Ils se sont inscrits en négatif en gaz, soit **- 5,8 Millions € en 2024** contre **- 20,3 Millions € en 2023**.

Au global, en 2024, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 154,4 % (+ 21.076 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2023, la baisse conséquente des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et aux clients fournisseur X n'étant que partiellement compensée par la baisse des coûts. La nette diminution des recettes provient essentiellement de la très sensible évolution à la baisse de la compensation CREG, le différentiel entre le tarif social et le tarif de référence ayant fortement diminué tant en électricité qu'en gaz.

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 2024 à **19,2 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **croissent en 2024 de 5.545 k€ ou de 41 %**.

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 2024, à respectivement **4,19 Millions € pour l'électricité et 1,56 million € pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 68,9 % par rapport à l'année 2023.

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 2024, des coûts de l'ordre de **1,9 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 5 k€ relatifs aux primes QualiWatt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont en **diminution de**

32,8% (- 935 k€) par rapport à l'année 2023 en raison principalement de la baisse du nombre d'ETP affecté à cette tâche chez ORES.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **24,5 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 hausse de 5,7 % (+ 1.321 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 2024 à **14,55 Millions €, en légère croissance par rapport** à l'année 2023. La croissance des coûts du programme décennal de modernisation du parc est partiellement 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.

* *
*