

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20210222-318)

**Relatif à la prolongation de la période hivernale
2019/2020/2021**

22/02/2021

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Analyse et développement.....	4
4	Conclusions.....	8

I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

BRUGEL est chargée des missions suivantes :

...

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz;

... »

La présente étude est réalisée à la demande de la Ministre.

Par email reçu le 3 février 2021, le Ministre en charge de la politique de l'énergie, demande à BRUGEL de remettre un avis sur **l'opportunité de prolonger la période hivernale de trois mois pour la période du 1^{er} avril 2021 au 30 juin 2021 inclus.**

2 Introduction

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (art. 25octies§6) et l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (art. 20sexies§6) prévoient l'interdiction de couper un ménage entre le 1er octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client, limitée ou non, est assurée par le fournisseur de dernier ressort. Les articles précités des deux ordonnances prévoient également que le Gouvernement peut, *après avis de BRUGEL, arrêter les modalités et conditions complémentaires relatives aux fournitures hivernales. Le Gouvernement peut exceptionnellement, sur avis de BRUGEL, prolonger la période hivernale au-delà du 31 mars si le climat l'exige.*

A la suite de la propagation du Coronavirus COVID-19 les autorités fédérales et régionales ont pris différentes mesures sanitaires, économiques et sociales afin d'une part d'endiguer cette propagation et d'autre part en atténuer les impacts socio-économiques. Ces mesures ont porté d'une part sur la mise en place d'un statut client protégé ciblé sur le client résidentiel et professionnel dont les activités ont été interrompues soudainement et d'autre part, comme demandé par BRUGEL dans l'avis 603¹, de prolonger la période hivernale au 30 septembre 2020.

Dans cet avis 603, le régulateur conditionnait la prolongation de la période hivernale à la mise en place « *dès les toutes prochaines semaines, d'une procédure ciblée de réintroduction de ces ménages dans le circuit commercial* ». Cette procédure avait comme objectif de diminuer drastiquement le nombre de ménages potentiellement « coupés » au 31 mars 2021.

Néanmoins, force est de constater que le nombre de clients hivernaux est en constante augmentation. Sur base des chiffres actualisés, plus de 2.000 ménages alimentés en électricité, pourraient être coupés au 31 mars 2021.

Dès lors, BRUGEL se pose, la question s'il ne serait pas opportun d'envisager, afin de permettre aux mesures mises en place de produire pleinement leurs effets, de prolonger une dernière fois, la période hivernale au 31 mai 2021. La période estivale étant peu propice pour entreprendre des démarches auprès des acteurs sociaux et fournisseurs.

3 Analyse et développement

3.1 Contexte

Pour rappel, les dispositions régionales en matière de protection des clients résidentiels prévoient que les clients dont le contrat n'a pas été renouvelé par leur fournisseur ou que ce dernier a été résilié via une décision de justice de paix se voient alimenter, au tarif social, durant la période hivernale par le gestionnaire de réseau, SIBELGA.

A l'issue de cette période, soit le 31 mars, les ménages n'ayant pas contracté auprès d'un fournisseur sont coupés.

¹ Avis 603 relatif à la prolongation de la période hivernale 2019/2020, 3 juin 2020

L'objectif premier de cette mesure de protection hivernale est de permettre aux ménages les plus précarisés, de bénéficier d'une ultime protection et leur donner le temps nécessaire pour contracter auprès d'un nouveau fournisseur.

Comme mentionné ci-avant, **fin janvier 2021, ce sont 1.900 ménages qui étaient alimentés par SIBELGA en électricité, en tant que clients hivernaux. Ils étaient 1.685 en novembre 2020. A la fin janvier 2019, ils étaient 664...**

Par ailleurs, pour expliciter en partie, cette augmentation, rappelons que la période hivernale courre, sans discontinuer, depuis le 1^{er} septembre 2019. Dès lors, il est parfaitement envisageable que nombre de clients soient alimentés par le GRD depuis le dernier trimestre 2019.

Dès lors, dans cette analyse, il semble opportun, en plus de la question relative à l'information et sensibilisation des clients impactés de se poser également celle du rôle du GRD en tant que fournisseur de dernier ressort de longue durée.

Bien qu'évoqué à différentes reprises, BRUGEL rappelle, sans occulter l'aspect contextuel, que la situation actuelle est principalement le résultat d'un dysfonctionnement du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Dysfonctionnement lié d'une part, au nombre limité d'offres tarifaires sans conditions additionnelles et d'autre part, au nombre trop important de ménages aux prises aux procédures de fin de contrat. Ces procédures visent en premier lieu, les clients les plus fragilisés.

Vu dans sa globalité, la coupure est le reflet de l'inefficacité des mesures de protection régionale mises en place et plus spécifiquement pour les ménages en difficultés structurelles.

BRUGEL rappelle combien cette privation d'alimentation en électricité et gaz peut être vecteur de stress et de déshumanisation pour les ménages et combien cette anxiété peut être aggravée par le manque d'opportunité de prise de contrat de fourniture du fait d'un endettement structurel persistant.

3.2 Procédures de sensibilisation mises en place

A la suite de l'approbation, en date du 18 juin 2020, par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du projet d'arrêté relatif à la prolongation de la période hivernale 2019-2020 jusqu'au 30 septembre 2020, un groupe de travail piloté par Bruxelles Environnement a été constitué, visant à mettre en place un accompagnement des clients hivernaux afin d'éviter un grand nombre de coupures. Participe à ce groupe de travail, pour l'énergie, SIBELGA, la fédération des CPAS, les associations (FDSS/InforGazElec) et BRUGEL.

Par ailleurs, l'objectif visé est de mettre autour de la table les acteurs de terrain ayant une expertise significative dans l'accompagnement du public cible et les acteurs régionaux aux leviers d'actions significatifs.

Le groupe de travail a été mis en place à la mi-septembre.

Différentes mesures d'approche/communication du public-cible ont été définies et testées sur base d'échantillonnage, citons-en quelques-unes.

La mesure centrale mise en place vise à toucher le client via un appel téléphonique du GRD. SIBELGA, en tant que fournisseur du client, dispose d'une base de données reprenant l'ensemble des coordonnées client. Cet appel client permet de l'informer des démarches à effectuer pour éviter la coupure ou obtenir de l'aide. Par ailleurs, cette approche du GRD est suivie, si aval du client, d'une prise de contact direct du CPAS de la commune, en vue d'une intervention financière ou administrative.

Il est à noter que les contacts téléphoniques de SIBELGA ont permis de révéler qu'un nombre important de points (20/25%) étaient « inactifs » ; laissant supposer que le client avait déménagé après la reprise du point par le GRD.

Par ailleurs, relevons le rôle actif joué par SIBELGA, la mobilisation de ses ressources et la bonne collaboration avec les CPAS.

D'autres démarches, plus spécifiquement, dans le chef des associations ont été planifiées, à savoir une communication spécifique pour les publics-cibles via les sites internet, les services de proximités, les médias locaux...

Soulignons également, le travail de vulgarisation réalisé par la Fédération des Service Sociaux qui sur des supports adaptés (logigramme, démarche point par point...) a récrit de manière simple, complète et didactique, le courrier adressé par SIBELGA aux clients hivernaux en vue de les informer des démarches à entreprendre pour éviter la coupure.

Néanmoins, force est de constater que ces démarches n'ont pas permis, à ce jour, de diminuer de manière drastique le nombre de clients hivernaux.

Différentes explications indépendantes les unes des autres peuvent éclairer cette situation ; à savoir, d'une part, un nombre important de nouveaux clients hivernaux résultats entre autres, de la reprise, depuis septembre 2020, des audiences en justice de paix et d'autre part, la mise en place bien trop tardive des différentes démarches projetées ainsi que l'absence de travail en réseau des acteurs sociaux tant publics que privés ; cette approche permettant d'avoir une vue systémique et de toucher un public plus large.

3.3 Recommandations

Au vu de la situation existante et tenant compte des nombreux aspects positifs des démarches entreprises et avec pour objectif de diminuer les situations dramatiques au 31 mai prochain, BRUGEL formule certaines recommandations.

Ces recommandations peuvent également être vues sur le long terme, de manière structurelle, afin d'éviter les coupures qui ont lieu toute l'année, au fil de l'eau.

Vulgarisation de l'information

Il est important que l'information véhiculée soit compréhensible pour le public-cible, disponible en différentes langues utilisées en RBC et présentées sur différents supports adaptés (pictogramme, capsules, messages vocaux...). BRUGEL a réalisé des capsules pour différentes situations (statut client protégé, prise de contrat, déménagement, ...) reprenant les démarches à entreprendre point par point et traduites en plusieurs langues. Ces capsules pourraient bénéficier d'une diffusion plus large dans des espaces publics (administration, CPAS, mutuelle, syndicats, associations diverses...).

Répétition de l'information

Dans le cadre des coupures, et afin d'accroître les chances de toucher le public-cible et de lui donner le temps de s'approprier le message véhiculé, il est indispensable que l'information soit répétée par différents canaux de communication et sur une longue période. Ces différents supports peuvent se décliner comme suit : appels téléphoniques, sms, courriels, courriers.

Par ailleurs, afin d'optimiser la procédure, il serait souhaitable d'entamer ces démarches de manière proactive et accompagner la communication « papier » par un contact direct, appel téléphonique, mail, sms, alerte via les réseaux sociaux, visite à domicile du CPAS, du technicien du GRD... Toutes ces actions ayant comme objectif d'entrer en contact direct avec le ménage.

Afin d'activer ces démarches, il est important de disposer d'une base de données actualisées. Le GRD peut disposer de ces informations.

Par ailleurs, tout en respectant le RGPD, une procédure régulière de mise à jour des données clients des fournisseurs et GRD doit être réalisée. Une bonne communication de ces données entre les fournisseurs vers les GRD permettrait également d'éviter des errements préjudiciables pour tous.

Diffusion de l'information vers tous les fronts office des acteurs

L'information se doit d'être coordonnée entre et vers tous les acteurs de première ligne, même s'ils ne sont pas spécifiquement concernés par la mesure. Par acteur, ciblés, les CPAS, les associations sociales, les services de médiation, les administrations, les mutuelles, et également les calls center des fournisseurs.

Il est important que les front office des associations, du GRD, des CPAS, des fournisseurs, soient bien informés sur la procédure de coupure, les délais d'activation des contrats, les mesures mises en place et plus spécifiquement celles à disposition des CPAS (mesures financières, de négociation de plan d'apurement, de contrat...).

Ce sont ces premières lignes qui seront en premier appelées pour questionnement et il n'est pas souhaitable que le client soit « renvoyé » de service en service.

Une approche intégrée

L'objectif commun à tous les acteurs est d'éviter aux ménages, la coupure et ses implications.

Par conséquent, il est indispensable que tous les acteurs **travaillent ensemble**. Cette approche commune et intégrée, tout en conservant la pluralité et spécificité des acteurs, permet de mutualiser les compétences, la mise en place de mesures pertinentes et concertées, d'éviter les incompréhensions et de trouver des pistes de solutions les plus adaptées au public-cible.

4 Conclusions

Au vu du contexte exceptionnel, du nombre élevé de ménages bénéficiant, à ce jour, de la protection hivernale et des retards pris dans la mise en place des procédures d'information vers ces ménages ; BRUGEL est d'avis, afin d'éviter des situations de détresse extrême, de prolonger la période hivernale jusqu'au 31 mai 2021.

Par ailleurs, cette prolongation a également comme objectif de permettre aux mesures mises en place dans le cadre du groupe de travail piloté par Bruxelles Environnement, de produire leurs effets en facilitant le retour des clients hivernaux vers le marché commercial.

* *

*