

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

Étude (BRUGEL-ETUDE-20220712-42)

Relative au monitoring sur l'impact de la crise des prix de
l'énergie sur les clients résidentiels et petits professionnels

12/07/2022

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction	4
3	Analyse des données	5
3.1	Remarque.....	5
3.2	Analyse quantitative.....	6
3.2.1	Les contrats	6
3.2.2	Les plans de paiement	7
3.2.3	Les procédures de recouvrement.....	11
3.3	Pistes de solution envisagées	13
4	Conclusions	14

Abréviations

RESI, excl. TSS : clients résidentiels, sans prendre en compte les bénéficiaires du TSS

TSS RESI : le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral,

SOHO : « single office, home office » le petit professionnel et indépendants

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 l'initiative de BRUGEL.

2 Introduction

Le contexte de hausse des prix de l'énergie sur les marchés fin 2021 et les contingences géopolitiques observées depuis février 2022 ont poussé les prix de gaz et de l'électricité à des niveaux extrêmement élevés tant sur le marché de gros que de détails¹.

Afin d'évaluer l'impact de ces hausses sur les clients et sur le marché, BRUGEL a fait part aux fournisseurs de son souhait de monitorer les effets de ces augmentations. Cette demande a également été formulée par la CWaPE et le VREG.

Dans le contexte actuel de forte tension sur les marchés, il a été convenu avec les fournisseurs et la FEBEG que les requêtes et définitions seraient communes pour les trois Régions. Différentes réunions de travail ont eu lieu entre les régulateurs et avec les fournisseurs.

Nous tenons à souligner la parfaite collaboration des différents acteurs, tous animés par l'intérêt de communiquer avec rigueur et méthodologie sur les impacts de cette crise des prix.

Les données collectées pour quatre fournisseurs (Engie Electrabel, TotalEnergies, Luminus et Mega) ont été agrégées. Elles portent sur la période allant de janvier à juin 2022, avec une périodicité mensuelle. Les données des mois suivants, nous serons communiquées en septembre pour les mois de mai et juin. Par la suite, la fréquence sera trimestrielle.

Les chiffres présentés portent sur quatre segments de clients :

1. le résidentiel (RESI),
2. le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral (TSS RESI),
3. le petit professionnel (SOHO) et
4. le professionnel (B2B).

Compte tenu de la différence de méthodologie prix appliquée entre les résidentiels soumis aux variations du marché et les bénéficiaires du tarif social (tarif régulé par la CREG), il semblait judicieux, en termes d'impacts sur le public-cible, de distinguer les deux segments.

La FEBEG nous a communiqué les données le 16 juin et une réunion de travail, coordonnée par BRUGEL, a débuté avec les fournisseurs, les acteurs sociaux, le Cabinet du Ministre Maron en date du 22 juin.

Lors de cette rencontre, les fournisseurs ont eu l'opportunité d'éclairer les analyses par des éléments qualitatifs (portant notamment sur les comportements des clients suite aux augmentations de prix enregistrées, ou encore les structures mises en place pour y répondre). Quant aux acteurs sociaux, ces derniers ont remonté différents éléments d'incompréhension et de stress des ménages suite à ces augmentations de prix.

Dans l'analyse, ces différents éléments sont repris.

Par ailleurs, au vu de l'évolution des prix de gros, force est de constater que même si les marchés anticipent une baisse de la demande en 2023 et 2024, ces derniers restent élevés en comparaison avec un passé pas si lointain. Dès lors, BRUGEL, sensible à la situation et aux

¹ BRUGEL, [Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale](#)

effets tant pour les ménages que pour les professionnels, actualisera et affinera la présente étude, après réception de nouvelles données de la FEBEG.

Il est important de souligner que les données reprises ci-après sont issues du premier exercice de reporting suivant l'implémentation du MIG 6². Certaines données collectées en janvier 2022 peuvent souffrir d'un report de procédures non exécutées à la fin de l'année précédente et altérer les données transmises.

BRUGEL souhaite également utiliser ces premières tendances afin d'émettre une ébauche de pistes de solution visant à diminuer l'impact haussier des prix, pour les ménages précaires, ceux issus de la classe moyenne inférieure et les petits professionnels.

Les données reprises dans cette étude portent uniquement sur le marché bruxellois.

3 Analyse des données

3.1 Remarque

Pour une parfaite compréhension des données tant en amont au niveau de la collecte des données qu'en aval pour l'analyse, les régulateurs ont souhaité associer une définition à chaque requête.

Pour chaque figure, celle-ci sera reprise dans le corps du texte.

Les données reprises ont été collectées par les 4 fournisseurs, sur les segments suivants :

- Résidentiel bénéficiaire du tarif social (27% des ménages en RBC) soit, les bénéficiaires du tarif social fédéral pour E et G au moment de l'action/processus ;
- Résidentiel, il s'agit des autres clients résidentiels qui n'ont PAS droit au tarif social fédéral pour les catégories E et G au moment de l'action/processus ;
- Petit professionnel (SOHO)

Par ailleurs, à la suite de l'impossibilités technique pour les fournisseurs de fournir les données par fluide, la plupart des requêtes comprennent les données pour les deux fluides. Pour la requête portant sur la non reconduction des contrats, les données ont été scindées pour le gaz et l'électricité. Pour rappel, 80% des ménages bruxellois sont alimentés en gaz. Les clients ayant souscrit un contrat pour les deux fluides auprès d'un seul fournisseur (92%), reçoivent une facture unique pour ces deux vecteurs énergétiques.

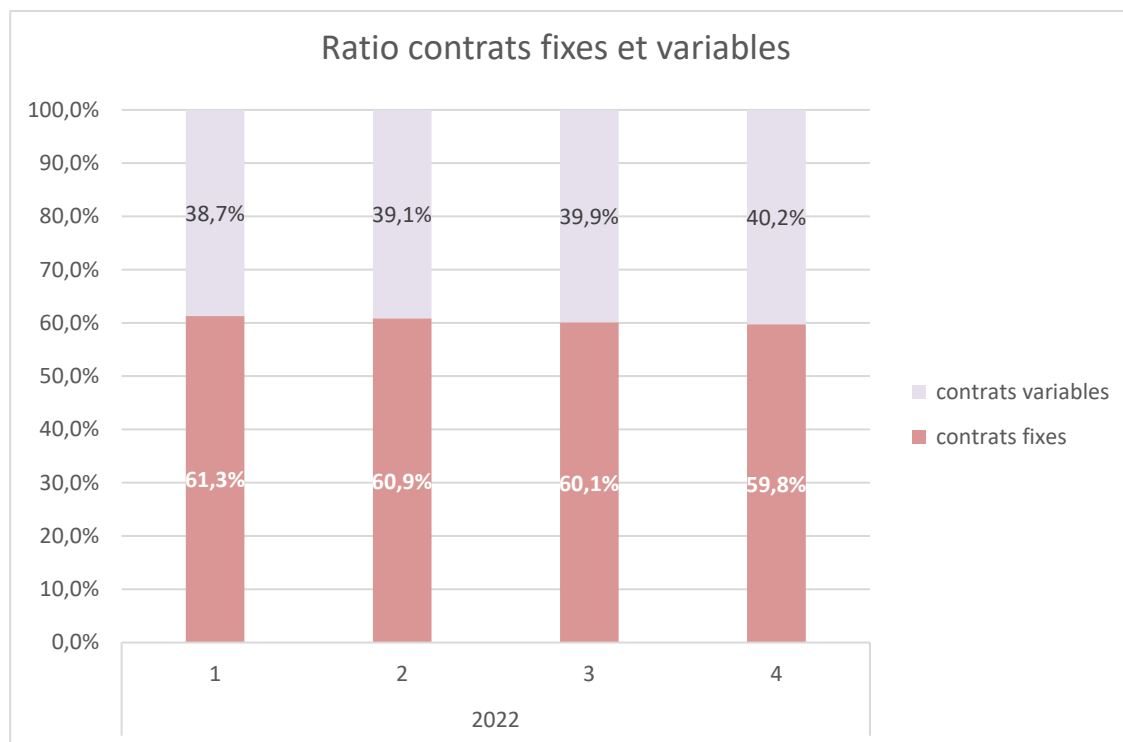
Dans le cadre de l'analyse et comparaison des données fournies, il n'est pas faisable pour BRUGEL de comparer celles-ci avec les données des fournisseurs dans le cadre du rapport annuel. En effet, les périodicités sont différentes, d'un côté annuel et de l'autre mensuel et pour certaines requêtes, les définitions ont été revues pour coller au mieux avec le contexte de crise actuel.

² MIG 6 : plateforme d'échanges de données entre le marché et les GRD, opérationnelle en décembre 2021

3.2 Analyse quantitative

3.2.1 Les contrats

3.2.1.1 Répartition contrats fixes et contrats variables



Données FEBEG 6/22

Cette figure reprend le nombre de contrats d'électricité ou de gaz naturel avec un prix fixe ou variable par kWh pendant toute la durée du contrat. Les données portent uniquement sur le segment résidentiel.

Il est important de noter que les contrats conclus au tarif social sont repris dans les contrats fixes (27% des ménages).

Cette donnée relative à la répartition des contrats a toute son importance dans le contexte de crise des prix. Les ménages avec un contrat à prix fixe d'une durée de 3 ans sont protégés des impacts de la crise durant la durée de leur contrat ce qui n'est évidemment pas le cas des ménages ayant souscrits un contrat de 3 ans à un prix variable mensuellement ou trimestriellement.

Avec la disparition quasi-totale des contrats à prix fixe³, il est peut sembler important de monitorer la proportion des ménages impactés par l'augmentation des prix.

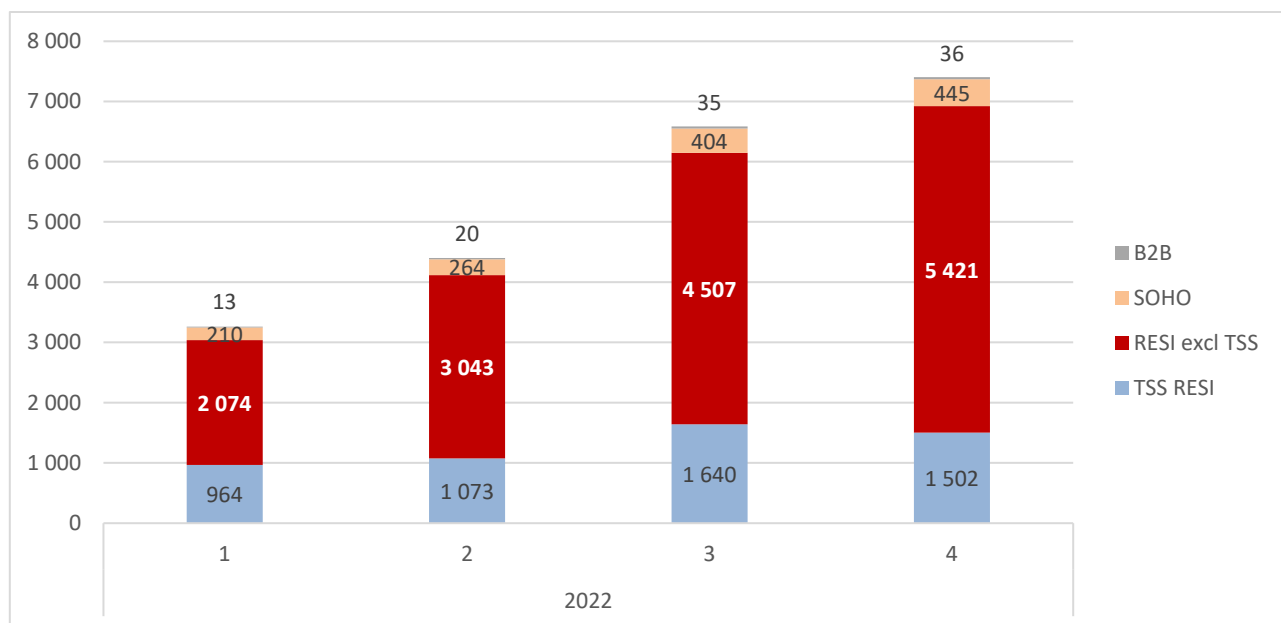
³ En RBC, seul LUMINUS propose un contrat à prix fixe via un sous-traitant.

A la fin avril 2022, **40 % des ménages bruxellois bénéficiaient d'un tarif variable.**

3.2.2 Les plans de paiement

3.2.2.1 Le nombre de plans de paiement accordé

Nombre de plans de paiement accordé par mois



Données FEBEG 6/22

Il s'agit du nombre de plans de paiement accordés au cours du mois concerné. Les données par mois ne s'additionnent pas. Celles-ci portent sur le résidentiel, résidentiel avec TSS, les petits professionnels et les moyens et gros professionnels.

Ce tableau permet de constater les faits suivants : une forte augmentation des demandes de plans d'apurement pour les clients résidentiels hors TSS soit plus de 150 % en 3 mois, le constat est similaire pour les petits professionnels et une progression des 50 % des demandes pour les bénéficiaires du TSS.

L'augmentation des demandes des plans d'apurement (PA) pour ces derniers, peut étonner. En effet, si on compare le montant du TSS entre janvier 2017 et janvier 2022⁴, on constate pour une consommation moyenne, que les prix ont varié à la baisse pour le gaz, -10 € annuel et à la hausse pour l'électricité de + 142 € annuel.

Dès lors, les causes de cette progression de demande de plans d'apurement pour les bénéficiaires du TSS sont à chercher ailleurs, soit dans l'augmentation des loyers, du coût des denrées alimentaires, soins de santé etc...

A noter qu'au vu du modèle utilisé par la CREG pour le calcul du tarif social et une progression des tarifs gaz et électricité trimestrielle de 16 %, le segment résidentiel TSS devra, dans les reporting suivant, faire l'objet d'une attention accrue.

Concernant les chiffres relatifs aux plans d'apurement des résidentiels, ces données étaient attendues et ne reflètent que la partie émergée de l'iceberg. En effet, seuls les ménages bénéficiant d'un contrat variable (40%) avec une facture de régularisation échue durant les quatre premiers mois sont impactés directement par les effets de la hausse des prix.

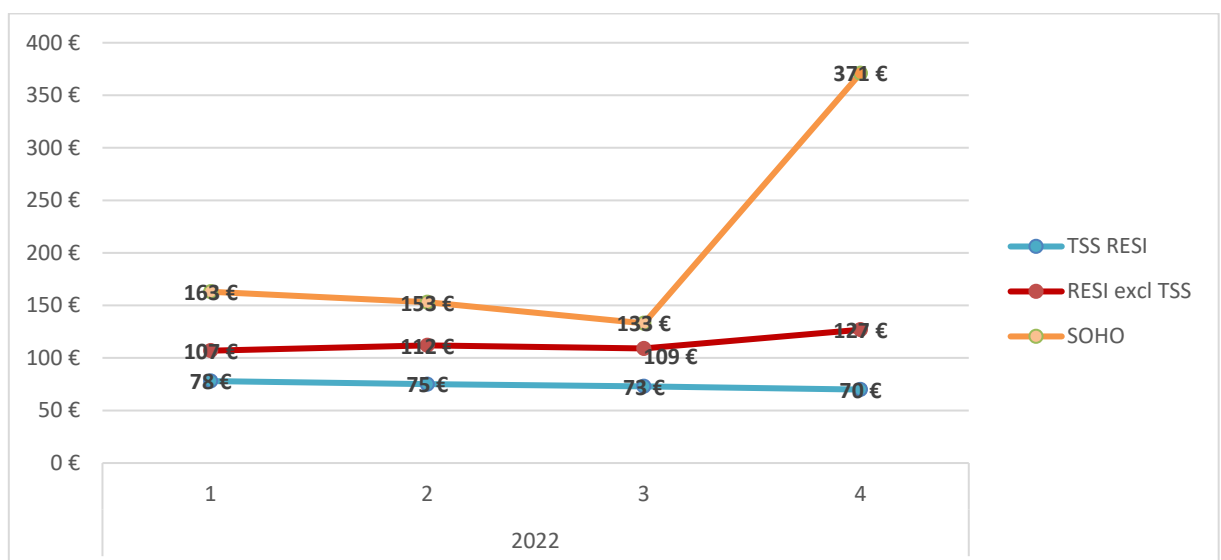
Par ailleurs, ces factures de régularisation calculées sur base d'un tarif variable ne reprennent que partiellement la hausse des prix. En effet, une facture annuelle reçue en avril reprendra au maximum 6/12ème de la hausse des prix. Les montants dus pour le reste de la période restent calculés sur des prix plus bas.

Par conséquent, les exercices de reporting suivants devraient accentuer les effets négatifs de la crise et un octroi accru de plans d'apurement. Une vue complète de la problématique sera communiquée avec les chiffres du dernier semestre 2022.

A noter que les fournisseurs mentionnent une pro-activité dans le chef des ménages impactés. En effet, ils assistent à une forte demande de plans d'apurement en amont de la procédure de recouvrement. Signe pour certains, d'un certain stress à honorer la facture dans sa globalité et une volonté à éviter un emballement des dettes énergie.

Il est à noter que ces ménages en plus d'avoir reçus une facture de régularisation aux montants importants, ont vu leurs factures mensuelles être adaptées au prix du marché. Dès lors, ces ménages, se retrouvent avec des dépenses énergétiques mensuelles cumulées pouvant dépasser les quotités disponibles allouées à ce poste.

3.2.2.2 Montant moyen de tous les plans d'apurement entamés dans le mois (EUR)



Données FEBEG 6/22

Ce graphique reprend les données relatives au montant mensuel moyen de tous les nouveaux plans d'apurement commencés au cours du mois concerné pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les PME.

Différentes informations peuvent être analysées ; à savoir que les montants des plans d'apurement des ménages bénéficiaires du TSS sont stables, ce qui peut apparaître comme évident étant donné que le TSS est revu trimestriellement et imputé directement sur la facture du ménage. Sans modification du volume consommé, un ménage TSS qui honore ses factures mensuelles dans les délais, ne perçoit aucun stress à l'arrivée de sa facture annuelle.

Par ailleurs, les montants des factures énergie des ménages bénéficiaires du TSS étant nettement moindre que celles des ménages résidentiels avec un prix variable (- 80 % pour le gaz et - 55% pour l'électricité)⁵, il apparaît normal que les montants mensuels des plans d'apurement soient moins élevés que ceux des résidentiels non TSS, 70 € contre 127 €.

Concernant ces derniers, les mensualités demandées tendent à augmenter de manière plus prononcée entre les mois de mars et d'avril, plus 20 %.

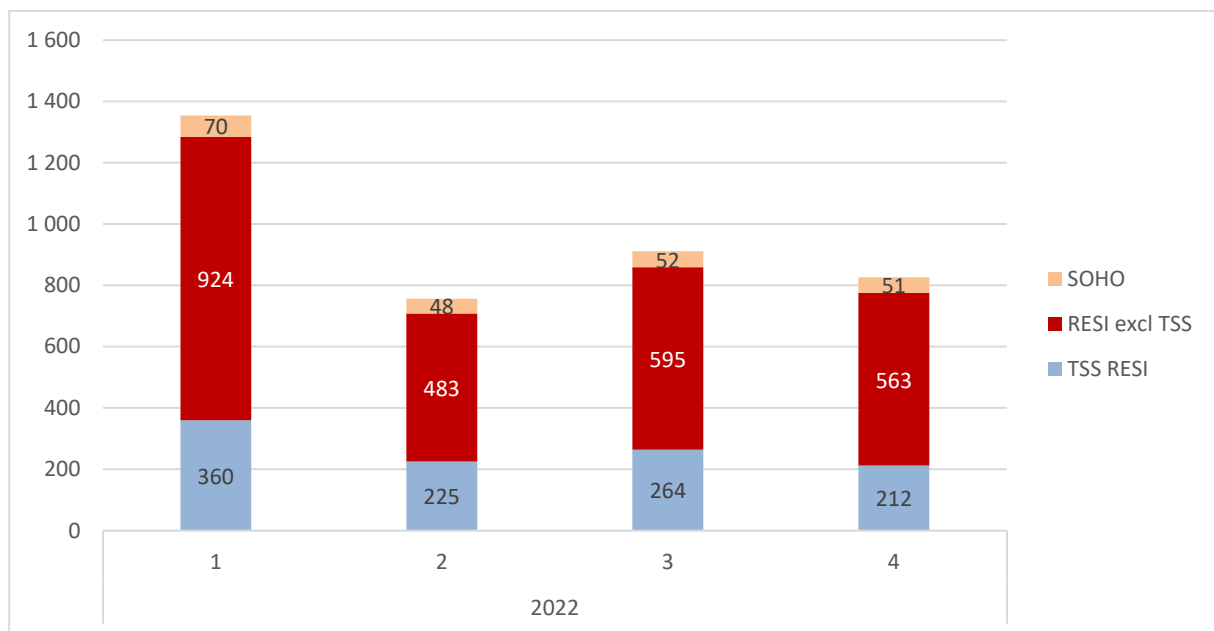
Nous constatons également, une forte progression entre les mois de mars et d'avril, des montants mensuels demandés aux PME, soit de 133 € à 371 €, selon les propos des fournisseurs, cette augmentation est le résultat de l'octroi de plans d'apurement à un nombre limité de clients dont les montants des impayés sont très importants. Ces cas isolés modifiant fortement la moyenne des montants à verser.

Du côté des acteurs du marché, ils font remarquer que d'une part, l'augmentation du nombre de plans d'apurement et d'autre part, l'inflation des montants dus accroissent les risques de liquidité des fournisseurs et plus particulièrement des petits et moyens acteurs.

BRUGEL en collaboration avec les autres régulateurs suit de près l'évolution financière de tous les acteurs concernés : fournisseurs et BRP.

⁵ [Microsoft Power BI](#), période : 3/2022

3.2.2.3 Nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'est pas payé à temps



Données FEBEG 6/22

La figure ci-avant reprend le nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'a pas été payé au moment de l'échéance pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les PME.

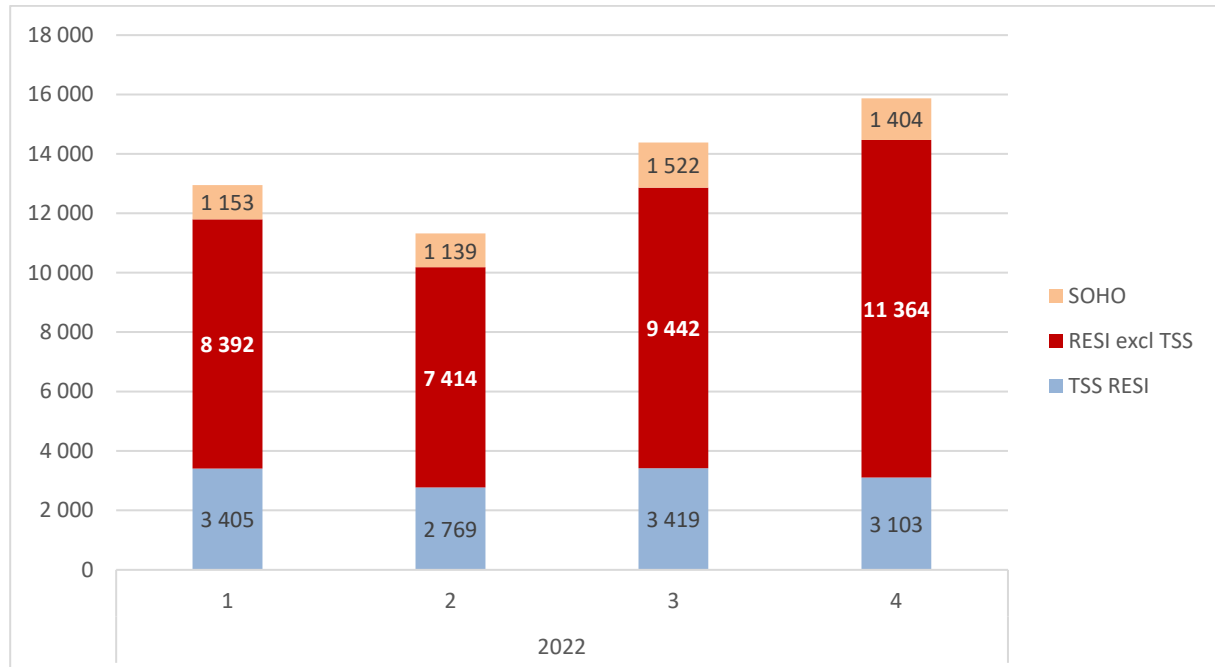
Comme mentionné précédemment, à la suite de l'implémentation du MIG 6, certaines procédures internes aux fournisseurs ont été mises à l'arrêt durant les mois de novembre et décembre 2021.

Concernant les données relatives au suivi des plans d'apurement, il est constaté un nombre élevé d'un non-suivi résultant de cette migration, rendant les chiffres du mois de janvier non représentatifs.

Par ailleurs, au vu du nombre élevé de plans d'apurement octroyés au mois d'avril, cette donnée montre un intérêt pour les exercices futurs.

3.2.3 Les procédures de recouvrement

3.2.3.1 Clients qui ont reçu une mise en demeure



Données FEBEG 6/22

Ce tableau reprend le nombre des clients ayant reçu au moins 1 mise en demeure au cours du mois concerné. Données reprises pour les résidentiels, résidentiels TSS et les PME.

Après analyse, il est constaté, une forte progression du nombre de courriers de mise en demeure entre février et avril soit 60%. Comme mentionné ci-avant, les factures de régularisation ou mensuelle des mois à venir reflèteront de manière plus explicite les tarifs du marché actuel avec le risque accru d'une augmentation de non-paiement des certains ménages et petites entreprises.

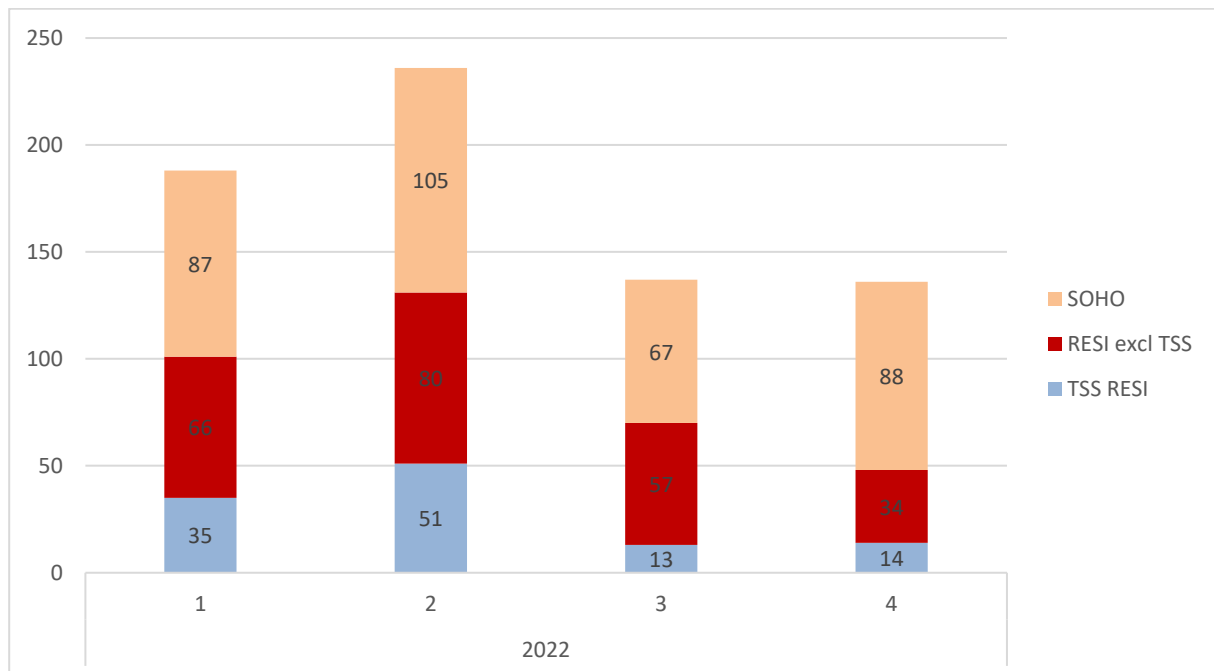
Par ailleurs, BRUGEL du fait de sa compétence dans l'octroi du statut de client protégé, constate depuis plusieurs mois, un changement tant dans les montants réclamés que dans les profils de ces demandeurs.

Il est constaté que de plus en plus de ménages candidats au statut reçoivent une mise en demeure pour une facture de régularisation ou pour une facture intermédiaire actualisée au prix du marché impayée et ce sans avoir d'antécédents d'arriérés. Ces ménages doivent faire face à une dépense importante imprévue et se retrouvent dans l'incapacité immédiate d'y répondre.

Par ailleurs, à la suite de la rehausse des plafonds donnant accès à la protection⁶, mesure décidée par le Gouvernement bruxellois pour répondre à la crise actuelle, BRUGEL constate une adaptation des profils des demandeurs au contexte de crise actuelle, à savoir : familles monoparentales avec revenus, pensionnés, familles avec plusieurs revenus...

⁶ [Brugel - Qui peut bénéficier du statut de client protégé ?](#)

3.2.3.2 Nombre de contrats non-renouvelés suite au non-paiement (E/G)



Données FEBEG 6/22

Cette figure porte sur le nombre de contrats de l'électricité non reconduits suite à un non paiement via le scénario des « End of Contract » (EOC) pour les résidentiels, résidentiels TSS et PME. Les résiliations de contrat suite à une décision de justice de paix ne sont pas comprises.

Les fournisseurs confirment cette tendance et les difficultés de plus en plus grandes rencontrées par les PME et plus particulièrement l'HORECA.

Cette situation s'explique par différents éléments : la crise du COVID a lourdement touché l'HORECA en Région de Bruxelles-Capitale, à cela s'ajoute la prolongation du télétravail privant nombre de petits commerces de proximité, des lieux de travail d'une partie importante de leur clientèle. De plus, l'absence d'aide financière spécifique pour ce segment, contrairement à la situation vécue durant le COVID, conduit à des difficultés financières accrues pour nombre de petits commerces.

Les modifications du cadre de protection des PME intervenues en 2020⁷ accentuent le risque à charge des fournisseurs conduisant ces derniers à réactualiser leur analyse de risque pour ce segment d'activité.

Par ailleurs, des demandes d'informations reçues par BRUGEL via le call-center et le service des litiges tendent à penser que de plus en plus de petits indépendants n'arrivent plus à souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Les garanties demandées ayant un caractère trop contraignant.

⁷ 12 JUIN 2020. - Loi modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, en vue de mieux protéger les PME

BRUGEL, soucieuse de cette problématique, compte organiser des consultations des principaux acteurs impactés et étendra ses analyses sur l'état de la concurrence et du marché en Région de Bruxelles-Capitale à ce segment d'activité.

3.3 Pistes de solution envisagées

Ce premier exercice d'analyse d'indicateurs de la crise des prix actuelle nous permet de tisser quelques constats et pistes de solution.

Ces dernières sont au stade d'ébauche et devront être complétées par des analyses coûts/bénéfice/opportunité.

Il ressort des constats de nombreux acteurs que la crise a un impact important sur les petits professionnels. Dès lors, des mesures de soutien pourraient être envisagées à savoir :

- Une extension du statut de client protégé BRUGEL au segment professionnel pour leur domicile, comme ce fut le cas durant la crise du COVID.

Concernant les mesures à appliquer aux ménages impactés par la crise et plus particulièrement ceux issus de la classe moyenne inférieure, il est difficile, à ce stade, d'être en mesure d'établir des paramètres isolants ce public-cible. Cependant, les baisses de TVA observées sur le gaz et l'électricité ne sont pas de nature à montrer une stabilisation des clients finals éprouvant des difficultés à payer leur facture d'énergie. Vu l'ampleur des moyens publics utilisés dans le cadre de cette baisse de la TVA, il nous semble plus opportun de réfléchir à des mesures ciblées plutôt que des mesures au bénéfice de tous les utilisateurs.

Néanmoins, des mesures peuvent être envisagées permettant à tous publics de se préparer au mieux au bill shock, à savoir :

- Communication (fédérale et régionale) portant sur une analyse et comparaison des tarifs variables. Il est constaté qu'une frange très importante de la population a une maîtrise partielle de ces tarifs,
- Communication par tous les acteurs, sociaux, mutuelles, fournisseurs... du statut de client protégé régional. Mesure rapide, permettant à la fois de circonscrire la spirale de l'endettement et de bénéficier du tarif social, 80 % des ménages bruxellois sont éligibles à cette mesure.
- Gentleman's agreement entre fournisseurs suspendant temporairement le démarchage. En effet, au vu du contexte, il s'avère inutile d'ajouter du stress. Dès lors, il peut apparaître opportun de suspendre les sollicitations individuelles invitant au changement de contrat. Si certains acteurs encadrent ces démarches avec déontologie, certaines situations ne peuvent être évitées, à savoir que des ménages bénéficiaires du tarif fixe se voient confier un tarif variable ou qu'un bénéficiaire du TSS soit sollicité pour changer de contrat.
- Revenir à des règles de marché qui encourage les fournisseurs à proposer à nouveau des tarifs à prix fixes pour 3 ans (à savoir réintroduire un dédommagement dans le cas d'une cessation de contrat unilatérale par le client). En effet, le fait de pouvoir changer de fournisseur sans frais, dans un contexte de prix élevé, décourage tout fournisseur à proposer des prix fixes. Par contre, les prix à 2 ans et à 3 ans étant de loin plus favorables que les prix à 1 an, un prix fixe à 3 ans permettra aux fournisseurs de proposer des tarifs plus avantageux que les tarifs à court terme, puisqu'il lissera ainsi les prix à 1, 2 et 3 ans

pour proposer un prix fixe au client (et ce pour autant que le client accepte le risque de ne pas pouvoir profiter d'une éventuelle baisse des prix du gaz et de l'électricité d'ici à 3 ans).

4 Conclusions

A l'issue de ce premier exercice d'analyse d'impact de la crise des prix de l'énergie, une tendance semble se préciser, à savoir que tous les segments de clients à savoir, résidentiel, résidentiel bénéficiaire du TSS et petits professionnels subissent les effets de cette crise.

Néanmoins, ce constat peut être nuancé. En prenant en compte l'intensité des impacts subis, on peut mentionner que les bénéficiaires du tarif social fédéral semblent, grâce au bouclier mis en place, être protégés de la hausse des prix. Néanmoins, au vu de l'augmentation trimestrielle du tarif social de 16 %, une attention accrue doit être portée à cette clientèle plus vulnérable.

Concernant les résidentiels hors TSS, à ce stade, il est constaté une forte augmentation des octrois de plan d'apurement et malheureusement, ce constat ne devrait que s'intensifier. En effet, la proportion de la facture annuelle impactée par les prix haussiers augmente de mois en mois.

Par ailleurs, fin avril, seuls 40 % des ménages bruxellois ont souscrit un tarif variable et sont directement impactés par cette crise. Cependant nombre de contrats de 3 ans à tarifs fixes arriveront à échéance dans les prochains mois ; leurs bénéficiaires commenceront alors également à être touché par cette crise des prix de l'énergie et viendront grossir les rangs des clients finals en difficulté.

La collecte des données mise en place par les fournisseurs et étendue aux petits professionnels a permis de mettre en lumière les difficultés rencontrées par ces derniers. Une analyse plus détaillée complétée par une consultation du secteur, durant la période estivale, devrait permettre de cibler avec plus de finesse la problématique et poser des perspectives.

Cet avis a comme objectif d'établir une ébauche des tendances et constats des répercussions de la crise des prix de l'énergie. Force est de constater que nous sommes au commencement de la problématique et que des analyses ultérieures seront utiles afin d'en cerner la gravité.

* *

*