

Sujet: Etude Bruqel relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat :
Position FEBEG
Date: 24 avril 2017
Contact: Vincent Deblocq
Tél: 0032 2 500 85 94
Mail: vincent.deblocq@febeg.be



Vous trouverez ci-dessous les remarques et commentaires des entreprises membres de la FEBEG dans le cadre de la consultation publique organisée par Bruqel sur l'étude relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat.

1. Considérations générales

La FEBEG accueille favorablement l'initiative de Bruqel d'analyser la protection organisée par les ordonnances électricité et gaz pour les clients qui ont des difficultés de paiement.

La FEBEG rappelle que l'objectif premier des procédures de protection doit être de garantir un équilibre global au niveau du système, entre le maintien de l'accès à l'énergie pour les clients concernés par des difficultés de paiement et les différentes parties de marché.

La réalisation d'une étude indépendante est certainement une contribution importante au débat sur l'efficacité et l'amélioration de la procédure actuelle.

La FEBEG partage largement les constats de Bruqel, à savoir :

- La procédure manque son objectif de protection du consommateur, notamment en favorisant l'accumulation drastique des niveaux d'endettement.
- La procédure n'incite pas le client à apurer sa dette.
- Plutôt que de favoriser des solutions structurelles, la procédure actuelle permet aux consommateurs en retard de paiement, de recourir à des stratégies alternatives pour contourner et retarder la coupure.
- La procédure présente un coût sociétal élevé, principalement supporté par les fournisseurs.
- La procédure détériore la dynamique du marché bruxellois de l'énergie en raison des coûts de gestion des impayés (irrécouvrables compris).
- La situation risque de s'aggraver : le nombre de demandes de résiliation ne pouvant que continuer à augmenter.

En particulier, FEBEG relève les constats suivants :

- Longueur de la procédure
Une durée moyenne de 290 à 430 jours (suivant le mode d'introduction de la procédure), est évidemment totalement disproportionnée, d'autant plus que la fourniture est assumée pendant toute cette durée par le fournisseur et à ses risques donc.
- L'augmentation de la dette, liée à la durée de la procédure, qui fait passer la dette du client de 200 € à, en moyenne, 1.900 à 2.300 €.
- L'absence de solution structurelle pour le client qui, au terme de la procédure, soit change de fournisseur tout en conservant une dette très importante auprès du fournisseur précédent, soit fait l'objet d'une coupure de l'accès à l'énergie alors que sa dette a augmenté de manière drastique.
- Le coût de la procédure, supporté de façon disproportionnée par les fournisseurs (environ 30 millions d'euros par an), qui dans le cadre de l'actuel modèle de marché prennent en outre à charge la quasi intégralité des impayés pour le compte de tiers.
- L'inefficacité du statut de client protégé régional actuel.

La FEBEG observe par ailleurs que plusieurs de ces constats avaient déjà été relevés par Brugel dans son rapport annuel 2015.

Pour la FEBEG, ces constats objectivent et confirment, dorénavant de façon indéniable, les dysfonctionnements rencontrés dans la pratique quotidienne de ses entreprises membres, notamment au niveau des délais démesurés des procédures légales, et de l'accroissement dramatique des dettes qui en résulte.

Sur cette base, la FEBEG conclue que d'un point de vue fondamental, le système ne répond plus aux besoins actuels, ni en termes de protection des consommateurs (et particulièrement des plus précaires), ni en termes de fonctionnement correct du marché. Pour ces raisons, nous estimons qu'il est nécessaire et urgent reformer en profondeur le système de protection en vue de l'améliorer, via une solution globale cohérente et ce au bénéfice de tous :

- Pour le consommateur (en difficultés ou non).
- Pour l'efficacité de la protection globale/coût sociétal.
- Pour l'offre et le fonctionnement du marché bruxellois.
- Pour le bon fonctionnement de la justice de paix.

Face aux interpellant constats mis en évidence par l'étude, la FEBEG observe l'émission par Brugel de 13 pistes de solution.

Pour la FEBEG, la mise en œuvre, seule, de ces pistes ne permettra pas de répondre à la nécessaire amélioration fondamentale du mécanisme de protection. Les effets positifs attendus de certaines de ces pistes ne pourront en effet qu'apparaître à condition, que celles-

ci soient intégrées dans le cadre d'une refonte plus profonde et fondamentale du système de protection. A défaut, leur mise en œuvre ne permettra en aucun cas de d'améliorer significativement et réellement la protection en Région de Bruxelles-Capitale.

Au regard de ces différents éléments, la FEBEG salue et soutient la proposition de « système cible » formulée par Brugel qui semble la mieux à même d'apporter la solution structurelle, globale et fondamentale aux constats mis en évidence dans l'étude.

Cette proposition est en effet de nature à répondre à l'ensemble des objectifs de la protection sociale bruxelloise, en apportant des réponses concrètes sur deux dimensions centrales de la protection :

1° Renforcer le statut de client protégé :

- Indentification de manière préventive et plus précise des profils des consommateurs fragilisés de manière exhaustive mais précise en vue d'augmenter le recours au statut de client protégé.
- Simplification des procédures en vue d'augmenter le nombre de clients protégés.
- Garantir un accès à l'énergie constant et abordable notamment via la création d'un tarif social régional plus attractif.
- Transfert automatique vers Sibelga des clients protégés régionaux en défaut de paiement.
- Encadrement adéquat par services sociaux afin de proposer des solutions qui évitent la coupure.

2° Eviter l'inflation du problème d'endettement :

- Pas de recours systématique à la justice de paix en vue de raccourcir les délais et éviter le surendettement et les effets de bord.

La FEBEG demande dès lors aux décideurs politiques de lancer sans attendre une initiative visant à concrétiser cette piste. Initiative à laquelle la FEBEG est résolument disposée à collaborer afin qu'il en résulte un système équilibré qui répond pleinement aux objectifs de protection des consommateurs Bruxellois et de fonctionnement correct du marché, apportant par là une plus-value pour l'ensemble des acteurs.

2. Remarques particulières

Cette partie reprend les commentaires de la FEBEG en vue d'améliorer certaines pistes de solutions particulières proposées par Brugel.

- Les pistes 1 et 2 : supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages et réduire les délais préalables à la procédure en justice de paix.

Ces pistes qui se recoupent largement (supprimer l'obligation de demander le placement d'un limiteur de puissance et adapter les délais de la procédure en conséquence), peuvent être une amélioration intéressante dans la mesure où d'une part, le placement du limiteur s'avère être un frein aux démarches pour l'obtention du statut de client protégé, et d'autre part, où il apparaît que le nombre de limiteurs réellement placés est relativement faible par rapport au nombre de demandes et que la consommation sous limiteur n'est pas significativement plus basse que sans limiteur. Cependant, au regard des délais totaux, les gains en termes de réduction de délais de procédure s'avèrent limités et non suffisants.

- Piste 6 : Inciter les acteurs à traiter les dossiers à la première audience possible.

En pratique, cette proposition ne correspond pas toujours à l'optimum des fournisseurs pour lesquels il est parfois plus intéressant de regrouper un minimum de dossier pour diminuer les coûts d'avocat et de suivi. Ceci est accentué par les différences entre les cantons (certains regroupant les dossiers énergie, d'autres mélangeant les différents types de dossiers).

- Piste 7 : Proposer un plan d'apurement chiffré dans le courrier envoyé aux ménages en défaut de paiement.

Pour la FEBEG, la piste d'une proposition systématique de ces plans par le fournisseur lors de l'envoi de la MED comme discuté en séance s'avère mauvaise, contre-productive et non-généralisable.

L'essence même de la notion de plan d'apurement est un accord entre deux parties. Dès lors, ces plans d'apurement et leurs succès, doivent reposer sur une interaction/discussion entre un consommateur et un fournisseur. Le succès du plan d'apurement, c-à-d son respect, dépendra directement de l'échange/la discussion qui aura été mené entre le fournisseur et le consommateur en vue de déterminer la solution la plus réaliste la plus équitable entre les deux parties, tout en tenant compte du dossier et des spécificités du consommateur (montant de l'impayés, durée couverte par l'impayés, historique du client, suivi par les organisations sociales,...). Cet échange est absolument indispensable en vue de favoriser au maximum le succès du plan d'apurement proposé/négocié. Il est évident qu'il est dans l'intérêt de tous, et du fournisseur y compris, de négocier un plan d'apurement équitable qui puisse être suivi avec succès par le consommateur.

Chaque plan d'apurement est par définition spécifique et défini de façon « tailor made » en fonction des spécificités et capacités du client d'une part, et du dossier spécifique d'autre part. Systématiser une proposition automatique de plan d'apurement chiffré au moment de l'envoi de la Mise en Demeure ne permettrait pas de procéder à une analyse spécifique du dossier, empêcherait de cibler au mieux la proposition de plan avec les spécifiés du consommateur et du dossier et reviendrait à remplacer l'interaction humaine

par une interaction automatique et informatisée : le plan de paiement serait généré par un algorithme et non le résultat d'une discussion et échange humains. Une telle systématisation limiterait ainsi fortement les chances de succès du plan, qui est l'objectif premier.

Une telle proposition engendrerait d'énormes développements informatiques (afin d'informatiser et automatiser la relation « analyse spécifique de dossier versus output « proposition de plan »), avec d'importants impacts au niveau de la lisibilité des factures de MED et du mailing/facturation. En outre au regard de l'importance du nombre de MED envoyé annuellement (Rapport annuel OSP Brugel 2015 : 20% des points de raccordements ayant reçu une mise en demeure – 48% si rappel ou MED), la gestion opérationnelle d'une telle mesure sera démesurée au regard de l'objectif général recherché – proposé un plan d'apurement équitable, réaliste et ciblé aux spécificités des consommateurs en difficultés.

Par ailleurs, l'octroi systématique d'un plan de paiement nous paraîtrait être confronté à différents problèmes juridiques : compétence de la région de Bruxelles-Capitale, discrimination par rapport aux clients qui paient leur facture à son échéance, discrimination par rapport aux autres secteurs qui n'ont pas d'obligation comparable, possibilité de décider que la date d'échéance mentionnée sur une facture ne correspond pas à l'échéance réelle, possibilité d'instaurer un plan de paiement systématique sans tomber dans la réglementation sur l'octroi de crédits financiers.

Les fournisseurs membres de la FEBEG sont cependant disposés à évaluer avec le régulateur, comment la communication visant à inciter le consommateur à prendre contact avec son fournisseur afin de négocier un plan d'apurement peut être optimisée.

- Pistes 11 et 12 : A partir des gains de mesures précédentes, créer un fonds social au sein des OSP pour des mesures d'efficacité énergétique/qui absorbe le fonds de régional énergétique.

La mise en œuvre de ces pistes doit être neutre pour le fournisseur. Dès lors, la FEBEG estime que celles-ci doivent être mises en œuvre au niveau des tarifs de distribution. Les fournisseurs ne peuvent prendre en charge l'application de ces pistes :

- D'une part, il n'est pas possible d'isoler les bénéfices éventuels des fournisseurs qui résulteraient des mesures proposées.
 - D'autre part que les fournisseurs supportent déjà actuellement la plus grande partie du coût sociétal global du système.
- Les pistes 11, 12 et 13 visent à augmenter les moyens publics d'aide aux clients en difficultés de paiement.

Ces différentes pistes sont évidemment utiles dans la mesure où toute aide directe aux clients engendre des effets positifs directs, que ce soit pour l'aider à réduire sa consommation, ou pour l'aider à payer sa facture ou pour l'aider à gérer son budget.
