



Droits des  
consommateurs résidentiels

2013

**brugel** ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

### Bases légales

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargé de :

« communiquer chaque année au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un rapport sur l'exécution de ses obligations, les mesures prises et les résultats obtenus sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations, de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels.

BRUGEL publie dans le mois de son adoption son rapport annuel sur son site Internet. »

En vertu de l'article 25 §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité :

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet au Gouvernement un rapport sur l'exécution de toutes ses obligations et missions de service public réalisées pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents. Le Gouvernement approuve ce rapport après avis de BRUGEL.

Après approbation par le Gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le Gouvernement peut déterminer la forme et le contenu du rapport.

Le présent document répond à l'obligation de BRUGEL d'établir un rapport annuel focalisé sur les droits des consommateurs résidentiels et un avis sur le rapport sur l'exécution des obligations et missions de service public de SIBELGA, volet client résidentiel. Les autres aspects du rapport des Obligations de Service Public (OSP) de SIBELGA, notamment l'éclairage public, font l'objet d'un avis séparé.



## Table des matières

1	Contexte permettant d'analyser la précarité énergétique	1	4.2	Les conditions d'octroi du statut de client protégé au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale	11
1.1	Rappel socio-économique sur la situation en RBC	1	4.3	Le mode de calcul du tarif social spécifique au niveau fédéral	12
1.2	Mise en perspective des prix de l'électricité et du gaz	2	4.4	Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort	12
1.3	Synthèse des mesures de protection prise par l'état fédéral	4	4.5	Gestion du service clients protégés chez Brugel	14
1.4	Procédure de recouvrement et protection en Région de Bruxelles-Capitale	5	4.5.1	La base légale et la procédure	14
2	Les données des fournisseurs Procédure de recouvrement et données statistiques sur les ménages	6	4.5.2	Les demandes introduites auprès de BRUGEL	15
2.1	Principes généraux	6	4.5.3	Le profil du demandeur auprès de Brugel	17
2.2	Rappels et mises en demeure	6	5	La fourniture hivernale	19
2.3	Les dettes auprès des fournisseurs commerciaux	7	6	Les dettes « facture énergie » à Bruxelles chez le fournisseur de dernier ressort	20
3	Les limiteurs de puissance	7	6.1	Analyse des données du rapport d'exécution des obligations de service public	20
3.1	Les placements et enlèvements	9	7	Les Obligations de Service Public	20
4	Le statut de client protégé	10	7.1	Leur contrôle	20
4.1	Les conditions d'octroi du statut de client protégé au niveau fédéral	10	7.2	Le coût des Obligations de Service Public	21
			8	Annexes	22

## Liste des figures

Figure 1	Évolution du commodity (prix de l'électron) - fournisseur par défaut - client médian électricité	3	Figure 11	Nombre de mises en demeure envoyées par les fournisseurs pour l'électricité en 2013	22
Figure 2	Évolution du commodity (prix de la molécule de gaz) - fournisseur par défaut - client médian électricité	3	Figure 12	Nombre de mises en demeure envoyées par fournisseurs pour le gaz en 2013	22
Figure 3	Nombre de limiteurs de puissance durant la période 2007-2013	8	Figure 13	Montant moyen du paiement devant être payé dans le cadre du plan de paiement en 2013 - électricité	23
Figure 4	Répartition du nombre de limiteurs de puissance	8	Figure 14	Évolution du montant des dettes clients cumulées chez les fournisseurs commerciaux - électricité période 2011 à 2013	23
Figure 5	Répartition (en %) des clients protégés par canal de demande en 2012 et 2013	12	Figure 15	Évolution du montant des dettes clients cumulées chez les fournisseurs commerciaux - Gaz période 2011 à 2013	23
Figure 6	Le nombre de clients protégés : évolution de 2009 à 2013	13	Figure 16	Montant moyen devant être acquitté dans le cadre du plan de paiement en 2013 - Gaz	24
Figure 7	Répartition des demandes par énergie	17			
Figure 8	Nombre de demande par montant de dette depuis juillet 2013	18			
Figure 9	Source du revenu principal des demandeurs	18			
Figure 10	Demande par tranche de revenus depuis juillet 2013	19			

## Liste des tableaux

Tableau 1	Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteur en 2013	9	Tableau 6	Évolution du nombre de points de fournitures alimentés sous le régime de fourniture hivernale en 2012 - Gaz	19
Tableau 2	Nombre de visites moyennes nécessaires à la réussite pour l'activité limiteur de puissance	9	Tableau 7	Répartition des impayés chez le fournisseur de dernier ressort pour les clients actifs et inactifs - 2012	20
Tableau 3	Revenu de référence pour obtenir le statut de client protégé par BRUGEL	15	Tableau 8	Synthèse générale des charges et financement des Obligations de Service Public en 2012 pour l'électricité et le gaz	21
Tableau 4	Statistiques de traitement des dossiers par BRUGEL	16			
Tableau 5	Évolution du nombre de points de fournitures alimentés sous le régime de fourniture hivernale en 2012 - Électricité	19			

# 1 Contexte permettant d'analyser la précarité énergétique

## 1.1 Rappel socio-économique sur la situation en Région de Bruxelles-Capitale (RBC)

Afin de mettre en perspective les données relatives à la situation énergétique des clients résidentiels bruxellois quelques chiffres importants résumant la situation socio-économique en RBC(2) seront rappelés dans ce rapport<sup>1</sup>.

Entre 1989 et 1997, chaque année, une partie des habitants quittent la RBC pour s'installer dans des zones périphériques et bénéficier de logement et jardin plus spacieux. C'est le phénomène de périurbanisation. Néanmoins, la population bruxelloise a à nouveau progressé depuis 1997, notamment en raison du solde migratoire extérieur.

La RBC représente près de 10% de la population belge et selon les perspectives réalisées par le Bureau Fédéral du Plan, l'accroissement de la population bruxelloise devrait se prolonger durant les années à venir, toujours grâce à la migration internationale. Ces migrations affectent l'évolution, mais également la composition de la population.

En 2008, la population étrangère en RBC représentait 28% de la population contre 9% dans l'ensemble du pays, stable depuis 1989. À noter que la part des ressortissants européens a augmenté sur 20 ans, passant de 41% à 67%. Cette augmentation trouve son explication par les nombreuses adhésions à l'Union européenne, qui est passée de 12 à 27 membres de 1989 à 2009 et par le renforcement du statut de Bruxelles comme capitale de l'Europe. L'emploi localisé en RBC qui serait généré par les institutions internationales est estimé à 12%.

Il faut également constater que les immigrations importantes venant de l'étranger ont influencé la structure d'âge de la population. Contrairement au reste du pays, Bruxelles se caractérise par un rajeunissement de la population. La capitale

exerce un attrait pour les jeunes qui s'y établissent pour faire leurs études et ensuite, y trouvent un emploi.

### Le niveau de vie en Région de Bruxelles-Capitale

Le revenu des Bruxellois n'augmente pas aussi vite que la population.

Suivant l'étude du SPF Économie de novembre 2013<sup>2</sup>, le revenu net imposable moyen par habitant s'élevait en Belgique en 2011 à 16.106€.

En 1985, le revenu disponible des Bruxellois était encore supérieur à la moyenne belge (105%) et Bruxelles occupait la première place des Régions en termes de revenu par habitant. Au fur et à mesure des décennies, ce revenu s'est fortement érodé et, aujourd'hui, alors que le PIB par habitant de la RBC est **deux fois plus élevé que celui du reste du pays**, le revenu disponible des Bruxellois est inférieur à la moyenne belge (95%).

En comparant les revenus par habitants des 19 communes, on constate qu'il existe une forte disparité des revenus à l'intérieur même de la Région. Toutefois, l'écart entre les communes les plus riches et les plus pauvres s'est affaibli sur la période 1989-2005, la chute a été plus importante dans les communes les plus riches. Par exemple, pour une base « Belgique = 100 », Woluwe-Saint-Pierre était à 141 en 1989 pour 112 en 2005. Même chose pour Uccle qui est passé de 131 à 110.

De plus, la détérioration du niveau de vie des Bruxellois par rapport à la moyenne nationale est corroborée par d'autres statistiques dont notamment celles relatives au montant alloué aux revenus d'insertion (ex-minimex).

Pour une base nationale de 100, la capitale était à 140 en 1989, pour se retrouver à 250 en 2005.

<sup>1</sup> IBSA: « Baromètre conjoncturel de la région de Bruxelles-Capitale », 04/2012; 10/1 2013.



Plusieurs explications peuvent être trouvées à la baisse du niveau de vie des Bruxellois par rapport à la moyenne nationale. On peut citer, sans rentrer dans de longues explications, le phénomène de périurbanisation qui a commencé dans les années 1960 et ayant pour conséquence que ce sont les ménages les moins fortunés qui restent en ville. De plus, Bruxelles est une ville-région, généralement considérée comme attractive et pourvoyeuse d'emplois. Elle accueille plus de personnes à bas revenus provenant du pays ou de l'étranger.

Il est également important de signaler que les revenus de certains fonctionnaires européens ou membres des corps diplomatiques n'apparaissent pas dans les données statistiques disponibles.

Pour compléter cette brève analyse de la situation socio-économique de la RBC, on peut encore dire que le taux de croissance moyen du PIB sur la période couvrant 1989 à 2007 est de 2.03% contre 2.3% pour le reste du pays. Les experts expliquent ce repli par les crises financières de 1998, 2000 et 2008.

Pour conclure, on peut évoquer le taux d'emploi de la Région bruxelloise qui a connu une stagnation entre 1989 et 2007 : il se situe à 55.7% en 2007 contre 62.9 pour le pays. Le nombre de demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) a, quant à lui, presque doublé en 20 ans, passant d'un peu moins de 50.000 personnes en 1989 à plus de 90.000 à 2008.

La proportion importante de chômeurs faiblement qualifiés à Bruxelles s'explique notamment par une inadéquation entre

la demande de la part des firmes bruxelloises pour une main d'œuvre hautement qualifiée, suite au développement du secteur tertiaire depuis des décennies, et l'offre proposée par les travailleurs faiblement qualifiés.

En conclusion, toutes ces données ont pour objectif de donner un éclairage sur les chiffres qui seront avancés plus avant et qui évoquent la situation socio-économique du marché de l'énergie en RBC. Il est également important de rappeler que la RBC est une ville-région et cela implique nécessairement d'appréhender ces données avec une vision différente de celle retenue pour les autres Régions.

## 1.2 Mise en perspective des prix de l'électricité et du gaz

Les graphiques présentés plus avant dans ce rapport montrent l'évolution de la facture annuelle de gaz et d'électricité d'un client médian bruxellois depuis 2008. En examinant uniquement le prix de l'électron ou de la molécule, sans tenir compte des tarifs de distribution et transport, ni des taxes et surcharges, on observe que le prix de l'électricité n'a pas augmenté depuis 2008 pour un client médian à Bruxelles (voir figure 1 et 2), même si des fluctuations apparaissent d'une année à l'autre. C'est également le cas pour le gaz, mais dans une moindre mesure.

Ces graphiques sont à mettre en perspective avec ce qui suit et particulièrement quand l'endettement des fournisseurs et le nombre de limiteurs de puissance placés seront abordés. Le constat est que ces chiffres ne suivent pas la courbe de prix reprise dans les figures évoquées.

**Figure 1**

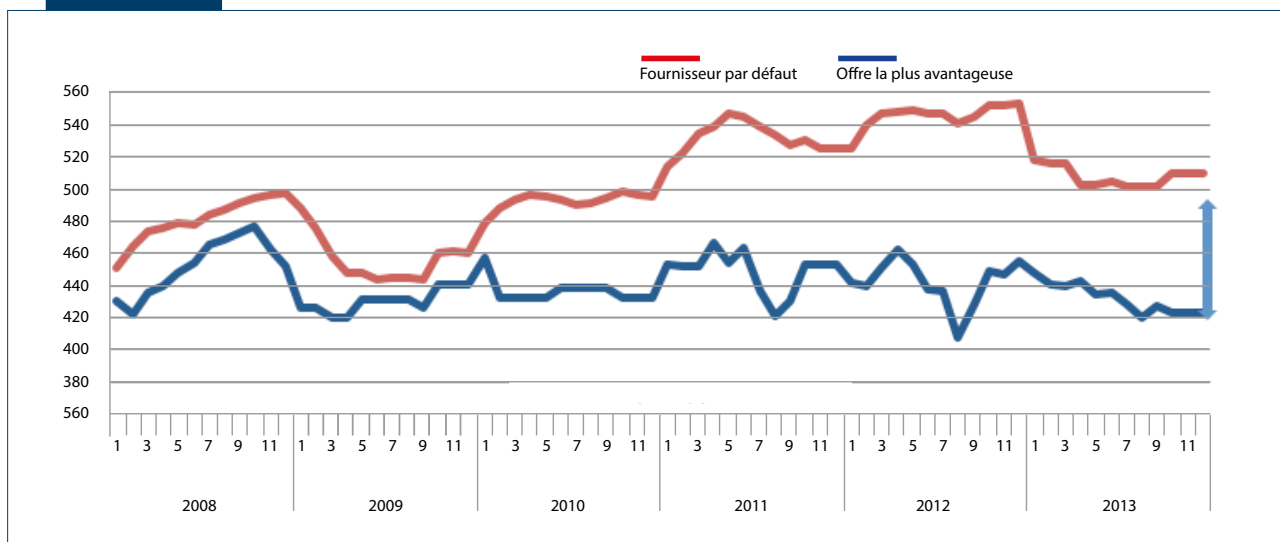
Évolution du commodity (prix de l'électron) - fournisseur par défaut - client médian électricité



Source: BRUSIM-BRUGEL

**Figure 2**

Évolution du prix au Kwh - fournisseur par défaut - client médian électricité



Source: BRUSIM-BRUGEL

Ces tableaux sont une simulation. Ils démontrent que le prix de l'électricité n'a pas forcément augmenté depuis 2007.

### 1.3 Synthèse des mesures de protection prise par l'état fédéral

Il est opportun de rappeler toutes mesures de protection prises par l'état fédéral pour le marché de l'énergie. Celles-ci sont reprises pour l'essentiel dans le nouvel « **accord du consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz** » signé par tous les fournisseurs d'énergie et d'application au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Cet « accord » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 (\*) relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Il couvre les matières suivantes : la transparence des prix, les techniques de marketing et de vente, le changement de fournisseur d'électricité et de gaz, le déménagement, la communication du fournisseur vers le consommateur, le traitement des plaintes...

La Direction Générale « Contrôle et Médiation » du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes Moyennes et Energie veille à l'application correcte de cet accord et du Code de conduite.

Autre mesure prise à l'échelon fédéral : le « Filet de sécurité »(1), mécanisme qui contrôle la bonne application et la conformité au marché des formules d'indexation appliquées par les fournisseurs ainsi que de leurs paramètres d'indexation pour les contrats d'énergie. La Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), qui en assume la bonne exécution, veille à ce que les prix de l'énergie proposés par les fournisseurs aux clients résidentiels et aux PME restent dans la moyenne des pays voisins. Elle analyse ces paramètres et publie chaque mois un aperçu et l'évolution des prix en Belgique et dans les pays voisins.

L'indexation du prix variable de l'énergie facturée aux clients résidentiels et aux PME ne peut avoir lieu que quatre fois par an au maximum. La CREG vérifie que les indexations soient bien le reflet correct de la formule d'indexation figurant au contrat et que les paramètres d'indexation utilisés respectent les critères repris dans les arrêtés royaux du 21 décembre 2012<sup>2</sup>).

En ce qui concerne maintenant la loi relative à la guidance sociale en énergie, appelée communément « le fond Vande Lanotte » :

Ce fonds a été créé par la loi<sup>3</sup> du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies et est mis en œuvre par l'arrêté royal du 24 mars 2007, qui **fixe les modalités de la cotisation fédérale destinée au financement de certaines obligations de service public et des coûts liés à la régulation et au contrôle du marché de l'électricité.**

Cette cotisation est prélevée sous la forme d'une surcharge sur les kWh prélevés du réseau de transport ou de transport régional, par site de consommation, par les clients finals, y compris dans les factures d'acompte, proportionnellement au prélèvement annuel estimé. Cette cotisation est ensuite régularisée lors de la facture de régularisation.

Le montant destiné au financement du fonds s'élève pour l'année 2002 et les années suivantes à 24.789.352 €. Il est indexé annuellement avec pour indice de base l'indice des prix à la consommation de l'avant-dernier mois de l'année T-1, selon la formule : 24.798.352 € x indice (du mois de novembre de l'année T-1). Concrètement, pour les années 2012, 2013, 2014 le montant annuel est arrêté au niveau du 1<sup>er</sup> janvier 2012. Il est de 33.336.087 €. Cette disposition est similaire pour le gaz, avec un fonds de 22.207.440 €

<sup>2</sup> AR du 21/12/2012 fixant la liste exhaustive de critères administratifs pour l'indexation de prix de l'électricité par les fournisseurs.

<sup>3</sup> SPP Intégration sociale. [www.miiis.be/themes/energy/energiefonds/index\\_fr.htm](http://www.miiis.be/themes/energy/energiefonds/index_fr.htm)

Cette cotisation fédérale prélevée par ELIA<sup>4</sup> est versée à la CREG, qui le rétrocède aux CPAS en fonction d'une clé de répartition dictée par le SPP intégration.

Les moyens versés aux CPAS leur permettent d'engager du personnel chargé de la gestion des dettes, d'une part, et de payer les factures énergétiques des personnes les plus démunies auprès du fournisseur et du fournisseur de dernier ressort, d'autre part. Le fonds est ainsi un outil de lutte contre la précarité énergétique. Corollairement, il permet de diminuer l'endettement chez les fournisseurs et de limiter le risque client.

Cette mesure de protection, mise en place par le fédéral, a une incidence directe sur la politique mise en place par le pouvoir régional et, par là même, sur le nombre de clients protégés annuels.

De plus, le calcul établi en 2007 n'est plus tout à fait adapté aux besoins accrus rencontrés par les CPAS ; ceux-ci sont confrontés à de nouvelles demandes en provenance d'une couche de la population qui auparavant n'avait pas recours à l'aide sociale. Ils doivent réorienter leur action et limiter les aides directes.

La problématique de ce « fonds », qui impacte fortement le marché bruxellois, sera évoqué par la suite.

## 1.4 Procédure de recouvrement et protection en Région de Bruxelles-Capitale

Les ordonnances électricité<sup>5</sup> et gaz<sup>6</sup> ont été initialement rédigées en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

1. un constat historique : avant la libéralisation, la législation régissant le marché de l'énergie bruxellois attachait déjà une grande importance à la protection des consommateurs et plus particulièrement des consommateurs précarisés ; ainsi, le recours à la justice de paix était déjà consacré pour toute coupure à la clientèle résidentielle ;
2. un constat socio-économique : la RBC, comme expliqué ci-dessus, se différencie des autres Régions du pays par un taux de précarité de sa population plus important ;
3. un constat technique : l'accès à l'énergie est une condition indispensable au maintien d'une vie conforme aux critères de la dignité humaine.

Une modification importante de ces ordonnances a eu lieu le 20 juillet 2011. Les dispositifs de protections des consommateurs ont été améliorés et intègrent des modifications techniques permettant un meilleur fonctionnement de ceux-ci. Les modifications apportées à l'ordonnance ciblent aussi bien les fournisseurs commerciaux que les clients.

Au niveau des fournisseurs, le législateur s'est axé sur l'obligation de transparence des offres commerciales ainsi que sur l'obligation pour le fournisseur de remettre une offre à tout client n'ayant pas de dettes auprès de leur société. Il a également voulu limiter les frais de recouvrement à 55 € et ce, pour protéger le client de tout abus.

Quant au client, ce dernier a comme obligation de se lier avec un fournisseur commercial et d'honorer ses factures.

Ces nouvelles dispositions légales ont engendré leurs pleins effets durant l'année 2012 et 2013. Elles ont toutes comme motivation le respect de la dignité humaine, la prise en

<sup>4</sup> BNB « rapport annuel de l'évolution du mécanisme du filet de sécurité » mars 2014. Loi du 8/01/2012 modifiant celle du 29/04/1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et la loi du 22/04/1965 relative au transport de produit gazeux et autres par canalisation.

La surcharge par kWh prélevé est égale à la somme de six termes dont chaque terme est une fraction, dont le numérateur correspond, respectivement, à chacun des montants annuels devant être couverts par la cotisation fédérale pour l'année T en cours, tels que visés à l'article 3 et calculés conformément à ces dispositions, et dont le dénominateur correspond à la quantité totale de kWh prélevée du

réseau de transport pour être consommée en Belgique au cours de l'année T-2 précédant l'exercice T à financer.

<sup>5</sup> Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>6</sup> Ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.



charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement ainsi que la simplification administrative.

En résumé, les modifications apportées à l'ordonnance le 20 juillet 2011 portent sur :

- La suppression du limiteur de puissance de 1.380 W au profit de limiteur de 2.300 W;
- La possibilité de faire rétablir par le CPAS, après enquête sociale, la puissance de 4.600 W après 6 mois;
- L'octroi du statut de client protégé dès la première mise en demeure;

- L'octroi du statut de client protégé via le canal OMNIO;
- L'obligation imposée à SIBELGA de procéder à la vérification des conditions d'octroi du statut de client protégé de manière périodique;
- L'interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale (1/10 au 31/03).

Le cœur de la problématique de la protection du consommateur sera abordé dans les pages qui suivent, en analysant les données des fournisseurs et du distributeur.

## 2 Les données des fournisseurs

### Procédure de recouvrement et données statistiques sur les ménages

#### 2.1 Principes généraux

Les procédures de recouvrement prévues par les ordonnances gaz et électricité en RBC ont pour objectif avoué la limitation du risque de coupure d'alimentation des ménages, et plus particulièrement des ménages vulnérables, en permettant à ceux-ci de trouver des solutions, soit financières, soit via la protection du statut de client protégé.

Elles sont définies dans les articles 20quater de l'ordonnance gaz et 25sexies de l'ordonnance électricité.

De manière simplifiée, elles reprennent les étapes suivantes :

1. envoi d'un rappel dans les 15 jours suivant la date d'échéance de la facture,
2. envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel,
3. proposition d'un plan de paiement raisonnable communiquée par le fournisseur au plus tard 7 jours après l'envoi de la mise en demeure,

4. placement d'un limiteur de puissance dans les 20 jours qui suivent la mise en demeure (uniquement en cas de défaut de paiement d'une facture d'électricité)
5. demande de résolution de contrat auprès d'un juge de paix au plus tôt 60 jours après la mise en demeure pour les défauts de paiement relatif au gaz et 60 jours après la demande de pose du limiteur de puissance pour les défauts de paiement relatif à l'électricité. La demande de résolution de contrat est recevable par le juge qu'à la condition que toutes les étapes précédentes aient été suivies et que le plan de paiement n'ait pas été respecté par le client.

#### 2.2 Rappels et mises en demeure

Si un client n'a pas effectué le paiement de ses factures avant la date d'échéance de celles-ci, les fournisseurs peuvent entamer la procédure de recouvrement, en commençant par envoyer un rappel.

Dans le courant de l'année 2013, les fournisseurs commerciaux ont envoyés 776.305 courriers de rappels, contre 786.394 en

2012, pour un défaut de paiement relatif à l'électricité et, pour le gaz : 639.096 rappels en 2013 contre 580.906 en 2012.

Sur la même période, 155.161 courriers de mises en demeure ont été envoyés par les fournisseurs commerciaux pour un contentieux en électricité et 136.596 pour un contentieux en gaz. En 2012, 160.359 courriers ont été envoyés pour l'électricité et 125.042 pour un contentieux en gaz.

Il convient de noter que les fournisseurs peuvent communiquer un seul courrier de rappel ou une seule lettre de mise en demeure si le client est fourni pour les deux énergies. Toutefois, pour des raisons de respect de la législation, les chiffres nous sont communiqués en séparant les données des deux énergies. En réalité, le nombre de courriers effectivement envoyés est inférieur à la somme des rappels et mises en demeure pour l'électricité et le gaz.

### 2.3 Les dettes auprès des fournisseurs commerciaux

Dès qu'une facture fait l'objet d'un courrier de rappel, les montants qui y sont dus sont repris dans l'endettement du fournisseur.

Au 31 décembre 2013, la dette contractée auprès de l'ensemble des fournisseurs commerciaux pour des

fournitures en électricité s'élevait à un total de 32.981.855€ contre 26.657.537,67€ en 2012.

La question se pose une nouvelle fois du remboursement de ces dettes et des montants qui seront placés en irrécouvrables par les fournisseurs commerciaux.

En faisant le rapport entre le montant des dettes dues pour chacun des fournisseurs et le nombre de points de fournitures, une grande disparité est constatée entre les fournisseurs. Ces différences sont la manifestation de philosophies différentes dans le traitement de l'endettement. Les fournisseurs ayant un rapport d'endettement plus élevé sont ceux qui n'entament pas systématiquement de procédures de résolution de contrat. Sur ce point, il n'y a aucun changement par rapport à 2012.

La cause peut en partie être imputée à la crise économique qui touche les clients résidentiels bruxellois, comme évoqué dans la première partie, mais aussi à une prise en charge moins élevée par les CPAS des factures énergies. De nombreux CPAS rencontrent des difficultés financières et ont vu le montant qui leur était alloué pour résorber la fracture énergétique diminuer ces trois dernières années.

## 3 Les limiteurs de puissance

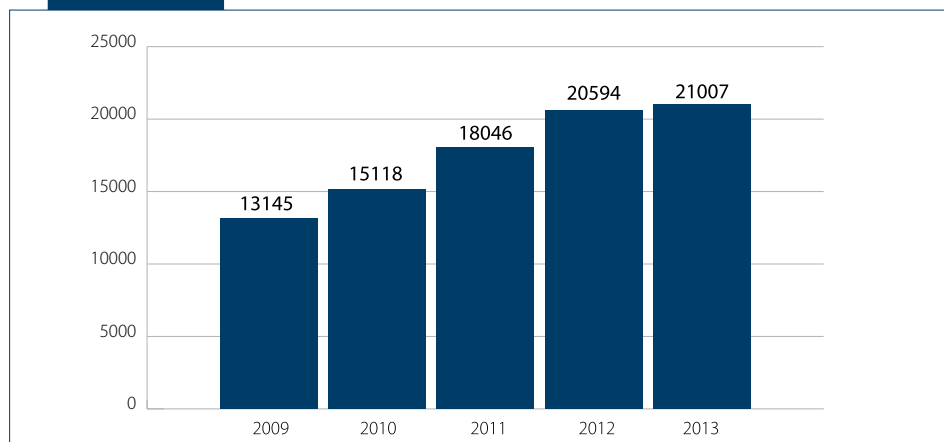
Le fournisseur peut, mais ne doit pas, entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance, à défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure. Cette condition constitue un préalable à la possibilité pour un fournisseur commercial d'introduire une demande de résiliation du contrat auprès de la Justice de paix. Le placement ne doit toutefois plus être effectif pour introduire la demande de résiliation.

Dans le cadre de ses missions de service public prévues à l'article 24 de l'ordonnance électricité, le fournisseur de dernier ressort est également en charge du placement et du retrait des limiteurs de puissance chez les clients résidentiels.

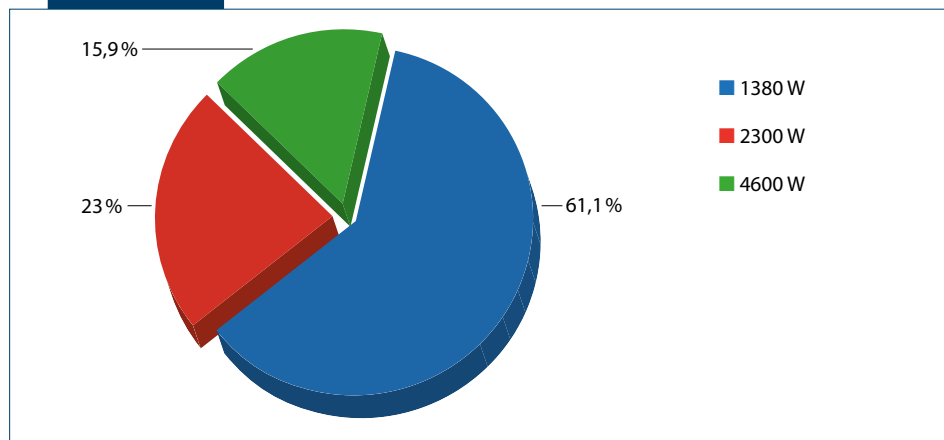
Un constat clair : le nombre de limiteur de puissance est en constante augmentation pour atteindre 21.007 fin 2013, soit une augmentation de 413 unités, ce qui signifie que quelque

4.1% des ménages résidentiels se retrouvent sous limiteur de puissance. Néanmoins, cette augmentation est beaucoup

moins importante que celle enregistrée les dernières années, ce qui est déjà un aspect positif.

**Figure 3***Nombre de limiteurs de puissance durant la période 2007-2013*

Source: SIBELGA 2013

**Figure 4***Répartition du nombre de limiteurs de puissance par type au 31 décembre 2013*

Source: SIBELGA 2013

Plus de 60% des limiteurs placés ont une capacité de 2.300W.

cette rehausse, suite à une enquête sociale et ce, pour une période limitée à 6 mois.

Seuls 23% des ménages protégés ou non protégés sont sous limiteur à 4.600 W. Les CPAS seuls peuvent demander

Néanmoins, deux tiers des clients protégés bénéficient d'un limiteur à 4.600 W; ceci peut s'expliquer d'une part, par une

proximité plus importante de ces ménages avec les CPAS et donc une connaissance des dispositions de l'ordonnance plus répandue que chez les résidentiels non protégés. D'autre part, la rehausse du limiteur est demandée suite à une enquête sociale et les résidents non protégés peuvent percevoir négativement cette « intrusion » de leur intimité familiale et refuser d'eux même de recourir à cette procédure.

Il est dès lors essentiel de s'interroger sur la pertinence de recourir à ce type de procédure pour les clients non protégés.

16 % des ménages résidentiels se contentent toujours d'un limiteur placé à 1.380 W et ce, malgré l'information diffusée par SIBELGA suite à la modification de l'ordonnance en 2011. Même informée, une partie de la population sous limiteur, et plus spécialement dans le chef des clients protégés, se satisfait de cette puissance limitée disponible qui, d'une certaine façon, peut lui permettre d'avoir une facture d'électricité réduite.

Toute demande de placement d'un limiteur effectuée par le fournisseur doit être combinée à une information vers le CPAS de la commune du ménage. Le CPAS peut effectuer une enquête sociale et présenter un plan de paiement au fournisseur. Dans les faits, les CPAS sont inondés d'information de ce genre en provenance de la société de gestion des Eaux, des services de médiations de dettes etc... Dès lors, il ne leur est matériellement pas toujours possible de traduire cette information en actions systématiques.

### 3.1 Les placements et enlèvements

Comme évoqué dans les rapports précédents, le taux de réussite pour l'enlèvement ainsi que le remplacement du limiteur est meilleur que pour le placement.

Les très bons chiffres pour le poste placement s'expliquent par le fait que cette opération a pour objectif la « rehausse » du limiteur de 2.300 W à 4.600 W.

**Tableau 1**
*Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteur en 2013*

Répartition (en %) des résultats obtenus en 2013 pour l'activité limiteur de puissance			
	Pourcentage de demandes effectuées	Pourcentage de demandes annulées par les fournisseurs	Pourcentage de demandes en cours
Placement	70,3 %	23,6 %	6,1 %
Remplacement	91,2 %	3,7 %	5,1 %
Enlèvement	98,8 %	0,4 %	0,8 %

Source: SIBELGA 2013

**Tableau 2**
*Nombre de visites moyennes nécessaires à la réussite pour l'activité limiteur de puissance*

	Nombre moyen de visites pour demandes effectuées	Nombre moyen de visites pour demandes annulées par les fournisseurs	Nombre moyen de visites pour demandes en cours
Placement	1,68	3	5,90
Remplacement	1,33	2	3,43
Enlèvement	1,19	1,76	4,95

Source: SIBELGA 2013

En ce qui concerne le tableau des placements et enlèvements des limiteurs, sans surprise, le taux de réussite du personnel de SIBELGA est plus important lors de l'enlèvement du limiteur (99%) que lors de son placement (70%) !

En ce qui concerne l'annulation des demandes, ces chiffres sont encore plus représentatifs, près de 24% des ménages se voyant menacés par leur fournisseur de la pose d'un limiteur, trouvent une solution à leur endettement (paiement de la créance, aide du CPAS...) et dès lors, le processus engagé chez le gestionnaire de réseau est annulé. Pour ce qui est

de l'enlèvement, le client non protégé sous limiteur peut demander le retrait de ce dernier dès qu'il a remboursé la moitié de sa dette.

Concernant le pourcentage de demandes en cours, 6% des demandes de placement sont en attente d'installation contre 0.8% pour l'enlèvement car comme le tableau suivant le démontre, le nombre de visite pour procéder au placement est de 1.68 contre 1.19 pour l'enlèvement. Il est dès lors normal que le pourcentage de placement en attente soit plus élevé.

## 4 Le statut de client protégé

Il y a lieu de distinguer la protection offerte au niveau fédéral et celle par la RBC.

### 4.1 Les conditions d'octroi du statut de client protégé au niveau fédéral

Petit rappel<sup>7</sup>, le tarif social pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004 et permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la CREG qui est chargée, tous les six mois, de fixer ce tarif social.

Ce tarif est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et GRD, qui ont l'obligation de l'octroyer à toute personne ayant droit à ce tarif préférentiel. Ce tarif réduit ne comprend pas de termes fixes et est exprimé par un montant en €/kWh.

Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple (compteur heure pleine ou « de jour »), pour le tarif bi-horaire

(d'une part pour les heures pleines-compteur de jour et d'autre part pour les heures creuses-compteur de nuit) et pour le tarif social exclusif nuit (uniquement compteur de nuit). Tandis que pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Le tarif social est octroyé à toute personne/ménage qui appartient à une des catégories couvertes par la notion de « clients protégés » résidentiels, fixées au niveau fédéral.

Il existe 4 catégories, réparties comme suit :

**Catégorie 1 :** une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'Etat (voir articles 4 et 5 de la Loi du 02/04/1965) ; avance sur GRAPA ou sur revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.

<sup>7</sup> [www.tarifsocial.economie.fgov.be](http://www.tarifsocial.economie.fgov.be)



**Catégorie 2:** une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité Sociale (allocation pour personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65%. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la Mutuelle); allocation de remplacement de revenus; allocation d'intégration; allocation pour l'aide d'une tierce personne; allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66%.

**Catégorie 3:** une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office National des Pensions (GRAPA; revenu garanti aux personnes âgées (RGPA); allocation d'aide aux personnes âgées; allocation pour personne handicapée sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65%; allocation pour l'aide d'une tierce personne.

**Catégorie 4:** le locataire social dans un immeuble à appartements: ce logement doit être donné en location à des fins sociales par une société de logement social et le chauffage au gaz naturel doit être assuré par une installation collective.

Le tarif social ne s'applique pas aux:

- Résidence secondaires;
- Communs des immeubles résidentiels;
- Clients professionnels;
- Clients occasionnels, raccordement provisoires.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le tarif social est, en principe, accordé automatiquement par les fournisseurs d'énergie aux clients qui font partie de l'une des 3 premières catégories mentionnées ci-dessus.

C'est le SPF Economie qui communique, tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie, la liste des clients qui ont droit au

tarif social, pour quels points de raccordement (contrats) et pour combien de temps.

Pour la 4<sup>ème</sup> catégorie (locataire social dans un immeuble à appartements), l'application du tarif social ne se fait pas automatiquement: le client qui souhaite en bénéficier doit donc en faire la demande auprès de son fournisseur en lui adressant une attestation provenant de son propriétaire/gestionnaire des logements sociaux.

## 4.2 Les conditions d'octroi du statut de client protégé au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale

Les ordonnances gaz<sup>8</sup> et électricité<sup>9</sup> prévoient un élargissement du statut de client protégé fédéral (bénéficiaire du TSS) pour les clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions.

Cette protection peut être obtenue dès la mise en demeure. Les ménages peuvent introduire leur demande immédiatement au fournisseur de dernier ressort en incluant à celle-ci la preuve qu'ils répondent à une des conditions suivantes:

- Bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS);
- En procédure de médiation de dette;
- En procédure de règlement collectif de dette;
- Bénéficiaire du statut OMNIO<sup>10</sup>.

Il est également possible d'introduire une demande de statut de client protégé via:

- Le CPAS de sa commune de résidence (l'octroi du statut se fait sur base d'une enquête sociale);
- BRUGEL (l'octroi du statut se fait sur base des revenus et de la composition de ménage).

<sup>8</sup> Article 20quinquies de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>9</sup> Article 25septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>10</sup> Depuis le 20 août 2011 et « bénéficiaire de l'intervention majorée » depuis l'ordonnance du 8 mai 2014.

### 4.3 Le mode de calcul du tarif social spécifique au niveau fédéral

Le tarif social est moins cher que le tarif normal et est calculé et publié deux fois par an par la CREG sur base des tarifs commerciaux des fournisseurs d'électricité et de gaz les plus bas sur le marché<sup>11</sup>.

### 4.4 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

Suivant les données relevées par SIBELGA en 2013, 46% des octrois du statut de client protégés sont délivrés par les CPAS contre 56% en 2012.

Pour le reste, 1% des octrois sont liés à la médiation de dettes, 16% sont accordés automatiquement sur présentation de l'attestation OMNIO et 11% des bénéficiaires le sont d'office par le biais du tarif social fédéral.

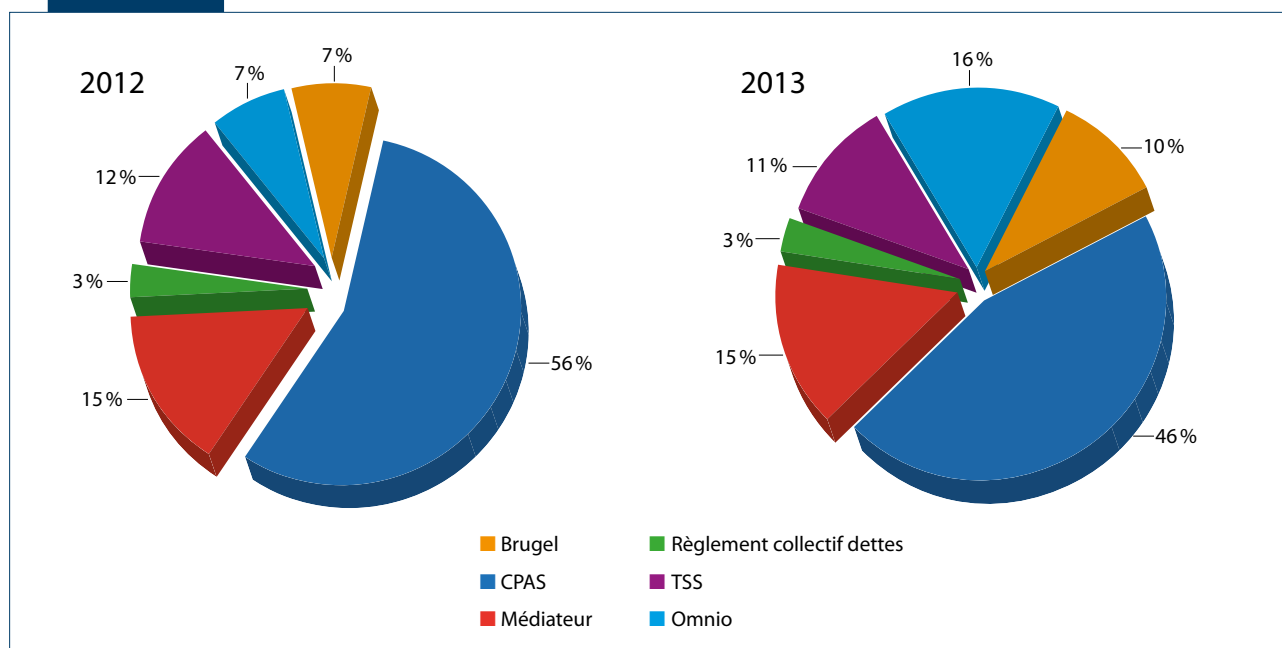
Une forte augmentation de la filière OMNIO (plus 9% par rapport à 2012) est constatée, résultant des changements apportés par les nouvelles ordonnances. Cet accroissement du « canal OMNIO » avait déjà été observé en 2012.

Dans un avis rendu par BRUGEL en mai 2012<sup>12</sup>, il a été décidé que suite à la non délivrance par les mutuelles des attestations OMNIO mais bien des attestations BIM (bénéficiaires de l'intervention majorée) et après constat que le statut BIM recouvre le statut de client protégé fédéral ou octroyé par BRUGEL l'attestation BIM rentrée par le client sera prise en compte par SIBELGA. Cette interprétation a d'ailleurs été suivie par le législateur qui l'a consacré dans l'ordonnance du 8 mai 2014.

BRUGEL octroie 10% des statuts de clients protégés, soit une augmentation de 3%. Ce point sera détaillé par la suite.

**Figure 5**

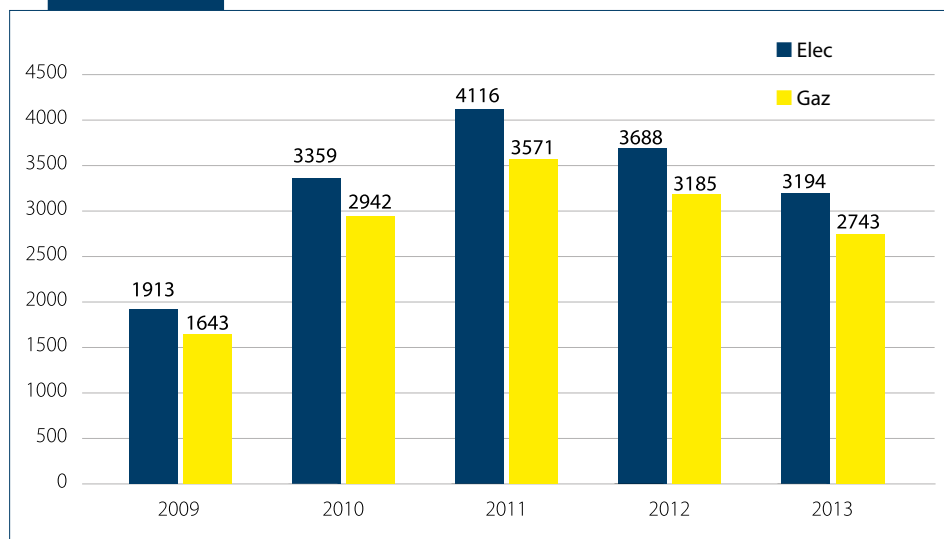
Répartition (en %) des clients protégés par canal de demande en 2012 et 2013



Source: Sibelga 2012 + 2013

<sup>11</sup> <http://www.creg.be/fr/tarifparame3.html>

<sup>12</sup> Avis 20120504-140, pg 19-20 - Brugel, Mai 2012

**Figure 6***Le nombre de clients protégés : évolution de 2009 à 2013*

Source: Sibelga 2009 - 2013

De 2008 à 2011, le nombre de clients protégés a été en progression constante et rapide. Toutefois, un coup d'arrêt à cette augmentation a été constaté en 2012, avec un recul de 10.5 % par rapport à 2011. Ce recul s'est encore accentué en 2013 avec une baisse de 13.6 % par rapport à 2012.

Il faut cependant noter que le nombre de mouvements et de nouveaux clients reste élevé.

Le nombre de clients protégés couvrent 0.4 % des clients résidentiels bruxellois. Pour rappel, 4.1 % des ménages sont, quant à eux, placés sous limiteur.

Cette diminution du nombre de clients protégés peut revêtir différentes explications :

- Le mécanisme de perte du statut de client protégé introduit par les nouvelles ordonnances électricités et qui permet à SIBELGA de vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application pour le client protégé actif.

- La pose du limiteur à 2.300 W, qui va de paire avec l'octroi du statut de client protégé, et les conditions plus sévères imposées aux CPAS pour la demande de rehausse depuis l'application des nouvelles ordonnances qui les conduisent à orienter leurs aides vers une aide financière directe aux ménages versée via le Fonds Vandelanotte et à intervenir directement sur le paiement de la dette.

Un limiteur de 10 ampères réduit fortement l'utilisation des matériels électriques au sein d'une famille et plus particulièrement pour les familles nombreuses.

- Les CPAS sont également réticents à accorder le statut de client protégé à des ménages qui ne suivraient pas une guidance budgétaire. Selon leur expérience, il est difficile pour les ménages de jongler en même temps avec le remboursement de leur dette contractée chez le fournisseur et de payer les factures SIBELGA. Ce suivi requiert du temps et vu l'engorgement des demandes, le temps est une donnée rare.

- De plus, selon les CPAS la faible différence de prix entre le tarif social régional et le tarif commercial ne serait plus un incitant pour l'octroi du statut de client protégé.
- Les fournisseurs sont également plus attentifs au suivi des plans de paiement et n'hésitent pas à poursuivre, via les sociétés de recouvrement ou en justice de paix, les clients durant la période de protection.
- Le statut de client protégé n'est pas assez connu auprès de la couche intermédiaire de la population bruxelloise. Cette franche de la population, touchée par la crise et fragilisée, et qui correspond par exemple aux petits indépendants en difficultés, aux personnes seules actives avec enfants..., ne se tournent pas vers ce mode de protection.

## 4.5 Gestion du service clients protégés chez Brugel

### 4.5.1 La base légale et la procédure

L'arrêté du 4 octobre 2007 précisait les conditions auxquelles devaient répondre les ménages qui demandaient une protection « client protégé » ainsi que la procédure que BRUGEL devait suivre dans le traitement des dossiers de demande.

Cet arrêté a été modifié le 19 juillet 2012 en allégeant singulièrement la procédure.

Il prévoit que le ménage consommateur d'électricité ou de gaz peut introduire une demande de statut de client protégé dès la réception de la mise en demeure envoyée par son fournisseur commercial pour défaut de paiement.

Auparavant, il fallait attendre l'assignation devant le juge de paix pour avoir recours à ce statut. Cette modification, comme nous le verrons par la suite, aura un impact non négligeable sur le nombre de clients protégés traités par BRUGEL.

Les nouvelles dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduit sa demande de client protégé sur un formulaire prévu à cet effet, rédigé par BRUGEL, et fourni par le fournisseur commercial avec la mise en demeure ou que ce dernier peut informer le client sur les manières d'obtenir ce formulaire. Ce formulaire est revu annuellement par le régulateur. Avant ces modifications, ce formulaire était délivré par le fournisseur au moment où ce dernier faisait placer un limiteur.

Le législateur a également fait preuve de simplification administrative à l'égard de BRUGEL : il n'est plus nécessaire de communiquer les dossiers à toutes les étapes au CPAS du domicile du client et au juge de Paix. Les décisions d'octroi sont communiquées uniquement au fournisseur commercial.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire la demande, l'avertissement extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence, le certificat de composition de famille délivré par l'administration communale du domicile du client et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée par lui sincère mentionnant l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année, sont pris en compte.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 18.000€ pour un seul revenu dans le ménage et de 20.00€ pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants sont revus et augmentés en tenant compte des personnes à charges. Ces montants sont indexés et l'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants sont inchangés.

Concrètement, en décembre 2013, les chiffres relevés sont les suivants :

**Tableau 3**

*Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteur en 2013*

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage	Pourcentage de demandes en cours
0	20.741	23.046	6.1 %
1	24.198	26.503	5.1 %
2	25.927	28.231	0.8 %
3	27.655	29.930	0.8 %

**Processus de suivi du dossier candidature client protégé Brugel**

	Phases 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5	Phase 6	Phase 7	Phase 8
	Confirmation réception demande	Examen du dossier	Si dossier complet doit statuer	Si dossier incomplet Irrecevabilité à notifier	Délai du demandeur pour compléter dossier	Examen des documents complets	Décision d'irrecevabilité de plein droit (dossier incomplet)	Décision d'octroi
<b>Délais depuis 2012</b>	<b>5 jours</b>	<b>10 jours</b>	<b>20 jours</b>	<b>20 jours</b>	<b>30 jours</b>	<b>10 jrs</b>	<b>5 jrs</b>	<b>15 jrs</b>

Le demandeur qui, suite à une invitation à compléter son dossier, demande à être entendu par BRUGEL, est invité à se présenter en ses bureaux et, s'il le souhaite, peut être assisté par une personne de son choix. Dans le cas présent, la procédure a aussi été simplifiée tant pour le demandeur que pour le régulateur.

**4.5.2 Les demandes introduites auprès de BRUGEL**

Concrètement en 2013, BRUGEL a reçu 989 demandes de statut contre 526 en 2012 et 193 en 2011. Il en résulte un

nombre d'octroi du statut de client protégé en très forte augmentation ces deux dernières années: de 114 en 2011 à 271 en 2012 et 337 en 2013, soit, en deux ans, une augmentation de 195 %.

Parmi les demandes, il faut distinguer ceux qui introduisent une demande pour la première fois auprès de BRUGEL et les demandes d'attestation, consécutives à un contrôle des droits effectués régulièrement par SIBELGA.



### Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

**Tableau 4**
*Statistiques de traitement des dossiers par BRUGEL*

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre	82	78	94	36	60	81	109	91	116	115	58	69
Octroi	41	42	35	11	16	25	30	27	28	22	20	18
Refus	5	3	1	1	0	1	2	2	2	1	0	1
Annulations	3	4	16	3	11	13	18	19	18	36	11	21
Refus tacite	33	29	42	21	33	40	53	37	56	50	24	22
Transfert Sibelga						2	5	6	12	6	3	7

Attestations	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre	1	9	3	3	2	4	3	5	3	4	3	5
Octroi	1	9	1	3	1	2	2	4	2	3	3	5
Refus						1	1					
Annulation			1									
Refus tacite			1		1	1		1	1	1		

**Octroyé :** Dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

**Irrecevabilité de plein droit :** Dossiers incomplets pour lesquels BRUGEL n'a pu statuer et pour lesquels les délais de réception des compléments sont dépassés. Petite précision, pour l'instant, BRUGEL n'a pas accès à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) ;

**Refusé :** Dossiers complets pour lesquels BRUGEL a refusé le statut pour cause de revenus trop élevés ;

**Annulation :** Le demandeur annule sa demande suite aux informations reçues concernant la pose d'un limiteur ;

**Transfert chez SIBELGA :** Les demandeurs bénéficiant du tarif social spécifique, ou ceux repris dans les catégories BIM ou encore en médiation de dettes sont directement transférés vers SIBELGA.

Le rôle de plus en plus important joué par BRUGEL dans l'octroi du statut s'explique par :

- La simplification de la procédure. Dès la première mise en demeure, le client résidentiel ne pouvant s'acquitter de sa dette peut introduire une demande de statut de client protégé.
- Les CPAS sont de plus en plus débordés. Certains CPAS ne peuvent recevoir le client avant plusieurs semaines et dans l'urgence, ces personnes se tournent vers BRUGEL parfois même sur conseil de leur assistant social.

Comme les années précédentes, une très forte différence entre les chiffres relatifs à la demande d'octroi et ceux reprenant le nombre d'octroi est observée. Les explications sont similaires aux années antérieures, à savoir :

- Lorsqu'il est confronté aux exigences administratives que cette demande requiert ainsi qu'à l'information selon laquelle un limiteur de puissance de 2.300 W sera placé sur le branchement de son logement, le demandeur ne donne plus suite au courrier de BRUGEL et, vraisemblablement, régularise sa situation chez son fournisseur ou sollicite l'aide du CPAS de sa commune.

- Certains CPAS ont davantage communiqué auprès de leur population sur l'importance du choix de leur fournisseur d'énergie pour alléger leurs factures. Ce qui a eu comme conséquence que des clients résidentiels ont changé de fournisseur durant le traitement de leur dossier.
- Depuis 2013, par souci d'efficacité administrative et afin de permettre aux demandeurs de bénéficier le plus rapidement du statut, BRUGEL a directement orienté les demandeurs bénéficiant du tarif social spécifique, ou ceux repris dans les catégories BIM ou encore en médiation de dettes vers SIBELGA. Les demandeurs étaient ainsi épargnés de devoir fournir toutes les données administratives demandées.
- Au niveau du traitement, e très peu de dossiers arrivent complets. BRUGEL ne peut sérier les documents manquants en priorité car cela change d'un dossier à l'autre.
- Le traitement des dossiers par BRUGEL se fait de manière personnalisée. Les demandeurs sont aidés dans leurs démarches de constitutions de dossiers, ce qui humanise également la procédure. Cette approche permet de réduire le nombre de dossiers pour refus tacite.
- Pour 50 % des demandes aboutissant chez BRUGEL, le demandeur est contacté personnellement par téléphone. Les assistantes administratives informent le client sur ce

que revêt le statut, ses avantages et ses obligations et l'informe des documents manquants.

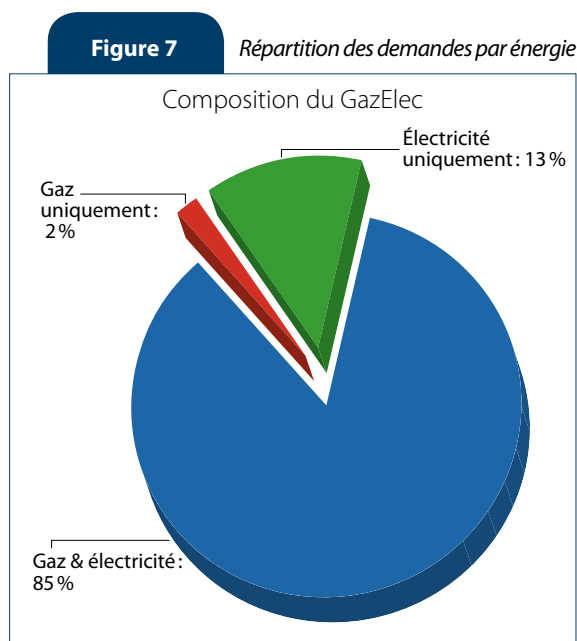
- Cette information est une tâche très importante: elle aboutit également à réorienter le demandeur vers un service plus ad hoc ou à annuler la demande car elle n'aboutira pas à la solution appropriée pour le demandeur. C'est le cas tout particulièrement lorsque la dette est d'un faible montant. Dans ce cas, le demandeur a plutôt intérêt à s'adresser à son fournisseur et à conclure un plan d'apurement ou à payer tout simplement sa dette.

Cette expertise des dossiers clients protégés est majeure pour BRUGEL, elle permet entre autre de comprendre les pratiques des fournisseurs, de capter le profil des demandeurs et de saisir au mieux les points forts et les limites de cette protection.

#### 4.5.3 Le profil du demandeur auprès de Brugel

Depuis juillet 2013, les demandes de statut sont encodées dans le programme de BRUGEL en reprenant différentes informations telles que: revenus des cohabitants, montant de la dette, composition du ménage..., ce qui a permis de tirer une première analyse sur le profil des demandeurs.

Cette analyse donne les informations suivantes :

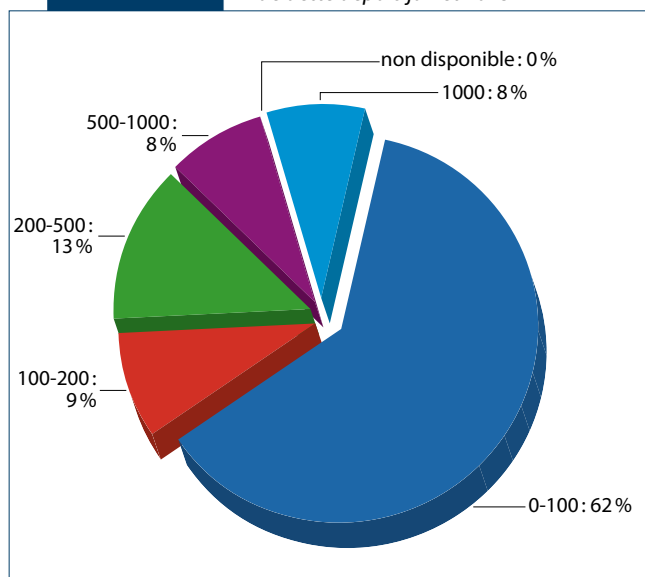


Source: BRUGEL

Sans grande surprise, 85 % des demandeurs introduisent leur dossier pour les deux énergies.

Figure 8

Nombre de demande par montant de dette depuis juillet 2013



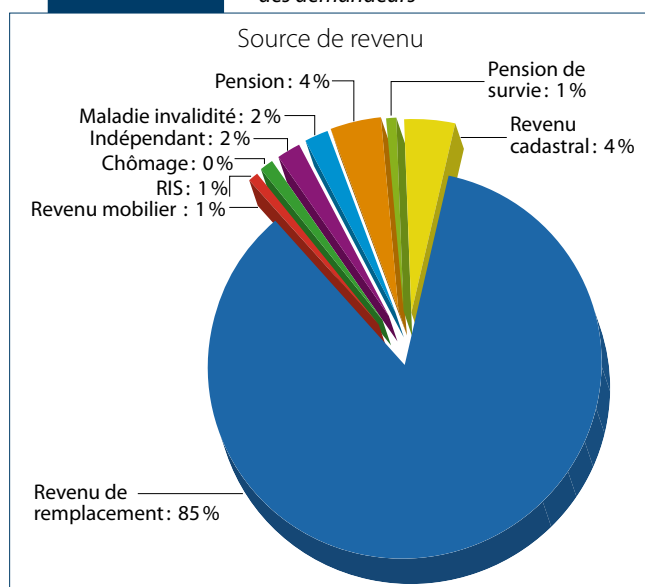
Source: BRUGEL

62% des demandeurs ont une dette inférieure à 100€, soit un endettement que l'on pourrait qualifier de « gérable ». Cette donnée rencontre tout à fait les propos avancés plus avant dans ce rapport et le constat que la modification des ordonnances en 2011 a eu pour effet de donner le statut dès le début du processus d'endettement.

Il est possible également de recouper cette information avec celle relative aux nombreux mouvements rencontrés par SIBELGA au niveau de l'octroi et du retrait du statut. Si la dette est faible, la durée de la protection sera de courte durée.

Figure 9

Source du revenu principal des demandeurs

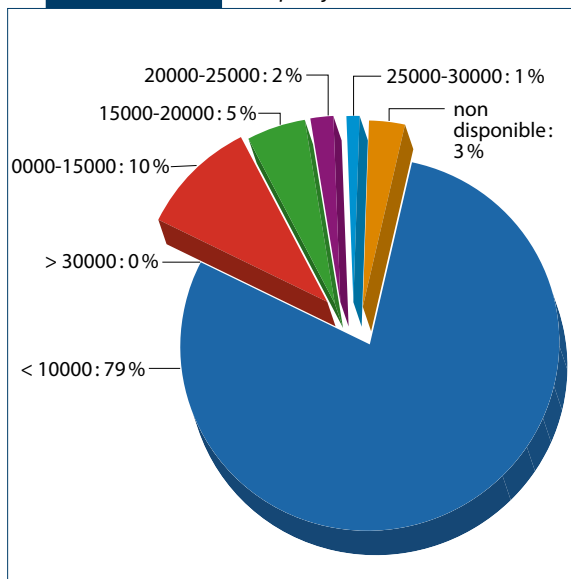


Source: BRUGEL

Les demandes de client protégé chez BRUGEL proviennent à 85% de ménages bénéficiant de revenus de remplacement. Il est important de préciser que, si le ménage possède plusieurs revenus, seul le revenu le plus important est pris en considération. Il n'est pas rare qu'une même personne ait perçu plusieurs revenus durant l'année de référence.

**Figure 10**

*Demande par tranche de revenus depuis juillet 2013*



Source: BRUGEL

Ce graphe traduit bien ce qui a été évoqué plus haut, à savoir que pas assez de ménages appartenant à la catégorie socio-économique intermédiaire demande le statut de client protégé.

79% des demandeurs ont des revenus inférieurs à 10.000€ imposables, ce qui donne une idée très claire de la situation économique de ces ménages et démontre une nouvelle fois que la population médiane bruxelloise en difficulté financière n'a pas recours à ce type de protection.

## 5 La fourniture hivernale

Concernant les clients hivernaux, les modifications précitées de l'ordonnance ont porté leur plein effet, pour la seconde fois sur une année entière en 2013.

Pour rappel, la coupure d'un client résidentiel autorisée par un juge de paix ne peut être mise en exécution entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars. C'est le fournisseur de dernier ressort qui doit assumer la continuité jusqu'au 31 mars au tarif social spécifique si le fournisseur commercial obtient durant cette période la résiliation judiciaire du contrat le liant à son client.

Fin 2012, une augmentation de 10% de clients hivernaux était relevée par rapport à fin 2011, et même constat pour 2013. Le plus préoccupant, c'est le nombre de clients qui garde le statut d'«hivernaux» durant le reste de l'année. Cela signifie que la décision de coupure prise par le juge de paix n'est pas appliquée pour ces ménages résidentiels et ce, pour la raison que le fournisseur de dernier ressort n'arrive pas à accéder au logement.

Cette information doit interpeller BRUGEL, afin de faire en sorte que toutes les décisions de la justice de paix soient respectées.

**Tableau 5**

*Évolution du nombre de points de fournitures alimentés sous le régime de fourniture hivernale en 2013 - Électricité*

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre	129	147	177	65	22	18	14	12	9	34	73	198

Source: Sibelga 2013

**Tableau 6**

*Évolution du nombre de points de fournitures alimentés sous le régime de fourniture hivernale en 2013 - Gaz*

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nombre	103	118	139	41	12	9	7	6	5	27	51	157

Source: Sibelga 2013

## 6 Les dettes « facture énergie » à Bruxelles chez le fournisseur de dernier ressort

### 6.1 Analyse des données du rapport d'exécution des obligations de service public

Le pourcentage de clients protégés actifs en situation d'impayés est en légère diminution par rapport à 2012 (52% en 2013 contre 57% en 2012).

L'impayé moyen des clients actifs est en forte diminution (271 € en 2013 contre 346 € en 2012).

Cette diminution s'explique par la hausse de l'impayé moyen sur les clients inactifs (577 € en 2013 contre 526 € en 2012).

Un transfert des dettes des clients actifs vers les inactifs est observé, comme en 2012. Les procédures systématiques de demande de résiliation de contrat en justice de paix pour les ménages ne remplissant pas leurs obligations de paiement mis en place par SIBELGA dans le courant de l'année 2012, expliquent en partie ce glissement de créances.

**Tableau 7**

*Répartition des impayés chez les fournisseurs de dernier ressort pour les clients actifs – année 2013*

<b>Impayés clients ACTIFS</b>					
	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moyenne € par client
Overdue < €15	ELEC	137	4%	941,72	7
	GAZ	114	4%	638,33	6
<b>total &lt; €15</b>		<b>251</b>	<b>4%</b>	<b>1.580,05</b>	<b>6</b>
Overdue > €15	ELEC	1.541	47%	377.594,99	245
	GAZ	1.383	49%	481.025,89	348
<b>total &gt; €15</b>		<b>2.924</b>	<b>48%</b>	<b>858.620,88</b>	<b>294</b>
<b>Grand total</b>		<b>3.175</b>	<b>52%</b>	<b>860.200,93</b>	<b>271</b>

<b>Impayés clients INACTIFS</b>					
	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moyenne € par client
Overdue > €15	ELEC	2.573	38%	1.231.568,62	479
	GAZ	2.340	39%	1.601.737,64	685
<b>Grand total</b>		<b>4.913</b>	<b>38%</b>	<b>2.833.306,26</b>	<b>577</b>

Source: SIBELGA 2013

## 7 Les Obligations de Service Public

### 7.1 Leur contrôle

Les Obligations de Service Public (OSP) à charge du gestionnaire de réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006 au chapitre IV (articles 24 à 25 noviesdecies, en particulier l'article 24bis).

Chaque année, le GRD doit soumettre, avant le 1<sup>er</sup> octobre de l'année qui précède son application, un programme d'exécution de ses obligations en matière de service public au Gouvernement.



Il a également l'obligation de soumettre au Gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de ses obligations de service public, avant le 31 mars de l'année qui suit l'exercice.

Tant le programme que le rapport d'exécution reprennent une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires dans le cas du programme ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des missions de service public.

Ces documents font l'objet d'un avis remis par BRUGEL au Gouvernement avant que ce dernier ne les approuve.

## 7.2 Le coût des Obligations de Service Public

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public est stable. Les tableaux ci-dessous reprennent les grands postes qui les constituent et leurs modes de financement. Une analyse plus détaillée des charges des OSP est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2013.

Comme les années antérieures, le gestionnaire de réseau a proposé un budget lui accordant une large marge pour ses dépenses relatives au traitement des clients protégés mais en définitive, ce dernier arrive à effectuer ses missions pour un coût moindre.

**Tableau 8**

*Synthèse générale des charges et financement des Obligations de Service Public en 2013 pour l'électricité et le gaz*

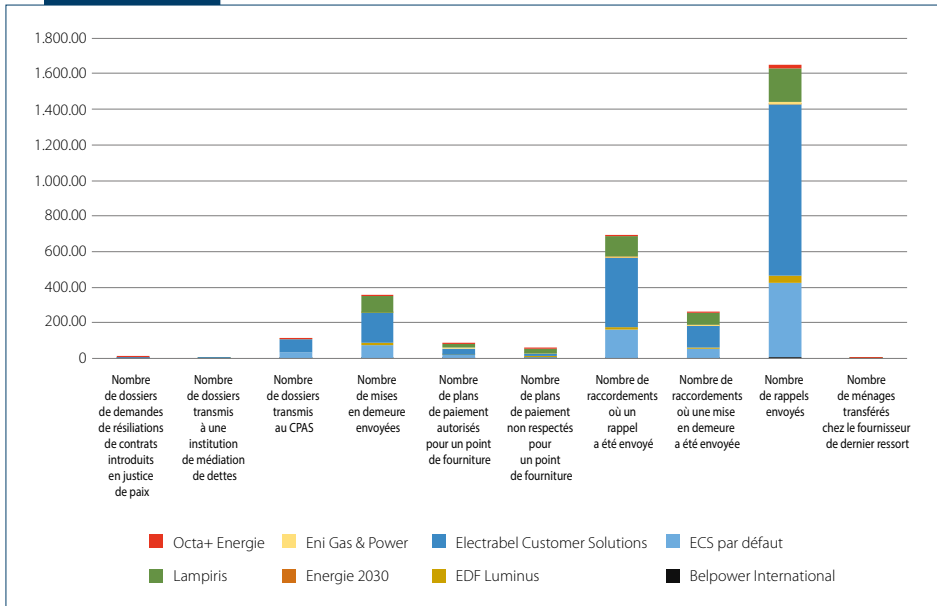
Récapitulatif charges électrique (en euros)	Charges		Financement Tarif Gridfee
	Budget 2013	Réalisé 2013	
<b>Pose et enlèvement de limiteurs</b>	<b>4.599.568</b>	<b>3.765.827</b>	<b>3.765.827</b>
<b>Activité clients protégés</b>	<b>2.341.158</b>	<b>1.678.186</b>	<b>1.678.186</b>
<b>Éclairage public</b>	<b>23.687.346</b>	<b>21.223.150</b>	<b>21.223.150</b>
Investissements	11.828.553	10.049.391	10.049.391
Entretien et dépannage	5.032.535	4.414.486	4.414.486
Consommation électricité	6.826.258	6.759.273	6.759.273
<b>Service de suivi / Ombudsman</b>	<b>371.010</b>	<b>355.705</b>	<b>355.705</b>
<b>TOTAL programme</b>	<b>30.999.082</b>	<b>27.022.887</b>	<b>27.022.887</b>
		87%	100%
Récapitulatif charges gaz (en euros)	Charges		Financement Tarif Gridfee
	Budget 2013	Réalisé 2013	
<b>Activités clients protégés</b>	<b>2.097.626</b>	<b>1.401.296</b>	<b>1.401.296</b>
<b>Service sécurité installations intérieures</b>	<b>687.981</b>	<b>562.034</b>	<b>562.034</b>
<b>Pose pastille gaz</b>	<b>143.787</b>	<b>174.366</b>	<b>174.366</b>
<b>Service de suivi / Ombudsman</b>	<b>247.340</b>	<b>237.137</b>	<b>237.137</b>
<b>TOTAL programme</b>	<b>3.176.734</b>	<b>2.374.833</b>	<b>2.374.833</b>
		75%	100%

Source: SIBELGA 2013

## 8 Annexes

Figure 11

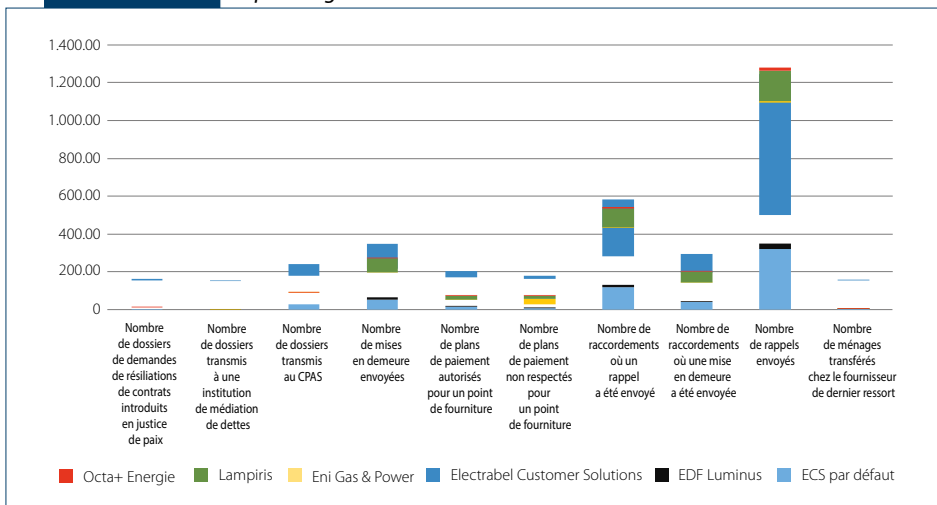
Nombre de mises en demeure envoyées par les fournisseurs pour l'électricité en 2013



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

Figure 12

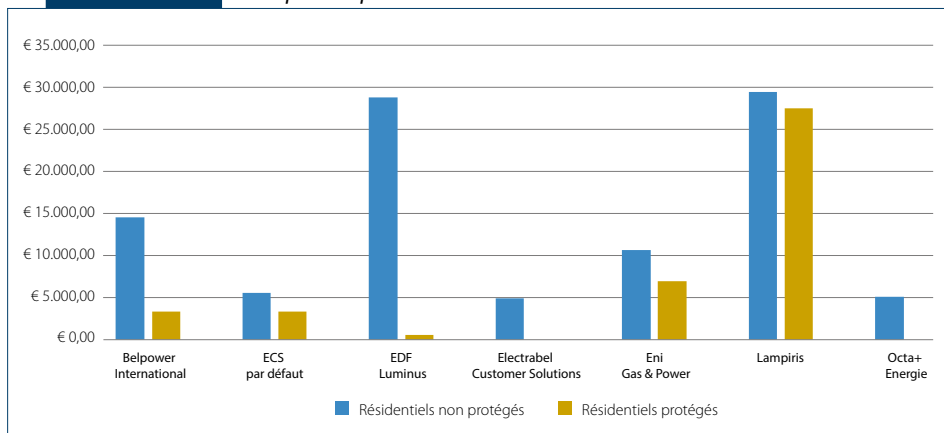
Nombre de mises en demeure envoyées par fournisseurs pour le gaz en 2013



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

**Figure 13**

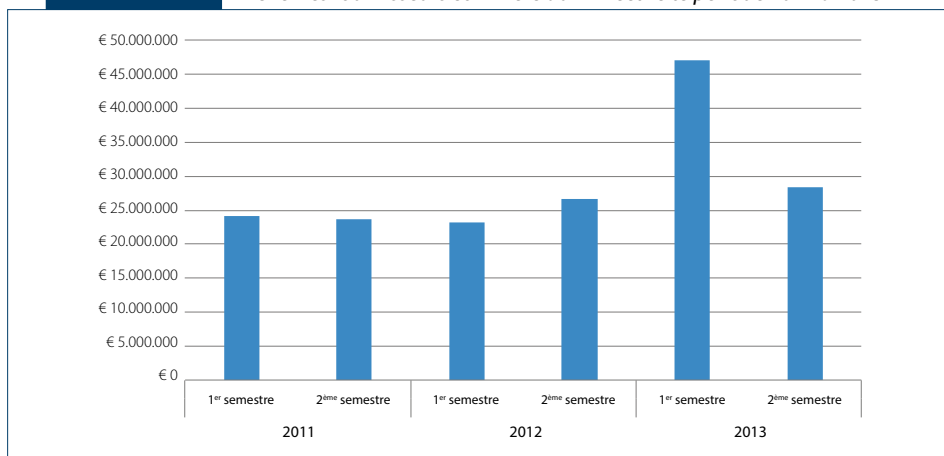
Montant moyen du paiement devant être payé dans le cadre du plan de paiement en 2013 - Électricité



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

**Figure 14**

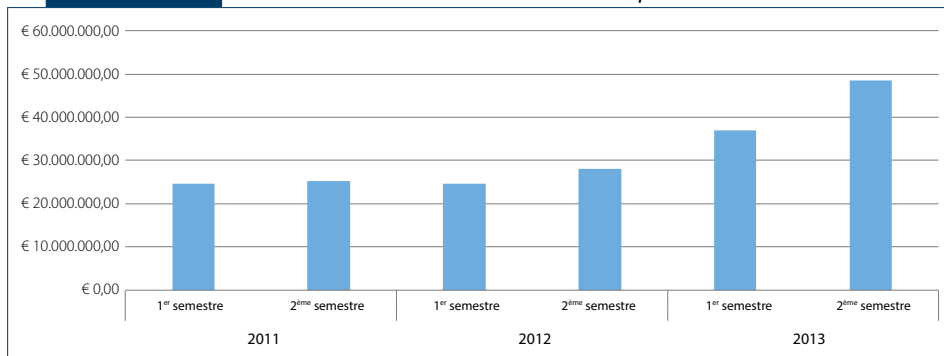
Évolution du montant des dettes clients cumulées chez les fournisseurs commerciaux - Électricité période 2011 à 2013



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

**Figure 15**

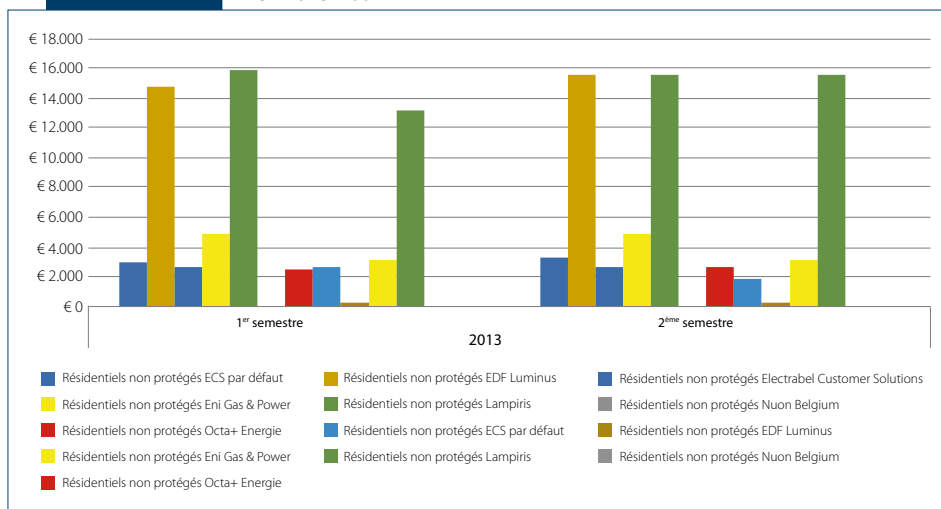
Évolution du montant des dettes clients cumulées chez les fournisseurs commerciaux - Gaz période 2011 à 2013



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

Figure 16

Montant moyen devant être acquitté dans le cadre du plan de paiement en 2013 - Gaz



Source: BRUGEL à partir des données des fournisseurs

**brugel** ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

**BRUGEL**

46 avenue des Arts, bte 14

1000 Bruxelles

info@brugel.be

**www.brugel.be**