

**brugel** ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

## CAHIER THÉMATIQUE 03

RAPPORT ANNUEL 2017

Droits des consommateurs  
résidentiels et fonctionnement  
des marchés électricité et gaz





## Table des matières

<b>Bases légales</b>	<b>6</b>
<b>1 Préambule</b>	<b>6</b>
1.1 Répartition de la clientèle résidentielle bruxelloise	6
1.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale :	9
1.2.1 Causes et conséquences	9
1.2.2 Prévalence de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale	10
<b>2. Protection du consommateur résidentiel</b>	<b>11</b>
2.1 Synthèse des mesures de protection prises par l'État fédéral	11
2.1.1 Accord du consommateur	11
2.1.2 Le tarif social spécifique	11
2.1.3 Le fonds énergie ou « fonds Vande Lanotte ».	13
2.2 Mesure de protection en Région de Bruxelles-Capitale	14
2.3 Le fonds bruxellois de guidance énergie	15
<b>3 Organisation de la protection régionale</b>	<b>16</b>
3.1 Les limiteurs de puissance	16
3.1.1 Nombre de limiteurs	16
3.1.2 Placements et enlèvements des limiteurs	17
3.1.3 Coût de la prestation	18
3.2 Les clients protégés	19
3.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé	19
3.2.1 Suivi des clients protégés par SIBELGA	19
3.2.2 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA	25
3.2.3 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL	26
3.3 La fourniture hivernale	31

<b>4. La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels</b>	<b>33</b>
4.1 Les clients en défaut de paiement	35
4.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial	36
4.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz	39
4.3.1 Principe général	39
4.3.2 Résiliation d'un contrat régulé	39
4.3.3 Pratiques du juge de paix	41
4.3.4 Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »	42
4.3.5 Les plans de paiement	44
<b>5. Les obligations de service public à charge de SIBELGA</b>	<b>47</b>
5.1 Le contrôle des OSP	47
5.2 Le coût des OSP	47
5.3 Financement des obligations de service public en 2017 pour l'électricité et le gaz	48
5.4 Avis de BRUGEL sur les obligations de service public	48
<b>6. Conclusions</b>	<b>49</b>

## Liste des figures

<b>1</b> Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)	12	<b>17</b> Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	34
<b>2</b> Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2017	16	<b>18</b> Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseurs – Electricité et gaz	35
<b>3</b> Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2017	17	<b>19</b> Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité	36
<b>4</b> Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2017 – Électricité et gaz	21	<b>20</b> Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité	36
<b>5</b> Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2017	21	<b>21</b> Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz	
<b>6</b> Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2017, au 31/03 de l'année	22	<b>22</b> Volume de dette par clients actifs impactés en gaz	37
<b>7</b> Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	24	<b>23</b> Dettes des clients inactifs pour l'électricité	38
<b>8</b> Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	27	<b>24</b> Dettes des clients inactifs par seuil pour l'électricité	38
<b>9</b> Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2017	28	<b>25</b> Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre 2017	39
<b>10</b> Répartition des octrois de statut par BRUGEL, par fournisseur en 2015, 2016 et 2017	29	<b>26</b> Dettes des clients inactifs par seuils pour le gaz – Image au 31 décembre 2017	39
<b>11</b> Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2017	29	<b>27</b> La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure	40
<b>12</b> Montant de la dette par tranche en 2017	30	<b>28</b> Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2017	41
<b>13</b> Répartition des appels entrants	31	<b>29</b> La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier	42
<b>14</b> Evolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2016 à mars 2017 en électricité en gaz	32	<b>30</b> La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés	43
<b>15</b> Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz	33	<b>31</b> Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2017	44
<b>16</b> Pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	34	<b>32</b> Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)	45
		<b>33</b> Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité	46
		<b>34</b> Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz	46

## Liste des tableaux

<b>1</b> Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2017	6
<b>2</b> Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en KWH) et des clients résidentiels en 2017 par commune	7
<b>3</b> Répartition de la consommation annuelle en gaz (en KWH) et des clients résidentiels en 2017 par commune	8
<b>4</b> Subsidés versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2017	14
<b>5</b> Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2017	15
<b>6</b> Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages	17
<b>7</b> Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteur en 2017	18
<b>8</b> Nombre de visites moyennes nécessaires à la réussite pour l'activité « limiteur de puissance »	18
<b>9</b> Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2017	20
<b>10</b> Nombre d'octrois du statut de client protégé par CPAS en 2017	23
<b>11</b> Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2017	25
<b>12</b> Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	26
<b>13</b> Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2017	27
<b>14</b> Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé	28
<b>15</b> Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2017	36
<b>16</b> Récapitulatif des charges « Électricité »	48
<b>17</b> Tableau récapitulatif des charges « Gaz »	48

# Bases légales

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée 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 §1er 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 axé 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 rapport séparé.

# 1 Préambule

## 1.1 Répartition de la clientèle résidentielle bruxelloise

Avant de procéder à l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il semble opportun de procéder à une présentation du paysage énergétique bruxellois qui comprend d'une part les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en électricité

et gaz et d'autre part, le GRD, SIBELGA, présent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels se répartit entre neuf fournisseurs commerciaux et le gestionnaire de réseau de distribution, ce dernier étant amené à assurer la fourniture dans deux situations spécifiques où il joue un rôle de « fournisseur social ».

**Tableau 1 : Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2017**

Électricité			Gaz		
Répartition de la clientèle résidentielle en Electricité			Répartition de la clientèle résidentielle en Gaz		
		%			%
Engie - Electrabel	346550	67,70%	Engie - Electrabel	241385	66,13%
Lampiris	78249	15,29%	Lampiris	60016	16,44%
EDF Luminus	59585	11,64%	EDF Luminus	43796	12,00%
Octa+ Energie	13996	2,73%	Octa+ Energie	11116	3,05%
Mega	5387	1,05%	Mega	4403	1,21%
Eni G&P	3131	0,61%	Eni G&P	2244	0,61%
Poweo	2561	0,50%	Poweo	2051	0,65%
Energie 2030	1343	0,26%	Energie 2030		
Belpower	1095	0,21%	Belpower		

Source BRUGEL

En région de Bruxelles-Capitale, 511 897 points de fournitures étaient alimentés en électricité, et 365 011 en gaz, le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

**Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en KWH) et des clients résidentiels en 2017 par commune**

Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en KWH) des clients résidentiels (situation au 31/12/2017, sur base des consommations standardisées à cette date)									
Commune	1 <sup>er</sup> décile	2 <sup>e</sup> décile	3 <sup>e</sup> décile	4 <sup>e</sup> décile	5 <sup>e</sup> décile	6 <sup>e</sup> décile	7 <sup>e</sup> décile	8 <sup>e</sup> décile	9 <sup>e</sup> décile
<b>Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>694</b>	<b>1.087</b>	<b>1.401</b>	<b>1.722</b>	<b>2.005</b>	<b>2.315</b>	<b>2.814</b>	<b>3.375</b>	<b>4.550</b>
Anderlecht	748	1.154	1.470	1.799	2.090	2.397	2.915	3.476	4.580
Auderghem	789	1.187	1.529	1.869	2.155	2.542	3.038	3.603	4.782
Berchem-Sainte-Agathe	843	1.301	1.640	1.993	2.247	2.670	3.203	3.816	5.128
Bruxelles	654	1.039	1.355	1.673	1.970	2.267	2.786	3.266	4.497
Etterbeek	611	962	1.228	1.504	1.800	2.092	2.483	3.164	4.175
Evere	761	1.150	1.461	1.773	2.004	2.363	2.814	3.244	4.333
Forest	678	1.080	1.376	1.676	2.005	2.205	2.674	3.271	4.180
Ganshoren	776	1.191	1.482	1.776	1.998	2.310	2.764	3.293	4.237
Ixelles	598	955	1.237	1.528	1.861	2.107	2.610	3.196	4.445
Jette	719	1.106	1.409	1.709	1.970	2.252	2.680	3.203	4.241
Koekelberg	728	1.131	1.435	1.748	2.063	2.271	2.725	3.352	4.489
Molenbeek-Saint-Jean	747	1.161	1.489	1.819	2.090	2.379	2.888	3.473	4.755
Saint-Gilles	572	952	1.250	1.554	1.899	2.041	2.513	3.029	4.157
Saint-Josse-ten-Noode	648	1.043	1.376	1.710	1.970	2.204	2.685	3.216	4.347
Schaerbeek	685	1.091	1.409	1.723	1.995	2.282	2.764	3.277	4.352
Uccle	754	1.179	1.530	1.881	2.168	2.596	3.165	3.880	5.366
Watermael-Boitsfort	825	1.191	1.519	1.843	2.125	2.519	3.020	3.665	4.884
Woluwe-Saint-Lambert	739	1.101	1.401	1.701	2.031	2.317	2.805	3.352	4.508
Woluwe-Saint-Pierre	788	1.213	1.575	1.951	2.260	2.710	3.271	4.029	5.486

Ce tableau reprend pour chaque commune bruxelloise et par décile, la moyenne de consommation des ménages. Un décile est chacune des 9 valeurs qui divisent un jeu de données, triées selon une relation d'ordre, en 10 parts égales en terme de nombre de ménages. Le seuil du 1er décile sépare le jeu de données entre les 10 % inférieurs et le reste des données. Le seuil du 9e décile sépare les 90 % inférieurs des données des 10 % supérieurs.

**Tableau 3 : Répartition de la consommation annuelle en gaz (en KWH) et des clients résidentiels en 2017 par commune**

Répartition de la consommation annuelle de gaz (en KWH) des clients résidentiels  
(situation au 31/12/2017, sur base des consommations standardisées à cette date)

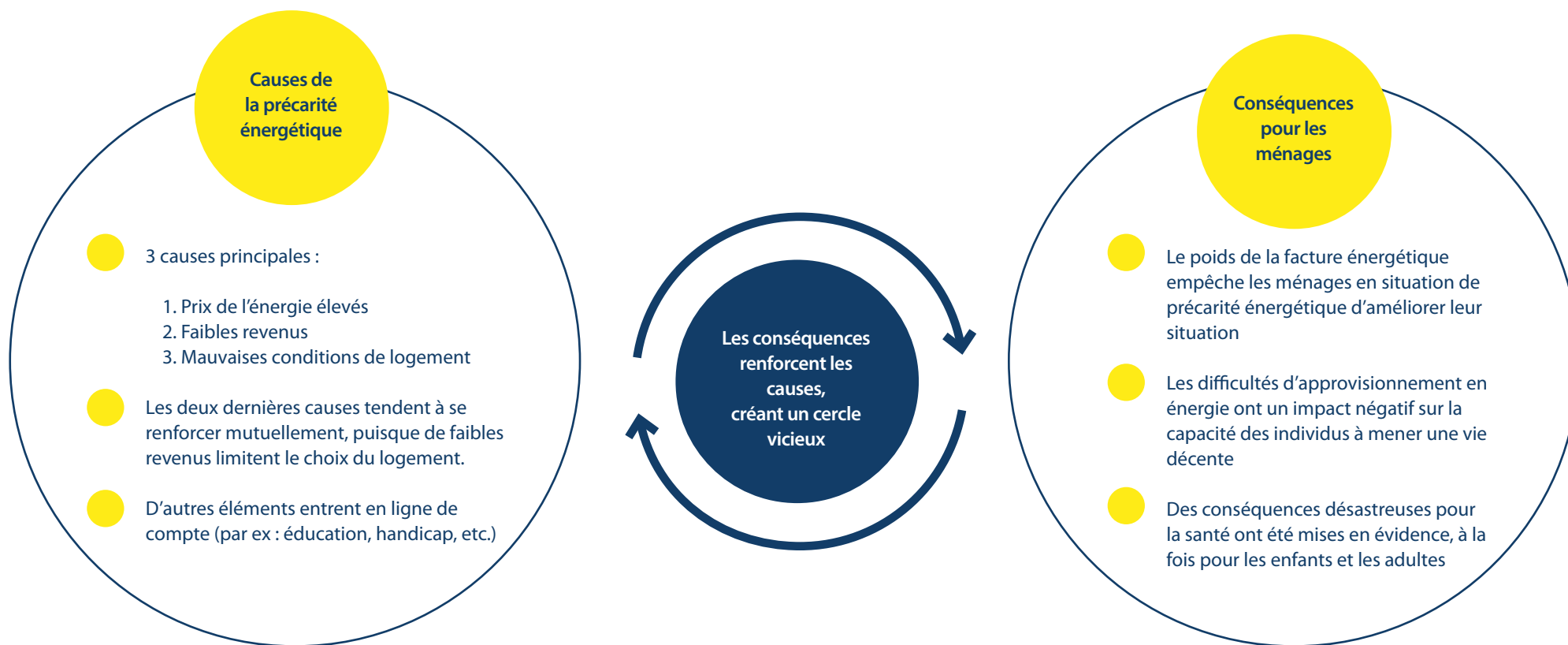
Commune	1 <sup>er</sup> décile	2 <sup>e</sup> décile	3 <sup>e</sup> décile	4 <sup>e</sup> décile	5 <sup>e</sup> décile	6 <sup>e</sup> décile	7 <sup>e</sup> décile	8 <sup>e</sup> décile	9 <sup>e</sup> décile
<b>Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>449</b>	<b>2.207</b>	<b>4.953</b>	<b>7.363</b>	<b>9.772</b>	<b>11.439</b>	<b>13.758</b>	<b>17.853</b>	<b>24.826</b>
Anderlecht	732	3.130	5.687	7.866	9.865	10.645	13.134	16.406	21.805
Auderghem	401	2.694	6.852	9.993	11.782	14.608	17.744	21.738	27.762
Berchem-Sainte-Agathe	812	3.479	6.376	8.776	11.302	12.378	15.151	18.738	24.358
Bruxelles	458	2.016	4.530	6.750	9.053	10.008	12.389	16.189	23.356
Etterbeek	382	2.028	4.550	6.723	8.819	11.293	12.910	17.069	25.203
Evere	412	2.273	5.034	7.395	9.865	10.662	13.327	16.887	22.302
Forest	388	1.778	4.340	6.791	9.113	11.486	12.519	16.422	23.434
Ganshoren	300	1.295	4.017	7.004	9.507	10.897	13.396	16.702	21.949
Ixelles	257	1.285	3.536	5.906	8.175	10.931	12.501	17.231	26.922
Jette	427	1.999	4.579	6.893	9.207	10.349	12.920	16.315	21.677
Koekelberg	429	1.632	4.010	6.321	8.266	10.566	11.620	14.644	20.000
Molenbeek-Saint-Jean	574	1.770	4.040	6.269	8.326	10.565	11.620	14.296	19.513
Saint-Gilles	707	2.877	5.009	6.820	8.800	10.008	11.546	15.064	21.860
Saint-Josse-ten-Noode	765	3.091	5.338	7.339	9.427	10.008	12.088	15.630	22.027
Schaerbeek	543	2.502	4.994	7.272	9.478	10.234	12.916	16.623	23.019
Uccle	351	2.385	6.505	9.846	11.961	15.486	19.647	25.661	36.232
Watermael-Boitsfort	1.380	6.785	10.330	12.368	15.142	18.157	21.556	25.947	32.372
Woluwe-Saint-Lambert	282	1.568	4.702	7.813	10.741	12.598	15.975	20.424	26.899
Woluwe-Saint-Pierre	340	2.785	7.655	11.407	13.828	17.560	21.727	27.074	36.218

Ce tableau reprend pour chaque commune bruxelloise et par décile, la moyenne de consommation des ménages. Un décile est chacune des 9 valeurs qui divisent un jeu de données, triées selon une relation d'ordre, en 10 parts égales en terme de nombre de ménages. Le seuil du 1er décile sépare le jeu de données entre les 10 % inférieurs et le reste des données. Le seuil du 9e décile sépare les 90 % inférieurs des données des 10 % supérieurs.



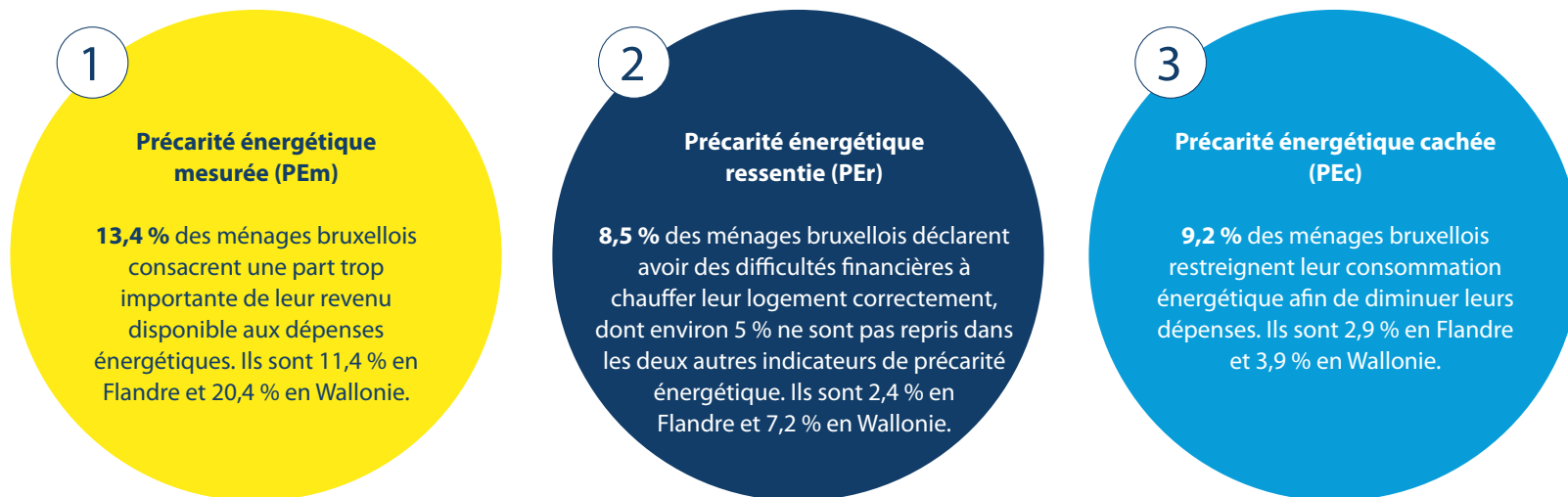
## 1.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale :

### 1.2.1 Causes et conséquences



## 1.2.2 Prévalence de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale

Il existe trois types de précarité énergétique<sup>1</sup> :



En tenant compte des recoupements entre ces trois catégories, c'est au total 21 % des ménages qui sont impactés par une forme ou une autre de précarité énergétique. La situation est stable depuis 2013.

<sup>1</sup> Baromètre de la précarité énergétique 2018 (donnée 2016), Fondation Roi Baudouin.

## 2. Protection du consommateur résidentiel

### 2.1 Synthèse des mesures de protection prises par l'État fédéral

Il est opportun de rappeler toutes les protections mises en place par l'État fédéral pour le marché de l'énergie. Ces protections portent aussi bien sur des matières juridiques protégeant le consommateur, comme c'est le cas pour le nouvel accord du « *consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » signé par pratiquement tous les fournisseurs d'énergie et d'application au 1er septembre 2017, que sur la protection financière en permettant à certaines catégories de personnes de bénéficier du TSS (tarif social spécifique).

#### 2.1.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur<sup>2</sup> » 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. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

Dans cette optique, l'accord a intégré un Code de bonne conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

Les obligations du Code de bonne conduite s'imposent au fournisseur et à ses vendeurs éventuels en matière d'informations au consommateur et de conclusion de contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz.

#### 2.1.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social<sup>3</sup> pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

Ce tarif ne comprend pas de termes fixes et est exprimé en €/kWh.

Pour l'électricité, il existe trois tarifs sociaux, selon le type de compteurs :

1. le simple tarif pour les compteurs mono-horaire ou le registre « heures pleines » des compteurs bi-horaire ;
2. le tarif « heures creuses » pour le compteur « de nuit » des compteurs bi-horaire ;
3. le tarif exclusif nuit uniquement pour le compteur « exclusif nuit ».

Tandis que pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Le tarif social est octroyé à toute personne ou tout ménage qui appartient à l'une des catégories couvertes par la notion prévue par l'État fédéral de « clients protégés » résidentiels.

Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

**Catégorie 1** : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une 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.

**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 ; des 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).

<sup>2</sup> L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017

<sup>3</sup> [www.tarifsocial.economie.fgov.be](http://www.tarifsocial.economie.fgov.be)

**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 :

- résidences secondaires ;
- communs des immeubles résidentiels ;
- clients professionnels ;
- clients occasionnels, raccordement provisoires.

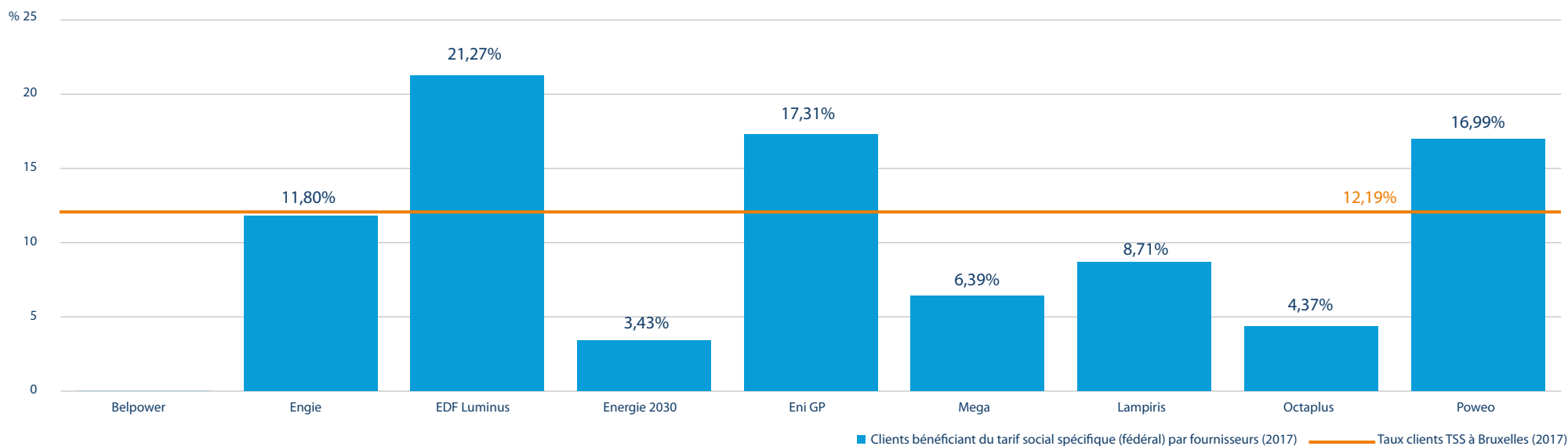
Ce tarif est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) qui ont l'obligation de fournir des clients « protégés », au sens fédéral.

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 trois premières catégories mentionnées ci-dessus. C'est le SPF Économie 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.

**Figure 1 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)**



Source BRUGEL (information non communiquée par Belpower)

### En région bruxelloise, et pour l'année 2017, 12,19 % des ménages résidentiels bénéficiaient du tarif social spécifique.

Pour rappel, ce tarif social spécifique fédéral diffère du tarif social régional bruxellois, tout comme les conditions d'octroi et les avantages liés à ce statut.

Néanmoins, l'article 24bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale a été modifié par l'article 121 de l'ordonnance du 15 décembre 2017 contenant le budget général des dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale pour l'année budgétaire 2018. Cette modification concerne l'insertion d'une nouvelle OSP à charge de SIBELGA :

« 11° la prise en charge de la différence entre le tarif social appliqué en vertu du Chapitre IVbis à un client protégé au niveau régional et le tarif social appliqué en vertu de la législation fédérale, lorsque le premier est supérieur au second et que le client concerné ne bénéficie pas de ce dernier tarif. »

Cette disposition sera d'application à partir du 1er janvier 2018.

### 2.1.3 Le fonds énergie ou « fonds Vande Lanotte »

L'arrêté royal du 24 mars 2007 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 local ou régional ou de distribution, par site de consommation, par les clients finaux, y compris dans les factures d'acompte, proportionnellement au prélèvement annuel estimé et régularisé lors de la facture de régularisation.

Concrètement, le montant (légal) destiné à l'alimentation des fonds OSP électricité et gaz naturel est gelé depuis 2011.

Mais comme mentionné chaque année dans le rapport annuel de la CREG, ces montants sont complétés avec des éléments « techniques » divers.

La CREG rappelle notamment que le fonds unique « OSP » est alimenté par deux sources différentes (électricité et gaz naturel). Il faut donc respecter un équilibre des alimentations entre les secteurs électricité et gaz naturel, ce qui peut aussi conduire à des « corrections techniques » indépendantes du montant légal, ces corrections n'ayant aucun impact sur la dotation des CPAS.

Les montants alloués pour la période 2016-2017, sont les suivants :

	2017			2016		
	Art 4	Art 6	Total	Art 4	Art 6	Total
Bruxelles	4.858.021 €	3.900.018 €	8.758.040 €	4.612.553 €	4.553.904 €	9.166.457 €
Wallonie	15.800.836 €	6.678.839 €	22.479.676 €	15.074.013 €	7.681.883 €	22.755.896 €
Flandre	20.756.999 €	3.303.188 €	24.060.187 €	19.757.894 €	3.813.184 €	23.571.078 €
	<b>41.415.856 €</b>	<b>13.882.047 €</b>	<b>55.297.903 €</b>	<b>39.444.460 €</b>	<b>16.048.971 €</b>	<b>55.493.431 €</b>

Cette cotisation fédérale prélevée du réseau de transport ELIA est payée à la CREG par les fournisseurs. Ensuite, la CREG verse un montant déterminé à chaque CPAS en fonction d'une clé de répartition fixée par le SPP Intégration. La somme perçue par les CPAS leur permet, d'une part, d'engager du personnel et, d'autre part, de payer les factures énergétiques des personnes les plus démunies auprès du fournisseur ou du fournisseur de dernier ressort.

Cette mesure de protection mise en place par les autorités fédérales permet donc de diminuer la précarité énergétique et, corollairement, de diminuer l'endettement auprès des fournisseurs. Elle a une incidence directe sur la protection des consommateurs les plus fragilisés, en ce compris les clients protégés régionaux.

Les montants alloués aux CPAS sont repris dans deux articles de loi distincts : les articles 4 (personnel) et 6 (aide financière) qui définissent les missions à charge des CPAS.

Bien que le montant de l'enveloppe soit inchangé, la répartition à l'intérieur de celle-ci, entre les deux articles, a été modifiée en 2017. Suite à l'indexation du montant fixe déterminé pour l'emploi du personnel repris à l'article 4, le montant dédié à cette tâche a grevé de manière substantielle la part disponible pour l'article 6 utilisée pour les interventions financières (paiement des factures). Pour la Région de Bruxelles-Capitale, le montant de l'article 6 est passé de 4 553 904 € en 2016 à 3 900 018 € en 2017 et passera à 2 937 308 € pour l'année 2018. Rien que pour le CPAS de Bruxelles, la dotation de l'article 6 est passée en 2 ans de 806 183 € à 480 955 €, soit une diminution de 40 % !

**Tableau 4 : Subsidés versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2017**

Nom	ART 6	ART 4	TOTAL
Anderlecht	449.087,60 €	490.709,20 €	939.796,80 €
Auderghem	45.415,89 €	147.212,76 €	192.628,65 €
Berchem-Ste-Agathe	44.063,55 €	147.212,76 €	191.276,31 €
Bruxelles	680.111,34 €	490.709,20 €	1.170.820,54 €
Etterbeek	147.179,02 €	245.354,60 €	392.533,62 €
Evere	142.671,24 €	245.354,60 €	388.025,84 €
Forest	206.569,03 €	245.354,60 €	451.923,63 €
Ganshoren	22.651,60 €	147.212,76 €	169.864,36 €
Ixelles	230.572,96 €	245.354,60 €	475.927,56 €
Jette	97.818,83 €	245.354,60 €	343.173,43 €
Koekelberg	50.374,44 €	147.212,76 €	197.587,20 €
Molenbeek	520.197,84 €	392.567,36 €	912.765,20 €
Saint-Gilles	195.750,36 €	245.354,60 €	441.104,96 €
Saint-Josse	144.699,74 €	245.354,60 €	390.054,34 €
Schaerbeek	619.819,78 €	490.709,20 €	1.110.528,98 €
Uccle	112.243,73 €	245.354,60 €	357.598,33 €
Watermael-Boitsfort	47.895,16 €	147.212,76 €	195.107,92 €
Woluwe-St-Lambert	112.243,73 €	147.212,76 €	259.456,49 €
Woluwe-St-Pierre	30.652,91 €	147.212,76 €	177.865,67 €

Source SPP Intégration

## 2.2 Mesure de protection en Région de Bruxelles-Capitale

Les ordonnances électricité<sup>4</sup> et gaz<sup>5</sup> ont été rédigées, puis amendées, 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 ;
2. un constat socioéconomique : la Région de Bruxelles-Capitale, comme nous venons de le voir, se distingue des autres régions du pays par un taux de précarité de sa population plus important ;

3. un constat humaniste : l'accès à l'énergie est une condition indispensable au maintien d'une vie conforme aux critères de la dignité humaine.

Au niveau des **fournisseurs**, les axes clés sont les suivants :

1. obligation de transparence des offres commerciales ;
2. obligation pour le fournisseur de remettre une offre pour une durée de trois ans à tout client qui en fait la demande et n'a pas de dettes auprès du fournisseur en question ;
3. procédure de récupération de créances encadrée : rappel, mise en demeure, pose d'un limiteur, etc. ;
4. limitation des frais de recouvrement à 55 € par énergie et par procédure ;
5. liberté pour le client de mettre un terme à son contrat moyennant un préavis d'un mois ;
6. absence de caution si le client n'a pas de dettes ouvertes chez le fournisseur ;
7. suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

Quant au **client**, ce dernier a comme obligation :

1. de se lier avec un fournisseur commercial ;
2. d'honorer ses factures.

Pour ce qui est du **distributeur**, l'ordonnance électricité a fixé en ses articles 24 et 24bis plusieurs missions de service public à caractère social :

1. placement et retrait des limiteurs de puissance chez les clients résidentiels à la demande du fournisseur ;
2. fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés ;
3. organisation d'un service de suivi de ces clients ;
4. information générale des clients résidentiels.

<sup>4</sup> Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>5</sup> Ordonnance du 1er 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.

De plus, le législateur a prévu d'autres dispositions générales, à savoir :

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1er octobre au 31 mars ;
- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure – cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;
- possibilité pour les CPAS, après enquête sociale, de demander la rehausse du limiteur de puissance de 2 300 W à 4 600 W ;
- coupure effective du point d'alimentation uniquement à la suite d'une décision du juge de paix.

Ces dispositions légales sont fondées sur le respect de la dignité humaine, **la prise en charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement** ainsi que la simplification administrative et ce dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et la canalisation d'abus du système client protégé.

## 2.3 Le fonds bruxellois de guidance énergie

Les ordonnances bruxelloises prévoient que le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale octroie annuellement une subvention pour les missions de service public des CPAS.

Le montant alloué en 2017 était de 1 300 000 €. Ce montant n'a pas été indexé comme ce fût le cas les années antérieures.

Il s'agit d'un fonds spécifique alloué à l'organisation des services publics définis dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz. Il n'y a pas de « tutelle » régionale sur les CPAS et donc aucun contrôle direct et détaillé de la région sur l'exercice des missions et la gestion des subsides octroyés aux CPAS.

**Tableau 5 : Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2017**

Nom CPAS	Montant total en €
Anderlecht	€ 163.289
Auderghem	€ 15.988
Berchem-Ste-Agathe	€ 17.694
Bruxelles	€ 215.284
Etterbeek	€ 31.064
Evere	€ 36.381
Forest	€ 53.933
Ganshoren	€ 15.571
Ixelles	€ 65.452
Jette	€ 39.293
Koekelberg	€ 20.148
Molenbeek	€ 182.279
Saint-Gilles	€ 71.431
Saint-Josse	€ 64.358
Schaerbeek	€ 211.015
Uccle	€ 39.601
Watermael-Boitsfort	€ 13.388
Woluwe-St-Lambert	€ 29.105
Woluwe-St-Pierre	€ 14.727

Source : IBGE

# 3 Organisation de la protection régionale

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à éviter la coupure aux consommateurs ainsi qu'à maîtriser la dette et à limiter les frais administratifs à charge du client.

## 3.1 Les limiteurs de puissance

« À défaut de paiement sept jours après réception de la mise en demeure, le fournisseur peut entamer la procédure de placement du limiteur de puissance. » Art. 25sexies §1er de l'ordonnance électricité.

L'alimentation minimale ininterrompue est fixée à une puissance à 2 300 W. Un dépassement de cette limite entraîne le déclenchement du disjoncteur.

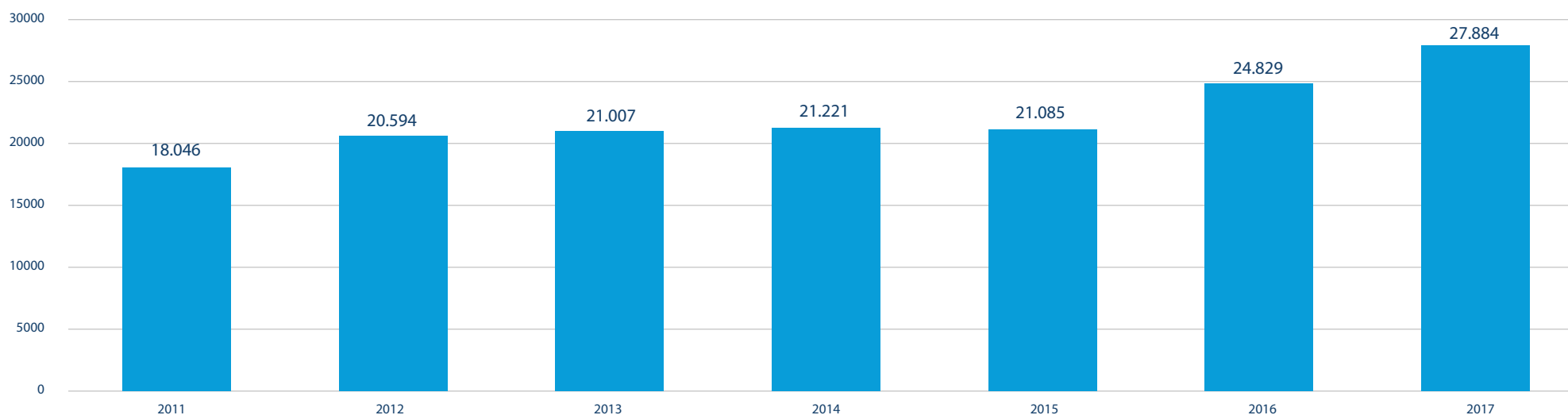
### 3.1.1 Nombre de limiteurs

Un constat peut rapidement être établi : le nombre de ménages placés sous limiteur de puissance a régulièrement augmenté jusqu'en 2012, puis s'est stabilisé pour atteindre un plafond autour des 21 085 jusqu'à la fin 2015 suivi d'une brusque augmentation en 2016, à 24 829 et fin 2017 à 27 884. Cela signifie que plus de 5,5 % des ménages résidentiels se retrouvent au 31 décembre 2017 sous limiteur de puissance.

Pour être en droit de demander l'enlèvement du limiteur à son fournisseur, le client doit avoir remboursé la moitié de sa dette électricité.

Le placement d'un limiteur constitue un préalable à la possibilité pour un fournisseur commercial d'introduire une demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix. Ce placement est toutefois réputé être intervenu après le bon suivi de procédure de demande de placement par le fournisseur. Il ne constitue donc pas une condition pour introduire une demande de résiliation devant la justice de paix.

Figure 2 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2017 (photo au 31/12 de chaque année)



Source SIBELGA

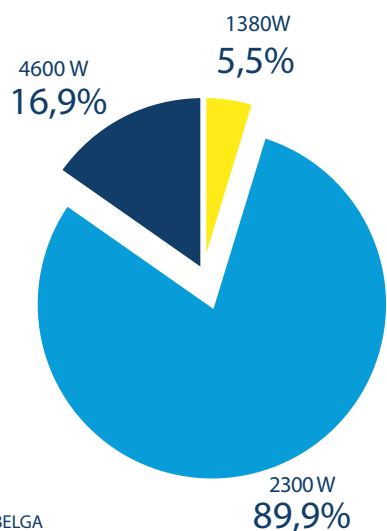


Une analyse plus fine de la durée de placement d'un limiteur étalé sur trois années, révèle ceci :

**Tableau 6 : Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages**

Description	Nombre de demandes de placement par les fournisseurs	Nombre de limiteurs branchés au cours de l'année	Nombre de limiteurs débranchés au cours de l'année	Nombre d'augmentation de puissance de limiteurs	Nombre de limiteurs rebranchés après plus de 30 jours
2017	24.551	17.106	13.813	708	2.858

**Figure 3 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2017**



Source SIBELGA

BRUGEL constate que 90 % des limiteurs placés ont une capacité de 2 300 W. Quelque 17% des ménages ont un limiteur de puissance supérieure, de 4 600 W. Rappelons que seuls les CPAS, suite à enquête sociale, peuvent demander l'augmentation de la puissance et ce, pour une période limitée selon l'ordonnance électricité à six mois.

Un client protégé sur deux bénéficie d'un limiteur de 4 600 W. Ceci peut s'expliquer, comme évoqué dans les rapports précédents, d'une part, par une proximité plus importante de ménages protégés avec les CPAS, et donc une connaissance des dispositions de l'ordonnance plus répandue que chez les clients résidentiels non protégés ; rappelons que 50 % des clients protégés obtiennent la protection via le CPAS ; d'autre part, l'augmentation de puissance est demandée suite à une enquête sociale, déjà effectuée pour les clients protégés par le CPAS. Les clients non protégés peuvent percevoir négativement cette « intrusion » dans leur intimité familiale et renoncer à cette procédure.

Par ailleurs, 5,5 % des ménages résidentiels se contentent d'un limiteur de 1 380 W, contre 6,4 % en 2016, 8,3 % en 2015, et 10 % en 2014 et ce, malgré l'information diffusée par SIBELGA et le droit à un limiteur plus puissant consacré par la modification de l'ordonnance en 2011.

La durée moyenne de placement pour ces ménages est de 1 965 jours contre 442 jours pour les 2 300 W et de 642 jours pour les 4 600 W.

Toute demande de placement d'un limiteur effectuée par le fournisseur doit être accompagnée d'une communication au CPAS de la commune du ménage. Le CPAS peut effectuer une enquête sociale et présenter un plan de paiement au fournisseur.

Concrètement, les CPAS n'ont ni les ressources, ni le temps nécessaire pour effectuer une enquête auprès de toutes les personnes reprises sur ces listings. Néanmoins, ces données sont rapidement analysées et répertoriées. Elles permettent aux travailleurs sociaux de porter leur attention, en premier lieu, sur les ménages « connus », car déjà pris en charge par leurs services.

Seuls cinq à dix pour cent des ménages repris dans les listings communiqués par les fournisseurs seront suivis par les cellules Énergie des CPAS.

### 3.1.2 Placements et enlèvements des limiteurs

À la demande des fournisseurs, SIBELGA va placer ou enlever les limiteurs de puissance ou moduler leur puissance. Ces opérations offrent les taux de réussite suivants :

**Tableau 7 : Taux de réussite (rem)placements et enlèvements de limiteur en 2017**

Répartition (en %) des résultats obtenus en 2017 pour l'activité limiteur de puissance			
	Pourcentage de demandes réussies	Pourcentage de demandes annulées par les fournisseurs	Pourcentage de demandes en cours
(Rem)placement	75,8%	22,5%	1,7%
Enlèvement	84,1%	2,6%	13,2%

Source - SIBELGA

**Tableau 8 : Nombre de visites moyennes nécessaires à la réussite pour l'activité « limiteur de puissance »**

	Nombre moyen de visites pour demandes réussies	Nombre moyen de visites pour demandes annulées par les fournisseurs	Nombre moyen de visites pour demandes en cours
Placement	5,10	4,43	4,73
Enlèvement	1,11	0,00	0,00

Source : SIBELGA

Comme les années précédentes, il est constaté que le taux de réussite pour l'enlèvement du limiteur (84,1 %) est nettement meilleur que celui résultant du placement (75,8 %).

Il convient de noter que le nombre moyen de visites pour réussir le placement est en continuelle augmentation : 1,8 en 2015 à 3,8 en 2016 et 5,1 en 2017.

Pour tout enlèvement de limiteur, SIBELGA procède à ceux-ci uniquement après appel téléphonique fixant un rendez-vous.

### 3.1.3 Coût de la prestation

De manière assez large, il est possible de calculer le coût par prestation de la manière suivante :

le coût total de l'activité « limiteurs » et « coupure » est de 3 135 200 €. Les frais de personnel et de fonctionnement représentent 95 % du montant alloué.

Le coût du limiteur en tant que tel est de +/- 10 €.

**BRUGEL rappelle sa position consistant à supprimer le placement du limiteur de puissance. Cette dernière est motivée par les éléments suivants : stigmatisation du client placé sous limiteur, très faible impact du limiteur sur la consommation du ménage du fait du lissage de cette consommation, coût important à charge du GRD du fait du nombre de déplacements nécessaires pour procéder au placement et résultat mitigé de ce scénario.**

## 3.2 Les clients protégés

### 3.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

Il y a lieu de distinguer, comme déjà évoqué ci-avant, la protection offerte au niveau fédéral et celle qu'offre la Région de Bruxelles-Capitale.

Les ordonnances gaz<sup>6</sup> et électricité<sup>7</sup> prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce, dès la mise en demeure.

Les ménages peuvent introduire leur demande directement au fournisseur de dernier ressort en adjoignant à celle-ci la preuve qu'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) ;
- en procédure de médiation de dettes ;
- en procédure de règlement collectif de dettes ;
- bénéficiaire du statut BIM.

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).

Le tarif social est généralement moins élevé que le tarif moyen proposé par les fournisseurs. Il est calculé et publié deux fois par an par la CREG sur la base, pour la partie distribution, d'une moyenne des tarifs des GRD du pays et pour la partie « commodity » de la moyenne des prix pratiqués par les fournisseurs.

Comme les tarifs du GRD bruxellois en électricité sont les plus bas du pays, les avantages liés au tarif social pour le client bruxellois sont moindres.

Dans les rapports précédents, il a déjà été fait mention que le tarif social régional lié au statut de client protégé bruxellois comporte les droits électricité (cotisation pour les obligations de service public, art. 26).

Comme mentionné précédemment, cette disposition a été abrogée au 1er janvier, soulageant ainsi, selon un calcul interne à BRUGEL, le ménage protégé de plus ou moins 11 € par an.

### 3.2.1 Suivi des clients protégés par SIBELGA

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

Suivant les données relevées par SIBELGA, 52 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS.

Le canal CPAS est largement le plus utilisé pour obtenir la protection régionale.

Pour le reste, on constate que :

- 13 % est lié à la médiation de dettes ;
- 18 % est délivré automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 10 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 3% l'est par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 4 % des statuts de clients protégés, en baisse de 2 %. Rappelons que depuis fin 2013, BRUGEL ne traite plus les dossiers pour lesquels il est acquis, dès le départ, que le ménage bénéficie du tarif social fédéral ou du statut BIM/OMNIO. Ces dossiers sont directement envoyés à SIBELGA et c'est dès lors sur ces filières que ces octrois sont comptabilisés.

6 Article 20quinquies de l'ordonnance du 1er 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 du Bruxelles-Capitale.

7 Article 25septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région du Bruxelles-Capitale.

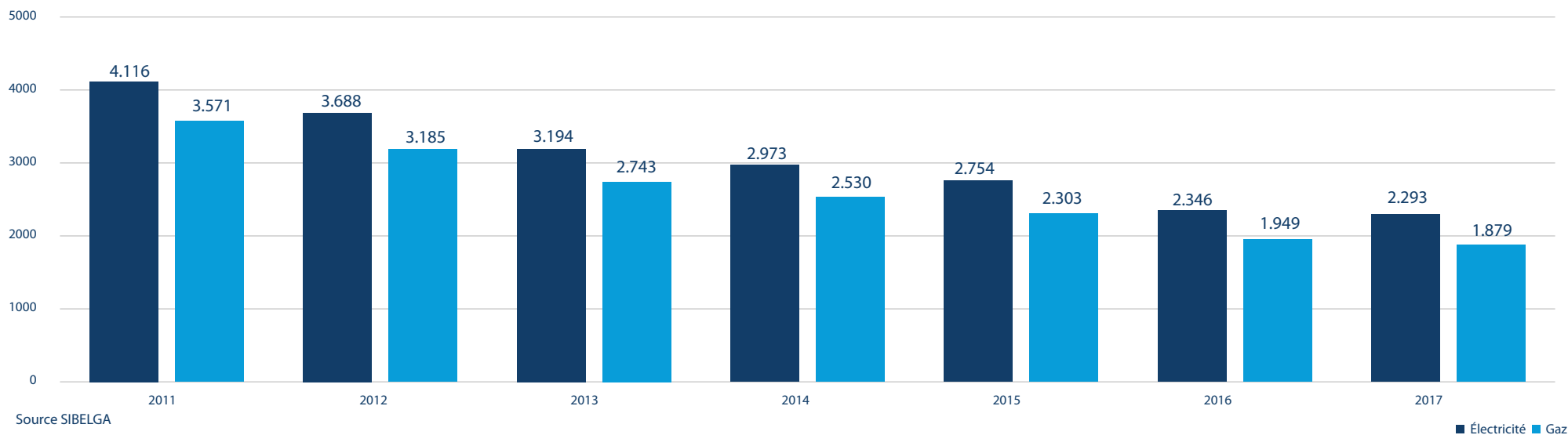
**Tableau 9 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2017**

Commune	BRUGEL	CPAS	Médiation de dettes	OMNIO	Règlement collectif de dettes	TSS	Grand Total
Anderlecht		4	5	21	2	4	36
Auderghem		9					9
Berchem Ste Agathe	2	25	13				40
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren	1	112	49	51	9	47	269
Etterbeek		14		4	1		19
Evere			3	2			5
Forest	2		2	6			10
Ganshoren	4	8	2	4			18
Ixelles	1	28	2	2	6		39
Jette		31		2	1		34
Koekelberg			13	12		2	27
Molenbeek		83		7	2		92
Saint-Gilles	2	74	23	23	2	21	145
Saint-Josse	4			8		11	23
Schaerbeek	8	11		13	2	4	38
Uccle		34	1	3	2		40
Watermael-Boitfort		14	2		2		18
Woluwe-St-Lambert		22			2		24
Woluwe-Saint-Pierre					3	2	5
<b>Grand Total</b>	<b>24</b>	<b>469</b>	<b>115</b>	<b>158</b>	<b>34</b>	<b>91</b>	<b>891</b>

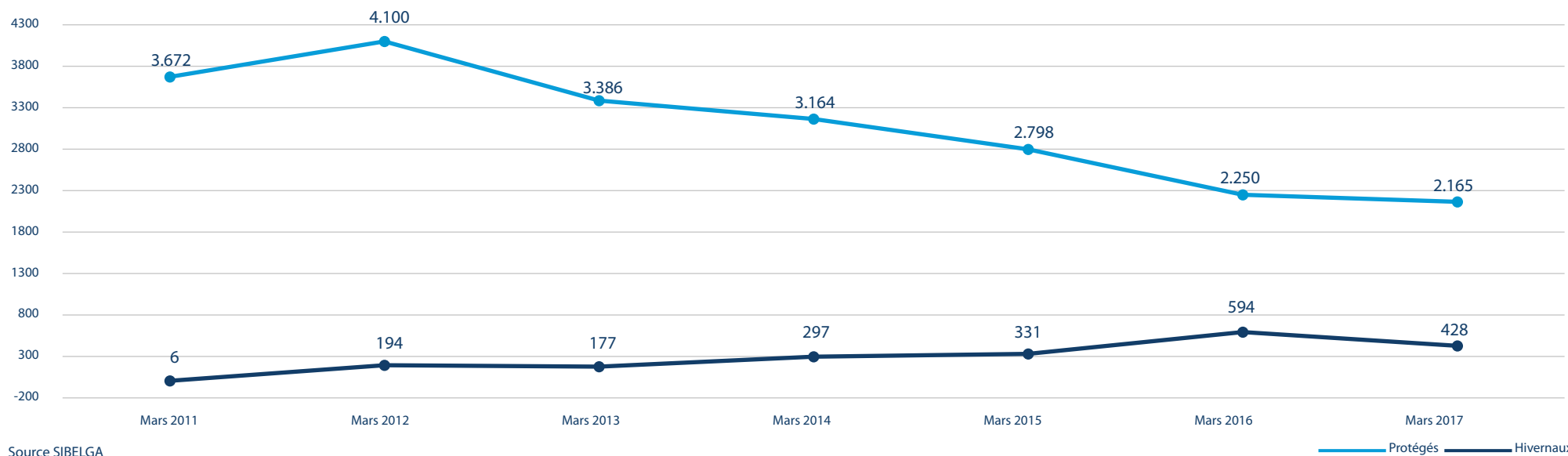
Source BRUGEL et SIBELGA

Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (24) nouvellement protégés ou étant dans les conditions pour une reconduction de leurs droits à bénéficier de la protection régionale.

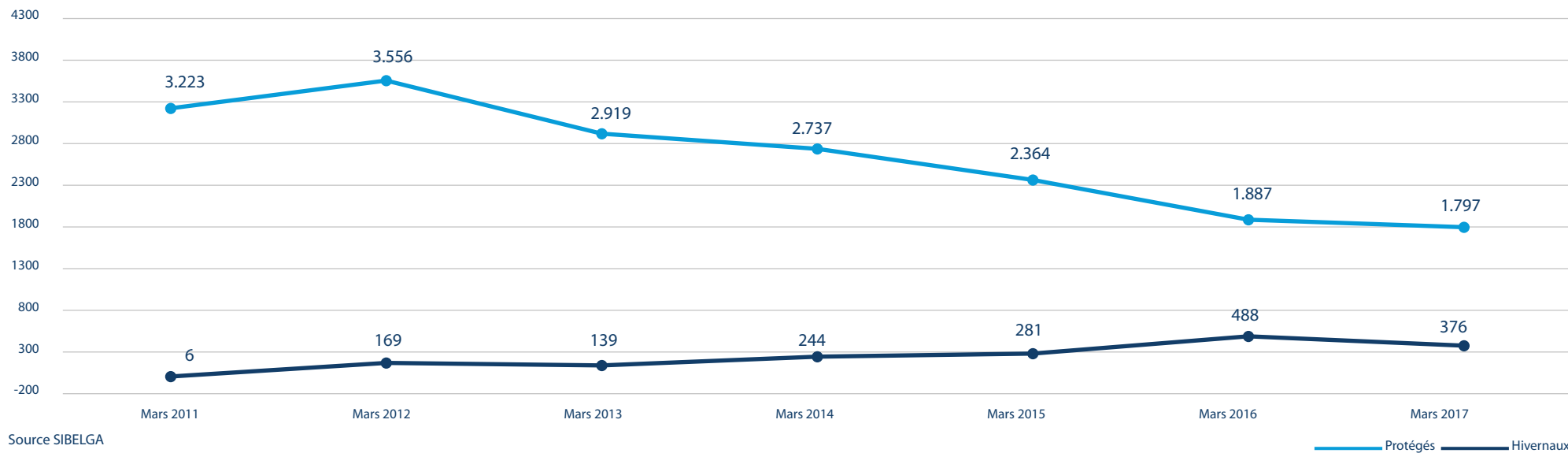
**Figure 4 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2017 – Électricité et gaz**



**Figure 5 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2017, photo arrêtée au 31/03 de l'année**



**Figure 6 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2017, au 31/03 de l'année**



L'année 2012, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2011, a marqué un tournant dans le nombre d'octrois du statut de client protégé. Depuis lors, le nombre de clients protégés, pour l'électricité, ne fait que baisser pour ne plus atteindre, en électricité, que 2 293 unités fin 2017 soit une nouvelle baisse de 4 % par rapport à 2016.

**En 2017,  
il y a eu exactement,  
1 058 octrois en électricité  
et 830 en gaz pour  
1 126 ménages sortant  
de la protection en  
électricité et 918 en gaz.**

Le nombre de clients protégés couvre 0,4 % des clients résidentiels bruxellois. Pour rappel, plus de 5,5 % des ménages sont, quant à eux, placés sous limiteur.

La situation reste paradoxale ; le nombre de ménages sous limiteur augmente de manière continue tandis que le nombre de ménages « entrant » dans la protection diminue...

Et la question reste posée : pourquoi les clients endettés, alors qu'ils ont reçu toutes les informations dans le courrier de mise en demeure, ne s'approprient-ils pas ce droit ?

Comme mentionné dans les rapports précédents, les explications quant à cette défection n'ont, pour l'année 2017, guère évolué. Nous nous permettons de les reprendre. Les mécanismes de protection des CPAS vis-à-vis des

ménages en précarité énergétique ont évolué avec le nombre accru de ménages en précarité.

Les CPAS n'envisagent plus l'octroi du statut de client protégé comme une solution ultime aux problèmes d'endettement du client. Ils envisagent cette solution comme très complexe. Concrètement, la double facturation, voire triple vu que SIBELGA adresse aux ménages des factures distinctes pour le gaz et l'électricité, imposée au client protégé à savoir, paiement du plan d'apurement au fournisseur commercial et paiement de la facture de consommation mensuelle à SIBELGA, requiert une attention et un suivi particuliers pour les ménages ayant recours à l'aide du CPAS. Les travailleurs sociaux s'orientent dans leur suivi vers la protection bruxelloise, lorsque les revenus du ménage permettent de libérer une quotité disponible pour le paiement de ces trois factures.

À défaut, ces derniers préfèrent s'orienter vers un paiement de la facture via l'activation du fonds énergie fédéral (voir ci-après).

Cette affirmation est étayée par le tableau suivant qui reprend la répartition des octrois du statut de client protégé par CPAS.

Pour permettre une comparaison plus complète, nous avons illustré ces données avec le nombre de ménages bénéficiant

du revenu minimum d'insertion (RIS) sur cette même commune.

L'intérêt de l'octroi du statut a évolué et il est perçu par certains CPAS comme une solution rapide pour éviter, en dernière instance, la procédure engagée par le fournisseur en justice de paix et les frais qui y sont liés.

Pour résumer, nous avons perçu lors de nos contacts avec les CPAS que ces derniers envisageaient de moins en moins d'octroyer le statut de client protégé aux ménages en difficulté pour les raisons invoquées ci-avant mais aussi pour des raisons linguistiques. En effet, vu le brassage des nationalités et des langues, une large frange de la population bruxelloise précarisée ne maîtrise pas suffisamment l'une des deux langues nationales pour suivre les différents aspects administratifs de la procédure de protection.

**Tableau 10 : Nombre d'octrois du statut de client protégé par CPAS en 2017**

Commune	Population de la commune	Nombre d'octrois du statut de client protégé par les CPAS	Pourcentage du total des personnes bénéficiant du (E)RIS <sup>8</sup> sur la région
Anderlecht	118.241	4	7,2%
Auderghem	33.313	9	2,4%
Berchem Ste Agathe	24.701	25	3,5%
Bruxelles	176.545	112	5,9%
Etterbeek	47.414	14	4,3%
Evere	40.394		5,8%
Forest	55.746		5,8%
Ganshoren	24.596	8	1,7%
Ixelles	86.244	28	3,8%
Jette	51.933	31	3,3%
Koekelberg	21.609		4,2%
Molenbeek	96.629	83	9,9%
Saint-Gilles	50.471	74	5,7%
Saint-Josse	27.115		8,7%
Schaerbeek	133.042	11	8,0%
Uccle	82.307	34	2,2%
Watermael-Boitsfort	24.871	14	3,2%
Woluwe-St-Lambert	55.216	22	3,3%
Woluwe-St-Pierre	41.217		1,3%

SPF Intégration, SIBELGA

8 (E)RIS : Revenu d'Intégration Sociale et équivalent

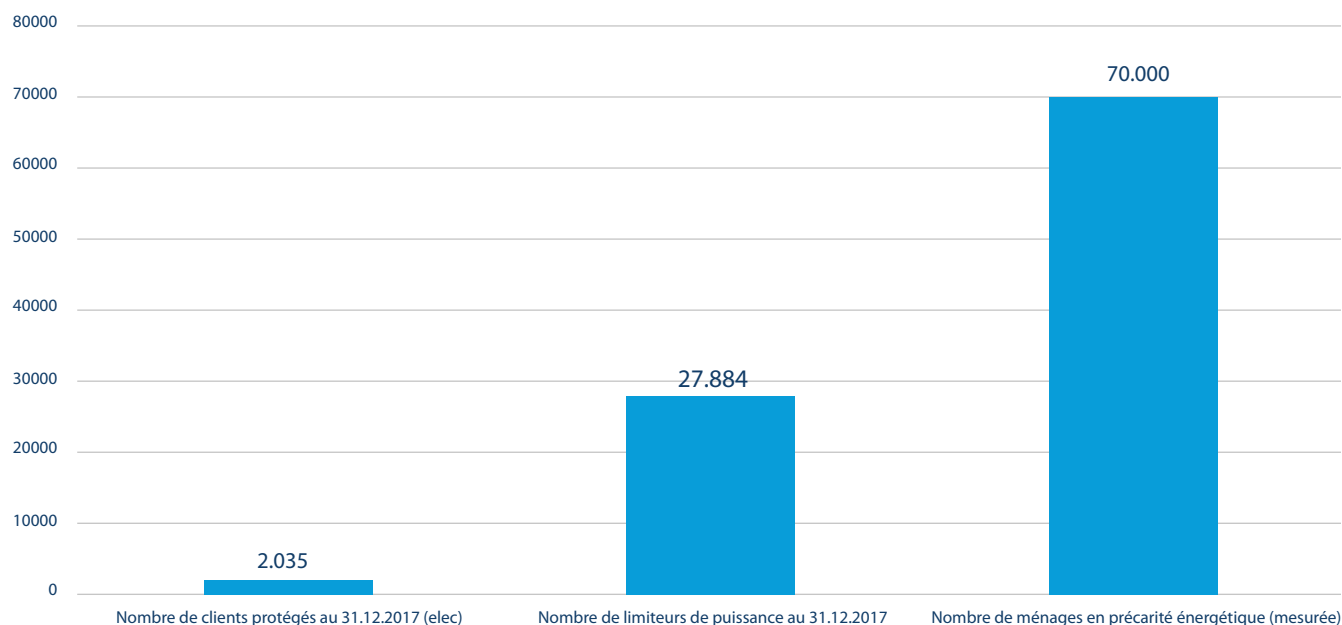
Ce tableau, reprenant le nombre de ménages clients protégés via le canal CPAS par commune et celui bénéficiant du revenu d'intégration social ou équivalent, revenu octroyé également par le CPAS, a le mérite de montrer que chaque CPAS mène ses actions sociales de façon autonome. Ces données indiquent, à titre illustratif pour le plus gros CPAS de la Région, que le CPAS de Bruxelles-Ville a octroyé le statut à 112 ménages contre 162 en 2016.

**Par contre, 5 communes sur 19 n'ont octroyé aucun statut de client protégé. Si, pour Woluwe-Saint-Pierre, cela ne pose pas question vu que cette commune ne comprend que 1,3 % de RIS, la situation semble différente pour la commune de Saint-Josse avec ses 8,7 % de ménages bénéficiant du revenu d'intégration sociale ainsi que pour les communes de Forest et Evere avec 5,8 % de RIS.**

En conclusion, le constat avancé par BRUGEL dans ses précédents rapports reste d'actualité, à savoir que le statut de client protégé n'est vu, ni par le client ni par les CPAS comme une solution au problème d'endettement. En 2017, seuls 1 058 ménages ont bénéficié de la protection, alors qu'ils étaient plus de 91 500 à recevoir une mise en demeure.

### 3.2.1.2 Nombre de clients protégés potentiels

Figure 7 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique



Source BRUGEL

Le nombre actuel de clients protégés régionaux représente une trop faible part des ménages touchés par la précarité énergétique et l'écart ne cesse de se creuser.

### 3.2.1.3 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle couvre une très longue période. La durée moyenne en électricité est de 947 jours et 953 jours en gaz ; soit plus de 2 ans et demi.

### 3.2.1.4 Les mécanismes de contrôle

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant / encourageant SIBELGA à vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Elles se font depuis au fil de l'eau.

Durant l'année 2016, SIBELGA a procédé au remplacement de son logiciel « client protégé » et les vérifications annuelles de conditions d'octroi ont été postposées et n'ont été réalisées que de manière ponctuelle à partir du mois d'avril 2017. Par conséquent, pour la période couvrant avril à



décembre 2017, SIBELGA a constaté un taux de 54,97 % de ménages conservant son droit au statut.

### 3.2.1.5 Suivi et communication de l'état des plans de paiement

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et suite au constat que, ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance<sup>9</sup>, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché en 2014 par une décision de BRUGEL<sup>10</sup> visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

Le tarif maximum, qui correspond au « tarif maximum applicable à la clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture est résilié »<sup>11</sup>, représente une augmentation de +/- 30 % des montants facturés.

En 2017, 5,59 % des clients protégés se sont vu imposer un tarif maximum.

### 3.2.1.6 Attitude des fournisseurs :

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.

## 3.2.2 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA

### 3.2.2.1 Frais généraux

Globalement, les dépenses effectives de l'OSP consacrées au « client protégé et hivernal », à charge de SIBELGA puis répercutées sur les consommateurs basse tension, et ce, pour l'électricité et le gaz sont de seulement 1 628 800 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel ainsi qu'aux frais indirects. Historiquement, on constatait que SIBELGA prévoyait un budget conservatoire et supérieur de 20 % aux dépenses réellement réalisées. Néanmoins, depuis la mise sur pied d'un contrôle tarifaire ex-post et l'approbation annuelle des tarifs OSP par BRUGEL, le régulateur essaie d'infléchir cette tendance afin que les « montants projetés » soient au plus proches des « montants réalisés ».

## 3.2.2.2 La fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux

SIBELGA achète l'électricité et le gaz nécessaires à l'exercice de ses missions de service public au travers de procédures de marchés publics. Un seul marché est organisé pour l'alimentation des clients protégés et des clients hivernaux.

La consommation moyenne par client protégé est estimée à 2 765 kWh en 2017 contre 2 812 kWh en 2016.

Tableau 11 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2017

	Budget annuel 2017			Réalisé fin 2017					
	Élec.	Gaz	Total	Élec.	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	504,3	336,2	840,5	488,4	96,8%	299,3	89	787,7	93,70%
Frais de fonct. directs & Recouvrement	133,6	89,1	222,7	112	83,8%	69,5	78,1	181,5	81,5
Frais indirects	402,4	268,3	670,7	408,9	101,6%	250,7	93,4	659,6	98,3
<b>Total</b>	<b>1040,3</b>	<b>693,6</b>	<b>1733,9</b>	<b>1009,3</b>	<b>97,0%</b>	<b>619,5</b>	<b>89,3%</b>	<b>1628,8</b>	<b>93,9%</b>

Source SIBELGA

<sup>9</sup> Art 25 octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001

<sup>10</sup> Décision 20140509-14 relative à l'application de l'article 25 octies §7 et 8 de l'ordonnance électricité (applicable mutatis mutandis à l'article 20 sexies §7 et 8 de l'ordonnance gaz).

<sup>11</sup> Arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finaux dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 20,§2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité. Arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finaux dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 15/10,§2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

### 3.2.2.3 Tarif et remboursement de la CREG

Tous les clients protégés sont facturés par SIBELGA au tarif social.

**La proportion de clients protégés relevant des catégories de bénéficiaires du tarif social fédéral est de 44 %.**

Cela induit que SIBELGA peut prétendre pour ces clients à une intervention du « fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels ». Ce fonds est géré par la CREG.

En 2017, SIBELGA a récupéré un montant de 254 214 € (électricité et gaz) contre 283 751 € en 2016 auprès de la CREG ; il est donc en diminution constante cette année en raison de la baisse du nombre de clients protégés.

### 3.2.2.4 Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

SIBELGA distingue l'endettement des clients « actifs », c'est-à-dire alimentés sous le régime de « client protégé bruxellois », des clients « inactifs », c'est-à-dire n'étant plus alimentés par lui car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 51 % contre 47 % en 2016.

L'impayé moyen du **client actif** est en diminution retrouvant son niveau de 2015 : 171 € en 2017 contre 214 € en 2016. Par contre, les montants moyens d'endettement du **client inactif** (qui n'est plus alimenté par SIBELGA) sont plus élevés et atteignent 359 € en électricité et 365 € en gaz.

Tableau 12 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA

	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moy. € par client
<b>Clients actifs</b>					
Impayé < 15 €	Électricité	172	8,5%	1.063 €	6,2 €
	Gaz	94	5,7%	647 €	6,9 €
	<b>Total &lt; 15 €</b>	<b>266</b>	<b>7,2%</b>	<b>1.710 €</b>	<b>6,4 €</b>
Impayé > 15 €	Électricité	937	46,0%	197.794 €	211,1 €
	Gaz	679	41,0%	122.968 €	181,1 €
	<b>Total &gt; 15 €</b>	<b>1616</b>	<b>43,8%</b>	<b>320.762 €</b>	<b>198,5 €</b>
<b>Total</b>		<b>1882</b>	<b>51,0%</b>	<b>322.472 €</b>	<b>171,3 €</b>
<b>Clients inactifs</b>					
Impayé > 15 €	Électricité	2.346		840.760 €	358,38 €
	Gaz	2.732		997.083 €	364,96 €
<b>Total</b>		<b>5.078</b>		<b>1.837.843 €</b>	

Source SIBELGA

En 2017, comme l'année précédente, un seul CPAS a choisi de signer avec SIBELGA une convention transactionnelle pour un montant versé de 20 485 € contre 69 681 € en 2016.

### 3.2.3 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

#### 3.2.3.1 Analyse de la procédure

L'arrêté du 4 octobre 2007, modifié par celui de 2012, 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.

Il dispose 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.

Les dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduise 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 BRUGEL.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire sa demande, il faut fournir 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 lieu de domiciliation du client résidentiel et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée 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.

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 20 000 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants sont indexés et l'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants restent inchangés.

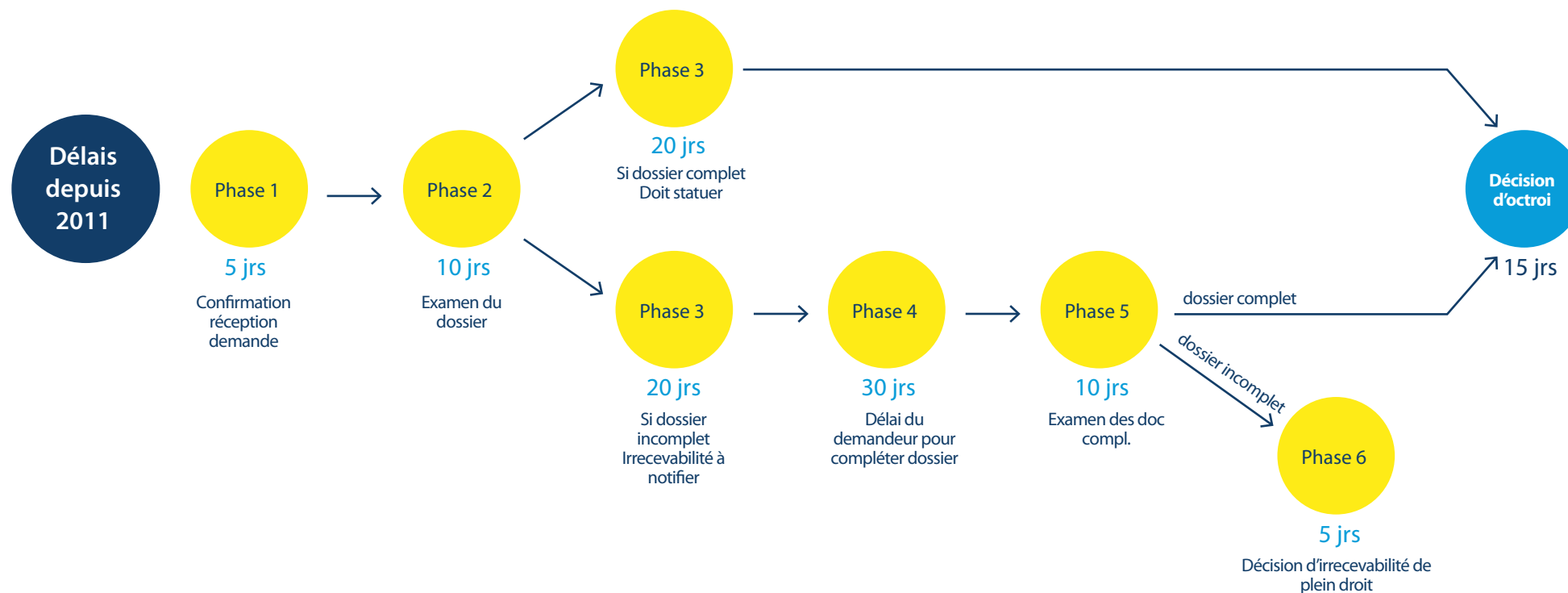
Concrètement, cela donne pour décembre 2017, les chiffres suivants :

**Tableau 13 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2017**

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage
0	21.619	26.423
1	25.222	30.026
2	27.024	31.828
3	28.825	33.629

Source BRUGEL

**Figure 8 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL**



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, être assisté par une personne de son choix.

Dans le cas présent, la procédure a aussi été simplifiée tant pour le demandeur que pour BRUGEL.

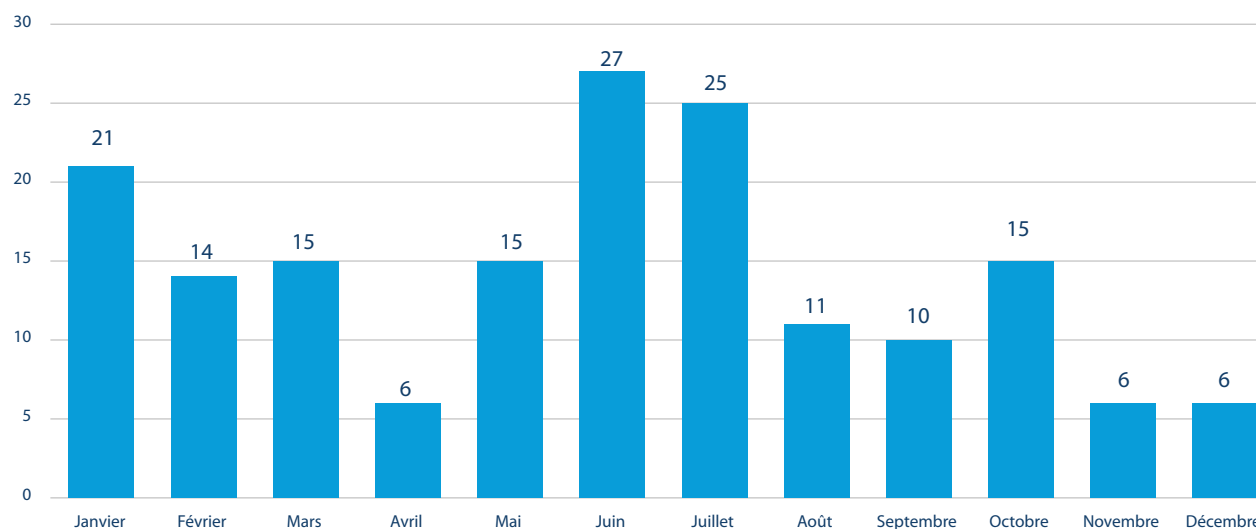
En 2017, BRUGEL a reçu 171 demandes de statut contre 164 demandes en 2016 et 143 en 2015.

Cependant, BRUGEL a modifié le processus de collecte de ces données et ne comptabilise plus comme « demande de statut » les demandes de formulaire.

La situation semble stable pour le régulateur puisque la demande totale, tous canaux confondus, est en diminution du fait de la faible attractivité du statut client protégé.

Il a été constaté que la majorité des demandes d'octroi sont adressées à BRUGEL directement par le client.

**Figure 9 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2017**



Source BRUGEL

Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

**Tableau 14 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé**

Irrecevabilité de plein droit	15
Octroi	17
Refus	1
Annulation	138
<b>Total</b>	<b>171</b>
Demandes de statut	169
Demandes d'attestation	2
<b>Total demandes BRUGEL</b>	<b>171</b>

Source : BRUGEL

#### PETIT RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS :

**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) ;

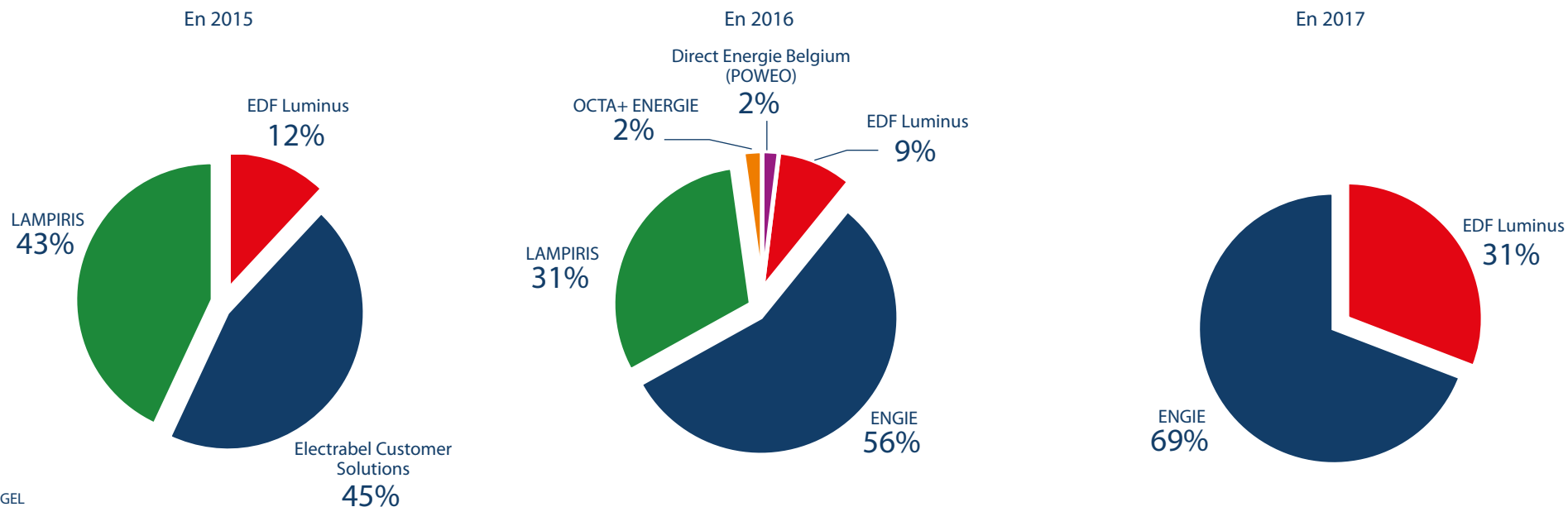
**Octroyé** : dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

**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 SIBELGA** : la demande est directement adressée à SIBELGA car le ménage entre dans les conditions pour bénéficier directement du statut (exemple : bénéficiaire du TSS).

**Figure 10 : Répartition des octrois de statut par BRUGEL, par fournisseur en 2015, 2016 et 2017**



Source BRUGEL

En 2015, les octrois du statut de client protégé délivrés par BRUGEL concernent 45 % des ménages sous contrat avec Electrabel et 43 % chez Lampiris.

En 2016, la situation avait évolué. On comptait 56 % des demandes en provenance de clients liés avec Engie (ex : Electrabel) et 31 % liés à Lampiris.

Nouveaux changements en 2017, la situation est toute différente : 69 % de clients Engie et 31 % de clients Luminus.

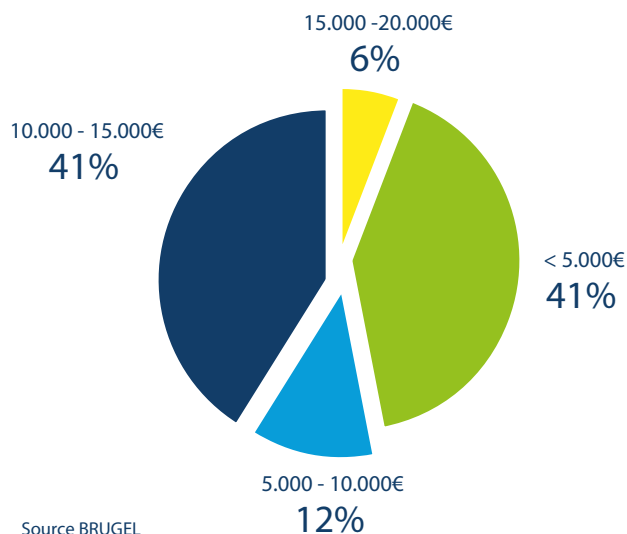
Contrairement aux années précédentes, aucun client de Lampiris n'a obtenu le statut alors que le fournisseur n'a en rien modifié ses procédures et continue à annexer le formulaire BRUGEL de demande d'octroi du statut à ses envois de mise en demeure.

Cette évolution trouve son origine dans la modification de procédure mise en place par Engie. À partir du mois de mai 2016, Engie a annexé le formulaire de demande de statut client protégé rédigé par BRUGEL à son courrier de mise

en demeure en lieu et place de la lettre de « demande de formulaire » précédemment utilisée. Cette modification de procédure du fournisseur a été rendue possible grâce à une refonte totale par BRUGEL du formulaire en une seule page recto-verso contre deux recto-verso précédemment.

À l'heure actuelle, tous les fournisseurs utilisent le formulaire ad hoc.

**Figure 11 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2017**

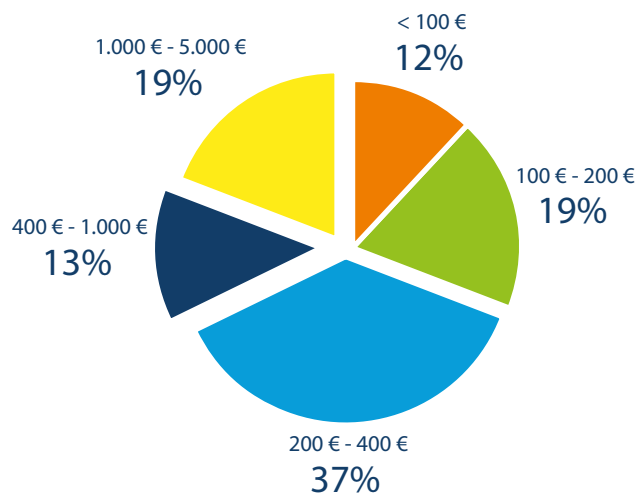


Source BRUGEL

La majorité des personnes qui demandent le statut auprès de BRUGEL ont des revenus calculés entre moins de 5 000 et 15 000 €/an. Ce montant correspond à des indemnités d'allocations de chômage. Cette situation est inchangée par rapport à 2016.

Il est important de constater que seuls 6 % des demandeurs ont des revenus compris entre 15 et 20 000 € imposables par an, soit des revenus issus d'une activité professionnelle.

**Figure 12 : Montant de la dette par tranche en 2017**



Source BRUGEL

On constate que 37 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant situé entre 200 à 400 €, soit un montant conséquent pour des ménages bénéficiant de revenus équivalant à ceux d'allocations sociales. Plus encore, un demandeur sur cinq a des créances situées entre 1 000 et 5 000 €. Ces chiffres sont similaires à ceux de 2016.

Par conséquent, le constat énoncé dans notre rapport précédent reste d'actualité, si on réconcilie ces données avec celles définissant les revenus du client protégé, on ne peut qu'arriver au constat qu'il sera très difficile pour le client protégé d'apurer l'intégralité de sa dette et ainsi respecter son plan d'apurement auprès de son fournisseur.

### 3.2.3.2 Rôle de BRUGEL dans l'octroi du statut de client protégé

Nous constatons pour l'année 2017 une situation différente à celle rencontrée les années antérieures, et ce, sur deux points : le nombre d'octrois est en nette diminution et le service « client protégé » est de plus en plus sollicité sur le 0800.

**La diminution du nombre d'octrois :** en 2017, BRUGEL a octroyé 17 statuts de client protégé contre 55 en 2016, et ce, pour le même nombre de dossiers introduits.

Après analyse, il ressort que :

- les candidatures sont de manière plus fréquente déposées par le client et non plus par un tiers ;
- les dossiers reviennent incomplets, occasionnant une demande, par écrit, de documents complémentaires dans le chef de BRUGEL ;
- les demandeurs ne fournissent pas les documents et après rappel téléphonique, le client mentionne avoir trouvé une solution « alternative » et la demande est abandonnée.

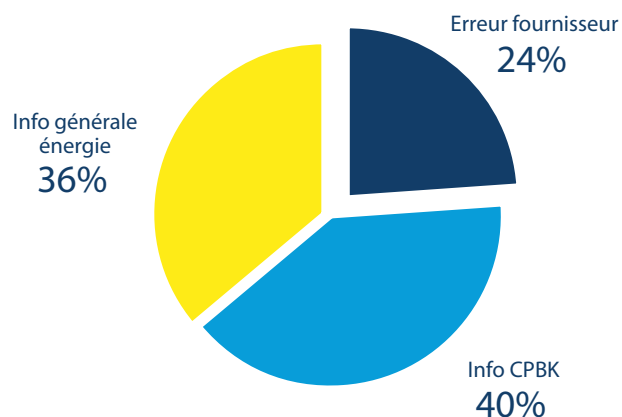
**Du point de vue de BRUGEL, dans le cadre de sa compétence d'octroi du statut, il est manifeste que les démarches à entreprendre pour bénéficier du statut de client protégé sont beaucoup trop complexes de par : la compréhension concernant l'objet réel de la protection, ses contraintes administratives, financières et de limitation de l'énergie « stigmatisantes », et ce, suite à la pose du limiteur de puissance et surtout de ce que la protection n'est en rien automatique, laissant sur le carreau beaucoup trop de ménages en situation d'endettement.**

**BRUGEL comme centre d'information :** en 2017, le service « client protégé » de BRUGEL a recensé,

- 664 appels entrants avec une durée moyenne de conversation de 5:03 min ;
- 601 appels sortants avec une durée moyenne de conversation de 3:56 min.

Prenant en compte un échantillon de 96 appels sur une période couvrant février à avril 2018, il ressort que les appels entrants ont principalement pour objet :

**Figure 13 : Répartition des appels entrants**



Source BRUGEL

Le fait que BRUGEL soit doté d'un numéro d'appel 0800, autrement dit gratuit, est un élément qui joue un rôle dans la fréquence des appels. De nombreux clients nous contactent pensant toucher leur fournisseur. Néanmoins, de plus en plus de particuliers contactent le service après avoir reçu une mise en demeure et demandent des informations relatives aux moyens mis en place pour apurer leurs dettes. De nombreux appels concernent également le tarif social spécifique ou le placement/enlèvement du limiteur de puissance.

La durée des appels entrants peut sembler importante. Cependant, très souvent, le service a affaire à des

interlocuteurs maniant le français ou le néerlandais avec de grandes difficultés et par conséquent, informer ces personnes sur leurs droits en leur demandant de compléter les documents par des attestations BIM/OMNIO, RIS... n'est pas chose aisée et in fine, malgré toute la pédagogie mise en œuvre, nous ne sommes pas toujours compris.

Cet entretien téléphonique permet également aux gestionnaires des dossiers de diriger le demandeur vers des services compétents en guidance énergétique et suivi social. En ce qui concerne le suivi des dossiers par BRUGEL, la méthodologie n'a absolument pas changé.

Rappelons que 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 repris dans les catégories BIM/OMNIO ou en médiation de dettes vers SIBELGA. Les demandeurs n'avaient donc pas à fournir toutes les données administratives demandées.

Au niveau du traitement des dossiers, très peu arrivent complets. BRUGEL ne peut classer 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 les démarches de constitution de dossiers, ce qui humanise la procédure. Cette approche permet de réduire le nombre de dossiers pour refus tacite.

Tout est entrepris afin que le demandeur s'engage dans la protection en connaissance de cause.

En conclusion, le travail de l'équipe, en plus de la gestion des dossiers de demande de statut de client protégé, assure une tâche d'information vers les clients et les acteurs sociaux. De par sa neutralité et sa parfaite maîtrise du secteur, BRUGEL est parfaitement à même de remplir cette mission.

### 3.3 La fourniture hivernale

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

Durant la période hivernale 2017, le nombre de ménages alimentés par le fournisseur de dernier ressort a connu une croissance stable.

Un pic est constaté au mois de mars (428), lequel résulte de l'accumulation du nombre de ménages pouvant être coupés durant la période hivernale 2016-2017.

Par la suite, le chapitre relatif aux coupures imposées par des décisions de justice de paix reviendra sur cet aspect de la protection bruxelloise.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés durant l'hiver restent dans le portefeuille de SIBELGA bien que ce dernier mette tout en œuvre afin de réaliser la coupure du point d'alimentation.

Le constat est similaire pour le gaz compte tenu du fait que les coupures opérées sur décision des juges de paix portent généralement pour le gaz et pour l'électricité.

Ces ménages sont liés par contrat avec le même fournisseur pour les deux énergies, les fournisseurs n'engagent par la suite qu'une seule procédure en résiliation de contrat pour les deux vecteurs d'énergie.

Le système actuel encourage les clients à rester alimentés par le fournisseur de dernier ressort. Il pourrait être intéressant d'encourager ces clients à retourner dans le circuit commercial.

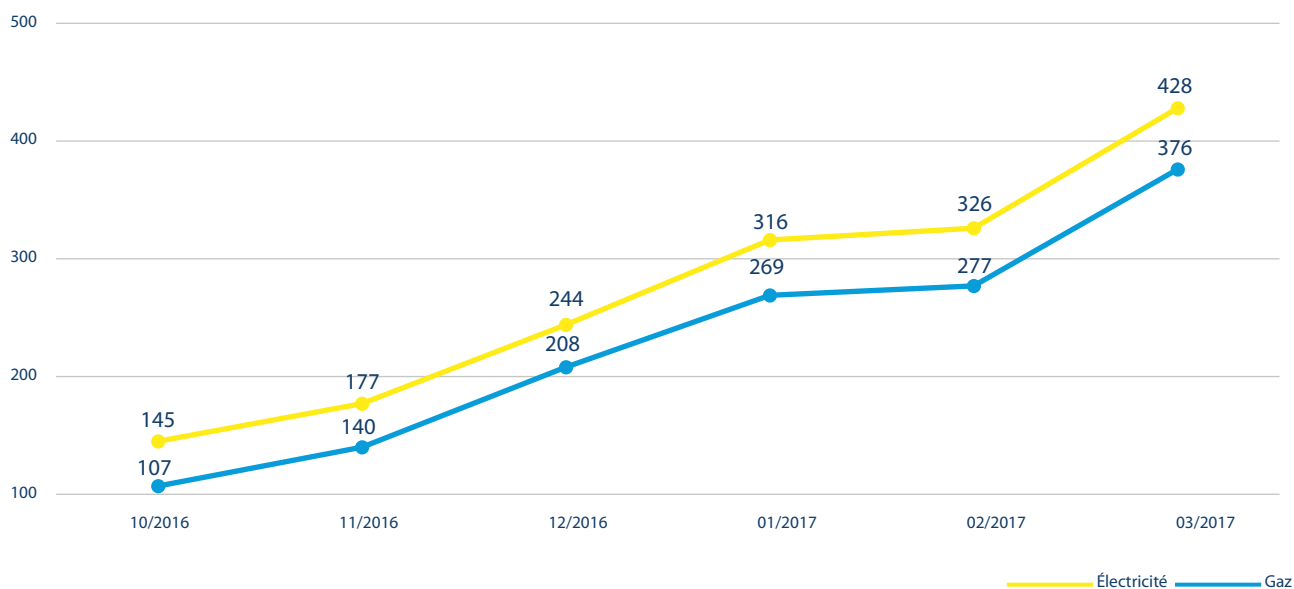
Par ailleurs, il apparaît opportun de rappeler que les droits et obligations d'un client protégé diffèrent de ceux d'un client hivernal. Le premier est alimenté par SIBELGA de par sa situation d'endettement auprès de son fournisseur et du fait qu'il remplit les critères de fragilité, qu'il démontre sur un plan administratif et/ou financier afin de bénéficier de ce statut. De plus, ce client protégé tout au long de la période de protection est « suivi » durant la période de remboursement de ses dettes auprès de son fournisseur commercial et, s'il est en défaut, est soumis à des sanctions. Le second, le client hivernal, bénéficie d'une alimentation au tarif social et ce, sans devoir introduire une demande de statut, répondre à des critères de vulnérabilité ou même devoir rembourser sa dette auprès de son ancien fournisseur ; le seul critère étant la date où la coupure devrait se produire.

La situation est encore différente pour le client qui a été coupé suite à une non-reconduction de son contrat par son fournisseur commercial et qui n'a pas activé, dans les temps, un contrat auprès d'un autre fournisseur. Ce client, et ce même durant la période hivernale, se retrouve coupé de toute alimentation alors que les causes ayant engendré la coupure sont similaires à celles d'une coupure suite à une décision en justice de paix, à savoir : le défaut de paiement.

En effet, et particulièrement en Région de Bruxelles-Capitale, la majorité des fournisseurs présents sur le marché qui font face à un défaut de paiement réalisent une étude d'opportunité avant de prendre des mesures, soit mettre fin au contrat via la justice de paix (procédure lente et coûteuse), soit via une non-reconduction du contrat au bout des trois ans.

Dès lors, tenant compte de ces éléments, BRUGEL est favorable à ce que le client coupé suite à une procédure End Of Contract bénéficie de la même protection sociale qu'un client coupé via la procédure issue d'une décision en justice de paix.

**Figure 14 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2016 à mars 2017 en électricité et en gaz**



Source SIBELGA



## 4. La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels

Dès qu'un client résidentiel connaît des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand ce dernier intervient comme fournisseur du client) se doit de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima déterminés dans les ordonnances électricité et gaz.

Les procédures de recouvrement prévues par les ordonnances gaz et électricité en Région de Bruxelles-Capitale ont notamment pour objectif de limiter le risque de coupure d'alimentation des ménages, et plus particulièrement des ménages vulnérables, tout en permettant à ceux-ci de trouver des solutions, soit financières, soit via le 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 :

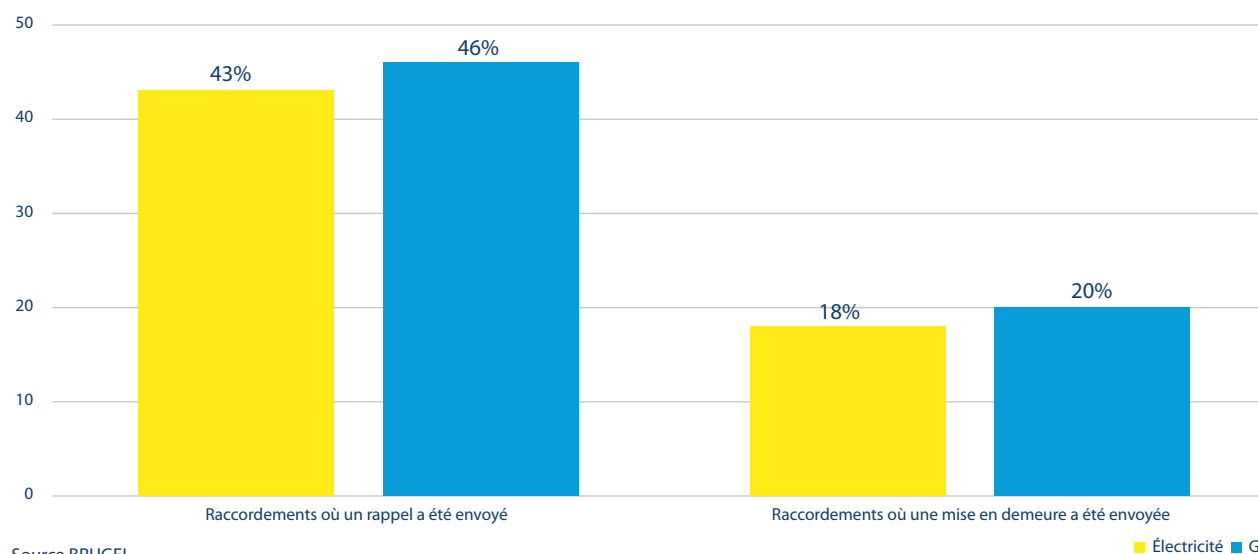
1. envoi d'un rappel dans les 15 jours suivant la date d'échéance de la facture,
2. envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel,
3. proposition d'un plan de paiement raisonnable communiqué 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). Ce limiteur peut être « réputé placé » si le client ne répond pas aux agents de SIBELGA,

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 relatifs au gaz et 60 jours après la demande de pose du limiteur de puissance pour les défauts de paiement relatifs à l'électricité. La demande de résolution de contrat n'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.

Les données reprises dans la section ci-après ont pour objectif d'analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées dans les ordonnances, et ce, dès l'envoi de la première lettre de rappel.

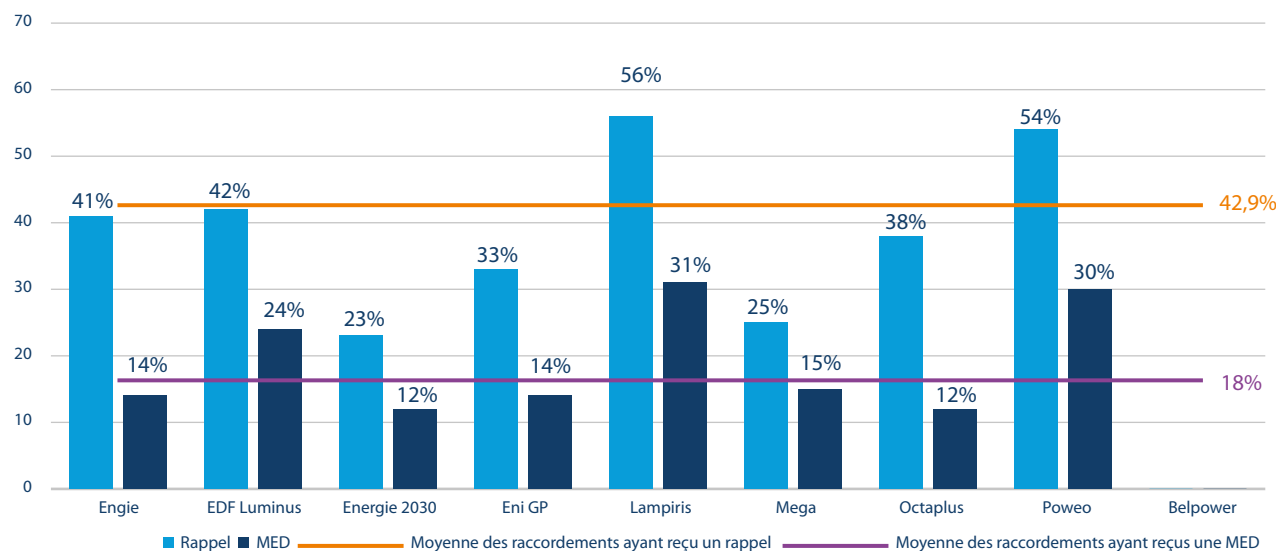
Il est à noter que depuis 2015, BRUGEL et ceci suite à un travail de concertation avec les fournisseurs et le GRD, a établi des définitions communes en matière de reporting afin d'établir des comparaisons objectivées. Certaines contradictions étaient apparues lors du premier exercice. Elles ont été corrigées pour cet exercice et grâce à des discussions entreprises avec les acteurs commerciaux.

Figure 15 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz



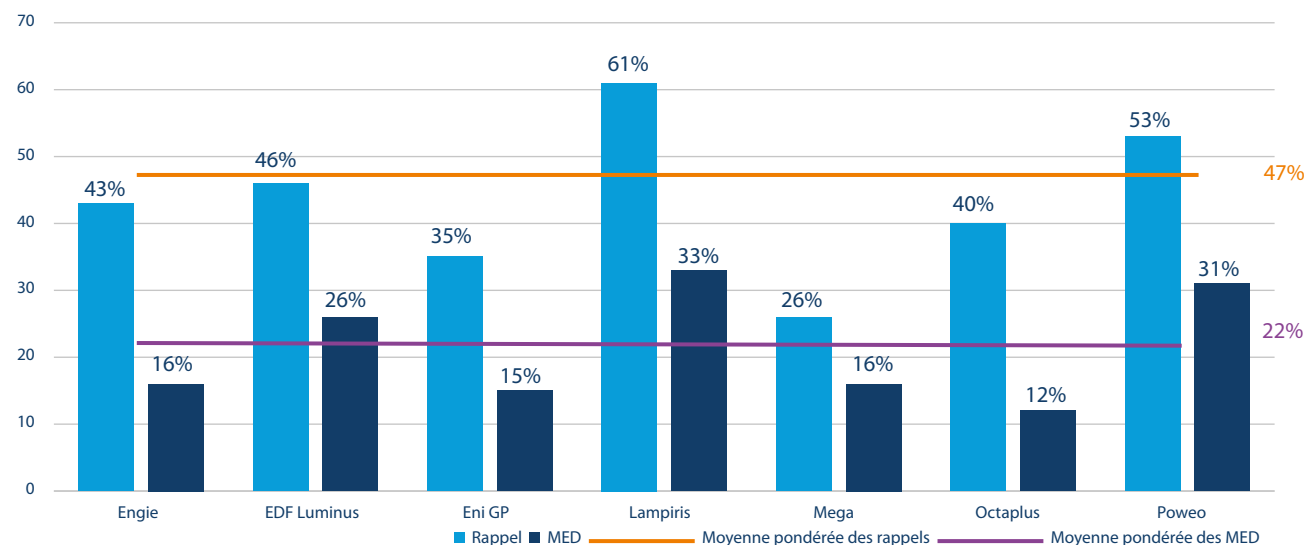
Source BRUGEL

**Figure 16 : Pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)**



Source BRUGEL (information non communiquée par Belpower)

**Figure 17 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)**



Source BRUGEL

Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs en ce qui concerne le pourcentage de clients ayant reçu un rappel ou une mise en demeure. Cette différence est pour partie liée à une politique commerciale choisie et assumée ainsi qu'à l'attention portée par l'acteur commercial à l'optimisation des procédures de récupération de créances internes et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés.

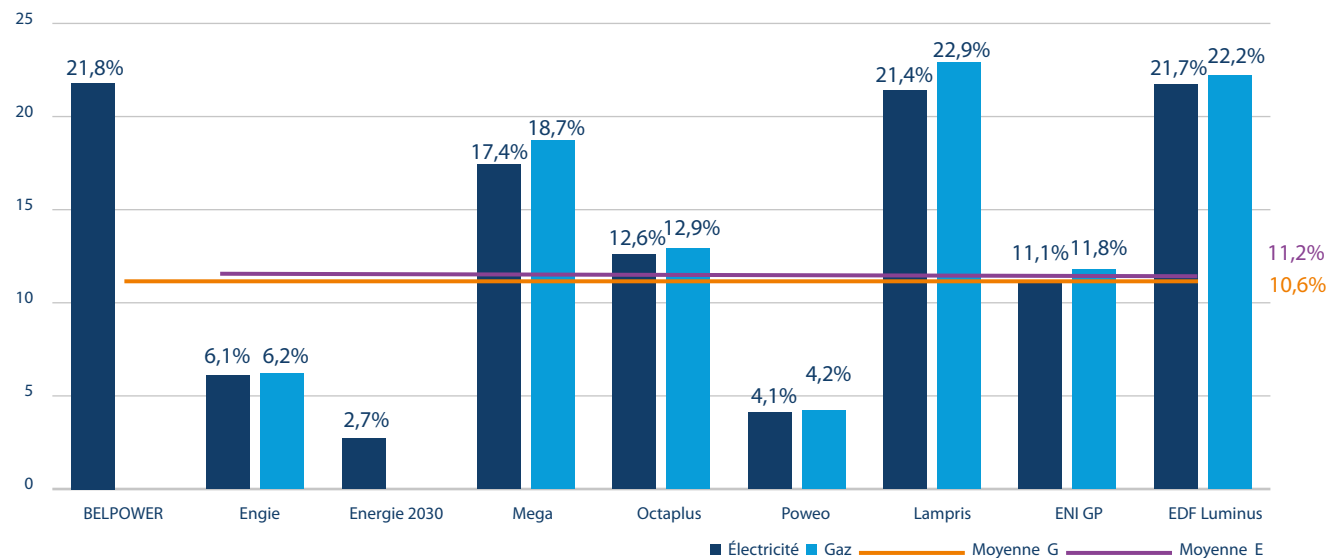
Comme pour l'électricité, il existe de grandes disparités entre fournisseurs.

Les clients gaz sont pour la plupart clients en électricité chez le même fournisseur et par conséquent la procédure de recouvrement est généralement initiée pour les deux énergies sans distinguer de manière précise les situations de compte spécifiques à l'une ou l'autre énergie.

Si l'on compare avec l'année précédente, en 2016, 46 % du total de la clientèle résidentielle avaient reçu au moins un courrier de rappel en gaz contre 45 % pour l'électricité. Soit une situation comparable à celle de 2017.

## 4.1 Les clients en défaut de paiement

Figure 18 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseurs – Électricité et gaz



Source BRUGEL

Ici aussi, comme évoqué précédemment en ce qui concerne les rappels et les mises en demeure, il existe de grandes disparités entre fournisseurs mais de relativement faibles différences entre les deux vecteurs d'énergie.

## 4.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial

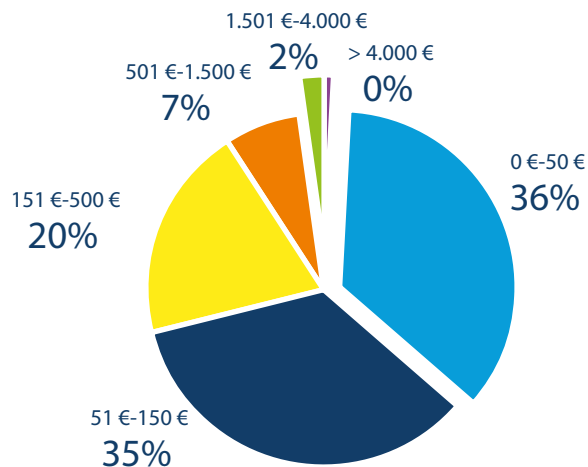
Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2017.

**Tableau 15 : Montant totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2017**

	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	54.328	41.048
Clients actifs – Montant Dette	11.325.478 €	10.360.874 €
Montant moyen par client actif	208 €	252 €
Clients inactifs endettés - Nombre	46.527	36.956
Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable	26.477.222 €	28.504.692 €
Montant moyen par client inactif	569 €	771 €

Source Fournisseurs

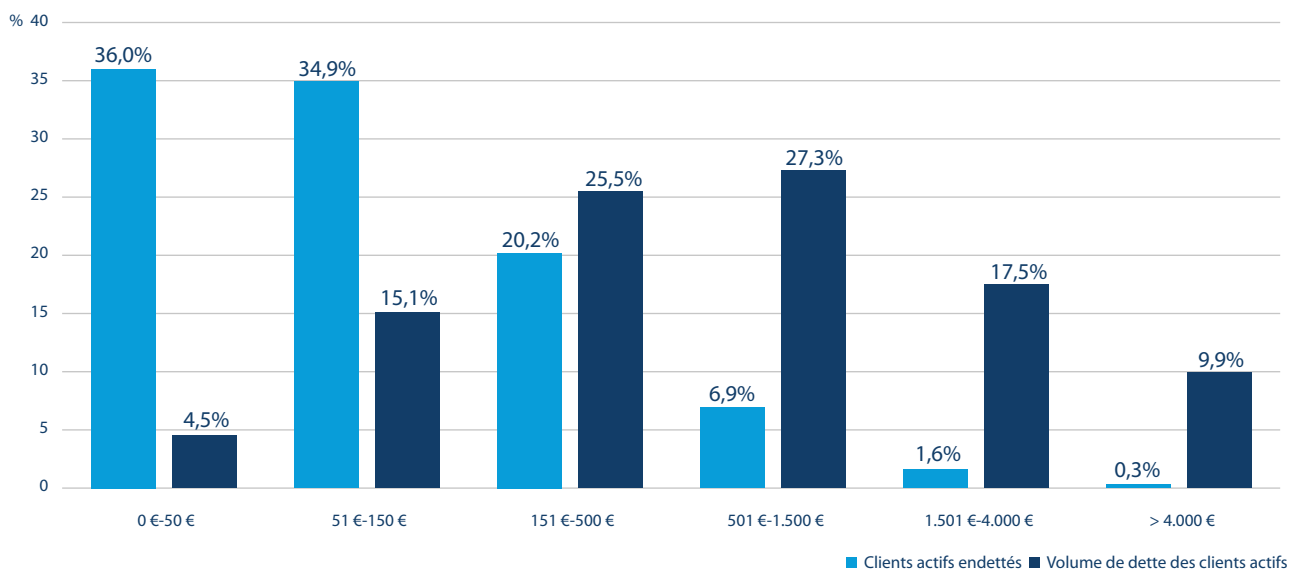
**Figure 19 : Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité**



Source BRUGEL

Le graphique ci-après reprend, par tranches, le nombre de clients actifs ayant une dette dont le montant correspond à la tranche indiquée. Cette information est représentée en bleu. Par ailleurs, toujours pour ces mêmes tranches, nous avons calculé le montant total de l'endettement fournisseurs qui correspondait aux limites de cette tranche. Ceci est repris en bleu foncé.

**Figure 20 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité**



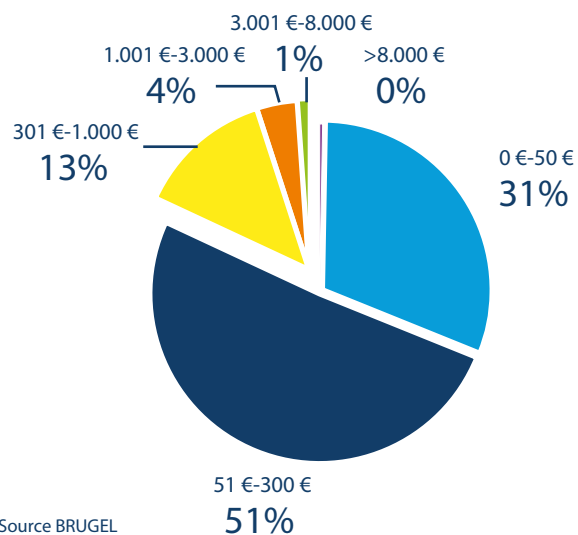
Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 2 % des clients accumulent 37,5 % du montant de l'endettement total, pour 32 % en 2016 et par contre 36 % qui détiennent 4,5 % de la dette contre 38 % en 2016.

Quelque 8,3 % de la clientèle concentre 54,5 % de la dette totale avec des montants supérieurs à 500 €.

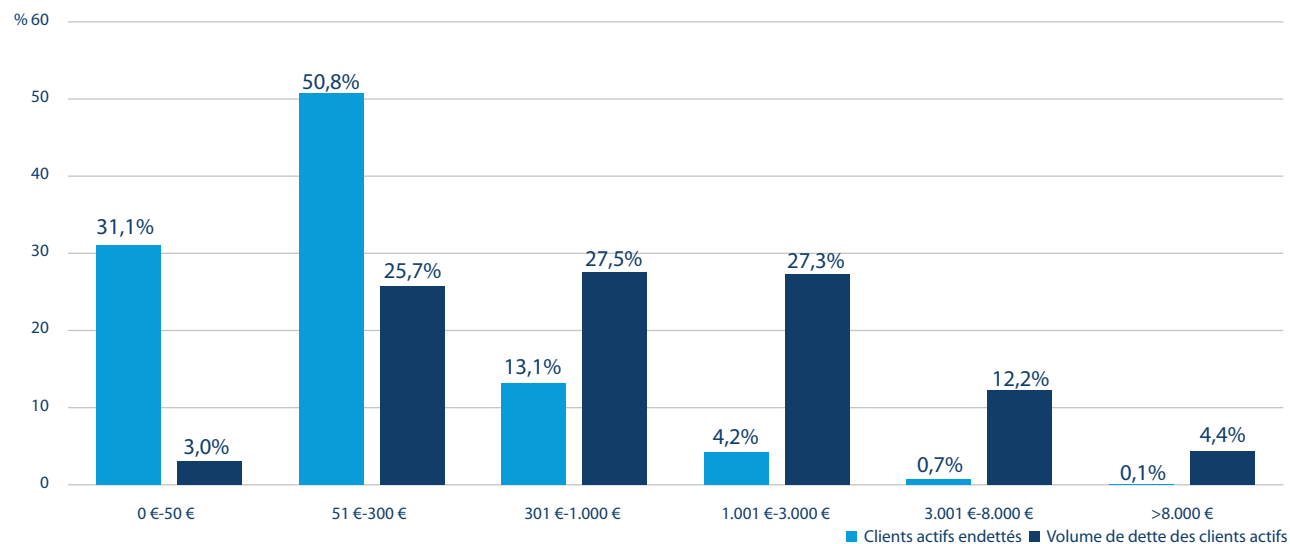
Les dettes sont, pour plus de la moitié, concentrées sur les segments des clients ayant de 500 € à plus de 4 000 € de dette par client.

La situation reste inchangée depuis notre dernier constat et elle s'accroît au niveau des dettes au montant élevé !

**Figure 21 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz**



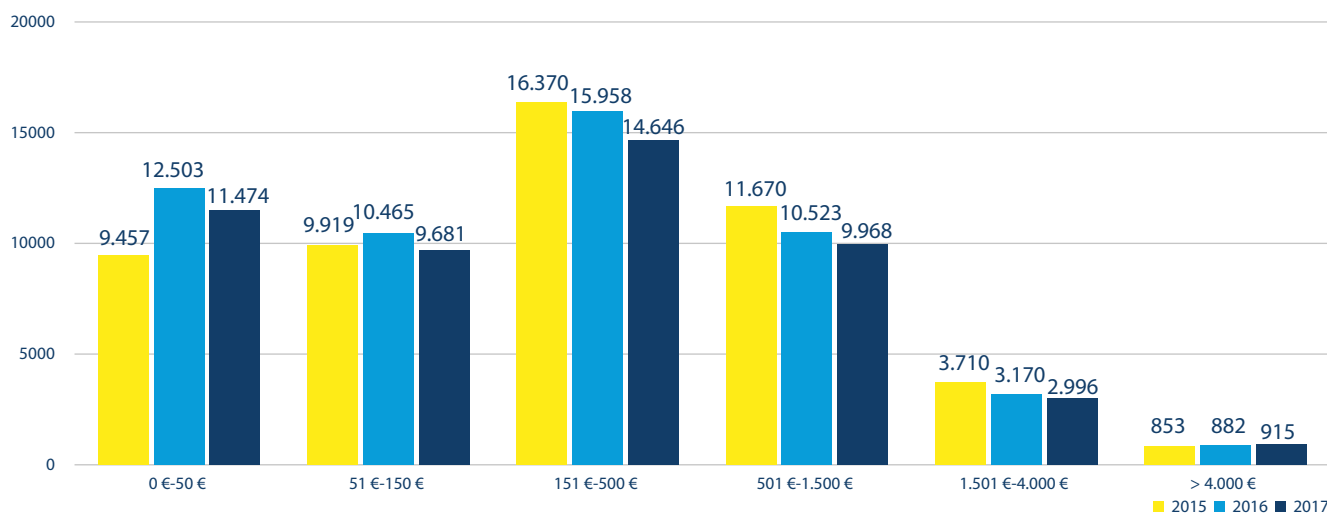
**Figure 22 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz**



Les montants des dettes gaz étant de manière générale plus importants que les dettes relatives à la facture d'électricité, il a été décidé d'établir des tranches de dettes différentes par vecteur d'énergie.

Comme pour l'électricité, la plus grosse partie des dettes (43,5 %) porte sur des montants de plus de 1 000 € et se répartit sur seulement 5 % des clients résidentiels endettés.

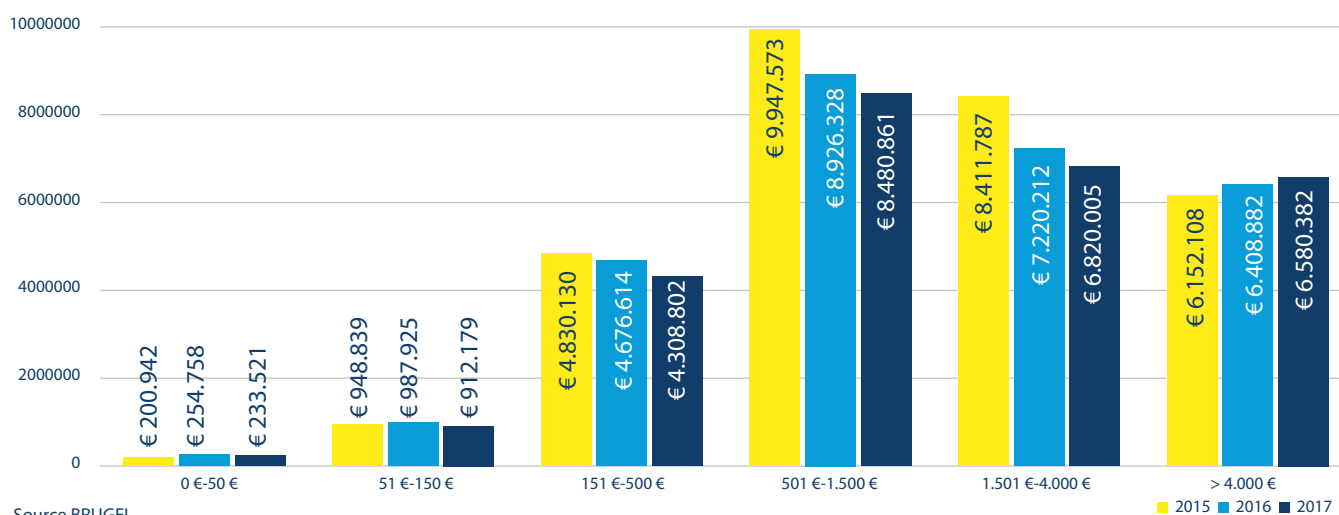
**Figure 23 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité**



Source BRUGEL

Par clients inactifs, on entend les clients qui ont quitté le portefeuille du fournisseur.

**Figure 24 : Dettes des clients inactifs par seuil pour l'électricité**

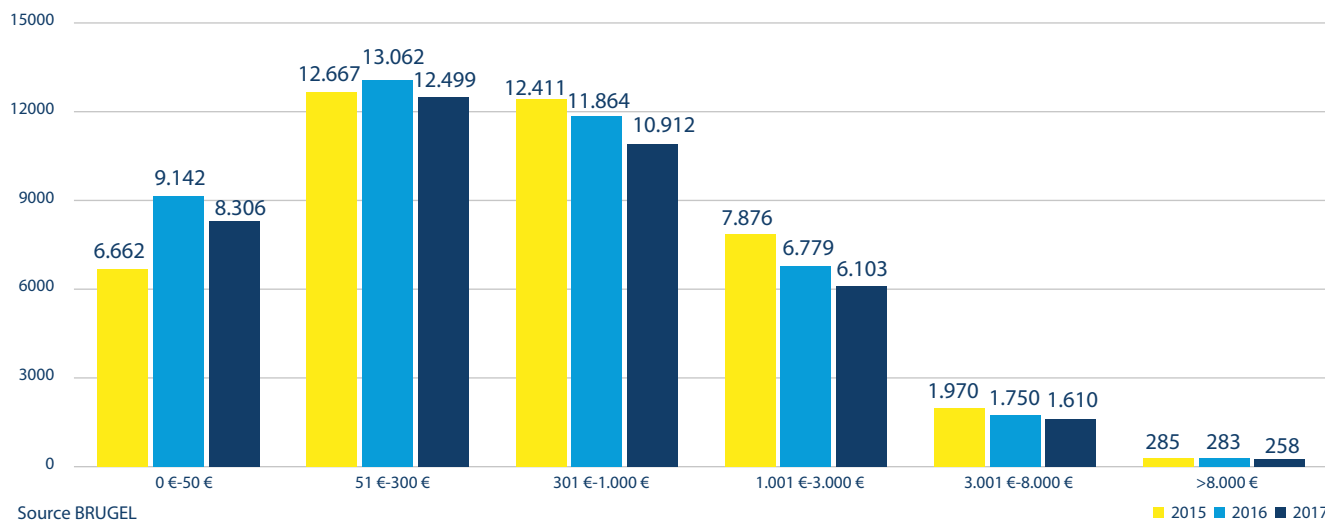


Source BRUGEL

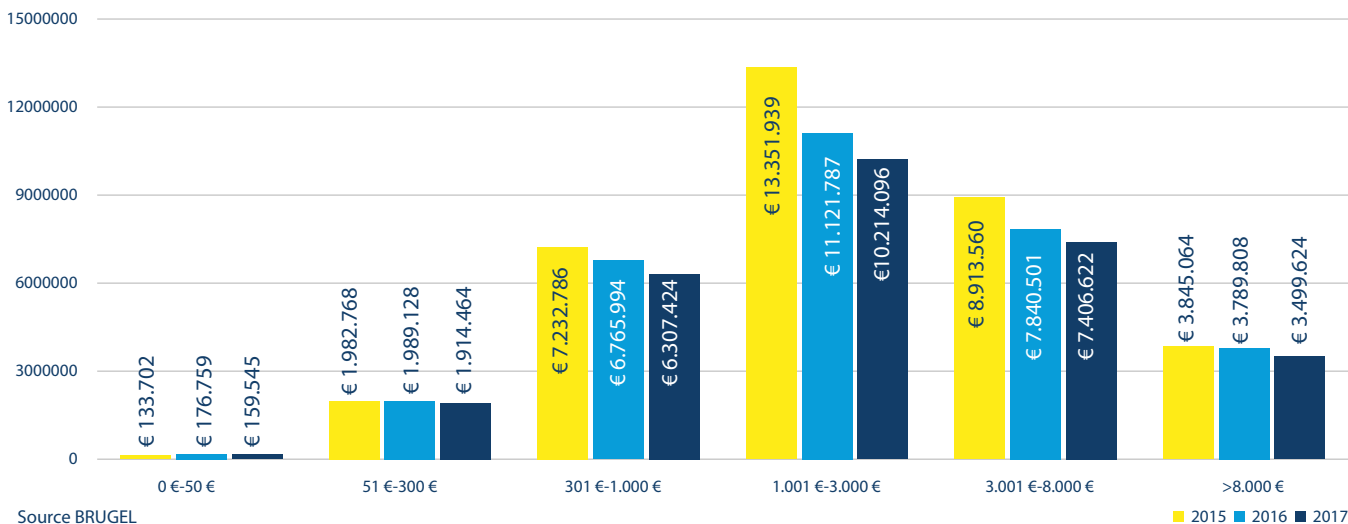
Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €. En diminution par rapport aux années antérieures sur les segments variant de 500 à 4 000 € et plus accentué sur le segment des plus de 4 000 € de dettes.

Par ailleurs, Il est difficile de conclure que les clients ont remboursé pour partie leur dette quand on sait que les fournisseurs, qu'ils soient commercial ou de dernier ressort, peuvent placer une partie de ces dettes en irrécouvrable.

**Figure 25 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre 2017**



**Figure 26 : Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre 2017**



Comme pour les clients actifs, les segments de dettes pour le gaz ont été adaptés et rehaussés par rapport aux segments électricité. Ici aussi, il est constaté que la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants ce qui semble, contrairement à ce qui a été observé pour les clients actifs, plus compréhensible étant donné qu'un certain nombre de clients endettés sont susceptibles de quitter leur fournisseur au moment où ce dernier entreprend une procédure en résiliation de contrat, moment où la dette a commencé à croître et est devenue difficilement remboursable. Contrairement à ce qui a été relevé pour l'électricité, le montant total des dettes sur le segment supérieur à 8 000 € et plus a diminué en 2017.

## 4.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz

### 4.3.1 Principe général

Le principe de *lex specialis derogat generalis* signifie que, chaque fois que deux normes ou plus traitent de la même matière, priorité devrait être donnée à la norme la plus spécifique. Le fait que le droit spécial prime sur le droit général a pour justification que le premier, plus concret, tient souvent mieux compte des particularités du contexte dans lequel il doit être appliqué. Il arrive fréquemment aussi que son application puisse aboutir à un résultat plus équitable et mieux traduire l'intention des sujets de droit.

### 4.3.2 Résiliation d'un contrat régulé

Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises. C'est donc la loi spécialisée, notamment les ordonnances électricité et gaz et ses arrêtés d'exécution, qui prévaut sur le droit commun (la règle générale).

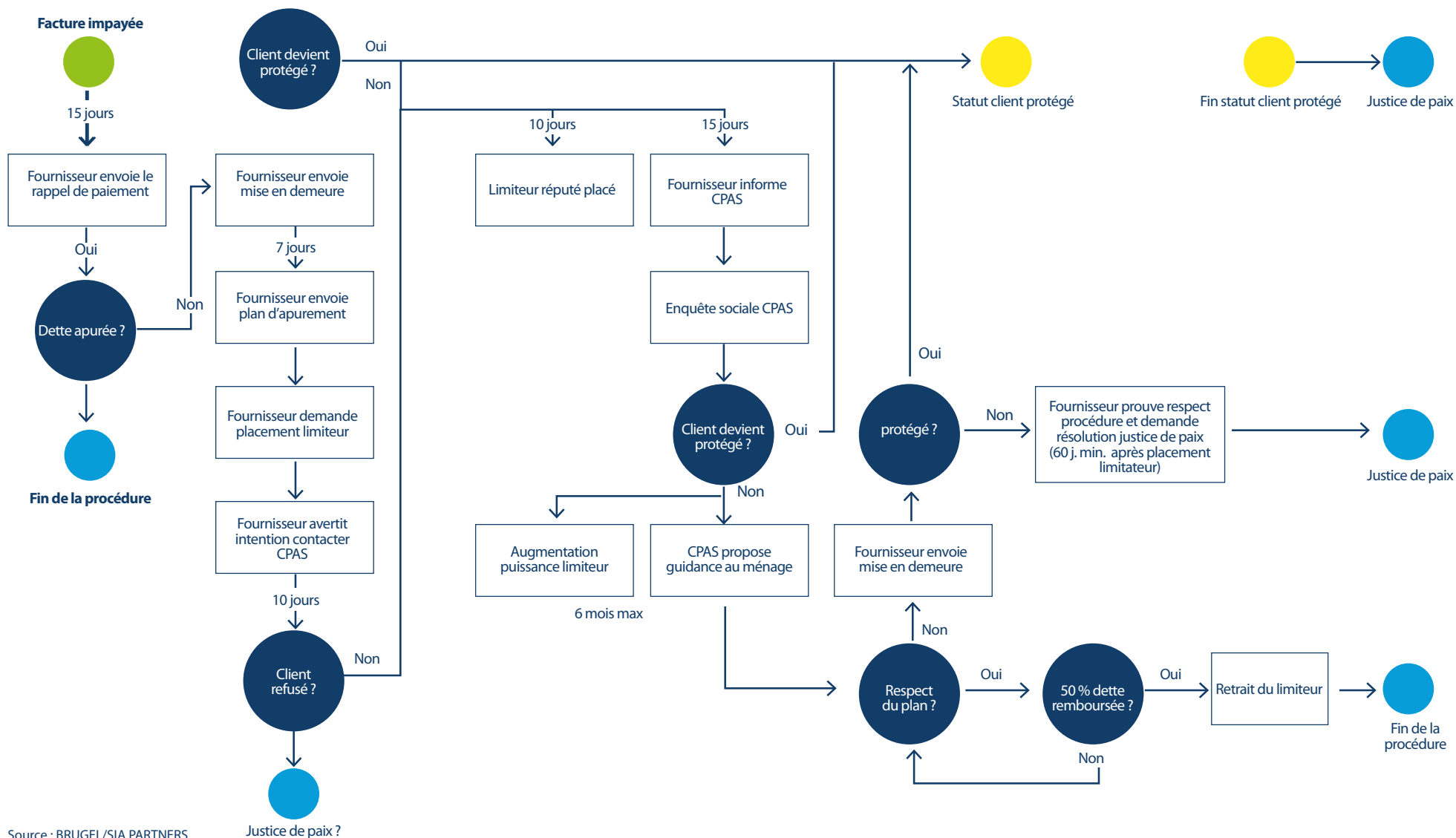
Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur est obligé de respecter les dispositions prévues dans

l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, § 4, de l'ordonnance). Cela implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

Concrètement, le fournisseur a établi, en interne, un processus de résiliation de contrat qui correspond au schéma repris ci-après. Les délais liés à la procédure qui y sont mentionnés

permettent au fournisseur d'établir une projection de « fin de contrat » du client et donc la fin de son alimentation.

**Figure 27 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure**



Source : BRUGEL/SIA PARTNERS



### 4.3.3 Pratiques du juge de paix

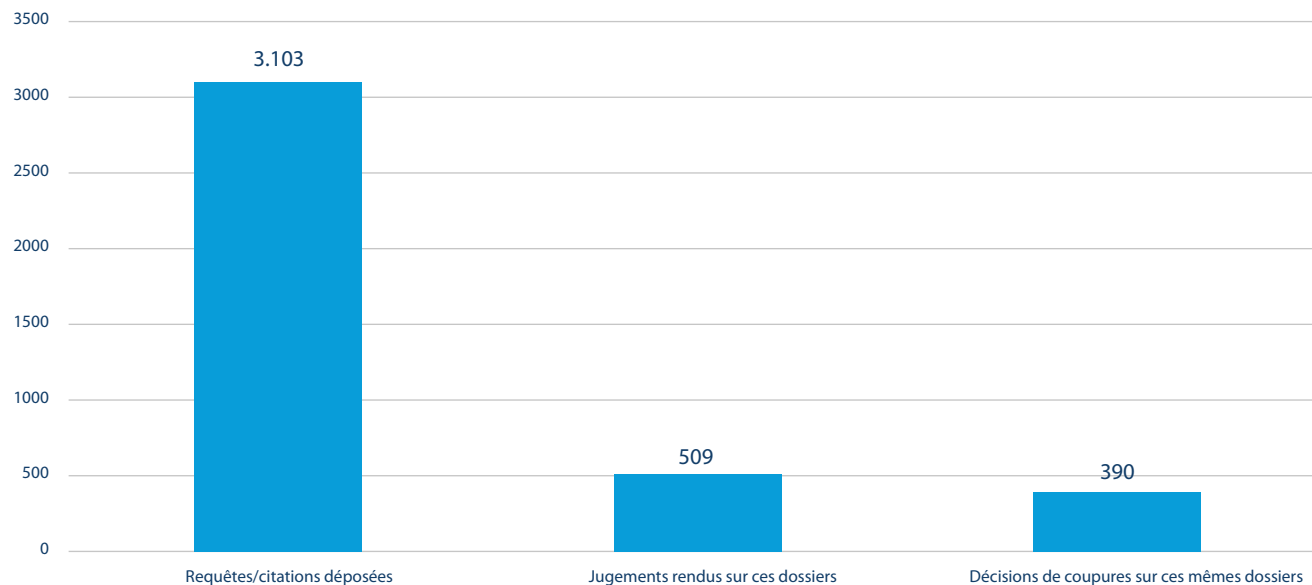
Les juges de paix ont une certaine latitude dans les décisions qu'ils rendent sur les demandes de résiliation de contrat introduites par les fournisseurs commerciaux ou par le fournisseur de dernier ressort.

Quand le client ne se présente pas à l'audience, le juge condamne souvent le client au paiement de la majorité du montant et accorde la résiliation du contrat. Cette pratique est généralisée, selon les données fournies par les fournisseurs, et représente 97 % des décisions prises par défaut de présence.

Il est important de mentionner que depuis novembre 2015, suite à une modification des procédures décidée par le Ministre de la justice, les juges de paix n'ont plus le loisir d'analyser les dossiers des clients ne se présentant pas à l'audience. Ils sont de facto condamnés à la résiliation du contrat. Aucun contrôle du bon suivi des procédures prévues dans les ordonnances n'est dès lors effectué. Hormis le réquisitoire, le dossier n'est même pas transmis.

Mentionnons que BRUGEL, au cours de l'année 2017 avec le consultant SIA Partners désigné suite à un appel d'offres, a réalisé une étude aussi bien quantitative que qualitative sur les procédures en justice de paix. Dans le cadre de cette étude, de nombreuses rencontres se sont tenues avec les différents acteurs et avec les juges de paix. BRUGEL a d'ailleurs remis un avis sur le sujet. Cette étude peut être consultée sur notre site.

Figure 28 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2017



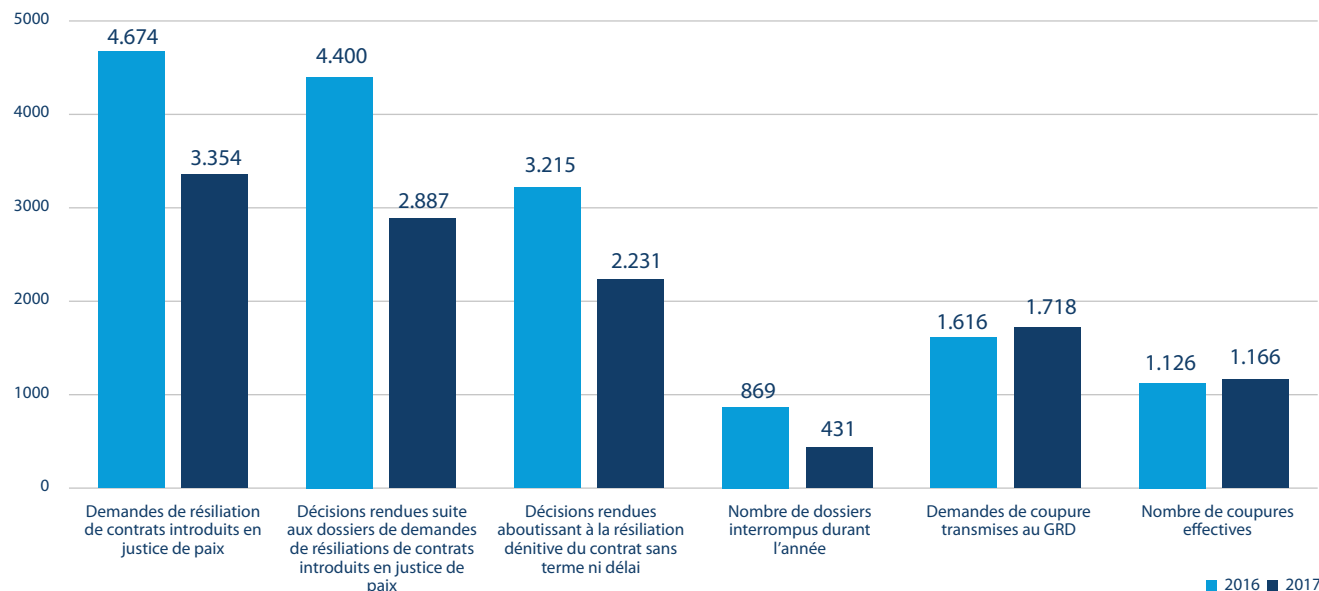
Source BRUGEL

Les données reprises dans cette figure concernent uniquement les activités liées aux procédures de résiliation de contrat introduites pour l'année 2017 et ayant produit leurs effets durant cette même année.

Dans les faits, l'ensemble des fournisseurs et SIBELGA ont déposé 3 103 citations/requêtes qui ont donné lieu pour ces mêmes requêtes/citations à 509 jugements dont 390 se sont conclus par une décision de coupure.

Par conséquent, les effets liés aux dépôts des requêtes/citations déposées en 2017 sont à prévoir dans le courant de l'année 2018.

**Figure 29 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier**



Source BRUGEL

Cette figure reproduit sur une ligne du temps les différentes étapes du processus conduisant à une résiliation du contrat de fourniture.

En 2017, 3 354 demandes ont été introduites auprès des greffes de justice de paix bruxellois contre 4 674 en 2016 et ont abouti à 1 166 coupures effectives en 2017 (contre 1 126 en 2016).

Le nombre très important de demandes de coupure émanant des fournisseurs peut s'expliquer par différentes raisons :

- prise de conscience par les fournisseurs du poids de la dette du client résidentiel en Région de Bruxelles-Capitale combinée à la part de plus en plus restreinte

- du commodity dans la facture finale et de la baisse de la marge bénéficiaire sur la partie commodity, accroissant de manière considérable le risque pour le fournisseur ;
- une plus grande automatisation et efficacité des systèmes qui a eu comme conséquence de réduire le délai des traitements ;
- recours plus systématique à l'introduction des demandes de résiliation par citation au lieu de la requête.

La différence entre le nombre de demandes de résiliation de contrats et le nombre de coupures effectives s'explique par le fait que dans 40 % des cas, le client change de fournisseur pour échapper aux poursuites judiciaires et au paiement de la dette tandis que dans 20 % des cas, il change le nom du titulaire du contrat mais poursuit sa relation contractuelle auprès du même fournisseur, ce qui lui permet également d'échapper à la procédure en justice.

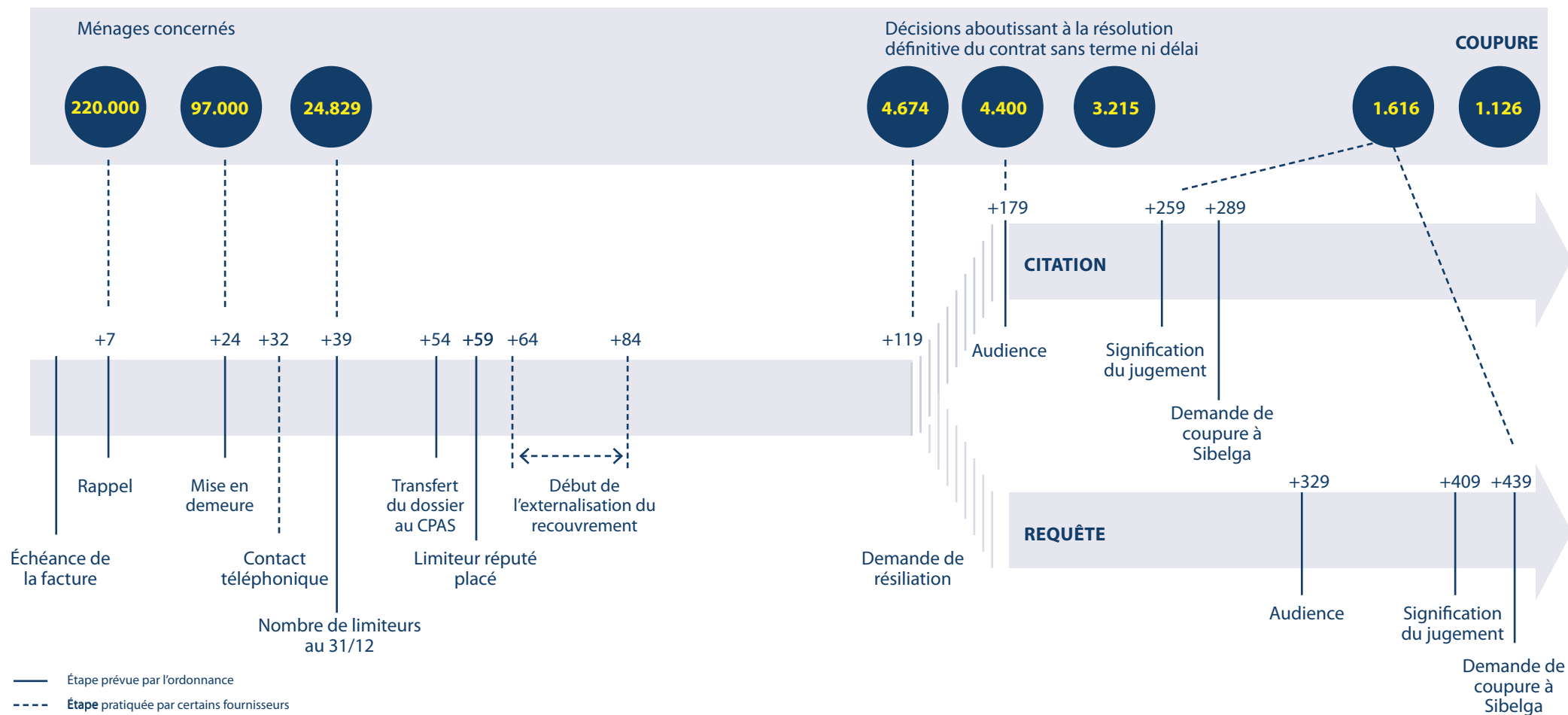
Les fournisseurs sont parfaitement conscients de ces comportements et du fait que la presque totalité des montants des dettes ne seront jamais recouverts. Néanmoins, ce qui importe pour le fournisseur est de mettre fin dans les délais les plus courts au contrat et circonscrire ainsi la perte financière, et ce même si les frais engagés (huissiers, avocats, etc.) sont importants.

Par conséquent, pour les fournisseurs, deux possibilités s'offrent à eux ; soit ils résilient le contrat auprès de la justice tout en sachant que les délais seront longs et que la dette va augmenter de manière constante, soit ils mettent fin au contrat de manière légale en ne procédant pas à son renouvellement au moment de son échéance, ils utilisent ainsi le scénario End Of Contract (EOC) développé ci-après.

Figure 30 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés

## Délais de la procédure – Électricité et Gaz

Entre la demande de résiliation et la coupure effective, le nombre de ménages concernés est divisé par quatre



Source BRUGEL/Sia Partners

#### 4.3.4 Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »

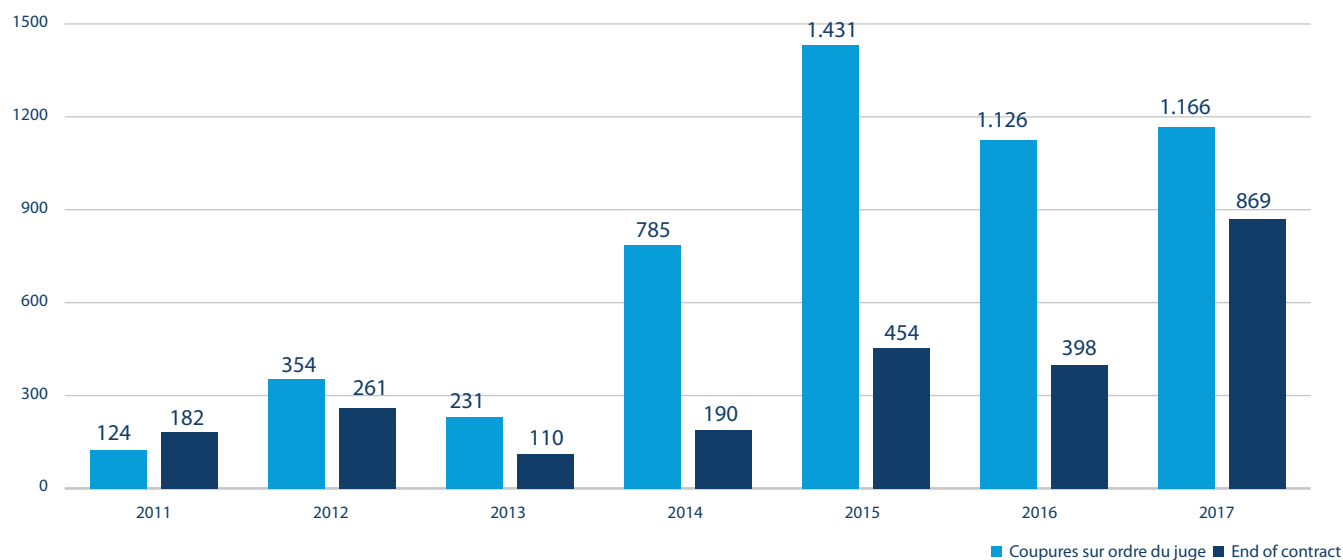
Le nombre de coupures de clients résidentiels demandées par les fournisseurs à SIBELGA et faisant suite à une décision du juge de paix ainsi qu'à un End of Contract (EOC) est de 2 035, nombre encore jamais atteint.

La différence entre le nombre de demandes de coupure auprès du GRD et la coupure effective est en nette augmentation. Cette différence pourrait s'expliquer par une meilleure connaissance du système par les clients et l'entreprise, dès signification du jugement, des démarches auprès d'un nouveau fournisseur pour conclure un contrat d'énergie.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel

bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarios : la procédure en justice de paix ou celle portant sur la non-reconduction du contrat de fourniture. Cette analyse interne au fournisseur prend en compte divers paramètres : le montant de la dette, la durée avant la fin du contrat, la répétition des impayés, le coût de la procédure en justice de paix. Concrètement, cela signifie qu'un client qui a une dette de X € (le montant varie d'un fournisseur à l'autre), 3 à 6 mois avant la fin de son contrat, recevra dans les délais un courrier recommandé mentionnant la non-reconduction de ce contrat. Cette procédure, comme le montre la figure ci-avant, est de plus en plus utilisée par les fournisseurs. Toutes les procédures de End Of Contract initiées par les fournisseurs ne se terminent pas par une coupure, bien heureusement. Nombreux sont les clients à se tourner vers un autre fournisseur, néanmoins, une part importante d'entre eux se retrouvent coupés et parmi eux, les plus vulnérables.

**Figure 31 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2017**



### 4.3.5 Les plans de paiement

Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement sont, de manière générale, octroyés en fonction de l'historique de paiement du client, du montant de la dette ou de l'étape de la procédure de défaut de paiement lors de laquelle il est demandé. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS.

La figure ci-après donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2017 en électricité.

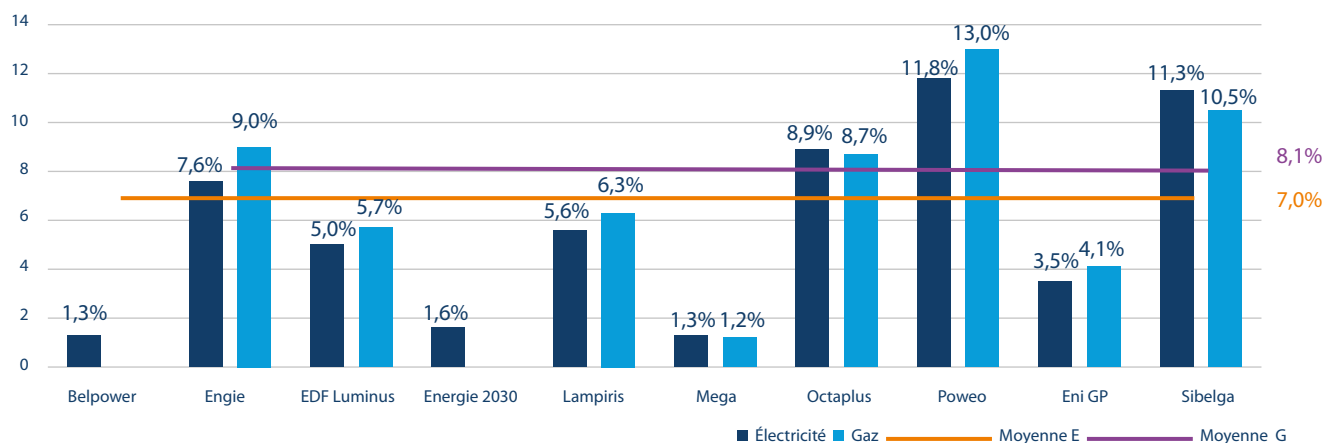
Au cours de l'année 2017, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 7 % de la clientèle résidentielle en électricité.

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont, durant l'année 2017, octroyé en moyenne un plan de paiement à 8 % de la clientèle résidentielle.

La situation est similaire à celle rencontrée en 2016. Il est constaté de fortes différences entre fournisseurs concernant les montants moyens de plan de paiement des clients actifs et inactifs. Cette différence résulte de la politique propre à chaque fournisseur élaborée dans le cadre de la récupération de créances. Certains fournisseurs octroyant de longs plans d'apurement, d'autres se tournant directement vers la justice de paix ou la non-reconduction du contrat.

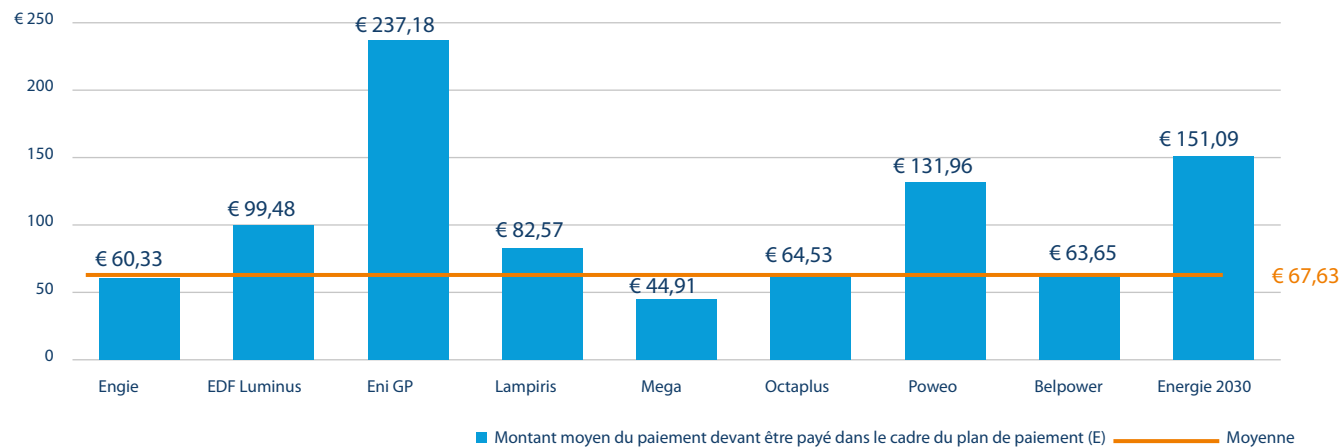
Ces montants sont en moyenne de 68 €/mois en électricité et 74 € en gaz.

**Figure 32 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)**



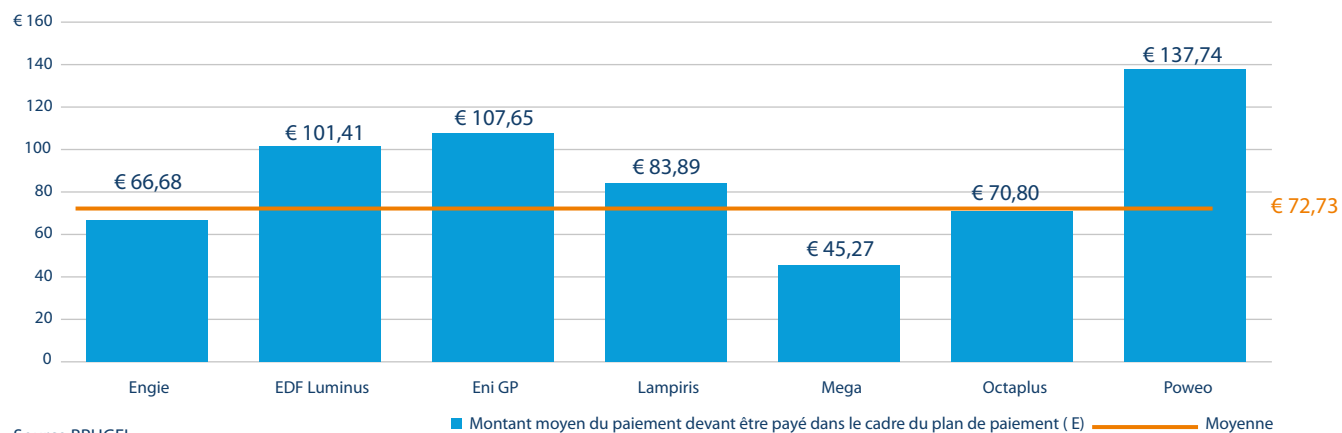
Source Fournisseurs et Sibelga

Figure 33 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité



Source BRUGEL

Figure 34 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz



Source BRUGEL

# 5. Les obligations de service public à charge de SIBELGA

## 5.1 Le contrôle des OSP

Les obligations de service public à charge du gestionnaire de réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006<sup>12</sup>.

Chaque année, le GRD doit soumettre au Gouvernement, 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 (OSP).

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 comprend une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires pour le programme OSP ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des obligations de service public.

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

## 5.2 Le coût des OSP

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 qui n'ont pas un caractère social est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2017.

Comme les années antérieures, le gestionnaire de réseau a proposé un budget supérieur à celui qui a été réalisé. Le budget alloué à cette activité représente une petite partie des dépenses en matière d'OSP ; à peine 3 % du budget.

Bien que trois fois plus élevé que celui destiné à l'activité clients protégés, le budget alloué à la pose et à l'enlèvement du limiteur reste également limité : il s'élève à 12 % du budget.

<sup>12</sup> Voir chapitre IV, articles 24 à 25noviesdecies, en particulier l'article 24bis.

## 5.3 Financement des obligations de service public en 2017 pour l'électricité et le gaz

Les OSP à caractère social sont imputées sur le tarif de réseau. Le prélèvement se fait par kilowattheure à charge des consommateurs basse tension. Les recettes générées sont mises en équilibre avec les coûts, de sorte que ce soit neutre pour le gestionnaire de réseau.

## 5.4 Avis de BRUGEL sur les obligations de service public

BRUGEL remet un avis positif sur les activités à caractère social présentées dans le rapport du gestionnaire de réseau sur l'exécution de ses missions en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2017 et propose au Gouvernement d'approuver ce rapport.

**Tableau 16 : Récapitulatif des charges « Électricité »**

	Charges		Financement
	Budget 2017	Réalisé 2017	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	3.135.163 €	2.671.235 €	2.671.235 €
Activité clients protégés	1.296.696 €	951.096 €	951.096 €
Éclairage public	24.770.001 €	21.246.928 €	21.246.928 €
<i>Construction</i>	<i>12.984.897 €</i>	<i>9.746.786 €</i>	<i>9.746.786 €</i>
<i>Entretien &amp; dépannage</i>	<i>5.275.225 €</i>	<i>5.314.970 €</i>	<i>5.314.970 €</i>
<i>Consommation d'électricité</i>	<i>6.509.879 €</i>	<i>6.185.173 €</i>	<i>6.185.173 €</i>
Suivi / Ombudsman	357.966 €	320.488 €	320.488 €
Foires & festivités	290.484 €	202.895 €	202.895 €
<b>TOTAL programme</b>	<b>29.850.310 €</b>	<b>25.392.642 €</b>	<b>25.392.642 €</b>
		85 %	100 %

**Tableau 17 : Tableau récapitulatif des charges « Gaz »**

	Charges		Financement
	Budget 2017	Réalisé 2017	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	1.224.429 €	785.518 €	785.518 €
Sécurité installations intérieures	856.949 €	717.067 €	717.067 €
Pose pastille gaz	117.007 €	87.070 €	87.070 €
Suivi / Ombudsman	238.644 €	196.428 €	196.428 €
<b>TOTAL programme</b>	<b>2.437.029 €</b>	<b>1.786.083 €</b>	<b>1.786.083 €</b>
		73%	100%



## 6. Conclusions

Le présent rapport reprend les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles du gestionnaire de réseau de distribution.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2017 sur le marché et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

La comparaison des données peut s'effectuer sur trois exercices à savoir 2015, 2016 et 2017, et ce, en tenant compte de l'établissement de nouvelles requêtes en 2015.

Ce rapport permet d'appréhender les difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle grâce à différents indicateurs tels que : le nombre de rappels, le nombre de mises en demeure et le montant des factures impayées, aussi bien pour les clients actifs que pour les clients inactifs.

Au 31 décembre 2017, plus de 43 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 18 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 47 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 22 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, 5 % de la clientèle résidentielle accumulent 43,5 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 000 € par ménage.

La procédure de récupération des créances prévue dans les ordonnances électricité et gaz comprend la pose du limiteur de puissance à 2 300 W.

Fin décembre 2017, le nombre de limiteurs posés par SIBELGA était de 27 884 unités contre 24 829 en 2016 et 21 053 l'année précédente, soit une augmentation continue assez nette. Celle-ci traduit, d'une part, une modification de procédure interne des fournisseurs qui sont de plus en plus vigilants dans l'application des dispositions prévues dans l'ordonnance et, d'autre part, une activation plus efficiente dans le chef du gestionnaire de réseau.

BRUGEL rappelle plus que jamais ses différents avis portant sur la suppression totale du limiteur de puissance.

Les clients les plus vulnérables peuvent se tourner vers le statut de client protégé qui les protège de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social. L'année 2017 a été marquée par une nouvelle diminution du nombre de clients protégés, totalisant, en électricité, 2 035 clients protégés actifs contre 2 102 ménages protégés en 2016.

La faible proportion de clients protégés par rapport au nombre de limiteurs placés et par rapport au nombre de ménages ayant reçu une mise en demeure de leur fournisseur s'explique toujours par, d'une part, la complexité du statut en tant que tel, et plus particulièrement, son mode d'octroi et son suivi par le client défavorisé ainsi que sa non-automaticité d'autre part, par une baisse d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité, de la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client ainsi que des sanctions qui en résultent en cas de non-paiement du plan d'apurement chez le fournisseur commercial.

Les fournisseurs, quant à eux, se tournent vers la justice de paix ou vers une non-reconduction du contrat pour mettre un terme au contrat qui les lie à leurs clients en défaut de paiement.

En 2017, il a été enregistré 1 166 coupures effectives suite à une décision de justice de paix et 869 coupures suite au scénario End of Contrat.

BRUGEL se permet de rappeler que les procédures de protection actuelles, de par leur complexité, ne permettent pas suffisamment de toucher les ménages les plus démunis qui sont, par conséquent, les premières victimes des coupures d'énergie, soit suite à une décision de justice de paix soit par une non-reconduction de leur contrat d'énergie. Une automaticité de la protection accompagnée d'un suivi social ciblé est plus que jamais d'actualité.



**Éditeurs responsables**

M. Deprez - J. De Keye - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos**

[fotolia.com](http://fotolia.com)

*Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel** ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
info@brugel.brussels

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)