

② Affaires socioéconomiques



Priorité à la protection du client résidentiel !

Carine Stassen,
responsable du service Affaires
socioéconomiques au sein de BRUGEL

Consultez la
vidéo en ligne



Si des mesures comme le tarif social spécifique et le Fonds énergie ont été mises en place par l'État fédéral pour renforcer la protection des ménages, les ordonnances électricité et gaz de la Région de Bruxelles-Capitale sont également conçues pour assurer la protection du consommateur résidentiel bruxellois. Dans ce contexte, le service des Affaires socioéconomiques de BRUGEL veille au bon fonctionnement des différentes mesures régionales et propose au Gouvernement des pistes d'amélioration afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois.

Protection du consommateur résidentiel

En 2017, la protection du consommateur bruxellois dépendait toujours des quatre leviers cardinaux que sont l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, des contrats d'une durée de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur une base volontaire et l'impossibilité de résilier un contrat en cours sans la décision d'un juge de paix. Durant cet exercice, BRUGEL a activement collaboré à la mise en œuvre des nouvelles ordonnances électricité et gaz qui devraient être opérationnelles dans les prochains mois.

Analyses et avis pertinents

Afin d'établir des constats et trouver des pistes d'amélioration pertinentes, le service Affaires socioéconomiques de BRUGEL a entretenu un dialogue constructif avec tous les acteurs du secteur : fournisseurs, GRD, CPAS, travailleurs sociaux, juges de paix, etc. Indispensables pour appréhender les dysfonctionnements et anticiper les crises, ces différentes interactions ont

également permis au régulateur de réaliser des études, à la demande du gouvernement de la RBC ou d'initiative, et de rendre des avis.

Une précarité qui s'installe

Par rapport à 2016, les tendances enregistrées en 2017 restent relativement stables, mais confirment que la précarité énergétique s'installe en RBC. Les chiffres indiquent que 43 % des ménages bruxellois (236 500 ménages) ont reçu un rappel tandis que 18 % ont reçu une mise en demeure. Une analyse détaillée de ces données confirme que les petites dettes et celles des clients inactifs* augmentent.

Clients protégés et limiteurs de puissance

En 2017, le nombre de clients protégés est resté relativement stable avec 2 200 ménages recensés. Comme pour les années précédentes, ce chiffre a été jugé très faible (0,3 % des ménages), compte tenu des quelque 70 000 ménages estimés en précarité énergétique en RBC. Durant la même année, le nombre de limiteurs de puissance est en revanche passé à plus de 27 800.

Cet écart entre le nombre de clients protégés et de ménages soumis à un limiteur de puissance démontre que les Bruxellois en précarité énergétique n'utilisent pas les outils de protection régionaux mis à leur disposition. Comme pour l'exercice précédent, BRUGEL a constaté l'existence de plusieurs obstacles qui expliquent ce manque d'attrait. Citons, notamment, la non-automaticité de la protection ayant comme conséquence une charge administrative importante dans le chef du client. De plus, l'obligation

*Clients qui ont changé de fournisseur sans s'acquitter de leurs dettes.

d'installer un limiteur de puissance chez tous les ménages protégés, couplée au tarif maximal s'ils ne respectent pas leur plan de paiement avec le fournisseur commercial, ne rend pas la mesure très populaire. Les avantages liés au statut de client protégé ne sont donc pas perçus distinctement. Pour infléchir cette tendance, BRUGEL a proposé de supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages bruxellois et d'établir un tarif social régional plus intéressant, nettement inférieur au tarif commercial.

Coupures et non prolongement de contrat

Dans le même ordre d'idée, le nombre de coupures a accusé un léger fléchissement en 2017. Cette diminution n'indique cependant pas que les demandes de coupures ont été moins fréquentes. Les indicateurs du marché démontrent en effet que de nombreux fournisseurs ont préféré ne pas prolonger leurs contrats avec certains clients « mauvais payeurs » plutôt que d'entamer des poursuites auprès de la justice de paix. Le régulateur a ainsi enregistré plus de 3 200 cas de non-prolongement de contrat sur les neuf premiers mois de l'année 2017.

Étude « juge de paix »

Dans ce contexte, BRUGEL a réalisé d'initiative une étude « justice de paix » afin d'analyser en détail les conséquences de la procédure qui impose l'intervention d'un juge de paix pour toutes les coupures effectives en Région bruxelloise. Dans cette étude, BRUGEL a constaté que, malgré ses avantages, le système de protection bruxellois avait pour effet de freiner la libre concurrence du marché de l'énergie

où, début 2018, seuls six fournisseurs établissent encore des offres (contre 21 en Flandre et 14 en Wallonie). Les chiffres indiquent en outre que les clients en défaut de paiement prolongé sont rarement solvables (80 % des dettes sont placées en « créances irrécouvrables »).

Refonte du système de protection

En 2017, BRUGEL a instauré un certain nombre d'indicateurs afin d'objectiver la situation. À partir des données recueillies, elle a remis au gouvernement - fin 2017 - un avis stipulant que la protection efficace du consommateur nécessitait une refonte du système. Parmi les mesures proposées, BRUGEL a notamment mis en avant la possibilité d'automatiser la procédure « client protégé » en basculant automatiquement les clients en précarité énergétique et en défaut de paiement vers ce type de protection. Dans son avis, BRUGEL a également préconisé une modification de la procédure « justice de paix ». Compte tenu que les frais de procédure demeurent élevés (600 euros) et que 80 % des utilisateurs sollicités ne se présentent pas devant les tribunaux, le régulateur suggère que ce recours ne soit plus accessible qu'aux seules personnes qui le souhaitent mais bien à l'ensemble des clients en situation de précarité énergétique. Les autres clients en défaut de paiement, non protégés et qui ne font pas appel au juge de paix, peuvent être sanctionnés d'une coupure via un simple exploit d'huissier.

Labellisation des fournisseurs

Au cours de cet exercice, le service Affaires socioéconomiques a émis un avis concernant la labellisation des fournisseurs. Cette labellisation permettrait de contrôler le respect de la législation

Étude « juge de paix »

BRUGEL a réalisé d'initiative une étude « justice de paix » afin d'analyser en détail les conséquences de la procédure qui impose l'intervention d'un juge de paix pour toutes les coupures effectives en Région bruxelloise.

Nouvelles ordonnances électricité & gaz

BRUGEL a collaboré activement à la mise en œuvre de nouvelles ordonnances électricité et gaz qui, une fois opérationnelles, renforceront la protection du consommateur résidentiel bruxellois.

par les fournisseurs dans le cadre des procédures de résiliation de contrat. Les fournisseurs labellisés pourraient mettre fin au contrat par simple exploit d'huissier dans les cas évoqués précédemment. Cette procédure permettrait également de réduire les frais de justice et d'enrayer l'emballement de la dette. Transmis au Parlement par la ministre, cette étude a suscité un vif intérêt et la Commission Énergie du Parlement s'est réunie à cinq reprises début 2018 pour entendre les représentants des parties prenantes : régulateur, justice de paix, CPAS, etc. BRUGEL a également présenté cette étude au monde associatif et aux acteurs du marché.

Profil du client cible

Afin d'optimiser la protection énergétique en RBC, BRUGEL a proposé de dresser - à partir de la base de données « tarif social fédéral »* - le profil du client cible qui aurait potentiellement besoin d'un suivi social et d'une aide récurrente. Selon le régulateur, les personnes vulnérables pourraient ainsi bénéficier d'une protection, et ce sans se trouver dans une situation d'endettement. Ce système permettrait d'éviter l'emballement des créances ainsi que les coupures, et il permettrait aux CPAS d'effectuer un suivi de manière proactive.

Obligations de service public

Durant cet exercice, BRUGEL s'est chargée du suivi et du contrôle des obligations de service public (OSP) qu'impose le législateur aux opérateurs du marché (fournisseurs et gestionnaires de réseau). Comme chaque année, le service a réalisé un reporting des données « marchés » portant sur la situation du client résidentiel en RBC. Analysées de manière contextuelle et systémique, ces données ont permis au régulateur d'établir une série de constats et de mettre en avant les évolutions socioéconomiques. BRUGEL a également analysé le programme de mise en œuvre des OSP de SIBELGA avant approbation par le Gouvernement. Il a remis un avis sur le rapport d'exécution rédigé par le GRD avant transmission au Parlement. Cet avis était positif.

* En RBC, plus de 12 % de la population bénéficie du tarif social fédéral, soit près de 60 000 ménages.

