

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

## **AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20210713-323)**

**Relatif à l'état du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale**

**Établi sur base de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale**

**13/07/2021**

## Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Consultation des acteurs du marché.....	5
4	Impacts de la crise sanitaire.....	6
4.1	Consommateurs.....	6
4.1.1	Extension du droit au statut de client protégé .....	6
4.1.2	Prolongation de la période hivernale.....	8
4.1.3	Baisse généralisée des prix de l'énergie .....	10
4.2	Fournisseurs.....	11
4.2.1	Stabilité du marché.....	11
4.2.2	Baisse des volumes de fourniture.....	15
4.2.3	Croissance des défauts de paiement .....	17
4.3	GRD .....	19
5	Perspectives d'évolution.....	20
5.1	Segment résidentiel .....	20
5.2	Segment professionnel.....	20
6	Conclusion.....	21

## Liste des illustrations

Figure 1	: Clients protégés – Électricité et gaz .....	7
Figure 2	: Clients hivernaux – Électricité et gaz.....	9
Figure 3	: Évolution de la moyenne des offres des fournisseurs - Électricité et gaz.....	10
Figure 4	: Parts de marché – Électricité - Résidentiel vs professionnel - 2020 .....	12
Figure 5	: Parts de marché – Gaz - Résidentiel vs professionnel - 2020.....	12
Figure 6	: Répartition des points d'accès – Électricité vs gaz - Résidentiel vs professionnel.....	13
Figure 7	: Répartition des volumes fournis – Électricité - Résidentiel vs professionnel.....	14
Figure 8	: Répartition des volumes fournis – Gaz - Résidentiel vs professionnel.....	14
Figure 9	: Évolution annuelle du volume d'électricité fourni – Résidentiel vs professionnel.....	15
Figure 10	: Évolution annuelle du volume de gaz fourni – Résidentiel vs professionnel.....	16
Figure 11	: Part des clients ayant reçu une mise en demeure – Électricité et gaz .....	17
Figure 12	: Part des clients ayant conclu un plan de paiement - Électricité et gaz .....	18

## I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

*« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.*

*BRUGEL est chargée des missions suivantes :*

*...*

*2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ;*

*...*

*13° mettre à disposition des clients des outils d'information sur la situation du marché de l'électricité ainsi que sur les dispositions de la présente ordonnance, notamment sur la base des informations demandées périodiquement aux fournisseurs et gestionnaires de réseau ;*

*... ».*

Le présent avis est réalisé à l'initiative de BRUGEL.

## 2 Introduction

Cet avis d'initiative s'inscrit dans la continuité de l'avis 292 (BRUGEL-AVIS-20191204-292) et 265Bis (BRUGEL-AVIS-20181002-265bis) relatif à l'état du marché résidentiel de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans ses conclusions, BRUGEL attirait l'attention du lecteur sur les éléments suivants :

*« Force est de constater que la situation ne s'est pas améliorée et qu'il convient de trouver rapidement des solutions structurelles afin de faire face à la précarité énergétique grandissante en Région de Bruxelles-Capitale et assurer la viabilité et l'attractivité du marché de l'énergie bruxellois.*

*La consultation des acteurs du marché (énumérés au chapitre 3) a permis de donner la parole à celles et ceux qui sont directement impliqués dans le bon fonctionnement du marché et faire le point, un an après l'avis 265Bis, sur les dysfonctionnements du marché et les pistes de solutions proposées.*

*Les statistiques récentes (du chapitre 4) mettent en lumière les disparités régionales quant à la position de leader du fournisseur historique ou sur la faible quantité d'offres et de fournisseurs actifs sur le marché bruxellois. Elles mettent également en avant la part relative de la consommation d'électricité ou de gaz (et donc soumise à concurrence) dans la facture globale du consommateur d'une part, et la baisse du recours à la procédure juge de paix qui est jugée comme longue et coûteuse d'autre part.*

*Les constats inquiétants (du chapitre 5) et les perspectives d'évolution à court et moyen terme (du chapitre 6) ne présage guère d'une amélioration de la situation et tend à montrer les tensions induites par le cadre réglementaire inadapté du marché bruxellois. ».*

Par ailleurs, cet avis, contrairement aux deux précédents, accordera également une attention particulière au segment professionnel, jusqu'alors écarté, et dont la crise sanitaire a permis de mettre en évidence les limites du cadre réglementaire le concernant.

Le présent avis vise à répondre à plusieurs objectifs :

- apporter une évaluation quantitative et qualitative de l'état du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale, tant pour le segment résidentiel que pour le segment professionnel ;
- évaluer l'impact de la crise sanitaire sur le marché bruxellois de l'énergie ;
- déterminer les perspectives d'évolution.

### 3 Consultation des acteurs du marché

Dans le cadre de la rédaction du présent avis, BRUGEL a consulté l'ensemble des acteurs actifs sur le marché bruxellois de l'énergie.

Les fournisseurs, le GRD, les fédérations ainsi que les associations suivantes ont été consultées :

- Fournisseurs : Engie Electrabel, Luminus, Lampiris, Mega, Octa+, Energie 2030, Essent et Eneco ;
- GRD : Sibelga ;
- Fédérations : Fédération des CPAS Bruxellois et la Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières (FEBEG) ;
- Associations : Test-Achats et Infor GazElec.

L'ensemble des réunions bilatérales ont eu lieu durant les mois de décembre 2020 et janvier 2021 en accordant un temps de parole identique à chaque interlocuteur.

## 4 Impacts de la crise sanitaire

### 4.1 Consommateurs

Depuis le début de la crise sanitaire, BRUGEL a travaillé en étroite collaboration avec le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale afin de trouver des solutions permettant de venir en aide aux consommateurs bruxellois qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures d'électricité et de gaz.

Selon le dernier rapport annuel de l'ONEM<sup>1</sup>, l'année 2020 a été caractérisée par « un nombre historique de chômeurs temporaires. (...) Au total, presque 1,4 million de travailleurs ont perçu au moins une allocation pour chômage temporaire au cours de l'année 2020. (...) soit 10 fois plus qu'en 2019. ».

Par ailleurs, selon la dix-huitième enquête<sup>2</sup> (la première ayant été réalisée au mois de mars 2020 lors du premier confinement) réalisée par plusieurs fédérations d'entreprises et d'indépendants, et dont l'initiative est coordonnée par la BNB<sup>3</sup> et par la FEB<sup>4</sup>, « Les indépendants et les plus petites entreprises sont ceux qui continuent de souffrir le plus de la crise du coronavirus. ».

Dans son communiqué de presse du 18 mars 2021, le ministre des Indépendants et des PME, Mr David Clarinval, indique qu'en 2020, plus de 2 millions de dossiers ont été traités pour le « droit passerelle » et plus de 300.000 pour le « double droit passerelle ».

C'est dans ce contexte que BRUGEL a recommandé d'étendre temporairement le statut de client protégé à de nouvelles catégories de bénéficiaires d'une part, et de prolonger la période hivernale d'autre part.

#### 4.1.1 Extension du droit au statut de client protégé

Dès le début de la crise sanitaire, BRUGEL a anticipé l'ampleur que celle-ci allait avoir sur le marché de l'énergie et les répercussions sociales qui risquaient d'en découler.

Dès lors, le régulateur a analysé les impacts, tant au niveau social qu'au niveau financier, et consulté les différents acteurs du marché.

Concernant l'aspect social, à la suite des échanges avec les CPAS et en étroite collaboration avec le cabinet du ministre de l'Énergie, le régulateur bruxellois a réfléchi à des solutions innovantes pour notamment venir en aide aux ménages bruxellois et aux petits indépendants.

Le 20 mai 2020, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a suivi la recommandation de BRUGEL et a pris un nouvel arrêté permettant d'étendre le statut de client protégé à de nouvelles catégories de bénéficiaires :

---

<sup>1</sup> L'ONEM en 2020, Volume 2 : indicateurs du marché du travail et évolution des allocations

<sup>2</sup> Enquêtes de l'ERMG (Economic Risk Management Group)

<sup>3</sup> Banque Nationale de Belgique

<sup>4</sup> Fédération des Entreprises de Belgique

- ménages bruxellois qui ont reçu une mise en demeure de leur fournisseur d'énergie et qui bénéficient ou ont bénéficié du chômage temporaire<sup>5</sup> pendant minimum 14 jours entre le 1<sup>er</sup> février 2020 et le 30 juin 2021 ;
- indépendants bruxellois qui ont reçu une mise en demeure de leur fournisseur d'énergie et qui bénéficient ou ont bénéficié du droit passerelle<sup>6</sup> pendant minimum 14 jours entre le 1<sup>er</sup> février 2020 et le 30 juin 2021.

Ce statut leur permet de bénéficier du tarif social pendant un an à partir de la date d'octroi et ainsi éviter temporairement la procédure de recouvrement de leur fournisseur commercial. À noter que ce statut les protège également de la coupure.

En 2020, BRUGEL a octroyé 161 statuts de client protégé spécial Covid-19 : 60 % des octrois concernait les ménages et 40 % les indépendants. Au 31 mai 2021, ce nombre s'élevait à 257.

En dehors de cette mesure spécifique à la crise sanitaire, les clients résidentiels les plus vulnérables peuvent demander l'octroi du statut de client protégé « classique » qui les prémunit de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social.

Cependant, on observe que le nombre de clients protégés suit une tendance nette à la baisse et reste trop peu élevé par rapport au nombre de limiteurs de puissance installés (environ 27.000 ces trois dernières années – 5,5 % des ménages bruxellois) ou au nombre de ménages touchés par la précarité énergétique mesurée<sup>7</sup> (environ 75.000 ménages – 14,4 % des ménages bruxellois). En effet, les clients protégés ne représentent que 0,4 % des ménages bruxellois.

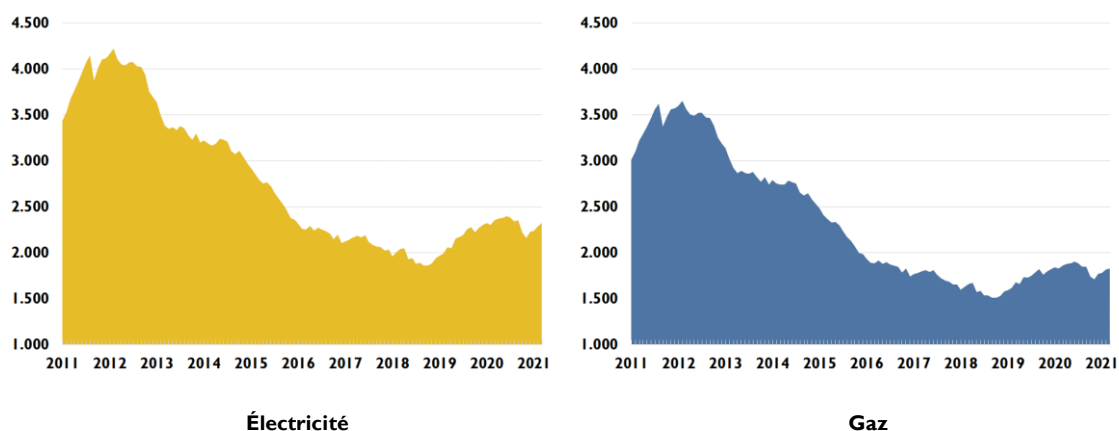


Figure 1 : Clients protégés – Électricité et gaz

<sup>5</sup> Selon l'ONEM, « un chômeur temporaire est un chômeur qui est lié par un contrat de travail dont l'exécution est temporairement, totalement ou partiellement suspendue ».

<sup>6</sup> Selon le SPF Sécurité sociale, « le droit passerelle est une allocation financière mensuelle de douze mois maximum avec maintien de certains droits sociaux pendant quatre trimestres maximum et ce sans devoir payer de cotisations sociales ».

<sup>7</sup> La précarité énergétique mesurée (PEm) est un indicateur qui indique la part des ménages qui consacrent une part trop importante de leur revenu disponible aux factures énergétiques, après déduction du coût du logement. Avec la précarité énergétique cachée (PEc) et la précarité énergétique ressentie (PEr), elles constituent les trois familles d'indicateurs synthétiques utilisées par la Fondation Roi Baudouin dans ses « Baromètres de la précarité énergétique et hydrique », 2021, Septième édition.

Ces constats peuvent s'expliquer par :

- le manque d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité ;
- la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client ;
- les sanctions qui en résultent en cas de non-paiement du plan d'apurement chez le fournisseur commercial ;
- le mode d'octroi complexe en Région de Bruxelles-Capitale ;
- la non-automaticité.

Ces différents facteurs ont conduit à une baisse significative du recours au statut de client protégé au cours du temps.

**En l'espace de 10 ans, le nombre de clients protégés en électricité et en gaz a été divisé par 2.** Et pourtant, les derniers indicateurs de précarité<sup>8</sup> sont toujours alarmants : plus d'un quart des ménages bruxellois (27,6 %) ont été touchés en 2019 par l'une ou l'autre forme de précarité énergétique. Parallèlement, la part des ménages bruxellois bénéficiant du tarif social ne s'élève qu'à 13,3 %.

La crise sanitaire a permis de mettre en exergue le problème inhérent à la complexité de ce statut :

- malgré l'aggravation des situations de vulnérabilité sociale, le nombre de clients protégés a diminué entre décembre 2019 et décembre 2020 ;
- malgré les moyens supplémentaires alloués par le gouvernement bruxellois aux CPAS, ces derniers ont adopté une approche davantage curative (via l'apurement des dettes) que préventive (via le recours au statut de client protégé) pour les raisons évoquées ci-dessus.

De plus, il est utile de rappeler que la possibilité de bénéficier du statut de client protégé régional est conditionnée à une situation d'endettement. Or, attendre l'endettement pour pouvoir bénéficier de ce statut n'est pas une démarche que d'aucuns pourraient appeler proactive.

Parallèlement, il convient donc d'apporter une solution, préalablement à l'endettement, aux clients précarisés ou fragilisés dont la probabilité de se retrouver dans une situation d'endettement est élevée.

BRUGEL ne peut que rappeler son engagement à apporter des propositions proactives<sup>9</sup>, avec une démarche anticipative, dans l'intérêt de toutes les parties, et afin d'assurer une meilleure protection des ménages les plus précarisés.

#### 4.1.2 Prolongation de la période hivernale

Les dispositions régionales<sup>10</sup> en matière de protection des clients résidentiels prévoient que les clients dont le contrat n'a pas été renouvelé par leur fournisseur ou que ce dernier a été résilié

---

<sup>8</sup> Baromètres de la précarité énergétique et hydrique, Fondation Roi Baudouin, 2021, Septième édition

<sup>9</sup> Points 7.3 et 7.4 de l'avis d'initiative relatif à la modification des Ordonnances électricité et gaz en vue de la transposition de « Clean Energy package » du 19 février 2020 (BRUGEL-AVIS-20200219-296).

<sup>10</sup> Art. 25octies § 6 de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale – Art. 20sexies § 6 de l'Ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.



via une décision de justice de paix se voient alimenter, au tarif social, durant la période hivernale<sup>11</sup>, par le fournisseur de dernier ressort, à savoir le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA.

À l'issue de cette période, soit le 1<sup>er</sup> avril, les ménages n'ayant pas contracté auprès d'un fournisseur sont coupés.

L'objectif premier de cette mesure de protection hivernale est de permettre aux ménages les plus précarisés de bénéficier d'une ultime protection, et leur donner le temps nécessaire pour contracter auprès d'un nouveau fournisseur.

Sur base des avis successifs<sup>12</sup> de BRUGEL, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a prolongé la période hivernale jusqu'au 31 mai 2021. La période hivernale 2019/2020/2021 aura donc duré 20 mois, soit une durée qui est plus de 3 fois supérieure à celle que nous connaissions habituellement (6 mois).

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, SIBELGA peut donc procéder à la coupure des points de prélèvement pour lesquels les clients ne disposent pas d'un contrat de fourniture.

Le graphique ci-dessous expose l'évolution du nombre de clients hivernaux, en électricité et en gaz, au cours des 5 dernières années.

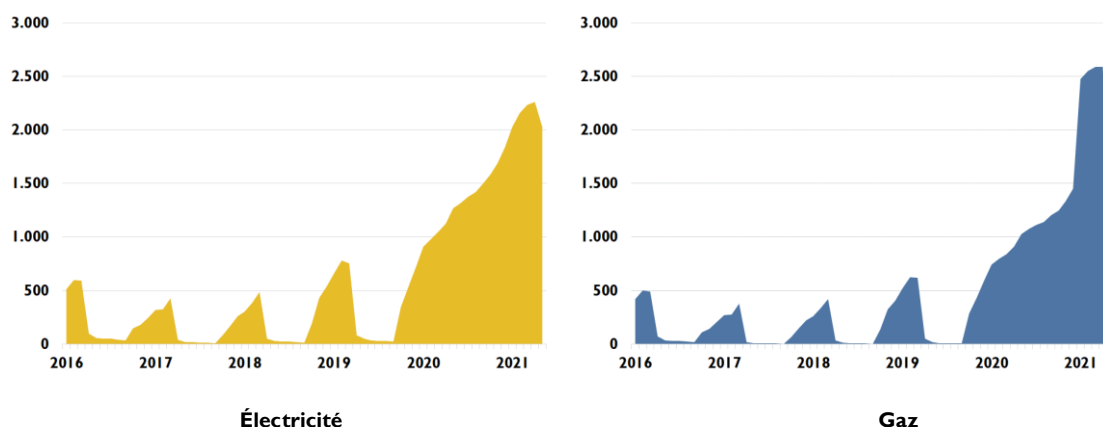


Figure 2 : Clients hivernaux – Électricité et gaz

Alors que les précédentes vagues se situaient aux alentours de 500 ménages protégés de la coupure pendant la période hivernale, on en dénombrait plus de 2.500 en avril 2021.

Bien qu'évoqué à différentes reprises, BRUGEL rappelle, sans occulter l'aspect contextuel, que la situation actuelle est principalement le résultat d'un dysfonctionnement du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Ce dysfonctionnement est notamment lié au nombre limité d'offres tarifaires sans conditions additionnelles (dû notamment au nombre limité de fournisseurs

<sup>11</sup> La période hivernale s'étend du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars.

<sup>12</sup> Avis du 17 mars 2020 (BRUGEL-AVIS-20200317-297), Avis du 3 juin 2020 (BRUGLE-AVIS-20200603-302), Avis du 22 février 2021 (BRUGEL-AVIS-20210222-318)

actifs à Bruxelles) d'une part, et au nombre important de ménages aux prises avec les procédures de fin de contrat d'autre part. Ces procédures visent en premier lieu les clients les plus fragilisés.

Vu dans sa globalité, **la coupure est le reflet de l'inefficacité des mesures de protection régionale mises en place et plus spécifiquement pour les ménages en difficultés structurelles.**

BRUGEL rappelle combien cette privation d'alimentation en électricité et gaz peut être vecteur de stress et de déshumanisation pour les ménages et combien cette anxiété peut être aggravée par le manque d'opportunité de prise de contrat de fourniture du fait d'un endettement structurel persistant.

#### 4.1.3 Baisse généralisée des prix de l'énergie

Le prix du gaz, et dans une moindre mesure celui de l'électricité, a connu une baisse importante au cours de l'année 2020.

Elle peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- diminution de la demande en énergie en raison de la crise sanitaire (arrêt partiel ou total des activités des PME ou des grandes entreprises) ;
- chute des cours du pétrole ;
- offre excédentaire de gaz en raison d'un hiver 2019-2020 très doux<sup>13</sup>.

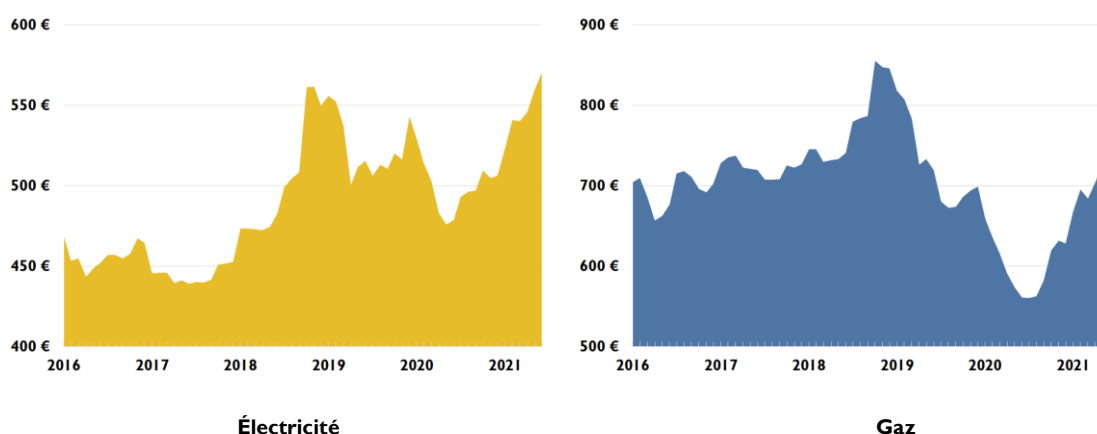


Figure 3 : Évolution de la moyenne des offres des fournisseurs<sup>14</sup> - Électricité et gaz

Entre juin 2019 et juin 2020, le prix a baissé de l'ordre de 7 % pour l'électricité et 22 % pour le gaz.

Bien que cette baisse des prix de l'énergie soit une opportunité pour le consommateur de changer de produit ou de fournisseur, la CREG fait le constat<sup>15</sup> que « un très grand nombre de

<sup>13</sup> Bilan climatologique saisonnier, hiver 2019, hiver 2020, IRM

<sup>14</sup> Établi sur base du profil de consommation d'un client médian bruxellois : 2.036 kWh en électricité et 12.728 kWh en gaz.

<sup>15</sup> 1 million de ménages belges pourraient économiser plus de 500 € sur leurs factures de gaz et d'électricité, Communiqué de presse PR2012015, CREG, 15 décembre 2020

ménages continuent de payer trop cher leur énergie. Pire encore, lorsque les ménages décident d'opter pour un autre contrat, la majorité d'entre eux ne choisissent pas parmi les formules les plus avantageuses. ».

Par ailleurs, dans son étude<sup>16</sup> sur la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et le potentiel d'économies pour les particuliers sur le marché belge de l'électricité et du gaz, la CREG tire les conclusions alarmantes suivantes pour la Région de Bruxelles-Capitale :

« (...)

- les 5 produits d'électricité les plus chers représentent 49 % (235.946 ménages) de l'ensemble du marché, tandis que les 5 produits les moins chers ne représentent que 6 % (29.856 ménages) du marché ;
- les 5 produits de gaz naturel les plus chers représentent 50 % (166.174 ménages) de l'ensemble du marché, tandis que les 5 produits les moins chers ne représentent que 8 % (25.961 ménages) du marché ;
- un peu moins de 200.000 ménages peuvent économiser au moins 230 € sur l'électricité et 175.000 ménages peuvent économiser au moins 320 € sur le gaz naturel ;

(...) ».

Enfin, il est utile de rappeler que le cadre réglementaire jugé trop stricte<sup>17</sup> à Bruxelles, couplé à un risque d'impayé plus élevé, conduit certains fournisseurs à limiter le nombre de produits disponibles en Région de Bruxelles-Capitale.

**Les deux autres Régions se voient donc bénéficier d'un panel d'offres plus large, plus accessible et parfois plus intéressant pour le consommateur.**

## 4.2 Fournisseurs

### 4.2.1 Stabilité du marché

Dans le cadre de ses missions de régulation et de ses obligations de reporting, BRUGEL collecte un grand nombre d'informations auprès des acteurs du marché. Ces données sont traitées et publiées régulièrement sur son site internet afin d'assurer la transparence et d'informer tant les consommateurs que l'ensemble des parties impliquées dans l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie.

Depuis le 1er janvier 2007, date de libéralisation du marché de l'électricité et du gaz, chaque consommateur peut librement choisir son fournisseur. Les activités de production et de fourniture (soumis à concurrence) se distinguent des activités de distribution et de transport (monopoles réglementés).

---

<sup>16</sup> Étude (F)2165, Composition des portefeuilles de produits par fournisseur et potentiel d'économies pour les particuliers sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, 17 décembre 2020, CREG

<sup>17</sup> Avis d'initiative (BRUGEL-AVIS-20191204-292) relatif à l'état du marché résidentiel de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale, 4 décembre 2019

### 4.2.1.1 Parts de marché

Les graphiques ci-dessous exposent les parts de marché des fournisseurs actifs tant sur le segment résidentiel que sur le segment professionnel. **On constate que les principaux fournisseurs conservent leur position dominante sur le marché.**

Engie, Lampiris et Luminus constituent le trio de tête pour chaque segment et pour chaque énergie :

- en électricité, ils représentent 91 % sur le segment résidentiel et 77 % sur le segment professionnel ;
- en gaz, ils représentent 90 % sur le segment résidentiel et 86 % sur le segment professionnel.

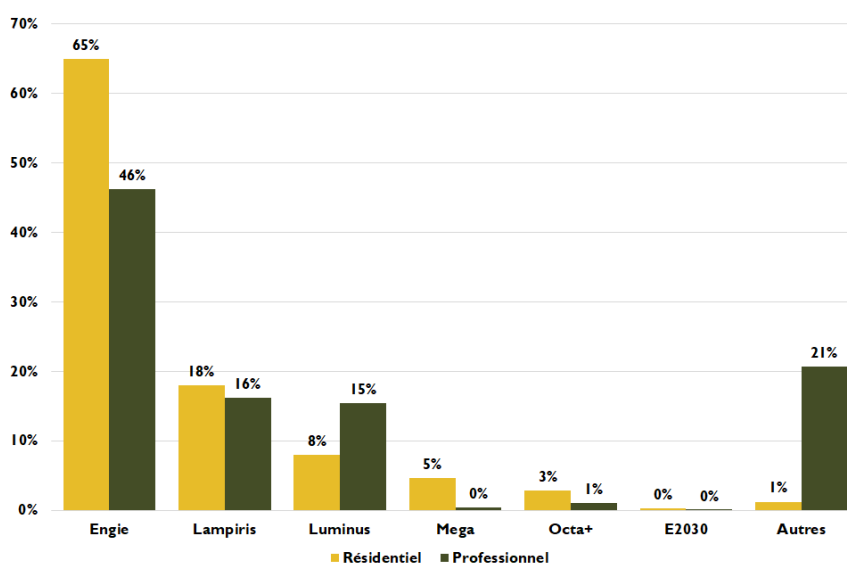


Figure 4 : Parts de marché – Électricité - Résidentiel vs professionnel - 2020

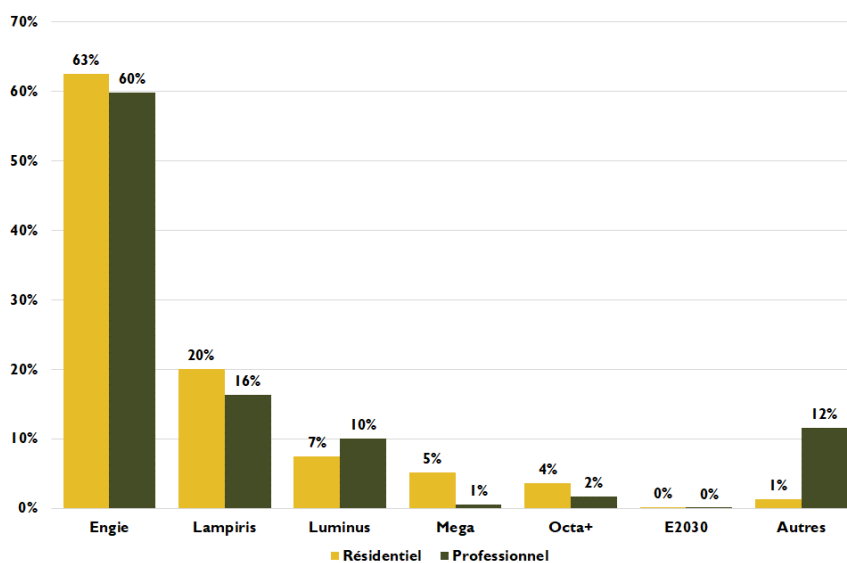


Figure 5 : Parts de marché – Gaz - Résidentiel vs professionnel - 2020

#### 4.2.1.2 Répartition de la clientèle

Les consommateurs d'énergie sont répartis entre le segment résidentiel et le segment professionnel.

Le bilan de l'année 2020 permet d'établir les constats suivants :

- en électricité, 79% des points d'accès alimentent le segment résidentiel et ne représentent que 25% du volume total fourni ;
- en gaz, 85% des points d'accès alimentent le segment résidentiel et ne représentent que 45% du volume total fourni.

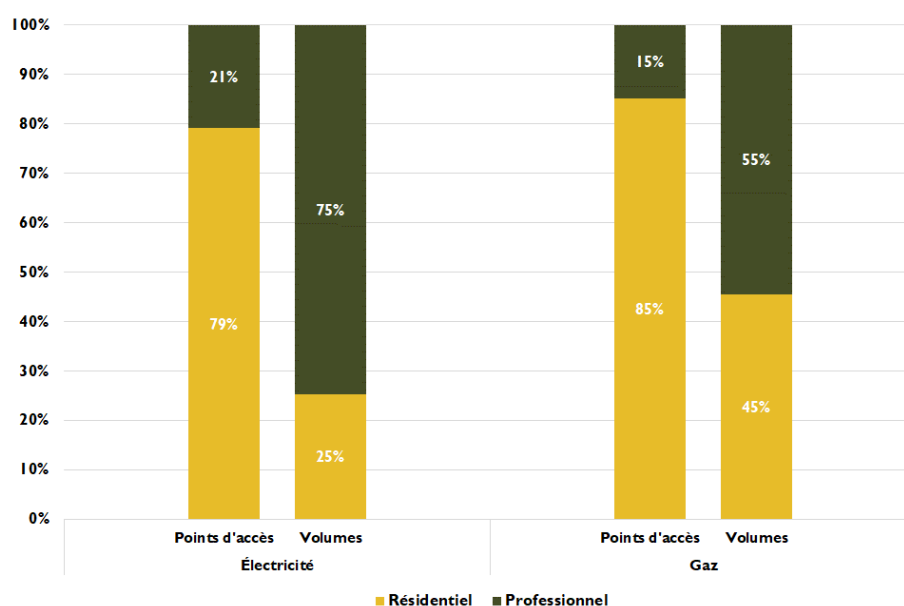


Figure 6 : Répartition des points d'accès – Électricité vs gaz - Résidentiel vs professionnel

Il est donc aisé de comprendre, à la lecture de ce graphique, que **le segment professionnel joue un rôle déterminant dans le chiffre d'affaires des fournisseurs d'énergie**. Tout élément extérieur venant à influencer les volumes de consommation à la baisse, ou conduisant à un taux d'impayé élevé, peuvent sérieusement compromettre la rentabilité de ces derniers.

Toutefois, lorsqu'on prête une attention particulière à la répartition des volumes entre les deux segments pour chacun des fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale, **on observe des disparités importantes qui sont étroitement liées à la stratégie commerciale de chaque fournisseur**.

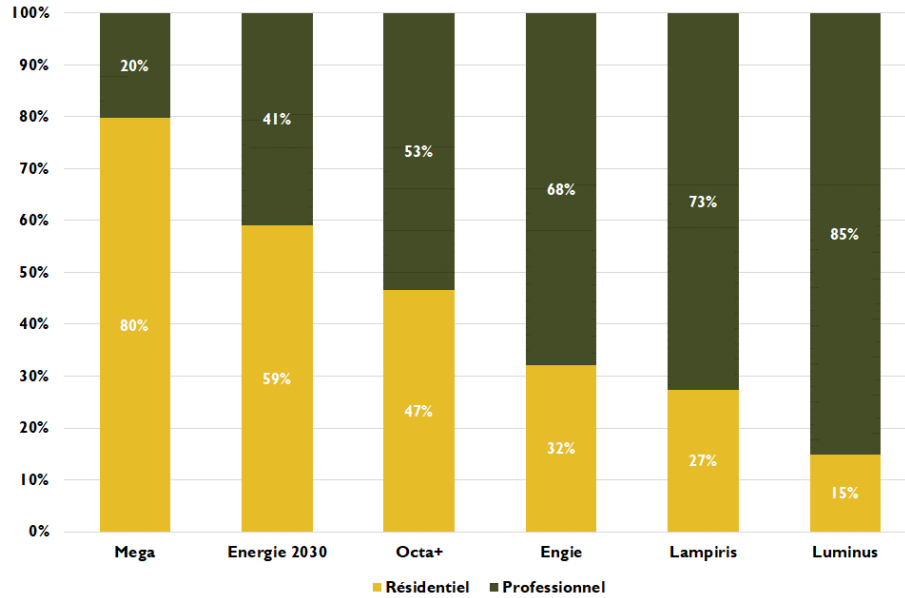


Figure 7 : Répartition des volumes fournis – Électricité - Résidentiel vs professionnel

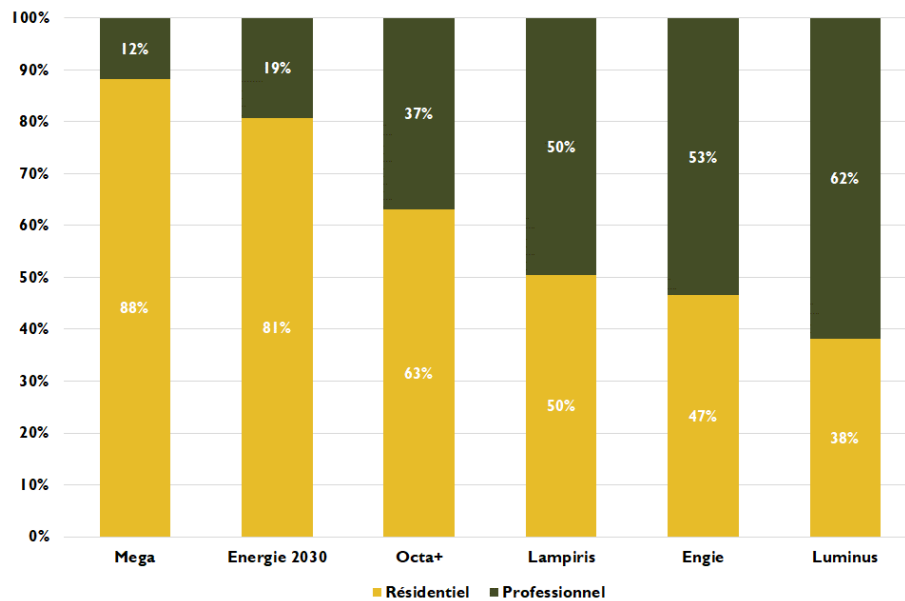


Figure 8 : Répartition des volumes fournis – Gaz - Résidentiel vs professionnel

Tel qu'illustré sur les graphiques *supra*, Mega est le fournisseur dont la part du segment professionnel (en volume) dans son portefeuille bruxellois est la plus faible, à savoir 20 % en électricité et 12 % en gaz.

À contrario, la part du segment professionnel dans le portefeuille de Luminus représente près de 85 % en électricité et 62 % en gaz en raison notamment du changement de sa politique commerciale opérée en 2018 visant à réduire progressivement son activité sur le marché résidentiel bruxellois.

#### 4.2.2 Baisse des volumes de fourniture

Les graphiques ci-dessous reprennent l'évolution des volumes (d'électricité et de gaz) fournis (sur le réseau de distribution) aux segments résidentiel et professionnel.

L'année 2020, par rapport à 2019, a été caractérisée :

- pour l'électricité, par une baisse des volumes de l'ordre de 1 % sur le segment résidentiel et 9 % sur le segment professionnel ;
- pour le gaz, par une baisse des volumes de l'ordre de 7 % sur le segment résidentiel et 6 % sur le segment professionnel.

La baisse de l'activité économique, et son arrêt quasi-total au début de la crise, a fait chuter la consommation d'électricité du segment professionnel.

A l'inverse, on constate peu de changement pour le segment résidentiel dont la consommation d'électricité ne fait que baisser légèrement au cours de ces cinq dernières années.

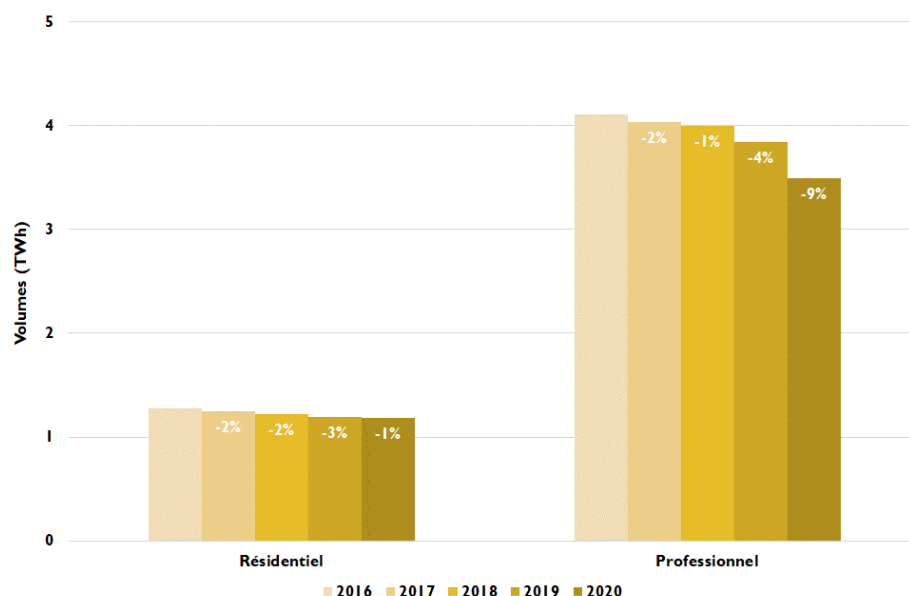


Figure 9 : Évolution annuelle du volume d'électricité fourni – Résidentiel vs professionnel

Concernant le gaz, l'hiver 2019 – qualifié de relativement doux<sup>18</sup> – et l'hiver 2020 – qualifié de très doux<sup>19</sup> – ont fait chuter la consommation de gaz tant sur le segment résidentiel que professionnel.

<sup>18</sup> Bilan climatologique saisonnier, hiver 2019, IRM

<sup>19</sup> Bilan climatologique saisonnier, hiver 2020, IRM

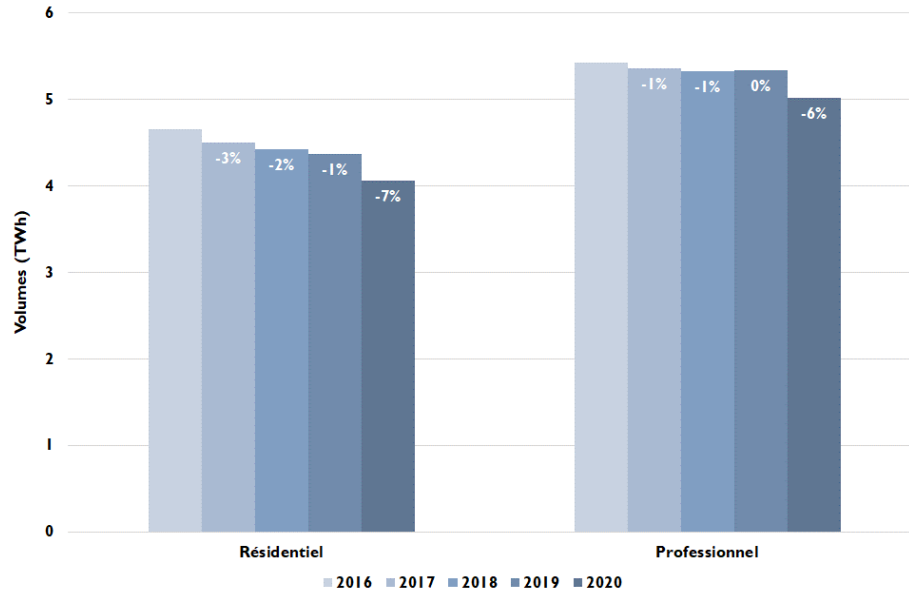


Figure 10 : Évolution annuelle du volume de gaz fourni – Résidentiel vs professionnel

La consommation en gaz du segment professionnel reste relativement stable en dehors de toute crise. Celle du segment résidentiel suit une tendance à la baisse.

**L'année 2020 a particulièrement impacté les fournisseurs d'énergie en raison de la baisse des volumes fournis d'une part, et de la baisse des prix de l'énergie d'autre part.** Par ailleurs, elle a davantage impacté les fournisseurs dont la stratégie commerciale est principalement tournée vers le segment professionnel (cf. Figure 7 et Figure 8).

Cela se traduit par une volonté accrue des fournisseurs, et tout particulièrement en Région de Bruxelles-Capitale, d'éviter les défauts de paiement en limitant le nombre de clients présentant un risque de mauvais comportement de paiement :

- instauration de barrières à l'entrée ;
- paiement d'une caution ;
- nettoyage du portefeuille de clients via notamment les End Of Contrat (« EOC ») ;
- etc.

La situation financière d'acteurs commerciaux tels que les fournisseurs d'énergie se détériore certainement lorsque les factures qu'ils émettent ne sont pas payées, ou qu'elles sont payées avec retard, ou encore lorsqu'elles ne sont pas payées dans leur intégralité.

Enfin, contrairement aux deux autres Régions où la durée contractuelle est de minimum 1 an, la durée contractuelle de minimum 3 ans à Bruxelles (sur le segment résidentiel) implique que la durée entre le moment où le fournisseur constate le défaut de paiement et la fin du contrat de fourniture (via une décision du juge de paix ou un « EOC ») reste une inconnue qui ne permet pas au fournisseur de quantifier le risque et augmente ipso facto son aversion pour le marché bruxellois de l'énergie.



### 4.2.3 Croissance des défauts de paiement

Lorsqu'un client ne paie pas sa facture d'énergie à l'échéance, le fournisseur lui envoie une lettre de rappel. Si le client ne réagit pas à cette dernière endéans un certain délai, le fournisseur lui adresse une mise en demeure.

Dans le graphique ci-dessous, on constate qu'entre 2019 et 2020 :

- pour le segment résidentiel, la part des clients ayant reçu une mise en demeure a très légèrement diminué tant pour l'électricité (- 0,3 points de pourcentage) que pour le gaz (- 0,2 points de pourcentage) ;
- pour le segment professionnel, a contrario, la part des clients ayant reçu une mise en demeure a augmenté tant pour l'électricité (+ 14 %, soit + 1,3 points de pourcentage) que pour le gaz (+ 25 %, soit + 1,8 points de pourcentage).

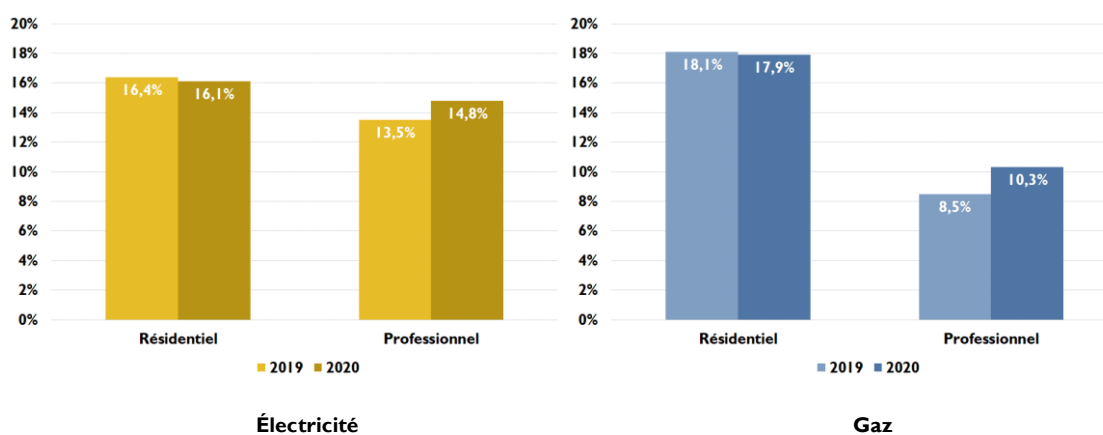


Figure 11 : Part des clients ayant reçu une mise en demeure – Électricité et gaz

Or, la facture d'énergie comprend différents postes qui permettent de rétribuer (en dehors du fournisseur) :

- les autorités publiques (via la contribution fédérale, la contribution régionale, et la TVA) ;
- les gestionnaires de réseaux (via les tarifs de distribution et de transport).

Le fournisseur d'énergie récolte donc l'ensemble des fonds et rétribue les différentes entités.

La part de la facture soumise à concurrence et permettant de rémunérer le fournisseur est en moyenne de :

- 37 % sur une facture d'électricité ;
- 50 % sur une facture de gaz.

**En cas de défaut de paiement, le fournisseur reste redevable de la majorité des montants dus aux autorités publiques et aux gestionnaires de réseaux.** Le fournisseur est donc le seul à supporter le risque de factures impayées.

Lorsqu'on prête une attention particulière à l'évolution de la part des clients ayant conclu un plan de paiement, on constate que cette dernière a augmenté tant sur le segment résidentiel que professionnel.

Néanmoins, l'augmentation est deux à trois fois plus importante sur le segment professionnel :

- + 1,1 points de pourcentage en électricité sur le segment professionnel (contre + 0,6 points de pourcentage sur le segment résidentiel) ;
- + 1,4 points de pourcentage en gaz sur le segment professionnel (contre + 0,4 points de pourcentage sur le segment résidentiel).

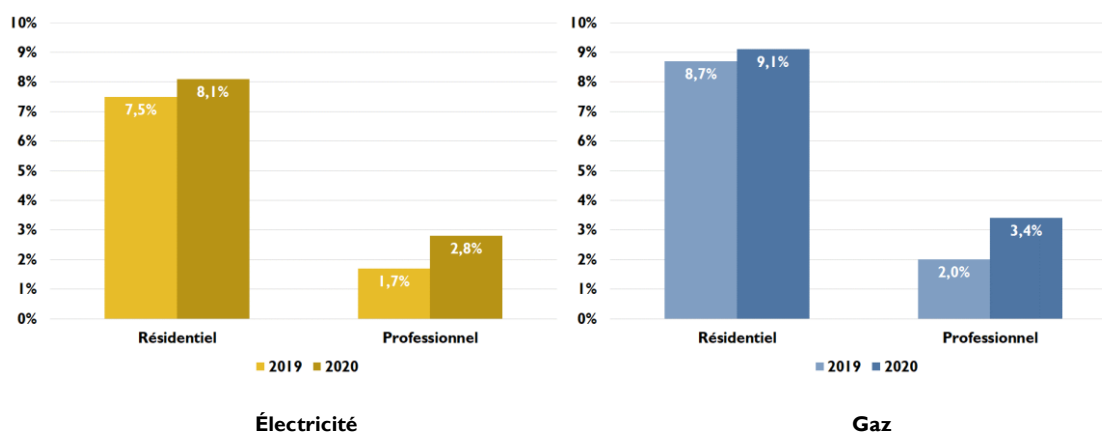


Figure 12 : Part des clients ayant conclu un plan de paiement - Électricité et gaz

En dehors des plans de paiement accordés aux clients, les fournisseurs ont dû s'adapter à la crise sanitaire et faire preuve de proactivité et de souplesse :

- réduction du montant des acomptes ;
- allongement des délais de paiement ;
- proposition d'adaptation du contrat pour bénéficier des meilleurs prix ;
- etc.

De manière générale, dès les premières restrictions liées à la crise sanitaire, les craintes des fournisseurs se sont portées sur le segment résidentiel. Mais très vite les inquiétudes ont davantage été axées sur le segment professionnel avec notamment les risques de faillite.

En conséquence, certains fournisseurs ont augmenté leurs provisions pour impayés et assuré un monitoring élevé des clients.

### 4.3 GRD

En mars et avril 2020, le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) – Sibelga – a suspendu certaines opérations chez les clients comme le raccordement, les ouvertures et fermetures de compteur, ou encore la relève des index.

Dans ce contexte, le marché a été soumis à des retards d'installation des compteurs A+/A- chez les prosumers. Le GRD a également mis en place un nouveau protocole pour intervenir chez les clients.

Le point marquant de l'année 2020 reste néanmoins les prolongations successives de la période hivernale. En raison de sa prolongation jusqu'au 31 mai 2021, un nombre important de clients dont le contrat n'a pas été renouvelé par leur fournisseur ou que ce dernier a été résilié via une décision de justice de paix ont été alimentés, au tarif social, par le fournisseur de dernier ressort, à savoir le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA.

Tel qu'illustré au point 4.1.2 (Figure 2), le nombre de clients hivernaux a été multiplié par 5 en comparaison avec les précédentes années. SIBELGA a donc dû alimenter un afflux massif et croissant de clients, tant en électricité qu'en gaz.

Afin d'éviter un grand nombre de coupures à la sortie de la période hivernale, un groupe de travail piloté par Bruxelles Environnement a été constitué avec pour objectif de mettre en place un accompagnement des clients hivernaux. Ce groupe de travail était composé de la Fédération des CPAS bruxellois, la Fédération des Services sociaux (FDSS), d'Infor GazElec, SIBELGA et BRUGEL.

La mesure centrale mise en place vise à toucher le client via un appel téléphonique du GRD. SIBELGA, en tant que fournisseur du client, dispose d'une base de données reprenant l'ensemble des coordonnées du client. Cet appel permet d'informer ce dernier sur les démarches à effectuer pour éviter la coupure ou obtenir de l'aide. Par ailleurs, cette approche du GRD est suivie, avec l'aval du client, d'une prise de contact direct du CPAS de la commune, en vue d'une intervention financière ou administrative.

Par ailleurs, relevons le rôle activement joué par SIBELGA, la mobilisation de ses ressources et la bonne collaboration avec les CPAS.

D'autres démarches, plus spécifiquement dans le chef des associations, ont été planifiées, à savoir une communication spécifique pour les publics-cibles via notamment les sites internet, les services de proximités, les médias locaux, etc.

Soulignons également, le travail de vulgarisation réalisé par la FDSS qui, via des supports adaptés (logigramme, démarche point par point, etc.), a retranscrit de manière simple, complète et didactique, le courrier adressé par SIBELGA aux clients hivernaux en vue de les informer des démarches à entreprendre pour éviter la coupure.

**Fort de cette expérience, BRUGEL est d'avis de poursuivre cette mission du GRD dans l'accompagnement du client en procédure de coupure.**

## 5 Perspectives d'évolution

### 5.1 Segment résidentiel

La situation des fournisseurs sur le marché résidentiel reste relativement stable.

Néanmoins, la situation de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale couplée au cadre réglementaire stricte continue à enrayer la dynamique du marché.

Par ailleurs, les modifications du cadre réglementaire en Région wallonne (en matière de recouvrement de créances ou d'intervention obligatoire des juges de paix) vont probablement contraindre certains fournisseurs à adopter des mesures plus restrictives visant à réduire leur risque, et cela sous différentes formes :

- un recours plus fréquent aux End Of Contract par bien des fournisseurs ;
- la fin du lissage des pertes sur l'ensemble des clients des trois Régions, ce qui conduira à des tarifs différenciés par Région ;
- etc.

BRUGEL ne manquera pas de suivre l'évolution de ces pratiques et leur impact sur le marché résidentiel bruxellois.

### 5.2 Segment professionnel

La crise sanitaire a eu des impacts non négligeables pour les fournisseurs d'énergie qui ont dû faire face à la baisse conjuguée du volume et des prix d'une part, et prendre en charge le risque sur le segment professionnel en accordant des plans de paiement adaptés et des mensualités minorées.

Par ailleurs, rappelons que durant de nombreux mois, les fournisseurs ont suivi le moratoire sur les faillites et n'ont pas envoyés les scénarios de fermeture de point pour les clients en difficultés.

Néanmoins, au vu du nombre de commerces (et notamment ceux issus du secteur de l'Horeca) touchés par la crise sanitaire en Région de Bruxelles-Capitale, il n'est pas exclu que la crise fasse ressentir ses effets au cours des prochaines années.

Enfin, cette crise a permis de mettre en évidence la fragilité du segment « petit professionnel ». BRUGEL est d'avis que ce segment d'activité regroupant principalement des indépendants doit bénéficier d'un cadre de protection adéquat. Le régulateur a pour objectif de rédiger un avis contextualisé à la situation bruxelloise et présentant des propositions de mesure de protection adaptées.

## 6 Conclusion

L'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire et notamment ses impacts sur le marché de l'énergie, et plus particulièrement sur les utilisateurs. Elle aura permis de mettre en évidence les lacunes du système actuel de protection du consommateur en Région de Bruxelles-Capitale.

Pour pallier les effets de la crise, le droit au statut de client protégé a été temporairement étendu et la période hivernale a été prolongée. Néanmoins, BRUGEL est d'avis qu'une réflexion sur le système actuel est nécessaire afin de mettre en œuvre des mesures adaptées aux différents publics-cible. Par ailleurs, il est nécessaire de trouver une solution pérenne à la situation de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale.

La diminution des volumes de fournitures couplée à la baisse des prix de l'énergie, et parallèlement la croissance des défauts de paiement, a mis à mal la santé financière de certains fournisseurs, et plus particulièrement de ceux dont la stratégie commerciale est davantage tournée vers le segment professionnel.

Enfin, l'analyse de la situation des PME, et plus particulièrement des indépendants, a permis de mettre en exergue les limites du cadre réglementaire les concernant. Il convient donc de trouver une solution appropriée à leur protection le cas échéant.

\* \*

\*