

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20240605-387)

relatif à la demande d'avis du ministre de l'Énergie portant
sur la consultation sectorielle du marché de l'énergie

Etabli sur base de l'article 30bis, § 2, de l'ordonnance
Electricité

05/06/24

Table des matières

1. Base légale.....	3
2. Introduction.....	3
3. Fondamentaux sur le fonctionnement du marché	4
3.1 Préambule.....	4
3.1.1 Le cadre légal européen	4
3.1.2 Le marché de l'énergie.....	6
3.1.3 Evolution des prix	13
3.1.4 Les défis imposés au marché.....	13
3.2 Analyse des interventions des acteurs.....	14
Méthodologie appliquée	14
3.2.1 Le métier et le rôle de fournisseur.....	14
3.2.2 Le rôle du consommateur et les outils qui lui permettent de tirer profit du marché....	21
3.2.3 La protection de l'accès à l'énergie dans le contexte de la pauvreté et transition énergétique.....	27
4. Conclusions.....	35

Liste des illustrations

Figure 1 Taux de dépendance énergétique des pays européens et de l'Union Européenne en 2022 (% des importations nettes dans l'énergie brute disponible, en térajoules)	4
Figure 2 Aperçu du marché de l'énergie : Quid fait quoi ?.....	6
Figure 3 Les macro-étapes du hedging.....	9
Figure 4 Montant (€) facture annuelle d'électricité par poste et destinataires pour une consommation résidentielle de 1.600 kWh +1.900 kWh en Avril2024.....	11
Figure 5 Montant (€) facture annuelle de gaz par poste et destinataires pour une consommation résidentielle de 17000 kWh en Avril2024.....	12
Figure 6 Rôles et obligations du fournisseur d'énergie	12

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;

... »

La présente étude est réalisée à la demande du Ministre.

Par mail du 8 avril 2024, le Ministre en charge de la politique de l'eau et de l'énergie demande à BRUGEL de remettre un avis sur la consultation sectorielle relative à l'organisation des marchés de l'énergie.

2. Introduction

Cet avis porte sur la consultation sectorielle relative à l'organisation des marchés de l'énergie.

Cette concertation régionale sur l'organisation des marchés de l'énergie a été initiée par le ministre de l'Énergie afin notamment de prendre les enseignements de la crise des prix afin de s'orienter vers une meilleure résilience de l'organisation des marchés de l'énergie face aux crises potentielles.

L'organisation de la concertation a eu lieu en septembre 2023 par une saisine du Conseil des Usagers. A cette occasion, les parties prenantes à savoir : BECI, la Fédération des CPAS, la FEBEG, SIBELGA, Energie Commune, InforGazElec (repris dans le document sous IGE), la CSC et CGEE/AB-REOC (repris dans le document sous CGEE) ont été invités individuellement à établir leurs constats et à émettre leurs recommandations sous la forme de notes de position adressées à Bruxelles Environnement. Aucune donnée quantitative n'a étayé les positions/propositions des acteurs.

Ensuite, BRUGEL a été invité à émettre une note de positionnement sur les trois thématiques à savoir :

- 1) Le métier et le rôle de fournisseur ;
- 2) Le rôle du consommateur et les outils qui lui permettent de tirer profit du marché ;
- 3) La protection de l'accès à l'énergie dans un contexte de pauvreté et de transition énergétique.

Cet avis répond à cette demande et, au préalable, nous avons trouvé opportun de rappeler les fondamentaux sur le fonctionnement du marché.

3. Fondamentaux sur le fonctionnement du marché

3.1 Préambule

3.1.1 Le cadre légal européen

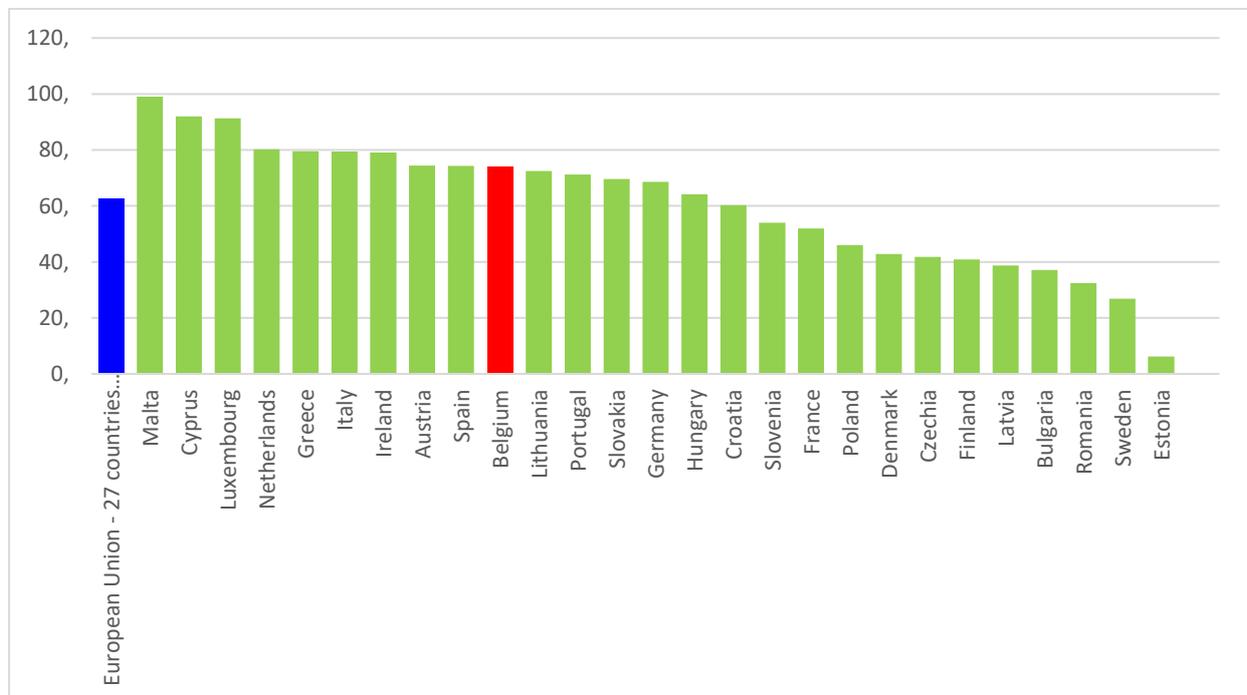
En guise d'introduction, il nous semble important de rappeler la situation de dépendance énergétique dont souffre l'économie et les consommateurs européens depuis des décennies.

En effet, de nombreux pays européens dépendent fortement des ressources énergétiques importées, telles que le pétrole, le gaz naturel et le charbon, en raison de réserves nationales ou de capacités de production limitées. Cette dépendance les expose à des risques géopolitiques, à des fluctuations de prix et à des ruptures d'approvisionnement. S'il fallait encore s'en convaincre, la crise ukrainienne a encore récemment mis en évidence cette problématique et la fragilité de l'Europe en la matière.

Cette réalité est mesurée par Eurostat via la *taux de dépendance énergétique*, qui est défini comme suit : « Le taux de dépendance énergétique indique la part de l'énergie qu'une économie doit importer. Il est obtenu en divisant les importations nettes d'énergie par la consommation intérieure brute d'énergie, y compris les combustibles livrés aux soutes maritimes internationales. Le résultat est exprimé en pourcentage. En cas de taux de dépendance négatif, l'économie est dite « exportatrice nette d'énergie ». Un taux de dépendance supérieur à 100 % indique que des produits énergétiques sont stockés. »¹

En 2022, le taux de dépendance énergétique de l'Union européenne était de 62,5% et de la Belgique de 74%.

Figure 1 Taux de dépendance énergétique des pays européens et de l'Union Européenne en 2022 (% des importations nettes dans l'énergie brute disponible, en térajoules)



¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Energy_dependency_rate/fr

Source : Eurostat²

Pour adresser cette problématique, l'Union européenne a adopté une approche coordonnée qui englobe la diversification des sources d'énergie, l'augmentation des investissements dans les énergies renouvelables, l'amélioration des mesures d'efficacité énergétique, le renforcement de la coopération entre les états membres et des mécanismes de sécurité.

L'importance que les pays de l'Union accordent au secteur de l'énergie ne date pas d'hier. Cet intérêt s'est manifesté juste après la Seconde Guerre mondiale, lorsque les pères fondateurs de l'Europe ont signé les premiers traités européens. Ainsi, le charbon et l'acier, d'une part, et l'énergie nucléaire, d'autre part, ont été à la base de ces traités : la Communauté européenne du charbon et de l'acier (CECA), qui a été intégrée à la politique de l'Union en 2002, et le traité Euratom sur l'énergie atomique, toujours en vigueur.

Le paragraphe 1. de l'article 194 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne traduit particulièrement bien la stratégie européenne qui découle notamment de cette situation, mais également de considérations environnementales et de bien-être économiques :

« 1. Dans le cadre de l'établissement ou du fonctionnement du marché intérieur et en tenant compte de l'exigence de préserver et d'améliorer l'environnement, la politique de l'Union dans le domaine de l'énergie vise, dans un esprit de solidarité entre les États membres :

- a) À assurer le fonctionnement du marché de l'énergie ;
- b) À assurer la sécurité de l'approvisionnement énergétique dans l'Union ;
- c) À promouvoir l'efficacité énergétique et les économies d'énergie ainsi que le développement des énergies nouvelles et renouvelables ; et
- d) À promouvoir l'interconnexion des réseaux énergétiques. »

Ainsi, cette stratégie énergétique s'est concrétisée matériellement dans l'adoption au cours des vingt-cinq dernières années de différents paquets législatifs énergie, qui ont été transposées dans les législations des états membres.

La création et l'existence d'un marché intérieur du gaz et de l'électricité apparaît comme un pilier incontournable de cette stratégie européenne, notamment en vue de garantir une concurrence en matière de prix dans l'intérêt des consommateurs.

Il semble illusoire dans pareil contexte, qu'une région ou qu'un état membre puisse sortir de ce marché, voire fixer des prix de l'énergie pour sa consommation domestique, de manière efficace sur le long terme. De même, la mise en place d'un acheteur unique ou d'un fournisseur public au sein d'une région ne permettra pas à lui seul de s'affranchir de la dépendance énergétique dont souffre cette région, et de surcroît de résoudre les fluctuations de prix et les risques liés à la sécurité d'approvisionnement.

² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/energy-2024#energy-imports-dependency>

3.1.2 Le marché de l'énergie

Les différents acteurs³ :

Figure 2 Aperçu du marché de l'énergie : Quid fait quoi ?



Source : Comment est organisé le marché de l'énergie ? <https://www.energuide.be/fr/questions-reponses/comment-est-organise-le-marche-de-lenergie/37/>

³ Source :

- ⇒ Liste des fournisseurs d'électricité et gaz en Belgique 2024 <https://www.fournisseurs-electricite.com/contrat-electricite-gaz/fournisseurs/belgique>
- ⇒ https://conseils-thermiques.org/contenu/conversion_energie_primaire_finale.php
- ⇒ <https://www.boursorama.com/patrimoine/fiches-pratiques/comment-fonctionne-le-marche-de-l-energie-en-france-ba91f14688c6e0f2bb69ed70bc40d3e8#:~:text=Les%20fournisseurs%20d%C3%A9nergie%20ach%C3%A8tent,service%20de%20fourniture%20d%C3%A9nergie.>
- ⇒ Comprendre le marché de l'électricité en France <https://enerbioflex.fr/comprendre-le-marche-de-lelectricite/>

Qui fait quoi sur le marché de l'énergie ? <https://www.creg.be/fr/consommateurs/le-marche-de-lenergie/qui-fait-quoi-sur-le-marche-de-lenergie>

Différents acteurs⁴ interagissent⁵ sur le marché de l'énergie. Il s'agit des :

ACTEURS , RÔLE ET SPÉCIFICITÉS DU MARCHÉ BELGE.		
I. PRODUCTEURS		
<p>⇒ Production et importation d'électricité</p> <p>⇒ Importation⁶ de gaz⁷</p>	<p>Ils sont au début de la chaîne d'approvisionnement. Ils produisent⁸ (fabriquent) l'électricité ou le gaz qui sera nécessaire à la consommation des ménages et entreprises en Belgique.</p> <p>Il peut s'agir de particuliers (par exemple, un ménage équipé de panneaux solaires) ou d'entreprises.</p> <p>Les producteurs vendent l'énergie produite aux différents fournisseurs via notamment la bourse européenne de l'électricité appelée « EPEX SPOT SE ».</p> <p>La production d'énergie n'est pas un marché de monopole. C'est un marché concurrentiel, où chaque producteur propose de vendre à son meilleur prix.</p>	<p>Production⁹ d'électricité par source d'énergie en Belgique (12 mois, i.e entre mars 2023 et février 2024) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nucléaire : 41,6% ⇒ Thermique - non-renouvelable 23,8% ⇒ Thermique - renouvelable 3,5% ⇒ Energie éolienne 19,7% ⇒ Energie solaire 9,4% ⇒ Hydro-électricité 2% ⇒ Autres (bioénergies, ...) 0,1% <p>PV = 173 MWh en 2023</p>
2. GESTIONNAIRES DE RESEAU DE TRANSPORT (GRT) OU TRANSPORTEURS D'ENERGIE		
<p>⇒ Transport d'électricité et de gaz</p>	<p>Assurent le transport de l'énergie des centrales vers les réseaux de distribution</p>	<p>Monopole de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ GRT électricité : Elia ⇒ GRT Gaz : Fluxys Belgium

⁴ Qui fait quoi sur le marché de l'énergie ? <https://www.creg.be/fr/consommateurs/le-marche-de-lenergie/qui-fait-quoi-sur-le-marche-de-lenergie>

Comprendre le marché de l'électricité en France <https://enerbioflex.fr/comprendre-le-marche-de-lelectricite/>

⁵ Comment fonctionne le marché de l'énergie en France? <https://www.boursorama.com/patrimoine/fiches-pratiques/comment-fonctionne-le-marche-de-l-energie-en-france-ba91f14688c6e0f2bb69ed70bc40d3e8#:~:text=Les%20fournisseurs%20d'%C3%A9nergie%20ach%C3%A8tent,se%20de%20fourniture%20d'%C3%A9nergie.>

⁶ La Belgique ne produit que l'électricité et importe le gaz car elle n'a pas de ressources en gaz naturel. Il est principalement importé de Norvège, des Pays-Bas et du Qatar (GNL) et dans une moindre mesure de Russie et de Grande-Bretagne.

⁷ Il existe quelques unités de production de biogaz qui injecte sur le réseau mais cela est totalement marginal

⁸ Conversion de l'énergie primaire en énergie finale https://conseils-thermiques.org/contenu/conversion_energie_primaire_finale.php

⁹ Production mensuelle d'électricité <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/lenergie-en-chiffres/production-mensuelle#:~:text=Durant%20le%20mois%20de%20janvier>

ACTEURS , RÔLE ET SPÉCIFICITÉS DU MARCHÉ BELGE.		
2. GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION (GRD)		
⇒ Distribution d'électricité et de gaz	<p>Font la liaison entre les réseaux de transport et les habitations, gérant les réseaux à moyenne et basse tension/pression.</p> <p>Ils ont en charge plusieurs missions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Garantir la qualité de l'énergie qu'ils envoient aux consommateurs ; ⇒ Intervenir techniquement en cas de panne (le relevé, l'entretien des compteurs...). 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Monopole de Sibelga ⇒ Gestion des réseaux élec à : <ul style="list-style-type: none"> ○ Moyenne tension de 11 000 V ○ Basse tension de 400V et 230 V ⇒ Gestion des réseaux de gaz
3. FOURNISSEURS¹⁰		
⇒ Distribution d'électricité et de gaz	<p>Les fournisseurs d'énergie achètent l'électricité et/ou le gaz produit par les producteurs d'énergie sur les marchés «de gros», avant de la revendre «au détail» aux consommateurs. Le fournisseur facture aux consommateurs ce service de fourniture d'énergie.</p>	<p>Marché libéralisé → Plusieurs fournisseurs tels que MEGA, ENGIE, TotalEnergies...</p>
4. ORGANISMES REGULATEURS		
⇒ Contrôle du marché	<p>Veillent à la transparence, défendent les intérêts des consommateurs et assurent le bon fonctionnement du marché de l'énergie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Fédéral : CREG ⇒ Régional : BRUGEL
5. LES CONSOMMATEURS		
⇒ Les clients Bruxellois	S'alimentent en énergie	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les clients résidentiels : particuliers et collectivités ⇒ Les entreprises

3.1.2.1 Fondamentaux économique du marché

Le métier de fournisseur sur toute la chaîne :

Le hedging ou processus de couverture peut être décomposé en 3 macro-étapes :

1. La fixation du prix de vente ;
2. La couverture (achat) des volumes ;
3. L'ajustement du portefeuille de consommation.

¹⁰ Source : Liste des fournisseurs d'électricité et gaz en Belgique 2024 <https://www.fournisseurs-electricite.com/contrat-electricite-gaz/fournisseurs/belgique>

Chaque étape est nécessaire pour gérer le risque lié aux variations des prix de l'énergie.

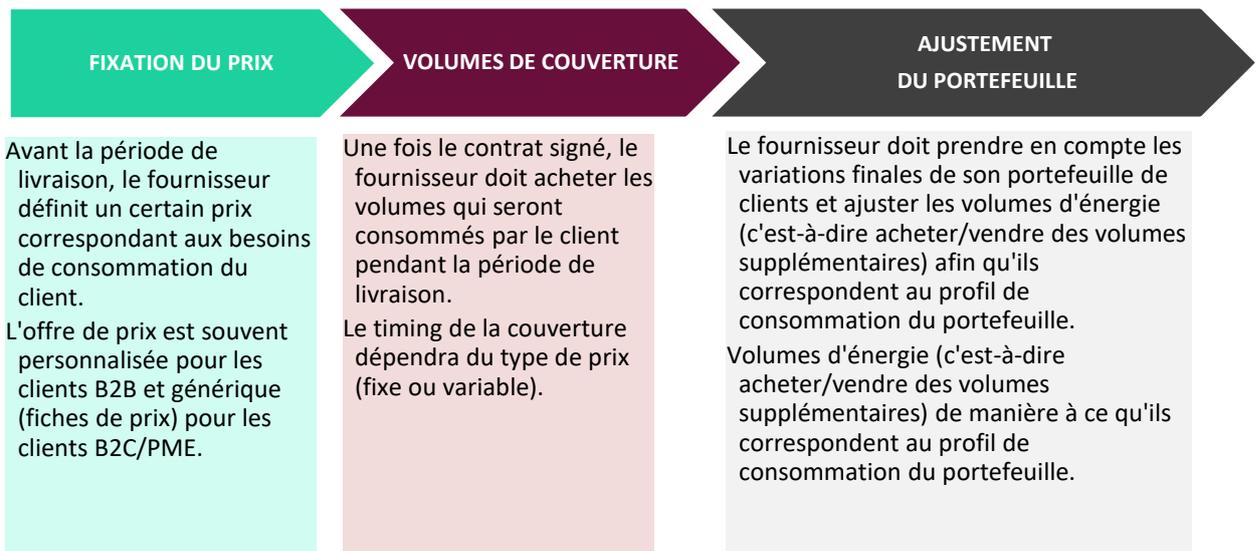
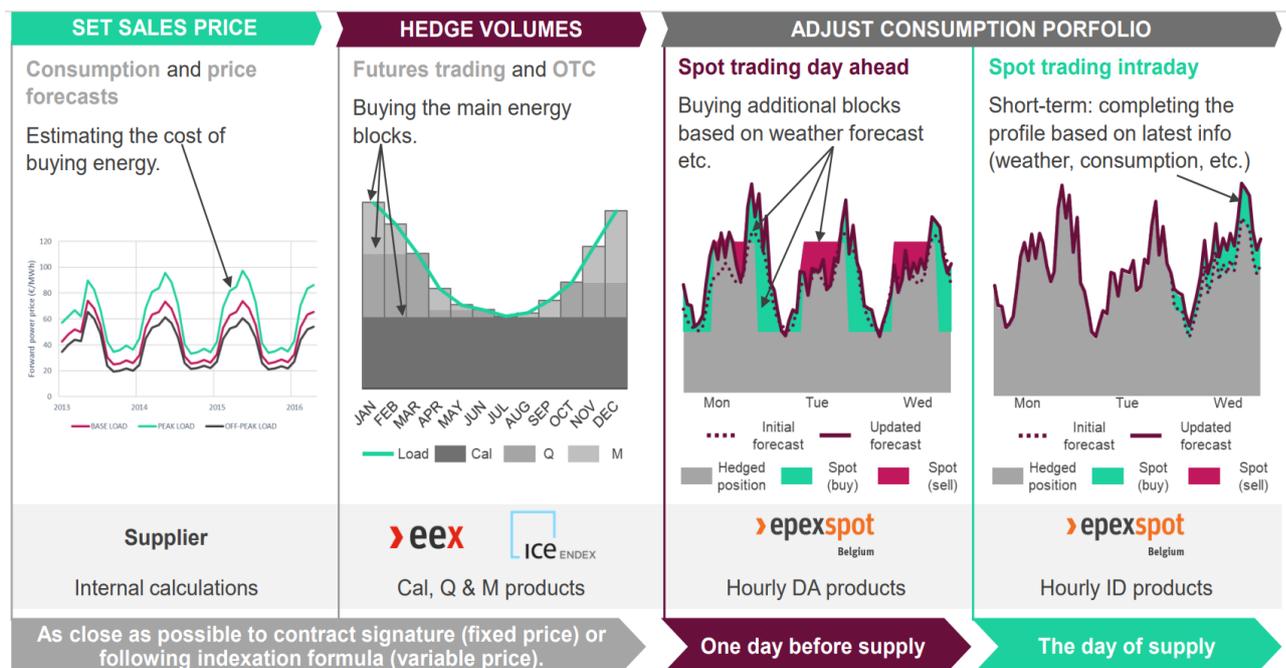


Figure 3 Les macro-étapes du hedging

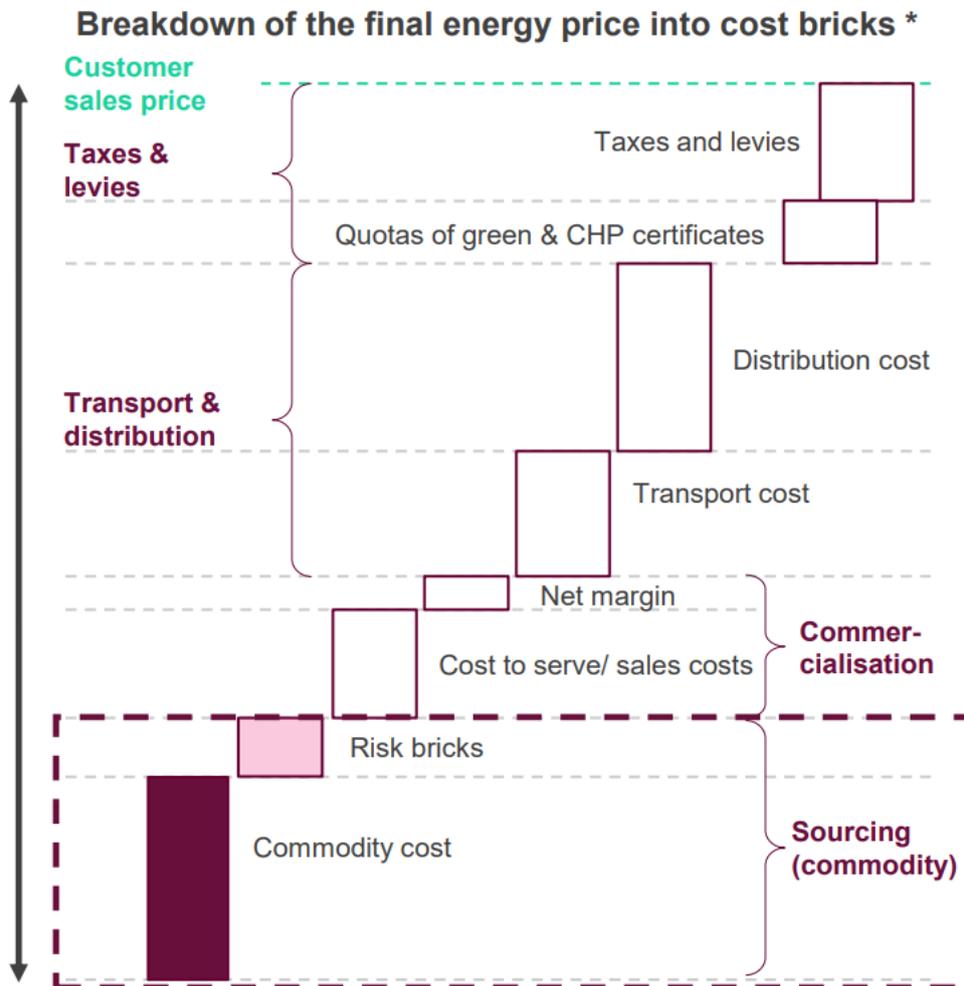


Source : Introduction to hedging – Oct 2020 – SIA Partners

3.1.2.2 Pricing

De quoi est composé un prix :

Le prix comprend les différents composants suivants :



Source : Introduction to hedging – Oct 2020 – SIA Partners

**La représentation de la partie coût n'est pas représentative de la part réelle de l'élément de coût dans le prix de vente client*

Rappelons que la partie régulée du prix de l'électricité et du gaz est composée des coûts de distribution, de transport, des taxes et des surcharges. Cette partie du prix est identique pour tous les consommateurs bruxellois. Seul le prix commercial varie d'une offre à l'autre et est soumis à concurrence.

Dans la composition du prix commercial d'un fournisseur, qui est la somme des quatre blocs du bas dans le graphique ci-avant, le coût de la *commodity* lui est imposé par le marché, lui-même fortement dépendant des importations en énergie, de la disponibilité des centrales, du taux de production de l'énergie renouvelable et de la consommation domestique.

La stratégie d'achat d'un fournisseur prend en compte cette réalité de marché et les risques qui y sont liés. Se couvrir des risques de fluctuation des prix du marché par rapport aux prix de vente contractés avec les clients finals constitue ce qu'on appelle le *hedging* chez un fournisseur (voir ci-avant). Ce *hedging*

se traduit notamment par l'ajout au prix de la *commodity* de plusieurs primes de risques, absolument nécessaires pour couvrir les coûts liés à la variabilité quart-horaire de la consommation des clients, les volumes de consommation réels de ces derniers, l'absence de mesure des consommations en temps réel, les contraintes d'achat et de vente sur les bourses à l'énergie, les contraintes légales en matière notamment de protection au consommateur,...

Le *hedging* requiert une expertise professionnelle pointue. Il n'est d'ailleurs pas rare de voir des fournisseurs faire des pertes financières conséquentes en sous-estimant ces risques, ou en ne répercutant pas des primes de risques suffisamment élevées. Ce fut le cas pour la majorité des fournisseurs belges durant la récente crise énergétique. Les fournisseurs ont en effet honoré leurs contrats avec leurs clients, protégeant ces derniers en partie de ces risques, ce qui a amené la plupart des fournisseurs à essayer des pertes financières importantes.

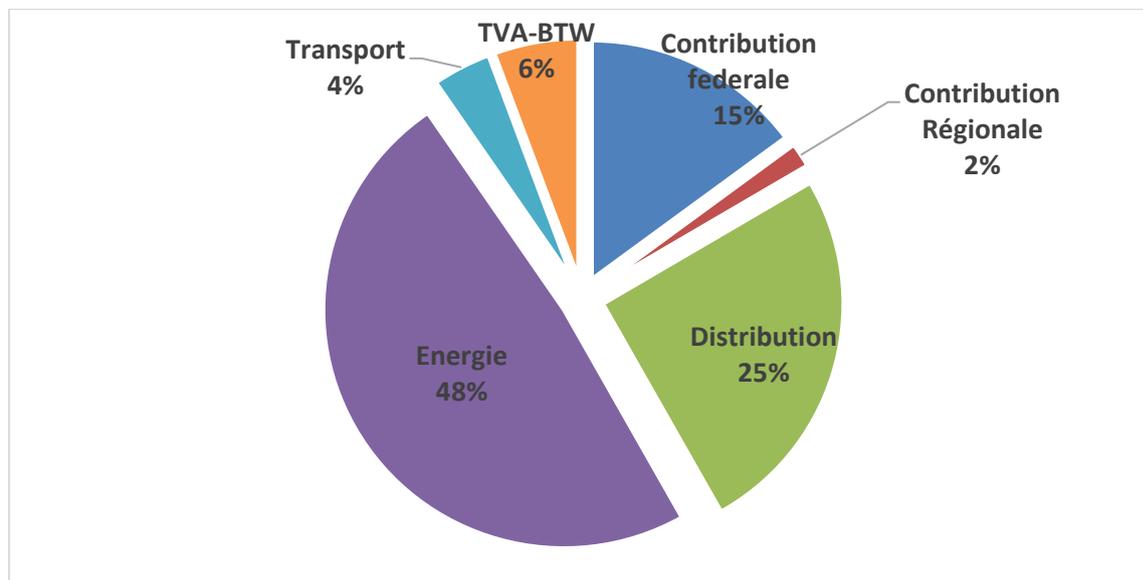
En outre, la rentabilité d'un fournisseur est également grevée par le *cost to serve* et les *sales costs*, à savoir le coût pour servir ses clients (centre d'appel, facturation, recouvrement, irrécouvrables...) et le coût d'acquisition des clients (coût des équipes de vente et de marketing, publicités, commissions à la vente, promotions...).

L'ensemble de ces coûts et la compétitivité observée ces dernières années sur les marchés belges (principalement en Flandre et en Wallonie) qui a poussé les fournisseurs d'énergie à proposer des prix de plus en plus bas en vue d'atteindre un certain niveau d'activité, a conduit beaucoup de fournisseurs à ne pas atteindre une marge nette positive, ou en d'autres termes les a conduits à faire des pertes financières.

3.1.2.3 Composition de la facture

Electricité

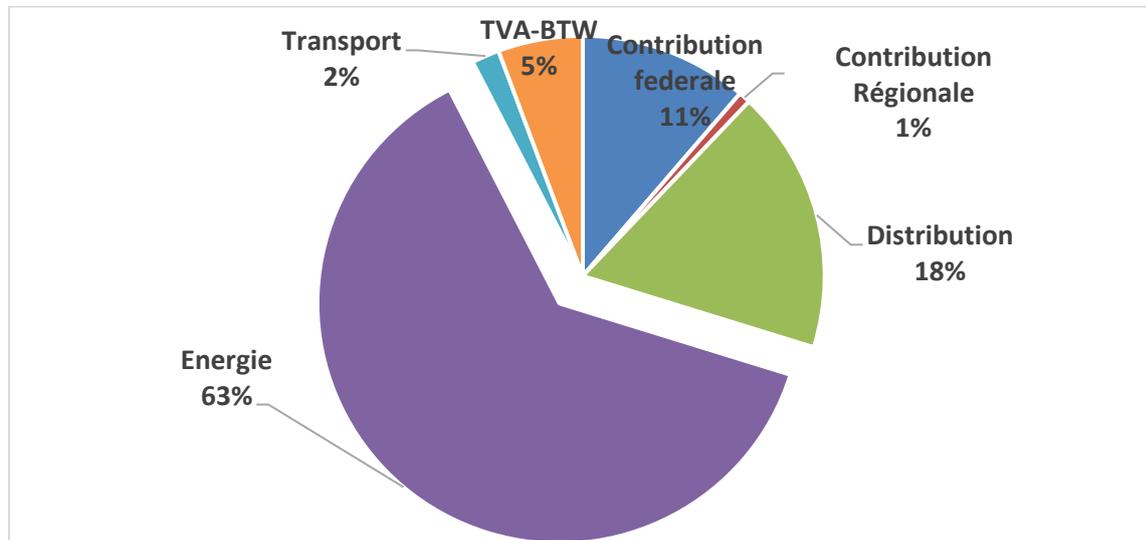
Figure 4 Montant (€) facture annuelle d'électricité par poste et destinataires pour une consommation résidentielle de 1.600 kWh +1.900 kWh en Avril2024



Source BRUSIM 04/24

Gaz

Figure 5 Montant (€) facture annuelle de gaz par poste et destinataires pour une consommation résidentielle de 17000 kWh en Avril2024

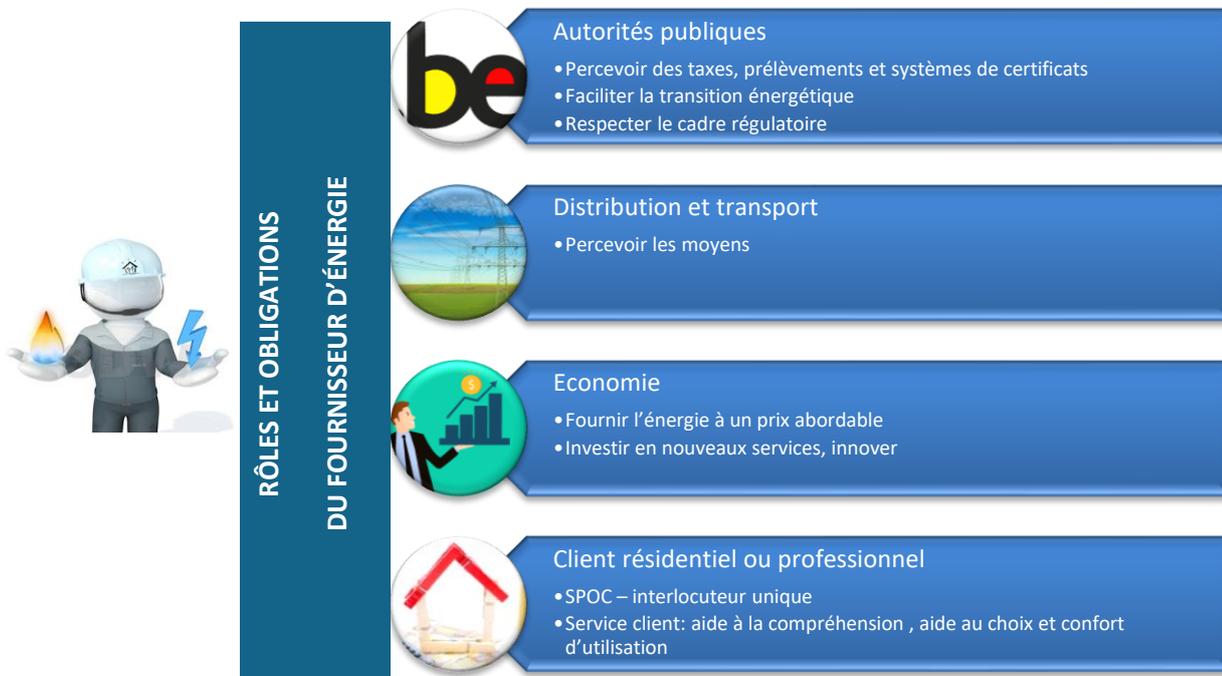


Source BRUSIM 04/24

3.1.2.4 Obligations à charge des fournisseurs

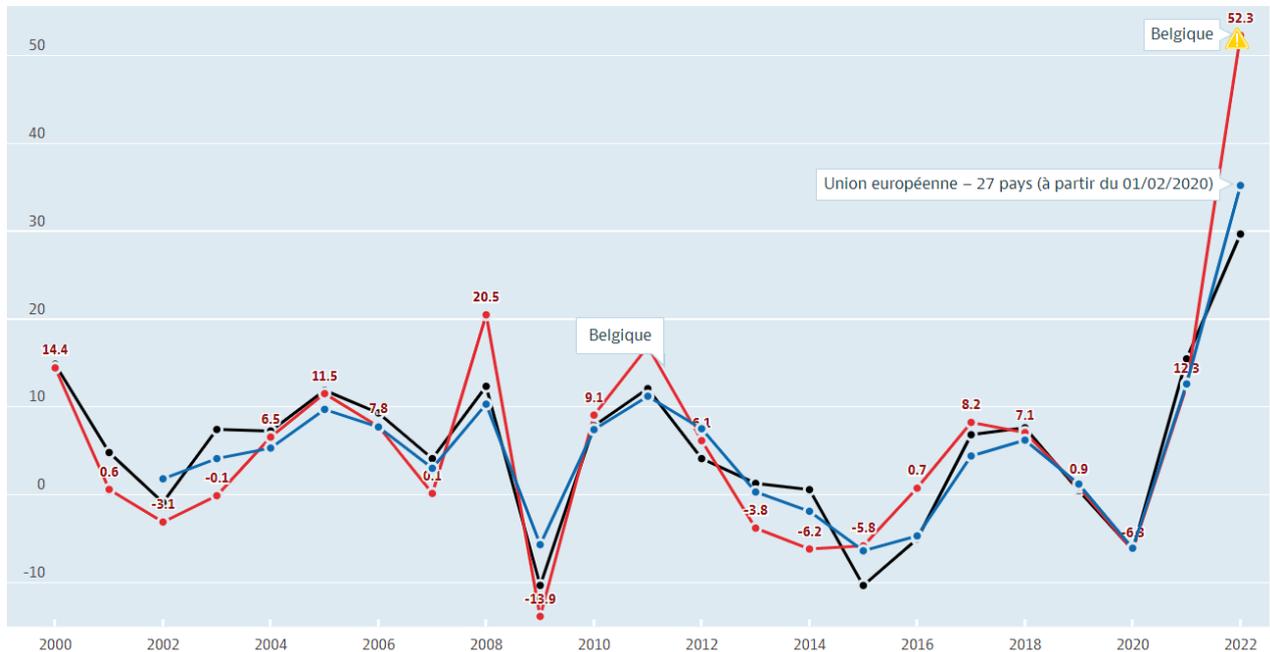
Les obligations à charges des fournisseurs sont multiples : les obligations à caractère sociale, fiscale ou de protection de consommateurs ou pour les *reportings* à transmettre aux autorités et régulateurs.

Figure 6 Rôles et obligations du fournisseur d'énergie



Source : BRUGEL

3.1.3 Evolution des prix



Source : Inflation (IPC¹¹)Énergie, Taux de croissance annuel (%), 1999 – 2022
<https://data.oecd.org/fr/price/inflation-ipc.htm#indicator-chart>

La récente crise énergétique de 2021 à 2023 a encore souligné l'importance pour les acteurs du marché de l'énergie de suivre l'évolution de l'inflation, avec un marché de plus en plus volatile et en transformation (évolution vers les énergies alternatives). D'autre part depuis 2007, le marché de l'énergie est libéralisé en Belgique. Il est donc intéressant d'observer l'évolution de l'IPC (indice des prix à la consommation) pour la composante énergie en Belgique, versus les pays de l'UE27 et les pays de l'OCDE en considérant la période avant la libéralisation et après la libéralisation.

On constate que l'évolution de l'IPC en Belgique pour la composante énergie n'est pas découplée de celle des autres pays Européens, que ce soit avant ou après la libéralisation et même au plus fort de la crise énergétique. Ceci démontre l'interdépendance des différentes économies au niveau de ce secteur.

3.1.4 Les défis imposés au marché

Les défis qui attendent les fournisseurs et en lien (in)direct avec la transition sont les suivants :

¹¹ « L'inflation mesurée par l'indice des prix à la consommation (IPC) est la variation du coût d'un panier de biens et de services généralement achetés par des groupes spécifiques de ménages. Cet indicateur est mesuré par son taux de croissance annuel et exprimé sous forme d'indice, l'année de référence étant 201. Il se décompose en inflation globale, incluant l'alimentation et l'énergie et en l'inflation sous-jacente, hors énergie et alimentation. L'inflation mesure l'érosion du niveau de vie. Un indice des prix à la consommation est estimé à partir d'une suite de mesures synthétiques des variations relatives, d'une période à l'autre, des prix d'un ensemble fixe de biens et services de consommation constants en quantité et par leurs caractéristiques, acquis, utilisés ou payés par la population de référence. » Source : Définition de l' Inflation (IPC) <https://data.oecd.org/fr/price/inflation-ipc.htm#indicator-chart>

- La complexité croissante du monde de l'énergie qui est induite en grande partie par cette transition. Les fournisseurs doivent gérer cette complexité importante et accompagner leurs clients au travers de celle-ci.
- La forte croissance de la production locale (PV) au niveau belge qui génère un déséquilibre entre offre et demande, ce qui amène des congestions sur les réseaux et des fluctuations de prix et des erreurs de prévisions coûteuses aux fournisseurs, le partage d'énergie, les contrats dynamiques, les contraintes spécifiques de l'électrification (chauffage et mobilité) qui changent les habitudes des consommateurs (et donc les profils à *hedger*), le développement de *time of use* différents dans les régions et la cohérence de ceux-ci avec les signaux tarifaires marché.
- La complexité du MIG6 (avec les problèmes que cela génère encore 2 ans après sa mise en œuvre) et l'augmentation du volume de données à gérer (données de comptage mensuelles, voir quart-horaire) par les fournisseurs (et par les gestionnaires de réseau).
- En électricité, les demandes et besoins des clients industriels évoluent considérablement avec la contrainte de réduire leur empreinte CO2 et les différentes solutions à mettre en œuvre, comme les PPA, les productions locales (à combiner avec un contrat de prélèvement avec profil résiduel).
- Autre aspect, le phasing out du gaz naturel : le défi est là immense (pas uniquement pour les fournisseurs) si on combine les objectifs/ambitions européens/nationaux/régionaux et la réalité (avec notamment la mise en place prochaine du mécanisme ETS2 avec ses obligations à charge des fournisseurs et le coût à répercuter sur le client final).

3.2 Analyse des interventions des acteurs

Méthodologie appliquée

Concernant les trois questions posées aux différents acteurs, les réponses de chacun ont été compilées dans le rapport de Bruxelles-Environnement. Dans le présent avis, nous avons repris les positions majeures de chacun d'entre eux ainsi que les propositions formulées. Nous les avons regroupées par similarité et analysées en termes de faisabilité/pertinence. Cette méthodologie est similaire à celle utilisée par BRUGEL dans ses rapports de consultation.

3.2.1 Le métier et le rôle de fournisseur

Positions majeures des parties et réponses de BRUGEL

Réflexion/Proposition	Acteurs	Réponse de BRUGEL
Bien VITAL ne peut faire l'objet de commerce	CGEE/IGE/CSC	Le marché de l'énergie est libéralisé, par suite de directives européennes et de lois fédérales et bruxelloises et est par conséquent ouvert aux acteurs commerciaux avec comme objectif de rendre leur activité rentable. Politique majeure ou stratégique de l'Union Européenne.
Rôle social du fournisseur, accessibilité et obligation d'avoir un guichet d'information/communication téléphonique gratuite/Service de qualité	CGEE/IGE	L'objectif premier du fournisseur n'est pas d'assurer un rôle social (voir préambule). Un guichet d'information unique ne semble pas être la meilleure formule pour permettre aux clients d'être informés. Les fournisseurs ont développé des plateformes d'information pour leur client, leur site

		internet et les call center. La complexité du marché de l'énergie rend la communication vers le client plus complexe. Les fournisseurs doivent veiller à adapter leur communication vers leurs clients. BRUGEL a réalisé une étude sur le sujet en 2016 ¹²
Proposer l'offre la moins chère et une formule de prix unique/transparence des offres pour permettre la comparaison/Imposer une offre à prix fixe	CPAS/CGEE/CSC	<p>La politique des prix est propre à chaque fournisseur et ce en fonction de sa politique commerciale. Il serait contraire aux règles du marché d'obliger un acteur commercial à proposer une offre tarifaire similaire à celle de son concurrent ainsi qu'une offre à prix fixe.</p> <p>Néanmoins, la création d'un produit de base pourrait être soumise à réflexion.</p> <p>Un constat, le marché gagnerait à simplifier la compréhension de ses offres tarifaires afin que le client puisse comparer et profiter pleinement des avantages du marché.</p>
Uniformiser les plans d'apurement (PA) et faciliter leur accès pour les services de médiation de dette	CPAS	<p>Les plans d'apurement et termes et délais sont propres à chaque fournisseur. Cela relève de sa politique commerciale. Néanmoins, l'intérêt des fournisseurs n'est pas de durcir les PA qui auraient comme conséquence d'empêcher leur client de rembourser sa dette et, par la suite, de placer ces montants en irrécouvrables.</p> <p>Dans le cadre de la médiation de dettes, Il serait pertinent que les fournisseurs établissent des grilles de remboursement propres aux clients impactés et ce, avec l'aval du travailleur social en charge du dossier.</p>
Les autorités publiques doivent garantir l'accès à l'énergie à un prix abordable/contrôler les pratiques des fournisseurs/imposer des mesures sociales/Sanctionner	CPAS/CGEE/IGE/CSC	<p>Les pratiques des fournisseurs sont encadrées par les Ordonnances bruxelloises, l'accord du consommateur et le droit économique. Les sanctions sont prévues et peuvent être mises en place par le SPF Economie et les régulateurs régionaux et fédéral.</p> <p>Néanmoins, vu la complexité de la distribution des compétences, une meilleure</p>

¹² Etude 12 [Rapport-Avis BRUGEL](#)

		transparence des rôles de chacun s'avère indispensable.
Le fournisseur est associé à un service public et doit offrir un service de qualité/accessible/transparent/non discriminatoire	CGEE/IGE/CSC	Les OSP, l'Accord du consommateur, le droit économique encadrent ces obligations.
Facturation simplifiée/alternative au non numérique/Information relative si facture estimée	CGEE/IGE	Il y a 3 ans, une facturation simplifiée a été mise en place par le fédéral et ce, suite à plus de 2 ans de travaux concertés avec tous les acteurs du secteur au sein de la FRB ¹³ . Ces dispositions ont été reprises dans les ordonnances bruxelloise. BRUGEL est ouvert à entendre les propositions de simplification de la facturation mais ne peut changer le cadre actuel.
Auprès de chaque fournisseur, mise en place d'un référent social	CGEE	Les fournisseurs actifs en RBC sur le segment résidentiel ont mis en place des lignes directes pour les CPAS et désigné en interne des SPOC CPAS. A notre connaissance, cela pourrait être amélioré sans nécessairement légiférer.
Création d'un fournisseur public pour le résidentiel/les PME/les bâtiments publics. Prix juste et transparent/renouvelable/redistribution des bénéfices/fourniture sociale garantie	CGEE/IGE/CSC	Le fournisseur public peut avoir toute son utilité s'il a comme objet d'alimenter des bâtiments publics à l'instar du VEB ¹⁴ . Le fournisseur public n'a pas comme vocation de se substituer au marché et de faire porter les risques liés à activité sur la collectivité.
Défaillance des fournisseurs crée de la précarité et un coût sociétal	IGE	Par suite de la crise de l'Ukraine, des fournisseurs ont été dans l'obligation de se retirer du marché bruxellois entraînant, en marché haussier, un préjudice pour les clients. Le coût sociétal peut être mitigé. Ces clients ont été repris par un fournisseur commercial qui a été dans l'obligation d'assurer, en urgence, le <i>sourcing</i> et le transfert technique de ces points de fourniture. Par conséquent, c'est le marché (fournisseur et client) qui a supporté ces coûts et non pas les autorités publiques.

¹³ Fondation Roi Baudouin

¹⁴ Fournisseur : Vlaams Energiebedrijf

		Par ailleurs, les clients ont ainsi bénéficié de la continuité de l'alimentation, certes à un prix variable et haussier.
Marché doit se diversifier et créer des offres de service	Energie Commune	Le marché, au vu de la transition énergétique et des impositions de la Commission européenne, doit se diversifier et offrir des services aux consommateurs leur permettant d'être acteurs de cette transition. Néanmoins, pour permettre le développement de ces services, il est indispensable d'intensifier le déploiement des compteurs intelligent à tous les consommateurs et de permettre au marché de développer des services.
Lever les obstacles/OSP du partage d'énergie	Energie Commune	Actuellement, le partage d'énergie en RBC fait l'objet d'une tarification avantageuse. Cependant, le partage d'énergie ne peut pas devenir un passe-droit faisant abstraction de la protection du consommateur en RBC.
Faciliter l'équilibrage entre GRD et Marché	Energie Commune	BRUGEL est d'avis qu'il faut en effet améliorer les solutions en matière de partage d'énergie en vue d'en faciliter l'accès et les rendre le moins coûteuse possible pour l'ensemble des acteurs et des participants au partage.
Complexité/superposition/manque de cohérence des compétences fédérales/régionales	FEBEG	BRUGEL est parfaitement conscient de cette problématique et plaide pour « pour une harmonisation plus logique des compétences et, à défaut, pour une refédéralisation des compétences » ¹⁵
Demande une réévaluation des obligations de protection à charge des fournisseurs et de sécurisation des revenus des autorités publiques	FEBEG/SIBELGA/ BECI	BRUGEL est favorable à cette proposition et a remis divers avis sur cette problématique ¹⁶
Demande à simplifier et raccourcir la procédure de recouvrement pour limiter l'endettement	SIBELGA	BRUGEL est favorable à cette proposition et a remis divers avis sur cette problématique
GRD peut étendre son rôle de fournisseur social pour les plus précarisés	SIBELGA	BRUGEL est favorable à cette proposition et a remis divers avis sur cette problématique. Cette extension doit rencontrer les limites émises par l'arrêt de

¹⁵ Mémorandum 2024 24 mesures phares pour promouvoir une régulation de qualité au service de l'intérêt général

¹⁶ Avis 366

		la Cour Constitutionnelle du 25 janvier 2024 ¹⁷
Le marché bruxellois n'offre pas la même dynamique et d'opportunités que celui des autres régions impactant négativement les PME et petits indépendants avec un risque de pression sur les prix	BECI	BRUGEL partage cet avis et l'a déjà formulé dans des avis portant sur la concurrence du marché et sur l'avant-projet d'arrêté licence de fourniture ¹⁸
S'inquiète de la sécurité énergétique de la Belgique et de la RBC en vue d'assurer la pérennité de l'activité économique et de l'emploi	BECI	La sécurité énergétique du pays est une compétence fédérale. Concernant le futur, BRUGEL s'implique activement avec les acteurs du marché (extra)régionaux sur l'activation de diverses sources d'approvisionnement pour arriver à la décarbonisation

Analyse et constats

A l'analyse des réponses des acteurs à la question relative au métier et rôle du fournisseur, on constate une forte dualité entre d'une part le groupe des associations à objet social (CGEE/InforGazElec/CSC) et d'autre part la FEBEG, SIBELGA, BECI et dans une moindre mesure le CPAS dont les positions sont plus centrées.

D'un côté, les associations relayent une vision du fournisseur limitée à celle de vendeur d'énergie. Elles le concentrent à un aspect uniquement de marchand d'un bien de première nécessité qui facture l'énergie au client final et qui est lesté de différentes obligations de service public. Dans cette vision, il n'y a aucune référence au rôle de fournisseur en amont du client à savoir, le *sourcing*, le *hedging* et la mécanique de formation des prix, pourtant au cœur de son métier. Aucune notion de risque lié à l'activité commerciale n'est mentionnée. Cette vision réductrice du rôle de fournisseur pose question dans la mesure où ces associations prônent en réponse aux trois questions posées une volonté de créer un fournisseur public dont l'objet serait d'alimenter à la fois le segment résidentiel, les PME et les institutions publiques en délivrant une énergie à bas prix ou gratuite.

La première partie du présent avis a mis en évidence les différents rôles du fournisseur ainsi que ses obligations envers les différentes instances publiques. Limiter son rôle comme le fait les associations à un simple vendeur a pour effet de rendre le débat sur la réforme du système de protection sociale bruxellois mais aussi sur le rôle du marché dans la transition énergétique, conflictuel.

Dans le cadre de cette transition, il est également assez étonnant qu'aucune de ces associations n'ait fait mention de la mutation du marché par suite de la sortie progressive des énergies fossiles et l'accroissement des énergies renouvelables dans le mix énergétique du pays.

¹⁷ Arrêt n° 14/2024

¹⁸ Avis 379

Dès lors, il en ressort que ces évolutions n'ont pas d'effets sur le marché, pas de nouveaux services à développer, pas de risque à encourir, un peu comme si leurs constats s'étaient bloqués au moment de la libéralisation et qu'il était encore d'actualité de discuter de libéraliser ou pas le marché.

A contrario, les fournisseurs, SIBELGA, BECI mettent en évidence l'évolution du marché et les différents rôles de fournisseurs. Ils constatent également un manque de concurrence impactant directement les clients résidentiels et les PME. Ils mentionnent également que le fournisseur doit pouvoir accéder au marché sans contraintes administratives fortes mais en respectant le cadre légal imposé visant à protéger les ménages les plus vulnérables. Soit un équilibre entre l'aspect commercial du métier et son objectif de livrer avant tout un bien de première nécessité.

Pour ces intervenants, il est par ailleurs urgent de réexaminer le cadre de protection bruxellois afin de redynamiser la concurrence, de revoir et raccourcir les procédures de récupération de créances.

De plus, SIBELGA se dit ouvert à l'extension de sa mission de fourniture à un plus large public, dans le cadre de ses missions sociales uniquement.

Par ailleurs, un constat doit être fait. Le marché a fortement évolué en 15 ans, nous l'avons évoqué de manière détaillée dans notre avis 366.¹⁹ Cette évolution a complexifié les rapports fournisseurs/clients en ce sens que le marché, vu la transition énergétique, est devenu plus risqué et donc plus réactif face à ces risques. L'introduction des cartes tarifaires à prix variable en est un bel exemple. Avant la crise du COVID 19 peu de fournisseur proposait des contrats à prix variables, aujourd'hui, c'est le cas pour plus de 80 % des contrats. L'introduction des prix variables a complexifié la comparaison des offres et la lecture de la facture de régularisation. Dès lors, il est impératif de repenser la transparence des offres des fournisseurs et clarifier les différents composants qui permettent de calculer le prix. Les régulateurs régionaux ont déjà beaucoup investi pour permettre une plus grande transparence de leurs comparateurs et une information grand public sur les fondamentaux du marché libéralisé. Ce travail doit être poursuivi par tous les acteurs concernés.

Pour en revenir à la création d'un acheteur unique ou un fournisseur public souhaité par divers intervenants, ce dernier sera *de facto* confronté aux mêmes coûts d'achat de la *commodity*, aux mêmes contraintes de *hedging* et de *cost to serve* qu'un fournisseur commercial. Certes, ses coûts d'acquisition seront certainement moindres, mais le coût du monopole ou le coût d'un acteur non soumis à concurrence viendra également s'ajouter au prix payé par le client final, ou devra être suppléé par l'Etat, ce qui *in fine* revient à faire payer le contribuable.

BRUGEL est dès lors d'avis que, dans le cadre légal actuel, l'introduction d'un acheteur unique ou d'un fournisseur public n'aura que très peu d'intérêt pour les consommateurs, voire sera de nature à dégrader l'offre de prix et les services énergétiques proposés par les acteurs commerciaux. Ceci est d'autant plus vrai si cet acteur public devait être subsidié, ce qui aura pour effet de décourager les acteurs commerciaux à venir faire leurs meilleures offres sur le marché, car ces derniers se trouveraient dans une situation de concurrence déloyale.

BRUGEL plaide plutôt pour une meilleure efficacité de marché, dans l'intérêt du client final, ce qui passe par un rééquilibrage des obligations à charge des fournisseurs et une meilleure protection du consommateur²⁰

¹⁹ AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS20230425-366) La libéralisation du marché de l'électricité et du gaz en RBC : quels constats en matière de dynamique de marché ?

²⁰ AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS20230425-366) La libéralisation du marché de l'électricité et du gaz en RBC : quels constats en matière de dynamique de marché ?

Par ailleurs, BRUGEL constate que de nombreuses propositions sont en dehors du champ de compétence de la Région. Or, la Cour constitutionnelle, dans son arrêt n° 14/2024 du 25 janvier 2024, a rappelé les limites de compétence des Régions.

3.2.2 Le rôle du consommateur et les outils qui lui permettent de tirer profit du marché

Positions majeures des parties et réponses de BRUGEL

Réflexion/Proposition	Acteurs	Réponse de BRUGEL
Le consommateur n'a pas les informations et les compétences pour négocier un bon contrat et tirer profit de la libéralisation du marché. Il faut créer un outil public de négociation collective des consommateurs via un fournisseur public/Le marché libéralisé est un leurre	CGEE/CSC	<p>Différentes organisations ont comme objectif d'informer le client sur le marché : la CREG/les régulateurs régionaux et les différentes associations de consommateurs. Par ailleurs, les régulateurs mettent à disposition un comparateur transparent, facile d'accès et évolutif. BRUGEL réalise régulièrement des formations/campagne de communication sur le marché pour les travailleurs sociaux bruxellois. BRUGEL réalise également des capsules informatives/dépliants sur différentes étapes du marché (changer de fournisseur/déménager...).</p> <p>L'effort d'information existe, mais gagnerait certainement à être encore plus développé d'autant plus que le marché et les produits commerciaux proposés sont de plus en plus complexes.</p>
Le consommateur doit pouvoir faire valoir ses droits via les juridictions civiles/services des litiges dans des délais raisonnables	CGEE/CSC	<p>Les droits des consommateurs sont assurés par différentes instances tant au niveau fédéral (juge de paix/SPF Economie/Médiateur de l'énergie) que régional (service des litiges de Brugel). La question des délais raisonnables renvoie vers les moyens disponibles.</p>
Evolution identifiées : flexibilités, tarifs dynamiques, mobilité des consommateurs : créera des inégalités sociales au détriment des plus précarisés et des bénéfiques uniquement pour une niche de privilégiés disposant d'un capital économique et culturel spécifique. Tarif dynamique ne devrait pas être proposé à l'ensemble des clients mais réservé pour un groupe spécifique	CGEE/CSC	<p>L'objectif premier de la flexibilité est de répondre aux obligations liées à la transition énergétique et a un objectif sociétal de sortie progressive des énergies fossiles. La flexibilité de la demande est indispensable pour réussir la transition énergétique et éviter des problèmes de congestion et de déséquilibre qui impacterait à la hausse la facture de l'ensemble des consommateurs ou générerait des ruptures d'approvisionnement fréquente</p> <p>Cette transition doit être encadrée afin qu'elle soit juste et équitable pour tous. Il n'en demeure pas moins que les produits de plus en plus sophistiqués doivent d'abord et avant tout être destinés à des consommateurs actifs et avertis.</p>

<p>La durée du contrat doit être de 3 ans et avec une carte tarifaire de 3 ans et sans indemnités de rupture</p>	<p>CGEE/IGE/ CPAS/CSC</p>	<p>Vu la volatilité des prix sur les marchés, il est difficile, voire impossible, pour un fournisseur de garantir une carte tarifaire pour une durée de trois ans, sauf à couvrir son risque. Celui-ci étant trop important, les prix seraient nettement surévalués. C'est pourquoi les cartes tarifaires sont principalement à prix variables.</p>
<p>Maintenir des produits standards accessibles à tous et étendre la protection aux nouveaux produits</p>	<p>IGE</p>	<p>Les produits de base doivent être maintenus pour tout client ne désirant pas souscrire à des services. BRUGEL peut comprendre qu'un encadrement légal puisse être étendu aux nouvelles applications et services.</p>
<p>Consommateur doit rester maître des données de comptage. Doit comprendre le fonctionnement du compteur intelligent avoir une application d'utilisation et conserver le libre consentement du consommateur dans le choix de la communication ou pas</p>	<p>IGE</p>	<p>BRUGEL partage cette approche : le consommateur doit bénéficier de toute l'information nécessaire au bon fonctionnement de son compteur et ceci, afin d'être un acteur de sa consommation. Par ailleurs dans l'intérêt général, la lecture à distance des données par le GRD doit être étendue, tout en garantissant la transmission des données à des tiers commerciaux uniquement avec le consentement du client.</p>
<p>Alimenter et financer des services de recherches comme IGE/Maintenir le CDU et le réseau vigilance/le CA de BRUGEL devrait mieux représenter la société civile et avoir des représentants des consommateurs en son sein</p>	<p>IGE</p>	<p>Cette problématique relève de décision politique.</p>
<p>Le consommateur doit pouvoir comprendre le marché de l'énergie et avoir la capacité de comparer les contrats proposés et pas uniquement en numérique. Il faut promouvoir des programmes pour lutter contre la fracture numérique</p>	<p>CPAS</p>	<p>La lutte contre la fracture numérique ne relève pas strictement de la politique énergétique, même si elle peut évidemment y être partiellement déclinée. Il s'agit d'une compétence partagée entre les différents niveaux de pouvoir, où la Région de Bruxelles Capitale développe ses propres actions.</p>
<p>Uniformisation des listings transmis aux CPAS pour les défauts de paiement/les décomptes de dettes claires et détaillées/fournisseurs devraient informer le client d'une future coupure</p>	<p>CPAS</p>	<p>BRUGEL est d'avis dans l'intérêt du client et du fournisseur qu'il est nécessaire d'uniformiser les listings transmis aux CPAS. Afin d'éviter la coupure et ainsi un stress/coût sociétal le fournisseur devrait avoir l'obligation de contacter le client impacté.</p>
<p>Renforcement des CPAS pour répondre aux défis de la complexité du marché de</p>	<p>CPAS</p>	<p>Le CPAS est un organisme fédéral dépendant du SPP intégration. Il ne nous</p>

l'énergie et du nombre de ménages qui saisissent les CPAS		revient pas de nous positionner sur cette question.
Evolution du marché (tarif dynamique/régimes de comptage/changement de fournisseurs) bien que positive doit être encadrée par un mécanisme de protection permettant de garantir l'accès à l'énergie pour tous	CPAS	BRUGEL partage cette proposition.
Communauté locale d'énergie alternative au marché et avantageux pour le client et le GRD mais peut être limité pour le profil de clients socio-éco plus défavorisés.	CSC/SIBELGA/ BECI	BRUGEL partage cette affirmation.
L'absence de concurrence du marché bruxellois limite les opportunités pour les entreprises installées en RBC comparativement à la situation en région wallonne et flamande	BECI	BRUGEL a remis différents avis en ce sens.
La concurrence influence positivement le niveau de prix du commodity/la qualité du service/recherche de solution innovante pour le client	FEBEG	BRUGEL partage cette affirmation et a rendu des avis en ce sens.
Pour bénéficier des retombées du marché il faut que ce marché existe. En RBC cette absence de marché ne permet pas aux consommateurs de bénéficier pleinement de la concurrence	FEBEG/BECI	BRUGEL partage cette affirmation et a rendu des avis en ce sens. L'absence de concurrence ne permet pas aux consommateurs bruxellois de bénéficier des meilleures offres de prix.
Contrat d'une durée de 3 ans obligatoire oblige le fournisseur à supporter un risque excessif et à reporter ce risque sur leurs offres. Ne permet pas au client de tirer le meilleur prix du marché. Un cadre réglementaire trop stricte incluant le juge de paix pour mettre fin au contrat induit des primes de risque pour compenser les frais générés par le système	FEBEG	BRUGEL a remis différents avis sur ce sujet partageant cette affirmation.
Le mécanisme d'opt-in mis en place pour les compteurs communicant/l'absence de concurrence freinent le développement d'offres et d'outils pour le consommateur pour appréhender la transition énergétique	FEBEG	BRUGEL a remis un avis sur le sujet.

<p>Déploiement des compteurs intelligents (roll out) condition nécessaire pour entrer dans la transition énergétique tout en conservant la vie privée des clients/liberté individuelle.</p> <p>Adapter le cadre légal pour autoriser à lire à distance les données des compteurs intelligent pour tous type de client tout en garantissant que la transmission des données à des tiers reste soumise au consentement individuel</p>	<p>SIBELGA/ FEBEG/Energie Commune</p>	<p>BRUGEL a remis un avis sur cette problématique.</p>
<p>Prise de conscience de tous les acteurs qu'il est indispensable d'adapter les comportements des clients au regard des contraintes réseau et marché. Des signaux prix doivent être mis en place pour inciter les clients à consommer de manière opportune</p>	<p>SIBELGA</p>	<p>Une révision de la structure tarifaire en RBC est actuellement à l'étude chez BRUGEL. SIBELGA est fortement impliquée dans cette révision.</p>
<p>Tarification adaptée doit être mise en place pour éviter les risques de congestion du réseau. Tarif dynamique devra être mis en place mais nécessaire d'éviter que le client soit pénalisé en cas de passivité vis-à-vis des marché</p>	<p>SIBELGA</p>	<p>Une révision de la structure tarifaire en RBC est actuellement à l'étude chez BRUGEL. SIBELGA est fortement impliquée dans cette révision</p> <p>Il ne semble cependant pas opportun de proposer des tarifs dynamiques pour les coûts de réseau, uniquement pour la commodity dès que suffisamment de compteurs communicants seront opérationnels.</p>
<p>La transition énergétique doit être juste et abordable</p>	<p>SIBELGA</p>	<p>BRUGEL partage cette affirmation.</p>
<p>Mise à disposition des clients d'outils/application permettant d'utiliser le potentiel des compteurs intelligent afin de permettre aux clients d'être actifs au niveau du marché</p>	<p>SIBELGA/ Energie Commune</p>	<p>Afin de permettre au client d'être un acteur de la transition énergétique, il est important que des outils/applications individuels lui soient proposés par des acteurs commerciaux. Ceux-ci doivent être adaptés à tout type de profil de consommateur.</p> <p>Dès l'introduction d'offres commerciales à tarification dynamique, BRUGEL adaptera son comparateur de prix Brusim pour aider les consommateurs finals disposant de compteurs communicants à choisir la meilleure formule de prix.</p>

<p>Afin d'augmenter le taux d'autoconsommation des prosumers des primes devraient être mise en place pour inciter les clients à adopter de nouvelles technologies favorisant cette autoconsommation</p> <p>Les fournisseurs doivent proposer des tarifs dynamiques en lien direct avec les données de consommation relevées par les compteurs intelligents</p>	<p>Energie Commune</p>	<p>Inciter le consommateur à consommer sa production instantanément ne peut qu'être positif.</p> <p>Les fournisseurs de plus de 200.000 points de fourniture doivent proposer des tarifs dynamiques mais pour qu'ils soient opérationnels, il est indispensable que le client bénéficie d'un compteur communiquant. En Région Flamande, la couverture <i>smart meter</i> est supérieure à 60 %, tandis que seul 1% des clients ont contracté un contrat à prix dynamique. BRUGEL compte développer son comparateur afin d'informer le consommateur.</p>
--	----------------------------	---

Analyse et constats

La thématique le rôle du consommateur et les outils lui permettant de tirer profit du marché est également sujet à une dualité de positionnement. Néanmoins, les nuances sont plus perceptibles.

D'un côté, les associations sociales abordent le point sous le prisme du marché depuis la libéralisation et le leurre du « consommateur actif », c'est-à-dire dans l'incapacité de comparer et par là même rejette la libéralisation du marché et d'un autre côté, la FEBEG/SIBELGA/Energie Commune/BECI/CPAS approche ce thème sous le prisme de la concurrence et des mutations du marché suite à la transition énergétique et sous l'aspect du compteur communiquant et des services qui sont/pourront y être liés. Ces nouveaux services devant bénéficier d'un cadre de protection adapté aux ménages les plus vulnérables.

Par ailleurs, certains acteurs mentionnent que pour permettre aux clients de bénéficier des effets du marché, il faudrait qu'il existe. Ce qui n'est pas le cas en RBC. Ces acteurs rappellent que le client résidentiel bruxellois comparativement au wallon et flamand ne bénéficie pas des meilleures offres sur le marché. Ils imputent la responsabilité au cadre de protection bruxellois bien trop contraignant pour les fournisseurs, notamment l'obligation de faire offre pour une durée de 3 ans et l'intervention du juge de paix pour autoriser la coupure.

Concernant la transition énergétique et l'évolution du marché, pour certains acteurs sociaux, la fracture s'opère au niveau même de l'existence de cette mutation à savoir la flexibilité, tarif dynamique... avec une volonté affichée d'en prémunir certaines catégories de clients (vulnérable/classe moyenne).

Toutefois, BRUGEL préconise que toutes les catégories de produits soient proposées à tous les profils de clients, quelle que soit leur situation socio-économique. Parallèlement, il est souhaitable que les clients vulnérables puissent être préservés de certains produits à risque.

De l'autre côté, les acteurs du marché y voient un intérêt sociétal pour réussir la transition énergétique et éviter des problèmes de congestion et de déséquilibre et permettre à certains clients avertis de devenir pleinement acteur de cette transition.

Cette thématique ravive la dichotomie entre pro et anti-marché libéralisé déjà reprise dans la première thématique. A celle-ci s'ajoute pour certains, la crainte d'une dualisation du marché de l'énergie entre ceux qui pourront bénéficier des offres et services liés à la transition grâce à leur situation socio-éducative-économique et ceux qui resteront en dehors et devront bénéficier de conseils pour contracter une offre et/ou payer leur facture.

Ce risque de fracture est réel et il est dès lors primordial d'éviter de pénaliser les consommateurs non actifs et de favoriser la communication vers tous les publics et la mise à disposition d'outils tels que des applications individualisées pour chaque ménage bruxellois. La transition énergétique doit avoir lieu, ;tout en maintenant les besoins énergétiques de base, il est donc illusoire de vouloir la freiner , mais elle ne pourra réussir que si elle est inclusive et bénéficie à toutes et tous. Le vrai enjeu se situe à ce niveau-là.

3.2.3 La protection de l'accès à l'énergie dans le contexte de la pauvreté et transition énergétique

Positions majeures des parties et réponses de BRUGEL

Réflexion/Proposition	Acteurs	Réponse de BRUGEL
<p>Le régime de protection bruxellois est juste/opérationnel/responsable et fonctionne. La crise l'a prouvé.</p> <p>Question concernant la viabilité du système en place et le coût supporté par la collectivité au profit d'acteurs privé</p>	IGE/CGEE	<p>BRUGEL a remis des avis sur la problématique.</p> <p>Par ailleurs, la charge de la protection durant la crise est avant tout fédérale par suite de l'octroi et l'extension du droit au tarif social et aux fonds gaz et électricité mis à disposition des CPAS qui finance à la fois le personnel employé dans les services de médiation de dette et les aides directes pour le paiement des factures d'énergie/des loyers...</p>
<p>Le cadre de protection ne peut être remis en question. Il est le garant de l'équilibre entre le fournisseur et le client. BRUGEL doit veiller à la bonne application du cadre légal</p>	IGE	<p>BRUGEL veille à la bonne application des obligations à charge des fournisseurs et gestionnaire de réseau tout en privilégiant d'abord le dialogue avant toute sanction.</p>
<p>Le système pourrait être étendu et donner un rôle plus important à SIBELGA lui permettant d'alimenter des clients sans dette et reprendre tous les clients qui risquent d'être coupés. Les clients SIBELGA ne devraient pas être coupés</p> <p>Prévoir l'interdiction de coupure pour tous les clients</p>	IGE/CGEE	<p>Concernant la prise en charge par SIBELGA de client sans avoir de dette, BRUGEL s'est déjà positionné favorablement sur cette mesure.</p> <p>La non-coupure relève d'une décision politique qui gagnerait à être estimée préalablement en termes d'impact financier et de modalités de prise en charge de ces coûts.</p>
<p>Avoir une lecture moins rigide des directives européenne et permettre à SIBELGA de produire l'électricité pour ses propres besoins et ceux des clients protégés</p>	IGE	<p>La Région bruxelloise doit veiller à la bonne transposition des directives européennes</p>
<p>Le recours au juge de paix ne peut être remis en question et son recours pourrait être amélioré en permettant aux associations de représenter et défendre les consommateurs. La conciliation devait être obligatoire et la requête imposée</p> <p>Obligation de relevé d'index pour avoir une dette certaine</p>	IGE/CSC	<p>Les procédures internes liées à la justice de paix ne relèvent pas du pouvoir régional</p> <p>Concernant la relève d'index, ceci relève de l'appréciation du juge de paix.</p>

<p>Erroné de penser et non vérifié que la procédure judiciaire pourrait être remplacée par une procédure administrative rapide comme en région flamande (LAC) et wallonne</p>	<p>CGEE</p>	<p>BRUGEL a déjà remis un avis en faveur d'une saisine d'une procédure judiciaire comme le LAC en Région flamande pour les décisions de coupure de SIBELGA</p>
<p>La procédure bruxelloise du fait de sa longueur permet au client d'entamer les démarches nécessaires auprès des CPAS/Association afin de résoudre son problème. De plus le juge de paix lui assure que ses droits sont respectés (le juge purge de la facture l'ensemble des frais non justifiés). La procédure administrative ne serait pas moins coûteuse pour la collectivité</p>	<p>CGEE</p>	<p>Les procédures de justice de paix sont de la compétence du fédéral. Par ailleurs, chaque juge est indépendant dans son canton. Dès lors, il est erroné de mentionner que tous les juges assurent le respect des frais de recouvrement.</p> <p>Les frais de justice sont à charge du fédéral tandis qu'une procédure administrative serait à charge de la région.</p> <p>La longueur de la procédure a aussi des impacts sur le niveau d'endettement des ménages.</p>
<p>La fourniture garantie est une mesure adaptée aux problématiques bruxelloises mais quid de la viabilité à long terme</p> <p>Cette mesure pourrait être assurée par un fournisseur public qui grâce à des clients solvables (administrations/association) garantirait l'équilibre financier de cet acteur</p>	<p>CGEE</p>	<p>La fourniture garantie a du mal à s'imposer. Après plus de deux ans, seuls une centaine de ménage bénéficient de la mesure alors que plus de 800 ménages à 2.000 sont coupés annuellement. Il est à noter que la baisse du nombre de coupures en 2022 et 2023 doit être mis en relation avec l'extension du tarif social aux BIM et à l'automatisation du statut de client protégé régional pour les bénéficiaires du tarif social.</p>
<p>Statut de client protégé devrait couvrir une période minimale longue. Les plans de paiement devraient être de 5 ans. Les termes et délais seraient similaires pour chaque fournisseur</p>	<p>CGEE</p>	<p>La période minimale est de 2 ans pour une durée totale de 5 ans. Il est légitime de penser que ces délais doivent permettre au client de circonscrire sa dette dans des délais raisonnables.</p> <p>Concernant les plans d'apurement, cette matière est laissée à l'appréciation du fournisseur dans le cadre de sa liberté commerciale.</p>
<p>Extension du tarif social au BIM financé par la région ou par le fédéral. Accord de coopération entre entités fédérées et pouvoir fédéral pourrait être envisagé pour diminuer la charge de protection sur la région bruxelloise.</p> <p>La tranche de revenus supérieur au BIM devrait pouvoir bénéficier d'un tarif avantageux</p>	<p>CGEE/CPAS/ CSC</p>	<p>Cette matière relève d'une compétence fédérale et est entièrement financée via les accises prélevées sur la facture de tous les clients belges. L'arrêt 14/2024 de la Cour constitutionnel confirme cette répartition des compétences.</p>

<p>Accord entre CPAS et fournisseur : plan d'apurement standardisé et prise en charge de la dette par le CPAS avec renoncement d'un pourcentage de la dette. Système <i>win/win</i> et prise en charge par le client</p>	<p>CGEE</p>	<p>3 CPAS concluent depuis plusieurs années des conventions avec les fournisseurs. Les CPAS prennent en charge la dette de clients désignés par eux. Un pourcentage de la dette est effacé par le fournisseur. BRUGEL a toujours défendu cette action conjointe CPAS/fournisseurs. Il est regrettable que de nombreux CPAS ne suivent pas cette pratique et ce, au détriment des clients impactés.</p>
<p>Importance du non-recours au droit et précarité énergétique cachée.</p> <p>Les personnes sans titre de séjour ne pourraient bénéficier des mesures de protection</p>	<p>CGEE</p>	<p>Les personnes sans titre de séjour peuvent bénéficier du statut de client protégé via le canal BRUGEL.</p> <p>Pour le reste, cela relève de la compétence du fédéral.</p>
<p>Régime de protection fonctionnel mais perfectible : les clients protégés SIBELGA pourrait faire l'objet d'une procédure LAC comme en Flandre/la fourniture garantie/automaticité du statut client protégé doivent être évaluée</p> <p>Amélioration à charge de SIBELGA de la communication des clients protégés actifs et plus spécifiquement pour ceux basculés via la mesure d'automatisation pour les bénéficiaires du tarif social.</p> <p>Interdire la fermeture des points par suite d'une coupure EOC ou Juge de paix le vendredi</p>	<p>CPAS</p>	<p>BRUGEL partage ces propositions et travaille en concertation avec SIBELGA pour améliorer la communication à destination des clients protégés.</p>
<p>Procédure juge de paix à maintenir. Prévoir de suspendre la décision si le CPAS a apuré la dette ou si le ménage est accompagné. Condamner par défaut si le client a une consommation réelle et limiter les frais judiciaire et frais de recouvrement amiable</p>	<p>CPAS</p>	<p>La procédure en justice de paix relève du fédéral et le juge est indépendant de ses décisions ainsi que l'autorisation de la présence du CPAS lors des audiences spéciales pour l'énergie.</p>
<p>Etendre l'accès au statut client protégé par le CPAS pour un client qui n'a pas de dette et par suite d'enquête sociale</p> <p>Canaux d'accès actuels pour bénéficier du statut client protégé sont pertinents</p>	<p>CPAS</p>	<p>BRUGEL a déjà émis un avis favorable sur cette proposition.(Cg Etude 18 et 18 bis du 03/17) ²¹</p>

²¹ Relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat

<p>Système de protection actuelle n'atteint pas ses objectifs de protection</p> <p>Procédure trop longue/emballement de la dette/nombre important de coupure</p> <p>Peu de client se présente en justice de paix entraînant la coupure par défaut et une situation de précarité aggravée</p>	<p>FEBEG</p>	<p>BRUGEL a déjà émis un avis similaire²².</p>
<p>Le système de protection et les risques associés pour les fournisseurs crée un stress sur le marché avec une absence de choix pour tous les consommateurs. Par conséquent, certains consommateurs se retrouvent dans l'impossibilité de conclure un contrat en raison de l'endettement chez les fournisseurs présents sur le marché.</p> <p>Clarification légale concernant le droit laissé au fournisseur de vérifier l'identité du consommateur</p>	<p>FEBEG</p>	<p>BRUGEL a émis des avis sur ce sujet.²³</p>
<p>La protection bruxelloise est essentiellement portée par l'acteur privé (sauf pour les clients protégés). La responsabilité peut être normale mais doit être limitée dans le temps afin de rendre le risque gérable. Procédure en justice de paix trop longue/jugement différents par canton/absence de fournisseur X/ fournisseur dépendant de la bonne volonté du GRD pour fermer un point de fourniture/montant limité à 55 € pour la procédure amiable ne suffit pas à couvrir l'ensemble des frais</p>	<p>FEBEG</p>	<p>La protection bruxelloise est avant tout portée par le fédérale (tarif social/fonds gaz et électricité/aides conjoncturelles...)</p> <p>Concernant les différents aspects régionaux de la protection, BRUGEL a déjà remis un avis motivé sur le sujet.</p>
<p>En cas de facture impayée, le fournisseur doit supporter l'intégralité des frais liés à un autre acteur : réseau/surcharge/taxes</p>	<p>FEBEG</p>	<p>BRUGEL partage ce constat mais cela nécessiterait une réforme du contrat d'accès et des Ordonnances .</p>
<p>Demande un rééquilibrage des charges entre les acteurs (GRD) et adopter une approche plus structurelle et globale à savoir non plus axée sur des mesures de protection diluée entre acteur mais sur</p>	<p>FEBEG/Energie Commune</p>	<p>BRUGEL partage cette approche</p>

²² Avis 327 relatif à la baisse continue de la concurrence sur le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

²³ Avis 327 relatif à la baisse continue de la concurrence sur le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

<p>des mesures globales pour traiter la précarité à la source :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique ambitieuse en faveur de l'efficacité énergétique pour les personnes précaires ou de classe moyenne inférieure. - Allocation financière publique directe aidant le consommateur quand c'est nécessaire à faire face à ses besoins énergétiques. Prime serait attribuée rapidement, modulable en fonction du ciblage et permet de valoriser les économies d'énergie sans stigmatisation 		
<p>Fourniture garantie assurée par un fournisseur public et la partie de base devrait être gratuite. Financé par la taxation des surconsommations énergétique et cotisation de solidarité sur les factures</p>	<p>CSC</p>	<p>La gratuité de l'énergie ne semble pas être en phase avec l'efficacité ou la sobriété énergétique voulue par le cadre européen.</p> <p>En outre, les surconsommations énergétiques proviennent en ce qui concerne les clients résidentiels, en partie de logements mal isolés, souvent en location et habité par des personnes à faible revenu se retrouvant vite dans une situation de précarité énergétique. BRUGEL ne soutient pas l'idée de renchérir le prix de l'énergie de tels ménages, ce qui aggraverait leur situation de précarité.</p> <p>Surconsommation énergétique n'est pas synonyme de niveau économique élevé dans le chef du consommateur.</p>
<p>Mise en place d'un plan d'action cohérent avec les autres entités portant sur la sobriété énergétique</p>	<p>CSC/BECI</p>	<p>BRUGEL partage cette approche.</p>
<p>Encourager le partage d'énergie au sein des logements sociaux</p>	<p>Energie commune</p>	<p>BRUGEL partage cette approche.</p>
<p>Ne pas exclure définitivement les solutions gazeuses permettrait de maintenir des solutions pour tous les bruxellois</p>	<p>SIBELGA</p>	<p>SIBELGA est en faveur d'amortir de manière accélérées ses infrastructures gazières (aux frais des consommateurs). Si cette infrastructure peut être en partie maintenue dans le cadre de la transition énergétique (gaz de synthèse ou biogaz), BRUGEL est</p>

		ouverte à une proposition du GRD qui irait dans ce sens.
Protection très protectrice. Le recours au juge de paix engorge les tribunaux bruxellois avec des délais très longs	BECI	BRUGEL a déjà émis un avis factuel sur le sujet.
Le cadre de protection bruxellois conduit à une paralysie complète du secteur de l'énergie	BECI	BRUGEL est d'avis que ce point est un des éléments conduisant à une paralysie du marché. Les autres étant la dimension limitée du marché bruxellois et l'indice socio-économique négatif.
Le tarif social octroyé indépendamment du niveau de consommation est une absurdité en vue des enjeux climatiques	BECI	Le tarif social est une compétence fédérale.
Alléger le cadre pour se consacrer aux réels problèmes de transition énergétique	BECI	Il est possible de cibler mieux les mesures sociales afin de permettre au plus grand nombre de ménages de vivre dans la dignité et de travailler à la transition énergétique. (Cf travaux réalisés dans le cadre de la plateforme de la lutte contre la précarité énergétique organisée par la Fondation Roi Baudouin ²⁴)
<p>Proposition de 2 scénarii :</p> <p>1 Pour les clients protégés : maintien du mécanisme actuel avec un rôle social fort du GRD et renforcement et uniformisation des conventions fournisseurs/CPAS</p> <p>Pour les non protégés, suppression de l'obligation de demande de résiliation du contrat en justice de paix/prépaiement/contestation d'activation devant la justice de paix ou service des litiges de BRUGEL/Instauration du monitoring des auto-coupures</p> <p>2 Pour les clients non-protégés, transfert des clients en défaut de paiement chez le fournisseur social/ Application du tarif maximum pour les clients non précaires /création d'une commission administrative pour décider ou non de la coupure/Renforcement du rôle social de</p>	FEBEG	<p>BRUGEL est favorable au mécanisme actuel du statut de client protégé et salue les modifications récentes à savoir l'automatisation du statut client protégé pour les bénéficiaires du TSS et l'augmentation des plafonds de revenus. BRUGEL est également favorable à l'octroi du statut dès le 1^{er} rappel de paiement.</p> <p>BRUGEL s'est déjà penché à différentes reprises sur les impacts liés à l'obligation de saisir la JDP pour mettre fin au contrat de fourniture et est conscient que cette saisine est un des freins au développement concurrentiel du marché.</p> <p>BRUGEL est également favorable à l'uniformisation des conventions fournisseurs/CPAS. Néanmoins, la compétence sur les CPAS relève du Fédéral. Par ailleurs, les fonds alloués pour financer les montants de ces conventions sont versés par le Fédéral</p>

²⁴ [PUB_3973 CiblerAccompagnerMenagesCriseEnergetique_2024 \(kbs-frb.be\)](https://pub.frb.be/PUB_3973_CiblerAccompagnerMenagesCriseEnergetique_2024)

<p>Sibelga pour identifier en collaboration avec les CPAS, les clients non encore protégés ou en situation de précarité énergétique</p>		<p>Concernant la mise en place d'un mécanisme de prépaiement, BRUGEL ne peut se positionner car n'a jamais analysé les forces/faiblesses de ce mécanisme ni son coût sociétal/social</p> <p>Concernant l'application du tarif maximum, BRUGEL s'est déjà positionné en faveur de l'application d'un tarif maximum pour les clients hivernaux. Par ailleurs, le récent arrêt de la Cour Constitutionnelle²⁵ doit être pris en compte dans l'application de tarifs aux clients protégés</p>
---	--	--

Analyse et constat

Pour ce troisième thème relatif à la protection de l'accès à l'énergie dans un contexte de pauvreté et de transition énergétique, le débat s'est concentré autour de ceux qui pensent que la protection bruxelloise est efficace (CGEE/IGE/CSC) et devrait aller plus loin avec une interdiction de coupure et ceux qui pensent qu'elle est opérationnellement perfectible (CPAS) ou/et que le cadre doit être totalement revu et rééquilibré (FEBEG/BECI). SIBELGA étant favorable à une extension de ses missions sociales.

L'aspect le plus clivant de la protection est la saisine du juge de paix. Pour les acteurs sociaux son maintien ne peut être remis en question et ne peut en aucune manière être supplanté par une commission administrative comme c'est le cas en Régions flamande et wallonne. Le juge de paix, selon ces acteurs, permet au consommateur de lui assurer que ses droits soient respectés.

Le CPAS se démarque de cette position et se montre favorable à la création d'une commission administrative organisée au sein des CPAS comme le LAC en Région flamande pour les demandes de coupures émanant de SIBELGA pour les clients protégés. Cette approche réduirait les coûts à charge du client qui se retrouve déjà dans une situation économique difficile, elle pourrait ainsi aussi gagner en efficacité.

De l'autre côté, la FEBEG et BECI voient le cadre actuel de protection comme un frein à la dynamique du marché. Il déplore aussi que l'accès à l'énergie est essentiellement porté par les acteurs privés. La responsabilité du fournisseur en matière d'insolvabilité du client doit être circonscrite et limitée dans le temps afin de rendre le risque pour le marché financièrement acceptable.

BRUGEL a déjà remis divers avis sur le thème de la protection, de son coût et plus particulièrement sur la procédure en justice de paix.

Néanmoins, un constat doit être formulé. Auprès de certains acteurs, il existe un amalgame entre politique sociale et protection du consommateur. Une politique sociale est un ensemble d'actions et de mesures visant à améliorer ou préserver la situation économique de personnes défavorisées ou vulnérables. La protection du consommateur a pour objet de protéger le consommateur (dans son ensemble) réputé en situation d'infériorité dans ses relations avec un acteur professionnel. Les objectifs sont différents et peuvent à certains moments s'opposer ou s'annihiler.

²⁵ Arrêt n° 14/2024

Pour exemple et comme déjà évoqué dans différents avis, la procédure en justice de paix obligatoire en RBC pour mettre fin au contrat, conduit actuellement tous les fournisseurs à réaliser des analyses d'opportunité et adresser des non-renouvellements de contrat aux clients en difficultés de paiement récurrent. Ces EOC, scénario de marché, ne permettent pas au client de bénéficier du même suivi social qu'une coupure par suite d'une décision de justice de paix à savoir : information au CPAS, délai d'un mois avant la coupure... par conséquent, ces clients se retrouvent rapidement dans une situation de vulnérabilité aigüe. Privé de contrat, ils doivent retrouver un nouveau fournisseur mais vu l'absence de concurrence sur le marché, leur situation devient rapidement impossible du fait de l'endettement constitué chez les rares fournisseurs faisant encore offre. Par conséquent, le client se voit dans l'obligation de procéder au remboursement intégral de sa dette, via un soutien familial ou un emprunt ou à trouver une alternative peu recommandable, par exemple, en changeant de nom...

Il est également utile de rappeler deux éléments. D'une part, que la protection en RBC est largement assurée par le pouvoir fédéral et ce via l'octroi du tarif social, des fonds gaz et électricité destinés aux CPAS bruxellois et autres aides conjoncturelles. Rappelons que durant la crise des prix de l'énergie, en 2022 et pour partie en 2023, 27 % des ménages bruxellois ont bénéficié du tarif social fédéral et rappelons que le tarif social gaz était facturé à hauteur de 20% du prix du gaz du marché²⁶. Ce bouclier tarifaire leur a permis d'éviter de tomber dans la précarité.

D'autre part, les procédures en justice de paix sont de la compétence du pouvoir fédéral. Dès lors, les remarques émises concernant le fonctionnement des justices de paix peuvent être lues mais ne peuvent être intégrées dans une analyse globale de la protection régionale du fait que le législateur régional ne peut les intégrer dans sa politique. On peut entendre la remarque relative au fait que le juge de paix devrait pouvoir statuer sur le fond du dossier en l'absence du client si le fournisseur n'a pas respecté ses obligations en matière de frais de recouvrement mais ceci ne peut en aucune manière être mentionnée dans les ordonnances bruxelloises. Dès lors, mettre en évidence des mesures qui ne peuvent être activées nuit à la réflexion globale sur un cadre de protection sociale pour les clients les plus vulnérables, qui rappelons-le, doit évoluer pour mieux s'adapter aux réalités de notre sociétés.

Par ailleurs, on notera l'éparpillement des compétences en matière d'énergie et des matières connexes (contrat, protection, mesures sociales...) et le récent arrêt de la Cour Constitutionnelle qui limite singulièrement les pouvoirs des Régions en matière de politique sociale.

Concernant les mesures régionales de protection et plus particulièrement le statut de client protégé, BRUGEL tient à souligner les améliorations intervenues durant la dernière législature, automatisation aux bénéficiaires du tarif social, augmentation des plafonds de revenus, accessibilité de la mesure dès le rappel, qui ont eu comme impact direct d'augmenter le nombre de ménages alimentés par le gestionnaire de réseau. Concrètement, en 2021, 2 000 ménages bénéficiaient de la protection contre près de 9.000 en 2023.

²⁶ Observatoire de prix BRUGEL

4. Conclusions

Cette consultation sectorielle sur le marché de l'énergie organisée par Bruxelles-Environnement à la demande du ministre de l'Énergie a une nouvelle fois mis en lumière la dualisation des visions sur tous les sujets énoncés à savoir, le métier et rôle de fournisseurs, le rôle du consommateur et la protection de l'accès à l'énergie.

Les approches avancées d'une part par les associations (CGEE/AB-REOC/InforGazElec/CSC) sont en confrontation avec celles développées par les acteurs du marché à savoir la FEBEG/SIBELGA à qui se joignent BECI et Energie Commune. La position des CPAS est intermédiaire.

Concernant le rôle de fournisseur dans le marché libéralisé, les associations (CGEE/AB-REOC/InforGazElec/CSC) veulent faire marche arrière sur la libéralisation et prônent la création d'un fournisseur public destiné à alimenter les clients résidentiels, les PME et les institutions publiques. Aucun autre acteur ne partage cette approche.

Dès lors, au vu de ce rejet fortement établi, et en décalage avec le projet énergétique européen il apparaît difficile d'établir des positions communes entre acteurs.

Par conséquent, tous les thèmes discutés dans cette consultation sont sujets à des visions diamétralement opposées que ce soit sur les bénéfices à tirer du marché, le déploiement des compteurs communicant, la flexibilité, la transition énergétique dans son ensemble et point central, l'efficacité des mesures sociales mises en place pour protéger le client vulnérable. BRUGEL ne peut que constater ces blocages mais réitère son souhait de voir le cadre légal évoluer en tenant compte des particularités socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale et de l'absence de concurrence sur le marché qui porte préjudice à tous les clients qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels.

* *

*