

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

AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20250916-404)

**relatif à l'automatisation du statut de client protégé :
constats et optimisation de la procédure**

**Etabli sur base de l'article 30bis, § 2, de l'ordonnance du 19
juillet 2001 relative à l'organisation du marché de
l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale**

16/09/2025

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	3
3	Analyse et développement.....	4
3.1	La mesure et sa mise en œuvre	4
3.1.1	Le mécanisme d'automatisation.....	4
3.1.2	Evolution des clients protégés	4
3.1.3	Profil du client protégé issu de l'automatisation/non automatisation.....	5
3.1.4	Endettement des clients protégés via l'automatisation.....	6
4	Mise en place d'une procédure améliorée.....	7
5	Réforme du cadre actuel.....	8
6	Conclusion.....	9

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 l'initiative de BRUGEL.

2 Introduction

Le CPAS de Bruxelles a adressé un courrier à BRUGEL faisant état de ses inquiétudes concernant la procédure automatisant l'octroi du statut de client protégé dans le cadre de la protection des clients résidentiels.

Le CPAS sollicitait BRUGEL pour prendre une initiative sur le sujet et chercher avec l'ensemble des acteurs (GRD, fournisseurs, CPAS) des solutions aux problèmes rencontrés à savoir : le manque d'information aux clients impactés et les difficultés dans le suivi du paiement des factures, conduisant à un risque d'ouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement.

A la suite de ce courrier et afin de bien cerner la problématique, BRUGEL a organisé différentes réunions bilatérales avec le CPAS de Bruxelles et Sibelga, ainsi qu'une concertation rassemblant les fournisseurs, le CPAS et Sibelga.

A l'issue de ces échanges et après analyse de la problématique, BRUGEL remet un avis portant à la fois sur la procédure actuelle, le profil type du client concerné et les mesures mises en place par Sibelga pour remédier, autant que possible, aux difficultés opérationnelles mises en avant par le CPAS de Bruxelles.

3 Analyse et développement

3.1 La mesure et sa mise en œuvre

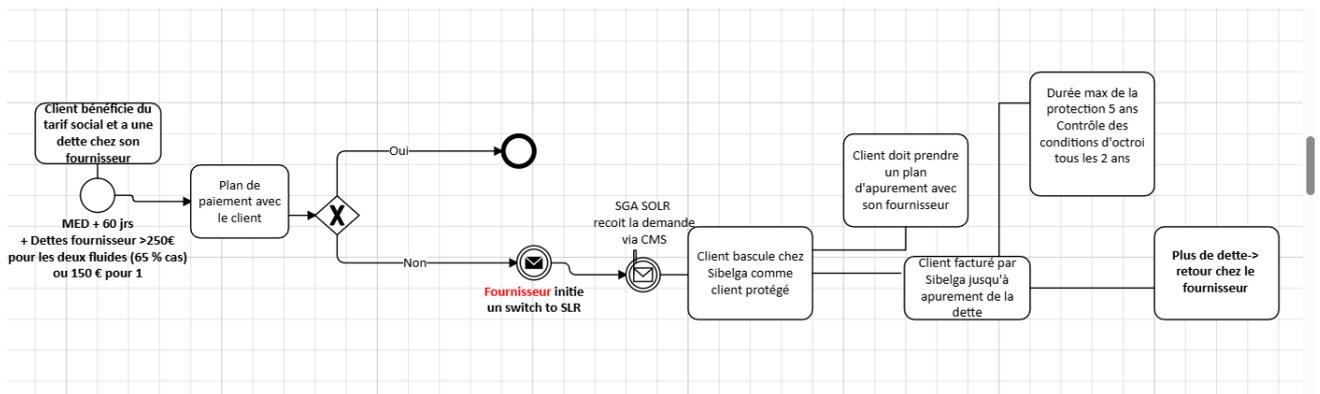
3.1.1 Le mécanisme d'automatisation

La modification des ordonnances en mai 2022 a étoffé le statut de client protégé d'un nouveau canal d'octroi : l'automatisation. Ce dernier vient compléter les deux principaux canaux « à la demande » via BRUGEL ou le CPAS.

Concrètement, un client alimenté par son fournisseur commercial, bénéficiaire du tarif social avec une dette de 150 € pour un fluide et 250 € pour les deux, 60 jours après avoir reçu la mise en demeure, bascule automatiquement chez Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort (SoLR) comme client protégé. Dès lors, le client bénéficie du même cadre de protection que les clients protégés via d'autres canaux : interdiction de coupure, protection d'une durée maximale de cinq ans, vérification des conditions d'octroi tous les deux ans.

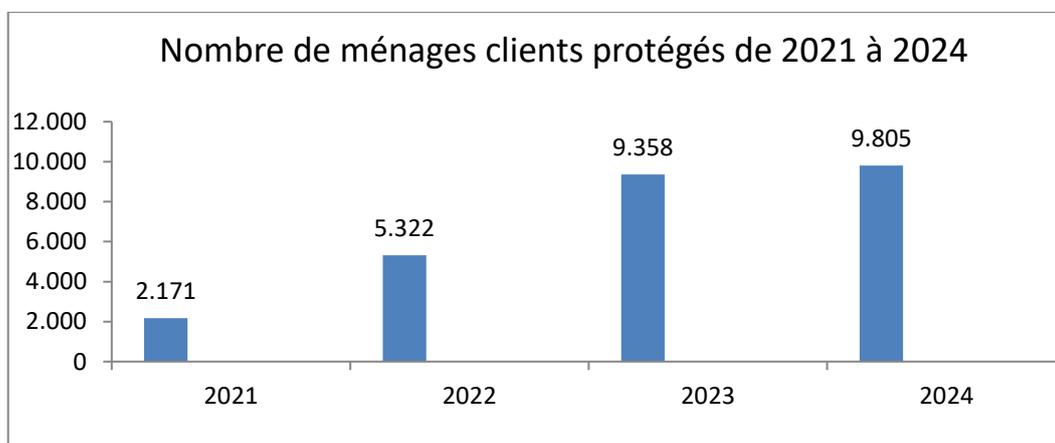
Le canal « automatisation » est opérationnel depuis novembre 2022.

Le schéma ci-après synthétise le trajet de la protection « automatisation » :



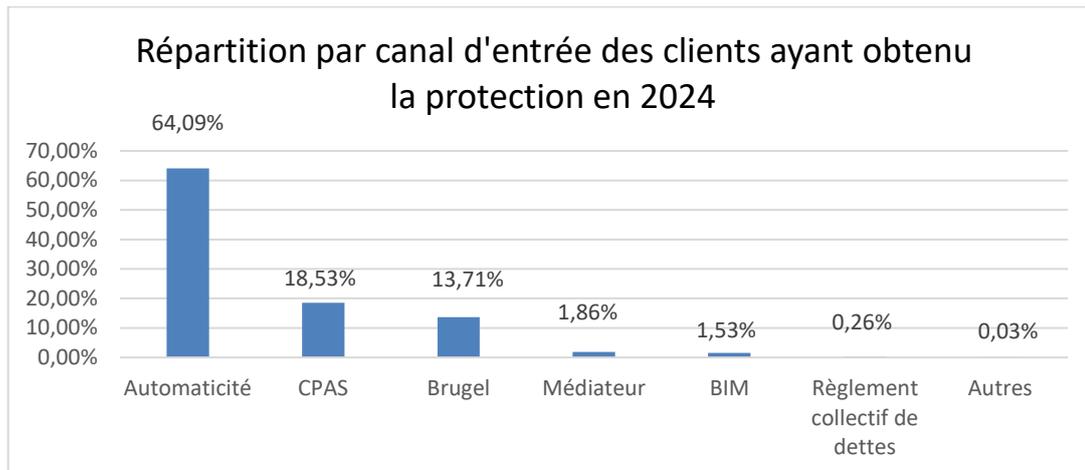
3.1.2 Evolution des clients protégés

Depuis la mise en place de la procédure d'automatisation, le nombre de ménages bénéficiaires du statut a été multiplié par cinq pour atteindre les 9.805 ménages protégés fin 2024.



Source : Sibelga

La répartition par canal d'octroi est la suivante :



Source Sibelga

L'automatisation est désormais le premier canal de protection régionale (64 % des clients protégés) bien avant les CPAS (18,53 %) et BRUGEL (13,71%).

Concernant la durée de protection chez Sibelga entre automatiques et non automatiques, il apparaît que la durée est relativement semblable. Néanmoins, si on prend une fenêtre de 4 mois, on constate que 15 % des automatiques ont quitté Sibelga dans les 120 jours alors que pour les autres canaux seuls 5 % sont retournés chez leur fournisseur.

Par ailleurs, cette différence s'explique par l'entrée dans la protection avec une dette plus limitée, résultat d'une facture de régularisation ou d'un problème ponctuel entraînant un retour plus rapide chez le fournisseur¹.

3.1.3 Profil du client protégé issu de l'automatisation/non automatisation

La différence fondamentale entre client automatique et non-automatique résulte dans le fait que le non-automatique a demandé la protection : il a été acteur de l'entrée dans la protection.

De plus, le profil socio-économique est différent. La protection automatique s'applique à des personnes dites vulnérables, bénéficiaires du tarif social ; donc des personnes émergeant au CPAS, des pensionnés avec de très petits revenus, ou des personnes atteintes d'un handicap. Des catégories de personnes pouvant rencontrer des problèmes autres qu'énergétiques (logement, médicaux...).

Par ailleurs, le client bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS), s'il devient client protégé via le CPAS, est encadré par un travailleur social qui, informé de sa situation d'endettement énergétique, suivra le paiement à la fois des factures Sibelga et du plan d'apurement chez le fournisseur commercial. Avec l'automatisation, le travailleur social n'est pas informé de la situation du client et ce dernier n'entreprend que rarement les démarches vers le CPAS après octroi du statut.

In fine, de l'avis des travailleurs sociaux, on constate chez le client bénéficiaire du tarif social, une incompréhension plus marquée du marché de l'énergie, par rapport au consommateur moyen.

¹ Tableau de bord des clients protégés BRUGEL, [Microsoft Power BI](#)

Il convient également de noter que, pour le travailleur social, dans le cas de suivi d'un client en difficulté, l'énergie n'est pas le problème crucial car le client continue d'être alimenté en gaz et en électricité. A titre de comparaison, une absence de mutuelle ne permet plus d'être soigné. Le problème sera réglé ultérieurement quand la procédure de recouvrement arrivera à son terme.

Au niveau du paiement des factures, une différence entre client automatisé et non automatisé est constatée. Le client issu des canaux historiques paie difficilement, avec retard, mais avec une volonté d'honorer ses factures ; alors que la moitié des clients automatisés n'honorent jamais leur facture Sibelga.

Ce comportement s'explique, en grande partie, par le fait que le client ne comprend pas la mécanique de protection dont il fait l'objet et ne perçoit pas directement le changement de fournisseur. A cela s'ajoute le fait que 50 % des paiements se font normalement par domiciliation ; ceci sans compter les ordres permanents. Dès lors, les impacts sont doubles : d'une part, on assiste au non-paiement de tout ou partie des factures chez Sibelga et, d'autre part, à l'absence de conclusion d'un plan d'apurement chez le fournisseur.

Concrètement, pour les clients qui rencontrent des difficultés de paiement temporaires et souhaitent régulariser leur situation, la mesure a tout son sens. En revanche, pour les autres, la mesure d'automatisation ne conduit pas à plus de responsabilisation. La mesure ne fait que retarder la coupure qui *in fine* sera initiée par Sibelga au lieu du fournisseur. Ce n'est qu'à ce moment ultime que certains clients se tourneront vers leur CPAS grevés de plus de dettes.

Ce constat impose à Sibelga de modifier sa procédure de recouvrement en fonction du profil du client, à l'instar des procédures mises en place chez les fournisseurs commerciaux.

3.1.4 Endettement des clients protégés via l'automatisation

Au niveau du paiement des factures, une différence entre client automatisé et non automatisé est décelée. Si pour les clients issus des canaux historiques, de très nombreux clients paient difficilement ou avec retard, ce n'est qu'une infime minorité qui ne paient aucune de ses factures. Du côté des clients automatisés, actifs ou inactifs, chez Sibelga, la dynamique est différente puisqu'environ 25 % des clients, arrivés entre 2022 et 2024, n'ont, à ce stade, honoré aucune de leur facture Sibelga.

Plus concrètement, environ 40 % des clients automatisés ne paient pas leurs premières factures endéans les 6 mois et plus de 50 % des clients (actifs et inactifs) ont une dette auprès de Sibelga.

Par ailleurs, ces clients n'ont aucun incitant à honorer leur obligation. Ils ne paient pas leur fournisseur commercial et ne concluent pas de plans d'apurement. La seule solution pour Sibelga est donc le recours à la justice de paix pour demander le recouvrement et la coupure.

A cela s'ajoutent les difficultés pour entamer une action en justice pour des dettes d'un montant limité. Vu les montants des frais de justice, il est souvent contreproductif pour le fournisseur social ou commercial d'aller en justice pour récupérer leurs créances.

Dans le cadre du statut client protégé, rappelons que Sibelga est tenu d'alimenter un client même si ce dernier a déjà contracté des dettes antérieurement.

4 Mise en place d'une procédure améliorée

Sibelga est bien consciente du problème de carence d'information et, à la suite des discussions avec le CPAS et BRUGEL, a amélioré la procédure à deux niveaux : d'une part, par le biais d'un accompagnement plus réactif du client et, d'autre part, par une amélioration des procédures de recouvrement.

Depuis mi-2024, Sibelga a mis en place un suivi téléphonique pour les clients n'ayant pas honoré leur première facture. Cet appel vise à expliquer le système de la protection et l'importance de payer à la fois Sibelga et leur fournisseur.

Par ailleurs, pour faire face à la nouvelle typologie des clients, expliquée plus avant, Sibelga a pris certaines mesures et renforcé ses équipes pour répondre aux nouvelles problématiques du recouvrement.

Néanmoins, des mesures complémentaires seront mises en œuvre pour augmenter l'efficacité. Ces nouvelles procédures sont prises dans le cadre des capacités actuelles de Sibelga. Les mesures prises à partir de septembre 2025, sont les suivantes :

- Envoi d'un SMS et mail de bienvenue dès le basculement du client
- Envoi d'un SMS quelque jour avant le 1^{er} rappel de paiement
- Procédure de recouvrement spécifique pour les clients n'ayant effectué aucun versement en 5 mois.

En 2026, Sibelga compte renforcer le processus de recouvrement en améliorant son outil informatique.

Dans le cadre du suivi des Missions de Services Publics opérées par SIBELGA, BRUGEL sera attentif à la bonne exécution de ces procédures et à l'utilisation optimum des moyens employés.

Par ailleurs, à la suite des échanges intervenus entre BRUGEL et le CPAS de Bruxelles sur l'amélioration du suivi du client protégé « automatisé », le CPAS a mis en place une nouvelle procédure manuelle, de détection des ménages bénéficiaires du statut via l'automatisation et déjà enregistré au sein de son institution.

Cette procédure s'articule comme suit : dès réception du listing hebdomadaire d'octroi du statut adressé par Sibelga, un travailleur social se charge de réconcilier les noms avec ceux répertoriés dans la base de données du CPAS. Si le ménage est « connu » de l'institution, l'agent adresse un message personnalisé au travailleur social en charge du dossier pour l'informer du basculement du ménage chez Sibelga en tant que client protégé et lui demander de contacter ce dernier.

Ce nouveau processus est en phase de test et BRUGEL suivra avec intérêt ses développements et résultats futurs.

5 Réforme du cadre actuel

Tous les acteurs rencontrés dans le cadre de cet avis ont émis un constat similaire : ces retouches sont nécessaires à court terme pour améliorer/ éviter une dégradation de la situation des clients impactés, mais ne vont pas changer la problématique de fond à savoir que le système actuel ne répond pas entièrement à ses objectifs de protection. Dès lors, pour les acteurs, il n'est pas nécessaire d'investir trop dans l'amélioration des procédures actuelles.

Pour ces derniers, une réforme plus globale de la protection bruxelloise devrait être envisagée.

Cette réforme pourrait s'articuler autour de deux objectifs prioritaires, à savoir d'une part, éviter que les ménages les plus vulnérables ne se retrouvent privés d'énergie et d'autre part, permettre à tous les consommateurs de bénéficier d'une protection plus tôt dans la procédure et ainsi éviter l'emballement de leur dette.

BRUGEL partage ce constat. Néanmoins, pour le régulateur, c'est tout l'ensemble de la protection actuelle qui doit être révisé et ce y compris l'obligation, pour les fournisseurs, de faire offre pour une durée de trois ans et de saisir le juge de paix pour mettre fin au contrat. Ces différentes obligations ont pour principaux impacts le manque de concurrence sur le marché de l'énergie bruxellois et le fait pour les clients bruxellois de ne pas avoir accès aux offres les plus compétitives.²

² [Avis n° 366 de BRUGEL](#)

6 Conclusion

La mise en place de la procédure d'automatisation du statut de client protégé pour les bénéficiaires du tarif social relevait d'une bonne intention, à savoir éviter que les clients vulnérables soient privés d'énergie et leur permettre de reprendre en main, après résolution de leurs difficultés, la gestion de leurs factures d'énergie.

Malheureusement, si pour certains clients le système a permis d'éviter l'emballement de la dette chez leur fournisseur commercial et la coupure, pour d'autres, cela a conduit à un cumul de deux procédures de recouvrement, auprès du fournisseur et de Sibelga et *in fine* à une coupure initiée par le fournisseur social.

Pour ces clients protégés, un report de dette ne suffit pas à enrayer la mécanique de l'endettement. Il est apparu qu'un encadrement du CPAS avait toute sa place.

Néanmoins, l'analyse réalisée par BRUGEL faisant suite à l'interpellation du CPAS de Bruxelles a permis d'établir un diagnostic de la problématique et la mise en place de mesures de facilitation entre le client protégé automatisé et le fournisseur social. Ces mesures élaborées par Sibelga seront opérationnelles dès septembre 2025. BRUGEL en suivra la pertinence.

Par ailleurs, BRUGEL suivra également la procédure interne mise en place par le CPAS de Bruxelles visant à personnaliser le suivi des clients connus du CPAS et basculé via l'automatisation du statut chez Sibelga.

Néanmoins, malgré les efforts entrepris, par les acteurs, pour améliorer la protection, BRUGEL est consciente que ces améliorations ne suffiront pas à enrayer d'une part, le nombre de coupures et l'augmentation de l'endettement et d'autre part, l'absence de concurrence du marché de l'énergie bénéfique à tous les consommateurs bruxellois.