

Annexe 2 : Annexe sociale

Toutes les informations complémentaires sur les aspects sociaux et clients protégés BRUGEL se retrouvent sur notre site internet : <https://www.brugel.brussels/documents/statistics/rechercher>

I.1 Synthèse des mesures de protection prises par l'État fédéral

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

I.1.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur¹ » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

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

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

I.1.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social² pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

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

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

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

¹ L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017.

² www.tarifsocial.economie.fgov.be

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

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

Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

Catégorie 1 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur GRAPA ou sur un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.

Catégorie 2 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité sociale (allocation pour personne handicapée à la suite d'une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).

Catégorie 3 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office national des pensions (GRAPA ; revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ; allocation d'aide aux personnes âgées ; allocation pour personne handicapée sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ; allocation pour l'aide d'une tierce personne).

Catégorie 4 : le locataire social dans un immeuble à appartements : ce logement doit être donné en location à des fins sociales par une société de logement social et le chauffage au gaz naturel doit être assuré par une installation collective.

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

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

Depuis le 1^{er} juillet 2009, le tarif social est en principe accordé automatiquement par les fournisseurs d'énergie aux clients qui font partie de l'une des trois premières catégories mentionnées ci-dessus. C'est le SPF Économie qui communique tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie la liste des clients qui ont droit au tarif social, pour quels points de raccordement (contrats) et pour combien de temps.

Pour la 4^{ème} catégorie (locataire social dans un immeuble à appartements), l'application du tarif social ne se fait pas automatiquement : le client qui souhaite en bénéficier doit donc en faire la demande auprès de son fournisseur en lui adressant une attestation provenant de son propriétaire/gestionnaire des logements sociaux.

En 2021, le tarif social a été élargi aux bénéficiaires de l'intervention majorée.

En 2022, 23 % des ménages résidentiels bruxellois bénéficiaient du tarif social³.

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

1.2.1 Causes et conséquences



1.2.2 Synthèse des mesures de protection en Région de Bruxelles-Capitale

Les ordonnances électricité⁴ et gaz⁵ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

1. un constat historique : avant la libéralisation, la législation régissant le marché de l'énergie bruxellois attachait déjà une grande importance à la protection des consommateurs et plus particulièrement des consommateurs précarisés ;
2. un constat socioéconomique : la Région de Bruxelles-Capitale, se distingue des autres Régions du pays par un taux de précarité de sa population plus important ;
3. un constat humaniste : l'accès à l'énergie est une condition indispensable au maintien d'une vie conforme aux critères de la dignité humaine.

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

³ Source : CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaudebord.pdf>

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

⁵ Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

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

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

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

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

1. appel téléphonique (IUA) visant les clients en procédure de recouvrement auprès de leur fournisseur commercial ;
2. fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés et hivernaux ;
3. fourniture garantie aux ménages ayant contracté une dette auprès de deux fournisseurs ;
4. organisation d'un service de suivi de ces clients ;
5. information générale des clients résidentiels.

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

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1^{er} octobre au 31 mars ;
- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure – cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;
- coupure effective du point d'alimentation uniquement à la suite d'une décision du juge de paix.

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

1.2.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

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

Les ordonnances gaz⁶ et électricité⁷ prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce, dès la mise en demeure.

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

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

Il est également possible d'introduire une demande de statut de client protégé via :

- le CPAS de sa commune de résidence (l'octroi du statut se fait sur base d'une enquête sociale) ;
- BRUGEL (l'octroi du statut se fait sur base des revenus).

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

1.2.2.1.1 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle est limitée à 5 ans. La durée moyenne en électricité est de plus de 2 ans et demi⁸.

1.2.2.1.2 Les mécanismes de contrôle

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant / encourageant SIBELGA à vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Depuis 2022, SIBELGA a obligation de vérifier les conditions d'octroi tous les deux ans.

1.2.2.1.3 Suivi et communication de l'état des plans de paiement

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et par suite du constat que ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance⁹, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché, en

⁶ Article 20quinquies de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région du Bruxelles-Capitale.

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

⁸ Données Sibelga

⁹ Art 25 octies § 7 et 8 de l'Ordonnance électricité du 19 juillet 2001

2014, sur une décision de BRUGEL¹⁰ visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

1.2.2.1.4 Attitude des fournisseurs

Les fournisseurs sont également plus attentifs au suivi des plans de paiement et n'hésitent pas à poursuivre, via les sociétés de recouvrement ou en justice de paix contre les clients durant la période de protection.

1.2.2.1.4.1 Résiliation d'un contrat régulé

Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises.

C'est donc la loi spécialisée, notamment les ordonnances électricité et gaz et ses arrêtés d'exécution, qui prévaut sur le droit commun (la règle générale).

Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur est obligé de respecter les dispositions prévues dans l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance). Cela implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

Concrètement, le fournisseur a établi en interne un processus de résiliation de contrat. Les délais liés à la procédure qui y sont mentionnés permettent au fournisseur d'établir une projection de « fin de contrat » du client et donc la fin de son alimentation.

1.2.2.2 Les clients protégés chez BRUGEL

1.2.2.2.1 Analyse de la procédure

L'arrêté du 4 octobre 2007, modifié par celui de 2012, précisait les conditions auxquelles devaient répondre les ménages qui demandaient une protection « client protégé », ainsi que la procédure que BRUGEL devait suivre dans le traitement des dossiers de demande.

Il dispose que le ménage consommateur d'électricité ou de gaz peut introduire une demande de statut de client protégé dès la réception de la mise en demeure envoyée par son fournisseur commercial pour défaut de paiement.¹¹

Les dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduise sa demande de client protégé sur un formulaire prévu à cet effet, rédigé par BRUGEL et fourni par le fournisseur commercial avec la mise en demeure, ou que ce dernier peut informer le client sur les manières d'obtenir ce formulaire. Ce formulaire est revu annuellement par BRUGEL.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire sa demande, il faut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence, et pour chaque membre du ménage, une déclaration

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

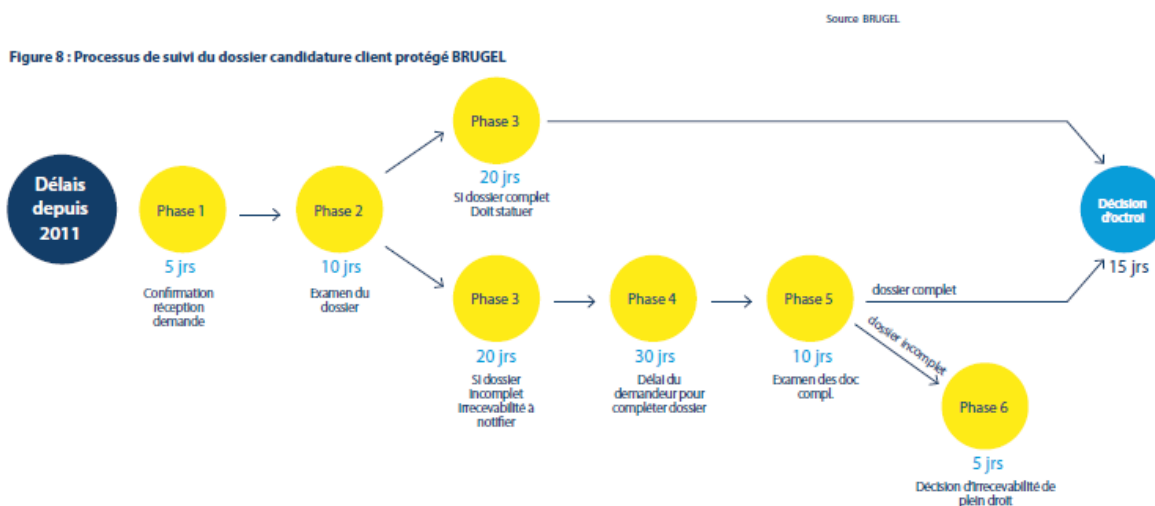
¹¹ Depuis janvier 2023 et à la suite de la crise des prix de l'énergie, une mesure d'exception prévoit que le dossier de demande peut être introduit sur simple rappel de la facture. Cette mesure a une durée d'un an et pourrait être prolongée au 31/12/2023

sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant la composition de famille et l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 38 840 € pour un seul revenu dans le ménage et de 54 334 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants varient selon le nombre de personnes à charge et sont indexés. L'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants ont été modifiés en 2022.

Toutes les informations relatives au statut ou à ses conditions d'octroi sont disponibles sur notre site internet [Microsoft Power BI](#).

Figure 1 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL



Le demandeur qui, à la suite d'une invitation à compléter son dossier, demande à être entendu par BRUGEL, est invité à se présenter en ses bureaux et, s'il le souhaite, être assisté par une personne de son choix.

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