



Projet d'un modèle de protection

Webinaire – Consultation publique

Carine Stassen et Pascal Misselyn

07/07/2026

brugel 
L'énergie et l'eau en confiance
Energie en water met vertrouwen

Modalités pratiques

1. Ce webinaire est enregistré
2. Pas de questions orales -> Utilisez le volet Q&A à droite de votre écran
3. Vos questions sont publiées et donc visibles par tous les participants
4. Posez vos questions en mentionnant votre nom et le numéro du slide
5. Vous pouvez « liker » les questions
6. Si le timing le permet une séance de questions/réponses sera prévue à la fin de la présentation
7. Les points non évoqués se retrouveront dans le rapport de consultation

SOMMAIRE

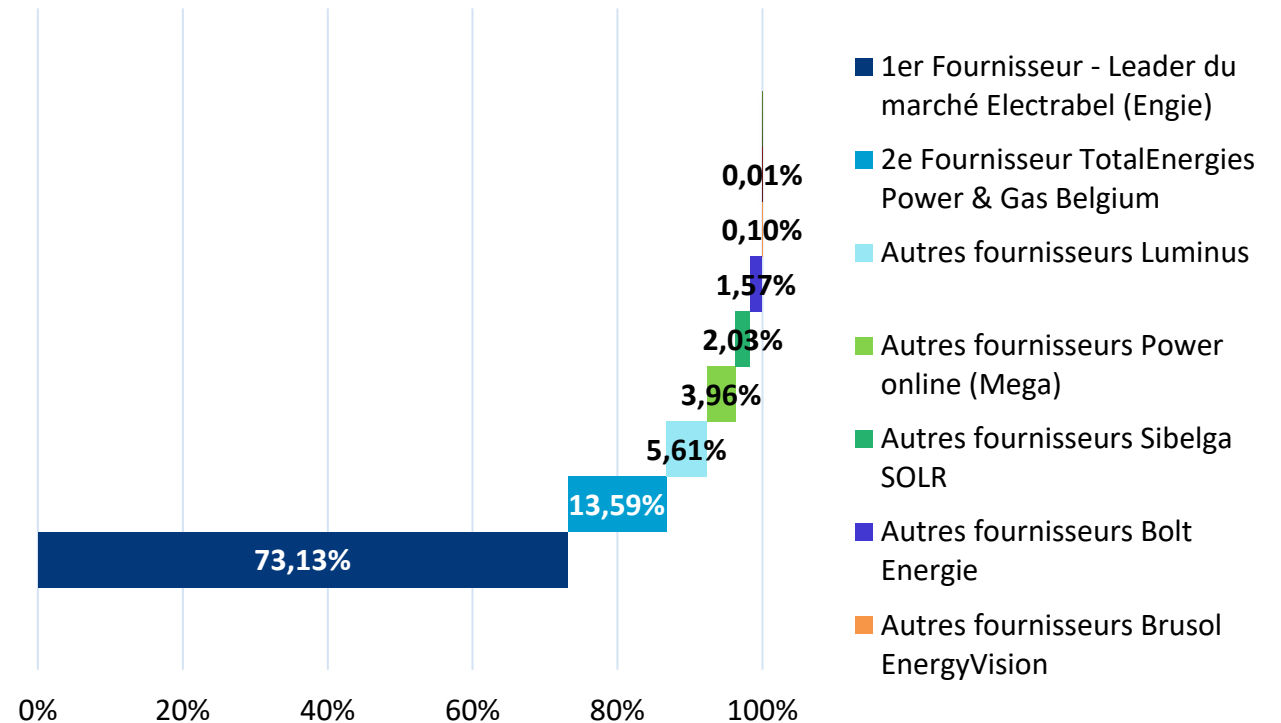
1. Etat des lieux du marché en RBC
2. Modèle de protection actuel
3. Nouveau modèle
4. Position centrale du CPAS
5. Dispositions maintenues
6. Points d'attention
7. Focus plan d'apurement
8. Dispositions complémentaires
9. Prochaines étapes
10. Conclusion

Etat des lieux du marché de l'énergie en RBC

Ce que montre le marché :

- **2 fournisseurs** font des offres accessibles à tous les consommateurs
- **Engie** détient **~75 % du marché**

Parts de marché en points de fourniture (E & G)



Etat des lieux du marché de l'énergie en RBC

Conséquences pour le consommateur :

- Les **meilleurs offres** ne sont **pas accessibles** aux bruxellois :
 - soit non reprise par le fournisseur (ex. Engie avec Basic)
 - ou le fournisseur n'est pas actif en RBC
- Les promotions ne sont pas offertes en RBC (>700€/1an de différence sur un même produit pour le gaz et électricité par rapport aux 2 autres régions)
- Les ménages ne sont pas actifs sur le marché et seuls 14% des ménages ont le contrat le moins cher
- Le montant moyen des dettes chez fournisseur **représente 1,5 % des montants facturés en Belgique contre 5% en RBC**



Deux causes structurelles :

- Le tissu socio-éco de la RBC
- Le système de protection

Modèle de protection actuel

👉 Fonctionnement actuel

Procédure type de recouvrement -> rappel / mise en demeure

Deux options pour le fournisseur pour mettre fin au contrat :

- **EOC** : non renouvellement du contrat
En RBC le contrat est d'une durée de 3 ans contre 1 ans en RF/RW
- **JDP** : Fin de contrat via procédure judiciaire
Pour anticiper la fin du contrat, le fournisseur adresse une citation pour mettre fin au contrat en JDP



👉 Effets concrets

- Délais pour la coupure sont très longs : +/- 350 jours depuis le rappel
- Emballlement de la dette + frais de justice : +/- 850 €
- 80% d'absentéisme des clients à l'audience
-> Jugement par défaut -> créances irrécouvrables -> pertes financières pour le fournisseur/Coûts pour les CPAS
Le montant total des dettes cumulées s'élève à 135 millions (2025)
- Absence de trajectoire de sortie claire pour les clients en difficulté
- 2.351 coupures en 2025 (50% EOC/JDP), 1.861 en 2024 et 921 en 2022

👉 Impact sur le marché:

- Insécurité financière pour le fournisseur
- Difficulté d'évaluer le risque

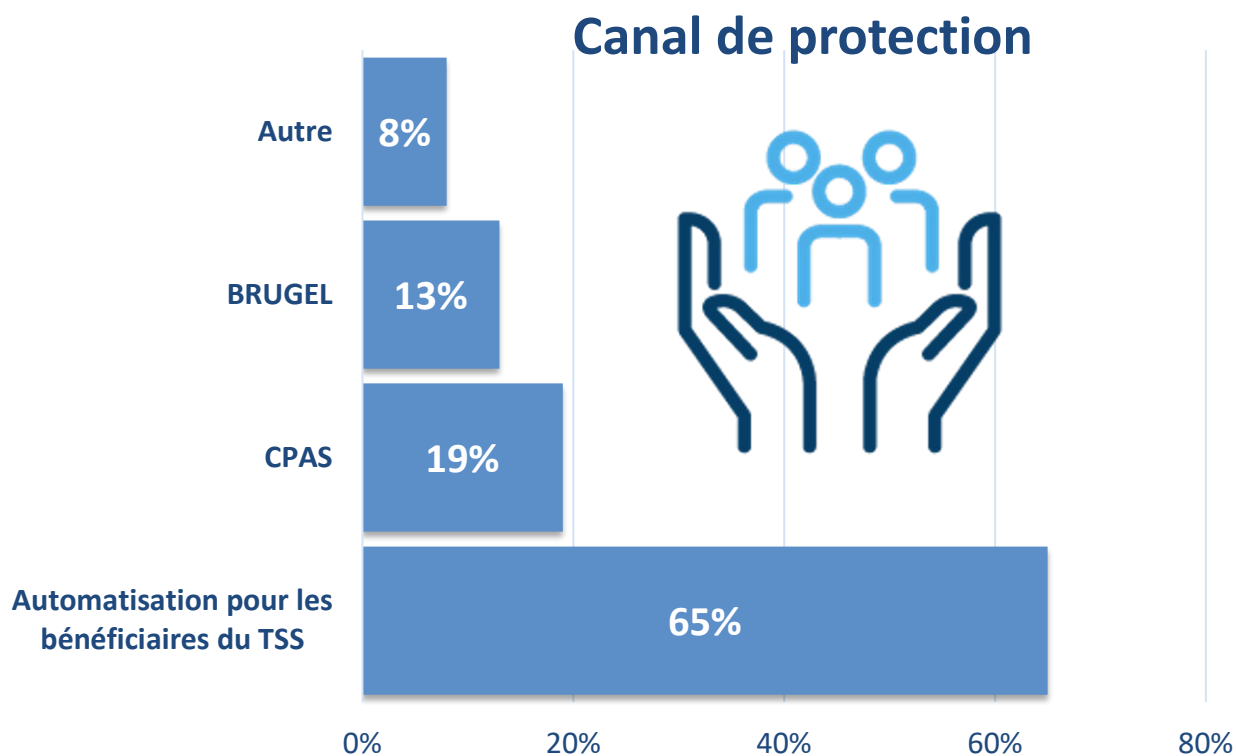
Quand un fournisseur conclut un nouveau contrat, il lui est impossible de calculer son risque d'impayés : les délais de procédure en JDP varient d'un canton à l'autre et la prise en charge de la dette d'un CPAS à l'autre

=> Frein **majeur** à l'entrée de nouveaux fournisseurs en RBC



Modèle de protection actuel

Autre mesure de protection bruxelloise: Le statut de client protégé



Client protégé :

- Le client est alimenté par Sibelga au tarif social durant 5 ans max
- Le contrat avec son fournisseur est SUSPENDU
- Après la durée de la protection le client retourne chez son fournisseur

Ce mécanisme a un coût sociétal important, est peu transparent pour le ménage et ne touche les clients vulnérables que de manière très partielle

Nouveau modèle en bref



Protection activée après échec de recouvrement, puis gestion centralisée par Sibelga avec paliers de contraintes



Nouveau modèle – Déclenchement chez le fournisseur



Protection activée après échec de recouvrement, puis gestion centralisée par Sibelga avec paliers de contraintes

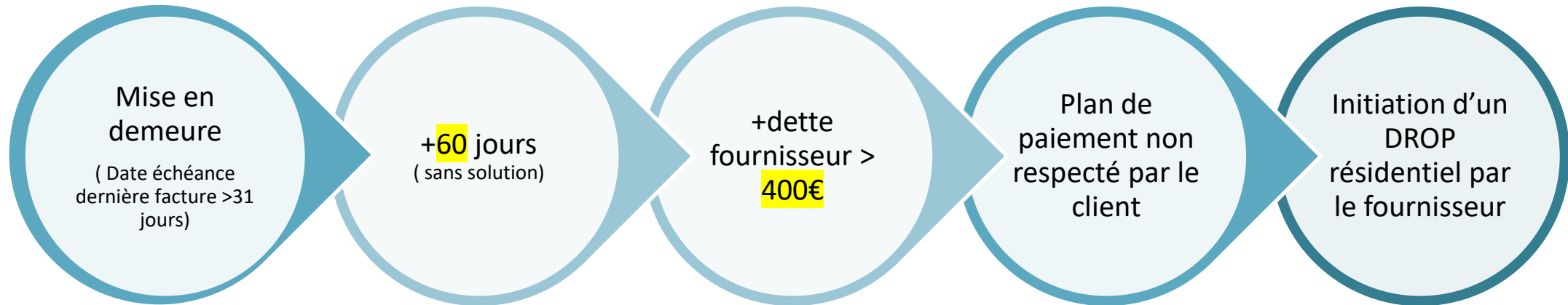


Nouveau modèle – Déclenchement chez le fournisseur



Basculer automatiquement le client chez Sibelga à l'initiative du fournisseur

Le contrat commercial est rompu (estimation de 23.500 clients la 1^{ère} année et plus la seconde)*



* Les chiffres proposés sont à titre indicatifs et permettent d'établir des estimations d'impact et de coût de la procédure

Nouveau modèle de protection – Gestion de la situation



Protection activée après échec de recouvrement, puis gestion centralisée par Sibelga avec paliers de contraintes



Nouveau modèle



Conditions de bascule :

- **Bascule en DROP** (contrat rompu) vers le GRD si
 - DETTE **>= 400 €* (gaz et électricité)** chez le fournisseur (MED + 60Jrs)
 - PAS de Plan d'apurement (PA) avec le fournisseur



Tarifs (fixés par la CREG) :

- Tarif social pour les bénéficiaires
- Tarif clients droppés (comme en Région flamande) pour les autres.



Le tarif client droppé calculé par la CREG correspond +/- au tarif EASY d'Engie, souscrit par 50% des Bruxellois.

Durée / sortie :

- Durée de la mesure chez le GRD : **2/3 ans.**
- Le client peut quitter le GRD à tout moment pour reprendre un contrat commercial (sauf si dettes chez le GRD).



Compteurs :

- (Si absent) Placement d'un compteur smart* communiquant pour l'électricité ;
- pas de compteur smart gaz



Exposition au risque (RBC) :

- 60 % des ménages ont un contrat gaz et élec (important pour limiter le risque sur la dette gaz)
- 30 % ont du gaz via une chaudière collective.



Mesures en cas d'impayé :

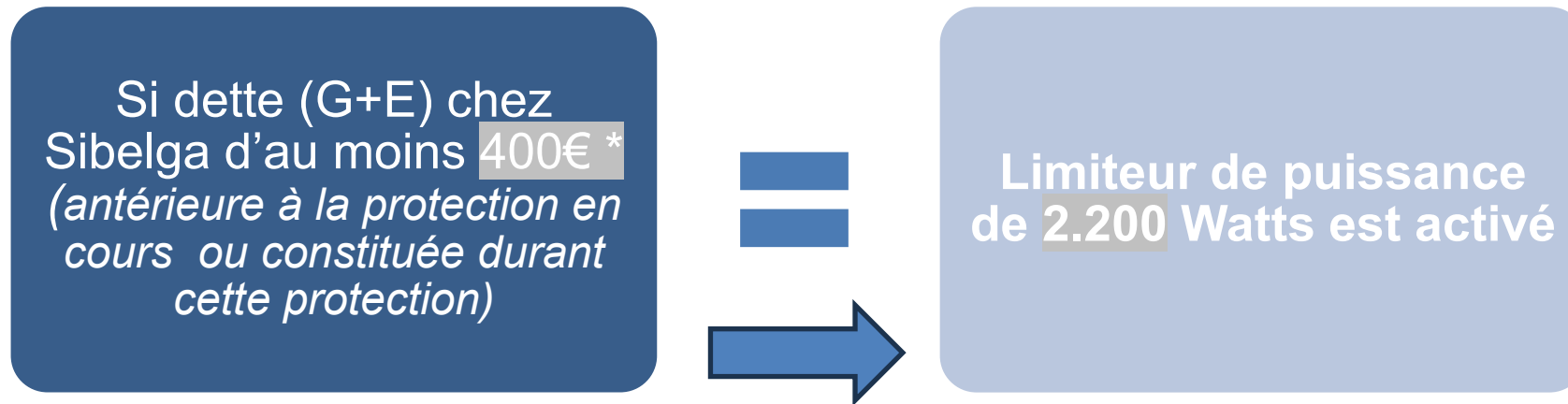
- Si dette et absence de Plan d'Apurement, Sibelga mettra fin à l'alimentation via CLE (Commission Locale en Electricité du CPAS) ou JDP



Nouveau modèle de protection – Gestion de la situation



Mesures appliquées en cas de non-respect des engagements du client envers Sibelga



!! Le limiteur de puissance est activé via le smart meter (pour l'électricité), afin de permettre une consommation sans trop de privation.

➔ Le client adapte ses usages pour éviter que les plombs ne sautent.

Cette mesure constitue un **avertissement** et vise à inciter le client à prendre contact avec le GRD et le CPAS afin d'apurer sa dette.

Nouveau modèle de protection – Gestion de la situation



Mesures appliquées en cas de non-respect des engagements du client envers Sibelga



!! Le limiteur n'est pas activé

en cas de situation sociale particulière (chauffage à l'électricité ou enquête sociale du CPAS)



✓ Le limiteur est désactivé

si le client conclut un plan d'apurement et le respecte



!! Une 2ème limitation est posée

en cas d'augmentation de l'endettement
⇔ L'alimentation est alors limitée à l'éclairage, au frigo ou à la taque cuisson



⊗ Une demande de coupure est introduite
via la CLE en l'absence de réaction du client

Nouveau modèle de protection – Fin du processus



Protection activée après échec de recouvrement, puis gestion centralisée par Sibelga avec paliers de contraintes



Nouveau modèle



Conditions de bascule :

- **Bascule en DROP** (contrat rompu) vers le GRD si
 - DETTE ≥ 400 €* (gaz et électricité) chez le fournisseur (MED + 60Jrs)
 - PAS de Plan d'apurement (PA) avec le fournisseur



Tarifs (fixés par la CREG) :

- Tarif social pour les bénéficiaires
- Tarif clients droppés (comme en Région flamande) pour les autres.



Le tarif client droppé calculé par la CREG correspond +/- au tarif EASY d'Engie, souscrit par 50% des Bruxellois.

Durée / sortie :

- Durée de la mesure chez le GRD : **2/3 ans.**
- Le client peut quitter le GRD à tout moment pour reprendre un contrat commercial (sauf si dettes chez le GRD).



Compteurs :

- (Si absent) Placement d'un compteur smart* communiquant pour l'électricité ;
- pas de compteur smart gaz



Exposition au risque (RBC) :

- 60 % des ménages ont un contrat gaz et élec (important pour limiter le risque sur la dette gaz)
- 30 % ont du gaz via une chaudière collective.



Mesures en cas d'impayé :

- Si dette et absence de Plan d'Apurement, Sibelga mettra fin à l'alimentation via CLE (Commission Locale en Electricité du CPAS) ou JDP



Nouveau modèle de protection – Fin du processus – CLE



La décision de la CLE peut être réversible

Dans le cas où le ménage est absent lors d'une décision négative de la CLE

-> il pourra par la suite demander aux CPAS un réexamen de la décision. Celle-ci pourra être conditionnée (cf Commission du logement)

Le ménage peut introduire un recours en JDP et une demande de révision de la décision du CPAS

Position centrale du CPAS

Le CPAS est au CENTRE de la procédure et du suivi social



Rapidité de détection de la situation client

Le CPAS informé par le GRD du drop pourra mettre en place une procédure de suivi rapproché et systémique

Un ménage avec des dettes énergie a un risque très important d'être confronté à une situation de précarité généralisée

Le CPAS aura comme seul interlocuteur Sibelga avec des procédures de recouvrement unifiées

Les montants alloués pour le paiement des factures devraient être moins élevés qu'actuellement permettant aux CPAS de dégager du financement pour la prévention (art 6 du Fonds Gaz Electricité)

Financement régional nécessaire pour la mise en place d'une Commission Locale de l'Energie (CLE) dans chaque CPAS en remplacement du JDP

Points d'attention du nouveau modèle de protection



✓ Conforme à la législation actuelle du tarif social

✗ Emballement de la dette chez Sibelga avec impact sur les tarifs

⚠ Toute modification du TS impacte la mesure

Dispositions maintenues



Accès à l'offre

Obligation de faire offre
(voire étendue pour R0;
R1 et R3 ou offre de
base)



Stabilité contractuelle :

Contrat de 3 ans



Protection sociale :

Protection hivernale
maintenue (1/10 au
31/03) au tarif social et
tarif CREG pour les
clients dropés



Accompagnement ciblé :

CLIPRO CPAS-BRUGEL à
la demande

Suppression de la fourniture garantie

Focus Plan d'apurement

Plan d'apurement chez les fournisseurs

Gel du risque fournisseur suite au drop du client :

- ➔ Incitation du fournisseur à proposer des plans d'apurement réalistes
- ➔ Optimisation de ses contacts avec les CPAS



Plan d'apurement chez le GRD

Encadrement standardisé des PA dans les conditions générales de Sibelga

Durée maximale définie:

- ⇔ X mois si demande du client
- ⇔ XX mois si demande du CPAS ou autre organisme de médiation de dettes agréé (cf. Vivaqua) voire Arrêté du Gouvernement

Dispositions complémentaires

Dispositions pouvant être envisagées par le Gouvernement

1. Mise en place d'un système de prépaiement (chez le fournisseur ou le GRD)

Déjà en vigueur en Régions wallonne et flamande, ce mécanisme implique :

- des investissements financiers significatifs à charge du GRD
- une approche comportementale adaptée aux ménages concernés
- la formation des travailleurs sociaux des CPAS et des services de médiation de dettes
- une communication globale à destination de l'ensemble des ménages bruxellois

2. Réduction ciblée de certaines composantes du Gridfee

Pour des ménages spécifiques :

- alimentés par le GRD à la suite d'un DROP
- bénéficiant du statut de « client protégé » sur demande

Prochaines étapes

Dates	Étapes
19 juin 2026	 Publication de l'avis de consultation sur le site web de BRUGEL
7 juillet 2026	 Webinaire de présentation et échanges
20 – 27 août 2026	 Focus groupes thématiques (à la demande des parties prenantes)
4 septembre 2026	 Clôture de la consultation et réception des contributions
29 septembre 2026	 Conseil d'administration de BRUGEL • Analyse des contributions reçues • Adoption de l'avis définitif relatif au modèle de protection
7 octobre 2026	 Publication des résultats et des avis sur le site web de BRUGEL

Conclusion

Modèle proposé a **UN SEUL OBJECTIF** :
l'intérêt du ménage bruxellois vulnérable ou
pas



Nécessite une refonte importante des
ordonnances



Délais de mise en œuvre plusieurs années
et prévoir une période de transition

