

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

### **Rapport de consultation**

**(BRUGEL-RAPPORT CONSULTATION-20170920-18bis)**

**Relatif à**

**l'étude 18 bis portant sur l'analyse de la procédure en justice  
de paix en matière de résiliation de contrat**

**établie en application 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.**

**20 septembre 2017**

## Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
A. Méthodologie.....	4
B. Organisation du rapport de consultation.....	4
<b>I. Contexte .....</b>	<b>6</b>
A. La précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale .....	6
B. Les mesures de protection des consommateurs .....	6
C. Objectif de l'étude .....	8
D. Méthodologie.....	10
<b>II. Description du processus de résiliation de contrat .....</b>	<b>14</b>
A. Description du processus pour un client « classique » électricité ou électricité + gaz.....	14
B. Description du processus pour un client « classique » gaz .....	15
C. Description du processus pour un client protégé.....	15
<b>III. Analyse des délais et modélisation des coûts de la procédure .....</b>	<b>16</b>
A. Analyse des délais .....	16
B. Modélisation des coûts de la procédure et analyse de l'accumulation de la dette .....	16
<b>IV. Observations issues des rencontres avec les acteurs impliqués.....</b>	<b>19</b>
A. Constat n°1 : La procédure manque son objectif de protection du consommateur .....	19
B. Constat n°2 : La protection sociale provient de moyens alternatifs.....	23
C. Constat n°3 : La procédure n'incite pas le client à apurer sa dette .....	25
D. Constat n°4 : La procédure détériore la dynamique concurrentielle du marché de l'énergie bruxellois .....	26
E. Constat n°5 : La situation risque de s'aggraver dans les prochaines années.....	27
<b>V. Pistes de solutions .....</b>	<b>29</b>
A. Optimisation des délais de la procédure.....	33
1. Piste 1 – Supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages.....	33
2. Piste 2 - Supprimer le limiteur de puissance et réduire les délais préalables à la procédure en justice de paix.....	33
3. Piste 3 - Introduire les demandes de résiliation par citation uniquement.....	34
4. Piste 4 - Obliger l'exécution par provision de la décision de coupure .....	36
B. Mise en place de bonnes pratiques.....	38
1. Piste 5 - Optimiser les délais de la procédure préalable à la justice de paix .....	38
2. Piste 6 - Inciter les acteurs à traiter les dossiers à la première audience disponible .....	38
3. Piste 7 - Proposer un plan d'apurement chiffré dans le courrier envoyé aux ménages en défaut de paiement .....	40
4. Piste 8 - Offrir une possibilité de négociation du plan d'apurement via les organismes de médiation de dette.....	41
5. Piste 9 - Elargir et harmoniser le système de conventions entre C.P.A.S. et fournisseurs	42
6. Piste 10 - Exploiter les listings envoyés par les fournisseurs pour identifier des ménages en difficulté qui ne sont pas déjà suivis par les C.P.A.S .....	43
C. Mesures préventives .....	43
1. Piste 11 - A partir des gains issus des mesures précédentes, créer un fonds social au sein des O.S.P. pour des mesures d'efficacité énergétique .....	45

2.	Piste 12 - A partir des gains issus des mesures précédentes, créer un fonds social au sein des O.S.P. qui absorbe le fonds de guidance énergétique.....	48
D.	Mesures alternatives de protection des ménages.....	51
1.	Piste 13 - Proposer aux clients une aide à la gestion du budget énergétique sur une base volontaire.....	51
E.	Conclusion.....	52
<b>VI.</b>	<b>Analyse de scénarios .....</b>	<b>53</b>
<b>VII.</b>	<b>Système cible .....</b>	<b>54</b>
<b>Annexes</b>	<b>.....</b>	<b>68</b>
A.	Courrier adressé à la Fédération des CPAS bruxellois.....	68
B.	Questionnaire de l'enquête sociale, envoyé aux CPAS bruxellois .....	70

## Introduction

### A. Méthodologie

L'étude 20170310-18 relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat a été soumise à consultation publique par Brugel. Neuf réponses sont parvenues au régulateur, rédigées par les instances suivantes :

- Association belge de la recherche et de l'expertise pour des organisations de consommateur (AB-REOC) ;
- Fédération Belge des entreprises électriques et gazières (FEBEG) ;
- Sibelga ;
- Bruxelles Environnement ;
- Fédération des CPAS bruxellois ;
- Infor GazElec ;
- Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) ;
- Coordination Gaz-Eau-Electricité Bruxelles (CGEE) ;
- Conseil des Usagers du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Sia Partners a parcouru avec attention l'ensemble des avis transmis pour en extraire un tableau de 220 remarques ayant un impact sur le rapport final de l'étude. Suite au recoupement de certains commentaires formulés par plusieurs acteurs consultés, ce nombre de remarques a été réduit à 134.

La liste de 134 remarques a été analysée de manière approfondie afin d'y associer des réponses reflétant la position de Brugel. Un juge de paix a été consulté sur les points sortant de la compétence du régulateur.

Enfin, les modifications à apporter au rapport ont été définies et insérées dans le tableau récapitulatif « Remarque/réponse/modification ». Ces adaptations du rapport permettent de tenir compte des arguments avancés par les acteurs consultés, tout en renforçant le message transmis par l'étude et la position de Brugel.

Le rapport de consultation a été présenté pour validation au Conseil d'Administration de Brugel.

### B. Organisation du rapport de consultation

Le présent rapport est organisé de façon à reprendre la structure du rapport final ayant été soumis à la consultation publique. Les points concernant l'ensemble d'un chapitre se trouvent au début de la partie correspondante. Toutes les autres remarques ont été placées dans la sous-section à laquelle elles se rapportent.

Pour chaque remarque, les éléments suivants sont mentionnés :

- La liste de l'entité (ou des entités) ayant formulé la remarque ;

- La citation de la remarque issue de l'avis émis par l'entité concernée : lorsque plusieurs entités ont proposé une remarque similaire, la citation est celle de la première entité listée ;
- La réponse proposée de Brugel ;
- La modification que la remarque implique dans le rapport de l'étude : certaines remarques nécessitent uniquement une clarification de la part de Brugel et n'entraînent pas de modification dans le rapport.

## I. Contexte

### A. La précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale

<b>Nombre de remarques : 1</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>[...] la précarité énergétique est aussi une conséquence d'une situation de précarité – voire d'une situation de pauvreté – globale de ce ménage. Il [...] aurait semblé pertinent d'intégrer l'élément de contexte de la situation socioéconomique critique globale des ménages dans le cadre de l'analyse réalisée.</i>	Le périmètre de l'étude a été volontairement limité à la situation spécifique de la précarité énergétique et aux mesures se rapportant aux secteurs de l'électricité et du gaz, seuls domaines de compétence de Brugel. Cependant, il est évident que les liens avec la précarité en général sont importants.	Ajouter une introduction sur la situation de la précarité en général.

### B. Les mesures de protection des consommateurs

<b>Nombre de remarques : 4</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>[On] note que l'auteur affirme que ces différentes mesures ont été mises en place pour venir en aide aux ménages concernés par la précarité énergétique. Cette affirmation est erronée : d'une part, une partie de ces mesures a été prévue au bénéfice de tous les consommateurs et ce afin de protéger l'accès aux biens de</i>	En effet, les mesures listées visent un objectif plus large que la seule aide aux ménages en précarité énergétique. Cependant, les mesures mises en place au niveau régional (en particulier, le statut de client protégé, le statut de client hivernal et l'encadrement de la procédure de recouvrement) sont destinées à des ménages subissant déjà la précarité	Préciser que les mesures listées ne sont pas destinées uniquement aux ménages en précarité énergétique Distinguer mesures curatives et préventives

<p><b>première nécessité que sont le gaz et l'électricité dont le commerce est libéralisé ; d'autre part, ces mesures poursuivent également un objectif préventif et doivent permettre d'éviter la survenance de situation de précarité énergétique.</b></p>	<p>énergétique et ne sont, à ce titre, pas préventives mais curatives. Ceci ne remet évidemment pas leur utilité en question.</p>	
--	---	--

**Demandeur 2 : Bruxelles Environnement**

<p><b>"On regrette [...] que l'auteur n'aborde pas la répartition des compétences qui découle de l'organisation institutionnelle de la Belgique dans le cadre de cette mise en contexte. En effet, il est nécessaire d'envisager celle-ci pour comprendre le dispositif de protection du consommateur tel qu'il est conçu. [Bruxelles Environnement note] notamment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La protection du consommateur est une compétence fédérale ;</li> <li>- La distribution de l'électricité et du gaz et l'utilisation rationnelle de l'énergie sont des compétences régionales. Dans le cadre strict de l'exercice de ses compétences implicites, la Région de Bruxelles-Capitale a pu disposer de mesures de protection du consommateur d'électricité et de gaz ;</li> <li>- Le financement des CPAS dépend des autorités fédérales, communautaires et communales. Le financement régional des CPAS tel qu'il est actuellement prévu à Bruxelles est une disposition exceptionnelle qui a</li> </ul>	<p>La protection du consommateur est fédérale au niveau contractuel mais les situations de consommateurs en difficulté de paiement sont traitées au niveau régional La répartition des compétences n'est pas abordée de manière directe car l'étude ne porte pas sur ce sujet.</p>	<p>Préciser quels leviers sont analysés dans cette étude dans la section I.C</p>
---	--	--

<i>nécessité la conclusion d'un accord de coopération et qui n'a pas vocation à se substituer au financement structurel des CPAS par leurs autorités de tutelle."</i>		
<b>Demandeur 3 : Infor GazElec, CGEE, Bruxelles Environnement</b>		
<i>Au niveau des mesures de protection du consommateur, il faut ajouter l'obligation de faire offre, le contrat de 3 ans, l'interdiction de coupure sans passage devant le Juge de Paix.</i>  <b>NB :</b> Bruxelles Environnement ne mentionne que le contrat de 3 ans	L'interdiction de coupure sans passage devant le Juge de Paix est mentionnée dans l'étude. L'ensemble des mesures pourrait être reprises	Ajouter l'obligation pour le fournisseur de faire offre pour des contrats d'une durée de 3 ans (pour tout client n'ayant pas de dette auprès de la société) dans les mesures de protection sociale
<b>Demandeur 4 : Infor GazElec</b>		
<i>[...] aucun cadre de référence de la protection sociale n'est mis en évidence, aucune définition de la protection sociale n'est avancée dans l'étude.</i>	La section VII apporte une réponse.	Rapporter à la section VII pour une définition de la protection sociale

## C. Objectif de l'étude

<b>Nombre de remarques : 3</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : CASE, Bruxelles Environnement</b>		
<i>[La CASE note] que l'étude confine essentiellement son analyse aux parties prenantes directes et à la dette énergétique au sens strict. Ce faisant, elle développe une vision restrictive des problèmes et</i>	Le périmètre de l'étude a été volontairement limité à la situation spécifique de la précarité énergétique et aux mesures se rapportant au secteur de l'énergie (compétence de Brugel, régulateur pour l'énergie	Préciser dans les objectifs de l'étude quel est le périmètre exact de cette étude et qu'il est lié aux compétences de Brugel



<p><i>des solutions. [La CASE plaide] donc pour une vision moins segmentée, plus systémique de la pauvreté et des difficultés financières.</i></p>	<p>uniquement).          Une étude plus systémique serait d'intérêt mais requerrait des moyens humains et financiers considérablement plus élevés.</p>	
<p><b>Demandeur 2 : AB-REOC</b></p>		
<p><i>[Les mesures suggérées ne concernent pas le] manque d'information du consommateur sur les voies existantes pour se faire aider en amont de la procédure judiciaire</i></p>	<p>Cette étude vient compléter la précédente étude sur la tarification solidaire, où le statut de client protégé est analysé plus en détails. Une campagne de communication sur ce statut fait partie des mesures suggérées.</p>	<p>Détailler le contexte et les raisons de l'étude</p>
<p><b>Demandeur 3 : Bruxelles Environnement, Infor GazElec, CGEE</b></p>		
<p><i>[...] l'analyse se concentre principalement sur une évaluation chiffrée des dossiers traités et du nombre de ceux-ci qui aboutissent à une coupure. L'étude n'aborde pas le contenu des décisions lorsqu'elles ne portent pas sur des coupures : la dimension qualitative de l'analyse [...] paraît dès lors faire défaut sur ce point.</i></p>	<p>Le périmètre a été affiné en cours de réalisation de l'étude, en fonction des informations et données disponibles sur la procédure de résiliation de contrat. Comme 80% des jugements sont prononcés par défaut, aucune motivation n'est nécessaire et aucune analyse du dossier n'a lieu. Par ailleurs, le contenu des jugements peut varier fortement selon le canton considéré.          La dimension qualitative de l'étude apparaît au travers du retour fourni par les juges de paix et par l'observation d'audiences en justice de paix. Un questionnaire, relu et validé par la Fédération des CPAS, a été envoyé aux CPAS des 19 communes bruxelloises afin de réaliser une enquête auprès des consommateurs précarisés (cf. courrier et questionnaire en annexe). Seuls 3 questionnaires nous sont revenus.</p>	<p>Préciser comment le périmètre de l'étude a été défini          Ajouter dans la méthodologie qu'une enquête - sous forme de questionnaire envoyé, relu et validé par la Fédération – a été transmise aux 19 CPAS bruxellois. Malgré l'intérêt de départ, force est de constater que le retour est insuffisant.          Ajouter dans la méthodologie qu'aucune information statistique sur les jugements rendus n'a été transmise par les juges de paix car les données liées aux décisions des juges ne sont pas centralisées, ce qui rend difficile une analyse détaillée du fondement des jugements.          BRUGEL a déjà présenté les résultats d'un échantillon de décisions de Justice de Paix dans son rapport annuel 2014. Résultats à reprendre.</p>

## D. Méthodologie

Nombre de remarques : 9		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : CASE</b>		
<i>L'étude fournit très peu de détails sur sa méthodologie.</i>	La méthodologie de l'étude n'est effectivement pas assez détaillée dans l'étude ; une section dédiée y sera donc ajoutée.	Ajouter une section I.D sur la méthodologie
<b>Demandeur 2 : AB-REOC, Infor GazElec, CASE</b>		
<i>Sia Partners n'a pas rencontré de représentants des consommateurs.</i>	Le périmètre de cette étude est volontairement limité en raison de contraintes financières, ce qui n'a pas permis de multiplier les rencontres avec les acteurs impliqués. L'aspect "ressenti du consommateur" a été analysé via le feedback des représentants des CPAS. De plus, Brugel a réalisé un travail en aval de l'étude, en rencontrant les acteurs représentant les consommateurs afin de leur permettre de se prononcer sur l'étude.	Préciser le choix des acteurs rencontrés Préciser que l'étude est soumise à consultation publique afin de récolter des avis des acteurs non consultés durant la réalisation de l'étude
<b>Demandeur 3 : Conseil des usagers, CGEE</b>		
<i>Le Conseil regrette [...] que Brugel, dans l'état actuel de son analyse, n'intègre ni de considérations sur les contraintes objectives des ménages à subvenir à leurs dépenses courantes ni l'appréciation des ménages eux-mêmes de leurs contraintes à honorer leurs factures énergétiques et, ce faisant, tire des conclusions qui peuvent être abusives sur les motivations de ceux-ci.</i>	Les considérations liées au ressenti du ménage ont été prises en compte à partir des discussions avec les représentants des CPAS bruxellois. La dimension qualitative de l'étude apparaît aussi au travers du retour fourni par les juges de paix et par l'observation d'audiences en justice de paix. Un questionnaire, relu et validé par la Fédération des CPAS, a été envoyé aux CPAS des 19	Préciser dans la méthodologie que les CPAS ont été choisis comme interlocuteurs sociaux et que l'enquête de terrain n'a pas été concluante, faute de retours

	<p>communes bruxelloises afin de réaliser une enquête auprès des consommateurs précarisés (cf. courrier et questionnaire en annexe). Seuls 3 questionnaires nous sont revenus.</p>	
<p><b>Demandeur 4 : Fédération des CPAS bruxellois</b></p>		
<p><b><i>[...] l'étude se focalise uniquement sur la procédure et ses impacts sur la dette d'énergie du consommateur, sur les fournisseurs et sur le travail des juges de paix mais ne contient pas de données quant au profil des consommateurs impliqués dans une procédure judiciaire ou impactés par une coupure.</i></b></p>	<p>Les considérations liées au ressenti du ménage ont été prises en compte à partir des discussions avec les représentants des CPAS bruxellois. La dimension qualitative de l'étude apparaît aussi au travers du retour fourni par les juges de paix et par l'observation d'audiences en justice de paix.</p> <p>Un questionnaire, relu et validé par la Fédération des CPAS, a été envoyé aux CPAS des 19 communes bruxelloises afin de réaliser une enquête auprès des consommateurs précarisés (cf. courrier et questionnaire en annexe). Seuls 3 questionnaires nous sont revenus.</p>	<p>Préciser dans la méthodologie que l'enquête de terrain (dont le questionnaire a été relu et approuvé par la Fédération des CPAS) n'a pas été concluante,, faute de retours</p>
<p><b>Demandeur 5 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b><i>[Bruxelles Environnement constate] que l'étude ne fournit pas – ou peu – d'éléments relatifs aux échantillons de données quantitatives et qualitatives sur lesquels elle se base. En effet, à la lecture de celle-ci, il est par exemple difficile d'évaluer le nombre d'interlocuteurs – fournisseurs, juges, assistants sociaux – qui ont été consultés dans le cadre de cette étude ainsi que les méthodes de ciblage, de recrutement et d'interview de ceux-ci, leurs motivations à participer ou non à l'étude et la méthodologie de</i></b></p>	<p>Une section détaillée sur la méthodologie de l'étude sera ajoutée.</p> <p>Notons déjà que des ateliers spécifiques avec les fournisseurs, Sibelga, les représentants de CPAS et les juges (3 juges, 2 ateliers) ont été organisés afin d'apporter des réponses à un questionnaire préalablement envoyé. Pour récolter des informations de terrain sur la justice de paix, Brugel a privilégié une approche en 2 temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phase d'observation, en se rendant aux audiences de justice de paix (10 audiences dans 3 cantons de taille importante)</li> </ul>	<p>Préciser dans la méthodologie quelles données ont été récoltées, quels acteurs ont été rencontrés (et à quelle fréquence) et quels sujets ont été abordés lors des ateliers</p>

<p><b>traitement de leurs réponses. En outre, l'étude ne permet pas d'identifier les questions qui ont été posées à ces interlocuteurs. Ces éléments [...] paraissent primordiaux [à Bruxelles Environnement] pour mettre en contexte les constats posés et les pistes proposées. [Bruxelles Environnement constate] également que l'étude n'inclut pas de retours quantitatifs ou qualitatifs des ménages eux-mêmes.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phase de discussion bilatérale avec les juges : après chaque audience, une discussion dans le bureau du juge</li> </ul> <p>La première partie de l'étude (chapitres I à IV) a été présentée à plusieurs juges en présence du Conseil d'Administration de Brugel. L'étude, une fois complète, a à nouveau été présentée aux juges.</p>	
<p><b>Demandeur : 6 Infor GazElec</b></p>		
<p><b>Lorsqu' [il est] fait référence aux jugements propres, [on] ne fait aucun appel aux sources de ces jugements, aux arguments et délibérations des juges, mais [on] se fixe seulement sur l'aspect « coupure ou pas coupure. »</b></p>	<p>Ceci n'était pas l'objet de l'étude. La source principale est le reporting que les fournisseurs adressent annuellement à BRUGEL</p>	<p>Ajouter dans la méthodologie qu'aucune information statistique sur les jugements rendus n'a été transmise par les juges de paix</p>
<p><b>Demandeur 7 : CGEE</b></p>		
<p><b>[Il semble à la CGEE] que Sia Partners prend comme référence les provisions (factures mensuelles) et pas ce qui est réellement dû sur base d'une consommation</b></p>	<p>Les données prises en compte sont des moyennes de consommation réparties sur la période (la diversité des situations est grande car les factures de régularisation peuvent être échues à tout moment de la procédure)</p>	<p>Préciser dans la méthodologie que les données de factures sont des moyennes de consommation</p>
<p><b>Demandeur 8 : Infor GazElec</b></p>		
<p><b>Beaucoup d'affirmations et de données sont reprises dans l'étude sans source ou sans source vérifiable. Pour une partie, ce manque de sources est défendu sur base de la discrétion commerciale invoquée par les fournisseurs commerciaux qui sont à la base de ces données. Il [...] semble toutefois [à Infor GazElec] que les données agrégées du secteur, ne</b></p>	<p>Toutes les données citées proviennent des acteurs concernés. Les analyses réalisées consistent principalement à calculer les moyennes pondérées des données fournies. Révéler l'ensemble des calculs reviendrait à nuire à la confidentialité des données commerciales sensibles.</p>	<p>Ajouter une note sur le traitement des données dans la méthodologie</p>

<p><b>peuvent se valoir du secret commercial qui pourrait être invoqué au niveau d'une entreprise individuelle. Pour les données ou analyses marquées « analyse SIA », il [...] semble [à Infor GazElec] qu'une explication de la base des données ainsi que de la méthodologie utilisée par SIA pour arriver au résultat mentionné, sont indispensables pour la crédibilité de l'étude.</b></p>		
<p><b>Demandeur 9 : Infor GazElec, CASE</b></p>		
<p><b>L'étude de SIA Partners ne se penche pas non plus sur les coupures réalisées dans le cadre des Moza -dont on ignore le nombre- mais qui, au vu de notre pratique, se révèlent nombreuses. Il s'agit encore une fois d'une « mauvaise pratique » des fournisseurs qui utilisent cette procédure lorsque que leur huissier remarque que leur client n'est pas inscrit dans un registre de la population et font purement et simplement couper via Sibelga sans passer par le Juge de Paix alors qu'il existe des possibilités de citation.</b></p>	<p>Le périmètre défini pour cette étude se concentre sur les procédures "classiques" et exclut les "Moza". Les "Moza" sont un scénario et non une mesure de protection des consommateurs.</p> <p>Le Service des litiges a effectivement déjà été saisi par des consommateurs coupés indument via un scénario MOZA. Les faits ont été sanctionnés. Faire croire que la pratique est la règle, quand 3 cas seulement se sont présentés en 10 ans, relève d'une généralisation rapide.</p>	<p>Préciser dans la méthodologie que les "Moza" sont exclus</p>

## II. Description du processus de résiliation de contrat

### A. Description du processus pour un client « classique » électricité ou électricité + gaz

Nombre de remarques : 2		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur I : Infor GazElec</b>		
<p><i>Les délais de citation et de requête fournis par les fournisseurs et les Justices de Paix ne sont pas le résultat de la législation existante mais bien du manque de moyens alloués à la Justice dont ne doit pas pâtir le consommateur. L'étude mentionne que les délais de citation moyens sont de deux mois alors que la loi prévoit qu'il ne faut respecter qu'un délai de 8 jours entre la citation et l'audience.</i></p>	<p>Cette remarque relève du niveau fédéral tandis que cette étude se focalise sur les mesures pouvant être mises en place au niveau régional.</p> <p>L'ordonnance attribue cette compétence énergétique aux Justices de Paix, accroissant la charge de travail des tribunaux et les délais de traitement de l'ensemble des dossiers. Le consommateur en pâtit car les demandes de résiliation ne peuvent être traitées dans des délais raisonnables. Il voit donc sa dette s'accumuler sans qu'aucune action ne soit entreprise.</p> <p>Par ailleurs, les juges de paix ne se plaignent pas de la charge associée aux dossiers de résiliation de contrat en énergie, mais davantage du non-sens de celle-ci, qui n'a aucun effet positif pour le citoyen.</p> <p>Le système cible proposé prévoit une prise en charge plus rapide du consommateur et une réduction du nombre de dossiers envoyés en justice.</p>	

**Demandeur 2 : Infor GazElec**

***[Infor GazElec souligne] une erreur : la possibilité d'appel contre les décisions des Juges de Paix est fixée à 2500 euros depuis 2013 (article 617 du Code judiciaire).***

L'article 617 du Code judiciaire mentionne que "Les jugements du tribunal de première instance et du tribunal de commerce qui statuent sur une demande dont le montant ne dépasse pas 2.500 euros, sont rendus en dernier ressort. Cette règle s'applique également aux jugements du juge de paix et, dans les contestations visées à l'article 601bis, à ceux du tribunal de police, lorsqu'il est statué sur une demande dont le montant ne dépasse pas 1.860 euros."

???

**B. Description du processus pour un client « classique » gaz**

Nombre de remarques : 0

**C. Description du processus pour un client protégé**

Nombre de remarques : 0

### III. Analyse des délais et modélisation des coûts de la procédure

<b>Nombre de remarques : 1</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur I : Bruxelles Environnement</b>		
<i>S'il est évident que permettre l'accès à l'énergie en dépit du défaut de paiement génère des coûts qui sont pris en charge par l'un ou l'autre acteur des marchés de l'énergie, cette garantie d'accès procède d'un choix de solidarité dont l'évaluation des bénéficiaires – notamment économiques – individuels et collectifs n'est pas envisagée dans l'analyse mais qu'il [...] paraît nécessaire de considérer</i>	L'évaluation des bénéficiaires du maintien de l'accès à l'énergie malgré le non-paiement n'est effectivement pas envisagée, car elle sort largement du cadre de cette étude. Celle-ci se focalise uniquement sur les procédures en place et les mesures à prendre pour en améliorer l'efficacité. Elle permet également d'établir le coût de la prise en charge pour chaque acteur impliqué.	

#### A. Analyse des délais

<b>Nombre de remarques : 0</b>
--------------------------------

#### B. Modélisation des coûts de la procédure et analyse de l'accumulation de la dette

<b>Nombre de remarques : 5</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur I : Infor GazElec, CGEE</b>		
<i>SIA Partners déclare que l'accumulation de la dette est au désavantage des</i>	De manière triviale, l'accumulation de la dette est au désavantage du consommateur,	Insister sur le fait que limiter l'accumulation de la dette avantage le consommateur en



<p><b>fournisseurs qui n'en récupèrent que 10 %. [Infor GazElec pense] que si les fournisseurs n'en récupèrent que 10 % c'est avant tout parce que les consommateurs n'ont pas les moyens de payer. De plus, [Infor GazElec ne voit] pas pourquoi cela ne serait pas également un désavantage pour le consommateur qui se retrouve avec une dette importante.</b></p>	<p>qui n'a pas les moyens de rembourser des montants élevés. Cette considération est au centre de l'étude qui démontre oh combien le ménage précarisé est la principale <b>victime</b> du système</p>	<p>priorité</p>
<p><b>Demandeur 2 : Infor GazElec</b></p>		
<p><b>Il faudrait voir [...] si le faible taux de recouvrement des créances n'est pas dû au système par lequel les fournisseurs revendent leurs créances à des organismes de recouvrement.</b></p>	<p>Au contraire, les sociétés de recouvrement permettent des taux de récupération de créances plus importants. De plus, que les dettes énergie ne sont pas prioritaires dans les saisies. »</p>	
<p><b>Demandeur 3 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b>Ne faudrait-il pas mettre les montants irrécouvrables en parallèle avec les bénéfices des acteurs et de ce qu'ils paient en impôts ?</b></p>	<p>Les montants irrécouvrables sont présentés en regard du chiffre d'affaires des fournisseurs, donnant un point de comparaison.</p>	
<p><b>Demandeur 4 : Infor GazElec, IBGE</b></p>		
<p><b>[Bruxelles Environnement est] dubitatif quant à l'opportunité de recourir au concept de « coût sociétal », défini par l'auteur comme « le coût pour la société dans son ensemble » (en p. 46). [...] les intérêts en présence ne convergent pas et il parait surprenant d'additionner les coûts en éludant partiellement la question de leur répartition entre des acteurs porteurs d'intérêts différenciés.</b></p>	<p>L'objectif de ce calcul est de montrer que la société dans son ensemble, à différents niveaux, supporte le coût des impayés à Bruxelles.</p>	<p>Nuancer la somme des différents coûts en précisant qu'elle agrège des intérêts différents.</p>

**Demandeur 5 : CASE, Infor GazElec, CGEE**

**Figure 15 (p.46) « Le coût sociétal de la procédure » : les chiffres du tableau ne sont pas suffisamment explicités. Le tableau confond systématiquement pertes et dépenses qui sont inhérents au modèle de marché d'une part et les pertes et dépenses qui ont un lien direct avec la procédure spécifique. [...] D'où viennent les montants en irrécouvrable des fournisseurs ? Ne faudrait-il pas les mettre en parallèle des bénéfices des acteurs ? De plus, il faudrait également voir le coût pour la société (en termes de détérioration de la santé, de perte d'emploi et d'abandon de la scolarité) d'un ménage endetté qui se voit privé de gaz et d'électricité.**

Les sources de données sont mentionnées sous le tableau en question. Ce tableau vise à chiffrer le coût du défaut de paiement en identifiant les différents postes de coûts, liés directement ou non à la procédure spécifique. Cette étude se centre sur le processus débutant au premier défaut de paiement jusqu'à la coupure effective. Les conséquences de la coupure sont donc hors périmètre et pourraient faire l'objet d'une étude spécifique tant le sujet est complexe.

Préciser qu'il s'agit du coût sociétal du défaut de paiement en général. Ajouter qu'il existe également des coûts indirects liés à la précarité énergétique (mais ils ne font pas partie du périmètre de l'étude)

## IV. Observations issues des rencontres avec les acteurs impliqués

### A. Constat n°1 : La procédure manque son objectif de protection du consommateur

Nombre de remarques : 11		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : CASE, Infor GazElec, CGEE</b>		
<i>[La CASE estime] qu'une externalisation de la récupération des créances n'est pas avantageuse pour le client. L'externalisation du recouvrement chez un huissier ou une société de recouvrement, s'il n'a pas nécessairement pour effet d'exercer une pression supplémentaire sur le débiteur, a souvent l'effet de créer de la confusion dans son chef. En effet, le débiteur se retrouve face à davantage d'interlocuteurs sans toujours comprendre à qui s'adresser.</i>	L'externalisation a comme objectif de réduire les coûts de procédure pour les fournisseurs et de professionnaliser cette procédure. Elle est étroitement liée à la procédure en justice de paix, même constat pour les huissiers. Supprimer la procédure en justice de paix entraînerait une réduction partielle de la présence des huissiers, seuls resteront les frais de procédure liés à la récupération de créance.	Préciser qu'une difficulté de compréhension de la situation peut résulter de l'externalisation du recouvrement.
<b>Demandeur 2 : CASE</b>		
<i>[...] les frais liés à l'externalisation de la procédure au stade précontentieux ne peuvent être portés en compte au client mais ils représentent un surcoût réel pour le fournisseur (et un coût indirect pour les clients). Il serait donc intéressant de comparer le coût d'une procédure de récupération de créances gérée en interne et d'une procédure externalisée.</i>	Ces données sont confidentielles et ce type d'analyses n'appartient pas au rôle de régulateur régional. Cependant, les fournisseurs visent à optimiser leurs procédures et leurs coûts, ce qui permet de supposer que l'externalisation du recouvrement leur est profitable	

<b>Demandeur 3 : Infor GazElec, CGEE</b>		
<i>L'étude de SIA Partners prétend que la fin de contrat n'a été activée que dans 53 cas en 2015. Doit-on comprendre que seulement 53 contrats ont pris fin parce qu'ils arrivaient à échéance ? Il [...] semble [à Infor GazElec] que l'application du non renouvellement d'un contrat est beaucoup plus fréquente.</i>	Ce chiffre provient des statistiques officielles de Brugel. Il reprend le nombre de coupures suite à un scénario « End of contract » qui ont abouti à une coupure. Comptabiliser le nombre de contrats « terminés » et/ou non « reconduits » n'entre pas dans les compétences de Brugel (les aspects contractuels sont compétence fédérale).	
<b>Demandeur 4 : Infor GazElec</b>		
<i>La procédure actuelle n'a pas comme objectif que toute demande de coupure aboutisse à une coupure et que l'alimentation ne soit rétablie que quand la dette est payée.</i>	La procédure actuelle vise à garantir la protection des consommateurs en confiant leur dossier à un juge de paix. Les consommateurs qui changent de nom sur leur contrat ou changent de fournisseur pour éviter d'atteindre la sanction de la procédure judiciaire ne bénéficient d'aucune protection effective car ils peuvent continuer d'accumuler leur dette sans qu'une aide structurelle ne leur soit apportée.	
<b>Demandeur 5 : Infor GazElec, CASE, CGEE</b>		
<i>L'étude de SIA Partners déclare que les ménages n'iraient pas vers les CPAS pour des raisons de hiérarchisations des factures. Que faut-il comprendre ? Que les factures d'énergies ont une place plus importante que le loyer, les frais médicaux, les frais de scolarités, la téléphonie ? D'où sort cette conclusion ?</i>	La hiérarchisation des factures est un constat posé par les représentants des CPAS et les juges de paix. Pour des clients en grande difficulté financière, les factures énergétiques ne sont pas prioritaires dans l'ordre de paiement car le non-paiement n'a pas d'effet immédiat (contrairement aux factures télécom par exemple, où les conséquences sont directes). La hiérarchisation des factures est liée à la pression mise par les créanciers pour	Supprimer la mention de la hiérarchisation des factures comme raison du non appel au CPAS

	<p>recupérer la créance.          Cependant, ce constat n'explique pas que certains ménages ne se tournent pas vers les CPAS et doit donc être supprimé de ce paragraphe.</p>	
<p><b>Demandeur 6 : Infor GazElec, CASE</b></p>		
<p><i>L'étude ne prend pas en compte les ménages en difficulté de paiement qui ne s'adressent pas au C.P.A.S. Or, il ressort de l'étude que les ménages qui s'adressent au C.P.A.S. trouvent une solution à leur endettement énergétique. Donc l'étude de SIA Partners ne s'est absolument pas intéressée à cette partie de la population (celle qui ne s'adresse pas au C.P.A.S.) et qui « poserait problème ».</i></p>	<p>Les personnes concernées par une procédure en justice de paix sont celles qui ne se rendent pas au CPAS. L'étude y est consacrée presque totalité. Le meilleur moyen de venir en aide à ces ménages est de leur offrir un suivi par les CPAS, d'où l'importance de l'utilisation des listings envoyés par les fournisseurs pour détecter ces ménages.</p>	
<p><b>Demandeur 7 : Infor GazElec</b></p>		
<p><i>La première partie du [troisième] constat est une hypothèse que l'étude cherche à prouver : que le niveau d'endettement est plus élevé à cause de la procédure. En supposant que cette hypothèse est prouvée, la situation affecte chaque fournisseur et ne fait pas diminuer la situation concurrentielle entre fournisseurs.</i></p>	<p>La longueur de la procédure affecte, de manière triviale, l'accumulation de la dette. Or, cette procédure est particulièrement longue en Région bruxelloise. L'impact négatif n'intervient pas au niveau de la concurrence entre fournisseurs actifs sur le marché bruxellois, mais plutôt sur l'ensemble du marché bruxellois : certains fournisseurs préfèrent ne pas y entrer, au désavantage des consommateurs bruxellois. Alors que le marché de gros de l'énergie est commun à tout le royaume, seuls 8 fournisseurs font offre aux clients résidentiels bruxellois, contre 24-25 dans les deux autres Régions. En effet, les fournisseurs réfléchissent de manière</p>	

	économique, en fonction des risques plus importants pris en Région bruxelloise.	
<b>Demandeur 8 : Infor GazElec</b>		
<i>La deuxième partie du [troisième] constat concerne la fourniture hivernale, qui est prise en charge par le GRD et qui serait selon les affirmations de l'étude très peu payée. Tout d'abord, cette affirmation est gratuite car elle n'est nullement corroborée par des chiffres. Ensuite, ces non-paiements supposés de la fourniture hivernale affectent les résultats du GRD et non pas des fournisseurs. Ils n'influencent donc en aucun cas la situation concurrentielle entre fournisseurs.</i>	L'information provient de Sibelga dans ses rapports sur l'exécution de ses Obligation de Service Public (document non publié par l'auteur). BRUGEL reprend une bonne partie de ces chiffres dans son rapport annuel. Le défaut de paiement n'affecte en rien le résultat du GRD, car l'entièreté des charges des OSP est reportée sur le tarif client. Ceci désavantage les consommateurs.	
<b>Demandeur 9 : Infor GazElec, CASE</b>		
<i>En général, même s'il y a des offres moins chères dans les autres régions, une étude de la CREG montre que peu de clients en profitent, puisque seulement 3% des consommateurs ont le contrat le moins cher. D'autre part, le prix du kWh tout compris des offres à Bruxelles est moins cher que celui dans les autres régions.</i>	L'objectif n'est pas tant d'obtenir le prix le moins cher du pays que de s'assurer que le marché fonctionne de manière adéquate et concurrentielle afin de garantir le prix juste.	
<b>Demandeur 10 : CASE, CGEE, Infor GazElec</b>		
<i>Concernant le statut de client hivernal, tant il [...] semble effectivement plausible qu'il contribue à l'augmentation de la dette, tant [la CASE insiste] sur l'impératif de dignité humaine que constitue la fourniture hivernale.</i>	Ce statut est effectivement important et ne doit pas être supprimé mais a des conséquences financières importantes qu'il ne faut pas taire.	

<b>Demandeur II : CGEE, CASE</b>		
<p><b><i>[Les auteurs attribuent explicitement l'emballage de la dette à la situation « d'impunité » [...]. Doit-on y lire également, par déduction, qu'il faut « punir » les mauvais payeurs ? N'y a-t-il pas là un jugement de valeurs ? N'est-ce pas faire fi (entre autres) de l'insuffisance de leurs moyens financiers ?</i></b></p>	<p>Dans toute relation contractuelle, chaque partie doit remplir ses obligations. La consommation d'énergie sans paiement doit être suivie de sanctions, pour que le marché soit viable.</p> <p>Ce n'est pas le manque de revenus qui doit être sanctionné, mais bien la situation de non-paiement. Des mesures de soutien adéquates doivent permettre aux ménages en précarité énergétique d'honorer leurs factures.</p>	

## **B. Constat n°2 : La protection sociale provient de moyens alternatifs**

<b>Nombre de remarques : 3</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur I : CASE</b>		
<p><b><i>Les auteurs [...] inventorient [...] les options dont dispose le ménage pour éviter la coupure. Référant à leur inventaire, [la CASE constate] donc que le ménage en défaut de paiement ne devrait idéalement disposer, à en croire l'étude, que de 3 options : le paiement de la dette, le statut de client protégé ou la coupure.</i></b></p>	<p>En effet, ce sont les 3 options dont devrait disposer le ménage en défaut de paiement, en vue de ne pas laisser la dette s'accumuler pendant de longs délais.</p> <p>Le statut de client protégé permet de réduire le montant des factures des ménages fragilisés.</p> <p>Le paiement de la dette peut intervenir avec ou sans aide extérieure (par ex. plans de paiement, interventions du CPAS ou d'autres acteurs).</p> <p>La coupure est la solution dans des cas extrêmes de non-paiement durable et/ou de non-coopération dans la recherche de solutions.</p>	

<b>Demander 2 : CGEE, Infor GazElec</b>		
<p><b><i>Sia Partners déclare que le changement de fournisseur est le moyen le plus utilisé par le consommateur pour mettre fin à la procédure de coupure, voire que le consommateur parvient à s'extraire du processus de résiliation. Davantage qu'une « faille », ne s'agit-il pas d'une possibilité qu'offre le marché libéralisé pour garantir la continuité de la fourniture en gaz et en électricité malgré des problèmes de paiements ?</i></b></p>	<p>Si la facilité de changement de fournisseur est souhaitable dans un marché libéralisé, elle entraîne cependant des effets non désirables : un consommateur peut protéger son accès à l'énergie en changeant de fournisseur et en continuant de consommer sans payer l'énergie utilisée.</p>	<p>Préciser la différence entre les cadres rosés et blancs. Nuancer le terme de "protection" dans l'intitulé du constat. Expliciter pourquoi le changement de fournisseur motivé par l'accumulation de la dette favorise le sentiment d'impunité et freine la recherche de solutions</p>
<b>Demander 3 : CASE</b>		
<p><b><i>[...] la possibilité de changer de fournisseur pourrait également, en soi, être considérée comme un élément du dispositif de protection sociale. À cet égard, il aurait été utile de s'intéresser au parcours global des ménages qui y recourent : dans quelle mesure contractent-ils des dettes auprès de leur nouveau fournisseur ? Le cas échéant, pour quelles raisons contractent-ils ces dettes ? Comment y font-ils face ? L'idée selon laquelle les clients en défaut de paiement changeraient périodiquement de fournisseurs jusqu'à en avoir épuisé la liste complète est-elle vérifiée ? Après de quelle proportion de ménages ? Parmi les ménages finalement coupés, quelle est la proportion de ceux qui sont endettés auprès de l'ensemble des fournisseurs ?</i></b></p>	<p>La protection actuelle n'a pas comme objectif établi de permettre aux clients de trouver une protection alternative en changeant de fournisseur pour échapper au paiement de ses factures. Les informations citées n'ont pu être récupérées. Il n'y a par ailleurs pas de centralisation des données des "mauvais payeurs" et il n'est donc pas possible de suivre leur trajectoire d'un fournisseur à l'autre.</p>	



### C. Constat n°3 : La procédure n'incite pas le client à apurer sa dette

Nombre de remarques : 4		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : CGEE, Infor GazElec, CASE</b>		
<i>Est-ce « la procédure » ou le manque de revenu qui n'incite pas le client à apurer sa dette ?</i>	Le manque de revenus est une des raisons expliquant le début d'un endettement et ensuite, la procédure se prolongeant entraîne une augmentation de la dette, hypothéquant son apurement.	Préciser "la procédure n'incite pas le consommateur à apurer sa dette ou à trouver de l'aide pour y parvenir"
<b>Demandeur 2 : CASE</b>		
<i>[...] rien ne permet d'affirmer que – sans la procédure actuelle – davantage de clients apureraient leur dette. Aussi l'intitulé du constat est-il excessif.</i>	Ce constat mentionne uniquement que la procédure actuelle n'incite pas à l'apurement de la dette et ne présuppose rien d'une éventuelle situation où cette procédure n'existerait pas.	
<b>Demandeur 3 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>Si [Bruxelles Environnement peut] imaginer que les ménages font des arbitrages entre leurs factures impayées en fonction de l'urgence d'honorer celles-ci pour éviter de se retrouver dans des situations de privation, il n'y a néanmoins pas lieu d'ignorer les difficultés économiques de ces ménages ni d'en tirer des conclusions abusives quant aux motivations des ménages à agir d'une manière plutôt que d'une autre.</i>	La hiérarchisation des factures est un fait rapporté à plusieurs reprises par les acteurs du secteur. Il ne s'agit pas de mettre en concurrence les différents types de factures mais plutôt de rapporter ce fait et ses conséquences sur les impayés du secteur.	Mentionner la hiérarchisation des factures comme constat et non comme problème à résoudre Préciser que ce constat appelle à chercher des solutions globales à la précarité, au-delà du cadre de cette étude

<b>Demandeur 4 : CASE</b>		
<i>[La CASE n'a] pas compris le développement de l'affirmation selon laquelle « les intérêts du consommateur et du fournisseur ne sont pas toujours compatibles ».</i>	Les fournisseurs ont intérêt à être payés le plus rapidement possible pour réduire leurs coûts de suivi et n'acceptent dès lors pas toujours les faibles mensualités proposées par les consommateurs.	

### **D. Constat n°4 : La procédure détériore la dynamique concurrentielle du marché de l'énergie bruxellois**

<b>Nombre de remarques : 3</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : CGEE</b>		
<i>La récupération complète et rapide des créances est-elle nécessairement profitable au consommateur ? N'est-il pas également à l'avantage des consommateurs de disposer d'une procédure protectrice ? L'entrave à la dynamique concurrentielle n'est-elle pas le prix de cette mesure sociale ? Qu'est-ce qui permet d'affirmer que ce prix est excessif ?</i>	Il est dans l'intérêt de tous qu'un client apure rapidement sa dette: le consommateur sera libéré d'un poids psychologique et pourra gérer sa situation financière sur de meilleures bases. La protection du consommateur ne doit pas engendrer un emballement de la dette dont il est difficile de s'extraire. S'il paraît normal que les acteurs du marché participent aux efforts de mise en place d'une protection sociale, il est préférable de minimiser ces efforts afin de maximiser le bien-être sociétal.	
<b>Demandeur 2 : CGEE</b>		
<i>[...] il eût été utile d'illustrer – outre les causes hypothétiques d'une faiblesse supposée de la dynamique concurrentielle, les résultats de cette faiblesse : le consommateur bruxellois paie-t-il plus cher son énergie? Combien ?</i>	Une analyse comparant le niveau des impayés aux ventes est réalisée en section IV.D.1. Il n'est pas possible d'isoler plus précisément l'impact sur les tarifs à partir des données disponibles.	

<b>Demandeur 3 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b><i>L'ampleur de l'impayé explique le nombre relativement réduit de fournisseurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Si l'on peut considérer que cet élément constitue un facteur pertinent d'évaluation de l'opportunité de se lancer à Bruxelles pour un fournisseur, il ne peut être considéré comme l'unique.</i></b></p>	<p>L'ampleur de l'impayé n'est pas considérée comme l'unique facteur influençant l'entrée d'un fournisseur sur le marché, mais bien comme un élément parmi d'autres. Brugel a rencontré différents fournisseurs non présents sur le marché bruxellois, qui ont affirmé que la cause principale de leur absence est l'ampleur des impayés par rapport au chiffre d'affaire. Comparativement aux deux autres Régions, le marché bruxellois est donc plus risqué. En plus de l'importance des impayés c'est le risque lié à la procédure en justice de paix qui ne permet pas au fournisseur de quantifier sa perte qui est une des causes du nombre réduit des fournisseurs sur le marché.</p>	<p>Préciser que cette affirmation provient des rencontres avec les fournisseurs non présents sur le marché bruxellois          Préciser que d'autres éléments déterminent la décision des fournisseurs d'entrer sur le marché bruxellois</p>

### **E. Constat n°5 : La situation risque de s'aggraver dans les prochaines années**

<b>Nombre de remarques : 2</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : CGEE, CASE</b>		
<p><b><i>Sia Partners met en avant le fait que le nombre de coupures a augmenté ces dernières années (multiplié par cinq) et risque encore d'augmenter. Pour la CGEE, si le risque d'emballement du nombre de coupures est réel, ce n'est pas principalement en raison de l'optimisation des processus de recouvrement des fournisseurs mais surtout parce que la situation socio-économique se détériore.</i></b></p>	<p>L'indicateur de précarité énergétique, publié par la Fondation Roi Baudouin, est en diminution à Bruxelles. Les facteurs d'explication se situent donc ailleurs.</p>	

**Demandeur 2 : Infor GazElec**

***[Le cinquième constat] est une spéculation sur le futur. [II] semble être fondé sur une estimation négative de la situation socio-économique de la Région. Il n'y a aucun élément fourni dans l'étude qui permet de spéculer dans un tel sens.***

La tendance à la hausse du nombre de coupures se confirme sur l'année 2016. Les fournisseurs nous ont confirmé travailler à l'amélioration de leur procédure, ce qui amènera plus rapidement les consommateurs en justice de paix et, comme les fournisseurs recourent de plus en plus à la citation, ils obtiendront plus rapidement une audience et de là, un jugement. Vu la proportion de jugement par défaut, l'autorisation de coupure est accordée dans 8 cas sur 10. L'effectivité de la coupure n'est toutefois pas immédiate et il n'est pas aisé d'anticiper la réactivité du consommateur.

## V. Pistes de solutions

### A. Considérations générales sur les différentes pistes

Nombre de remarques : 10		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>[...] alors que l'auteur présente les mesures de protection prévues au niveau fédéral dans l'introduction, il n'aborde plus ces mesures, notamment lorsqu'il formule des pistes d'évolution possibles.</i>	Le périmètre des mesures proposées se limite à l'échelon régional, compétence de Brugel.	Préciser en introduction du chapitre V que les mesures proposées sont limitées à l'échelon régional.
<b>Demandeur 2 : Fédération des CPAS Bruxellois</b>		
<i>Dans le cadre du statut de client protégé il y a lieu d'améliorer également la problématique des prix maximaux et de la révision annuelle.</i>	Cette étude a un périmètre limité, centré sur la procédure de recouvrement. Le statut de client protégé a été étudié de manière plus approfondie dans l'étude sur la mise en place de mesures de tarification solidaire.	Préciser dans la méthodologie que le périmètre de l'étude concerne principalement le processus de recouvrement, et indirectement le statut de client protégé (voir étude sur la tarification solidaire pour des pistes d'amélioration du statut)
<b>Demandeur 3 : Sibelga, CGEE, CASE</b>		
<i>[...] pour les clients qui ne disposent pas de ressources suffisantes pour faire face aux différents besoins de première nécessité, on peut penser que la dette globale diminuera dans le domaine de l'énergie, mais on peut se demander si cela diminuera réellement la dette globale au niveau sociétal.</i>	La recherche de solutions/aide, si elle est plus rapidement enclenchée, permet au ménage d'être en contact avec des institutions lui permettant de trouver également des solutions à ses problèmes financiers dans d'autres secteurs.	Nuancer l'avantage de la repriorisation de la dette : la recherche de solutions/d'aide est plus rapidement enclenchée, ce qui permet de s'atteler à résoudre les difficultés financières du client vues dans leur globalité (via un accompagnement social par exemple)

<b>Demandeur 4 : Sibelga, CASE</b>		
<p><b>Rien n'est prévu pour [...] freiner [le client] au niveau des changements de fournisseur et/ou d'identité. [...] le nombre de dettes client risque d'être en forte augmentation vu que la rotation auprès des fournisseurs va probablement s'accélérer. De plus, ce morcellement de la dette pour un grand nombre de clients entraînera de facto une augmentation des frais de justice puisque plusieurs procédures devront être lancées pour le même client.</b></p>	<p>Une solution envisageable pour endiguer ce phénomène de "carrousel" impliquerait d'obtenir les données d'identité des utilisateurs, en encadrant la procédure par la loi de protection des données et la réglementation européenne en la matière.</p>	<p>Préciser, dans les inconvénients des mesures réduisant les délais, que la rotation auprès des fournisseurs risque de s'accélérer, avec un risque d'augmentation des frais de justice. Proposer en alternative une utilisation des données d'identité.</p>
<b>Demandeur 5 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b>[Bruxelles Environnement peut] adhérer au souhait de maintenir des durées de procédure raisonnables et au constat préoccupant de l'importance de l'accumulation de la dette au cours du temps ; toutefois, cette piste ne résout évidemment pas la question de l'accès à l'énergie pour de ménages structurellement en situation de précarité ou de pauvreté. Dans ce cas, on peut d'ailleurs craindre que le raccourcissement de ces procédures mène à l'accumulation de plus petites dettes chez différents fournisseurs. Les procédures en recouvrement étant dès lors appelées à se multiplier.</b></p>	<p>Le raccourcissement de la procédure doit s'accompagner d'un renforcement de l'accompagnement social afin que les ménages soient pris en charge plus rapidement et cessent d'accumuler une dette.</p>	<p>Insister sur le renforcement de l'accompagnement social en parallèle au raccourcissement de la procédure, qui permettrait une meilleure prise en compte de l'importance de la facture d'énergie.</p>

<b>Demandeur 6 : CGEE, CASE</b>		
<i>L'étude fonde de larges pans de ses pistes de solutions sur l'hypothèse simplificatrice selon laquelle l'effet dissuasif d'une menace plausible de coupure suffirait à éviter la coupure elle-même.</i>	Cet effet nous a été confirmé par les représentants des CPAS. Il est évident que la seule réduction de la durée de la procédure ne peut engendrer cet effet. Elle doit être accompagnée d'un renforcement de l'accompagnement des ménages pour que ceux-ci soient pris en charge le plus rapidement possible.	Nuancer l'effet de la menace plus plausible, en précisant qu'un accompagnement renforcé est nécessaire
<b>Demandeur 7 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>[Bruxelles Environnement n'envisage] pas que la gestion parfaitement optimisée d'un budget soit tenable sur le long terme pour un ménage – cette gestion mettant sous pression toutes les sphères de l'existence des membres de ce ménage – ni que celle-ci puisse résoudre les difficultés économiques structurelles d'un ménage.</i>	Cette étude tient à souligner l'importance du tarif social comme moyen de réduire la facture des ménages dont la situation budgétaire ne permet pas d'honorer l'ensemble des factures reçues.	
<b>Demandeur 8 : Bruxelles Environnement</b>		
<i>Toute proposition visant à élaborer un dispositif qui permet de limiter l'endettement énergétique d'une manière plus efficace devrait nécessairement intégrer l'enjeu de l'accès à l'énergie : en effet, on imagine aisément que des solutions où la coupure intervient très rapidement permet de limiter fortement l'endettement en empêchant la consommation ; néanmoins, elles seraient peu opportunes s'agissant de biens de premières nécessités.</i>	L'objectif est de susciter une recherche d'aide plus rapidement et de renforcer les aides proposées afin de ne pas laisser les ménages précarisés se faire couper.	Préciser que l'objectif n'est pas de limiter la consommation en coupant plus rapidement, mais bien d'accélérer la recherche d'aide.

<b>Demander 9 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b>On s'étonne également que ces propositions de mesures soient formulées sans considérer leur adéquation avec les projets existants financés ou soutenus par la Région tels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>En matière d'aide au financement d'investissements « énergétiques » : le prêt vert, les primes énergie ;</b></li> <li>- <b>En matière d'accompagnement énergétique : les services d'Homegrade.brussels (notamment lesdites « petites interventions »), les services de quartier spécialisés dans l'accompagnement énergétique du Réseau Habitat, les nouvelles Animations Energie, le programme PLAGE ;</b></li> <li>- <b>En matière de conseil spécialisé relatif aux marchés de l'énergie : Infor Gaz Elec ;</b></li> <li>- <b>En matière de formation continue des travailleurs sociaux : le centre d'appui SocialEnergie, la Task Force Energie de la Conférence des 19 CPAS, le Réseau Vigilance.</b></li> </ul>	<p>Cette étude apporte des pistes en lien direct avec la procédure décrite. L'opérationnalisation de chaque piste requiert des travaux plus approfondis, notamment en vue de créer des synergies avec les structures et projets existants.</p>	<p>Préciser que des projets similaires existent, avec de potentielles synergies</p>
<b>Demander 10 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b>[...] Bruxelles-Environnement et les porteurs de projets qu'elle finance disposent d'une expertise en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et d'efficacité énergétique qui pourrait avantageusement contribuer aux réflexions que vous amorcez dans les pistes 11 et 12.</b></p>	<p>Brugel prend bonne note de cette proposition.</p>	



## B. Optimisation des délais de la procédure

### 1. Piste 1 – Supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages

<b>Nombre de remarques : 14</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : CASE</b>		
<b><i>[...] L'application du tarif maximum est une mesure purement punitive. L'utilité hypothétique de cette mesure ne concerne que les personnes qui sont capables d'assumer la facture. Pour tous les autres, la mesure accroîtra l'endettement.</i></b>	<p>Cette étude considère des mesures apportant des modifications plus ou moins fortes au système actuel. Les avantages et inconvénients de chacune doivent être pris en compte dans la prise de décision.</p> <p>Le tarif maximum est une mesure existante, qui pourrait être maintenue tandis que le limiteur serait supprimé. L'objectif serait alors de maintenir une mesure de sanction dans des cas de défaut de paiement durable.</p>	

### 2. Piste 2 - Supprimer le limiteur de puissance et réduire les délais préalables à la procédure en justice de paix

<b>Demandeur 2 : CASE</b>		
<b><i>[...] l'étude relève au titre des inconvénients qu'« en cas de non-paiement prolongé, le consommateur n'est pas sanctionné, même de manière symbolique ». Ainsi, le limiteur serait-il – outre un dispositif inefficace de réduction des consommations – un instrument efficace de contrainte punitive. Il s'agit là d'une idée qui n'est aucunement étayée et que [la CASE se permet] de mettre en doute. Par ailleurs, le caractère « symbolique » de la sanction n'est guère mieux</i></b>	<p>Le limiteur de puissance est mentionné dans l'étude comme un élément stigmatisant pour les ménages et ayant des effets peu probants sur la consommation des ménages. Le ressenti des consommateurs a été analysé via le retour des représentants des CPAS, qui ont de l'expérience de terrain.</p>	

<b>documenté : [la CASE considère] qu'une telle affirmation aurait mérité une consultation des principaux intéressés que sont les consommateurs sous limiteur.</b>		
<b>Demandeur 3 : Infor GazElec, CASE</b>		
<b>[...] un délai strict de 30 jours est trop court en cas de plainte (contestation de la facture) ou de demande d'aide au CPAS.</b>	Le client dispose de 54 jours après réception de la facture pour la contester ou introduire une demande au CPAS. L'objectif est de déclencher des réactions plus rapides. Allonger les délais de recouvrement n'entraîne pas un taux de réussite plus important.	
<b>Demandeur 4 : Infor GazElec, CGEE</b>		
<b>[A la piste 2] il faudrait ajouter l'obligation avant toute demande de coupure devant le Juge de paix de faire un relevé des compteurs pour avoir une dette certaine.</b>	Cette disposition est déjà prévue et effective (Art. 25octies §2 al.2).	

### 3. Piste 3 - Introduire les demandes de résiliation par citation uniquement

<b>Demandeur 5 : CASE</b>		
<b>L'étude considère que la différence entre la dette finale en cas de citation et en cas de requête compense largement la différence de coût entre ces 2 procédures. Selon les auteurs, la généralisation des citations pourrait également contribuer à désengorger les tribunaux. Il reste cependant que cette piste favorise la voie la plus chère. Du point de vue du consommateur en défaut de paiement, rien ne permet d'affirmer que le bilan de cette piste sera positif, puisqu'il paiera plus</b>	Cette piste vise à amener le consommateur à trouver plus rapidement des solutions durables à ses problèmes financiers, via un accompagnement social.	

<p><b>cher et pourrait être amené à contracter des dettes auprès d'autres créanciers dans une logique de priorisation des factures.</b></p>		
<p><b>Demandeur 6 : Infor GazElec</b></p>		
<p><b>L'inconvénient de la citation est son coût. Son avantage est que la réception est beaucoup plus certaine que la requête. Mais pourquoi se focaliser sur cet aspect sauf pour montrer la lenteur de la justice mais sans la démontrer. D'où viennent les chiffres d'un délai aussi long pour la fixation d'une affaire par la voie de requête ? Ces constats rapides ne tiennent pas compte des avantages que présente la procédure par requête et aussi de son caractère tout à fait facultatif. Rien n'oblige les fournisseurs de l'utiliser alors pourquoi plaider contre elle. Qu'elle reste comme une possibilité quand cela est possible.</b></p>	<p>Les données utilisées proviennent des fournisseurs. Comme mentionné dans l'étude, la requête ne présente aucun avantage par rapport à la citation puisque la longueur des délais qu'elle entraîne (d'où l'accroissement de l'endettement) dépasse l'avantage de coût. Elle occasionne de plus une surcharge de travail pour les greffes des tribunaux. Ces derniers convoquent les parties par pli judiciaire et ceux-ci ne sont que rarement réceptionnés. L'objectif de cette piste est donc de supprimer la possibilité de recourir à la requête dans l'Ordonnance afin de garantir que la procédure la plus efficace soit utilisée.</p>	
<p><b>Demandeur 7 : CASE</b></p>		
<p><b>[...] cette piste pourrait avoir pour effet que les fournisseurs externalisent le recouvrement plus tôt vers les huissiers. Or l'externalisation démultiplie le nombre d'intervenants et complexifie le déroulement de la procédure pour le consommateur.</b></p>	<p>Ce risque existe. Si l'externalisation du recouvrement complexifie la procédure du point de vue du consommateur, elle rend le recouvrement plus probable.</p>	<p>Préciser en inconvénient que l'externalisation du recouvrement complexifie la procédure pour le client</p>

**Demandeur 8 : Infor GazElec**

***Pourquoi aussi ne pas réfléchir à propos d'autres formes de procédures comme l'appel en conciliation (sur le modèle des baux) ou la comparution volontaire. Ces deux procédures évitent les frais d'huissier et ne sont jamais envisagées par les fournisseurs. Bien au contraire, les fournisseurs ne répondent jamais lorsque leurs clients les appellent en conciliation devant le Juge de Paix.***

La conciliation engendre une charge de travail bien plus conséquente pour les greffes des tribunaux de Justice de Paix, qui sont déjà surchargés, et risquerait d'allonger la procédure. Les juges rapportent que de nombreuses personnes ne se rendent pas à la conciliation. Si la conciliation n'aboutit pas, le juge ne peut prendre position, et le consommateur se retrouve donc au début de la procédure classique en justice de paix, avec les frais associés. Les délais et donc l'emballlement de la dette sont allongés.

La comparution volontaire risquerait d'avoir peu de succès : il est plus efficace pour un fournisseur d'introduire une citation directement. Il est préférable de favoriser la négociation de plans d'apurement via des organismes de médiation de dettes et d'encadrer au maximum cette négociation.

**4. Piste 4 - Obliger l'exécution par provision de la décision de coupure**

**Demandeur 9 : Fédération des CPAS Bruxellois**

***[La Fédération des CPAS bruxellois ne se retrouve] pas dans l'idée de la suppression du délai d'un mois après la signification du jugement : dans d'autres domaines aussi (logement, eau, ...) un jugement devient exécutoire un mois après la signification de celui-ci ; il n'y a pas de raison de faire autrement en matière d'énergie***

L'objectif est de supprimer un délai inutile, durant lequel aucune action n'est entreprise dans la large majorité des cas (dans le cas d'une opposition au jugement, l'exécution provisoire est suspendue). Les fournisseurs devraient pour le moins pouvoir introduire parallèlement à la signification du jugement, sa demande à SIBELGA de sorte que ce dernier puisse planifier la tâche dans le délai légal.

Apporter des précisions sur le fondement de cette piste

<b>Demandeur 10 : AB-REOC</b>		
<i>Si une telle piste aboutissait dans les faits, [AB-REOC pense] que cela dissuaderait le consommateur de faire opposition.</i>	Les cas d'opposition sont inexistants actuellement. Les décisions judiciaires introduites après le 01/11/15 sont automatiquement exécutoires par provision sauf si le juge prévoit expressément que l'exécution provisoire ne peut être permise. L'exécution provisoire est donc une pratique autorisée dans le Code judiciaire. L'Ordonnance bruxelloise empêche cette exécution provisoire en imposant un délai de 30 jours entre la signification et l'exécution du jugement. Cette piste consiste à supprimer ce délai. Cependant, tel qu'imposé par le Code judiciaire, l'opposition suspend l'exécution provisoire.	Préciser dans la description de la piste que l'opposition suspend l'exécution provisoire et qu'en dix ans, aucune opposition n'a été introduite.
<b>Demandeur 11 : CASE</b>		
<i>[...] à en croire l'étude, le non-recours à un droit justifierait l'érosion du droit lui-même et de la protection du consommateur. Il s'agit là d'un raisonnement que [la CASE désapprouve]. Prenant acte de ce non-recours, il eut été préférable de s'interroger sur ses causes et de développer des pistes de solution spécifiques.</i>	La possibilité de faire opposition existe toujours car il s'agit d'un droit fondamental. Les situations de défaut de paiement en énergie sont majoritairement très claires au niveau juridique, et peu de pistes de recours existent, expliquant le faible nombre d'oppositions. Augmenter le recours à ce droit n'est pas un but en soi, car cela signifierait que les décisions prises à la première audience comportent des défauts.	
<b>Demandeur 12 : CASE</b>		
<i>Pourquoi autant de jugements sont-ils rendus par défaut ? Pourquoi si peu de personnes font ensuite opposition ? Peut-être la réponse à ces questions</i>	Faute d'enquête, l'expérience des consommateurs ne se présentant pas aux audiences n'a pas pu être étudiée de manière qualitative. Cependant, une amélioration de la	

<p><i>aurait-elle permis de développer des pistes favorisant des jugements contradictoires et des processus permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits.</i></p>	<p>communication sur le processus, de la part de l'ensemble des acteurs, permettrait aux consommateurs de mieux comprendre les enjeux et la nécessité de se présenter à l'audience.</p>	
<p><b>Demandeur 13 : CASE</b></p>		
<p><i>[...] même sur le plan économique, la balance des coûts et des bénéfices de cette piste est négative la première année, et ne présente ensuite qu'un intérêt limité.</i></p>	<p>Le coût de la première année est récupéré en moins de 2 ans, ce qui est relativement intéressant sur le plan financier. De manière générale, il est pertinent de signaler que de nombreuses études ont été réalisées sur le non take up et à ce jour il est encore impossible aux spécialistes de pointer les causes profondes de ce non take up.</p>	
<p><b>Demandeur 14 : Infor GazElec, CGEE</b></p>		
<p><i>[La mesure 4] est contraire au respect de la dignité humaine. A partir du moment où le contrat est rompu, il faut laisser le temps au consommateur d'en prendre un autre, c'est-à-dire 30 jours après la signification (en l'état actuel de l'UMIG).</i></p>	<p>Le délai est de maximum 21 jours dans l'ordonnance bruxelloise (Art. 25duodecies). Néanmoins, un client concerné par une procédure en justice de paix est informé depuis plusieurs mois que la procédure est en cours et peut donc prendre ses dispositions. L'obligation de faire offre permet aux consommateurs d'obtenir un nouveau contrat dans des délais très courts.</p>	

## C. Mise en place de bonnes pratiques

1. **Piste 5 - Optimiser les délais de la procédure préalable à la justice de paix**
2. **Piste 6 - Inciter les acteurs à traiter les dossiers à la première audience disponible**

<b>Nombre de remarques : 15</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : Fédération des CPAS Bruxellois</b>		
<i>Il reste [...] le problème du fournisseur qui cède le recouvrement de sa créance à des tiers : pour la totalité ou pour une partie et il est loin d'être évident de retrouver facilement les informations précises et complètes à ce moment</i>	La piste V.B.2 mentionne la possibilité de mettre en place des indicateurs de performance pour que les fournisseurs puissent contrôler l'efficacité du travail des acteurs externes.	
<b>Demandeur 2 : Febeg</b>		
<i>[...] cette proposition ne correspond pas toujours à l'optimum des fournisseurs pour lesquels il est parfois plus intéressant de regrouper un minimum de dossiers pour diminuer les coûts d'avocat et de suivi</i>	Il ne s'agit pas ici d'une obligation, pour laisser cette latitude aux fournisseurs et avocats. Il est cependant utile d'encourager les parties prenantes à assurer l'efficacité de la procédure, dans l'intérêt de tous.	Nuancer le propos en mentionnant la nécessité d'optimiser les introductions de dossier
<b>Demandeur 3 : CGEE, CASE</b>		
<i>Actuellement, certains juges rassemblent les affaires en matière énergétique à une même date, ce qui peut allonger un peu les délais. Par contre, cette pratique comporte ceci de positif que le juge se trouve « plongé » dans la matière durant plusieurs heures, ce qui permet peut-être un traitement des dossiers plus efficace et plus précis et permet sans doute aussi une jurisprudence plus uniforme pour un même juge.</i>	La motivation principale du rassemblement des dossiers énergie est de faciliter le travail des juges en priorité ensuite des avocats et huissiers (en limitant leurs déplacements aux audiences), ainsi que celui des greffes (qui ne doivent gérer qu'un ou deux intervenants durant l'audience). Le but de cette mesure est d'éviter que des délais trop longs soient occasionnés car trop peu de dossiers sont disponibles. Néanmoins cette pratique est laissée à la libre décision du juge qui a toute liberté pour organiser ses audiences.	

### 3. Piste 7 - Proposer un plan d'apurement chiffré dans le courrier envoyé aux ménages en défaut de paiement

<b>Demandeur 4 : Febeg</b>		
<i>La piste d'une proposition systématique de ces plans par le fournisseur lors de l'envoi de la MED comme discuté en séance s'avère mauvaise, contre-productive et non-généralisable.</i>	L'objectif de la piste 7 est d'encourager les consommateurs à conclure un plan d'apurement. Face aux objections soulevées, cette piste peut être supprimée.	Vu les avis convergents, il y a lieu de supprimer la piste 7
<b>Demandeur 5 : Infor GazElec, CGEE, CASE</b>		
<i>Les fournisseurs ne connaissent pas la situation budgétaire du ménage. Comment peuvent-ils proposer un plan de paiement qui respecte leur budget ? S'il propose un plan de paiement, les fournisseurs doivent avoir suffisamment de souplesse pour le revoir.</i>	L'idée est de proposer un exemple de plan de paiement, adaptable par la suite. Cependant, cette mesure rencontre des inconvénients et sera supprimée	Vu les avis convergents, il y a lieu de supprimer la piste 7
<b>Demandeur 6 : AB-REOC</b>		
<i>[AB-REOC estime] qu'un plan de paiement raisonnable, négocié par les deux parties, peut être une solution privilégiée en amont de la procédure judiciaire</i>	L'objectif des pistes 7 et 8 est d'encourager le recours aux plans d'apurement. La négociation entre parties, qui est clé dans le processus doit être assurée afin d'arriver à une solution raisonnable	Vu les avis convergents, il y a lieu de supprimer la piste 7, mais préciser qu'une réflexion sur le caractère raisonnable des plans d'apurement doit être engagée afin de guider les parties dans la négociation (en préambule de la section V.B)
<b>Demandeur 7 : Febeg</b>		
<i>Les fournisseurs membres de la FEBEG sont [...] disposés à évaluer avec le régulateur, comment la communication visant à inciter le consommateur à prendre contact avec son fournisseur afin de négocier un plan d'apurement peut être optimisée</i>	Brugel prend acte de cet engagement.	Préciser qu'une réflexion sur la communication sur les plans d'apurement doit être engagée (en préambule de la section V.B)



**4. Piste 8 - Offrir une possibilité de négociation du plan d'apurement via les organismes de médiation de dette**

<b>Demander 9 : CGEE, CASE</b>		
<p><b><i>[...] les clients sont déjà avertis à d'autres moments de la procédure de la possibilité de faire appel au CPAS. On sait que le taux de contacts réels entre ces clients et les CPAS est très faible. Pourquoi pour la négociation d'un plan de paiement, cela fonctionnerait mieux ? La possibilité de négocier un plan de paiement devrait ainsi [...] également être élargie au consommateur lui-même et aux acteurs sociaux reconnus en matière de soutien aux consommateurs de gaz et d'électricité.</i></b></p>	<p>Les organismes de médiation de dettes agréés disposent d'une compétence spécifique et reconnue. La communication doit être clarifiée afin que les consommateurs concernés comprennent la nécessité de faire appel à ces organismes. Diriger les consommateurs vers les CPAS permet de les rapprocher d'une aide financière tenant compte de leur situation financière globale.</p>	<p>Ajouter à la piste 4 une note sur le besoin plus global d'une communication claire auprès des consommateurs</p>
<b>Demander 10 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b><i>[...] il [...] paraît évidemment souhaitable de disposer que les modalités [du] plan [de paiement] puissent être négociées avec un médiateur de dettes. [...] cette possibilité de négociation devrait s'étendre à tout assistant social d'un CPAS, les ménages en situation de défaut de paiement n'étant pas nécessairement engagés dans un processus de médiation de dettes. L'intervention d'un médiateur de dettes ou d'un travailleur social permettrait certainement de garantir que l'appréciation du caractère raisonnable du plan d'apurement intègre des critères relatifs aux conditions de vie conformes à la dignité humaine.</i></b></p>	<p>Les institutions de médiation de dette disposent d'une expertise spécifique en matière de négociation, ce qui permet d'optimiser les chances de réussite de celle-ci. L'assistant social peut mettre le consommateur en contact direct avec le médiateur afin de garantir que la procédure ait lieu.</p>	

<b>Demandeur 11 : CASE</b>		
<b><i>[II] semble important [à la CASE] de baliser davantage la marge de manœuvre laissée à chaque partie. En cas de désaccord sur le plan de paiement, qui a le dernier mot ? L'organisme de médiation de dettes ou le fournisseur ? Comment trancher ?</i></b>	Il s'agit d'une procédure de négociation amiable. Un encadrement trop précis nuirait à son efficacité. De plus, l'intérêt des parties doit être équilibré.	

**5. Piste 9 - Elargir et harmoniser le système de conventions entre C.P.A.S. et fournisseurs**

<b>Demandeur 12 : CASE</b>		
<b><i>Il [...] semble en tout cas important [à la CASE] de veiller à ce que la convention ne se substitue pas à l'accompagnement des ménages ; auquel cas elle pourrait n'apparaître que comme un moyen pour les fournisseurs de se servir dans les poches du public.</i></b>	Le SPF intégration encadre les conventions et leur paiement et le mécanisme est soumis à un contrôle strict. Les budgets disponibles pour les paiements via ces conventions sont issus du Fonds constitué des prélèvements sur le transport via l'article 6. Leurs montants ne permettent par ailleurs pas d'abuser du système. Il est du ressort des CPAS de déterminer à quelles occasions le recours aux conventions est nécessaire, sur base d'enquêtes sociales.	

<b>Demandeur 13 : Sibelga</b>		
<b><i>La piste 9 « élargir et harmoniser le système de conventions entre CPAS et fournisseurs » devrait également être encouragée pour ce qui concerne les clients protégés fournis par le GRD fournisseur social</i></b>	Les clients protégés fournis par le GRD sont également concernés par la piste 9.	Préciser que Sibelga est également concerné par la piste 9

<b>Demandeur 14 : CASE</b>		
<i>[...] l'un des « inconvénients » repris pour la piste 10 s'applique également à cette piste 9 : elle aurait pour effet de déplacer la charge financière des fournisseurs vers les CPAS.</i>	En l'absence de convention, le CPAS utilise son budget pour payer les factures des consommateurs à hauteur de 100% du montant. Les conventions permettent aux CPAS de réduire les montants payés aux fournisseurs et par conséquent, d'aider plus de ménages.	

**6. Piste 10 - Exploiter les listings envoyés par les fournisseurs pour identifier des ménages en difficulté qui ne sont pas déjà suivis par les C.P.A.S**

<b>Demandeur 15 : CGEE, CASE</b>		
<i>L'exploitation des listings, aussi habile soit-elle, ne permettra donc vraisemblablement jamais de toucher l'ensemble des ménages en difficultés. [La CGEE rappelle] en outre la nécessité que les listings envoyés par les fournisseurs soient, d'abord et avant tout, harmonisés.</i>	S'il est vrai que l'ensemble des ménages en difficulté financière ne seront pas atteints via l'exploitation des listings, le résultat sera quand même bien supérieur à la situation actuelle. Brugel est intervenu afin que les listings soient harmonisés (88% le sont) et les efforts se poursuivent au fur et à mesure de l'amélioration des processus des fournisseurs.	

**D. Mesures préventives**

<b>Nombre de remarques : 12</b>		
<b>Remarque</b>	<b>Réponse de Brugel</b>	<b>Modification dans le rapport</b>
<b>Demandeur 1 : CASE</b>		
<i>[...] les mesures préventives ne doivent d'aucune manière justifier l'application de certaines pistes auxquelles [la CASE n'est] pas favorable.</i>	Si des fonds sont disponibles à partir d'une autre source, ce type de mesures préventives peuvent également être mises en place.	

<b>Demander 2 : Febeg</b>		
<b>La mise en œuvre de ces pistes doit être neutre pour le fournisseur</b>	Ces pistes seraient financées au niveau régional, par exemple via une modification des tarifs de distribution.	Préciser que ces pistes seraient financées au niveau régional, par exemple via une modification des tarifs de distribution
<b>Demander 3 : Bruxelles Environnement</b>		
<b>L'auteur indique que la facture du consommateur n'augmenterait pas puisque ce montant équivaldrait à la réduction tarifaire obtenue grâce à la suppression de l'activité de placement de limiteurs de puissance du gestionnaire de réseau (GRD). [Bruxelles Environnement souhaite] attirer votre attention sur les risques que feraient porter une telle option sur le tarif de distribution. Il parait peu transparent de créer, dans les tarifs, un coût qui ne correspond pas à une activité réelle du GRD. De plus, le GRD n'étant que percepteur/distributeur des montants collectés redistribués ensuite à des entités externes pour financer une activité qui ne relève pas de la distribution de l'énergie, un tel mécanisme crée une confusion entre les tarifs de distribution et des mécanismes assimilables à de l'imposition indirecte. Il ne [...] parait pas souhaitable de générer un tel flou étant donné la récente jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne dans son arrêt C163-14. La confusion est accrue par la proposition que le nouveau fonds ainsi créé absorbe le fonds de guidance énergétique actuel, financé par les droits article 26 et article 20</b>	L'étude ne vise pas à déterminer qui est responsable de la gestion de ce fonds ni quel est le financement de cette entité. Différentes pistes sont parfaitement envisageables.	Préciser que le responsable du fonds et le moyen de financement ne sont pas déterminés dans le cadre de cette étude

<b>(respectivement de l'ordonnance électricité et de l'ordonnance gaz).</b>		
---	--	--

**I. Piste II - A partir des gains issus des mesures précédentes, créer un fonds social au sein des O.S.P. pour des mesures d'efficacité énergétique**

**Demandeur 4 : Bruxelles Environnement, CASE**

<b>On ne comprend pas, au regard des termes de l'auteur, s'il vise des mesures comportementales, des mesures relatives aux performances des équipements ou encore des mesures relatives aux performances des logements.</b>	<p>Les mesures visées ont pour objectif de réduire la consommation des ménages, et donc leur facture et leur empreinte environnementale. Les mesures comportementales sont évidemment incluses, en tant que "quick win". Ensuite, une analyse spécifique à chaque ménage doit établir quel type de mesure (équipement/performance du logement) aurait le plus d'impact sur la consommation et évaluer quel financement est possible dans la limite du budget total disponible.</p> <p>Les détails pratiques de la mise en place de cette mesure sortent du cadre de cette étude.</p>	
---	--	--

**Demandeur 5 : CGEE, CASE**

<p><b>Le risque que [la CGEE entrevoit] au vu des faibles moyens disponibles est que l'on ne puisse faire que de l'accompagnement individuel, qui, sans mesures complémentaires permettant d'agir sur les équipements ou le bâti, s'avère stigmatisant (les ménages précarisés ne surconsomment pas davantage que les autres ménages, en tous cas pas pour des raisons comportementales) et inefficace. [...]</b></p> <p><b>Il [...] semble à tout le moins essentiel, afin d'atteindre les ménages fragilisés qui ne</b></p>	<p>L'objectif de cette mesure est effectivement d'accompagner les ménages selon leurs besoins afin d'identifier à quel niveau réaliser des économies d'énergie (comportemental ou équipements) et d'intervenir financièrement dans l'achat de dispositifs d'économies d'énergie ayant un impact sensible sur la consommation.</p> <p>L'entité responsable de l'octroi des aides n'est pas définie dans le cadre de cette étude.</p>	<p>Préciser que l'entité responsable de l'octroi des aides doit être déterminée (problématique complexe)</p>
---	---	--

<p><b><i>s'adressent pas aux CPAS, de faire en sorte de ne pas limiter l'exploitation de ce fonds aux seuls CPAS. Plusieurs autres organisations pourraient utilement en faire usage : services sociaux associatifs, Réseau Habitat, ...</i></b></p>		
<p><b>Demandeur 6 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b><i>[...] l'auteur semble établir un lien direct entre ces mesures et la diminution de l'endettement, probablement grâce aux économies d'énergie escomptables. Evidemment, si dans l'absolu, on peut espérer que les gestes d'utilisation rationnelle de l'énergie donnent lieu à des économies d'énergie, on notera cependant que le gain financier annuel du ménage ne sera pas nécessairement suffisamment sensible pour permettre à celui-ci d'éviter l'endettement.</i></b></p>	<p>L'objectif serait de prioriser les actions à l'impact le plus élevé.</p>	<p>Préciser la nécessité de prioriser les actions dans les logements pour atteindre des impacts significatifs</p>
<p><b>Demandeur 7 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b><i>A supposer que les mesures envisagées portent sur l'amélioration des performances énergétiques des logements, on constatera que les ménages qui requièrent l'aide d'un CPAS sont vraisemblablement en situation de précarité, ce dont on peut raisonnablement déduire que leurs capacités d'intervenir sur leurs conditions de consommation sont limitées : - Dans le cas de ménages propriétaires occupants de leurs logements, leurs moyens ne leur permettent pas d'envisager une rénovation substantielle de leurs</i></b></p>	<p>Ces difficultés sont réelles et doivent faire l'objet de projets dédiés, que Brugel encourage.</p>	

**logements;**

**- Dans le cas de ménages locataires, il est difficile d'inciter les propriétaires-bailleurs à investir dans des logements qu'ils n'occupent pas.**

**A titre d'information, Bruxelles-Environnement effectue actuellement un travail d'objectivation des difficultés relatives à la mise en place de mesures qui concilient équitablement les intérêts des bailleurs et des locataires et recherche des options qui répondent à ces difficultés dans le cadre de l'actuelle étude « Coût d'occupation » relative à la recherche d'une formule qui encourage les propriétaires-bailleurs à investir dans la rénovation énergétique de leurs biens sans élévation conséquente des loyers demandés.**

**2. Piste 12 - A partir des gains issus des mesures précédentes, créer un fonds social au sein des O.S.P. qui absorbe le fonds de guidance énergétique**

<b>Demandeur 8 : CGEE</b>		
<p><b><i>[La CGEE plaide] pour un renforcement de l'accompagnement et des stratégies d'approches des ménages (que ce soit par exemples en renforçant les moyens des CPAS afin qu'ils développent des démarches d'aide plus proactive que le simple courrier ou en multipliant les portes d'entrée et services de soutien aux consommateurs) ; l'accompagnement des justiciables dans leurs démarches auprès de la justice de paix [...] semble également une piste à explorer en vue de garantir un plus large recours au droit et dès lors une meilleure protection des consommateurs.</i></b></p>	<p>L'objectif premier de l'accompagnement des CPAS est de garantir aux ménages les moyens de subvenir à leurs besoins, et non de protéger les consommateurs lors de procédures judiciaires. De plus, dans la majorité des cas, les fournisseurs respectent les procédures légales.          Cette étude suggère plutôt un renforcement des moyens des CPAS, traité par la piste 12.</p>	
<b>Demandeur 9 : CGEE, CASE</b>		
<p><b><i>L'étude classe au rang des « avantages » de cette piste le fait que « la procédure en justice de paix reste d'application en parallèle pour les consommateurs endettés dont la mauvaise volonté est avérée, car les ménages de bonne volonté sont pris en charge suffisamment tôt » [La CGEE désapprouve] totalement ce type de procès d'intention. Comment l'étude peut-elle déduire que des personnes sont de mauvaise ou de bonne volonté ? Davantage encore, pourquoi devrions-nous déduire qu'un consommateur endetté qui ne</i></b></p>	<p>Les retours des différents acteurs rencontrés nous permettent d'établir cette distinction.          La formulation de cet avantage doit être revue : une part des ménages peut éviter la procédure de recouvrement grâce à une aide préventive renforcée accordée via les CPAS (qui ont une vue globale sur la situation financière des ménages suivis), tandis que la procédure judiciaire reste d'application pour assurer un traitement équitable et impartial des dossiers de défaut de paiement.</p>	<p>Revoir la formulation de l'avantage cité</p>



<p><i>s'adresse au CPAS est de mauvaise volonté ? Est-ce bien le rôle du CPAS de juger les consommateurs sur une « mauvaise volonté » présumée?</i></p>		
<p><b>Demandeur 10 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><i>[Bruxelles Environnement ne comprend] pas des termes de l'auteur la légitimité institutionnelle qui justifierait – et même permettrait – la solution qu'il propose et qui consiste en des « accords bilatéraux entre Sibelga et les CPAS pour l'allocation du fonds, sous la supervision de Brugel » (en p.80). Ni Brugel, ni Sibelga ne disposant de prérogatives à l'égard des CPAS. D'une manière générale, il [...] semble [à Bruxelles Environnement] que les revendications d'accroissement des moyens accordés aux CPAS pour l'exercice de leurs missions devraient prioritairement s'adresser aux autorités compétentes pour la protection du consommateur et l'aide sociale.</i></p>	<p>De même que des revendications peuvent être portées pour la justice, il semble nécessaire de souligner le besoin de moyens supplémentaires au sein des CPAS afin que ceux-ci puissent jouer un rôle central dans la protection du consommateur grâce à leur expertise unique.</p>	
<p><b>Demandeur 11 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><i>On notera également que chaque CPAS établit sa politique de suivi de ses usagers et ses priorités en la matière. Il en découle une multiplicité dans les mesures de suivi des usagers. Ni la Région ni Brugel ne peuvent fixer un cadre strict pour cette action ; dès lors, toute mesure qui consiste à confier des moyens pour réaliser des missions aux CPAS ne peut pas garantir d'uniformité</i></p>	<p>Une harmonisation des pratiques peut être prônée et facilitée par la Fédération des CPAS bruxellois.</p>	<p>Citer la difficulté d'imposer des pratiques harmonisées aux CPAS, mais l'importance d'une concertation et d'une harmonisation</p>

<p><i>d'action sur le territoire régional et, par conséquent, le traitement comparable de situations comparables de tous les ménages bruxellois.</i></p>		
<p><b>Demandeur 12 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><i>On s'étonne que l'auteur propose de retirer la gestion du fonds actuellement octroyé aux CPAS des prérogatives de Bruxelles-Environnement pour la confier à Sibelga sous la supervision de Brugel alors même que Bruxelles-Environnement est l'administration régionale compétente en matière d'énergie et dès lors, experte en ce qui concerne l'efficacité énergétique et plus largement l'utilisation rationnelle de l'énergie.</i></p>	<p>Au niveau fédéral, pour le Fonds énergie, le SPF Intégration calcule les aides à octroyer et la CREG effectue les paiements. Transposé à l'échelon régional, les paiements d'un tel fonds pourraient être effectués par le GRD ou Brugel.</p>	

## E. Mesures alternatives de protection des ménages

### 1. Piste 13 - Proposer aux clients une aide à la gestion du budget énergétique sur une base volontaire

Nombre de remarques : 4		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : CASE</b>		
<i>L'étude reste floue sur les fonctionnalités envisagées pour ce type de systèmes : s'agirait-il exclusivement d'un système de feedback ? Ou plutôt d'un système à prépaiement ?</i>	La description de la piste 13 reste volontairement floue afin de laisser l'opportunité d'étudier plus précisément les différentes options techniques possibles et de déterminer laquelle correspond le mieux à la situation bruxelloise	Insister sur le besoin d'analyses supplémentaires pour identifier le système le plus adéquat
<b>Demandeur 2 : CGEE</b>		
<i>Il semble que cette dernière piste suggère de conditionner le retrait du limiteur au placement d'un « système d'aide à la gestion du budget énergétique », ce qui ne constitue dès lors par une 'base volontaire' comme le prévoit pourtant l'énoncé de la piste en question.</i>	Le système est installé sur base volontaire, au moment où le limiteur est placé dans la procédure actuelle (d'où la formule "en place du limiteur")	Reformuler la phrase en question
<b>Demandeur 3 : CGEE, CASE, Bruxelles Environnement</b>		
<i>La CGEE rappelle son opposition à tout système de prépaiement obligatoire, tant ceux-ci bafouent le droit d'accès à l'énergie. Elle renvoie à l'analyse qu'a menée le RWADé relativement à l'étude de la CWaPE sur les compteurs à budget (CAB) ; cette analyse a montré les nombreux biais dont souffrait cette étude (notamment l'absence d'enquête auprès</i>	Le système de prépaiement qui pourrait être installé dans le cadre de la mesure 13 serait installé sur une base volontaire.	

<p><b>des 80% de ménages pour qui une demande de CAB a été lancée et qui l'ont refusé ou fait désactiver dans les 6 mois), et le fait que le CWaPE ne tire pas les conclusions qui s'imposent des focus-groupes réalisés avec les utilisateurs de ce dispositif.</b></p>		
<p><b>Demandeur 4 : Bruxelles Environnement, CGEE</b></p>		
<p><b>L'auteur affirme d'emblée : « Les ménages endettés ont besoin d'aide pour gérer leurs factures énergétiques ». [...] il est peu pertinent de postuler que les ménages sont déficients dans la gestion de leur budget. En outre, l'auteur suppose que l'aide doit porter sur la gestion des factures et pas sur le paiement de celles-ci, niant ainsi les difficultés socioéconomiques du ménage</b></p>	<p>L'aide au paiement des factures est associée au suivi social des CPAS. Il est parfois nécessaire d'offrir une aide au paiement des factures pour assainir la situation budgétaire du ménage avant d'entreprendre une guidance budgétaire.</p>	<p>Nuancer l'affirmation</p>

## F. Conclusion

**Nombre de remarques : 0**

## VI. Analyse de scénarios

Nombre de remarques : 2		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : CASE</b>		
<i>[...] les deux scénarios analysés ne reprennent pas de mesures sociales permettant concrètement aux ménages dans le besoin de trouver de l'aide. [La CASE regrette] que des pistes telles que la piste 8 n'aient, p.ex., pas été intégrées aux scénarios. Ainsi, si l'étude confère à la combinaison des scénarios la qualité d'« inciter les ménages à se faire aider si nécessaire », ce n'est – en pratique – qu'en raison de l'effet présumé (et non-documenté) de la réduction des délais.</i>	Les scénarios intègrent des mesures ne nécessitant pas de fonds supplémentaires, afin de présenter des combinaisons de mesures qui peuvent être mises en place à relativement court terme. Il est évident que des mesures complémentaires d'accompagnement sont nécessaires dans le secteur de l'énergie afin d'assurer que les mesures des scénarios atteignent leurs objectifs.	Préciser que l'accompagnement social des ménages doit compléter les scénarios proposés
<b>Demandeur 2 : Infor GazElec, CGEE, CASE</b>		
<i>[...] il est [...] important de garder un certain rythme dans le recouvrement des créances des fournisseurs avec des moments clefs (rappel, mise en demeure, citation, jugement, signification, coupure) et des délais suffisants entre ces moments pour laisser la possibilité aux consommateurs de trouver une solution. Bref, il ne faut pas réduire l'analyse des scénarios à une solution économique.</i>	Une meilleure communication sur les solutions possibles, prônée dans cette étude, permettrait aux consommateurs d'identifier plus rapidement les solutions. Rappelons qu'allonger les délais entre les période de recouvrement conduit à l'effet inverse que celui attendu à savoir un taux d'endettement à la baisse.	Préciser que la communication est utile pour aider les consommateurs à trouver les solutions dans les délais raccourcis impartis

## VII. Système cible

Nombre de remarques : 29		
Remarque	Réponse de Brugel	Modification dans le rapport
<b>Demandeur 1 : Infor GazElec</b>		
<i>[Infor GazElec ne voit] pas très bien en quoi [le système cible] de protection du consommateur diminuerait le nombre de coupures et en quoi c'est une meilleure alternative que le système actuel.</i>	Premièrement, la détection des ménages précarisés est une priorité et des solutions durables (par ex. suivi social, efficacité énergétique) leur sont offertes. Ils risquent donc moins de contracter des dettes énergétiques insurmontables. Ensuite, les ménages ayant des arguments à faire valoir devant le Juge comparaissent et évitent ainsi la coupure. Finalement, la procédure accélérée incite les ménages à prendre conscience plus rapidement des risques de coupures encourus et à trouver plus rapidement une solution à leur problème (au moment où leur dette est plus faible).	
<b>Demandeur 2 : AB-REOC, CGEE</b>		
<i>[AB-REOC s'oppose] au système-cible proposé par BRUGEL dans ses conclusions, consistant à ne venir devant le juge « que si le consommateur en fait la demande ». Il est impensable de supprimer un accès aussi vital que celui au gaz et l'électricité sans passer devant le Juge de Paix. [...] le consommateur n'ose pas se rendre devant le juge [...]</i>	Les consommateurs détectés comme précarisés passent automatiquement devant le juge en cas de non-paiement prolongé. Le système cible a été créé sur base des constats suivants, partagés par les juges de paix rencontrés : le juge de paix n'apporte que très rarement une plus-value au traitement du dossier et les jugements sont très majoritairement en faveur du fournisseur et ce suite principalement à l'absence du consommateur à l'audience. Les juges désirent consacrer leur temps aux dossiers nécessitant	Insister sur le contexte de la définition de ce système-cible

	<p>une analyse spécifique de leur part. Le moyen de les sélectionner est de renverser l'enclenchement de la procédure (moyennant une information claire et renforcée du consommateur).</p> <p>Le passage devant la justice de paix reste accessible à tous les consommateurs, mais doit être initié par le consommateur qui estime qu'il a des arguments à faire valoir devant le juge. Il peut être accompagné par un travailleur social du CPAS. Cette démarche dans le chef du client serait facilitée. Les documents seraient pré-remplis, et le fournisseur devrait se charger des démarches auprès des greffes. Avantage non négligeable la procédure sera accélérée suite au fait que le nombre de dossiers en justice serait nettement réduit.</p>	
<p><b>Demandeur 3 : Bruxelles Environnement, CASE</b></p>		
<p><i><b>Si considérer certains éléments de contexte – tel l’engorgement des justices de paix – contribue à l’évaluation du fonctionnement effectif du dispositif de protection du consommateur, [Bruxelles Environnement est] surpris par le choix unilatéral de l’auteur de considérer, en guise de solution, de se priver de ces options en élaborant des systèmes alternatifs plutôt que de porter des propositions de revendication de moyens pour rendre efficaces les options actuelles.</b></i></p>	<p>Cette étude se limite à étudier les alternatives possibles dans les limites de compétences de la Région. Réaliser une étude critique sur le fonctionnement de la justice ne relève pas des compétences du régulateur. Cette étude vise à proposer des solutions pragmatiques pour obtenir des résultats dans les contraintes existantes. De plus, le manque de moyens n'est pas le seul motif ayant mené à la proposition de ce système alternatif. Le nombre de jugements par défaut et le peu de valeur ajoutée apporté par les juges de paix dans la plupart des cas (jugements par défaut) appellent également à trouver une solution pour filtrer les dossiers à étudier en audience.</p>	<p>Préciser que des moyens supplémentaires sont nécessaires pour la justice, dans tous les cas</p>

<b>Demandeur 4 : Conseil des usagers, AB-REOC, CGEE</b>		
<i>Si des mesures spécifiques aux ménages en grande précarité devraient prendre place dans cet ensemble, le Conseil constate que les difficultés d'accès à l'énergie sont également le fait de ménages qui font face à des difficultés socioéconomiques plus ponctuelles : le Conseil est dès lors favorable à un dispositif qui protège également ces ménages.</i>	Il est évident que l'accès à l'énergie doit être garanti à tous les ménages, quelle que soit leur situation financière (temporaire ou durable). Les ménages en situation précaire conjoncturelle doivent disposer d'aides : le "système cible" ne supprime pas la possibilité de contracter des plans d'étalement de paiement pour éviter le défaut de paiement et la procédure de recouvrement.	Détailler l'ensemble des aides existantes dans le "système cible", à la fois pour les ménages en situation précaire structurelle et conjoncturelle
<b>Demandeur 5 : Siblega</b>		
<i>[...] le document ne fait pas assez la distinction entre les différentes réalités des clients. Si pour certains, une meilleure gestion de la dette permettrait d'éviter des situations dramatiques, pour d'autres, plus précarisés, cela ne changerait rien.</i>	Pour les ménages les plus précarisés, le CPAS est toujours présent pour intervenir dans le paiement des factures. Le rôle du CPAS est central dans toute proposition d'amélioration du système actuel.	Insister sur l'importance des CPAS dans l'aide aux ménages les plus précarisés
<b>Demandeur 6 : Sibelga, CGEE, CASE</b>		
<i>S'il est relativement aisé d'appréhender [les] concepts [de PEm, PEc, PEr], il [...] semble nettement plus complexe de les modéliser de manière objective et pragmatique pour être opérationnalisables</i>	Le système cible pose la base d'une réflexion sur l'amélioration du système actuel. Il est évident que des analyses supplémentaires devront être réalisées pour opérationnaliser les solutions proposées.	Insister sur le besoin d'une étude sur l'opérationnalisation de ce système
<b>Demandeur 7 : Sibelga</b>		
<i>[Sibelga est attaché] à ce que, dans un marché libéralisé, la charge des clients en situation</i>	Cette étude n'a pas de vocation philosophique et ne se positionne pas sur quel est l'acteur qui doit le plus	Préciser que le nombre de clients protégés sera limité par les niveaux choisis pour les indicateurs de précarité



<p><b><i>d'impayés, mutualisée sur la collectivité via un transfert au GRD fournisseur social, soit limitée et reste prioritairement de la responsabilité des fournisseurs commerciaux</i></b></p>	<p>contribuer au financement de la protection. L'étude établit des coûts sociétaux. In fine ces derniers seront financés par le consommateur.          La démarche de définition des indicateurs de précarité impliquera également à fixer des niveaux limites à partir desquels les consommateurs ne seront plus aidés</p>	<p>énergétique</p>
<p><b>Demandeur 8 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b><i>Si la réflexion amorcée par Brugel relative à l'équilibre d'une répartition des risques [commerciaux] est certainement intéressante, il semble nécessaire d'envisager toute nouvelle répartition du risque commercial du point de vue de la répartition des coûts qu'elle crée</i></b></p>	<p>Le renforcement du statut de client protégé régional implique un transfert de risque chez le fournisseur de dernier ressort (GRD), mais ce risque est très minime. La part du budget des OSP consacrée à l'activité clients protégés est largement minoritaire.          Les frais fixes resteront, de plus, inchangés. Les dettes des clients protégés peuvent faire augmenter ce poste de coûts, mais ceux-ci auront accumulé de plus petites dettes chez le fournisseur, qui seront plus vite apurées.          Ils resteront donc moins longtemps sous le statut de client protégé.</p>	<p>Mentionner le transfert de risques et de coûts des fournisseurs commerciaux vers Sibelga, ainsi que l'impact sur les dettes du consommateur</p>
<p><b>Demandeur 9 : Bruxelles Environnement</b></p>		
<p><b><i>[...] seuls les dossiers qui concernent des clients disposant des ressources nécessaires – et pas uniquement financières – pour mobiliser une procédure en justice de paix seront traités par le juge, indépendamment de l'opportunité qu'un juge apprécie le contenu d'un dossier plutôt que d'un autre.</i></b></p>	<p>Les ménages précarisés sont captés en début de procédure et basculés vers le GRD.          Une grande part des ménages ne pouvant pas payer les frais judiciaires n'est donc pas concernée. Par ailleurs, les frais liés à la procédure sont imputables à la partie perdante et ne sont donc pas systématiquement supportés par le consommateur.</p>	<p>Mentionner le risque que les frais judiciaires pourraient freiner l'introduction de procédures</p>

<b>Demandeur 10 : Bruxelles Environnement</b>		
<p><b><i>L'auteur propose également de différencier la procédure applicable selon la situation effective de précarité énergétique du ménage en défaut de paiement. Outre les aspects opérationnels inhérents à une reconnaissance au cas par cas d'une situation avérée de précarité énergétique (et donc du coût de celle-ci), [Bruxelles Environnement constate] que de telles mesures concentrent « l'effort social » sur des actions curatives.</i></b></p> <p><b><i>C'est le ménage qui est déjà dans une situation de précarité énergétique qui peut escompter un traitement différencié de son défaut de paiement. Il [...] parait pertinent que la protection s'applique également à titre général afin d'éviter le basculement vers des situations critiques.</i></b></p> <p><b><i>Le juge de paix peut quant à lui apprécier la situation du ménage.</i></b></p>	<p>Brugel souhaite conserver un statut de client protégé "curatif" car l'octroi préventif généralisé engendrerait des coûts considérablement plus élevés.</p>	
<b>Demandeur 11 : CASE</b>		
<p><b><i>[...] le système cible propose que les coupures sur lesquelles le juge n'est pas appelé à se prononcer soient réalisées par exploit d'huissier. De manière à éviter tout abus dans l'usage de ce nouveau mécanisme, Brugel monitorerait les fournisseurs par un système de label. Mais qui va monitorer les huissiers ? Combien y en a-t-il à Bruxelles ? [La CASE considère] que cette coupure</i></b></p>	<p>Les huissiers sont une profession indépendante et ne peuvent être monitorés par un organisme régional.</p> <p>Les fournisseurs peuvent mettre en place des indicateurs de performance des activités de recouvrement afin de suivre le processus et Brugel peut analyser ces indicateurs. Par ailleurs, la protection du consommateur est assurée dans le système cible grâce à un statut de client protégé fortement renforcée, la</p>	

<p><b><i>par exploit d'huissier – par ailleurs contestée sur le plan juridique – diminue considérablement la protection du consommateur, déséquilibre le rapport de force entre fournisseur et consommateur et risque d'augmenter les coûts de recouvrement tout en déforçant les alternatives à la procédure judiciaire. S'agissant de biens aussi indispensables que le gaz et l'électricité, elle met également en péril le respect de la dignité humaine.</i></b></p>	<p>disponibilité des plans d'apurement et le soutien conjoncturel des CPAS pour les clients non protégés. Ce nouveau système a aussi comme objectif de diminuer le nombre de coupures.</p>	
<p><b>Demandeur 12 : CASE</b></p>		
<p><b><i>[La CASE pense] qu'il ne faut jamais négliger le fait que les lieux physiques où se rend la justice sont dotés d'une importance symbolique. Or, sous les prétextes de la modernisation et de l'efficacité managériale, le service public de la justice subit le spectre de réformes qui risquent d'aboutir à « un éloignement du justiciable et une déshumanisation de l'appareil judiciaire dans son entier » [...] Ce sont ces tendances qui doivent être vivement dénoncées plutôt que de déposséder le juge d'un contentieux fondamental.</i></b></p>	<p>Cette étude se limite à la procédure énergétique et n'entre volontairement pas dans des problématiques liées à la justice, de compétence fédérale. Il n'est pas du ressort de Brugel de rédiger une étude sur les réformes entreprises par le Ministère de la justice. Le constat est que la procédure énergétique présente des sources d'inefficacité et que les juges de paix rencontrés souhaitent dégager du temps pour traiter les dossiers pour lesquels leur analyse n'est pas requise.</p>	
<p><b>Demandeur 13 : CASE</b></p>		
<p><b><i>Pourquoi refuser la délégation du contentieux énergétique à l'huissier via une procédure de « recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées » ? Tout d'abord, il est impératif de rappeler que, dans l'état</i></b></p>	<p>Cette étude n'a pas pour objet d'étudier "le recouvrement extrajudiciaire des créances incontestées" ni d'en établir les constats.</p>	

<p><i>actuel du droit, « le recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées quel que soit leur montant », introduit en octobre 2015 (Pot-Pourri I)14, ne s'applique qu'aux « dettes de professionnels qui se situent dans leur activité professionnelle », sans concerner nullement les dettes énergétiques de particuliers. Il s'agit d'un mode de recouvrement de créances où l'huissier joue un rôle central et où le juge de Paix n'intervient plus.</i></p>		
<p><b>Demandeur I4 : CASE</b></p>		
<p><i>"Partant, ce dispositif de recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées méconnaît le droit du justiciable à un contrôle juridictionnel effectif et crée une différence de traitement discriminatoire entre (cf p.15 ""Selon l'Ordre des barreaux francophones et germanophones ..."" ) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>d'une part, les justiciables-débiteurs « inactifs » qui y sont soumis et qui n'obtiennent aucun contrôle juridictionnel effectif de l'huissier avant la délivrance d'un titre exécutoire ;</i></li> <li>- <i>et, d'autre part, les justiciables-débiteurs « inactifs » qui sont soumis aux règles ordinaires de la procédure judiciaire, où un tel contrôle juridictionnel est organisé avant la délivrance d'un titre exécutoire. Ainsi, dans le cadre d'une procédure judiciaire ordinaire de récupération de créances, le juge qui statuerait par défaut à l'égard d'un débiteur</i></li> </ul>	<p>Cette étude n'a pas pour vocation de mettre sur pied une procédure extrajudiciaire de créances incontestées applicables aux dettes énergie. Brugel n'a pas pour ambition de se substituer au Ministre de la Justice.</p> <p>Le système cible est une piste de réflexion permettant aux juges de paix de retrouver leur pleine compétence et une plus-value dans la procédure. Elle a aussi comme objectif de mettre fin à l'emballement de la dette liée pour partie aux lenteurs de la procédure et à en diminuer les frais.</p> <p>Par ailleurs, Brugel compte encadrer cette procédure par le biais d'un contrôle stricte et régulier des procédures mise en place par les fournisseurs pour recouvrer les créances. Brugel jouera un le rôle d'organisme de contrôle.</p> <p>Cette mission couvrira aussi le contrôle des procédures de recouvrement des huissiers de justice agissant pour le compte des fournisseurs.</p>	<p>Préciser que le système cible ne vise pas à mettre sur pied un dispositif de recouvrement de créances alternatif. Insister sur le rôle de contrôle de Brugel de toute la chaine de la procédure jusqu'à l'huissier de justice agissant pour le compte du fournisseur. Brugel aura autorité pour octroyer les certifications aux fournisseurs.</p>

<p><b><i>inactif exercerait un contrôle juridictionnel préalable et devrait, conformément à l'article 806 du Code judiciaire, écarter toute demande qui serait contraire à l'ordre public. Il en est d'autant plus ainsi que, en vertu d'un arrêt prononcé par la Cour de cassation le 15 janvier 2016 (R.G. C.14.0566.F), « le défaut d'une partie qui n'a jamais comparu ou ne comparait plus constitue (...) un mode de contestation de la demande ». En outre, dans cette hypothèse, le jugement qui serait rendu pas défaut ne sera pas immédiatement exécutoire puisque, conformément à l'article 1495, alinéa 2, nouveau du Code judiciaire, « la condamnation au paiement d'une somme d'argent, qui fait l'objet d'une décision encore susceptible d'opposition, ne peut être exécutée avant l'échéance d'un mois suivant la signification de la décision, à moins que l'exécution provisoire de celle-ci n'ait été ordonnée ».</i></b></p>	<p>Des certifications seront données aux fournisseurs répondant à ces obligations sur toute la procédure et seront révisées de manière périodique.</p>	
<p><b>Demandeur 15 : CASE</b></p>		
<p><b><i>Le mécanisme de recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées ne permet pas d'assurer que cette procédure ne touche que les personnes qui pourraient mais ne voudraient pas payer et ce sans raisons valables : autrement dit, cette procédure est totalement inadaptée pour les débiteurs en incapacité de payer de par</i></b></p>	<p>Le système cible est une piste de réflexion posant les lignes générales d'un système optimal, où les clients précarisés sont pris en charge de manière plus précoce par le GRD. La possibilité d'introduire une plainte reste d'actualité et le traitement de la plainte suspend la procédure de recouvrement via huissier.</p>	

<b>leur absence de moyens financiers suffisants, ou ne souhaitant pas payer parce qu'elles contestent la dette.</b>		
<b>Demandeur 16 : CASE</b>		
<b>Le mécanisme de recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées génère une accumulation plus rapide de coûts élevés de recouvrement judiciaire.</b>	Les frais de procédure seront moindres qu'actuellement (environ 200€ pour une citation). Les frais de procédures sont inexistants.	
<b>Demandeur 17 : CASE</b>		
<b>Le mécanisme de recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées confronte rapidement des personnes en difficulté à des mécanismes d'exclusion (ou vécus comme tels).</b>	L'objectif de ce mécanisme est de d'inciter les personnes à trouver des solutions plus rapidement, sans laisser la situation s'aggraver ce qui n'est pas le cas avec la procédure actuelle	
<b>Demandeur 18 : CASE</b>		
<b>Ce mécanisme suppose que le débiteur possède le réflexe de contester la décision, ce qui n'est pas le cas au sein des publics fragilisés. En outre, de très nombreuses personnes ne sont pas capables de vérifier le contenu de l'injonction de payer, le bien-fondé et la légitimité des montants mentionnés, ou de faire appel à l'aide juridique nécessaire (et abordable).</b>	Des efforts de communication importants sont essentiels au bon fonctionnement de ce mécanisme. Par ailleurs, la procédure actuelle ne permet pas aux personnes fragilisées de vérifier le contenu des injonctions et les montants à payer et à défaut de se présenter devant le juge, aucune vérification n'est effectuée.	Insister sur la communication nécessaire
<b>Demandeur 19 : CASE</b>		
<b>Ce mécanisme durcit inutilement les relations entre créancier et débiteur, dès lors que le créancier fait appel très rapidement à des mesures coercitives pouvant déboucher ensuite sur la saisie des biens et du salaire.</b>	Dans les faits, très peu de saisies ont lieu en raison du coût de la procédure pour le fournisseur. Le fournisseur évalue ses options en fonction des montants à recouvrer, des frais de recouvrement et des montants qu'il peut récupérer via la saisie (très faibles vu les revenus des clients impactés).	

	<p>Les dettes énergies ne sont pas prioritaires en cas de saisie.          De plus, le raccourcissement des délais de la procédure diminue le niveau de la dette et le préjudice des fournisseurs est moindre.</p>	
<b>Demandeur 20 : CASE</b>		
<p><b><i>Ce mécanisme est par ailleurs contreproductif pour la promotion et le fonctionnement d'alternatives à la procédure judiciaire : médiation, arbitrage et recouvrement amiable par les créanciers, les agences de recouvrement, les huissiers ou les avocats.</i></b></p>	<p>Des efforts de communication importants sont essentiels au bon fonctionnement de ce mécanisme.</p>	<p>Insister sur la communication nécessaire</p>
<b>Demandeur 21 : CASE</b>		
<p><b><i>Ce mécanisme ternit l'image de la justice, en ce qu'elle en affecte le sens.</i></b></p>	<p>Contrairement à la situation actuelle, la justice utilise son expertise pour l'analyse détaillée des dossiers.          Elle utilise sa pleine compétence. Actuellement, la majeure partie du travail judiciaire est d'ordre administratif car le dossier n'est pas analysé dans le cas de jugements par défaut, ce qui ne correspond pas aux objectifs de la justice.</p>	
<b>Demandeur 22 : CASE</b>		
<p><b><i>Le mécanisme de recouvrement extrajudiciaire de créances incontestées ne devrait s'appliquer que pour les créances incontestées alors qu'il semble impossible d'apprécier le bien-fondé de la créance en se basant uniquement sur un contrôle sommaire.</i></b></p>	<p>Rôle de Brugel de mettre sur pied des KPI et instaurer un contrôle strict et régulier de ces derniers.</p>	

<b>Demandeur 23 : CASE</b>		
<p><b>[...] P « objectivation » de la problématique pourrait bien mettre en péril la prise en compte de la situation globale du ménage et le maintien de conditions de vie conformes à la dignité humaine [...] la standardisation n'est vraisemblablement pas l'outil approprié. En effet, toute erreur de ce diagnostic imparfait pourrait se solder par une privation grave d'énergie. Comment sera pris en compte le cas d'un ménage pauvre, dépourvu de toute capacité de remboursement, qui se sera lourdement endetté en matière d'énergie sans toutefois répondre à des critères de précarité énergétique ? Quel sort ce type de diagnostic réserverait-il à des accidents de parcours ou à des difficultés financières passagères mais néanmoins bien réelles ?</b></p>	<p>Les risques évoqués sont présents dans la protection actuelle. De trop nombreux ménages se retrouvent sans énergie suite à une coupure. Le système public-cible trace les grandes lignes d'un système optimal. Il se base sur le principe que les ménages précarisés sont détectés de manière efficace. Les ménages non protégés bénéficient d'aides alternatives (plans de paiement) pour s'extraire de difficultés de paiement conjoncturelles.</p>	
<b>Demandeur 24 : CASE</b>		
<p><b>Le système-cible prévoit le basculement d'un nombre important de clients chez le gestionnaire de réseau. En toute logique, ces switches devraient impliquer un relevé d'index. [La CASE attire] donc l'attention du régulateur sur le fait que l'économie engendrée par la fin du système des limiteurs serait partiellement compensée par le coût de ces nouveaux relevés.</b></p>	<p>Le nombre de clients basculés chez le GRD sera fonction de l'indicateur choisi, mais il sera effectivement plus élevé qu'actuellement. Le coût des relevés est néanmoins bien moindre que celui des limiteurs (et des multiples déplacements nécessaires à la réussite du placement du limiteur) car contrairement au scénario pose de limiteur, le relevé d'index n'est pas vu par le consommateur comme stigmatisant. Ce coût n'est d'ailleurs pas repris dans le rapport sur les OSP de Sibelga.</p>	<p>Mentionner le coût des relevés</p>



<b>Demander 25 : Infor GazElec, CASE</b>		
<i>SIA Partners laisse de côté les pratiques de recouvreurs de créances tels que Hoist qui détournent la procédure européenne d'injonction de payer. En se penchant sur cette « mauvaise pratique », SIA Partners aurait pu voir les ravages que provoquent de telles procédures et aurait ainsi pu réfléchir plus, avant de proposer la récupération des créances par le ministère des huissiers.</i>	Le système cible propose une solution optimale basée sur une procédure de recouvrement classique via huissier avec une l'opportunité claire laissée au client de demander la saisie d'un juge de paix. Les droits du client à se défendre sont parfaitement sauvegardés	
<b>Demander 26 : Infor GazElec</b>		
<i>[...] nulle part dans l'étude, SIA Partners ne regarde ce qui fonctionne en justice de paix, c'est à dire l'octroi d'un plan de paiement. Ne faudrait-il pas dès lors renforcer cet aspect-là et essayer de trouver des solutions aux trop nombreuses absences devant ces tribunaux de proximité ?</i>	Les plans de paiement imposés par les juges ne sont pas soumis à une méthodologie particulière et sont donc fonction de la volonté des juges. Seules les personnes présentent à l'audience obtiennent des plans de paiement soit moins de 20%. Par ailleurs, le plan de paiement peut être conclu auprès du fournisseur directement, avec l'appui du CPAS si besoin.	
<b>Demander 27 : Infor GazElec</b>		
<i>[Infor GazElec pense] qu'il serait plus intéressant d'essayer de faire fonctionner au mieux le système existant en lui apportant quelques modifications, notamment en essayant de mieux rentrer en contact avec les ménages qui ont des difficultés de paiement, en renforçant l'obligation d'un plan de paiement qui peut être renégocié, en rendant le statut de client protégé plus attractif et plus connu et en</i>	L'importance de la communication est transversale dans cette étude. Cependant, résoudre ce seul défaut ne suffirait pas à garantir une procédure efficace. Dans le cadre de la protection actuelle, différentes communications sont imposée : courrier « statut client protégé » à chaque mise en demeure, listing CPAS, courrier personnalisé des CPAS pour chaque mise en demeure et citation... et malgré cela le	Insister sur l'importance de la communication sur les dispositions existant pour aider les consommateurs.

<p><b>faisant connaître auprès du public l'obligation de passer devant le Juge de Paix avant toute coupure.</b></p>	<p>nombre de clients protégés restent très faible (2.000)          Par ailleurs, les mesures proposées dans cette étude se basent sur le système existant. Elles visent des impacts significatifs et mesurables. Le système cible proposé en fin d'étude est une ouverture vers une réflexion plus large sur un système qui garantirait efficacement la protection des consommateurs.</p>	
<p><b>Demandeur 28 : Infor GazElec</b></p>		
<p><b>[Infor GazElec pense] que beaucoup de ménages cherchent une solution à leurs problèmes de dettes et veulent rentrer « physiquement » en contact avec quelqu'un au travers d'un point d'accès. Les fournisseurs n'ayant pas de point de contact physique à Bruxelles, il serait peut-être intéressant de renforcer la visibilité et les moyens du Centre d'Information qui peut apporter une aide aux ménages en difficulté de paiement.</b></p>	<p>Les call center des fournisseurs fonctionnent de manière efficace (cf les indicateurs trimestriels de la CWAPE).          Les cellules énergie des CPAS qui bénéficient de lignes directes vers les fournisseurs sont des points de contact physique, où des aides matérielles peuvent être apportées aux ménages précaires, avec une vision globale de leur situation financière.          Le Centre d'Information doit toutefois être intégré dans les efforts de communication auprès du public précarisé, afin d'en améliorer sa visibilité.</p>	<p>Mentionner le secteur associatif comme relais dans la communication autour des aides disponibles auprès des ménages précarisés</p>
<p><b>Demandeur 29 : CGEE, CASE</b></p>		
<p><b>L'étude ne fournit aucune explication méthodologique sur la manière dont ce système a été conçu et/ou validé. Par ailleurs, le système cible rompt brutalement avec les procédures actuelles, sur lesquelles sont fondées les autres pistes détaillées dans l'étude. Doit-on donc considérer que ce système balaye les pistes précédentes ? Si oui, pourquoi l'étude passe-t-elle si rapidement dessus ?</b></p>	<p>Ce système a été construit sur une proposition formulée par les juges de paix, présentée globalement aux différents acteurs rencontrés (CPAS, fournisseurs, GRD).          Il s'agit d'une piste de réflexion sur le long terme.          L'objectif est de présenter d'abord aux décideurs des mesures applicables dans de courts délais, qui permettent des améliorations à la marge du système actuel.          Il est aussi nécessaire de</p>	<p>Ajouter dans la méthodologie le processus de création de ce système</p>

<p><b><i>Pourquoi ne dit-elle rien de la manière dont il a été conçu ? Pourquoi ne fournit-elle aucune analyse pro-cons du dispositif ? Si par contre cette proposition est purement prospective ou vise à faire réagir, il serait bon d'y ajouter les nuances et avertissements de rigueur, et de laisser ouvertes davantage d'options : pourquoi, p.ex., se limiter par défaut – pour les mauvais payeurs supposés non-précarisés – à une résiliation par exploit d'huissier ?</i></b></p>	<p>montrer que des alternatives au système actuel pourraient exister, nécessitant une refonte complète des procédures. Le système cible construit est complémentaire des mesures individuelles.</p>	
--	---	--

## **Annexes**

### **A. Courrier adressé à la Fédération des CPAS bruxellois**

Bruxelles, le 15 AVR. 2016

Contact : Carine STASSEN  
Fonction : Chef de service  
E-mail : cstassen@brugel.be  
Tél. : +32 2 563 02 09  
Fax : 02 563 02 13  
N/Réf. : 145659  
Dossier: juge de paix

**CPAS Saint-Gilles**  
Monsieur Jean SPINETTE  
Président de la Conférence des CPAS  
Rue Fernand Bernier 40

1060 Bruxelles

**Concerne : Etude justice de paix : demande de collaboration des CPAS**

Monsieur le Président,

Les Ordonnances énergie bruxelloise obligent les fournisseurs désireux de résilier leur contrat de fourniture avec le client résidentiel à obtenir une décision du Juge de paix.

Nous avons constaté, durant ces deux dernières années, une augmentation substantielle du nombre de ces coupures.

BRUGEL dans une volonté de meilleure compréhension de cet aspect de la protection résidentielle a commandé une étude à un consultant externe, SIA Partners, en vue de réaliser une étude qualitative et quantitative de la problématique.

Afin d'avoir une vue de terrain la plus réaliste possible, nous avons demandé à Jan WILLEMS du CPAS de Bruxelles de faire partie du Comité d'accompagnement de l'étude.

En complément, nous souhaiterions obtenir une collaboration des différents CPAS.

Cette collaboration, nous la concevons au travers d'entretiens réalisés par les travailleurs sociaux de différents CPAS, auprès des ménages se trouvant dans une situation de procédure de résiliation de contrat.

Dans cette perspective, un questionnaire sera élaboré par notre consultant et soumis à la relecture de Jan Willems afin qu'il soit le plus pertinent possible.

Notre étude se voulant qualitative, il est très important que nous puissions comprendre le ressenti des ménages confrontés à des problèmes d'endettement énergétique et plus spécialement à leur perception des procédures judiciaires mises en place.

Nous vous saurions gré de bien vouloir relayer cette demande auprès des différents CPAS.

Dans l'attente, nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de notre parfaite considération.



Pascal MISSELYN  
Administrateur



Marc DEPRez  
Président

## B. Questionnaire de l'enquête sociale, envoyé aux CPAS bruxellois

### Procédure de coupure en justice de paix - Enquête sociale

CPAS :

Nom de l'assistant social\* :

N° de téléphone\* :

Adresse mail\* :

\* Ces coordonnées serviront uniquement si des précisions sur les réponses fournies sont nécessaires

**Contexte :** Entre 2013 et 2014, le nombre de coupures de clients résidentiels – à l'initiative des fournisseurs et suite à une décision favorable du juge de paix – a augmenté de 210%. Ces coupures effectives cachent un nombre 3 à 4 fois plus important de demandes introduites auprès du juge de paix. Le questionnaire suivant vise à mieux cerner les origines du problème et à étudier la mise en pratique de la procédure de coupure en justice de paix. Les données enregistrées via ce questionnaire seront utilisées uniquement à cet effet et sont anonymes.

En cas de question, veuillez contacter Alexandre Viviers ([alexandre.viviers@sia-partners.com](mailto:alexandre.viviers@sia-partners.com)) ou Aude Robert ([aude.robert@sia-partners.com](mailto:aude.robert@sia-partners.com)).

Merci de votre collaboration !

#### A. Profil socio-économique du ménage :

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. Revenu total net du ménage (allocations familiales comprises) : _____ €/mois</p> <p>2. Composition du ménage : _____ personnes</p> <p><input type="checkbox"/> Personne isolée sans enfants</p> <p><input type="checkbox"/> Famille monoparentale</p> <p><input type="checkbox"/> Couple sans enfants</p> <p><input type="checkbox"/> Couple avec enfants</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p> <p>3. En ce qui concerne son logement, la personne est :</p> <p><input type="checkbox"/> Locataire</p> <p><input type="checkbox"/> Locataire social</p> <p><input type="checkbox"/> Propriétaire</p> <p>8. Nature du bâti :</p> <p><input type="checkbox"/> Neuf</p> <p><input type="checkbox"/> Récemment rénové</p> | <p>4. Taille de logement :</p> <p><input type="checkbox"/> Surface habitable : _____ m<sup>2</sup></p> <p>ou</p> <p><input type="checkbox"/> Nombre de pièces : _____ pièces</p> <p>5. Le ménage se chauffe :</p> <p><input type="checkbox"/> Au gaz naturel</p> <p><input type="checkbox"/> Au mazout</p> <p><input type="checkbox"/> A l'électricité</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p> <p>6. Type de compteur d'électricité :</p> <p><input type="checkbox"/> Individuel</p> <p><input type="checkbox"/> Collectif</p> <p>7. Si applicable, type de compteur de gaz :</p> <p><input type="checkbox"/> Individuel</p> <p><input type="checkbox"/> Collectif</p> |
|---|--|

- Performance énergétique moyenne  
 Très énergivore
9. Facture de gaz naturel :  
 Consommation : \_\_\_\_\_ kWh/an  
 Montant annuel : \_\_\_\_\_ €/an  
ou  
 Montant mensuel : \_\_\_\_\_ €/mois
10. Facture de mazout :  
 Consommation : \_\_\_\_\_ L/an  
 Montant annuel : \_\_\_\_\_ €/an  
ou  
 Montant mensuel : \_\_\_\_\_ €/mois
11. Facture d'électricité :  
 Consommation : \_\_\_\_\_ kWh/an  
 Montant annuel : \_\_\_\_\_ €/an  
ou  
 Montant mensuel : \_\_\_\_\_ €/mois
12. Niveau de la dette énergétique cumulée (gaz et électricité) : \_\_\_\_\_ €
13. Fournisseur(s) auprès duquel le ménage est endetté : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
14. Raison de l'endettement :  
 Revenus trop faibles  
 Consommation trop élevée, due à :  
 Comportement de consommation  
 Logement en mauvais état  
 Equipements énergivores  
 Problème de gestion financière  
 Facture de régularisation très élevée  
 Autre :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
15. Capacité de remboursement mensuel de la dette énergie du ménage : \_\_\_\_\_ €/mois
16. Le ménage sous-consomme-t-il en raison de ses problèmes financiers ?  
 Oui  
 Non
17. Le ménage est-il en situation de surendettement ?  
 Oui  
 Non

**B. Contexte de l'intervention du CPAS :**

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Moment de prise en charge du ménage par le CPAS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Avant la mise en demeure</li> <li><input type="checkbox"/> Après la mise en demeure</li> <li><input type="checkbox"/> Après la pose du limiteur</li> <li><input type="checkbox"/> Après la citation et avant l'audience</li> <li><input type="checkbox"/> Après la décision du juge</li> <li><input type="checkbox"/> Après la décision du juge <u>et</u> un changement de fournisseur</li> <li><input type="checkbox"/> Après la coupure</li> </ul> <p>2. De quel type de suivi (par le CPAS) bénéficie le ménage ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Aide ponctuelle</li> <li><input type="checkbox"/> Médiation de dettes</li> <li><input type="checkbox"/> Revenu d'intégration</li> <li><input type="checkbox"/> Autre :</li> </ul> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>3. La personne dispose-t-elle du statut de client protégé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui, au niveau fédéral</li> <li><input type="checkbox"/> Oui, au niveau régional</li> <li><input type="checkbox"/> Non, car:           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le ménage ne rentre pas dans les conditions du statut régional</li> <li><input type="checkbox"/> Les contraintes associées au statut semblent trop importantes</li> <li><input type="checkbox"/> La personne ne veut pas obtenir le statut - préciser la raison :</li> </ul> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </li> <li><input type="checkbox"/> Le CPAS dispose d'autres pistes pour le ménage – préciser la raison:           <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </li> <li><input type="checkbox"/> Autre : _____</li> </ul> <p>_____</p> | <p>4. La personne comprend-elle la procédure de résiliation de contrat et les documents qui lui sont envoyés ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui</li> <li><input type="checkbox"/> Non</li> </ul> <p>5. Dans le cas où le jugement a déjà eu lieu, la personne s'est-elle présentée devant le juge de paix ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui</li> <li><input type="checkbox"/> Non, car :           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Elle n'en voit pas l'intérêt</li> <li><input type="checkbox"/> Elle ne peut pas se libérer pour l'audience</li> <li><input type="checkbox"/> Elle ne se sent pas à l'aise dans l'environnement judiciaire</li> <li><input type="checkbox"/> Elle ne bénéficie pas d'un accompagnement lors de l'audience</li> <li><input type="checkbox"/> Elle a trouvé une solution alternative – préciser :</li> </ul> <p>_____</p> <p>_____</p> </li> <li><input type="checkbox"/> Autre :</li> </ul> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>6. Quelle aide le ménage souhaite-t-il recevoir du CPAS ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>7. Quelle aide le ménage a-t-il reçue du CPAS ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|--|--|



**C. Ressenti par rapport à la procédure :**

1. Comment la personne a-t-elle réagi à la mise en demeure ?  
Le fournisseur a-t-il fait appel à une société de recouvrement ?

2. Quel est le sentiment de la personne par rapport au « plan de paiement raisonnable » proposé par le fournisseur ?

3. Comment la personne a-t-elle réagi à la pose du limiteur ?

4. La personne a-t-elle effectivement eu la citation en main ?  
Quelle a été sa réaction lorsqu'elle l'a reçue ?

5. Comment la personne a-t-elle réagi au passage devant le juge ? Quelle a été la décision du juge ? Une solution a-t-elle été trouvée ?

6. Dans le cas où le juge a autorisé la coupure, comment le ménage évite-t-il la coupure ?

- Changement de fournisseur
- Paiement de factures par le ménage
- Paiement de factures par le CPAS
- Changement du nom du contrat
- Autre : \_\_\_\_\_

---