



**brugeloo**

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

## **CAHIER THÉMATIQUE 03**

**DROITS DES CONSOMMATEURS  
RÉSIDENTIELS ET FONCTIONNEMENT  
DES MARCHÉS ÉLECTRICITÉ ET GAZ**



## CAHIER THÉMATIQUE 03

### DROITS DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS ET FONCTIONNEMENT DES MARCHÉS ÉLECTRICITÉ ET GAZ

#### BASES LÉGALES

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :

« Communiquer chaque année au gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un rapport sur l'exécution de ses obligations, les mesures prises et les résultats obtenus sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations, de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels.

*BRUGEL publie dans le mois de son adoption son rapport annuel sur son site Internet ; ».*

En vertu de l'article 25 §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité :

« Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet

*au gouvernement un rapport sur l'exécution de toutes ses obligations et missions de service public réalisées pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents. Le gouvernement approuve ce rapport après avis de BRUGEL.*

*Après approbation par le gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le gouvernement peut déterminer la forme et le contenu du rapport. ».*

Le présent document répond à l'obligation de BRUGEL d'établir un rapport annuel axé sur les droits des consommateurs résidentiels et un avis sur le rapport sur l'exécution des obligations et missions de service public de SIBELGA, volet client résidentiel. Les autres aspects du rapport des obligations de service public (OSP) de SIBELGA, notamment l'éclairage public, font l'objet d'un rapport séparé.



Consultez le rapport annuel en ligne  
<http://annual-report-2020.brugel.brussels>

# TABLE DES MATIÈRES

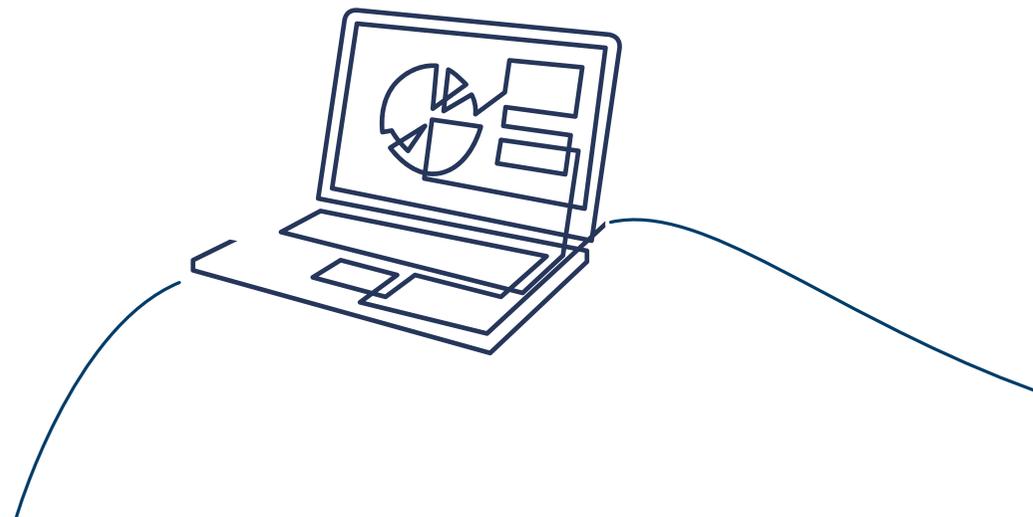
<b>1</b>	<b>Executive summary</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>Les obligations de service public à charge de SIBELGA</b>	<b>58</b>
<b>2</b>	<b>Introduction</b>	<b>8</b>	6.1	Le contrôle des OSP	58
<b>3</b>	<b>Monitoring du marché résidentiel</b>	<b>9</b>	6.2	Le coût des OSP	58
	3.1 Les parts de marché	9	6.3	Financement des obligations de service public en 2020 pour l'électricité et le gaz	59
	3.2 Le switching	14	<b>7</b>	<b>La production d'énergie renouvelable par les particuliers</b>	<b>60</b>
<b>4</b>	<b>Le suivi de l'évolution des prix</b>	<b>16</b>	7.1	Le parc de production d'électricité verte	60
	4.1 Évolution des offres proposées en RBC	16	7.2	Le mécanisme de compensation de l'électricité injectée	63
	4.2 Prix « all-in » en RBC et dans les autres Régions	17	7.3	Autoconsommation collective d'électricité verte	63
	4.3 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	17	7.4	L'octroi des CV aux producteurs	64
	4.4 Décomposition de la facture	21	7.5	Traçabilité de l'électricité verte fournie	65
	4.5 Évolution du prix de la partie énergie	23	<b>8</b>	<b>Information vers les consommateurs</b>	<b>66</b>
	4.6 Évolution du tarif social	24	8.1	Campagne Client protégé	66
	4.7 Les tarifs de distribution	26	8.2	Campagne BRUSIM	67
<b>5</b>	<b>Protection du consommateur résidentiel</b>	<b>28</b>	8.3	Campagne Service des Litiges	68
	5.1 Répartition de la clientèle bruxelloise	28	<b>9</b>	<b>Conclusions</b>	<b>69</b>
	5.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale	28			
	5.3 Synthèse des mesures de protection prises par l'État fédéral	29			
	5.4 Synthèse des mesures de protection en Région de Bruxelles-Capitale	31			
	5.5 Le fonds bruxellois de guidance énergétique	31			
	5.6 Organisation de la protection régionale	32			
	5.7 La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	45			

# LISTE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2020, clientèle résidentielle	9	Figure 40 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2019 à décembre 2020 en électricité et en gaz	44
Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 41 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz	45
Figure 3 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle	12	Figure 42 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	46
Figure 4 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle	13	Figure 43 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	46
Figure 5 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle	13	Figure 44 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseur – Électricité et gaz	47
Figure 6 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité	14	Figure 45 : Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité	47
Figure 7 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz	14	Figure 46 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité	48
Figure 8 : Évolution supplier switch-Électricité-Résidentiel	15	Figure 47 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz	49
Figure 9 : Évolution supplier switch-Gaz-Résidentiel	15	Figure 48 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz	49
Figure 10 : Offres par Région	16	Figure 49 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité	50
Figure 11 : Comparaison prix all-in par région	17	Figure 50 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité	50
Figure 12 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité	17	Figure 51 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	51
Figure 13 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité	18	Figure 52 : Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	51
Figure 14 : Évolution 2020 Électricité	18	Figure 53 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure	52
Figure 15 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz	19	Figure 54 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2020	53
Figure 16 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz	20	Figure 55 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier	53
Figure 17 : Évolution 2020 Gaz	20	Figure 56 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés - Électricité	54
Figure 18 : Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2036 kWh) – Décembre 2020	21	Figure 57 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2020	55
Figure 19 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20 000 kWh) – Décembre 2020	21	Figure 58 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2020 (E & G)	56
Figure 20 : Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12 728 kWh) – Décembre 2020	22	Figure 59 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)	57
Figure 21 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (100 000 kWh) – Décembre 2020	22	Figure 60 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité	57
Figure 22 : Prix moyen du commodity électricité 2020	23	Figure 61 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz	57
Figure 23 : Prix moyen du commodity gaz 2020	23	Figure 62 : Installations ventilées par technologie	61
Figure 24 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité	24	Figure 63 : Installations PV ventilées par type de titulaire	61
Figure 25 : Évolution du tarif social spécifique - gaz	25	Figure 64 : Installations PV dont le titulaire est un particulier individuel	62
Figure 26 : Décomposition tarif de distribution BT - Électricité - 2021	26	Figure 65 : Installations PV dont le titulaire est un particulier individuel	62
Figure 27 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2021	27	Figure 66 : Installations PV ≤ 5 kWc mises en service en 2020, ventilées par type de titulaire	63
Figure 28 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2020 (photo au 31/12 de chaque année)	32	Figure 67 : Fonctionnement du marché des certificats verts	64
Figure 29 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2020	33	Figure 68 : Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck	65
Figure 30 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2020 – Électricité et gaz	36	Figure 69 : Visualisation de l'origine des GO sur l'outil Greencheck	65
Figure 31 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	37		
Figure 32 : Évolution de la fourniture sociale – électricité	39		
Figure 33 : Évolution de la fourniture sociale – gaz	39		
Figure 34 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	40		
Figure 35 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2020	41		
Figure 36 : Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2020	41		
Figure 37 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2020	42		
Figure 38 : Montant de la dette par tranche en 2020	42		
Figure 39 : Nombre et durée moyenne des appels entrants par jour	43		

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2020 par commune	10
Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2020 par commune	11
Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	16
Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz	16
Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité	24
Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz	25
Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel	26
Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel	26
Tableau 9 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel	27
Tableau 10 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	27
Tableau 11 : Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2020	32
Tableau 12 : Enlèvement des limiteurs	33
Tableau 13 : Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteurs en 2020	34
Tableau 14 : Nombre moyen de visites nécessaires à la réussite pour l'activité « limiteur de puissance »	34
Tableau 15 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2020	35
Tableau 16 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2020	37
Tableau 17 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	38
Tableau 18 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2020	40
Tableau 19 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, image au 31/03/2021	41
Tableau 20 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2020	47
Tableau 21 : Récapitulatif des charges « Électricité »	59
Tableau 22 : Récapitulatif des charges « Gaz »	59
Tableau 23 : Parc de production d'électricité verte actif fin 2020	60



# 1 EXECUTIVE SUMMARY

Le présent rapport reprend les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles du gestionnaire du réseau de distribution et a mis en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2020.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2020 sur le marché de l'énergie et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

À la fin de l'année 2020, le marché résidentiel bruxellois comptait 8 fournisseurs commerciaux actifs.

Comme les années précédentes, trois grands fournisseurs se démarquent : Engie (65 %), Lampiris (19 %) et Luminus (7 %).

Concernant la dynamique du marché et les indicateurs de changement de fournisseurs, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », il est constaté en électricité et en gaz une tendance à la hausse depuis la libéralisation.

Ce rapport thématique a également pour objet d'aborder la problématique des clients vulnérables aux prises avec les difficultés à honorer leurs factures d'électricité et de gaz ainsi que la part croissante de la clientèle résidentielle bénéficiant du statut de client protégé fédéral ou régional et des avantages qui y sont liés, le principal avantage consistant en l'octroi du statut de client protégé.

Au 31 décembre 2020, 39 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 16 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 42 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 18 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, environ 3,2 % de la clientèle résidentielle en électricité accumulent plus de 34 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 500 € par ménage, et environ 5,9 % de la clientèle résidentielle en gaz accumulent près de 51 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 000 € par ménage.

La procédure de récupération des créances prévue dans l'ordonnance électricité comprend la pose du limiteur de puissance à 2 300 W.

Fin décembre 2020, le nombre de limiteurs posés par SIBELGA était de 27 106 contre 27 370 unités fin 2019, soit une stabilisation.

Les clients les plus vulnérables peuvent se tourner vers le statut de client protégé qui les protège de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social. Ce tarif social régional permet au bénéficiaire de cette protection de faire un gain annuel moyen de 690 € pour les consommateurs des deux fluides. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette.

Le nombre de clients protégés en électricité est passé de 2 301 en 2019 à 2 225 en 2020. Ce nombre reste trop peu élevé au vu des 27 000 ménages placés sous limiteur de puissance.



Comme déjà mentionné dans nos rapports précédents, la faible proportion de clients protégés par rapport au nombre de limiteurs placés et par rapport au nombre de ménages ayant reçu une mise en demeure de leur fournisseur s'explique toujours par : la complexité du statut en tant que tel, et plus particulièrement, son mode d'octroi peu adapté à la population bruxelloise ainsi que sa non-automaticité d'une part ; et par le peu d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité, de la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client, sans disposer des moyens indispensables pour opérer ce suivi d'autre part.

Par ailleurs, pour pallier les effets de la crise du COVID, le législateur bruxellois a prévu une extension du statut client protégé d'une durée d'un an pour les clients résidentiels et les petits professionnels. BRUGEL est le seul canal d'octroi de cette mesure temporaire.

En 2020 suite à la crise sanitaire et à ses implications tant pour le client que pour les CPAS appelés à leur prise en charge, le législateur, sur avis de BRUGEL, a prolongé la durée de la protection hivernale à deux reprises. Par conséquent,

il n'y a eu, en 2020, aucune coupure, qu'elles soient consécutives à une fin de contrat (EOC) ou à une décision de justice de paix.

Comme mentionné à différentes reprises, **BRUGEL est d'avis que le système actuel de protection du consommateur devrait être réformé.** Différentes propositions ont déjà été avancées. L'objectif étant la mise en œuvre de mesures efficaces, justes, adaptées au public-cible permettant aux ménages fragilisés d'échapper aux démarches anxiogènes liées au recouvrement des créances ainsi qu'à celles liées au recours de la protection.

BRUGEL veille, tout au long de l'année, à informer au mieux les ménages sur les différents aspects du marché que ce soit via son site internet ou en participant, en concertation avec les différents acteurs, à l'amélioration de documents essentiels pour le bon fonctionnement de ce marché. Cette mission d'information « tout public » est une mission essentielle du régulateur qui veille à sa constante amélioration.

Au niveau des énergies renouvelables, la crise du COVID19 a mis la filière à l'arrêt durant le printemps et partiellement durant l'été 2020. Cependant, malgré cela, une puissance photovoltaïque record a été installée. Chez les particuliers, où il reste un potentiel important à exploiter, quasi 2/3 des installations ont été installées par des tiers-investisseurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la partie « coût de réseau » de la facture d'électricité n'est plus compensée pour les installations de moins de 5 kW, dont font partie la majorité des installations des particuliers. Les prosumers concernés paient donc la redevance réseau sur toute l'électricité qu'ils prélèvent et sont ainsi incités à synchroniser leur consommation et leur production.

Enfin, courant de l'été 2020, un premier projet autour d'une communauté d'énergie impliquant une école, un prosumer particulier, et des habitants du quartier, a obtenu une décision de BRUGEL de dérogation aux règles de marché et tarifaires. Ces nouveaux modèles de partage d'énergie permettront de débloquer du potentiel solaire et de faire participer un plus grand nombre à la transition énergétique.

## 2 INTRODUCTION

Dans ce cahier thématique, BRUGEL présente l'évolution des droits des consommateurs résidentiels ainsi que le fonctionnement des marchés électricité et gaz en 2020. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2020 et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures. L'objectif poursuivi est de permettre d'identifier les évolutions et d'établir des comparaisons entre acteurs, et ce, sur une temporalité longue permettant ainsi de tracer des tendances à la hausse ou à la baisse.

Ce rapport, étant uniquement axé sur le consommateur résidentiel, a pour objet de donner une vue globale du marché du particulier et a été développé via les axes suivants : les offres des fournisseurs, l'évolution des prix, la facture d'énergie, la protection du consommateur, les obligations de service public ainsi que la production d'énergies renouvelables par les particuliers. La communication mise en place par BRUGEL pour informer au mieux le consommateur résidentiel est également abordée dans ce rapport.

Concernant les obligations de service public (OSP) à charge des fournisseurs et du gestionnaire du réseau de distribution (GRD), SIBELGA, le législateur a imposé, à ces derniers, ces obligations afin de permettre l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population ainsi que de permettre un bon fonctionnement du marché, assurer une sécurité d'approvisionnement, une protection accrue du consommateur et de l'environnement. BRUGEL, en tant que régulateur, a pour mission de veiller au respect et à l'application de ces OSP par les différents acteurs du marché et reprend dans ce rapport une analyse de l'exécution de ces obligations ainsi qu'une évaluation des coûts que les OSP génèrent dans le chef des acteurs du secteur et plus particulièrement du GRD.

Ce cahier thématique présente également les mesures sociales dans le marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Il a comme ambition de tendre vers une analyse précise des tendances et des évolutions de la situation du client résidentiel et plus particulièrement des plus vulnérables.

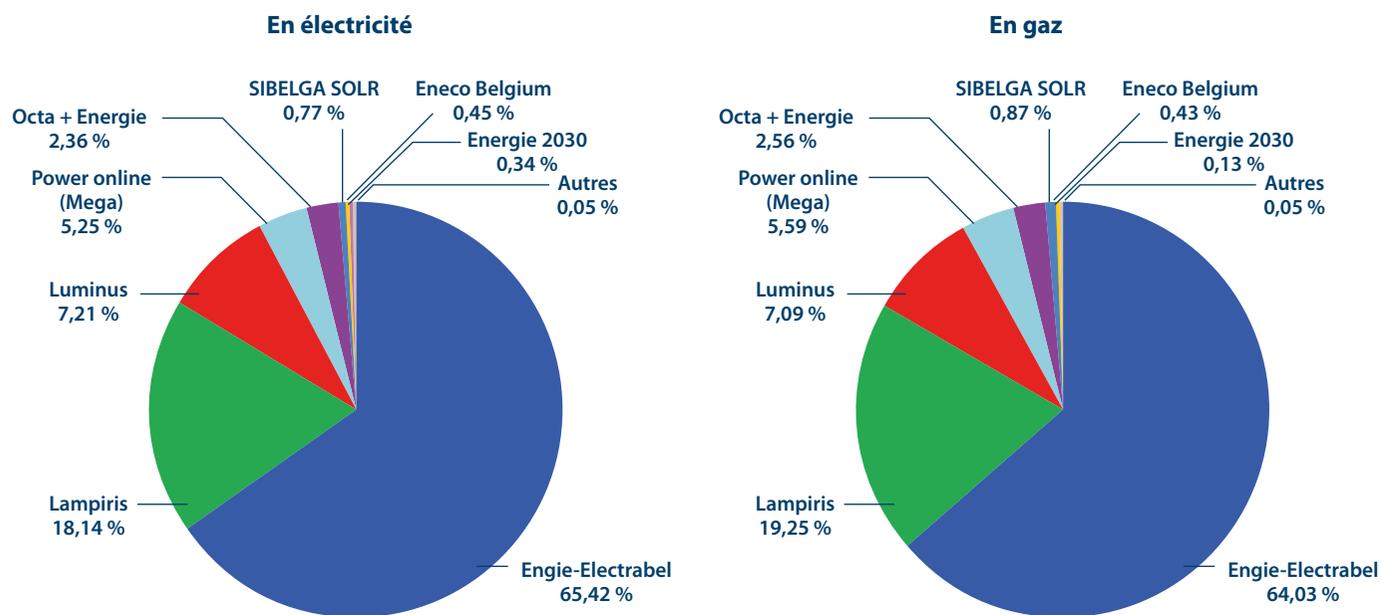


# 3 MONITORING DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL

## 3.1 LES PARTS DE MARCHÉ

Tout comme les années précédentes, Engie (Electrabel), Luminus et Lampiris forment le trio de tête pour la fourniture de gaz et d'électricité. Les tableaux ci-dessous reprennent les parts de marché des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en décembre 2020.

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2020, clientèle résidentielle



Source : SIBELGA

En région de Bruxelles-Capitale, 528 701 points de fourniture étaient alimentés en électricité, et 369 424 en gaz, le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

**Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2020 par commune**

Commune	Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels (situation au 31/12/2019, sur base des consommations standardisées à cette date)								
	1 <sup>er</sup> décile	2 <sup>e</sup> décile	3 <sup>e</sup> décile	4 <sup>e</sup> décile	5 <sup>e</sup> décile	6 <sup>e</sup> décile	7 <sup>e</sup> décile	8 <sup>e</sup> décile	9 <sup>e</sup> décile
Région de Bruxelles-Capitale	665	1.038	1.333	1.626	1.916	2.218	2.657	3.212	4.321
Anderlecht	709	1.093	1.392	1.691	2.003	2.295	2.789	3.291	4.455
Auderghem	747	1.111	1.423	1.734	2.035	2.390	2.862	3.416	4.513
Berchem-Sainte-Agathe	799	1.225	1.539	1.854	2.112	2.485	2.963	3.568	4.745
Bruxelles	626	988	1.281	1.575	1.883	2.179	2.594	3.132	4.236
Etterbeek	564	916	1.176	1.423	1.703	2.003	2.361	2.966	3.946
Evere	736	1.090	1.376	1.656	1.915	2.186	2.588	3.044	4.019
Forest	652	1.013	1.290	1.558	1.856	2.077	2.470	3.034	3.896
Ganshoren	765	1.160	1.459	1.735	1.953	2.275	2.664	3.227	4.117
Ixelles	566	904	1.178	1.444	1.735	2.004	2.459	3.009	4.195
Jette	706	1.080	1.363	1.635	1.898	2.178	2.588	3.082	4.065
Koekelberg	677	1.068	1.354	1.635	1.961	2.183	2.610	3.183	4.313
Molenbeek-Saint-Jean	704	1.110	1.425	1.725	2.011	2.307	2.779	3.323	4.547
Saint-Gilles	544	906	1.176	1.440	1.731	1.954	2.356	2.875	3.928
Saint-Josse-ten-Noode	575	960	1.258	1.561	1.883	2.140	2.588	3.143	4.136
Schaerbeek	638	1.035	1.332	1.619	1.900	2.185	2.588	3.137	4.126
Uccle	762	1.171	1.509	1.835	2.125	2.541	3.022	3.730	5.135
Watermael-Boitsfort	754	1.131	1.421	1.714	2.023	2.387	2.837	3.392	4.474
Woluwé-Saint-Lambert	727	1.067	1.342	1.614	1.919	2.201	2.616	3.146	4.130
Woluwé-Saint-Pierre	785	1.186	1.528	1.873	2.188	2.606	3.091	3.834	5.207

**Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2020 par commune**

Commune	Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels (situation au 31/12/2019, sur base des consommations standardisées à cette date)								
	1 <sup>er</sup> décile	2 <sup>e</sup> décile	3 <sup>e</sup> décile	4 <sup>e</sup> décile	5 <sup>e</sup> décile	6 <sup>e</sup> décile	7 <sup>e</sup> décile	8 <sup>e</sup> décile	9 <sup>e</sup> décile
<b>Région de Bruxelles-Capitale</b>	<b>499</b>	<b>2.417</b>	<b>5.127</b>	<b>7.454</b>	<b>9.774</b>	<b>11.549</b>	<b>14.146</b>	<b>18.204</b>	<b>25.138</b>
Anderlecht	851	3.332	5.739	7.864	9.891	10.923	13.475	16.792	22.403
Auderghem	463	3.358	7.061	10.015	11.898	14.742	17.690	21.557	28.318
Berchem-Sainte-Agathe	832	3.688	6.483	8.819	11.149	12.643	15.519	19.019	24.823
Bruxelles	503	2.224	4.667	6.834	9.039	10.132	12.900	16.652	23.724
Etterbeek	405	2.118	4.610	6.690	8.711	11.070	13.076	17.157	25.288
Evere	500	2.259	4.744	7.046	9.291	10.614	13.420	16.770	21.765
Forest	402	1.914	4.544	6.723	8.814	11.259	12.567	16.275	23.157
Ganshoren	336	1.474	4.466	7.296	9.786	11.316	13.901	17.174	22.400
Ixelles	280	1.314	3.798	6.023	8.243	10.712	12.776	17.580	27.179
Jette	500	2.205	4.741	6.944	9.292	10.756	13.344	16.825	22.211
Koekelberg	483	1.757	4.252	6.422	8.520	10.834	12.269	15.674	21.379
Molenbeek-Saint-Jean	593	1.897	4.247	6.453	8.557	10.578	11.832	14.974	20.171
Saint-Gilles	725	2.950	5.035	6.791	8.588	10.055	12.186	15.628	22.541
Saint-Josse-ten-Noode	710	2.979	5.006	7.040	8.982	10.055	12.389	15.729	21.755
Schaerbeek	586	2.682	5.268	7.493	9.688	10.965	13.712	17.427	23.562
Uccle	435	3.146	7.040	10.058	12.224	15.613	19.685	25.609	36.297
Watermael-Boitsfort	1.680	7.098	10.470	12.574	15.269	18.226	21.571	25.927	32.845
Woluwé-Saint-Lambert	326	1.738	4.998	7.922	10.746	12.838	16.121	20.432	27.568
Woluwé-Saint-Pierre	401	3.579	8.215	11.549	14.355	17.966	22.265	27.544	36.632

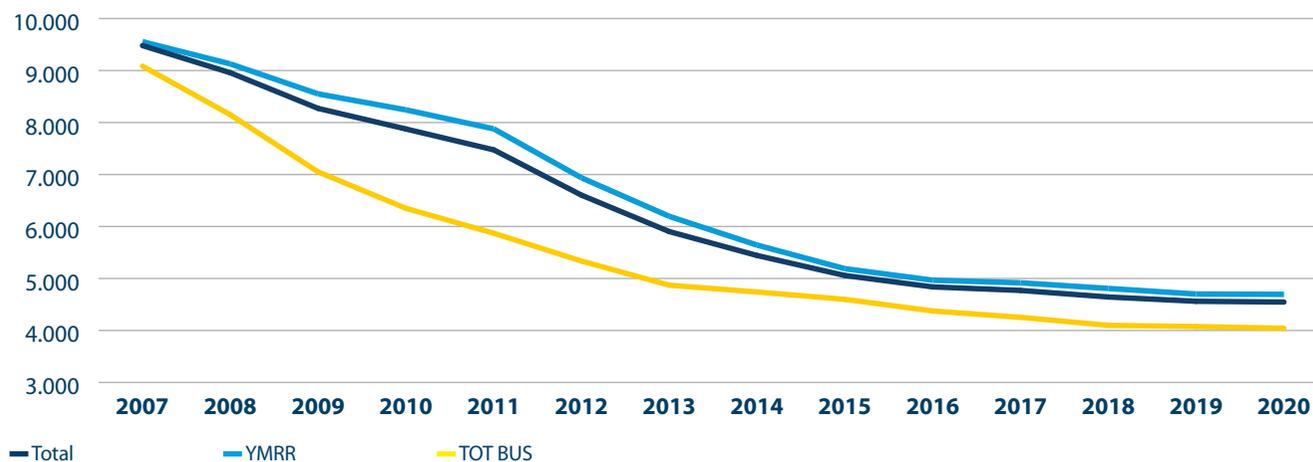


D'un point de vue économique, il est fréquent de mesurer la concentration des marchés par différents indicateurs. Les indicateurs utilisés pour les marchés de l'électricité et du gaz sont l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI<sup>1</sup>) et l'indicateur de concentration C3<sup>2</sup>, qui mesurent la concentration en termes de nombre d'acteurs actifs dans la fourniture d'énergie et de leurs parts de marché respectives.

Dans le contexte de ce cahier thématique, on observe ces indices en fonction du nombre de points de fourniture dans le portefeuille des acteurs du marché et, de manière générale, plus le HHI et le C3 sont élevés, plus le marché est concentré.

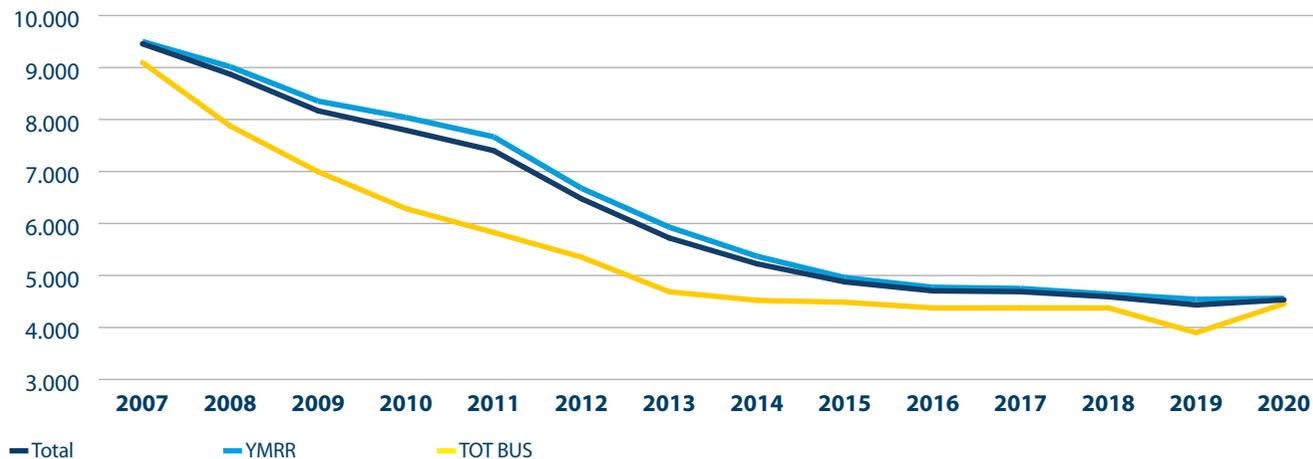
Les tableaux ci-contre reprennent ces indicateurs pour le client résidentiel.

**Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle**



Source : BRUGEL

**Figure 3 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle**



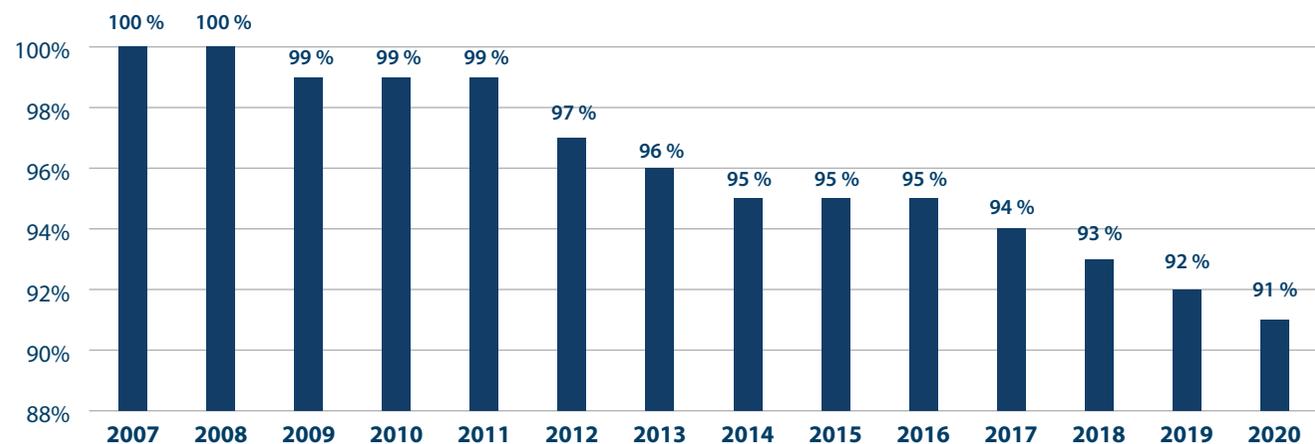
Source : BRUGEL

1 L'indice HHI est calculé en additionnant le carré des parts de marché de toutes les entreprises du secteur considéré. Cet indice diminue lorsque le nombre de firmes actives sur le marché augmente et inversement. Il augmente également lorsque le marché devient plus asymétrique et inversement. On considère qu'un marché est concurrentiel lorsque l'indice HHI est inférieur ou égal à 2000.

Si le HHI est égal à 10 000, on est en situation de monopole. Si le HHI est proche de 0, le marché compte de nombreux petits offrants.

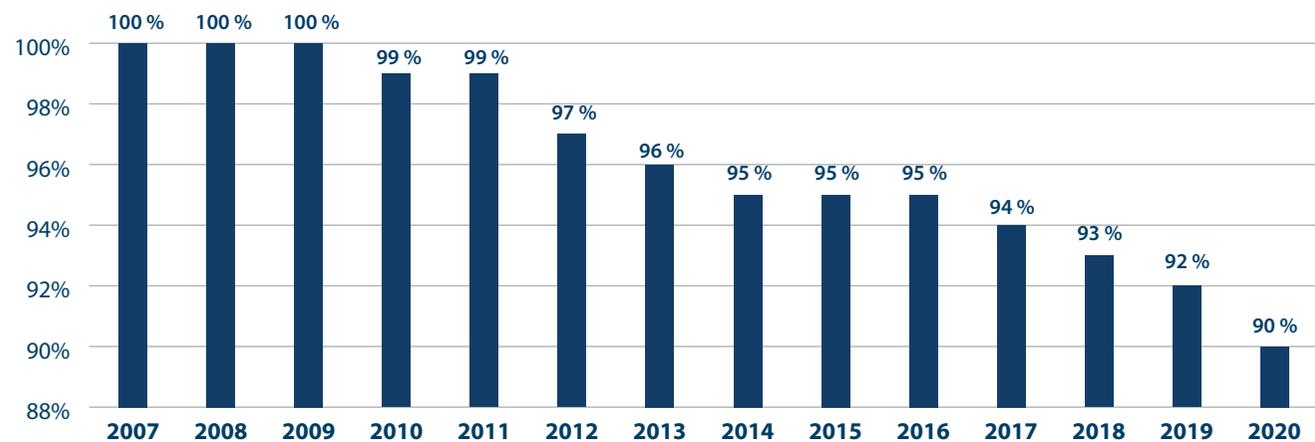
2 L'indicateur de concentration C3 représente, quant à lui, les parts de marché cumulées des trois principaux fournisseurs.

**Figure 4 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle**



Source : BRUGEL

**Figure 5 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle**



Source : BRUGEL

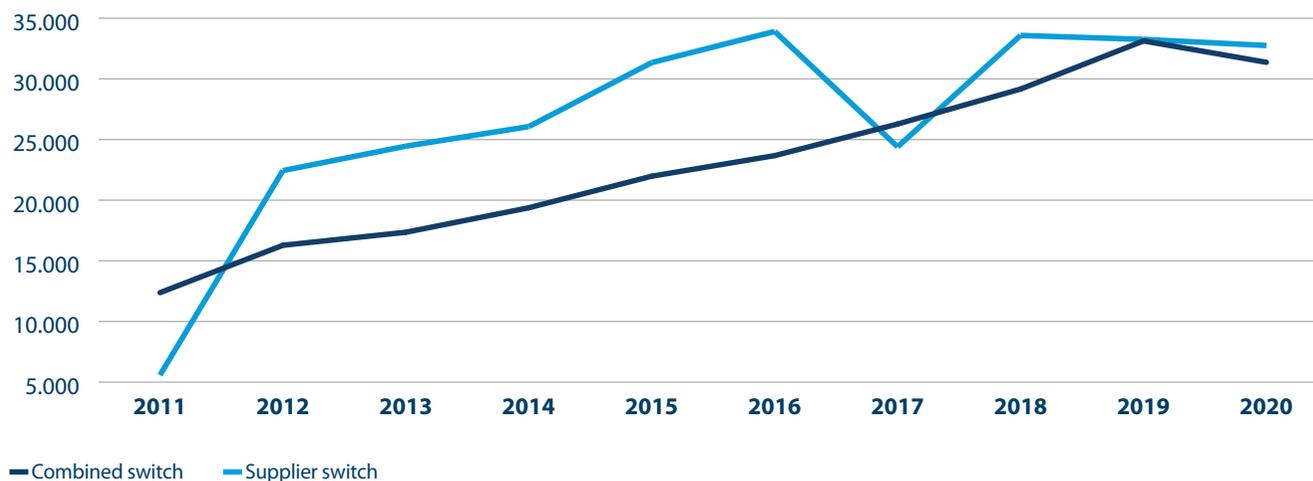
## 3.2 LE SWITCHING

Dans le cadre de son analyse de marché, BRUGEL suit particulièrement les indicateurs de certains processus du marché qui relatent le niveau d'activité des fournisseurs et des consommateurs bruxellois, notamment les « supplier switches » et les « combined switches ». Il convient de souligner que la renégociation d'un contrat sans qu'il y ait eu changement de fournisseur n'est pas considérée comme un switch. Les figures ci-contre mettent en évidence l'évolution sur dix ans des processus de changement de fournisseurs, qui reflètent dans une certaine mesure le dynamisme du marché de détail en Région de Bruxelles-Capitale.

La première est inhérente au marché bruxellois dont le taux de pénétration du gaz est fort élevé. Dans la plupart des cas, le client résidentiel bruxellois utilise de l'électricité et du gaz pour ses besoins domestiques.

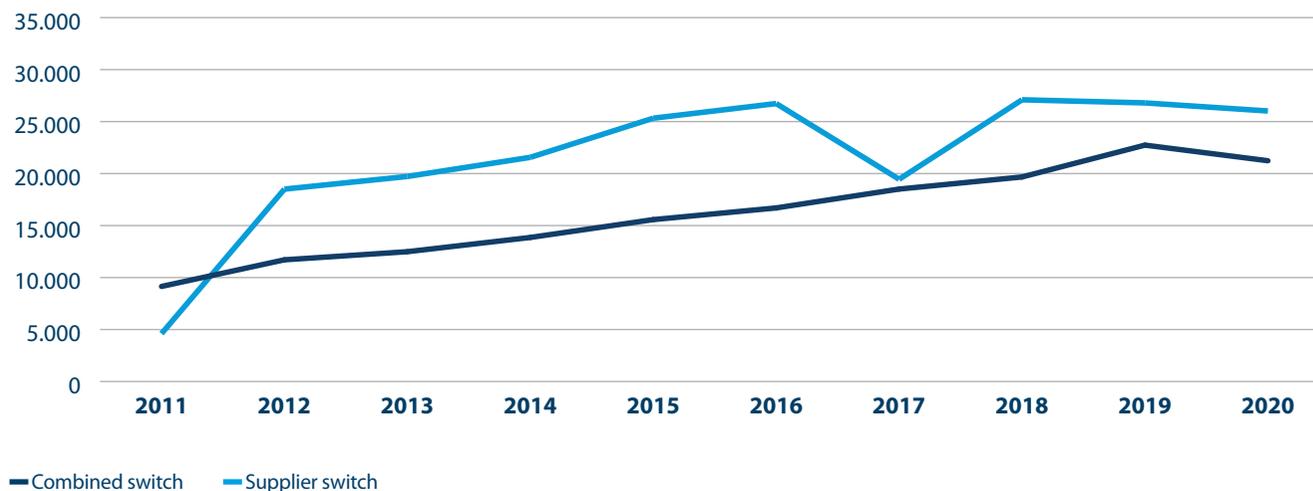
La deuxième caractéristique réside dans le fait que les gains que l'on peut engranger par un changement de fournisseur de gaz sont considérablement plus élevés par rapport à ceux induits par le changement de fournisseur d'électricité. Par conséquent, le gaz pourrait être le principal déclencheur de la volonté du client de changer de fournisseur. Étant donné que le client résidentiel disposant d'un point de fourniture de gaz a forcément un point de fourniture électricité et qu'en général, par souci de simplicité au niveau de la réception et du paiement, les clients résidentiels préfèrent disposer d'une seule facture d'énergie, le changement du fournisseur de gaz peut mener au changement du fournisseur d'électricité.

Figure 6 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité



Source : BRUGEL

Figure 7 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz



Source : BRUGEL

Tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », les figures en gaz et en électricité montrent une tendance générale à la hausse depuis la libéralisation.

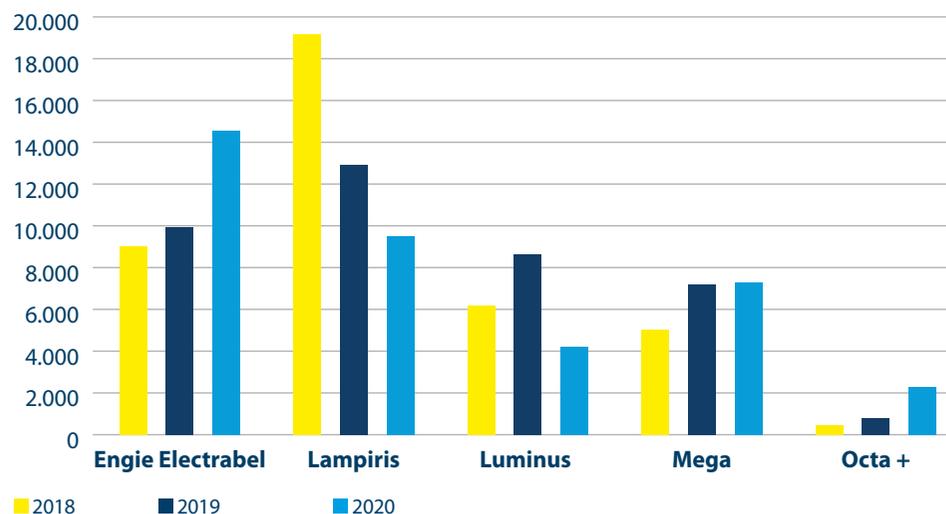
Cependant, l'indicateur « combined switch » a enregistré, pour la première fois depuis 2008, une légère baisse en 2020.

Concernant la tendance haussière, différents facteurs en sont à l'origine. Soulignons notamment les différentes modifications apportées à la législation fédérale, la mise à disposition d'un nouveau comparateur tarifaire performant et les campagnes de communication, tant fédérales que régionales, de 2012 qui ont continué à jouer un rôle important dans la dynamique de marché. Les effets de ces facteurs sont restés, dans une certaine mesure, observables pour les années suivantes puisque les niveaux moyens atteints affichent cette tendance haussière jusqu'en 2016.

La baisse d'intensité observée pour la première fois de manière significative en 2017 peut être attribuée au changement de stratégie de croissance de Luminus à la suite des écueils structurels rencontrés sur le marché résidentiel bruxellois. En effet, entre 2013 et 2017, cet acteur est resté le plus grand contributeur en volumes de l'activité de changement de fournisseurs. Toutefois, on observe dans le chef de cet acteur une chute de 7 % (de 2015 à 2016) et de 41 % (de 2016 à 2017) en volume de changements de fournisseurs, gaz et électricité confondus.

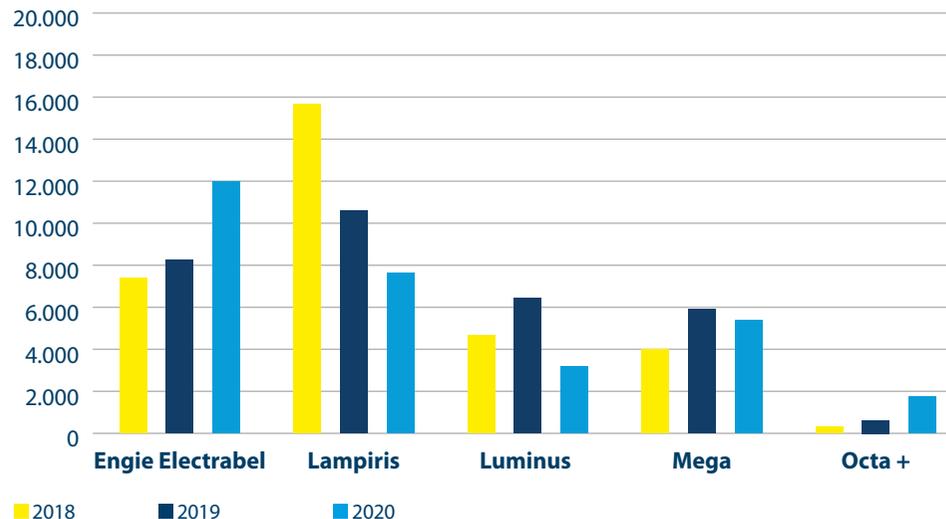
Comme on peut l'observer sur les figures 8 et 9, la reprise observée en 2018 est essentiellement induite par le nombre de « supplier switch » de Lampiris (qui a doublé entre 2017 et 2018), tant en gaz qu'en électricité. Cette donnée vient en toute cohérence corroborer l'évolution des points de fourniture de ce fournisseur observée dans la partie dédiée aux parts de marché, voir supra.

**Figure 8 : Évolution supplier switch-Électricité-Résidentiel**



Source : BRUGEL

**Figure 9 : Évolution supplier switch-Gaz-Résidentiel**



Source : BRUGEL

## 4 LE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES PRIX

### 4.1 ÉVOLUTION DES OFFRES PROPOSÉES EN RBC

Au cours de l'année 2020, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité a baissé jusqu'à 25 offres au 3<sup>ème</sup> trimestre alors que 30 produits étaient disponibles en décembre 2017.

Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité.

**Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité**

2015	2016	2017	2018	2019	2020
24	27	30	24	25	29

Source : BRUSIM

Cette tendance est également observée en gaz comme le montre le tableau ci-dessous.

**Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz**

2015	2016	2017	2018	2019	2020
19	17	21	18	19	21

Source : BRUSIM

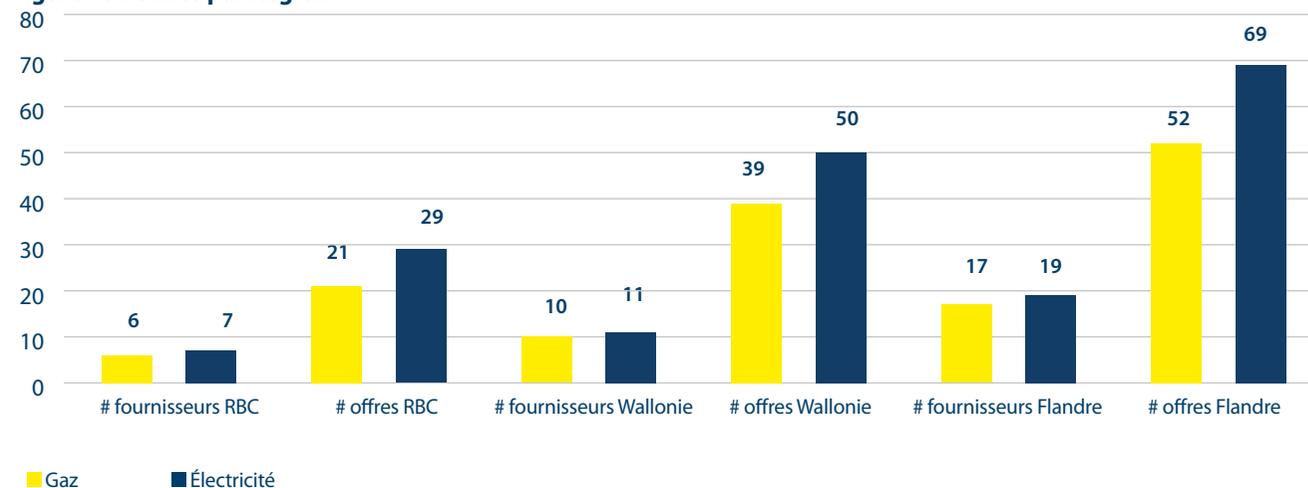
Cette diminution est due d'une part au fait qu'à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2018, Luminus ne propose plus à la clientèle résidentielle bruxelloise qu'une seule offre en électricité et en gaz à la suite du changement de leur politique commerciale, dont les raisons sont détaillées par ailleurs dans l'avis d'initiative de BRUGEL relatif à l'état du marché résidentiel bruxellois<sup>3</sup>.

D'autre part, la cessation de l'activité de BELPOWER a également diminué le nombre d'offres disponibles et de fournisseurs actifs en RBC par la même occasion.

En effet, le nombre de fournisseurs présents sur le marché résidentiel est limité à 7, alors qu'en Wallonie et en Flandre ils sont plus nombreux.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre d'offres proposées au client résidentiel en décembre 2020 par Région.

**Figure 10 : Offres par Région**



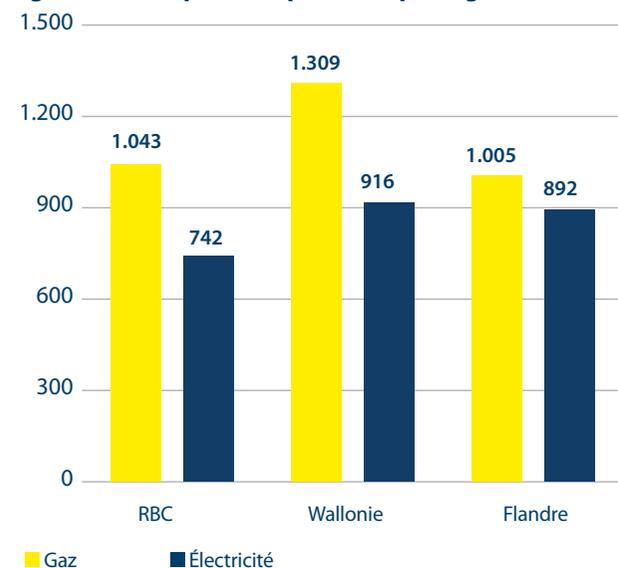
Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

<sup>3</sup> <https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/avis/2018/fr/AVIS-INITIATIVE-265Bis-ETATmarche2018.pdf>

## 4.2 PRIX « ALL-IN » EN RBC ET DANS LES AUTRES RÉGIONS

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, la moyenne des prix des offres de décembre 2020 sur base d'une consommation de 3 500 kWh/an en électricité et de 23 260 kWh/an en gaz.

Figure 11 : Comparaison prix all-in par région



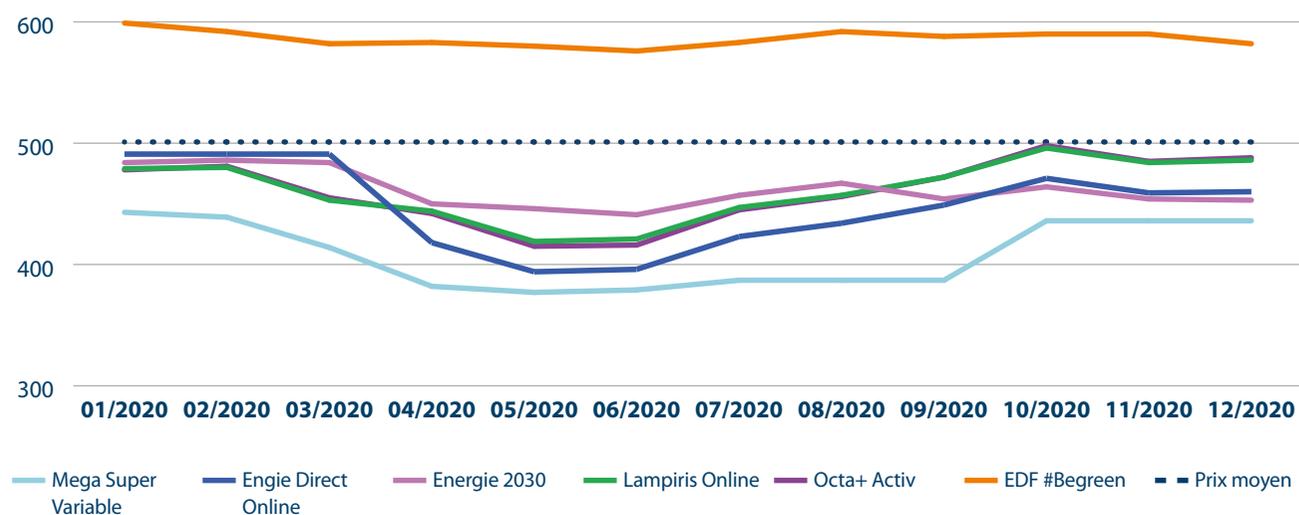
Si le prix all-in n'est pas le plus élevé en RBC, il s'avère toutefois qu'en plus de la disparité du nombre d'offres disponibles en RBC par rapport aux autres Régions, un découplage de prix pour une même offre en Région wallonne et à Bruxelles est pratiqué par certains fournisseurs. Ces différences de prix ont été constatées tant sur la partie énergie (en €/kWh) que sur la redevance fixe annuelle (en €/an).

## 4.3 ÉVOLUTION DE LA FACTURE DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

### 4.3.1 Électricité

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois<sup>4</sup>.

Figure 12 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité



Source : BRUSIM

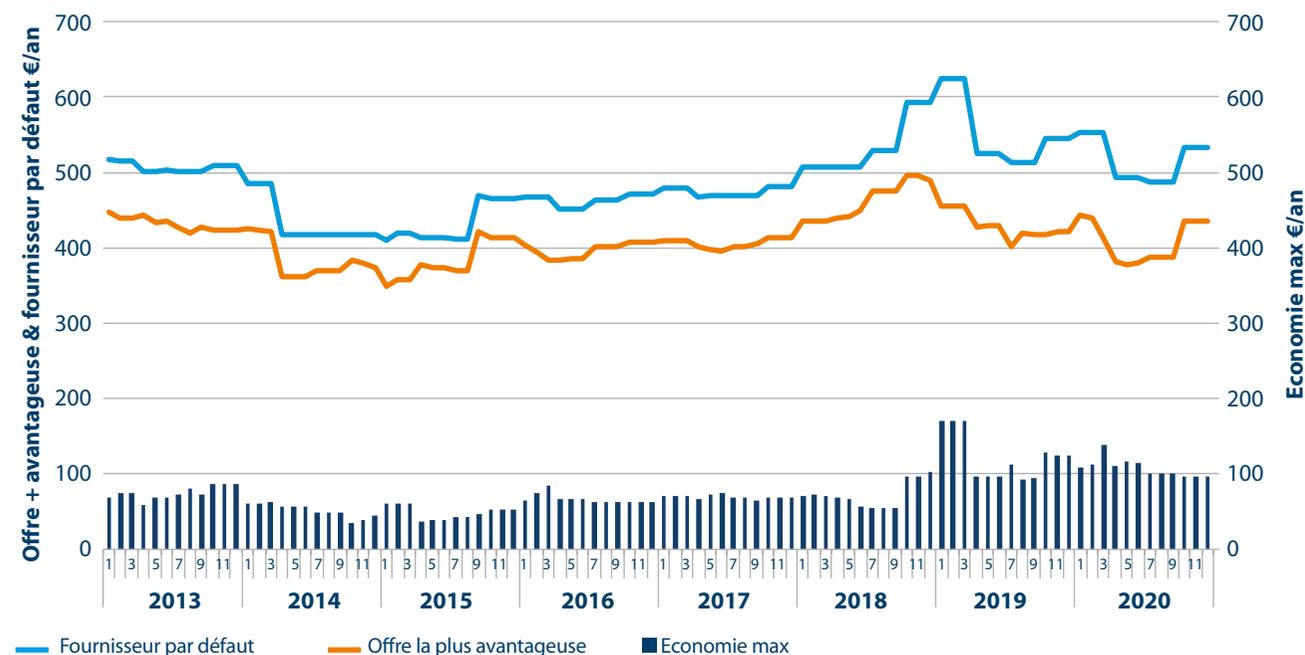
On observe une baisse généralisée des prix à partir du second trimestre, puis une certaine stabilité au niveau de l'évolution des offres au cours des mois suivants, avec toutefois une hausse enregistrée pour le dernier trimestre de l'année. L'unique offre de Luminus est la seule à se situer au-dessus de la moyenne annuelle de la facture du client médian, et cela toute l'année.

Comme expliqué ci-avant, certains fournisseurs actifs dans les autres Régions ne sont toujours pas présents sur le marché bruxellois, ce qui diminue le nombre d'offres plus avantageuses que celle proposée par le fournisseur par défaut en Région de Bruxelles-Capitale par rapport à la Wallonie et à la Flandre.

<sup>4</sup> La consommation médiane bruxelloise en électricité prise comme référence est de 2 036 kWh heures pleines. La consommation médiane signifie que 50 % des clients consomment plus que la médiane et 50 % moins. Elle est à différencier de la consommation moyenne qui est par essence la moyenne faite de toutes les consommations existantes.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

**Figure 13 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité**



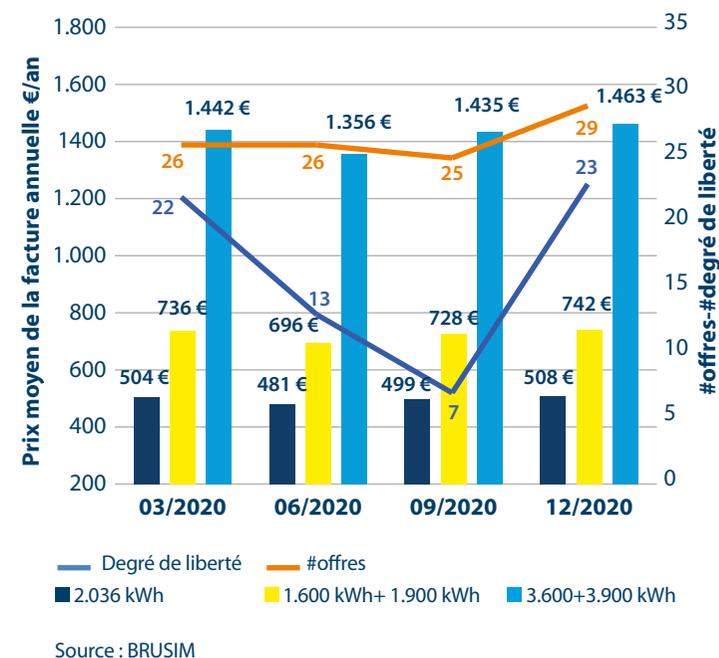
Source : BRUSIM

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut s'est accentuée depuis 2019 et que l'économie potentielle entre la facture annuelle d'un client médian passif (c'est-à-dire toujours alimenté par le fournisseur par défaut) et celle de l'offre la moins chère du marché s'élevait à un montant record de 170 € au premier trimestre 2019.

Le graphique ci-contre représente l'évolution des prix de l'électricité observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture d'électricité de 0,8 % à 1,5 % selon la classe de consommation.

**Figure 14 : Évolution 2020 Électricité**

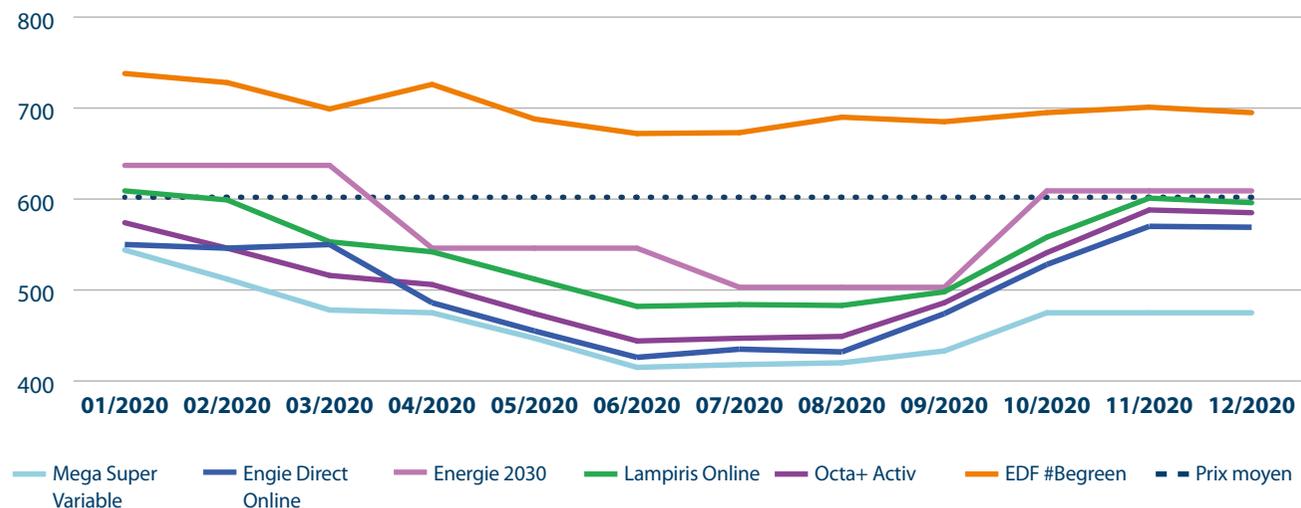


Source : BRUSIM

### 4.3.2 Gaz

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois<sup>5</sup>.

**Figure 15 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz**



Source : BRUSIM

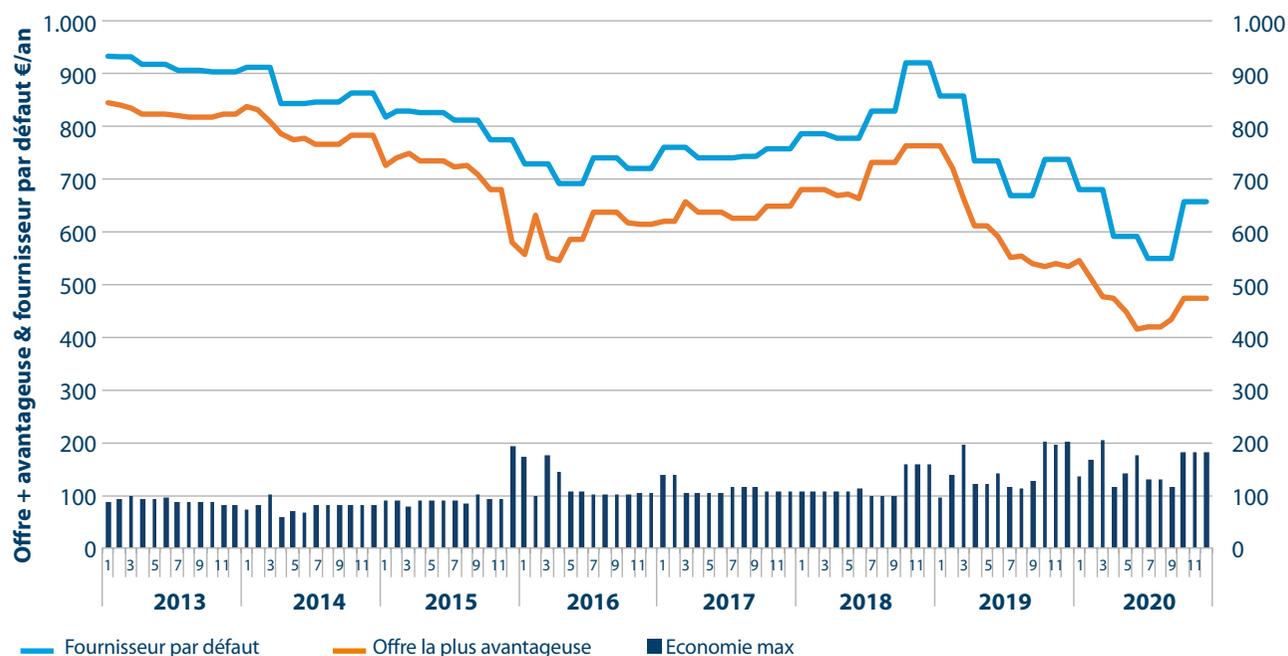
A l'instar de l'électricité, l'unique offre de Luminus est la seule à se situer au-dessus de la moyenne annuelle de la facture du client médian, et cela toute l'année. On observe une baisse généralisée des prix à partir du second trimestre, puis une certaine stabilité au niveau de l'évolution des offres au cours des mois suivants, avec toutefois une hausse enregistrée pour le dernier trimestre de l'année.



<sup>5</sup> Consommant 12.728 kWh/an.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

**Figure 16 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz**



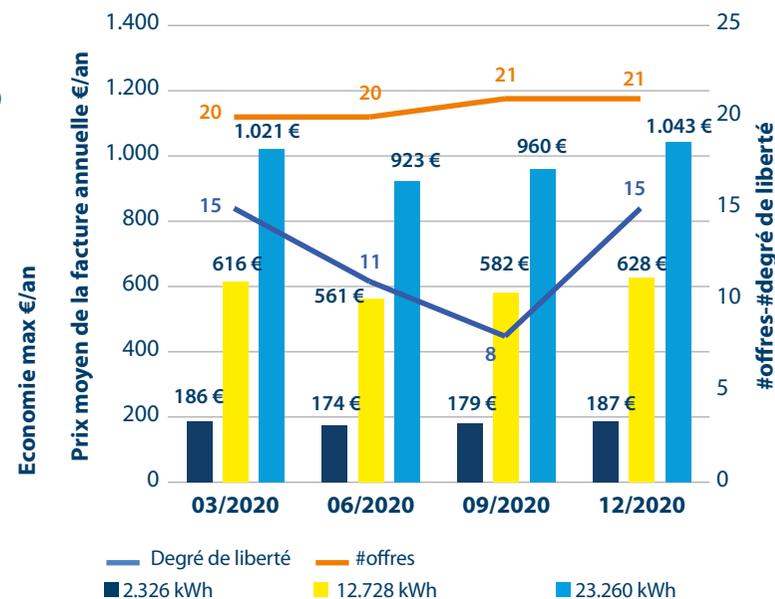
Source : BRUSIM

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut s'est accentuée depuis 2019 et que l'économie potentielle entre la facture annuelle d'un client médian passif (c'est-à-dire toujours alimenté par le fournisseur par défaut) et celle pour l'offre la moins chère du marché s'élevait à un montant record de plus de 200 € au dernier trimestre 2019.

Le graphique ci-contre représente l'évolution des prix du gaz observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture de gaz de 0,7 % à 2,2 % selon la classe de consommation.

**Figure 17 : Évolution 2020 Gaz**



Source : BRUSIM

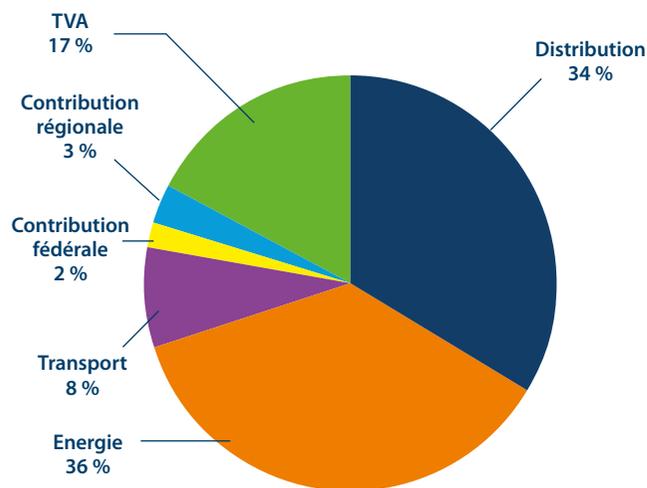
## 4.4 DÉCOMPOSITION DE LA FACTURE

### 4.4.1 Électricité

#### Le résidentiel médian

Le graphique ci-dessous représente la décomposition de la facture d'électricité en décembre 2020 pour un client médian bruxellois.

**Figure 18 : Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2036 kWh) – Décembre 2020**



Source : BRUSIM

Le montant total que paie le consommateur final peut se décomposer en six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- l'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat et la contribution énergie renouvelable qui peut varier d'un fournisseur à un autre ;
- la partie distribution, qui couvre :
  - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions ;
  - la redevance de voirie communale ;
  - les obligations de service public ;
- la TVA ;
- les coûts de transport supportés par le gestionnaire de réseau de transport national, Elia ;
- la contribution régionale (art. 26. de l'ordonnance « électricité ») ;
- la contribution fédérale (énergie).

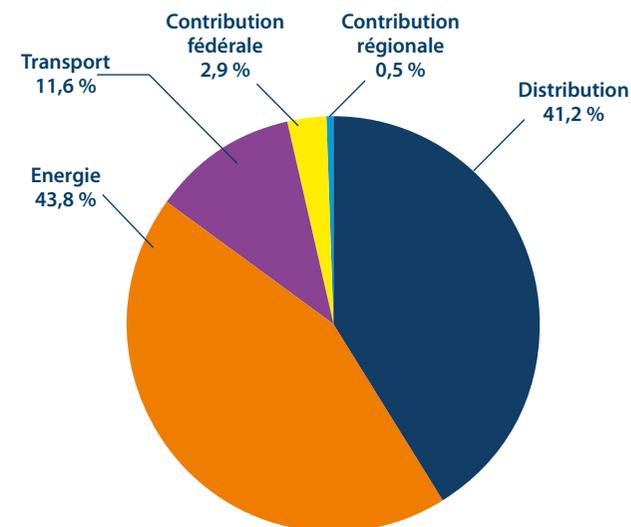
Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 234 € (TVAC) et 218 € (TVAC) sur une facture annuelle totale de 531 € (TVAC).

#### Le petit professionnel

Ci-dessous, la décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel bruxellois consommant 20 000 kWh par an.

Le petit professionnel paie une facture d'électricité composée de 5 parties, à la seule différence que la TVA n'est pas comptabilisée sur celle-ci. Le poste énergie représente également la partie dominante de la facture avec 1 533 € sur une facture annuelle totale de 3 496 €, le poste distribution s'élevant à 1 441 €.

**Figure 19 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20 000 kWh) – Décembre 2020**



Source : BRUSIM

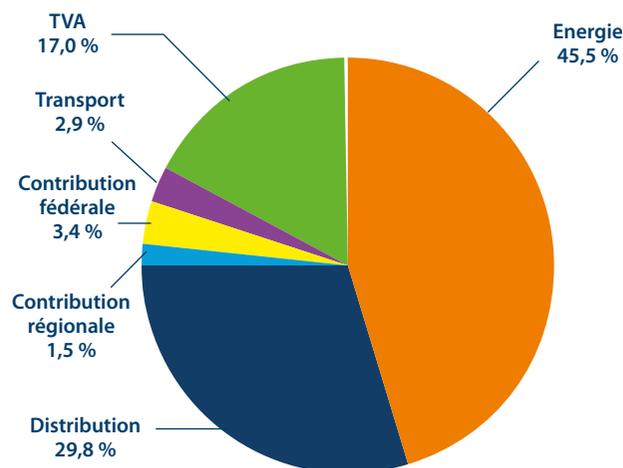
## 4.4.2 Gaz

### Le résidentiel médian

La facture de gaz se compose quant à elle de quatre parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- L'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite, et d'autre part le terme fixe des frais de contrat (pouvant donc varier d'un fournisseur à un autre) ;
- La partie distribution, qui couvre :
  - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.
  - la redevance de voirie communale
  - les obligations de service public
- La TVA ;
- La contribution fédérale ;
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- La contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

**Figure 20 : Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12 728 kWh) – Décembre 2020**



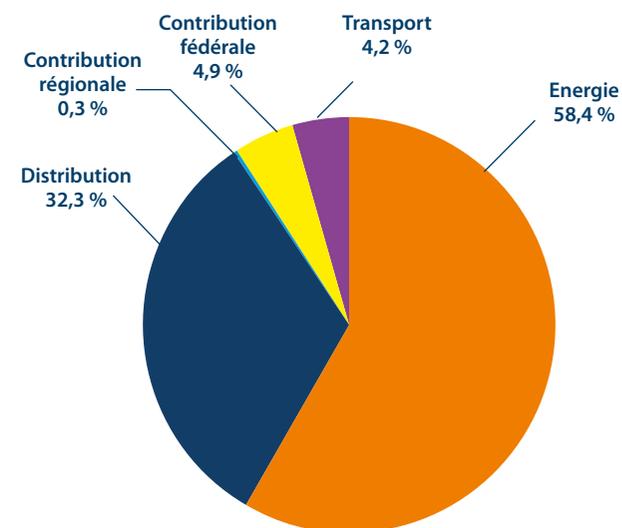
Source : BRUSIM

On constate que le poste énergie que paie un client médian bruxellois représente 45 % de sa facture globale annuelle, soit 361 € (TVAC) sur une facture totale de 654 € (TVAC).

### Le petit professionnel

Comme pour le résidentiel, la facture de gaz du petit professionnel est composée, selon la décomposition reprise ci-dessous, de 5 parties, à la seule différence que la TVA n'est pas comptabilisée sur celle-ci. La partie énergie est prépondérante avec une part de 58 % pour un montant de 2 100 € sur une facture annuelle totale de 3 595 €.

**Figure 21 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (100 000 kWh) – Décembre 2020**



Source : BRUSIM

## 4.5 ÉVOLUTION DU PRIX DE LA PARTIE ÉNERGIE

Les tarifs de distribution, les tarifs de transport et les taxes étant fixés généralement du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, sauf exception rare, la seule partie de la facture qui peut évoluer au cours de l'année est la partie énergie ou « commodity ».

Rappelons que le client résidentiel ayant opté pour un contrat à prix fixe gardera son prix pendant toute la durée de son contrat, et donc lorsque nous parlons de l'évolution du prix du commodity, il faut comprendre le prix offert de mois en mois pour les nouveaux contrats.

La même logique s'applique à l'évolution des prix variables, à la différence que le prix du contrat est quant à lui indexé sur base trimestrielle ou mensuelle<sup>6</sup> et sur base de l'index indiqué dans le contrat.

En électricité, la partie énergie se compose elle-même de 3 postes, à savoir :

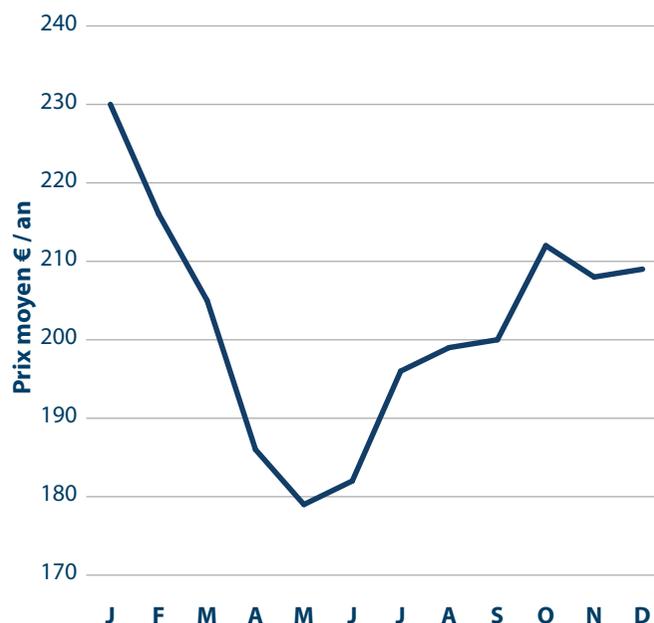
- le prix de l'énergie consommée en €/ kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/ kWh.

La pondération de chacun de ces postes au sein même de la partie énergie de la facture varie d'un fournisseur à l'autre, certains fournisseurs pratiquant un prix d'abonnement annuel plus élevé et un prix unitaire de l'énergie fournie moindre, et vice versa. Quant au prix de la contribution énergie renouvelable, il est calculé par chaque fournisseur afin de couvrir le coût engendré par ses obligations en matière d'achat de certificats verts.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2020 de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 2 036 kWh/an.

Les autres postes restant inchangés au cours de l'année, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie.

**Figure 22 : Prix moyen du commodity électricité 2020**



Source : BRUSIM

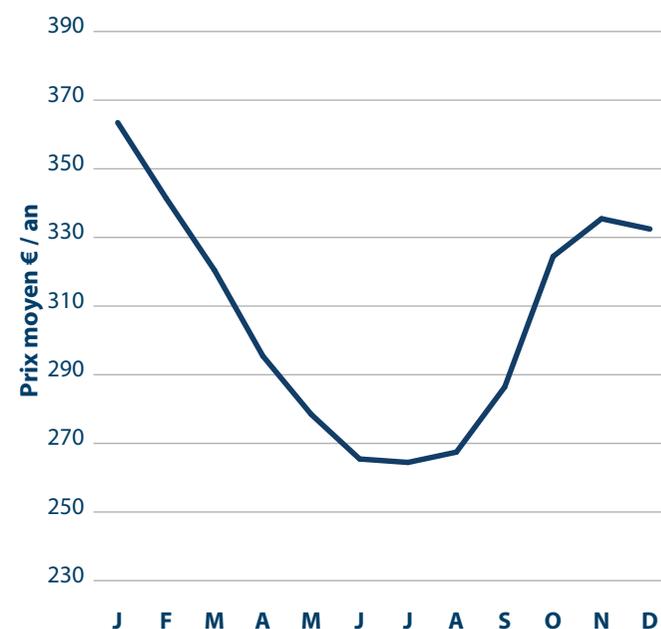
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de 2 postes, à savoir :

- le prix de l'énergie consommée en €/kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2020 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 kWh/an.

A l'instar de l'électricité, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie pour le gaz.

**Figure 23 : Prix moyen du commodity gaz 2020**



Source : BRUSIM

<sup>6</sup> Depuis la levée du filet de sécurité à partir du 01/01/2018, les fournisseurs peuvent indexer leurs prix sur base mensuelle.

## 4.6 ÉVOLUTION DU TARIF SOCIAL

Pour alléger leur facture, les ménages à revenus modestes ou en situation précaire ont droit au tarif social. Les personnes qui ont droit à ce tarif social sont appelées des « clients sociaux » au sens fédéral. La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement. Les conditions d'octroi du statut bruxellois de client protégé sont décrites dans une autre partie du cahier thématique.

Le tarif social est déterminé par le régulateur fédéral, la CREG, et est publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, le tarif social est fixé sur base trimestrielle et non plus semestrielle.

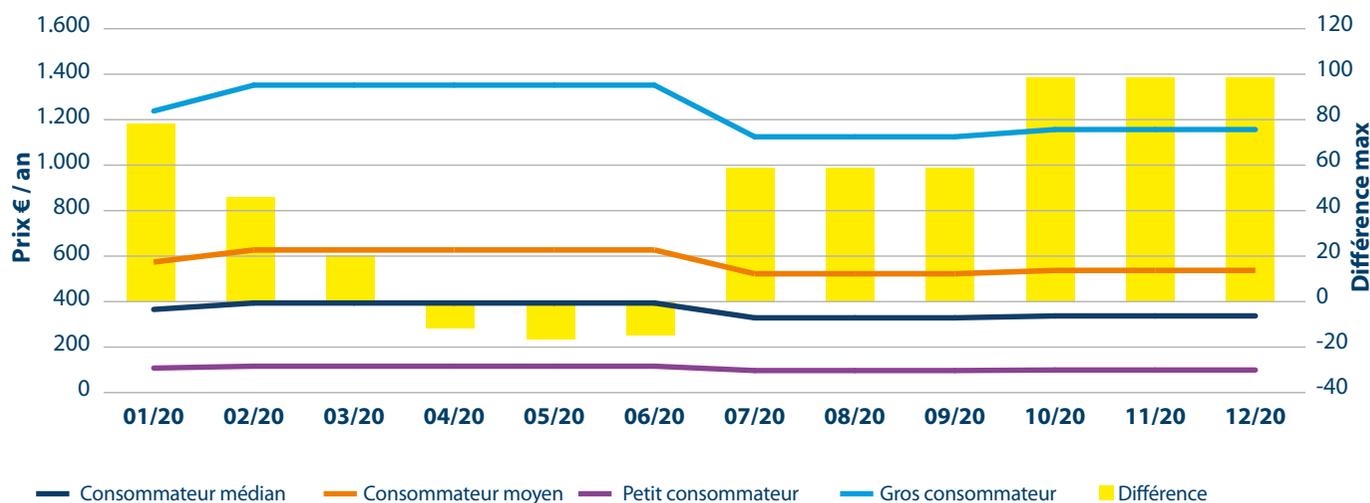
**Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité**

		08/2019-01/2020	02/2020-06/2020	07/2020-09/2020	10/2020-12/2020
<b>Tarif normal (c€/kWh)</b>		17,640	19,023	15,831	16,241
<b>Tarif Bi-horaire</b>	Jour (c€/kWh)	18,589	20,129	16,271	16,781
	Nuit (c€/kWh)	13,976	15,473	13,213	13,562

Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. Durant le second trimestre 2020, la différence entre le coût du tarif social et celui du tarif le moins cher était négative. En décembre 2020, la différence était de 23 % (contre 13 % en décembre 2019 et 25 % en décembre 2018).

**Figure 24 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité**



Source : BRUSIM

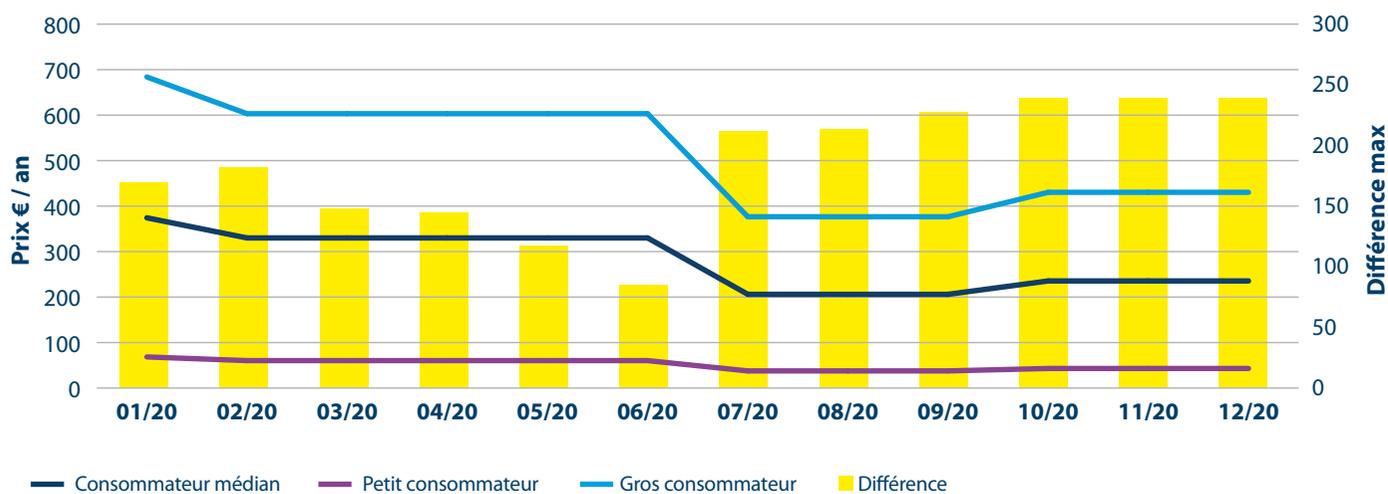
**Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz**

	08/2019-01/2020	02/2020-06/2020	07/2020-09/2020	10/2020-12/2020
<b>Tarif normal (c€/kWh)</b>	2,865	2,518	1,545	1,776

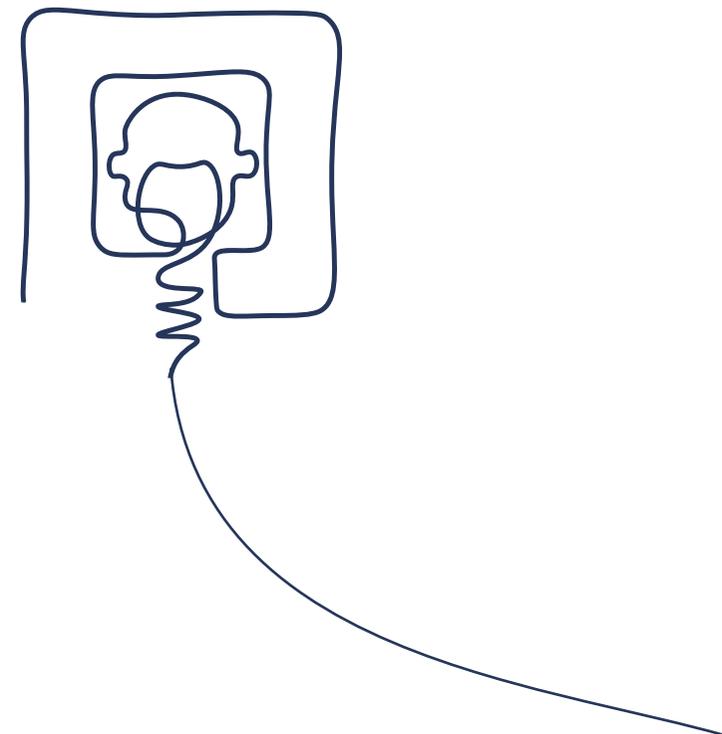
Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2020, la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et la meilleure offre était de 50 % (contre 30 % en décembre 2019 et 46 % en décembre 2018).

**Figure 25 : Évolution du tarif social spécifique - gaz**



Source : BRUSIM



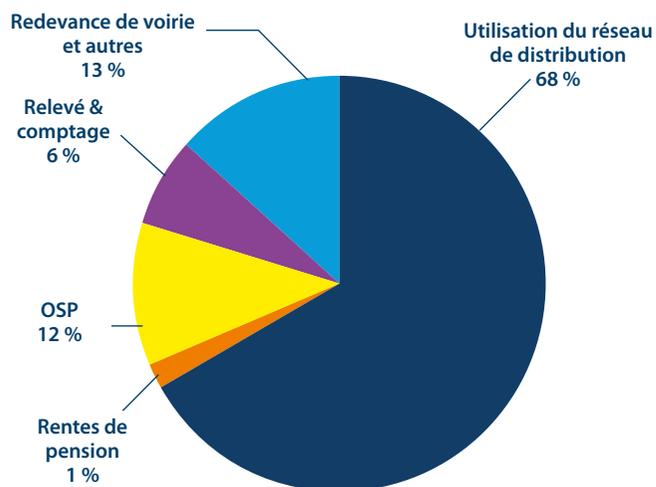
## 4.7 LES TARIFS DE DISTRIBUTION

### 4.7.1 Distribution de l'électricité

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, un tarif capacitaire pour la basse tension a été introduit en région de Bruxelles-Capitale. Ce nouveau tarif n'a pas généré de hausse de la facture de distribution, car le tarif proportionnel a baissé en conséquence<sup>7</sup>. L'introduction de ce terme dans la structure tarifaire permet une meilleure réfectivité des coûts et constitue une première étape pour une tarification en phase avec la transition énergétique.

Le graphique ci-dessous donne la décomposition des tarifs de distribution électricité pour un client basse tension sans mesure de pointe en 2020. Le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution et compte pour environ 68 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 4 % de la partie distribution.

**Figure 26 : Décomposition tarif de distribution BT - Électricité - 2021**



Au niveau des surcharges, le montant relatif à la redevance de voirie (reversée aux communes) représente un montant d'environ 22 millions d'euros. La marge équitable reprise

dans le poste utilisation du réseau de distribution représente un montant d'environ 23 millions d'euros pour 2020.

**Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel**

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Utilisation du réseau</b>	95	100	106	112	116	<b>124</b>	<b>123</b>
<b>Pensions non capitalisées</b>	9	9	3	3	3	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>OSP</b>	22	23	19	22	20	<b>23</b>	<b>22</b>
<b>Comptage</b>	13	12	12	13	13	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Redevance de voirie et autres (ISOC,...)</b>	21	21	22	22	23	<b>21</b>	<b>23</b>
	<b>161</b>	<b>166</b>	<b>162</b>	<b>172</b>	<b>175</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

Entre 2020 et 2021 le montant de la partie distribution (hors transport) est resté globalement stable. Cette relative stabilité des tarifs entre 2020 et 2021 est également commentée dans la décision d'approbation de la proposition tarifaire 2020-2024<sup>8</sup>.

Les mêmes constats existent pour un consommateur ayant un relevé annuel et un compteur bi-horaire.

**Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel**

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Utilisation du réseau</b>	128	135	142	151	156	<b>157</b>	<b>156</b>
<b>Pensions non capitalisées</b>	16	15	6	6	5	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>OSP</b>	39	40	33	37	35	<b>40</b>	<b>38</b>
<b>Comptage</b>	13	12	12	13	13	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Redevance de voirie et autres (ISOC,...)</b>	36	37	37	39	39	<b>36</b>	<b>39</b>
	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>230</b>	<b>245</b>	<b>248</b>	<b>247</b>	<b>247</b>

La partie reprenant la refacturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport n'est pas intégrée au tarif de distribution présenté ci-avant. Ce tarif pour l'utilisation du réseau de transport rémunère les coûts de l'utilisation du réseau de transport, en ce compris la cotisation fédérale

et les autres surcharges qui s'appliquent aux coûts de transport. En région bruxelloise, le tarif de la facturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport est identique pour l'ensemble des consommateurs et proportionnel à la consommation. Le tarif pour la refacturation des coûts de

7 Plus d'informations à ce sujet sont disponibles dans la méthodologie tarifaire <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Methodologie-tarif-Motivations-Elec.pdf> p63

8 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf>

transport connaît une augmentation notable entre 2020 et 2021 (+ 7,55 € HTVA d'augmentation pour le client médian bruxellois). Tous les éléments constituant les coûts refacturés sont à la hausse (en ce compris les différentes surcharges : soutien éolien offshore, etc.). Ces dernières sont en constante augmentation depuis 2017 et connaissent entre 2020 et 2021 une augmentation prononcée de +30 %.

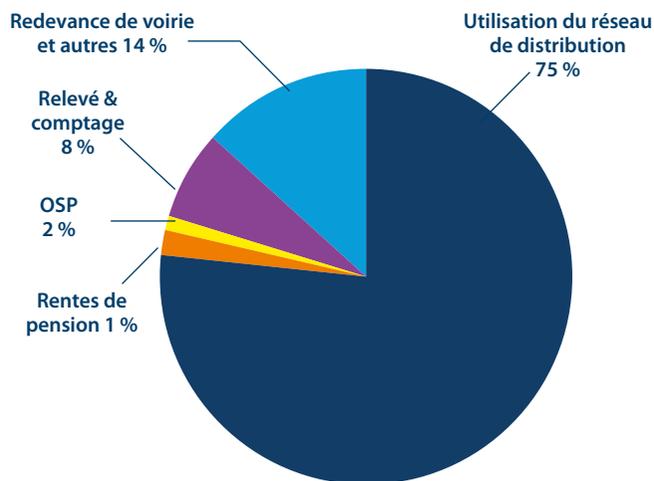
**Tableau 9 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel**

en € HTVA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Coûts de transport Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00	24,25
Surcharges Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89
Cotisation fédérale	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07
	<b>37,11</b>	<b>38,75</b>	<b>39,20</b>	<b>41,61</b>	<b>45,37</b>	<b>47,66</b>	55,21

#### 4.7.2 Distribution du gaz

Le graphique ci-dessous donne la décomposition des tarifs de distribution gaz.

**Figure 27 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2021**



Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (75 % en 2021). L'activité de mesure et de comptage représente 8 %. Le poste « comptage » n'est pas le seul poste fixe des tarifs de distribution gaz. En effet, un poste fixe existe également au niveau de l'utilisation du réseau (38,76 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2021). La partie fixe totale d'un consommateur médian bruxellois est de l'ordre de 28 % du montant total de la partie distribution.

Pour le gaz, le montant total de la redevance de voirie s'élève à environ 12 millions d'euros en 2020. La marge équitable totale pour ce fluide s'élève en 2020 à environ 15 millions d'euros. Électricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève pour 2020 à plus de 72 millions d'euros.

**Tableau 10 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel**

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Utilisation du réseau	149	156	163	167	168	145	146
Pensions non capitalisées	15	14	5	5	5	3	3
OSP	6	6	5	4	3	3	4
Comptage	16	15	16	16	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	25	26	28	29	28	27	28
	<b>211</b>	<b>218</b>	<b>216</b>	<b>221</b>	<b>220</b>	<b>195</b>	<b>196</b>

Entre 2020 et 2021 les tarifs gaz seront restés stables.

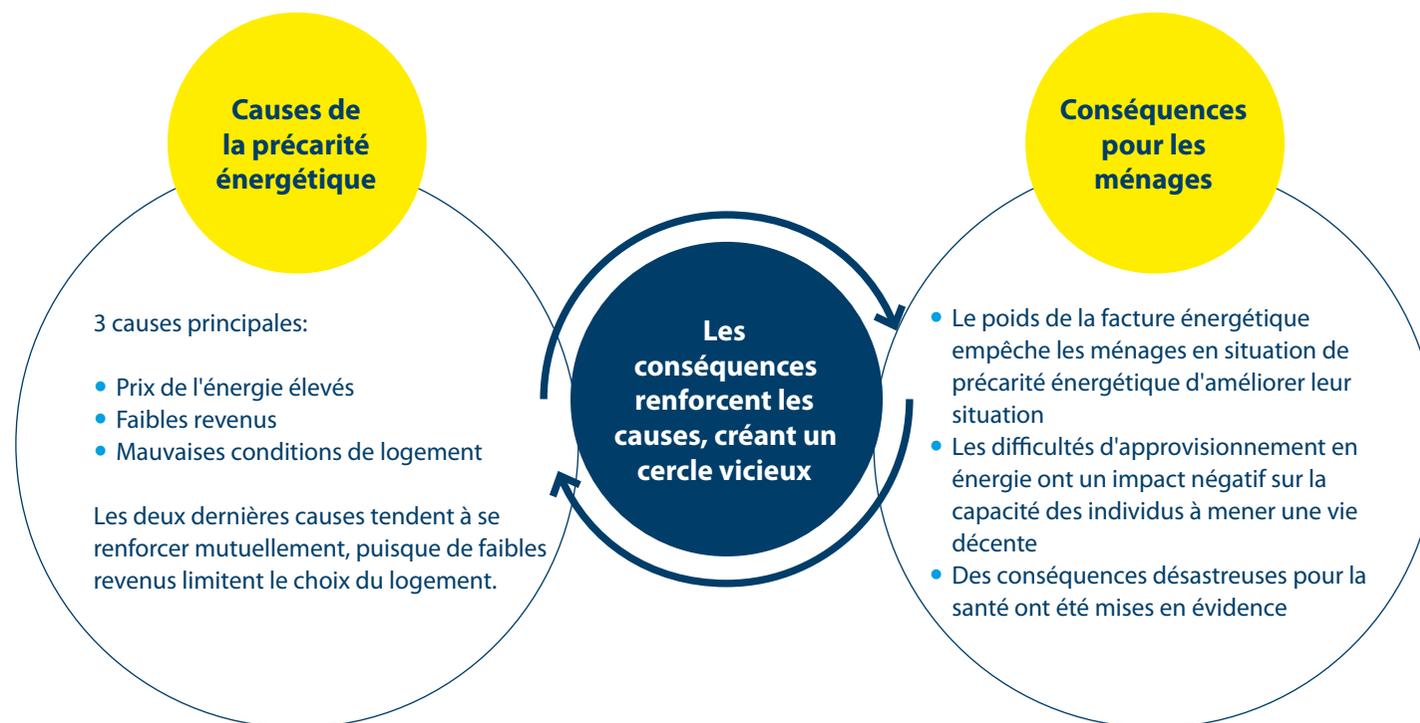
## 5.1 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE BRUXELLOISE

Avant de procéder à l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il semble opportun de procéder à une présentation du paysage énergétique bruxellois qui comprend d'une part les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en électricité et gaz et d'autre part, le GRD, SIBELGA, présent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels se répartit entre sept fournisseurs commerciaux et le gestionnaire du réseau de distribution, ce dernier étant amené à assurer la fourniture dans deux situations spécifiques où il joue un rôle de « fournisseur social ».

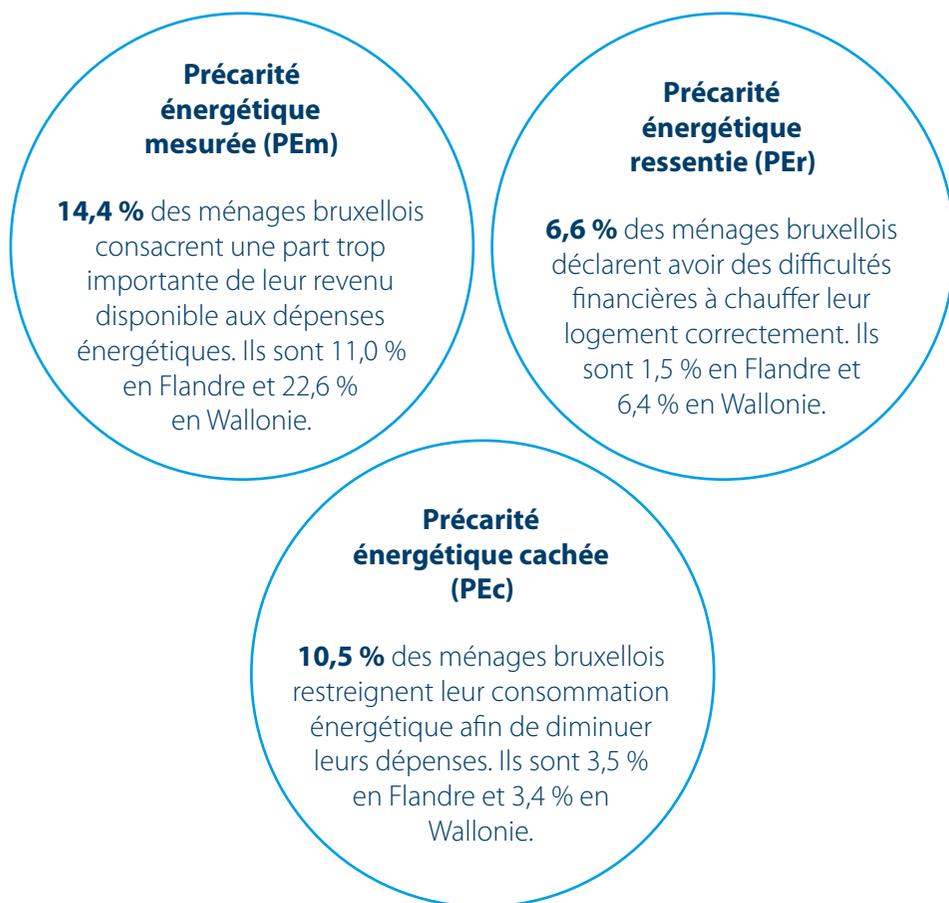
## 5.2 LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UNE PROBLÉMATIQUE MAJEURE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

### 1.1.1 Causes et conséquences



### 1.1.2 Prévalence de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale

Il existe trois types de précarité énergétique<sup>9</sup> :



En tenant compte des recouvrements entre ces trois catégories, c'est au total 27,6 % des ménages en Région de Bruxelles-Capitale qui sont impactés par une forme ou une autre de précarité énergétique. La situation est stable depuis plusieurs années.

Rappelons que cet indicateur est fortement influencé par les circonstances climatiques hivernales. Un hiver froid ou doux a un impact direct sur les dépenses engagées par les ménages pour se chauffer.

<sup>9</sup> Baromètre de la précarité énergétique et hydrique 2021 (données 2019), Fondation Roi Baudouin.

<sup>10</sup> L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017.

## 5.3 SYNTHÈSE DES MESURES DE PROTECTION PRISES PAR L'ÉTAT FÉDÉRAL

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

### 5.3.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur<sup>10</sup> » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

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

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

### 5.3.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social<sup>11</sup> pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

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

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

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

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

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

Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

- **Catégorie 1** : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur GRAPA ou sur un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.
- **Catégorie 2** : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité sociale (allocation pour personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).
- **Catégorie 3** : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office national des pensions (GRAPA ; revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ; allocation d'aide aux personnes âgées ; allocation pour personne handicapée sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ; allocation pour l'aide d'une tierce personne).
- **Catégorie 4** : le locataire social dans un immeuble à appartements : ce logement doit être donné en location à des fins sociales par une société de logement social et le chauffage au gaz naturel doit être assuré par une installation collective.

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

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

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

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

**En 2020, 12,74 % des ménages résidentiels bruxellois bénéficiaient du tarif social spécifique.**

11 [www.tarifsocial.economie.fgov.be](http://www.tarifsocial.economie.fgov.be)

## 5.4 SYNTHÈSE DES MESURES DE PROTECTION EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Les ordonnances électricité<sup>12</sup> et gaz<sup>13</sup> ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

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

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

1. obligation de transparence des offres commerciales ;
2. obligation pour le fournisseur de remettre une offre pour une durée de trois ans à tout client qui en fait la demande et n'a pas de dettes auprès du fournisseur en question ;
3. procédure de récupération de créances encadrée : rappel, mise en demeure, pose d'un limiteur, etc. ;
4. limitation des frais de recouvrement à 55 € par énergie et par procédure ;

5. liberté pour le client de mettre un terme à son contrat moyennant un préavis d'un mois ;
6. absence de caution si le client n'a pas de dettes ouvertes chez le fournisseur ;
7. suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

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

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

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

1. placement et retrait des limiteurs de puissance chez les clients résidentiels à la demande du fournisseur ;
2. fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés ;
3. organisation d'un service de suivi de ces clients ;
4. information générale des clients résidentiels.

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

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars ;
- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure – cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;

- possibilité pour les CPAS, après enquête sociale, de demander la rehausse du limiteur de puissance de 2 300 W à 4 600 W ;
- coupure effective du point d'alimentation uniquement suite à une décision du juge de paix.

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

## 5.5 LE FONDS BRUXELLOIS DE GUIDANCE ÉNERGÉTIQUE

Les ordonnances bruxelloises prévoient que le gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale octroie annuellement une subvention pour les missions de service public des CPAS.

Le montant alloué en 2018 était de 1 300 000 €. **Ce montant n'a pas été indexé.**

Il s'agit d'un fonds spécifique alloué à l'organisation des services publics définis dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz. Il n'y a pas de « tutelle » régionale sur les CPAS et donc aucun contrôle direct et détaillé de la région sur l'exercice des missions et la gestion des subsides octroyés aux CPAS.

<sup>12</sup> Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>13</sup> Ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

**Tableau 11 : Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2020**

Communes	Montant engagé en 2020
Anderlecht	150.435,00 €
Auderghem	14.041,00 €
Berchem-Ste-Agathe	20.149,00 €
Bruxelles	159.289,00 €
Etterbeek	54.682,00 €
Evere	37.749,00 €
Forest	69.832,00 €
Ganshoren	25.251,00 €
Ixelles	73.012,00 €
Jette	62.005,00 €
Koekelberg	34.921,00 €
Molenbeek	176.518,00 €
Schaerbeek	203.577,00 €
Saint Gilles	82.779,00 €
Saint Josse	52.132,00 €
Uccle	33.367,00 €
Watermael-Boitsfort	12.739,00 €
Woluwe St Lambert	23.380,00 €
Woluwe St Pierre	14.142,00 €

Source : Bruxelles environnement

## 5.6 ORGANISATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à éviter la coupure aux consommateurs ainsi qu'à maîtriser la dette et à limiter les frais administratifs à charge du client.

### 5.6.1 Les limiteurs de puissance

« À défaut de paiement sept jours après réception de la mise en demeure, le fournisseur peut entamer la procédure de placement du limiteur de puissance. » Art. 25sexies §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité.

L'alimentation minimale ininterrompue est fixée à une puissance à 2 300 W. Un dépassement de cette limite entraîne le déclenchement du disjoncteur.

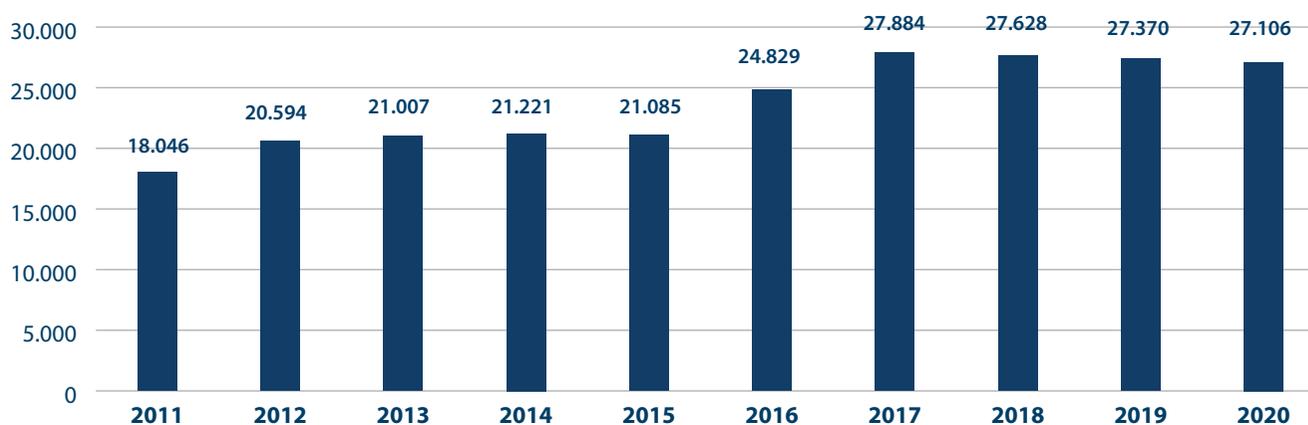
#### 5.6.1.1 Nombre de limiteurs

Un constat peut rapidement être établi : le nombre de ménages placés sous limiteur de puissance a régulièrement augmenté jusqu'en 2012, puis s'est stabilisé pour atteindre un plafond autour des 21 000 jusqu'à la fin 2015 suivi d'une brusque augmentation à 24 829 en 2016, et enfin une stabilisation aux alentours de 27 000 depuis 2017. Cela signifie qu'environ 5,1 % des ménages résidentiels se retrouvent au 31 décembre 2020 sous limiteur de puissance.

Par ailleurs, suite à la crise du Covid, première phase, durant plusieurs semaines, le GRD, pour des raisons sanitaires compréhensibles, n'a pas été placé de limiteur.

La modification de l'ordonnance électricité en octobre 2018 mentionne que le limiteur de puissance ne sera plus placé chez les ménages bénéficiant du statut de client régional. Ce changement de procédure a eu comme conséquence, durant le dernier trimestre 2018, d'augmenter le nombre de retrait des limiteurs.

**Figure 28 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2020 (photo au 31/12 de chaque année)**



Source : SIBELGA

Pour être en droit de demander l'enlèvement du limiteur à son fournisseur, le client doit avoir remboursé la moitié de sa dette électricité.

Le placement d'un limiteur constitue un préalable à la possibilité pour un fournisseur commercial d'introduire une

demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix. Ce placement est toutefois réputé être intervenu après le bon suivi de procédure de demande de placement par le fournisseur. Il ne constitue donc pas une condition pour introduire une demande de résiliation devant la justice de paix.

**Tableau 12 : Enlèvement des limiteurs**

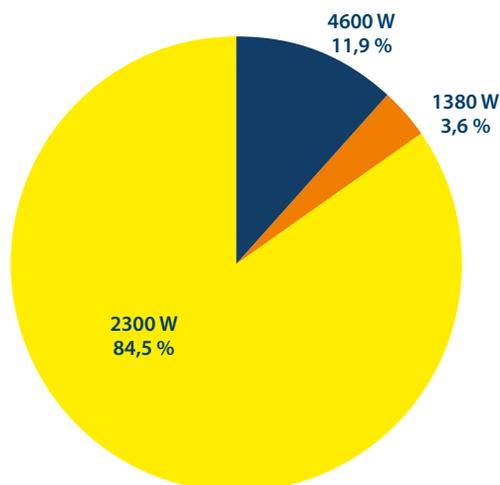
Description	Nombre de demandes de placement par les fournisseurs	Nombre de limiteurs branchés au cours de l'année	Nombre de limiteurs débranchés au cours de l'année	Nombre d'augmentation de puissance de limiteurs	Nombre de limiteurs rebranchés après plus de 30 jours
2019	19.379	14.235	14.249	31	2.645
2020	17.877	11.325	11.600	4	1.795

Source : SIBELGA

En 2020, les fournisseurs ont demandé au GRD le placement d'un limiteur de puissance pour 17 877 ménages. Seuls 11 325 placements ont été effectués. Cette différence de plus de 6 500 limiteurs (soit 36 %) peut résulter de deux effets, d'une part et la plus répandue, le refus d'accès au logement du client aux techniciens de Sibelga et d'autre part, aux annulations demandées par le fournisseur suite au paiement de la dette ou à la conclusion d'un plan d'apurement.

Il est intéressant de constater qu'environ 15 % des clients ayant bénéficié d'un débranchement de leur limiteur suite à un remboursement partiel de leur dette ou suite à la négociation d'un plan de paiement voient ce dernier être rebranché après seulement 30 jours. Ceci pouvant résulter d'une nouvelle demande de placement du fournisseur suite au non-respect du plan d'apurement conclu entre les parties ou du non-paiement par le client d'une nouvelle facture intermédiaire.

**Figure 29 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2020**



Source : SIBELGA

BRUGEL constate que 84,5 % des limiteurs placés ont une capacité de 2 300 W. 11,9 % des ménages disposent d'un limiteur de puissance supérieure, de 4 600 W. La nouvelle ordonnance électricité ne prévoit plus de rehausse de limiteur à 4 600 W.

Par ailleurs, 3,6 % des ménages résidentiels se contentent d'un limiteur de 1 380 W, contre 3,8 % en 2019, 4,2 % en 2018, 5,5 % en 2017, 6,4 % en 2016, 8,3 % en 2015 et 10 % en 2014, et ce, malgré l'information diffusée par SIBELGA et le droit à un limiteur plus puissant consacré par la modification de l'ordonnance en 2011.

Toute demande de placement d'un limiteur effectuée par le fournisseur doit être accompagnée d'une communication au CPAS de la commune du ménage. Le CPAS peut effectuer une enquête sociale et présenter un plan de paiement au fournisseur.

Concrètement, les CPAS n'ont ni les ressources, ni le temps nécessaire pour effectuer une enquête auprès de toutes les personnes reprises sur ces listings. Néanmoins, ces données sont rapidement analysées et répertoriées. Elles permettent aux travailleurs sociaux de porter leur attention, en premier lieu, sur les ménages « connus », car déjà pris en charge par leurs services.

Il est constaté par les acteurs de terrain que le transfert d'information par papier n'est pas adéquat. Trop peu de ménages sont en définitive « captés » par les travailleurs sociaux.

BRUGEL travaille sur cette problématique avec les acteurs impactés (CPAS et fournisseurs). Un fichier type devrait permettre d'une part de collecter un maximum de données permettant de toucher le ménage et d'autre part d'actualiser la situation d'endettement de ce dernier.

Ces démarches sont indispensables pour permettre un travail de terrain, en profondeur, dans le chef des CPAS.

### 5.6.1.2 Placements et enlèvements des limiteurs

À la demande des fournisseurs, SIBELGA va placer ou enlever les limiteurs de puissance ou moduler leur puissance. Ces opérations offrent les taux de réussite suivants :

**Tableau 13 : Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteurs en 2020**

	Pourcentage de demandes effectuées	Pourcentage de demandes annulées par les fournisseurs	Pourcentage des demandes en cours[1]
(Rem) placement	68,56 %	27,39 %	4,05 %
Enlèvement	78,60 %	8,75 %	12,65 %

[1] En raison de l'utilisation d'un nouveau système informatique pour gérer ces demandes, le mode de calcul de cette donnée a changé depuis 2015. Les demandes en cours correspondent désormais à tous les cas pour lesquels le limiteur peut théoriquement être enlevé, sans que le client concerné ait pour autant pris rendez-vous pour procéder à cet enlèvement. Source : SIBELGA

**Tableau 14 : Nombre moyen de visites nécessaires à la réussite pour l'activité « limiteur de puissance »**

	Nombre moyen de visites pour demandes effectuées	Nombre moyen de visites pour demandes annulées par les fournisseurs	Nombre moyen de visites pour demandes en cours[1]
(Rem) placement	1,48	1,57	5,35
Enlèvement	1,02	0,02	0,01

[1] En raison de l'utilisation d'un nouveau système informatique pour gérer ces demandes, le mode de calcul de cette donnée a changé depuis 2015. Les demandes en cours correspondent désormais à tous les cas pour lesquels le limiteur peut théoriquement être enlevé, sans que le client concerné ait pour autant pris rendez-vous pour procéder à cet enlèvement. Source : SIBELGA

Contrairement aux deux années précédentes, le taux de réussite pour l'enlèvement du limiteur (78,6 %) est plus élevé que celui résultant du placement (68,56 %).

Il convient de noter que le nombre moyen de visites pour réussir le placement s'est considérablement amélioré par rapport aux années précédentes : 1,8 en 2015 à 3,8 en 2016, 5,1 en 2017, 1,75 en 2018, 1,64 en 2019 et 1,48 en 2019.

### 5.6.1.3 Coût de la prestation

De manière assez large, il est possible de calculer le coût par prestation de la manière suivante :

Le coût total de l'activité « limiteurs » et « coupure » est de 2 235 200 €<sup>14</sup> en 2020. Les frais de matériel représentent environ 3,14 %.

Le coût du limiteur en tant que tel est de +/- 6 €.

## 5.6.2 Les clients protégés

### 5.6.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

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

Les ordonnances gaz<sup>15</sup> et électricité<sup>16</sup> prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce, dès la mise en demeure.

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

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

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

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

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

14 Données Sibelga

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

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

et pour la partie « commodity » de la moyenne des prix pratiqués par les fournisseurs.

### 5.6.2.2 Suivi des clients protégés par SIBELGA

#### 5.6.2.2.1 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

Selon les données relevées par SIBELGA, 38 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS.

Le canal CPAS est largement le plus utilisé pour obtenir la protection régionale.

Pour le reste, on constate que :

- 17 % est lié à la médiation de dettes ;
- 13 % est délivré automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 3 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 3 % l'est par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 10 % des statuts de clients protégés. Rappelons que depuis fin 2013, BRUGEL ne traite plus les dossiers pour lesquels il est acquis, dès le départ, que le ménage bénéficie du tarif social fédéral ou du statut BIM/OMNIO. Ces dossiers sont directement envoyés à SIBELGA et c'est dès lors sur ces filières que ces octrois sont comptabilisés.

**Tableau 15 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2020**

Communes	Brugel	CPAS	Médiation de dettes	BIM	Règlement Collectif de Dettes	TSS	Covid	Grand Total	
Anderlecht	31	4	2	17		2	26	<b>82</b>	5 %
Auderghem		2	8		6		2	<b>18</b>	1 %
Berchem Ste Agathe	7	29	4	6	6		6	<b>58</b>	4 %
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren	19	183	164	62	6	25	33	<b>492</b>	30 %
Etterbeek	6	18	4	4			4	<b>36</b>	2 %
Evere	3	30	3	14			9	<b>59</b>	4 %
Forest	12	10	4	8	2		21	<b>57</b>	3 %
Ganshoren	2	8		7	2		2	<b>21</b>	1 %
Ixelles	3	17	4	6	4		24	<b>58</b>	4 %
Jette	12	33	4	6	2		8	<b>65</b>	4 %
Koekelberg	2		36	5		7	7	<b>57</b>	3 %
Molenbeek	28	61	3	7	6	2	13	<b>120</b>	7 %
Saint Gilles	4	88	33	23		7	16	<b>171</b>	10 %
Saint Josse	8			12		2	6	<b>28</b>	2 %
Schaerbeek	15	103	4	27		1	34	<b>184</b>	11 %
Uccle	7	29	2	10	8		28	<b>84</b>	5 %
Watermael Boitfort	4	4	2				6	<b>16</b>	1 %
Woluwe St Lambert	3	14	2	5	2		10	<b>36</b>	2 %
Woluwe Saint Pierre	2		4	2			5	<b>13</b>	1 %
<b>Grand Total</b>	168	633	283	221	44	46	260	<b>1.655</b>	100 %
	10 %	38 %	17 %	13 %	3 %	3 %	16 %		100 %

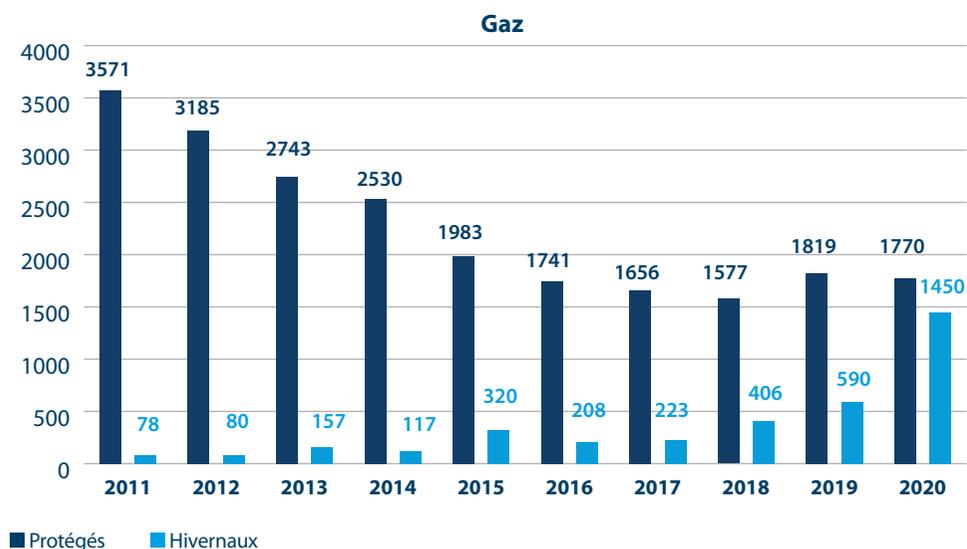
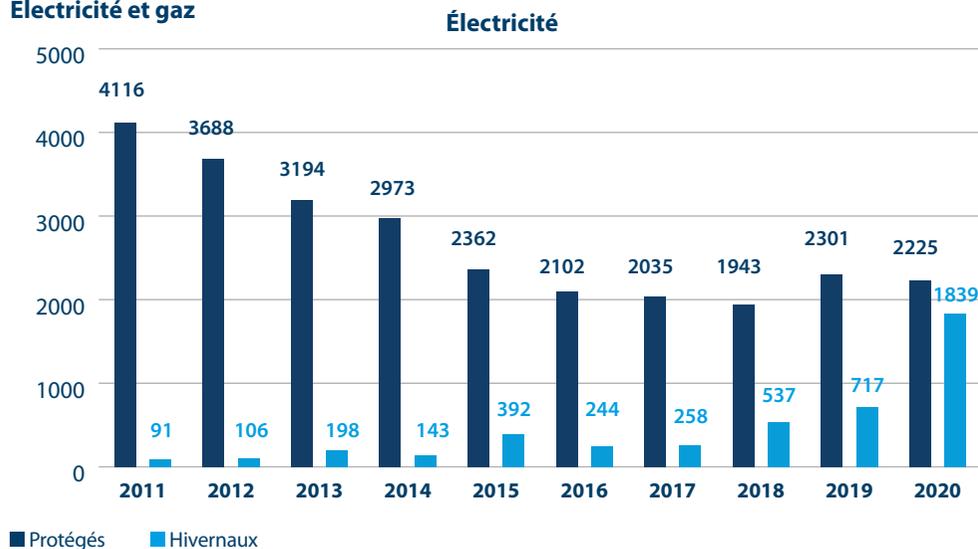
Source : SIBELGA

Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (168) nouvellement protégés ou étant dans les conditions pour une reconduction de leurs droits à bénéficier de la protection régionale.

Le nombre de statuts de clients protégés attribués aux ménages BIM/OMNIO peut être considéré comme assez faible tenant compte du fait que 28 % des ménages bruxellois bénéficient de ce statut<sup>17</sup>.

17 Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles. Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2019

**Figure 30 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2020 – Électricité et gaz**



Source : SIBELGA

L'année 2012, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2011, a marqué un tournant dans le nombre d'octrois du statut de client protégé. Depuis lors, le nombre de clients protégés, tant pour l'électricité que pour le gaz, n'a fait que baisser, sauf pour les années 2018 et 2019 qui inversent la tendance.

Le nombre de clients protégés couvre 0,4 % des clients résidentiels bruxellois. Pour rappel, près de 5,1 % des ménages sont, quant à eux, placés sous limiteur.

Et la question reste posée : pourquoi les clients endettés, alors qu'ils ont reçu toutes les informations dans le courrier de mise en demeure, ne s'approprient-ils pas ce droit ?

Rappelons que chaque ménage avec la mise en demeure du fournisseur reçoit un formulaire BRUGEL de demande de statut de client protégé. Néanmoins, très peu de ménages donnent suite à ce courrier.

Comme mentionné dans les rapports précédents, les explications quant à cette défection n'ont, pour l'année 2020, guère évolué. Elles sont dans l'ensemble similaires à celles reprises, ci-avant, concernant la désaffection des ménages aux propositions de suivi des CPAS.

En grande partie, l'explication porte sur la complexité des démarches à entreprendre, la lourdeur de la procédure, son manque de visibilité et d'opportunité pour un ménage aux prises avec des retards de paiement de plus en plus importants et in fine sa non-automaticité.

Concernant le désengagement de nombreux CPAS vis-à-vis de la protection régionale, nous nous permettons de renvoyer vers les explications émises dans nos précédents rapports.

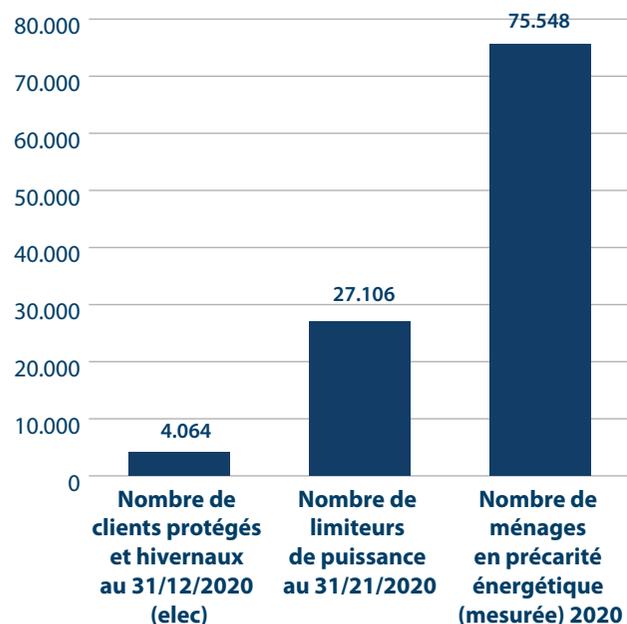
Néanmoins, au vu de la crise sanitaire vécue durant l'année 2020, le décalage entre l'utilisation de la protection régionale et la situation sociale du client précarisé interpelle. En toute logique, le nombre de clients protégés aurait dû fortement augmenter. Ceci n'a pas été le cas, et ce, malgré le statut temporaire Covid 19 activé par BRUGEL dès le mois de juin.

Par ailleurs, il est à noter que l'octroi du statut de client protégé régional aux ménages ne bénéficiant pas du tarif social fédéral leur permet de bénéficier d'un gain annuel moyen de 690 €<sup>18</sup>. Cette quotité disponible pouvant être aisément utilisée au remboursement de la dette contractée auprès du fournisseur.

18 Sur base d'une consommation moyenne de 23.260 kWh en gaz et de 3.500 kWh en électricité – Tarif 12/2020

### 5.6.2.2.2 Nombre de clients protégés potentiels

**Figure 31 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique**



Source : BRUGEL et Fondation Roi Baudouin

Comme mentionné les années antérieures, le nombre actuel de clients protégés régionaux représente une trop faible part des ménages touchés par la précarité énergétique en général et des ménages placés sous limiteur de puissance en particulier.

### 5.6.2.2.3 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle couvre une très longue période. La durée moyenne en électricité est de plus de 2 ans et demi<sup>19</sup>.

### 5.6.2.2.4 Les mécanismes de contrôle

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant / encourageant SIBELGA à vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Elles se font depuis au fil de l'eau.

### 5.6.2.2.5 Suivi et communication de l'état des plans de paiement

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et suite au constat que, ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance<sup>20</sup>, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché

en 2014 sur une décision de BRUGEL<sup>21</sup> visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

### 5.6.2.2.6 Attitude des fournisseurs

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

### 5.6.2.3 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA

#### 5.6.2.3.1 Frais généraux

Globalement, les dépenses effectives de l'OSP consacrées au « client protégé et hivernal », à charge de SIBELGA puis répercutées sur les consommateurs basse tension, et ce, pour l'électricité et le gaz sont de seulement 1 907 400 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel ainsi qu'aux frais indirects.

**Tableau 16 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2020**

	Budget annuel 2020			Réalisé à fin 2020					
	Électricité	Gaz	Total	Électricité	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	558,8	300,9	<b>859,7</b>	461,8	82,60 %	248,7	82,60 %	<b>710,5</b>	<b>82,60 %</b>
Frais de fonct. directs & Recouvrement	134,8	72,6	<b>207,3</b>	132,9	98,60 %	72,3	99,60 %	<b>205,2</b>	<b>98,90 %</b>
Frais indirects	453,6	244,2	<b>697,8</b>	393,2	86,70 %	211,8	86,70 %	<b>605</b>	<b>86,70 %</b>
Projets Clientèle protégée	507,3	169,1	<b>676,4</b>	251,4	49,50 %	135,4	80,00 %	<b>386,7</b>	<b>57,20 %</b>
<b>Total</b>	<b>1654,40</b>	<b>786,80</b>	<b>2441,20</b>	<b>1239,30</b>	<b>0,75</b>	<b>668,10</b>	<b>3,49</b>	<b>1907,40</b>	<b>78,10 %</b>

Source : Sibelga

19 Données Sibelga

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

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

### 5.6.2.3.2 La fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux

SIBELGA achète l'électricité et le gaz nécessaires à l'exercice de ses missions de service public au travers de procédures de marchés publics. Un seul marché est organisé pour l'alimentation des clients protégés et des clients hivernaux.

La consommation moyenne par client protégé est estimée à 2 519 kWh en 2020 contre 2 583 kWh en 2019, 2 673 kWh en 2018 et 2 765 kWh en 2017.

### 5.6.2.3.3 Tarif et remboursement de la CREG

Tous les clients protégés sont facturés par SIBELGA au tarif social.

**La proportion de clients protégés relevant des catégories de bénéficiaires du tarif social fédéral est de 35 % en 2020** contre 36 % en 2019, 39 % en 2018 et 44 % en 2017.

Cela induit que SIBELGA peut prétendre pour ces clients à une intervention du « fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels ». Ce fonds est géré par la CREG.

En 2020, SIBELGA a récupéré un montant de 277 642 € (électricité et gaz) auprès de la CREG contre 249 441 € en 2019, 225 008 € en 2018 et 254 214 € en 2017.

### 5.6.2.3.4 Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

SIBELGA distingue l'endettement des clients « actifs », c'est-à-dire alimentés sous le régime de « client protégé bruxellois », des clients « inactifs » (qui ne sont plus alimentés par SIBELGA), c'est-à-dire n'étant plus alimentés par lui car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 46,3 % en 2020 contre 48,3 % en 2019, 47,8 % en 2018 et 51 % en 2017.

L'impayé moyen du client actif est de 184 € en 2020 contre 154 € en 2019, 149 € en 2018 et 171 € en 2017.

**Tableau 17 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA**

	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moy. € par client
<b>Impayé clients protégés actifs en 2020</b>					
Impayé < 15 €	Électricité	191	8,60 %	1.215 €	6 €
	Gaz	127	7,20 %	991 €	8 €
	Total < 15 €	318	8,00 %	2.205 €	7 €
Impayé > 15 €	Électricité	973	43,70 %	238.289 €	245 €
	Gaz	558	31,50 %	100.298 €	180 €
	Total > 15 €	1531	38,30 %	338.588 €	221 €
<b>Total</b>		<b>1849</b>	<b>46,30 %</b>	<b>340.793 €</b>	<b>184 €</b>

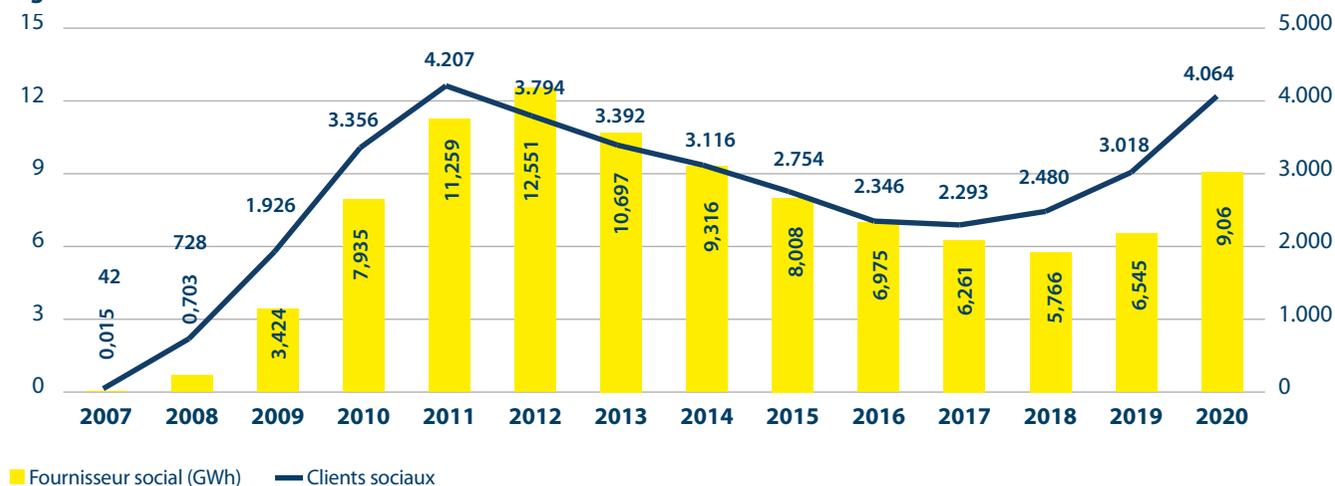
Source SIBELGA

### 5.6.2.4 Évolution de la fourniture sociale

SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 9,060 GWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2020, soit 28 % de moins par rapport au niveau maximal atteint en 2012. En revanche, on observe une reprise au niveau du nombre de clients sociaux (depuis 2018), qui était en baisse également depuis 2012.



**Figure 32 : Évolution de la fourniture sociale – électricité**



Source : BRUGEL

En gaz, SIBELGA a fourni 32,016 GWh aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2020, soit 38 % de moins par rapport à au niveau maximal atteint en 2012. Tout comme en

électricité, on observe une reprise au niveau du nombre de clients sociaux (depuis 2018), qui était en baisse également depuis 2012.

**Figure 33 : Évolution de la fourniture sociale – gaz**



Source : BRUGEL

### 5.6.2.5 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

#### 5.6.2.5.1 Analyse de la procédure

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

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

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

Au niveau des documents à rassembler pour introduire sa demande, il faut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence, le certificat de composition de famille délivré par l'administration communale du lieu de domiciliation du client résidentiel et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 18 000 € pour un seul revenu dans le ménage et de 20 000 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants sont indexés et l'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants restent inchangés.

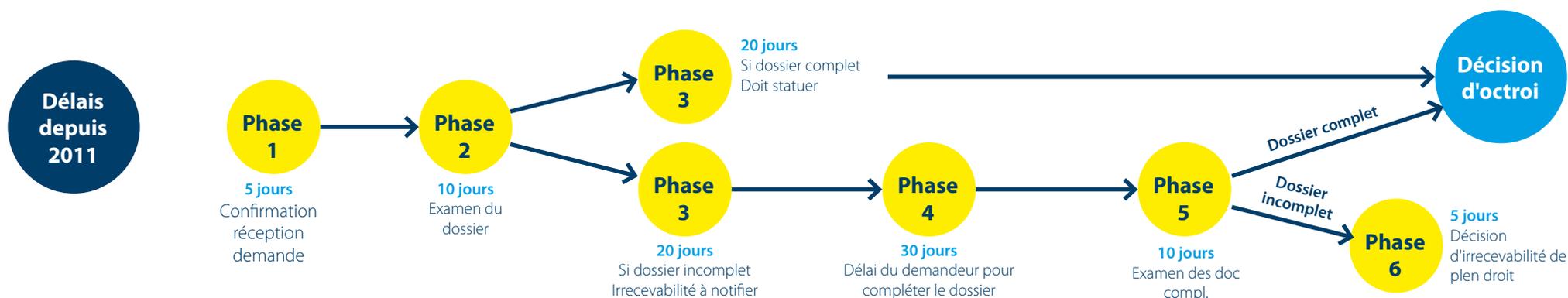
Concrètement, cela donne pour décembre 2020, les chiffres suivants :

**Tableau 18 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2020**

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage
0	22.546,00	27.556,00
1	26.303,00	31.313,00
2	28.182,00	33.192,00
3	30.061,00	35.071,00

Source : BRUGEL

**Figure 34 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL**



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

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

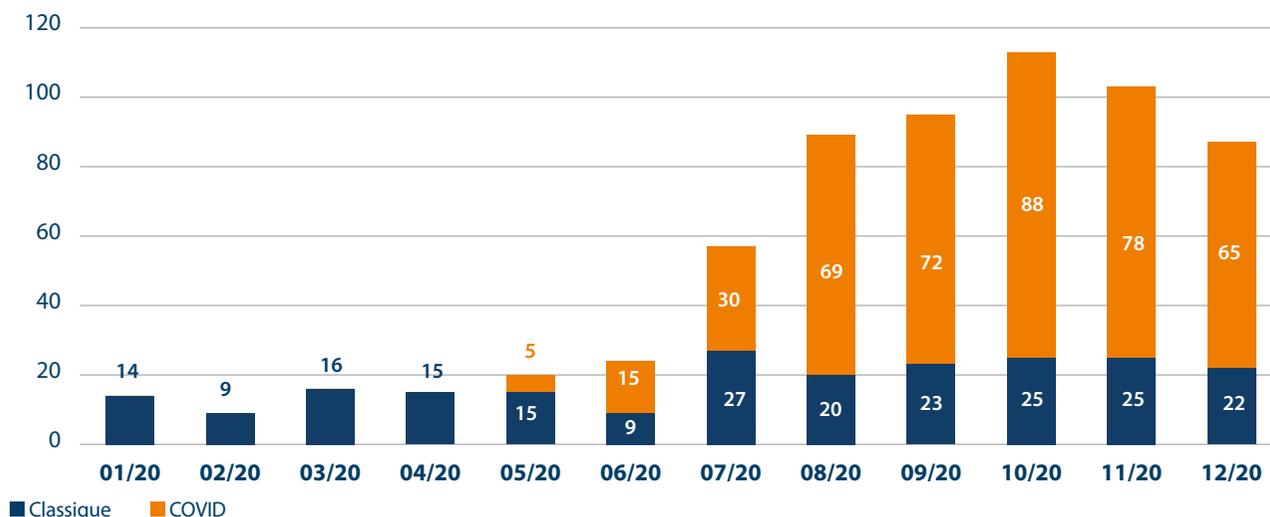
En 2020, BRUGEL a reçu 220 demandes de statut contre 280 en 2019, 120 en 2018, 171 en 2017 et 164 en 2016.

Cependant, BRUGEL a modifié le processus de collecte de ces données et ne comptabilise plus comme « demande de statut » les demandes de formulaire.

La situation semble stable pour le régulateur puisque la demande totale, tous canaux confondus, est en diminution du fait de la faible attractivité du statut de client protégé.

Il a été constaté que la majorité des demandes d'octroi sont adressées à BRUGEL directement par le client.

**Figure 35 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2020**



Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

**Tableau 19 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, image au 31/03/2021**

	Procédure classique	Procédure Covid	Total
Irrecevabilité	47	186	233
Octroi	110	161	271
Octroi maintenu	20		20
Refus	2	10	12
Refus Sibelga	7	8	15
Annulation	30	51	81
Incomplet recevable	3	6	9
recevable	1		
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>422</b>	<b>642</b>

Demandes de statut	191	422	613
Demandes d'attestation	29		29
<b>Total demandes Brugel</b>	<b>220</b>	<b>422</b>	<b>642</b>

**PETIT RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS :**

**Irrecevabilité de plein droit :** dossiers incomplets pour lesquels BRUGEL n'a pu statuer et pour lesquels les délais de réception des compléments sont dépassés. Petite précision, pour l'instant, BRUGEL n'a pas accès à la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) ;

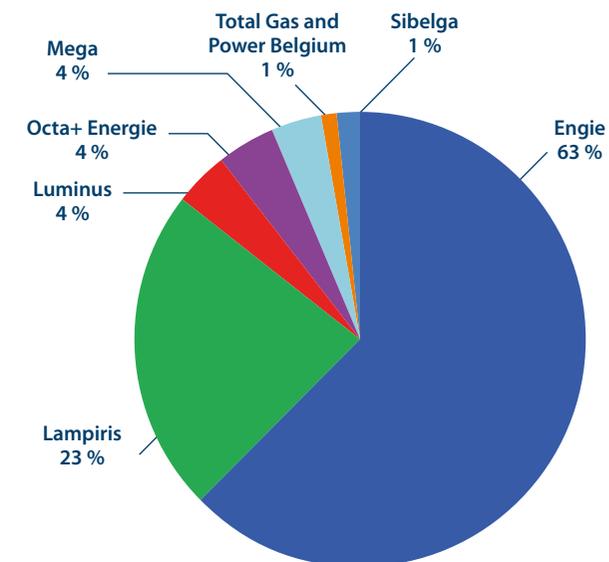
**Octroyé :** dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

**Refusé :** dossiers complets pour lesquels BRUGEL a refusé le statut pour cause de revenus trop élevés ;

**Annulation :** le demandeur annule sa demande suite aux informations reçues concernant la pose d'un limiteur ;

**Transfert SIBELGA :** la demande est directement adressée à SIBELGA car le ménage entre dans les conditions pour bénéficier directement du statut (exemple : bénéficiaire du TSS).

**Figure 36 : Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2020**

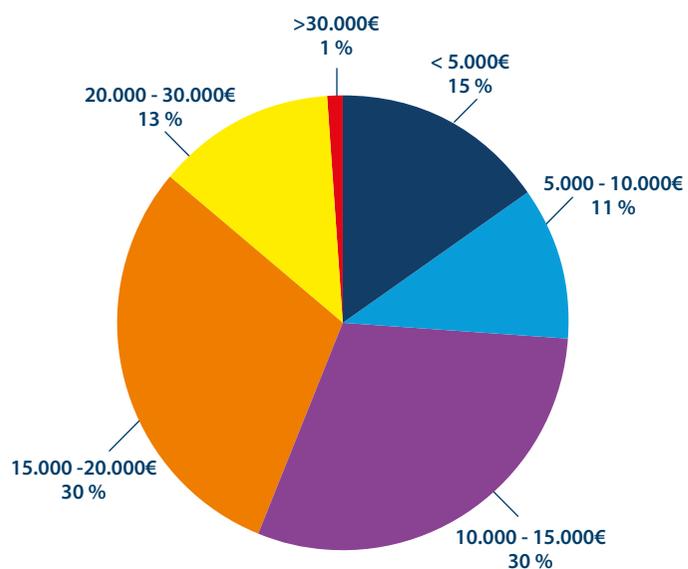


Source : BRUGEL

En 2020, BRUGEL a attribué le statut à 63 % de clients Engie, à 23 % de clients Lampiris, à 4 % de clients Luminus, à 4 % de clients Octa + et à 4 % de clients Mega.

Tous les fournisseurs utilisent le formulaire BRUGEL, joint au courrier de mise en demeure.

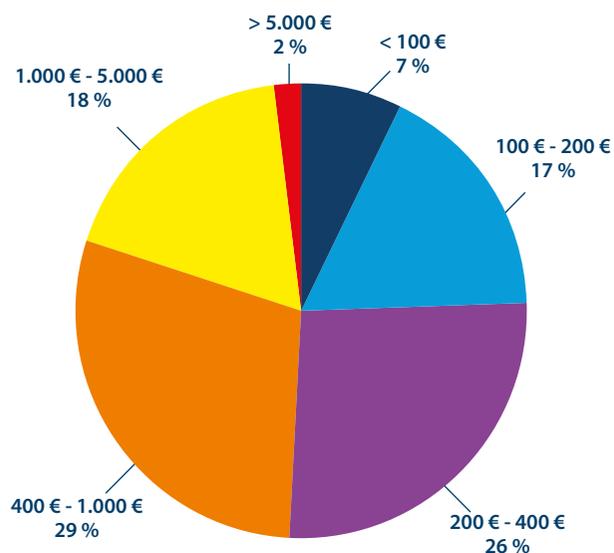
**Figure 37 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2020**



Source : BRUGEL

La majorité des personnes qui demandent le statut auprès de BRUGEL ont des revenus calculés entre 10 000 et 20 000 €/an. Ce montant correspond à des indemnités d’allocations de chômage. Il est important de constater que seuls 13 % des demandeurs ont des revenus compris entre 20 000 et 30 000 € imposables par an, soit des revenus issus d’une activité professionnelle.

**Figure 38 : Montant de la dette par tranche en 2020**

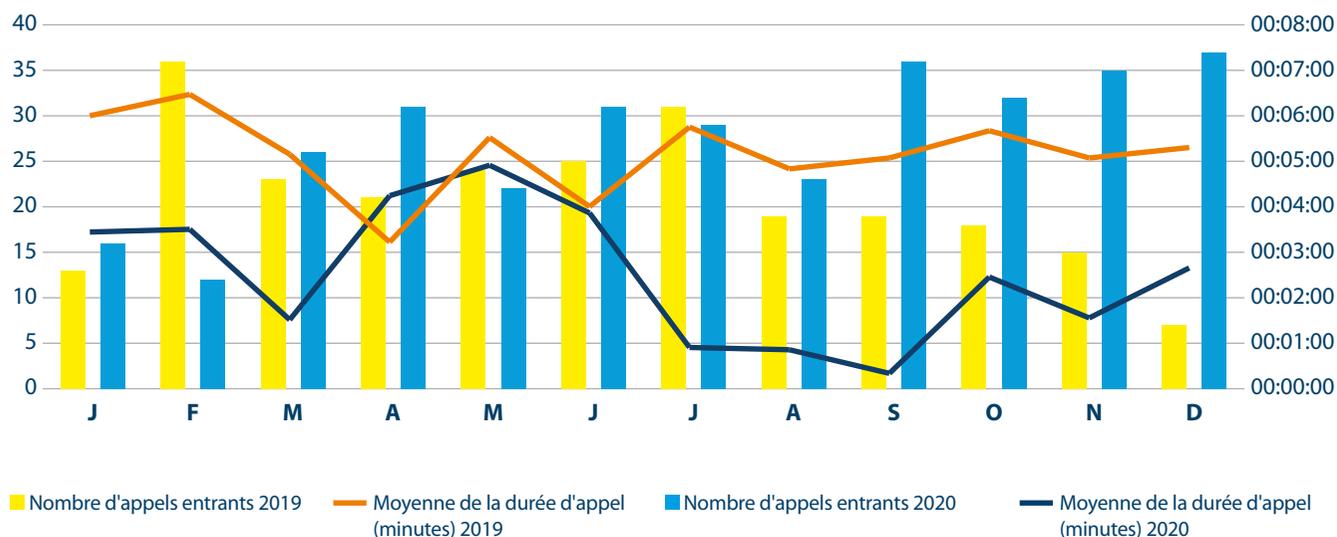


Source : BRUGEL

On constate que 29 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant situé entre 400 à 1 000 €, soit un montant conséquent pour des ménages bénéficiant de revenus équivalant à ceux d’allocations sociales. Plus encore, 18 % a des créances situées entre 1 000 et 5 000 €.

Par conséquent, le constat énoncé dans notre rapport précédent reste d’actualité, si on réconcilie ces données avec celles définissant les revenus du client protégé, on ne peut qu’arriver au constat qu’il sera très difficile pour le client protégé d’apurer l’intégralité de sa dette, et ainsi, de respecter son plan d’apurement auprès de son fournisseur.

**Figure 39 : Nombre et durée moyenne des appels entrants par jour**



Le fait que BRUGEL soit doté d'un numéro d'appel 0800, autrement dit gratuit, est un élément qui joue un rôle dans la fréquence des appels. De nombreux clients nous contactent en pensant joindre leur fournisseur. Néanmoins, de plus en plus de particuliers contactent le service après avoir reçu une mise en demeure et demandent des informations relatives aux moyens mis en place pour apurer leurs dettes. De nombreux appels concernent également le tarif social spécifique ou le placement/enlèvement du limiteur de puissance.

La durée des appels entrants peut sembler importante. Cependant, très souvent, le service a affaire à des interlocuteurs maniant le français ou le néerlandais avec de grandes difficultés et par conséquent, informer ces personnes sur leurs droits en leur demandant de compléter les documents par des attestations BIM/OMNIO, RIS, etc. n'est pas chose aisée et, in fine, malgré toute la pédagogie mise en œuvre, nous ne sommes pas toujours compris.

Cet entretien téléphonique permet également aux gestionnaires des dossiers de diriger le demandeur vers des services compétents en guidance énergétique et suivi social.

En ce qui concerne le suivi des dossiers par BRUGEL, la méthodologie n'a absolument pas changé.

Au niveau du traitement des dossiers, très peu arrivent complets. BRUGEL ne peut classer les documents manquants en priorité, car cela change d'un dossier à l'autre.

Le traitement des dossiers par BRUGEL se fait de manière personnalisée : les demandeurs sont aidés dans les démarches de constitution de dossiers, ce qui humanise la procédure. Cette approche permet de réduire le nombre de dossiers pour refus tacite.

Tout est entrepris afin que le demandeur s'engage dans la protection en connaissance de cause.

En conclusion, le travail de l'équipe, en plus de la gestion des dossiers de demande de statut de client protégé, assure une tâche d'information de plus en plus importante vers les clients et les acteurs sociaux. De par sa neutralité et sa parfaite maîtrise du secteur, BRUGEL est parfaitement à même de remplir cette mission.



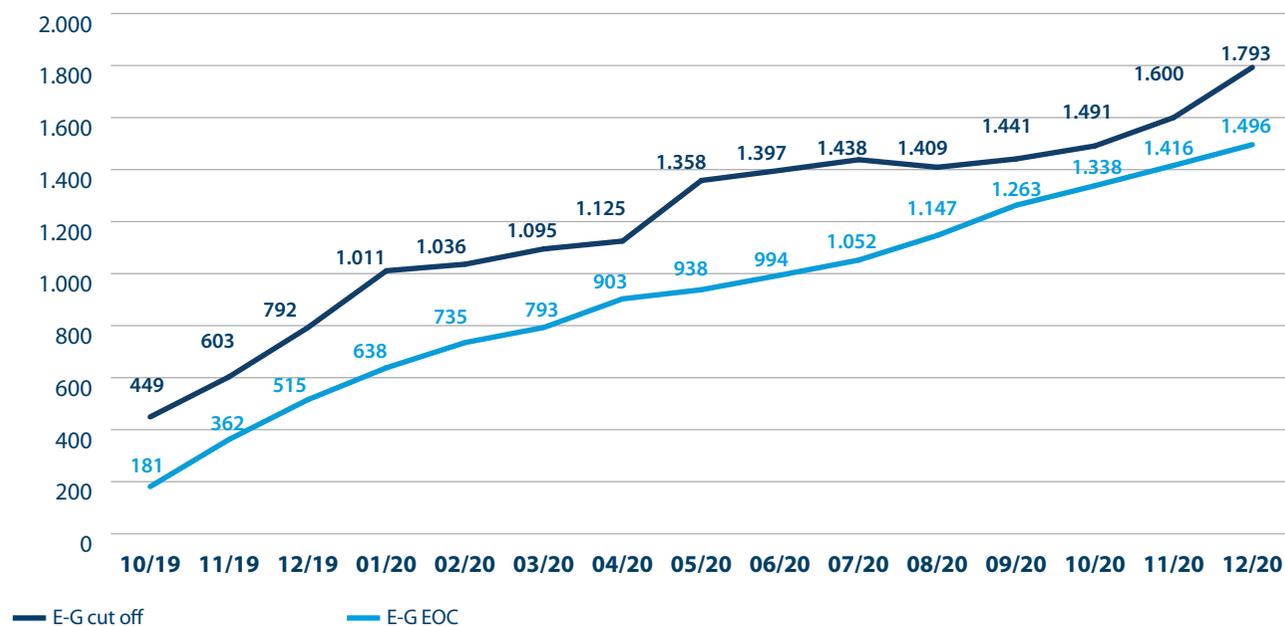
### 5.6.3 La fourniture hivernale

Pour rappel, la coupure d'un client résidentiel autorisée par un juge de paix ou en fin de contrat ne peut être mise en exécution entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars. C'est le

fournisseur de dernier ressort qui doit assumer la continuité de la fourniture, jusqu'au 31 mars et au tarif social spécifique, si le fournisseur commercial obtient et fait exécuter, durant cette période, la résiliation judiciaire du contrat le liant à son client.

hivernale. Pour la période hivernale 2018/2019, SIBELGA a mis en place un processus de personnalisation accru. Cela se traduit par le passage d'un technicien envoyé sur place par SIBELGA pour le relevé du compteur. Ce dernier a également pour mission de rentrer en contact avec le bénéficiaire du statut pour l'informer sur l'objet de la protection, sa durée et les démarches à entreprendre afin de contracter un contrat commercial afin d'éviter la coupure à la fin de la protection. Par ailleurs, il apparaît opportun de rappeler que les droits et obligations d'un client protégé diffèrent de ceux d'un client hivernal. Le premier est alimenté par SIBELGA de par sa situation d'endettement auprès de son fournisseur et du fait qu'il remplit les critères de fragilité, qu'il démontre sur un plan administratif et/ou financier afin de bénéficier de ce statut. De plus, ce client protégé tout au long de la période de protection est « suivi » durant la période de remboursement de ses dettes auprès de son fournisseur commercial et, s'il est en défaut, est soumis à des sanctions. Le second, le client hivernal, bénéficie d'une alimentation au tarif social et ce, sans devoir introduire une demande de statut, répondre à des critères de vulnérabilité ou même devoir rembourser sa dette auprès de son ancien fournisseur ; le seul critère étant la date où la coupure devrait se produire.

Figure 40 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2019 à décembre 2020 en électricité et en gaz



Source : SIBELGA

En raison de la crise du COVID et de l'extension de la période hivernale, SIBELGA, fin 2020, alimentait en électricité et gaz, 3 289 ménages. Par la suite, le chapitre relatif aux coupures imposées par des décisions de justice de paix reviendra sur cet aspect de la protection bruxelloise.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés durant l'hiver restent dans le portefeuille de SIBELGA bien que ce dernier mette tout en œuvre afin de réaliser la coupure du point d'alimentation.

Le constat est similaire pour le gaz compte tenu du fait que les coupures opérées sur décision des juges de paix portent généralement pour le gaz et pour l'électricité.

Ces ménages sont liés par contrat avec le même fournisseur pour les deux énergies, les fournisseurs n'engagent par la suite qu'une seule procédure en résiliation de contrat pour les deux vecteurs d'énergie.

Auparavant, le système pouvait encourager le client à rester chez le fournisseur social jusqu'à la fin de la période

## 5.7 LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Dès qu'un client résidentiel connaît des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand ce dernier intervient comme fournisseur du client) se doit de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima déterminés dans les ordonnances électricité et gaz.

Les procédures de recouvrement prévues par les ordonnances gaz et électricité en région de Bruxelles-Capitale ont notamment pour objectif de limiter le risque de coupure d'alimentation des ménages, et plus particulièrement des ménages vulnérables, tout en permettant à ceux-ci de trouver des solutions, soit financières, soit via le statut de client protégé.

Elles sont définies dans les articles 20quater de l'ordonnance gaz et 25sexies de l'ordonnance électricité.

De manière simplifiée, elles reprennent les étapes suivantes :

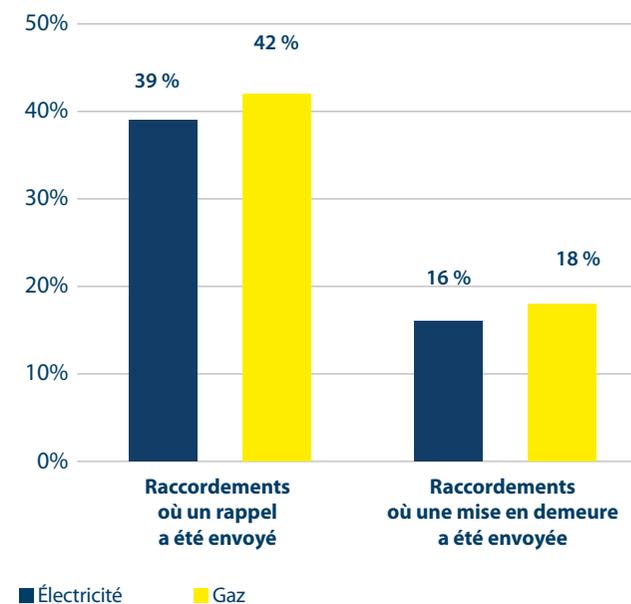
1. envoi d'un rappel dans les 15 jours suivant la date d'échéance de la facture,
2. envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel,
3. proposition d'un plan de paiement raisonnable communiqué par le fournisseur au plus tard 7 jours après l'envoi de la mise en demeure,
4. placement d'un limiteur de puissance dans les 20 jours qui suivent la mise en demeure (uniquement en cas de défaut de paiement d'une facture d'électricité). Ce limiteur peut être « réputé placé » si le client ne répond pas aux agents de SIBELGA,

5. demande de résolution de contrat auprès d'un juge de paix au plus tôt 60 jours après la mise en demeure pour les défauts de paiement relatifs au gaz et 60 jours après la demande de pose du limiteur de puissance pour les défauts de paiement relatifs à l'électricité. La demande de résolution de contrat n'est recevable par le juge qu'à la condition que toutes les étapes précédentes aient été suivies et que le plan de paiement n'ait pas été respecté par le client.

Les données reprises dans la section ci-après ont pour objectif d'analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées dans les ordonnances, et ce, dès l'envoi de la première lettre de rappel.

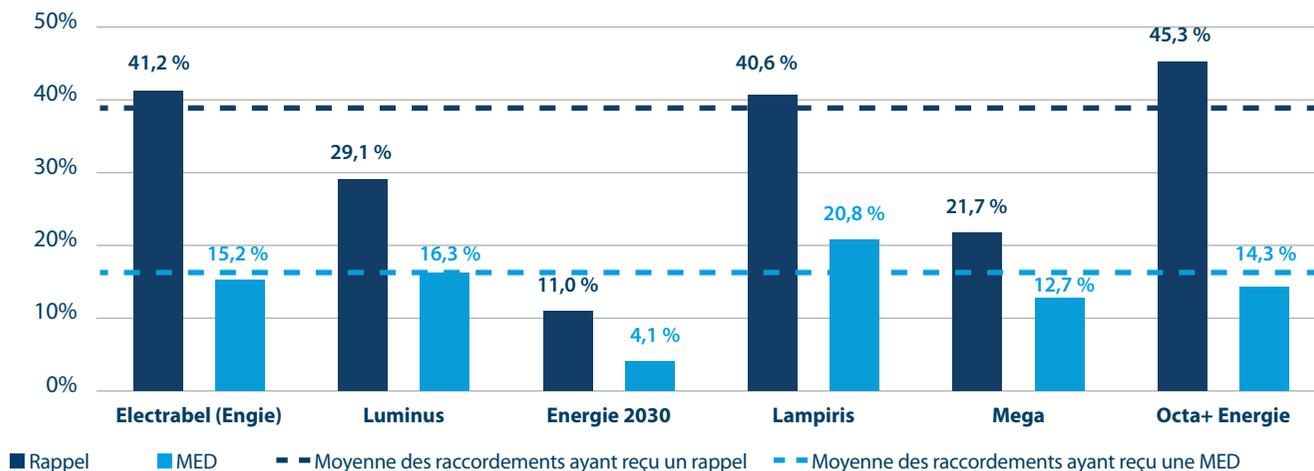
Il est à noter que depuis 2015, BRUGEL, et ceci grâce à un travail de concertation avec les fournisseurs et le GRD, a établi des définitions communes en matière de reporting afin d'établir des comparaisons objectivées. Certaines contradictions étaient apparues lors du premier exercice. Elles ont été corrigées pour cet exercice et grâce à des discussions entreprises avec les acteurs commerciaux.

Figure 41 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz



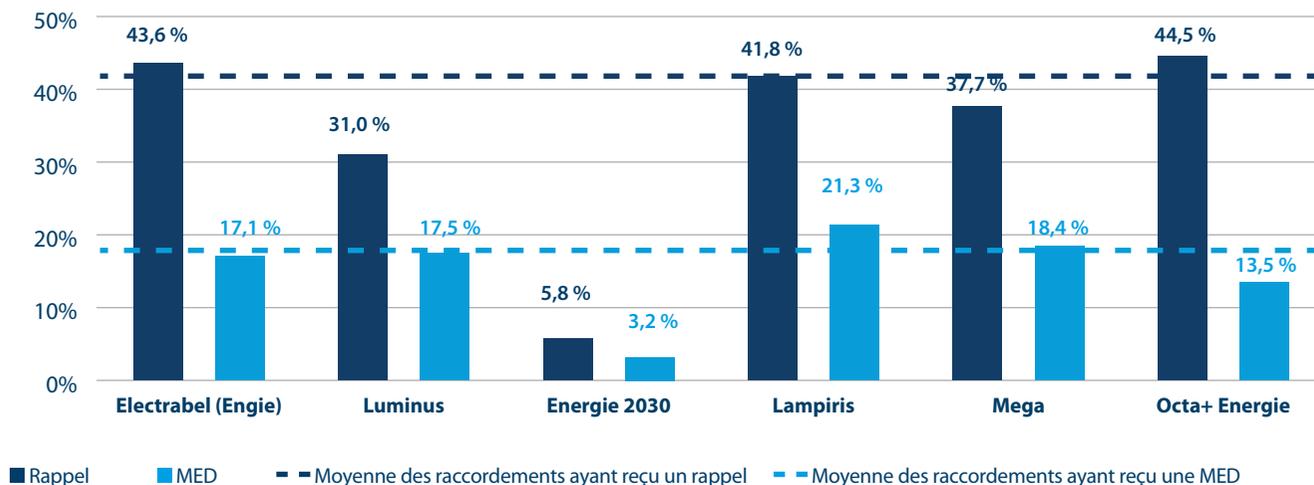
Source : BRUGEL

**Figure 42 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)**



Source : BRUGEL

**Figure 43 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)**



Source : BRUGEL

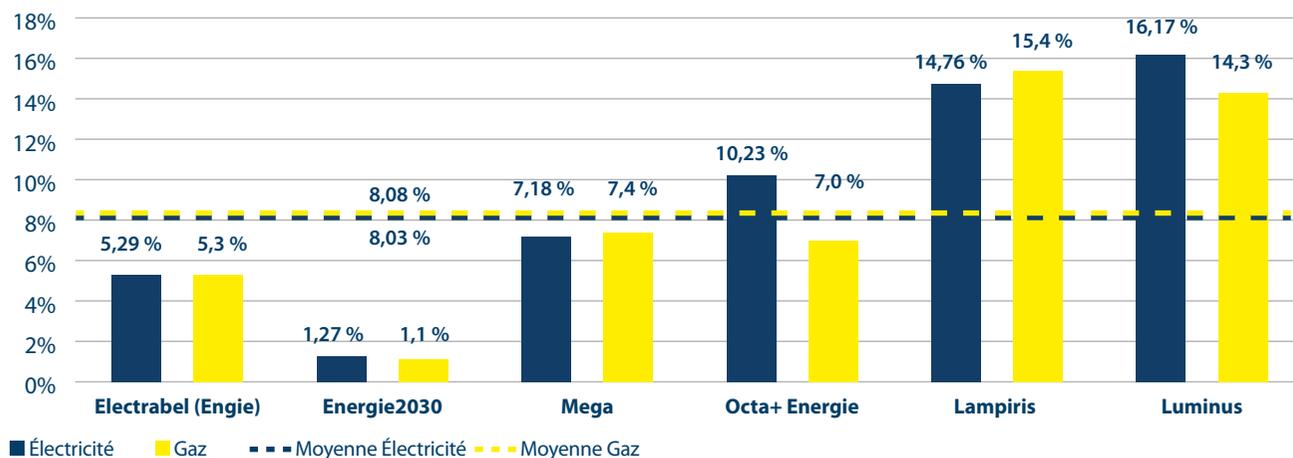
Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs en ce qui concerne le pourcentage de clients ayant reçu un rappel ou une mise en demeure. Cette différence est pour partie liée à une politique commerciale choisie et assumée ainsi qu'à l'attention portée par l'acteur commercial à l'optimisation des procédures de récupération de créances internes et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés. Néanmoins, il est constaté que tous les fournisseurs présents sur le marché bruxellois travaillent, pour la plupart, à rendre leur procédure plus réactive et à éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

Comme pour l'électricité, il existe de grandes disparités entre fournisseurs.

Les clients gaz sont pour la plupart clients en électricité chez le même fournisseur et par conséquent la procédure de recouvrement est généralement initiée pour les deux énergies sans distinguer de manière précise les situations de compte spécifiques à l'une ou l'autre énergie.

## 5.7.1 Les clients en défaut de paiement

Figure 44 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseur – Électricité et gaz



Source : BRUGEL

Ici aussi, comme évoqué précédemment en ce qui concerne les rappels et les mises en demeure, il existe de grandes disparités entre fournisseurs mais de relativement faibles différences entre les deux vecteurs d'énergie.

## 5.7.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial

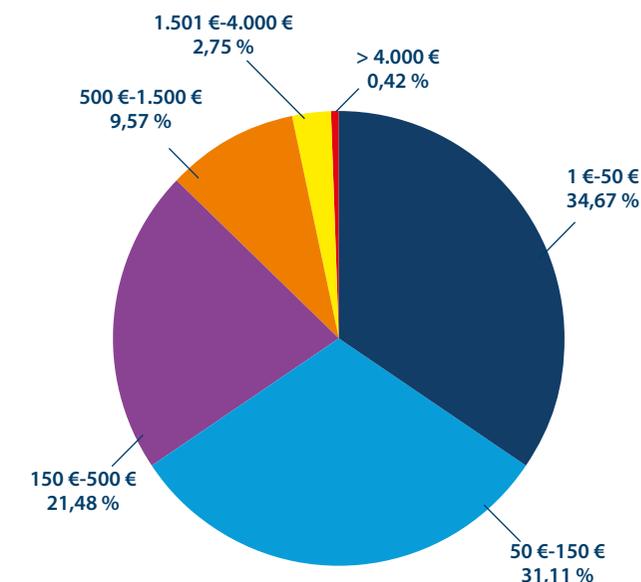
Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2020.

Tableau 20 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2020

	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	41.896	29.441
<b>Clients actifs – Montant Dette</b>	<b>11.144.374 €</b>	<b>8.829.033 €</b>
Montant moyen par client actif	266 €	300 €
Clients inactifs endettés - Nombre	47.329	37.033
<b>Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable</b>	<b>25.922.451 €</b>	<b>25.598.996 €</b>
Montant moyen par client inactif	548 €	691 €

Source : fournisseurs

Figure 45 : Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité

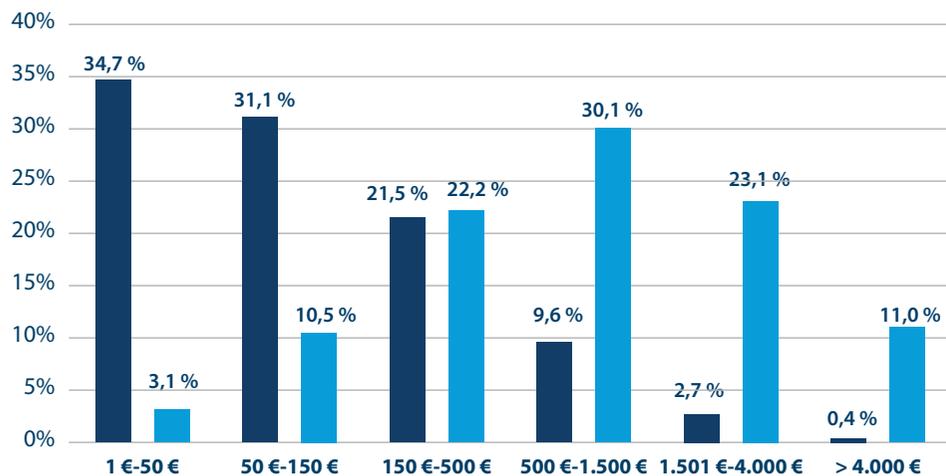


Source : BRUGEL

Le graphique ci-après reprend, par tranches, le nombre de clients actifs ayant une dette dont le montant correspond à la tranche indiquée. Cette information est représentée en bleu foncé.

Par ailleurs, toujours pour ces mêmes tranches, nous avons calculé le montant total de l'endettement fournisseurs qui correspondait aux limites de cette tranche. Ceci est repris en bleu clair.

**Figure 46 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité**

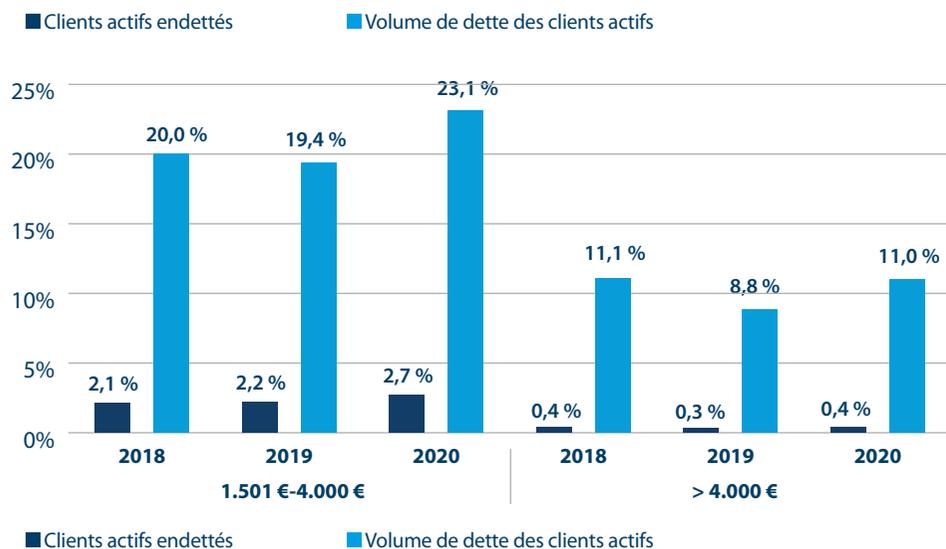


Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 3,1 % des clients accumulent 34 % du montant de l'endettement total.

9,6 % de la clientèle concentre 30 % de la dette totale avec des montants supérieurs à 500 €.

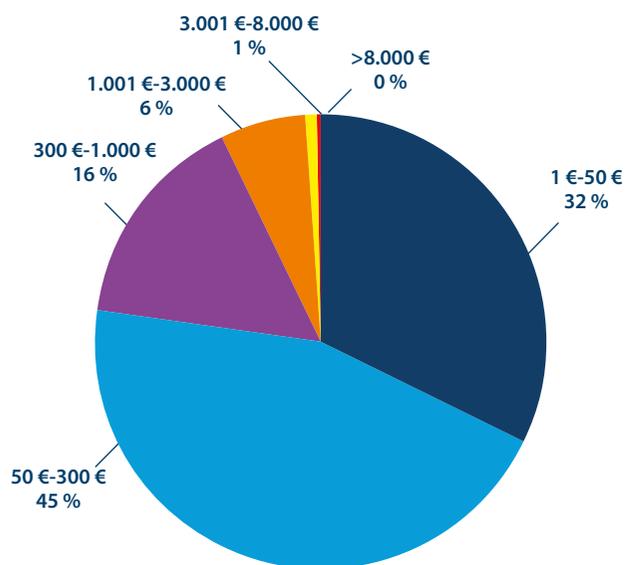
Les dettes sont, pour plus de la moitié, concentrées sur les segments des clients ayant de 500 € à plus de 4 000 € de dette.

La situation reste inchangée depuis notre dernier constat et est en continuelle augmentation au niveau des dettes au montant élevé !



Source : fournisseurs et Sibelga

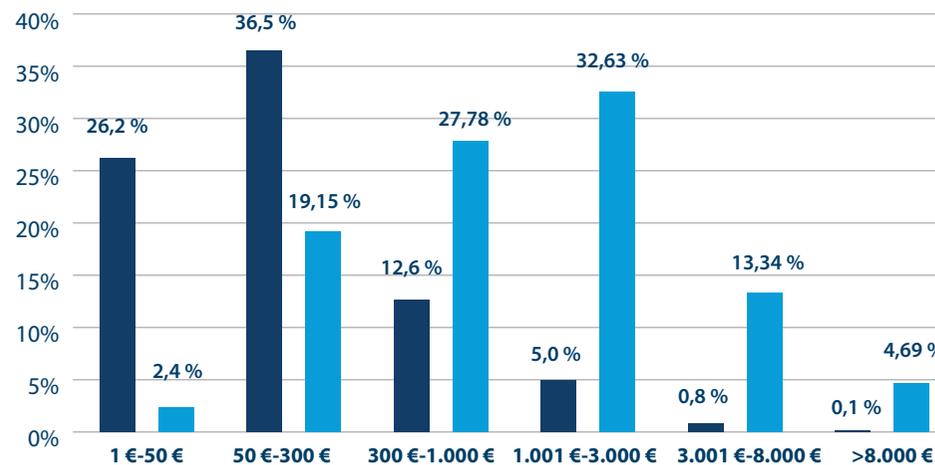
**Figure 47 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz**



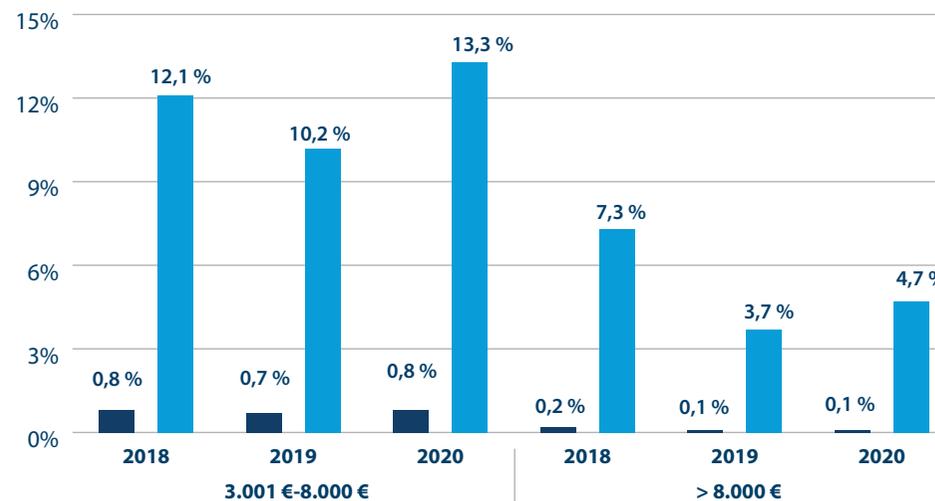
Les montants des dettes gaz étant de manière générale plus importants que les dettes relatives à la facture d'électricité, il a été décidé d'établir des tranches de dettes différentes par vecteur d'énergie.

Comme pour l'électricité, la plus grosse partie des dettes, près de 51 % (45 % en 2019, 47 % en 2018 et 43,5 % en 2017), porte sur des montants de plus de 1 000 € et se répartit sur moins de 6 % des clients résidentiels endettés. Ici aussi, les montants des dettes sur les segments supérieurs sont en constante augmentation.

**Figure 48 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz**



■ Clients actifs endettés    ■ Volume de dette des clients actifs



■ Clients actifs endettés    ■ Volume de dette des clients actifs

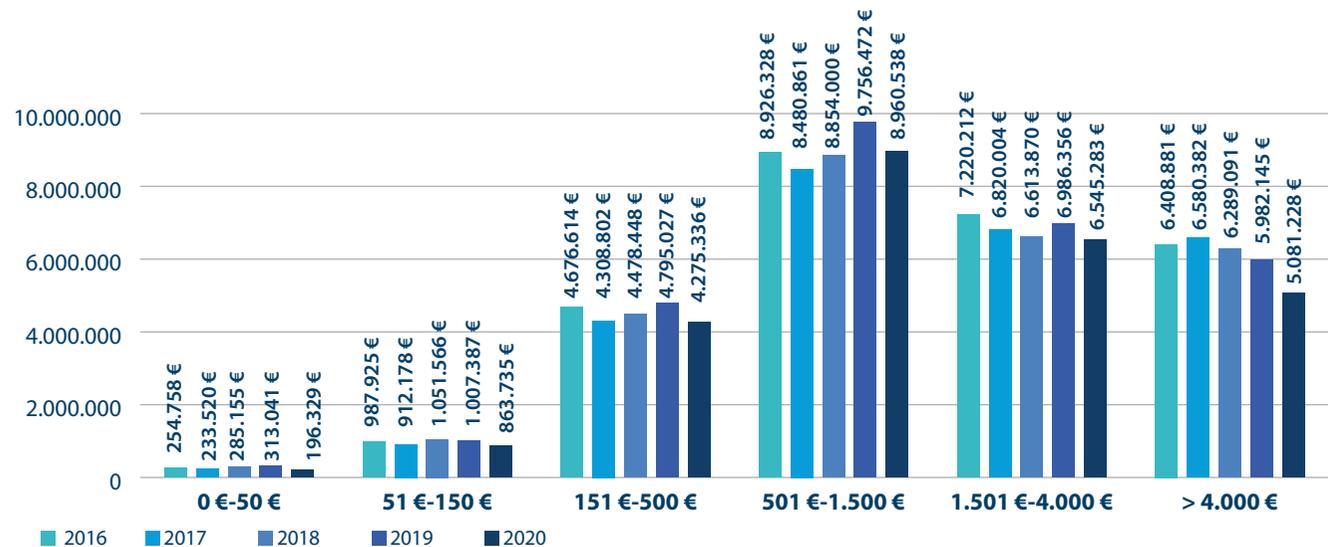
Source : BRUGEL

**Figure 49 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité**



Par clients inactifs, on entend les clients qui ont quitté le portefeuille du fournisseur.

**Figure 50 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité**



Source : BRUGEL

Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €.

Par ailleurs, Il est difficile de conclure que les clients ont remboursé pour partie leur dette quand on sait que les fournisseurs, qu'ils soient commerciaux ou de dernier ressort, peuvent placer une partie de ces dettes en irrécouvrable.

Figure 51 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année

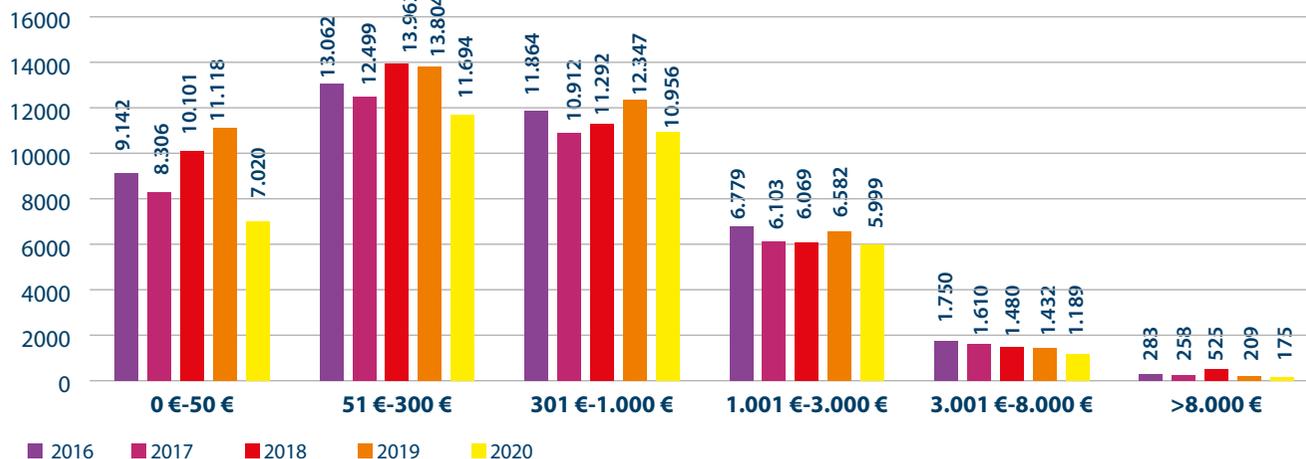
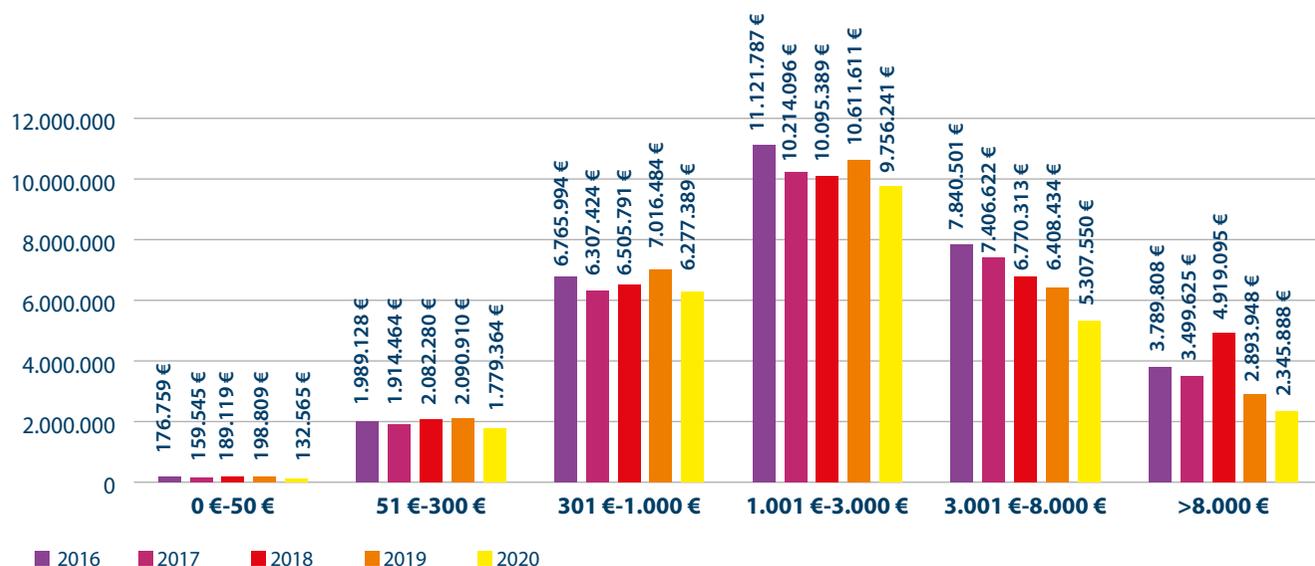


Figure 52 : Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année



Source : BRUGEL

Comme pour les clients actifs, les segments de dettes pour le gaz ont été adaptés et rehaussés par rapport aux segments électricité. Ici aussi, il est constaté que la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants, ce qui semble, contrairement à ce qui a été observé pour les clients actifs, plus compréhensible étant donné qu'un certain nombre de clients endettés sont susceptibles de quitter leur fournisseur au moment où ce dernier entreprend une procédure en résiliation de contrat, moment où la dette a commencé à croître et est devenue difficilement remboursable.

### 5.7.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz

#### 5.7.3.1 Principe général

Le principe de *lex specialis derogat generalis* signifie que, chaque fois que deux normes ou plus traitent de la même matière, priorité devrait être donnée à la norme la plus spécifique. Le fait que le droit spécial prime sur le droit général a pour justification que le premier, plus concret, tient souvent mieux compte des particularités du contexte dans lequel il doit être appliqué. Il arrive fréquemment aussi que son application puisse aboutir à un résultat plus équitable et mieux traduire l'intention des sujets de droit.

#### 5.7.3.2 Résiliation d'un contrat régulé

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

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

Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur est obligé de respecter les dispositions prévues dans l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance). Cela

implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

Concrètement, le fournisseur a établi, en interne, un processus de résiliation de contrat qui correspond au

schéma repris ci-après. Les délais liés à la procédure qui y sont mentionnés permettent au fournisseur d'établir une projection de « fin de contrat » du client et donc la fin de son alimentation.

### 5.7.3.3 Pratiques du juge de paix

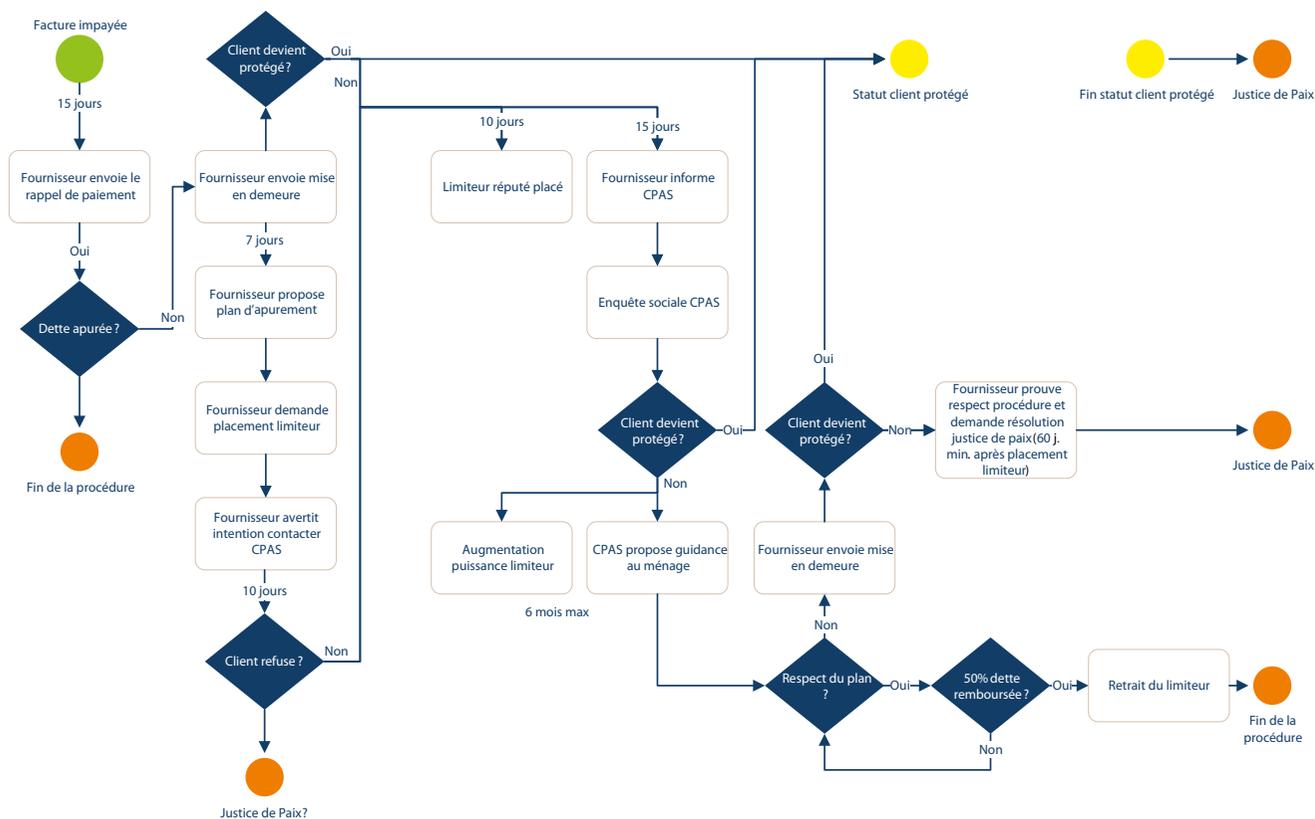
Les juges de paix ont une certaine latitude dans les décisions qu'ils rendent sur les demandes de résiliation de contrat introduites par les fournisseurs commerciaux ou par le fournisseur de dernier ressort.

Quand le client ne se présente pas à l'audience, le juge condamne souvent le client au paiement de la majorité du montant et accorde la résiliation du contrat.

Cette pratique est généralisée, selon les données fournies par les fournisseurs, et représente 97 % des décisions prises par défaut de présence.

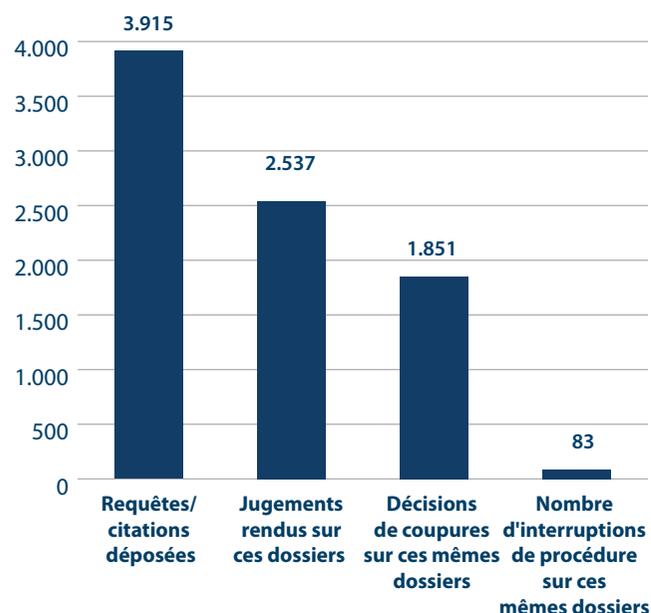
Il est important de mentionner que depuis novembre 2015, suite à une modification des procédures décidées par la ministre de la Justice, les juges de paix n'ont plus le loisir d'analyser les dossiers des clients ne se présentant pas à l'audience. Ils sont de facto condamnés à la résiliation du contrat. Aucun contrôle du bon suivi des procédures prévues dans les ordonnances n'est dès lors effectué. Hormis le réquisitoire, le dossier n'est même pas transmis.

Figure 53 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure



Source : BRUGEL/SIA PARTNERS

**Figure 54 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2020**



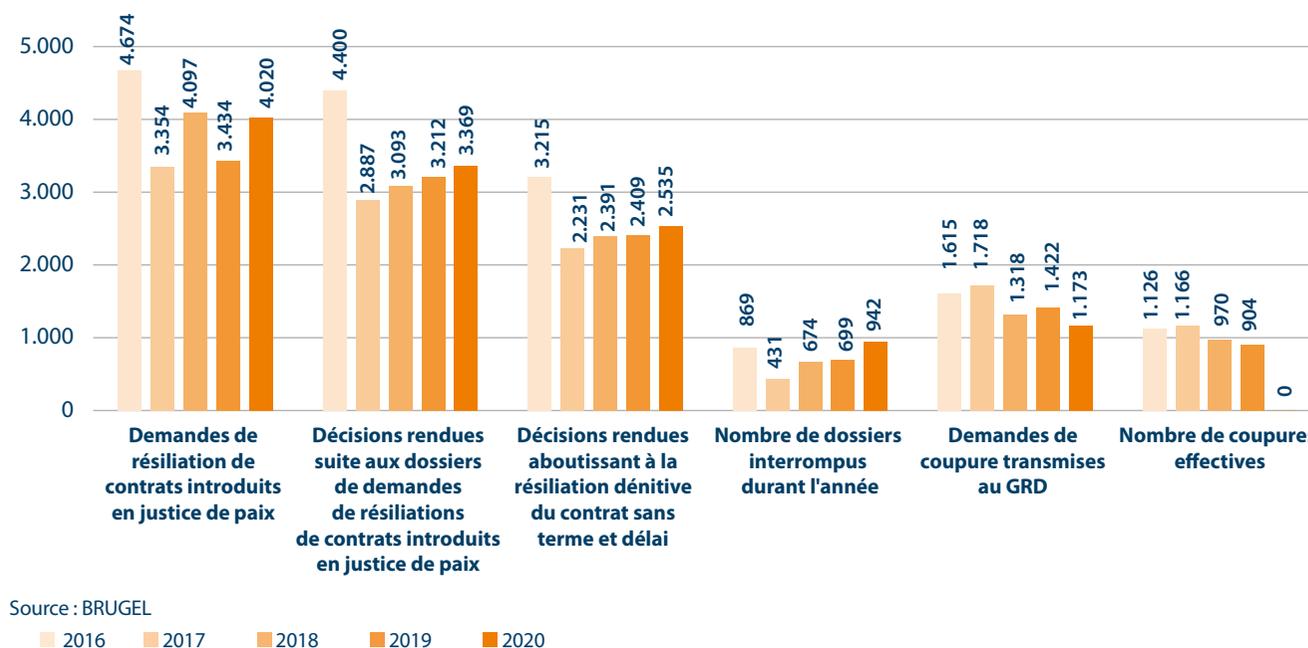
Source : BRUGEL

Les données reprises dans cette figure concernent uniquement les activités liées aux procédures de résiliation de contrat introduites pour l'année 2020 et ayant produit leurs effets durant cette même année.

Dans les faits, l'ensemble des fournisseurs et SIBELGA ont déposé 3 915 citations/requêtes qui ont donné lieu pour ces mêmes requêtes/citations à 2 537 jugements dont 1 851 se sont conclus par une décision de coupure.

Par conséquent, les effets liés aux dépôts des requêtes/citations déposées en 2020 sont à prévoir dans le courant de l'année 2021. Par ailleurs, suite à la première crise du COVID, les greffes et tribunaux ont été fermés durant plusieurs mois. Le retard pris suite à cette fermeture a été, pour partie, récupéré à la fin 2020.

**Figure 55 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier**



Source : BRUGEL

Cette figure reproduit sur une ligne du temps les différentes étapes du processus conduisant à une résiliation du contrat de fourniture.

En 2020, 4 020 demandes ont été introduites auprès des greffes de justice de paix bruxellois (contre 3 434 en 2019) et ont abouti à 0 coupures (contre 904 coupures effectives en 2019). L'absence de coupure effective fait suite à la prolongation de la période hivernale

Le nombre très important de demandes de coupure émanant des fournisseurs peut s'expliquer par différentes raisons :

- prise de conscience par les fournisseurs du poids de la dette du client résidentiel en région de Bruxelles-Capitale combinée à la part de plus en plus restreinte du commodity dans la facture finale et de la baisse de la

marge bénéficiaire sur la partie commodity, accroissant de manière considérable le risque pour le fournisseur ;

- une plus grande automatisation et efficacité des systèmes qui a eu comme conséquence de réduire le délai des traitements ;
- recours plus systématique à l'introduction des demandes de résiliation par citation au lieu de la requête.

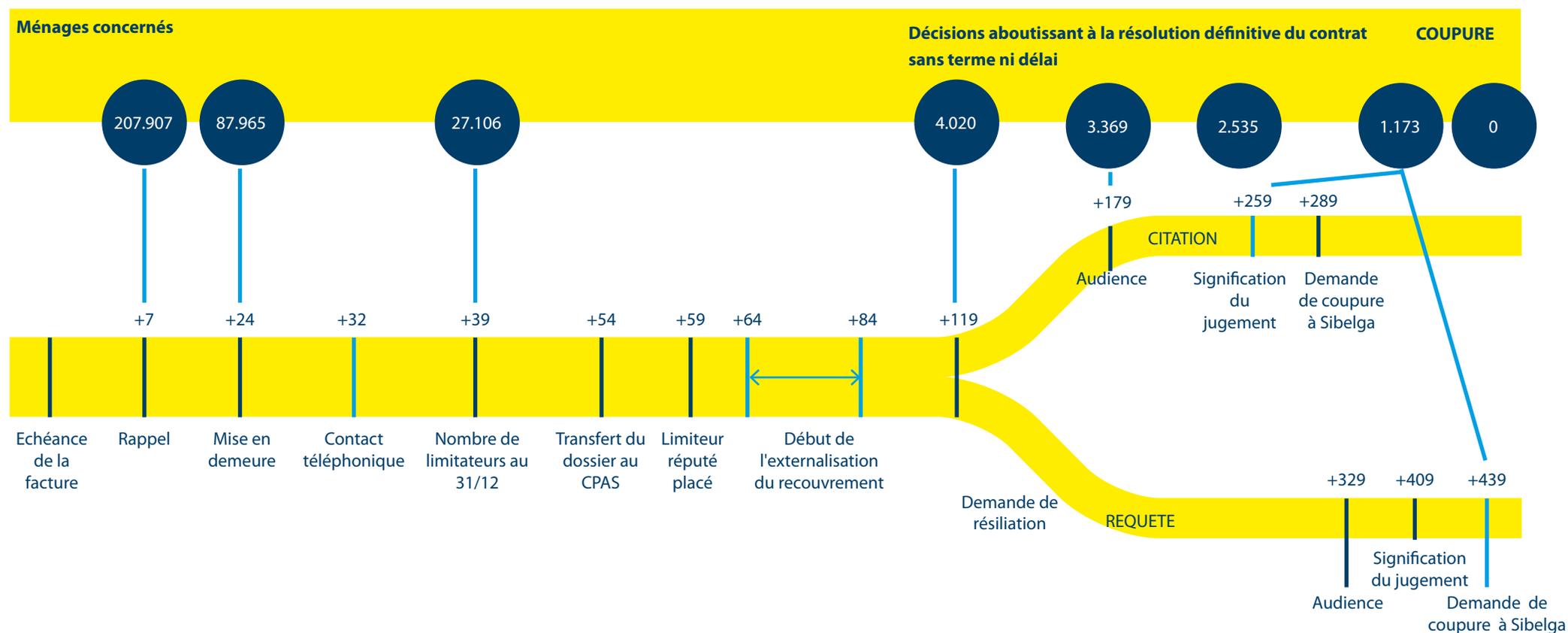
La différence entre le nombre de demandes de résiliation de contrats et le nombre de coupures effectives s'explique par le fait que dans 40 % des cas, le client change de fournisseur pour échapper aux poursuites judiciaires et au paiement de la dette tandis que dans 20 % des cas, il change le nom du titulaire du contrat mais poursuit sa relation contractuelle auprès du même fournisseur, ce qui lui permet également d'échapper à la procédure en justice.

Les fournisseurs sont parfaitement conscients de ces comportements et du fait que la presque totalité des montants des dettes ne seront jamais recouvrés.

Néanmoins, ce qui importe pour le fournisseur est de mettre fin dans les délais les plus courts au contrat et circonscrire ainsi la perte financière, et ce, même si les frais engagés (huissiers, avocats, etc.) sont importants.

Par conséquent, deux possibilités s'offrent aux fournisseurs : soit ils résilient le contrat auprès de la justice tout en sachant que les délais seront longs et que la dette va augmenter de manière constante, soit ils mettent fin au contrat de manière légale en ne procédant pas à son renouvellement au moment de son échéance, ils utilisent ainsi le scénario End Of Contract (EOC) développé ci-après.

**Figure 56 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés - Électricité**



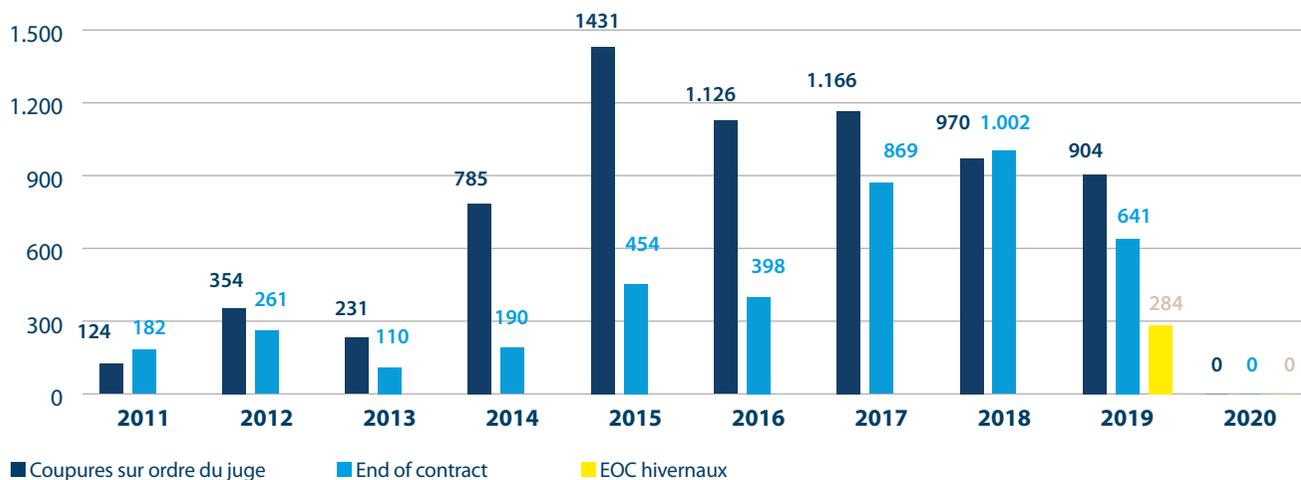
### 5.7.3.4 Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »

Le nombre de coupures de clients résidentiels demandées par les fournisseurs à SIBELGA et faisant suite à une décision du juge de paix ainsi qu'à un End of Contract (EOC) est de 0.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarios : la procédure en justice de paix ou celle portant sur la non-reconduction du contrat de fourniture. Cette analyse interne au fournisseur prend en compte divers paramètres : le montant de la dette, la durée avant la fin du contrat, la

répétition des impayés, le coût de la procédure en justice de paix. Concrètement, cela signifie qu'un client qui a une dette de X € (le montant varie d'un fournisseur à l'autre), 3 à 6 mois avant la fin de son contrat, recevra dans les délais un courrier recommandé mentionnant la non-reconduction de ce contrat. Cette procédure, comme le montre la figure ci-avant, est de plus en plus utilisée par les fournisseurs. Toutes les procédures de End Of Contract initiées par les fournisseurs ne se terminent pas par une coupure, bien heureusement. Nombreux sont les clients à se tourner vers un autre fournisseur, néanmoins, une part importante d'entre eux se retrouvent coupés et parmi eux, les plus vulnérables.

**Figure 57 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2020**



Données Sibelga

### 5.7.3.5 Les coupures suite à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation bruxelloise prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.

Cette disposition ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- le client déménage dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

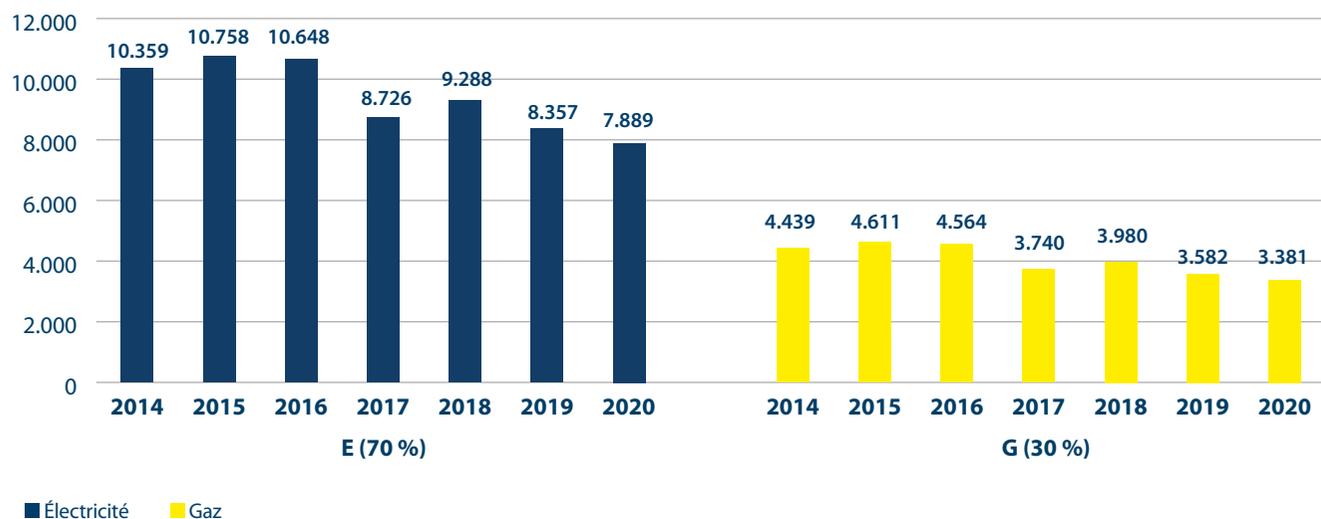
Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Une procédure MOZA<sup>22</sup> est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes :

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu dans ce cadre.

**Figure 58 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2020 (E & G)**



Source : Sibelga

Les données qui nous ont été communiquées par le gestionnaire du réseau ne sont pas identifiables par fluide. Dès lors, afin de pouvoir quantifier, clairement, le nombre de ménages impactés par ces coupures, nous avons repris la clé de répartition 70/30 à savoir que 70 % des ménages bénéficient à la fois de l'électricité et du gaz. Les données communiquées ci-avant portent uniquement sur la clientèle résidentielle.

Si on analyse ces données en parallèle au nombre de scénarios MOZA lancés par les fournisseurs en 2020, soit 40 449, on peut dire que plus d'un scénario MOZA sur quatre, conduit à une coupure du point de livraison.

Conscient des impacts négatifs de ces coupures sur le ménage en particulier et sur le marché de manière générale, BRUGEL, en concertation avec les acteurs, travaille à l'amélioration des procédures liées à ce scénario.

22 Move Out Zonder Afspraak

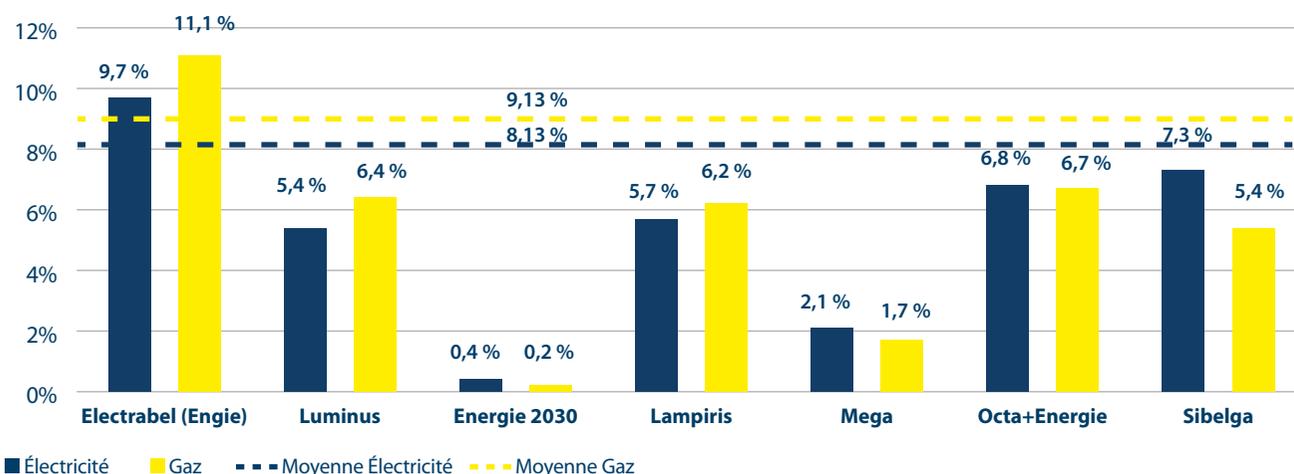
### 5.7.3.6 Les plans de paiement

Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement sont, de manière générale, octroyés en fonction de l'historique de

paiement du client, du montant de la dette ou de l'étape de la procédure de défaut de paiement lors de laquelle il est demandé. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS.

La figure ci-après donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2020 en électricité.

**Figure 59 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)**



Source : Fournisseurs et Sibelga

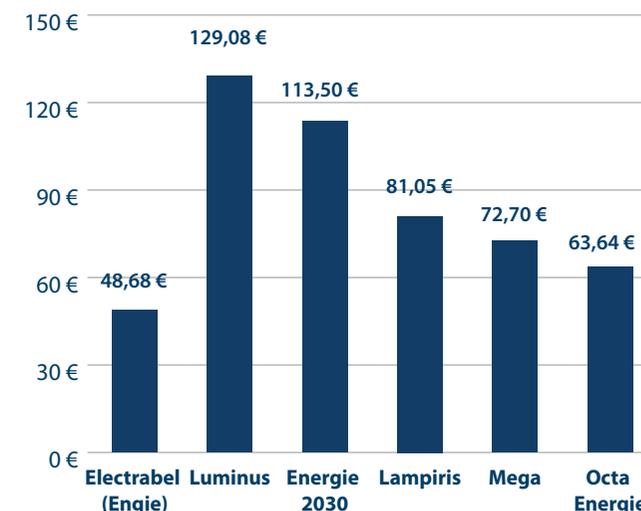
Au cours de l'année 2020, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 8,1 % de la clientèle résidentielle en électricité.

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont, durant l'année 2020, octroyé en moyenne un plan de paiement à 9,6 % de la clientèle résidentielle.

La situation est proche de celle rencontrée en 2019.

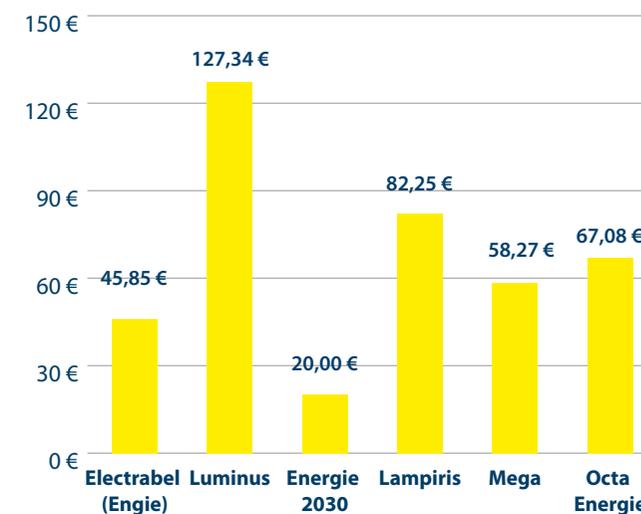
Il est constaté de fortes différences entre fournisseurs concernant les montants moyens de plan de paiement des clients actifs et inactifs. Cette différence résulte de la politique propre à chaque fournisseur, élaborée dans le cadre de la récupération de créances. Certains fournisseurs octroyant de longs plans d'apurement, d'autres se tournant directement vers la justice de paix ou la non-reconduction du contrat.

**Figure 60 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité**



Source : BRUGEL

**Figure 61 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz**



Source : BRUGEL

# 6 LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DE SIBELGA

## 6.1 LE CONTRÔLE DES OSP

Les obligations de service public à charge du gestionnaire du réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006<sup>23</sup>.

Chaque année, le GRD doit soumettre au Gouvernement, avant le 1<sup>er</sup> octobre de l'année qui précède son application, un programme d'exécution de ses obligations en matière de service public (OSP).

Il a également l'obligation de soumettre au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de ses obligations de service public, avant le 31 mars de l'année qui suit l'exercice.

Tant le programme que le rapport d'exécution comprennent une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires pour le programme OSP ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des obligations de service public.

Ces documents font l'objet d'un avis remis par BRUGEL au Gouvernement avant que celui-ci ne les approuve.

## 6.2 LE COÛT DES OSP

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public est stable. Les tableaux ci-dessous reprennent les grands postes qui les constituent et leurs modes de financement.

Une analyse plus détaillée des charges des OSP qui n'ont pas un caractère social est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2020.

Comme les années antérieures, le gestionnaire du réseau a proposé un budget supérieur à celui qui a été réalisé.

Le budget alloué à cette activité représente une petite partie des dépenses en matière d'OSP ; moins de 3 % du budget total.

En comparaison avec l'année 2019, les coûts relatifs à l'activité « limiteur de puissance » connaît une baisse de 19 % et ceux de l'activité « client protégé » une augmentation de 16 %.

<sup>23</sup> Voir chapitre IV, articles 24 à 25noviesdecies, en particulier l'article 24bis.

## 6.3 FINANCEMENT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC EN 2020 POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ

Les OSP à caractère social sont imputées sur le tarif de réseau. Le prélèvement se fait par kilowattheure à charge des consommateurs basse tension. Les recettes générées sont mises en équilibre avec les coûts, de sorte que ce soit neutre pour le gestionnaire du réseau.

**Tableau 21 : Récapitulatif des charges « Électricité »**

	Charges		Financement
	Budget 2020	Réalisé 2020	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	2 790 351 €	2 235 244 €	2 235 244 €
Activité clients protégés	2 007 945 €	1 277 926 €	1 277 926 €
Éclairage public	31 564 933 €	24 860 041 €	24 860 041 €
Construction	16 430 251 €	12 174 683 €	12 174 683 €
Entretien & dépannage	5 225 717 €	5 043 171 €	5 043 171 €
Consommation d'électricité	7 412 964 €	6 789 861 €	6 789 861 €
Projets EP	2 496 000 €	852 325 €	852 325 €
Suivi / Ombudsman	388 120 €	393 166 €	393 166 €
Foires & festivités	88 628 €	124 923 €	124 923 €
End of contract résidentiel	227 406 €	105 199 €	105 199 €
Bornes électriques en voirie	907 402 €	0 €	0 €
<b>TOTAL programme</b>	<b>37 974 785 €</b>	<b>28 996 499 €</b>	<b>28 996 499 €</b>
		<b>76 %</b>	

Source : Sibelga

**Tableau 22 : Récapitulatif des charges « Gaz »**

	Charges		Financement
	Budget 2020	Réalisé 2020	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	1 277 013 €	982 467 €	982 467 €
Sécurité installations intérieures	713 329 €	601 897 €	601 897 €
Pose pastille gaz	75 246 €	22 301 €	22 301 €
Suivi / Ombudsman	208 988 €	211 705 €	211 705 €
Conversion gaz pauvre > gaz riche	809 300 €	396 671 €	396 671 €
End of contrat résidentiel	52 211 €	55 955 €	55 955 €
<b>TOTAL programme</b>	<b>3 136 087 €</b>	<b>2 270 996 €</b>	<b>2 270 996 €</b>
		<b>72 %</b>	

Source : Sibelga

## 7.1 LE PARC DE PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ VERTE

Le tableau 23 contient le nombre et la puissance, ventilés par technologie, des installations de production d'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale, certifiées ou en cours de certification à ce jour<sup>24</sup> et opérationnelles fin 2020<sup>25</sup>. Celles-ci sont dénommées comme constituant le « parc actif fin 2020 »<sup>26</sup>.

Malgré le choc qu'a subi la filière photovoltaïque, globalement et localement, en raison de la crise COVID19, une puissance record a été installée courant 2020, avec plus de 60 MWc installé, dont près de 12 MWc chez les particuliers. La filière ayant été quasi à l'arrêt, principalement durant le printemps et partiellement durant l'été 2020, la baisse des coefficients multiplicateurs, initialement prévue pour juin 2020, a été reportée à début 2021.

Comme repris dans le tableau 23 et illustré dans la Figure 62, la grande majorité des installations de production d'électricité verte actives en Région de Bruxelles-Capitale fin 2020 sont des installations PV (10 381 installations, soit 97 %). Le reste consiste en des installations de cogénération (323 installations, soit 3 %) ainsi que l'incinérateur de déchets municipaux<sup>27</sup>.

La plupart des installations de cogénération actives fin 2020 utilisent du gaz naturel comme source d'énergie primaire (314 des 323 installations), 6 fonctionnent avec de la biomasse liquide et 3 avec du biogaz.

**Tableau 23 : Parc de production d'électricité verte actif fin 2020**

	Nombre		Puissance	
	[-]	[%]	[kW]	[%]
<b>Photovoltaïque</b>	<b>10.381</b>	<b>97 %</b>	<b>193.645</b>	<b>67 %</b>
<b>Cogen</b>	<b>323</b>	<b>3 %</b>	<b>44.275</b>	<b>15,3 %</b>
Gaz naturel	314	2,9 %	39.229	13,6 %
Huile de colza	6	0,1 %	1.307	0,5 %
Biogaz	3	0 %	3.739	1,3 %
<b>Incineration déchets municipaux</b>	<b>1</b>	<b>0 %</b>	<b>51.000</b>	<b>17,7 %</b>
<b>Grand Total</b>	<b>10.705</b>	<b>100 %</b>	<b>288.920</b>	<b>100 %</b>



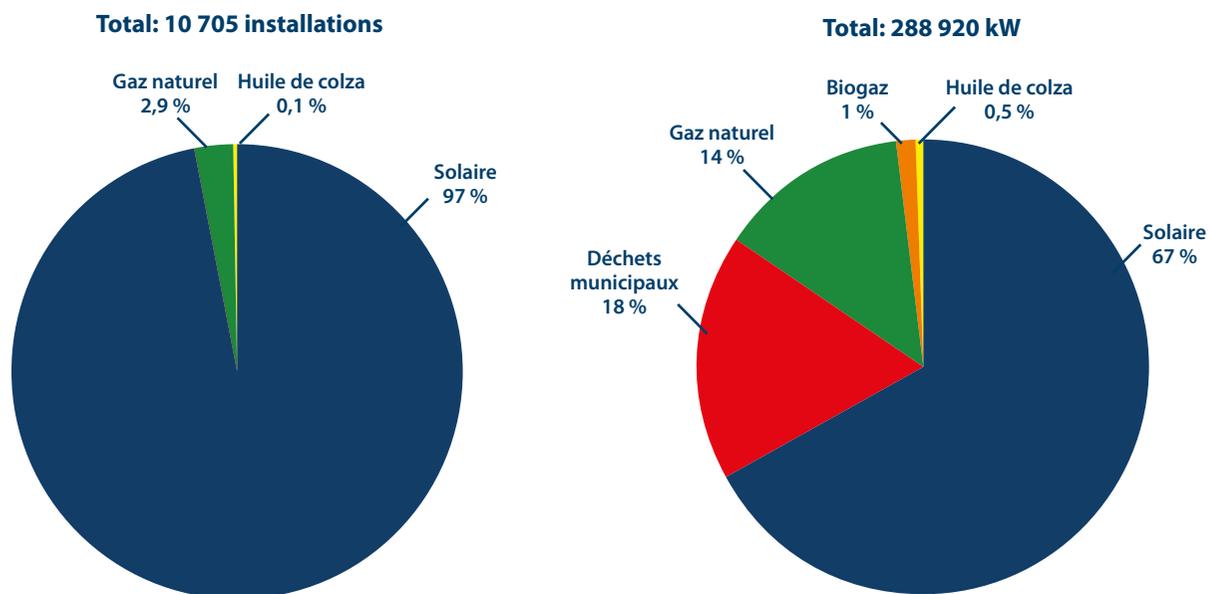
<sup>24</sup> Situation au 3 mai 2021. Des installations mises en service avant fin 2020 sont susceptibles d'être encore enregistrées chez BRUGEL après la rédaction du présent rapport.

<sup>25</sup> Dans le cas contraire, BRUGEL n'a pas connaissance de l'existence de l'installation.

<sup>26</sup> Il est à noter que lorsqu'une installation atteint les 10 ans de sa période d'éligibilité, BRUGEL ne dispose plus d'aucune information la concernant. Les installations photovoltaïques sont alors supposées comme étant toujours actives (durée de vie estimée à 25 ans) tandis que les cogénérations sont traitées comme étant hors service.

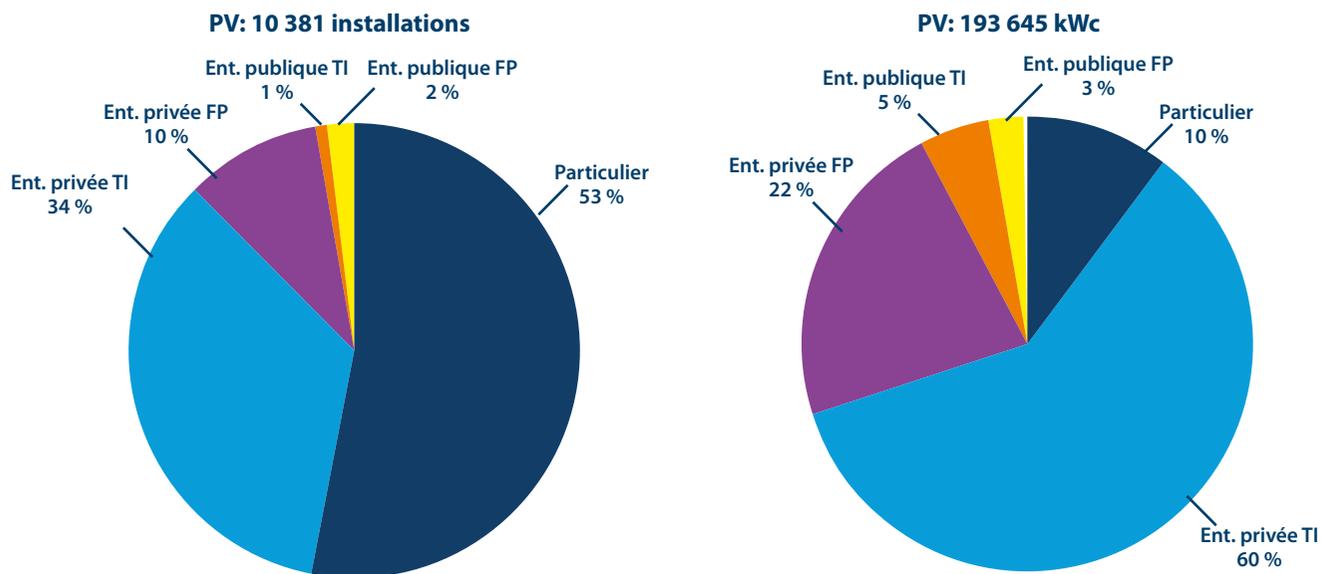
<sup>27</sup> Les deux éoliennes certifiées par BRUGEL ne sont pas représentées en tant que telles, car leur puissance (12,4 kWe) et leur production (266 kWh en 2020) sont trop faibles pour être incluses de manière pertinente dans les graphiques et tableaux du présent rapport.

**Figure 62 : Installations ventilées par technologie**



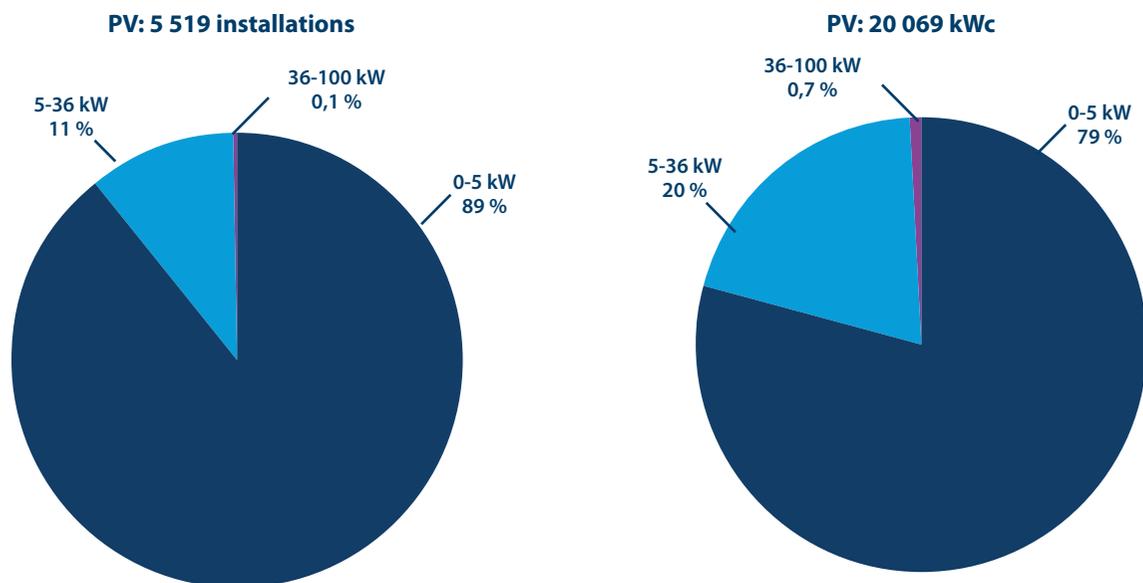
Par ailleurs, la puissance moyenne d'une installation PV est nettement inférieure à celle d'une installation de cogénération. Alors que les installations PV représentent 97 % du nombre total des installations, elles ne représentent que 67 % de la puissance totale mise en œuvre.

**Figure 63 : Installations PV ventilées par type de titulaire**



La Figure 63 montre le parc photovoltaïque actif fin 2020, ventilé par type de titulaire (propriétaire de l'installation qui bénéficie de l'octroi de CV). Les entreprises privées et publiques ont chacune été scindées en deux sous-groupes, distinguant celles qui agissent comme tiers-investisseurs des autres. On constate que près de 53 % des installations photovoltaïques de la RBC ont comme titulaire un particulier individuel (les copropriétés sont comptabilisées en tant qu'entreprises privées). En revanche, elles ne représentent que 10 % de la puissance cumulée installée.

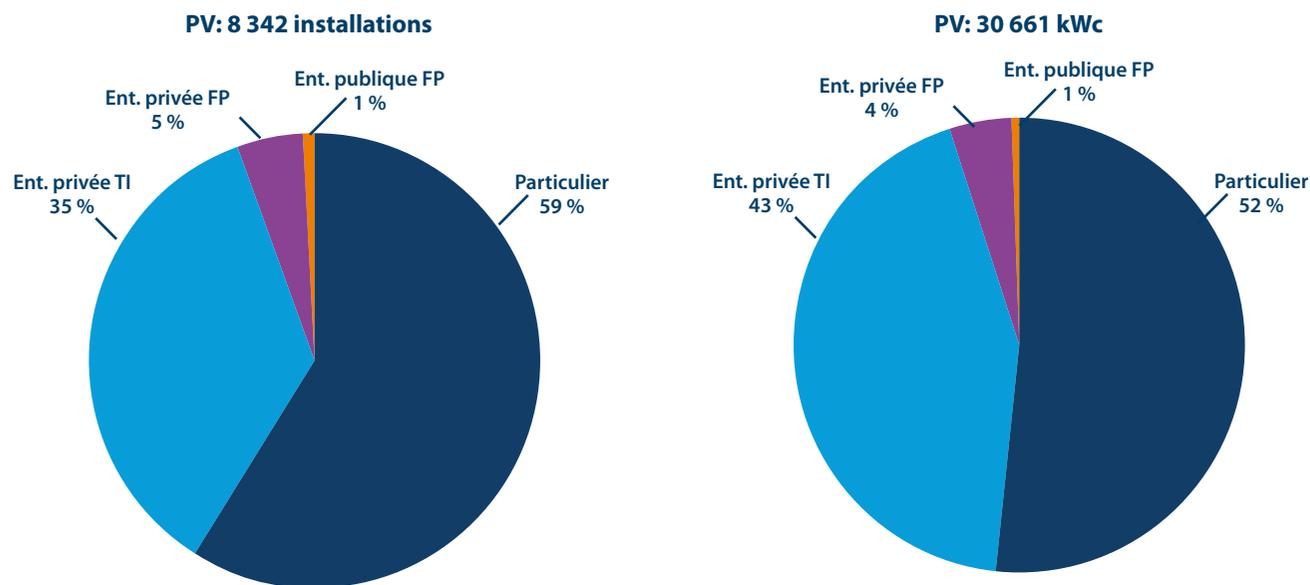
**Figure 64 : Installations PV dont le titulaire est un particulier individuel**



Les particuliers sont, sauf rares exceptions, concernés par des installations photovoltaïques. La Figure 64 montre que les installations photovoltaïques actives fin 2020 dont le titulaire est un particulier individuel se chiffrent à 5 519 pour une puissance cumulée de 20 069 kWc<sup>28</sup>. La grande majorité de ces installations (89 %) a une puissance comprise entre 0 et 5 kWc.

Le potentiel de développement du photovoltaïque dans les logements résidentiels est important. Le niveau de soutien étant élevé depuis plusieurs années, les leviers semblent se situer dans d'autres domaines tels que la communication, le processus décisionnel au sein de copropriétés, la capacité financière des occupants, le taux de location important, etc.

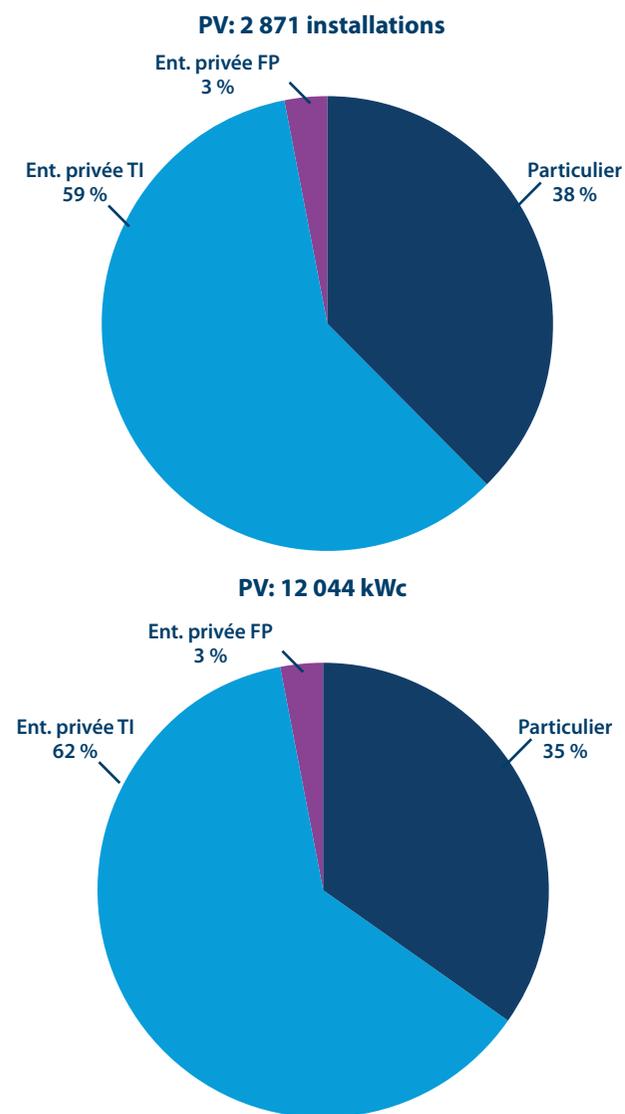
**Figure 65 : Installations PV dont le titulaire est un particulier individuel**



La Figure 65 indique que le nombre cumulé d'installations photovoltaïques de puissance inférieure ou égale à 5 kWc, tout titulaire confondu, s'élève à 8 342 et que leur puissance totale est de 30 661 kWc. La majorité d'entre elles (59 %) sont la propriété de particuliers individuels.

<sup>28</sup> Ces chiffres ne reprennent ni les installations dans des copropriétés, ni celles qui sont la propriété de tiers-investisseurs.

**Figure 66 : Installations PV ≤ 5 kWc mises en service en 2020, ventilées par type de titulaire**



On constate à la Figure 66 que les parts des particuliers et des tiers-investisseurs privés sont permutées, si on retient parmi ces installations uniquement celles ayant été mises en service en 2020. Cette observation confirme le développement de l'activité des entreprises privées de tiers-investissement dans ce segment, principalement résidentiel.

## 7.2 LE MÉCANISME DE COMPENSATION DE L'ÉLECTRICITÉ INJECTÉE

Le mécanisme de compensation est valable uniquement pour les installations de production d'électricité verte inférieures ou égales à 5kW et pour autant qu'un compteur bidirectionnel<sup>29</sup> soit placé. Le principe consiste à déduire lors de la facturation, la quantité d'électricité injectée de celle prélevée sur le réseau.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, BRUGEL a mis fin à la compensation sur la partie « coûts de réseau », qui était d'application pour toute installation d'une puissance inférieure ou égale à 5 kW. Depuis, les prosumers concernés paient la redevance réseau sur toute l'électricité qu'ils prélèvent. Cette décision a été motivée par trois objectifs :

1. Mettre fin à la discrimination des consommateurs « classiques » vis-à-vis des prosumers par rapport aux frais du réseau de distribution. Les « prosumers » ne contribuaient à ces frais qu'en raison de la quantité nette d'énergie prélevée (après compensation), alors même qu'ils utilisent le réseau de distribution pour toutes les quantités brutes prélevées ;
2. Assurer le maintien et le développement du réseau ;
3. Inciter les prosumers à auto-consommer leur production d'énergie et donc, à diminuer leur prélèvement d'énergie

sur le réseau. Pour diminuer leur facture, les prosumers devront désormais synchroniser en temps réel leur consommation et leur production.

La compensation reste par ailleurs d'application pour la partie énergie, dite la partie « commodity », jusqu'à la mise en œuvre du MIG6 tel que prévu par l'arrêté électricité verte<sup>30</sup> qui régit cette partie.

## 7.3 AUTOCONSOMMATION COLLECTIVE D'ÉLECTRICITÉ VERTE

L'article 89 de l'ordonnance du 23 juillet 2018, modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, a introduit la notion d'autoconsommation collective. Cette notion se réfère au schéma dans lequel un ou plusieurs producteurs partagent leur production avec d'autres consommateurs. Typiquement et en guise d'exemple, un hall communal sur lequel auraient été placés des panneaux photovoltaïques et qui allouerait une partie de sa production aux riverains habitant le quartier. L'autoconsommation collective et les « communautés d'énergie (renouvelable) » sont un des sujets d'actualité au niveau européen, et plusieurs Etats Membres sont à divers stades d'écriture ou de mise en pratique des règles de marché les concernant.

En parallèle et conformément à l'article de l'ordonnance du 23 juillet 2018 évoquée ci-dessus, BRUGEL a publié en juin 2019 sa décision relative à l'établissement d'un cadre dérogatoire aux règles de marché et tarifaires<sup>31</sup>. Les critères d'éligibilité et d'évaluation, la durée de dérogation, la procédure et les obligations à charge du porteur de projet sollicitant des dérogations y sont détaillés.

L'autoconsommation collective et le cadre dérogatoire aux règles de marché et tarifaire sont liés, dans le sens où l'on

<sup>29</sup> Le compteur bidirectionnel est un compteur électronique qui permet de mesurer séparément l'énergie prélevée et injectée sur le réseau de distribution.

<sup>30</sup> Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 17 décembre 2015 relatif à la promotion de l'électricité verte.

<sup>31</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-97-CADRE-DEROGATOIRE.pdf>

s'attend à ce que nombre de projets innovants explorent les possibilités et modèles en matière d'autoconsommation collective.

Durant l'été 2020, BRUGEL a octroyé une première dérogation, au projet « Les Bambins » à Ganshoren, qui concerne un projet de partage de l'électricité produite sur la toiture d'une école et par un prosumer particulier.

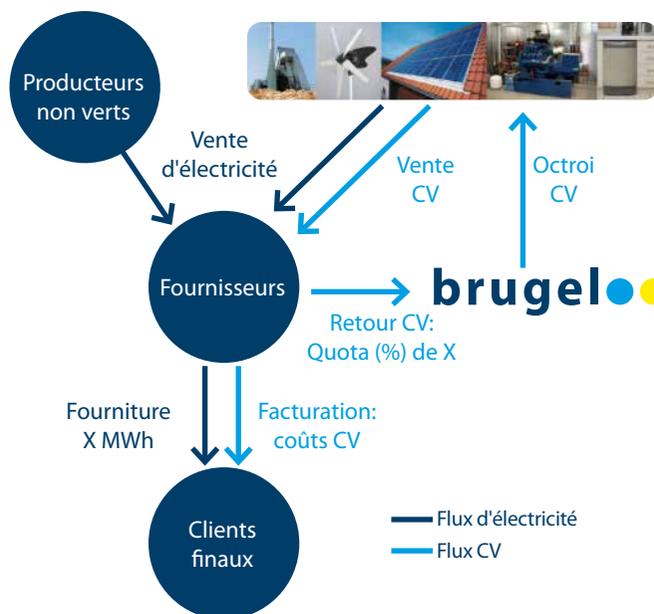
Toutes les informations sur le cadre dérogatoire mis en place par BRUGEL ainsi que sur les projets qui ont déposé un dossier de demande de dérogation ou qui l'ont obtenu, se trouvent sur le site dédié aux projets innovants <https://projets-innovants.brugel.brussels/>.

## 7.4 L'OCTROI DES CV AUX PRODUCTEURS

### 7.4.1 Principe général

La Figure 67 illustre le fonctionnement du marché des certificats verts (CV). D'une part, on peut distinguer les flux commerciaux d'électricité : des producteurs verts et non-verts vendent leur électricité produite aux fournisseurs, qui vendent à leur tour l'électricité aux clients finaux. D'autre part, BRUGEL octroie aux producteurs d'électricité verte des CV pour leur production, pour autant que l'installation concernée soit certifiée par BRUGEL. Ces producteurs vendent leurs CV aux fournisseurs (ou à d'éventuels intermédiaires), qui en ont besoin pour satisfaire à leur obligation annuelle légale, qui consiste à annuler une certaine quantité de CV sur l'extranet de BRUGEL. La quantité précise de CV qu'un fournisseur doit rentrer chez BRUGEL est calculée en appliquant un pourcentage, appelé quota, à sa fourniture totale en MWh durant l'année concernée. Si un fournisseur ne rentre pas (assez) de CV par rapport à son obligation légale, une amende de 100 € par CV manquant lui est imposée par BRUGEL. Au final, les fournisseurs répercutent le coût de l'obligation de retour quota sur l'ensemble de leurs clients finaux.

Figure 67 : Fonctionnement du marché des certificats verts



### 7.4.2 Certification des installations

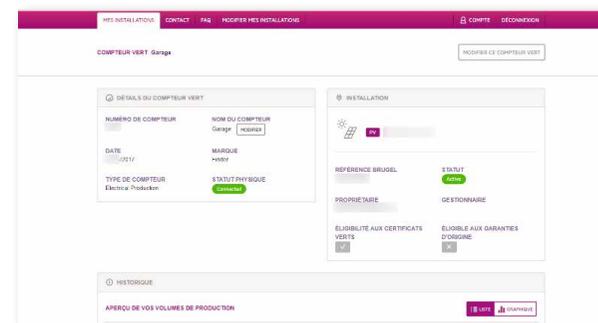
Pour pouvoir bénéficier de CV, une installation de production d'électricité verte doit être préalablement certifiée. Après introduction du dossier de certification, BRUGEL dispose d'un mois pour analyser s'il est complet et s'il répond à toutes les exigences administratives et techniques. Le cas échéant, des compléments sont demandés et un nouveau délai d'un mois court à partir de la réception de ceux-ci. Dans le cas contraire, une notification « complet » est envoyée. Pour les installations photovoltaïques d'une puissance inférieure ou égale à 10 kWc, cette notification « complet » est accompagnée de l'attestation de conformité, qui confirme et clôture la certification. Pour toutes les autres installations, BRUGEL dispose d'un délai d'un mois pour effectuer la visite de certification. Lors de celle-ci, la conformité de la réalité sur le terrain par rapport au dossier est vérifiée, les compteurs d'énergie sont scellés et leurs index sont relevés. Si la visite ne révèle pas d'irrégularités, BRUGEL dispose ensuite d'un

mois pour envoyer l'attestation de conformité, qui confirme et clôture la certification.

Historiquement et jusqu'à ce jour, la certification est réalisée par BRUGEL. D'ici fin 2021, il est prévu de transférer cette tâche à des organismes certificateurs agréés par BRUGEL. Ces organismes prendront en charge toute la procédure de certification des installations. Ce basculement vers des organismes certificateurs aura lieu dès que deux de ces organismes seront agréés par BRUGEL, ceci pour éviter une situation de monopole temporaire. Ce changement ira également de pair avec une modification de la charge financière portée pour la certification. Alors qu'aujourd'hui, la certification est gratuite dans le chef du prosumer, c'est-à-dire que ces frais sont portés par le budget de BRUGEL, elle sera à charge du prosumer quand celui-ci devra s'adresser à un organisme certificateur.

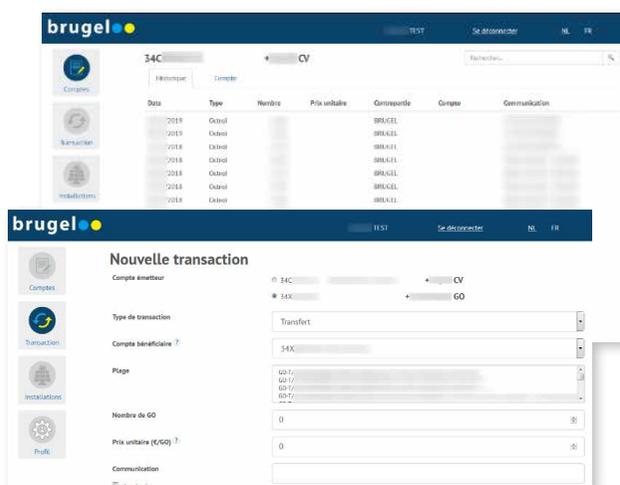
### 7.4.3 Gestion du comptage de l'électricité produite

Fin 2018, la gestion du comptage de la production d'électricité verte a été transférée vers Sibelga. Depuis ce transfert, c'est Sibelga qui rapatrie les index de production, réalise la vérification de la plausibilité de l'index, effectue la validation et gère les problèmes de compteur. Après validation, Sibelga envoie les données de production à BRUGEL. Les prosumers ont la possibilité d'introduire leur index de production quatre fois par an, durant le dernier mois de chaque trimestre, sur la plateforme en ligne de Sibelga, dont ci-dessous un aperçu :



## 7.4.4 Plateforme Extranet de BRUGEL

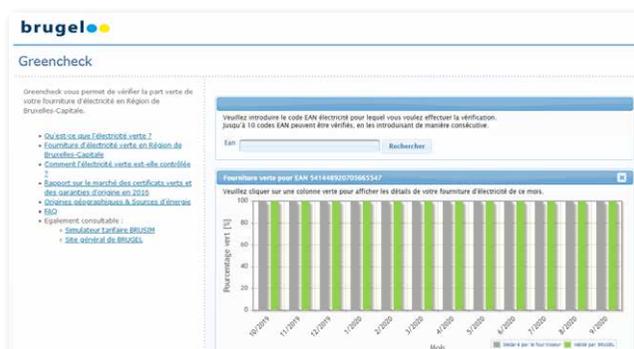
Après réception des données de production validées par Sibelga, BRUGEL calcule et octroie les CV auquel a droit le titulaire de l'installation. Ces CV sont crédités sur son compte CV auprès de BRUGEL, auquel il a accès via la plateforme Extranet. Cette dernière offre des fonctionnalités élargies aux utilisateurs, similaires à ce qu'on retrouve dans des applications Homebanking. Les captures d'écran ci-dessous en donnent un aperçu :



## 7.5 TRAÇABILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ VERTE FOURNIE

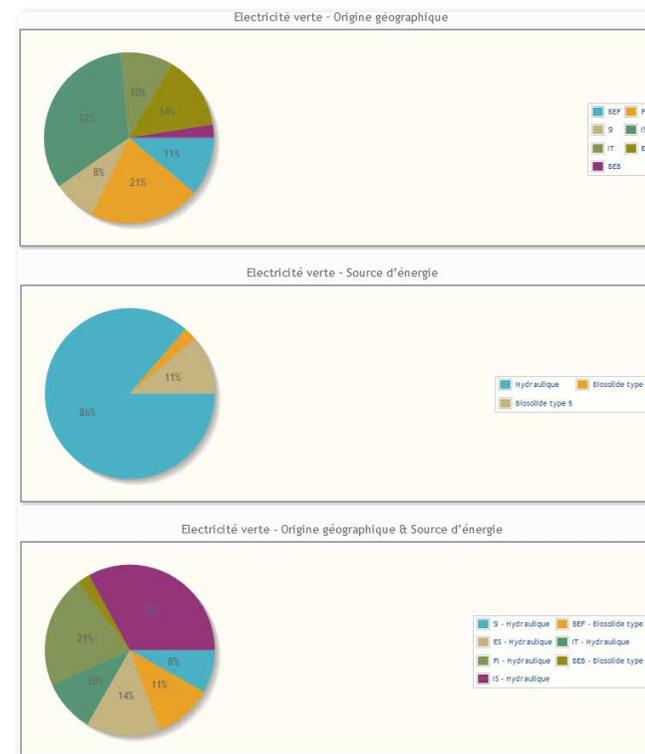
L'outil « Greencheck » (<https://www.brugel.brussels/outils/greencheck-1>) permet à un consommateur bruxellois d'électricité, via l'encodage de son code EAN électricité, de vérifier pour son EAN spécifique le pourcentage d'électricité verte de sa fourniture déclaré par son fournisseur, ainsi que celui validé par BRUGEL au moyen des Garanties d'Origine correspondantes que le fournisseur a annulé<sup>32</sup>. Les informations sont visualisées pour les douze mois écoulés, au travers de deux colonnes : % vert « déclaré par le fournisseur » et % vert « validé par BRUGEL ».

Figure 68 : Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck



En cliquant sur l'une des colonnes vertes, le consommateur peut visualiser l'origine géographique et la source énergétique des GO utilisées par son fournisseur pour l'entièreté de son portefeuille client pour le trimestre correspondant.

Figure 69 : Visualisation de l'origine des GO sur l'outil Greencheck



Tous les consommateurs auxquels un fournisseur fournit contractuellement une part verte d'électricité, doivent se trouver dans le rapportage qui sert de base au Greencheck et doivent donc obtenir un résultat en encodant leur code EAN.

32 Une Garantie d'Origine (GO) est un outil de traçabilité mis en place au niveau européen visant à fournir au consommateur final des informations utiles sur l'origine de l'électricité consommée et par ce biais, à promouvoir la consommation d'électricité verte. Une garantie d'origine est émise par MWh d'électricité verte produite. Les GO contiennent les caractéristiques de l'électricité produite et peuvent être véhiculées indépendamment du flux physique et économique de l'électricité.

Dans le cadre de ses missions d'information, BRUGEL se doit de développer une communication externe proactive et de qualité. En effet, en tant que régulateur bruxellois pour le marché du gaz et de l'électricité, BRUGEL gère un certain nombre de thèmes qui concernent tous les habitants et les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est donc important de communiquer régulièrement sur ces différents thèmes.

C'est pourquoi BRUGEL entreprend depuis plusieurs années la réalisation de plusieurs actions de communication.

L'année 2020 fut une année bien remplie en matière de communication adressée aux consommateurs bruxellois-es. En plus de publications régulières sur notre site Internet et sur nos réseaux sociaux, trois campagnes ont été menées en 2020.

## 8.1 CAMPAGNE CLIENT PROTÉGÉ

Pour faire connaître l'extension temporaire du statut de client-e protégé-e, nous avons activement communiqué sur ce statut spécial COVID 19 tant sur Facebook que sur LinkedIn. La campagne a eu lieu tout le mois de juin et un rappel a été effectué en octobre 2020.

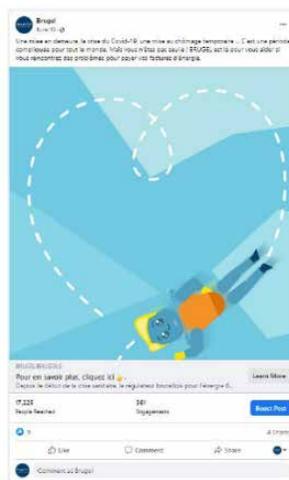
Sur Facebook, la campagne s'est déroulée en trois temps. Nous avons prévu d'abord un calendrier éditorial avec 8

### Résultats :

Facebook – Calendrier éditorial	Facebook – Campagne publicitaire	Facebook – campagne de sensibilisation	LinkedIn – Calendrier éditorial	LinkedIn – Campagne publicitaire
1.281 visites sur le site	2.056 visites sur le site	1.485 visites sur le site		272 visites sur le site
213.935 personnes touchées	115.938 personnes touchées	356.220 personnes touchées	20.201 personnes touchées	31.829 personnes touchées
333.520 impressions	579.795 impressions	847.341 impressions	25.674 impressions	76.016 impressions

publications auquel nous avons ajouté une campagne publicitaire ciblée. Un rappel a ensuite été fait en octobre et avait pour principal objectif la sensibilisation.

Nous avons également choisi de mener cette campagne sur LinkedIn. En effet, l'extension de ce statut visait également les indépendants. Il était donc nécessaire de choisir le bon outil pour les toucher. Ici aussi, nous avons prévu un calendrier éditorial comprenant quatre publications qui a été complété par une campagne de publicité ciblée.



## 8.2 CAMPAGNE BRUSIM

Notre deuxième campagne est une campagne qui avait pour but de rappeler l'importance d'utiliser des comparateurs, et, ce faisant, de permettre aux consommateurs de faire des économies. Cette campagne s'est déroulée de fin octobre à fin décembre.

Cette campagne a été menée sur le réseau social Facebook mais aussi sur BX1, sur Google (display et SEA) et via de l'Outbrain.

Parallèlement, nous avons appuyé cette communication par une campagne radio.

Nous avons diffusé d'une part des spots sur les radios francophones, et d'autre part sur les radios néerlandophones.

Sur les radios francophones, la campagne a tourné pendant 15 jours avec 80 spots par radio. Les spots ont été diffusés sur Bel RTL, Nostalgie (décochage bruxellois), Vivacité (décochage bruxellois), Classic 21 (décochage bruxellois) et Contact Bruxelles.

Pour les radios néerlandophones, la campagne a tourné pendant 15 jours sur Bruzz avec 42 spots (soit 3/jour), sur Nostalgie Brussels avec 88 spots et sur les radios digitales flamandes (package avec entre autres : spotify, deezer, 181.fm, [rockradio.com](http://rockradio.com), mixradio , ...). Les radios digitales ont permis de générer 1.047.697 impressions.

Le mix radio & radio digitale est vraiment intéressant pour couvrir l'offre radio ciblée uniquement sur Bruxelles. La radio digitale permet un géotargetting précis, ce qui permet d'augmenter considérablement le potentiel de la campagne.

Les résultats de la campagne se sont aussi vus dans les statistiques de BRUSIM.



Avec pour le mois de novembre (au plus fort de la campagne) une moyenne de 400 visiteurs par jours avec un temps moyen de 2 minutes 31 alors que nous tournons normalement aux alentours de 50 visiteurs par jour.

### Résultats :

Facebook – Awareness	Facebook – Considération	BX1	Google Display	Outbrain	SEA
2.997 visites sur le site	7.769 visites sur le site	Banner a généré 30.000 vues			1.692 clics vers le site
647.672 personnes touchées	191.741 personnes touchées	Pré-roll a généré 11.408 vues.			
1.996.363 impressions	1.461.920 impressions		1.610.813 impressions	24.346.083 impressions	21.369 impressions

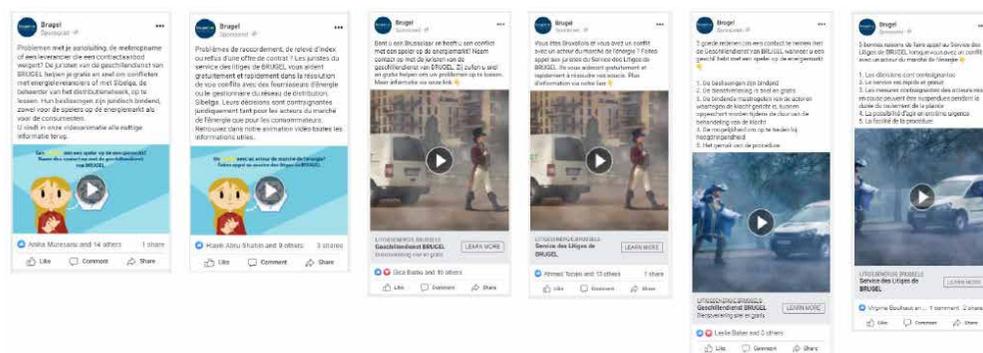


## 8.3 CAMPAGNE SERVICE DES LITIGES

Dans la foulée de la campagne BRUSIM un rappel de la campagne Service des litiges a été réalisé. La campagne reprenait les visuels de la campagne faite en 2019 et ont été diffusés sur Facebook et via le réseau Google Display. La campagne a débuté 1<sup>er</sup> décembre et s'est terminée le 21 décembre 2020.

### Résultats :

Facebook – 1 <sup>e</sup> vague - Awareness	Facebook – 1 <sup>e</sup> vague – Considération	Facebook – 2 <sup>e</sup> vague	Google Display – 1 <sup>e</sup> vague	Google Display – 2 <sup>e</sup> vague
	3.290 visites sur le site	2.852 visites sur le site	6.211 visites sur le site	5.548 visites sur le site
216.700 personnes touchées	109.300 personnes touchées	110.000 personnes touchées		
351.700 impressions	391.700 impressions	391.800 impressions	1.677.000 impressions	1.428.000 impressions



## 9 CONCLUSIONS

Le présent rapport annuel résidentiel 2020 a mis en évidence l'évolution des parts de marché, des offres de prix et les résultats des mesures sociales et des obligations de services publics en Région de Bruxelles-Capitale.

Les différents tableaux et figures commentés ont mis en évidence les difficultés rencontrées par les petits fournisseurs et nouveaux entrants sur un marché de plus en plus compétitif et le nouveau retrait d'un fournisseur qui conduit à une diminution continue du nombre d'offres. Ils ont également permis de souligner, comme les années précédentes, les difficultés structurelles croissantes d'une partie de la clientèle résidentielle, tant au niveau du volume de l'endettement que du nombre de coupures.

L'année 2018 avait été marquée par un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social avec comme objectif principal de dynamiser le statut de client protégé régional.

Après deux années de fonctionnement de ces nouvelles dispositions, il apparaît que les effets escomptés ne sont toujours pas présents.

Par ailleurs, l'année 2020 a fortement été impactée par la crise du COVID 19, tant au niveau du marché qu'au niveau des clients résidentiels. Le marché a subi, durant les mois de mars et d'avril, de fortes variations de volumes (- 20 à 25 %) induisant une perte financière importante pour les fournisseurs. Par ailleurs, la crise et ses impacts directs sur le tissu économique ont contraint les acteurs commerciaux à plus de flexibilité en matière de recouvrement et plus particulièrement sur le segment petit professionnel particulièrement touché en RBC.

Concernant le client résidentiel et la protection conjoncturelle mise en place par BRUGEL au début de la crise, elle a permis à de nombreux ménages impactés par une suspension de leurs revenus de traverser cette période sans subir le stress d'une potentielle coupure.

La crise sanitaire a conduit les pouvoirs publics, sur proposition de BRUGEL, à prolonger à deux reprises la fin de la période hivernale. Dès lors, SIBELGA a continué à alimenter durant l'année 2020 les clients coupés suite à une décision du juge de paix ou suite à une non-reconduction de leur contrat. A la fin 2020, 3 289 points de fourniture étaient repris en clients hivernaux. Cette augmentation continue de ménages en situation de « coupure » est à comparer avec les 3 995 points réellement protégés de la coupure.

Dès lors, le régulateur continue à poser la question de la réelle plus-value d'une protection régionale qui exclut (coupure) un si grand nombre de consommateurs et n'arrive pas, même en période de crise, à attirer vers elle les ménages les plus précaires.



**Éditeurs responsables**

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos**

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

*Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel** ●●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)