



CAHIER THÉMATIQUE 01

RAPPORT ANNUEL 2023

Droits des consommateurs résidentiels
et fonctionnement des marchés

électricité et gaz



brugel●●

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations et autres informations générales	5
Executive summary	6
Base légale	10
Introduction	11
1 Monitoring du marché résidentiel	12
1.1. Les parts de marché	12
1.2. Le switching	13
2 Le suivi de l'évolution des prix	16
2.1. Évolution des offres proposées en RBC	16
2.2. Prix en RBC et dans les autres Régions	18
2.3. Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	20
2.4. Évolution du tarif social	22
2.5. Les tarifs de distribution	25
2.6. Atrias et le MIG6	27
3 Protection du consommateur résidentiel	28
3.1. Organisation de la protection régionale	28
3.2. La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	38
4 Information vers les consommateurs	44
4.1. Crise énergétique	44
4.2. Questions énergie	45
4.3. Divers	45
5 Conclusions	46
Annexe 1 : Annexe économique	47
Annexe 2 : Annexe sociale	47
1.1. Synthèse des mesures de protection prises par l'État fédéral	47
1.2. La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale	49



Consultez le rapport annuel de BRUGEL en ligne

<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2024/fr/Rapport-annuel-2023.pdf>

Liste des figures

Figure 1 : Parts de marché en nombre de points de fourniture au 31/12/2023 - clients résidentiels – électricité	12	Figure 27 : Évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2019-2023	34
Figure 2 : Parts de marché en nombre de points de fourniture au 31/12/2023 - clients résidentiels – gaz	12	Figure 28 : Proportion des ménages ayant obtenu le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2023	35
Figure 3 : Évolution du changement de fournisseurs sur des points de fourniture (Suppliers et combined switch) entre 2019 et 2023 - clients résidentiels – électricité & gaz	13	Figure 29 : Évolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenu le statut client protégé en 2021-2023	35
Figure 4 : Taux de switch par fournisseurs – Supplier switch – résidentiel	14	Figure 30 : Évolution du nombre de clients hivernaux de 2020 à 2023	36
Figure 5 : Taux de switch par fournisseurs – Combined switch – résidentiel	15	Figure 31 : Évolution du nombre de coupures de 2014 à 2023	37
Figure 6 : Évolution nombre d'offres et nombre de fournisseurs – résidentiel	16	Figure 32 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2023	38
Figure 7 : Offres par Régions en Belgique – résidentiel	17	Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur (en %) ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité, 2023	38
Figure 8 : Comparaison prix de la commodité des produits les moins chers par Région	18	Figure 34 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseurs, 2023	38
Figure 9 : Segmentation produits par Région	19	Figure 35 : Volume de dettes par clients actifs en électricité pour 2023	39
Figure 10 : Évolution de la facture d'un client médian (2036 kWh) en électricité en 2023 - Électricité	20	Figure 36 : Volume de dettes par clients actifs en gaz pour 2023	39
Figure 11 : Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian (2036 kWh) à Bruxelles en Déc. 2023	21	Figure 37 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2021-2023 (photo au 31/12)	40
Figure 12 : Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client professionnel -20 000 kWh à Bruxelles en Déc. 2023	21	Figure 38 : Dettes cumulées des clients inactifs pour le gaz, 2021-2023 (photo au 31/12)	40
Figure 13 : Évolution de 2022 à 2023 des composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client professionnel -20 000 kWh à Bruxelles en Déc. 2023	21	Figure 39 : Volume de dettes des clients inactifs pour l'électricité de 2021 à 2023 (photo au 31/12)	41
Figure 14 : Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (Déc. 2023) - Gaz	22	Figure 40 : Volume de dettes des clients inactifs pour le gaz de 2021 à 2023 (photo au 31/12)	41
Figure 15 : Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client professionnel à Bruxelles (Déc. 2023) - Gaz	22	Figure 41 : Pourcentage de plans de paiement octroyés par fournisseur	42
Figure 16 : Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut et la moyenne des prix en 2023 _Électricité	23	Figure 42 : Nombre de coupures d'énergies à la suite d'un MOZA (ILC) en électricité (E) et en gaz (G), 2019-2022-2023	43
Figure 17 : Offre plus avantageuse versus offre par défaut (Prix TVAC)	23	Figure 43 : Nombre d'impressions et nombre de clics	44
Figure 18 : Évolution du tarif social entre 2018 et 2023 – client résidentiel	24	Figure 44 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	52
Figure 19 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2036 kWh - 2023	25		
Figure 20 : Figure 20 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728 kWh – 2023	26		
Figure 21 : IUA traités par SIBELGA	29		
Figure 22 : IUA et suivi qualitatif	29		
Figure 23 : Évolution de la fourniture sociale de 2015 à 2023	29		
Figure 24 : Évolution du nombre de clients protégés BRUGEL de 2019 à 2023	32		
Figure 25 : Statut des dossiers client protégé BRUGEL introduits en 2023	33		
Figure 26 : Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé en 2023	34		

Liste des tableaux

Tableau 1 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2036 kWh annuel	25
Tableau 3 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	26
Tableau 2 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel	26
Tableau 4 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2023	30
Tableau 5 : Endettement cumulé de 2009 à 2023 pour les clients actifs et inactifs	31
Tableau 6 : coût de la fourniture des clients protégés (en milliers d'euros)	32



ABRÉVIATIONS ET AUTRES INFORMATIONS GÉNÉRALES

- GRD = Gestionnaire de Réseau de Distribution (SIBELGA en Région bruxelloise)
- HHI = Indice de Herfindahl-Hirschman
- IUA = *Initiate Update Access*
- OSP = Obligations de Service Public
- RBC = Région de Bruxelles-Capitale
- SOLR = Supplier Of Last Resort, fournisseur de dernier ressort
- ILC et MOZA = *Initiate Leaving Customer* (remplace la procédure MOZA de déménagement dans le MIG6)

Dans le cadre de sa mission générale d'information, BRUGEL publie à différentes fréquences des données relatives au marché bruxellois de l'énergie. Et parmi celles-ci, on retrouve l'observatoire des prix. La plupart des informations reprises dans ce rapport se trouvent sur cet observatoire dont l'adresse est : [Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale](#).

Ce dernier est le résultat d'une collaboration active des fournisseurs d'énergie actifs sur le marché bruxellois qui soumettent mensuellement leurs offres via notre outil de comparaison des prix BruSim.

Cet observatoire des prix a pour objectif d'informer le consommateur sur les dernières évolutions de prix, tant pour l'électricité que pour le gaz, pour différents profils de consommation, tout en distinguant le segment résidentiel du segment professionnel.

Afin de faciliter la compréhension des données exposées, l'utilisateur est invité à prendre préalablement connaissance des définitions établies ci-dessous :

- **Offre par défaut** : offre de base du fournisseur chargé d'alimenter, depuis le 1^{er} janvier 2007, les consommateurs bruxellois qui n'ont pas signé de contrat avec un fournisseur d'énergie. L'offre par défaut est le produit Easy Indexed d'ENGIE Electrabel ;
- **Tarif social** : tarif réduit réservé à certaines catégories de ménages et dont le montant est fixé par le régulateur fédéral de l'énergie, à savoir la CREG ;
- **Niveau de consommation & type de client résidentiel** :
 - **2.036 kWh** : consommation d'électricité d'un client médian bruxellois disposant d'un compteur monohoraire ;
 - **1.600 kWh + 1.900 kWh** : consommation d'électricité d'un client moyen disposant d'un compteur bihoraire ;
 - **12.728 kWh** : consommation de gaz d'un client médian bruxellois ;
 - **17.000 kWh** : consommation de gaz d'un client moyen, mis en place par les régulateurs ; à partir du 1/01/2021 ;
 - **23.260 kWh¹** : consommation de gaz d'un client moyen.



¹ Valeur standard considérée pour la consommation en gaz d'un client résidentiel médian jusqu'au 31 déc. 2020. Ce niveau de consommation a été revu à la baisse par la CREG à la suite d'un sondage réalisé en collaboration avec tous les autres régulateurs.

EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport a pour but de présenter la situation observée en 2023 sur le marché de l'énergie pour les clients résidentiels, et de faire une comparaison avec les années précédentes pour certaines données afin de mieux apprécier la situation. Il met en lumière les résultats des mesures sociales et les obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en région de Bruxelles-Capitale (RBC) pour l'année 2023. Il reprend aussi les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles de Sibelga, gestionnaire du réseau de distribution.

L'année 2023 peut être considérée comme une année de reprise sur le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. On est passé de 2 fournisseurs, ELECTRABEL (ENGIE), TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM (TPGB), présents et actifs en 2022 à 5 fournisseurs en 2023. Sont revenus POWER ONLINE (MEGA) avec une offre fédérale d'achats groupés, BOLT, attractif pour les clients car il est un des rares fournisseurs à avoir plus de « *suppliers switch* » en 2023 qu'en 2022, 2021 et LUMINUS. Le nombre d'offres a augmenté mais reste faible par rapport aux autres régions. On a par exemple 19 offres en électricité en RBC, contre 48 offres en Région wallonne et 76 offres en Flandre. La facture d'énergie a diminué par rapport à 2022, mais reste encore à des niveaux élevés si on considère les montants d'avant crise en 2021.

Ce regain au niveau du marché bruxellois n'est pas suffisant pour lui permettre de gagner en compétitivité et attractivité

par rapport aux autres Région du pays. Le marché en RBC reste un marché peu concurrentiel concentré entre les 3 principaux fournisseurs (indicateurs de concentration du marché : HHI 2022 = 5342 à HHI 2023 = 5547 ; C3 2022 = 94,38 % à C3 2023 = 93,76 %). Ceci a pour conséquence des clients ayant peu d'alternatives et de moins en moins pro-actifs. Le nombre de points de fourniture de SIBELGA SOLR comme fournisseur de dernier recours a augmenté entre 2022 et 2023 de 67 % pour le gaz et 73 % pour l'électricité. Ces éléments ci-dessus révèlent un marché en crise sociale et diminue encore l'attractivité de la RBC pour les fournisseurs d'énergie et pour les clients² qui ont moins de choix que dans les autres régions.

BRUGEL a mentionné à différentes reprises, la situation particulière du marché bruxellois et appelé à une réforme du système afin de permettre aux consommateurs bruxellois d'avoir la capacité de bénéficier des mêmes offres et prix que leurs voisins wallons et flamands.

Au cours de l'année 2023, la situation de la nouvelle plateforme interrégionale d'échange entre acteurs, le Central Market System (CMS) d'ATRIAS, n'a pas vu l'amélioration souhaitée relative aux dysfonctionnements rencontrés depuis le lancement de l'application et du nouveau MIG6. Fin 2023, environ 35 000 points d'accès étaient bloqués au total sur la Belgique, dont approximativement 800 à Bruxelles. Ce dysfonctionnement qui se traduit par des retards ou impossibilités de traiter des processus, tels que la transmission des données de comptage ou les demandes de switch, n'est

pas sans impact sur les clients finals. Les régulateurs régionaux font un suivi au sein d'un groupe de travail FORBEG³ dédié et préparent des mesures pour inciter les acteurs concernés à respecter les dispositions du cadre légal et réglementaire.

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 2023, 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, 41 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 17 % une mise en demeure. Chiffres inchangés par rapport à 2022.

En ce qui concerne l'endettement, un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 6,7 % des clients accumulent 48 % du montant de l'endettement total. Par ailleurs, 20,6 % des clients ont une dette de plus de 500 €. Ce qui représente au total 63,9 % des dettes fournisseurs.

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

2 Les prix élevés sont un désincitant à s'installer en RBC versus les autres régions. Un autre collatéral de cet environnement en précarisation sociale est au niveau des entreprises, dans un pays où des performances sont attendues tant au niveau régional que fédéral.

3 Forum des régulateurs belges d'électricité et de gaz.

annuel moyen de 1 460 €⁴ 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 2 171 en 2021, à 5 322 en 2022, et à 9 358 en 2023.

Il faut noter que BRUGEL en tant que canal d'octroi du statut client protégé a reçu 1 480 demandes et octroyé 967 statuts.

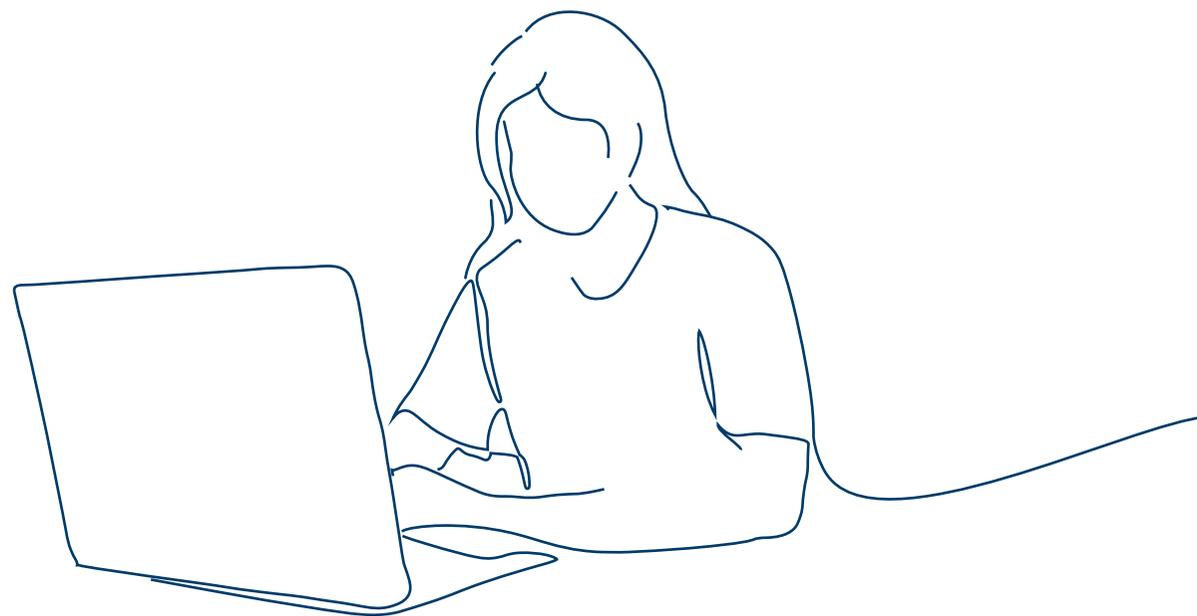
L'évolution du cadre « client protégé », mis en place en 2022, a permis durant l'année 2023, via le canal automatisé, de protéger de plus en plus de ménages bénéficiaires du tarif social fédéral aux prises avec des difficultés de paiement.

Par ailleurs, cette augmentation du nombre de clients alimentés par SIBELGA s'accompagne d'une augmentation importante du montant des impayés. Ces derniers sont passés de 2 200 000 en 2022 à plus de 5 millions en 2023. Cette augmentation du *bad debt* à charge de SIBELGA, et donc de la collectivité, requiert une surveillance, voire un examen des procédures de recouvrement mises en place.

À ceci s'ajoute le nombre de coupures. En 2023, 1 598 ménages ont été coupés, contre 921 en 2022 et 2 341 en 2021. La nette diminution s'expliquait par l'élargissement début 2021, du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), qui avait permis à 14 % de ménages bruxellois supplémentaires de bénéficier, durant la crise des prix, du bouclier tarifaire. Cette mesure a pris fin au 1/07/23 entraînant un regain de coupure par la suite.

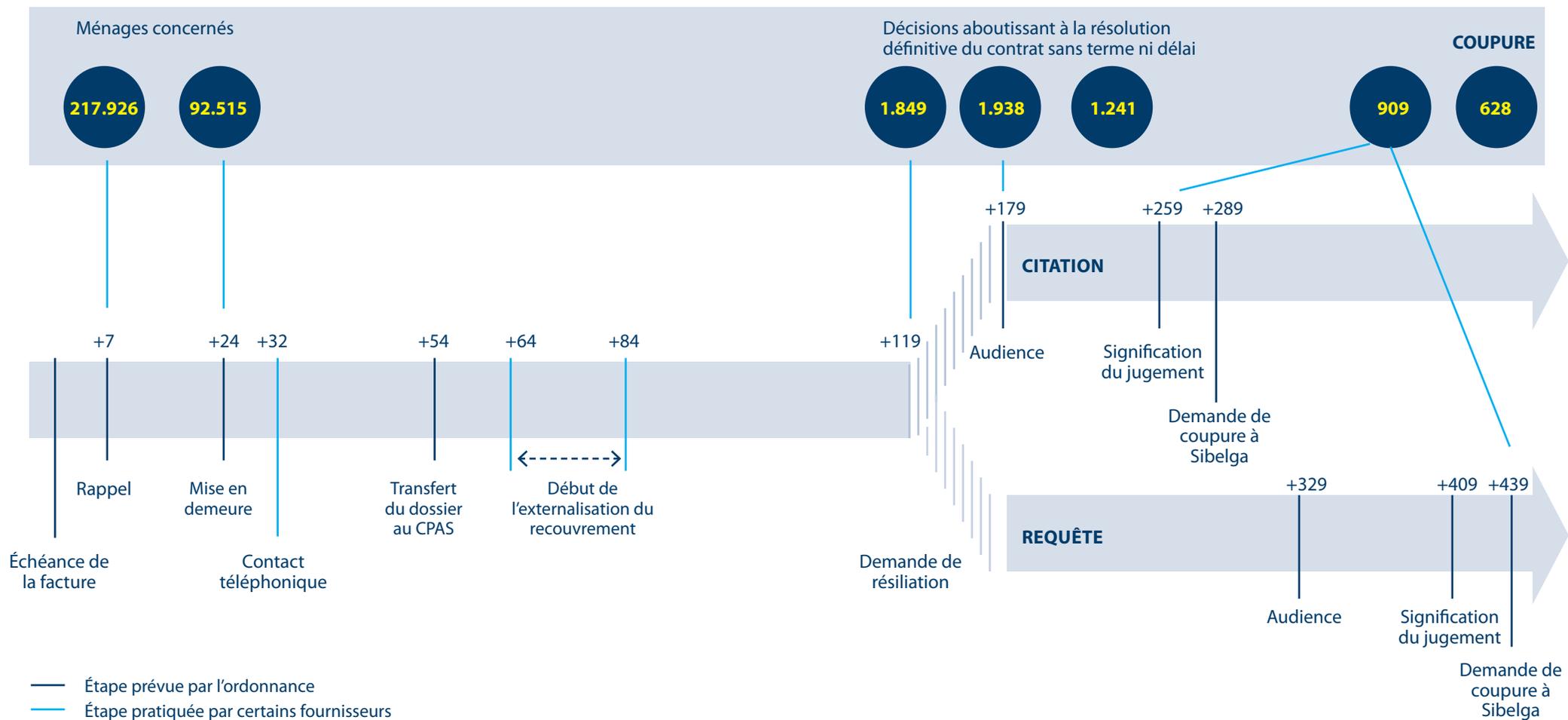
Par ailleurs, en 2023, certains fournisseurs ont optimisé leur procédure de fin de contrat. Par conséquent, le nombre de coupures à la suite d'une fin de contrat était 45 % supérieur à celui via la procédure en justice de paix.

L'année 2023 est également marquée par une nouvelle augmentation des montants des dettes à charge des fournisseurs. Les montants de ces dernières étant particulièrement importantes sur les segments les plus élevés.



⁴ Données BRUGEL, « observatoire des prix » moyenne pour l'année 2023, pour une consommation en électricité de 3 500 kWh et en gaz de 17 000 kWh

En quelques chiffres, voici un résumé des différentes étapes de la procédure de recouvrement pour l'année 2023 :



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, proactives, 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.

En juillet 2023, BRUGEL, en collaboration avec la CWAPE, a mis en place un nouveau comparateur tarifaire : BruSim 2. Ce dernier est plus facile d'accès, transparent, et adapté à recevoir les nouveaux services offerts par les fournisseurs dans le cadre de la transition énergétique.



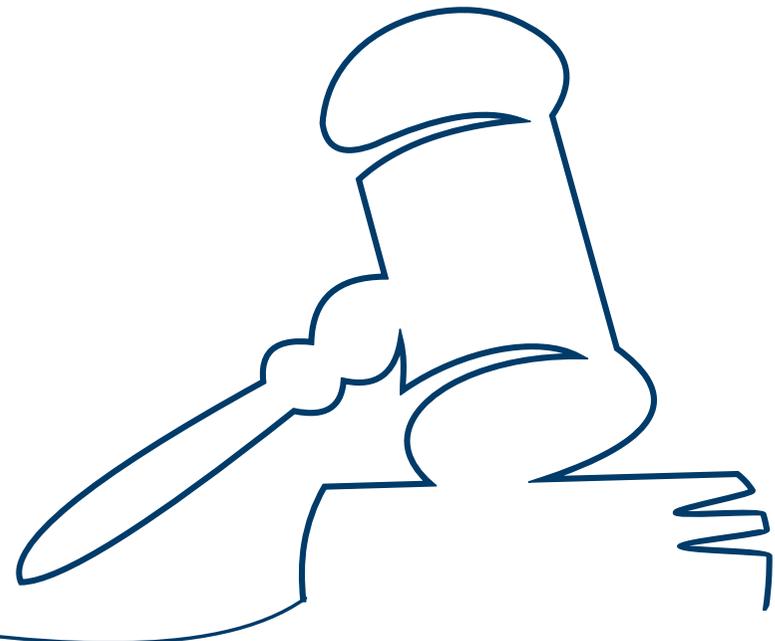
BASE LÉGALE

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

9° établir et communiquer au Parlement :

Un rapport annuel sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz, comprenant au minimum une analyse des mesures prises par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de service public et des résultats obtenus, essentiellement en matière de droit des clients résidentiels et professionnels ;

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.



INTRODUCTION

Dans ce cahier thématique BRUGEL présente l'évolution des droits des consommateurs résidentiels ainsi que le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en 2023. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2023, 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, ainsi que sur les obligations de service public.

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.

Pour rappel, les données contenues dans ce rapport se retrouvent, en libre accès, dans les observatoires dynamiques mis en place par BRUGEL sur son site internet et sur l'open data régional : observatoire des prix, observatoire du marché, observatoire des indicateurs sociaux et tableau de bord des clients protégés⁵.



⁵ <https://www.brugel.brussels/documents/statistics/rechercher>

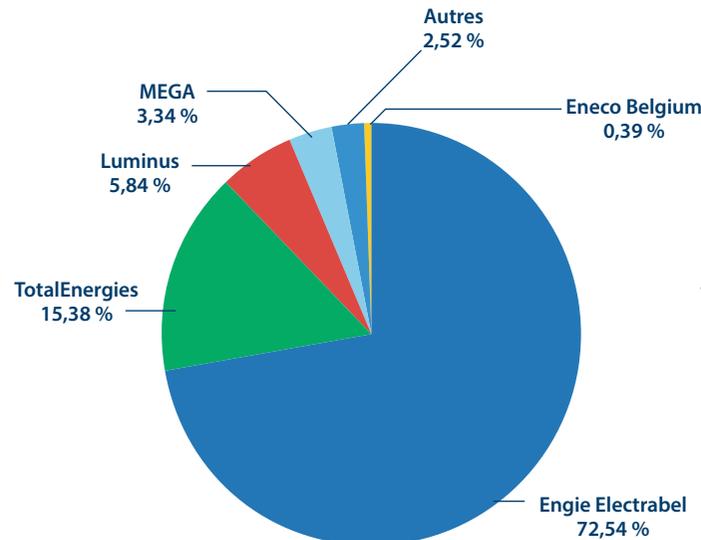
1.1. LES PARTS DE MARCHÉ

En 2023, il y avait dans la Région de Bruxelles capitale 542 291 points de fourniture d'électricité et 371 393 points de fourniture de gaz. Le classement des fournisseurs en termes de parts de marché n'est pas différent de celui de 2022 : ELECTRABEL (ENGIE), TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM (TPGB) et LUMINUS forment toujours, par ordre d'importance décroissant, le trio de tête, tant sur les marchés du gaz que de l'électricité. On note aussi en 2022, la sortie du marché d'un acteur marginal, BELGIAN ECO ENERGY.

Sur le marché du gaz et de l'électricité, on observe en 2023 une diminution des parts de marché⁶ chez presque tous les fournisseurs, au profit d'ELECTRABEL (ENGIE), de BOLT, et de SIBELGA SOLR, fournisseur de dernier recours. En plus de ce mécanisme de « vases communicants », il y a eu +0,7 % de points de fourniture en plus sur le marché de l'électricité en 2023. La part totale du marché du gaz a diminué de -0,1 % en 2023. Le nombre de points de fourniture de SIBELGA SOLR comme fournisseur de dernier ressort a augmenté entre 2022 et 2023, de 67 % pour le gaz et 73 % pour l'électricité.

Ces constats nous emmènent à nous interroger sur le paysage concurrentiel, social et les problématiques de switch. Ces points seront abordés par la suite.

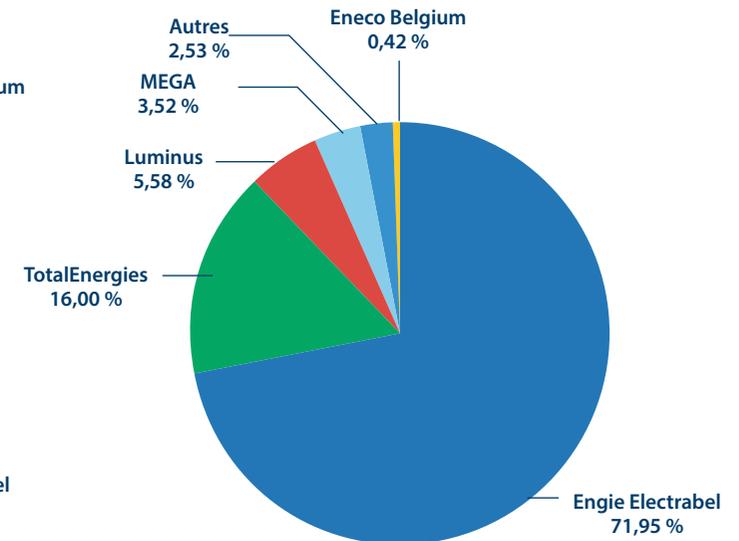
Figure 1 : Parts de marché en nombre de points de fourniture au 31/12/2023- clients résidentiels – électricité



Autres (part individuelle fournisseur inférieure à 1 %) : BRUSOL, BOLT, ASPIRAVI, ANTARGAZ, ENECO

Source : BRUGEL

Figure 2 : Parts de marché en nombre de points de fourniture au 31/12/2023- clients résidentiels – gaz



Autres (part individuelle fournisseur inférieure à 1 %) : BOLT, ENECO, ELEGANT.

Source : BRUGEL

⁶ Les parts de marché sont abordées ici en nombre de points de fourniture.

1.1.1 Concentration et concurrence sur le marché

Depuis juillet 2007, le marché belge de l'énergie est libéralisé. Il est intéressant de coupler l'analyse des parts de marché à l'analyse de concentration du marché pour évaluer « qualitativement » cette libéralisation en RBC.

Pour apprécier la situation concurrentielle en RBC, nous allons nous baser sur l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI) et l'indicateur C3. Les valeurs de ces indicateurs en 2023 sont de 5 547 pour le HHI et de 93,76 % pour le C3. Un HHI supérieur à 2 000 indique un marché peu concurrentiel. Tant l'indicateur de concentration C3 et le HHI confirment un marché en RBC concentré entre les 3 principaux acteurs du marché et peu concurrentiel, avec une prépondérance croissante de l'acteur historique ELECTRABEL (ENGIE). On peut donc dire que la situation concurrentielle ne s'est pas améliorée depuis 2022.

1.2. LE SWITCHING

On distingue :

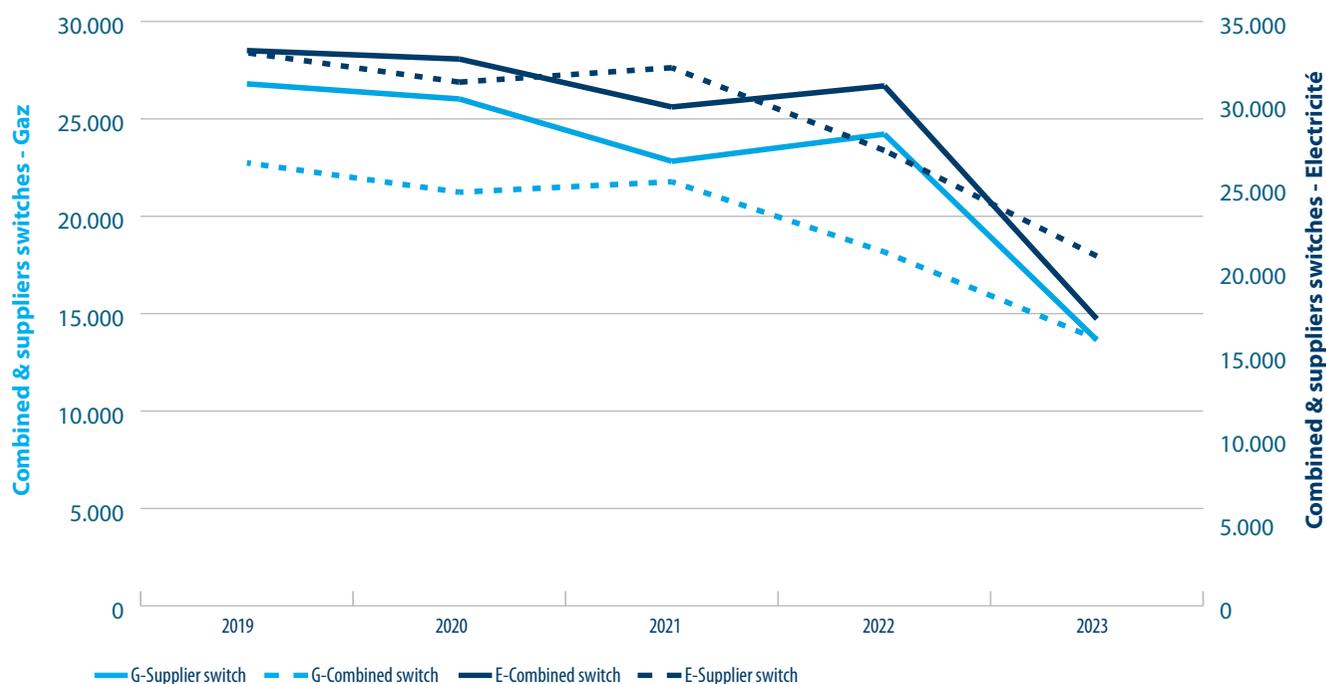
- Le combined switch : scénario introduit auprès de Sibelga lorsqu'un client emménage sur un point de fourniture et choisit un fournisseur différent que celui initialement actif sur le point de fourniture sans que le compteur ne soit fermé entre temps ;
- Supplier switch : scénario introduit auprès de Sibelga lorsqu'un client change de fournisseur ;
- Customer switch : scénario introduit auprès de SIBELGA lorsqu'un client emménage sur un point de fourniture et choisit le même fournisseur que son prédécesseur sans que le compteur ne soit fermé entre temps.

L'attention étant sur les changements de fournisseurs au niveau des points de fourniture, nous allons nous concentrer sur l'évolution des combined et suppliers switches.

Tant sur le marché de l'électricité que du gaz, le dynamisme et la proactivité attendus des clients ne semblent pas être au rendez-vous. Ces derniers ont de moins en moins (courbes descendantes les 5 dernières années) tendance à changer de fournisseurs. En effet, les niveaux de suppliers switch et de combined switch observés en 2023 se rapprochent de ceux de

2013, c'est-à-dire il y a 10 ans de cela. Le regain de changement de fournisseur par le client (supplier switch) observé en 2022 a été bref et semble plutôt être lié à un comportement « défensif / protecteur » face à la situation conjoncturelle. Cette faible proactivité peut aussi s'expliquer par un contexte concurrentiel pauvre, laissant peu d'alternatives aux clients.

Figure 3 : Évolution du changement de fournisseurs sur des points de fourniture (Suppliers et combined switch) entre 2019 et 2023 - clients résidentiels – électricité & gaz

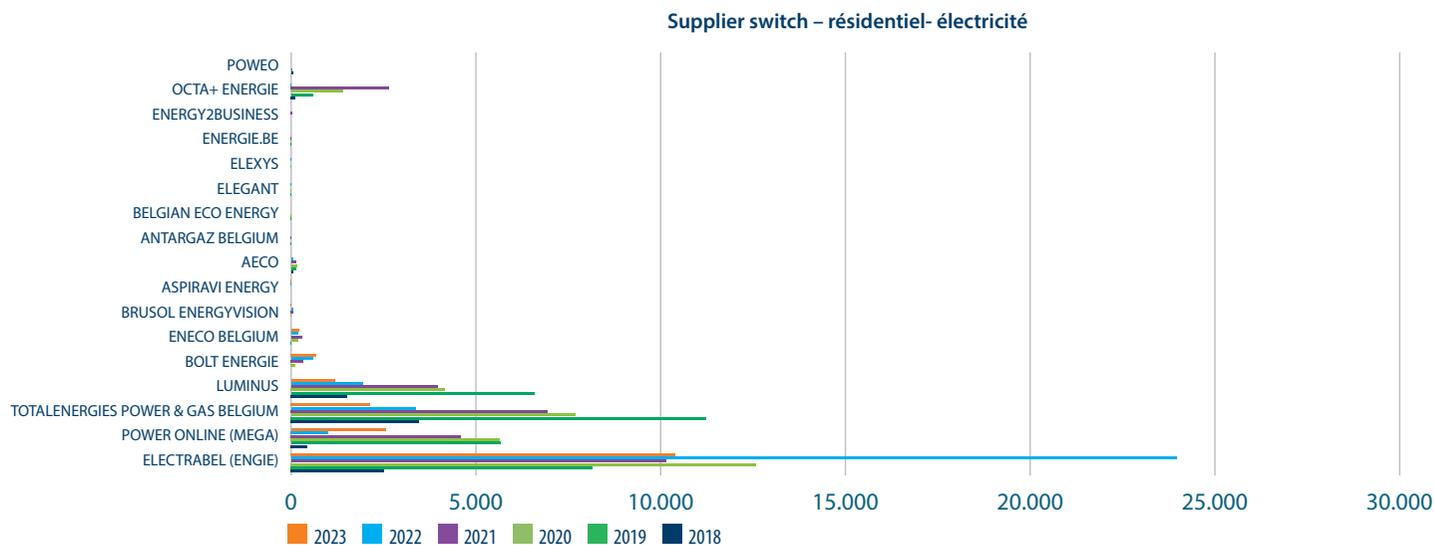


Source : BRUGEL

Entre 2022 et 2023, on constate que :

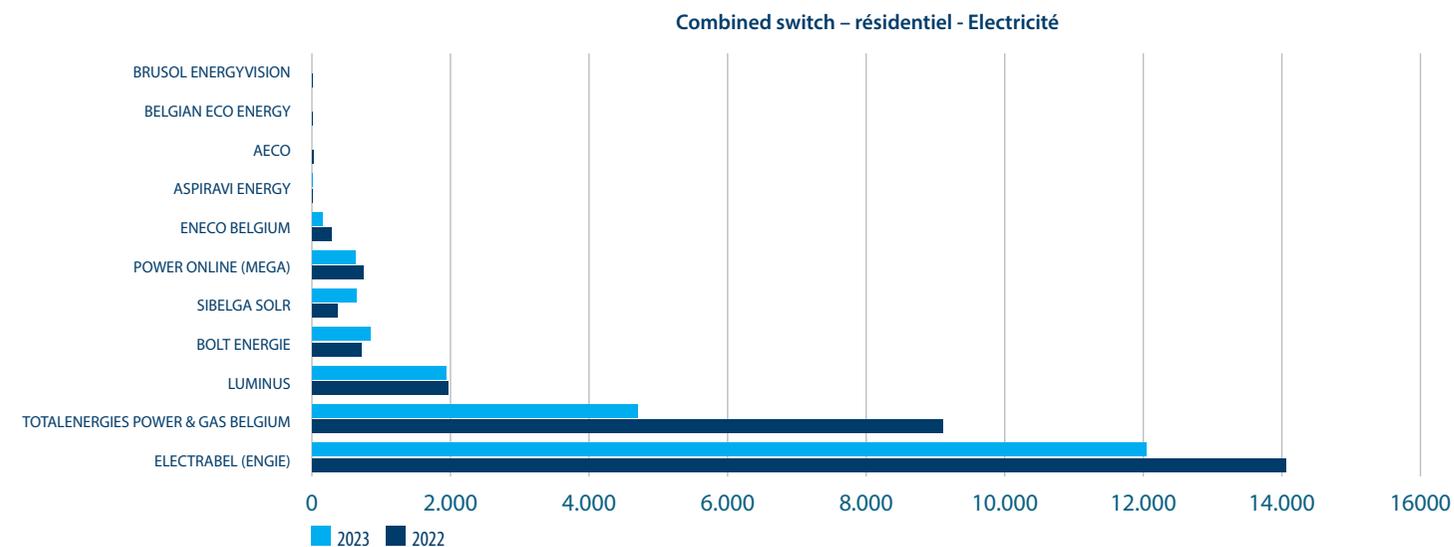
- Seuls POWER ONLINE (MEGA) (moy. 256 %), BOLT (moy. 112 %) et ENECO (moy. 110 %) ont vu le nombre de suppliers switch augmenter : attractivité⁷ de nouveaux clients tant pour le marché du gaz que de l'électricité.
- En ce qui concerne les « combined switch », seuls BOLT (moy. 133 %) et SIBELGA SOLR (moy. 177 %) ont connu une augmentation entre 2022 et 2023.
- Pour tous les autres fournisseurs, il y a eu moins de switch (suppliers et combined) en 2023 par rapport à 2022. Ce constat étant plus accentué sur le marché de l'électricité que sur celui de gaz.

Figure 4 : Taux de switch par fournisseurs – Supplier switch – résidentiel

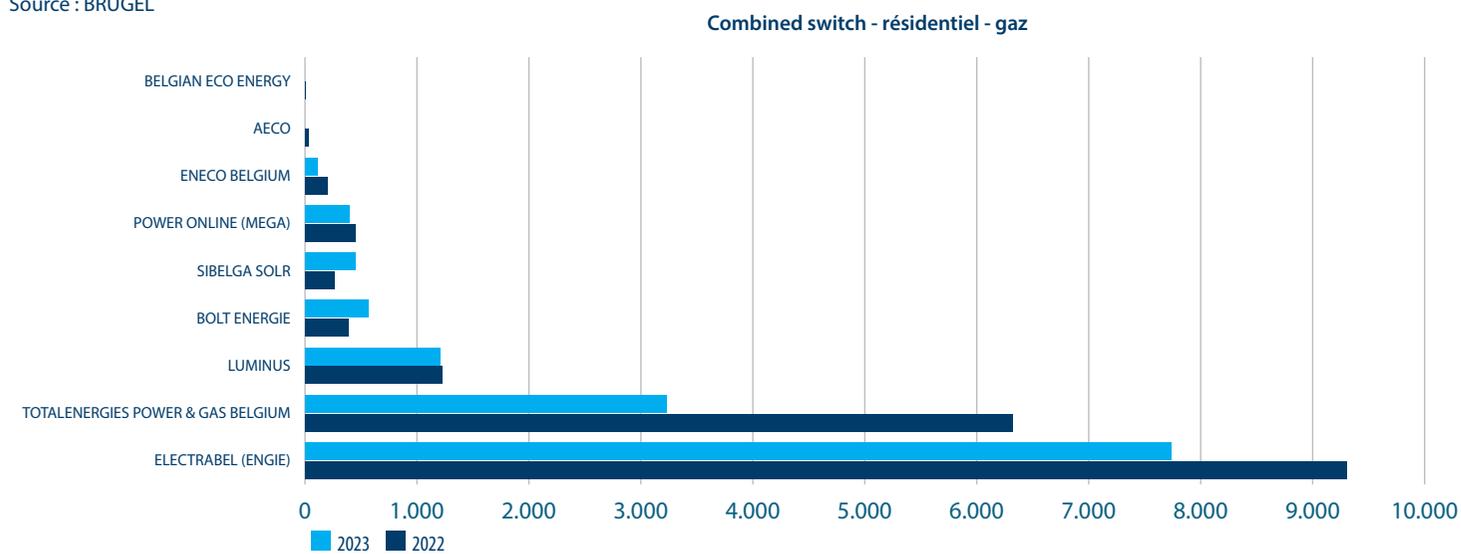


⁷ Leurs parts de marché étant petites sur les marchés du gaz et de l'électricité, cette attractivité mise en évidence par les switches ne change pas les positionnements des grands acteurs.

Figure 5 : Taux de switch par fournisseurs – Combined switch – résidentiel



Source : BRUGEL



Source : BRUGEL

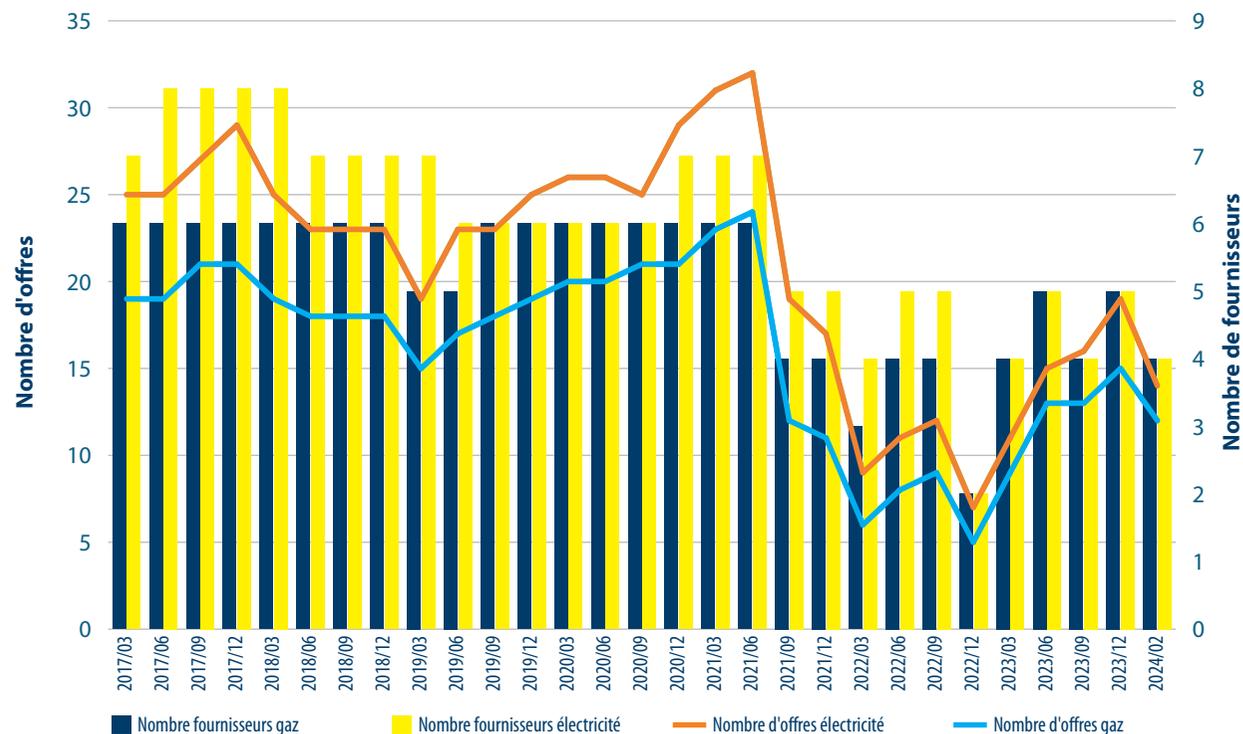
2.1. ÉVOLUTION DES OFFRES PROPOSÉES EN RBC

L'offre sur le segment résidentiel a pratiquement triplé entre 2022 et 2023 sur le marché de l'énergie (gaz et électricité), à tel point qu'on tend à se rapprocher des niveaux d'offres de septembre 2021 (début de la crise énergétique). Même si on reste encore en dessous du nombre moyen d'offres observé avant 2020, c'est un signal de reprise au niveau des marchés de l'énergie.

Le marché résidentiel en RBC reste le moins concurrentiel en nombre de fournisseurs et en nombre d'offres du pays. On est passé en Région Bruxelloise de 2 fournisseurs, ELECTRABEL (ENGIE) et TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM, présents et actifs sur le marché résidentiel en fin 2022, à 5 fournisseurs en 2023. On note en effet le retour de POWER ONLINE (MEGA) sur le marché résidentiel avec une offre fédérale d'achats groupés, de LUMINUS et de BOLT.

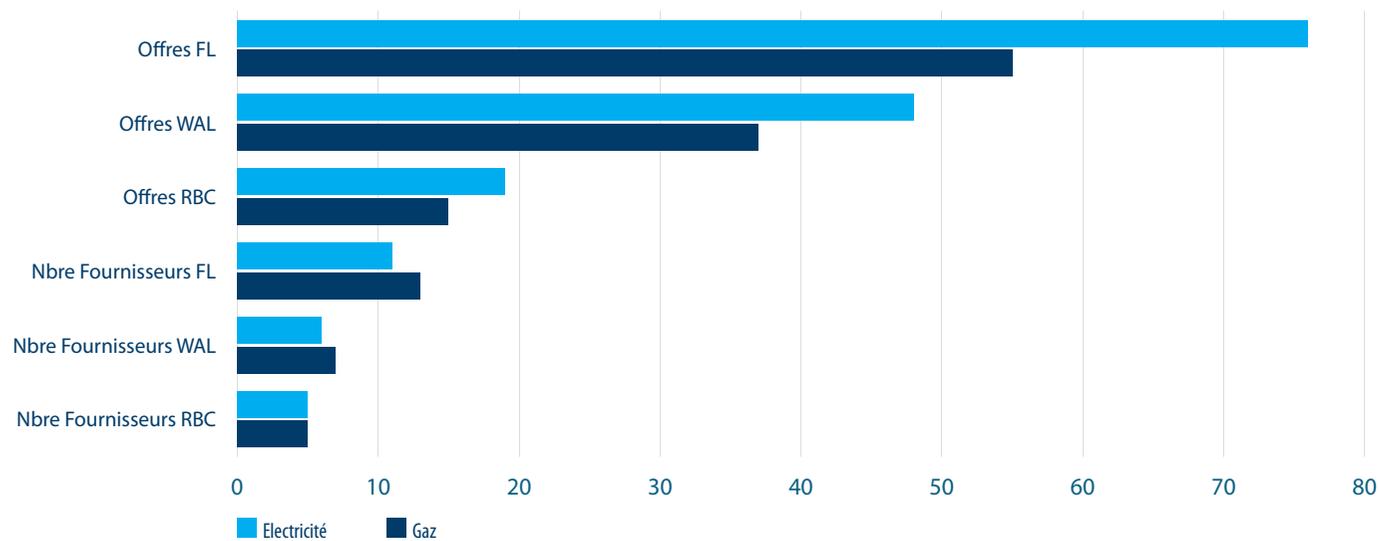
Pour rappel, entre 2021 et 2022, la diminution des offres était principalement due au fait que les fournisseurs LUMINUS, BRUSOL et BOLT avaient suspendu totalement leurs offres, aux nouveaux clients mais aussi au départ d'AECO, à la suite de la cessation de ses activités. À ces retraits s'ajoutent celui d'OCTA + à la fin 2021.

Figure 6 : Évolution nombre d'offres et nombre de fournisseurs – résidentiel

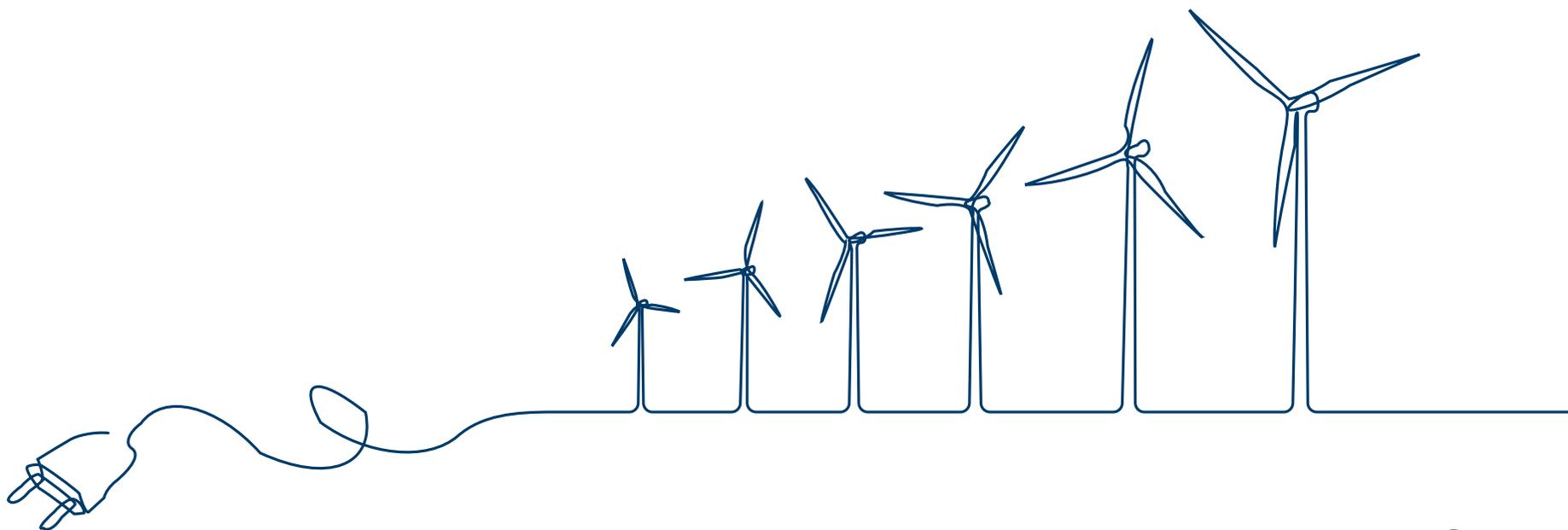


Source : BRUGEL - BruSim

Figure 7 : Offres par Régions en Belgique – résidentiel



Sources : Données Déc. 2023 - pour la RBC - BRUGEL - Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale - Pour la Flandre et la Wallonie - InfographResFr.pdf (creg.be)



2.2. PRIX EN RBC ET DANS LES AUTRES RÉGIONS

Le graphique ci-dessous, qui reprend pour chaque région les prix (redevance comprise) des offres les moins chères⁸ pour l'électricité et le gaz, nous montre que la composante énergie est plus chère à Bruxelles qu'en Flandre et en Wallonie. Le client bruxellois est celui qui paie le plus cher l'énergie qu'il consomme, et certains produits bon marchés présents dans les autres Régions n'existent plus en RBC. L'analyse des offres

présentes dans les trois régions montre que pour un même produit, certains fournisseurs proposent des prix différents sur la partie énergie (en €/kWh) de la facture selon la Région.

Et certains fournisseurs ont augmenté le prix de leurs offres pour la seule RBC. Les prix pratiqués en Région flamande sont les plus concurrentiels des trois régions.

2.2.1 Segmentation de marché par Région selon le coût du produit énergétique (produits les moins chers par Région)

En Flandre et en Wallonie, on compte jusqu'à 10 des produits les plus chers, tandis qu'il n'y a que 5 produits les plus chers à Bruxelles.

Pour l'électricité :

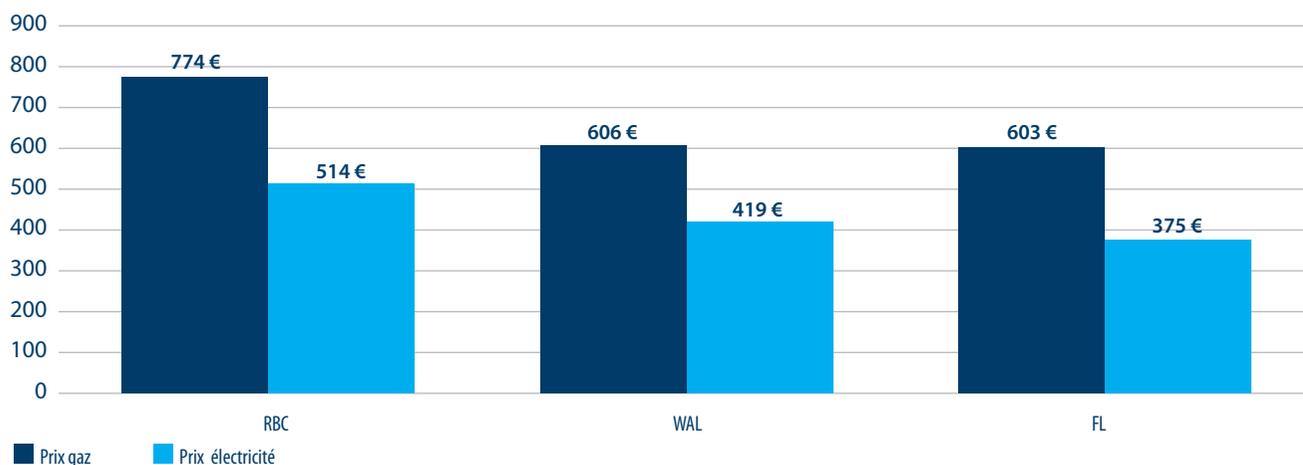
- Les produits les moins chers représentent 18 % du marché à Bruxelles, 16 % du marché en Flandre et 15 % du marché en Wallonie.
- Les produits les plus chers représentent 50 % du marché en Wallonie, 49 % à Bruxelles et 48 % en Flandre.

Pour le gaz :

- Les produits les moins chers représentent 17 % du marché à Bruxelles et en Wallonie, et 15 % du marché en Flandre.
- Les produits les plus chers représentent 57 % du marché en Wallonie, 53 % du marché en Flandre et 46 % à Bruxelles.

La Région wallonne serait plus attractive pour les fournisseurs car on y trouve les plus grandes parts de marché de produits énergétiques les plus chers. En Région bruxelloise, on a le plus grand pourcentage de parts de marché des produits les moins chers. Ce constat peut être un frein pour les fournisseurs et refléter un tissu social précaire. Il aurait également pu être signalé une population bruxelloise plus informée si les taux se démarquaient nettement de ceux des régions voisines.

Figure 8 : Comparaison prix⁹ de la commodité des produits les moins chers par Région ¹⁰



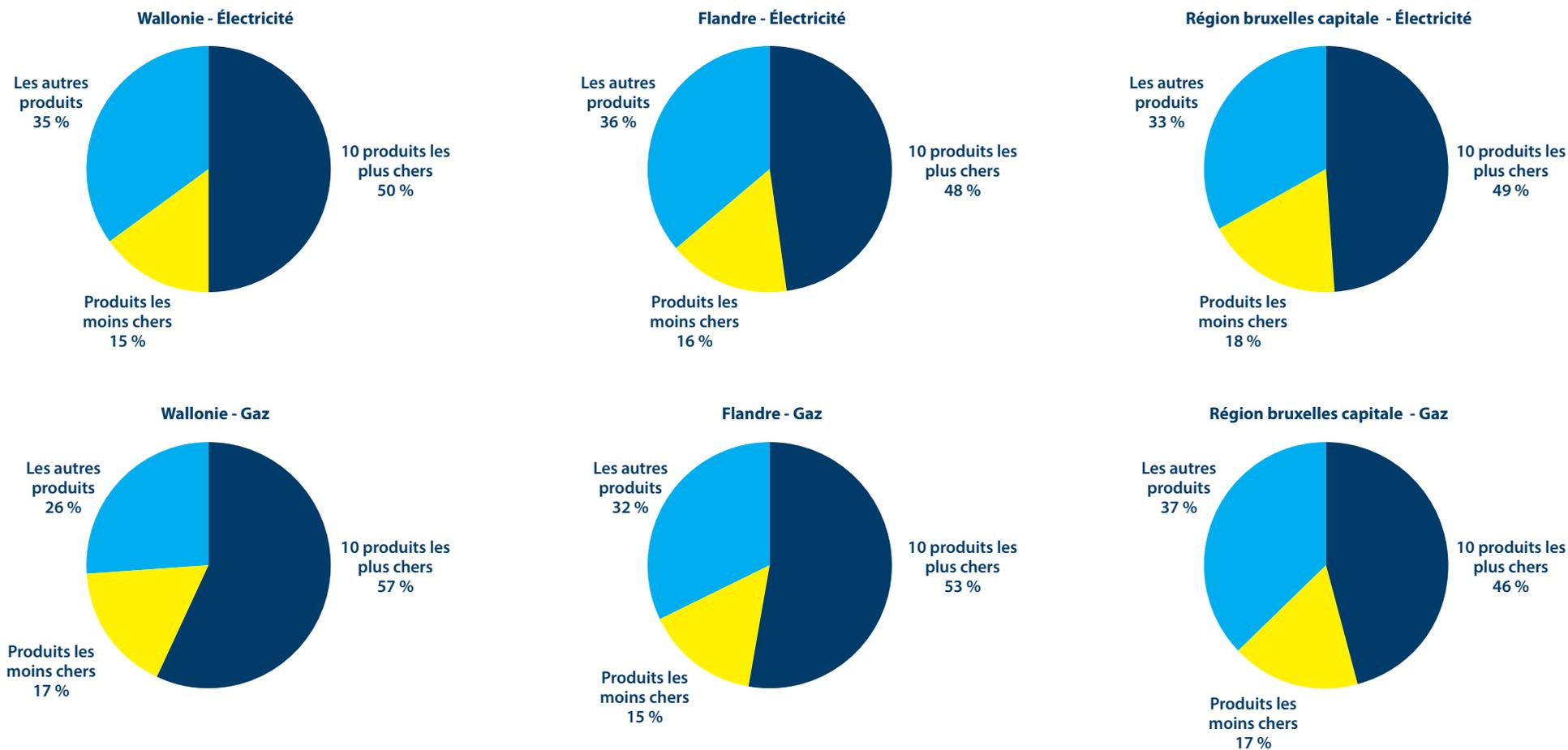
Sources : CREG Fév. 24

8 Données mises à jour en février 2024.

9 Prix variables

10 Calcul réalisé pour une consommation de 3 500 kWh en électricité et 17 000 kWh en gaz

Figure 9 : Segmentation produits par Région ¹¹



Source : <https://www.creg.be/fr/publications/etude-f2605> - Données de mars 2023

11 Données de la CREG de Mars 2023

2.3. ÉVOLUTION DE LA FACTURE DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

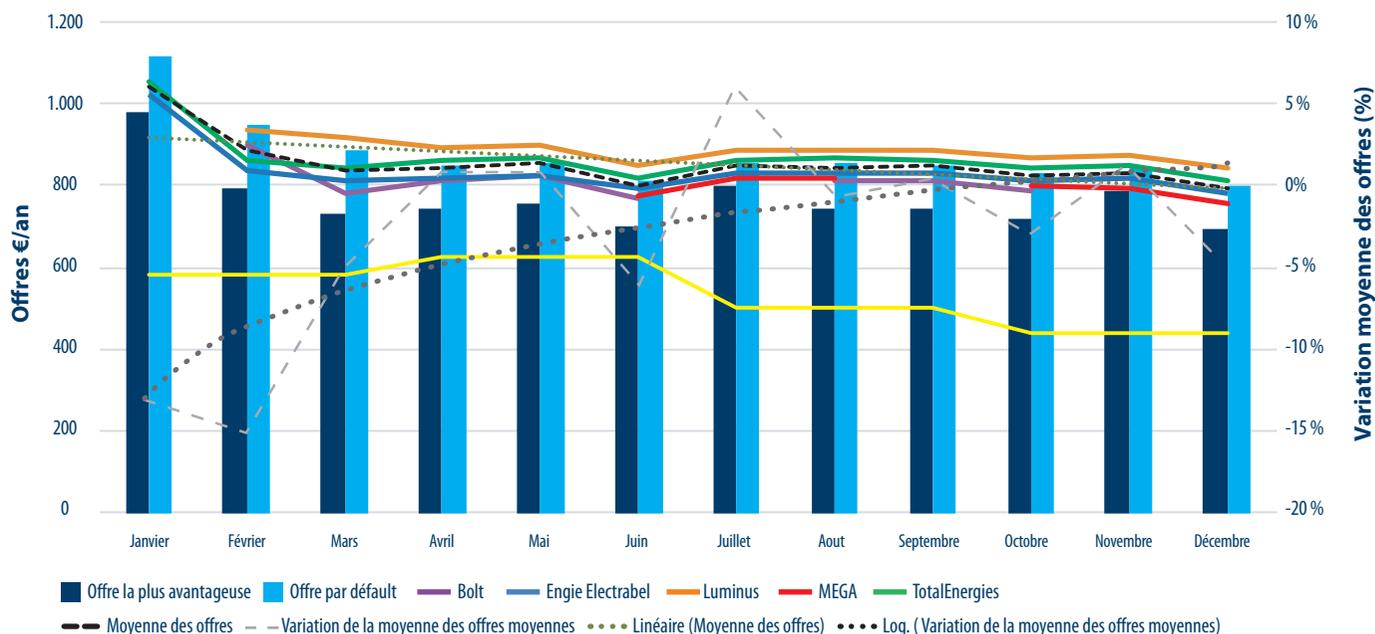
2.3.1 Électricité

En 2023, la facture d'électricité du client résidentiel a généralement baissé. Cette année-là, on a aussi observé, une position différenciée de certains fournisseurs tels que POWER ONLINE (MEGA), BOLT : le premier se positionnant sur le seul segment des achats groupés et le deuxième plus actif sur le celui des prosumers. Le graphique ci-dessous, qui reprend l'évolution pour le client médian bruxellois de la moyenne des offres de chaque fournisseur, l'offre la plus avantageuse ainsi que l'offre par défaut, met en évidence ces constats. En effet, la variation (entre janvier et décembre) de la moyenne des offres pour ELECTRABEL (ENGIE) était de -23,7 %, pour TOTALENERGIES POWER & GAS BELGIUM -23,2 %, pour BOLT -15,1 %, pour LUMINUS -9,9 % et pour MEGA -2,4 %. Une tendance baissière générale en deux phases, qui laisse entrevoir un retour à la « normalisation » après les pics dus à la crise : une diminution plus accentuée au premier semestre de l'année qu'au second semestre (voir courbe de variation de la moyenne des offres moyennes).

La facture d'électricité annuelle moyenne d'un client résidentiel médian¹² bruxellois en 2023 se décompose tel que dans le graphique ci-dessous.

À Bruxelles, la facture moyenne d'électricité pour un consommateur médian a diminué de 37 % entre 2022 (1275 € TVAC) et 2023 (802,11 € TVAC).

Figure 10 : Évolution de la facture d'un client médian (2036 kWh) en électricité en 2023¹³ - Électricité



Source : Brugel - NB : Moyenne des offres = moyenne des offres des fournisseurs en RBC.

Les postes dominants de la facture d'électricité sont toujours :

- L'énergie : Ce poste a considérablement diminué par rapport à 2022, où il représentait 74 % de la facture, contre 52 % en 2023 (encore plus de la moitié de la facture totale).
- La distribution : Représente dorénavant 25 % du montant de la facture en 2023, contre 15 % en 2022.

- La contribution fédérale représente 13 % de la facture totale d'électricité en 2023, contre 3 % en 2022. Cette composante, qui était autrefois fonction de la quantité d'énergie consommée par le client final, a été transformée en droit d'accise¹⁴ depuis la crise de 2022. Cette augmentation vient en compensation de la perte due au maintien de la TVA à 6 % pour les factures d'énergie.

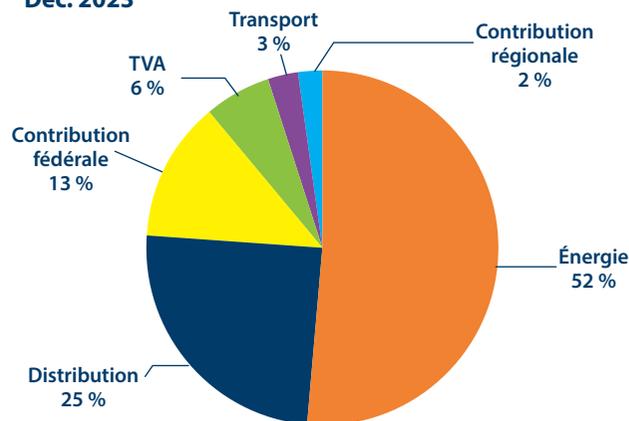
¹² Consommation moyenne de 2036 kWh

¹³ Source : Client médian, consommation de 2 036 kWh. Les données des graphiques viennent de Brugel – Observatoire des prix - Offres disponibles sur le Marché & Offre par défaut vs offre la plus avantageuse & Offre par défaut vs tarif social. Prix variable.

¹⁴ « La loi-programme du 27 décembre 2021 a supprimé les cotisations fédérales électricité et gaz naturel et les a remplacées par un droit d'accise spécial sur l'électricité et un droit d'accise spécial sur le gaz naturel. »
 Source : Accises sur l'électricité et le gaz naturel | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz

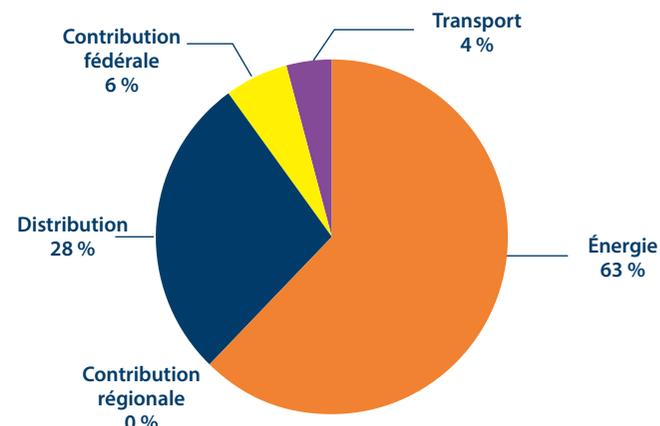
La facture d'un client professionnel a les mêmes composantes (à l'exception de la TVA qui n'y est pas reprise) et le même ordre d'importance de ces postes que dans la facture d'un client résidentiel.

Figure 11 : Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian (2036 kWh) à Bruxelles en Déc. 2023



Source : BruSim

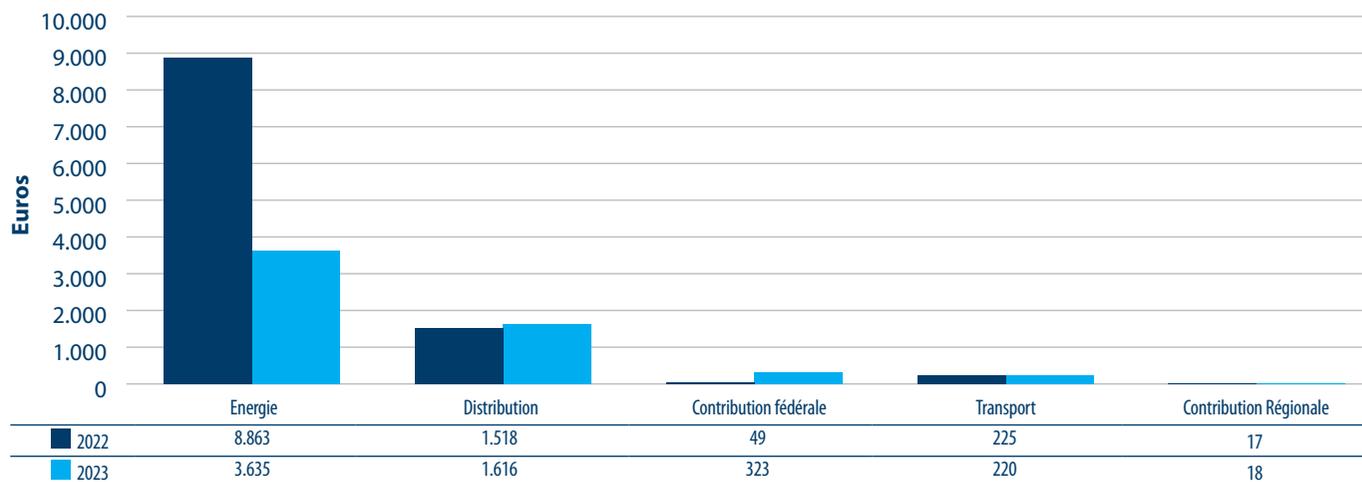
Figure 12 : Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client professionnel -20 000 kWh à Bruxelles en Déc. 2023



Source : BruSim

La facture totale du client professionnel a pratiquement diminué de moitié, passant de 10 672 € en 2022 à 5 812 € en 2023. Cette baisse est surtout attribuable à la composante énergie, qui représente 62,5 % du montant de la facture en 2023, contre 83 % en 2022 et 60 % en 2021. On peut dire que tant le client professionnel que résidentiel bénéficie de l'accalmie des marchés.

Figure 13 : Évolution de 2022 à 2023 des composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client professionnel -20 000 kWh à Bruxelles en Déc. 2023



Source : BruSim

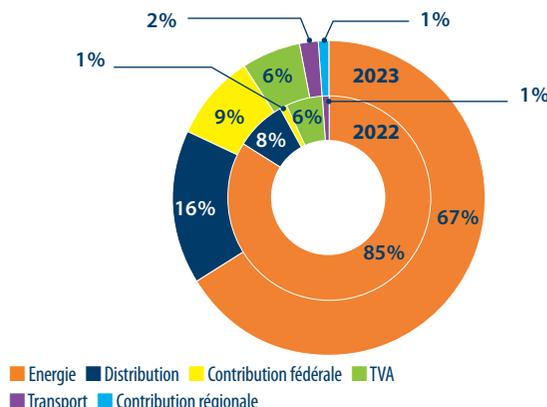
2.3.2 Gaz

Pour le client résidentiel médian (12 728 kWh), la facture de gaz se compose de six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant :

1. L'énergie, qui est généralement composée d'un terme fixe (en € par an) et d'un terme variable (en € par kWh), variant d'un fournisseur à un autre ;
2. La TVA de 6 % ;
3. 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
4. La contribution fédérale ;
5. Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
6. La contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

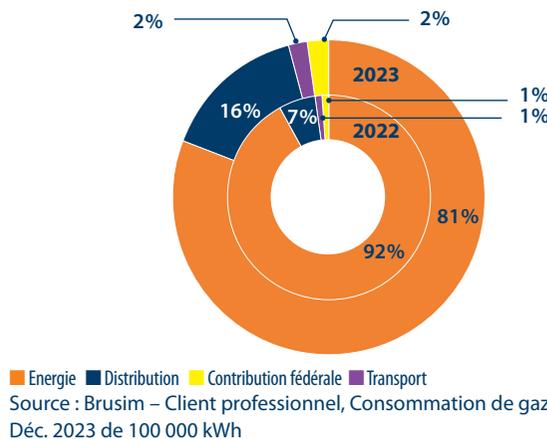
Entre 2022 et 2023, la composante énergie a diminué tant pour les clients résidentiels¹⁵ que pour les professionnels¹⁶. La composante distribution a un peu plus que doublé¹⁷ pour les deux segments, et les composantes restantes sont aussi proportionnellement plus importante (sauf pour la TVA qu'on ne retrouve pas sur la facture professionnelle). L'effet cumulé de la diminution de la composante énergie (et proportionnellement pour les clients résidentiels, du montant de la TVA sur le total de la facture) implique que les montants des factures de gaz en 2023 sont presque la moitié de ceux de 2022 pour les résidents¹⁸ comme pour les professionnels.

Figure 14 : Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (Déc. 2023) - Gaz



Source : Brusim – Client résidentiel médian, Consommation en décembre de 12 728 kWh

Figure 15 : Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client professionnel à Bruxelles (Déc. 2023) - Gaz



Source : Brusim – Client professionnel, Consommation de gaz en Déc. 2023 de 100 000 kWh

2.4. ÉVOLUTION DU TARIF SOCIAL

Le tarif social, appliqué à 27 % des ménages bruxellois jusqu'au 1/07/2023, puis à 14 % de ces derniers, à la suite de la non-éligibilité des BIM décidée par le gouvernement fédéral, va aussi diminuer de -25 % entre janvier et décembre 2023. Ce tarif social reste compétitif :

- Par rapport à l'offre la plus avantageuse (écart de 255,3 € en décembre 2023)¹⁹,
- Versus l'offre par défaut (écart de 363 € en décembre 2023),
- Et représente 55 % de la moyenne de l'offre moyenne de 791,39 € en décembre 2023.

Les graphiques ci-après reprennent l'évolution pour le client médian bruxellois du tarif social, l'offre par défaut, l'offre la plus avantageuse, les économies potentielles et de la moyenne des offres moyennes des fournisseurs. Ils mettent en évidence :

- Le phénomène de diminution déjà relevé plus haut, en deux temps : une très forte baisse au premier semestre, suivie d'un ralentissement voire d'une stabilisation dans la deuxième partie de l'année 2023. Les offres qui restent encore au-dessus des niveaux d'avant la crise énergétique de 2021.
- Du fait de cette diminution, le gain potentiel (économie ou l'écart) entre l'offre par défaut et l'offre la plus avantageuse va avoir tendance à décroître au premier semestre (delta 01/2023 = 136 €), pour se stabiliser le deuxième semestre (delta 6/23 = delta 12/23 = 108 €).
- Un tarif social plus bas et plus attractif que les autres tarifs. Cette situation a une incidence particulière pour les clients protégés régionaux alimentés au tarif social par SIBELGA.

¹⁵ Voir figure 14 : 85 % de la facture totale en 2022 vs 67 % de la facture totale en 2023.

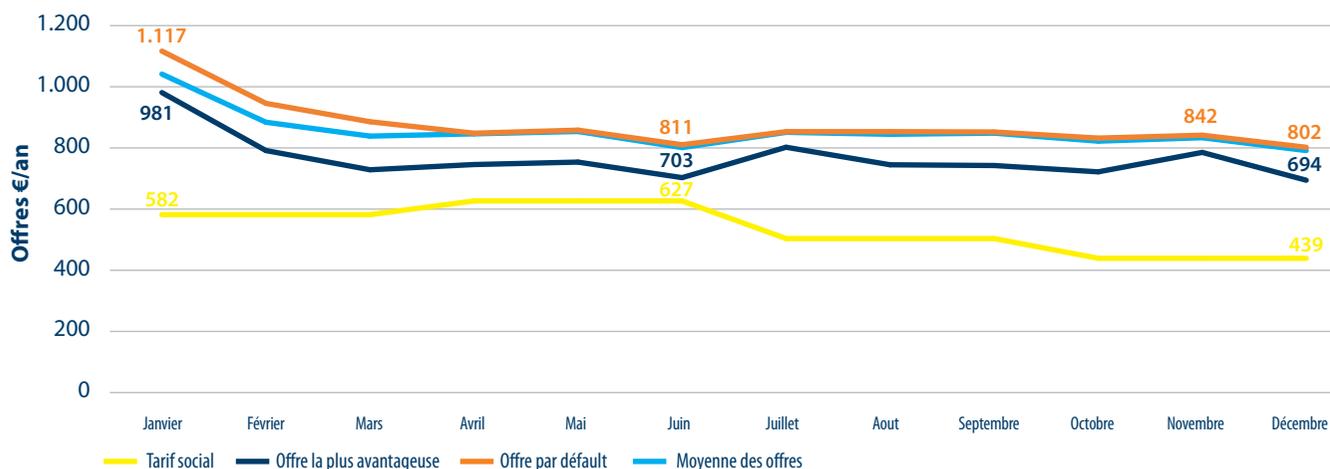
¹⁶ Voir figure 15 : 92 % de la facture totale en 2022 vs 81 % de la facture totale en 2023

¹⁷ 16 % de la facture totale en 2023 vs 8 % de la facture totale en 2022.

¹⁸ Pour les clients résidentiels médians on passe d'un montant de facture totale de 2 495 € en Déc. 2022 vs 1 267 € en Déc. 2023.

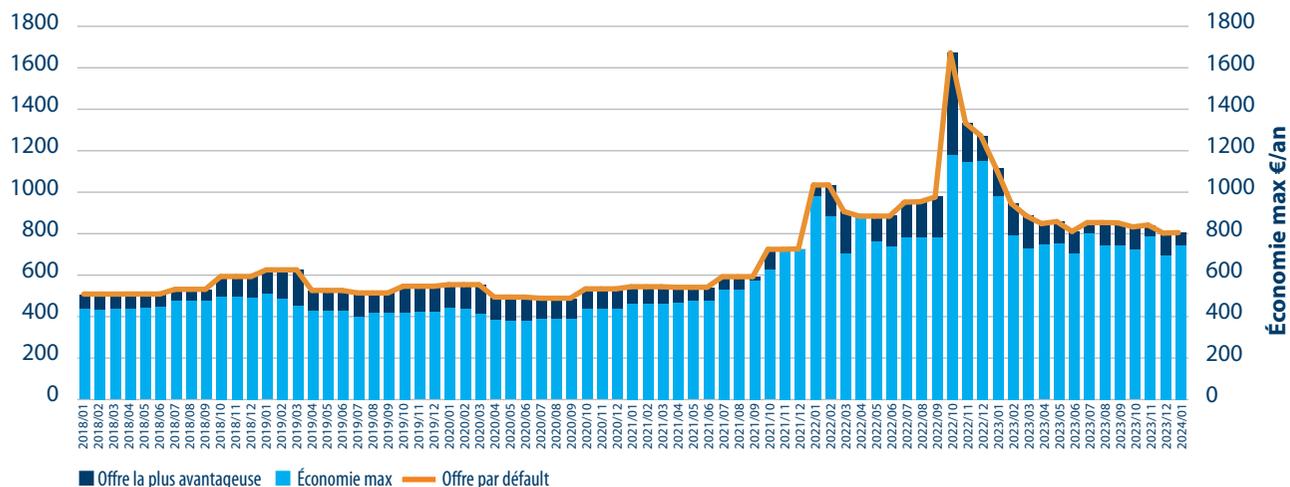
¹⁹ Pour une consommation de 3 500 kWh en électricité et 17 000 kWh en gaz

Figure 16 : Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut et la moyenne des prix en 2023 _Électricité²⁰



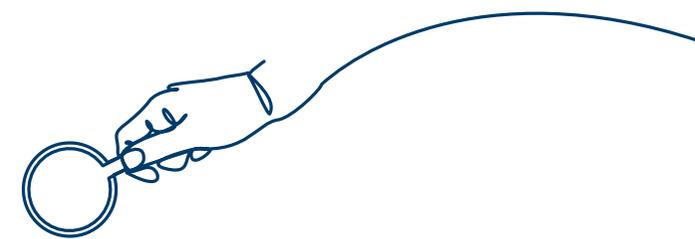
Source : BRUGEL

Figure 17 : Offre plus avantageuse versus offre par défaut (Prix TVAC)



Source : BRUGEL

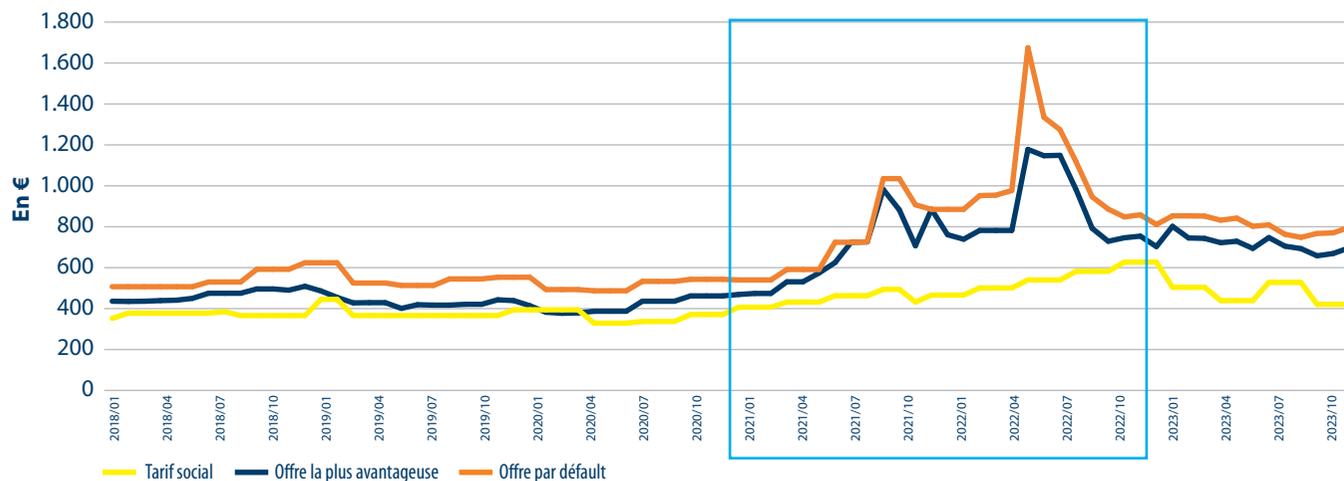
²⁰ Client médian



En regardant de 2018 à 2023 l'évolution du tarif social comparativement au tarif par défaut et au tarif le plus avantageux, on se rend compte que, que ce soit au plus fort de la crise énergétique de 2021 à 2022, ou en 2023, le tarif social joue toujours son rôle de bouclier tarifaire pour le public cible.

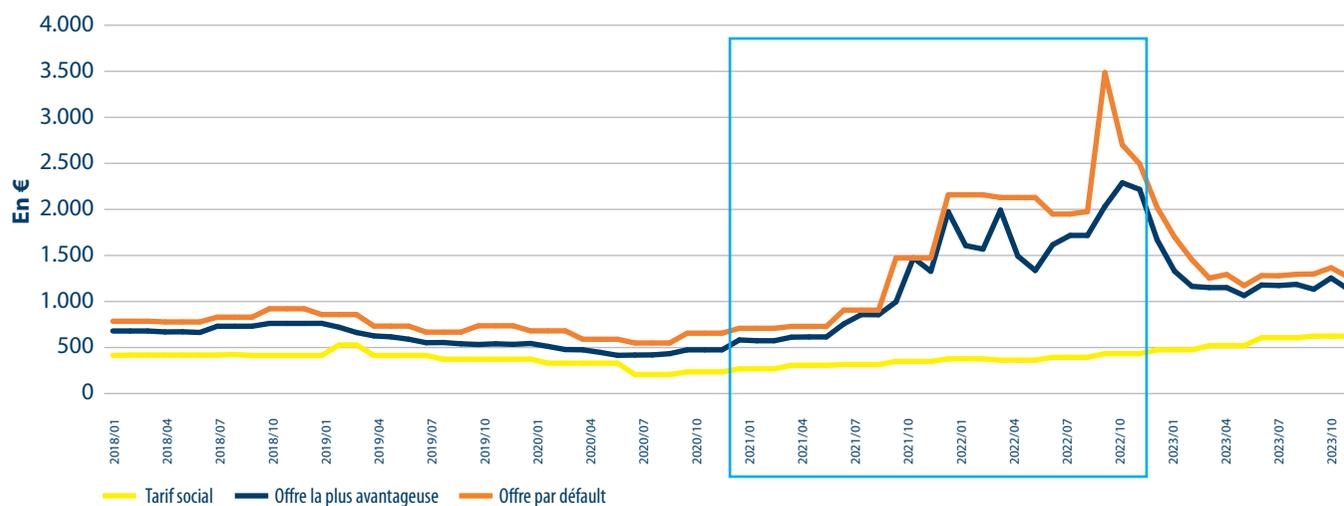
Figure 18 : Évolution du tarif social entre 2018 et 2023 – client résidentiel

Évolution tarif social - Électricité



Source : BRUGEL – Client résidentiel médian 2 036 kWh – Électricité

Évolution tarif social - Gaz



Source : BRUGEL – Client résidentiel médian 12 728 kWh – Gaz

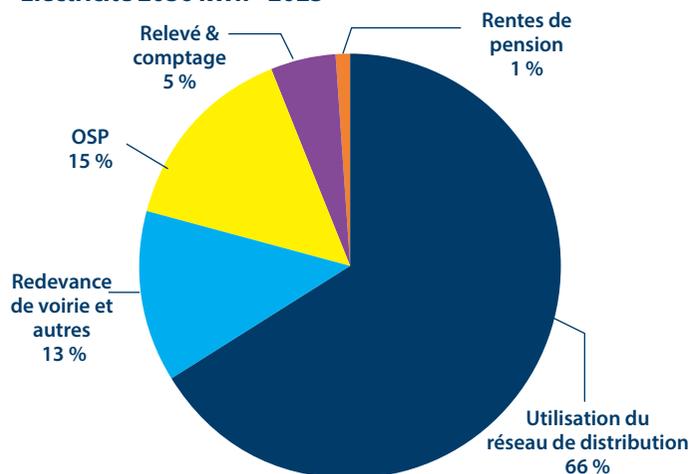
2.5. LES TARIFS DE DISTRIBUTION

2.5.1 Distribution de l'électricité

Depuis le 1^{er} 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 conséquence²¹. L'introduction de ce terme dans la structure tarifaire permet une meilleure réflectivité 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 2023. Le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution et compte pour environ 67 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 5 % de la partie distribution.

Figure 19 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2036 kWh - 2023



Au niveau des surcharges, le montant relatif à la redevance de voirie (reversée aux communes) représente un montant d'environ 23 millions d'euros. La marge équitable reprise dans le poste « utilisation du réseau de distribution » représente un montant d'environ 31 millions d'euros pour 2023.

Entre 2022 et 2023, le montant de la partie distribution (hors transport) augmente de l'ordre de 5 %. Cette hausse s'observe principalement dans le tarif des obligations de service public, en hausse de plus de 18 % par rapport à 2022, dans les tarifs pour les surcharges (redevance de voirie, impôt des sociétés.), en hausse de 8 % et dans les tarifs pour l'utilisation du réseau de distribution proprement dit, en hausse de 3 %. Pour plus de précision quant à l'évolution des tarifs, nous renvoyons aux décisions d'approbation de la proposition tarifaire 2020-2024²² et de la proposition tarifaire électricité spécifique 2023²³

Les mêmes constats existent pour un consommateur ayant un relevé annuel et un compteur bihoraire et se trouvent en annexe.

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. 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 transport proprement dit connaît une diminution depuis 2021.

En outre, ce tarif pour l'utilisation du réseau de transport rémunère les coûts de l'utilisation du réseau de transport, et comprenait jusqu'en 2021 la cotisation fédérale²⁴ et les autres surcharges qui s'appliquaient aux coûts de transport. Cependant, depuis le 1^{er} janvier 2022, les différentes surcharges et la cotisation fédérale ne sont plus facturées au travers de la facture du gestionnaire de réseau de transport, mais directement via les fournisseurs. Elles n'apparaissent donc plus dans le tableau ci-après.

Tableau 1 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2036 kWh annuel

En euro HTVA (arrondi)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Utilisation du réseau	106	112	116	124	123	128	132
Pensions non capitalisées	3	3	3	2	2	2	2
OSP	19	22	20	23	22	24	29
Comptage	12	13	13	10	10	10	10
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	22	22	23	21	23	23	25
	162	172	175	180	180	188	198

²¹ 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> p 63

²² <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf>

²³ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2022/fr/DECISION214-APPROBATION-PROP-TARIF-SPEC-2023-ELEC.pdf>

²⁴ La cotisation fédérale était une surcharge prélevée jusqu'au 31 décembre 2021 sur les quantités consommées d'électricité et de gaz. La loi-programme du 27 décembre 2021 a supprimé cette cotisation et l'a remplacée par un droit spécial d'accise sur l'électricité et sur le gaz naturel

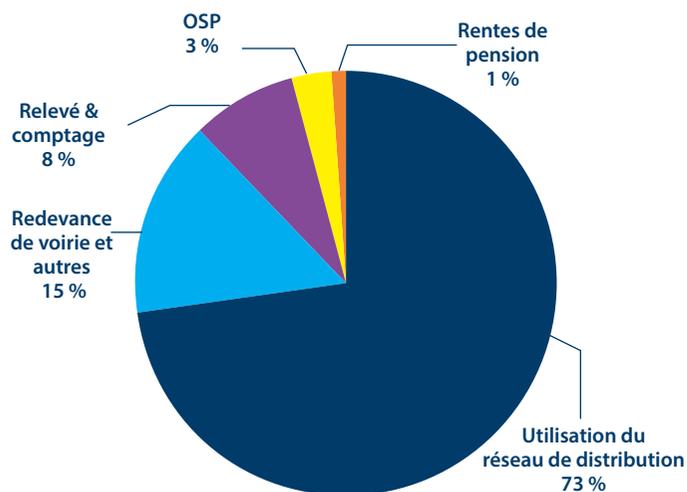
Tableau 2 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel

En € HTVA	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Coûts de transport Elia	22,6	22,67	23,13	23	24,25	22,93	22,42
Surcharges Elia	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89	0	0
Cotisation fédérale	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07	0	0
	39,2	41,61	45,37	47,66	55,21	22,93	22,42

2.5.2 Distribution du gaz

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

Figure 20 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728 kWh – 2023



Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (73 % en 2023). L'activité de mesure et de comptage représente 8 %. Le poste « comptage » n'est pas le seul poste fixe des tarifs de distribution du gaz. En effet, un poste fixe existe également au niveau de l'utilisation du réseau (39,12 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2023). La partie fixe totale d'un consommateur médian bruxellois est de l'ordre de 27 % du montant total de la partie distribution.

Pour le gaz, le montant total de la redevance de voirie s'élève à environ 11 millions d'euros en 2023. La marge équitable totale pour ce fluide s'élève à environ 15 millions d'euros en 2023.

Électricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève à un peu plus de 80 millions d'euros pour l'année 2023.

Entre 2022 et 2023, les tarifs gaz ont augmenté d'un peu moins de 3 %, principalement à cause du tarif des obligations de service public, qui augmente de plus de 95 % ! Pour plus de précision quant à l'évolution des tarifs, nous renvoyons aux décisions d'approbation de la proposition tarifaire 2020-2024²⁵ et de la proposition tarifaire gaz spécifique 2023²⁶.

Tableau 3 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel

En euro HTVA (arrondi)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Utilisation du réseau	163	167	168	145	146	145	146
Pensions non capitalisées	5	5	5	3	3	2	2
OSP	5	4	3	3	4	4	7
Comptage	16	16	16	16	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	28	29	28	27	28	28	29
	216	221	220	195	196	195	200

²⁵ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-123bis-approbation-nouveaux-tarifs-GAZ.pdf>

²⁶ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2022/fr/DECISION213-APPROBATION-PROP-TARIF-SPECIF-2023-GAZ.pdf>

2.6. ATRIAS ET LE MIG6

Depuis novembre 2021, le marché de détail a complètement basculé vers la nouvelle plateforme interrégionale Central Market System (CMS) d'ATRIAS. Cette nouvelle plateforme, qui applique le nouveau MIG6 en remplacement du MIG4, poursuit l'objectif d'une part de faciliter et d'harmoniser les échanges entre acteurs du marché, et d'autre part de prendre en compte les nouvelles fonctionnalités adaptées à la réalité et aux besoins du marché.

La migration vers la nouvelle plateforme a engendré un mode de fonctionnement dégradé du marché, dont l'état des lieux fait l'objet d'un suivi régulier par les régulateurs. Plus de deux ans après l'implémentation du CMS, la situation ne semble pas s'améliorer de la manière escomptée. Et au-delà des impacts déjà soulevés par différents acteurs, il semblerait que les conséquences des dysfonctionnements rencontrés se répercutent de manière préoccupante sur les consommateurs concernés. En effet, les retards pris dans le traitement des processus, tels que notamment la transmission des données de comptages et les demandes de switches de fournisseurs, impliquent que la situation de certains points de fourniture ne soit pas régularisée, ce qui peut avoir de lourdes conséquences sur le consommateur. Ainsi, fin 2023, il y avait au total sur la Belgique près de 35 000 points de raccordement sujets à des dysfonctionnements dans Atrias, dont environ 800 en Région de Bruxelles-Capitale.

À ceux-ci s'ajoutent également les points de raccordement en dysfonctionnement dans les systèmes informatiques des gestionnaires de réseau de distribution et des fournisseurs. Cette problématique se reflète par ailleurs dans l'augmentation considérable des plaintes introduites via les différents canaux.

Les raisons de ce constat sont principalement la durée d'implémentation très longue avec des conséquences en cascade sur le marché, la complexité du protocole MIG6 et enfin l'asymétrie de compréhension des problèmes rencontrés entre les acteurs concernés.

Dans le cadre de la compétence générale des régulateurs régionaux de veiller au bon fonctionnement du marché et au respect par les GRD des dispositions des décrets/ordonnances, arrêtés et règlements techniques, les constats sectoriels ont fait l'objet d'une demande de monitoring quantitatif structurel des processus gérés au sein d'ATRIAS et de la mise en œuvre de KPI afin d'assurer un retour rapide à des standards de qualité de transactions conformes à la réglementation en vigueur. Pour ce faire, les régulateurs régionaux ont formé une task force Atrias au sein du FORBEG permettant faire un suivi des évolutions et discuter les actions à prendre, dont des actions communes, et avoir une vision plus globale.

Dans un courrier commun adressé aux gestionnaires de réseau de distribution et à ATRIAS, les régulateurs régionaux ont exigé une meilleure gestion centralisée des incidents, un retour rapide à un fonctionnement « normal » et la mise en place d'un rapportage des points d'accès bloqués, ainsi qu'un rapportage structurel des processus gérés par le CMS. Les régulateurs ont aussi rappelé les GRD de leur obligation de trouver des solutions rapides et intermédiaires aux problématiques identifiées portant atteinte aux droits des consommateurs. Ce courrier commun ne fait pas préjudice à toute éventuelle action que chaque régulateur pourrait, de façon individuelle, entreprendre entretemps visant le respect par les GRD ou par tout autre acteur concerné des dispositions légales spécifiques applicables.



3.1. ORGANISATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE

Les ordonnances sur l'électricité²⁷ et le gaz²⁸ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs²⁹. Des modifications importantes sont par ailleurs apparues lors de la réforme des ordonnances du 17 mars 2022³⁰.

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.

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à permettre aux consommateurs de disposer de biens de première nécessité, l'électricité et le gaz, à leur éviter la coupure et à limiter les frais administratifs à charge du client.

Rappelons que selon le baromètre de la Fondation Roi Baudouin, 27 % des ménages bruxellois étaient considérés en précarité énergétique en 2023³¹.

3.1.1 Les appels téléphoniques à charge de SIBELGA (IUA) : Suivi quantitatif et qualitatif

Cet appel téléphonique remplace la mesure « pose d'un limiteur de puissance » et vise à mieux conscientiser le client de sa situation.

En 2023, SIBELGA a procédé à 28 900 appels téléphoniques vers les clients en défaut de paiement, dont les noms avaient

été transmis par les fournisseurs. Près de la moitié de ces appels ont abouti. Le client a été contacté en direct et le message lui a été délivré, un échange a pu s'opérer entre l'agent de SIBELGA et le client. En outre, dans 24,8 % des cas, le message a été délivré sur la boîte vocale du client et dans 21,6 %, un mail a été adressé à la personne de contact.

Par ailleurs, le suivi qualitatif montre que 26 % des personnes contactées ont affirmé avoir régularisé leur situation ou être en passe de le faire. D'autre part, 31,8 % des personnes contactées se sont déclarées au courant de leur situation avec intention de la régulariser. En revanche, 26 % ont affirmé ne pas être informés des dettes contractées auprès de leur fournisseur. Il est intéressant de constater qu'à la suite de cet appel de SIBELGA, 9 % des personnes contactées ont demandé que le CPAS soit informé de leur situation.

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

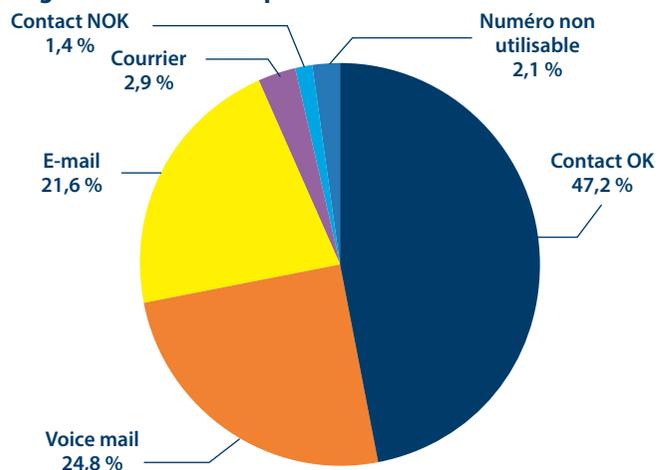
28 Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région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

29 Une synthèse des mesures de protection fédérales et régionales se trouve en annexe.

30 Ordonnance du 17/03/2022 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, Concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944 (openjustice.be)

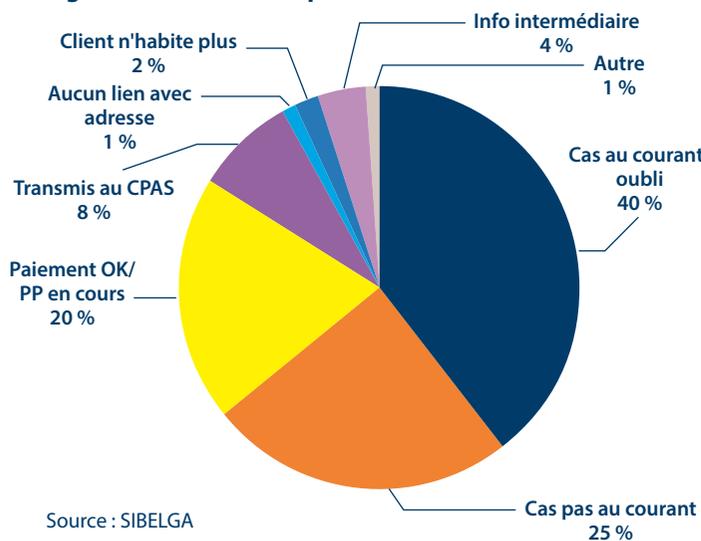
31 Il existe trois types de précarité énergétique. Voir nos rapports annuels antérieurs pour des explications plus détaillées. Source : Fondation Roi Baudouin, Baromètre de la précarité énergétique, année 2023

Figure 21 : IUA traités par SIBELGA



Source : SIBELGA

Figure 22 : IUA et suivi qualitatif



Source : SIBELGA

3.1.2 Les clients protégés

Les ordonnances gaz et électricité 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 demeure³².

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

3.1.2.1 Suivi des clients protégés par SIBELGA

Au 31 décembre 2023, SIBELGA alimentait 9 358 clients en électricité (contre 5 322 en 2022) et 6 713 clients en gaz (contre 3 959 en 2022). Pour rappel, en 2021, SIBELGA comme fournisseur social alimentait 2 495 ménages en électricité.

BRUGEL à différentes reprises, dans les rapports annuels et avis, a mis en évidence la faible attractivité du statut de client protégé d'une part, au vu des revenus des ménages bruxellois et d'autre part, du fait du nombre de coupures annuelles³³.

Figure 23 : Évolution de la fourniture sociale de 2015 à 2023



Source : SIBELGA

³² Les conditions d'octroi du statut de client protégé sont présentées en annexe

³³ Avis 376 relatif au projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 octobre 2007 portant précision des critères spécifiques et de la procédure relatifs à l'attribution du statut de client protégé par la Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. [Rapport-Avis BRUGEL](#)

3.1.2.2 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

La réforme des ordonnances de 2022 a mis en place une nouvelle mesure avec pour objet l'automatisation de l'octroi du statut de client protégé pour les bénéficiaires du tarif social. Concrètement, cette mesure est opérationnalisée comme suit : le ménage bénéficiaire du tarif social, alimenté par son fournisseur commercial, qui a contracté une dette de minimum 150 € pour un fluide ou 250 € pour les deux fluides, et dont la mise en demeure a été envoyée depuis 60 jours, bascule automatiquement chez SIBELGA et évite ainsi toute action en justice, voire une coupure. Les conditions de durée de la protection sont similaires à ceux en vigueur pour les autres canaux d'octroi.

Suivant les données relevées par SIBELGA, en 2022, 67,7 % des octrois ont été réalisés via ce canal « automatisation des conditions d'octroi » contre 56,6 % en 2022.

Pour le reste des canaux d'octroi, la répartition est la suivante :

- 17 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS.
- BRUGEL octroie 12,5 % des statuts de clients protégés.
- Les 2,5 % restants proviennent de la médiation de dettes, des BIM, du règlement collectif de dettes.

3.1.2.3 Évolution de la fourniture sociale

En 2023, SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 22 013 kWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux, comparé à 17 952 kWh en 2021, soit une augmentation de 22 %. Par ailleurs, la consommation moyenne d'électricité par client fourni est estimée à 2 675 kWh contre 2 642 kWh en 2022.

Concernant le gaz, le volume total consommé par les clients protégés et hivernaux a été de 67 099 kWh, soit une consommation moyenne de 11 297 kWh/ménage (contre 11 605 kWh en 2022).

3.1.2.4 Coût de la fourniture sociale chez SIBELGA

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 2 656 100 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel (40 %) ainsi qu'aux frais indirects (23 %).

Les frais relatifs aux projets MSP concernent le programme de développement de la facture unique pour les deux énergies et le développement de la facture simplifiée, dont l'objectif est de s'aligner sur les mesures mises en place par le pouvoir fédéral pour faciliter la compréhension de la facture d'énergie pour tous les consommateurs.

De plus, SIBELGA est le seul fournisseur à utiliser une facture par fluide. Ce processus suscitait une certaine incompréhension des clients habitués à ne recevoir de leur fournisseur d'énergie qu'une seule facture pour le gaz et l'électricité.

Tableau 4 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2023

	Programme MSP 2023			Réalisé à fin 2023					
	Électricité	Gaz	Total	Électricité	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	691,1	372,1	1.063,3	668,0	96,6%	359,7	96,6%	1.027,6	96,6%
Frais de fonct. directs et recouvrement	223,2	120,2	343,4	136,8	61,3%	74,5	62,0%	211,3	61,5%
Frais indirects	547,2	294,6	841,9	534,1	97,6%	287,6	97,6%	821,7	97,6%
Projet MSP ³⁴	117,4	63,2	180,6	387,1	329,8%	208,4	329,8%	595,6	329,8%
Total	1.578,9	850,2	2.429,1	1.725,9	109,3%	930,2	109,4%	2.656,1	109,3%

Source : SIBELGA

34 MSP = Missions de Service Public

Par ailleurs, le coût de l'énergie à charge de SIBELGA pour alimenter la clientèle sociale est de 9 606 800 € (électricité et gaz). La contribution de la CREG pour les clients relevant du Tarif Social fédéral est portée à 5 109 344 €. Fin 2023, 44,7 % des ménages alimentés par SIBELGA bénéficiaient du tarif social fédéral.

3.1.2.5 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),

car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou encore déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 63 % en 2023 (contre 29,90 % en 2022). Cette différence s'explique par l'augmentation des clients protégés via le canal « automatisation » en novembre 2022, qui n'avaient donc pas eu, le cas échéant, matériellement le temps de contracter des dettes chez SIBELGA. En 2021, ils étaient 57,7 % à être en retard de paiement auprès du fournisseur social.

Tableau 5 : Endettement cumulé de 2009 à 2023 pour les clients actifs et inactifs

	Type	Montant facturé (euro)	% payé	% impayé dette active	% impayé dette inactive
Clients protégés (actifs et inactifs)	Électricité	23.945.329	78,38%	8,13%	13,49%
	Gaz	18.653.695	80,46%	5,47%	14,07%
Clients hivernaux (actifs et inactifs)	Électricité	1.394.029	31,32%	2,59%	66,09%
	Gaz	1.154.287	32,55%	2,79%	64,66%
Clients EOC (actifs et inactifs)	Électricité	690.562	41,24%	2,73%	56,03%
	Gaz	356.393	44,96%	2,80%	52,24%
Clients Garantie (actifs et inactifs)	Électricité	55.688	49,39%	38,13%	12,48%
	Gaz	22.236	53,20%	33,05%	13,75%

Source : SIBELGA

Si le pourcentage de clients en situation d'impayé en 2023 peut être comparable à celui de 2022, il est bon de signaler que celui-ci est en forte augmentation et surtout que les montants moyens sont eux aussi en forte croissance. L'origine de celle-ci porte essentiellement sur le canal d'octroi lié à l'automatisation du statut pour les bénéficiaires du tarif social. En effet, il est constaté que le pourcentage de paiement est à ce jour de moins de 45 % alors qu'il est +/- de 70 % pour les clients arrivés par un autre canal.

Une information plus ciblée vers ces clients et ce dès le basculement chez SIBELGA, sans attendre la première facture d'acompte, via par exemple, un appel téléphonique personnalisé, permettrait de conscientiser le ménage aux avantages et aux charges liés à son nouveau statut.

Il convient également de souligner que tous les éléments mentionnés ci-dessus ont un impact majeur sur le montant des impayés en valeur absolue. À titre d'exemple, le montant cumulé des impayés (sur le total facturé 2009-2023) pour la catégorie protégé électricité (actifs et inactifs) est à fin 2023 de plus de 5 000 000 € contre moins de 2 700 000 € à fin 2022.

Dès lors, il peut s'avérer opportun de suivre avec attention cette évolution de l'endettement des clients alimentés par SIBELGA. Les procédures de suivi et de recouvrement mises en place, précédemment, pour couvrir un portefeuille de 2 000 clients peuvent s'avérer inadéquates pour couvrir 10 000 clients.

3.1.2.6 Coût total de la fourniture d'énergie à charge de SIBELGA

Tableau 6 : coût de la fourniture des clients protégés (en milliers d'euros)

	Programme MSP 2023			Réalisé à fin 2023					
	Électricité	Gaz	Total	Électricité	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Facturation Clientèle	-3.619,0	-1.422,7	-5.041,7	-5.862,6	162,0%	-2.794,7	196,4%	-8.657,3	171,7%
Créances irrécouvrables (contre-passations & provisions)	617,1	242,6	859,7	536,3	86,9%	198,2	81,7%	734,5	85,4%
Achats d'énergie (y compris redevances et surcharges)	3.558,7	2.801,1	6.359,9	5.579,2	156,8%	4.027,6	143,8%	9.606,8	151,1%
Prix Achat-Vente : pris en charge par le Fonds fédéral	-1.788,3	-3.745,0	-5.533,3	-1.572,0	87,9%	-3.537,3	94,5%	-5.109,3	92,3%
Dépenses non répercutées aux clients protégés	228,6	73,6	302,2	339,9	148,7%	170,1	231,1%	510,0	168,8%
Total	-1.002,9	-2.050,3	-3.053,3	-979,1	97,6%	-1.936,2	94,4%	-2.915,3	95,5%

3.1.2.7 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

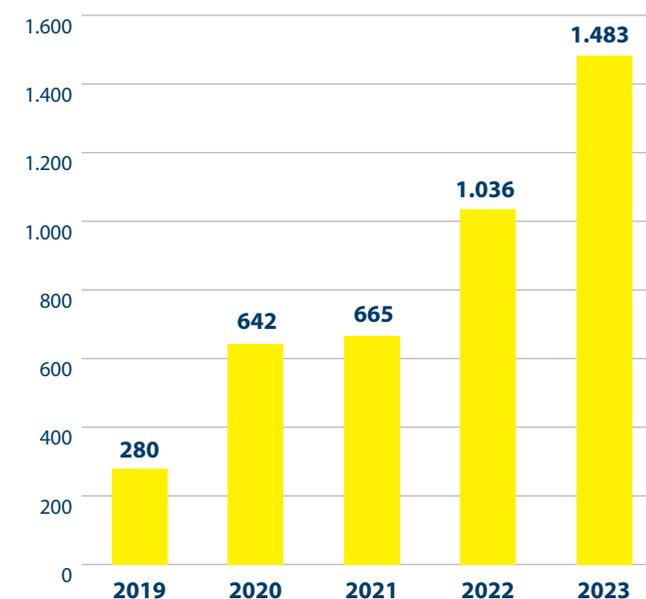
Le service occupe deux équivalents temps plein, formés et intégrés aux Réseau Vigilance regroupant les divers acteurs sociaux en RBC. Il réceptionne les demandes de statut, les analyse, contacte le demandeur en cas de dossier incomplet, finalise l'octroi ou non de la demande, et informe le demandeur.

Au-delà du suivi des dossiers des clients protégés, ce service tient un rôle important d'information et de formation envers les consommateurs bruxellois, ainsi que les organisations sociales ou CPAS. Il accueille de très nombreuses questions portant sur le tarif social, la facture d'énergie, le comparateur, les mesures sociales mises en place tant par la Région que par le Fédéral, des demandes ou des suivis de plans d'apurement, les déménagements, ...

En 2023, la boîte mail consacrée à cette mission a enregistré plus de 6 000 mails. Ce service est devenu une référence pour de nombreuses associations et même certains CPAS, les demandes directes de statuts émanant de ces organismes dépassent les 30 %.

Par ailleurs, bénéficiant d'une ligne directe vers les fournisseurs, SIBELGA et certaines organisations, le service client protégé de BRUGEL est à même de régulariser des problématiques complexes et ce dans l'intérêt du ménage, tout en respectant le cadre de ses compétences.

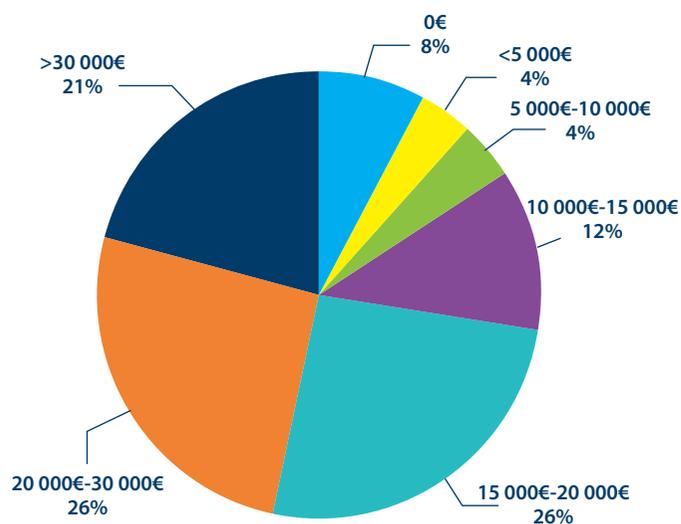
Figure 24 : Évolution du nombre de clients protégés BRUGEL de 2019 à 2023



3.1.2.7.2 Revenus des ménages

La figure ci-dessous montrent la distribution des revenus des ménages ayant obtenus le statut de client protégé chez BRUGEL durant l'année 2023. Nous pouvons constater que 57 % des ménages ayant reçu le statut ont des revenus supérieurs à 20 000 €. De ce groupe, 24 % des ménages ont des revenus entre 20 000 € et 30 000 €, tandis que 21 % ont des revenus supérieurs à 30 000 €.

Figure 26 : Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé en 2023



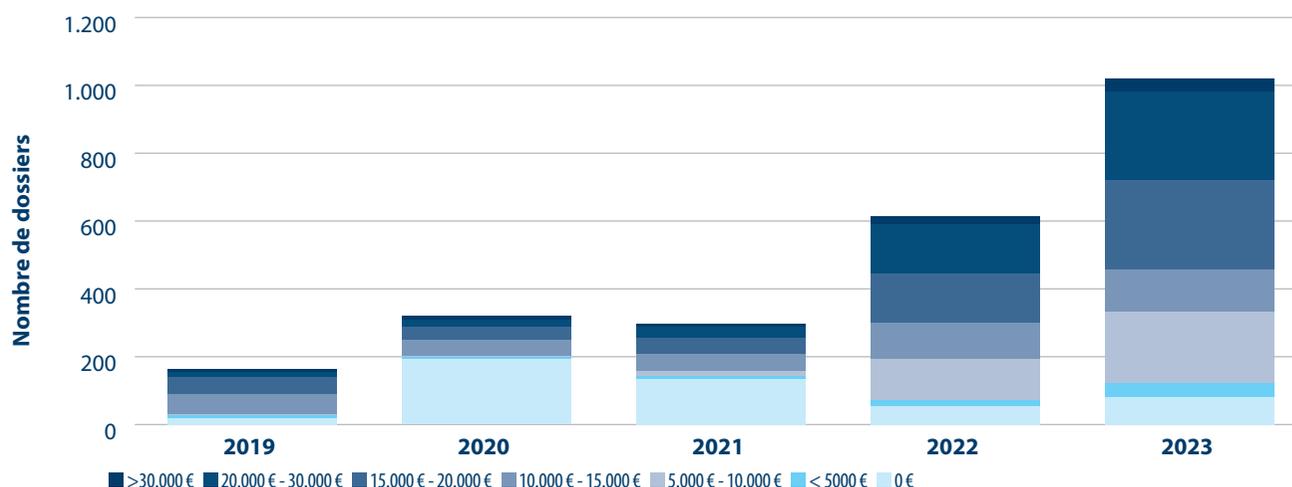
Source : BRUGEL

La figure suivante montre l'évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé chez BRUGEL entre 2019 et 2023. On constate une évolution importante dans la répartition des ménages selon leurs revenus. La diminution du nombre de clients protégés appartenant à des niveaux de revenus faibles peut être expliquée par l'élargissement des bénéficiaires du tarif social fédéral³⁶. Cette diminution a été largement compensée par une augmentation du nombre de statuts octroyés pour les ménages se situant dans les tranches de revenu supérieures. Le nombre de statuts octroyés pour des ménages ayant des revenus compris entre 15 000 € et 30 000 € a été multiplié par 2 entre 2021 et 2023, et pour ceux qui ont des revenus supérieurs à 30 000 € ce nombre a même été multiplié par 4 durant cette période.

Deux évolutions majeures sont à prendre en compte concernant les revenus des clients protégés ; en février 2021, l'extension du tarif social aux BIM³⁷ a diminué le nombre de dossiers introduits par des ménages avec des revenus de remplacement (chômage, mutuelle...). D'autre part, la rehausse des plafonds de revenus, en mars 2022, a introduit une nouvelle catégorie de bénéficiaires, un public bien informé qui est à la recherche de ses droits avec une bonne connaissance des démarches administratives et qui est aussi plus facilement atteignable par les différentes campagnes d'information.

La fin du tarif social aux BIM au 30 juin 2023 n'a pas eu d'effet immédiat sur le profil des demandeurs. En revanche, lors du dernier trimestre 2023, on a assisté à une augmentation de l'introduction de demandes avec des revenus inférieurs à 20 000 €. Cette tendance est confirmée durant le premier semestre 2024.

Figure 27 : Évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2019-2023



Source : BRUGEL

³⁶ Les personnes qui ont droit à l'intervention majorée et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur en tant que client résidentiel ont temporairement droit au tarif social. Cette mesure a été prolongée jusqu'au 30 juin 2023 inclus.

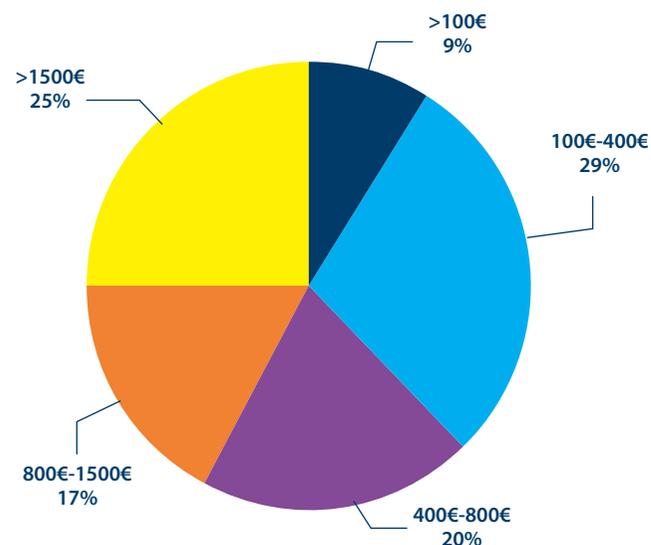
³⁷ Plus 13 % de bénéficiaires en RBC

3.1.2.7.3 Dettes des ménages

La figure suivante montre la proportion de ménages ayant obtenu le statut de client protégé BRUGEL par tranche de dette³⁸ en 2023. Nous pouvons constater que 42 % des ménages ont des dettes supérieures à 800 €, et que la proportion des ménages ayant des dettes supérieures à 1 500 € (25%) est nettement plus importante que la proportion de ménages ayant des dettes inférieures à 100 € (9%). Notons tout de même que la plus grande proportion des ménages (29 %) a des dettes comprises entre 100 € et 400 €, un chiffre en nette diminution par rapport à 2022 (- 8 %).

Le montant des dettes a suivi la courbe d'évolution des prix, mais avec un effet retard. Une grosse partie des demandes d'octroi a été introduite après réception de la facture de régularisation.

Figure 28 : Proportion des ménages ayant obtenu le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2023

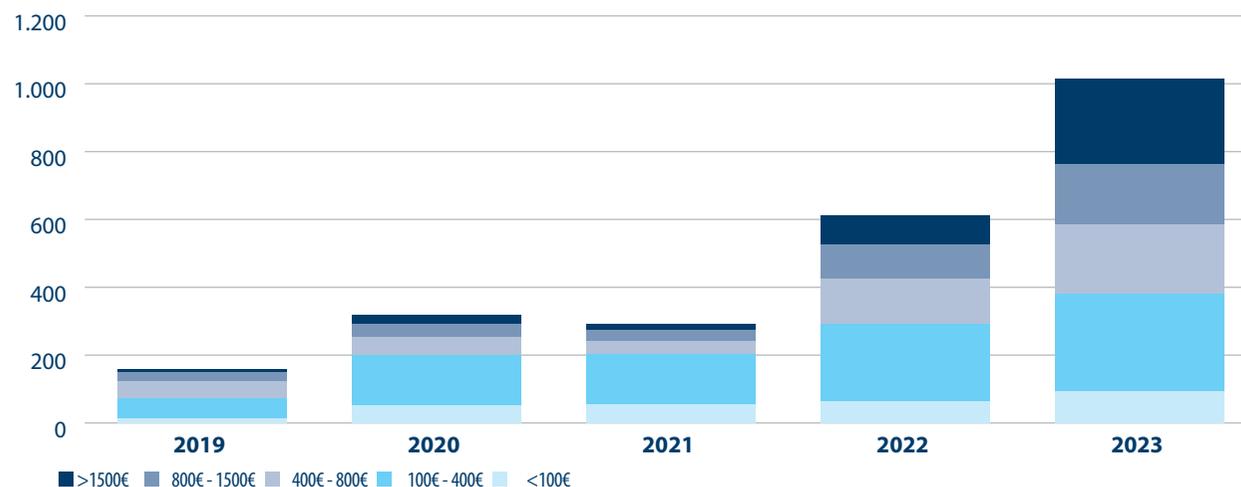


Source : BRUGEL

38 Les dettes portent sur les deux fluides

Compte tenu des revenus des ménages en RBC, le poids de cet arriéré, couplé à des factures mensuelles restées élevées rendent, sans mesure sociale, l'équilibre financier de ces ménages difficile à gérer.

Figure 29 : Évolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenu le statut client protégé en 2021-2023



Source : BRUGEL

En 2023, 60 % des ménages avaient une dette supérieure à 400 €, cette proportion était de 29 % en 2021. Par ailleurs en 2021, la proportion des statuts octroyés pour des ménages avec une dette supérieure à 1 500 € était de 6 %. En 2022, cette proportion a plus que doublé pour passer à 15 %, et à près de 25 % en 2023. Concrètement, en 2022 et 2023, de

nombreuses demandes comprennent des dettes de plusieurs milliers d'euros, et ce, pour des ménages qui n'avaient pas d'historique d'endettement. Ces demandes sont souvent introduites auprès de BRUGEL dès l'envoi du premier rappel de paiement.

3.1.3 La fourniture hivernale

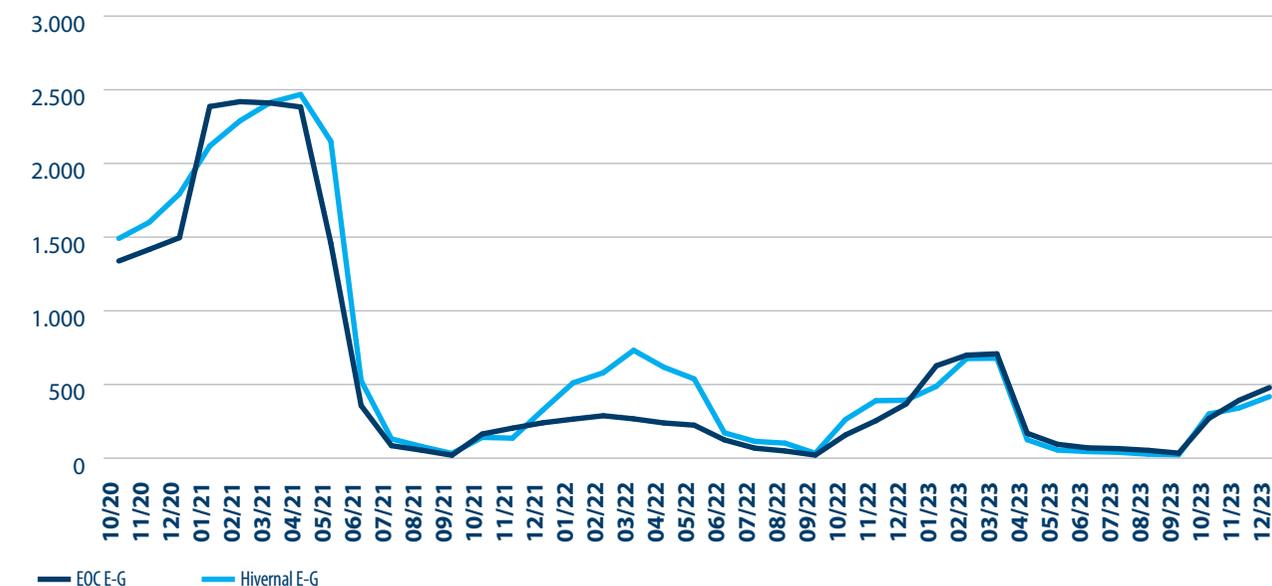
Pour rappel, la coupure d'un client résidentiel autorisée par un juge de paix ou en fin de contrat ne peut être mise en exécution entre le 1^{er} octobre et le 31 mars. C'est le fournisseur de dernier ressort qui doit assumer la continuité de la fourniture, jusqu'au 31 mars et au tarif social spécifique, si le fournisseur commercial obtient et fait exécuter, durant

cette période, la résiliation judiciaire du contrat le liant à son client.

Fin 2023, SIBELGA alimentait en tant que clients hivernaux :

- 418 ménages en électricité et en gaz à la suite d'une décision de coupure de la Justice de paix (contre 393 en 2022).
- 479 ménages à la suite d'un (EOC)³⁹ (contre 368 fin 2022).

Figure 30 : Évolution du nombre de clients hivernaux de 2020 à 2023



Source : SIBELGA

On peut observer une augmentation importante du nombre de clients hivernaux en 2022 et 2023 (à la date du 31/12). Ces variations résultent d'une part de la hausse importante du montant des factures d'énergie, conduisant à des situations de non-paiement, et d'autre part à l'optimisation des procédures internes de non-renouvellement de contrat (EOC) à la suite de dettes mises en place par certains fournisseurs durant l'année 2022.

Les chiffres relatifs à l'année 2020 sont représentatifs de la période COVID-19, durant laquelle, aucune coupure n'a été autorisée durant une période de 18 mois. Les clients impactés restant alimentés par SIBELGA en tant que clients hivernaux.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés, durant l'hiver, restent fournis par SIBELGA au-delà de la période hivernale. Il y a lieu de s'interroger sur la prise en charge de ces coûts par SIBELGA. Certains points de fourniture restent à charge du fournisseur de dernier ressort durant toute la période estivale. Néanmoins, il y a lieu de relativiser. En effet, ces points hivernaux ont pour une grosse partie, été « abandonnés » par leurs utilisateurs à la suite d'un déménagement.

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 souvent 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.

De même, 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 du fait de 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

³⁹ EOC, End Of Contract, scénario de demande de coupure à la suite d'un non-renouvellement du contrat par le fournisseur à l'issue du délai contractuel

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, du reste assez aléatoire, étant la date où la coupure devrait se produire.

3.1.4 La fourniture garantie

La fourniture garantie, une nouvelle mesure sociale issue des modifications de l'ordonnance en 2022, est assurée par le fournisseur de dernier ressort. La principale particularité de ce statut est qu'il ne s'agit pas d'une suspension de contrat mais bien d'un contrat valable 1 an. Cette protection est uniquement activable par le CPAS dans l'hypothèse où l'alimentation du ménage fait défaut ou dans l'hypothèse où le ménage a des dettes auprès d'au moins 2 fournisseurs. Cette protection est reconductible s'il n'y a pas de dettes de plus de 300 € chez le fournisseur de dernier ressort. En 2023, 135 ménages ont bénéficié de cette mesure. Ce chiffre peut apparaître comme trop faible au vu du nombre de ménages coupés (voir ci-après).

3.1.5 Les coupures

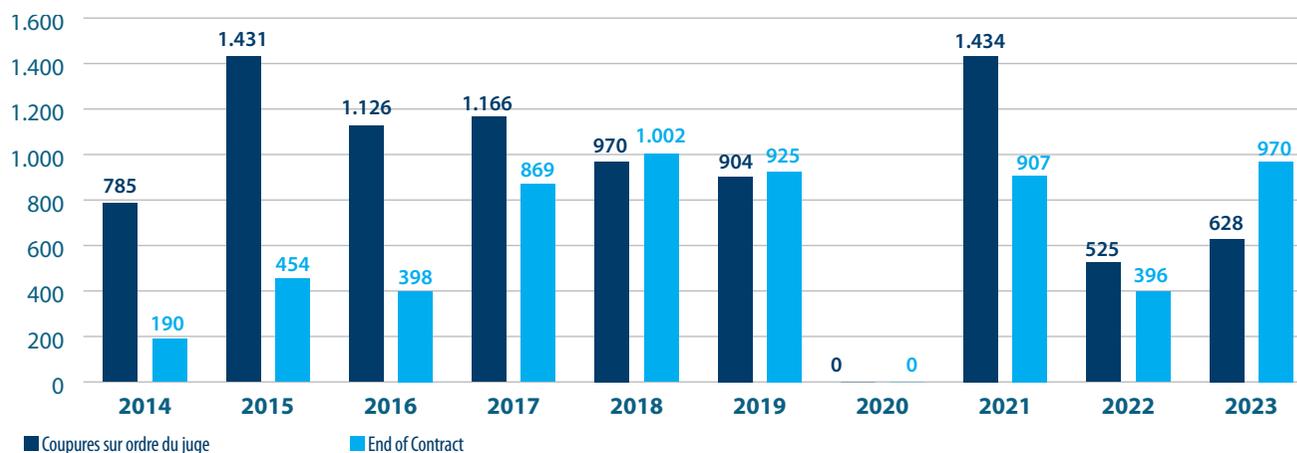
Selon le cadre légal bruxellois, la coupure de l'alimentation en gaz et électricité, pour les clients disposant d'un contrat à usage domestique, ne peut être réalisée que sur décision du juge de paix. Néanmoins, SIBELGA peut être amené à couper un point de fourniture à la suite d'un non-renouvellement du contrat par le fournisseur et à la non-signature d'un nouveau contrat d'alimentation (EOC).

En 2023, on comptait 1 598 coupures en électricité réparties comme suit : 970 à la suite d'un EOC (61 %) et 628 à la suite

d'une décision de justice de paix.⁴⁰ En 2022, on a compté 921 coupures soit 525 (57 %) à la suite d'une décision de justice de paix et 396 à la suite d'un Cut off. Soit une augmentation de 68 % en un an. Les tendances observées au niveau de la clientèle hivernale sont similaires.

Rappelons que le nombre de coupures reprises en 2021 font suite à l'interdiction de coupures durant la période COVID-19 de 2020.

Figure 31 : Évolution du nombre de coupures de 2014 à 2023



Source : SIBELGA

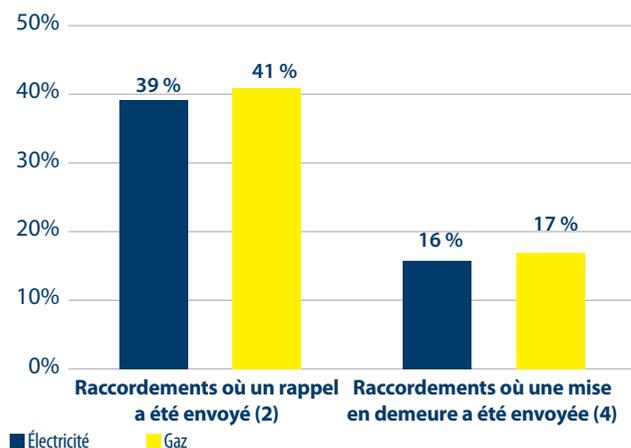
40 Toutes les informations relatives aux coupures se retrouvent sur notre Observatoires des indicateurs sociaux Microsoft Power BI

3.2. LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

3.2.1 Les clients en défaut de paiement

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 minimum déterminés dans les ordonnances électricité et gaz⁴¹.

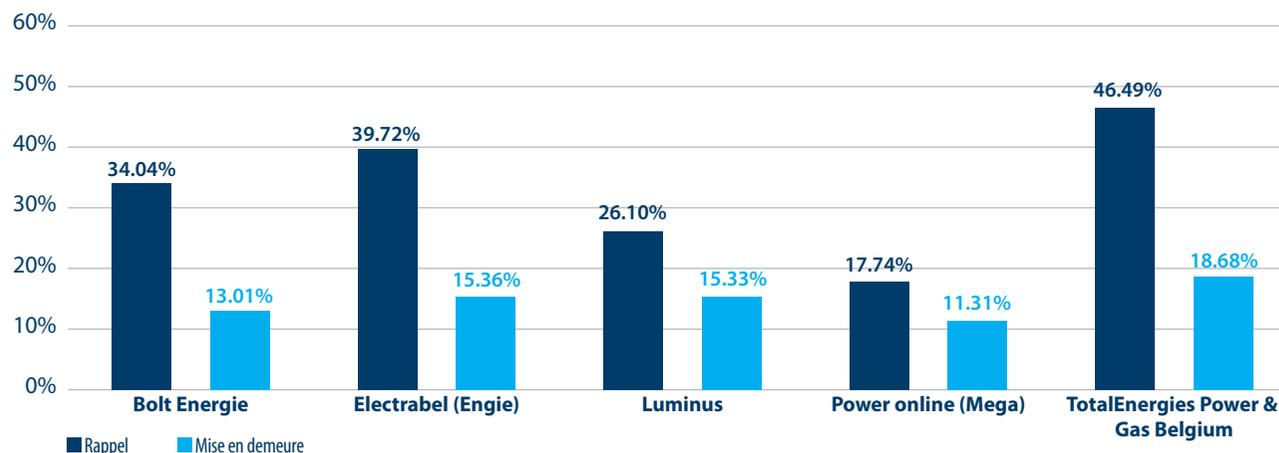
Figure 32 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2023



Source : BRUGEL

Au 31 décembre 2023, 39 % des ménages avaient reçu au moins un rappel de leur facture d'électricité durant l'année et 16 % d'entre eux avaient reçu une mise en demeure. Ces chiffres sont similaires à ceux de 2022 et stables depuis plusieurs années.

Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur (en %) ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité, 2023



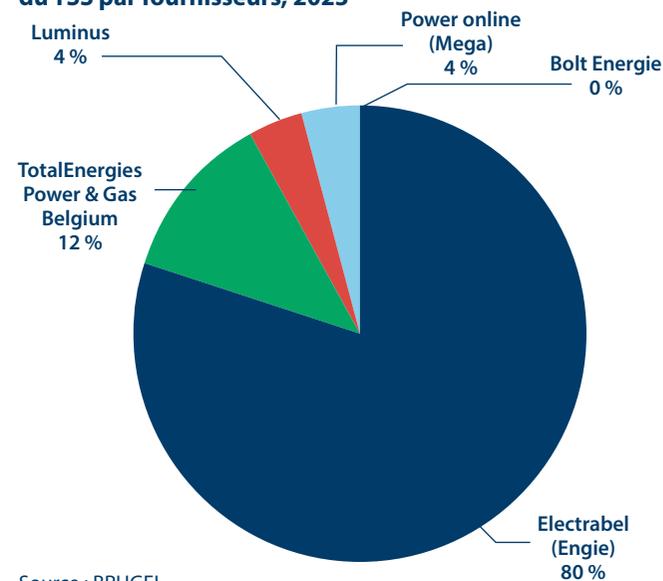
Source : BRUGEL

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 internes de recouvrement de créances et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés. La situation est également liée à l'état du portefeuille du fournisseur et il est constaté que certains fournisseurs continuent à avoir des taux d'envoi de rappel et de mise en demeure supérieurs à ceux de leurs concurrents.

Néanmoins, il est constaté que les fournisseurs présents sur le marché bruxellois continuent à travailler pour rendre leur procédure plus réactive et éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

La répartition des clients bénéficiaires du tarif social par fournisseur est conforme à la répartition des parts de marché en Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 34 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseurs, 2023



Source : BRUGEL

41 Pour un rappel des procédures de recouvrement, veuillez consulter nos rapports précédents.

3.2.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial

3.2.2.1 Pour les clients actifs

Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs, photo au 31 décembre 2023.

On peut constater en 2023 que 42 % des clients ont une dette d'un montant inférieur à 150 € en défaut de paiement pour la facture d'électricité contre 46 % en 2022 et 54 % en 2021.

Le graphique ci-contre 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.

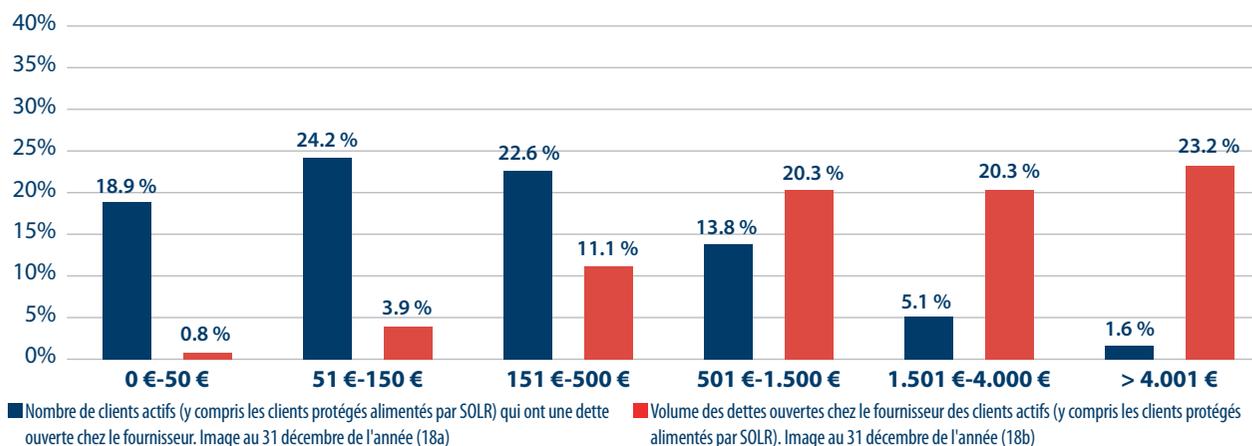
Par ailleurs, toujours pour ces mêmes tranches, nous avons calculé le montant total de l'endettement fournisseur qui correspondait aux limites de cette tranche. Ceci est repris en rouge.

Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 6,7 % des clients accumulent 43,2 % du montant de l'endettement total.

De plus, 20,6 % des clients ont une dette de plus de 500 €. Cela représente au total 63,9 % des dettes fournisseurs.

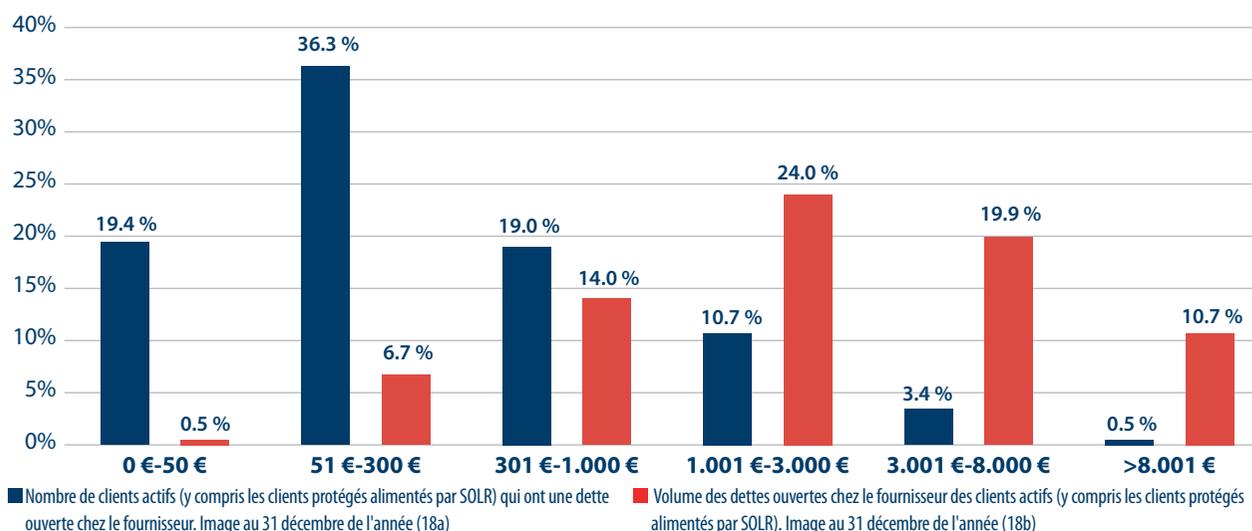
Les montants des dettes gaz étant de manière générale plus importants que les dettes relatives à la facture d'électricité, il a été décidé d'établir des tranches de dettes différentes par vecteur d'énergie.

Figure 35 : Volume de dettes par clients actifs en électricité pour 2023



Source : BRUGEL

Figure 36 : Volume de dettes par clients actifs en gaz pour 2023



Source : BRUGEL

On constate que 56 % des clients actifs ont une dette de moins de 300 € (contre 53 % en 2022). Par ailleurs, 14,5 % des clients (contre 20 % en 2022) détiennent 54 % (contre 70 % en 2022) du volume total de la dette avec des montants allant de 1 000 € à plus de 8 000 €. La situation est donc similaire à celle

observée pour l'électricité, à savoir une grande concentration dans les tranches d'endettement élevées. Une différence notable apparaît par rapport aux données 2022 qui s'explique par une forte diminution du prix de l'énergie, surtout du gaz et par conséquent des montants facturés.

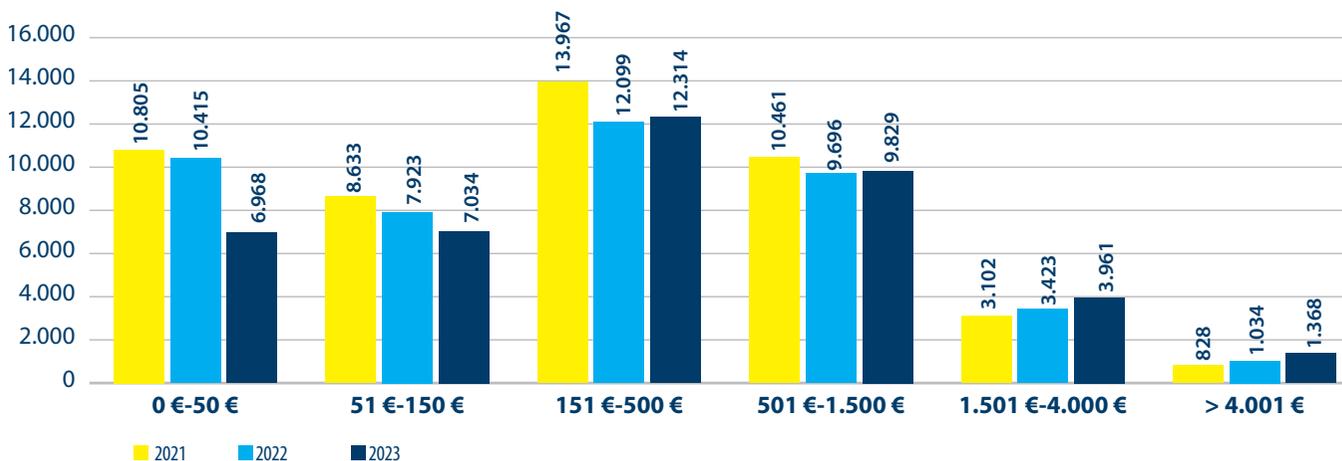
3.2.2.2 Pour les clients inactifs

Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €. Plus particulièrement, on observe une hausse importante des dettes supérieures à 1 500 € en 2022 et 2023. Cette nouvelle hausse peut s'expliquer par le fait qu'un nombre accru de clients ont été contraints à changer de fournisseur soit volontairement soit via une décision de justice de paix ou un EOC.

Les tendances sont similaires pour le gaz avec une augmentation des dettes de plus de 3 000 €.

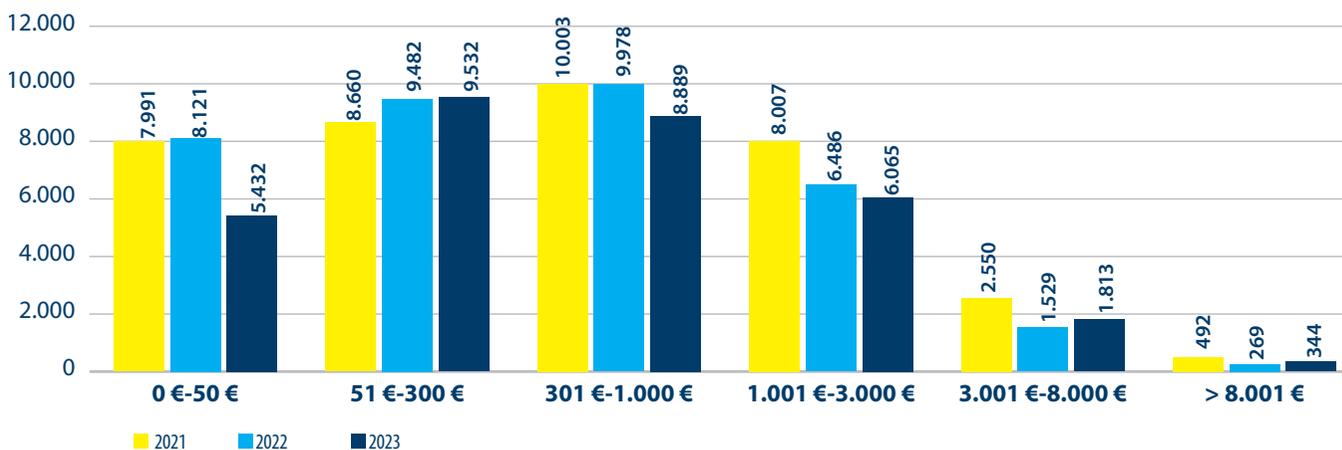


Figure 37 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2021-2023 (photo au 31/12)



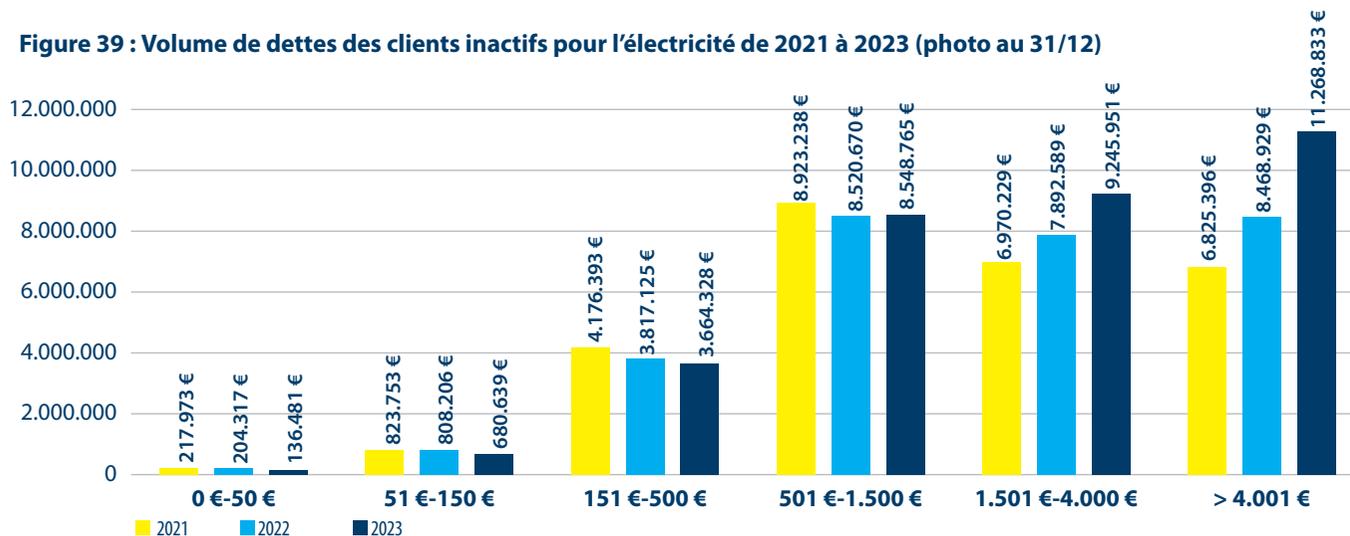
Source : BRUGEL

Figure 38 : Dettes cumulées des clients inactifs pour le gaz, 2021-2023 (photo au 31/12)



Source : BRUGEL

Figure 39 : Volume de dettes des clients inactifs pour l'électricité de 2021 à 2023 (photo au 31/12)



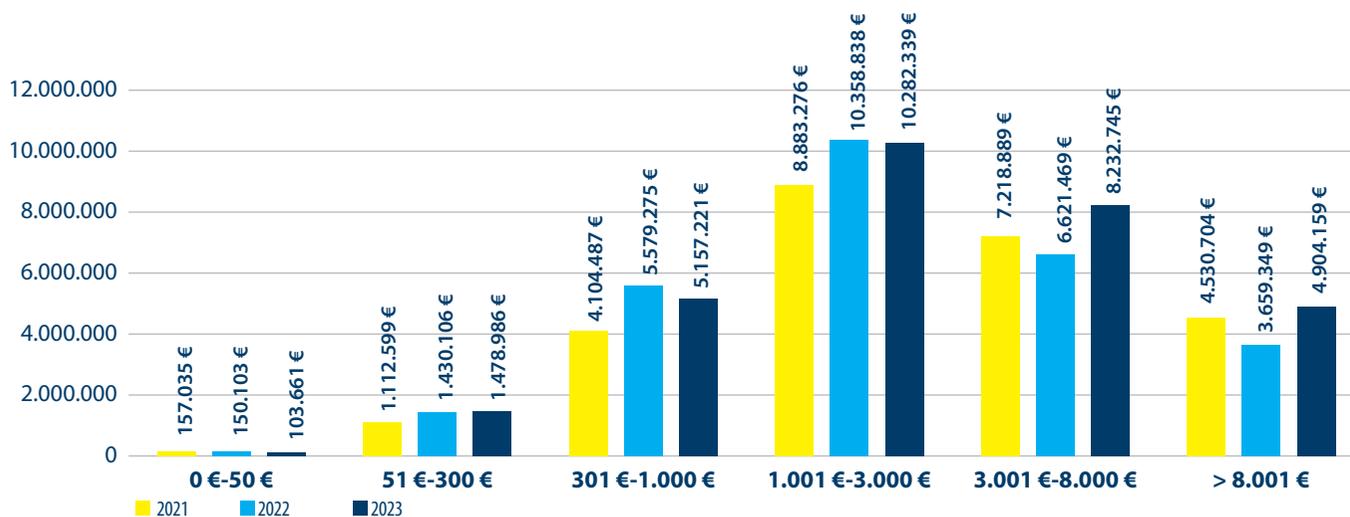
Source : BRUGEL

Comme pour les clients actifs, la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants (de 1 000 à > 4 000 €), ce qui semble 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.

Par ailleurs, les montants repris sur les tranches 1 500 € et plus sont particulièrement importants. On note une augmentation de 6 717 000 € sur ces 2 segments en 2 ans.

Pour le gaz, contrairement à l'électricité, la tendance est moins marquée. Entre 2021 et 2023, pour les dettes de 1 000 € et +, l'augmentation est de 2 787 311 €.

Figure 40 : Volume de dettes des clients inactifs pour le gaz de 2021 à 2023 (photo au 31/12)



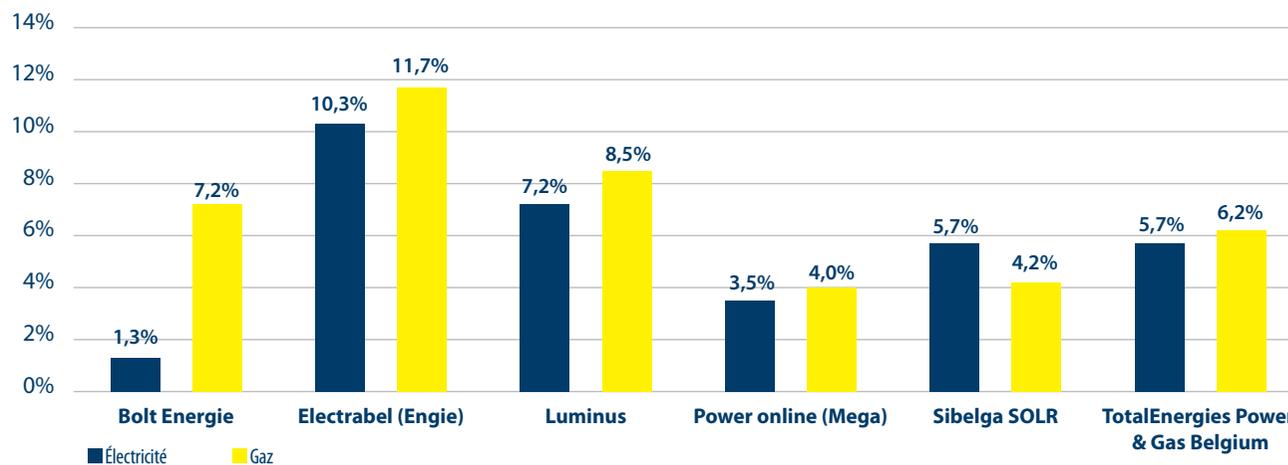
Source : BRUGEL

3.2.2.3 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 ils sont demandés. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS ou si le client bénéficie du statut de client protégé.

La figure ci-après donne un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2023 par facture (G et E). Ce pourcentage est relatif au nombre total de clients pour chaque fournisseur.

Figure 41 : Pourcentage de plans de paiement octroyés par fournisseur



Source : BRUGEL

Au cours de l'année 2023, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 7,7 % de la clientèle résidentielle en gaz (contre 8,1 % en 2022) et à 5,6 % en électricité (contre 9,5 % en 2022).

Cette différence s'explique par la baisse des prix de l'énergie et de facto du montant des factures émises.

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 plus rapidement vers la justice de paix ou la non-reconduction du contrat.

3.2.2.4 Les coupures à la suite d'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.

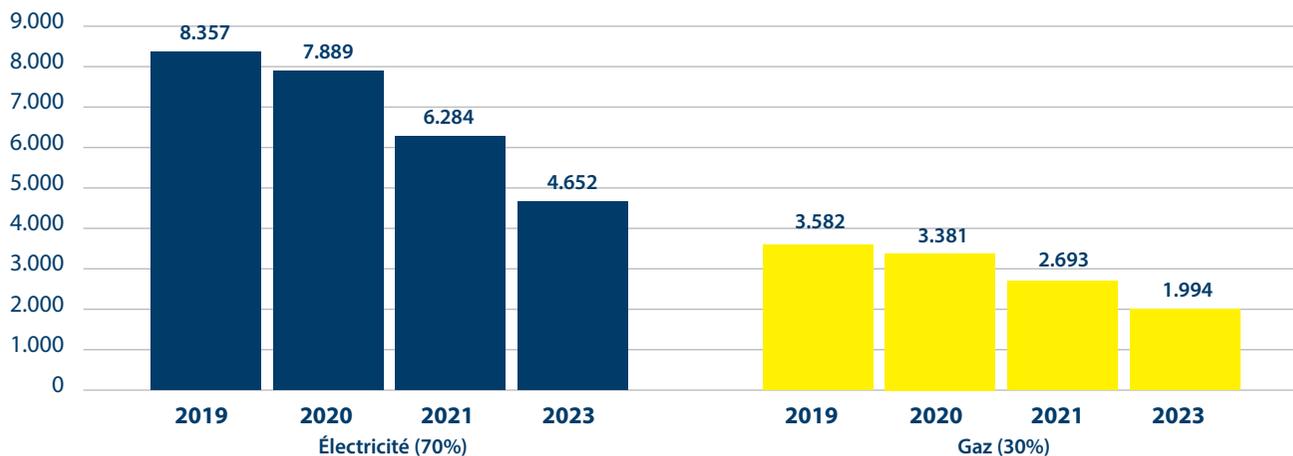
Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations.

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 ILC⁴² est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes :

Les chiffres de 2023 montrent une diminution continue du nombre de coupures. Rappelons qu'à la suite de la mise en place de la nouvelle plateforme d'échange des données MIG 6 et des difficultés rencontrées au niveau du scénario ILC, il n'avait pas été possible pour le gestionnaire de réseau de nous communiquer des données fiables concernant le nombre de coupures réalisées en 2022.

Figure 42 : Nombre de coupures d'énergies à la suite d'un MOZA (ILC) en électricité (E) et en gaz (G), 2019-2022-2023



Source : SIBELGA



⁴² ILC, anciennement MOZA définit comme demande de coupure à la suite d'un déménagement

4

INFORMATION VERS LES CONSOMMATEURS

Dans le cadre de ses missions d'information, BRUGEL se doit de développer une communication externe proactive et de qualité. En effet, en tant qu'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau, BRUGEL gère de nombreux sujets qui concernent tous les habitant.e.s et les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est donc important de communiquer régulièrement sur ces différents thèmes. C'est pourquoi BRUGEL réalise depuis plusieurs années plusieurs actions de communication.

En 2023, en plus du lancement et pilotage de deux campagnes de communication grand public, BRUGEL a également activement communiqué sur les réseaux sociaux. Cette communication continue nous a permis d'informer au mieux les ménages bruxellois et de maintenir une communication tout au long de l'année.

4.1. CRISE ÉNERGÉTIQUE

4.1.1 Réseaux sociaux

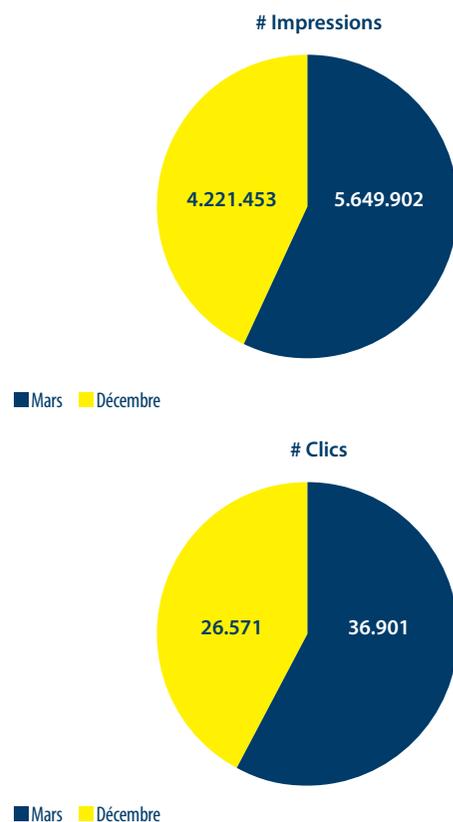
Alors que nous avons déjà activement communiqué en 2022 sur les aides disponibles pour les ménages en difficulté de paiement, nous avons continué, principalement au premier trimestre de l'année, nos actions de communication sur ce sujet.

À côté des publications plus classiques sur nos réseaux sociaux, nous avons également réalisé des publicités et sponsorisé les publications ayant trait au statut de client protégé afin de toucher le plus de ménages bruxellois possible.

4.1.2 Campagne mass média

En parallèle, une campagne de communication a été lancée en collaboration avec Bruxelles Environnement et la Cocom. Celle-ci avait pour but d'informer les Bruxellois.es des solutions existantes en Région de Bruxelles-Capitale en cas de difficultés pour payer ses factures d'énergie.

Figure 43 : Nombre d'impressions et nombre de clics



La campagne a été réalisée en deux temps (mars et décembre) pour une durée totale de 11 semaines. Afin de toucher largement les ménages bruxellois, nous avons décidé de diffuser cette campagne en ligne sur les réseaux sociaux et le web mais aussi de faire une campagne OOH (Out-of-Home) via de l'affichage en rue et dans le métro.

be solidaire
be.brussels



brugel • bruxelles environnement • Région de Bruxelles-Capitale

5 CONCLUSIONS

Le présent rapport annuel résidentiel 2023 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 le manque d'attrait croissant du marché résidentiel bruxellois de l'électricité et du gaz pour les fournisseurs d'énergie, malgré le contexte d'accalmie et de reprise au niveau des marchés de l'énergie. L'augmentation de l'offre et du nombre de fournisseurs actifs ne permet toujours pas aux clients résidentiels bruxellois d'avoir accès aux produits de gaz et d'électricité les moins chers proposés dans les deux autres Régions du pays. Le contexte socio-économique est plus difficile et contrairement à ce qui était attendu de la libéralisation, les clients résidentiels sont de moins en moins proactifs et dynamiques dans la gestion de leurs besoins en énergie.

La crise et ses impacts directs sur le tissu économique a contraint les acteurs commerciaux à plus de flexibilité en matière de recouvrement et plus particulièrement sur le segment petit professionnel particulièrement touché en RBC.

Au 31 décembre 2023, 39 % des ménages résidentiels bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 16 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 41 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 17 % une mise en demeure. Chiffes inchangés par rapport à 2022.

À la suite de la rehausse des plafonds de revenus et surtout à l'automatisation du statut pour les bénéficiaires du tarif social, mesures prévues dans les ordonnances révisées en mars 2022, le nombre de clients protégés en électricité est passé de 2 171 en 2021 à 5 322 en 2022 et à 9 358 en 2023.

Il faut noter que BRUGEL, en tant que canal d'octroi du statut client protégé, a reçu 1 480 demandes et octroyé 967 statuts.

L'évolution du cadre « client protégé » mis en place en 2022 a permis durant l'année 2023 de protéger de plus en plus de ménages bénéficiaires du tarif social fédéral aux prises avec des difficultés de paiement.

Par ailleurs, cette augmentation du nombre de clients alimentés par SIBELGA s'accompagne d'une augmentation importante du montant des impayés. Ces derniers sont passés de 2 200 000 en 2022 à plus de 5 millions en 2023. Cette augmentation du bad debt à charge de SIBELGA, et donc de la collectivité, requiert une surveillance, voire un examen des procédures de recouvrement mises en place.

À ceci s'ajoute le nombre de coupures. En 2023, 1 598 ménages ont été coupés, contre 921 en 2022 et 2 341 en 2021. En 2022, la nette diminution s'expliquait par l'élargissement début 2021, du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) qui avait permis à 14 % de ménages bruxellois supplémentaire de bénéficier, durant la crise des prix, du bouclier tarifaire. Cette mesure a pris fin au 1/07/23.

Par ailleurs, en 2023, certains fournisseurs ont optimisé leur procédure de fin de contrat. Par conséquent, le nombre de coupures à la suite d'une fin de contrat était 45 % supérieur à celles via la justice de paix.

L'année 2023 est également marquée par une nouvelle augmentation des montants des dettes à charge des fournisseurs. Les montants de ces dernières étant particulièrement importantes sur les segments les plus élevés.

Dans son rôle d'information, BRUGEL, en collaboration avec Bruxelles Environnement et la COCOM a continué tout au long de l'année 2023 à informer les ménages bruxellois, d'une part sur le marché de l'énergie et, d'autre part sur les mesures sociales mises en place pour permettre à tous les bruxellois de continuer de s'éclairer et se chauffer au meilleur prix, quel que soit leur statut.

ANNEXE 1 : ANNEXE ÉCONOMIQUE

Toutes les informations complémentaires sur le marché de l'énergie se retrouvent sur notre site internet : <https://www.brugel.brussels/documents/statistics/rechercher>

1. Observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale
2. Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale



ANNEXE 2 : ANNEXE SOCIALE

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

1.1. SYNTHÈSE DES MESURES DE PROTECTION PRISES PAR L'ÉTAT FÉDÉRAL

Il est opportun de rappeler toutes les protections mises en place par l'État fédéral pour le marché de l'énergie. Ces protections portent aussi bien sur des matières juridiques protégeant le consommateur, comme c'est le cas pour l'accord

du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », signé par les gros fournisseurs d'énergie, que sur la protection financière en permettant à certaines catégories de personnes de bénéficier du TSS (tarif social spécifique).

1.1.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur⁴³ » 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.

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

1.1.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social⁴⁴ 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 :

- le simple tarif pour les compteurs mono-horaires ou le registre « heures pleines » des compteurs bihoraires ;
- le tarif « heures creuses » pour le compteur « de nuit » des compteurs bihoraires ;
- 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 à la suite d'une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).

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

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

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

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

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

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

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

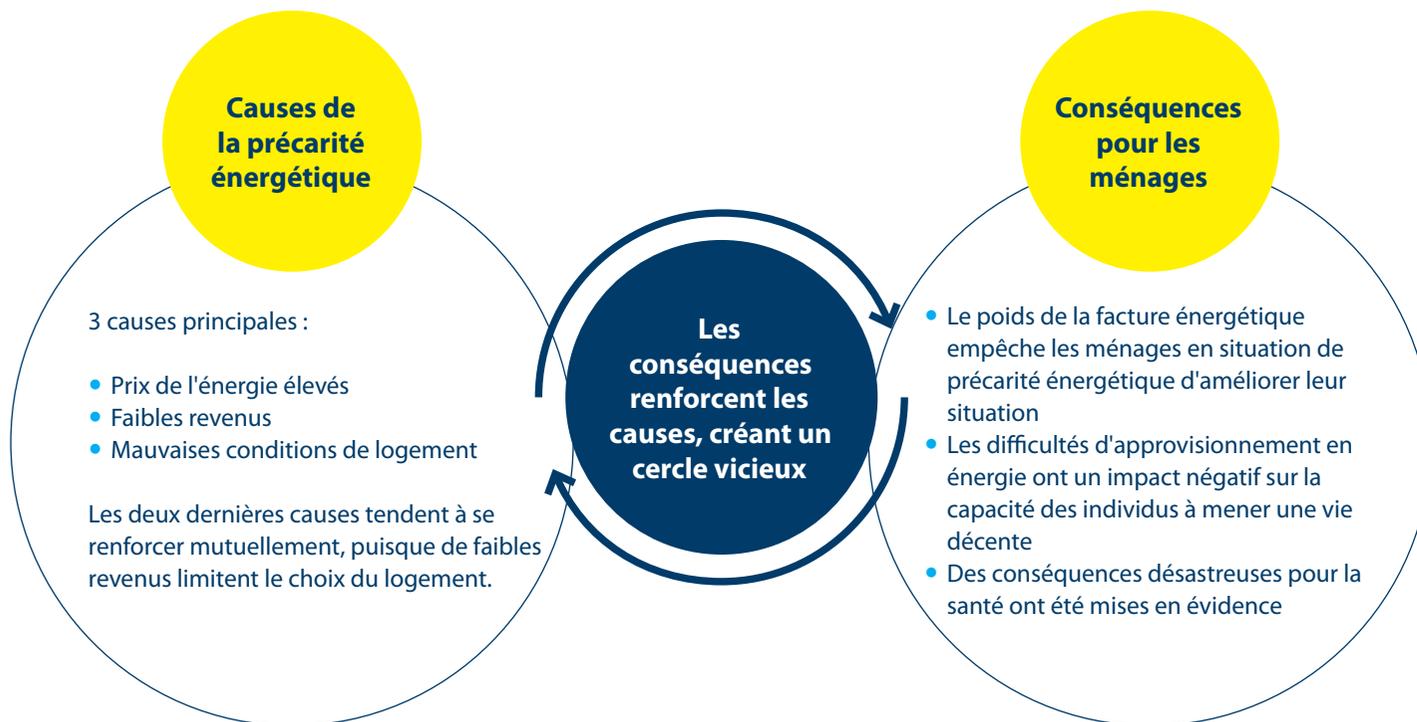
En 2022, 23 % des ménages résidentiels bruxellois bénéficiaient du tarif social⁴⁵.

⁴⁴ www.tarifsocial.economie.fgov.be

⁴⁵ Source : CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaudebord.pdf>

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

1.2.1 Causes et conséquences



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

Les ordonnances électricité⁴⁶ et gaz⁴⁷ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

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

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

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

7. suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

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

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

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

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

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

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

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

1.2.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

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

Les ordonnances gaz⁴⁸ et électricité⁴⁹ 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.

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

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

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

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

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

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

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

1.2.2.1.1 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle est limitée à 5 ans. La durée moyenne en électricité est de plus de 2 ans et demi⁵⁰.

1.2.2.1.2 Les mécanismes de contrôle

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

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

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et par suite du constat que ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance⁵¹, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché, en 2014, sur une décision de BRUGEL⁵² visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

1.2.2.1.4 Attitude des fournisseurs

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

1.2.2.1.4.1 Résiliation d'un contrat régulé

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

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

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

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

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

1.2.2.2 Les clients protégés chez BRUGEL

1.2.2.2.1 Analyse de la procédure

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

Il dispose que le ménage consommateur d'électricité ou de gaz peut introduire une demande de statut de client protégé dès la réception de la mise en demeure envoyée par son fournisseur commercial pour défaut de paiement.⁵³

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

⁵⁰ Données Sibelga

⁵¹ Art 25 octies § 7 et 8 de l'Ordonnance électricité du 19 juillet 2001

⁵² 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).

⁵³ Depuis janvier 2023 et à la suite de la crise des prix de l'énergie, une mesure d'exception prévoit que le dossier de demande peut être introduit sur simple rappel de la facture. Cette mesure a une durée d'un an et pourrait être prolongée au 31/12/2023

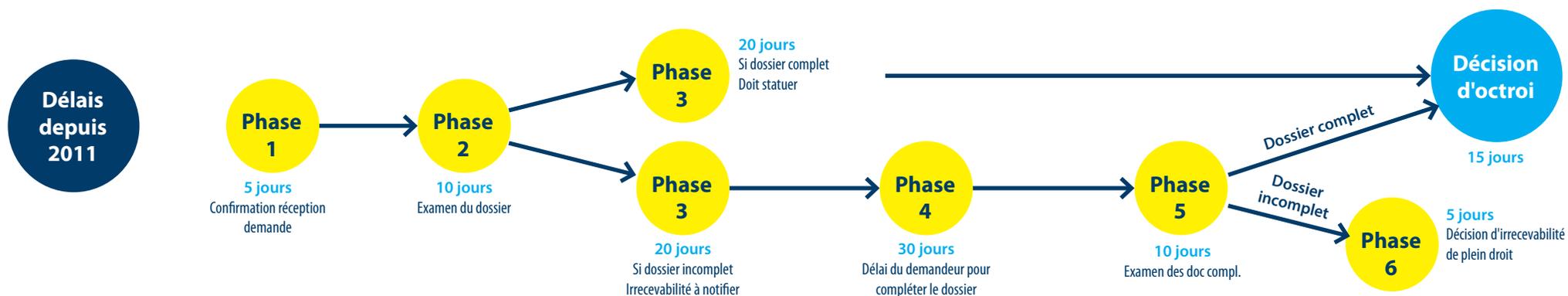
aux revenus de l'année de référence, et pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant la composition de famille et l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 38 840 € pour un seul revenu dans le ménage et de 54 334 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants varient selon le nombre de personnes

à charge et sont indexés. L'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants ont été modifiés en 2022.

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

Figure 44 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL



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

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

Éditeurs responsables

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

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

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

www.brugel.brussels