



CAHIER THÉMATIQUE  
ÉNERGIE : DROITS ET  
FONCTIONNEMENT DES MARCHÉS



**brugel** ● ●



RAPPORT ANNUEL  
2 0 2 4





# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>Résumé exécutif</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Monitoring du marché résidentiel</b>	<b>9</b>
2.1.	Les parts de marché	9
2.2.	Le switching	13
2.3.	Monitoring du marché concurrentiel : en conclusion	15
<b>3</b>	<b>Le suivi et l'évolution des prix</b>	<b>16</b>
3.1.	La facture des ménages bruxellois en 2024 selon le type de contrat	17
3.2.	Contrat fixe	19
3.3.	Contrat à prix variable	20
3.4.	Contrat à prix dynamique	21
3.5.	Adaptation du comparateur Brusim	21
3.6.	Exemple illustratif : trois ménages, trois contrats	21
3.7.	Le rachat de l'injection	22
3.8.	Segmentation des contrats	23
<b>4</b>	<b>Protection du consommateur résidentiel</b>	<b>24</b>
4.1.	Organisation de la protection régionale	24
4.2.	La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	29

5	<b>Conclusion</b>	<b>33</b>
---	-------------------	-----------

## **ANNEXES**

	Annexe 1 : Annexe économique	35
	Annexe 2 : Annexe sociale	35
	Annexe 3 : Analyse du marché résidentiel	35

## **FIGURES**

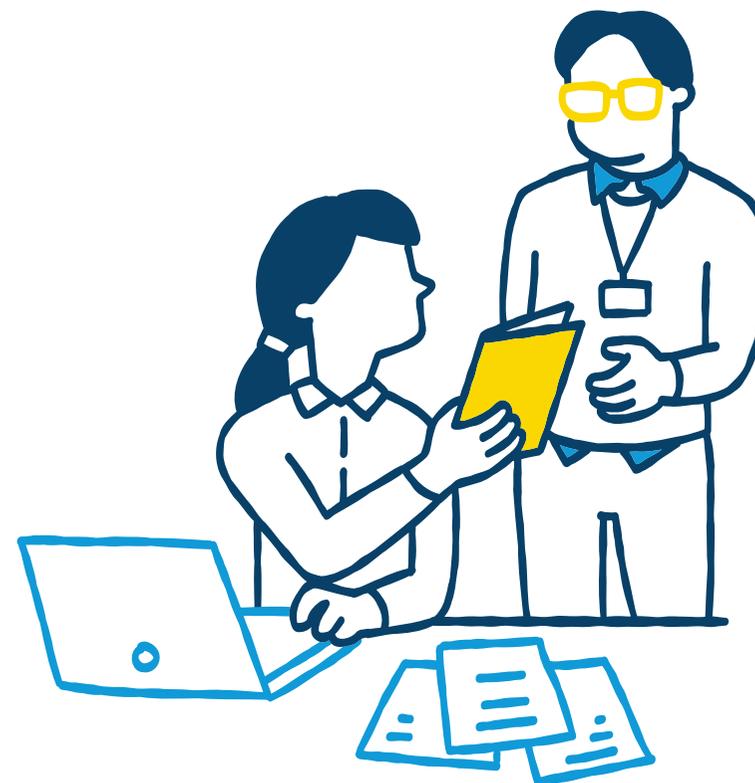
	Figure 1 : Taux d'accroissement des parts de marché des fournisseurs résidentiels en énergie à Bruxelles (2014–2024)	10
	Figure 2 : Répartition des fournisseurs résidentiels en énergie par Région (Déc. 2024, en % des points de fourniture)	12
	Figure 3 : Taux de switch des clients résidentiels en RBC	13
	Figure 4 : Comparaison régionale du nombre d'offres résidentielles – Décembre 2024	16
	Figure 5 : Nombre de fournisseurs actifs sur le marché résidentiel par Région – Décembre 2024	17

<b>Figure 6</b> : Evolution de la facture annuelle d'électricité pour un client résidentiel, basé sur la consommation d'un client médian bruxellois disposant d'un compteur monohoraire (2.036 kWh) (2020-2024)	17
<b>Figure 7</b> : Comparaison régionale des offres résidentielles d'électricité les plus chères et les moins chères (2020-2024)	18
<b>Figure 8</b> : Evolution du nombre de contrats d'électricité à prix fixe en RBC (2020-2024)	19
<b>Figure 9</b> : L'évolution du nombre d'offres variables d'électricité et de gaz entre décembre 2020 et décembre 2024.	20
<b>Figure 10</b> : Evolution du prix d'injection en 2024 (en centimes d'euro)	22
<b>Figure 11</b> : Evolution trimestrielle de la répartition entre contrats fixes et variables de 2022 à 2024	23
<b>Figure 12</b> : IUA traités par Sibelga	24
<b>Figure 13</b> : Evolution de la fourniture sociale de 2020 à 2024	25
<b>Figure 14</b> : Évolution du nombre de clients hivernaux de 2020 à 2024	27
<b>Figure 15</b> : Évolution du nombre de coupures de 2020 à 2024	28
<b>Figure 16</b> : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz	29
<b>Figure 17</b> : Part de la clientèle ayant reçu au moins un rappel / mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	29

Figure 18 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseur (électricité), 2024	30
Figure 19 : Volume de dettes par clients actifs impactés en électricité	30
Figure 20 : Volume de dettes par clients actifs impactés en gaz	31
Figure 21 : Pourcentage de plans de paiement octroyé par fournisseur	32
Figure 22 : Evolution des montants (en M€) totaux des dettes (dettes in, out et irrécouvrables) de 2020 à 2024	32

## TABLEAUX

Tableau 1 : Comparaison régionale des parts de marché du leader résidentiel et des indices de concentration	11
Tableau 2 : Endettement cumulés de 2009 à 2024 pour les clients actifs et inactif	26



CONSULTEZ LE RAPPORT ANNUEL DE BRUGEL  
<https://brugel.brussels/publication/document/rapports/2025/fr/Rapport-Annuel-2024-BRUGEL.pdf>



## RÉSUMÉ EXÉCUTIF



### MARCHÉ RÉSIDENTIEL DE L'ÉNERGIE – UNE DYNAMIQUE RÉGIONALE CONTRASTÉE

L'analyse du marché résidentiel de l'énergie en Belgique révèle des dynamiques régionales disparates, impactant directement la concurrence, les prix et la mobilité des consommateurs. Les marchés de l'énergie en Régions wallonne (RWall) et flamande (RFI) sont concentrés mais restent relativement accessibles aux nouveaux fournisseurs. À l'inverse, en Région de Bruxelles-Capitale (RBC), le marché est beaucoup plus fermé et rencontre des difficultés structurelles importantes.

Le marché bruxellois de l'énergie résidentielle est dominé par un acteur unique, Engie Electrabel, qui détient près de 73 % des parts en 2024. Cette emprise, renforcée au cours des dernières années, empêche une concurrence effective. Malgré

la croissance de nouveaux entrants comme Bolt (+572 % en 4 ans), leur impact reste marginal. Cette hyper-concentration est sans équivalent en Belgique : les trois premiers fournisseurs bruxellois (principalement Engie) représentent 93,1 % du marché, contre environ 79 % en régions wallonne et flamande. Un cadre institutionnel et économique moins incitatif à Bruxelles, couplé à un marché plus restreint, décourage l'implantation et l'activité commerciale des fournisseurs alternatifs. Cette situation se traduit par une différenciation stratégique des acteurs : Engie propose déjà des offres « Low Cos » exclusives en Région wallonne et en Flandre depuis avril 2025, illustrant la piètre dynamique concurrentielle à Bruxelles.

La progression constante du fournisseur social à Bruxelles et en Wallonie, qui se classe 5<sup>ème</sup>, contraste avec sa 7<sup>ème</sup> place en Flandre. Ce constat est un indicateur fort d'une précarité énergétique

plus marquée dans ces deux Régions, soulignant une vulnérabilité persistante d'une partie des ménages face aux coûts de l'énergie.

Après une période d'inertie, le marché bruxellois de l'électricité a connu un certain regain de dynamisme en 2024, avec un taux de changement de fournisseur (switching) atteignant 3,05 %, son plus haut niveau depuis 15 ans. Cette évolution est principalement due à l'initiative des clients eux-mêmes, potentiellement stimulés par des offres de niche (par exemple celles de Brusol et Bolt). Ce rebond est encourageant, bien qu'il reste très largement inférieur au taux flamand (autour de 18 %) et légèrement inférieur au taux wallon (environ 4 %). Alors que les Régions flamande et wallonne connaissent une normalisation post-crise avec des taux de switching en légère baisse, Bruxelles semble entamer un rattrapage, tendant à se rapprocher de la dynamique wallonne sur l'électricité. Le marché bruxellois du gaz, en revanche, reste figé,

avec des taux de switching en déclin continu. Serait-ce un renforcement de l'aversion aux risques suite à la crise énergétique ? Ou l'absence de choix intéressant ?

La faiblesse de la concurrence à Bruxelles a un impact direct sur les prix. Le nombre d'offres y est drastiquement inférieur : 5 fournisseurs d'électricité contre 20 en Flandre et 9 en Wallonie. Conséquence directe : l'offre d'électricité la plus avantageuse à Bruxelles demeure systématiquement moins compétitive que dans les autres Régions, et ce, depuis 2021. En décembre 2024, la meilleure offre bruxelloise était 11 % plus chère que l'équivalent en Flandre et uniquement sur le commodity. De plus, pour une même offre de fournisseur, des différentiels de prix significatifs peuvent être observés entre Régions, défavorisant les ménages bruxellois.

En conclusion, le marché résidentiel de l'énergie à Bruxelles se caractérise par une concentration structurelle, des prix moins compétitifs et une précarité énergétique accrue ; des défis qui contrastent avec la relative ouverture observée en Wallonie et en Flandre. Si le regain du switching en électricité est un signe encourageant d'une prise de conscience des consommateurs et de l'attractivité des offres de niche, des actions ciblées restent indispensables. Il est crucial de stimuler la concurrence, modifier le cadre institutionnel afin d'assurer une protection efficace des consommateurs bruxellois et tendre vers un marché plus équitable et dynamique pour tous les acteurs. Les développements futurs, notamment l'introduction des contrats à tarification dynamique en 2025, seront à suivre de près pour évaluer leur impact sur cette équation complexe.

## POUR CE QUI EST DES ASPECTS SOCIAUX

Les points suivants sont à retenir : stabilisation du nombre de clients protégés alimentés par Sibelga, augmentation importante des dettes à charge de Sibelga, augmentation des dettes à charge des fournisseurs et augmentation des coupures.

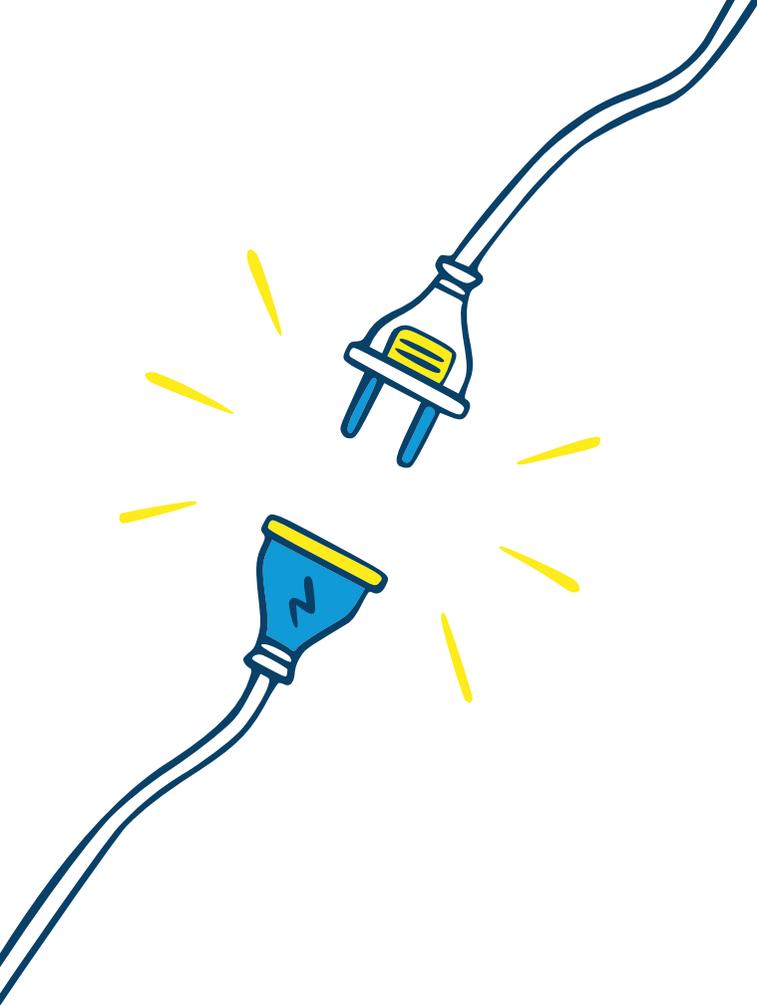
Concernant les clients protégés, fin 2024, Sibelga alimentait plus de 10.000 ménages. 64 % bénéficiait du statut via le canal « automatisation du statut client protégé », 19 % via le canal CPAS et 13 % par le biais de BRUGEL. Cette répartition est stable.

Rappelons que le portefeuille de Sibelga a été multiplié par 5 en deux ans entraînant une hausse significative des créances ouvertes. Le pourcentage de clients protégés en situation d'endettement est de 77 % (contre 63 % en 2023). Les dettes se concentrent principalement sur les clients protégés basculés via le canal « automatisation » ; 4 clients sur 10 ne payent pas leur 1<sup>ère</sup> facture. Ceci s'explique par le basculement automatique du client du fournisseur commercial vers Sibelga. Le client, peu ou pas assez conscient de la situation, n'a pas spécifiquement adapté son mode de paiement. Il faut savoir que plus de 50 % des ménages paient leur facture d'énergie par domiciliation.

Par ailleurs, 50 % des impayés sont liés à des clients qui n'ont jamais payé.

Il convient de mentionner que suite aux demandes de BRUGEL d'amélioration du suivi clients, Sibelga a mis en place, en 2024, une procédure d'appel téléphonique pour les clients en retard de paiement.





Cette approche de proximité pourrait être complétée par l'envoi de courrier de bienvenue plus adapté et envoyé dans un délai plus proche du basculement.

Par ailleurs, l'endettement total à charge des fournisseurs résidentiels est stable avec un montant de 120,13 millions d'euros. Néanmoins, on constate une augmentation importante des dettes des clients inactifs et une baisse de celles des clients actifs. Concrètement, cela signifie une amélioration de la situation du portefeuille clients mais également que les dettes des clients inactifs risquent, pour partie, de se retrouver en irrécouvrables dans les années à venir, entraînant une perte directe pour les fournisseurs.

Du reste, si on ramène ces chiffres à l'ensemble des ménages résidentiels alimentés en électricité et gaz, cela correspond à un montant de 181 €/client. Par comparaison, en Région wallonne, le montant est de 144 €/client<sup>1</sup>.

Concernant plus spécifiquement les clients protégés actifs<sup>2</sup>, 59,1 % d'entre eux ont une dette de moins de 300 € (contre 56 % en 2022). Par ailleurs,

12,6 % des clients (contre 14,5 % en 2023 et 20 % en 2022) détiennent 53,6% (contre 54% en 2023 et 70 % en 2022) du volume total de la dette avec des montants allant de 1.000€ à plus de 8.000€. Une différence notable apparaît par rapport aux données 2022 et 2023 qui s'expliquent par une forte diminution du prix de l'énergie, surtout du gaz et par conséquent des montants facturés.

Dès lors, le pourcentage de ménages au prise avec ces dettes importantes peut apparaître comme un indicateur de difficultés systémiques à payer leur facture d'énergie.

Concernant les coupures, en 2024, ces dernières ont augmenté pour toucher 2044 ménages. Une majorité de ces coupures fait suite à un contrat non renouvelé.

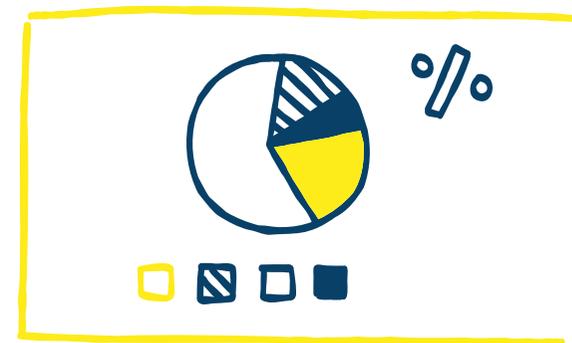
A la suite de la stabilisation des prix de l'énergie et sans modification du cadre de protection régional, la situation du client résidentiel apparaît comme similaire à celle de 2023 excepté celle relative à l'endettement à charge de Sibelga qui se détériore.

<sup>1</sup> Données fournies par la CWaPE. Les requêtes du régulateur wallon adressées aux fournisseurs et GRD sont similaires à celles de BRUGEL. Le VNR ne détient pas ces données.

<sup>2</sup> Clients protégés actifs : Clients alimentés par Sibelga.



# MONITORING DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL



## 2.1. LES PARTS DE MARCHÉ

### 2.1.1. Analyse de l'évolution des parts de marché des fournisseurs résidentiels en Région de Bruxelles-Capitale

Le secteur résidentiel bruxellois de l'énergie reste dominé par un seul acteur, Engie Electrabel, ce qui limite la concurrence effective malgré l'ouverture théorique du marché. Après une période de baisse de part de marché entre 2007 et 2019, où Engie avait toujours conservé au moins 60 % de parts de marché, le fournisseur a connu une reprise à partir de 2020, retrouvant un niveau proche

de celui de 2014 (presque  $\frac{3}{4}$  (73 %) des parts de marché en 2024). De plus, malgré une croissance de moins de 1 % par an des points de fournitures totaux<sup>3</sup>, la moitié de ceux-ci sont dans le portefeuille d'Engie. Engie a réussi à maintenir un rythme robuste de progression (+4,9 %) entre 2014 et 2024, ce qui renforce encore davantage son monopole.

Le top 5 des fournisseurs reste inchangé depuis près d'une décennie, traduisant un manque de renouvellement de l'offre et une faible dynamique concurrentielle. Les autres fournisseurs historiques, TotalEnergies (2<sup>e</sup>) et Luminus (3<sup>e</sup>), continuent de perdre des parts de marché depuis la crise de 2021, sans que de nouveaux entrants ne prennent réellement le relais, confirmant le verrouillage du marché en Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

Malgré ce contexte figé, quelques évolutions sont à souligner :

- Bolt, actif depuis 2020, connaît une croissance exceptionnelle (+572 % en 4 ans) et double son nombre de points de fourniture chaque année, mais reste sous les 1,2 % de parts de marché en 2024.
- Mega (4<sup>e</sup>) se redresse légèrement (+9 % d'EANs entre 2023 et 2024) après son retrait du marché bruxellois en août 2021.
- Enfin, Brusol (EnergyVision) reprend son activité, alors qu'Eneco poursuit son retrait progressif du marché résidentiel bruxellois en vue de se concentrer sur le segment professionnel.

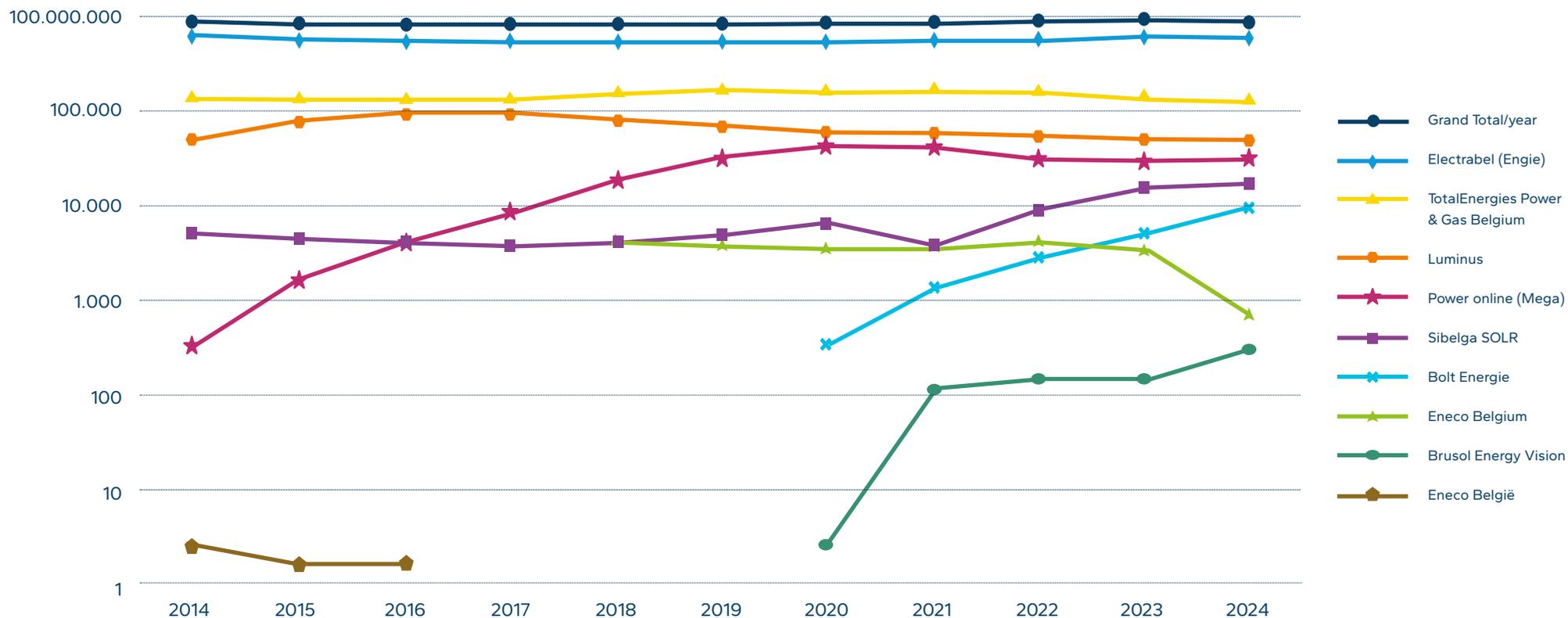
<sup>3</sup> Soit une augmentation de 7,7% en 10 ans pour le segment résidentiel et professionnel.

● Le fournisseur social (Sibelga SOLR) voit ses points de fourniture tripler en dix ans, suite à l'automatisation du statut Clipro et à une précarité énergétique croissante. Malgré une progression continue,

l'augmentation entre 2023 et 2024 (1.243 points) est inférieure aux périodes de crise (2022 : + 7.089 points ; 2021 : + 5.682 points), signe d'une stabilisation, mais aussi d'une vulnérabilité persistante.

Ces constats sont illustrés dans le graphique qui suit.

**Figure 1<sup>4</sup> : Taux d'accroissement des parts de marché des fournisseurs résidentiels en énergie à Bruxelles (2014–2024).**



Source : BRUGEL – Observatoire des indicateurs du marché ; Représentation proportionnelle (en nombre d'EANs).

4 Visualisation en évolution relative (échelle logarithmique) pour comparer la dynamique des fournisseurs, quelle que soit leur taille.

## 2.1.2. Comparaison régionale : marché de l'énergie résidentiel

Bruxelles se distingue par une concentration bien plus élevée que les marchés wallon et flamand, qui, bien que dominés par quelques grands fournisseurs, restent plus ouverts. Le principal indicateur C3 montre une concentration extrême en RBC, où Engie détient seul l'équivalent des trois premiers acteurs réunis des autres Régions.

À Bruxelles, le marché est peu concurrentiel, très concentré, parce que les fournisseurs alternatifs ne sont pas très actifs commercialement, notamment à cause de règles administratives et légales peu incitatives et d'un marché restreint. Cela contribue à ce qu'Engie garde sa position dominante. En comparaison, en Wallonie et en Flandre, le cadre légal et économique favorisent davantage la concurrence et la mobilité des clients. A la suite de l'application de ces différences de cadres, certains fournisseurs pratiquent une

stratégie différenciée par Région et sont quasi absents dans une Région et plutôt bien implantés dans d'autres (exemple d'Eneco dans le trio de tête en Flandre et marginal en RBC). Il est également à noter que le fournisseur social occupe la 5<sup>e</sup> place en RBC et Wallonie, mais seulement la 7<sup>e</sup> en Flandre, traduisant une précarité énergétique plus marquée dans ces deux premières régions.



**Tableau 1 : Comparaison régionale des parts de marché du leader résidentiel et des indices de concentration.**

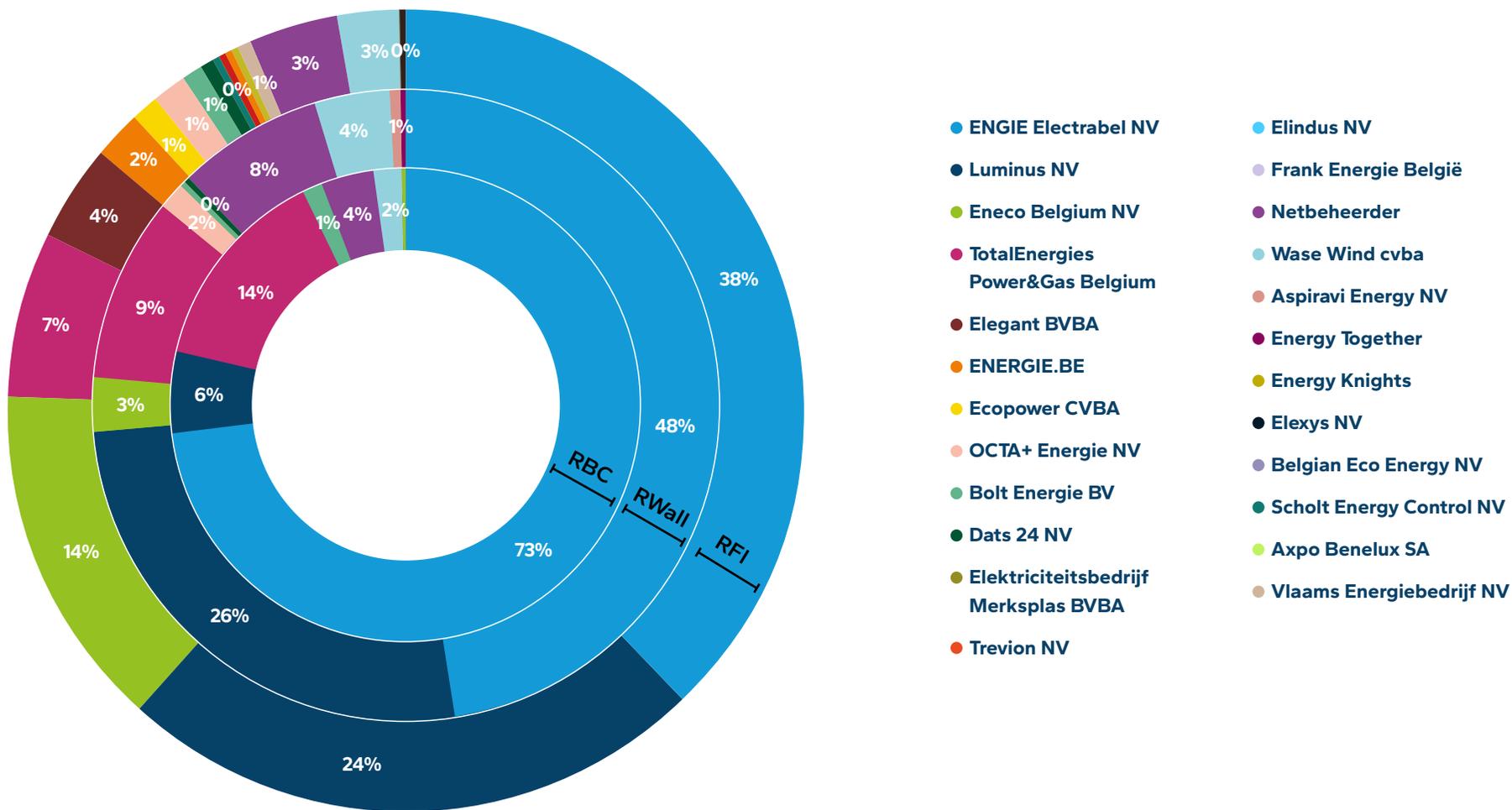
RÉGION	PART DES 3 PREMIERS - C3 <sup>5</sup>	INDICE HHI <sup>6</sup>	INTERPRÉTATION	LEADER	PART DE MARCHÉ (%)
<b>RBC</b>	93,1 % (Engie 7,3 pts/10, TotalEnergies 1,4 points/10, Luminus 0,6 point/10)	5.773	Marché très concentré	Engie Electrabel	~73 %
<b>RWALL</b>	79,5 % (Engie 4,60 points/10, Luminus 2,49 points/10, TotalEnergies 0,86 point/10)	3.170	Marché concentré mais ouvert	Engie Electrabel	~46 %
<b>RFL</b>	78,1 % (Engie 3,91 points/10, Luminus 2,51 points /10, Eneco 1,39 points /10)	2.740	Répartition plus équilibrée	Engie Electrabel	~40 %

Source : BRUGEL – Observatoire des indicateurs du marché ; CompaCWaPE ; VTest. - Données – Déc 2024.

5 Le C3 mesure le poids des plus grands acteurs uniquement. Indice de concentration des trois plus gros fournisseurs. Plus il est proche de 10 (ou 100 %), plus les 3 premiers contrôlent le marché. Cela donne une vision rapide de la domination des leaders du marché.  $C3 = P1 + P2 + P3$  ( $P_i$  = Parts de marché du fournisseur).

6 HHI (Herfindahl-Hirschman Index) est la somme des carrés des parts de marché (exprimées en % ou points sur 100) de tous les fournisseurs. Formule :  $HHI = \sum_{i=1}^n P_i^2$  où  $P_i$  est la part de marché du fournisseur  $i$ , exprimée sur une base de 0 à 100. Un HHI > 2500 indique un marché hautement concentré.

Figure 2 : Répartition des fournisseurs résidentiels en énergie par Région (Déc. 2024, en % des points de fourniture).



Source : BRUGEL – Observatoire des indicateurs du marché ; CompaCWaPE ; VTest.

## 2.2. LE SWITCHING<sup>7</sup>

Après une tendance globalement stable entre 1,5 et 1,8 % de 2010 à 2020, le taux de switching sur le marché de l'électricité bruxellois a reculé de manière continue entre 2021 (1,40 %) et 2023 (1,12 %). Mais en 2024, une hausse marquée est observée, avec un taux de switch atteignant 3,05 %, soit le niveau le plus élevé depuis 15 ans.

Cette progression s'explique par une nette augmentation du customer switch (de 0,62 % à 1,58 %) et du supplier switch (de 0,24 % à 0,75 %) par rapport à l'année précédente. Ce rebond interrompt la tendance baissière amorcée en 2020 et pourrait résulter d'une meilleure attractivité des offres concurrentes de fournisseurs de niche tels que Bolt, Mega et Brusol, ainsi que de campagnes

de sensibilisation et de marketing plus percutantes de ces derniers. En somme, 2024 rompt avec l'inertie concurrentielle récente et témoigne d'un certain regain de mobilité client sur le marché de l'électricité.

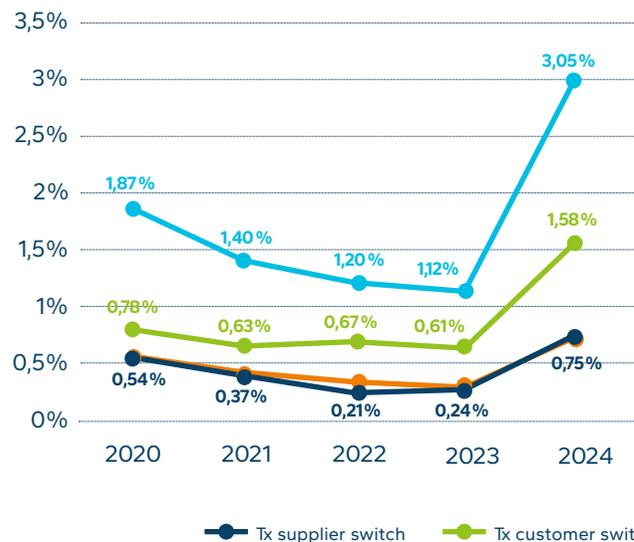
Sur le marché résidentiel du gaz en RBC, le taux global de switch est passé de 1,97 % en 2020 à 0,97 % en 2024, ce qui représente une division par deux en quatre ans. Cette évolution s'inscrit dans la poursuite du déclin amorcé depuis 2016, année où le taux de switch avait atteint un pic de 2,07 %, soutenu par une forte part de supplier switch (0,81 %) et de customer switch (0,82 %). Ce pic reflète la période la plus dynamique du marché gazier en matière de changements de fournisseur. La baisse constatée en 2024 touche l'ensemble des types de switch (combined, customer, supplier), traduisant à la fois :

- une moindre propension des consommateurs à changer de fournisseur ;
- une stabilité accrue du marché, possiblement liée à des offres moins différenciées, à une satisfaction client élevée, ou encore à une aversion au risque accrue (volatilité des prix) à la suite de la crise énergétique.

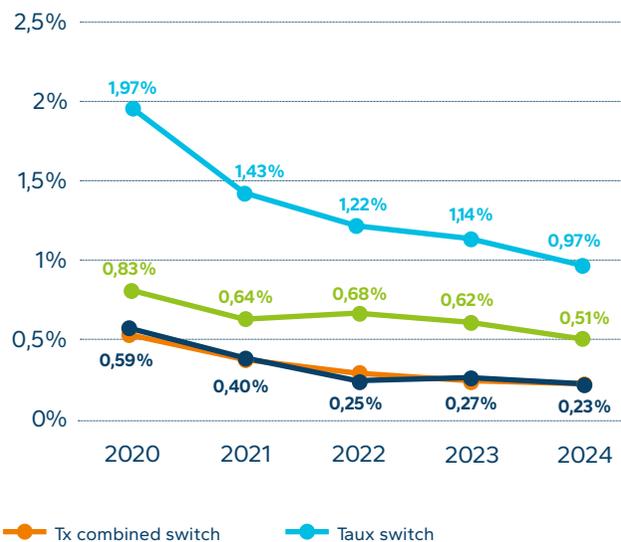
En 2024, les taux combiné (0,23 %), customer (0,51 %) et supplier switch (0,23 %) atteignent leurs plus bas niveaux depuis plus de dix ans, confirmant le faible niveau d'activité concurrentielle du marché gazier bruxellois.

Figure 3 : Taux de switch des clients résidentiels en RBC.

Taux de switch (elect)



Taux de switch (gaz)



Source : BRUGEL – Observatoire des indicateurs du marché – data de décembre/an.

7 Les données de la RBC antérieures à 2020 sont disponibles sur notre observatoire des indicateurs du marché – site de BRUGEL. D'autres part les données concernant la Région wallonne viennent de la CWaPE <https://www.cwape.be/node/6359> et celles de la Région flamande vient de la VNR – rapport de mai 2025 [https://www.laamsenutsregulator.be/sites/default/files/document/rapp-2025-03\\_thema\\_actieve\\_leveranciers\\_en\\_leverancierswissels\\_1.pdf](https://www.laamsenutsregulator.be/sites/default/files/document/rapp-2025-03_thema_actieve_leveranciers_en_leverancierswissels_1.pdf). Supplier switch: le client change de fournisseur sur un même point de fourniture; customer switch: le client emménage et conserve le même fournisseur que son prédécesseur sur le point de fourniture sans que le compteur soit fermé entretemps; Combined switch: le client emménage à une nouvelle adresse (nouveau point de fourniture) et choisit un fournisseur différent sur le point sans que le compteur soit fermé entretemps.

Néanmoins, la RBC fait figure d'exception par rapport aux autres Régions, avec une reprise notable du switch en électricité, principalement portée par les clients eux-mêmes (taux global de switch atteint 3,05 % en 2024, customer switch en hausse de 0,62 % à 1,58 % entre 2023 et 2024). À l'inverse, la Flandre connaît une inflexion durable : le taux de switch global passe de 16,98 % en 2023 à 17,97 % en 2024 (loin des 26,29 % de 2019), le taux de switch en électricité progresse légèrement à 18,4 % en 2024 (contre 18,0 % en 2023), mais reste bien en dessous du pic de 26,6 % enregistré en 2021. Le marché du gaz poursuit également sa décrue entamée en 2022, dans un contexte de normalisation post-crise énergétique et de perception accrue de stabilité.

En Wallonie, le marché de l'électricité reste plus dynamique que celui du gaz. Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2024, le taux global de switch en électricité s'établit à 4,21 %, en légère baisse par rapport à 2023 (4,97 %) et un pic de 9,86 % au 3<sup>e</sup> trimestre de 2021. En gaz, le taux de switch chute à 3,81 % au 4<sup>e</sup> trimestre de 2024, contre 4,61 % au 4<sup>e</sup> trimestre de 2023 et un pic de 9,89 % au 3<sup>e</sup> trimestre de 2021. La répartition en gaz comme en électricité, montre une nette prédominance du supplier switch (+/- 43 %), devant le combined switch (+/- 31 %) et le customer switch (+/- 26 %), illustrant la propension des Wallons à changer de fournisseur, notamment lors d'un emménagement (plus de 2 clients sur 7 changent de fournisseur dans ce cadre). Cette évolution wallonne, tout comme la tendance flamande, s'inscrit dans un mouvement européen plus large, avec des baisses similaires observées en France (-1,7 pts) et aux Pays-Bas (-5,2 pts).

Parmi les facteurs explicatifs : une concurrence moins agressive, une fidélisation renforcée, et des démarches de changement perçues comme plus complexes.

Le regain d'activité observé en RBC pourrait s'expliquer par un retour d'offres commerciales attractives, une réactivation des comportements de comparaison, et un début d'appropriation du marché par les consommateurs. S'il reste éloigné

du niveau de proactivité observé en Flandre, il tend toutefois aujourd'hui sur le marché de l'électricité, à se rapprocher de celui constaté en Wallonie.

Par ailleurs, l'absence de switch entre fournisseurs ne signifie pas que le consommateur reste totalement inerte aux mouvements du marché de l'énergie. En RBC, vu l'absence de choix de fournisseurs, les ménages ne cherchent pas nécessairement la meilleure offre et/ou la plus



profilée, chez la concurrence mais bien à l'intérieur des offres commerciales de leur fournisseur. Ces mouvements n'apparaissent pas dans les données reprises ci-avant.

### 2.3. MONITORING DU MARCHÉ CONCURRENTIEL : EN CONCLUSION

Malgré l'ouverture théorique du marché, le secteur résidentiel bruxellois de l'énergie reste fortement concentré, dominé par Engie Electrabel qui détient près de 73 % des parts en 2024. Si le marché du gaz demeure quasi figé, celui de l'électricité connaît un regain de dynamisme, avec un taux de switching en nette hausse. Toutefois, la concurrence reste faible, les nouveaux entrants peinent à s'imposer, et la précarité énergétique progresse. Bruxelles demeure ainsi la Région la plus fermée du pays, nécessitant des actions ciblées pour stimuler la concurrence et optimiser la protection des consommateurs.

Dans ce contexte de faible dynamisme concurrentiel, l'analyse de l'évolution des prix de l'énergie en RBC et leur comparaison avec les autres Régions permet d'évaluer les conséquences concrètes pour les consommateurs bruxellois.

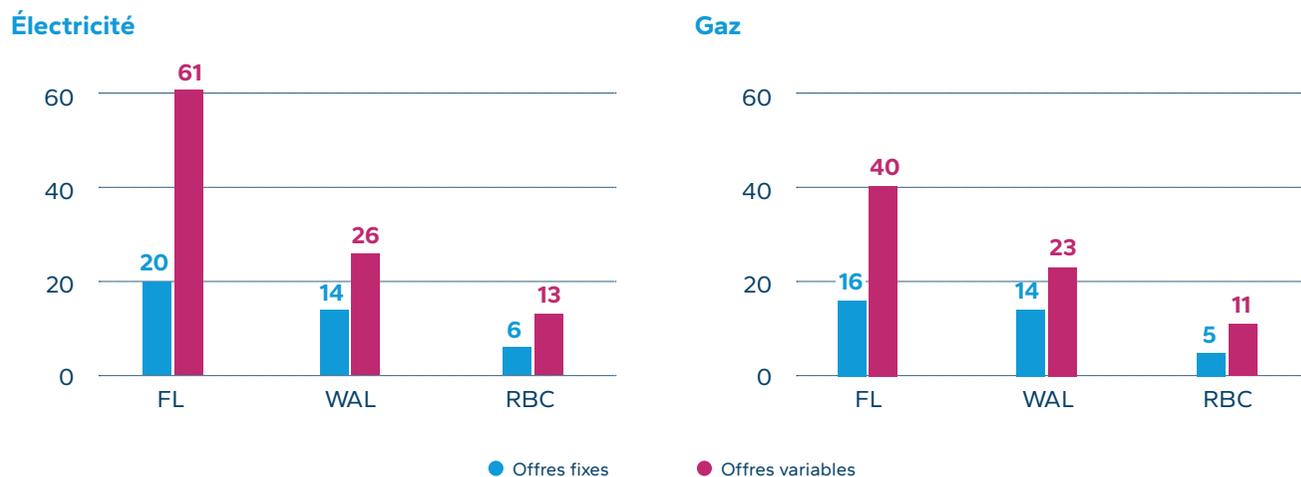


# 3

## LE SUIVI ET L'ÉVOLUTION DES PRIX

Entre décembre 2023 et décembre 2024, le nombre d'offres sur le marché résidentiel bruxellois est resté stable. Avec 5 fournisseurs d'électricité contre 20 pour la Flandre et 9 pour la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale est toujours la région la moins concurrentielle en nombre d'offres et en nombre de fournisseurs. En effet, il y a à Bruxelles quatre fois moins d'offres pour des contrats d'électricité qu'en Flandre, et deux fois moins qu'en Région wallonne. Le même constat prévaut pour les offres de fourniture de gaz. En janvier 2025, la situation au niveau de l'offre en RBC s'est encore dégradée avec le lancement par Engie d'une nouvelle offre plus abordable, baptisée « Basic », disponible uniquement sur le marché wallon et flamand, marquant ainsi le début d'une stratégie de différenciation régionale de la part du leader historique du marché.<sup>8</sup>

Figure 4 : Comparaison régionale du nombre d'offres résidentielles – Décembre 2024.

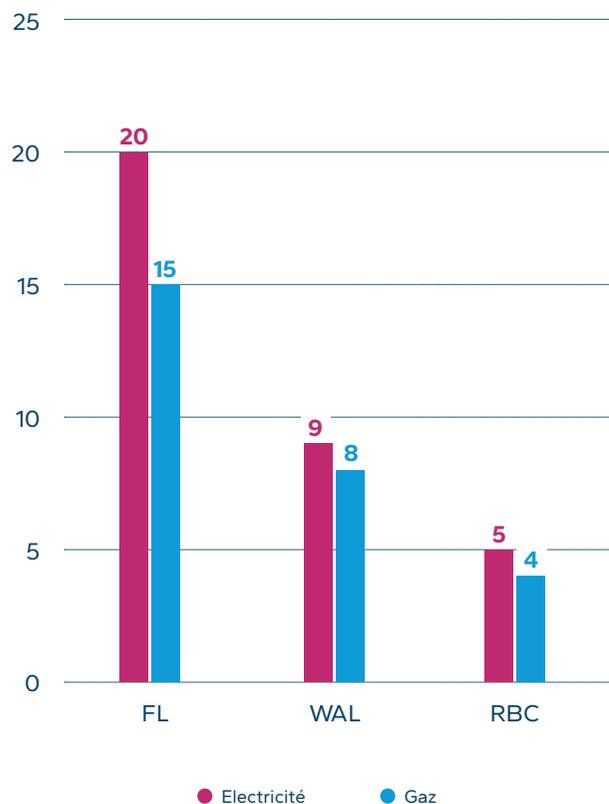


Source : CREG Infographies.

<sup>8</sup> Pour la composition de la facture, voir : l'Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale sur <https://brugel.brussels/documents/statistics/>. Pour le gaz : voir les annexes.

Le nombre de fournisseurs actifs sur le marché résidentiel suit la même tendance. En décembre 2024, il y a 5 fournisseurs d'électricité à Bruxelles pour 20 fournisseurs en Flandre, c'est à dire 4 fois moins.

**Figure 5 : Nombre de fournisseurs actifs sur le marché résidentiel par Région – Décembre 2024.**



Source : CREG Infographies.

### 3.1. LA FACTURE DES MÉNAGES BRUXELLOIS EN 2024 SELON LE TYPE DE CONTRAT

À la suite de la crise énergétique et de la flambée des prix en 2022, les prix de l'électricité semblent se stabiliser, voire diminuer, entre décembre 2023

et décembre 2024. Durant cette période, l'offre par défaut s'aligne davantage sur la moyenne des prix du marché, contrairement aux deux années précédentes où elle s'écartait vers les extrêmes. On revient donc à une situation normale, même si les prix sont toujours au-dessus du niveau d'avant 2021.

**Figure 6 : Evolution de la facture annuelle d'électricité pour un client résidentiel, basé sur la consommation d'un client médian bruxellois disposant d'un compteur monohoraire (2.036 kWh) (2020-2024).**



Source : BRUGEL, Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

### 3.1.1. Comparaison entre Régions

Comme le montre la figure ci-dessous, l'offre résidentielle la plus chère est systématiquement observée en Wallonie. Toutefois, en décembre 2024,

l'écart entre l'offre la plus chère en Wallonie et celle en RBC s'est réduit à seulement 1%. En revanche, l'offre la plus avantageuse à Bruxelles reste, depuis 2021, systématiquement moins compétitive que dans les autres Régions. Cela s'explique par l'absence

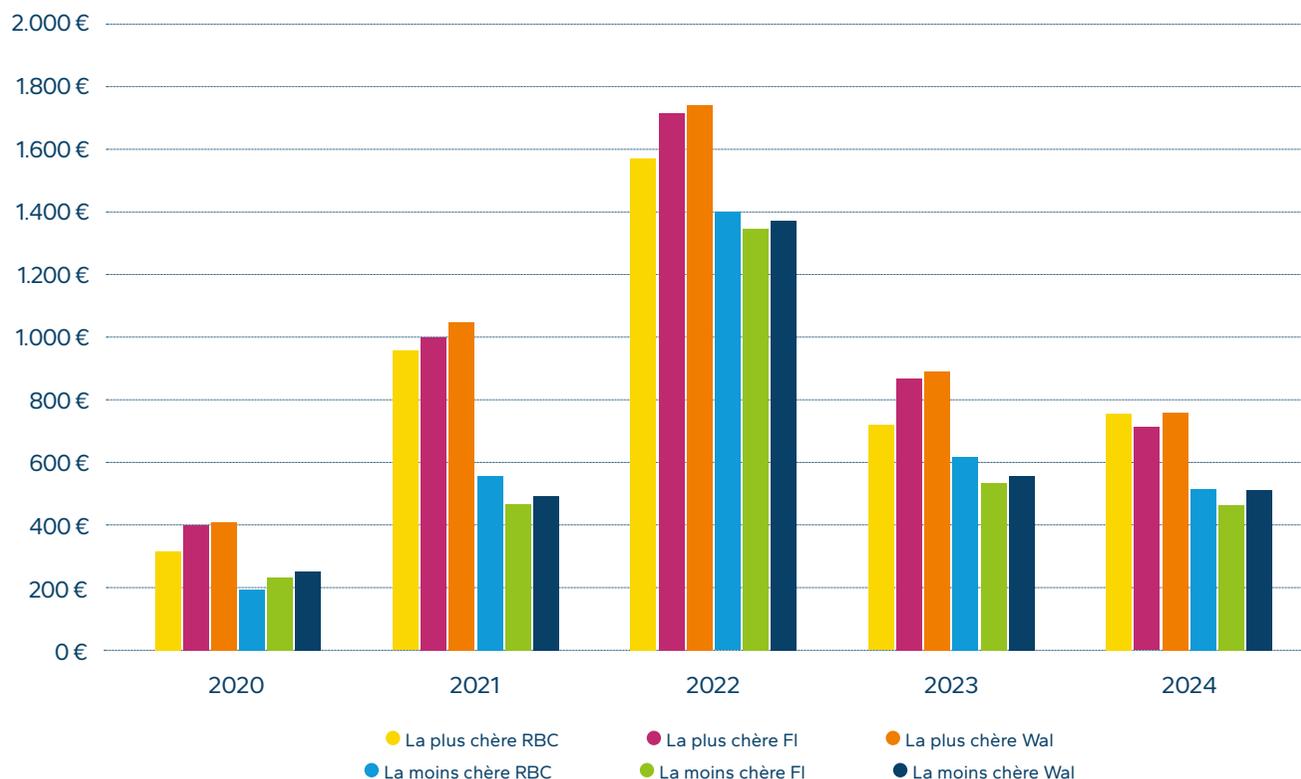
de certaines offres attractives sur le marché bruxellois, comme la formule *Prepaid Flex* de Mega, les offres de Luminus ou encore d'Octa + non disponibles en RBC.

Ainsi, en décembre 2024, l'offre la plus avantageuse à Bruxelles (Bolt Variable Go) est 11% plus chère que la meilleure offre en Flandre. Cette situation met en lumière un désavantage prix pour les consommateurs bruxellois, qui n'ont pas accès à certaines offres plus compétitives.

On observe également une différenciation des prix entre Régions pour une même offre chez certains fournisseurs. Par exemple, l'offre Pixel de TotalEnergies<sup>9</sup> est facturée 13,16 c€/kWh en Flandre, contre 15,60 c€/kWh en RBC, soit un écart de 85,40 € par an pour une consommation moyenne de 3 500 kWh. Ce type de différenciation renforce les inégalités régionales d'accès à des prix avantageux, au détriment des ménages bruxellois.

Par ailleurs, Engie a lancé au 1/04/2025, une nouvelle offre « Low Cost » en Flandre et en Wallonie. Cette offre n'apparaît donc pas sur le comparateur bruxellois. C'est assez dommageable car elle aurait permis de tendre les offres de la concurrence vers le bas. De plus, c'est la 1<sup>ère</sup> fois depuis la libéralisation du marché qu'Engie découple ses offres de prix par Région.

**Figure 7 : Comparaison régionale des offres résidentielles d'électricité les plus chères et les moins chères (2020-2024).**



Source : CREG Infographies.

9 Source : cartes tarifaires TotalEnergies décembre 2024.

### 3.2. CONTRAT FIXE<sup>10</sup>

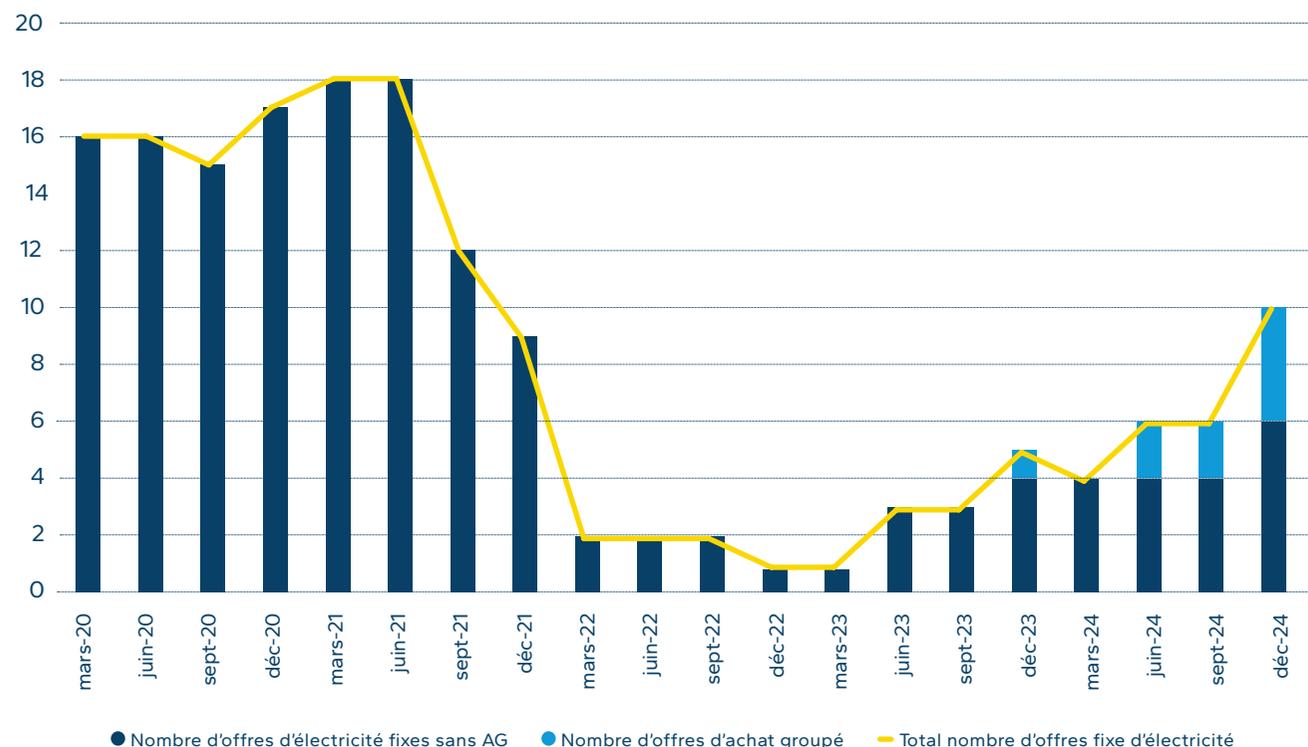
Un contrat à prix fixe est un contrat d'électricité ou de gaz dans lequel le prix par kWh reste inchangé pendant toute la durée du contrat. En décembre 2024, le marché résidentiel comptait

10 offres à prix fixe. Toutefois, ce chiffre est à relativiser car la moitié de ces offres proviennent de campagnes d'achats groupés organisées par Mega. Sans celles-ci, seules cinq offres à prix fixe seraient disponibles.

Après une forte baisse observée en 2021 et 2022, le nombre de contrats à prix fixe repart à la hausse en 2024. Ce redéploiement pourrait traduire un regain de confiance des fournisseurs dans l'évolution des prix de gros, ainsi qu'une demande croissante des consommateurs pour davantage de stabilité et de sécurité budgétaire. Néanmoins, cet enthousiasme doit être nuancé, car la dynamique actuelle repose largement sur les offres issues d'achats groupés, et non sur une réelle diversification de l'offre commerciale.

On constate aussi que les contrats d'électricité à prix fixe sont en moyenne 70 €<sup>11</sup> plus chers que ceux à prix variable. Toutefois, cet écart varie fortement selon les fournisseurs. Chez Engie Electrabel, la différence est relativement faible : 26 € (soit 3 % plus cher) pour les produits Easy et 39 € (5 %) pour les offres Drive. A l'inverse, TotalEnergies affiche les écarts les plus marqués, avec une différence de 108 € (11 % plus cher) pour l'offre Pixel Next et de 113 € (12 %) pour le produit Pixel<sup>12</sup>.

**Figure 8 : Evolution du nombre de contrats d'électricité à prix fixe en RBC (2020-2024).**



Source : BRUGEL, Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>10</sup> Pour plus d'information : <https://brugel.brussels/themes/consommateurs-7/contrat-fixe-contrat-variable-ou-tarification-dynamique-597>.

<sup>11</sup> Observatoire des prix BRUGEL.

<sup>12</sup> Voir graphique en annexe.

### 3.3. CONTRAT À PRIX VARIABLE<sup>13</sup>

Le prix d'un contrat d'énergie à prix variable suit l'évolution des marchés et a donc un prix qui peut varier à la hausse ou à la baisse pendant toute la durée du contrat.

En décembre 2024, le prix moyen d'un contrat variable est de 825 € pour une consommation de 2036 kWh d'électricité et de 1 206 € pour une consommation moyenne de 12.728 kWh de gaz. Pour la deuxième

année consécutive on constate une augmentation du nombre d'offres variables, tant pour le gaz que pour l'électricité. Comparé au mois de décembre 2023, on a en décembre 2024 une augmentation de 26 % d'offres d'électricité et 33 % d'offres de gaz.

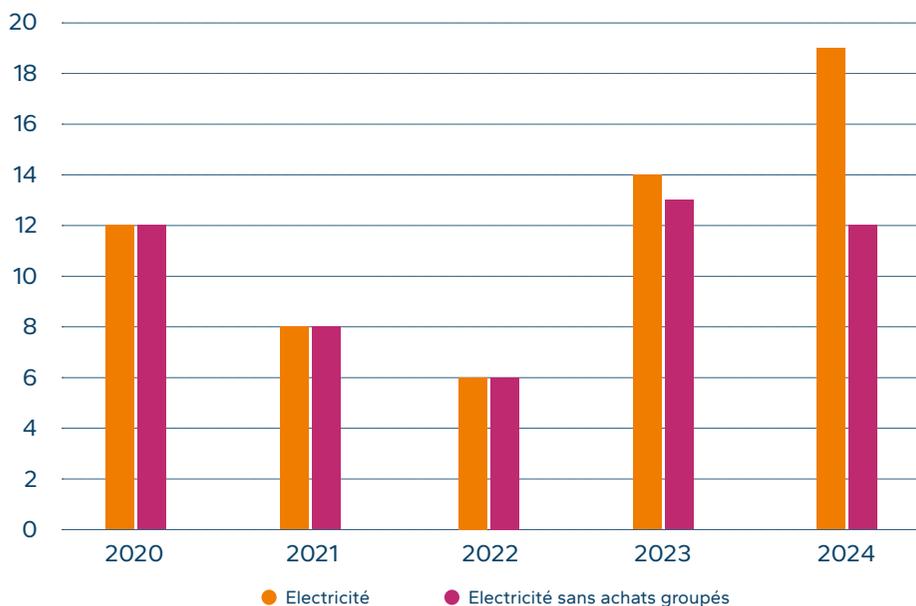
Un autre fait notable est le retour de Brusol sur le marché bruxellois en novembre. En plus de proposer une offre variable classique, le fournisseur innove en lançant une formule hybride combinant l'installation

de panneaux photovoltaïques avec un prix partiellement fixe — basé sur l'autoconsommation — et partiellement variable.

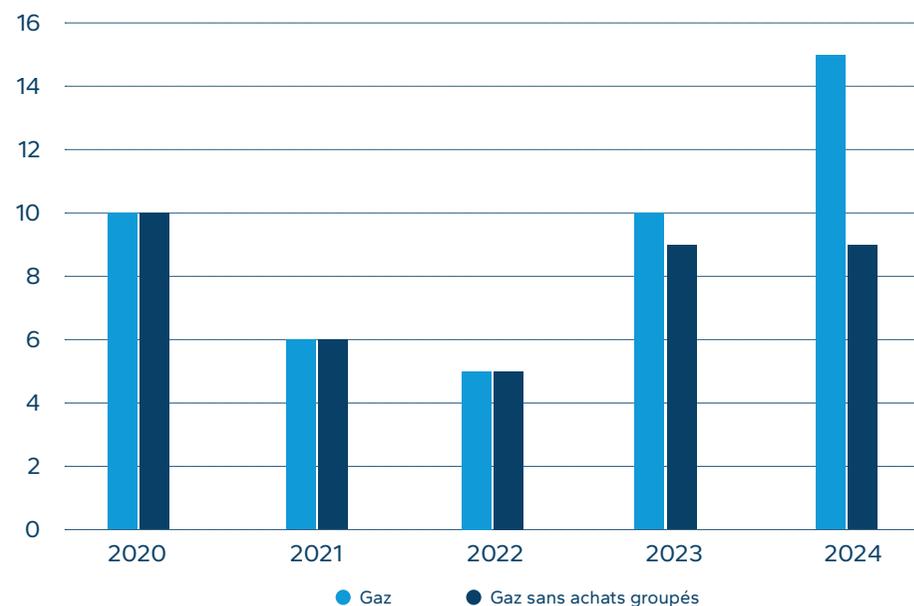
D'autres fournisseurs proposent des offres réservées à certains groupes d'utilisateur, comme les personnes disposant d'un véhicule électrique. C'est le cas de l'offre Drive chez Engie et l'offre Pixel eDrive chez TotalEnergies.

Figure 9 : L'évolution du nombre d'offres variables d'électricité et de gaz entre décembre 2020 et décembre 2024.

#### Électricité



#### Gaz



Source : BRUGEL, Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>13</sup> Pour plus d'information : <https://brugel.brussels/themes/consommateurs-7/contrat-fixe-contrat-variable-ou-tarification-dynamique-597>.

### 3.4. CONTRAT À PRIX DYNAMIQUE

Avec un contrat à tarification dynamique, le prix de l'énergie varie heure par heure selon l'offre et la demande. Il est plus bas lorsque la production d'énergie est abondante et plus élevé en période de forte demande. Ce système permet de réduire sa facture en adaptant sa consommation aux heures creuses<sup>14</sup>.

En 2024, aucun contrat de ce type n'était encore disponible en Région de Bruxelles-Capitale, malgré l'obligation introduite par la Commission européenne. Les premières offres sont apparues courant 2025, une analyse plus détaillée de ces nouvelles offres sera dès lors proposée dans le cahier thématique de l'année prochaine.

### 3.5. ADAPTATION DU COMPARATEUR BRUSIM

Pour pouvoir intégrer les contrats à tarification dynamique sur Brusim, notre simulateur, nous avons dû adapter ce dernier.

Les prix dynamiques sont particuliers : ils dépendent non seulement d'une formule de prix indexée sur le marché de l'électricité, mais aussi de la manière dont vous consommez l'énergie au fil de la journée (données de consommation par quart d'heure).

Plus précisément, trois éléments sont nécessaires pour permettre le calcul de ces prix dynamiques par le comparateur :

- Le fournisseur doit transmettre une formule

de prix du type «  $a + b \times c$  », dans laquelle «  $c$  » représente le prix horaire de l'électricité sur le marché Belpex (le marché spot) ;

- BRUGEL introduit chaque mois dans le comparateur des courbes de prix dites "forward", c'est-à-dire des estimations des prix pour les trois prochaines années, publiées par le régulateur flamand (VNR) ;
- Le consommateur, enfin, doit fournir sa propre courbe de consommation électrique. Cela n'est possible que s'il dispose d'un compteur intelligent communicant et d'au moins un an de données de consommation par quart d'heure.

### 3.6. EXEMPLE ILLUSTRATIF : TROIS MÉNAGES, TROIS CONTRATS

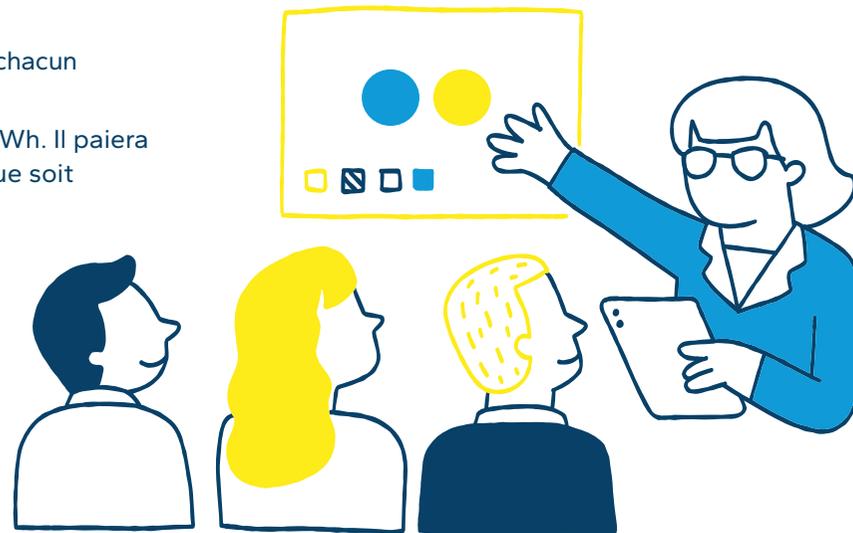
Prenons trois ménages qui consomment chacun 3.500 kWh par an :

- Ménage A a un contrat fixe à 25 c€/kWh. Il paiera donc toujours 875 € par an, quelle que soit l'évolution du marché.
- Ménage B a un contrat variable indexé mensuellement. En 2024, son prix a varié entre 20 c€/kWh et 28 c€/kWh. Sur l'année, il paie environ 910 €, avec des hausses en hiver et des baisses en été.
- Ménage C a un contrat dynamique. Il dispose d'un compteur intelligent

et adapte sa consommation pour profiter des heures où l'électricité est la moins chère (ex. en milieu de journée ou la nuit). En 2024, son prix horaire a fluctué entre 5 et 40 c€/kWh. Grâce à une consommation flexible, il paie environ 820 €, mais son prix varie fortement d'un jour à l'autre.

Ce type de contrat est donc potentiellement avantageux, mais demande une grande réactivité et une bonne connaissance de sa consommation.

À la date de rédaction ce cahier thématique (juin 2025), cinq offres de contrat à tarification dynamiques ont été lancées à Bruxelles (en avril 2025) et d'autres devraient être introduites dans le courant de l'année.



<sup>14</sup> Pour plus d'information : <https://brugel.brussels/themes/consommateurs-7/contrat-fixe-contrat-variable-ou-tarification-dynamique-597>.

### 3.7. LE RACHAT DE L'INJECTION

Depuis la fin du mécanisme de compensation en 2021, les propriétaires de panneaux photovoltaïques peuvent valoriser l'électricité excédentaire injectée sur le réseau en la vendant à un fournisseur d'électricité.

Le prix d'injection correspond ainsi au prix de rachat appliqué par le fournisseur pour chaque kilowattheure d'électricité solaire qui n'est pas auto-consommée et qui est réinjectée dans le réseau.

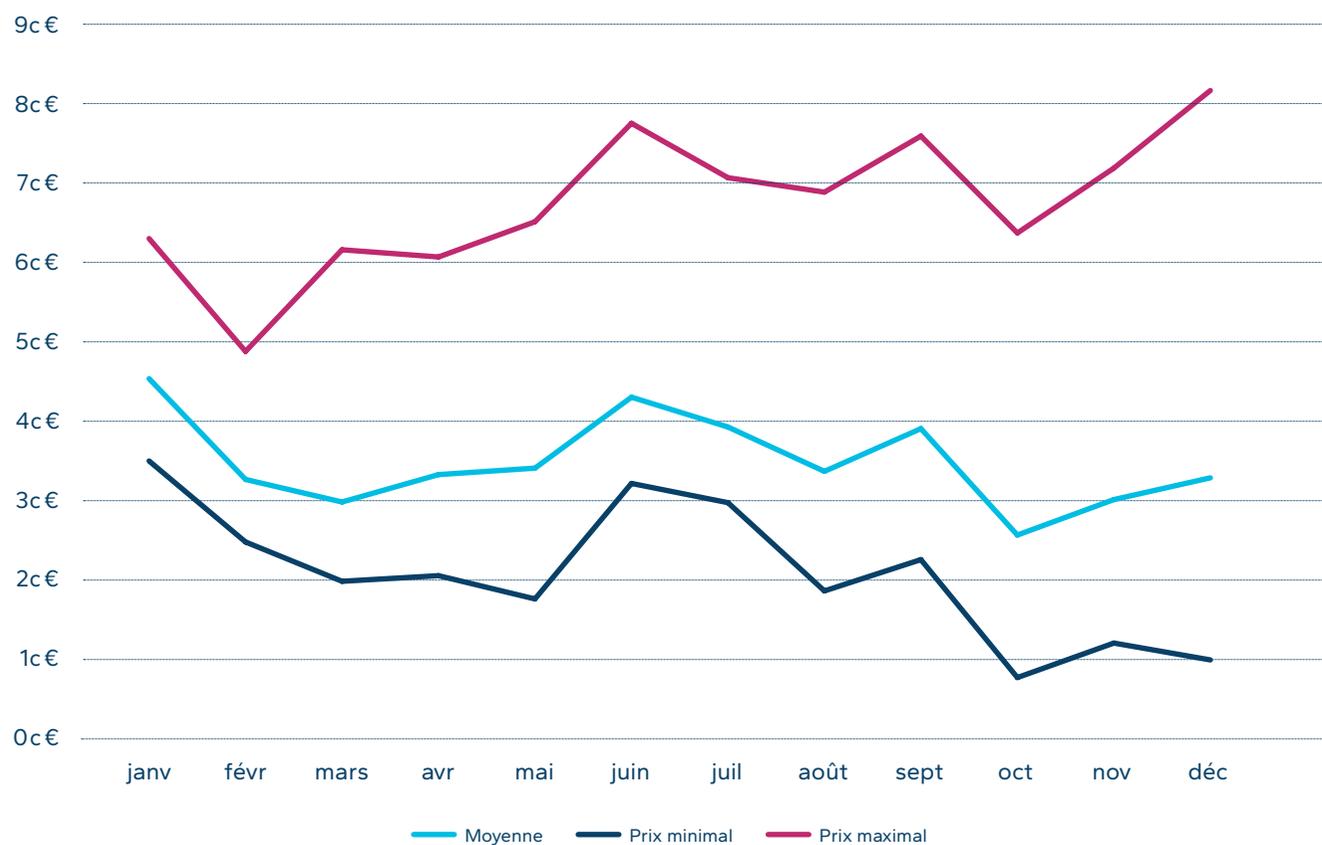
Tous les fournisseurs sont tenus de proposer un prix

pour l'injection. Ce prix est généralement accessible uniquement lorsqu'il est associé à un contrat de prélèvement. Il peut être propre à chaque contrat ou identique pour l'ensemble des offres d'un même fournisseur. Par ailleurs, un contrat de prélèvement à prix fixe n'implique pas nécessairement un prix d'injection fixe.

Les bénéficiaires du tarif social peuvent également profiter du rachat de l'injection chez le fournisseur de leur choix.

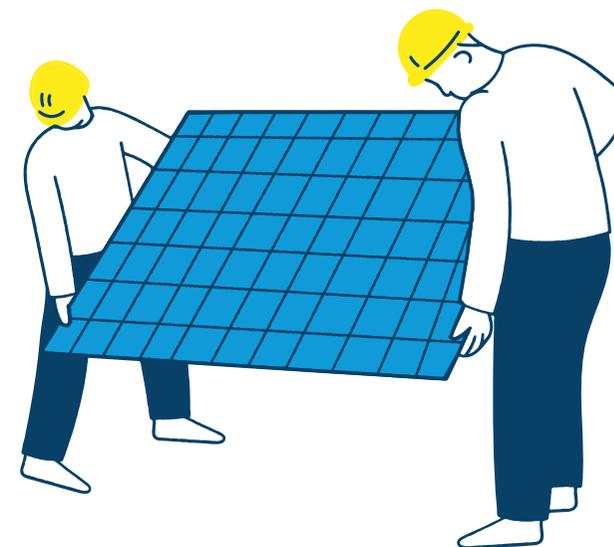
Au 31 décembre 2024, on comptait 17.561 petites installations (0-5 kWc)<sup>15</sup> alimentant les clients résidentiels. Cela représente 3,3 % des points de fourniture.

Figure 10 : Evolution du prix d'injection en 2024 (en centimes d'euro).



Source : Comparateur Brusim.

<sup>15</sup> <https://liens.brugel.brussels/PackSER>.



On observe une tendance générale à la baisse des prix de rachat de l'injection au cours de l'année 2024. Les prix les plus avantageux ont été systématiquement proposés par Bolt, avec un prix moyen de 6,58 c€/ kWh. Jusqu'au mois d'août, TotalEnergies a affiché les prix les plus bas, avec une moyenne de 2,60 c€/ kWh pour son offre Pixel, à l'exception des mois d'avril et de mai, durant lesquels les offres fixes Easy et Drive d'Engie ont proposé des prix encore plus bas, respectivement 2,079 c€/ kWh et 1,788 c€/ kWh. À partir de septembre, l'offre spéciale "Test Achats mai 2023" de Mega a proposé les prix encore moins avantageux, avec une moyenne de 1,48 cc€/ kWh pour la fin de l'année. Enfin, l'offre Green Energy de Brusol clôture le classement avec un prix d'injection de 1,03 c€/kWh, le plus bas du marché<sup>16</sup>. En décembre 2024, l'écart entre le prix d'injection le plus bas et le prix le plus avantageux atteint un maximum de 7,16 c€/ kWh.

### 3.8. SEGMENTATION DES CONTRATS

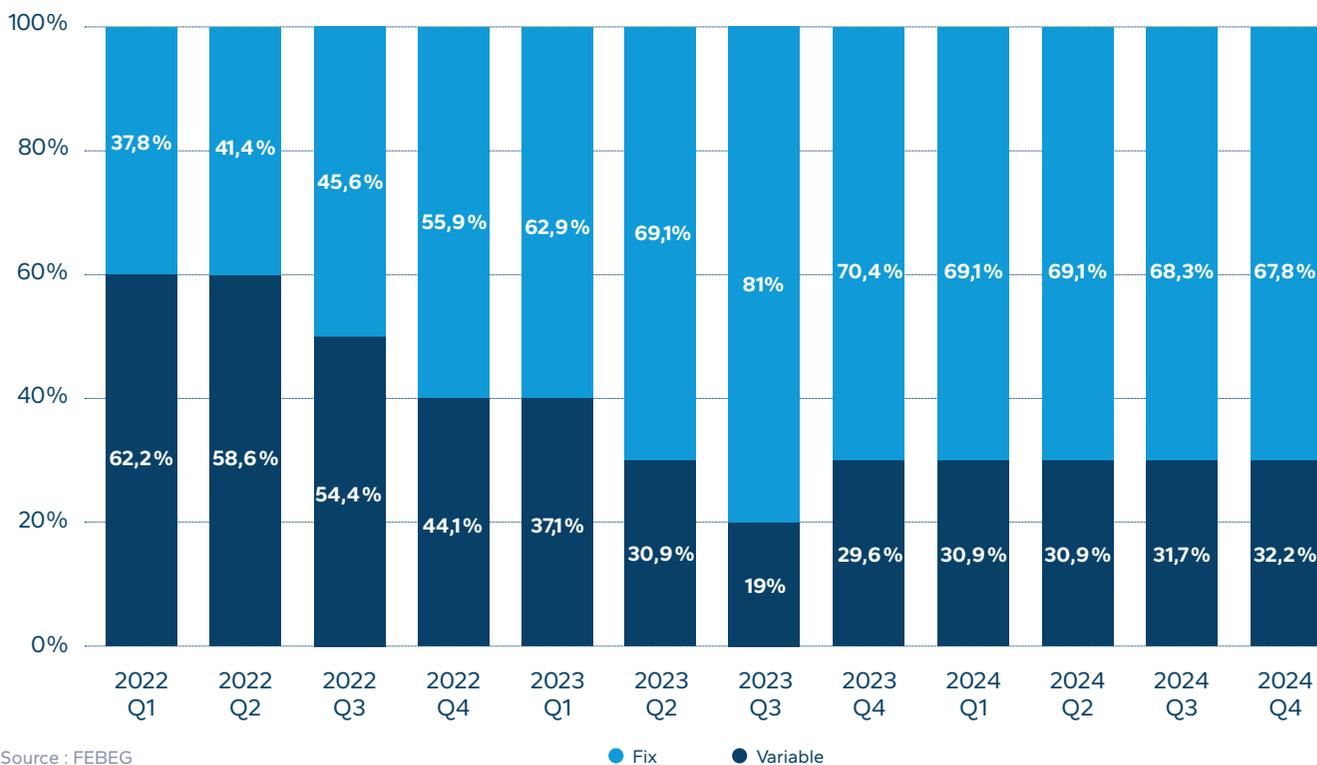
Comme mentionné plus avant, les fournisseurs proposent majoritairement et ce, depuis plusieurs années, deux types de contrats : le contrat fixe et les contrats variables.

L'évolution se traduit comme suit :

Durant la période couvrant le début 2022 à l'avant dernier trimestre 2023, le pourcentage de contrats à prix fixe est passé de 62,2 % à 19 % soit la période durant laquelle les prix de l'énergie était au plus haut.

Depuis fin 2023 et jusque fin 2024, on assiste à une augmentation du pourcentage des contrats à prix fixes à 32,2 %<sup>17</sup>.

Figure 11 : Evolution trimestrielle de la répartition entre contrats fixes et variables de 2022 à 2024.



Source : FEBEG

<sup>16</sup> Voir graphique en annexe.

<sup>17</sup> Les chiffres des contrats à prix variables comprennent aussi les contrats au tarif social, soit 14 %.

# PROTECTION DU CONSOMMATEUR RÉSIDENTIEL

## 4.1. ORGANISATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE

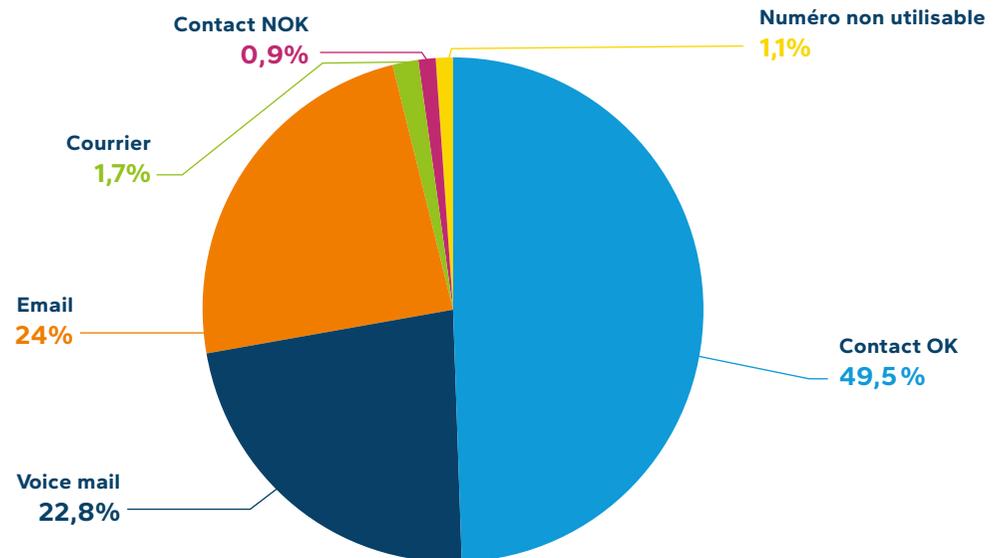
La protection régionale vise avant tout à permettre aux consommateurs de disposer de biens de première nécessité et à éviter la coupure. Les différentes mesures régionales mises en œuvre à cet effet sont ventilées comme suit :

### 4.1.1. Les appels téléphoniques à charge de Sibelga (IUA)

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

En 2024, Sibelga a procédé à 28.284 appels téléphoniques (contre 28.900 en 2023) vers les clients en défaut de paiement dont les noms avaient été transmis par les fournisseurs.

Figure 12 : IUA traités par Sibelga.



Source : Sibelga.

Près de la moitié de ces appels ont abouti à un contact direct concluant, permettant un échange entre l'agent de Sibelga et le client. En outre, dans 22,8 % des cas, le message a été laissé sur la boîte vocale du client et dans 24 %, un mail a été adressé à la personne de contact. Ces résultats démontrent une efficacité notable de cette approche, favorisant un dialogue direct et une meilleure conscientisation des clients concernés.

## 4.1.2. Les clients protégés

### 4.1.2.1. Suivi des clients protégés par Sibelga

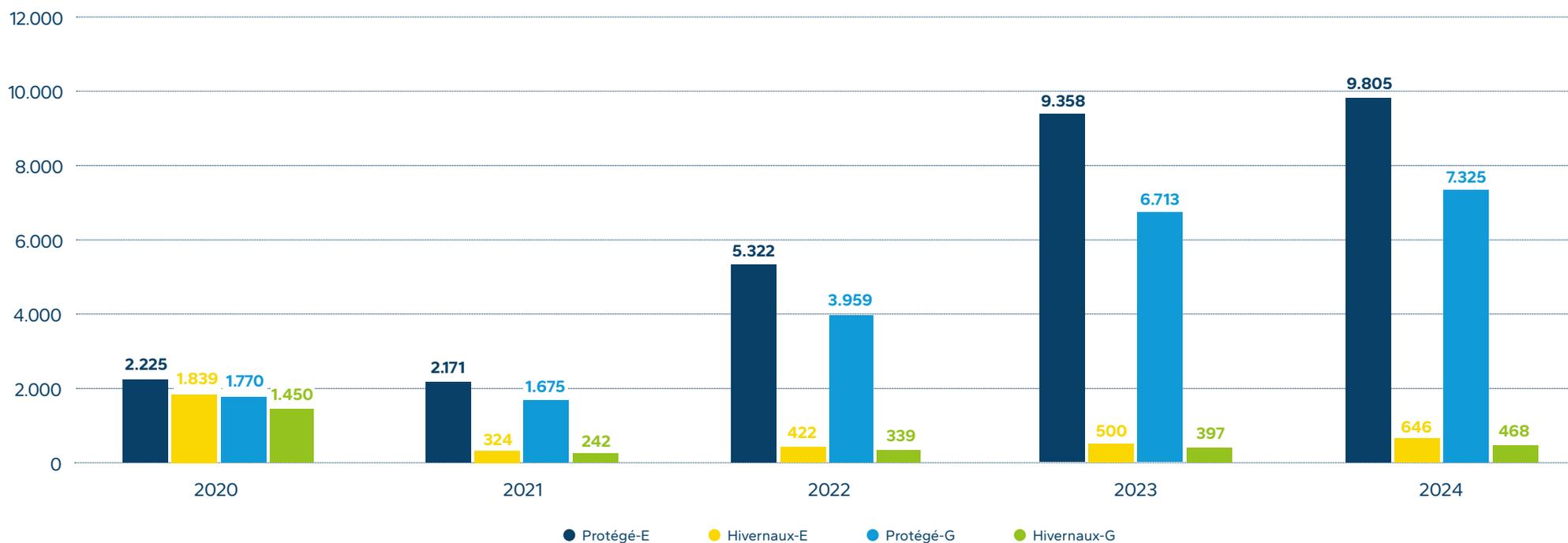
Au 31 décembre 2024, Sibelga alimentait 9.805 clients en électricité (contre 9.358 en 2023) et 7.325 clients en gaz (contre 6.713 en 2023).

#### 3.1.2.1.1. Répartition des clients protégés chez Sibelga :

Les canaux d'octroi sont les suivants :

- Automatisation : 68 %
- CPAS : 17 %
- BRUGEL : 13 %<sup>18</sup>
- Les 2 % restants proviennent de la médiation de dettes, des BIM, du règlement collectif de dettes.

Figure 13 : Evolution de la fourniture sociale de 2020 à 2024.



Source : Sibelga.

18 Concernant les clients protégés via le canal BRUGEL, voir l'avis 398 : « Evaluation relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages candidats au statut de client protégé ».

#### 4.1.2.1.2. Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

Le pourcentage de clients protégés en situation d'endettement est passé de 63 % en 2023 à 77 % en 2024.

Cette augmentation des dettes des clients protégés issus du canal de l'automatisation a un impact sur le montant total des dettes. En effet, 4 clients sur 10 ne règlent pas leur première facture. Ce phénomène résulte du transfert direct du client de son fournisseur commercial vers Sibelga, souvent sans prise de conscience claire ni adaptation du mode de paiement. Or, plus de la moitié des ménages règlent leurs factures par domiciliation, ce qui peut accentuer les risques en cas d'inattention. Dans ce contexte, 50 % des impayés concernent des clients protégés qui n'ont jamais effectué de paiement.

**Le montant de l'endettement total cumulé des clients protégés (tous canaux confondus) pour le gaz et l'électricité pour la période de 2009 à 2024 s'élève dorénavant à plus de 53 millions d'euros.**

Il convient de mentionner que face à cette situation, et en réponse aux demandes de BRUGEL d'amélioration du suivi clients, Sibelga a mis en place, en 2024, une procédure d'appel téléphonique pour les clients en retard de paiement. Cette approche de proximité pourrait être complétée par l'envoi de courrier de bienvenue plus adapté et surtout envoyé dans un délai plus court.

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, ainsi que les indicateurs associés, pourraient être améliorées.

**Tableau 2 : Endettement cumulés de 2009 à 2024 pour les clients actifs et inactif.**

	TYPE	MONTANT FACTURÉS (EURO)	% PAYÉ	% IMPAYÉ DETTE ACTIVE	% IMPAYÉ DETTE INACTIVE
<b>CLIENTS PROTÉGÉS (ACTIFS ET INACTIFS)</b>	Electricité	29.857.720,34	77,2 %	6,8 %	16,0 %
	Gaz	23.268.059,64	77,2 %	6,3 %	16,6 %
<b>CLIENTS HIVERNAUX (ACTIFS ET INACTIFS)</b>	Electricité	1.541.468,42	30,4 %	1,8 %	66,3 %
	Gaz	1.290.732,62	31,9 %	1,8 %	67,7 %
<b>CLIENTS EOC (ACTIFS ET INACTIFS)</b>	Electricité	800.295,16	40,7 %	0,4 %	57,2 %
	Gaz	532.631,92	42,3 %	0,4 %	58,9 %
<b>CLIENTS FOURN. GARANTIE (ACTIFS ET INACTIFS)</b>	Electricité	123.602,54	59,9 %	15,5 %	22,2 %
	Gaz	67.113,01	62,3 %	12,7 %	27,4 %

Source : Sibelga.

### 4.1.3. La fourniture hivernale

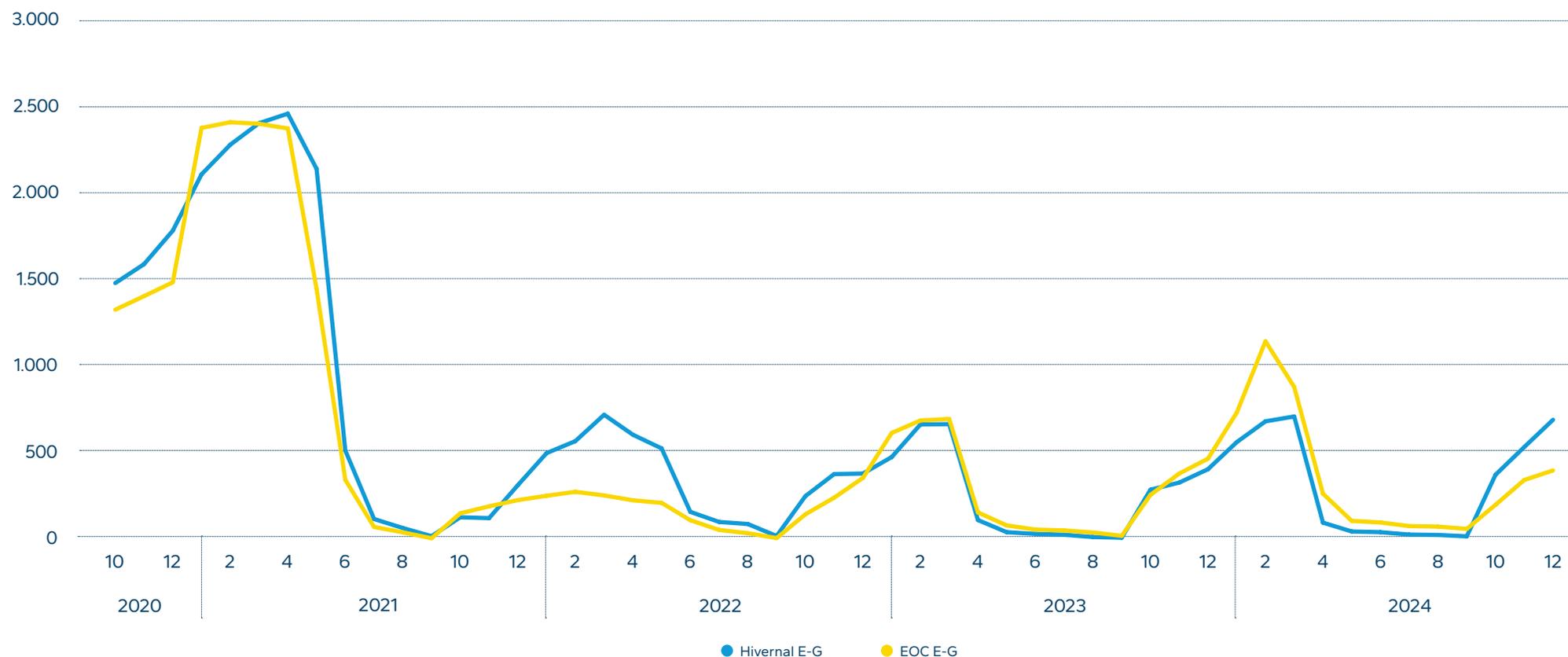
On observe une augmentation continue des clients hivernaux depuis 2021. L'année 2020 constitue une phase de consolidation, amorcée dans le contexte de la crise sanitaire liée au COVID-19, et qui s'est poursuivie jusqu'en 2021. En février 2024,

on comptabilisait 1.850 clients protégés en électricité contre 1.326 à la même période en 2023.

Cette progression des clients hivernaux a quatre causes :

- la fin du tarif social pour les BIM en juin 2023,
- les prix de l'énergie qui restent relativement élevés,
- l'inflation et la détérioration de la situation socio-économique des ménages les plus précaires et
- le cadre de protection bruxellois qui n'est pas assez ciblé et ne permet pas aux clients endettés d'échapper à la procédure de résiliation en justice de paix ou au « End of Contract (EOC) » du fournisseur.

Figure 14 : Évolution du nombre de clients hivernaux de 2020 à 2024.



Source : Sibelga.

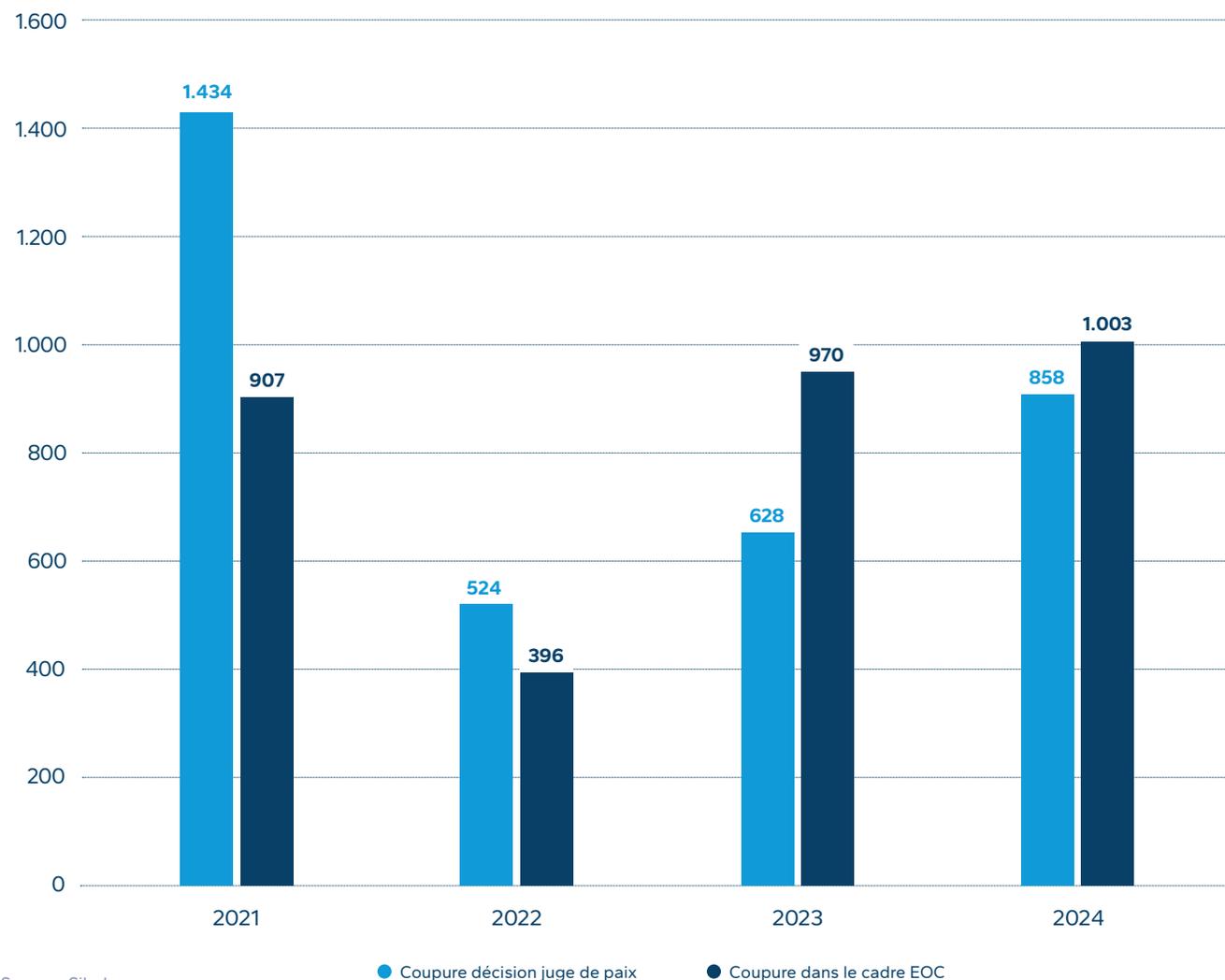
#### 4.1.4. La fourniture garantie

En 2024, 135 ménages ont bénéficié de cette mesure. Ce chiffre peut apparaître comme trop faible au vu du nombre de ménages coupés (voir ci-après).

#### 4.1.5. Les coupures

En 2024, on comptait **1.861 coupures** d'électricité réparties comme suit : 1.003 suite à un EOC (soit 54 %) et 858 suite à une décision de justice de paix<sup>19</sup>. En comparaison, en 2023 on a compté 1.598 coupures soit 970 (61 %) suite à un EOC et 628 (39 %) suite à une décision de justice de paix. Cette augmentation traduit une pression croissante sur les ménages en difficulté, et témoigne du recours plus fréquent aux procédures de coupure, tant contractuelles que judiciaires, dans un contexte socio-économique toujours fragile. Rappelons que le nombre important de coupures de 2021 font suite à l'interdiction de coupures durant la période COVID-19 de 2020.

Figure 15 : Évolution du nombre de coupures de 2021 à 2024.



<sup>19</sup> Toutes les informations relatives aux coupures se retrouvent sur notre [Observatoire des indicateurs sociaux](#).

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

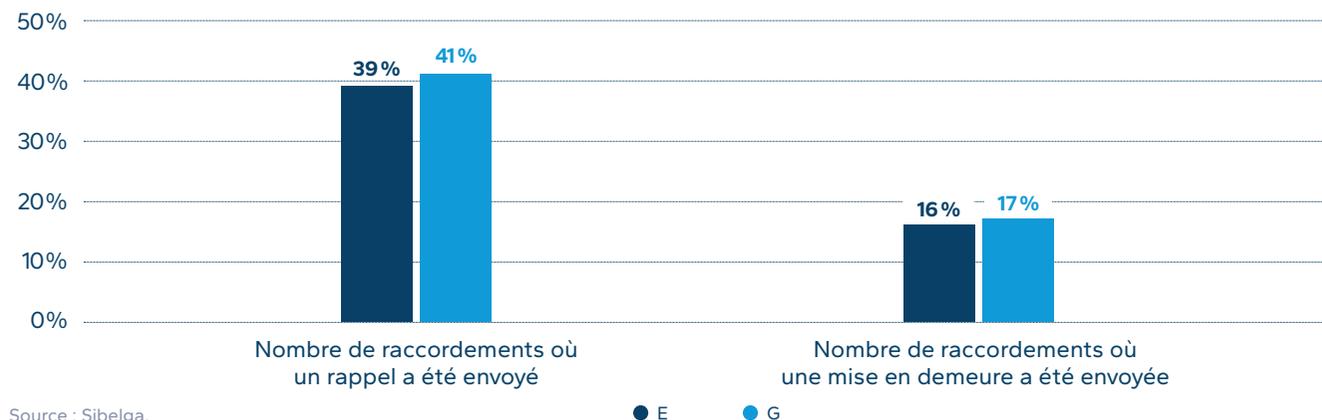
### 4.2.1. Les clients en défaut de paiement

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 minima déterminés dans les ordonnances électricité et gaz<sup>20</sup>.

Au 31 décembre 2024, 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 identiques à ceux de 2023.

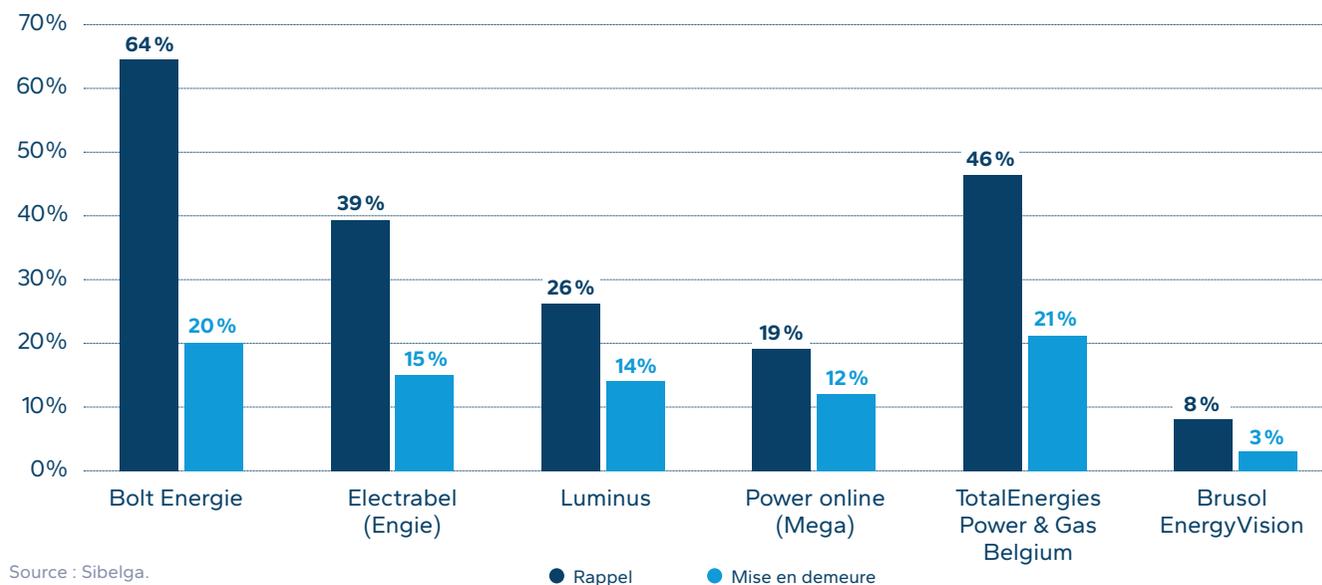


Figure 16 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz.



Source : Sibelga.

Figure 17 : Part de la clientèle ayant reçu au moins un rappel / mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle).



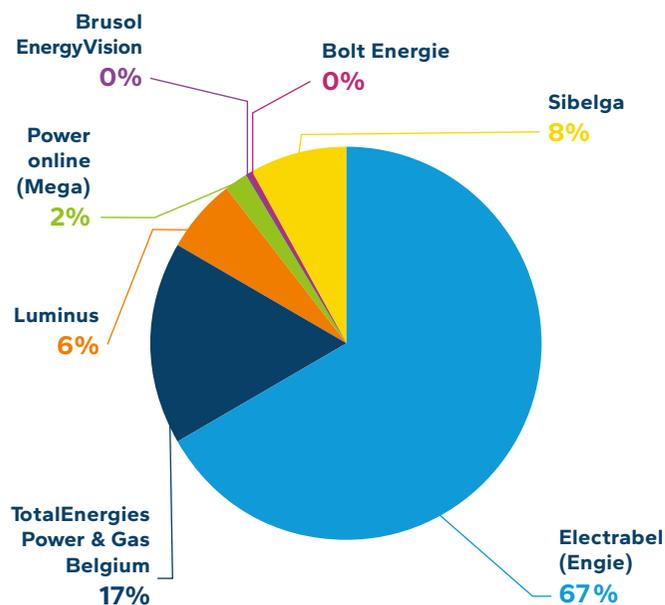
Source : Sibelga.

<sup>20</sup> Pour un rappel des procédures de recouvrement, veuillez consulter nos rapports précédents.

Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs. 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.

Néanmoins, on constate que les fournisseurs présents sur le marché bruxellois continuent

**Figure 18 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseur (électricité), 2024.**

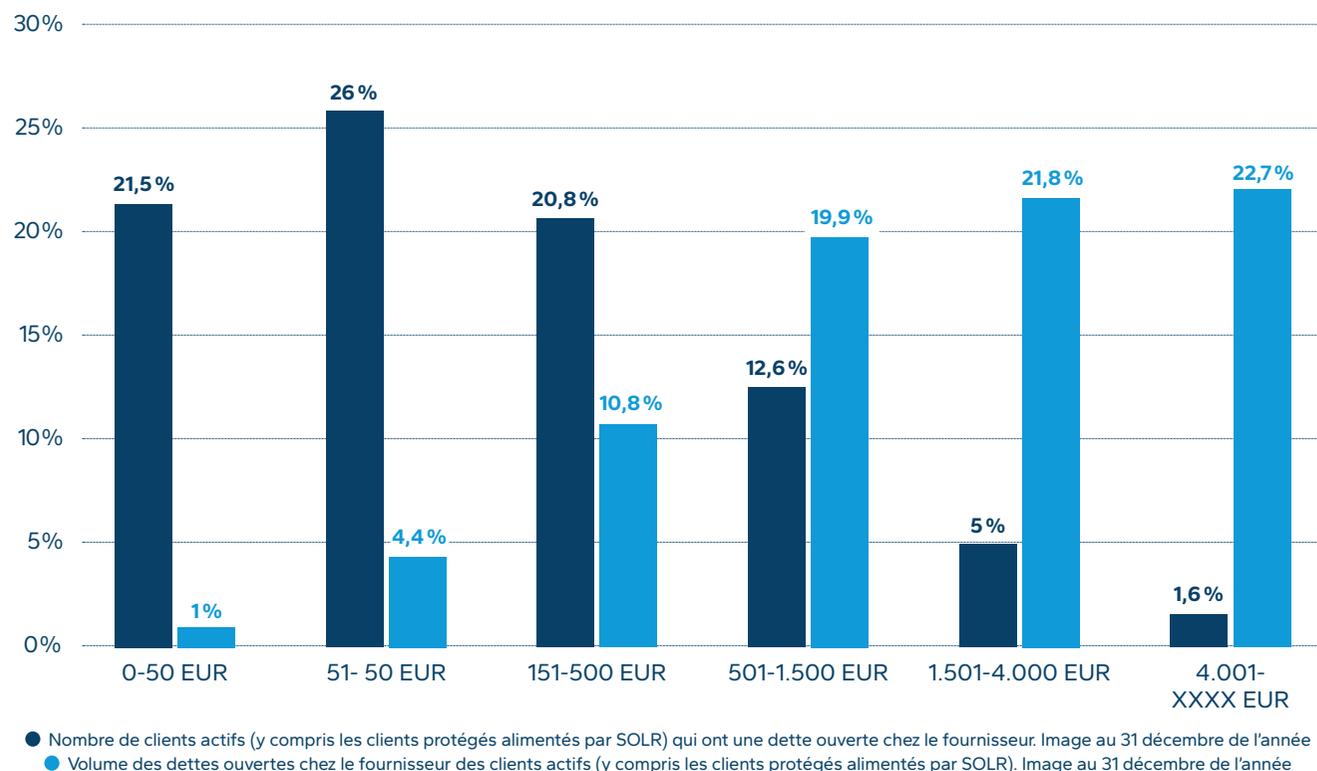


Source : Sibelga.

à travailler pour rendre leur procédure plus réactive et éviter un emballement de la dette qui laisserait 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. Néanmoins, il est constaté qu'Engie compte 7 % de clientèle sociale en moins qu'en 2023.

**Figure 19 : Volume de dettes par clients actifs impactés en électricité.**



Source : Sibelga.

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

### 3.2.2.1. Pour les clients actifs

Au 31 décembre 2024, 47,5 % des clients présentait une dette ouverte inférieure à 150 € pour leur facture d'électricité, contre 42 % en 2023. Le graphique ci-après

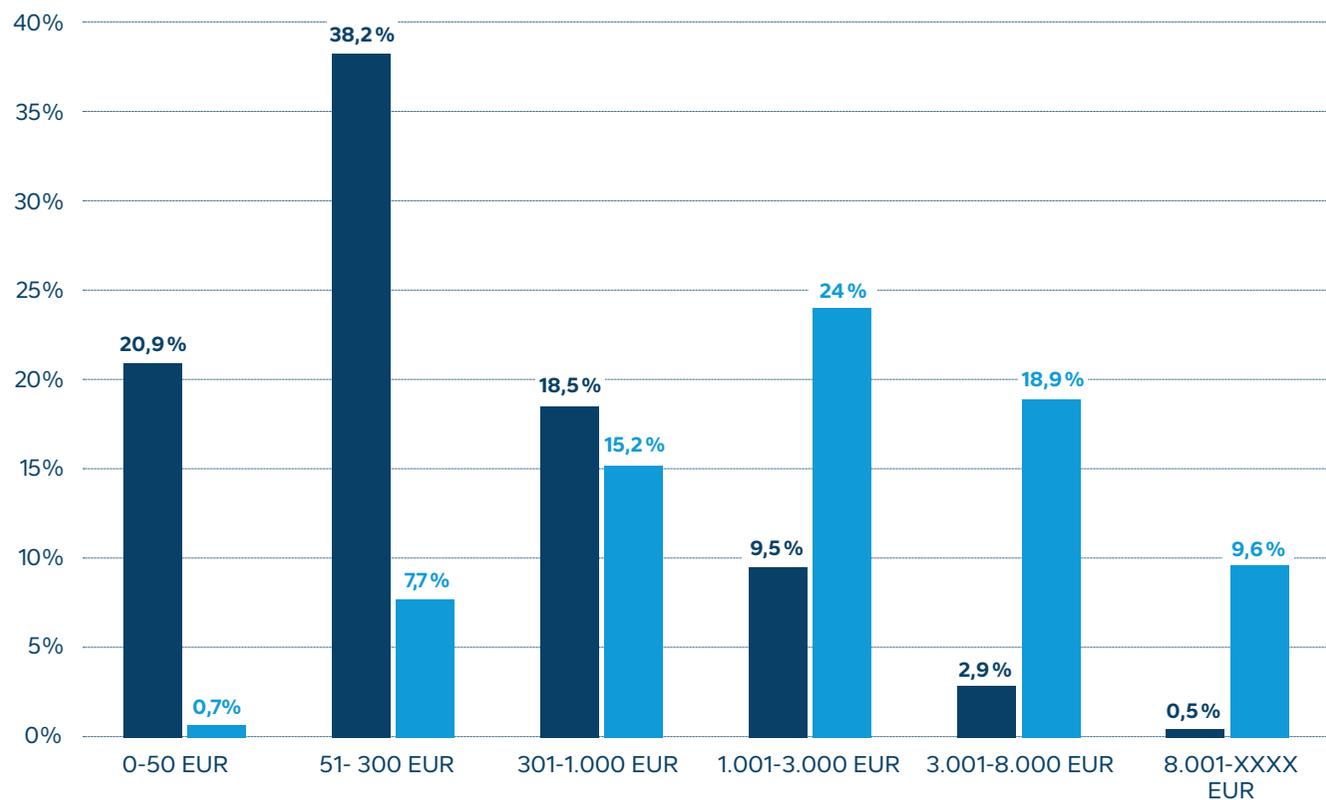
illustre, par tranches de montant, le nombre de clients actifs concernés, représentés en bleu. En parallèle, pour ces mêmes tranches, le montant total de l'endettement à charge des fournisseurs

a été calculé et est représenté en rouge. Cette évolution traduit une concentration progressive de la dette sur des montants plus modestes, suggérant une fragilisation diffuse mais

généralisée. À l'inverse, un nombre limité de clients continue de porter l'essentiel de la charge : 19,2 % d'entre eux représentent à eux seuls 64 % de l'endettement total. Ces chiffres restent stables depuis 2022.

On constate que 59,1 % des clients actifs ont une dette de moins de 300 € (contre 56 % en 2022). Par ailleurs, 12,6 % des clients (contre 14,5 % en 2023 et 20 % en 2022) détiennent 53,6 % (contre 54% en 2023 et 70 % en 2022) du volume total de la dette avec des montants allant de 1.000 € à plus de 8.000 €. Une différence notable apparaît par rapport aux données 2022 et 2023 qui s'expliquent par une forte diminution du prix de l'énergie, surtout du gaz et par conséquent des montants facturés. Dès lors, le pourcentage de ménages au prise avec ces dettes importantes peut apparaître comme un indicateur de difficultés systémiques à payer leur facture d'énergie.

**Figure 20 : Volume de dettes par clients actifs impactés en gaz.**



● Nombre de clients actifs (y compris les clients protégés alimentés par SOLR) qui ont une dette ouverte chez le fournisseur. Image au 31 décembre de l'année  
 ● Volume des dettes ouvertes chez le fournisseur des clients actifs (y compris les clients protégés alimentés par SOLR). Image au 31 décembre de l'année

Source : Sibelga.

### 4.2.3. Les plans de paiement

La figure ci-après donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2024 par facture (G et E).

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. Néanmoins, on constate que près de 10 % des clients d'Engie, qui rappelons-le détient 73 % du marché bruxellois, ont un plan de paiement.

### 4.2.4. Montants totaux des dettes

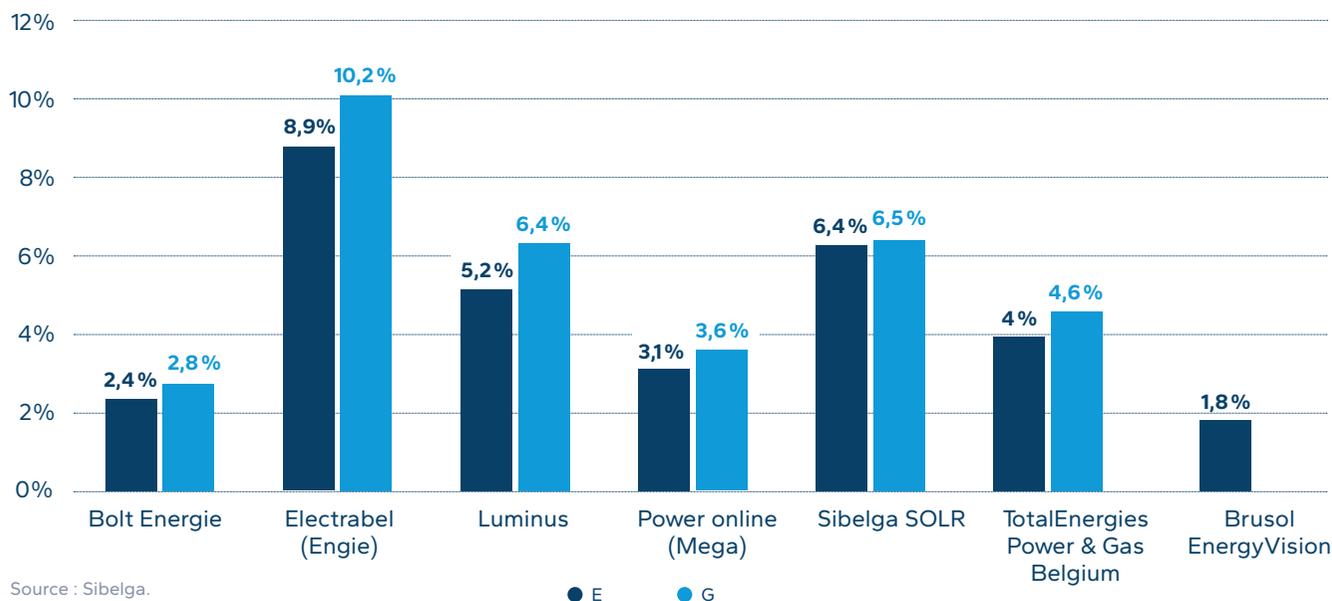
Le montant total des dettes aux fournisseurs, quelque 120 millions d'euros, est stable. Néanmoins, on constate une augmentation importante des dettes des clients inactifs et une baisse de celles des clients actifs. Concrètement, cela signifie une amélioration de la situation du portefeuille clients mais également que les

dettes des clients inactifs risquent, pour partie, de se retrouver en irrécouvrables dans les années à venir, entraînant une perte directe pour les fournisseurs.

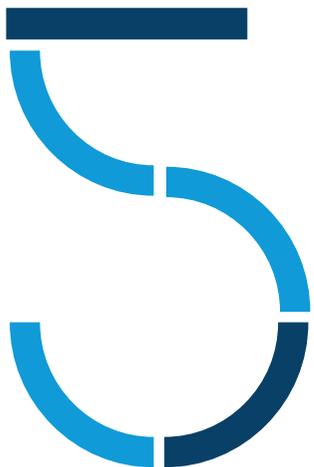
**Concrètement, si on ramène ces chiffres à l'ensembles de ménages résidentiels alimentés en électricité et gaz, cela correspond à un montant de 181 €/client. Par comparaison, en Région wallonne, le montant est de 144 €<sup>21</sup>.**

**Figure 22 : Evolution des montants (en M€) totaux des dettes (dettes in, out et irrécouvrables) de 2020 à 2024.**

**Figure 21 : Pourcentage de plans de paiement octroyé par fournisseur.**



<sup>21</sup> Données fournies par la CWaPE. Les requêtes du régulateur wallon adressées aux fournisseurs et GRD sont similaires à celles de BRUGEL. Le VNR ne détient pas ces données.



## CONCLUSION

Le présent cahier thématique a dressé un panorama détaillé du marché résidentiel de l'énergie, mettant en lumière des dynamiques complexes et des disparités régionales significatives. L'analyse des parts de marché, des comportements de switching et de l'évolution des prix a souligné les défis et opportunités qui caractérisent ce secteur en mutation.

Nous avons observé une **consolidation de la position d'Engie**, particulièrement marquée en Région de Bruxelles-Capitale (RBC), où la concurrence reste structurellement limitée. Cette concentration a des répercussions tangibles sur les consommateurs bruxellois, confrontés à des offres moins nombreuses et souvent moins compétitives que leurs homologues wallons ou flamands. Ce contraste régional interpelle quant à l'efficacité de l'ouverture du marché et à la nécessité d'adapter les cadres réglementaires aux spécificités locales.

Malgré ces défis, des signaux encourageants émergent. Le **regain du taux de switching** sur le marché de l'électricité à Bruxelles en 2024, même s'il reste modeste par rapport aux autres Régions, témoigne d'un potentiel de dynamisation du marché et d'une réactivité croissante des consommateurs. L'arrivée progressive de nouvelles offres, notamment les contrats à tarification dynamique, ouvre également des perspectives pour une gestion plus fine et potentiellement plus avantageuse de la consommation d'énergie.

La **persistance d'une précarité énergétique** notable en RBC illustrée par la place prépondérante du tarif social et des fournisseurs sociaux, reste cependant une préoccupation majeure. Cela souligne l'importance de maintenir et d'adapter les dispositifs d'aide et d'accompagnement pour les ménages les plus vulnérables.

En somme, l'avenir du **marché résidentiel** de l'énergie en Belgique réside dans un équilibre subtil entre la promotion d'une concurrence saine et la garantie d'une protection adéquate des consommateurs. Les données présentées dans ce cahier thématique constituent une base solide pour l'élaboration de politiques publiques ciblées et de stratégies commerciales innovantes, visant à bâtir un marché de l'énergie plus équitable, plus efficace et plus résilient pour tous les citoyens.

Concernant la **protection des clients résidentiels**, les points suivants sont à relever : la situation des clients protégés, présente plusieurs éléments clés, le nombre de clients protégés s'est stabilisé en 2024, avec plus de 10.000 ménages concernés.



La répartition des canaux d'entrée reste stable : 64 % via l'automatisation du statut de client protégé, 19 % par le biais des CPAS, 13 % par décision de BRUGEL.

**En deux ans, le portefeuille de clients protégés de Sibelga a été multiplié par cinq**, entraînant une forte augmentation du volume de créances ouvertes. 77 % des clients protégés sont en situation d'endettement, contre 63 % en 2023. L'endettement est particulièrement concentré parmi les clients ayant basculé automatiquement depuis leur fournisseur commercial : 4 clients sur 10 ne règlent pas leur première facture, principalement en raison d'un manque d'information ou d'une absence d'adaptation de leur mode de paiement. Plus de 50 % des ménages règlent leur facture par domiciliation. Par ailleurs, il est à noter que 50 % des impayés concernent des clients protégés qui n'ont jamais effectué de paiement.

En réponse aux demandes de BRUGEL visant à améliorer le suivi des clients protégés, Sibelga a instauré en 2024 une procédure **d'appels téléphoniques** destinée aux clients en retard de paiement. Cette initiative pourrait être complétée par l'envoi d'un courrier de bienvenue plus personnalisé et adressé dans un délai rapproché après le basculement.

En ce qui concerne **l'endettement** à charge des fournisseurs résidentiels : le montant total des dettes s'élève à quelque 120 millions d'euros, un niveau globalement stable. Cependant, la structure de cette dette évolue : diminution des dettes des clients actifs, hausse significative des dettes des clients inactifs, avec un risque accru que ces montants deviennent irrécouvrables, représentant une perte directe pour les fournisseurs. En moyenne, cela représente une dette de 181 € par client résidentiel, contre 144 € en Région wallonne. La proportion de ménages lourdement endettés constitue un indicateur préoccupant révélant des difficultés structurelles à honorer les paiements des factures d'énergie

Au sujet des **coupures de fourniture**, en 2024, le nombre de coupures a augmenté de 14%, atteignant 2.044 ménages, majoritairement en raison de coupures suite à une non reconduction du contrat.

**En conclusion, malgré la stabilisation des prix de l'énergie, la situation des ménages reste globalement similaire à celle de 2023. Toutefois, l'aggravation de l'endettement à charge de Sibelga demeure un point d'inquiétude notable.**



# ANNEXES

## ANNEXE 1. ANNEXE ÉCONOMIQUE

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

Le rappel des protections mises en place par l'État fédéral pour le marché se trouve [ici](#).

## ANNEXE 3. ANALYSE DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL

Toutes les figures complétant les informations de ce cahier thématique ainsi que les figures gaz sont reprises dans [ce document](#).

## 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.

### Éditeurs responsables

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

### Concept et réalisation

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

### Photo

[adobe.stock.com](https://www.adobe.com/stock.com)  
[www.pafdesign.be](http://www.pafdesign.be)

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar  
in het Nederlands.

brugel ●●

Avenue des Arts, 46 bte 14

1000 Bruxelles

[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

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