

## ② Affaires sociales



*La garantie d'accès à l'énergie pour tous les citoyens bruxellois !*

**Carine Stassen,**  
responsable du service  
Affaires sociales au sein de BRUGEL.

Consultez la  
vidéo en ligne



La protection du consommateur résidentiel bruxellois est prévue dans les ordonnances gaz et électricité. De plus, plusieurs mesures ont été mises en place par l'Etat fédéral pour assurer cette protection, telles que le tarif social spécifique et le Fonds énergie qui alloue des subventions aux CPAS. Le service des Affaires sociales de BRUGEL s'assure du bon fonctionnement des différentes mesures régionales et propose au gouvernement des pistes d'amélioration afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois.

### Protection du consommateur résidentiel

La protection bruxelloise s'articule autour de 4 axes : l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, des contrats d'une durée de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur une base volontaire et l'impossibilité de mettre fin à un contrat sans la décision d'un juge de paix.

### Pistes d'amélioration

A côté des présentations faites aux travailleurs sociaux afin d'expliquer les évolutions des mécanismes de protection, le service Affaires sociales de BRUGEL a instauré depuis plusieurs années un dialogue constructif avec les fournisseurs, le GRD, les CPAS et les juges de paix. Ces réunions et rencontres permettent de débattre de certaines problématiques et d'avoir une accroche « terrain » en vue d'établir des constats et de trouver des pistes d'amélioration.

Ces différentes interactions, vitales pour BRUGEL, permettent d'appréhender les dysfonctionnements. BRUGEL réalise alors des études et rend des avis afin de proposer des améliorations.

Dans ce cadre et à la demande du gouvernement, BRUGEL a réalisé, en 2016, une étude sur la tarification solidaire ainsi qu'une analyse socio-économique sur l'imposition d'un guichet de proximité. Le service a également procédé d'initiative à une analyse quantitative et qualitative des procédures devant la justice de paix en matière d'énergie. Pour finir, BRUGEL a également participé à différentes tables rondes avec d'autres régulateurs et acteurs de terrain portant sur la précarité énergétique au sens large.

### Valoriser le statut de client protégé

En 2016, BRUGEL a constaté des écarts importants entre le nombre de ménages qui bénéficie du statut de client protégé (2 100) et ceux dont le compteur est équipé d'un limiteur de puissance (25 000). La Fondation Roi Baudouin a, quant à elle, souligné que 80 000 ménages bruxellois vivaient dans une situation de précarité énergétique.

BRUGEL s'est alors interrogée sur les mesures à prendre pour rendre le statut de client protégé plus attractif. Celui-ci est en effet un axe vital pour la protection du consommateur bruxellois.

## Fonds fédéral Gaz Électricité

### (Fonds Vande Lanotte)

La Région de Bruxelles-Capitale bénéficie d'une dotation de plus de 9 millions d'euros par an. Une partie de cette somme est consacrée au financement des équipes d'encadrement. L'autre est allouée aux CPAS pour organiser le soutien financier des citoyens en situation de précarité énergétique. A Bruxelles, ce fonds fédéral est primordial car il finance la quasi majorité des cellules énergie et de l'accompagnement social. Les budgets alloués sont utilisés à 100%.

## Clients protégés

BRUGEL a reçu en 2016, 164 demandes d'obtention du statut de client protégé et accordé 66 statuts contre 62 en 2015. Cette mission d'octroi a fortement évolué pour se transformer en une mission d'information aux clients en proie aux difficultés de paiement. En effet, de nombreux clients interpellent le service via le numéro gratuit mis à disposition par BRUGEL sur les procédures à entreprendre afin d'être protégé de la coupure, sur les effets du limiteur de puissance ainsi que sur le tarif social spécifique.

BRUGEL a constaté plusieurs freins expliquant ce manque d'attrait, notamment la demande d'un investissement administratif important dans le chef du client ainsi que l'obligation de poser un limiteur de puissance et le risque de payer le tarif maximum. Les avantages liés à ce statut ne sont, par contre, pas perçus distinctement. En effet, le tarif proposé n'est pas assez intéressant et ne permet pas de dégager les quotités disponibles permettant au client de lui faire oublier les contraintes liées au statut.

Par conséquent, BRUGEL a émis les deux propositions suivantes : supprimer le limiteur de puissance pour tous les ménages, et établir un tarif social régional intéressant, nettement inférieur au tarif commercial.

### Phénomène paradoxal

Pour l'année 2016, BRUGEL a également mis en lumière un phénomène paradoxal : alors que le nombre de demandes de coupures est resté identique (1 615 en 2015 et 2016), les coupures effectives des points d'alimentation, suite aux décisions rendues par la justice de paix, ont diminué par rapport à 2015 (1 120 en 2016 contre 1 400 en 2015). L'explication de cette différence se trouve probablement dans la capacité qu'ont les clients menacés de coupure de changer de fournisseur plus rapidement.

### Des chiffres qui restent préoccupants

Par rapport à 2015, les tendances enregistrées en 2016 restent relativement stables mais confirment que la précarité énergétique s'installe. Les chiffres indiquent que 48% des ménages bruxellois (245 000 ménages) ont reçu un rappel tandis 20% ont reçu une mise en demeure. Une analyse plus fine de ces données montre que l'on assiste à une augmentation des petites dettes ainsi que celles des clients inactifs (clients qui ont changé de fournisseur sans s'acquitter de leurs dettes).

### Obligations de service public

Le législateur impose par ailleurs aux opérateurs du marché (tant aux fournisseurs qu'aux gestionnaires de réseau) des obligations de service public (OSP) qui font l'objet d'un suivi et d'un contrôle par BRUGEL. Le service réalise chaque année un reporting de ces données « marchés » portant sur la situation du client résidentiel en RBC. Ces données, analysées de manière contextuelle et systémique, permettent au service d'établir une série de constats et de mettre en avant les évolutions socio-économiques.

De plus, BRUGEL analyse chaque année le programme de mise en œuvre des OSP de SIBELGA avant approbation par le gouvernement et remet un avis sur le rapport d'exécution rédigé par le GRD avant transmission au parlement.