

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

## AVIS (BRUGEL-AVIS-20231219-376)

**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**

Etabli sur base de L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006

19/12/2023

# Table des matières

1	Base légale .....	3
2	Introduction .....	3
3	Analyse et développement .....	4
3.1	Contexte et rétroacte.....	4
3.2	Principales modifications du projet d'arrêté.....	5
3.2.1	Adaptation des conditions pécuniaires.....	5
3.2.2	Clarification des conditions administratives.....	6
3.2.3	Cohérence, lisibilité, accessibilité, caractère proportionné et raisonnable de la procédure .	7
3.2.4	Remarques spécifiques .....	9
3.3	Analyse des articles.....	11
3.4	Impact du projet d'arrêté en terme de charge en personnel et développement IT .....	13
4	Conclusions.....	14

## I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

*« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.*

*BRUGEL est chargée des missions suivantes :*

*...*

*2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz;*

*... »*

La présente étude est réalisée à la demande de la Ministre .

Par courrier reçu le 20 novembre 2023, la Ministre en charge de la politique de l'eau et de l'énergie demande à BRUGEL de remettre un avis sur le 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

## 2 Introduction

L'objectif général de ce projet est de remettre un avis sur le projet d'arrêté client protégé afin de permettre la mise en conformité avec les ordonnances gaz et électricité suite aux modifications de celles-ci intervenues en 2022 et afin de clarifier la procédure de reconnaissance du statut chez BRUGEL.

En tant qu'organisme public octroyant le statut de client protégé à certains ayants-droits, BRUGEL fait valoir son avis en tant que régulateur mais également en tant qu'acteur directement impliqué dans la procédure d'octroi.

Par ailleurs, BRUGEL n'a pas été consulté en amont, à la rédaction de ce projet d'arrêté.

## 3 Analyse et développement

### 3.1 Contexte et rétroacte

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative l'organisation du marché de l'électricité article 25septies 5 modifié le 17 mars 2022 (ci-après, « ordonnance électricité ») :

L'ordonnance électricité consacre le statut de « client protégé » qui permet au client final résidentiel en situation d'endettement d'être « protégé » de la coupure consécutive à une résiliation anticipée du contrat de fourniture suite à un défaut de paiement. La reconnaissance en tant que « client protégé » permet la suspension du contrat de fourniture, la suspension de la procédure de résiliation de contrat et l'alimentation temporaire par le fournisseur de dernier ressort au tarif social. Il est possible de solliciter le statut par plusieurs voies : par transfert automatique initié par le fournisseur, sur demande auprès du fournisseur de dernier ressort, sur demande auprès du CPAS, sur demande auprès de BRUGEL. Chaque voie d'entrée correspond à des conditions d'accès différentes.

Le statut peut être requis auprès de BRUGEL sur la base de conditions pécuniaires établies sous la forme d'un plafond de revenus globalisés du ménage : ce plafond variant selon le nombre de membres du ménage qui perçoivent des revenus et le nombre de personnes à charge.

Dans le cadre de la révision de l'ordonnance électricité en 2022, les dispositions relatives à ces critères de revenus et de composition du ménage ont été revues dans la perspective de favoriser l'accès au statut /

- Les niveaux de revenus en-deçà desquels il est possible de solliciter le statut ont été rehaussés.
- La notion de « composition du ménage » a été clarifiée pour confirmer que le critère vise le nombre de personnes qui constituent le ménage, la notion de ménage étant à comprendre au sens du point 30 de l'article 2 de l'ordonnance électricité. Cette modification permettait de clarifier la portée du critère lié à la composition du ménage : ce critère n'est mobilisé que pour établir le niveau de revenus maximum du ménage sur la base du nombre de membres du ménage qui jouissent de revenus et du nombre de personne à charge.
- Le mécanisme d'évaluation annuelle par BRUGEL relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages reconnus clients protégés a été ajouté. Sur base des résultats de cette évaluation, le Gouvernement est habilité à modifier les conditions de revenus pour l'accès au statut de client protégé.

L'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz, article 20quinquies modifié le 17 mars 2022 (ci-après, « ordonnance gaz ») :

L'ordonnance gaz, telle que modifiée en 2022, prévoit des dispositions équivalentes à l'ordonnance électricité en faveur des clients résidentiels dans le cadre de la fourniture de gaz.

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 (ci-après, « Arrêté Client protégé ») :

L'Arrêté Client protégé établit la procédure applicable à la reconnaissance du statut de « client protégé » auprès de BRUGEL. L'Arrêté porte une série de précisions sur les modalités pratiques de demande et d'instruction des demandes.

## 3.2 Principales modifications du projet d'arrêté

### 3.2.1 Adaptation des conditions pécuniaires

Suite à la révision des conditions pécuniaires d'accès au statut de client protégé lors de la modification des ordonnances électricité et gaz en 2022, l'Arrêté Client protégé doit être mis à jour pour être conforme aux ordonnances. Le Gouvernement est par ailleurs habilité à modifier ces conditions de revenus sur la base de l'évaluation annuelle de BRUGEL.

Dans la mesure où l'évaluation qui porte sur l'année 2022 conclut à la pertinence des exigences de revenus tels que fixées dans les ordonnances électricité et gaz, le projet d'arrêté propose de maintenir celles-ci.

Pour rappel, le texte est le suivant : § 1<sup>er</sup>. *Les revenus globalisés du ménage qui demande le statut de client protégé ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 37.600 euros ... Pour les ménages dont deux membres au moins perçoivent, au jour de l'introduction de la demande, des revenus professionnels au sens du Code des Impôts sur le Revenu, ce montant est porté à 52.600 euros.*

Concrètement, au 1/11/2023, tenant compte de l'évolution de l'indice des prix, une personne seule avec deux enfants à charge est éligible à hauteur de 45.568 €<sup>1</sup> imposable. Soit 80 %<sup>2</sup> des ménages bruxellois repris dans une situation familiale similaire. Dans le cas d'une famille avec deux ou plusieurs revenus avec deux enfants, les revenus du ménage ne peuvent dépasser 61.804 € imposable soit 90 % des ménages.

Dès lors, on pourrait en déduire de manière rapide qu'une mesure sociale éligible pour 80 % des ménages est une mesure non ciblée et par ricochet, une mesure qui manque son objectif, à savoir de protéger les ménages les plus vulnérables de tomber dans la spirale de la précarité énergétique.

Ce critère des plafonds de revenus, pourrait aussi laisser penser à la création d'un effet d'aubaine soit qu'un nombre important de ménages qui remplissent ces conditions de revenus pourraient « créer » une dette chez le fournisseur pour pouvoir bénéficier de la mesure.

Concrètement, la situation est plus complexe qu'il n'y paraît et pour étayer nos propos, nous nous référons aux statistiques reprises dans le tableau de bord des clients protégés BRUGEL<sup>3</sup>, à savoir :

Au 01/11/23, le service avait reçu 1384 demandes dont 913 ont été octroyées soit un taux de 66%.

Si on prend en compte la catégorie de revenus de ces ménages bénéficiaires de la mesure, on se rend compte que seuls 21% des ménages ont des revenus de plus de 30.000 €. La majorité de ménages bénéficiaires, soit 51 % ont des revenus repris entre 15.000 € et 30.000 €.

On est donc loin, d'un tsunami de demandeurs, bénéficiaires de gros revenus.

Par ailleurs, si nous analysons la problématique de manière qualitative, nous nous rendons compte que de nombreuses demandes avec revenus flirtant avec les maxima de revenus autorisés sont composés de plusieurs adultes avec revenus. Au revenu de remplacement d'un parent, s'ajoute des

---

<sup>1</sup> [Brugel - Qui peut bénéficier du statut de client protégé ?](#)

<sup>2</sup> Source Statbel : revenu total net imposable – année de revenu 2021. Il est important de préciser que ce sont bien les revenus de l'année 2021 qui sont pris en compte pour vérifier le critère relatif aux conditions pécuniaires du ménage.

<sup>3</sup> [Microsoft Power BI](#)

revenus « modestes » des enfants. Le montant total de ces revenus peut être considéré comme élevé mais au vu des montants facturés pour l'énergie, ces ménages peuvent se retrouver en situation de précarité énergétique. Le statut de client protégé et le tarif social leur permettra d'éviter une spirale de l'endettement.

Il faut aussi rappeler que l'accès à la protection se fait de manière volontaire. Il n'y a pas d'automatisme via le canal BRUGEL.

Par conséquent, on constate que de nombreuses personnes éligibles (pensionnés, femme seule avec revenu et enfants, ménage avec un revenu...) n'activent pas leur droit. L'énergie est vue comme essentielle pour ces ménages. Ne pas payer sa facture active le risque de se retrouver privé d'énergie et donc d'un bien essentiel comme le logement ou l'eau. Dès lors, en amont de la réception de la facture, ces ménages anticipent et négocient des plans d'apurement avec leur fournisseur.

Il y a lieu également de prendre en compte l'effet stigmatisant relatif à toute demande d'aide, au souhait de s'en sortir soi-même, au refus de dépendre de l'aide sociale et d'être considéré comme un assisté et la volonté de ne pas rendre des comptes ou faire l'objet de contrôle. A la différence du tarif social fédéral qui est « invisible » vu son octroi via le fournisseur commercial, le statut client protégé oblige à un basculement chez le gestionnaire de réseau avec comme conséquence, une certaine « visibilité » du statut de précarité.

De plus, il faut aussi mentionner qu'il n'est pas simple pour un ménage de comprendre la mesure après octroi, à savoir honorer mensuellement à la fois, des factures de son fournisseur commercial et du gestionnaire de réseau.

**Au vu du nombre de demandeurs en 2023, et de la nature des dossiers de demande reçus, BRUGEL conclut à la pertinence des plafonds de revenus et continuera à monitorer l'évolution des octrois de statut de client protégé via son canal.**

### 3.2.2 Clarification des conditions administratives

En cohérence avec la modification des ordonnances électricité et gaz en 2022 en ce qui concerne la portée du critère lié à la composition du ménage, toutes les références à des documents administratifs à fournir sont complétées par une alternative lorsque la possibilité de fournir des documents officiels fait défaut. Dans le projet d'arrêté, l'exigence de transmission des numéros de registre national des membres du ménage est également supprimée dans la mesure où elle est inutile à l'évaluation du nombre de personnes qui constitue le ménage et exclue les clients finals résidentiels qui ne seraient pas titulaires de tels numéros de l'accès au statut même s'ils étaient dans les conditions d'endettement et de revenus pour être reconnus clients protégés.

L'intention du législateur est de permettre une mise en conformité de l'Arrêté avec les ordonnances et contribuer à l'accessibilité du statut de client protégé aux ménages non repris dans le Registre National.

Néanmoins ce positionnement complique le traitement administratif des demandes par BRUGEL qui doit avoir connaissance du registre national du demandeur pour collecter, après avoir obtenu l'autorisation nécessaire, les données électroniques disponibles qui sont offertes par l'intégrateur de services régional.

Par ailleurs, afin de répondre à cette mesure d'accessibilité du droit à la mesure pour les personnes non détenteur d'un numéro de registre national, BRUGEL a adapté sa procédure interne d'octroi et les ménages ont l'opportunité, à défaut de pouvoir saisir les organes administratifs compétents, de compléter une attestation sur l'honneur mentionnant qu'ils sont dans les conditions d'octroi.

Par conséquent, BRUGEL conclut à la non pertinence de la suppression de communication du registre national du demandeur qui *de facto* l'empêcherait de saisir l'intégrateur de service régional.

### 3.2.3 Cohérence, lisibilité, accessibilité, caractère proportionné et raisonnable de la procédure

Concernant ce point, les motivations du gouvernement sont les suivantes :

D'une part, le statut de client protégé est un droit : dès lors qu'un ménage est dans les conditions pour être protégé et qu'il en fait la demande, BRUGEL — comme organisme administratif en charge de la reconnaissance du statut — ne dispose pas de marge d'appréciation pour donner suite à la demande ni de possibilité d'ajouter des exigences pour activer la protection. Pour autant que l'instruction du dossier confirme que les exigences d'éligibilité au statut sont remplies, BRUGEL doit reconnaître le demandeur comme étant protégé. De telles facultés ne sont pas aménagées par les ordonnances électricité et gaz, l'Arrêté en projet clarifie que BRUGEL statue sur la base des éléments directement nécessaires pour évaluer le respect des conditions d'accès. Le client final résidentiel a le droit d'être protégé s'il répond aux exigences établies par le législateur régional dans les ordonnances.

D'autre part, **la faculté laissée à BRUGEL de solliciter des administrations tierces pour obtenir des informations sur le ménage (art.9 SI<sup>er</sup>, dernier alinéa) ainsi que l'obligation faite au ménage d'autoriser « par défaut » BRUGEL à requérir toutes les informations qu'il estimerait nécessaire à l'instruction de la demande (art. 13) sont supprimées. En effet, BRUGEL doit statuer sur la base des éléments fournis par le demandeur : si un élément est manquant, il peut solliciter un complément d'information auprès du demandeur qui a la responsabilité de transmettre les informations nécessaires à l'instruction de la demande.**

Sur ce point, l'analyse de BRUGEL comprend l'approche juridique et celle relative au non recours aux droits.

- **Approche Juridique**

La suppression de l'article 9, § 1<sup>er</sup>, dernier alinéa, mais également la nouvelle mouture de l'article 7, qui prévoit que le demandeur doit joindre certains documents à son formulaire de demande, ne respectent pas l'ordonnance du 17 juillet 2020 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité, et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier. Cette ordonnance met en place le principe « *once only* », qui a pour objectif de garantir aux citoyens que les données déjà disponibles dans une source authentique ne doivent plus être communiquées une nouvelle fois à une autorité publique bruxelloise<sup>4</sup>. Cette ordonnance est applicable à toutes les autorités publiques, cette notion étant comprise de manière large et englobant BRUGEL<sup>5</sup>. Elle prévoit que les autorités publiques collectent, après avoir obtenu l'autorisation nécessaire à cette fin, les données électroniques disponibles qui sont offertes par l'intégrateur de services régional auprès de ce dernier<sup>6</sup>. Une fois cet accès obtenu, elles ne peuvent

---

<sup>4</sup> Art.. 2 ordonnance du 17 juillet 2020.

<sup>5</sup> La notion comprend les personnes morales qui se sont vu confier l'exécution de certaines missions de services public ou d'intérêt général par une norme législative réglant les matières relevant des compétences de la Région de Bruxelles-Capitale (art. 3, 1<sup>o</sup>, g), de l'ordonnance du 17 juillet 2020).

<sup>6</sup> Art.. 6, § 1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 17 juillet 2020, cet intégrateur ayant été mis en place par l'ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional. Une fois l'accès à cet intégrateur obtenu, les services publics participant ne peuvent plus réclamer directement les données à d'autres services publics participants ou aux citoyens (art. 5, §3, de l'ordonnance du 8 mai 2014).

plus recueillir ces données via les citoyens directement<sup>7</sup>. BRUGEL doit dès lors respecter cette ordonnance, et se faire communiquer les documents nécessaires à l'instruction des demandes d'octroi de statut de clients protégés par ce biais lorsque cela est possible.

- Dès lors, l'article 7 de l'arrêté client protégé devrait prévoir que si BRUGEL peut se faire communiquer ces documents via les sources de données authentiques, elle doit y faire appel (et pas uniquement lorsque le dossier est incomplet, comme le prévoyait l'article 9, § 1<sup>er</sup>, dernier alinéa). L'article devrait maintenir la possibilité pour le demandeur de déposer une déclaration sur l'honneur.
- Enfin, BRUGEL estime que la suppression de l'article 13 n'est pas de nature à empêcher d'obtenir un accès aux sources authentiques, et est bienvenue. En effet, cet article prévoyait un consentement « par défaut » de la part des demandeurs pour que BRUGEL puisse obtenir toutes les informations qu'il estimerait nécessaire à l'instruction de la demande. BRUGEL estime qu'une telle disposition ne respectait pas le RGPD, qui impose que le consentement soit une « *manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement* »<sup>8</sup>. Une présomption ne respecte pas cette définition. BRUGEL estime que la licéité du traitement se fonde sur l'article 6, § 1<sup>er</sup>, e), du RGPD, qui prévoit que le traitement est licite s'il est « nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable de traitement », ce qui est le cas en l'espèce, et sans qu'il ne soit nécessaire de le répéter dans l'arrêté.

- **Non-recours aux droits**

La Plateforme fédérale de Lutte contre la pauvreté relève que « *Le non-accès et le non-recours aux droits – ou 'non take-up' – est une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche plus particulièrement les personnes qui vivent dans la pauvreté. Les causes en sont multiples, les pistes à suivre pour y remédier également.* »

Une étude française<sup>9</sup> sur le sujet a relevé les principales causes de *non take-up*, à savoir :

- le manque d'information, 44 % des sondés
- des démarches trop complexes ou trop longues, 25 %
- la volonté d'autonomie, 19 %
- ne pas subir de conséquences négatives, 7 %
- les aides et dispositifs n'apportent pas grand-chose financièrement, 3 %
- autre, 2 %

Par conséquent, à la lecture de ces chiffres, dans un objectif d'optimiser l'accès à la mesure et d'atteindre une simplification administrative, il y a lieu de tout mettre en place afin d'automatiser l'accès aux droits et ce plus spécifiquement quand on s'adresse à une population précarisée.

---

<sup>7</sup> Art.. 6, §1<sup>er</sup>, al. 2, de l'ordonnance du 17 juillet 2020.

<sup>8</sup> Art.. 4, 1 I) du Règlement général sur la protection des données.

<sup>9</sup> [Comment lutter contre le non-recours aux prestations sociales ? | vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr/actualite/la-plateforme-federale-de-lutte-contre-la-pauvrete/2023/01/20-comment-lutter-contre-le-non-recours-aux-prestations-sociales)



Afin d'étayer ces propos par des données relatives aux clients protégés, canal BRUGEL, il y a lieu de se pencher sur le pourcentage de dossiers classés en irrecevables (dossiers incomplets.) En 2021, on comptait 46 % de dossiers irrecevables contre 32 % en 2023.

Cette différence s'explique par le fait qu'en 2021, les maximas de revenus n'avaient pas encore été relevés et donc seule la catégorie sociale à faible revenus étaient ciblées (principalement des revenus de remplacement). A partir de 2022, vu l'augmentation de ces plafonds (voir plus avant), la mesure a également ciblé des ménages avec des revenus du travail et donc plus au fait des démarches administratives. Ce sont ces derniers qui permettent au « pourcentage d'irrecevables » de baisser.

Par ailleurs, il est également constaté que la durée de traitement et ce malgré le nombre accru de demandes durant l'année 2023, est passé de 7,3 jours en 2021 à 3,3 jours en 2023.

Dès lors, le recours à un acteur tiers pour l'obtention des documents administratifs obligatoires à l'octroi du statut client protégé permet, d'une part d'augmenter l'accès au droit et au statut et d'autre part, pourrait réduire la durée de traitement du dossier. Tout bénéfice pour le demandeur.

**Par conséquent, BRUGEL maintient sa demande d'accès à Fidus, et ce même si les articles 9 et 13 de l'arrêté sont supprimés. L'ordonnance du 8 mai 2014 qui met en place Fidus, ne conditionne pas l'accès au fait qu'une base légale faisant référence à l'intégrateur de services soit prévue à chaque fois qu'une autorité publique doit se faire communiquer un document accessible via ces bases de données.**

### 3.2.4 Remarques spécifiques

#### 3.2.4.1 Rappel en lieu et place de la mise en demeure

Afin de bénéficier du statut de client protégé, deux conditions essentielles doivent être remplies : respecter les plafonds de revenus (voir ci-avant) et avoir contracté une dette auprès de son fournisseur actuel.

Sur cette condition de la dette, les ordonnances prévoient que la mise en demeure permet d'ouvrir le droit à la protection.

Néanmoins, depuis janvier 2022 et suite à des dispositions spéciales prises dans la foulée de la guerre en Ukraine, le législateur bruxellois a remplacé la mise en demeure par le rappel. Concrètement, cela signifie que le demandeur, sous conditions du respect des conditions financières, peut bénéficier de la protection, dès réception du premier rappel soit 7 jours après l'échéance de la facture au lieu de 14 jours pour la mise en demeure.

Selon un comptage interne de BRUGEL, 25 % des demandes sont introduites avec un courrier de rappel.

La condition du rappel est une avancée dans la lutte pour contrer la spirale de l'endettement énergétique.

En effet, la grande majorité des demandes font suite à la réception d'une facture de régularisation. Le ménage analyse très rapidement sa capacité financière à honorer ou non cette facture. Avec le rappel accompagné du formulaire de demande de statut protégé BRUGEL, le ménage comprend rapidement qu'il existe une solution pour résoudre ses difficultés de paiement. Plus rapide est la prise de décision plus grandes seront les chances de réussite de remboursement de la dette.

Concrètement, en 2023, 43% des ménages ayant reçu le statut, avait une dette de plus de 800 €. <sup>10</sup> Avec un tel niveau de dettes, une prise en charge rapide doit être la priorité.

Dans le projet d'arrêté client protégé analysé, il n'est plus question de rappel. Aucune modification n'a été apportée au texte de 2007.

Dès lors, en plus de l'impact relatif à l'effet retard de l'accès à la protection et ce suite à l'allongement des délais, toutes les communications relatives au statut de client protégé BRUGEL sont soumises à de nouvelles adaptations. On peut pointer, le formulaire de demande de statut joint par les fournisseurs au rappel/mise en demeure, les sites internet du régulateur, des fournisseurs, des associations... Près de 30 % des dossiers entrants sont introduits via des CPAS, associations diverses, administrations communales... une communication spécifique devra être adressée à ces organisations.

Par ailleurs, en décembre, une grande campagne de communication mise en place par Bruxelles Environnement et BRUGEL destinée à informer les ménages bruxellois des aides disponibles en énergie a eu lieu. Les critères actuels d'éligibilité au statut étaient repris et notamment le droit à bénéficier de la mesure dès réception d'un rappel. Cette communication pourrait apparaître aux yeux des ménages comme peu crédible et pertinente si, dans quelques semaines, les conditions d'octroi sont modifiées.

Par conséquent, comment permettre à cette mesure de protection régionale d'être intégrée par les acteurs sociaux, les ménages, les tiers, si les conditions d'octroi sont périodiquement modifiées, si la mesure manque de transparence, de lisibilité et crée l'incertitude chez les demandeurs ?

Le retour à la mise en demeure comme condition d'octroi peut apparaître comme une forme de repli de la mesure, alors que la fin du tarif social au BIM au 1/07/2023 qui impactent 14 % des ménages bruxellois et l'effet retard des factures de régularisation en période de prix élevés requerrait plutôt des avancées.

**Par conséquent, lorsque l'ordonnance sera revue, BRUGEL demande que le rappel remplace la mise en demeure comme condition d'octroi.**

#### 3.2.4.2 Indexations des montants maxima

Le projet d'arrêté en examen adapte les plafonds de revenu au § 1<sup>er</sup> de l'article 3 de 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. Ces plafonds de revenu permettent au ménage candidat de recevoir le statut de client protégé, pour autant que leurs revenus y soient inférieurs. Par ces adaptations, les montants de ces plafonds ont été mis en conformité avec les adaptations de l'article 25septies de l'ordonnance électricité intervenues en avril 2022.

Cependant, l'adaptation de ces montants doit également aller de pair avec l'adaptation, au § 2 de l'article 3 de l'arrêté, de l'indice pivot initial servant de référence à l'indexation de ceux-ci. Cet indice pivot initial est en effet devenu caduc, car faisant référence à une situation de 2007. Ainsi, au § 2 de cet article 3, il y aurait lieu de procéder à l'adaptation suivante :

« § 2. Ces montants sont liés à l'évolution de l'indice des prix conformément au mécanisme fixé par la loi du 2 août 1971. L'indice pivot initial est 116,04 (base 2013 = 100). »

---

<sup>10</sup> [Microsoft Power BI](#)

**BRUGEL est d'avis d'utiliser l'indice pivot initial atteint au mois d'avril 2022, à savoir l'indice 116,04 (base 2013 = 100), mois d'entrée en vigueur des dispositions de l'article 25septies de l'ordonnance électricité adaptant les dits plafonds de revenu. C'est en outre cet indice de 116,04 qui est actuellement utilisé par BRUGEL pour indexer les montants de plafond de revenu, dans l'attente d'une adaptation de l'arrêté.**

### 3.3 Analyse des articles

Seuls les articles soumis à commentaire de BRUGEL sont repris dans cette section.

Articles	Remarques BRUGEL
<p>Dans la version néerlandaise du texte, on utilise le terme « Afnemer »</p>	<p>Doit être remplacé par « <b>Klant</b> »</p>
<p>Art. 3. § 2. Ces montants sont liés à l'évolution de l'indice des prix conformément au mécanisme fixé par la loi du 2 août 1971. L'indice pivot initial est 428,54, soit celui du mois d'août 2007</p>	<p>A remplacer par : L'indice pivot initial est <b>116,04 (base 2013 = 100).</b> »</p>
<p>Art. 7. Le client résidentiel joint au formulaire d'introduction de sa demande les documents suivants :</p> <p>1° Une copie de l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence ou de l'année précédant la demande, ou à défaut, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère indiquant soit l'absence de revenus, soit la nature et le montant de tous les revenus perçus au cours des douze derniers mois, accompagnée de tout document justificatif ;</p>	<p>La formulation de cet article laisse supposer que le candidat doit envoyer à la fois ses fiches de paie et une déclaration sur l'honneur. Si le candidat dispose de ses fiches de paie, BRUGEL ne juge pas nécessaire d'imposer une déclaration sur l'honneur. <del>Supprimer le « soit »</del> à défaut, toute autre preuve de revenus perçus au cours des six derniers mois. En cas d'absence de revenus, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère indiquant l'absence de revenus.</p> <p>Dans un soucis de simplification administrative, BRUGEL demande à ce que les preuves de revenus apportées soient comprises sur un <b>délai de 6 mois</b></p>
<p>Art. 7. § 4°. La copie de la mise en demeure visée aux articles 25sexies §1<sup>er</sup> de l'Ordonnance électricité et 20quater, §1<sup>er</sup>, de l'Ordonnance gaz.</p>	<p>Remplacer Mise en demeure par <b>le rappel</b></p> <p><b>L'attestation de la caisse des allocations familiales pour les enfants majeurs est manquante.</b> Ce document doit être demandé afin de permettre de comptabiliser l'enfant majeur comme personne à charge</p>
<p>Art. 9. § 1<sup>er</sup>. Pour être déclarée recevable, la demande du client résidentiel est signée et est accompagnée de l'ensemble des pièces requises à l'article 7.</p> <p>Si le dossier est incomplet, dans les dix jours de la réception de la demande, Brugel indique au client résidentiel les éléments manquants du dossier et l'invite à compléter sa demande et à fournir les éléments manquants.</p>	<p>Cet article ne respecte pas non plus l'ordonnance <i>Once only</i>, puisqu'il prévoit que BRUGEL fait appel aux services administratifs seulement lorsque le dossier est incomplet. Or, BRUGEL doit y faire appel par défaut.</p>

<p>Art. 9. § 1<sup>er</sup>. Si le dossier est incomplet, dans les dix jours de la réception de la demande, Brugel indique au client résidentiel les éléments manquants du dossier et l'invite à compléter sa demande et à fournir les éléments manquants.</p>	<p>Préciser « 10 jours calendriers »</p>
<p>Art. 9. § 2. Si le dossier est complet, Brugel statue sur le fondement de la demande dans les vingt jours de sa réception.</p>	<p>Préciser « 20 jours calendriers »</p>
<p>Art. 9. § 2. La décision de reconnaissance du statut de client protégé est notifiée par Brugel au demandeur, par envoi <b>recommandé</b></p>	<p>BRUGEL ne voit pas d'intérêt pour le ménage à recevoir la reconnaissance du statut par recommandé. Un envoi simple suffit à informer le demandeur de l'octroi. D'autant que SIBELGA contacte ensuite le client. En pratique, la toute grosse majorité des recommandés nous reviennent. <a href="#">Supprimer le « recommandé »</a></p> <p>L'envoi du recommandé doit être maintenu pour le refus ou l'irrecevabilité de la demande</p>
<p>Art. 9. § 2. La décision de reconnaissance du statut de client protégé est notifiée par Brugel au demandeur, par envoi recommandé, ainsi qu'<b>au fournisseur commercial</b></p>	<p>BRUGEL ne voit aucun intérêt à informer le fournisseur de l'octroi du statut client protégé. Après communication par BRUGEL de la liste d'octrois à SIBELGA ce dernier adresse au fournisseur concerné un scénario « Switch to SOLR » pour reprise de point.</p> <p><a href="#">Cette mention doit être supprimée</a></p>
<p>Art. 9. § 2. Si le dossier est incomplet, la décision d'irrecevabilité est notifiée au demandeur dans les vingt jours suivant sa réception, par envoi recommandé, détaillant l'ensemble des éléments, formalités, pièces ou justificatifs requis pour que la demande soit recevable.</p> <p>Le demandeur dispose d'un délai de un mois à dater de la réception de la notification d'irrecevabilité de Brugel pour transmettre à Brugel les éléments complémentaires requis. Passé ce délai, la demande est irrecevable.</p>	<p>Il n'y a pas de décision « d'irrecevabilité » à ce stade. Le demandeur reçoit un courrier simple de BRUGEL lui demandant de compléter son dossier. Les pièces manquantes sont listées dans le courrier.</p> <p><a href="#">Remplacer « décision d'irrecevabilité » par « courrier d'incomplétude »</a></p> <p>Actuellement, le demandeur dispose d'un délai de 5 semaines. BRUGEL propose de maintenir ce délai.</p> <p><a href="#">Remplacer « un mois » par « 5 semaines »</a></p>
<p>Art. 10. La décision de reconnaissance du statut de client protégé est notifiée dans les cinq jours par Brugel au demandeur ainsi qu'au fournisseur commercial, au fournisseur de dernier ressort et aux services références par le demandeur dans son formulaire de demande.</p>	<p><a href="#">Supprimer « fournisseur commercial »</a> (cf justificatif plus avant)</p>

### **3.4 Impact du projet d'arrêté en terme de charge en personnel et développement IT**

Au 1<sup>er</sup> décembre 2023, BRUGEL a reçu, pour l'année 2023, 1.500 demandes de statuts de client protégé. Ces dossiers sont traités par deux assistantes administratives. En plus du traitement administratif, le service des clients protégés répond à de très nombreuses demandes d'information relatives à la protection du client résidentiel tant au niveau régional que fédéral. Les interactions avec les fournisseurs sont nombreuses vu la complexité des procédures de recouvrement mises en place par ceux-ci ou l'accès au tarif social.

La complexité du marché de l'énergie couplé à celle des situations personnelles, sociales et financières des demandeurs induisent une expertise de plus en plus fine dans le traitement des dossiers et nécessite un outil IT performant.

Par conséquent, toutes modifications de la procédure (délais, pièces demandées...) compliquent le traitement des dossiers et l'information aux acteurs tiers et ce sans compter les dépenses informatiques nécessaires à la mise à place des nouvelles dispositions.

**Dès lors, BRUGEL est d'avis et ce dans un souci d'optimisation des ressources tant humaine que financière d'éviter au maximum les modifications non essentielles du cadre actuel.**

## 4 Conclusions

L'objectif général est de remettre un avis sur le projet d'arrêté client protégé afin de permettre la mise en conformité avec les ordonnances gaz et électricité suite aux modifications de celles-ci intervenues en 2022 et afin de clarifier la procédure de reconnaissance du statut chez BRUGEL.

En tant qu'organisme public octroyant le statut de client protégé à certains ayants-droits, BRUGEL fait valoir son avis en tant que régulateur mais également en tant qu'acteur directement impliqué dans la procédure d'octroi.

BRUGEL conclut à la pertinence des plafonds de revenus proposés et continuera à monitorer l'évolution des octrois de statut de client protégé via son canal.

Les mentions relatives à la faculté laissée à BRUGEL de solliciter des administrations tierces pour obtenir des informations sur le ménage ainsi qu'à l'obligation faite au ménage d'autoriser « par défaut » BRUGEL à requérir toutes les informations qu'il estimerait nécessaire à l'instruction de la demande, ont été supprimées. Néanmoins, BRUGEL maintient sa demande d'accès à Fidus. En effet, l'ordonnance du 8 mai 2014 qui met en place Fidus, ne conditionne pas l'accès au fait qu'une base légale faisant référence à l'intégrateur de services soit prévue à chaque fois qu'une autorité publique doit se faire communiquer un document accessible via ces bases de données.

Le projet d'arrêté maintient la mise en demeure comme condition d'octroi du statut. BRUGEL estime que dans le contexte actuel (montant des factures élevés, fin du tarif social pour les BIM,...), cette décision apparaît comme un repli de la mesure.

Dans le cadre de l'indexation des plafonds de revenus, BRUGEL est d'avis d'utiliser l'indice pivot initial atteint au mois d'avril 2022, à savoir l'indice 116,04 (base 2013 = 100), mois d'entrée en vigueur des dispositions de l'article 25septies de l'ordonnance électricité adaptant les dits plafonds de revenu. C'est en outre cet indice pivot initial de 116,04 qui est actuellement utilisé par BRUGEL pour indexer les montants de plafond de revenu, dans l'attente d'une adaptation de l'arrêté.

Par ailleurs, **il serait opportun d'établir des lignes de politiques générales claires sur cette mesure régionale.** On ne peut à la fois augmenter le public cible grâce à la rehausse des plafonds de revenus et d'autre part en limiter ou en retarder l'accès par la suppression du rappel au profit de la mise en demeure comme fait déclencheur de la demande de protection.

De même, le projet d'arrêté vise à permettre la simplification administrative par le biais d'attestation sur l'honneur, alors que ce même projet supprime la possibilité pour BRUGEL de recourir à Fidus pour l'accès aux documents administratifs demandés. Sans cet accès à Fidus, le nombre de dossiers incomplets risque d'augmenter et la durée de la procédure s'allonger pour les demandeurs.

Clarifier les objectifs politiques poursuivis par cette mesure régionale permettra à BRUGEL et aux acteurs sociaux de mieux communiquer et promouvoir cette mesure de protection régionale auprès des ménages touchés par la précarité énergétique.

Dans le cadre de sa mission d'octroi du statut, BRUGEL demande, dans un souci d'optimisation des ressources tant humaines que financières, d'éviter au maximum les modifications non essentielles du cadre actuel.

\* \*

\*