

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

Etude (BRUGEL-ETUDE 42bis-20221004)

relative au monitoring sur l'impact de la crise des prix de l'énergie sur les clients résidentiels et petits professionnels

Mise à jour de l'étude 42 du 4/7/22 avec les données de mai et juin 2022

04/10/2022

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Analyse des données	5
3.1	Remarque.....	5
3.2	Analyse quantitative	6
3.2.1	Les contrats.....	6
3.2.2	Les plans de paiement	7
3.2.3	Les procédures de recouvrement.....	12
3.3	Pistes de solutions envisagées.....	13
4	Conclusions	15

Abréviations

RESI, excl. TSS : clients résidentiels, sans prendre en compte les bénéficiaires du TSS

TSS RESI : le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral,

SOHO : « single office, home office » le petit professionnel et indépendants

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 l'initiative de BRUGEL.

2 Introduction

Le contexte de hausse des prix de l'énergie sur les marchés fin 2021 et les contingences géopolitiques observées depuis février 2022 ont poussé les prix de gaz et de l'électricité à des niveaux extrêmement élevés tant sur le marché de gros que de détails¹.

Afin d'évaluer l'impact de ces hausses sur les clients et sur le marché, BRUGEL a fait part aux fournisseurs de son souhait de monitorer les effets de ces augmentations. Cette demande a également été formulée par la CWaPE et le VREG.

Dans le contexte actuel de forte tension sur les marchés, il a été convenu avec les fournisseurs et la FEBEG que les requêtes et définitions seraient communes pour les trois Régions. Différentes réunions de travail ont eu lieu entre les régulateurs et avec les fournisseurs.

Nous tenons à souligner la parfaite collaboration des différents acteurs, tous animés par l'intérêt de communiquer avec rigueur et méthodologie sur les impacts de cette crise des prix.

Les données collectées pour quatre fournisseurs (Engie Electrabel, TotalEnergies, Luminus et Mega) ont été agrégées. Elles portent sur la période allant de janvier à juin 2022, avec une périodicité mensuelle. Les données des mois suivants, nous serons communiquées en septembre pour les mois de mai et juin. Par la suite, la fréquence sera trimestrielle.

Les chiffres présentés portent sur quatre segments de clients :

1. le résidentiel (RESI),
2. le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral (TSS RESI),
3. le petit professionnel (SOHO) et
4. le professionnel (B2B).

Compte tenu de la différence de méthodologie prix appliquée entre les résidentiels soumis aux variations du marché et les bénéficiaires du tarif social (tarif régulé par la CREG), il semblait judicieux, en termes d'impacts sur le public-cible, de distinguer les deux segments.

La FEBEG nous a communiqué les données le 6 septembre et présentées à tous les acteurs le 27 septembre.

Il est important de souligner que les données reprises ci-après sont issues du 2^{ème} exercice de reporting suivant l'implémentation du MIG 6². Certaines données collectées en janvier 2022 peuvent souffrir d'un report de procédures non exécutées à la fin de l'année précédente et altérer les données transmises.

BRUGEL souhaite également utiliser ces tendances afin d'émettre des pistes de solution visant à diminuer l'impact haussier des prix, pour les ménages précaires, ceux issus de la classe moyenne inférieure et les petits professionnels.

Les données reprises dans cette étude portent uniquement sur le marché bruxellois.

¹ BRUGEL, [Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale](#)

² MIG 6 : plateforme d'échanges de données entre le marché et les GRD, opérationnelle en décembre 2021

3 Analyse des données

3.1 Remarque

Pour une parfaite compréhension des données tant en amont au niveau de la collecte des données qu'en aval pour l'analyse, les régulateurs ont souhaité associer une définition à chaque requête.

Pour chaque figure, celle-ci sera reprise dans le corps du texte.

Les données reprises ont été collectées par les 4 fournisseurs, sur les segments suivants :

- Résidentiel bénéficiaire du tarif social (27% des ménages en RBC) soit, les bénéficiaires du tarif social fédéral pour E et G au moment de l'action/processus ;
- Résidentiel, il s'agit des autres clients résidentiels qui n'ont PAS droit au tarif social fédéral pour les catégories E et G au moment de l'action/processus ;
- Petit professionnel (SOHO)

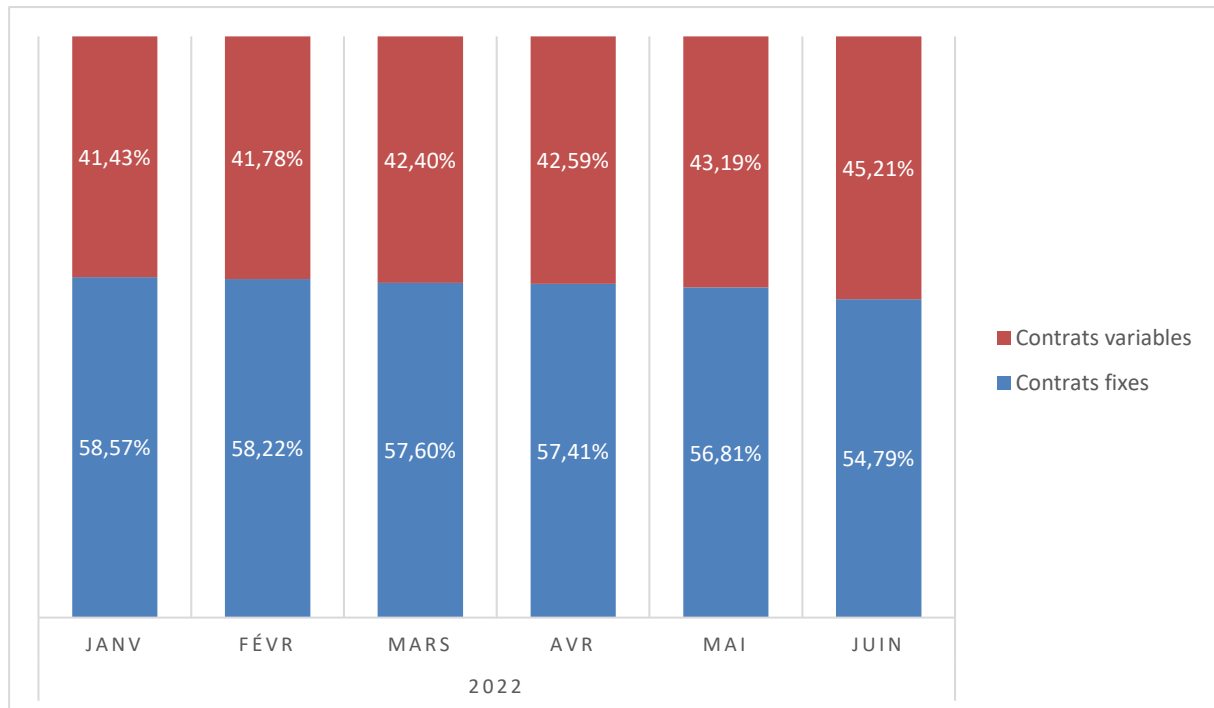
Par ailleurs, à la suite de l'impossibilité technique pour les fournisseurs de fournir les données par fluide, la plupart des requêtes comprennent les données pour les deux fluides. Pour la requête portant sur la non reconduction des contrats, les données ont été scindées pour le gaz et l'électricité. Pour rappel, 80% des ménages bruxellois sont alimentés en gaz. Les clients ayant souscrit un contrat pour les deux fluides auprès d'un seul fournisseur (92%), reçoivent une facture unique pour ces deux vecteurs énergétiques.

Dans le cadre de l'analyse et comparaison des données fournies, il n'est pas faisable pour BRUGEL de comparer celles-ci avec les données des fournisseurs dans le cadre du rapport annuel. En effet, les périodicités sont différentes, d'un côté annuel et de l'autre mensuel et pour certaines requêtes, les définitions ont été revues pour coller au mieux avec le contexte de crise actuel.

3.2 Analyse quantitative

3.2.1 Les contrats

3.2.1.1 Répartition contrats fixes et contrats variables pour le résidentiel



Données FEBEG 9/22

Cette figure reprend le nombre de contrats d'électricité ou de gaz naturel avec un prix fixe ou variable par kWh pendant toute la durée du contrat. Les données portent uniquement sur le segment résidentiel.

Il est important de noter que les contrats conclus au tarif social sont repris dans les contrats fixes (27% des ménages).

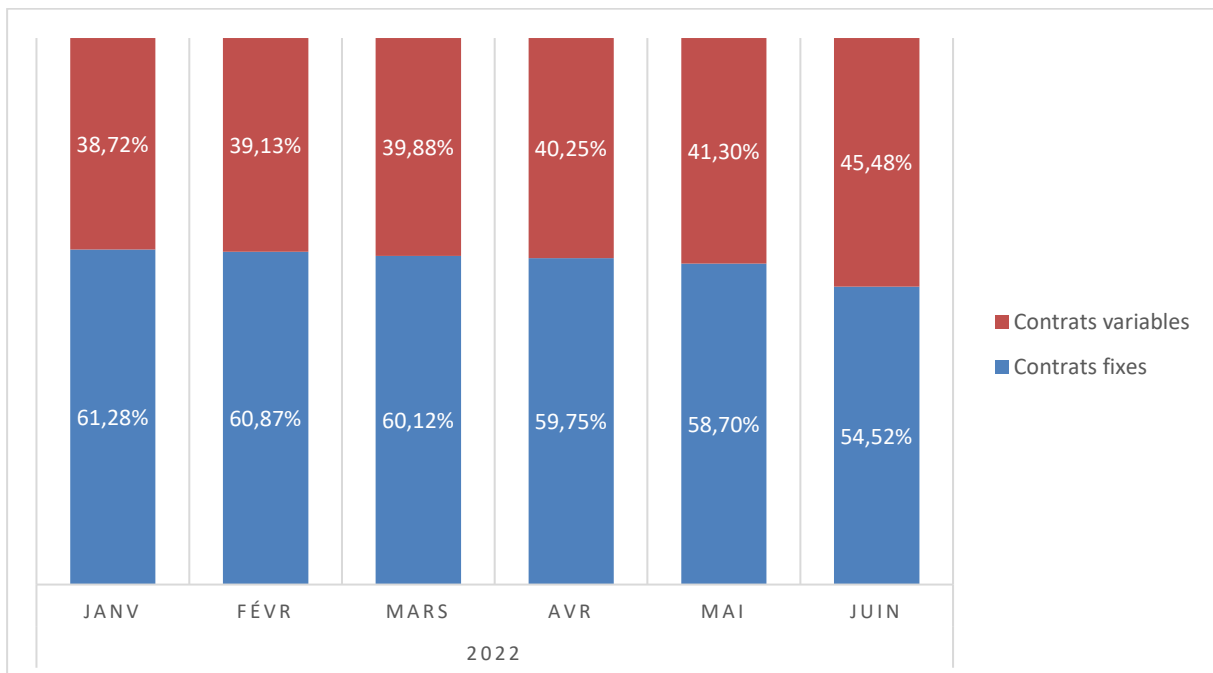
Cette donnée relative à la répartition des contrats a toute son importance dans le contexte de crise des prix. Les ménages avec un contrat à prix fixe d'une durée de 3 ans sont protégés des impacts de la crise durant la durée de leur contrat ce qui n'est évidemment pas le cas des ménages ayant souscrits un contrat de 3 ans à un prix variable mensuellement ou trimestriellement.

Avec la disparition des contrats à prix fixe³, il est peut sembler important de monitorer la proportion des ménages impactés par l'augmentation des prix.

A la fin juin 2022, 45 % des ménages bruxellois bénéficiaient d'un prix variable.

³ En RBC, au 1/10 aucun fournisseur ne propose de contrat à prix fixe

3.2.1.2 Répartition contrats fixes et contrats variables pour les petits professionnels

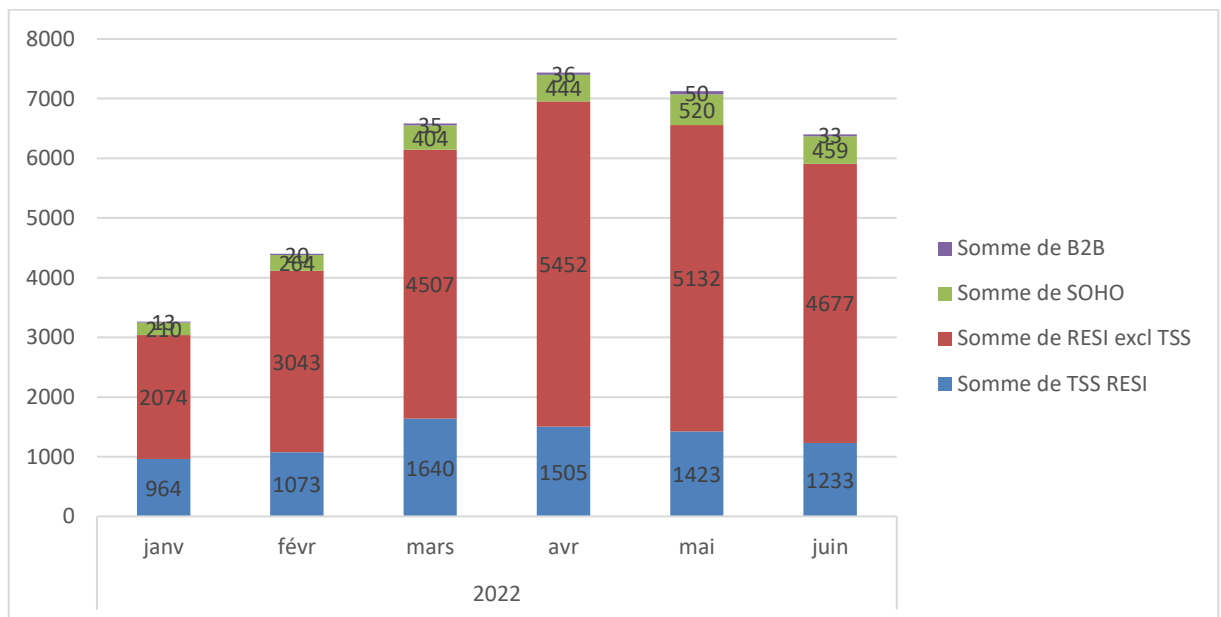


Données FEBEG 9/22

Concernant le secteur des petits professionnels (SOHO), à la fin juin, 45 % des contrats étaient souscrits à prix variable. Pour ce segment, en 5 mois, la progression de contrat à prix variable est en augmentation de 7 % par rapport aux contrats à prix fixe. Le basculement est assez nette entre les mois de mai et juin, soit 4 % en un mois.

3.2.2 Les plans de paiement

3.2.2.1 Le nombre de plans de paiement accordé



Données FEBEG 9/22

Il s'agit du nombre de plans de paiement accordés au cours du mois concerné. Les données par mois ne s'additionnent pas. Celles-ci portent sur le résidentiel, résidentiel avec TSS, les petits professionnels et les moyens et gros professionnels.

Ce tableau permet de constater les faits suivants : après une forte augmentation des demandes de plans d'apurement durant le premier trimestre, on assiste en mai et juin à une diminution de ces derniers. Néanmoins, le nombre de plan, pour les clients résidentiels et petits professionnels a fait plus que doubler en 6 mois.

Concernant les chiffres relatifs aux plans d'apurement des résidentiels, ces données étaient attendues et ne reflètent que la partie émergée de l'iceberg. En effet, seuls les ménages bénéficiant d'un contrat variable (45%) avec une facture de régularisation échue durant les six premiers mois sont impactés directement par les effets de la hausse des prix.

Par ailleurs, ces factures de régularisation calculées sur base d'un tarif variable ne reprennent que partiellement la hausse des prix. En effet, une facture annuelle reçue en juin reprendra au maximum 8/12ème de la hausse des prix. Les montants dus pour le reste de la période restent calculés sur des prix plus bas.

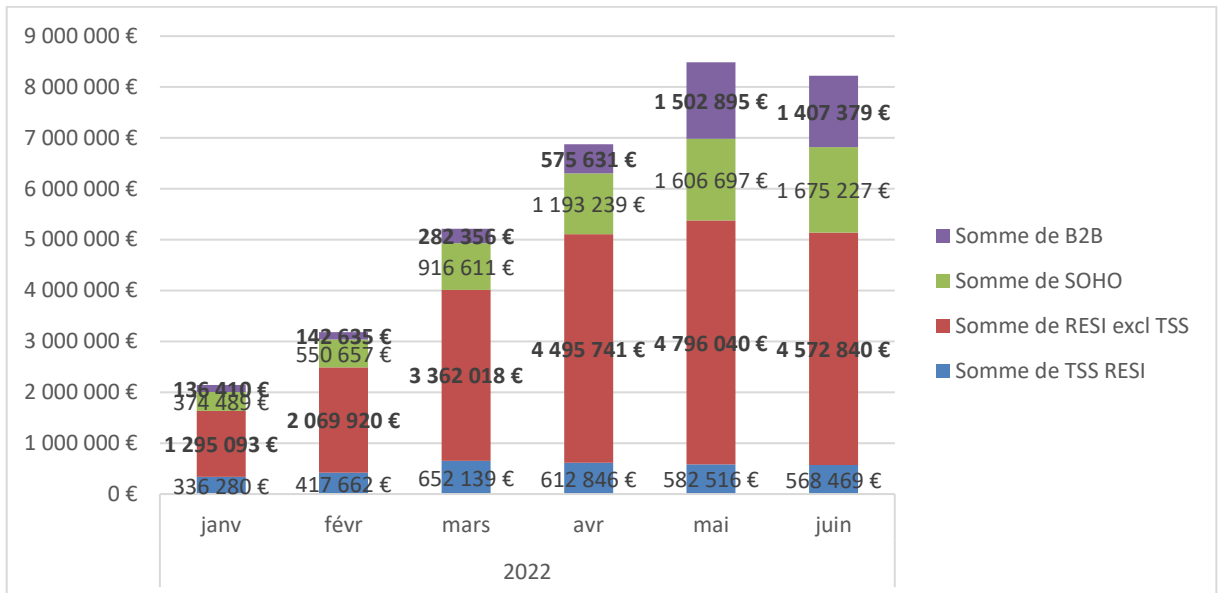
Par conséquent, les exercices de reporting suivants devraient accentuer les effets négatifs de la crise et un octroi accru de plans d'apurement. Une vue complète de la problématique sera communiquée avec les chiffres du dernier semestre 2022.

A noter que les fournisseurs mentionnent une pro-activité dans le chef des ménages impactés. En effet, ils assistent à une forte demande de plans d'apurement en amont de la procédure de recouvrement. Signe pour certains, d'un certain stress à honorer la facture dans sa globalité et une volonté à éviter un emballement des dettes énergie.

Il est à noter que ces ménages en plus d'avoir reçus une facture de régularisation aux montants importants, ont vu leurs factures mensuelles être adaptées au prix du marché. Dès lors, ces

ménages, se retrouvent avec des dépenses énergétiques mensuelles cumulées pouvant dépasser très nettement, les quotités disponibles allouées à ce poste.

3.2.2.2 Plan de paiement – Montants totaux (€)

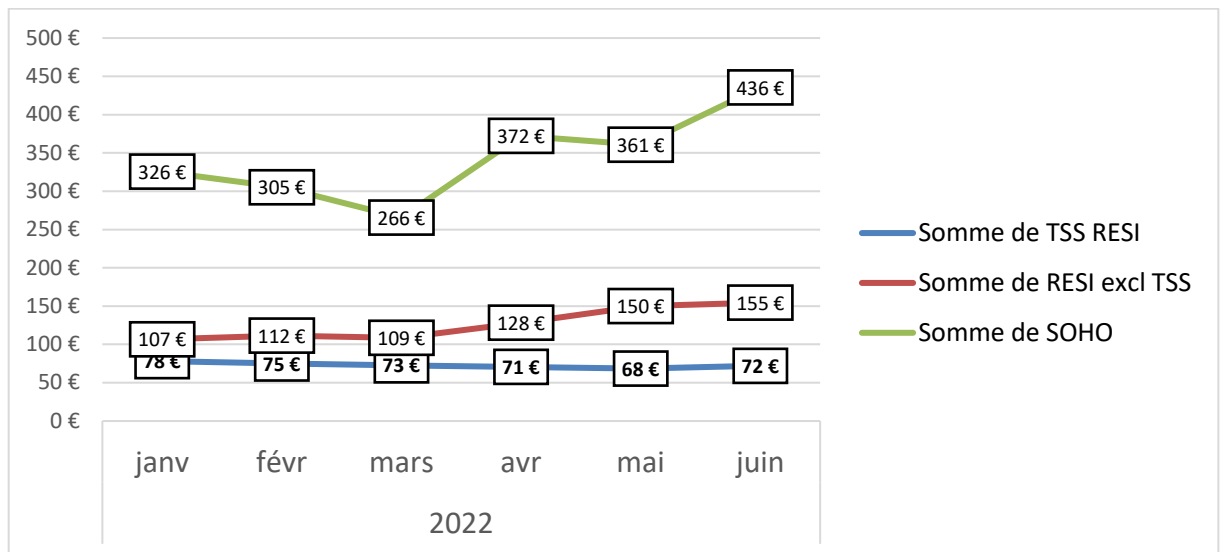


Données FEBEG 9/22

Cette figure reprend le montant total des nouveaux plans de paiement accordés pour le mois concerné en gaz et électricité. Nous pouvons constater une forte progression des montants mensuels impayés en mai et juin par rapport au quatre premiers mois de l'année. Cette augmentation touche en priorité les clients SOHO, les B2B et les résidentiels hors TSS.

Si on se réfère à la figure précédente, nous pouvons relever pour mai et juin et ce bien que le nombre de plans d'apurement conclus soient en diminution que le montant total du bad debt a fortement augmenté chez les fournisseurs.

3.2.2.3 Montant moyen de tous les plans d'apurement entamés dans le mois (EUR)



Données FEBEG 6/22

Ce graphique reprend les données relatives au montant mensuel moyen de tous les nouveaux plans d'apurement commencés au cours du mois concerné pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les PME.

Différentes informations peuvent être analysées ; à savoir que les montants des plans d'apurement de tous les clients hors TSS sont en augmentation.

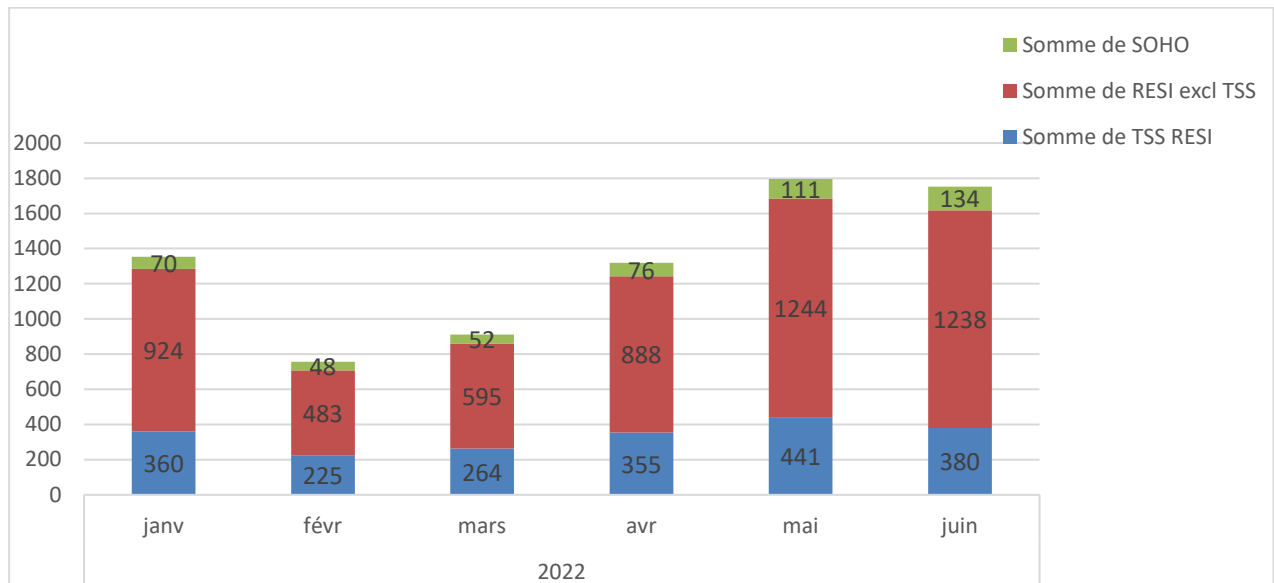
Celle-ci est particulièrement perceptible auprès des PME. Selon les propos des fournisseurs, cette augmentation est le résultat de l'octroi de plans d'apurement à un nombre limité de clients dont les montants des impayés sont très importants (cf figures précédentes).

Du côté des acteurs du marché, ils rappellent que l'augmentation du nombre de plans d'apurement et d'autre part, l'inflation des montants dus accroissent les risques de liquidité des fournisseurs et plus particulièrement des petits et moyens acteurs.

Concrètement, selon certaines données fournies par le marché, les estimations des impayés prévues pour 2022 ont triplés par rapport à 2021 et quadruplés en 2023.

BRUGEL en collaboration avec les autres régulateurs suit de près l'évolution financière de tous les acteurs concernés : fournisseurs et BRP.

3.2.2.4 Nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'est pas payé à temps



Données FEBEG 9/22

La figure ci-avant reprend le nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'a pas été payé au moment de l'échéance pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les PME.

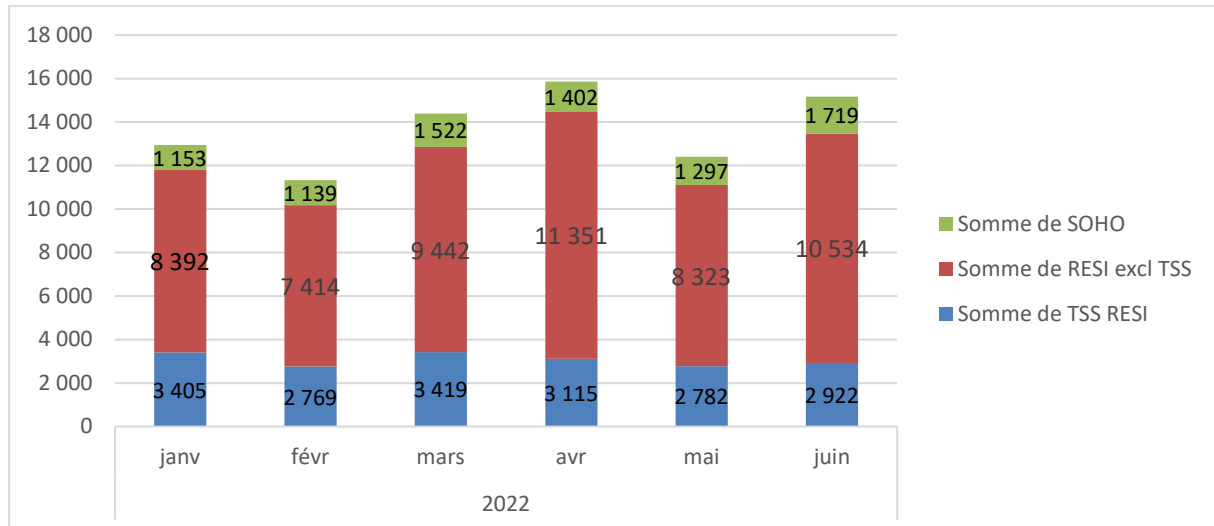
Comme mentionné précédemment, à la suite de l'implémentation du MIG 6, certaines procédures internes aux fournisseurs ont été mises à l'arrêt durant les mois de novembre et décembre 2021. Dès lors, les chiffres relatifs à janvier doivent être considérés avec précaution.

Par ailleurs, il est constaté une forte progression au mois de mai et juin du non-respect des échéances. Cette augmentation concerne plus particulièrement les clients résidentiels et les petits professionnels.

Cette donnée doit être monitorée avec attention. En effet, les pratiques des fournisseurs permettent difficilement à un client dont le plan d'apurement n'est pas respecté de souscrire un nouvel échelonnement de ses créances. Dès lors, plus concrètement, le non-respect des échéances peut avoir comme conséquence de déclencher la procédure de recouvrement judiciaire.

3.2.3 Les procédures de recouvrement

3.2.3.1 Clients qui ont reçu une mise en demeure



Données FEBEG 6/22

Ce tableau reprend le nombre des clients ayant reçu au moins 1 mise en demeure au cours du mois concerné. Données reprises pour les résidentiels, résidentiels TSS et les PME.

Après analyse, après une forte progression du nombre de courriers de mise en demeure entre février et avril pour les résidentiels, une diminution et stabilisation est opérée en mai et juin. Concernant les petit professionnels, une forte progression du nombre de mise en demeure est constatée en juin.

Comme mentionné ci-avant, les factures de régularisation ou mensuelle des mois à venir reflèteront de manière plus explicite les tarifs du marché actuel avec le risque encore plus accru d'une augmentation de non-paiement des certains ménages et petites entreprises.

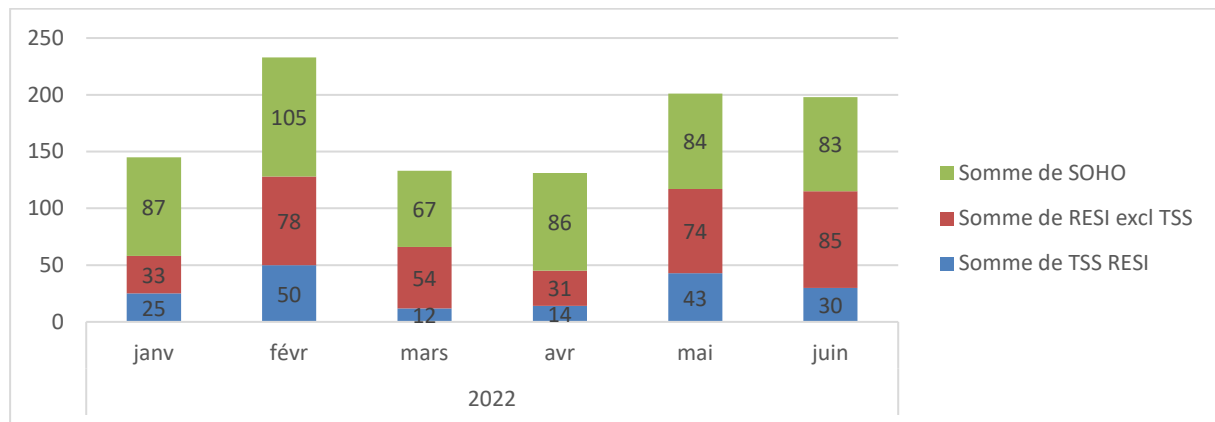
Par ailleurs, BRUGEL du fait de sa compétence dans l'octroi du statut de client protégé, constate depuis plusieurs mois, un changement tant dans les montants réclamés que dans les profils de ces demandeurs.

Il est constaté que de plus en plus de ménages candidats au statut reçoivent une mise en demeure pour une facture de régularisation ou pour une facture intermédiaire actualisée au prix du marché impayée et ce sans avoir d'antécédents d'arriérés. Ces ménages doivent faire face à une dépense importante imprévue et se retrouvent dans l'incapacité immédiate d'y répondre.

Par ailleurs, à la suite de la rehausse des plafonds donnant accès à la protection⁴, mesure décidée par le Gouvernement bruxellois pour répondre à la crise actuelle, BRUGEL constate une adaptation des profils des demandeurs au contexte de crise actuelle, à savoir : familles monoparentales avec revenus, pensionnés, familles avec plusieurs revenus...

⁴ [Brugel - Qui peut bénéficier du statut de client protégé ?](#)

3.2.3.2 Nombre de contrats non-renouvelés suite au non-paiement (E)



Données FEBEG 9/22

Cette figure porte sur le nombre de contrats de l'électricité non reconduits suite à un non-paiement via le scénario des « End of Contract » (EOC) pour les résidentiels, résidentiels TSS et PME. Les résiliations de contrat suite à une décision de justice de paix ne sont pas comprises.

Les fournisseurs confirment cette tendance et les difficultés de plus en plus grandes rencontrées par les PME et les résidentiels non TSS.

Cette situation s'explique par différents éléments : la crise du COVID a lourdement touché différents secteurs d'activité tels que l'HORECA qui sont également de gros consommateurs en électricité et en gaz. Ces entreprises se retrouvent doublement fragilisées. A ceci, s'ajoute le non-marchand également au prise avec des factures énergétiques en forte augmentation.

Les modifications du cadre de protection des PME intervenues en 2020⁵ accentuent le risque à charge des fournisseurs conduisant ces derniers à réactualiser leur analyse de risque pour ce segment d'activité.

Par ailleurs, des demandes d'informations reçues par BRUGEL via le call-center et le service des litiges tendent à penser que de plus en plus de petits indépendants n'arrivent plus à souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Les garanties demandées ayant un caractère trop contraignant.

3.3 Pistes de solutions envisagées

Ce deuxième exercice d'analyse d'indicateurs de la crise actuelle des prix nous permet de dresser quelques constats et pistes de solution, qui viennent compléter celles émises dans la première étude, à savoir :

- Il serait souhaitable de revenir à des règles de marché qui encouragent au fournisseur de proposer au moins une offre au tarif fixe pour 3 ans. Dans le contexte actuel, le régulateur est

⁵ 12 JUIN 2020. - Loi modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, en vue de mieux protéger les PME

conscient que cette mesure doit s'accompagner d'un juste dédommagement au fournisseur dans le cas d'une cessation de contrat par le client.

- Dans le cadre de la mesure régionale d'octroi du statut de client protégé, BRUGEL prône pour une modification des conditions d'octroi, à savoir que la protection pourrait être accordée à partir du rappel qui fait suite au non-paiement d'une facture. Trop de ménages sont angoissés d'attendre la mise en demeure pour bénéficier de la mesure et du tarif social.
- A l'instar des soutiens apportés durant la période COVID, des mesures d'aides spécifiques et ciblées aux PME dont les coûts de l'énergie impactent significativement leurs résultats financiers sont nécessaires au maintien d'une partie du tissu économique régional. BRUGEL est disponible pour répondre à toute demande du secteur et des pouvoirs publics.
- Le nombre de demandes de plans d'apurement chez le client résidentiel et professionnel est en forte augmentation. Cela a comme impact direct de diminuer fortement les liquidités des fournisseurs. Différents pays voisins sont venus en aide à leurs ARP et leurs fournisseurs en leur allouant des garanties financières. Si la situation perdure, des mesures d'aides globales au secteur pourraient être envisagées.

4 Conclusions

A l'issue de ce deuxième exercice d'analyse d'impact de la crise des prix de l'énergie, une tendance semble se préciser, à savoir que les segments de clients résidentiels et petits professionnels continuent à subir les effets de cette crise.

Néanmoins, ce constat peut être nuancé. En prenant en compte l'intensité des impacts subis, on peut mentionner que les bénéficiaires du tarif social fédéral semblent, grâce au bouclier mis en place, être protégés de la hausse des prix.

Concernant les résidentiels hors TSS et les professionnels, à ce stade, il est constaté une stabilisation de l'octroi de plan d'apurement mais une augmentation des montants mensuels à verser. Cette situation a comme conséquence d'accroître considérablement le montant total des encours chez les fournisseurs.

Par ailleurs, fin juin, 45 % des ménages bruxellois ont souscrit un tarif variable et sont directement impactés par les fluctuations du marché.

La collecte des données mise en place par les fournisseurs et étendue aux petits professionnels a permis de mettre en lumière les difficultés rencontrées par ces derniers. Ces constats inquiétants, corroborés par des informations remontées du terrain, font craindre pour les semaines à venir, des difficultés accrues chez certains indépendants ou syndics d'immeuble.

Cette étude a comme objectif d'établir des tendances et des constats des répercussions de la crise des prix de l'énergie. Force est de constater que nous ne sommes pas encore au cœur des difficultés et que les mois prochains seront très perturbés tant pour les consommateurs que pour les acteurs commerciaux.

Afin d'atténuer l'impact de cette crise, BRUGEL suggère aux autorités publiques de notre Région de réfléchir à la mise en œuvre de mesures concrètes proposées au point 3.3.

* *

*