

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

CAHIER THÉMATIQUE 03

RAPPORT ANNUEL 2018

Droits des consommateurs
résidentiels et fonctionnement
des marchés électricité et gaz





Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2018.brugel.brussels>

Table des matières

Executive summary	6
Introduction	8
1 Monitoring du marché résidentiel	9
1.1.1 Les parts de marché	9
1.1.2 Le switching	13
2 Le suivi de l'évolution des prix	15
2.1 Évolution des offres proposées en RBC	15
2.2 Prix « all-in » en RBC et dans les autres Régions	16
2.3 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	17
2.3.1 Électricité	17
2.3.2 Gaz	19
2.4 Décomposition de la facture	21
2.4.1 Électricité	21
2.4.2 Gaz	22
2.5 Évolution du prix de la partie énergie	23
2.6 Évolution du tarif social	24
2.7 Les tarifs de distribution 2017-2018	27
2.7.1 Distribution de l'électricité	27
2.7.2 Distribution du gaz	28

Bases légales

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :
« communiquer chaque année au gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale un rapport sur l'exécution de ses obligations, les mesures prises et les résultats obtenus sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations, de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels.

BRUGEL publie dans le mois de son adoption son rapport annuel sur son site Internet ;»

En vertu de l'article 25 §1er de l'ordonnance électricité :

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau de distribution soumet au gouvernement un rapport sur l'exécution de toutes ses obligations et missions de service public réalisées pendant l'année précédente ainsi que les comptes y afférents. Le gouvernement approuve ce rapport après avis de BRUGEL.

Après approbation par le gouvernement, le rapport et les comptes sont transmis au parlement de la Région de Bruxelles-Capitale. Le gouvernement peut déterminer la forme et le contenu du rapport.

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.

3	Protection du consommateur résidentiel	29	4	Information vers les consommateurs	69
3.1	Répartition de la clientèle bruxelloise	29	4.1	Animations vidéo	69
3.2	La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale	29	4.1.1	Pensez gaz & électricité quand vous déménagez en Région bruxelloise	69
3.2.1	Causes et conséquences	29	4.1.2	Devenir client protégé	70
3.2.2	Prévalence de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale	30	4.1.3	Comment obtenir vos certificats verts	70
3.3	Synthèse des mesures de protection prises par l'Etat fédéral	30	4.2	Campagne mass média	71
3.3.1	Accord du consommateur	30	4.2.1	L'affichage :	72
3.3.2	Le tarif social spécifique	31	4.2.2	Campagne radio :	72
3.4	Évolution du tarif social fédéral	33	4.2.3	Facebook :	72
3.4.1	Le fonds énergie ou « fonds Vande Lanotte ».	35	4.2.3.1	Campagne publicitaire globale	72
3.5	Synthèse des mesures de protection en Région de Bruxelles-Capitale	35	4.2.3.2	Publications ciblées	72
3.6	Le fonds bruxellois de guidance énergie	36	4.2.4	Site Internet	72
3.7	Organisation de la protection régionale	37	5	Les obligations de service public à charge de SIBELGA	73
3.7.1	Les limiteurs de puissance	37	5.1	Le contrôle des OSP	73
3.7.1.1	Nombre de limiteurs	37	5.2	Le coût des OSP	73
3.7.1.2	Placements et enlèvements des limiteurs	39	5.3	Financement des obligations de service public en 2018 pour l'électricité et le gaz	73
3.7.1.3	Coût de la prestation	39	5.4	Avis de BRUGEL sur les obligations de service public	74
3.7.2	Les clients protégés	40	6	La production d'énergie renouvelable par les particuliers	75
3.7.2.1	Conditions d'octroi du statut de client protégé	40	6.1	Le parc de production d'électricité verte	75
3.7.2.2	Suivi des clients protégés par SIBELGA	40	6.2	Le principe de compensation de l'électricité injectée	76
3.7.2.3	Coût du service « client protégé » chez SIBELGA	45	6.3	Autoconsommation collective d'électricité verte	76
3.7.2.4	Évolution de la fourniture sociale	46	6.4	L'octroi des CV aux producteurs	77
3.7.2.5	Gestion du service clients protégés chez BRUGEL	47	6.4.1	Principe général	77
3.7.3	La fourniture hivernale	51	6.4.2	Certification des installations	78
3.8	La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	53	6.4.3	Gestion du comptage de l'électricité produite	78
3.8.1	Les clients en défaut de paiement	55	6.4.4	Plateforme Extranet de BRUGEL	79
3.8.2	Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial	55	6.5	Traçabilité de l'électricité verte fournie	80
3.8.3	Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz	60	7	Conclusions	81
3.8.3.1	Principe général	60			
3.8.3.2	Résiliation d'un contrat régulé	60			
3.8.3.3	Pratiques du juge de paix	62			
3.8.3.4	Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »	65			
3.8.3.5	Les coupures suite à un déménagement problématique	65			
3.8.3.6	Les plans de paiement	67			

Liste des figures

1	Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2018, en pourcentage de points de fourniture	9	30	Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)	32
2	Évolution de l'indice HH-électricité, clientèle résidentielle	12	31	Évolution du tarif social spécifique-électricité 2018	33
3	Évolution de l'indice HH- gaz, clientèle résidentielle	12	32	Évolution du tarif social spécifique-gaz 2018	34
4	Évolution de l'indice C3- électricité, clientèle résidentielle	12	33	Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2018 (photo au 31/12 de chaque année)	37
5	Évolution de l'indice C3- gaz, clientèle résidentielle	12	34	Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2018	38
6	Supplier Switch – Résidentiel -Électricité	13	35	Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2018 – Électricité et gaz	42
7	Supplier Switch – Résidentiel -Gaz	13	36	Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2018, photo arrêtée au 31/03 de l'année	42
8	Évolution fournisseur switch-E-Résidentiel	14	37	Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2018, au 31/03 de l'année	43
9	Évolution fournisseur switch-G-Résidentiel	14	38	Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	44
10	Offre par Région	15	39	Évolution de la fourniture sociale – électricité	47
11	Comparaison prix « all-in » par Région	16	40	Évolution fourniture sociale – gaz	47
12	Comparaison de la composante «électricité» par Région	16	41	Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	48
13	Comparaison de la composante «gaz» par Région	16	42	Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2018	49
14	Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité	17	43	Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2018	50
15	Comparaison de la facture d'électricité d'un client médian bruxellois – 2 036 kWh	18	44	Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2018	50
16	Évolution 2018 Électricité	18	45	Montant de la dette par tranche en 2018	50
17	Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz	19	46	Nombre et durée moyenne des appels entrants par jour	51
18	Évolution de la facture annuelle pour un client médian	20	47	Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2017 à mars 2018 en électricité et en gaz	52
19	Évolution 2018 Gaz	21	48	Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz	53
20	Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2.036 kWh) – Décembre 2018	21	49	Pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	54
21	Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20.000 kWh) – Décembre 2018	22	50	Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)	54
22	Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12.728 kWh) – Décembre 2018	22	51	Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseurs – Électricité et gaz	55
23	Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (100.000 kWh)	23			
24	Prix moyen du commodity électricité 2018	23			
25	Prix moyen du commodity gaz 2018	24			
26	Évolution du tarif social spécifique - électricité	25			
27	Évolution du tarif social spécifique - gaz	26			
28	Décomposition tarif de distribution - Électricité - 2019	27			
29	Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728 kWh – 2019	28			

Liste des tableaux

52	Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité	55	1	Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2018 par commune	10
53	Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité	56	2	Répartition de la consommation annuelle gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2018 par commune	11
54	Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz	57	3	Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	15
55	Volume de dette par clients actifs impactés en gaz	57	4	Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz	15
56	Dettes des clients inactifs pour l'électricité	58	5	Évolution du tarif social spécifique - électricité	24
57	Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité	58	6	Évolution du tarif social spécifique - Gaz	26
58	Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	59	7	Évolution tarifs de distribution – Électricité 2036 kWh annuel	27
59	Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	59	8	Évolution tarifs de distribution – Électricité 1600 kWh + 1900 kWh annuel	27
60	La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure	60	9	Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel	28
61	Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2018	61	10	Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	28
62	La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier	62	11	Évolution du tarif social spécifique-électricité	33
63	La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés	63	12	Évolution du tarif social spécifique-gaz	34
64	Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2018	64	13	Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2018	36
65	Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2018 (E & G)	65	14	Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages	38
66	Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)	66	15	Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteurs en 2018	39
67	Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité	67	16	Nombre moyen de visites nécessaires à la réussite pour l'activité «limiteur de puissance»	39
68	Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz	67	17	Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2018	41
69	Nombre et puissance installée fin 2018, ventilé par technologie	74	18	Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2018	45
70	Installations photovoltaïques installées fin 2018 chez des particuliers	75	19	Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	46
71	Fonctionnement du marché des certificats verts	76	20	Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2018	48
72	Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck	79	21	Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, image au 15/03/2019	49
73	Visualisation de l'origine des GO sur l'outil Greencheck	79	22	Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2018	55
			23	Récapitulatif des charges « Électricité »	73
			24	Tableau récapitulatif des charges « Gaz »	73

Executive summary

Le présent rapport reprend les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles du gestionnaire du réseau de distribution et a mis en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2018.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2018 sur le marché de l'énergie et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

A la fin de l'année 2018, le marché bruxellois comptait 7 fournisseurs commerciaux actifs. L'année a été marquée par la faillite de BELPOWER et le rachat de POWEO (DIRECT ENERGIE) par TOTAL-LAMPIRIS.

Comme en 2017, trois grands fournisseurs se démarquent : ENGIE (66 %), LAMPIRIS (17%) et LUMINUS (9,5%).

Les trois faits marquants de l'année 2018 sont :

- le retrait « virtuel » de LUMINUS, cet acteur motivant son action par un cadre réglementaire bruxellois trop contraignant pour les fournisseurs, a décidé de ne plus faire d'offres en direct en Région de Bruxelles-Capitale et de se séparer des clients aux prises avec des dettes chroniques ;

- la faillite de BELPOWER, petit fournisseur disposant de 1 500 points de fourniture en RBC ;

- la fin d'activités de l'agrégateur/fournisseur ANODE qui étendait ses missions d'agrégateur à l'ensemble des « petits fournisseurs » du pays. Cette situation a obligé ces « petits fournisseurs » à s'orienter vers d'autres agrégateurs souvent étrangers avec d'autres conditions contractuelles conduisant à une modification des politiques tarifaires.

Concernant la dynamique du marché et les indicateurs de changement de fournisseurs, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », il est constaté en électricité et en gaz, une tendance à la hausse depuis la libéralisation.

Cependant, l'indicateur « supplier switch » en hausse jusqu'en 2016 a baissé en 2017, suivi d'une reprise en 2018.

La baisse d'intensité observée pour la première fois en 2017 peut être attribuée au changement de stratégie de croissance de LUMINUS à la suite des écueils structurels rencontrés sur le marché résidentiel bruxellois. En effet, entre 2013 et 2017, cet acteur est resté le plus grand contributeur en volumes de l'activité de changement de fournisseurs. Toutefois, on observe depuis une chute de 7 % (de 2015 à 2016) et de 41 % (de 2016 à 2017) en volume de changements de fournisseurs, gaz et électricité confondus.

Concernant la reprise observée en 2018, elle est essentiellement liée au nombre de « supplier switch » de LAMPIRIS qui a doublé entre 2017 et 2018, tant en gaz qu'en électricité.

Ce rapport thématique a également pour objet d'aborder la problématique des clients vulnérables aux prises avec les difficultés à honorer leurs factures d'électricité et de gaz ainsi que la part croissante de la clientèle résidentielle bénéficiant du statut de client protégé fédéral ou régional et des avantages qui y sont liés, le principal avantage consistant en l'octroi du statut de client protégé.

Au 31 décembre 2018, plus de 44 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 18 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 47 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 21 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, 2,5 % de la clientèle résidentielle accumulent 31 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 000 € par ménage. La procédure de récupération des créances prévue dans l'ordonnance électricité comprend la pose du limiteur de puissance à 2 300 W.

Fin décembre 2018, le nombre de limiteurs posés par SIBELGA était de 27 628 contre 27 884 unités fin 2017, soit une stabilisation.

Les clients les plus vulnérables peuvent se tourner vers le statut de client protégé qui les protège de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social. Ce tarif social régional permet, au bénéficiaire de cette protection, de faire un gain annuel moyen de 735 € pour les consommateurs des deux fluides. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette.

L'année 2018 a été marquée par la stabilisation du nombre de clients protégés totalisant en électricité 2 480 clients protégés et hivernaux. Soit un nombre toujours trop peu élevé au vu des 28 000 ménages placés sous limiteur de puissance.

Comme déjà mentionné dans nos rapports précédents, la faible proportion de clients protégés par rapport au nombre de limiteurs placés et par rapport au nombre de ménages ayant reçu une mise en demeure de leur fournisseur s'explique toujours par, d'une part, la complexité du statut en tant que tel, et plus particulièrement, son mode d'octroi et son suivi par le client défavorisé ainsi que sa non-automaticité, d'autre part, par une baisse d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité, de la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client ainsi que des sanctions qui en résultent en cas de non-paiement du plan d'apurement chez le fournisseur commercial.

Les fournisseurs, quant à eux, se tournent vers la justice de paix ou vers une non-reconduction du contrat pour mettre un terme au contrat qui les lie à leurs clients en défaut de paiement.

En 2018, il a été enregistré, pour l'électricité, 970 coupures effectives suite à une décision de justice de paix et 1002 coupures suite au scénario End of Contrat.

Par ailleurs, il est à noter que pour la première fois, le nombre de coupures suite à une fin de contrat est supérieur à celui des coupures suite à une décision de justice de paix. Par conséquent, cela sous-tend que les procédures contractuelles qui ne permettent aucune distinction entre les clients, précarisés ou non, ont pris le pas sur les procédures régionales de protection des consommateurs les plus vulnérables.

BRUGEL se permet de rappeler que les procédures de protection actuelles, de par leur complexité, ne permettent pas suffisamment de toucher les ménages les plus démunis qui sont, par conséquent, les premières victimes des coupures d'énergie. Il serait opportun de se pencher sur un mécanisme de protection régional efficace, juste et adapté aux besoins des usagers permettant ainsi aux plus précarisés d'échapper aux démarches anxiogènes de recouvrement et de protection.

BRUGEL veille, tout au long de l'année, à informer au mieux les ménages sur les différents aspects du marché que ce soit via son site internet ou en participant, en concertation avec les différents acteurs, à l'amélioration de documents essentiels pour le bon fonctionnement de ce marché tel que le document de reprise d'énergie ou la lisibilité de la facture énergie. Cette mission d'information « tout public » est une mission essentielle du régulateur qui veille à sa constante amélioration.

Au niveau des énergies renouvelables, on constate que les particuliers participent à hauteur de seulement 12% de la puissance totale photovoltaïque installée dans la Région, et qu'il reste donc un potentiel important à exploiter pour que les particuliers participent à l'atteinte des objectifs de la Région.

Concernant la dynamique des prosumers, la fin, à partir du 1er janvier 2020, de la compensation sur la partie frais de réseau, existante pour les installations sous 5 kW, aura un impact sur le comportement des prosumers relatif à leur consommation.

Enfin, l'avènement de nouveaux modèles comme l'autoconsommation collective et les communautés d'énergie ont le potentiel de créer de nouvelles interactions, de nouveaux acteurs et de nouveaux équilibres dans le marché de l'énergie.

Introduction

Dans ce cahier thématique, BRUGEL présente l'évolution des droits des consommateurs résidentiels ainsi que le fonctionnement des marchés électricité et gaz en 2018. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2018 et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures. L'objectif poursuivi est de permettre d'identifier les évolutions et d'établir des comparaisons, entre acteurs et ce, sur une temporalité longue permettant ainsi de tracer des tendances à la hausse ou à la baisse.

Ce rapport, étant uniquement axé sur le consommateur résidentiel, a pour objet de donner une vue globale du marché du particulier et a été développé via les axes suivants : les offres des fournisseurs, l'évolution des prix, la facture d'énergie, la protection du consommateur, les obligations de service public ainsi que la production d'énergies renouvelables par les particuliers. La communication mise en place par BRUGEL pour informer au mieux le consommateur résidentiel a également été abordée dans ce rapport.

Concernant les obligations de service public (OSP) à charge des fournisseurs et du gestionnaire du réseau de distribution (GRD), SIBELGA, le législateur a imposé, à ces derniers, ces obligations afin de permettre l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population ainsi que de permettre un bon fonctionnement du marché, assurer une sécurité d'approvisionnement, une protection accrue du consommateur et de l'environnement. BRUGEL, en tant que régulateur, a pour mission de veiller au respect et à l'application de ces OSP par les différents acteurs du marché et reprend dans ce rapport une analyse de l'exécution de ces obligations ainsi qu'une évaluation des coûts que les OSP génèrent dans le chef des acteurs du secteur et plus particulièrement du GRD.

Ce cahier thématique présente également les mesures sociales dans le marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Il a comme ambition de tendre vers une analyse précise des tendances et des évolutions de la situation du client résidentiel et plus particulièrement des plus vulnérables.

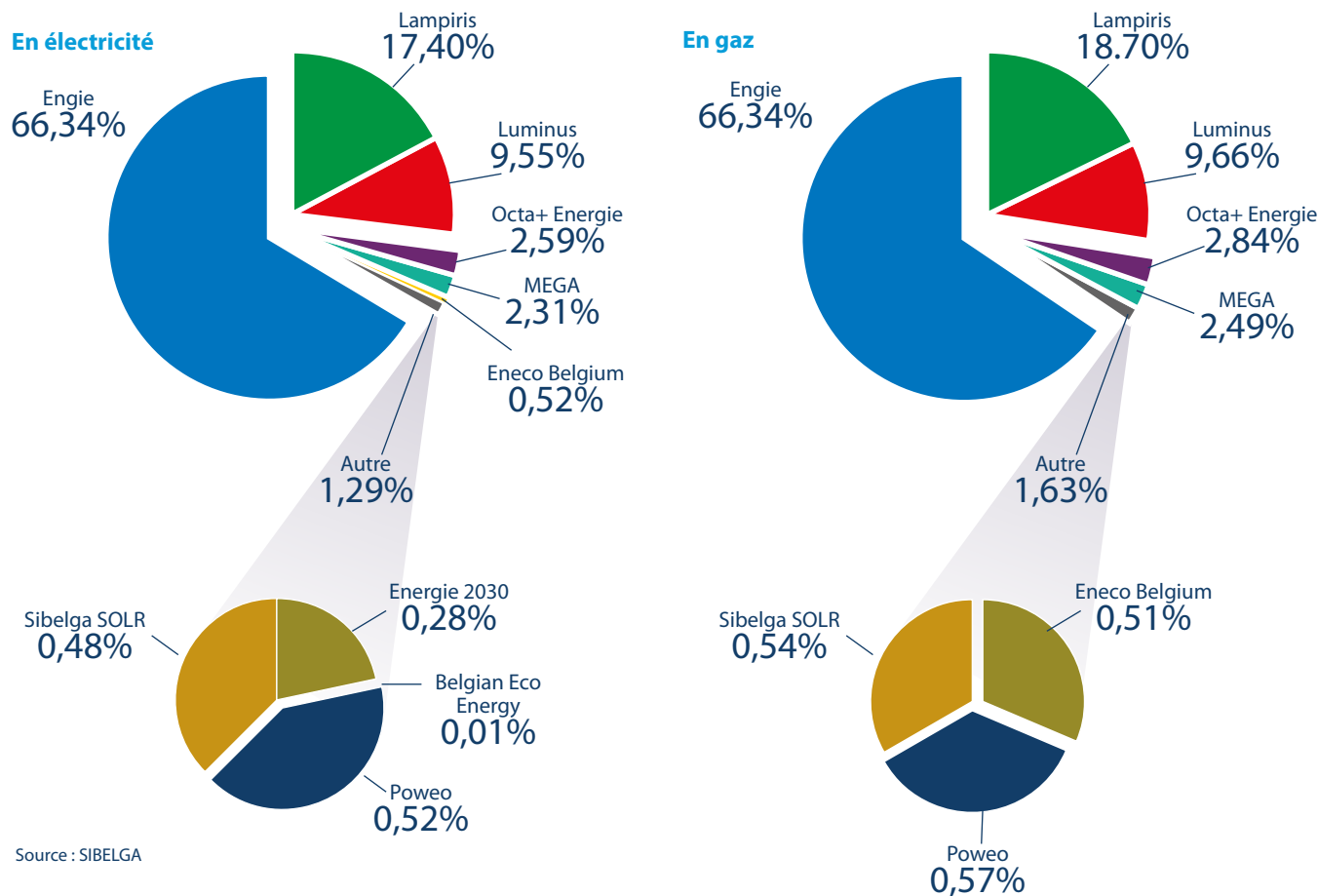
1 Monitoring du marché résidentiel

1.1.1 Les parts de marché

Tout comme pour l'année 2017, ENGIE (Electrabel), Luminus et Lampiris forment le trio de tête pour la fourniture de gaz

et d'électricité. Les tableaux ci-dessous reprennent les parts de marché des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en décembre 2018.

Figure 1 : Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2018, en pourcentage de points de fourniture



Source : SIBELGA

En région de Bruxelles-Capitale, 518 705 points de fourniture étaient alimentés en électricité, et 367 961 en gaz, le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2018 par commune

Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels (situation au 31/12/2018, sur base des consommations standardisées à cette date)									
Commune	1 ^{er} décile	2 ^e décile	3 ^e décile	4 ^e décile	5 ^e décile	6 ^e décile	7 ^e décile	8 ^e décile	9 ^e décile
Région de Bruxelles-Capitale	683	1 069	1 374	1 684	1 970	2 267	2 730	3 295	4 445
Anderlecht	734	1 133	1 443	1 762	2 065	2 343	2 854	3 371	4 483
Auderghem	784	1 174	1 495	1 829	2 098	2 480	2 953	3 534	4 665
Berchem-Sainte-Agathe	841	1 264	1 604	1 942	2 181	2 579	3 073	3 682	4 968
Bruxelles	651	1 026	1 334	1 640	1 948	2 224	2 730	3 194	4 388
Etterbeek	620	949	1 209	1 476	1 775	2 065	2 435	3 095	4 102
Evere	748	1 118	1 428	1 725	1 970	2 290	2 724	3 147	4 193
Forest	659	1 054	1 345	1 635	1 961	2 161	2 612	3 183	4 101
Ganshoren	758	1 168	1 463	1 749	1 970	2 274	2 714	3 229	4 138
Ixelles	590	937	1 212	1 489	1 817	2 061	2 551	3 127	4 333
Jette	705	1 101	1 396	1 684	1 948	2 238	2 664	3 164	4 198
Koekelberg	702	1 110	1 413	1 706	2 023	2 225	2 689	3 272	4 469
Molenbeek-Saint-Jean	733	1 141	1 467	1 788	2 065	2 339	2 825	3 380	4 640
Saint-Gilles	555	926	1 218	1 503	1 840	2 017	2 461	2 942	4 068
Saint-Josse-ten-Noode	609	994	1 316	1 648	1 948	2 131	2 598	3 108	4 218
Schaerbeek	666	1 067	1 368	1 671	1 948	2 215	2 672	3 182	4 229
Uccle	754	1 167	1 506	1 841	2 132	2 550	3 111	3 802	5 273
Watermael-Boitsfort	804	1 173	1 488	1 798	2 090	2 451	2 924	3 554	4 789
Woluwe-Saint-Lambert	723	1 076	1 362	1 656	1 972	2 258	2 704	3 271	4 354
Woluwe-Saint-Pierre	795	1 206	1 555	1 922	2 228	2 676	3 184	3 952	5 374

Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2018 par commune

Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels
(situation au 31/12/2018, sur base des consommations standardisées à cette date)

Commune	1 ^{er} décile	2 ^e décile	3 ^e décile	4 ^e décile	5 ^e décile	6 ^e décile	7 ^e décile	8 ^e décile	9 ^e décile
Région de Bruxelles-Capitale	460	2 344	5 162	7 553	9 865	11 468	13 959	18 055	25 007
Anderlecht	780	3 319	5 869	8 003	9 865	10 792	13 262	16 527	22 110
Auderghem	428	3 135	7 129	10 186	12 240	15 122	18 195	22 209	28 610
Berchem-Sainte-Agathe	885	3 761	6 719	9 088	11 468	12 907	15 766	19 404	24 986
Bruxelles	484	2 170	4 730	6 962	9 217	10 008	12 618	16 407	23 583
Etterbeek	390	2 156	4 697	6 804	8 855	11 289	13 020	17 230	25 305
Evere	451	2 275	4 917	7 286	9 708	10 749	13 468	16 936	22 123
Forest	398	1 839	4 518	6 863	9 109	11 468	12 501	16 477	23 452
Ganshoren	310	1 387	4 429	7 203	9 765	11 115	13 684	16 913	22 096
Ixelles	247	1 329	3 808	6 156	8 386	10 982	12 655	17 452	27 274
Jette	447	2 141	4 860	7 281	9 582	10 743	13 369	16 815	22 124
Koekelberg	432	1 681	4 164	6 549	8 678	10 904	11 992	15 461	20 963
Molenbeek-Saint-Jean	590	1 877	4 310	6 605	8 589	10 828	11 731	14 685	19 887
Saint-Gilles	710	2 926	4 967	6 823	8 741	9 891	11 577	15 071	22 218
Saint-Josse-ten-Noode	740	2 967	5 163	7 082	9 225	9 891	12 004	15 365	21 635
Schaerbeek	570	2 657	5 245	7 517	9 712	10 514	13 172	16 853	23 133
Uccle	346	2 601	6 795	10 028	12 054	15 446	19 643	25 646	35 910
Watermael-Boitsfort	1 553	7 030	10 700	12 624	15 282	18 160	21 638	25 833	32 348
Woluwe-Saint-Lambert	286	1 632	4 999	8 083	10 959	12 848	16 324	20 805	27 328
Woluwe-Saint-Pierre	364	3 414	8 199	11 468	14 309	17 923	22 002	27 238	36 315

D'un point de vue économique, il est fréquent de mesurer la concentration des marchés par différents indicateurs. Les indicateurs utilisés pour les marchés d'électricité et de gaz sont l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI¹) et l'indicateur de concentration C3², qui mesurent la concentration en

termes de nombre d'acteurs actifs dans la fourniture d'énergie et de leurs parts de marché respectives.

Dans le contexte de ce cahier thématique, on observe ces indices en fonction du nombre de points de fourniture dans

le portefeuille des acteurs du marché et, de manière générale, plus le HHI et le C3 sont élevés, plus le marché est concentré.

Les tableaux ci-après reprennent ces indicateurs pour le client résidentiel.

1 L'indice HHI est calculé en additionnant le carré des parts de marché de toutes les entreprises du secteur considéré. Cet indice diminue lorsque le nombre de firmes actives sur le marché augmente et inversement. Il augmente également lorsque le marché devient plus asymétrique et inversement. On considère qu'un marché est concurrentiel lorsque l'indice HHI est inférieur ou égal à 2000.

Si le HHI est égal à 10 000, on est en situation de monopole. Si le HHI est proche de 0, le marché compte de nombreux petits offrants.

2 L'indicateur de concentration C3 représente quant à lui les parts de marché cumulées des trois principaux fournisseurs.

Figure 2 : Évolution de l'indice HH-électricité, clientèle résidentielle

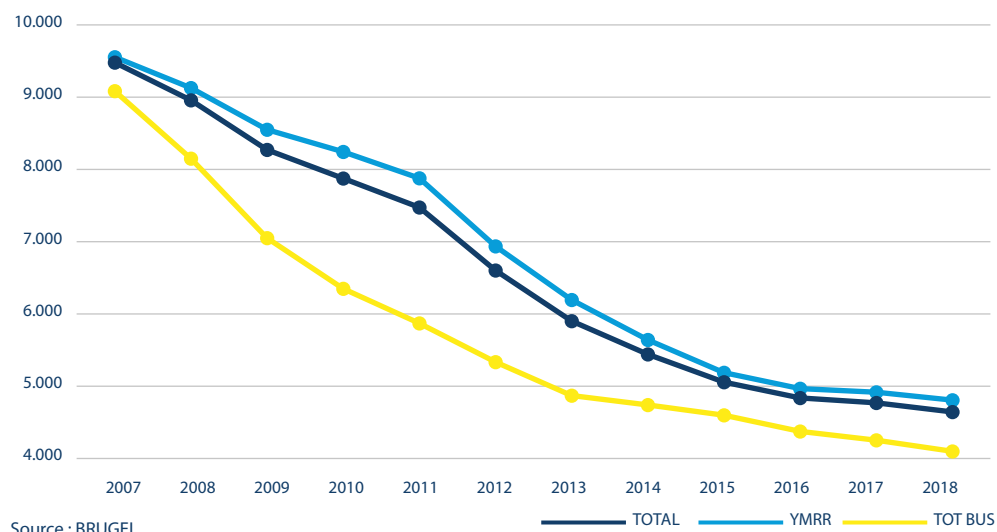


Figure 3 : Évolution de l'indice HH-gaz, clientèle résidentielle

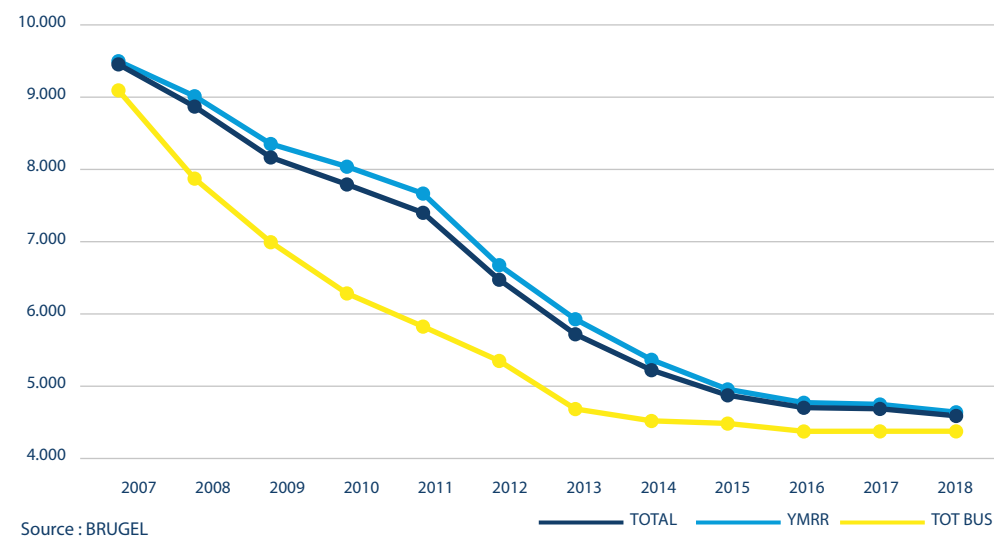


Figure 4 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle

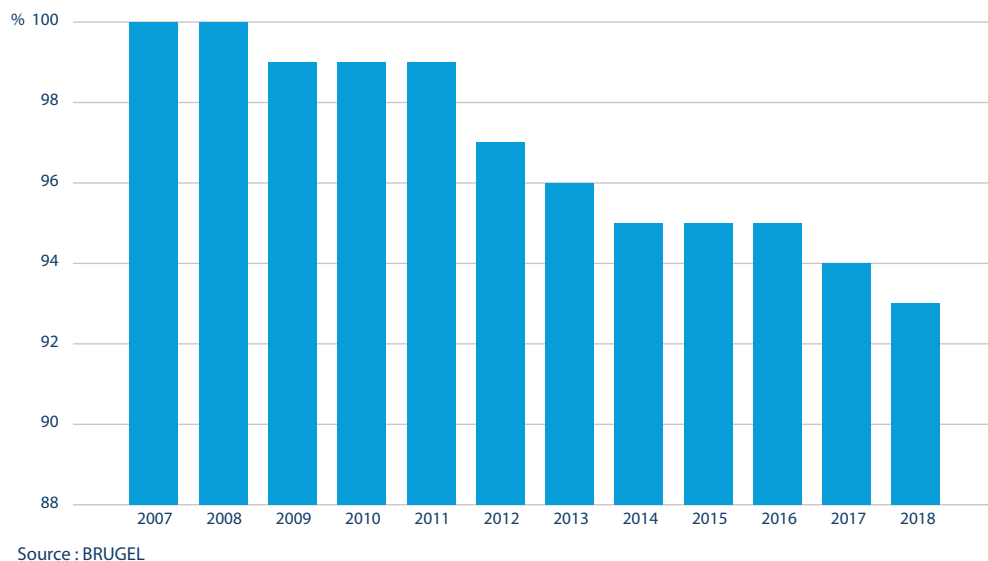
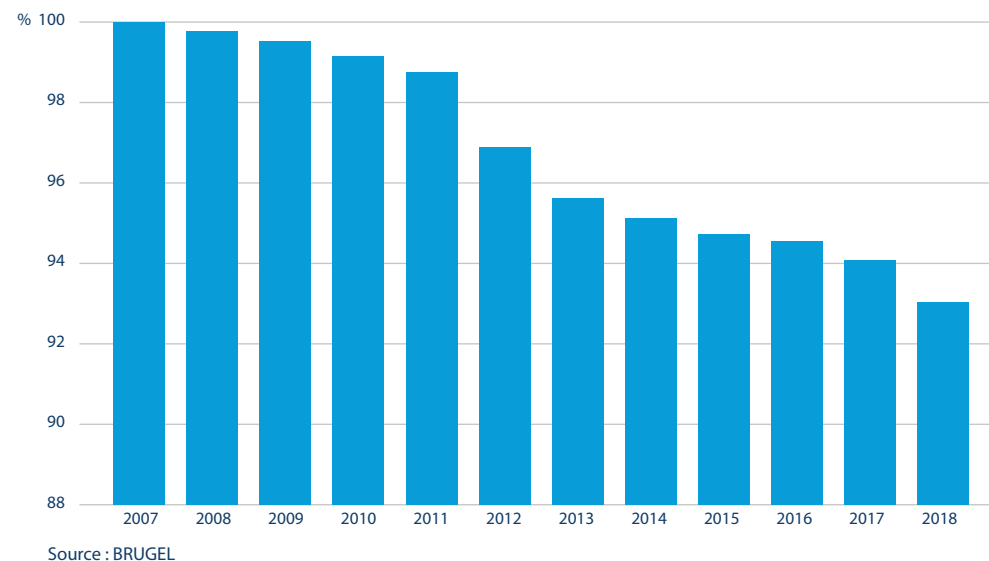


Figure 5 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle



1.1.2 Le switching

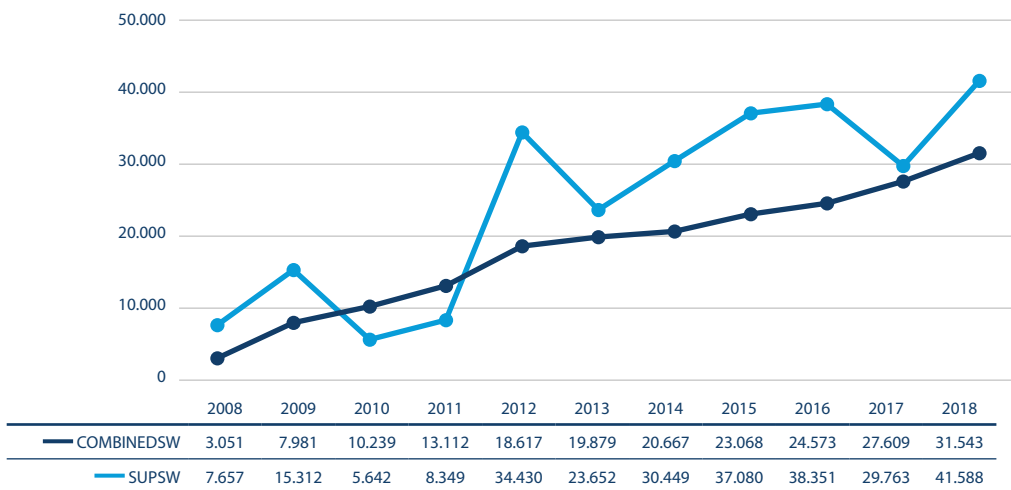
Dans le cadre de son analyse de marché, BRUGEL suit particulièrement les indicateurs de certains processus du marché qui relatent le niveau d'activités des fournisseurs et des consommateurs bruxellois, notamment les « supplier switches » et les « combined switches ». Il convient de souligner que la renégociation d'un contrat sans qu'il y ait eu changement de fournisseur n'est pas considérée comme un switch. Les figures ci-après mettent en évidence l'évolution sur dix ans des processus de changement de fournisseurs, qui reflètent dans une certaine mesure le dynamisme du marché de détail en Région de Bruxelles-Capitale.

Les figures relatives au segment résidentiel en gaz et en électricité mettent en évidence une évolution similaire, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch » et l'élément principal d'explication de cette similitude peut se fonder sur deux caractéristiques principales.

La première est inhérente au marché bruxellois dont le taux de pénétration du gaz est fort élevé. Dans la plupart des cas, le client résidentiel bruxellois utilise de l'électricité et du gaz pour ses besoins domestiques.

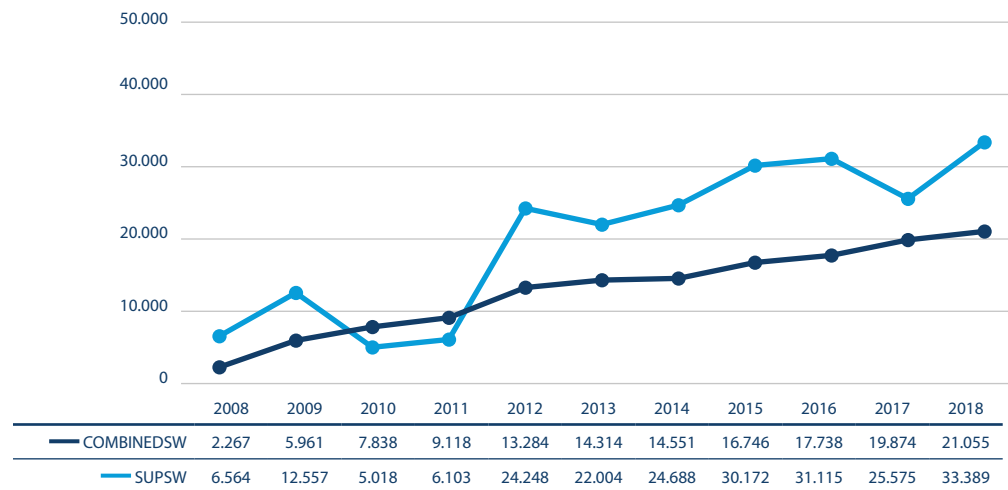
La deuxième caractéristique réside dans le fait que les gains que l'on peut engranger par un changement de fournisseur de gaz sont considérablement plus élevés par rapport à ceux induits par le changement de fournisseur d'électricité. Par conséquent, le gaz pourrait être le principal déclencheur de la volonté du client de changer de fournisseur. Etant donné que le client résidentiel disposant d'un point de fourniture de gaz a forcément un point de fourniture électricité et qu'en général, par souci de simplicité au niveau de la réception et du paiement, les clients résidentiels préfèrent disposer d'une seule facture d'énergie, le changement du fournisseur de gaz peut mener au changement du fournisseur d'électricité.

Figure 6 : Supplier Switch – Résidentiel -Électricité



Source : BRUGEL

Figure 7 : Supplier Switch – Résidentiel -Gaz



Source : BRUGEL

Tant pour l'indicateur « fournisseur switch » que pour l'indicateur « combined switch », les figures en gaz et en électricité montrent également une tendance à la hausse depuis la libéralisation.

Cependant, l'indicateur « fournisseur switch » en hausse jusqu'en 2016 a subi une décroissance en 2017 suivie d'une reprise en 2018.

Concernant la tendance haussière, différents facteurs en sont à l'origine. Soulignons notamment les différentes modifications apportées à la législation fédérale, la mise à disposition d'un nouveau comparateur tarifaire performant

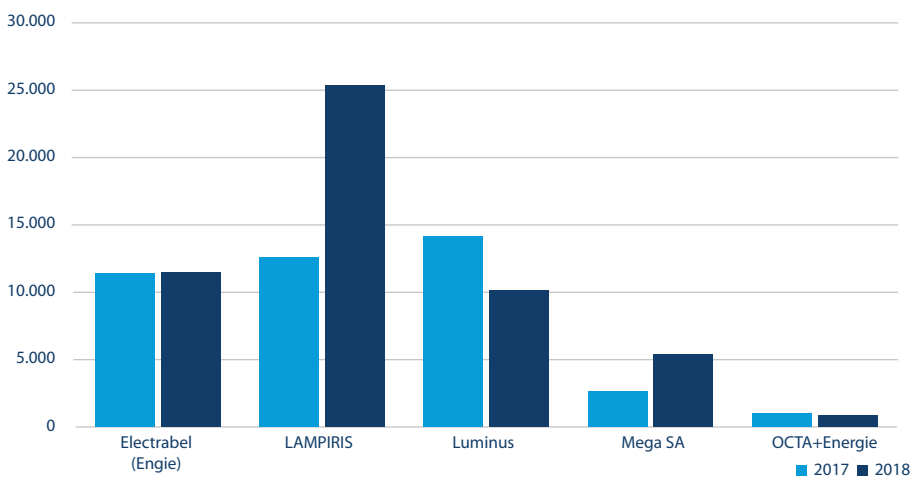
et les campagnes de communication, tant fédérales que régionales, de 2012 qui ont continué à jouer un rôle important dans la dynamique de marché. Les effets de ces facteurs sont restés, dans une certaine mesure, observables pour les années suivantes puisque les niveaux moyens atteints affichent cette tendance haussière jusqu'en 2016.

La baisse d'intensité observée pour la première fois de manière significative en 2017 peut être attribuée au changement de stratégie de croissance de Luminus à la suite des écueils structurels rencontrés sur le marché résidentiel bruxellois. En effet, entre 2013 et 2017, cet acteur est resté le plus grand contributeur en volumes de l'activité de

changement de fournisseurs. Toutefois, on observe dans le chef de cet acteur une chute de 7 % (de 2015 à 2016) et de 41 % (de 2016 à 2017) en volume de changements de fournisseurs, gaz et électricité confondus.

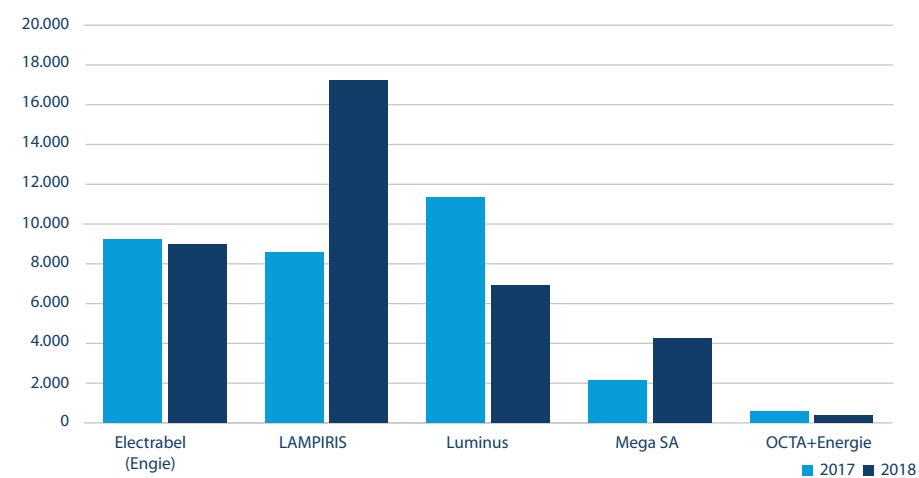
Comme on peut l'observer sur les figures 8 et 9, la reprise observée en 2018 est essentiellement induite par le nombre de « fournisseur switch » de LAMPIRIS qui a doublé entre 2017 et 2018, tant en gaz qu'en électricité. Cette donnée vient en toute cohérence corroborer l'évolution des points de fourniture de ce fournisseur observée dans la partie dédiée aux parts de marché, voir infra.

Figure 8 : Évolution fournisseur switch-E-Résidentiel



Source : BRUGEL

Figure 9 : Évolution fournisseur switch-G-Résidentiel



2 Le suivi de l'évolution des prix

2.1 Évolution des offres proposées en RBC

Au cours de l'année 2018, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité a baissé jusqu'à 23 offres aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres alors que 30 produits étaient disponibles en décembre 2017.

Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité.

Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité

2015	2016	2017	2018
24	27	30	24

Source : BRUSIM

Cette tendance est également observée en gaz comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz

2015	2016	2017	2018
19	17	21	18

Source : BRUSIM

Cette diminution est due d'une part au fait qu'à dater du 1^{er} janvier 2018, Luminus ne propose plus à la clientèle résidentielle bruxelloise qu'une seule offre en électricité et en gaz à la suite du changement de leur politique commerciale, dont les raisons sont détaillées par ailleurs

dans le projet d'avis d'initiative de BRUGEL relatif à l'état du marché résidentiel bruxellois.³

D'autre part, la cessation de l'activité de BELPOWER a également diminué le nombre d'offres disponibles et de fournisseurs actifs en RBC par la même occasion.

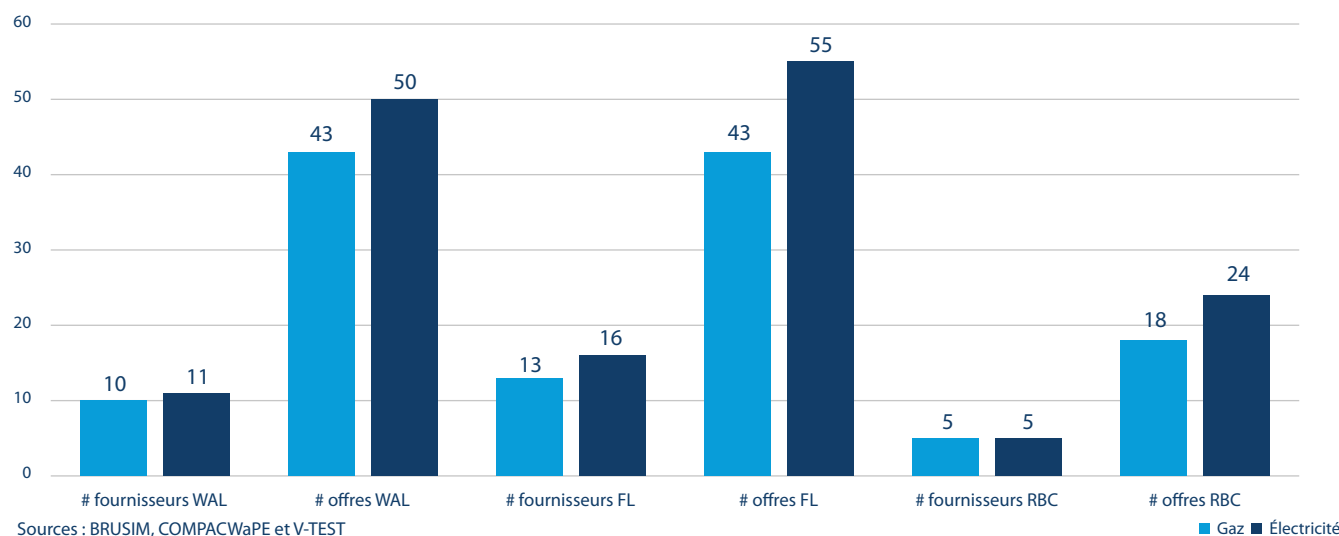
En effet, le nombre de fournisseurs présents sur le marché résidentiel est limité à 5 alors qu'en Wallonie et en Flandre ils sont plus du double.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre d'offres par Région proposées au client résidentiel en décembre 2018.

Concernant les perspectives d'avenir sur l'évolution du nombre d'offres disponibles, il est fort peu probable que la tendance s'inverse au cours des prochains mois. En effet, comme expliqué dans un autre carnet thématique, ANODE, l'intermédiaire du marché qui assurait la fonction d'ARP pour 12 fournisseurs à parts de marché minoritaires, a annoncé le 26 juin 2018 la cessation de son activité.

En conséquence, le manque d'opportunité proposé par les ARP par rapport au modèle d'ANODE et la rigidité du cadre réglementaire bruxellois applicable au segment résidentiel ne laissent pas présager que le nombre d'offres disponibles augmentera les mois/années à venir.

Figure 10 : Offres par Région



³ <https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/avis/2018/fr/AVIS-INITIATIVE-265Bis-ETATmarche2018.pdf>

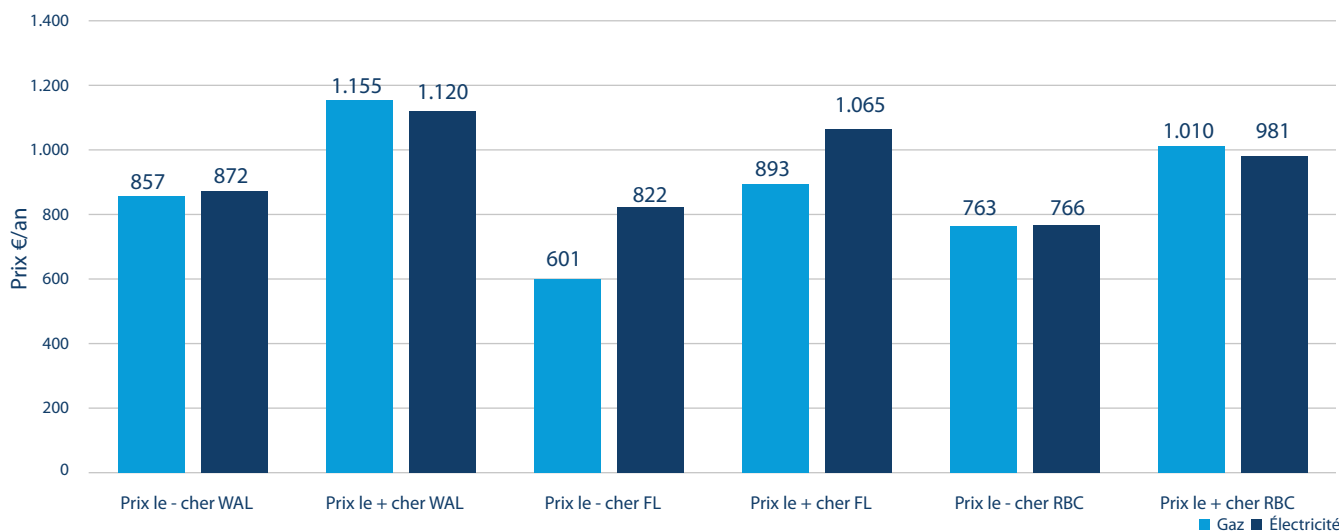
2.2 Prix « all-in » en RBC et dans les autres Régions

Le graphique ci-contre reprend pour chaque Région le prix de l'offre la moins chère ainsi que le prix de l'offre la plus chère en décembre 2018.

Si le prix « all-in » n'est pas le plus élevé en RBC, il s'avère toutefois qu'en plus de la disparité du nombre d'offres disponibles en RBC par rapport aux autres Régions, qu'un découplage de prix pour une même offre en Région wallonne et à Bruxelles soit pratiqué par certains fournisseurs. Ces différences de prix ont été constatées tant sur la partie énergie (en €/kWh) que sur la redevance fixe annuelle (en €/an).

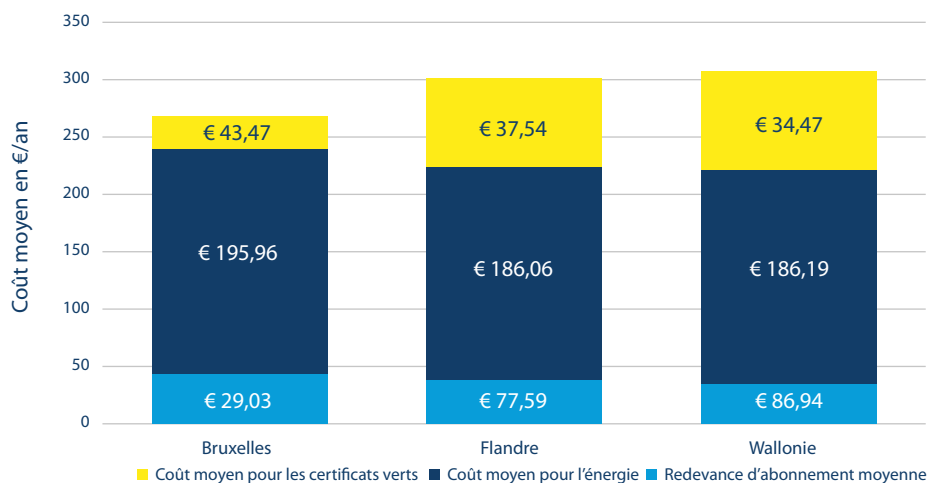
Les graphiques ci-dessous sont repris d'une étude réalisée par la CREG sur les comparaisons de prix régionales.

Figure 11 : Comparaison prix « all-in » par Région



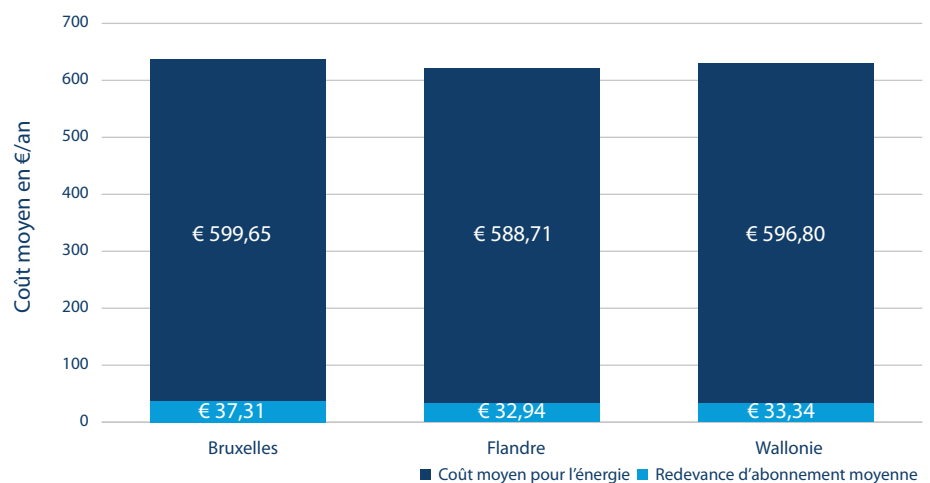
Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

Figure 12 : Comparaison de la composante «électricité» par Région



Source : Rapport 2018 CREG

Figure 13 : Comparaison de la composante «gaz» par Région



Source : Rapport 2018 CREG

2.3 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels

2.3.1 Électricité

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois⁴.

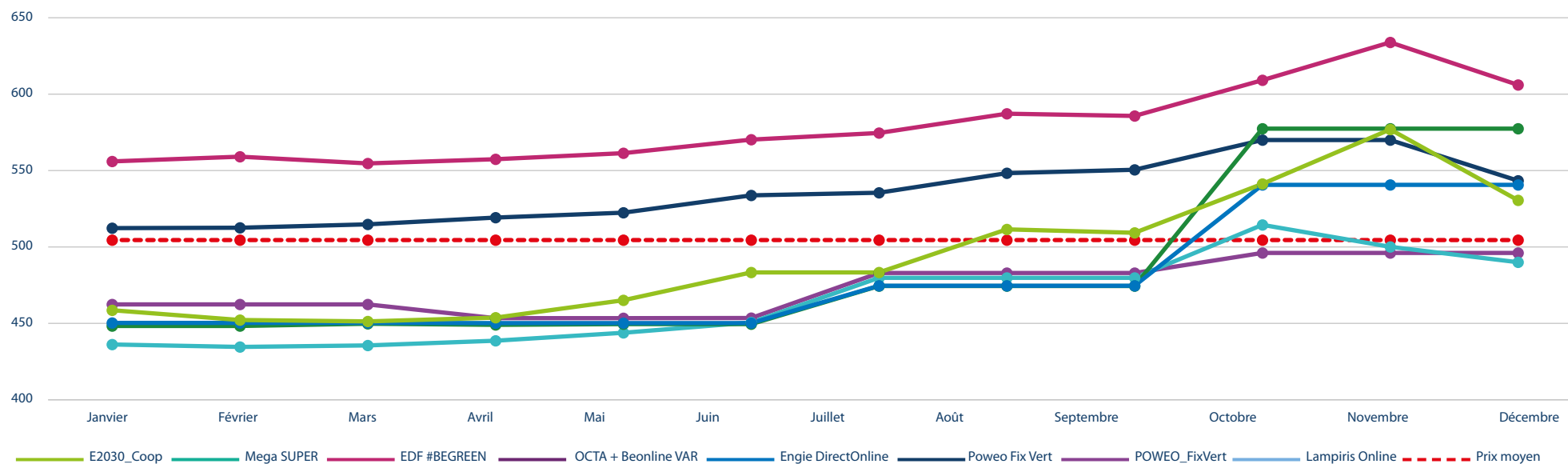
Si on observe une certaine stabilité au niveau de la tendance des offres au cours des trois premiers trimestres de l'année, les derniers mois sont quant à eux marqués d'une hausse généralisée des prix qui ne laisse que deux offres sous la moyenne annuelle de la facture du client médian.

Comme expliqué ci-avant, certains fournisseurs actifs dans les autres Régions ne sont toujours pas présents sur le marché bruxellois, ce qui diminue le nombre d'offres plus avantageuses que celle proposée par le fournisseur par défaut en Région de Bruxelles-Capitale par rapport à la Wallonie et à la Flandre.

Le graphique ci-après représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut s'accroît en fin d'année et que l'économie potentielle entre la facture annuelle d'un client médian passif (c'est-à-dire toujours alimenté par le fournisseur par défaut) et celle pour l'offre la moins chère du marché s'élève à un montant record de 100€.

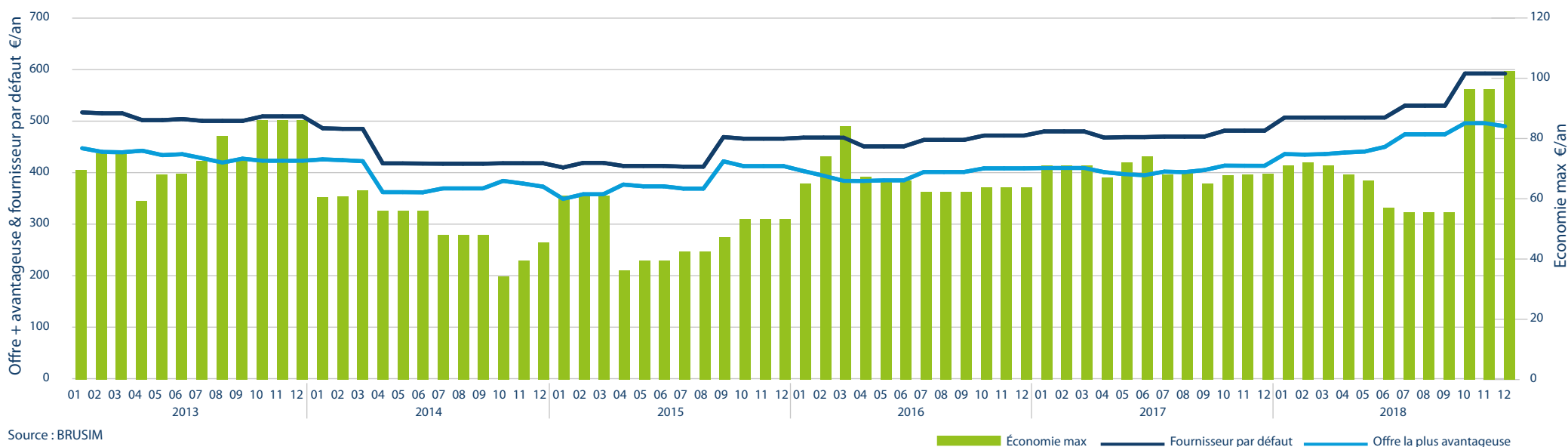
Figure 14 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité



Source : BRUSIM

⁴ La consommation médiane bruxelloise en électricité prise comme référence est de 2.036 kWh heures pleines. La consommation médiane signifie que 50% des clients consomment plus que la médiane et 50% moins. Elle est à différencier de la consommation moyenne qui est par essence la moyenne faite de toutes les consommations existantes.

Figure 15 : Comparaison de la facture d'électricité d'un client médian bruxellois – 2 036 kWh

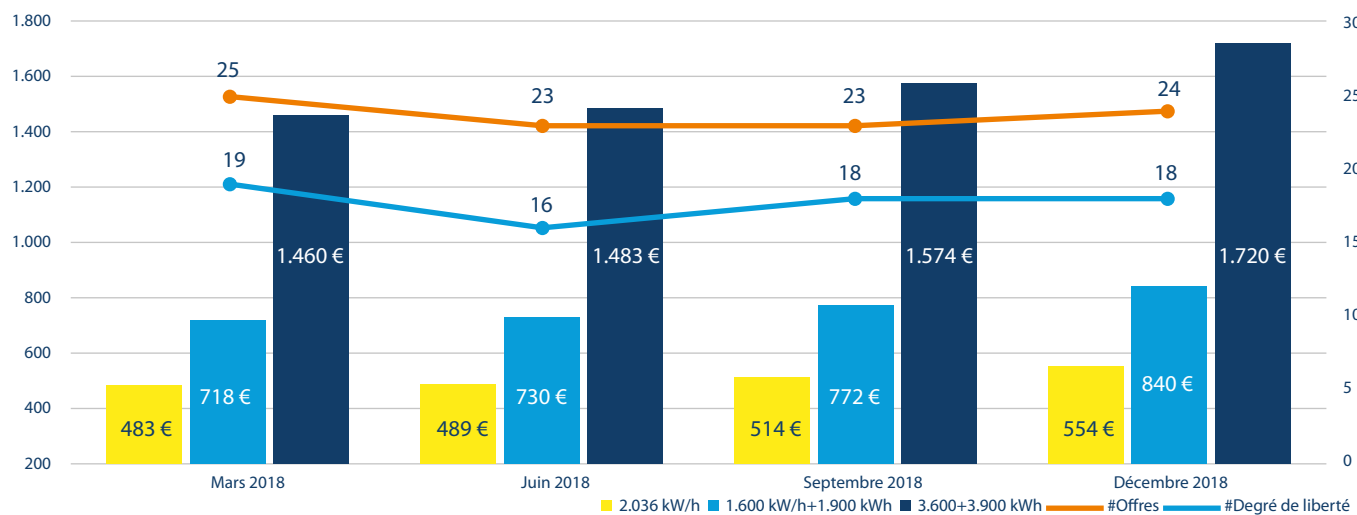


Source : BRUSIM

Concernant le prix de l'offre, l'effet de la volatilité des prix sur le marché de gros qui a poursuivi sa tendance haussière au cours de 2018 s'est fait ressentir sur la facture du consommateur, accentué par ailleurs par l'effet saisonnier au cours du dernier trimestre 2018. Le graphique ci-contre représente l'évolution des prix de l'électricité observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture d'électricité de 15% à 18% selon la classe de consommation.

Figure 16 : Évolution 2018 Électricité



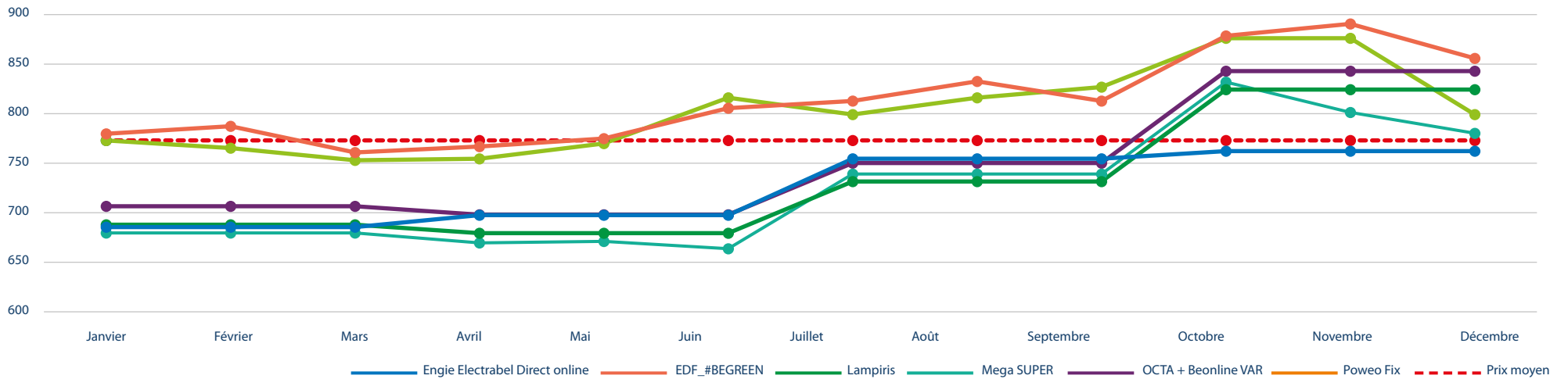
Source : BRUSIM

2.3.2 Gaz

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois⁵.

A l'instar de l'électricité, si on observe une certaine stabilité au niveau de la tendance des offres au cours des trois premiers trimestres de l'année, les derniers mois sont quant à eux marqués d'une hausse généralisée des prix qui ne laisse qu'une offre sous la moyenne annuelle de la facture du client médian.

Figure 17 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz

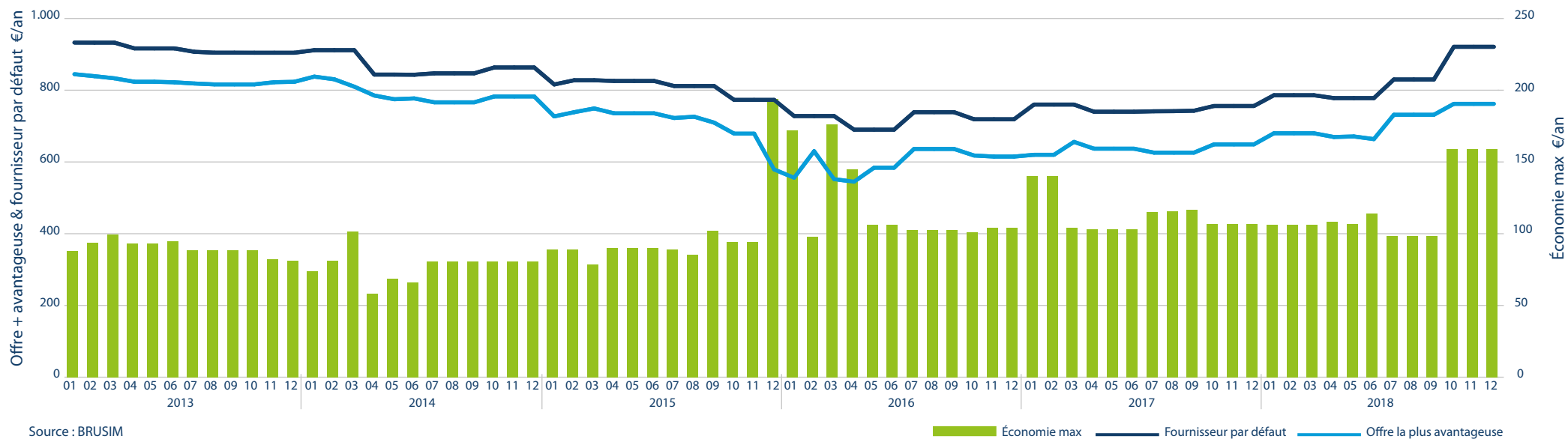


Source : Brusim

⁵ Consommant 12.728 kWh/an.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

Figure 18 : Évolution de la facture annuelle pour un client médian

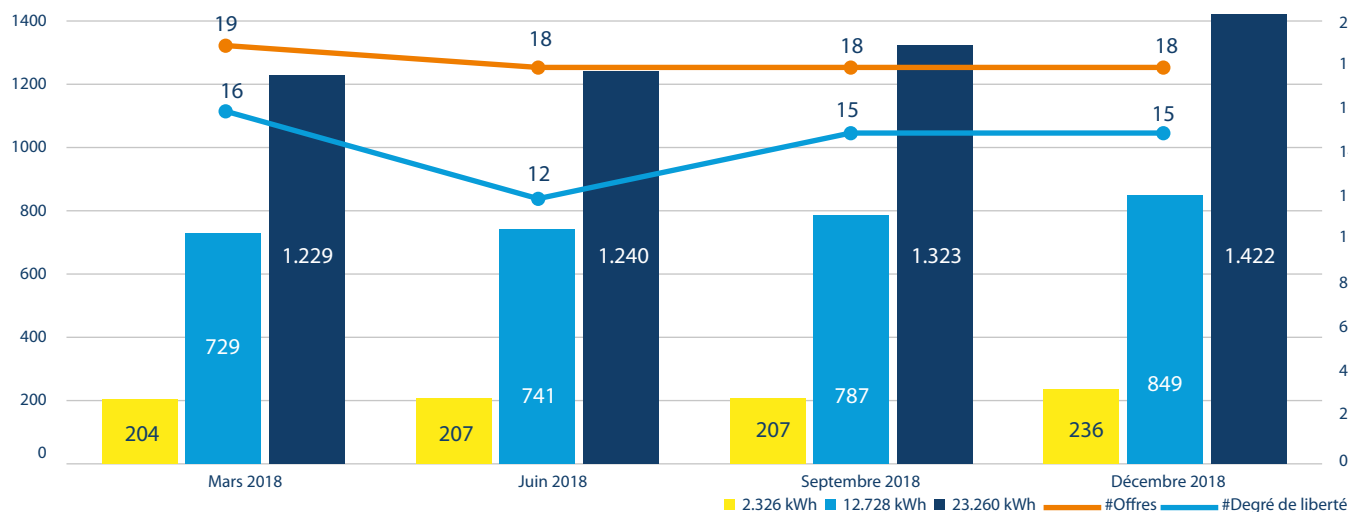


Source : BRUSIM

Le graphique ci-dessous représente l'évolution des prix du gaz observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture de gaz de 16% environ pour toutes les classes de consommation.

Figure 19 : Évolution 2018 Gaz



Source : BRUSIM

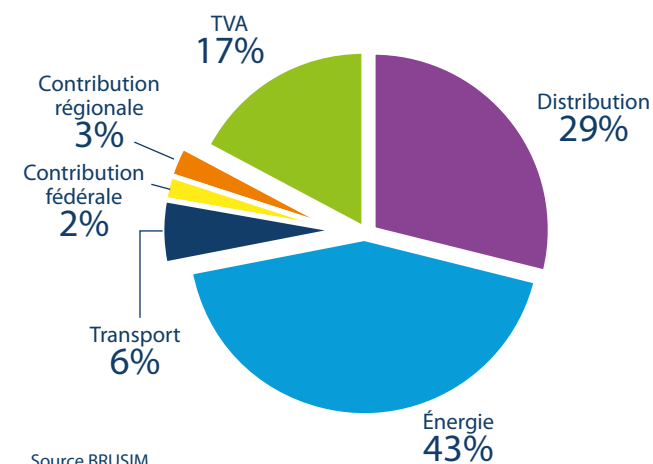
2.4 Décomposition de la facture

2.4.1 Électricité

Le résidentiel médian

Le graphique ci-dessous représente la décomposition de la facture d'électricité en décembre 2018 pour un client médian bruxellois.

Figure 20 : Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2.036 kWh) – Décembre 2018



Le montant total que paie le consommateur final peut se décomposer en six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- l'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat et la contribution énergie renouvelable qui peut varier d'un fournisseur à un autre ;

- la partie distribution, qui couvre :
 - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions ;
 - la redevance de voirie communale ;
 - les obligations de service public ;
- la TVA ;
- les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Elia ;
- la contribution fédérale (énergie) ;
- la contribution régionale (art. 26 de l'ordonnance « électricité »).

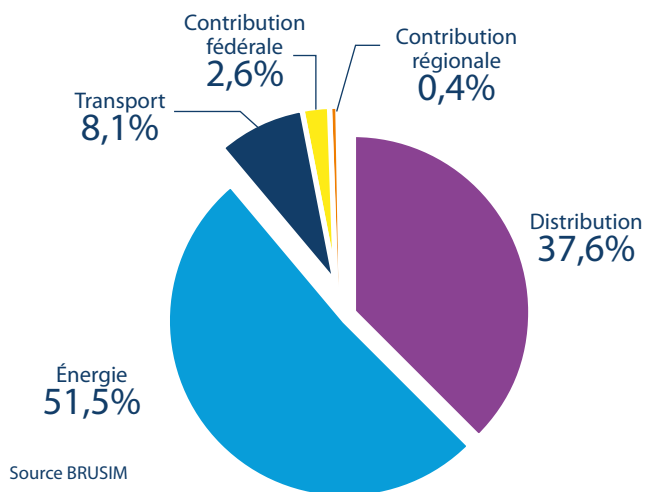
Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 311€ (TVAC) et 209€ (TVAC) sur une facture annuelle totale de 592€ (TVAC).

Le petit professionnel

Ci-contre, la décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel bruxellois consommant 20 000 kWh par an.

A l'instar du résidentiel, le petit professionnel paie une facture d'électricité composée de cinq parties, à la seule différence que la TVA n'est pas comptabilisée sur celle-ci. Le poste énergie représente ici la partie dominante de la facture totale avec 2 168€ sur une facture annuelle totale de 4 213€, le poste distribution s'élevant à 1 583€.

Figure 21 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20.000 kWh) – Décembre 2018



2.4.2 Gaz

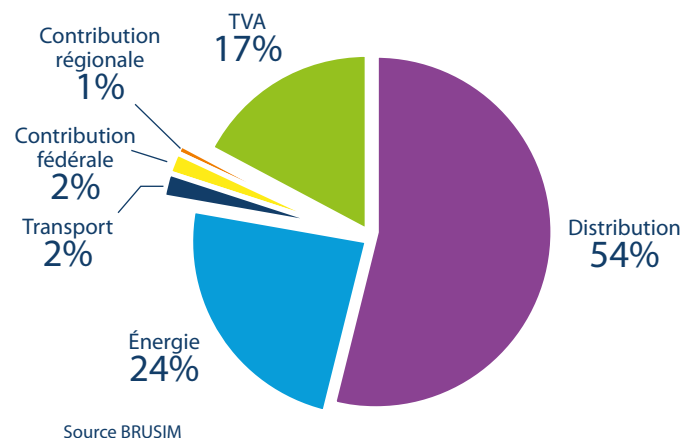
Le résidentiel médian

La facture de gaz se compose quant à elle de quatre parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- l'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat (pouvant donc varier d'un fournisseur à un autre) ;
- la partie distribution, qui couvre :
 - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.

- la redevance de voirie communale
- les obligations de service public
- la TVA ;
- la contribution fédérale ;
- les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- la contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

Figure 22 : Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12.728 kWh) – Décembre 2018

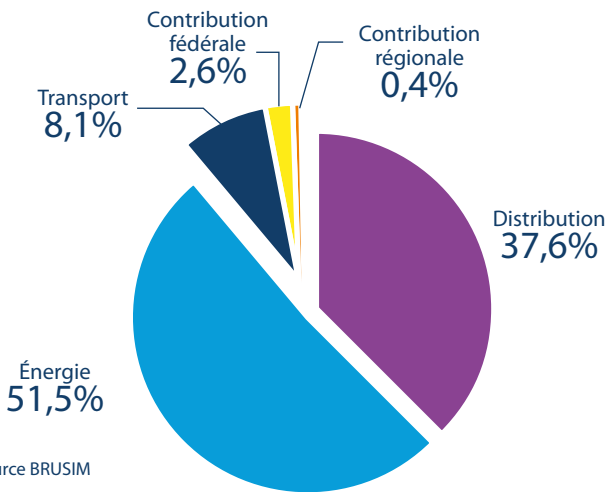


On constate que le poste énergie que paie un client médian bruxellois représente 54% de sa facture globale annuelle, soit 598€ (TVAC) sur une facture totale de 921€ (TVAC).

Le petit professionnel

Comme pour le résidentiel, la facture de gaz du petit professionnel est composée, selon la décomposition reprise ci-dessous, de cinq parties, à la seule différence que la TVA n'est pas comptabilisée sur celle-ci. La partie énergie est prépondérante avec une part de 51,5% pour un montant de 3 640€ sur une facture annuelle totale de 5 207€.

Figure 23 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (100.000 kWh)



2.5 Évolution du prix de la partie énergie

Les tarifs de distribution, les tarifs de transport et les taxes étant fixés généralement du 1er janvier au 31 décembre, sauf exception rare, la seule partie de la facture qui peut évoluer endéans l'année est la partie énergie ou « commodity ». Rappelons que le client résidentiel ayant opté pour un

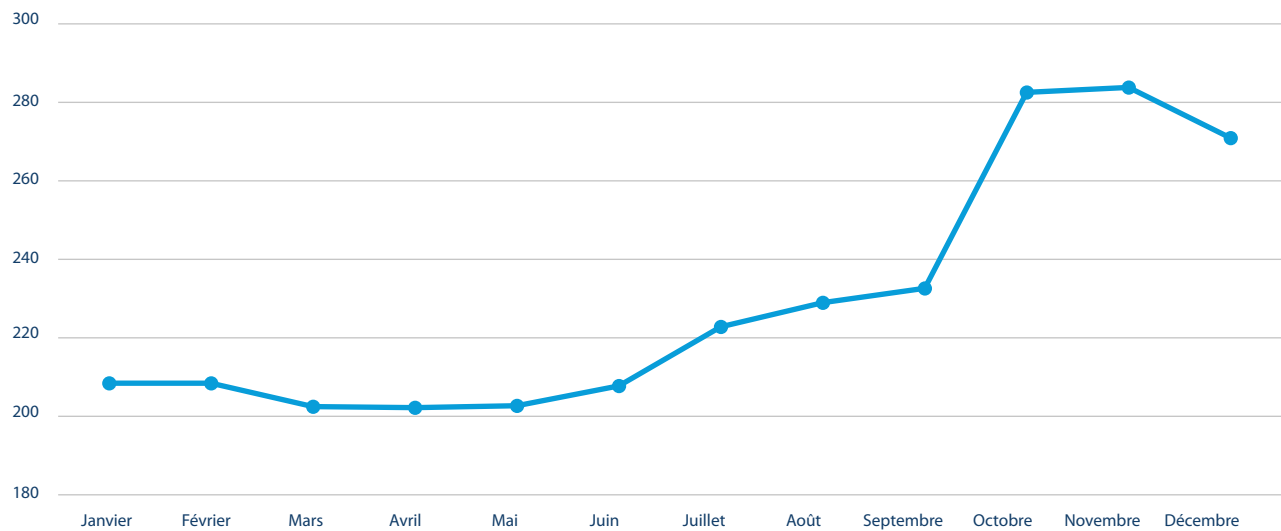
contrat à prix fixe gardera son prix pendant toute la durée de son contrat, et donc lorsque nous parlons de l'évolution du prix du commodity, il faut comprendre le prix offert de mois en mois pour les nouveaux contrats.

La même logique s'applique à l'évolution des prix variables, à la différence que le prix du contrat est quant à lui indexé sur base trimestrielle ou mensuelle⁶ et sur base de l'index indiqué dans le contrat.

En électricité, la partie énergie se compose elle-même de trois postes, à savoir :

- le prix de l'énergie consommée en €/kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/kWh.

Figure 24 : Prix moyen du commodity électricité 2018



Source BRUSIM

La pondération de chacun de ces postes au sein même de la partie énergie de la facture varie d'un fournisseur à l'autre, certains fournisseurs pratiquant un prix d'abonnement annuel plus élevé et un prix unitaire de l'énergie fournie moindre, et vice versa. Quant au prix de la contribution énergie renouvelable, elle est calculée par chaque fournisseur afin de couvrir le coût engendré par ses obligations en matière d'achat de certificats verts.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2018 de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 2 036 kWh/an.

Les autres postes restant inchangés au cours de l'année, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie.

⁶ Depuis la levée du filet de sécurité à partir du 01.01.2018, les fournisseurs peuvent indexer leurs prix sur base mensuelle.

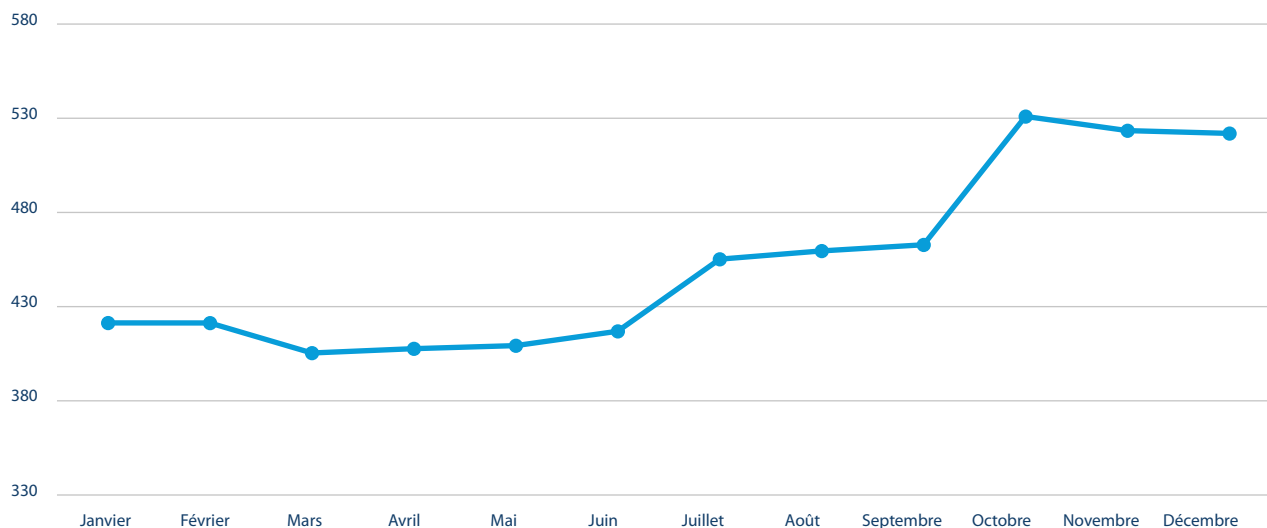
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de deux postes, à savoir :

- le prix de l'énergie consommée en €/kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2018 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 23 268 kWh/an.

A l'instar de l'électricité, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie pour le gaz.

Figure 25 : Prix moyen du commodity gaz 2018



Source BRUSIM

2.6 Évolution du tarif social

Pour alléger leur facture, les ménages à revenus modestes ou en situation précaire ont droit au tarif social. Les personnes qui ont droit à ce tarif social sont appelées des « clients sociaux » au sens fédéral. La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement. Les conditions d'octroi du statut bruxellois de client protégé sont décrites dans une autre partie du carnet d'activité.

Le tarif social est déterminé chaque semestre par le régulateur fédéral, la CREG, et est publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM.

Le tarif qui est indexé d'usage tous les six mois a été revu en août 2018 avec une augmentation de 2% en électricité et en gaz.

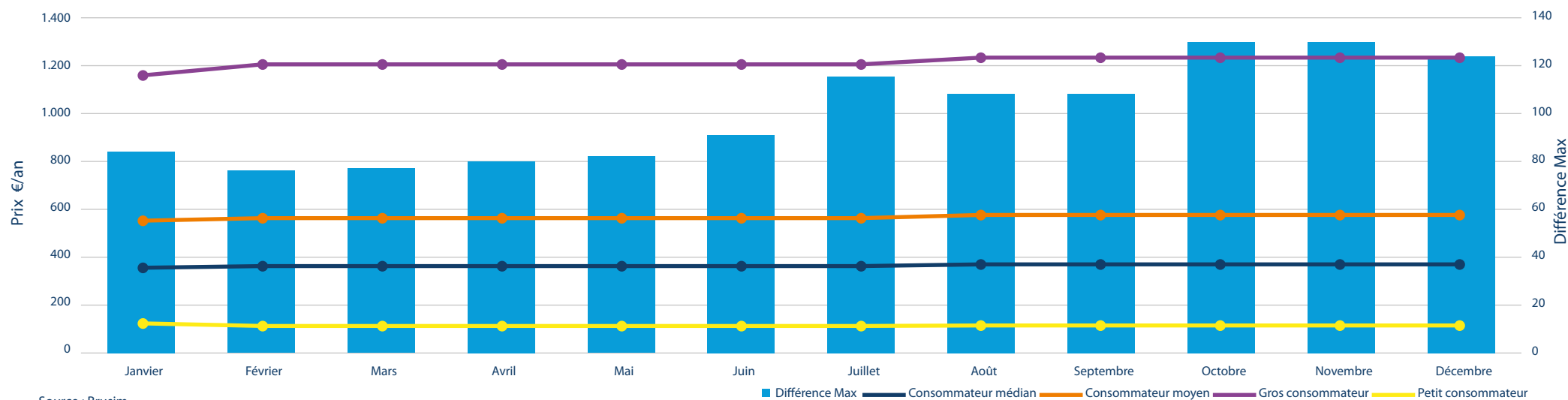
Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - électricité

	02/2017-07/2017	08/2017-01/2018	02/2018-07/2018	08/2018-01/2019
Tarif normal (c€/kWh)	16.113	16.034	17.284	17.640
Tarif bi-horaire				
Jour (c€/kWh)	16.527	16.734	18.273	18.589
Nuit (c€/kWh)	13.130	13.298	13.536	13.976

Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2018 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et le tarif le moins cher était de 25% contre 17% pour décembre 2017.

Figure 26 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité



Source : Brusim

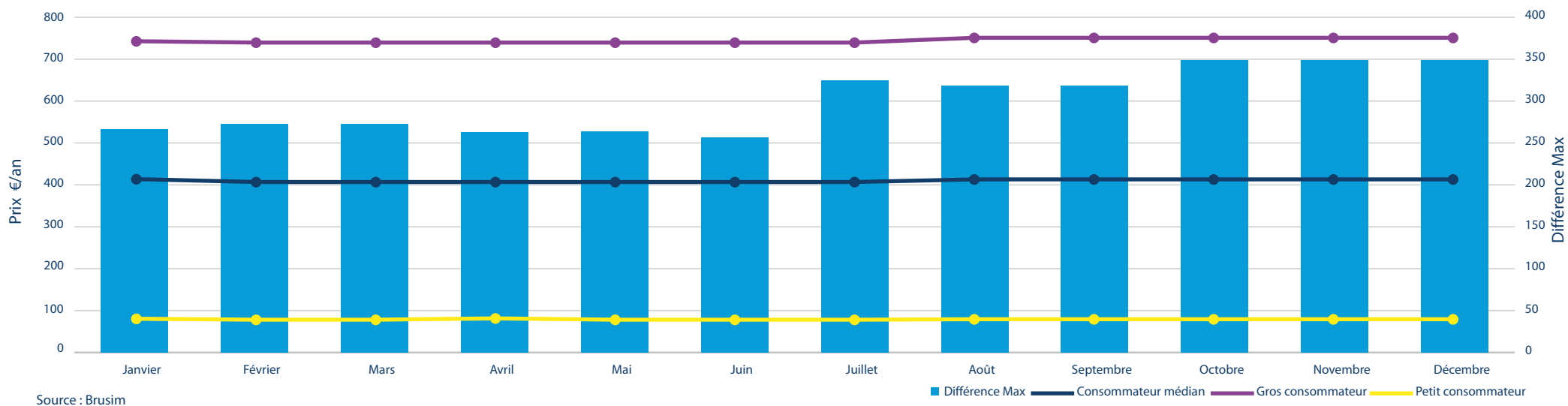
Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Tarif normal (c€/kWh)	2.879	2.930	3.140	3.189

Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2018 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et la meilleure offre était de 45,8 % contre 37,4 % pour décembre 2017.

Figure 27 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz



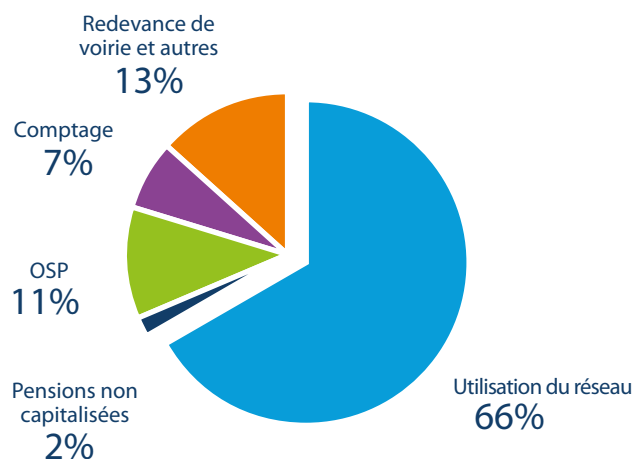
2.7 Les tarifs de distribution 2017-2018

2.7.1 Distribution de l'électricité

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

Le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution et compte pour environ 66 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 7 % de la partie distribution. Le poste « comptage » est le seul poste fixe des tarifs de distribution électricité.

Figure 28 - Décomposition tarif de distribution - Électricité - 2019



Au niveau des surcharges, le montant relatif à la redevance de voirie (reversée aux communes) représente un montant d'environ 23 millions d'euros. La marge équitable reprise dans le poste utilisation du réseau de distribution représente un montant d'environ 22,7 millions d'euros pour 2018.

Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2036 kWh annuel

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019
Utilisation du réseau	95	100	106	112	116
Pensions non capitalisées	9	9	3	3	3
OSP	22	23	19	22	20
Comptage	13	12	12	13	13
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	21	21	22	22	23
	161	166	162	172	175

Entre 2015 et 2019 le montant de la partie distribution (hors transport) a augmenté de 8,7% sur l'ensemble de la période tarifaire. L'évolution la plus forte concerne le tarif pour l'utilisation du réseau.

Les mêmes constats existent pour un consommateur ayant un relevé annuel et un compteur bi-horaire.

Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 1600 kWh + 1900 kWh annuel

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019
Utilisation du réseau	128	135	142	151	156
Pensions non capitalisées	16	15	6	6	5
OSP	39	40	33	37	35
Comptage	13	12	12	13	13
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	36	37	37	39	39
	231	239	230	245	248

La partie reprenant la refacturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport n'est pas intégrée au tarif de distribution présenté ci-avant. Ce tarif pour l'utilisation du réseau de transport rémunère les coûts de l'utilisation du réseau de transport, en ce compris la cotisation fédérale et les autres surcharges qui s'appliquent aux coûts de transport. En région bruxelloise, le tarif de la facturation des coûts pour l'utilisation du réseau de transport est identique pour l'ensemble des consommateurs et proportionnel à la consommation. Le tarif pour la refacturation des coûts de transport est relativement stable (1,2€ HTVA d'augmentation pour le client médian bruxellois). Les différentes surcharges (soutien éolien offshore, etc.) refacturées par le gestionnaire du réseau de transport sont en constante augmentation.

2.7.2 Distribution du gaz

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

Figure 29 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728 kWh – 2019

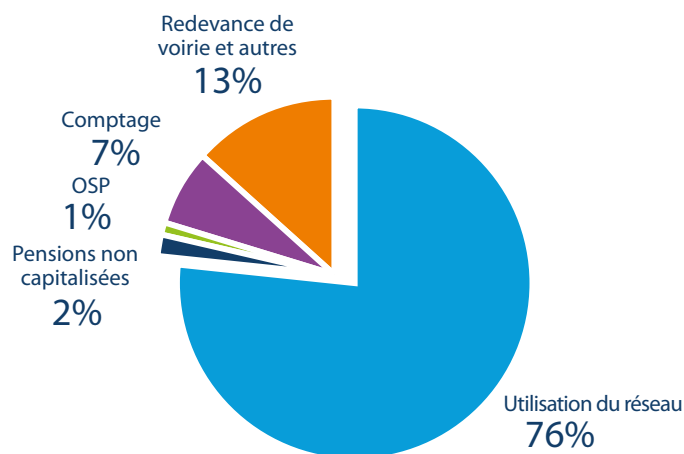


Tableau 9 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel

En euro HTVA	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Coûts de transport Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	2,0%
Surcharges Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	29,4%
Cotisation fédérale	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	-2,9%
	37,11	38,75	39,20	41,61	45,37	

Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (75 % en 2018). L'activité de mesure et de comptage représente également 7 %. Le poste « comptage » n'est pas le seul poste fixe des tarifs de distribution gaz. En effet, un poste fixe existe également au niveau de l'utilisation du réseau (53,40 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2017). La partie fixe totale d'un consommateur médian bruxellois est de l'ordre de 30 % du montant total de la partie distribution.

Pour le gaz, la redevance de voirie s'élève à environ 12 millions d'euros en 2018. La marge équitable pour ce fluide s'élève en 2018 à environ 15 millions d'euros. Électricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève pour 2018 à plus de 72 millions d'euros.

Entre 2018 et 2019 les tarifs gaz seront restés stables.

Tableau 10 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel

En euro HTVA	2015	2016	2017	2018	2019
Utilisation du réseau	149	156	163	167	168
Pensions non capitalisées	15	14	5	5	5
OSP	6	6	5	4	3
Comptage	16	15	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	25	26	28	29	28
	211	218	216	221	220

3 Protection du consommateur résidentiel

3.1 Répartition de la clientèle bruxelloise

Avant de procéder à l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il semble opportun de procéder à une présentation du paysage énergétique bruxellois qui comprend d'une part

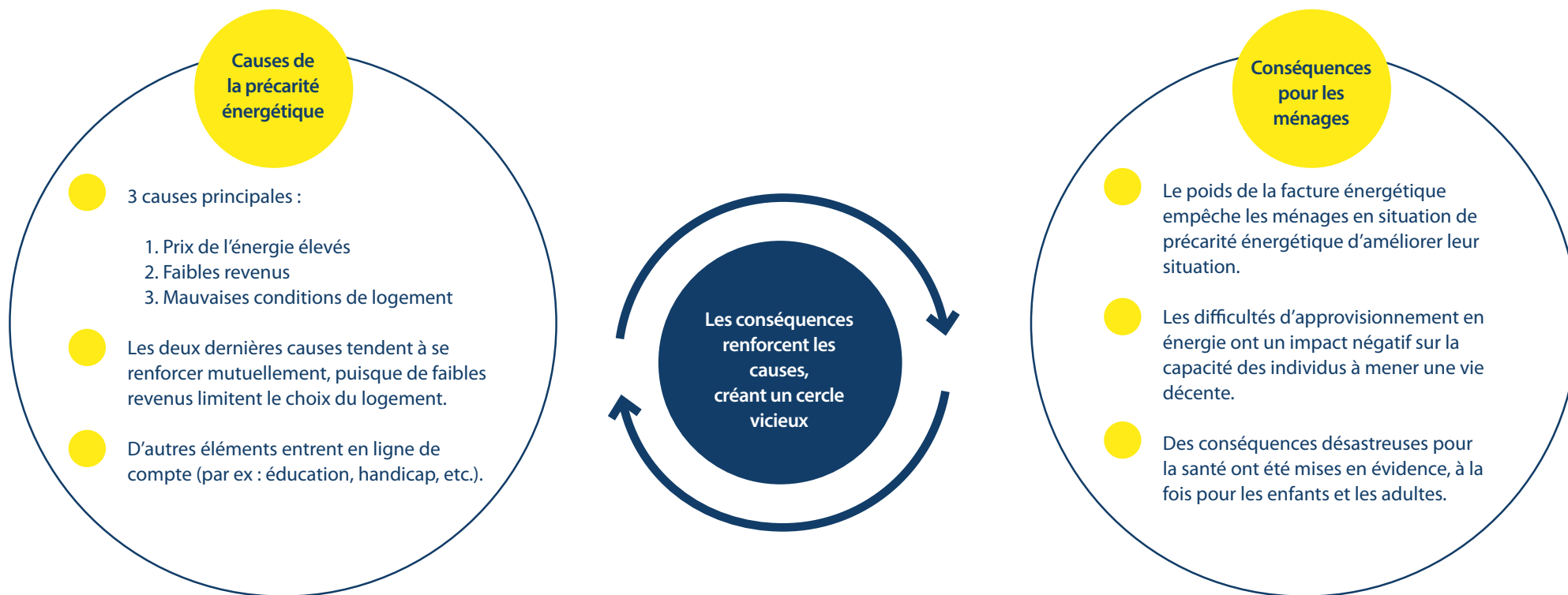
les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en électricité et gaz et d'autre part, le GRD, SIBELGA, présent sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels se répartit entre sept fournisseurs commerciaux et le

gestionnaire du réseau de distribution, ce dernier étant amené à assurer la fourniture dans deux situations spécifiques où il joue un rôle de « fournisseur social ».

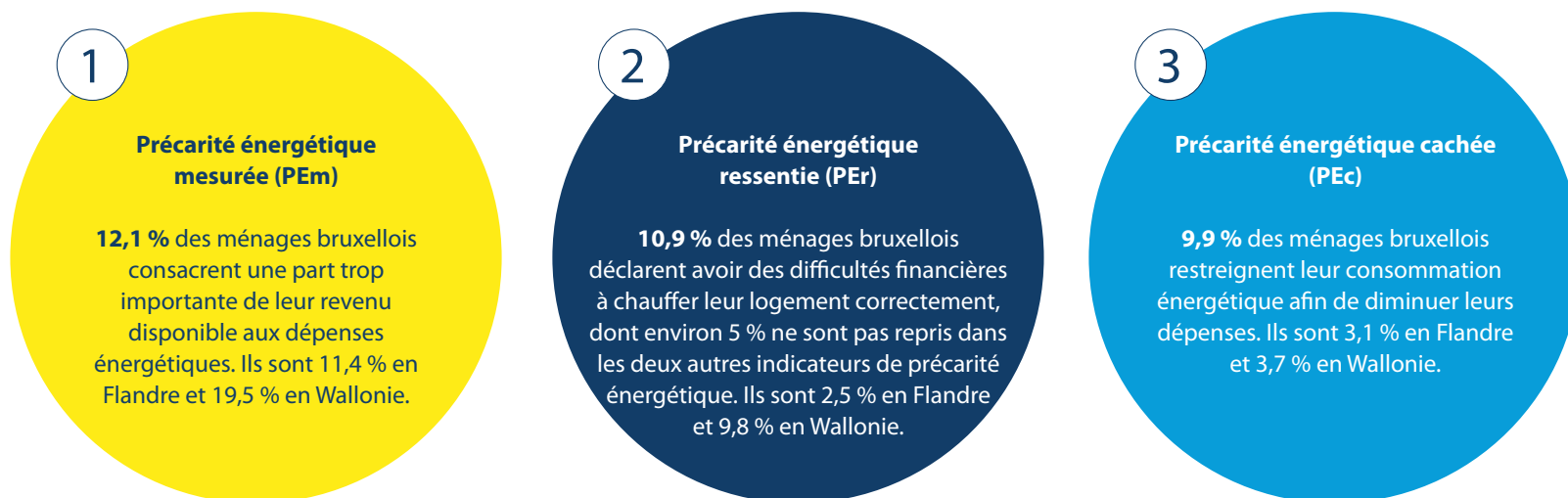
3.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale

3.2.1 Causes et conséquences



3.2.2 Prévalence de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale

Il existe trois types de précarité énergétique⁷ :



En tenant compte des recoupements entre ces trois catégories, c'est au total 28,3 % des ménages en région de Bruxelles-Capitale qui sont impactés par une forme ou une autre de précarité énergétique. La situation est stable depuis plusieurs années. Rappelons que cet indicateur est fortement influencé par les circonstances climatiques hivernales. Un hiver froid ou doux a un impact direct sur les dépenses engagées par les ménages pour se chauffer.

3.3 Synthèse des mesures de protection prises par l'Etat fédéral

Il est opportun de rappeler toutes les protections mises en place par l'Etat fédéral pour le marché de l'énergie. Ces protections portent aussi bien sur des matières juridiques protégeant le consommateur, comme c'est le cas pour le nouvel accord du « *consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » signé par pratiquement tous les fournisseurs d'énergie et d'application au 1^{er} septembre

2017, que sur la protection financière en permettant à certaines catégories de personnes de bénéficier du TSS (tarif social spécifique).

3.3.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur⁸ » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes

⁷ Baromètre de la précarité énergétique 2019 (donnée 2017), Fondation Roi Baudouin.

⁸ L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017.

et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

Dans cette optique, l'accord a intégré un Code de bonne conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

Les obligations du Code de bonne conduite s'imposent au fournisseur et à ses vendeurs éventuels en matière d'informations au consommateur et de conclusion de contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz.

3.3.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social⁹ pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

Ce tarif ne comprend pas de termes fixes et est exprimé en €/kWh.

Pour l'électricité, il existe trois tarifs sociaux, selon le type de compteurs :

1. le simple tarif pour les compteurs mono-horaires ou le registre « heures pleines » des compteurs bi-horaires ;
2. le tarif « heures creuses » pour le compteur « de nuit » des compteurs bi-horaires ;
3. le tarif exclusif nuit uniquement pour le compteur « exclusif nuit ».

Tandis que pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Le tarif social est octroyé à toute personne ou tout ménage qui appartient à l'une des catégories couvertes par la notion prévue par l'État fédéral de « clients protégés » résidentiels. Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

Catégorie 1 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur une GRAPA ou sur un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.

Catégorie 2 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité sociale (allocation pour personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).

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

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

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

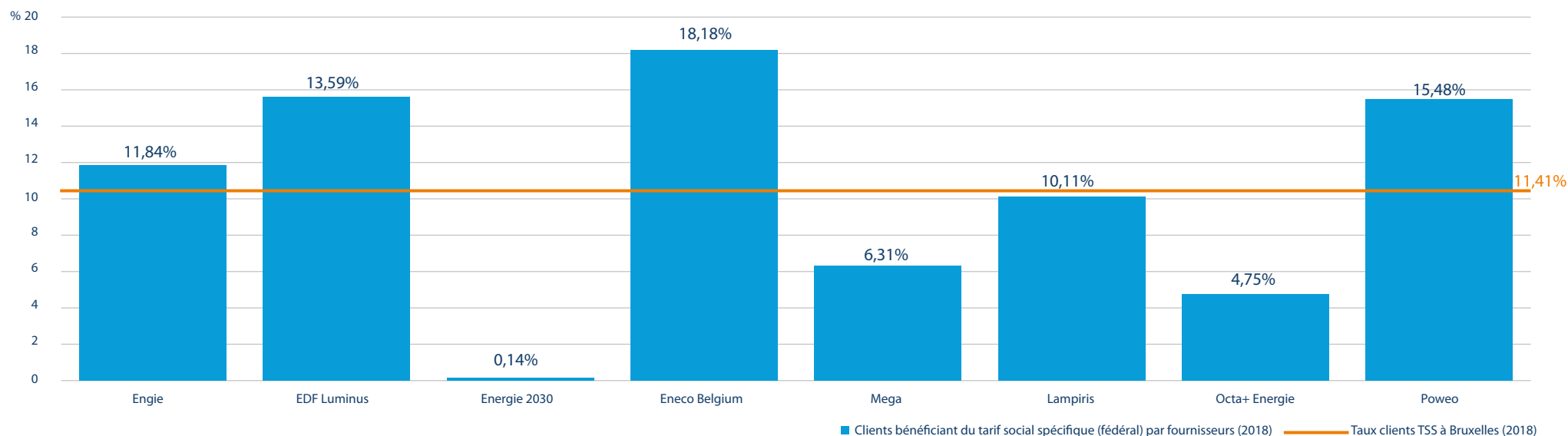
Ce tarif est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) qui ont l'obligation de fournir des clients « protégés », au sens fédéral.

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

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

9 www.tarifsocial.economie.fgov.be

Figure 30 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)



Source BRUGEL

En région bruxelloise, et pour l'année 2018, 11,41 % des ménages résidentiels bénéficiaient du tarif social spécifique.

Pour rappel, ce tarif social spécifique fédéral diffère du tarif social régional bruxellois, tout comme les conditions d'octroi et les avantages liés à ce statut.

Néanmoins, l'article 24bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale a été modifié par l'article 121 de l'ordonnance du 15 décembre 2017 contenant le budget général des dépenses de la Région de Bruxelles-Capitale pour l'année budgétaire 2018. Cette modification concerne l'insertion d'une nouvelle OSP à charge de SIBELGA :

« 1° la prise en charge de la différence entre le tarif social appliqué en vertu du Chapitre IVbis à un client protégé au niveau régional et le tarif social appliqué en vertu de la législation fédérale, lorsque le premier est supérieur au second et que le client concerné ne bénéficie pas de ce dernier tarif. »

Cette disposition est d'application depuis le 1^{er} janvier 2018.

3.4 Évolution du tarif social fédéral

Le tarif social est déterminé chaque semestre par le régulateur fédéral, la CREG, et est publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM.

Le tarif qui est indexé d'usage tous les six mois a été revu en août 2018 avec une augmentation de 2% en électricité et en gaz.

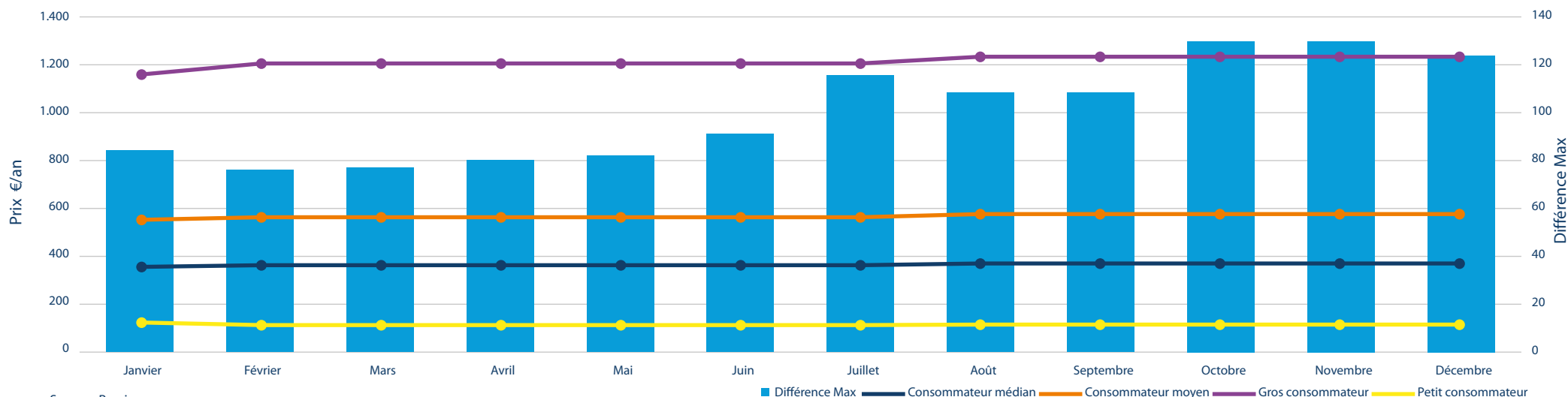
Tableau 11 : Évolution du tarif social spécifique-électricité

	02/2017-07/2017	08/2017-01/2018	02/2018-07/2018	08/2018-01/2019
Tarif normal (c€/kWh)	16.113	16.034	17.284	17.640
Tarif bi-horaire				
Jour (c€/kWh)	16.527	16.734	18.273	18.589
Nuit (c€/kWh)	13.130	13.298	13.536	13.976

Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2018 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et le tarif le moins cher était de 25% contre 17% pour décembre 2017.

Figure 31 : Évolution du tarif social spécifique-électricité 2018



Source : Brusim

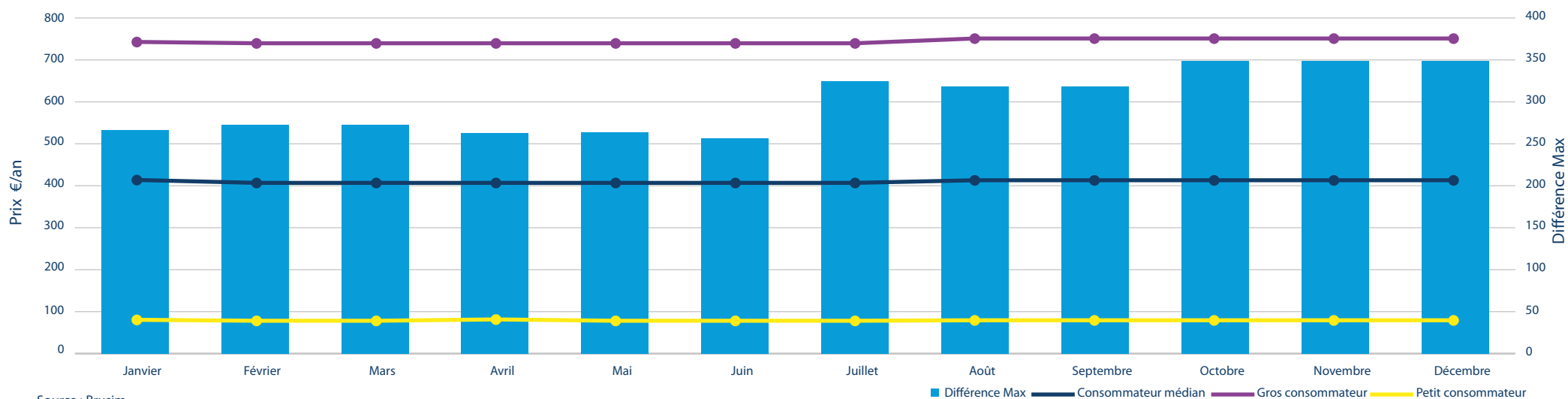
Tableau 12 : Évolution du tarif social spécifique-gaz

	02/2017- 07/2017	08/2017- 01/2018	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019
Tarif normal (c€/kWh)	2.879	2.930	3.140	3.189

Source : CREG

Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2018 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et la meilleure offre était de 45,8 % contre 37,4 % pour décembre 2017.

Figure 32 : Évolution du tarif social spécifique-gaz 2018



Source : Brusim

3.4.1 Le fonds énergie ou « fonds Vande Lanotte ».

L'arrêté royal du 24 mars 2007 fixe les modalités de la cotisation fédérale destinée au financement de certaines obligations de service public et des coûts liés à la régulation et au contrôle du marché de l'électricité.

Cette cotisation est prélevée sous la forme d'une surcharge sur les kWh prélevés du réseau de transport ou de transport local ou régional ou de distribution, par site de consommation, par les clients finaux, y compris dans les factures d'acompte, proportionnellement au prélèvement annuel estimé et régularisé lors de la facture de régularisation.

Concrètement, le montant (légal) destiné à l'alimentation des fonds OSP électricité et gaz naturel est gelé depuis 2011. Mais comme mentionné chaque année dans le rapport annuel de la CREG, ces montants sont complétés avec des éléments « techniques » divers.

La CREG rappelle notamment que le fonds unique « OSP » est alimenté par deux sources différentes (électricité et gaz naturel). Il faut donc respecter un équilibre des alimentations entre les secteurs électricité et gaz naturel, ce qui peut aussi conduire à des « corrections techniques » indépendantes du montant légal, ces corrections n'ayant aucun impact sur la dotation des CPAS.

Les montants alloués pour la période 2017-2018, sont les suivants :

	2018			2017		
	Art 4	Art 6	Total	Art 4	Art 6	Total
Bruxelles	5.108.814 €	2.937.308 €	8.046.122 €	4.858.021 €	3.900.018 €	8.758.040 €
Wallonie	16.653.731 €	5.051.463 €	21.705.194 €	15.800.836 €	6.678.839 €	22.479.676 €
Flandre	21.812.632 €	2.791.416 €	24.604.048 €	20.756.999 €	3.303.188 €	24.060.187 €
	43575176,7	10.780.187 €	54.355.364 €	41.415.856 €	13.882.047 €	55.297.903 €

Cette cotisation fédérale prélevée du réseau de transport ELIA est payée à la CREG par les fournisseurs. Ensuite, la CREG verse un montant déterminé à chaque CPAS en fonction d'une clé de répartition fixée par le SPP Intégration. La somme perçue par les CPAS leur permet, d'une part, d'engager du personnel et, d'autre part, de payer les factures énergétiques des personnes les plus démunies auprès du fournisseur ou du fournisseur de dernier ressort.

Cette mesure de protection mise en place par les autorités fédérales permet donc de diminuer la précarité énergétique et, corollairement, de diminuer l'endettement auprès des fournisseurs. Elle a une incidence directe sur la protection des consommateurs les plus fragilisés, en ce compris les clients protégés régionaux.

Les montants alloués aux CPAS sont repris dans deux articles de loi distincts : les articles 4 (personnel) et 6 (aide financière) qui définissent les missions à charge des CPAS.

Bien que le montant de l'enveloppe soit inchangé, la répartition à l'intérieur de celle-ci, entre les deux articles, a été modifiée en 2017. Suite à l'indexation du montant fixe déterminé pour l'emploi du personnel repris à l'article 4, le montant dédié à cette tâche a grevé de manière substantielle la part disponible pour l'article 6 utilisée pour les interventions financières (paiement des factures). Pour

la Région de Bruxelles-Capitale, le montant de l'article 6 est passé de 4 553 904 € en 2016 à 3 900 018 € en 2017, à 2 937 308 en 2018 et passera à 2 422 426 € pour l'année 2019. Rien que pour le CPAS de Bruxelles, la dotation de l'article 6 est passée en 3 ans de 806 183 € à 376 078 €, soit une diminution de près de 47 % !

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

Les ordonnances électricité¹⁰ et gaz¹¹ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

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

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

1. obligation de transparence des offres commerciales ;

¹⁰ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹¹ Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

2. obligation pour le fournisseur de remettre une offre pour une durée de trois ans à tout client qui en fait la demande et n'a pas de dettes auprès du fournisseur en question ;
3. procédure de récupération de créances encadrée : rappel, mise en demeure, pose d'un limiteur, etc. ;
4. limitation des frais de recouvrement à 55 € par énergie et par procédure ;
5. liberté pour le client de mettre un terme à son contrat moyennant un préavis d'un mois ;
6. absence de caution si le client n'a pas de dettes ouvertes chez le fournisseur ;
7. suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

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

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

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

1. placement et retrait des limiteurs de puissance chez les clients résidentiels à la demande du fournisseur ;
2. fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés ;
3. organisation d'un service de suivi de ces clients ;
4. information générale des clients résidentiels.

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

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1er octobre au 31 mars ;

- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure – cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;
- possibilité pour les CPAS, après enquête sociale, de demander la rehausse du limiteur de puissance de 2 300 W à 4 600 W ;
- coupure effective du point d'alimentation que suite à une décision du juge de paix.

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

3.6 Le fonds bruxellois de guidance énergie

Les ordonnances bruxelloises prévoient que le gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale octroie annuellement une subvention pour les missions de service public des CPAS.

Le montant alloué en 2018 était de 1 300 000 €. Ce montant n'a pas été indexé comme ce fût le cas les années antérieures.

Il s'agit d'un fonds spécifique alloué à l'organisation des services publics définis dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz. Il n'y a pas de « tutelle » régionale sur les CPAS et donc aucun contrôle direct et détaillé de la région sur l'exercice des missions et la gestion des subsides octroyés aux CPAS.

Tableau 13 : Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2018

Nom CPAS	Montant total en €
Anderlecht	€ 163.289,09
Auderghem	€ 15.988,36
Berchem-Ste-Agathe	€ 17.694,33
Bruxelles	€ 215.283,86
Etterbeek	€ 31.063,98
Evere	€ 36.380,54
Forest	€ 53.933,29
Ganshoren	€ 15.570,84
Ixelles	€ 65.451,58
Jette	€ 39.293,26
Koekelberg	€ 20.147,68
Molenbeek	€ 182.278,64
Saint-Gilles	€ 71.431,06
Saint-Josse	€ 64.358,07
Schaerbeek	€ 211.014,59
Uccle	€ 39.601,23
Watermael-Boitsfort	€ 13.387,90
Woluwe-St-Lambert	€ 29.104,56
Woluwe-St-Pierre	€ 14.727,14

Source : IBGE

3.7 Organisation de la protection régionale

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à éviter la coupure aux consommateurs ainsi qu'à maîtriser la dette et à limiter les frais administratifs à charge du client.

3.7.1 Les limiteurs de puissance

« À défaut de paiement sept jours après réception de la mise en demeure, le fournisseur peut entamer la procédure de placement du limiteur de puissance. » Art. 25sexies §1^{er} de l'ordonnance électricité.

L'alimentation minimale ininterrompue est fixée à une puissance à 2 300 W. Un dépassement de cette limite entraîne le déclenchement du disjoncteur.

3.7.1.1 Nombre de limiteurs

Un constat peut rapidement être établi : le nombre de ménages placés sous limiteur de puissance a régulièrement augmenté jusqu'en 2012, puis s'est stabilisé pour atteindre un plafond autour des 21 085 jusqu'à la fin 2015 suivi d'une brusque augmentation à 24 829 en 2016, 27 884 en 2017 et enfin 27 628 en 2018. Cela signifie qu'environ 5,5 % des ménages résidentiels se retrouvent au 31 décembre 2018 sous limiteur de puissance.

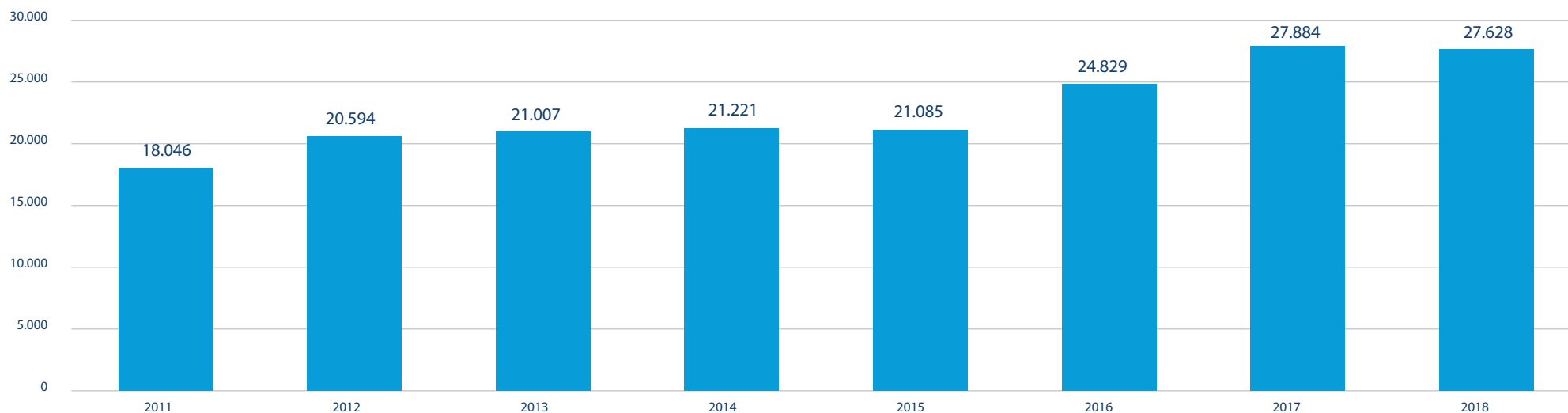
La modification de l'ordonnance électricité en octobre 2018 mentionne que le limiteur de puissance ne sera plus placé chez les ménages bénéficiant du statut de client régional. Ce changement de procédure a eu comme conséquence, durant le dernier trimestre 2018 d'augmenter le nombre de retrait des limiteurs.

Par ailleurs, durant l'année 2018, Sibelga a procédé, suivant la disponibilité de ses services, à des retraits massifs de limiteurs. Ces procédures techniques ont eu un impact direct sur les données finales.

Pour être en droit de demander l'enlèvement du limiteur à son fournisseur, le client doit avoir remboursé la moitié de sa dette électricité.

Le placement d'un limiteur constitue un préalable à la possibilité pour un fournisseur commercial d'introduire une demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix. Ce placement est toutefois réputé être intervenu après le bon suivi de procédure de demande de placement par le fournisseur. Il ne constitue donc pas une condition pour introduire une demande de résiliation devant la justice de paix.

Figure 33 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2018 (photo au 31/12 de chaque année)



Source SIBELGA

Tableau 14 : Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages

Année	Description	Nombre de demandes de placement par les fournisseurs	Nombre de limiteurs branchés au cours de l'année	Nombre de limiteurs débranchés au cours de l'année	Nombre d'augmentation de puissance de limiteurs	Nombre de limiteurs rebranchés après plus de 30 jours
2018		20.887	15.442	15.576	460	2.812

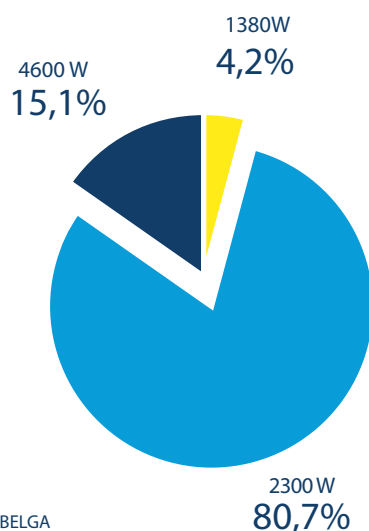
Source : SIBELGA

En 2018, les fournisseurs ont demandé au GRD le placement d'un limiteur de puissance pour 20 887 ménages. Seuls 15 442 placements ont été effectués. Cette différence de près de 5 500 limiteurs (soit 25 %) peut résulter de deux effets, d'une part et la plus répandue, le refus d'accès au logement du client aux techniciens de Sibelga et d'autre part, aux annulations demandées par le fournisseur suite au paiement de la dette ou à la conclusion d'un plan d'apurement.

Il est intéressant de constater que 18% des clients ayant bénéficié d'un débranchement de leur limiteur suite à un remboursement partiel de leur dette ou suite à la négociation d'un plan de paiement voient ce dernier être rebranché après seulement 30 jours. Ceci pouvant résulter d'une nouvelle demande de placement du fournisseur suite au non-respect du plan d'apurement conclu entre les parties ou du non-paiement par le client d'une nouvelle facture intermédiaire.

Figure 34 : Répartition du nombre de limiteurs de

puissance au 31 décembre 2018



Source SIBELGA

BRUGEL constate que 80,7 % des limiteurs placés ont une capacité de 2 300 W. Quelque 15 % des ménages ont un limiteur de puissance supérieure, de 4 600 W. La nouvelle ordonnance électrique ne prévoit plus de rehausse de limiteur à 4 600 W.

Par ailleurs, 4,2 % des ménages résidentiels se contentent d'un limiteur de 1 380 W, contre 5,5 % en 2017, 6,4 % en 2016, 8,3 % en 2015, et 10 % en 2014 et ce, malgré l'information diffusée par SIBELGA et le droit à un limiteur plus puissant consacré par la modification de l'ordonnance

en 2011.

Toute demande de placement d'un limiteur effectuée par le fournisseur doit être accompagnée d'une communication au CPAS de la commune du ménage. Le CPAS peut effectuer une enquête sociale et présenter un plan de paiement au fournisseur.

Concrètement, les CPAS n'ont ni les ressources, ni le temps nécessaire pour effectuer une enquête auprès de toutes les personnes reprises sur ces listings. Néanmoins, ces données sont rapidement analysées et répertoriées. Elles permettent aux travailleurs sociaux de porter leur attention, en premier lieu, sur les ménages « connus », car déjà pris en charge par leurs services.

Il est constaté par les acteurs de terrain que le transfert d'information par papier n'est pas adéquat. En effet, trop de courriers ne sont pas lus par leur destinataire, du fait d'un manque de compréhension de leur contenu, des boîtes aux lettres défaillantes ou du fait de « phobie institutionnelle » rendant le message inaudible. Cette abondance de courriers, lettres de rappel, courriers du CPAS a trop souvent un caractère anxiogène pour le ménage aux prises avec des difficultés financières.

BRUGEL avec les acteurs impactés (CPAS et fournisseurs) a établi un document type permettant le transfert d'informations du fournisseur vers le CPAS. Différentes règles ont été établies portant sur la périodicité, le calcul du

montant total de la dette, les adresses mails de références des CPAS et le format du document. Des informations de contact permettant un accès plus rapide aux ménages impactés sont également repris. Ceci permettant aux travailleurs sociaux de visualiser plus rapidement la situation du client et d'établir un contact avec celui-ci.

Seuls cinq à dix pour cent des ménages repris dans les listings communiqués par les fournisseurs seront suivis par les cellules Énergie des CPAS. Ce pourcentage de ménages captés peut être considéré comme trop peu élevé au vu des contraintes administratives et financières mises en place par les fournisseurs pour répondre à cette obligation.

Dès lors, des travaux complémentaires au niveau des CPAS visant à réduire la complexité administrative des démarches pourraient amener à un rétablissement de la relation de confiance avec l'utilisateur et par conséquent, augmenter l'efficacité du suivi.

3.7.1.2 Placements et enlèvements des limiteurs

À la demande des fournisseurs, SIBELGA va placer ou enlever les limiteurs de puissance ou moduler leur puissance. Ces opérations offrent les taux de réussite suivants :

Tableau 15 : Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteurs en 2018

	Répartition (en %) des résultats obtenus en 2018 pour l'activité limiteur de puissance		
	Pourcentage de demandes réussies	Pourcentage de demandes annulées par les fournisseurs	Pourcentage de demandes en cours
(Rem)placement	77,1%	20,2%	2,7%
Enlèvement	78,8%	2,9%	18,3%

Source - SIBELGA

Tableau 16 : Nombre moyen de visites nécessaires à la réussite pour l'activité «limiteur de puissance»

	Nombre moyen de visites pour demandes réussies	Nombre moyen de visites pour demandes annulées par les fournisseurs	Nombre moyen de visites pour demandes en cours
Placement	1,75	3,05	9,28
Enlèvement	1,04	0,08	0,03

Source : SIBELGA

Contrairement aux années précédentes, il est constaté que le taux de réussite pour l'enlèvement du limiteur (78,8 %) est relativement proche de celui résultant du placement (77,1 %).

Il convient de noter que le nombre moyen de visites pour réussir le placement s'est considérablement amélioré par rapport aux années précédentes : 1,8 en 2015 à 3,8 en 2016, 5,1 en 2017 et 1,75 en 2018.

3.7.1.3 Coût de la prestation

De manière assez large, il est possible de calculer le coût par prestation de la manière suivante :

Le coût total de l'activité « limiteurs » et « coupure » est de 3 082 546 €¹². Les frais de personnel et de fonctionnement représentent 95 % du montant alloué.

Le coût du limiteur en tant que tel est de +/- 10 €.

3.7.2 Les clients protégés

3.7.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

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

Les ordonnances gaz¹³ et électricité¹⁴ prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce, dès la mise en demeure.

Les ménages peuvent introduire leur demande directement au fournisseur de dernier ressort en adjoignant à celle-ci la preuve qu'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) ;
- en procédure de médiation de dettes ;
- en procédure de règlement collectif de dettes ;
- bénéficiaire du statut BIM.

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

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

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

Rappelons que l'ordonnance de 2018 ne mentionne que les ménages bénéficiant de la protection régionale.

Dans les rapports précédents, il a déjà été fait mention que le tarif social régional lié au statut de client protégé bruxellois comporte les droits électricité (cotisation pour les obligations de service public, art. 26).

Comme mentionné précédemment, cette disposition a été abrogée au 1^{er} janvier 2018, soulageant ainsi, selon un calcul interne à BRUGEL, le ménage protégé de plus ou moins 11 € par an.

3.7.2.2 Suivi des clients protégés par SIBELGA

3.7.2.2.1 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

Suivant les données relevées par SIBELGA, 55 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS. Le canal CPAS est largement le plus utilisé pour obtenir la protection régionale.

Pour le reste, on constate que :

- 14 % est lié à la médiation de dettes ;
- 21 % est délivré automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 6 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 3 % l'est par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 1 % des statuts de clients protégés, en baisse de 3 points de pourcentage. Rappelons que depuis fin 2013, BRUGEL ne traite plus les dossiers pour lesquels il est acquis, dès le départ, que le ménage bénéficie du tarif social fédéral ou du statut BIM/OMNIO. Ces dossiers sont directement envoyés à SIBELGA et c'est dès lors sur ces filières que ces octrois sont comptabilisés.

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

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

Tableau 17 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2018

Communes	BRUGEL	CPAS	Médiation de dettes	OMNIO	Règlement Collectif de Dettes	TSS	NA	Grand Total
Anderlecht		2	6	25	6		1	40
Auderghem	2	2	1	1				6
Berchem-Ste-Agathe		9	6	4	4	2		25
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren		261	102	86	11	47		507
Etterbeek		13	2	10				25
Evere		9	2	15		6		32
Forest	1	6	3	13	2			25
Ganshoren		15		7		1		23
Ixelles		30	1	4				35
Jette		65	2	5	4		3	79
Koekelberg			16	18	2	1		37
Molenbeek	2	121	5	26	2	7		163
Saint-Gilles		122	41	28		15		206
Saint-Josse	3			8	6			17
Schaerbeek	6	55	8	36		6	1	112
Uccle		78	3	12	4			97
Watermael-Boitsfort		12	2	4				18
Woluwe-St-Lambert		10	4	5				19
Woluwe-Saint-Pierre								0
Grand Total	14	810	204	307	41	85	5	1.466

Source BRUGEL et SIBELGA

Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (14) nouvellement protégés ou étant dans les conditions pour une reconduction de leurs droits à bénéficier de la protection régionale.

Le nombre de statuts de clients protégés attribués aux ménages BIM/OMNIO peut être considéré comme assez

faible tenant compte du fait que 27,3 % des ménages bruxellois bénéficient de ce statut¹⁵.

L'année 2012, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2011, a marqué un tournant dans le nombre d'octrois du statut de client protégé. Depuis lors, le nombre de clients

protégés, tant pour l'électricité que pour le gaz, n'a fait que baisser, sauf pour l'année 2018 qui inverse la tendance et mène le nombre de clients protégés en électricité à 2 480 (soit une augmentation de plus de 8 % par rapport à 2017) et à 1 983 pour le gaz (soit une augmentation de plus de 5 % par rapport à 2017).

15 Banque Carrefour Sécurité Sociale et SPF Economie - Statistics Belgium, calculs Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles. Janvier 2018

Figure 35 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2018 – Électricité et gaz

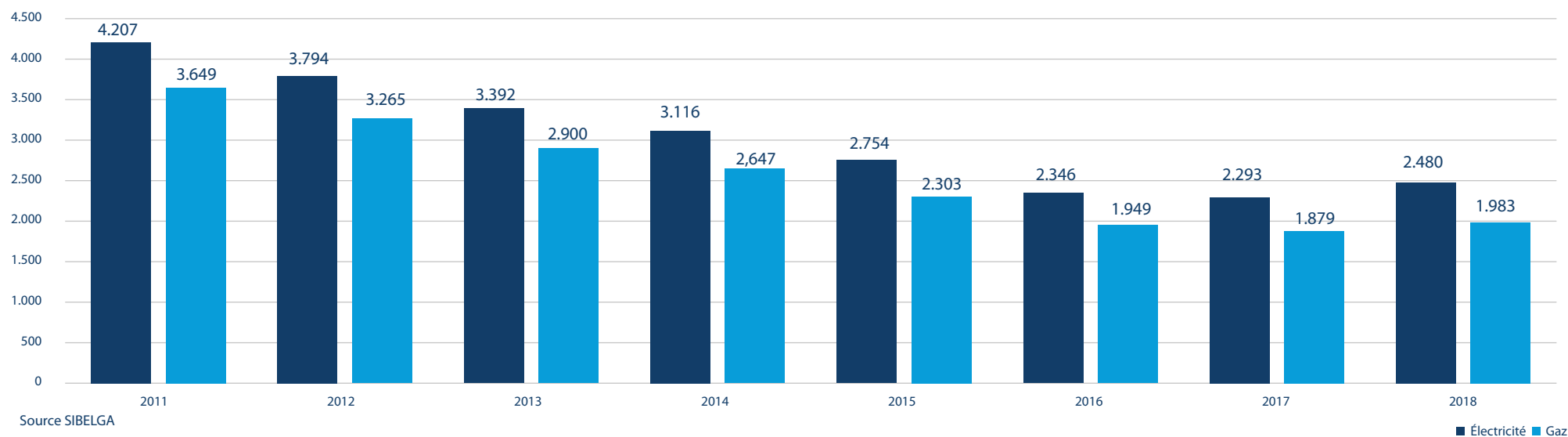


Figure 36 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2018, photo arrêtée au 31/03 de l'année

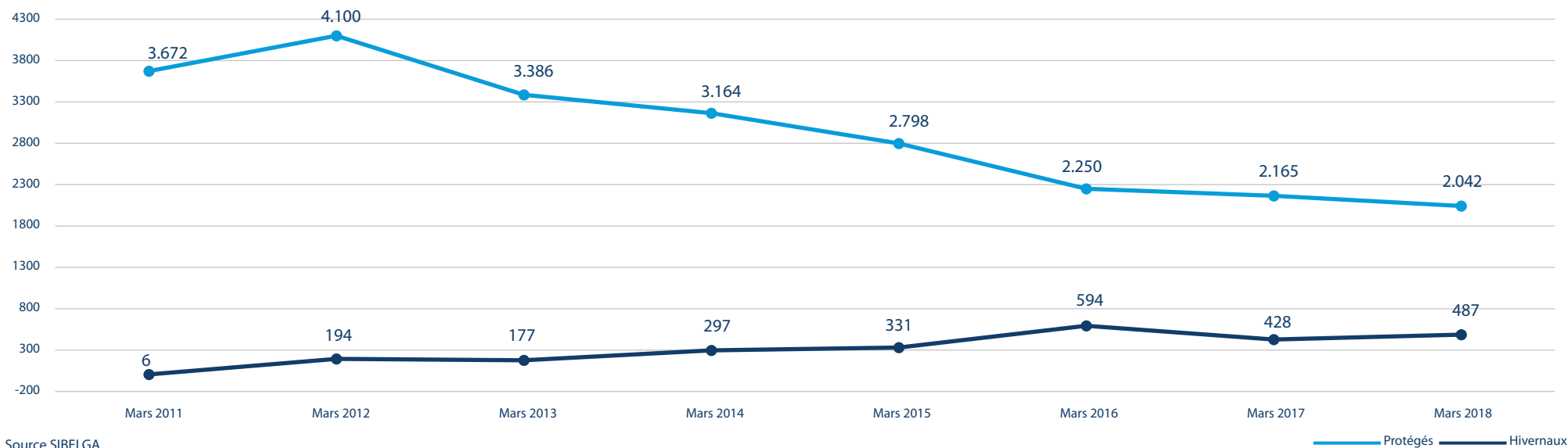
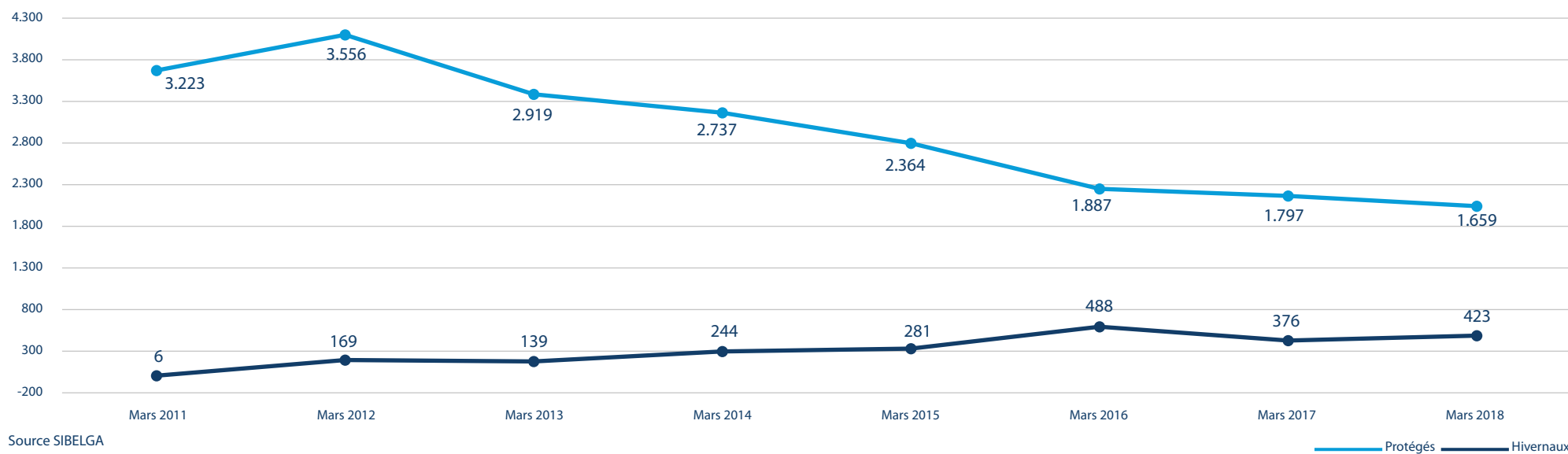


Figure 37 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2018, au 31/03 de l'année



Le nombre de clients protégés couvre 0,4 % des clients résidentiels bruxellois. Pour rappel, près de 5,5 % des ménages sont, quant à eux, placés sous limiteur.

Et la question reste posée : pourquoi les clients endettés, alors qu'ils ont reçu toutes les informations dans le courrier de mise en demeure, ne s'approprient-ils pas ce droit ?

Rappelons que chaque ménage avec la mise en demeure du fournisseur reçoit un formulaire BRUGEL de demande de statut de client protégé. Très peu de ménages donnent suite à ce courrier.

Comme mentionné dans les rapports précédents, les explications quant à cette défection n'ont, pour l'année 2018, guère évoluées. Elles sont dans l'ensemble similaires à celles

reprises, ci-avant, concernant la désaffection des ménages aux propositions de suivi des CPAS.

En grande partie, l'explication porte sur la complexité des démarches à entreprendre, la lourdeur de la procédure, son manque de visibilité et d'opportunité pour un ménage aux prises avec des retards de paiement de plus en plus important et in fine sa non-automaticité.

Concernant le désengagement de nombreux CPAS vis-à-vis de la protection régionale, nous nous permettons de reprendre les explications émises dans nos précédents rapports. Les mécanismes de protection des CPAS vis-à-vis des ménages en précarité énergétique ont évolué avec le nombre accru de ménages en précarité.

Les CPAS n'envisagent plus l'octroi du statut de client protégé comme une solution ultime aux problèmes d'endettement du client. Ils envisagent cette solution comme très complexe. Concrètement, la double facturation, voire triple vu que SIBELGA adresse aux ménages des factures distinctes pour le gaz et l'électricité, imposée au client protégé à savoir, paiement du plan d'apurement au fournisseur commercial et paiement de la facture de consommation mensuelle à SIBELGA, requiert une attention et un suivi particuliers pour les ménages ayant recours à l'aide du CPAS. Les travailleurs sociaux s'orientent dans leur suivi vers la protection bruxelloise, lorsque les revenus du ménage permettent de libérer une quotité disponible pour le paiement de ces trois factures.

À défaut, ces derniers préfèrent s'orienter vers un paiement de la facture via l'activation du fonds énergie fédéral (voir ci-après).

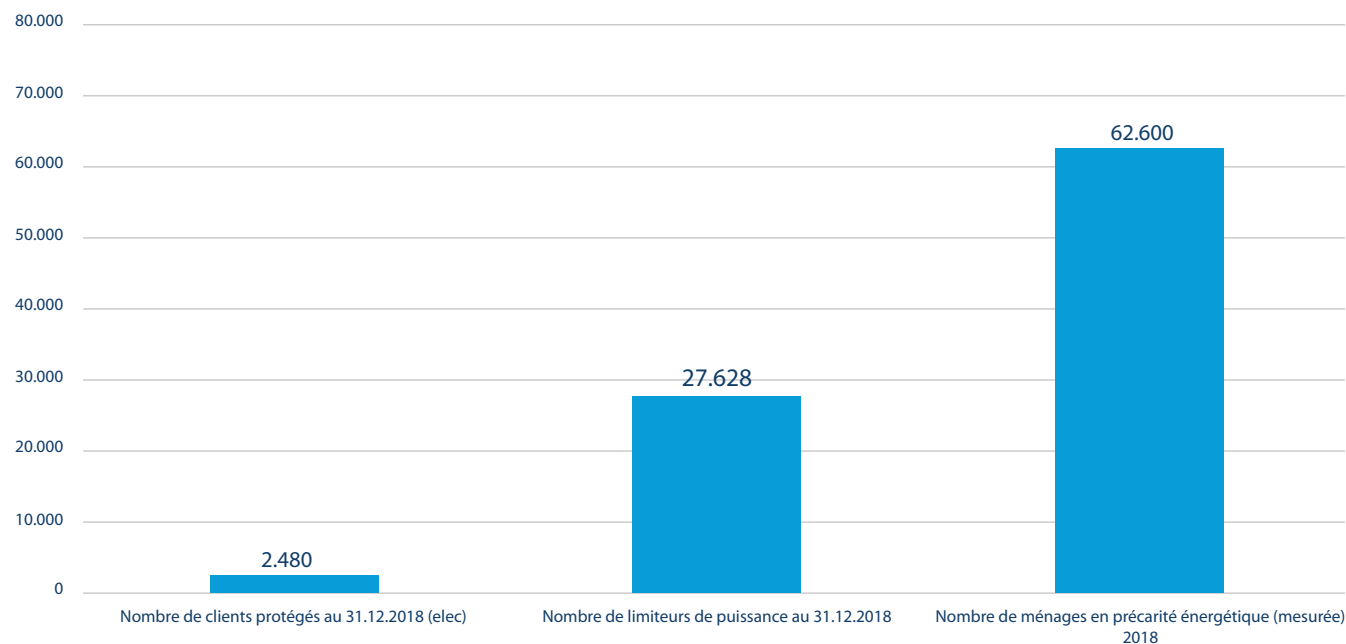
L'intérêt de l'octroi du statut a évolué et il est perçu par certains CPAS comme une solution rapide pour éviter, en dernière instance, la procédure engagée par le fournisseur en justice de paix et les frais qui y sont liés.

Pour résumer, nous avons perçu lors de nos contacts avec les CPAS que ces derniers envisageaient de moins en moins d'octroyer le statut de client protégé aux ménages en difficulté pour les raisons invoquées ci-avant mais aussi pour des raisons linguistiques. En effet, vu le brassage des nationalités et des langues, une large frange de la population bruxelloise précarisée ne maîtrise pas suffisamment l'une des deux langues nationales pour suivre les différents aspects administratifs de la procédure de protection.

Par ailleurs, il est à noter que, vu l'augmentation des tarifs du commodity depuis 2017 tant en gaz qu'en électricité, l'octroi du statut de client protégé régional au ménage ne bénéficiant pas du tarif social fédéral lui permet de bénéficier d'un gain annuel moyen de 735 €¹⁶. Cette quotité disponible pouvant être aisément utilisée au remboursement de la dette contractée auprès du fournisseur.

3.7.2.2.2 Nombre de clients protégés potentiels

Figure 38 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique



Source BRUGEL

Comme mentionné les années antérieures, le nombre actuel de clients protégés régionaux représente une trop faible part des ménages touchés par la précarité énergétique en général et des ménages placés sous limiteur de puissance en particulier.

3.7.2.2.3 Durée de la protection

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle couvre une très longue période. La

durée moyenne en électricité est de 947 jours et 953 jours en gaz ; soit plus de 2 ans et demi.

3.7.2.2.4 Les mécanismes de contrôle

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant / encourageant SIBELGA à vérifier annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Elles se font depuis au fil de l'eau.

16 Sur base d'une consommation moyenne de 23.260 kWh en gaz et de 3.500 kWh en électricité – Tarif 07/2019

17 Données Sibelga

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

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et suite au constat que, ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance¹⁸, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché en 2014 sur une décision de BRUGEL¹⁹ visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

Le tarif maximum, qui correspond au « tarif maximum applicable à la clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture est résilié »²⁰, représente une augmentation de +/- 30 % des montants facturés.

En 2018, 5,59 % des clients protégés se sont vu imposer un tarif maximum.

3.7.2.2.6 Attitude des fournisseurs

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

3.7.2.3 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA

3.7.2.3.1 Frais généraux

Globalement, les dépenses effectives de l'OSP consacrées au « client protégé et hivernal », à charge de SIBELGA puis répercutées sur les consommateurs basse tension, et ce, pour l'électricité et le gaz sont de seulement 1 628 800 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel ainsi qu'aux frais indirects. Historiquement, on constatait que SIBELGA prévoyait un budget conservatoire et supérieur de 20 % aux dépenses réellement réalisées. Néanmoins, depuis la mise sur pied d'un contrôle tarifaire ex-post, et l'approbation annuelle des tarifs OSP par BRUGEL, le régulateur essaie d'infléchir cette tendance afin que les « montants projetés » soient au plus proches des « montants réalisés ».

3.7.2.3.2 La fourniture d'énergie aux clients protégés et hivernaux

SIBELGA achète l'électricité et le gaz nécessaires à l'exercice de ses missions de service public au travers de procédures de marchés publics. Un seul marché est organisé pour l'alimentation des clients protégés et des clients hivernaux.

La consommation moyenne par client protégé est estimée à 2 673 kWh contre 2 765 kWh en 2017.

Tableau 18 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2018

	Budget annuel 2018			Réalisé fin 2018					
	Élec.	Gaz	Total	Élec.	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	226	138,5	364,6	181	80,1%	110,9	80,10%	291,9	80,1%
Frais de fonct. directs	8	4,9	12,9	7,4	93,0%	4,6	93,00%	12	93,0%
Frais indirects	135,9	83,3	219,2	101,8	74,9%	62,4	74,90%	164,2	74,9%
Total	369,9	226,7	596,6	290,2	78,5%	177,9	78,5%	468,1	78,5%

Source SIBELGA

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

19 Décision 20140509-14 relative à l'application de l'article 25 octies §7 et 8 de l'ordonnance électricité (applicable mutatis mutandis à l'article 20 sexies §7 et 8 de l'ordonnance gaz).

20 Arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finaux dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 20,§2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité. Arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finaux dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 15/10,§2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

3.7.2.3.3 Tarif et remboursement de la CREG

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

La proportion de clients protégés relevant des catégories de bénéficiaires du tarif social fédéral est de 39% contre 44 % en 2017.

Cela induit que SIBELGA peut prétendre pour ces clients à une intervention du « fonds fédéral en faveur des clients protégés résidentiels ». Ce fonds est géré par la CREG. En 2018, SIBELGA a récupéré un montant de 225 008,23€ (électricité et gaz) contre 254 214 € en 2017 auprès de la CREG ; il est donc en diminution constante en raison de la baisse du nombre de clients protégés qui bénéficient du tarif social fédéral.

3.7.2.3.4 Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

SIBELGA distingue l'endettement des clients « actifs », c'est-à-dire alimentés sous le régime de « client protégé bruxellois », des clients « inactifs » (qui n'est plus alimenté par SIBELGA), c'est-à-dire n'étant plus alimentés par lui car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 48 % contre 51 % en 2017. L'impayé moyen du client actif est en diminution : 149 € en 2018 contre 171 € en 2017. Par contre, les montants moyens d'endettement du client inactif sont plus élevés et atteignent 274 € en électricité et 327 € en gaz.

Tableau 19 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA

	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moy. € par client
Clients actifs					
Impayé < 15 €	Électricité	193	9,9%	1.255 €	6,5 €
	Gaz	95	6,0%	721 €	7,6 €
	Total < 15 €	288	8,2%	1.976 €	6,9 €
Impayé > 15 €	Électricité	825	42,5%	153.069 €	185,5 €
	Gaz	571	36,2%	96.373 €	168,8 €
	Total > 15 €	1396	39,7%	249.443 €	178,7 €
Total		1684	47,8%	251.419 €	149,3 €
Clients inactifs					
Impayé > 15 €	Électricité	2816		770.954 €	273,78 €
	Gaz	2376		777.438 €	327,20 €
Total		5192		1.548.392 €	

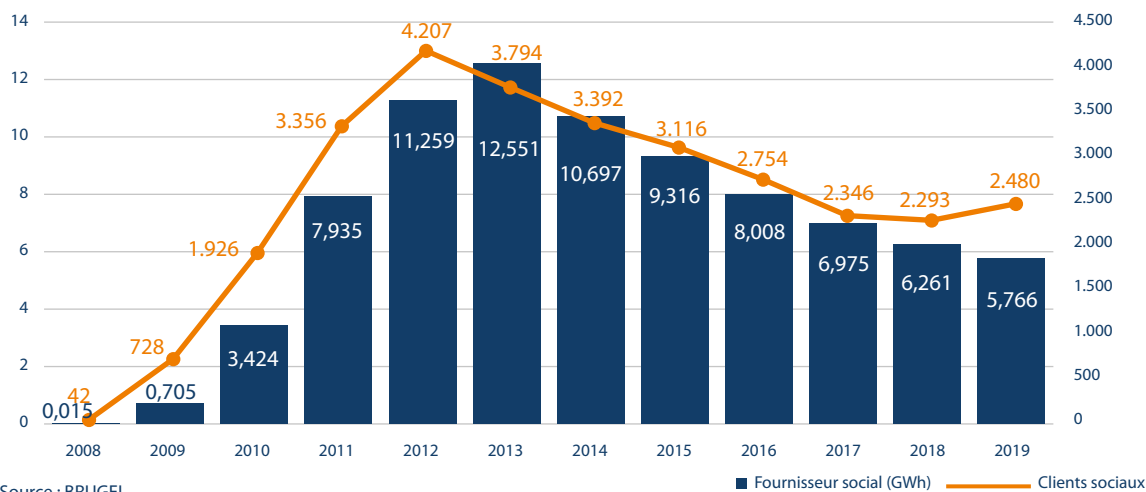
Source SIBELGA

En 2018, comme l'année précédente, un seul CPAS a choisi de signer avec SIBELGA une convention transactionnelle pour un montant récupéré par Sibelga de 9 023,54 €.

3.7.2.4 Évolution de la fourniture sociale

SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 5,766 GWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2018, soit 54% de moins par rapport au niveau maximal atteint en 2012. En revanche, on observe une reprise au niveau du nombre de clients sociaux, qui était en baisse également depuis 2012, en augmentation de 8% cette dernière année.

Figure 39 : Évolution de la fourniture sociale – électricité

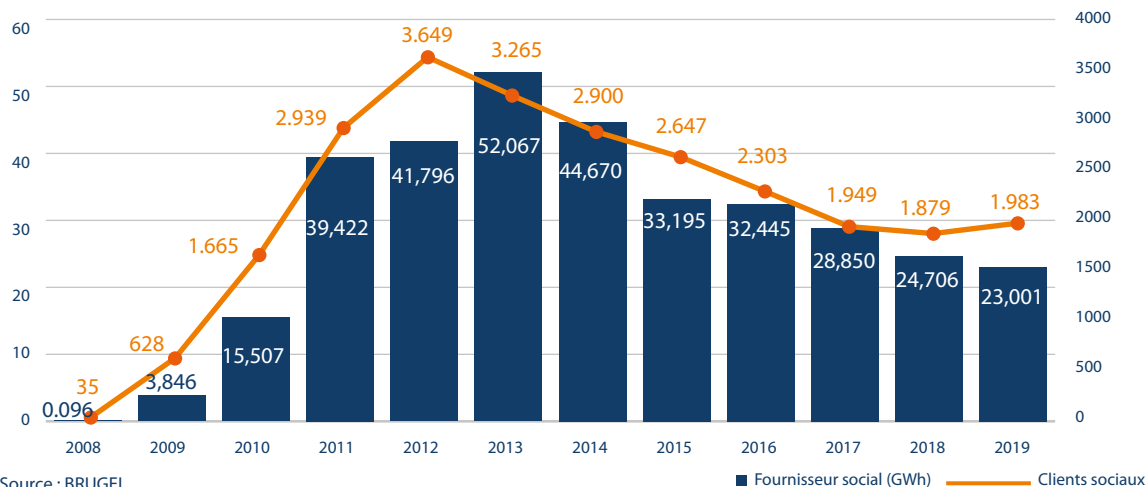


Source : BRUGEL

En gaz, SIBELGA a fourni 23,001 GWh aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2018, soit 56% de moins par rapport à au niveau maximal atteint en 2012. Tout comme

en électricité, on observe par contre une reprise au niveau du nombre de clients sociaux, qui était en baisse également depuis 2012, en augmentation de 6% cette dernière année.

Figure 40: Évolution fourniture sociale – gaz



Source : BRUGEL

3.7.2.5 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

3.7.2.5.1 Analyse de la procédure

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

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

Les dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduise sa demande de client protégé sur un formulaire prévu à cet effet, rédigé par BRUGEL et fourni par le fournisseur commercial avec la mise en demeure, ou que ce dernier peut informer le client sur les manières d'obtenir ce formulaire. Ce formulaire est revu annuellement par BRUGEL.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire sa demande, il faut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence, le certificat de composition de famille délivré par l'administration communale du lieu de domiciliation du client résidentiel et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 18 000 € pour un seul revenu dans le ménage et de 20 000 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants sont indexés et l'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants restent inchangés.

Concrètement, cela donne pour décembre 2018, les chiffres suivants :

Tableau 20 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2018

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage
0	22.150	27.072
1	25.842	30.764
2	27.687	32.610
3	29.533	34.455

Source BRUGEL

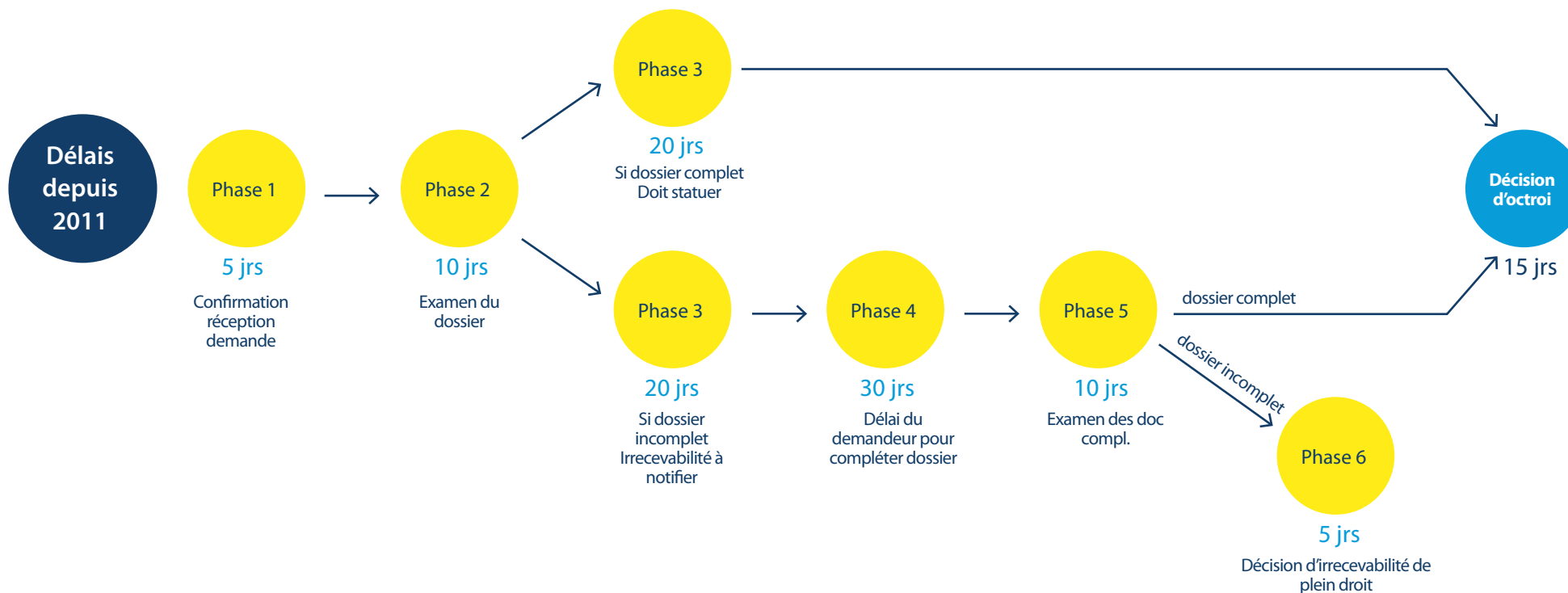
Le demandeur qui, suite à une invitation à compléter son dossier demande à être entendu par BRUGEL, est invité à se présenter en ses bureaux et, s'il le souhaite, être assisté par une personne de son choix.

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

En 2018, BRUGEL a reçu 120 demandes de statut contre 171 demandes en 2017 et 164 en 2016.

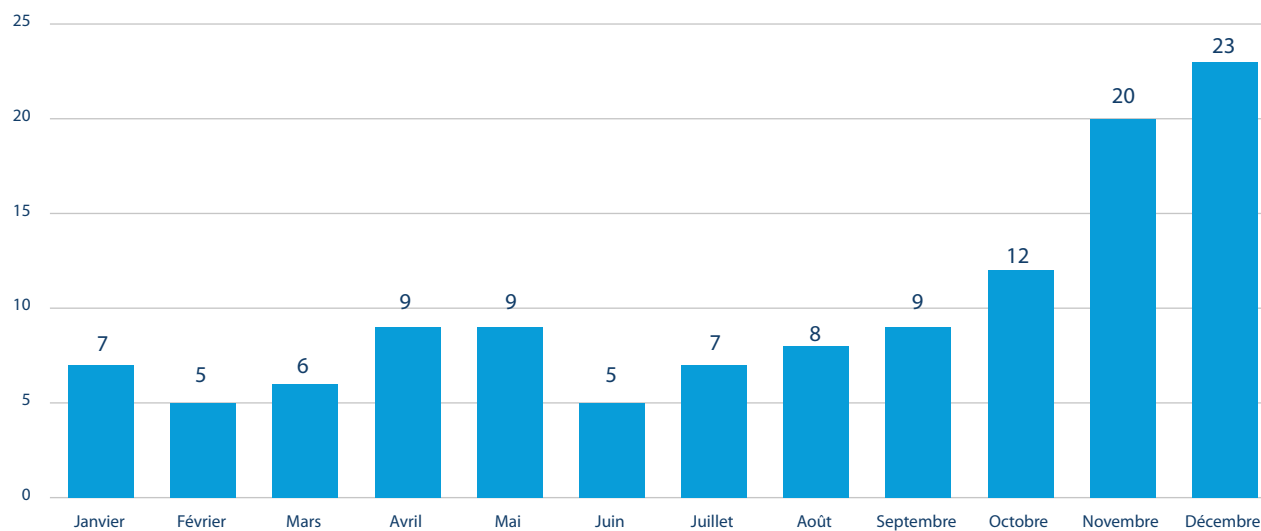
Cependant, BRUGEL a modifié le processus de collecte de ces données et ne comptabilise plus comme « demande de statut » les demandes de formulaire.

Figure 41 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL



La situation semble stable pour le régulateur puisque la demande totale, tous canaux confondus, est en diminution du fait de la faible attractivité du statut de client protégé. Il a été constaté que la majorité des demandes d'octroi sont adressées à BRUGEL directement par le client.

Figure 42 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2018



Source BRUGEL

Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

Tableau 21 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, image au 15/03/2019

Irrecevabilité de plein droit	6
Incomplet	1
Octroi	22
Refus	0
Annulation	91
Total	120
Demandes de statut	120
Demandes d'attestation	0
Total demandes BRUGEL	120

Source BRUGEL

PETIT RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS :

Irrecevabilité de plein droit : dossiers incomplets pour lesquels BRUGEL n'a pu statuer et pour lesquels les délais de réception des compléments sont dépassés. Petite précision, pour l'instant, BRUGEL n'a pas accès à la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) ;

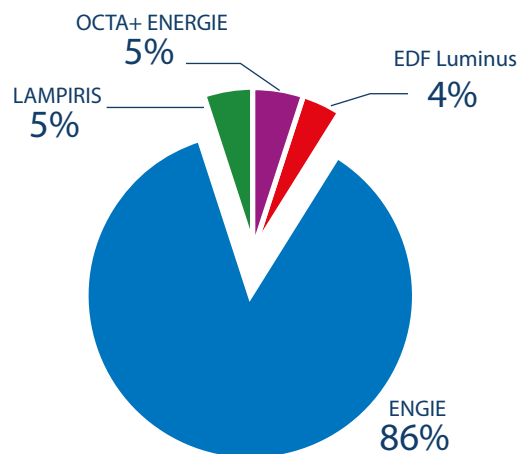
Octroyé : dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

Refusé : dossiers complets pour lesquels BRUGEL a refusé le statut pour cause de revenus trop élevés ;

Annulation : le demandeur annule sa demande suite aux informations reçues concernant la pose d'un limiteur ;

Transfert SIBELGA : la demande est directement adressée à SIBELGA car le ménage entre dans les conditions pour bénéficier directement du statut (exemple : bénéficiaire du TSS).

Figure 43 : Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2018

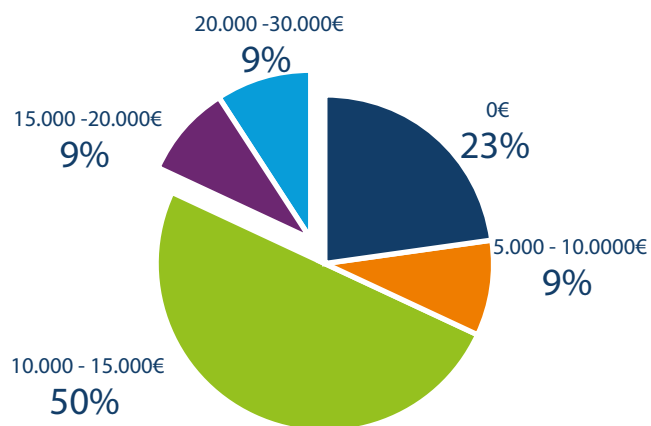


Source BRUGEL

En 2018 BRUGEL a attribué le statut à 86 % de clients Engie, à 5 % de clients Lampiris et Octa+ et à 4 % de clients Luminus.

Tous les fournisseurs utilisent le formulaire BRUGEL, joint au courrier de mise en demeure.

Figure 44 : revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2018

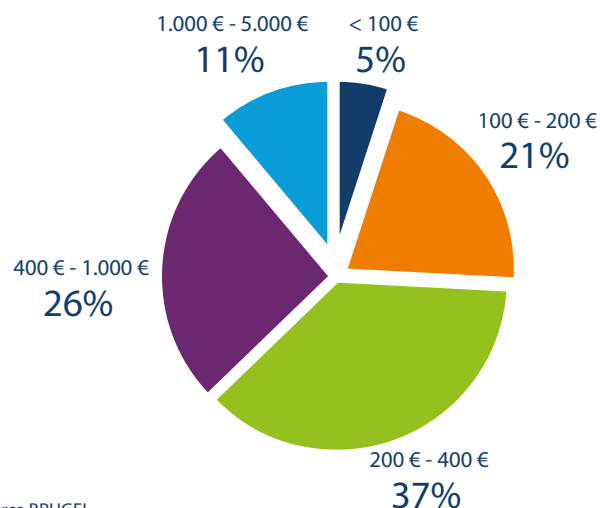


Source BRUGEL

La majorité des personnes qui demandent le statut auprès de BRUGEL ont des revenus calculés entre moins de 5 000 et 15 000 €/an. Ce montant correspond à des indemnités d'allocations de chômage. Cette situation est inchangée par rapport à 2017.

Il est important de constater que seuls 9 % des demandeurs ont des revenus compris entre 20 000 et 30 000 € imposables par an, soit des revenus issus d'une activité professionnelle.

Figure 45 : Montant de la dette par tranche en 2018



Source BRUGEL

On constate que 37 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant situé entre 200 à 400 €, soit un montant conséquent pour des ménages bénéficiant de revenus équivalant à ceux d'allocations sociales (ce constat est identique à celui observé en 2016 et 2017). Plus encore, un demandeur sur dix a des créances situées entre 1 000 et 5 000 €.

Par conséquent, le constat énoncé dans notre rapport précédent reste d'actualité, si on réconcilie ces données avec celles définissant les revenus du client protégé, on ne peut qu'arriver au constat qu'il sera très difficile pour le client

protégé d'apurer l'intégralité de sa dette et ainsi respecter son plan d'apurement auprès de son fournisseur.

3.7.2.5.2 Rôle de BRUGEL dans l'octroi du statut de client protégé

Nous constatons pour l'année 2018 une situation différente à celle rencontrée les années antérieures, et ce, sur deux points : le nombre d'octrois est en nette diminution et le service « client protégé » est de plus en plus sollicité sur le 0800.

La diminution du nombre d'octrois : en 2018, BRUGEL a octroyé 22 statuts de client protégé contre 17 en 2017 et 66 en 2016, et ce, pour le même nombre de dossiers introduits.

Les effets de la modification de loi intervenue fin 2018 supprimant la pose du limiteur pour les clients protégés a eu des répercussions importantes sur le nombre de dossiers introduits au début de l'année 2019.

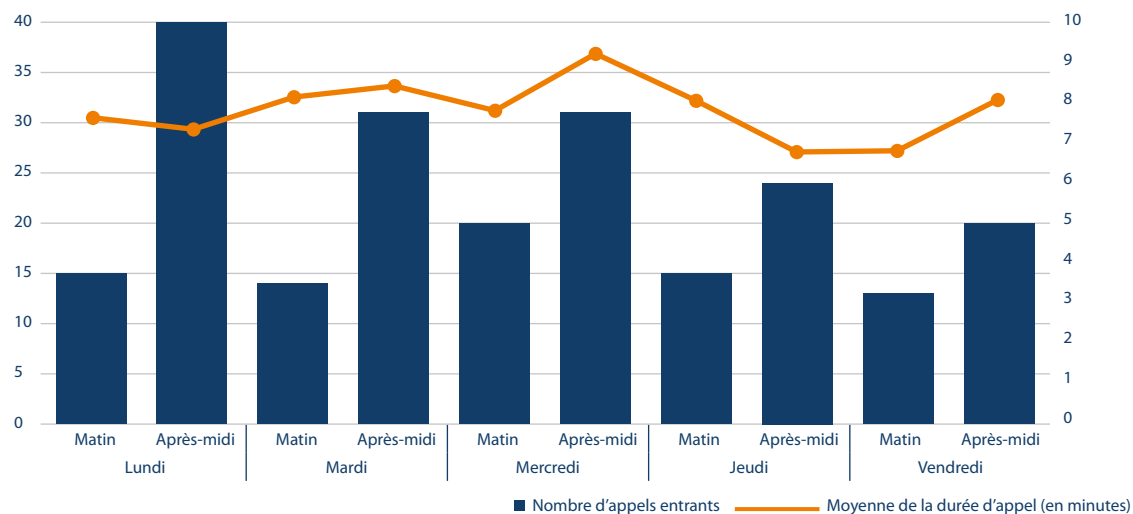
Après analyse, il ressort que :

- les candidatures sont de manière plus fréquente déposées par le client et non plus par un tiers ;
- les dossiers reviennent incomplets, occasionnant une demande, par écrit, de documents complémentaires dans le chef de BRUGEL ;
- les demandeurs ne fournissent pas les documents et après rappel téléphonique, le client mentionne avoir trouvé une solution « alternative » et la demande est abandonnée.

BRUGEL comme centre d'information : en 2018, le service « client protégé » de BRUGEL a recensé,

- 664 appels entrants avec une durée moyenne de conversation de 5:03 min ;
- 601 appels sortants avec une durée moyenne de conversation de 3:56 min.

Figure 46 : Nombre et durée moyenne des appels entrants par jour



Le fait que BRUGEL soit doté d'un numéro d'appel 0800, autrement dit gratuit, est un élément qui joue un rôle dans la fréquence des appels. De nombreux clients nous contactent pensant toucher leur fournisseur. Néanmoins, de plus en plus de particuliers contactent le service après avoir reçu une mise en demeure et demandent des informations relatives aux moyens mis en place pour apurer leurs dettes. De nombreux appels concernent également le tarif social spécifique ou le placement/enlèvement du limiteur de puissance.

La durée des appels entrants peut sembler importante. Cependant, très souvent, le service a affaire à des interlocuteurs maniant le français ou le néerlandais avec

de grandes difficultés et par conséquent, informer ces personnes sur leurs droits en leur demandant de compléter les documents par des attestations BIM/OMNIO, RIS, etc. n'est pas chose aisée et in fine, malgré toute la pédagogie mise en œuvre, nous ne sommes pas toujours compris.

Cet entretien téléphonique permet également aux gestionnaires des dossiers de diriger le demandeur vers des services compétents en guidance énergétique et suivi social.

En ce qui concerne le suivi des dossiers par BRUGEL, la méthodologie n'a absolument pas changé.

Rappelons que depuis 2013, par souci d'efficacité administrative et afin de permettre aux demandeurs de bénéficier le plus rapidement du statut, BRUGEL a directement orienté les demandeurs repris dans les catégories BIM/OMNIO ou en médiation de dettes vers SIBELGA. Les demandeurs n'avaient donc pas à fournir toutes les données administratives demandées.

Au niveau du traitement des dossiers, très peu arrivent complets. BRUGEL ne peut classer les documents manquants en priorité, car cela change d'un dossier à l'autre.

Le traitement des dossiers par BRUGEL se fait de manière personnalisée : les demandeurs sont aidés dans les démarches de constitution de dossiers, ce qui humanise la procédure. Cette approche permet de réduire le nombre de dossiers pour refus tacite.

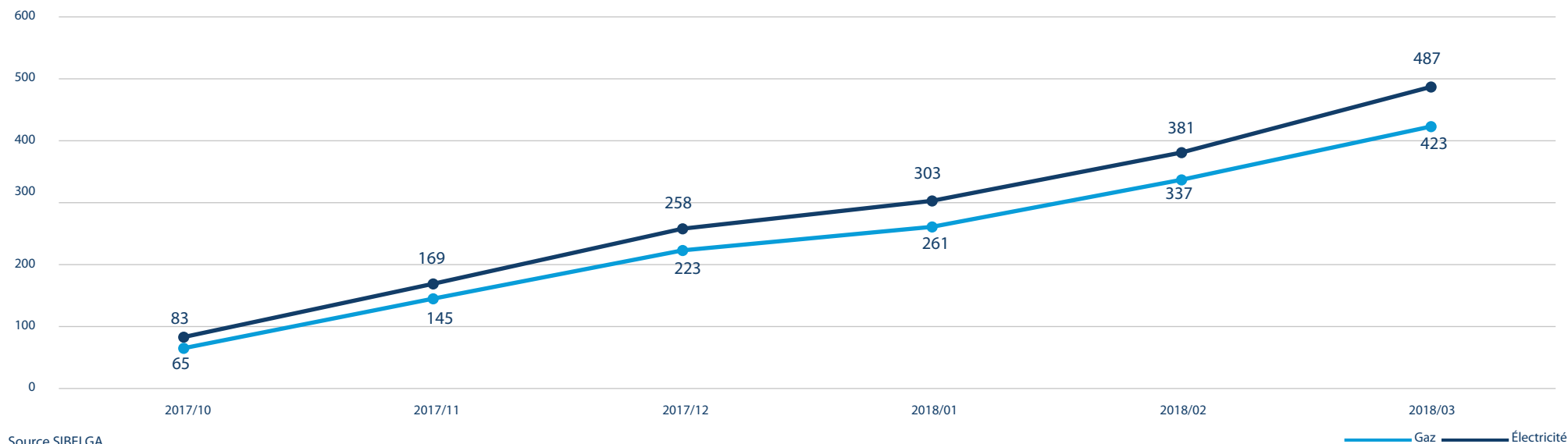
Tout est entrepris afin que le demandeur s'engage dans la protection en connaissance de cause.

En conclusion, le travail de l'équipe, en plus de la gestion des dossiers de demande de statut de client protégé, assure une tâche d'information de plus en plus importante vers les clients et les acteurs sociaux. De par sa neutralité et sa parfaite maîtrise du secteur, BRUGEL est parfaitement à même de remplir cette mission.

3.7.3 La fourniture hivernale

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

Figure 47 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2017 à mars 2018 en électricité et en gaz



Durant la période hivernale 2018, le nombre de ménages alimentés par le fournisseur de dernier ressort a connu une croissance stable.

Un pic est constaté au mois de mars (487), lequel résulte de l'accumulation du nombre de ménages pouvant être coupés durant la période hivernale 2017-2018.

Par la suite, le chapitre relatif aux coupures imposées par des décisions de justice de paix reviendra sur cet aspect de la protection bruxelloise.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés durant l'hiver restent dans le portefeuille de SIBELGA bien que ce dernier mette tout en œuvre afin de réaliser la coupure du point d'alimentation.

Le constat est similaire pour le gaz compte tenu du fait que les coupures opérées sur décision des juges de paix portent généralement pour le gaz et pour l'électricité.

Ces ménages sont liés par contrat avec le même fournisseur pour les deux énergies, les fournisseurs n'engagent par la suite qu'une seule procédure en résiliation de contrat pour les deux vecteurs d'énergie.

Auparavant, le système pouvait encourager le client à rester chez le fournisseur social jusqu'à la fin de la période hivernale. Pour la période hivernale 2018/2019, SIBELGA a mis en place un processus de personnalisation accru. Cela se traduit par le passage d'un technicien envoyé sur place par SIBELGA pour le relevé du compteur. Ce dernier a également pour mission de rentrer en contact avec le bénéficiaire du statut pour l'informer sur l'objet de la protection, sa durée et les démarches à entreprendre afin de contracter un

contrat commercial afin d'éviter la coupure à la fin de la protection. Par ailleurs, il apparaît opportun de rappeler que les droits et obligations d'un client protégé diffèrent de ceux d'un client hivernal. Le premier est alimenté par SIBELGA de par sa situation d'endettement auprès de son fournisseur et du fait qu'il remplit les critères de fragilité, qu'il démontre sur un plan administratif et/ou financier afin de bénéficier de ce statut. De plus, ce client protégé tout au long de la période de protection est « suivi » durant la période de remboursement de ses dettes auprès de son fournisseur commercial et, s'il est en défaut, est soumis à des sanctions. Le second, le client hivernal, bénéficie d'une alimentation au tarif social et ce, sans devoir introduire une demande de statut, répondre à des critères de vulnérabilité ou même devoir rembourser sa dette auprès de son ancien fournisseur ; le seul critère étant la date où la coupure devrait se produire.

3.8 La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels

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.

Les procédures de recouvrement prévues par les ordonnances gaz et électricité en région de Bruxelles-Capitale ont notamment pour objectif de limiter le risque de coupure d'alimentation des ménages, et plus particulièrement des ménages vulnérables, tout en permettant à ceux-ci de trouver des solutions, soit financières, soit via le statut de client protégé.

Elles sont définies dans les articles 20quater de l'ordonnance gaz et 25sexies de l'ordonnance électricité.

De manière simplifiée, elles reprennent les étapes suivantes :

1. envoi d'un rappel dans les 15 jours suivant la date d'échéance de la facture,
2. envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel,
3. proposition d'un plan de paiement raisonnable communiqué par le fournisseur au plus tard 7 jours après l'envoi de la mise en demeure,
4. placement d'un limiteur de puissance dans les 20 jours qui suivent la mise en demeure (uniquement en cas de défaut de paiement d'une facture d'électricité). Ce limiteur peut être « réputé placé » si le client ne répond pas aux agents de SIBELGA,

5. demande de résolution de contrat auprès d'un juge de paix au plus tôt 60 jours après la mise en demeure pour les défauts de paiement relatifs au gaz et 60 jours après la demande de pose du limiteur de puissance pour les défauts de paiement relatifs à l'électricité. La demande de résolution de contrat n'est recevable par le juge qu'à la condition que toutes les étapes précédentes aient été suivies et que le plan de paiement n'ait pas été respecté par le client.

Les données reprises dans la section ci-après ont pour objectif d'analyser les données statistiques relatives aux

différentes étapes énoncées dans les ordonnances, et ce, dès l'envoi de la première lettre de rappel.

Il est à noter que depuis 2015, BRUGEL et ceci suite à un travail de concertation avec les fournisseurs et le GRD, a établi des définitions communes en matière de reporting afin d'établir des comparaisons objectivées. Certaines contradictions étaient apparues lors du premier exercice. Elles ont été corrigées pour cet exercice et grâce à des discussions entreprises avec les acteurs commerciaux.

Figure 48 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz

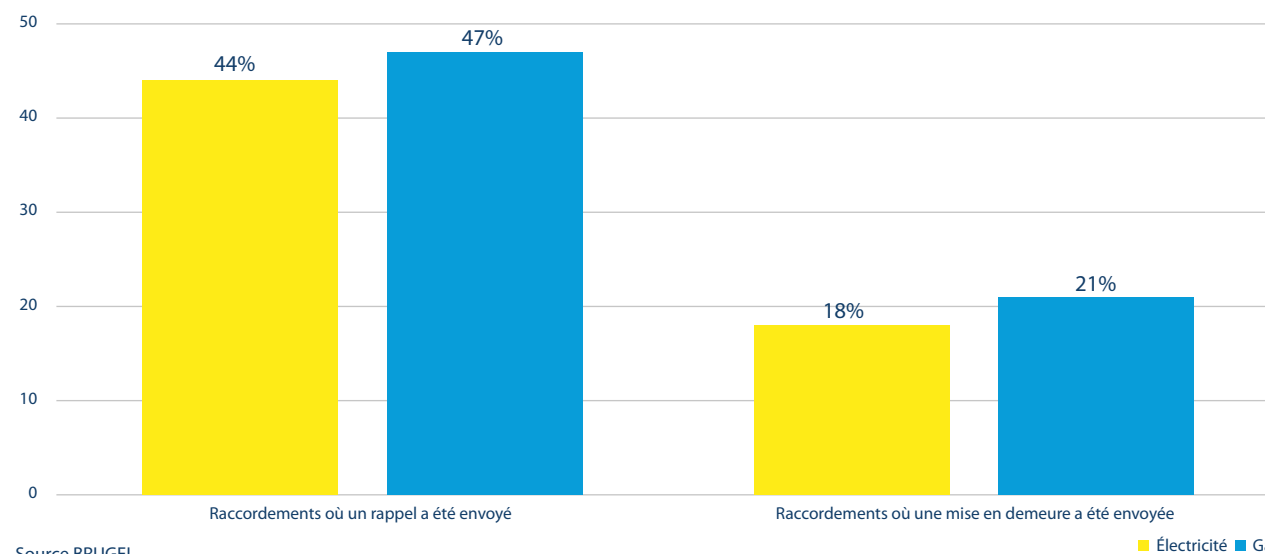
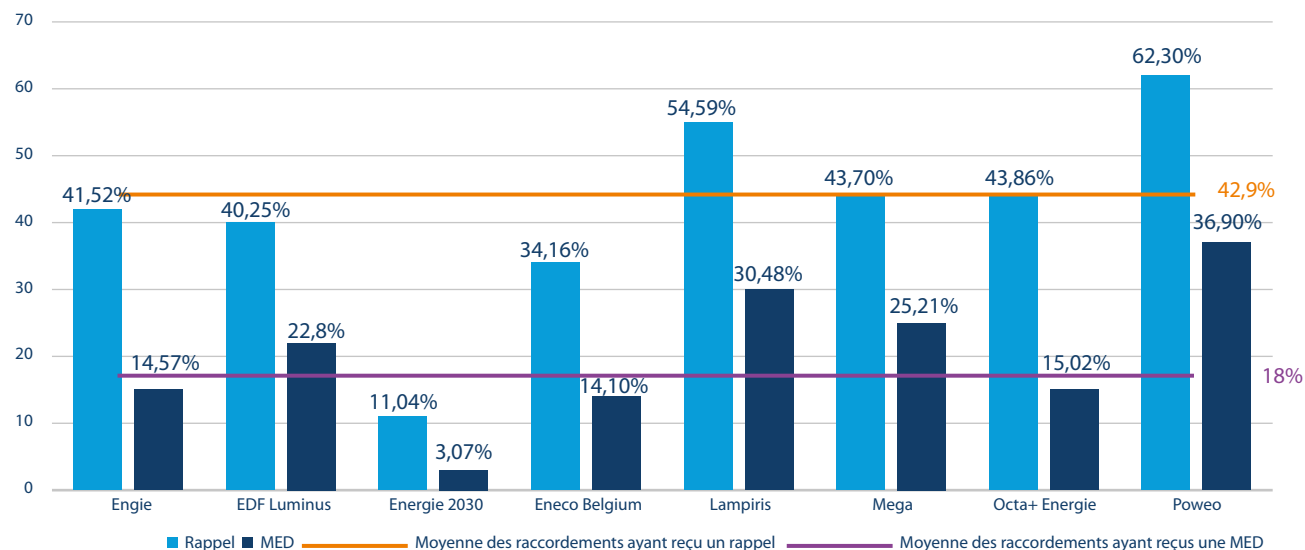
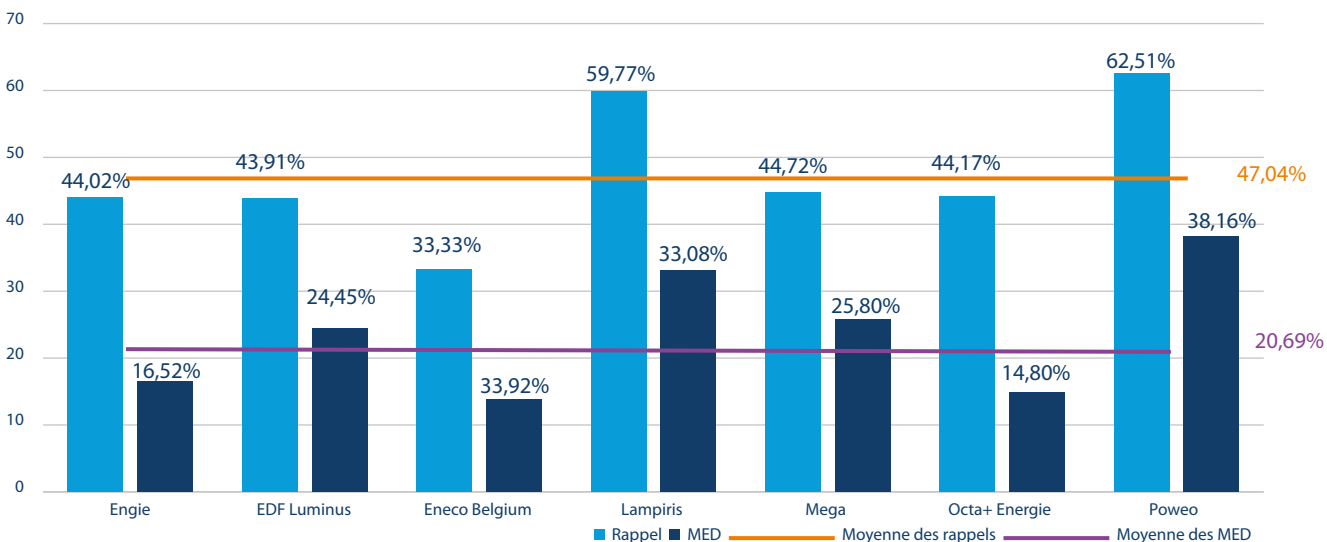


Figure 49 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)



Source BRUGEL

Figure 50 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en gaz (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)



Source BRUGEL

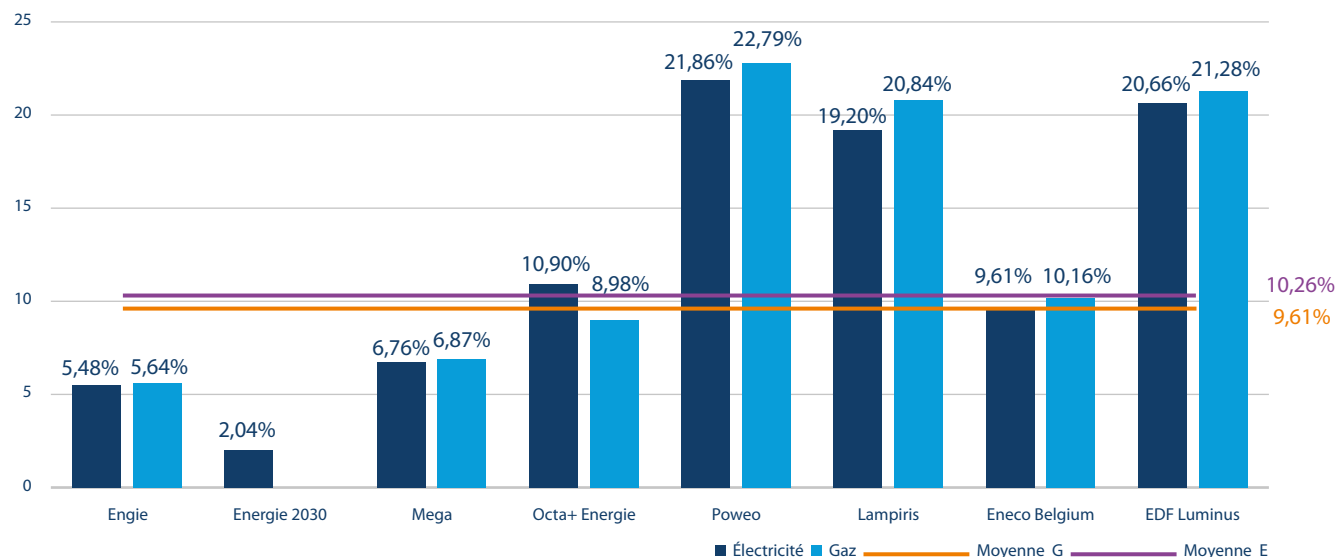
Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs en ce qui concerne le pourcentage de clients ayant reçu un rappel ou une mise en demeure. Cette différence est pour partie liée à une politique commerciale choisie et assumée ainsi qu'à l'attention portée par l'acteur commercial à l'optimisation des procédures de récupération de créances internes et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés. Néanmoins, il est constaté que tous les fournisseurs présents sur le marché bruxellois travaillent à rendre leur procédure plus réactive et à éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

Comme pour l'électricité, il existe de grandes disparités entre fournisseurs.

Les clients gaz sont pour la plupart clients en électricité chez le même fournisseur et par conséquent la procédure de recouvrement est généralement initiée pour les deux énergies sans distinguer de manière précise les situations de compte spécifiques à l'une ou l'autre énergie. Si l'on compare avec l'année précédente, en 2017, 46 % du total de la clientèle résidentielle avaient reçu au moins un courrier de rappel en gaz contre 43 % pour l'électricité. Soit une situation comparable à celle de 2017.

3.8.1 Les clients en défaut de paiement

Figure 51 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseur – Électricité et gaz



Source BRUGEL

Ici aussi, comme évoqué précédemment en ce qui concerne les rappels et les mises en demeure, il existe de grandes disparités entre fournisseurs mais de relativement faibles différences entre les deux vecteurs d'énergie.

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

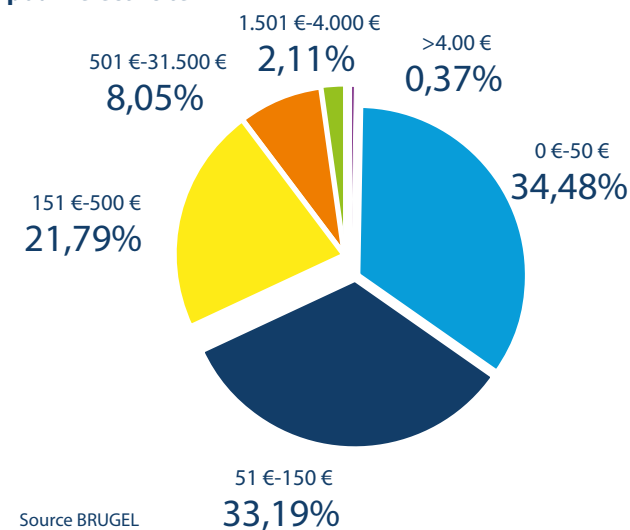
Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2018.

Tableau 22 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2018

	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	49 587	37 554
Clients actifs – Montant Dette	11 833 527 €	10 859 797 €
Montant moyen par client actif	239 €	289 €
Clients inactifs endettés- Nombre	51 735	41 053
Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable	26 801 179 €	29 784 548 €
Montant moyen par client inactif	518 €	726 €

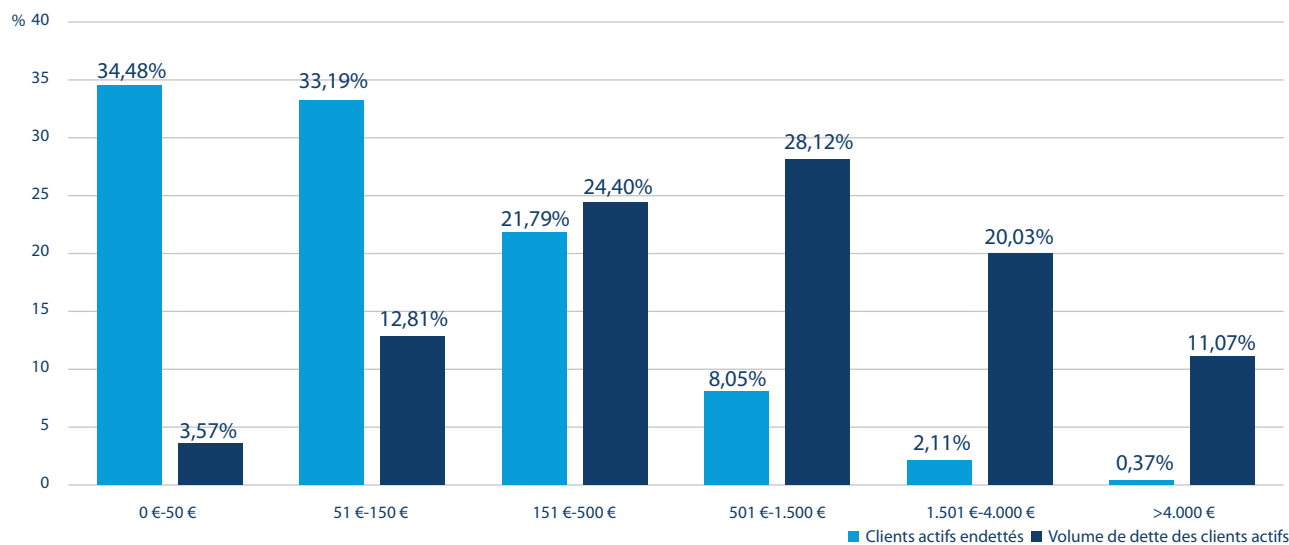
Source BRUGEL

Figure 52 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité



Source BRUGEL

Figure 53 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité



Source : fournisseurs et Sibelga

Le graphique ci-dessus reprend, par tranches, le nombre de clients actifs ayant une dette dont le montant correspond à la tranche indiquée. Cette information est représentée en bleu clair.

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

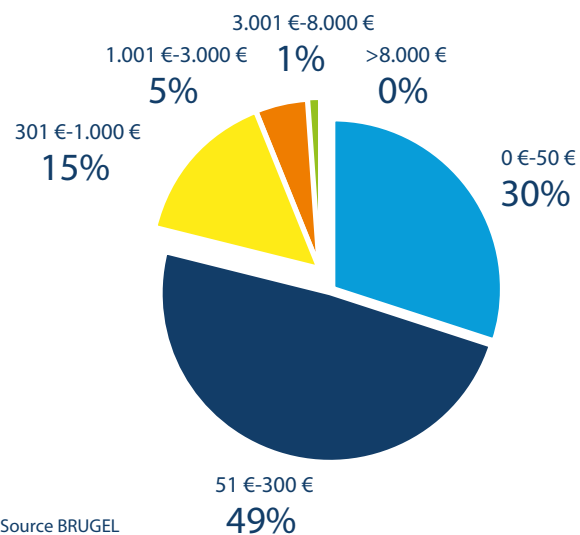
Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 2,5 % des clients accumulent 31% du montant de l'endettement total.

Quelque 8,9 % de la clientèle concentre 40 % de la dette totale avec des montants supérieurs à 500 €.

Les dettes sont, pour plus de la moitié, concentrées sur les segments des clients ayant de 500 € à plus de 4 000 € de dette.

La situation reste inchangée depuis notre dernier constat et est en continuelle augmentation au niveau des dettes au montant élevé !

Figure 54 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz

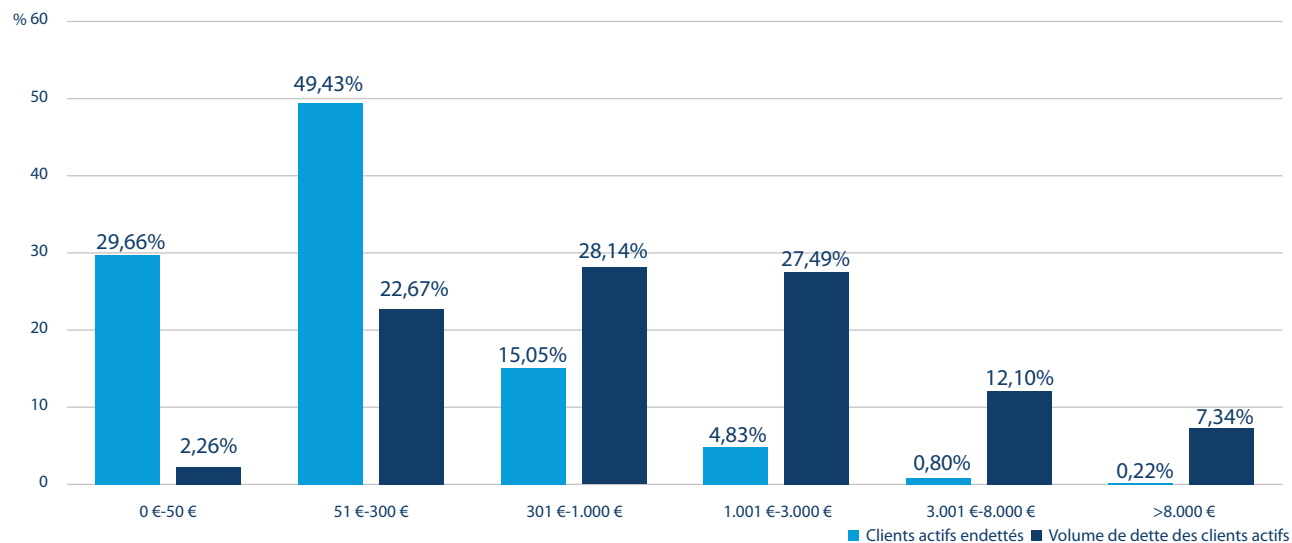


Source BRUGEL

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

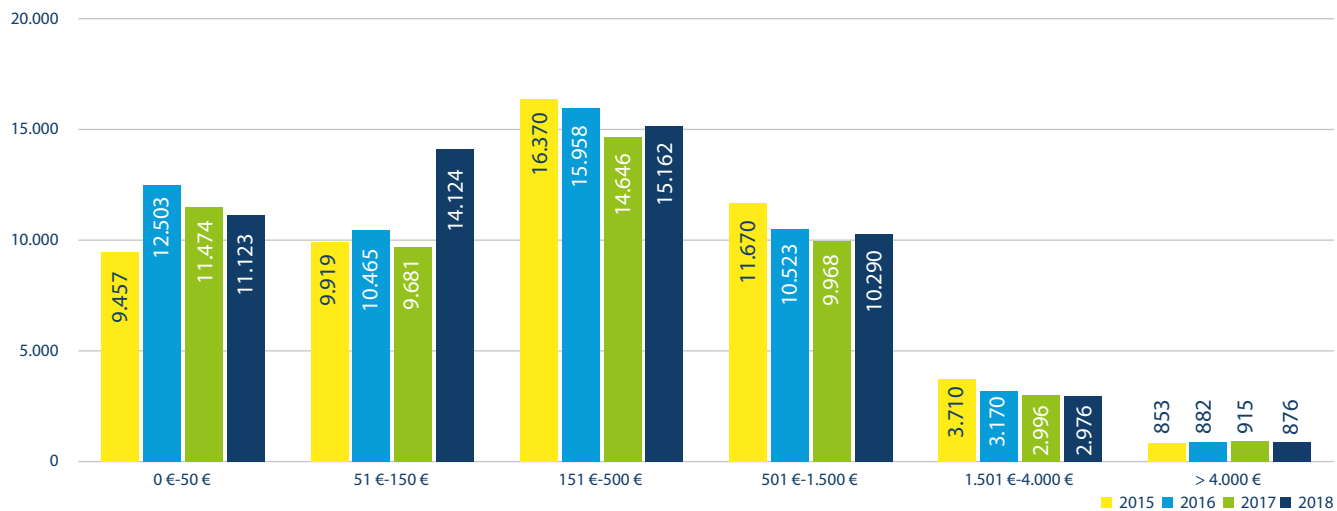
Comme pour l'électricité, la plus grosse partie des dettes, 47% (pour 43,5 % en 2017) porte sur des montants de plus de 1 000 € et se répartit sur seulement 6 % des clients résidentiels endettés. Ici aussi, les montants des dettes sur les segments supérieurs sont en constante augmentation.

Figure 55 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz



Source BRUGEL

Figure 56 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité



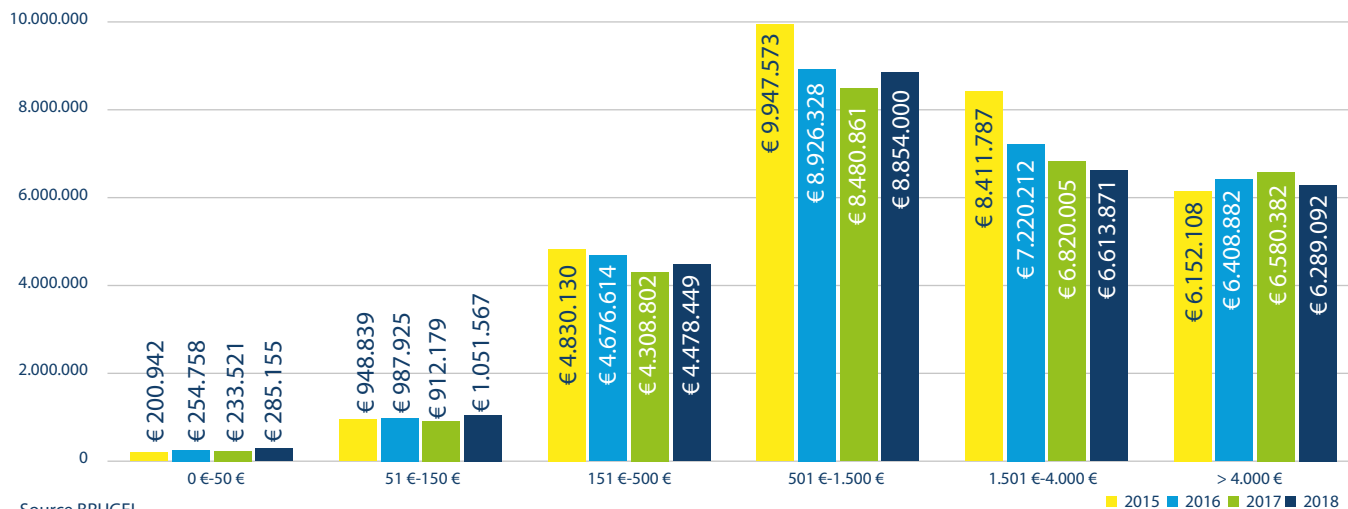
Source BRUGEL

Par clients inactifs, on entend les clients qui ont quitté le portefeuille du fournisseur.

Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €. En diminution par rapport aux années antérieures sur les segments variant de 500 à 4 000 € et plus accentué sur le segment des plus de 4 000 € de dettes.

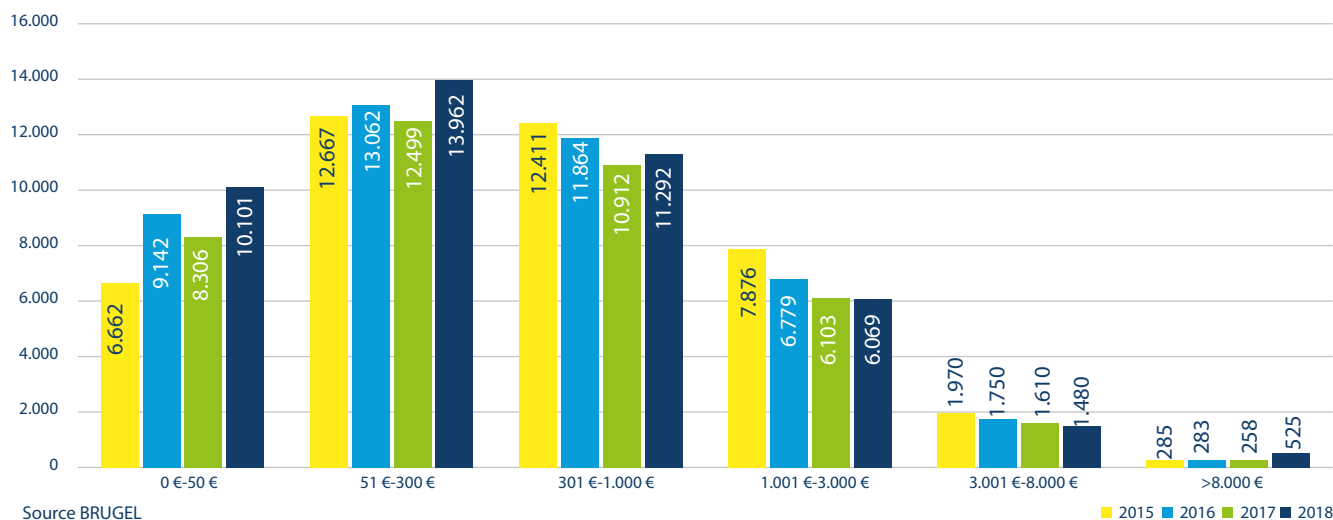
Par ailleurs, il est difficile de conclure que les clients ont remboursé pour partie leur dette quand on sait que les fournisseurs, qu'ils soient commerciaux ou de dernier ressort, peuvent placer une partie de ces dettes en irrécouvrable.

Figure 57 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité



Source BRUGEL

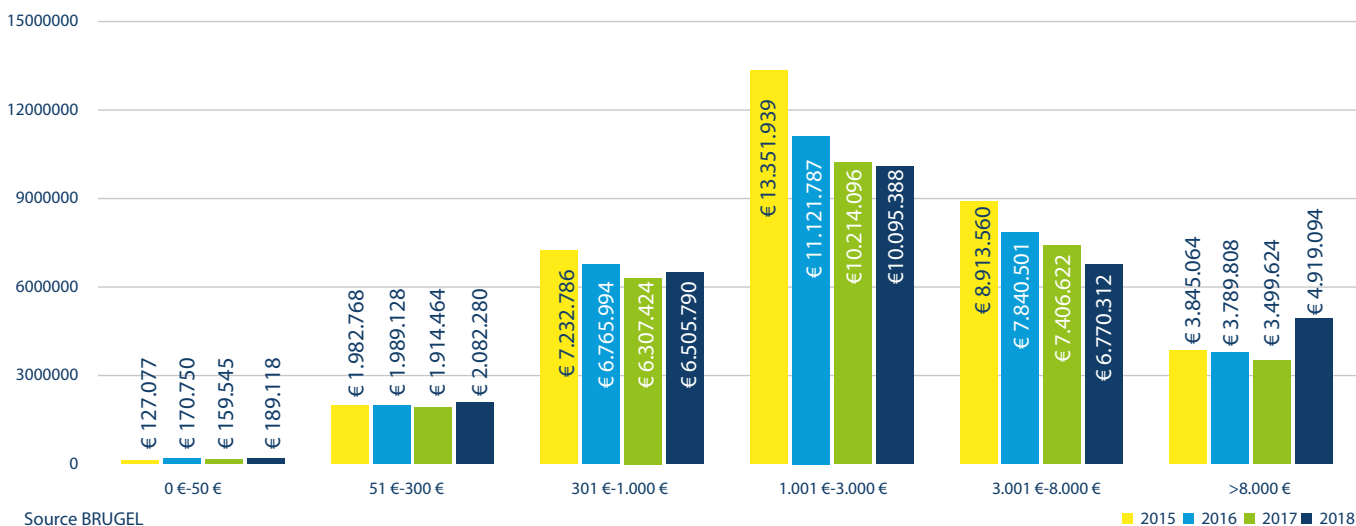
Figure 58 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année



Comme pour les clients actifs, les segments de dettes pour le gaz ont été adaptés et rehaussés par rapport aux segments électricité. Ici aussi, il est constaté que la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants, ce qui semble, contrairement à ce qui a été observé pour les clients actifs, plus compréhensible étant donné qu'un certain nombre de clients endettés sont susceptibles de quitter leur fournisseur au moment où ce dernier entreprend une procédure en résiliation de contrat, moment où la dette a commencé à croître et est devenue difficilement remboursable.

Concernant le gaz et contrairement à l'électricité, il est constaté une augmentation du montant des dettes sur presque la totalité des segments proposés. Concernant plus spécifiquement le segment relatif aux dettes supérieures à 8.000 €, le montant total de dettes est passé en un an de 3 499 624 € à 4 919 084 €, soit une augmentation de 40 %.

Figure 59 : Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année



3.8.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz

3.8.3.1 Principe général

Le principe de *lex specialis derogat generalis* signifie que, chaque fois que deux normes ou plus traitent de la même matière, priorité devrait être donnée à la norme la plus spécifique. Le fait que le droit spécial prime sur le droit général a pour justification que le premier, plus concret, tient souvent mieux compte des particularités du contexte dans lequel il doit être appliqué. Il arrive fréquemment aussi que son application puisse aboutir à un résultat plus équitable et mieux traduire l'intention des sujets de droit.

3.8.3.2 Résiliation d'un contrat régulé

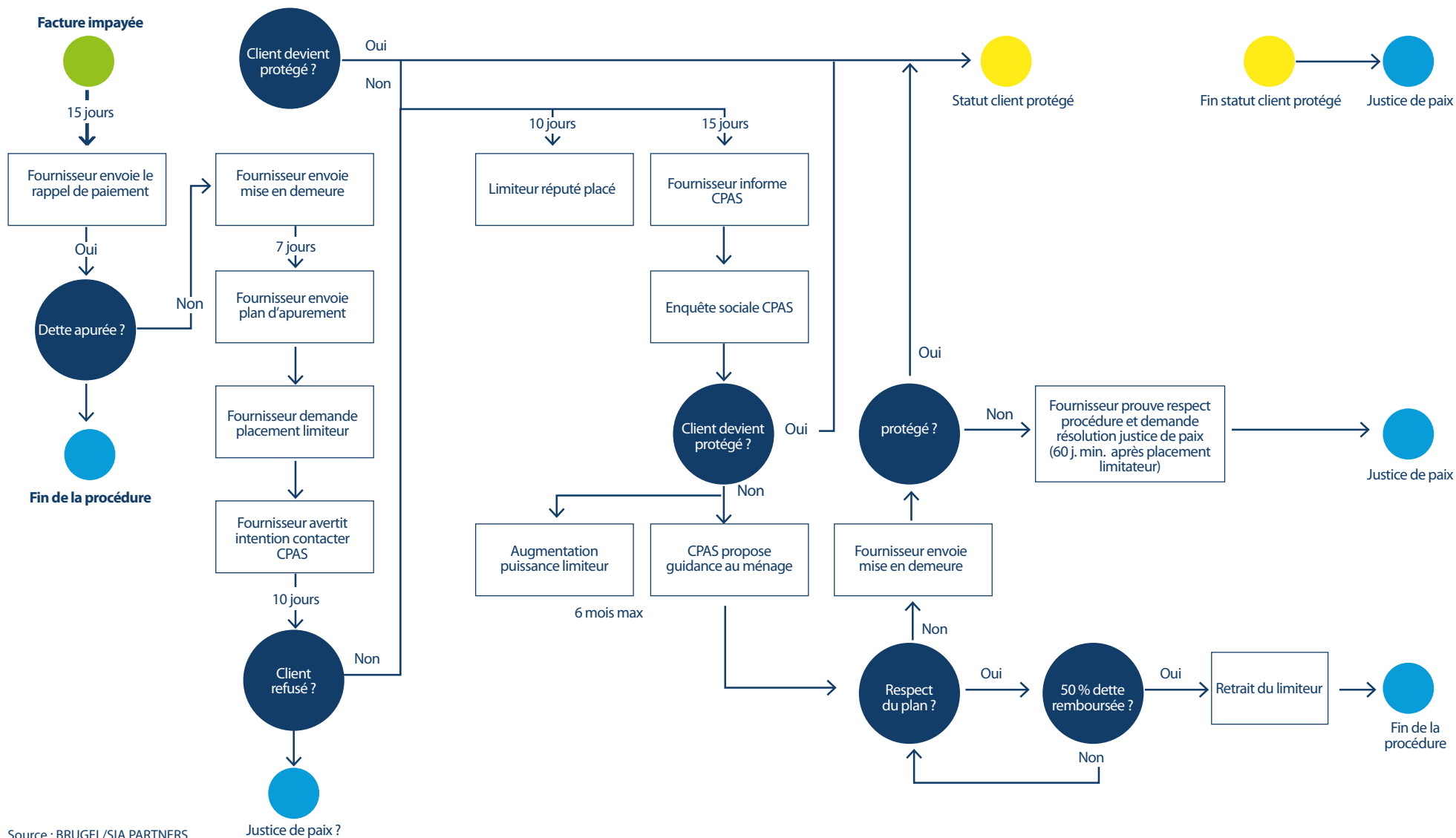
Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises.

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

Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur est obligé de respecter les dispositions prévues dans l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance). Cela implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

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

Figure 60 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure



3.8.3.3 Pratiques du juge de paix

Les juges de paix ont une certaine latitude dans les décisions qu'ils rendent sur les demandes de résiliation de contrat introduites par les fournisseurs commerciaux ou par le fournisseur de dernier ressort.

Quand le client ne se présente pas à l'audience, le juge condamne souvent le client au paiement de la majorité du montant et accorde la résiliation du contrat.

Cette pratique est généralisée, selon les données fournies par les fournisseurs, et représente 97 % des décisions prises par défaut de présence.

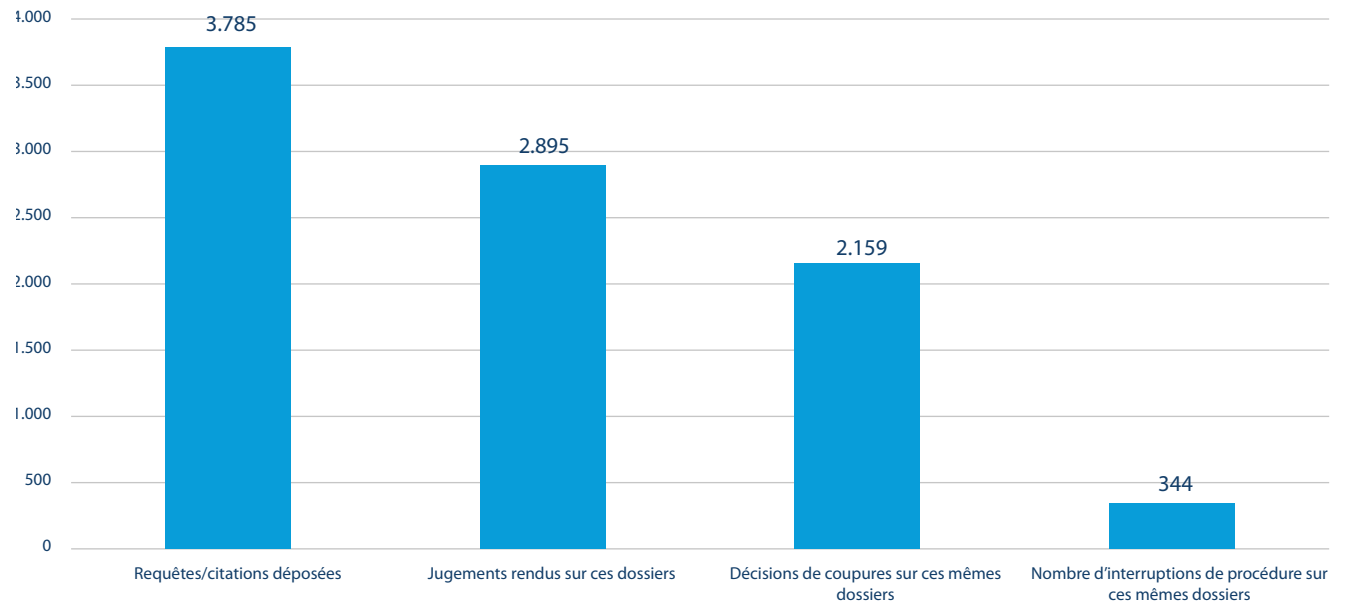
Il est important de mentionner que depuis novembre 2015, suite à une modification des procédures décidées par la Ministre de la justice, les juges de paix n'ont plus le loisir d'analyser les dossiers des clients ne se présentant pas à l'audience. Ils sont de facto condamnés à la résiliation du contrat. Aucun contrôle du bon suivi des procédures prévues dans les ordonnances n'est dès lors effectué. Hormis le réquisitoire, le dossier n'est même pas transmis.

Les données reprises dans cette figure concernent uniquement les activités liées aux procédures de résiliation de contrat introduites pour l'année 2018 et ayant produit leurs effets durant cette même année.

Dans les faits, l'ensemble des fournisseurs et SIBELGA ont déposé 3 785 citations/requêtes qui ont donné lieu pour ces mêmes requêtes/citations à 2 895 jugements dont 2 159 se sont conclus par une décision de coupure.

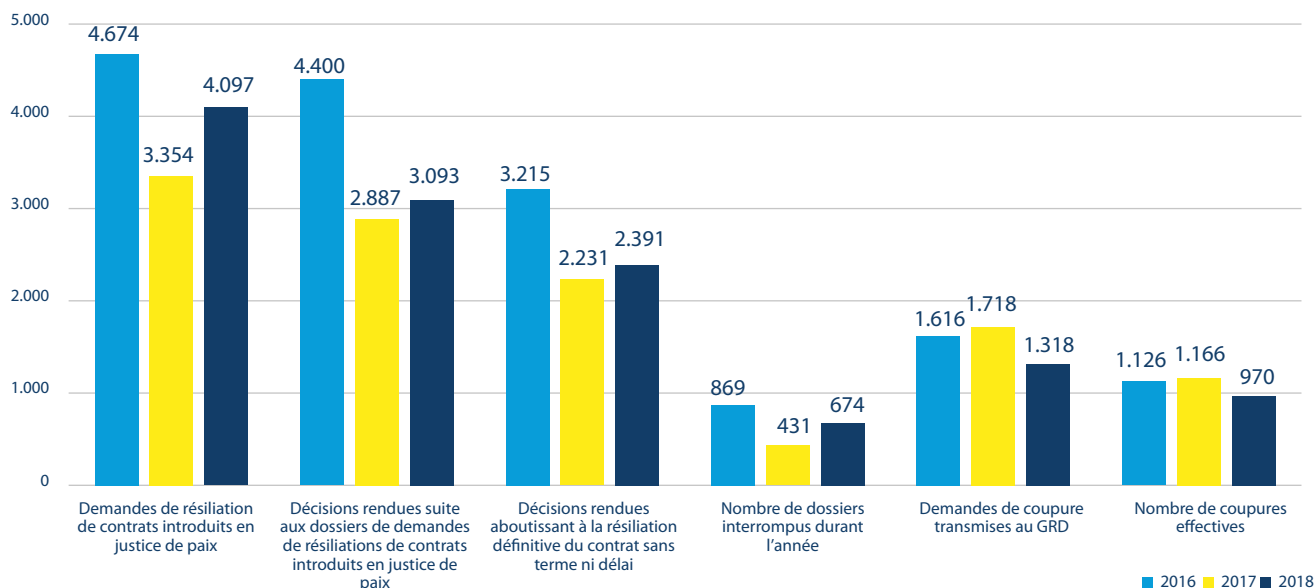
Par conséquent, les effets liés aux dépôts des requêtes/citations déposées en 2018 sont à prévoir dans le courant de l'année 2019.

Figure 61 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2018



Source BRUGEL

Figure 62 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier



Source BRUGEL

Cette figure reproduit sur une ligne du temps les différentes étapes du processus conduisant à une résiliation du contrat de fourniture.

En 2018, 4 097 demandes ont été introduites auprès des greffes de justice de paix bruxellois contre 3 354 en 2017 et ont abouti à 970 coupures effectives en 2018 (contre 1 166 en 2017).

Le nombre très important de demandes de coupure émanant des fournisseurs peut s'expliquer par différentes raisons :

- prise de conscience par les fournisseurs du poids de la dette du client résidentiel en région de Bruxelles-

Capitale combinée à la part de plus en plus restreinte du commodity dans la facture finale et de la baisse de la marge bénéficiaire sur la partie commodity, accroissant de manière considérable le risque pour le fournisseur ;

- une plus grande automatisation et efficacité des systèmes qui a eu comme conséquence de réduire le délai des traitements ;
- recours plus systématique à l'introduction des demandes de résiliation par citation au lieu de la requête.

La différence entre le nombre de demandes de résiliation de contrats et le nombre de coupures effectives s'explique par

le fait que dans 40 % des cas, le client change de fournisseur pour échapper aux poursuites judiciaires et au paiement de la dette tandis que dans 20 % des cas, il change le nom du titulaire du contrat mais poursuit sa relation contractuelle auprès du même fournisseur, ce qui lui permet également d'échapper à la procédure en justice.

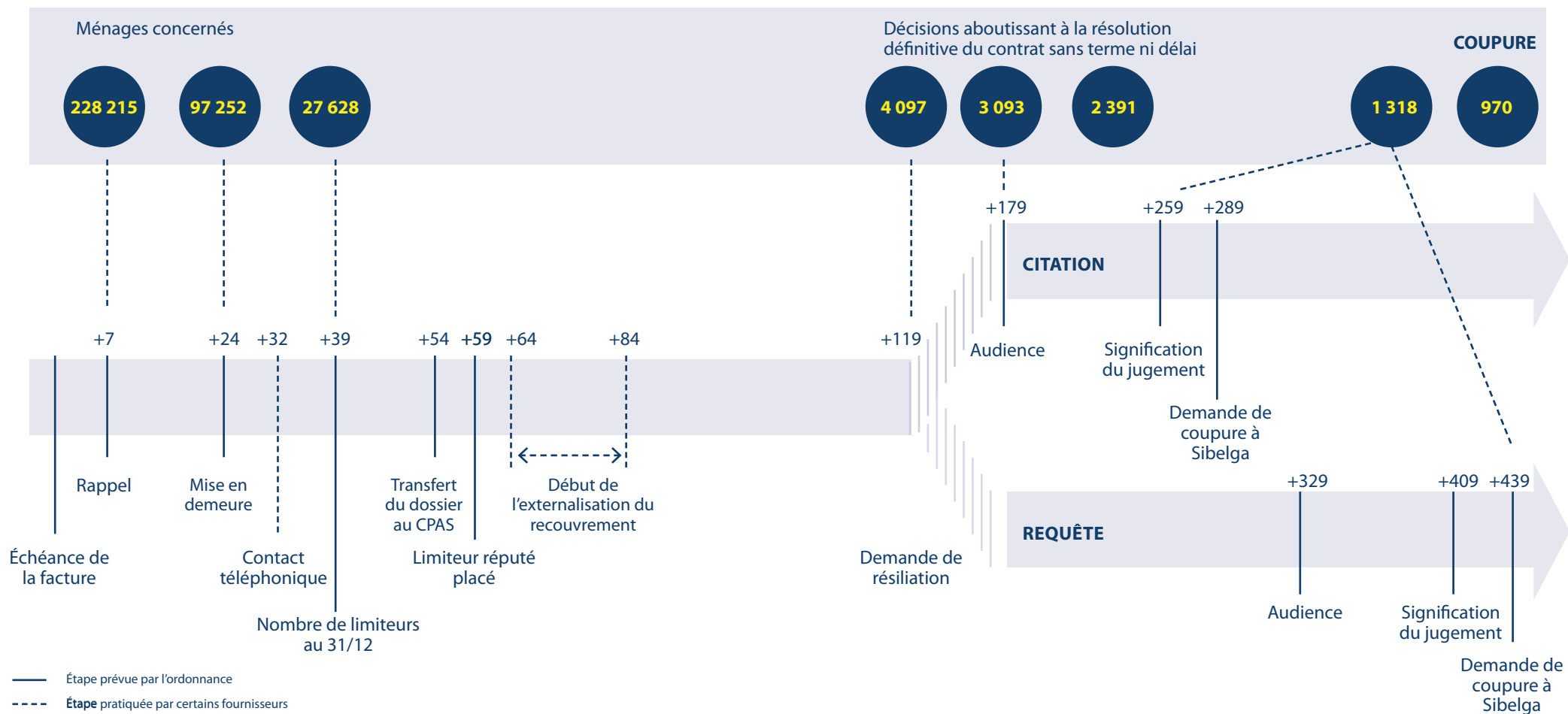
Les fournisseurs sont parfaitement conscients de ces comportements et du fait que la presque totalité des montants des dettes ne seront jamais recouverts. Néanmoins, ce qui importe pour le fournisseur est de mettre fin dans les délais les plus courts au contrat et circonscrire ainsi la perte financière, et ce même si les frais engagés (huissiers, avocats, etc.) sont importants.

Par conséquent, pour les fournisseurs, deux possibilités s'offrent à eux ; soit ils résilient le contrat auprès de la justice tout en sachant que les délais seront longs et que la dette va augmenter de manière constante, soit ils mettent fin au contrat de manière légale en ne procédant pas à son renouvellement au moment de son échéance, ils utilisent ainsi le scénario End Of Contract (EOC) développé ci-après.

Figure 63 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés

Délais de la procédure – Électricité

Entre la demande de résiliation et la coupure effective, le nombre de ménages concernés est divisé par quatre



Source BRUGEL/Sia Partners

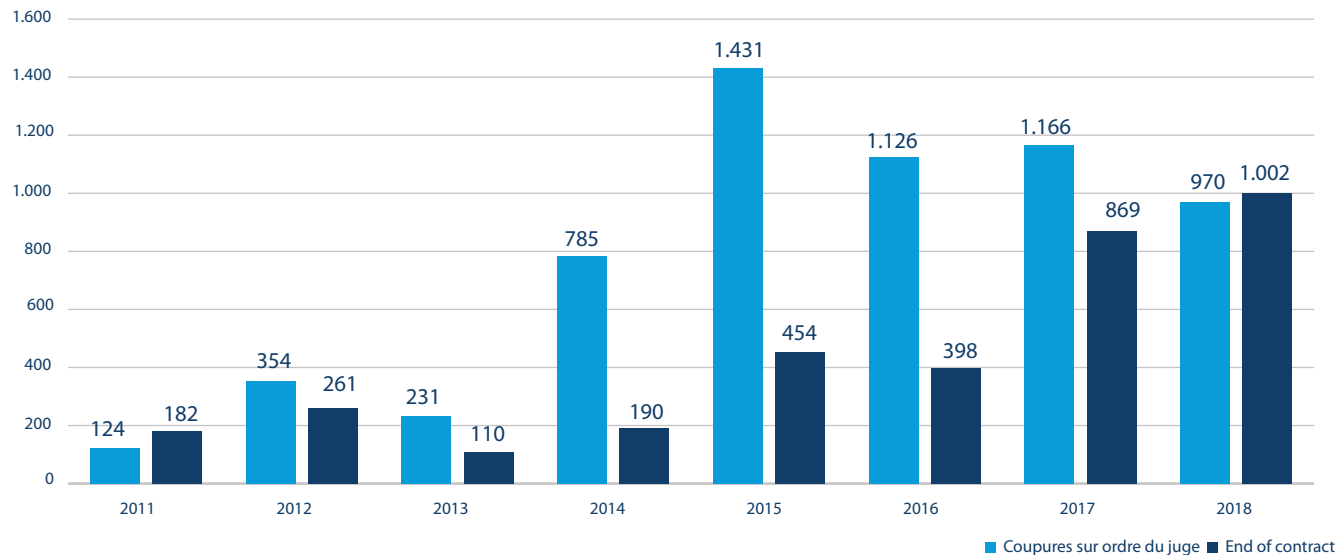
3.8.3.4 Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »

Le nombre de coupures de clients résidentiels demandées par les fournisseurs à SIBELGA et faisant suite à une décision du juge de paix ainsi qu'à un End of Contract (EOC) est de 1 972.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarios : la procédure en justice de paix ou celle portant sur la non-reconduction du contrat de fourniture. Cette analyse interne au fournisseur prend en compte divers

paramètres : le montant de la dette, la durée avant la fin du contrat, la répétition des impayés, le coût de la procédure en justice de paix. Concrètement, cela signifie qu'un client qui a une dette de X € (le montant varie d'un fournisseur à l'autre), 3 à 6 mois avant la fin de son contrat, recevra dans les délais un courrier recommandé mentionnant la non-reconduction de ce contrat. Cette procédure, comme le montre la figure ci-avant, est de plus en plus utilisée par les fournisseurs. Toutes les procédures de End Of Contract initiées par les fournisseurs ne se terminent pas par une coupure, bien heureusement. Nombreux sont les clients à se tourner vers un autre fournisseur, néanmoins, une part importante d'entre eux se retrouvent coupés et parmi eux, les plus vulnérables.

Figure 64 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2018



Données Sibelga

3.8.3.5 Les coupures suite à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation bruxelloise prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.

Cette disposition ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

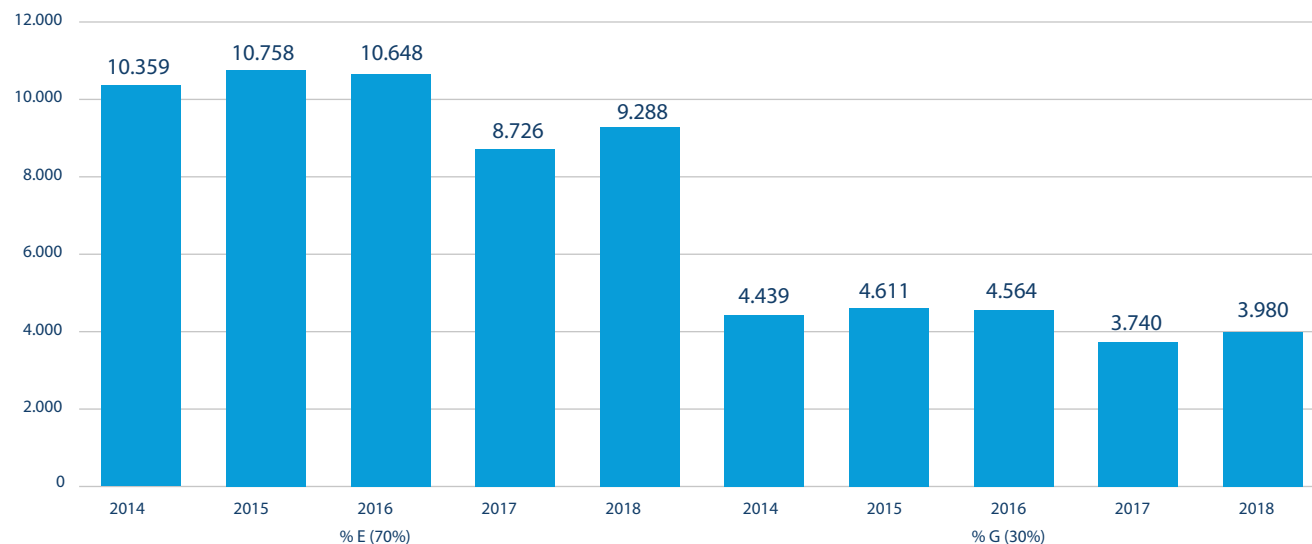
- le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- le client déménage dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

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

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Une procédure MOZA²¹ est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes :

Figure 65 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2018 (E & G)



Source Sibelga

Les données ci-dessus présentent les coupures qui ont eu lieu dans ce cadre.

Pour ce premier exercice de reporting de coupures suite au scénario MOZA, les données qui nous ont été communiquées par le gestionnaire du réseau ne sont pas identifiables par fluide. Dès lors, afin de pouvoir quantifier, clairement, le nombre de ménages impactés par ces coupures, nous avons repris la clé de répartition 70/30 à savoir que 70 % des ménages bénéficient à la fois de

l'électricité et du gaz. Les données communiquées ci-avant portent uniquement sur la clientèle résidentielle.

Si on analyse ces données en parallèle au nombre de scénarios MOZA lancés par les fournisseurs en 2018, soit 29 487 en électricité, on peut dire qu'une demande de MOZA sur trois, conduit à une coupure du point de livraison. Ce constat pose questions. BRUGEL reviendra prochainement avec une étude détaillée sur cette problématique.

21 Move Out Zonder Afspraak

3.8.3.6 Les plans de paiement

Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement sont, de manière générale, octroyés en fonction de l'historique de paiement du client, du montant de la dette ou de l'étape de la procédure de défaut de paiement lors de laquelle il est demandé. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS.

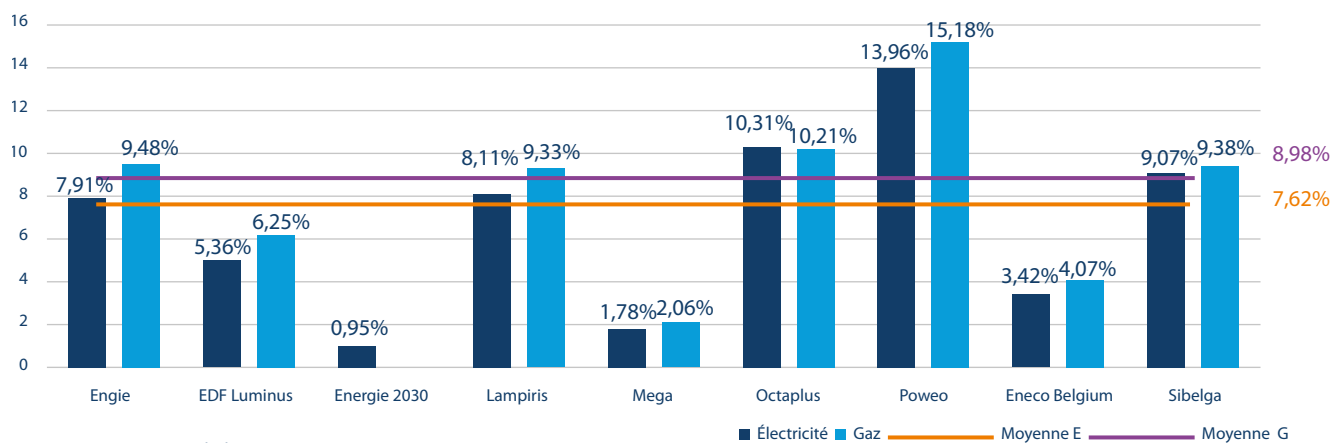
La figure ci-après donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2018 en électricité.

Au cours de l'année 2018, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 7,6 % de la clientèle résidentielle en électricité.

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont, durant l'année 2018, octroyé en moyenne un plan de paiement à 9 % de la clientèle résidentielle.

La situation est proche de celle rencontrée en 2017.

Figure 66 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)

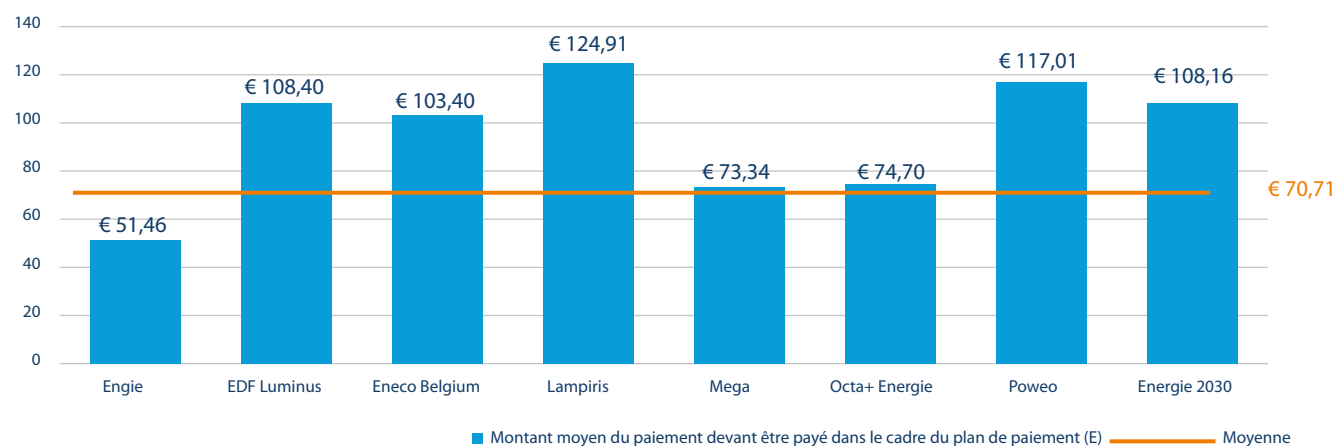


Source Fournisseurs et Sibelga

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

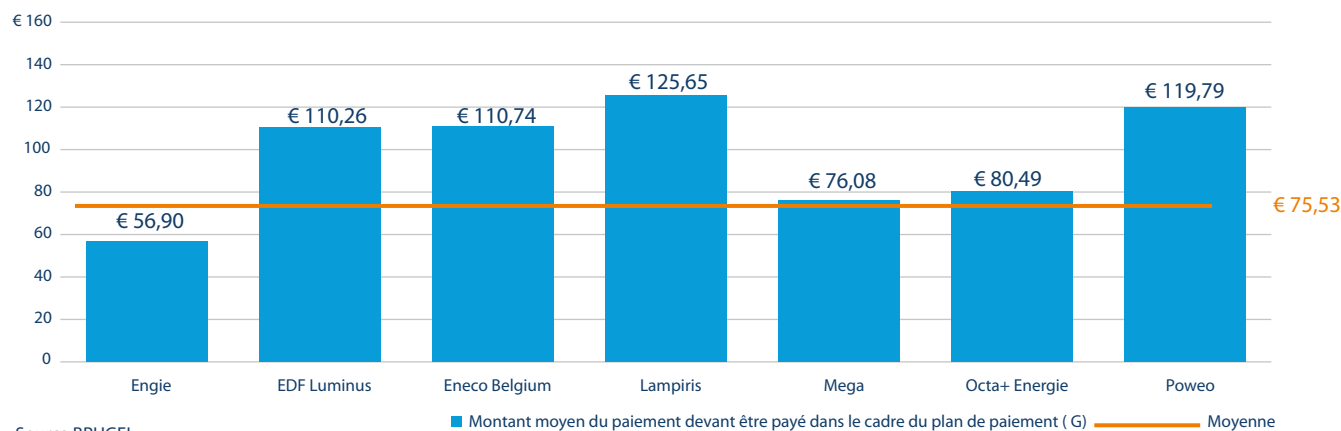
Ces montants sont en moyenne de 70,7 €/mois en électricité et 75,5 €/mois en gaz.

Figure 67 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité



Source BRUGEL

Figure 68 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz



Source BRUGEL

4 Information vers les consommateurs

Dans le cadre de ses missions d'information, BRUGEL se doit de développer une communication externe proactive et de qualité. En effet, en tant que régulateur bruxellois pour le marché du gaz et de l'électricité, BRUGEL gère un certain nombre de thèmes qui concernent tous les habitants et les entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale. Il est donc important de communiquer régulièrement sur ces différents thèmes.

C'est pourquoi BRUGEL entreprend depuis plusieurs années la réalisation de plusieurs actions de communication. La refonte complète du site Internet réalisée en 2017 en fait, par exemple, partie.

L'année 2018 n'a pas échappé à la règle et a vu le développement de différents outils de communication.

4.1 Animations vidéo

Afin de communiquer vers nos différents publics de manière claire et didactique, BRUGEL a souhaité réaliser plusieurs animations vidéo sur différents sujets afin de faciliter la compréhension de ceux-ci.

Ce moyen de communication permet d'ouvrir notre contenu à un public plus large et de vulgariser notre information. Ces animations nous permettent également d'augmenter notre visibilité grâce à des supports originaux, clairs et pédagogiques.

Vu les thèmes abordés dans les animations vidéo, il était également important que celles-ci touchent le plus de monde possible. C'est pourquoi il a été décidé de sous-titrer nos animations vidéo non seulement en français et en néerlandais afin de ne pas exclure les malentendants, mais aussi en plusieurs langues, afin de toucher également les personnes ne comprenant pas forcément le français et le néerlandais. Bruxelles est effectivement une région cosmopolite, il était donc essentiel de n'exclure personne de nos messages d'utilité publique. En se basant sur les langues les plus parlées à Bruxelles (sources Marnixplan et SPF Economie), il a été décidé de sous-titrer nos vidéos en 11 langues (français, néerlandais, anglais, espagnol, allemand, italien, roumain, polonais, arabe, perse et turc).

4.1.1 Pensez gaz & électricité quand vous déménagez en Région bruxelloise

En février 2018, notre première animation vidéo a été publiée. Celle-ci avait pour thème le déménagement.

Un déménagement est un moment sensible dans la vie d'un consommateur car il entraîne un changement d'utilisateur sur un point de fourniture de gaz et d'électricité. Pour éviter bien des soucis, penser gaz et électricité est tout aussi important que de faire d'autres démarches liées à son changement d'adresse.

Cette animation vidéo, en plus d'être reprise sur la page dédiée aux informations sur le déménagement sur notre site Internet, a été diffusée via notre chaîne YouTube et nos réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn). La possibilité a également été offerte aux différents CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale de télécharger l'animation afin de la diffuser dans leurs salles d'attente.

Cette animation vidéo sera également au cœur de notre future campagne de communication dédiée au document de reprise des énergies qui sera réalisée en 2019.



4.1.2 Devenir client protégé

La deuxième animation vidéo publiée en juillet 2018 avait pour thème le statut de client protégé et les démarches à entreprendre pour obtenir ce dernier.

Afin de protéger les clients, en difficulté de paiement de leurs factures de gaz et/ou d'électricité, d'une coupure possible, la Région de Bruxelles-Capitale a créé une mesure de protection appelée, le statut de client protégé. Les démarches à entreprendre afin d'obtenir ce statut pouvant sembler compliquées, il était essentiel de vulgariser l'information et de la rendre compréhensible par un large public.



A nouveau, cette animation vidéo a été reprise sur notre site Internet, notre chaîne YouTube et nos réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn). Les CPAS ont également eu la possibilité de télécharger l'animation afin de la diffuser plus largement.

4.1.3 Comment obtenir vos certificats verts

La dernière animation vidéo réalisée et diffusée en 2018 concernait les certificats verts et plus particulièrement la manière dont les prosumers²² pouvaient les obtenir et les valoriser.

Alors que la manière de transmettre les index de production a été modifiée à la suite du renouvellement de l'Extranet de BRUGEL, nous en avons profité pour réaliser une animation vidéo ciblée pour les propriétaires d'installations de production d'énergies renouvelables. Le but étant d'expliquer de manière très claire et visuelle comment rentrer son index de production afin d'obtenir ces certificats verts et comment valoriser ces derniers.



Également diffusée via la page dédiée sur notre site Internet et via les réseaux sociaux (YouTube, Facebook et LinkedIn), c'est cette animation vidéo qui comptabilise jusqu'à présent le plus de vues.

²² Prosumer est un double mot valise qui désigne un consommateur producteur. C'est donc un utilisateur du réseau de distribution d'électricité disposant d'un point d'accès pour le prélèvement sur le réseau basse tension, et ayant une unité de production décentralisée lui permettant d'injecter de l'électricité sur le réseau de distribution d'électricité.

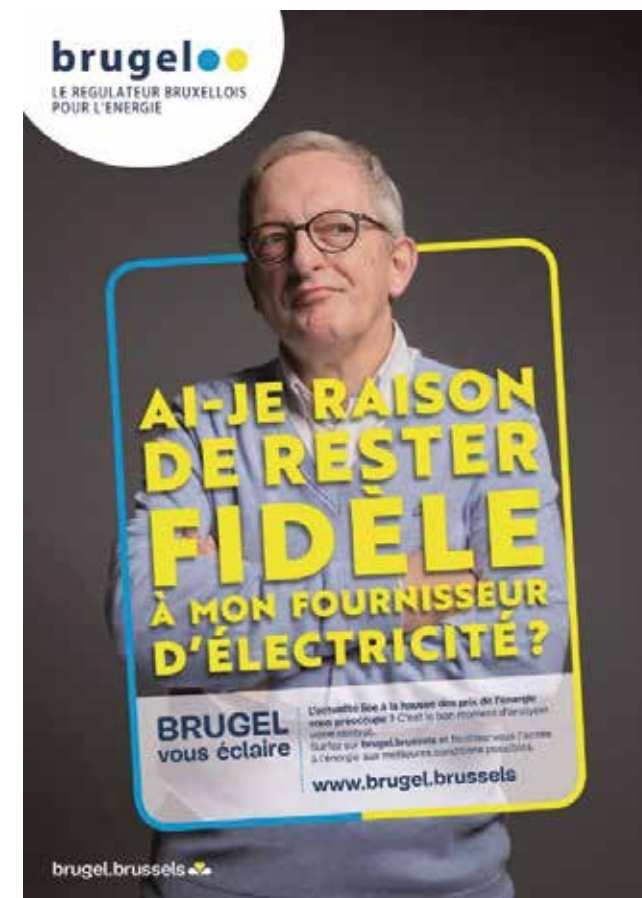
4.2 Campagne mass média

BRUGEL a réalisé une campagne mass média en décembre 2018. Le but était de toucher plus particulièrement les chef(fe)s de ménage en Région de Bruxelles-Capitale en utilisant des médias permettant de toucher une forte audience rapidement et une large cible.

La période choisie nous a permis de surfer sur l'actualité et de coller au plus près des interrogations des bruxellois et de ce fait, jouer au mieux notre rôle d'informateur neutre à la disposition des consommateurs bruxellois.

Pour rappel en novembre et décembre 2018, l'actualité dans le milieu de l'énergie tournait principalement autour du prix de l'électricité à la suite de l'arrêt de plusieurs réacteurs des centrales nucléaires belges ainsi que des risques de délestage.

Le message choisi avait donc pour but de pousser les habitants de la région de Bruxelles-Capitale à s'interroger sur leur contrat d'énergie et plus particulièrement s'il était opportun de changer de fournisseur ou pas.



Plusieurs médias ont été choisis pour supporter le message clé.

4.2.1 L'affichage :

La campagne prévoyait un triple affichage dans toute la Région de Bruxelles-Capitale, à savoir :

- un affichage au format A2 sur 400 lieux à Bruxelles,
- un affichage 2m² sur 60 bus/trams de la STIB,
- un affichage 2m² Clearchannel sur 150 faces.

4.2.2 Campagne radio :

L'affichage a été soutenu par une campagne radio qui se déroulait du 5 au 18 décembre 2018. Deux spots radios ont été enregistrés et diffusés sur :

- Bel Bxl – 88 passages
- Contact Bxl – 88 passages
- Nostalgie Bxl Fr – 88 passages
- Viva Bxl – 88 passages
- Nostalgie Bxl NI – 88 passages

Grâce aux radios choisies, 61% des auditeurs bruxellois francophones et 21% des auditeurs bruxellois néerlandophones ont entendu nos spots.

4.2.3 Facebook :

À côté de ces deux médias, une campagne Facebook a également été lancée.

Afin de toucher une cible très large, il avait été décidé de travailler avec une campagne publicitaire globale et de soutenir cette dernière par des publications ciblées sur la page Facebook de BRUGEL (<https://www.facebook.com/BRUGEL.brussels>).

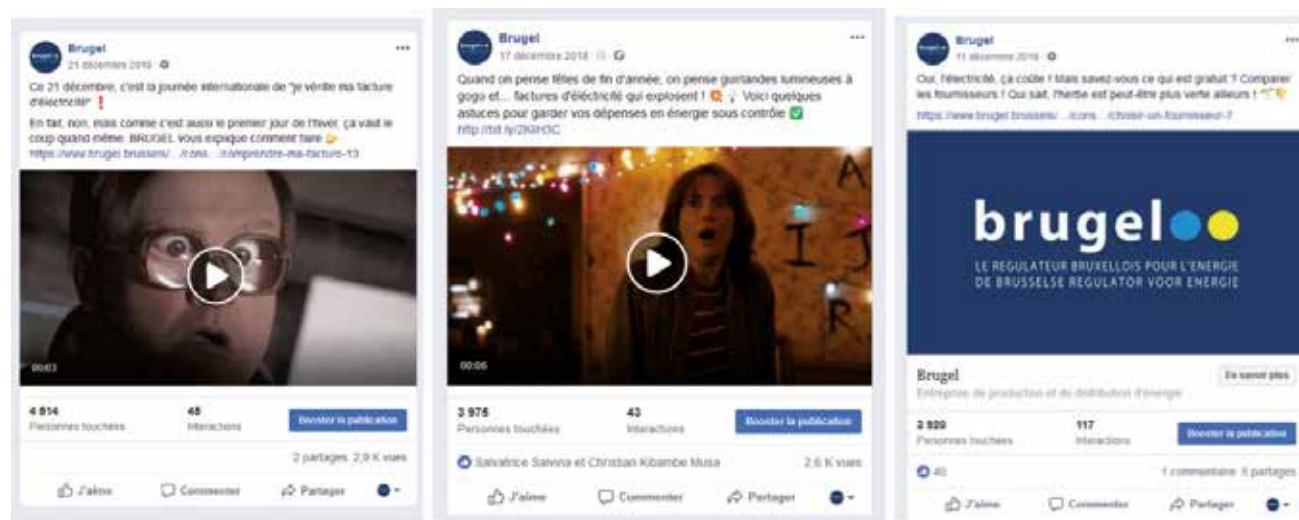
4.2.3.1 Campagne publicitaire globale

Cette campagne publicitaire globale a été découpée en deux phases. La première phase était une campagne publicitaire axée sur la notoriété de la marque. Cette première phase nous a permis de toucher 378 419 personnes. La deuxième phase de la campagne publicitaire avait pour objectif de générer du trafic vers le site Internet de BRUGEL et nous a permis de générer 2 988 clics et de toucher 100 311 personnes.

4.2.3.2 Publications ciblées

Les publications ciblées arrivaient en appui de la campagne publicitaire globale. Elles avaient pour but de générer du trafic sur le site, des réactions (likes et commentaires) et des partages sur la page BRUGEL. Huit publications ont été publiées en trois langues et ont généré près de 11 500 engagements ce qui nous a permis de toucher 40 840 personnes et d'atteindre 67 197 personnes.

Exemples de publications :



4.2.4 Site Internet

Le site Internet de BRUGEL avait également revêtu les couleurs de la campagne mass média. Un pop-up était actif dès l'entrée sur le site de BRUGEL et une page spécifique avait été créée pour l'occasion. Celle-ci reprenait les différentes questions que les bruxellois pouvaient se poser et y amenait des réponses.

Une augmentation du trafic vers le site web a été observée pendant toute la durée de la campagne et a généré une augmentation de 157% d'utilisateurs.

5 Les obligations de service public à charge de SIBELGA

5.1 Le contrôle des OSP

Les obligations de service public à charge du gestionnaire du réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006²³.

Chaque année, le GRD doit soumettre au Gouvernement, avant le 1^{er} octobre de l'année qui précède son application, un programme d'exécution de ses obligations en matière de service public (OSP).

Il a également l'obligation de soumettre au gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de ses obligations de service public, avant le 31 mars de l'année qui suit l'exercice.

Tant le programme que le rapport d'exécution comprennent une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires pour le programme OSP ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des obligations de service public.

Ces documents font l'objet d'un avis remis par BRUGEL au Gouvernement avant que celui-ci ne les approuve.

5.2 Le coût des OSP

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public est stable. Les tableaux ci-après reprennent les grands postes qui les constituent et leurs modes de financement.

Une analyse plus détaillée des charges des OSP qui n'ont pas un caractère social est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2018.

Comme les années antérieures, le gestionnaire du réseau a proposé un budget supérieur à celui qui a été réalisé. Le budget alloué à cette activité représente une petite partie des dépenses en matière d'OSP ; à peine 3 % du budget total. Bien que trois fois plus élevé que celui destiné à l'activité clients protégés, le budget alloué à la pose et à l'enlèvement du limiteur reste également limité : il s'élève à 10 % du budget dédié à l'électricité.

5.3 Financement des obligations de service public en 2018 pour l'électricité et le gaz

Les OSP à caractère social sont imputées sur le tarif de réseau. Le prélèvement se fait par kilowattheure à charge des consommateurs basse tension. Les recettes générées sont mises en équilibre avec les coûts, de sorte que ce soit neutre pour le gestionnaire du réseau.

²³ Voir chapitre IV, articles 24 à 25noviesdecies, en particulier l'article 24bis.

Tableau 23 : Récapitulatif des charges « Électricité »

	Charges		Financement
	Budget 2018	Réalisé 2018	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	3.114.112 €	3.082.546 €	3.082.546 €
Activité clients protégés	1.206.577 €	1.226.515 €	1.226.515 €
Éclairage public	25.094.628 €	23.777.037 €	23.777.037 €
<i>Construction</i>	<i>13.282.131 €</i>	<i>12.275.276 €</i>	<i>12.275.276 €</i>
<i>Entretien & dépannage</i>	<i>5.455.759 €</i>	<i>5.337.401 €</i>	<i>5.337.401 €</i>
<i>Consommation d'électricité</i>	<i>6.356.739 €</i>	<i>6.164.360 €</i>	<i>6.164.360 €</i>
Suivi / Ombudsman	369.909 €	290.246 €	290.246 €
Foires & festivités	282.121 €	94.985 €	94.985 €
TOTAL programme	30.067.347 €	28.471.328 €	28.471.328 €
		95%	100%

Tableau 24 : Récapitulatif des charges « Gaz »

	Charges		Financement
	Budget 2018	Réalisé 2018	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	985.230 €	900.589 €	900.589 €
Sécurité installations intérieures	689.283 €	722.944 €	722.944 €
Pose pastille gaz	106.720 €	54.920 €	54.920 €
Suivi / Ombudsman	226.719 €	177.892 €	177.892 €
Conversion gaz pauvre > gaz riche	0 €	68.137 €	68.137 €
TOTAL programme	2.007.953 €	1.924.482 €	1.924.482 €
		96%	100%

5.4 Avis de BRUGEL sur les obligations de service public

BRUGEL remet un avis positif sur les activités à caractère social présentées dans le rapport du gestionnaire du réseau sur l'exécution de ses missions en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2018 et propose au Gouvernement d'approuver ce rapport.

6 La production d'énergie renouvelable par les particuliers

6.1 Le parc de production d'électricité verte

Le tableau 25 contient le nombre et la puissance, ventilés par technologie, des installations de production d'électricité verte en Région de Bruxelles-Capitale, **certifiées ou en cours de certification**²⁴ à ce jour²⁵, opérationnelles fin 2018, et pouvant prétendre à des certificats verts (CV). Il est important de noter que ce bilan, bien que proche de la réalité finale, est provisoire, vu que des installations qui ont déjà été mises en service avant fin 2018 seront encore enregistrées chez BRUGEL après la rédaction du présent rapport.

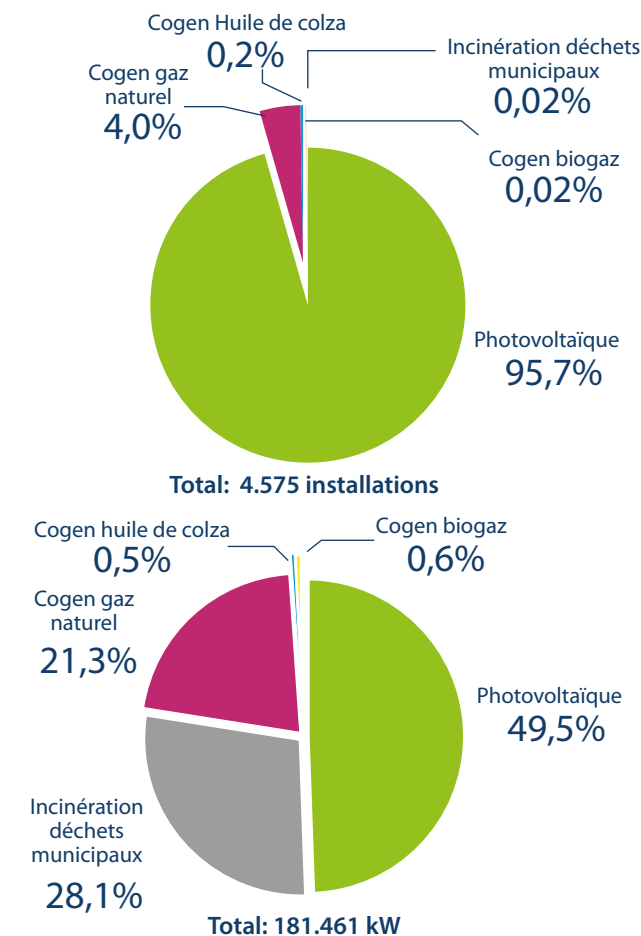
Les trois technologies présentes en Région de Bruxelles-Capitale fin 2018 sont le photovoltaïque (PV), la cogénération et les turbines à vapeur couplées à l'incinérateur de la Région de Bruxelles-Capitale²⁶. Les installations de cogénération sont alimentées par trois carburants : le gaz naturel, le biogaz et la biomasse liquide sous forme d'huile de colza.

Comme repris dans les tableaux et figures suivants, la grande majorité des installations de production d'électricité verte installées en Région de Bruxelles-Capitale fin 2018 sont des installations PV (4.380 installations, soit 96%). Le reste consiste en des installations de cogénération (194 installations, soit 4%) ainsi que l'incinérateur. Les installations de cogénération sont principalement alimentées au gaz naturel (184 des 194 installations). Fin 2018, neuf installations de cogénération à la biomasse liquide, et une seule installation de cogénération au biogaz étaient en service.

Tableau 25 : Parc de production d'électricité verte opérationnel fin 2018

	Nombre		Puissance	
	[-]	[%]	[kW]	[%]
Photovoltaïque	4.380	95,7%	89.877	49,5%
Cogen	194	4,2%	40.584	22,4%
Gaz naturel	184	4,0%	38.577	21,3%
Huile de colza	9	0,2%	907	0,5%
Biogaz	1	0,02%	1.100	0,6%
Incineration déchets municipaux	1	0,02%	51.000	28,1%
Total	4.575	100%	181.461	100%

Figure 69 : Nombre et puissance installée fin 2018, ventilé par technologie



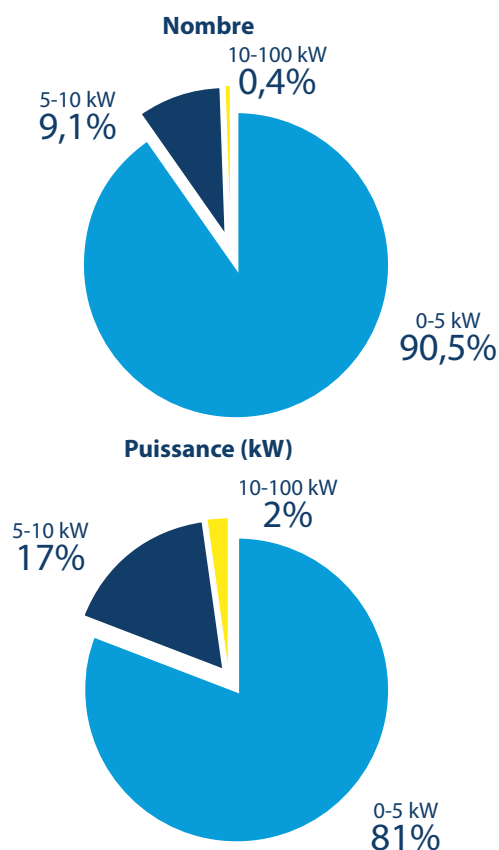
24 Dans le cas contraire, BRUGEL n'a pas connaissance de l'existence de l'installation

25 Situation au 02 août 2019

26 La seule installation éolienne certifiée par BRUGEL n'est pas représentée en tant que telle, car sa puissance (2,4 kW) et sa production sont trop faibles pour être inclus de manière pertinente dans les graphiques et tableaux.

Les particuliers sont, à une rare exception près, exclusivement concernés par des installations photovoltaïques. Les installations photovoltaïques installées fin 2018 chez des particuliers individuels²⁷ et dont le particulier est lui-même titulaire²⁸, se chiffrent à 3 312 installations pour une puissance cumulée de 10 651 kWc.

Figure 70 : Installations photovoltaïques installées fin 2018 chez des particuliers



Bien qu'en nombre, cela représente 75% du nombre total des installations photovoltaïques dans la Région, cela ne représente que 12% en termes de puissance. Même en comptant les installations réalisées dans des copropriétés et par des tiers-investisseurs, cela démontre qu'il existe encore un potentiel important dans le créneau des logements résidentiels. Le niveau de soutien étant élevé et stable depuis plusieurs années, la majorité des leviers se situent dans d'autres domaines, tel que la communication, la gouvernance et processus décisionnel au sein de copropriétés, la capacité financière des occupants, le taux de location important, etc.

6.2 Le principe de compensation de l'électricité injectée

Le principe de compensation est valable uniquement pour les installations de production d'électricité verte inférieures ou égales à 5kW et pour autant qu'un compteur bidirectionnel soit placé. Quasi toutes les installations particulières sont donc concernées. Le principe est de bénéficier d'une compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau, en faisant le calcul entre deux relevés d'index. Lors de la facturation, la quantité d'électricité injectée sur le réseau sera déduite de celle prélevée du réseau.

Toutefois, BRUGEL a décidé de mettre fin à la compensation sur la partie « coûts de réseau » à partir du 1er janvier 2020. Les prosumers concernés paieront donc la redevance réseau sur toute l'électricité qu'ils prélèvent. Cette décision est motivée par trois objectifs. Premièrement mettre fin à une discrimination et traiter les consommateurs de manière équitable. Dans un système de compensation, les consommateurs « classiques » sont discriminés vis-à-

vis des « prosumers » par rapport aux frais du réseau de distribution, puisque les « prosumers » ne contribuent à ces frais qu'en raison de la quantité nette d'énergie prélevée (après compensation), alors même qu'ils utilisent le réseau de distribution pour toutes les quantités brutes prélevées. Ensuite, assurer le maintien et le développement du réseau et enfin, inciter les prosumers à auto-consommer leur production d'énergie et donc, à diminuer leur prélèvement d'énergie sur le réseau.

Étant donné que les coûts de distribution et de transport seront à partir du 1er janvier 2020 directement proportionnels à la quantité d'électricité prélevée, les prosumers pourront agir sur leur facture finale en diminuant cette quantité d'électricité prélevée. Ceci en tentant de synchroniser, en temps réel, leur consommation et leur production.

La compensation reste par ailleurs d'application pour la partie énergie, dite la partie « commodity », jusqu'à une éventuelle adaptation de l'arrêté électricité verte qui régit cette partie.

6.3 Autoconsommation collective d'électricité verte

La modification courant été 2018 de l'ordonnance électricité a introduit la notion d'autoconsommation collective. Cette notion réfère vers le schéma dans lequel un ou plusieurs producteurs partagent leur production avec d'autres consommateurs. Typiquement et en guise d'exemple, un hall communal sur lequel aurait été placé des panneaux photovoltaïques et qui allouerait partie de sa production aux riverains habitant le quartier. L'autoconsommation collective et les « communautés d'énergie (renouvelables) » sont

27 C'est hors copropriétés, car la structure de la base de données BRUGEL ne permet pas à ce jour d'extraire les installations installées dans des copropriétés.

28 C'est hors installations qui ont été installées par et qui sont toujours la propriété de tiers-investisseurs, car la structure de la base de données BRUGEL ne permet à ce jour pas d'identifier les installations installées par des tiers-investisseurs.

un des sujets d'actualité au niveau Européen, et plusieurs Etats Membres sont à divers stades d'écriture ou de mise en pratique des règles de marché les concernant.

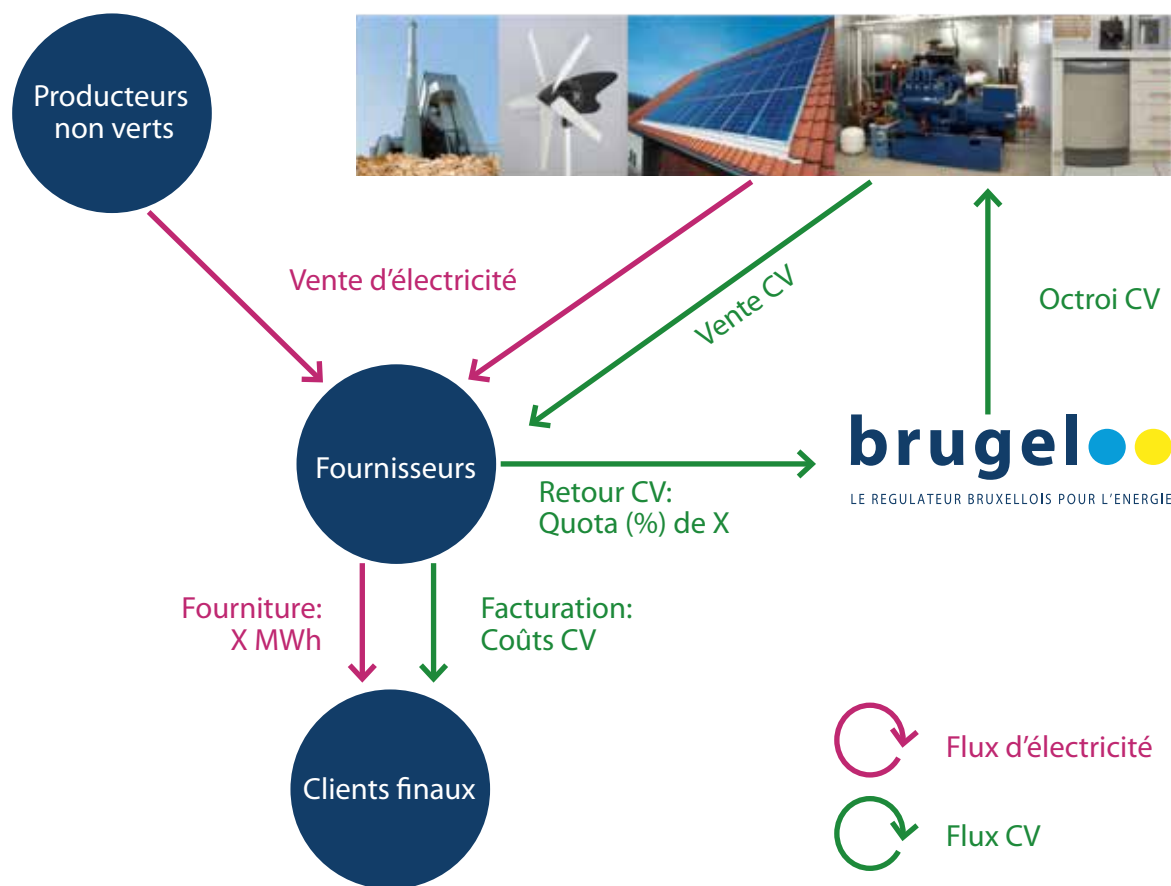
En parallèle, le principe de possibilités de dérogations aux règles de marché et tarifaires a été instauré pour des projets innovants. Les deux sont partiellement liés, dans le sens où l'on s'attend à ce que nombre de projets innovants explorent les possibilités et modèles en matière d'autoconsommation collective. A ce sujet, BRUGEL a publié en juin 2019 sa décision relative à l'établissement d'un cadre dérogatoire aux règles de marché et tarifaires. Ce cadre détermine les procédures et les critères selon lesquels des porteurs de projets peuvent solliciter et se voir attribuer des dérogations à des règles de marché et/ou tarifaires, pour des projets innovants dans le marché de l'électricité situés sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

6.4 L'octroi des CV aux producteurs

6.4.1 Principe général

La figure suivante illustre le fonctionnement du marché des certificats verts (CV). BRUGEL octroie aux producteurs d'électricité verte des CV pour leur production, pour autant que l'installation concernée soit certifiée par BRUGEL. Ces producteurs vendent leurs CV aux fournisseurs (ou à d'éventuels intermédiaires), qui en ont besoin pour satisfaire à leur obligation annuelle légale, qui consiste à soumettre à BRUGEL une certaine quantité de CV pour annulation. La quantité précise de CV qu'un fournisseur doit rentrer chez BRUGEL est calculée en appliquant un pourcentage, appelé quota, à sa fourniture totale en MWh durant l'année concernée. Si un fournisseur ne rentre pas (assez) de CV par rapport à son obligation légale, une amende de 100€ par CV manquant lui est imposée par BRUGEL. Au final, les fournisseurs répercutent le coût de l'obligation de retour quota sur l'ensemble de leurs clients finaux.

Figure 71 : Fonctionnement du marché des certificats verts



6.4.2 Certification des installations

Pour pouvoir bénéficier de CV, une installation de production d'électricité verte doit être préalablement certifiée. Après introduction du dossier de certification, BRUGEL analyse s'il est complet et si l'installation répond à toutes les exigences administratives et techniques. Le cas échéant, des compléments sont demandés jusqu'à complétion totale du dossier. Pour les installations photovoltaïques d'une puissance inférieure ou égale à 10 kWc, une visite sur place n'est pas requise et l'installation est certifiée dès confirmation du dossier complet. Pour toutes les autres installations, une visite de certification a lieu, lors de laquelle la conformité de la réalité sur le terrain par rapport au dossier est vérifiée, les compteurs d'énergie sont scellés et leurs index sont relevés.

Historiquement et jusqu'à ce jour, la certification est réalisée par BRUGEL-même. A moyen terme néanmoins, il est prévu de transférer cette tâche à des organismes certificateurs agréés par BRUGEL. Ces organismes prendront en charge toute la procédure et prendront la pleine responsabilité de la certification des installations. Ce basculement vers des organismes certificateurs aura lieu dès que deux de ces organismes sont agréés par BRUGEL, ceci pour éviter une situation de monopole temporaire. Ce changement ira également de pair avec une modification de la charge financière portée pour la certification. Alors qu'aujourd'hui, la certification est gratuite dans le chef du prosumer, c'est-à-dire que ces frais sont portés par le budget de BRUGEL, elle sera à charge du prosumer quand celui-ci devra s'adresser à un organisme certificateur.

6.4.3 Gestion du comptage de l'électricité produite

Fin 2018, la gestion du comptage de la production d'électricité verte a été transférée vers Sibelga. Depuis ce transfert, c'est Sibelga qui rapatrie les index de production, réalise la vérification de la plausibilité de l'index, effectue

la validation et gère les problèmes de compteur. Après validation, Sibelga envoie les données de production validées à BRUGEL sur base hebdomadaire. Les prosumers ont la possibilité d'introduire leur index de production quatre fois par an, durant le dernier mois de chaque trimestre, sur la plateforme online de Sibelga, dont ci-dessous un aperçu :

The screenshot displays the Sibelga user interface for managing green electricity production. At the top, a navigation bar contains links for 'MES INSTALLATIONS', 'CONTACT', 'FAQ', 'MODIFIER MES INSTALLATIONS', 'COMPTE', and 'DÉCONNEXION'. Below this, the user is logged in as 'Garage' and can click 'MODIFIER CE COMPTEUR VERT'. The main content area is divided into three sections: 'DÉTAILS DU COMPTEUR VERT', 'INSTALLATION', and 'HISTORIQUE'. The 'DÉTAILS DU COMPTEUR VERT' section shows fields for 'NUMÉRO DE COMPTEUR', 'DATE', 'TYPE DE COMPTEUR', 'NOM DU COMPTEUR', 'MARQUE', and 'STATUT PHY SIQUE'. The 'INSTALLATION' section shows 'RÉFÉRENCE BRUGEL', 'PROPRIÉTAIRE', 'ÉLIGIBILITÉ AUX CERTIFICATS VERTS', 'STATUT', 'GESTIONNAIRE', and 'ÉLIGIBLE AUX GARANTIES D'ORIGINE'. The 'HISTORIQUE' section has a sub-section 'APERÇU DE VOS VOLUMES DE PRODUCTION' with 'LISTE' and 'GRAPHIQUE' options.

6.4.4 Plateforme Extranet de BRUGEL

Après réception des données de production validées par Sibelga, BRUGEL calcule et octroie les CV auquel a droit le titulaire de l'installation. Ces CV sont crédités sur son compte CV auprès de BRUGEL, auquel il a accès via l'Extranet. Ce dernier a été complètement revu fin 2018, et offre maintenant des fonctionnalités élargies aux utilisateurs, similaires à ce qu'on retrouve dans des applications Homebanking. Les captures d'écran ci-contre en donnent un aperçu :

The screenshot shows the 'Comptes' (Accounts) page in the BRUGEL Extranet. The user is logged in as 'TEST' and is viewing the account '34C'. The page displays a table of transactions with the following columns: Date, Type, Nombre, Prix unitaire, Contrepartie, Compte, and Communication. The transactions listed are as follows:

Date	Type	Nombre	Prix unitaire	Contrepartie	Compte	Communication
2019	Octroi			BRUGEL		
2019	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Transfert				34C	
2018	Octroi			BRUGEL		
2018	Octroi			BRUGEL		

At the bottom of the page, there are links for '.PDF' and '.CSV' exports, and the contact information: BRUGEL 46 avenue des Arts - B-1000 Bruxelles | greenpower@brugel.brussels

The screenshot shows the 'Nouvelle transaction' (New transaction) form in the BRUGEL Extranet. The form is for creating a new transaction. The fields are as follows:

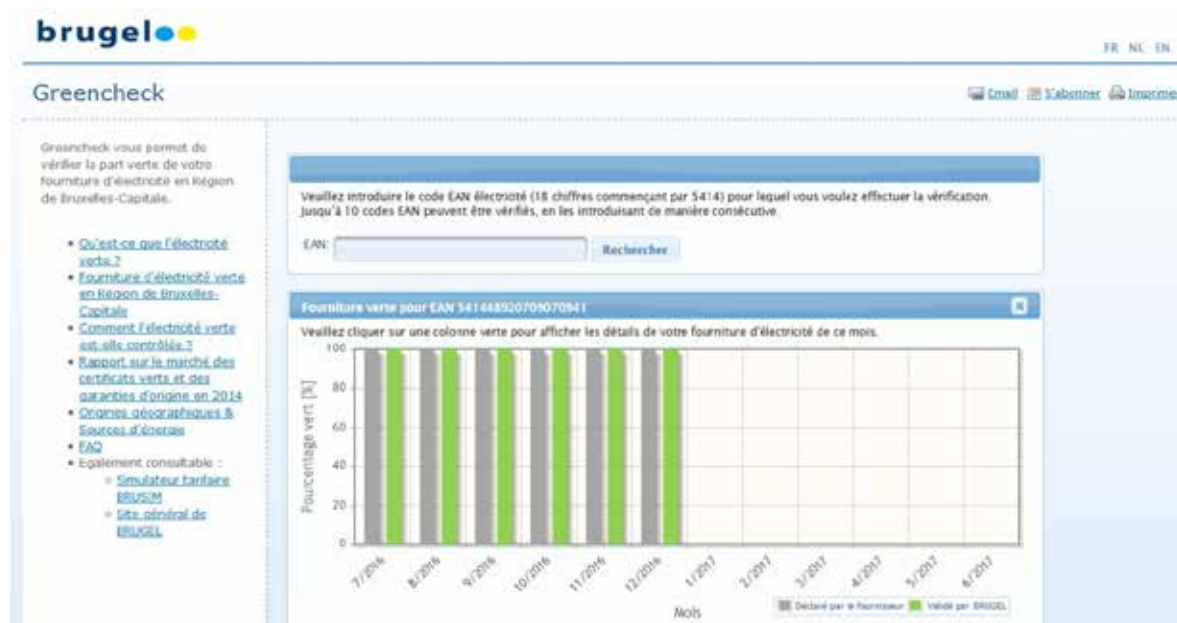
- Compte émetteur:** 34C
- Compte bénéficiaire:** 34X
- Type de transaction:** Transfert
- Plage:** GO-T/
- Nombre de GO:** 0
- Prix unitaire (€/GO):** 0
- Communication:** (empty field)

The form also includes a 'structure' link at the bottom left.

6.5 Traçabilité de l'électricité verte fournie

L'outil « Greencheck » (<http://greencheck.brugel.be>) a été élaboré par BRUGEL durant l'année 2015 et mis en ligne mi-mai 2016. Cet outil permet à un consommateur bruxellois d'électricité, via l'encodage de son code EAN électricité, de vérifier pour son EAN spécifique le pourcentage d'électricité verte de sa fourniture déclaré par son fournisseur, ainsi que celui validé par BRUGEL au moyen des Garanties d'Origine correspondants que le fournisseur a annulé²⁹. Les informations sont visualisées pour les douze mois écoulés, au travers de deux colonnes : % vert « déclaré par le fournisseur » et % vert « validé par BRUGEL » :

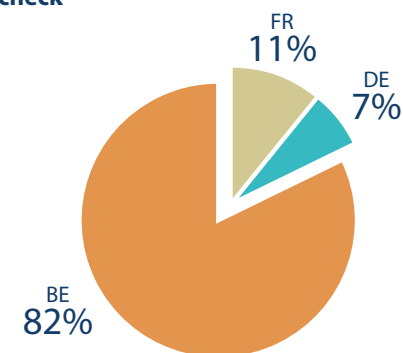
Figure 72 : Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck



29 Une Garantie d'Origine (GO) est un outil de traçabilité mis en place au niveau européen visant à fournir au consommateur final des informations utiles sur l'origine de l'électricité consommée et par ce biais, à promouvoir la consommation d'électricité verte. Une garantie d'origine est émise par MWh d'électricité verte produite. Les GO contiennent les caractéristiques de l'électricité produite et peuvent être véhiculées indépendamment du flux physique et économique de l'électricité.

En cliquant sur une des colonnes, le consommateur peut visualiser l'origine géographique et la source énergétique des GO utilisées par son fournisseur pour l'entièreté de son portefeuille client :

Figure 73 : Visualisation de l'origine des GO sur l'outil Greencheck



Tous les consommateurs auxquels un fournisseur fournit contractuellement une part verte d'électricité, doivent se trouver dans le rapportage qui sert de base au Greencheck et doivent donc obtenir un résultat en encodant leur code EAN.

7 Conclusions

Le présent rapport annuel 2018 a mis en évidence l'évolution des parts de marché, des offres de prix et les résultats des mesures sociales et des obligations de services publics en Région de Bruxelles-Capitale.

Les différents tableaux et figures commentés ont mis en évidence les difficultés rencontrées par les petits fournisseurs et nouveaux entrants sur un marché de plus en plus compétitif et le retrait de fournisseurs a entraîné, pour la première fois depuis la libéralisation du marché, une diminution du nombre d'offres. Ils ont également permis de souligner les difficultés croissantes d'une partie de la clientèle résidentielle tant au niveau du volume de l'endettement que du nombre de coupures.

L'année 2018 a été marquée par un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social qui sont rentrées en vigueur durant le dernier trimestre 2018, avec comme objectif principal de dynamiser le statut de client protégé régional. Les dispositions déjà d'application ou à venir visent également, le caractère raisonnable du plan de paiement dans le sens où ce dernier devrait tenir compte des intérêts des deux parties permettant ainsi au client d'apurer sa dette, la mise en place d'indicateurs de performance pour les fournisseurs concernant le respect des obligations de service public. BRUGEL a pour mission la mise en place de ces nouvelles dispositions.

Par ailleurs, le marché de l'énergie est en pleine mutation avec notamment l'arrivée de compteurs intelligents impactant directement le marché en termes d'offres tarifaires couplées à des services, de protection de vie privée. Ces modifications seront suivies d'une adaptation des dispositions en matière de protection du consommateur tenant compte de ces nouvelles technologies tout en permettant à ce dernier d'accroître son rôle d'acteur. Permettre au consommateur d'être un meilleur acteur du marché passe également par une simplification de la facture d'énergie. Cette dernière devra être plus compréhensible, transparente et accessible à l'ensemble des ménages et plus particulièrement à l'attention des plus précarisés. Une facture simplifiée a pour effet de clarifier l'état de l'endettement, de comparer les tarifs des fournisseurs, de vérifier si le tarif social est bien appliqué. Des modifications législatives sont intervenues tant au fédéral qu'au régional et seront d'application début de l'année 2021.

Par ailleurs, les régulateurs, toujours dans un souci d'actualisation et de compréhension du marché de l'énergie, ont rédigé un nouveau document de reprise des énergies avec comme objectif d'une part, de permettre une meilleure transmission des informations du client vers les fournisseurs et ainsi diminuer de manière drastique les litiges résultant des déménagements et d'autre part, rendre plus accessible la transmission de données pour les prosumers.

Ajoutons à cela le « clean Energy Package for all Europeans » qui a été finalisé en 2018 et a pour objectif, entre autres, la mise en place d'un monitoring de la clientèle en précarité énergétique et d'actions visant à éradiquer cette problématique ou du moins à tendre vers la mise en place de solutions efficaces.

Tout le travail entrepris a comme objectif de permettre une meilleure compréhension du marché de l'énergie, une augmentation des services liés à son activité et surtout à veiller à offrir au client en précarité énergétique une protection efficace, accessible et juste.

Éditeurs responsables

E. Mannès - I. Chaput - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photo couverture

stock.adobe.com

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14
1000 Bruxelles
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels