

brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE



CAHIER THÉMATIQUE 03

RAPPORT ANNUEL 2019
Droits des consommateurs
résidentiels et
fonctionnement
des marchés électricité
et gaz

brugel

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

CAHIER THÉMATIQUE 03

RAPPORT ANNUEL 2019

**Droits des consommateurs
résidentiels et fonctionnement
des marchés électricité et gaz**

Table des matières

Executive summary	6
Introduction	8
1 Monitoring du marché résidentiel	9
1.1 Les parts de marché	9
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
2.4 Décomposition de la facture	23
2.5 Évolution du prix de la partie énergie	25
2.6 Évolution du tarif social	27
2.7 Les tarifs de distribution	29
3 Protection du consommateur résidentiel	32
3.1 Répartition de la clientèle bruxelloise	32
3.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale	32
3.3 Synthèse des mesures de protection prises par l'Etat fédéral	34
3.4 Évolution du tarif social fédéral	36
3.5 Synthèse des mesures de protection en Région de Bruxelles-Capitale	38
3.6 Le fonds bruxellois de guidance énergie	39
3.7 Organisation de la protection régionale	40
3.8 La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	56



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2019.brugel.brussels>



4 Les obligations de service public à charge de SIBELGA	72
4.1 Le contrôle des OSP	72
4.2 Le coût des OSP	72
4.3 Financement des obligations de service public en 2019 pour l'électricité et le gaz	73
5 La production d'énergie renouvelable par les particuliers	74
5.1 Le parc de production d'électricité verte	74
5.2 Le mécanisme de compensation de l'électricité injectée	76
5.3 Autoconsommation collective d'électricité verte	76
5.4 L'octroi des CV aux producteurs	77
6 Information vers les consommateurs	81
6.1 Animations vidéo	81
6.2 Refonte du document de reprise des énergies	82
6.3 Campagne mass média	83
7 Conclusions	89

Base légale

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.

Liste des figures

Figure 1 : Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2019, en pourcentage de points de fourniture	9	Figure 31 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2019 (photo au 31/12 de chaque année)	40
Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 32 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2019	41
Figure 4 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 33 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2019 – Electricité et gaz	45
Figure 3 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle	12	Figure 34 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2019, photo arrêtée au 31/03 de l'année	45
Figure 5 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle	12	Figure 35 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2019, au 31/03 de l'année	46
Figure 6 : Supplier Switch – Résidentiel -Electricité	13	Figure 36 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	47
Figure 7 : Supplier Switch – Résidentiel -Gaz	13	Figure 37 : Évolution de la fourniture sociale – électricité	49
Figure 8 : Évolution fournisseur switch-E-Résidentiel	14	Figure 38 : Évolution fourniture sociale – gaz	50
Figure 9 : Évolution fournisseur switch-G-Résidentiel	14	Figure 39 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	51
Figure 10 : Offres par Région	15	Figure 40 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2019	52
Figure 11 : Comparaison prix « all-in » par Région	16	Figure 41 : Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2019	52
Figure 12 : Évolution du prix de la facture-Client médian Électricité	17	Figure 42 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2019	53
Figure 13 : Comparaison de la facture d'électricité d'un client médian bruxellois – 2 036 kWh	18	Figure 43 : Montant de la dette par tranche en 2019	53
Figure 14 : Évolution 2018 Électricité	19	Figure 44 : Nombre et durée moyenne des appels entrants par jour	53
Figure 15 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz	20	Figure 45 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2018 à mars 2019 en électricité et en gaz	54
Figure 16 : Évolution de la facture annuelle pour un client médian	21	Figure 46 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz	56
Figure 17 : Évolution 2018 Gaz	22	Figure 47 : 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)	57
Figure 18 : Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2.036 kWh) – Décembre 2019	23	Figure 48 : 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)	57
Figure 19 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20.000 kWh) – Décembre 2019	23	Figure 49 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseur – Electricité et gaz	58
Figure 20 : Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12.728 kWh) – Décembre 2019	24	Figure 50 : Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité	58
Figure 21 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (100 000 kWh)	24	Figure 51 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité	59
Figure 22 : Prix moyen du commodity électricité 2019	25	Figure 52 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz	59
Figure 23 : Prix moyen du commodity gaz 2019	26		
Figure 24 : Évolution du tarif social spécifique - Electricité	27		
Figure 25 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz	28		
Figure 26 - Décomposition tarif de distribution - Electricité - 2019	29		
Figure 27 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2019	30		
Figure 28 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)	35		
Figure 29 : Évolution du tarif social spécifique-électricité 2019	36		
Figure 30 : Évolution du tarif social spécifique-gaz 2019	37		

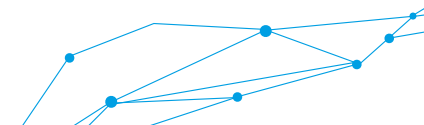
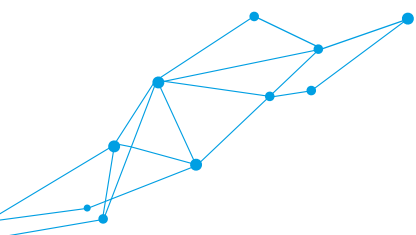


Figure 53 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz	60
Figure 54 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité	61
Figure 55 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité	61
Figure 56 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	62
Figure 57 : Dettes des clients inactifs par seuil pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année	62
Figure 58 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure	64
Figure 59 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2019	65
Figure 60 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier	66
Figure 61 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés	67
Figure 62 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2019	68
Figure 63 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2019 (E & G)	69
Figure 64 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)	70
Figure 65 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité	71
Figure 66 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz	71
Figure 67 : Nombre et puissance installée fin 2019, ventilé par technologie	75
Figure 68 : Installations photovoltaïques installées fin 2019	75
Figure 69 : Installations photovoltaïques installées fin 2019 chez des particuliers	75
Figure 70 : Fonctionnement du marché des certificats verts	77
Figure 71 : Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck	80
Figure 72 : Visualisation de l'origine des GO sur l'outil Greencheck	80

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2019 par commune	10
Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2019 par commune	11
Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	15
Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz	15
Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique – Electricité	27
Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique – Gaz	28
Tableau 7 : Évolution tarifs de distribution – Electricité 2036 kWh annuel	29
Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution – Electricité 1600 kWh + 1900 kWh annuel	29
Tableau 9 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Electricité 2036 kWh annuel	30
Tableau 10 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	31
Tableau 11 : Évolution du tarif social spécifique-électricité	36
Tableau 12 : Évolution du tarif social spécifique-gaz	37
Tableau 13 : Montants versés aux CPAS bruxellois pour l'année 2019	39
Tableau 14 : Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages	41
Tableau 15 : Taux de réussite (rem) placements et enlèvements de limiteurs en 2019	42
Tableau 16 : Nombre moyen de visites nécessaires à la réussite pour l'activité « limiteur de puissance »	42
Tableau 17 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2019	44
Tableau 18 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2019	48
Tableau 19 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	49
Tableau 20 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2019	51
Tableau 21 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, image au 15/03/2019	52
Tableau 22 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2019	58
Tableau 23 : Récapitulatif des charges « Électricité »	73
Tableau 24 : Récapitulatif des charges « Gaz »	73
Tableau 25 : Parc de production d'électricité verte opérationnel fin 2019	74





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 2019.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2019 sur le marché de l'énergie et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

A la fin de l'année 2019, le marché résidentiel bruxellois comptait 6 fournisseurs commerciaux actifs.

Comme les années précédentes, trois grands fournisseurs se démarquent : ENGIE (64 %), LAMPIRIS (19 %) et LUMINUS (9 %).

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.

Ce rapport thématique a également pour objet d'aborder la problématique des clients vulnérables aux prises avec

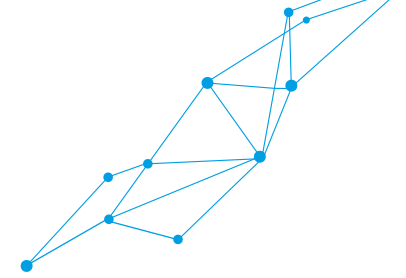
les difficultés à honorer leurs factures d'électricité et de gaz ainsi que la part croissante de la clientèle résidentielle bénéficiant du statut de client protégé fédéral ou régional et des avantages qui y sont liés, le principal avantage consistant en l'octroi du statut de client protégé.

Au 31 décembre 2019, plus de 40 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 16 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 41 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 18 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, 2,5 % de la clientèle résidentielle accumulent 28 % 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 2019, le nombre de limiteurs posés par SIBELGA était de 27 370 contre 27 628 unités fin 2018, 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 665 € pour les consommateurs des deux



fluides. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette. Vu le gel du tarif social décidé par le Gouvernement fédéral, en 2019, ce dernier aurait dû booster l'accès au statut de client protégé régional. Malheureusement pour les ménages en difficultés, ce ne fut que très partiellement le cas.

Le nombre de clients protégés est passé de 2 480 clients protégés et hivernaux en électricité en 2018 à 3 018 en 2019. Ce nombre reste néanmoins trop peu élevé au vu des 27 000 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 peu adapté à la population bruxelloise ainsi que sa non-automaticité ; d'autre part, par le peu 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, sans disposer des moyens indispensables pour opérer ce suivi.

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 2019, il a été enregistré, pour l'électricité, 904 coupures effectives suite à une décision de justice de paix et 925 coupures suite au scénario End of Contrat.

Par ailleurs, il est à noter que le nombre de coupures suite à une fin de contrat est, depuis 2018, 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.

Comme mentionné à différentes reprises, **BRUGEL est d'avis que le système actuel de protection du consommateur devrait être réformé.** Différentes propositions ont déjà été avancées. L'objectif étant la mise en œuvre de mesures efficaces, justes, adaptées au public-cible permettant aux ménages fragilisés d'échapper aux démarches anxiogènes liées au recouvrement des créances ainsi qu'à celles liées au recours de la 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. 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 11 % 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.

Depuis le 1er janvier 2020, la partie « coût de réseau » de la facture d'électricité n'est plus compensée pour les installations de production d'une puissance de moins de 5 kW. Les prosumers concernés paient donc la redevance réseau sur toute l'électricité qu'ils prélèvent. Pour ces installations sous 5 kW, la compensation reste par ailleurs d'application pour la partie énergie, dite la partie « commodity », jusqu'à éventuelle adaptation de l'arrêté électricité verte qui régit cette partie.

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 2019. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2019 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.

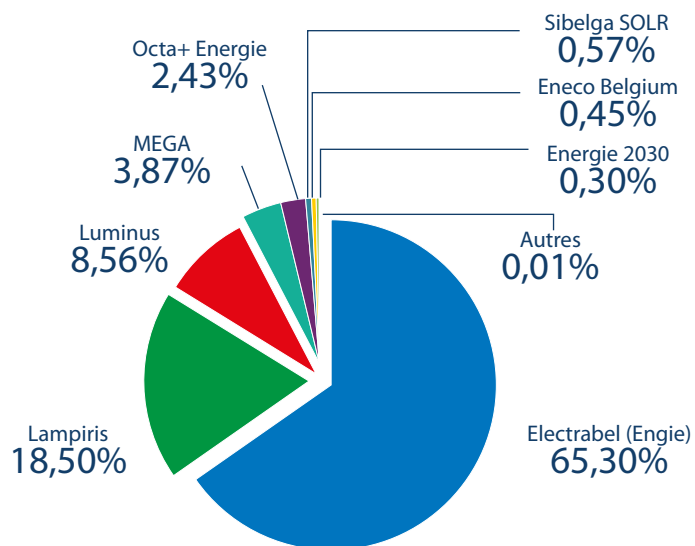
1 Monitoring du marché résidentiel

1.1 Les parts de marché

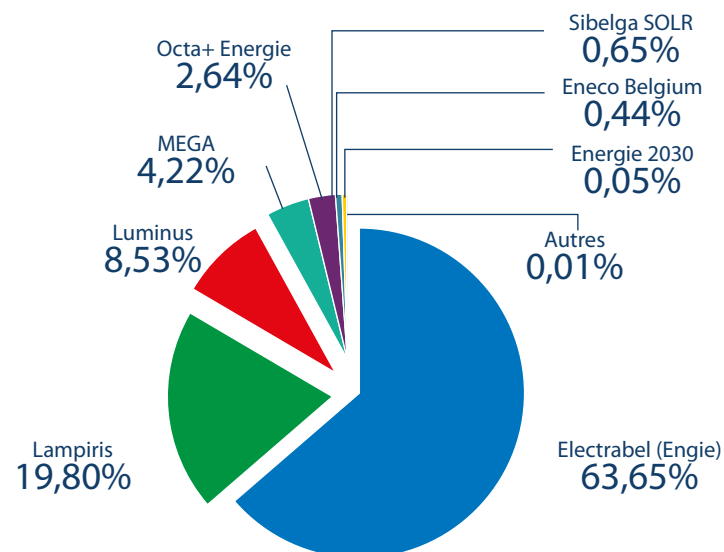
Tout comme pour l'année 2018, ENGIE (Electrabel), Luminus et Lampiris forment le trio de tête pour la fourniture de gaz et d'électricité. Les tableaux ci-dessous reprennent les parts de marché des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en décembre 2019.

Figure 1 : Répartition de la clientèle résidentielle en électricité et en gaz au 31/12/2019, en pourcentage de points de fourniture

En électricité



En gaz



Source : SIBELGA

En région de Bruxelles-Capitale, 525 253 points de fourniture étaient alimentés en électricité, et 369 188 en gaz. Le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

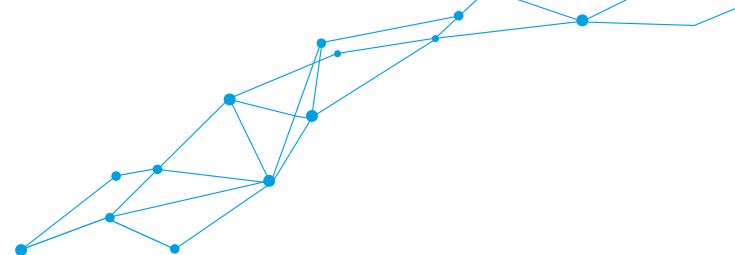


Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2019 par commune

Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels
(situation au 31/12/2019, 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	667	1 039	1 333	1 628	1 923	2 204	2 659	3 201	4 314
Anderlecht	708	1 098	1 397	1 698	2 035	2 276	2 769	3 275	4 374
Auderghem	766	1 121	1 440	1 759	2 065	2 394	2 863	3 419	4 519
Berchem-Sainte-Agathe	829	1 249	1 563	1 882	2 126	2 519	2 986	3 604	4 823
Bruxelles	632	1 000	1 296	1 592	1 916	2 178	2 659	3 123	4 275
Etterbeek	589	906	1 163	1 415	1 693	2 023	2 339	2 949	3 935
Evere	738	1 104	1 392	1 688	1 933	2 207	2 638	3 032	3 996
Forest	659	1 036	1 318	1 599	1 906	2 119	2 542	3 093	3 979
Ganshoren	766	1 154	1 436	1 724	1 948	2 248	2 659	3 173	4 059
Ixelles	578	906	1 174	1 438	1 734	1 998	2 460	2 986	4 166
Jette	695	1 076	1 359	1 637	1 916	2 170	2 578	3 071	4 063
Koekelberg	660	1 060	1 345	1 630	1 944	2 160	2 578	3 183	4 286
Molenbeek-Saint-Jean	702	1 105	1 420	1 727	2 035	2 276	2 736	3 290	4 494
Saint-Gilles	546	881	1 133	1 398	1 685	1 939	2 292	2 805	3 892
Saint-Josse-ten-Noode	583	966	1 272	1 602	1 916	2 107	2 576	3 073	4 149
Schaerbeek	647	1 036	1 332	1 616	1 916	2 162	2 608	3 102	4 123
Uccle	753	1 153	1 479	1 806	2 086	2 501	3 040	3 701	5 127
Watermael-Boitsfort	770	1 132	1 426	1 736	2 044	2 382	2 834	3 384	4 500
Woluwe-Saint-Lambert	714	1 048	1 331	1 614	1 922	2 200	2 644	3 183	4 194
Woluwe-Saint-Pierre	782	1 182	1 530	1 886	2 191	2 621	3 127	3 893	5 260

Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2019 par commune

Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels
(situation au 31/12/2019, 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	463	2 341	5 062	7 391	9 706	11 468	13 893	17 923	24 761
Anderlecht	801	3 278	5 758	7 858	9 865	10 791	13 319	16 574	21 949
Auderghem	440	3 176	6 914	9 902	11 774	14 549	17 462	21 364	27 658
Berchem-Sainte-Agathe	881	3 672	6 474	8 674	10 946	12 359	15 251	18 527	24 135
Bruxelles	481	2 163	4 676	6 843	9 065	10 008	12 636	16 330	23 288
Etterbeek	380	2 064	4 519	6 582	8 655	10 998	12 792	16 941	24 771
Evere	469	2 304	4 785	6 982	9 207	10 444	13 112	16 456	21 519
Forest	388	1 894	4 657	6 991	9 092	11 468	12 651	16 422	23 274
Ganshoren	325	1 350	4 291	7 014	9 518	10 893	13 481	16 756	21 928
Ixelles	247	1 282	3 713	5 920	8 081	10 638	12 436	17 047	26 707
Jette	459	2 079	4 705	7 017	9 267	10 576	13 146	16 401	21 891
Koekelberg	438	1 708	4 092	6 331	8 402	10 572	11 919	15 212	20 456
Molenbeek-Saint-Jean	577	1 860	4 154	6 342	8 388	10 411	11 605	14 536	19 738
Saint-Gilles	657	2 869	4 927	6 682	8 498	9 997	11 831	15 241	21 984
Saint-Josse-ten-Noode	701	3 087	5 302	7 265	9 353	9 997	12 321	15 651	21 642
Schaerbeek	557	2 610	5 112	7 331	9 525	10 573	13 275	16 971	23 058
Uccle	373	2 884	6 919	10 079	12 124	15 506	19 744	25 607	36 006
Watermael-Boitsfort	1 565	6 963	10 463	12 426	15 090	17 992	21 340	25 521	32 226
Woluwe-Saint-Lambert	288	1 587	4 799	7 807	10 698	12 631	16 036	20 367	27 203
Woluwe-Saint-Pierre	369	3 473	8 035	11 468	14 124	17 895	21 912	27 021	36 319

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 HHI-électricité, clientèle résidentielle

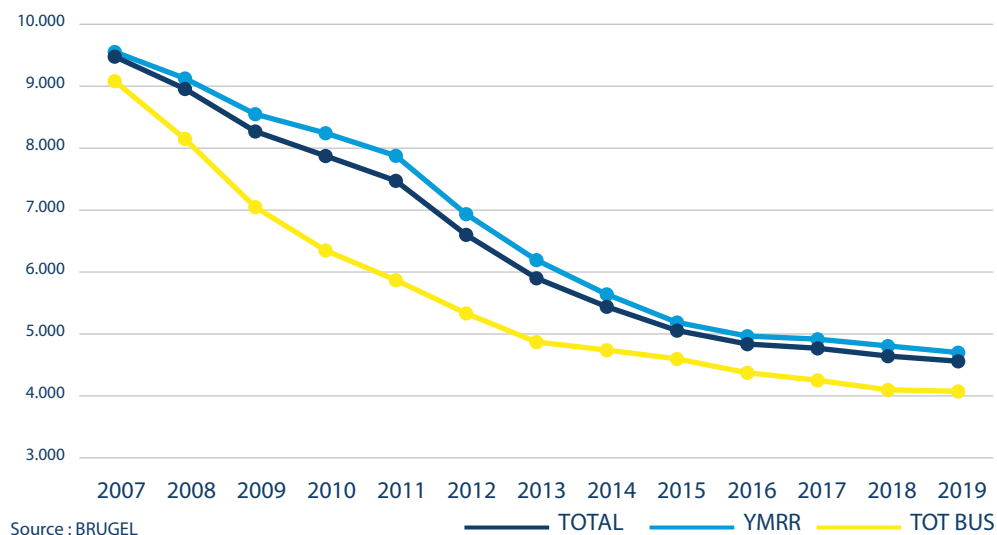


Figure 3 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle

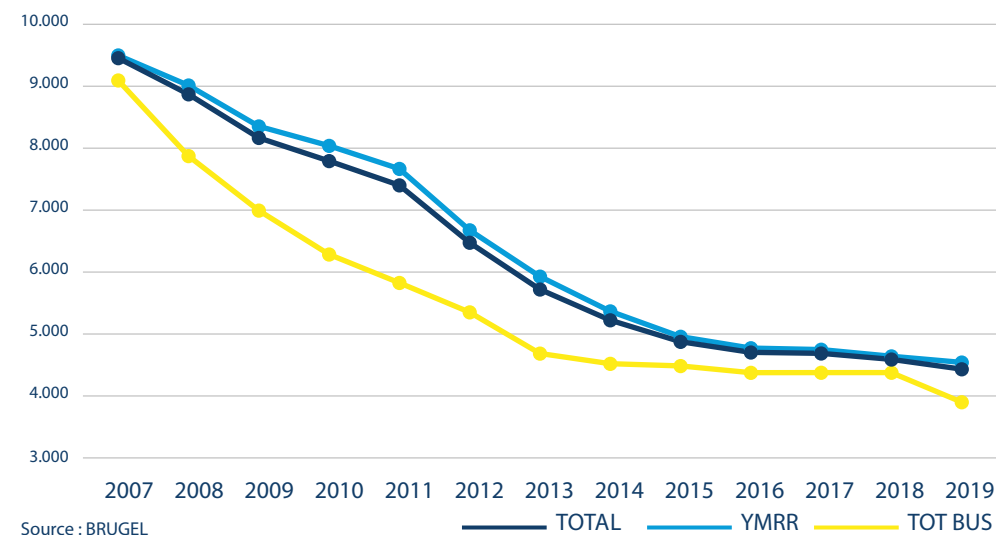


Figure 4 : Évolution de l'indice C3- électricité, clientèle résidentielle

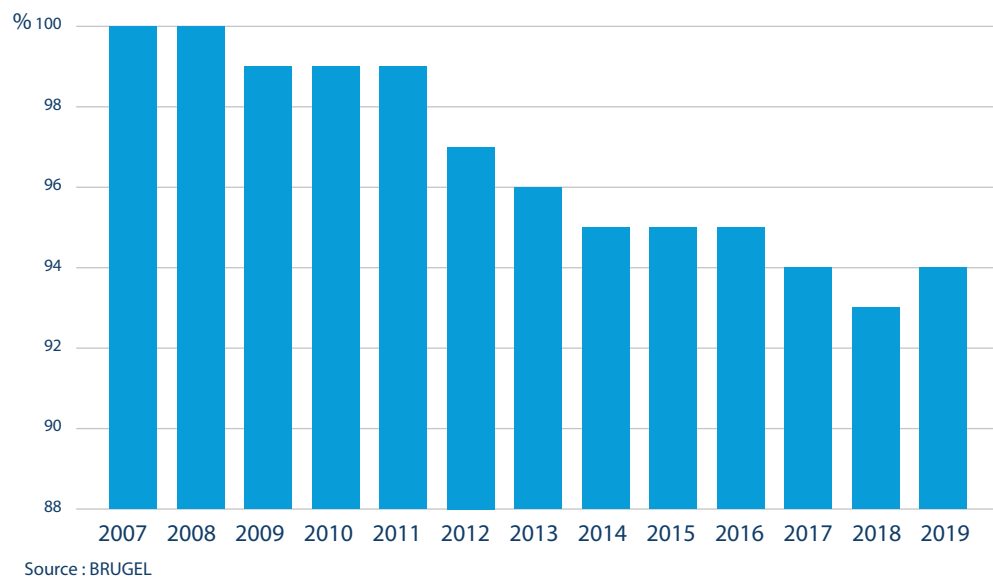
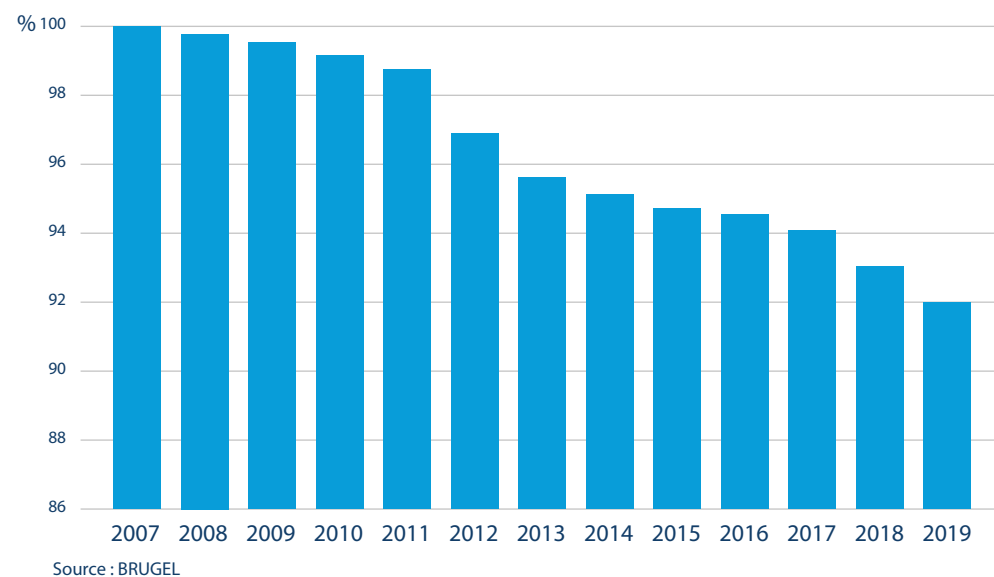


Figure 5 : Évolution de l'indice C3- gaz, clientèle résidentielle



1.2 Le switching

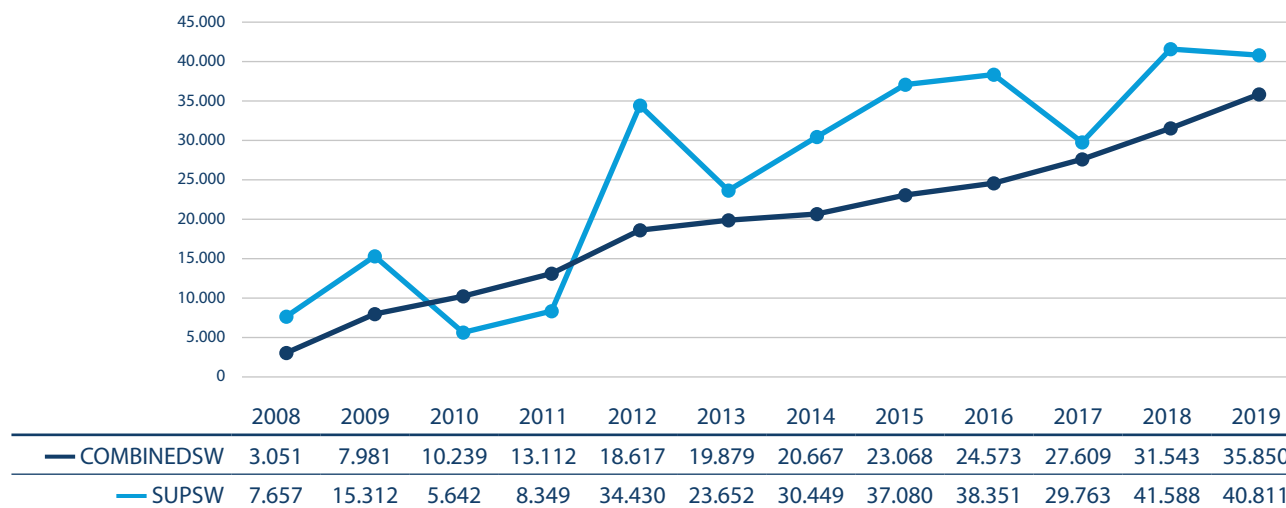
Dans le cadre de son analyse de marché, BRUGEL suit particulièrement les indicateurs de certains processus du marché qui relatent le niveau d'activités des fournisseurs et des consommateurs bruxellois, notamment les « supplier switches » et les « combined switches ». Il convient de souligner que la renégociation d'un contrat sans qu'il y ait eu changement de fournisseur n'est pas considérée comme un switch. Les figures ci-contre 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.

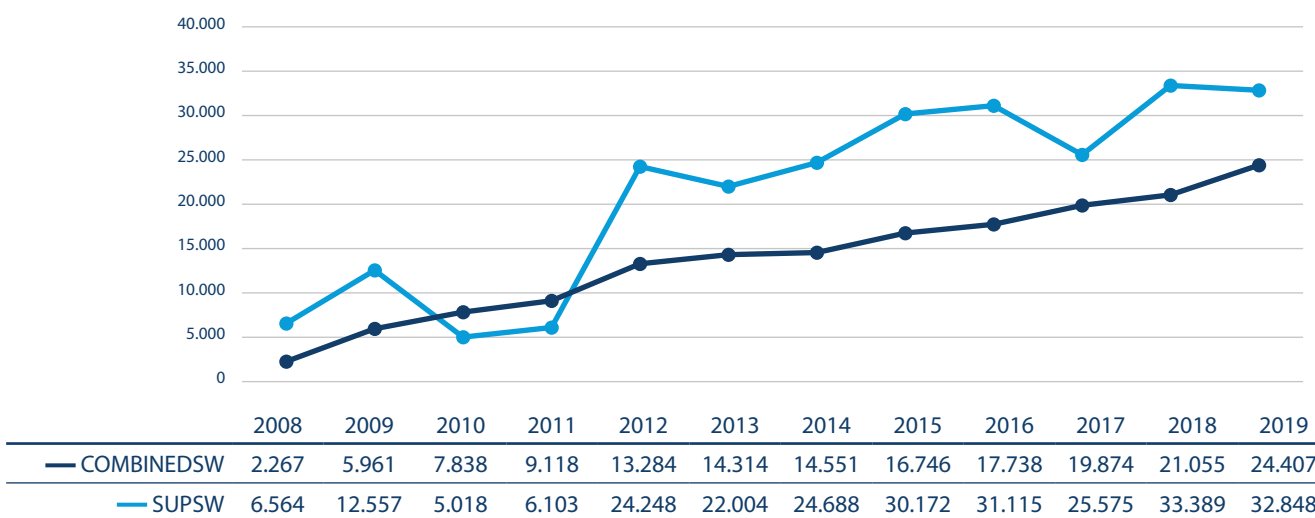
La deuxième caractéristique réside dans le fait que les gains que l'on peut engranger par un changement de fournisseur de gaz sont considérablement plus élevés par rapport à ceux induits par le changement de fournisseur d'électricité. Par conséquent, le gaz pourrait être le principal déclencheur de la 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 -Electricité



Source : BRUGEL

Figure 7 : Supplier Switch – Résidentiel -Gaz



Source : BRUGEL

Tant pour l'indicateur « *supplier 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 « *supplier switch* » en hausse jusqu'en 2016 a subi une décroissance en 2017 suivie d'une reprise en 2018 puis d'une légère baisse en 2019.

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

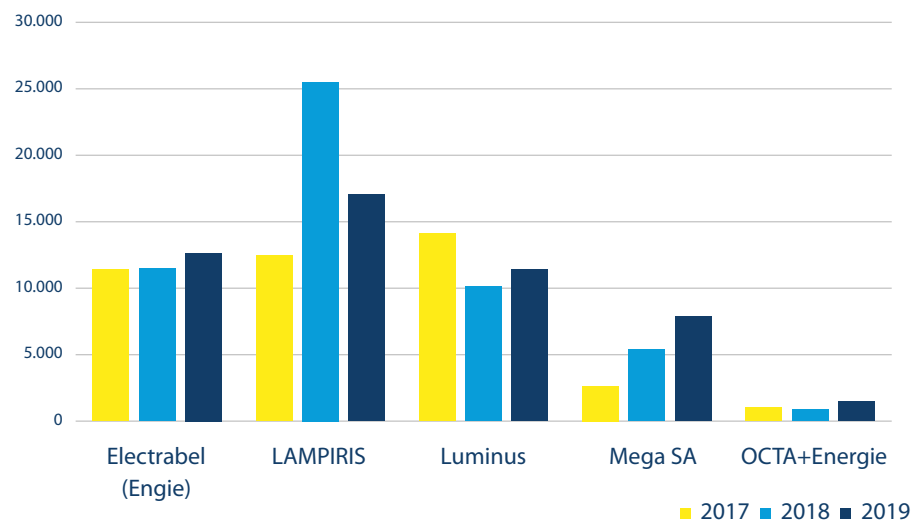
et les campagnes de communication, tant fédérales que régionales, de 2012 qui ont continué à jouer un rôle important dans la dynamique de marché. Les effets de ces facteurs sont restés, dans une certaine mesure, observables pour les années suivantes puisque les niveaux moyens atteints affichent cette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

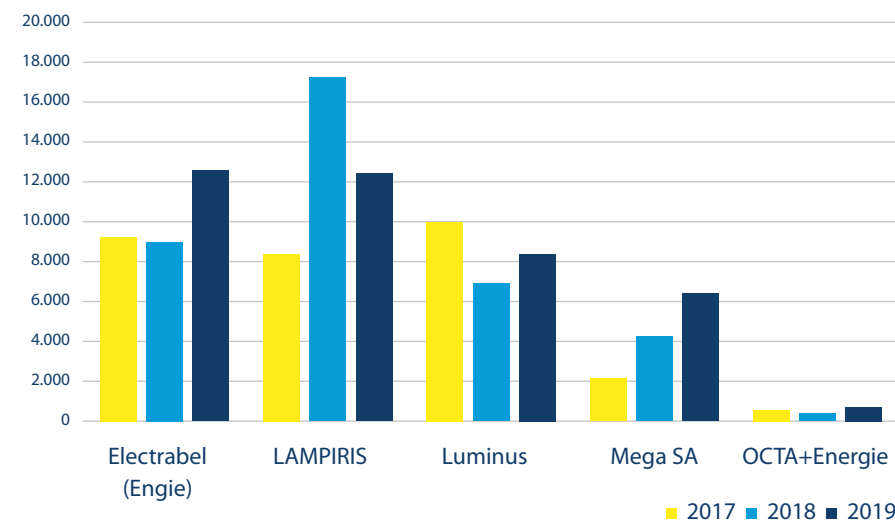
Comme on peut l'observer sur les figures 8 et 9, la reprise observée en 2018 est essentiellement induite par le nombre de « *supplier switch* » de LAMPPIRIS qui a doublé entre 2017 et 2018, tant en gaz qu'en électricité. Cette donnée vient en toute cohérence corroborer l'évolution des points de fourniture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

Figure 8 : Évolution *supplier switch*-E-Résidentiel



Source : BRUGEL

Figure 9 : Évolution *supplier switch*-G-Résidentiel



Source : BRUGEL

2 Le suivi de l'évolution des prix

2.1 Évolution des offres proposées en RBC

Au cours de l'année 2019, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité a baissé jusqu'à 22 offres au 3ème trimestre 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	2019
24	27	30	24	25

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	2019
19	17	21	18	19

Source : BRUSIM

Cette diminution est due d'une part au fait qu'à dater du 1er janvier 2018, Luminus ne propose plus à la clientèle résidentielle bruxelloise qu'une seule offre en électricité

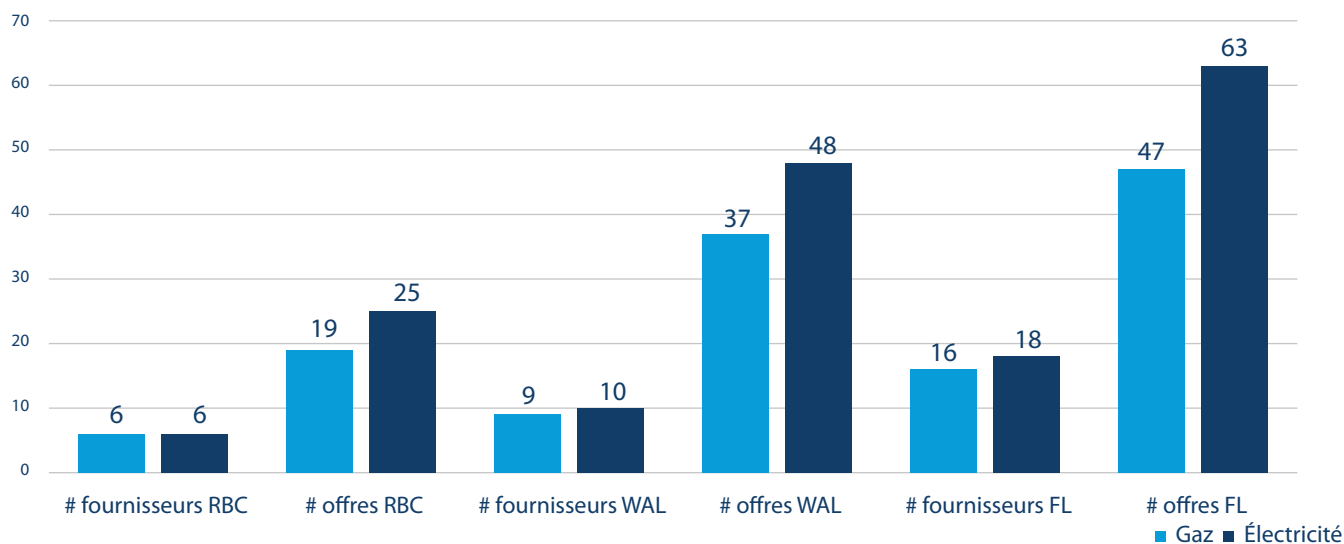
et en gaz à la suite du changement de sa politique commerciale, dont les raisons sont détaillées par ailleurs dans le projet d'avis d'initiative de BRUGEL relatif à l'état du marché résidentiel bruxellois.³

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 6 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 2019.

Figure 10 : Offres par Région



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

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

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.

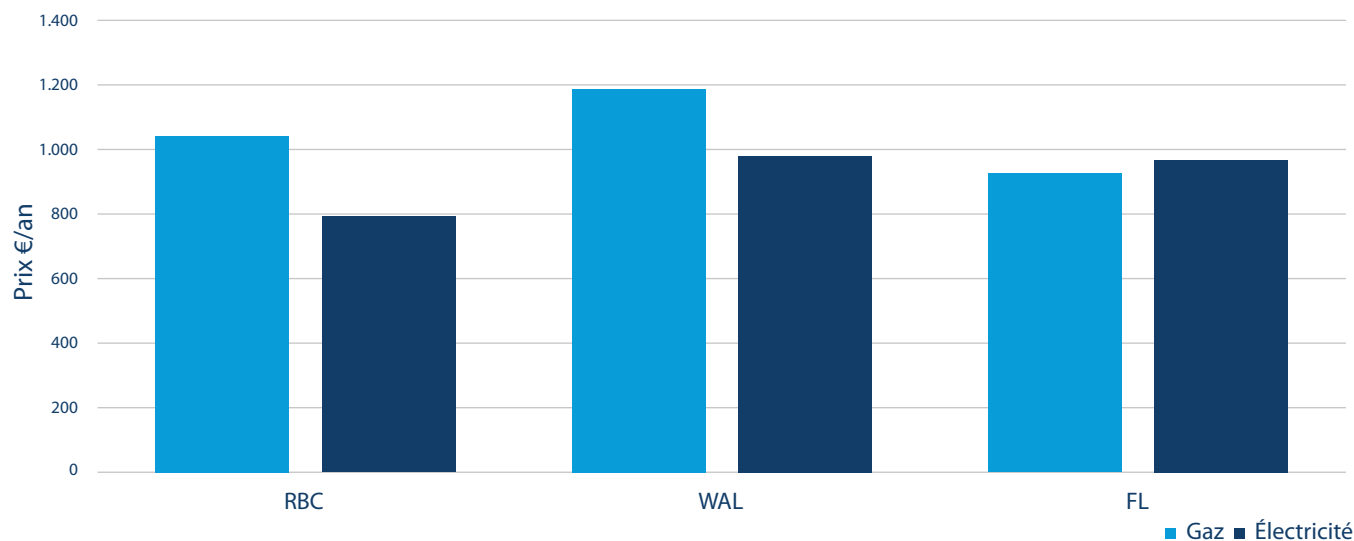
En conséquence, le manque d'opportunité proposé par les ARP par rapport au modèle d'ANODE et la rigidité du cadre réglementaire bruxellois applicable au segment résidentiel ne laissent pas présager que le nombre d'offres disponibles augmentera les mois/années à venir.

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

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, la moyenne des prix des offres de décembre 2019 sur base d'une consommation de 3 500 kWh/an en électricité et de 23 230 kWh/an en gaz.

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, 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).

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



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

2.3 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels

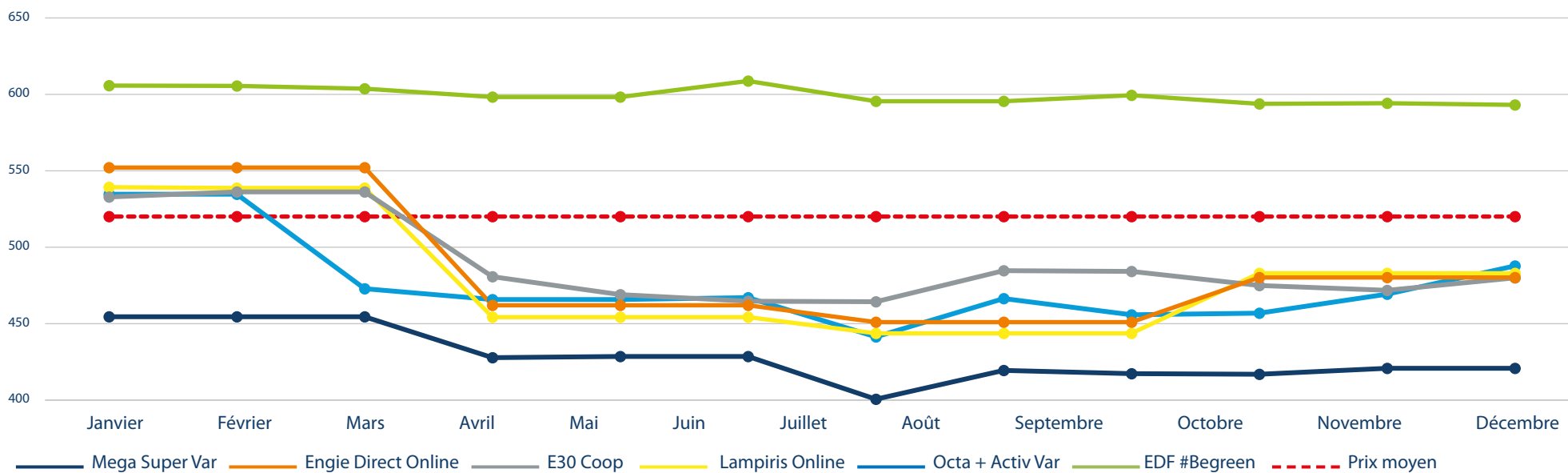
2.3.1 Electricité

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.

On observe une baisse généralisée des prix à partir du second trimestre puis une certaine stabilité au niveau de l'évolution des offres au cours des mois suivants, avec toutefois une hausse enregistrée pour le dernier trimestre de l'année. L'unique offre de Luminus est la seule à se situer au-dessus de la moyenne annuelle de la facture du client médian, et cela, toute l'année.

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.

Figure 12 : 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.

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.

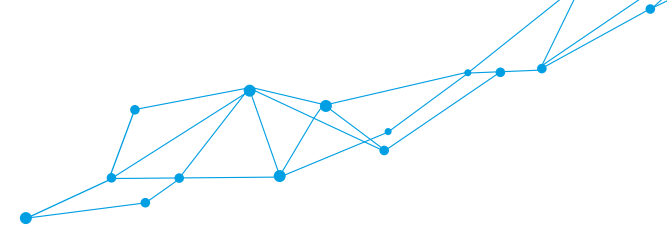
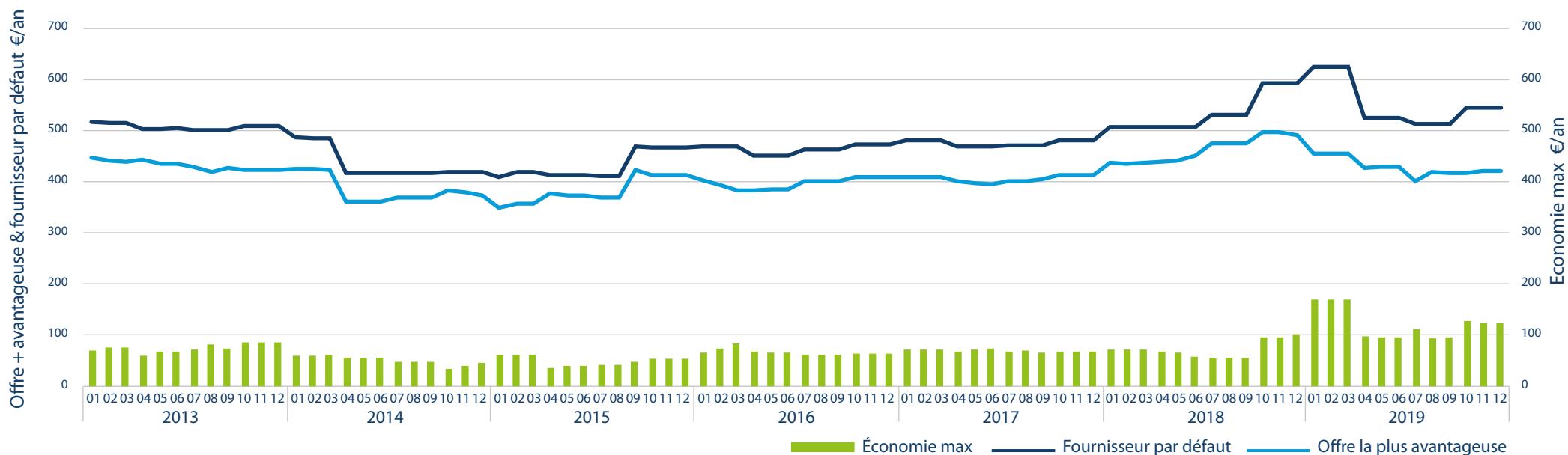


Figure 13 : Comparaison de la facture d'électricité d'un client médian bruxellois – 2 036 kWh



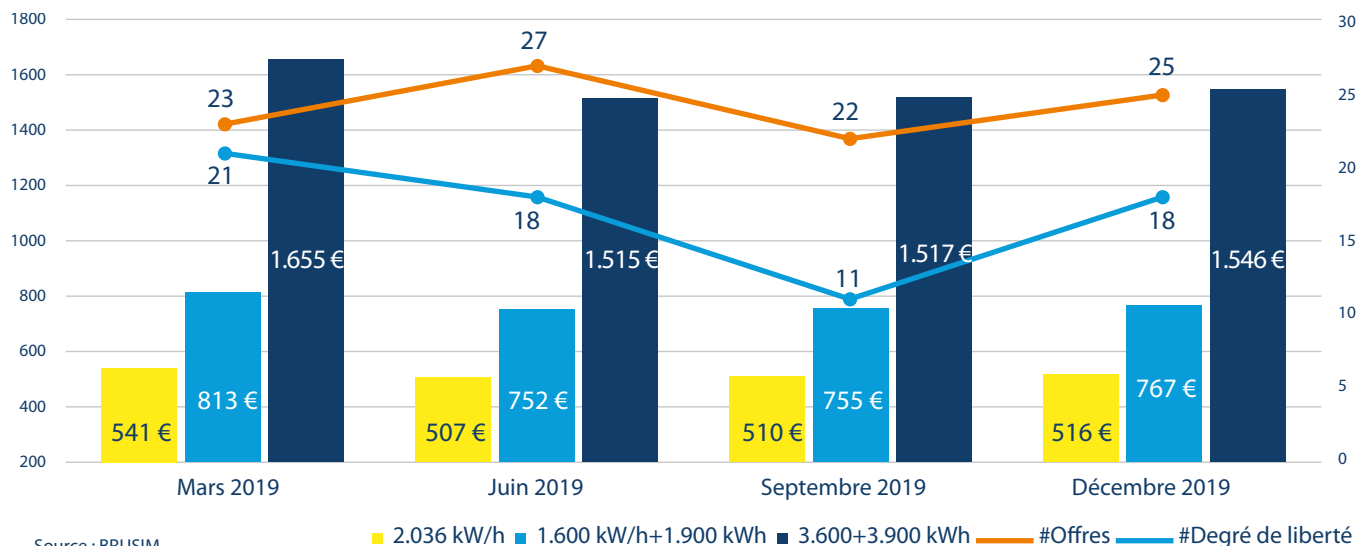
Source : BRUSIM

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut s'est accentuée en 2019 (et particulièrement aux premier et dernier trimestres) 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 170 € au premier trimestre 2019.

Le graphique ci-dessous 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 5 % à 7 % selon la classe de consommation.

Figure 14 : Évolution 2018 Électricité



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.

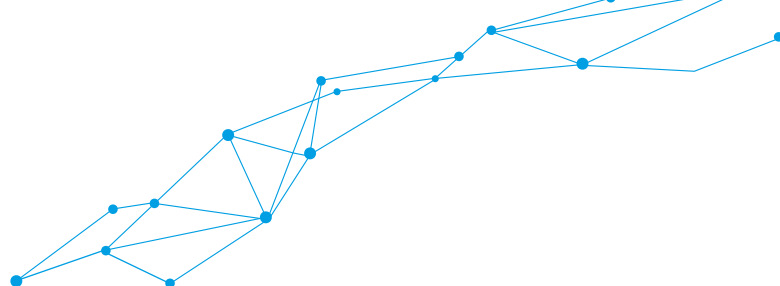
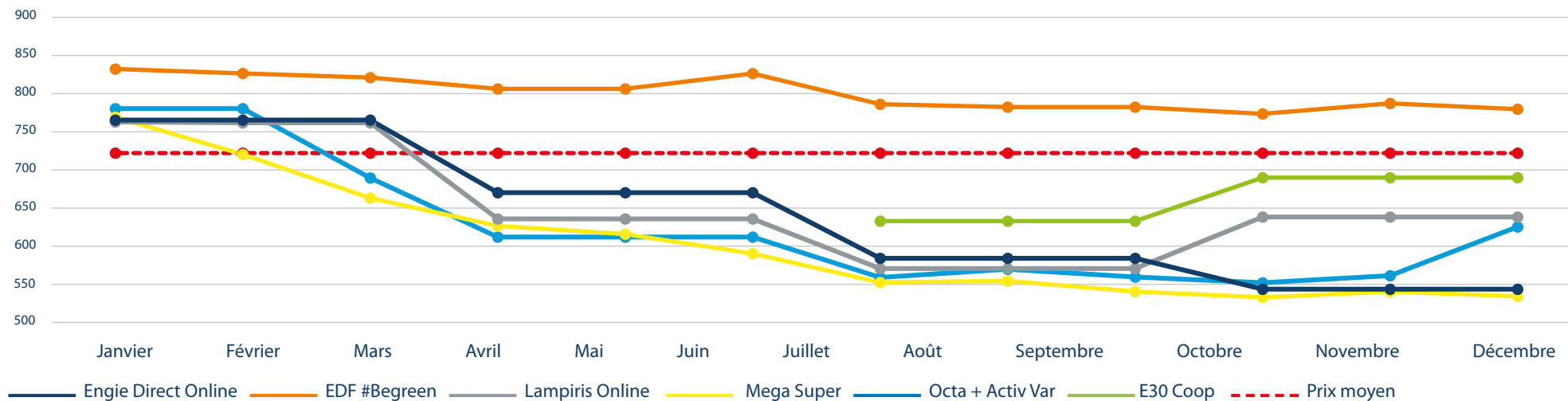


Figure 15 : Évolution du prix de la facture-Client médian Gaz



Source : Brusim

A l'instar de l'électricité, l'unique offre de Luminus est la seule à se situer au-dessus de la moyenne annuelle de la facture du client médian, et cela, toute l'année. On observe une baisse généralisée et continue des prix dès le début de l'année, avec toutefois une hausse enregistrée pour certains produits pour le dernier trimestre de l'année.

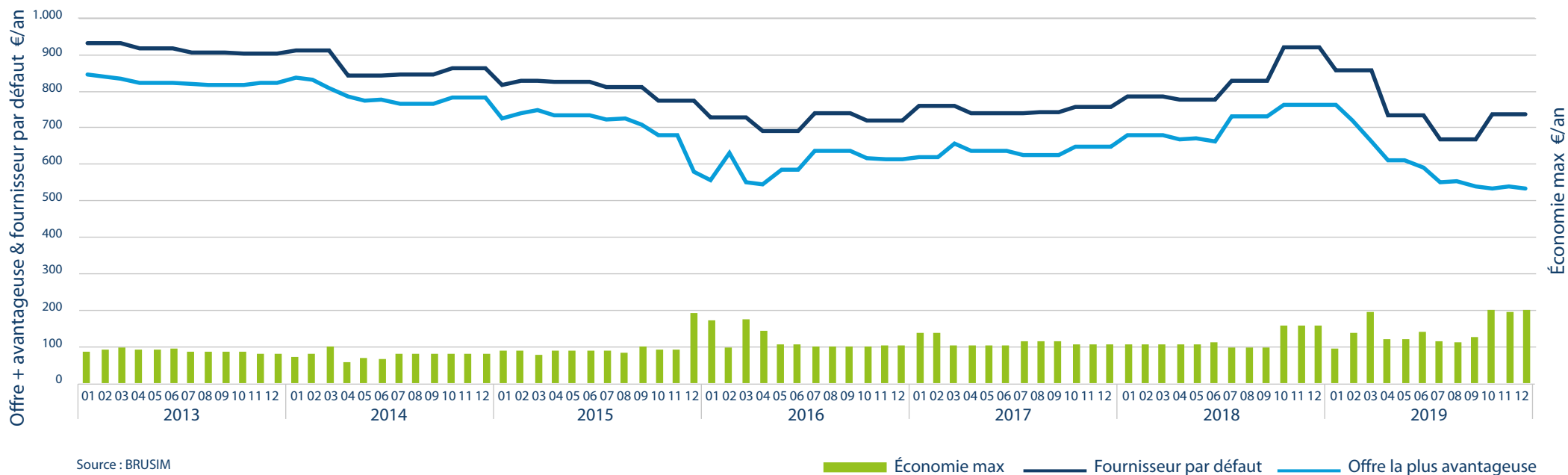
⁵ Consommant 12 728 kWh/an.

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.

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut s'est accentuée en 2019 (et particulièrement au dernier trimestre) 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 plus de 200 € au dernier trimestre 2019.

Figure 16 : Évolution de la facture annuelle pour un client médian



Source : BRUSIM

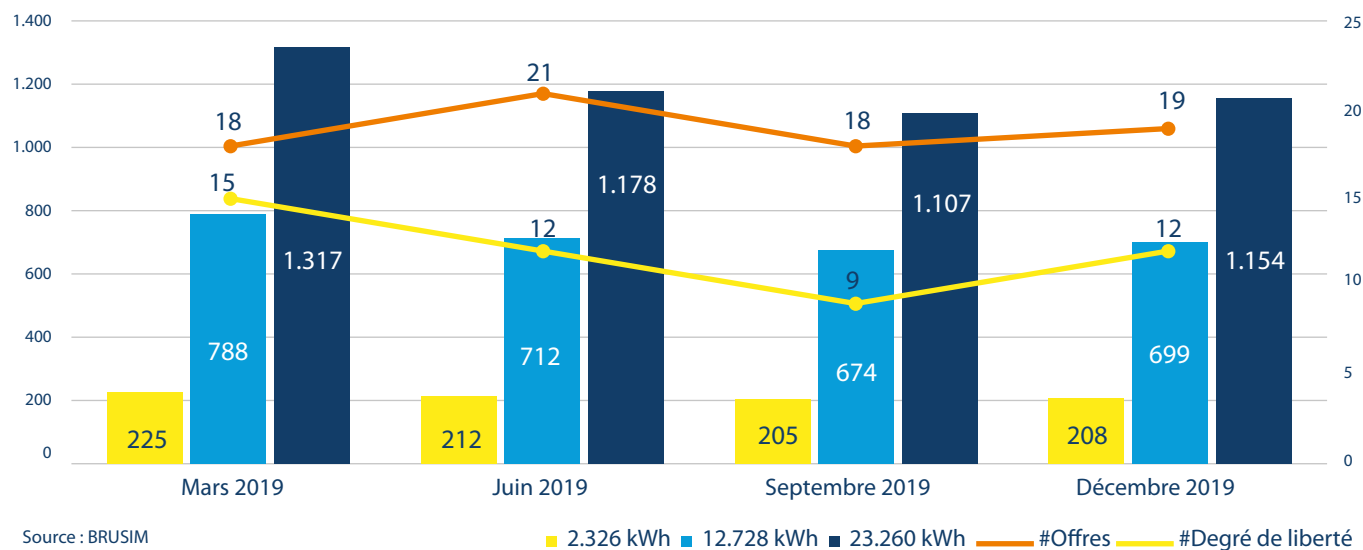
Économie max Fournisseur par défaut Offre la plus avantageuse



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 8 % à 12 % selon la classe de consommation.

Figure 17 : Évolution 2018 Gaz



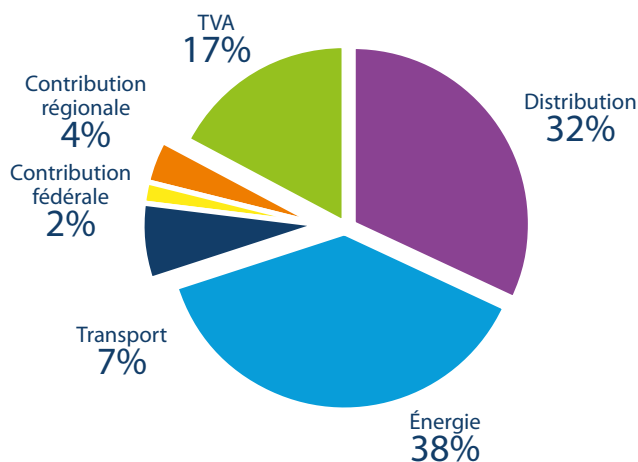
2.4 Décomposition de la facture

2.4.1 Electricité

Le résidentiel médian

Le graphique ci-dessous représente la décomposition de la facture d'électricité en décembre 2019 pour un client médian bruxellois.

Figure 18 : Décomposition de la facture annuelle d'électricité du client médian bruxellois (2.036 kWh) – Décembre 2019



Source : BRUSIM

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 de réseau de transport national, Elia ;
- La contribution fédérale (énergie) ;
- La contribution régionale (art. 26. de l'ordonnance « électricité »).

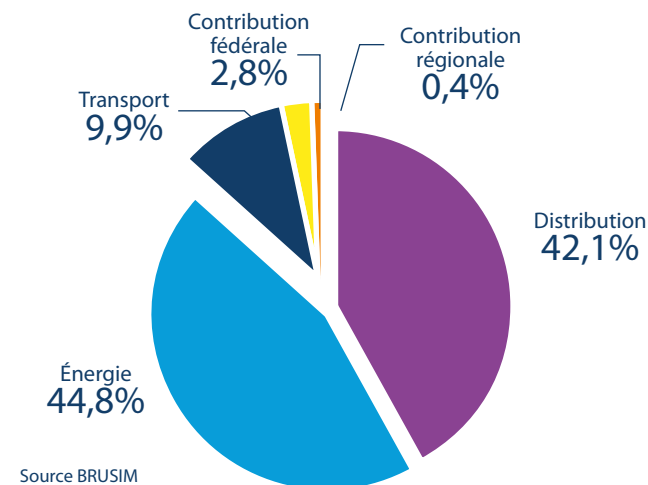
Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 256 € (TVAC) et 212 € (TVAC) sur une facture annuelle totale de 550 € (TVAC).

Le petit professionnel

Ci-dessous, 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 5 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 1 712 € sur une facture annuelle totale de 3 821 €, le poste distribution s'élevant à 1 609 €.

Figure 19 : Décomposition de la facture annuelle du petit professionnel (20 000 kWh) – Décembre 2019



Source BRUSIM

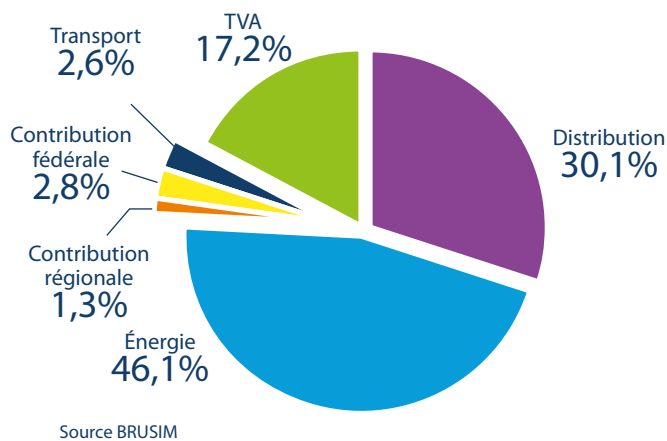
2.4.2 Gaz

Le résidentiel médian

La facture de gaz se compose quant à elle de 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 (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 20 : Décomposition de la facture annuelle du client médian bruxellois (12 728 kWh) – Décembre 2019

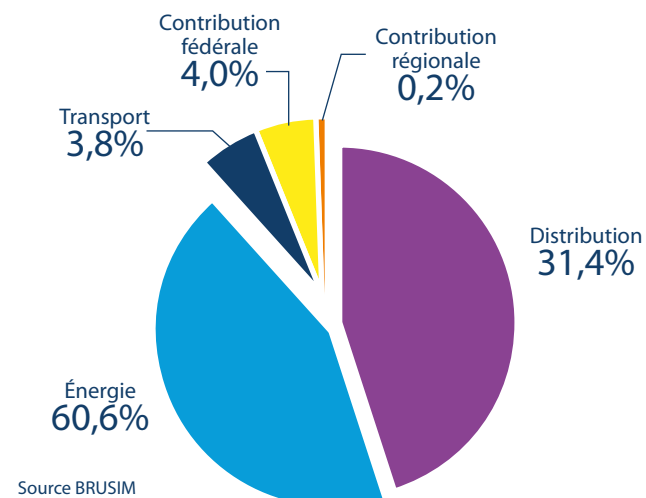


On constate que le poste énergie que paie un client médian bruxellois représente 46 % de sa facture globale annuelle, soit 410 € (TVAC) sur une facture totale de 736 € (TVAC).

Le petit professionnel

Comme pour le résidentiel, la facture de gaz du petit professionnel est composée, selon la décomposition reprise ci-dessous, de 5 parties, à la seule différence que la TVA n'est pas comptabilisée sur celle-ci. La partie énergie est prépondérante avec une part de 60,6 % pour un montant de 2 424 € sur une facture annuelle totale de 4 003 €.

Figure 21 : 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 3 postes, à savoir :

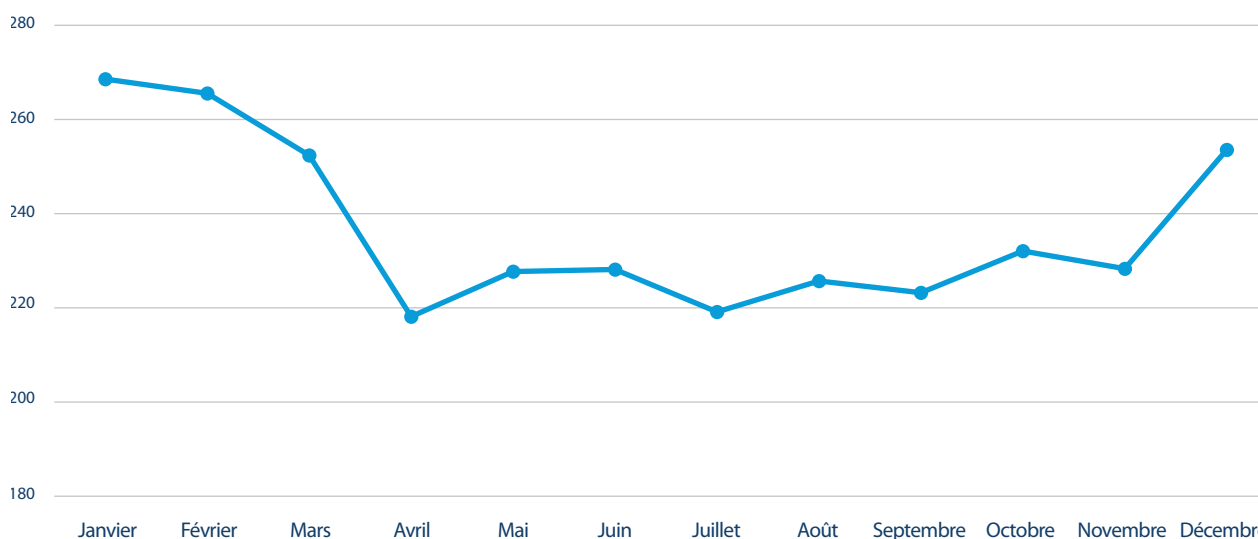
- le prix de l'énergie consommée en €/ kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/ kWh.

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 2019 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.

Figure 22 : Prix moyen du commodity électricité 2019



Source BRUSIM

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



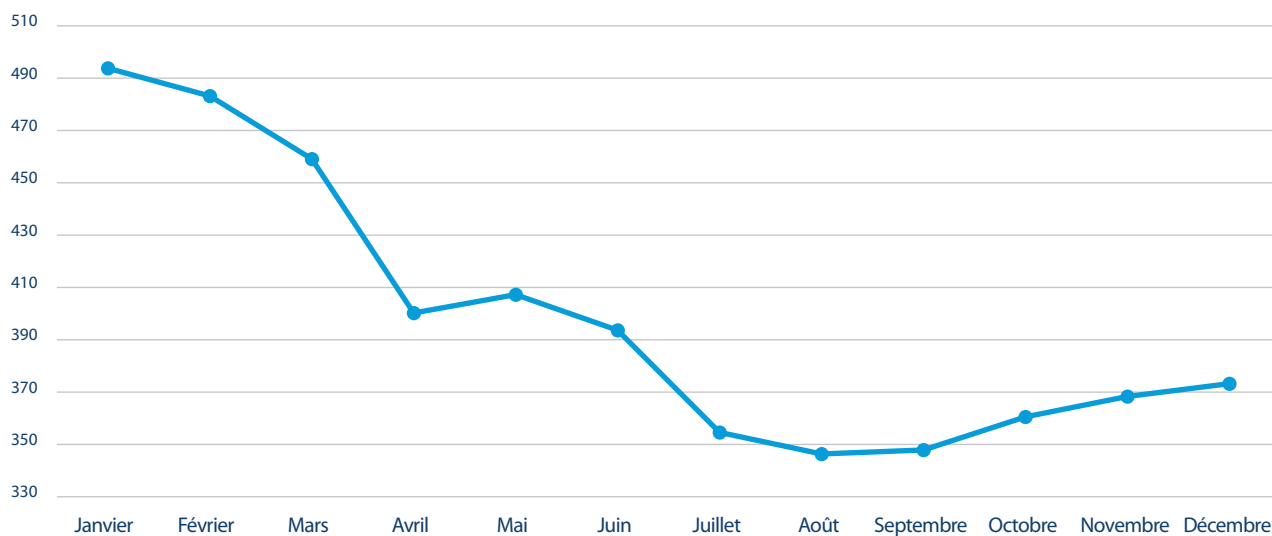
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de 2 postes, à savoir :

- 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 2019 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 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 23 : Prix moyen du commodity gaz 2019



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, n'a pas été revu depuis août 2018 pour l'électricité et a été revu à la baisse en août 2019 pour le gaz.

Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Electricité

	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Tarif normal (c€/kWh)	17,284	17,640	17,640	17,640
Tarif bi-horaire				
Jour (c€/kWh)	18,273	18,589	18,589	18,589
Nuit (c€/kWh)	13,536	13,976	13,976	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 2019, la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et le tarif le moins cher était de 13 % contre 25 % pour décembre 2018.

Figure 24 : Évolution du tarif social spécifique - Electricité

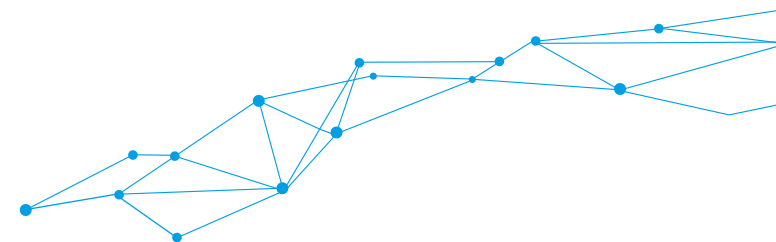
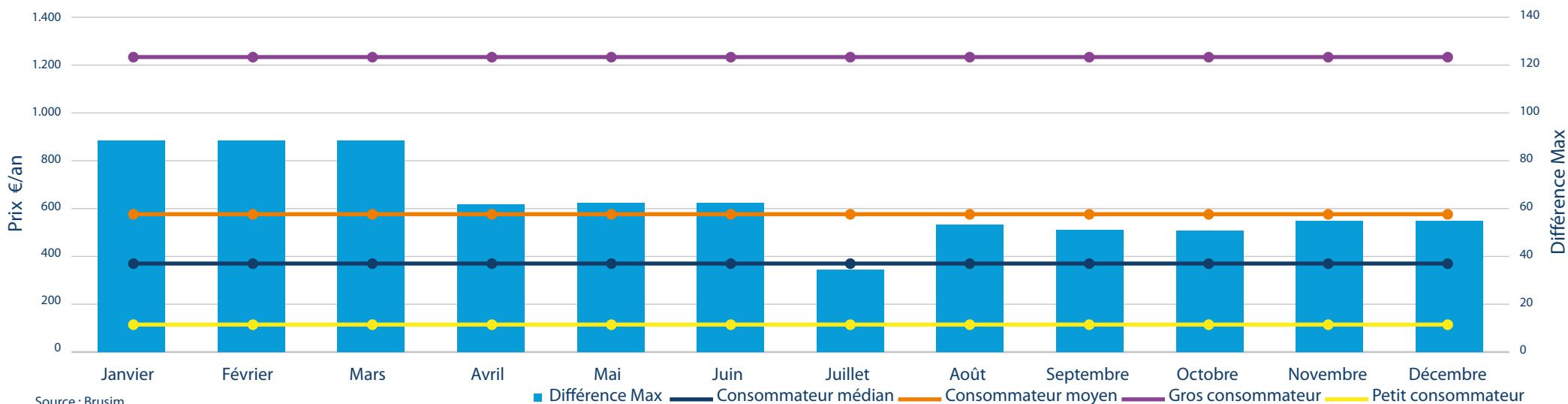


Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz

	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Tarif normal (c€/kWh)	3,140	3,189	3,189	2,865

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 2019 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et la meilleure offre était de 30 % contre 46 % pour décembre 2018.

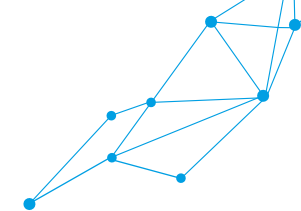
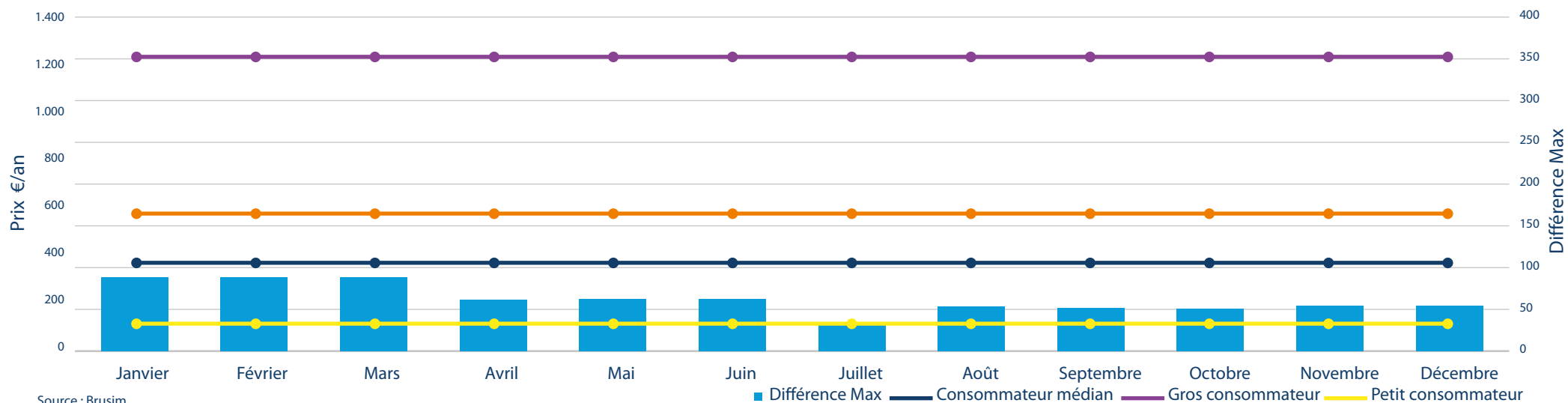


Figure 25 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz



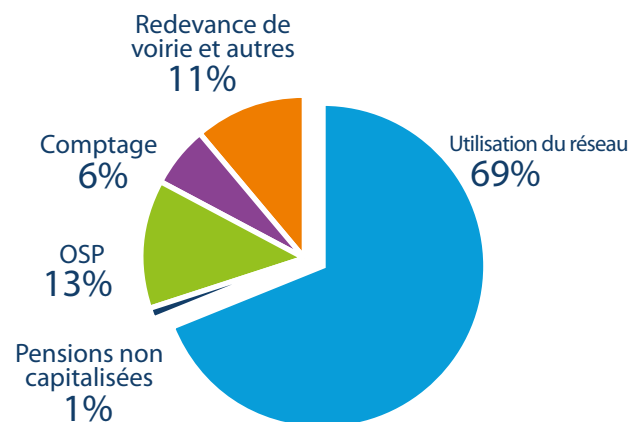
2.7 Les tarifs de distribution

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 69 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 6 % de la partie distribution pour un client résidentiel.

Figure 26 - Décomposition tarif de distribution - Electricité - 2020



Jusqu'en 2019, le poste « comptage » était le seul poste fixe des tarifs de distribution électricité. En date du 18 décembre 2019, BRUGEL a approuvé les nouveaux tarifs de distribution qui seront d'application pour la période 2020-2024. Ces nouveaux tarifs présentent pour les clients alimentés en

7 Pour une puissance supérieure à 13 kVA, il est de 54€ HTVA/an

basse tension une composante capacitaire. Pour cette période tarifaire, il s'agit d'un terme fixe forfaitaire basé sur la puissance mise à disposition. Pour une puissance inférieure à 13 kVA⁷, ce montant est de 27€ HTVA par an. L'introduction de ce terme dans la structure tarifaire permet une meilleure réfectivité des coûts et constitue une première étape pour une tarification en phase avec la transition énergétique.

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 22,8 millions d'euros pour 2019.

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

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Utilisation du réseau	95	100	106	112	116	123
Pensions non capitalisées	9	9	3	3	3	3
OSP	22	23	19	22	20	23
Comptage	13	12	12	13	13	10
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	21	21	22	22	23	21
	161	166	162	172	175	180

Entre 2019 et 2020, les tarifs de distribution électricité d'un client médian augmenteront légèrement (3,4 %) par contre pour les consommations au-dessus de la moyenne, l'impact sera positif et résulte de l'introduction de la composante capacitaire.

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

En euro HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Utilisation du réseau	128	135	142	151	156	157
Pensions non capitalisées	16	15	6	6	5	4
OSP	39	40	33	37	35	40
Comptage	13	12	12	13	13	10
Redevance de voirie et autres (ISOC,...)	36	37	37	39	39	36
	231	239	230	245	248	247

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. Les différentes surcharges (soutien éolien offshore, etc.) refacturées par le gestionnaire du réseau de transport sont en constante augmentation.

Tableau 9 : Évolution tarifs refacturation partie transport

– Electricité 2036 kWh annuel

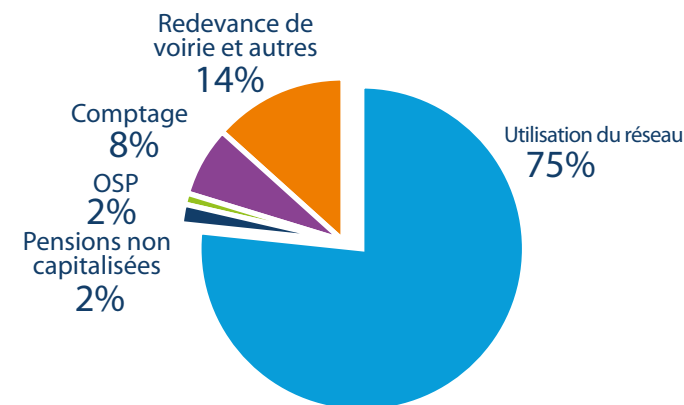
En euro HTVA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Coûts de transport Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00
Surcharges Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26
Cotisation fédérale	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41
	37,11	38,75	39,20	41,61	45,37	47,67

2.7.2 Distribution du gaz

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

Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (75 %). L'activité de mesure et de comptage représente quant à elle 8 %. 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 (38,28 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2020).

Figure 27 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728 kWh – 2020



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 2019. La marge équitable pour ce fluide s'élève en 2019 à environ 15 millions d'euros. Electricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève pour 2019 à plus de 72 millions d'euros.

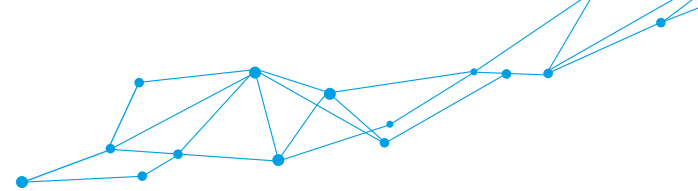
Tableau 10 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel

En euro HTVA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Utilisation du réseau	149	156	163	167	168	145
Pensions non capitalisées	15	14	5	5	5	3
OSP	6	6	5	4	3	3
Comptage	16	15	16	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC...)	25	26	28	29	28	27
	211	218	216	221	220	195

Entre 2019 et 2020, l'ensemble des clients gaz ont vu leurs tarifs de distribution baisser. Cette diminution est de 12,8% pour le client médian bruxellois.

2019 a été marquée par l'approbation des tarifs de distribution pour la période 2020-2024. La majorité des clients résidentiels (près de 80 %) se chauffe au gaz et consomme de l'électricité. Le client « mixte » moyen verra les frais de distribution sur sa facture globale baisser de 5,8 % en 2020, soit 33,70 EUR TVAC de moins, pour légèrement remonter par la suite. L'augmentation entre 2019 et 2024 (estimée à + 2,7 %), soit 14,50 EUR/an TVAC, restera cependant nettement inférieure aux prévisions d'inflation (8,9 % cumulés sur la période).

3 Protection du consommateur résidentiel



3.1 Répartition de la clientèle bruxelloise

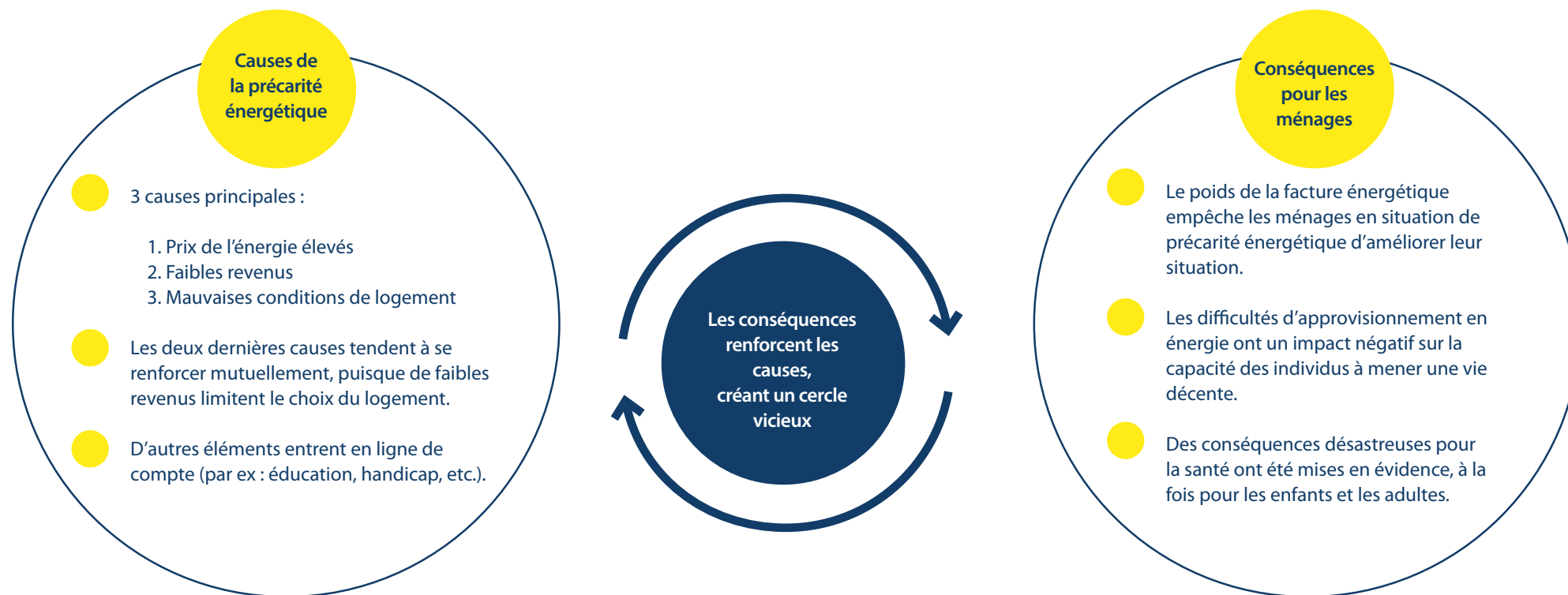
Avant de procéder à l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il semble opportun de procéder à une présentation du paysage énergétique bruxellois qui comprend d'une part les fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en électricité

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 ».

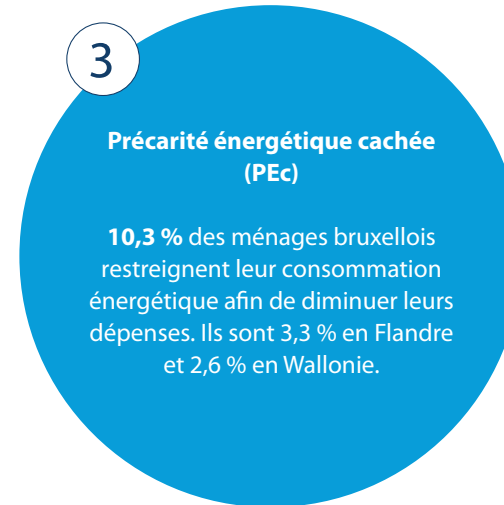
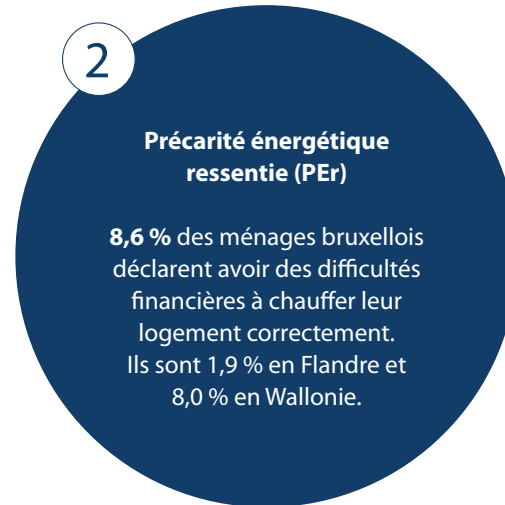
3.2 La précarité énergétique, une problématique majeure en Région de Bruxelles-Capitale

3.2.1 Causes et conséquences



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

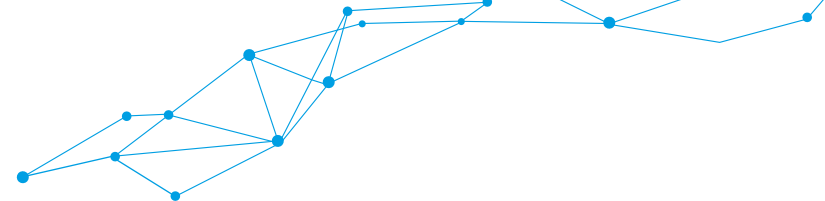
Il existe trois types de précarité énergétique⁸ :



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.

⁸ Baromètre de la précarité énergétique 2020 (données 2018), Fondation Roi Baudouin.

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 1er 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 consommateur⁹ » 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 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 social¹⁰ 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'Etat 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'Etat (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur 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.

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

10 www.tarifsocial.economie.fgov.be

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

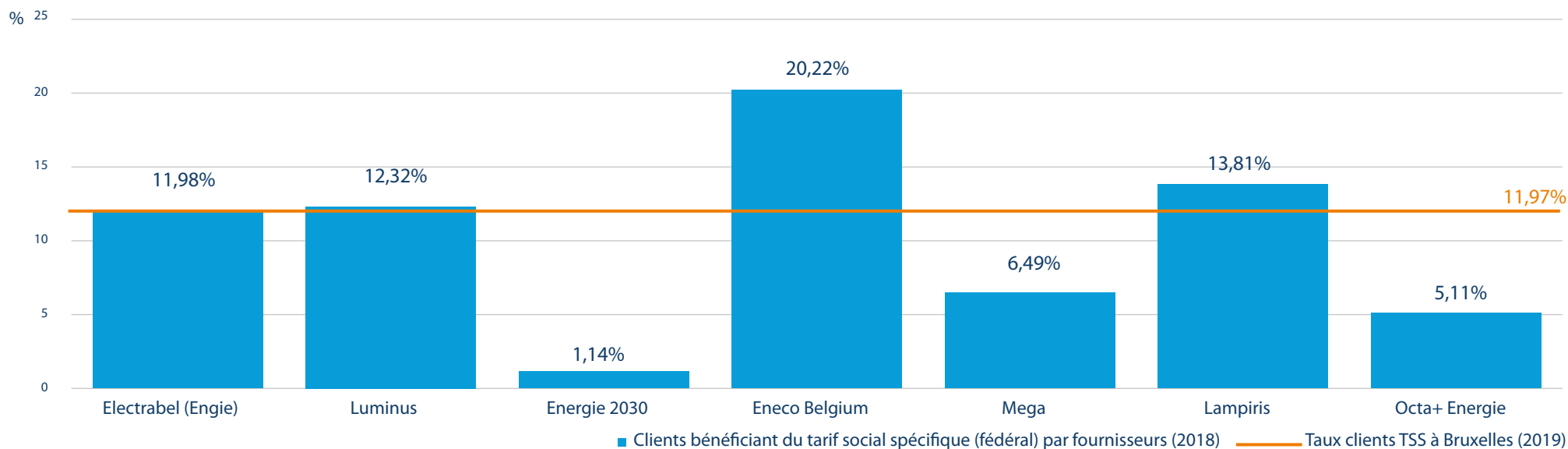
Depuis le 1er juillet 2009, le tarif social est en principe accordé automatiquement par les fournisseurs d'énergie aux clients qui font partie de l'une des trois premières catégories mentionnées ci-dessus. C'est le SPF Économie qui communique tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie la liste des clients qui ont droit au tarif social, pour quels points de raccordement (contrats) et pour combien de temps. Pour la 4ème 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.

En région bruxelloise, et pour l'année 2019, 11,97 % 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.

Figure 28 : Répartition de la clientèle bénéficiant du TSS par fournisseurs en % en RBC (E)



Source BRUGEL

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, n'a pas été revu depuis août 2018 pour l'électricité et a été revu à la baisse en août 2019 pour le gaz.

Tableau 11 : Évolution du tarif social spécifique-électricité

	02/2018-07/2018	08/2018-01/2019	02/2019-07/2019	08/2019-01/2020
Tarif normal (c€/kWh)	17,284	17,640	17,640	17,640
Tarif bi-horaire				
Jour (c€/kWh)	18,273	18,589	18,589	18,589
Nuit (c€/kWh)	13,536	13,976	13,976	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 2019 la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et le tarif le moins cher était de 13 % contre 25 % pour décembre 2018.

Figure 29 : Évolution du tarif social spécifique-électricité 2019

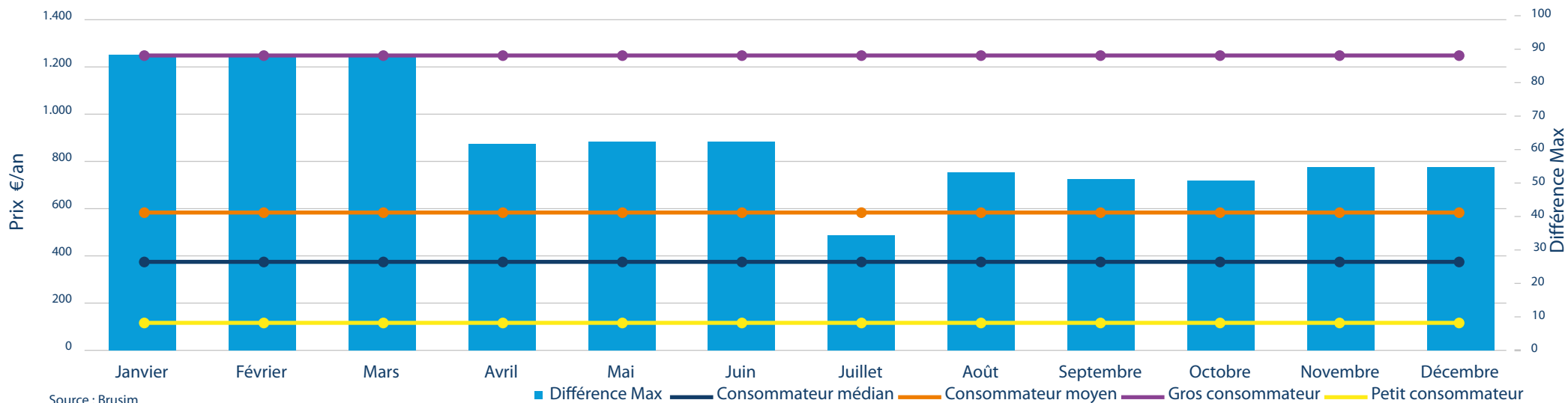


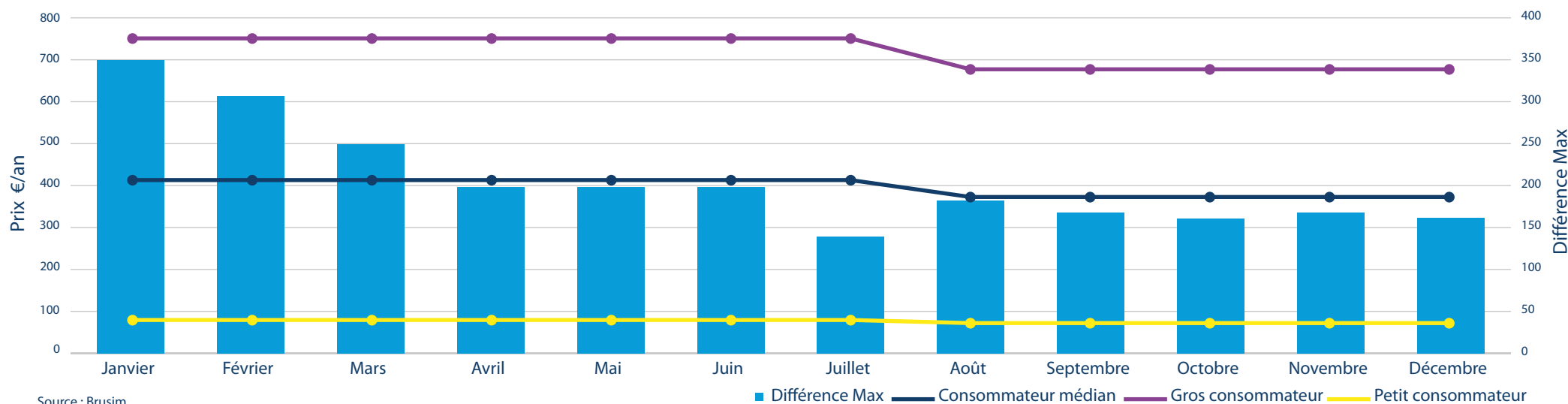
Tableau 12 : Évolution du tarif social spécifique-gaz

	02/2018- 07/2018	08/2018- 01/2019	02/2019- 07/2019	08/2019- 01/2020
Tarif normal (c€/kWh)	3,140	3,189	3,189	2,865

Source : CREG

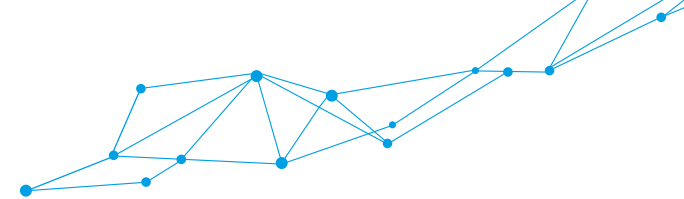
Le graphique ci-dessous met en comparaison le coût du tarif social pour tous les types de consommateurs ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et de la meilleure offre pour le client médian. En décembre 2019, la différence pour le client médian entre le coût du tarif social et la meilleure offre était de 30 % contre 46 % pour décembre 2018.

Figure 30 : Évolution du tarif social spécifique-gaz 2019



Source : Brusim

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



Les ordonnances électricité¹¹ et gaz¹² 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 ;
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 1^{er} 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 qui suit à une décision du juge de paix uniquement.

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.

¹¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹² 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.

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 2019 était de 1 300 000 €. Ce montant n'a pas été indexé comme ce fut 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 2019

Nom CPAS	Montant total en €
Anderlecht	149.720 €
Auderghem	13.974 €
Berchem-Ste-Agathe	20.054 €
Bruxelles	158.533 €
Etterbeek	55.511 €
Evere	37.570 €
Forest	69.501 €
Ganshoren	25.131 €
Ixelles	74.118 €
Jette	61.711 €
Koekelberg	35.450 €
Molenbeek	175.679 €
Saint-Gilles	202.610 €
Saint-Josse	84.033 €
Schaerbeek	52.922 €
Uccle	33.208 €
Watermael-Boitsfort	12.932 €
Woluwe-Saint-Lambert	23.269 €
Woluwe-Saint-Pierre	14.074 €

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 21 000 jusqu'à la fin 2015 suivi d'une brusque augmentation à 24 829 en 2016, et enfin une stabilisation aux alentours de 27 000 depuis 2017. Cela signifie qu'environ 5,5 % des ménages résidentiels se retrouvent au 31 décembre 2019 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.

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 31 : Nombre de limiteurs de puissance couvrant la période 2011 – 2019 (photo au 31/12 de chaque année)

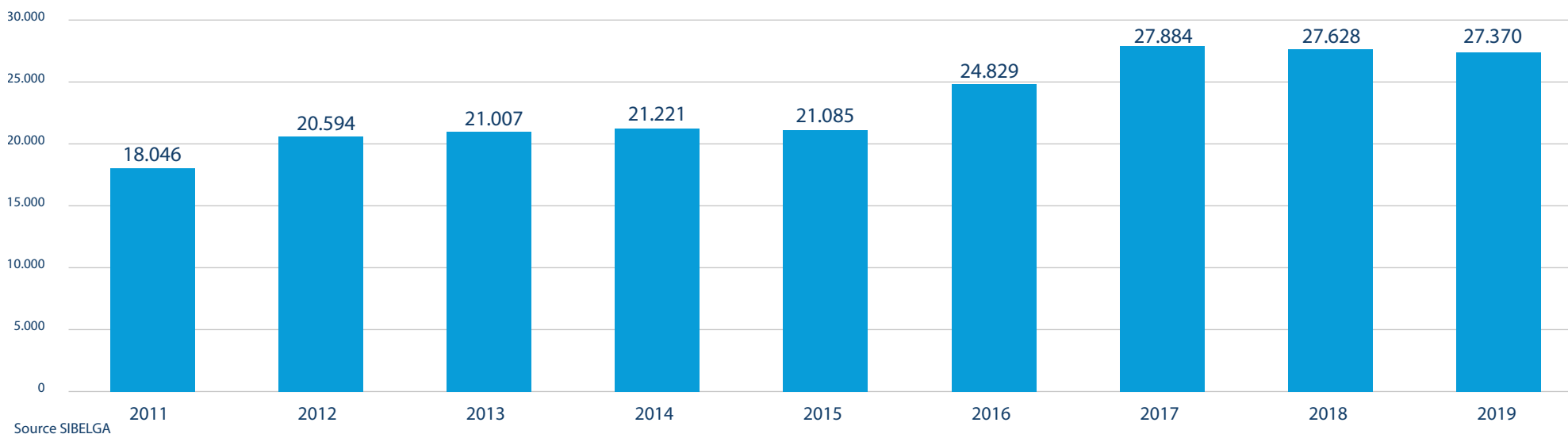


Tableau 14 : Enlèvement des limiteurs – délais et pourcentages

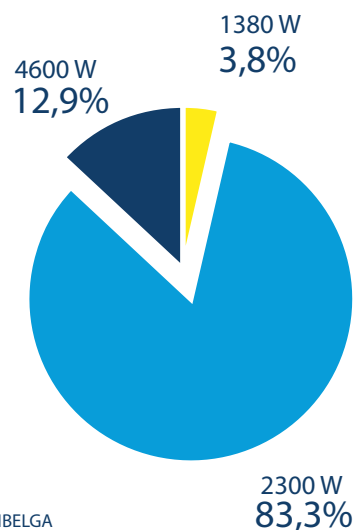
Année	Description	Nombre de demandes de placement par les fournisseurs	Nombre de limiteurs branchés au cours de l'année	Nombre de limiteurs débranchés au cours de l'année	Nombre d'augmentation de puissance de limiteurs	Nombre de limiteurs rebranchés après plus de 30 jours
2019		19.379	14.235	14.249	28	2.463

Source : SIBELGA

En 2019, les fournisseurs ont demandé au GRD le placement d'un limiteur de puissance pour 19 379 ménages. Seuls 14 235 placements ont été effectués. Cette différence de plus de 5 100 limiteurs (soit 26 %) 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 17 % 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 32 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2019



Source SIBELGA

BRUGEL constate que 83,3 % des limiteurs placés ont une capacité de 2 300 W. 12,9 % des ménages disposent d'un limiteur de puissance supérieure, de 4 600 W. La nouvelle ordonnance électricité ne prévoit plus de rehausse de limiteur à 4 600 W.

Par ailleurs, 3,8 % des ménages résidentiels se contentent d'un limiteur de 1 380 W, contre 4,2 % en 2018, 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.

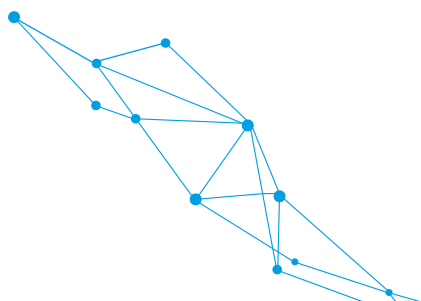
Toute demande de placement d'un limiteur effectuée par le fournisseur doit être accompagnée d'une communication au CPAS de la commune du ménage. Le CPAS peut effectuer une enquête sociale et présenter un plan de paiement au fournisseur.

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. Trop peu de ménages sont en définitives « captés » par les travailleurs sociaux.

BRUGEL avec les acteurs impactés (CPAS et fournisseurs) travaille sur cette problématique. Un fichier type devrait permettre d'une part de collecter un maximum de données permettant de toucher le ménage et d'autre part d'actualiser la situation d'endettement de ce dernier.

Ces démarches sont indispensables pour permettre un travail de terrain, en profondeur, dans le chef des CPAS.



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 2019

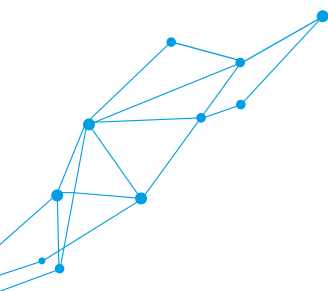
	Répartition (en %) des résultats obtenus en 2018 pour l'activité limiteur de puissance		
	Pourcentage de demandes réussies	Pourcentage de demandes annulées par les fournisseurs	Pourcentage de demandes en cours
(Rem)placement	78,59%	18,46%	2,95%
Enlèvement	82,05%	6,83%	11,12%

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	1,64	2,93	7,81
Enlèvement	1,02	0,04	0,02

Source : SIBELGA



Comme constaté en 2018, le taux de réussite pour l'enlèvement du limiteur (82,05 %) est relativement proche de celui résultant du placement (78,59 %).

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, 1,75 en 2018 et 1,64 en 2019.

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 2 763 100 €¹³. Les frais de personnel et de fonctionnement représentent 96 % 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 gaz¹⁴ et électricité¹⁵ 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.

13 Données Sibelga

14 Article 20quinquies de l'ordonnance du 1er 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.

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

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.

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, 44 % 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 :

- 17 % est lié à la médiation de dettes ;
- 18 % est délivré automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 6 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 2 % l'est par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 13 % des statuts de clients protégés, en augmentation de 10 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.



Tableau 17 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2019

Communes	BRUGEL	CPAS	Médiation de dettes	OMNIO	Règlement Collectif de Dettes	TSS	NA	Grand Total
Anderlecht	34	37	6	26	2	2		107
Auderghem	8	4	2	2				16
Berchem Ste Agathe	9	24	7	6	2			48
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren	39	239	230	161	12	87	1	769
Etterbeek	6	46	7	4				63
Evere	7	39	2	31				79
Forest	2	12	2	2	4			22
Ganshoren	10	10	2	4	5			31
Ixelles	18	37	3	8	2			68
Jette	16	64	2	14	1			97
Koekelberg	7		22	19	2	7		57
Molenbeek	44	163	8	19	4	4		242
Saint-Gilles	11	124	59	76		22	2	294
Saint-Josse	10			13	2	3		28
Schaerbeek	50	93	4	21	4	4		176
Uccle	13	56	5	2	2			78
Watermael Boitfort	2	24	12					38
Woluwe-Saint-Lambert	5	12						17
Woluwe-Saint-Pierre	2	2		6	2			12
Grand Total	293	986	373	414	44	129	3	2.242

Source BRUGEL et SIBELGA

Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (293) 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 28 % des ménages bruxellois bénéficient de ce statut¹⁶.

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 les années 2018 et 2019 qui inversent la tendance.

¹⁶ Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles. Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2019

Figure 33 : Le nombre de clients protégés et hivernaux : évolution de 2011 à 2019 – Electricité et gaz

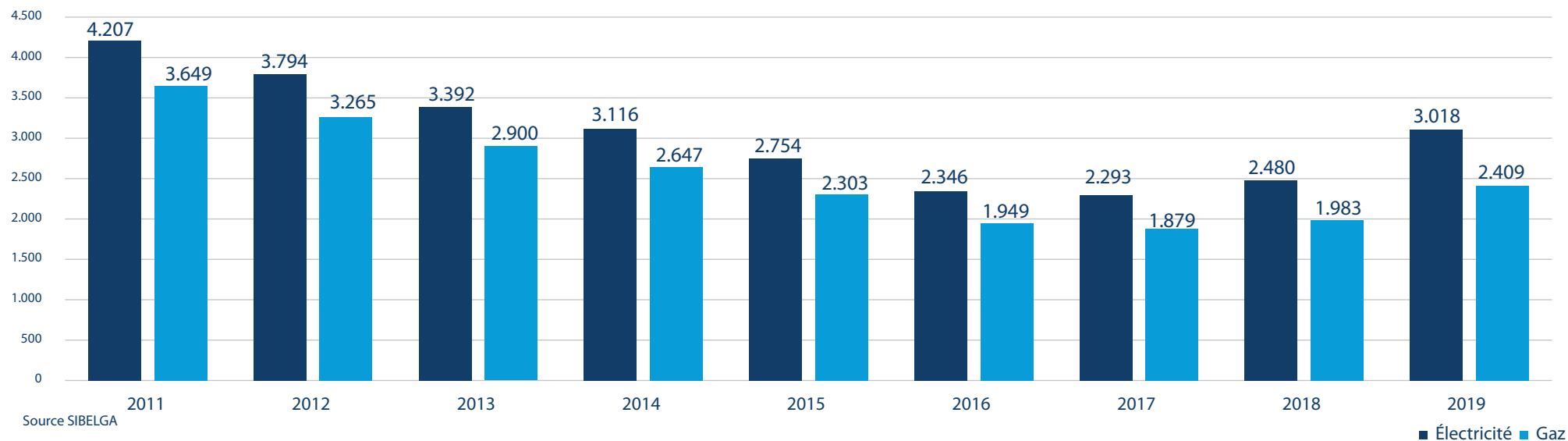


Figure 34 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité de 2011 à 2019, photo arrêtée au 31/03 de l'année

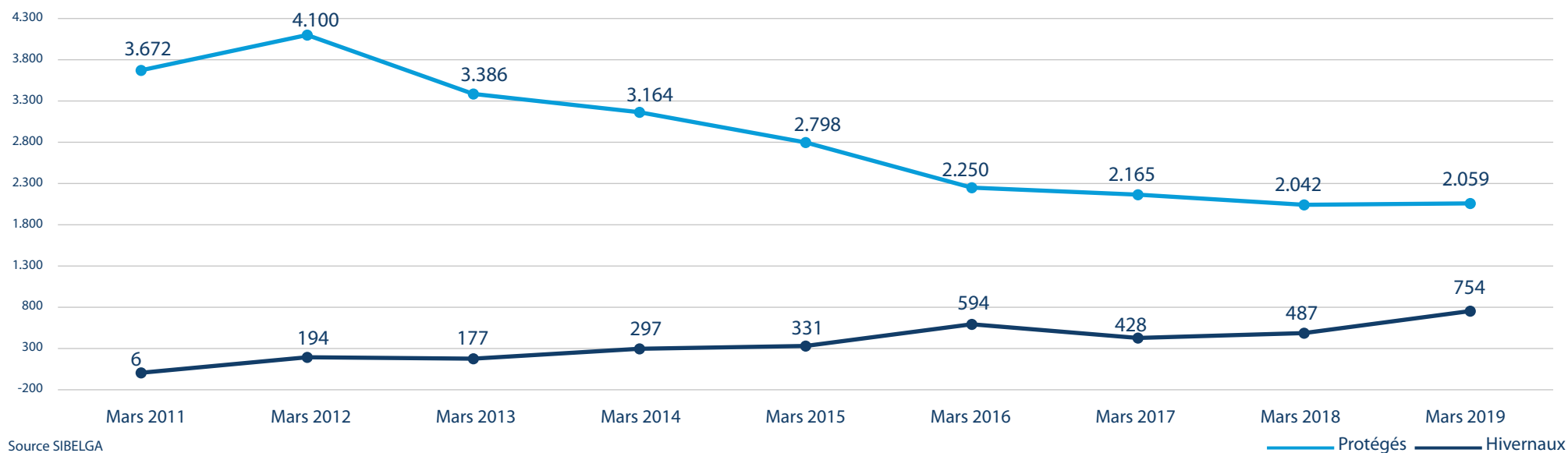
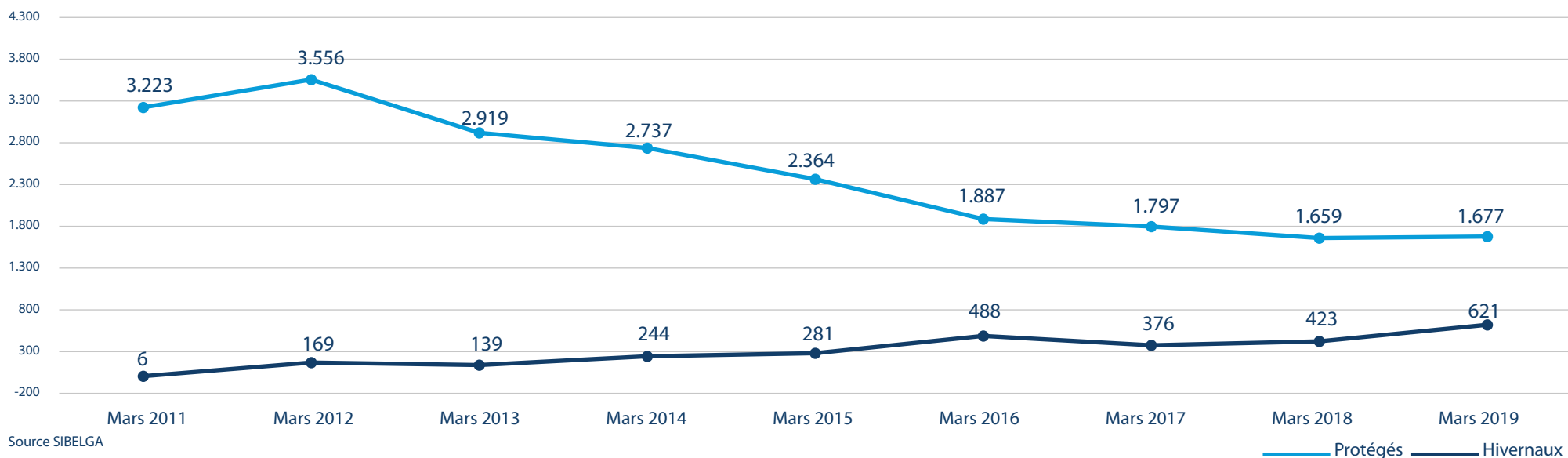


Figure 35 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz de 2011 à 2019, au 31/03 de l'année



Source SIBELGA

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 2019, guère évolué. 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-automatisme.

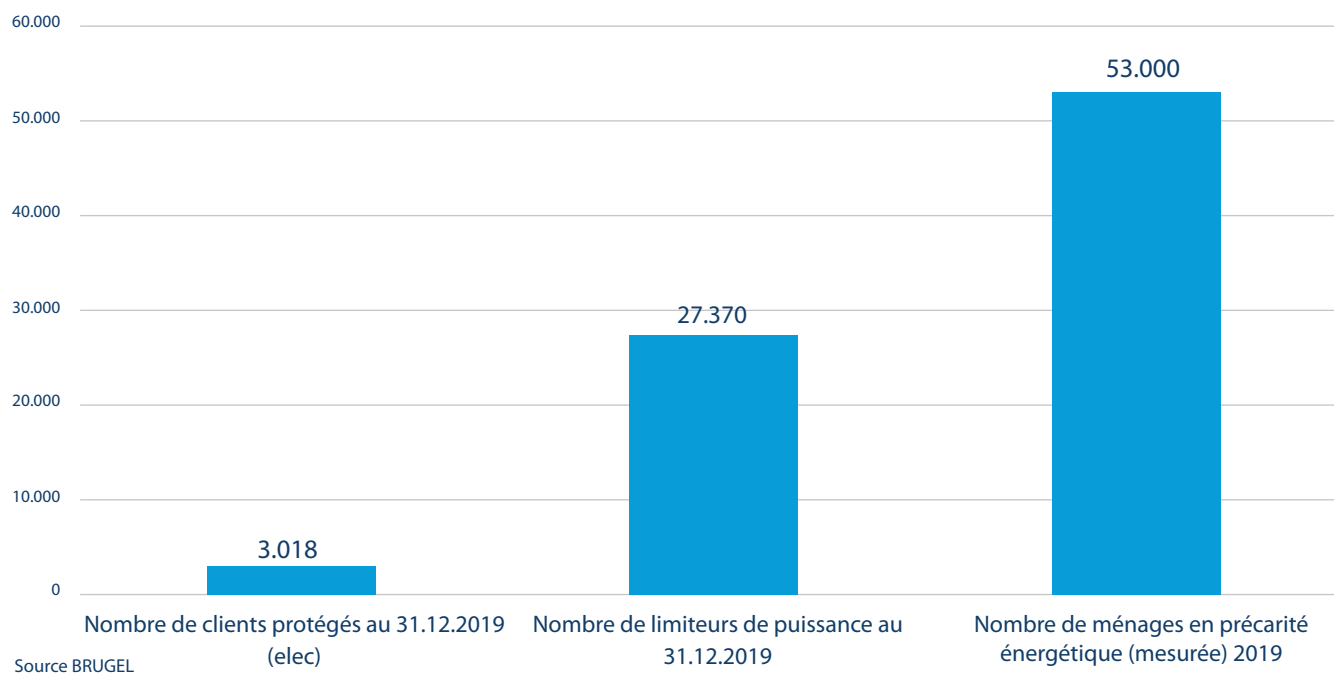
Concernant le désengagement de nombreux CPAS vis-à-vis de la protection régionale, nous nous permettons de renvoyer vers les explications émises dans nos précédents rapports.

Par ailleurs, il est à noter que 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 665 €¹⁶. Cette quotité disponible pouvant être aisément utilisée au remboursement de la dette contractée auprès du fournisseur.

17 Sur base d'une consommation moyenne de 23 260 kWh en gaz et de 3 500 kWh en électricité – Tarif 12/2019

3.7.2.2.2 Nombre de clients protégés potentiels

Figure 36 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique



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 plus de 2 ans et demi.¹⁸

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.

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'ordonnance¹⁹, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché en 2014 sur une décision de BRUGEL²⁰ 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 »²¹, représente une augmentation de +/- 30 % des montants facturés.

En 2019, 6% des clients protégés se sont vu imposer un tarif maximum.

18 Données Sibelga

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

20 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).

21 Arrêté ministériel du 1er 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.

3.7.2.2.6 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 1 470 200 €, 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 2 583 kWh en 2019, contre 2 673 kWh en 2018 et 2 765 kWh en 2017.

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 36 % contre 39 % en 2018 et 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 2019, SIBELGA a récupéré un montant de 249 441 € (électricité et gaz) auprès de la CREG contre 225 008 € en 2018 et 254 214 € en 2017.

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 48,3 % en 2019 contre 47,8 % en 2018 et 51 % en 2017.

L'impayé moyen du client actif est de 154 € en 2019 contre 149 € en 2018 et 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 18 : Budget de l'OSP « activités liées aux clients protégés » en milliers d'euros et pour 2019

	Budget annuel 2018			Réalisé fin 2018					
	Élec.	Gaz	Total	Élec.	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	533,6	327,0	860,6	448,5	84,0%	274,9	84,0%	723,4	84,0%
Frais divers directs	133,4	81,7	215,1	87,1	65,3%	49,0	59,9%	136,1	63,3%
Frais indirects	445,7	273,2	718,9	378,7	85,0%	232,1	85,0%	610,8	85,0%
Total	1.112,7	682,0	1 794,7	914,3	82,2%	556,0	84,5%	1 470,2	81,9%

Source SIBELGA

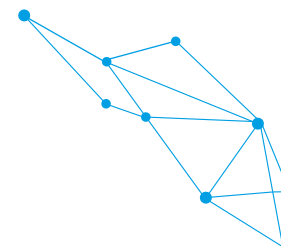


Tableau 19 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA

Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moy. € par client
Clients actifs				
Électricité	211	9,2%	1.382 €	7 €
Gaz	112	6,2%	682 €	6 €
Total < 15 €	323	7,8%	2.064 €	6 €
Électricité	985	42,8%	194.220 €	197 €
Gaz	683	37,5%	109.582 €	160 €
Total > 15 €	1.668	40,5%	303.802 €	182 €
Total	1.991	48,3%	305.866 €	154 €

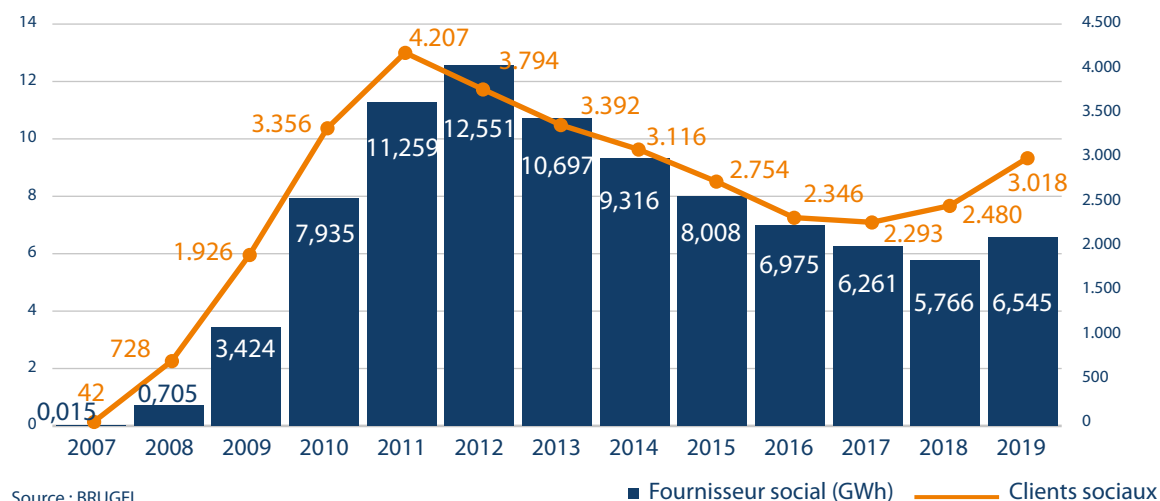
Source SIBELGA

En 2019, 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

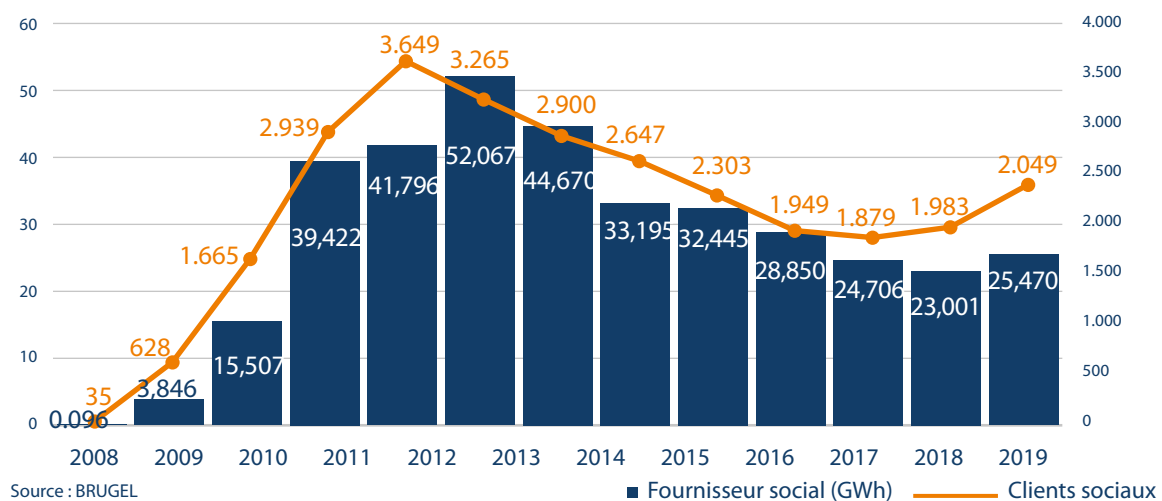
SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 6,454 GWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2019, soit 49 % de moins par rapport au niveau maximal atteint en 2012. En revanche, on observe une reprise au niveau du nombre de clients sociaux (depuis 2018), qui était en baisse également depuis 2012.

Figure 37 : Évolution de la fourniture sociale – électricité



En gaz, SIBELGA a fourni 25,469 GWh aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2019, soit 51 % 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 (depuis 2018), qui était en baisse également depuis 2012.

Figure 38: Évolution fourniture sociale – gaz



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 2019, les chiffres suivants :

Tableau 20 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2019

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage
0	22.458,00	27.448,00
1	26.201,00	31.191,00
2	28.072,00	33.063,00
3	29.944,00	34.934,00

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 2019, BRUGEL a reçu 280 demandes de statut contre 120 en 2018, 171 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.

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 39 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL

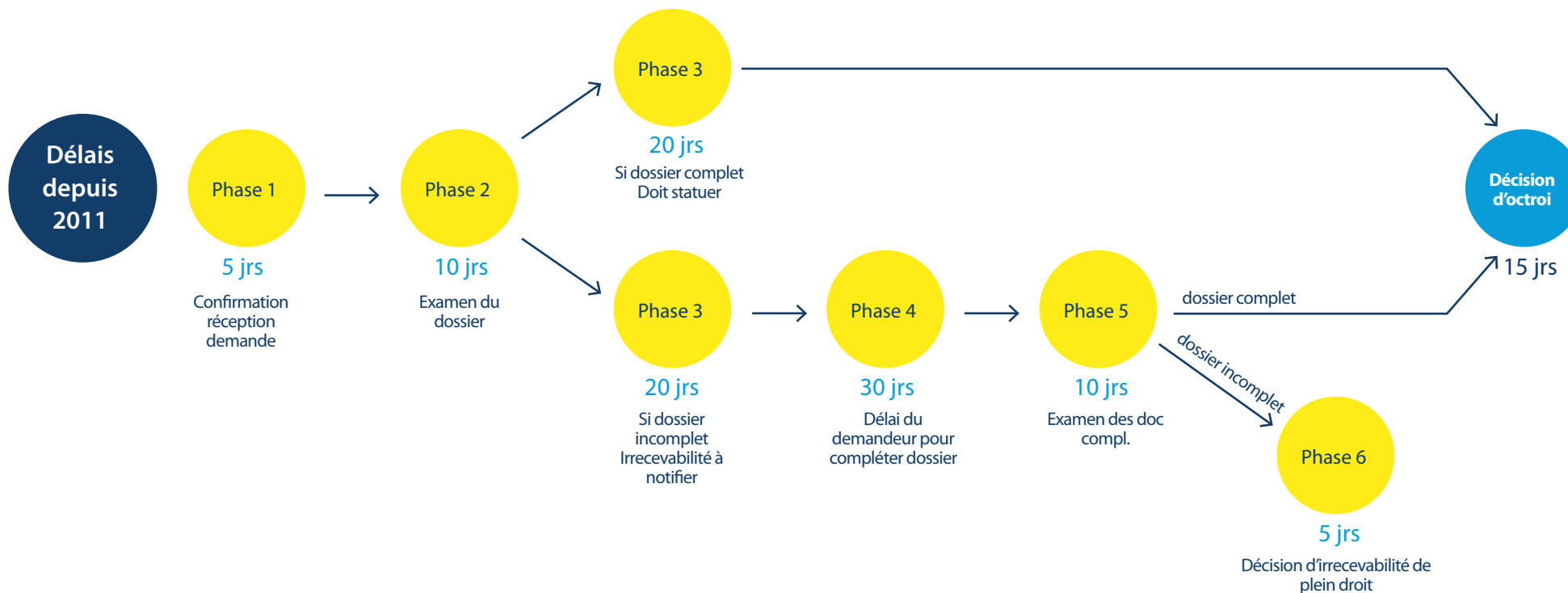
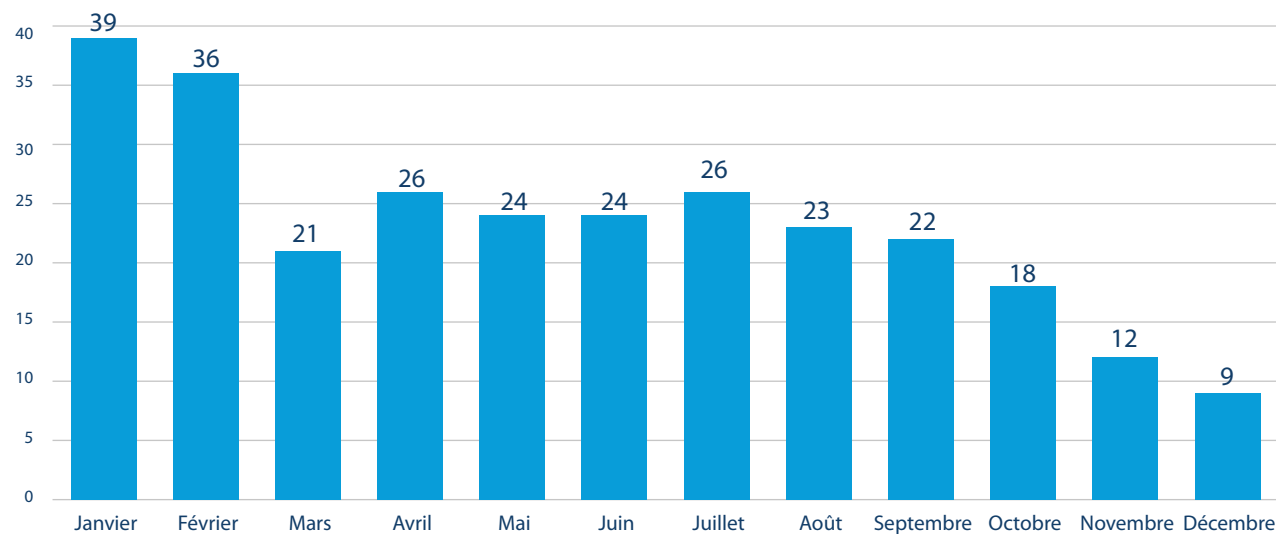


Figure 40 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2019



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	48
Octroi	150
Octroi maintenu	3
Refus	8
Refus Sibelga	2
Annulation	69
Total	280
Demandes de statut	274
Demandes d'attestation	6
Total demandes BRUGEL	280

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) ;

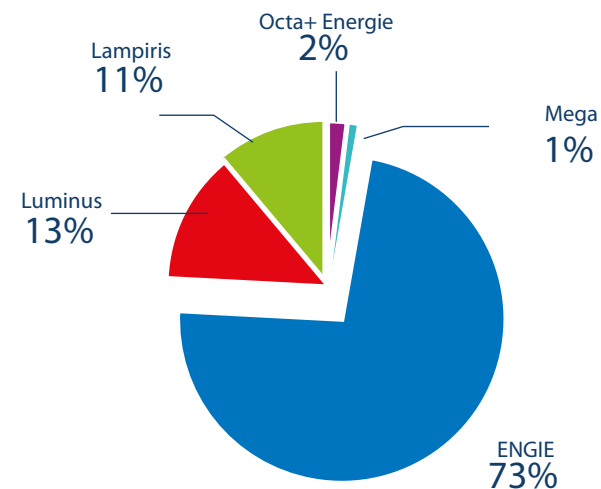
Octroyé : dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

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 41 : Répartition des octrois de statut par fournisseur en 2019

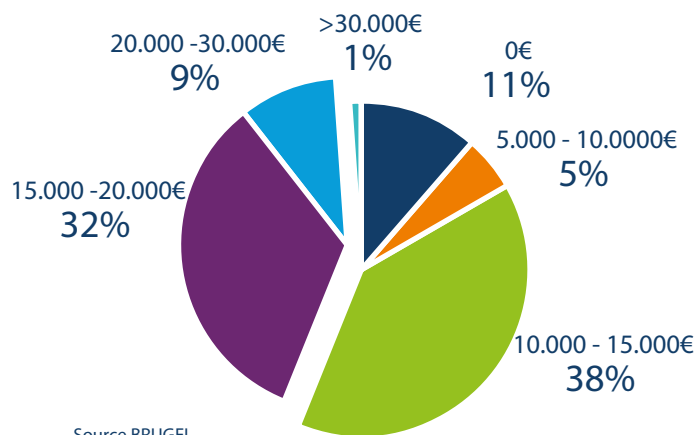


Source BRUGEL

En 2019, BRUGEL a attribué le statut à 73 % de clients Engie, à 13 % de clients Luminus, à 11 % de clients Lampiris, à 2 % de clients Octa + et à 1 % de clients Mega.

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

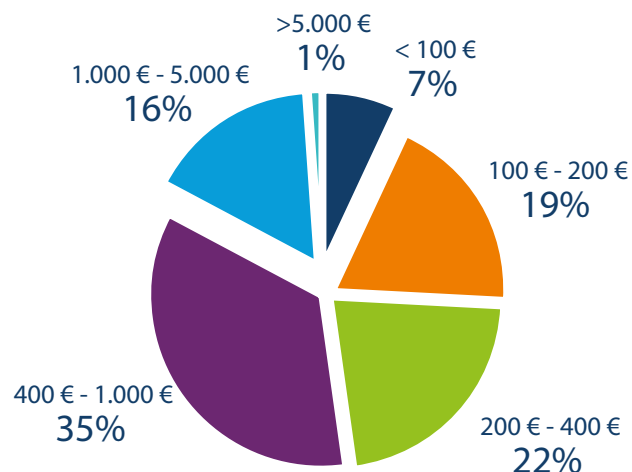
Figure 42 : revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé en 2019



Source BRUGEL

La majorité des personnes qui demandent le statut auprès de BRUGEL ont des revenus calculés entre 10 000 et 20 000 €/an. Ce montant correspond à des indemnités d'allocations de chômage. 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 43 : Montant de la dette par tranche en 2019

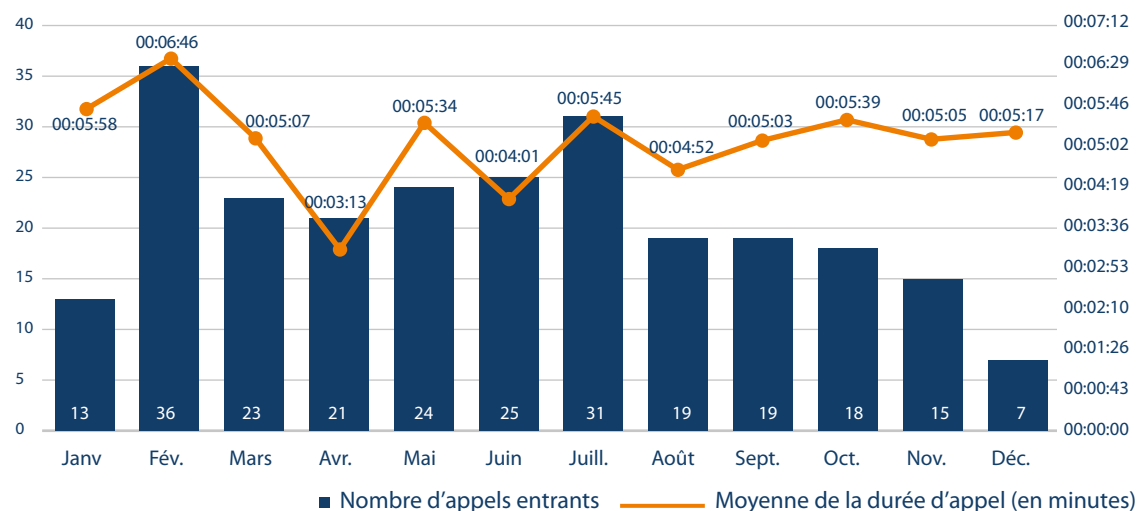


Source BRUGEL

On constate que 35 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant situé entre 400 à 1 000 €, soit un montant conséquent pour des ménages bénéficiant de revenus équivalant à ceux d'allocations sociales. Plus encore, 16 % 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.

Figure 44 : 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.

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.

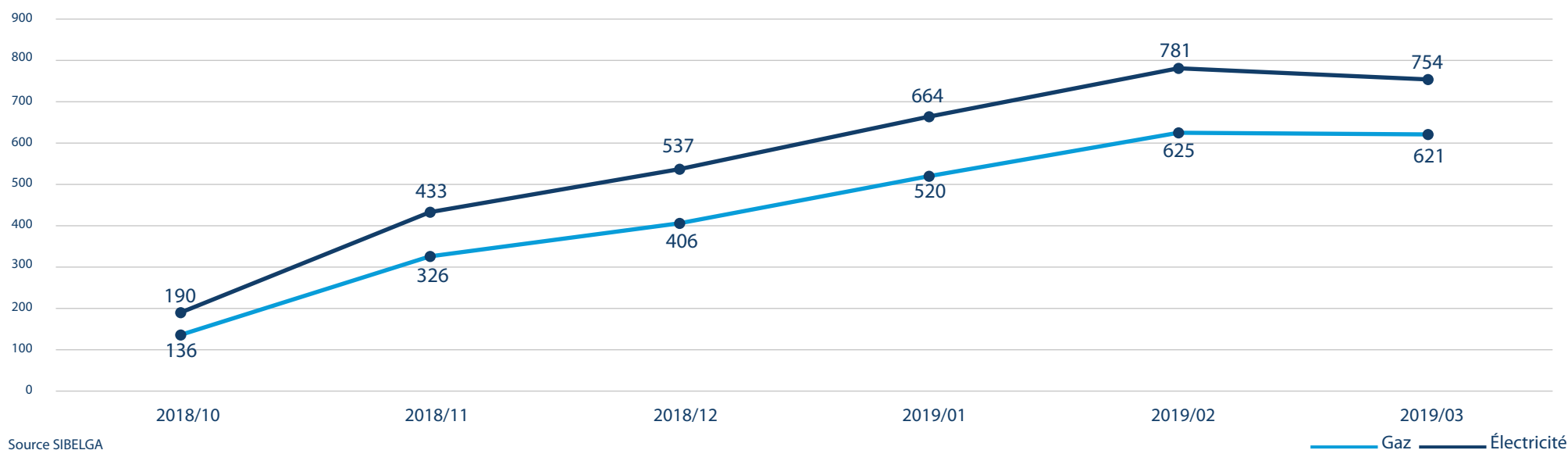
Tout est entrepris afin que le demandeur s'engage dans la protection en connaissance de cause.

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 1er 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 45 : Évolution du nombre de clients hivernaux d'octobre 2018 à mars 2019 en électricité et en gaz



Source SIBELGA

Durant la période hivernale 2019, le nombre de ménages alimentés par le fournisseur de dernier ressort a connu une croissance soutenue avec un pic au mois de février.

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 à laquelle 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 grâce 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 46 : Part des clients ayant reçu un rappel/mise en demeure (MED) en électricité et en gaz

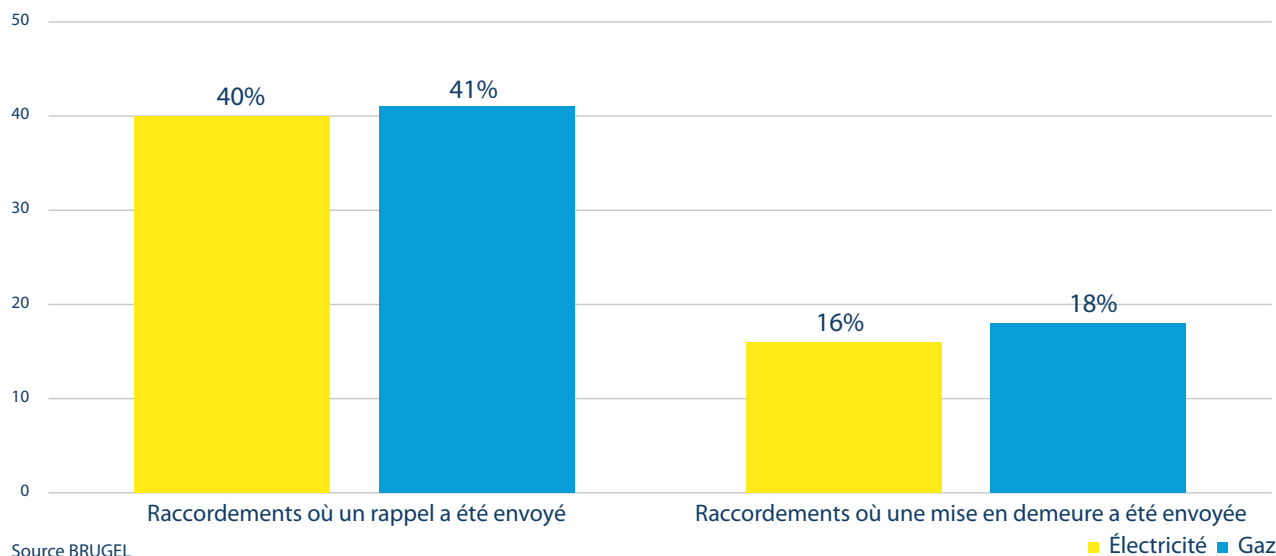
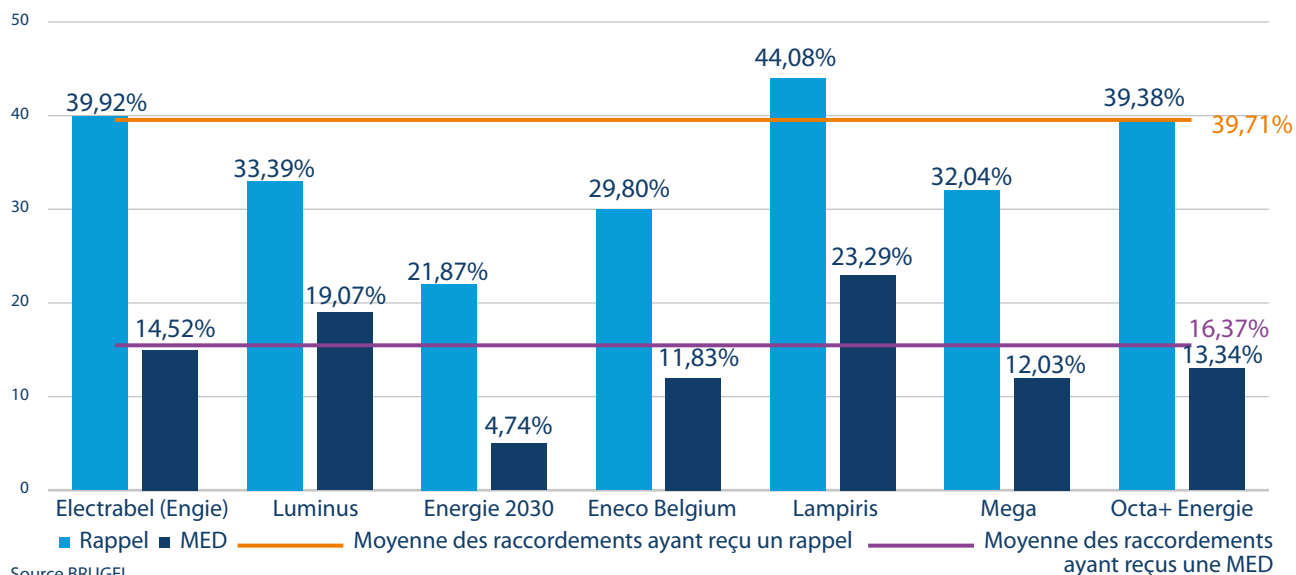
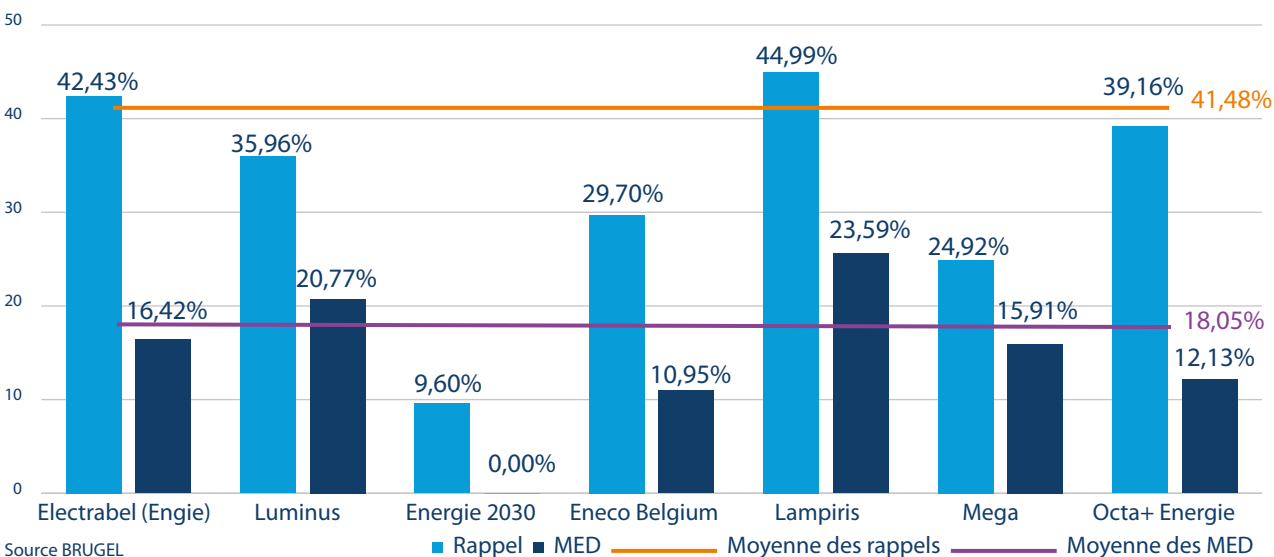


Figure 47 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/mise en demeure (MED) en électricité (exprimé par fournisseur en % de leur clientèle résidentielle)



Source BRUGEL

Figure 48 : 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)

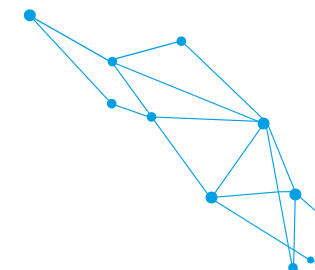


Source BRUGEL

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, pour la plupart, à rendre leur procédure plus réactive et à éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

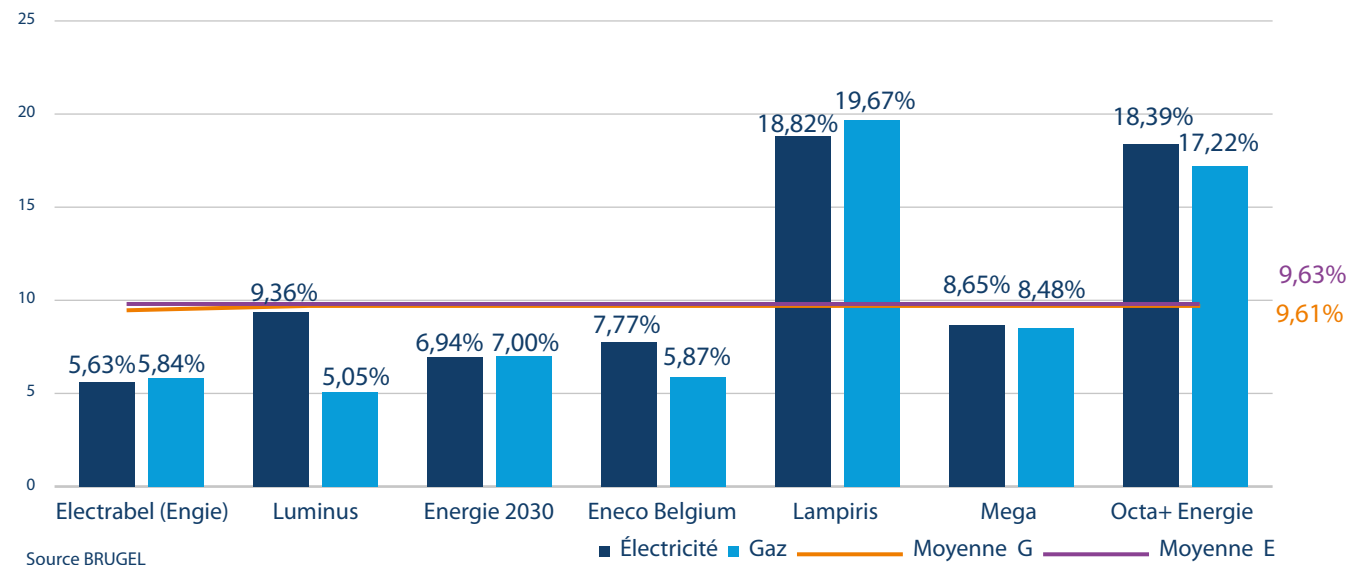
Comme pour l'électricité, il existe de grandes disparités entre fournisseurs.

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.

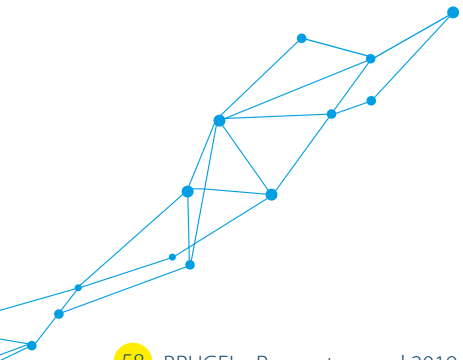


3.8.1 Les clients en défaut de paiement

Figure 49 : Pourcentage des clients en défaut de paiement par fournisseur – Electricité et gaz



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

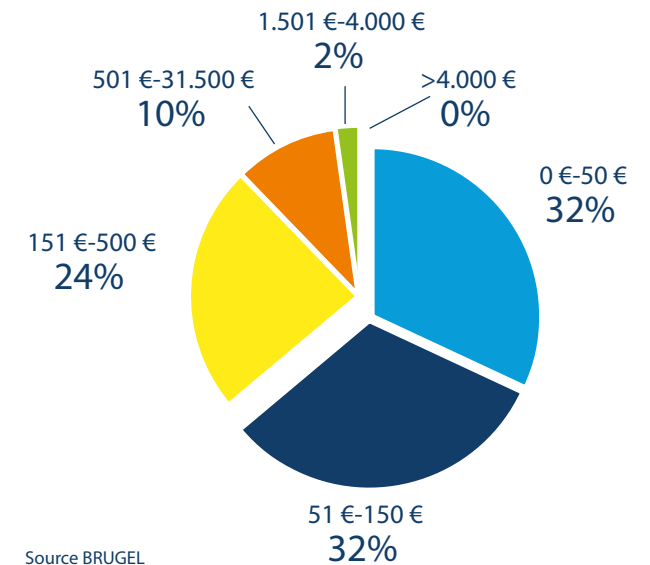
Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2019.

Tableau 22 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2019

	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	48 406	35 335
Clients actifs – Montant Dette	12 474 073 €	10 715 941 €
Montant moyen par client actif	258 €	303 €
Clients inactifs endettés - Nombre	56 491	43 799
Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable	28 828 618 €	29 262 054 €
Montant moyen par client inactif	510 €	668 €

Source BRUGEL

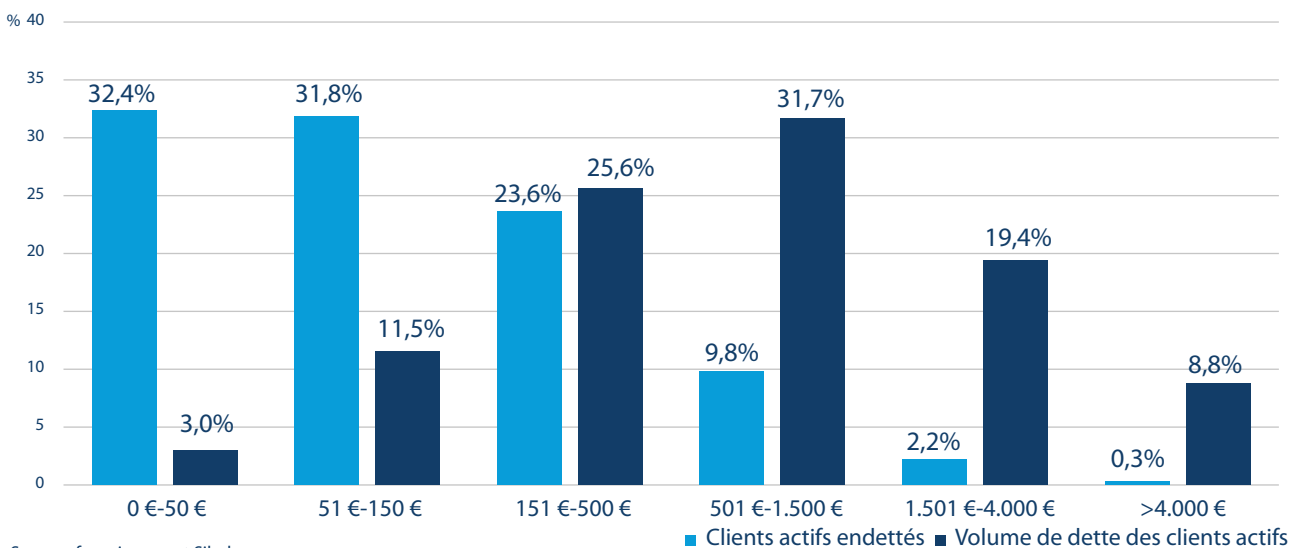
Figure 50 : Répartition par tranches de montant des clients actifs en défaut de paiement (en %) pour l'électricité



Le graphique ci-après 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.

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 rouge.

Figure 51 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité



Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 2,50 % des clients accumulent 28 % du montant de l'endettement total.

9,75% de la clientèle concentre près de 32 % 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 52 : Répartition par tranches de montants des clients actifs en défaut de paiement (en %) en gaz

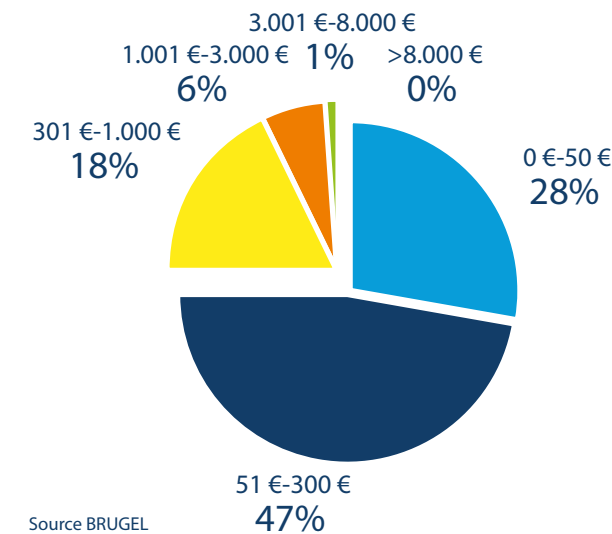
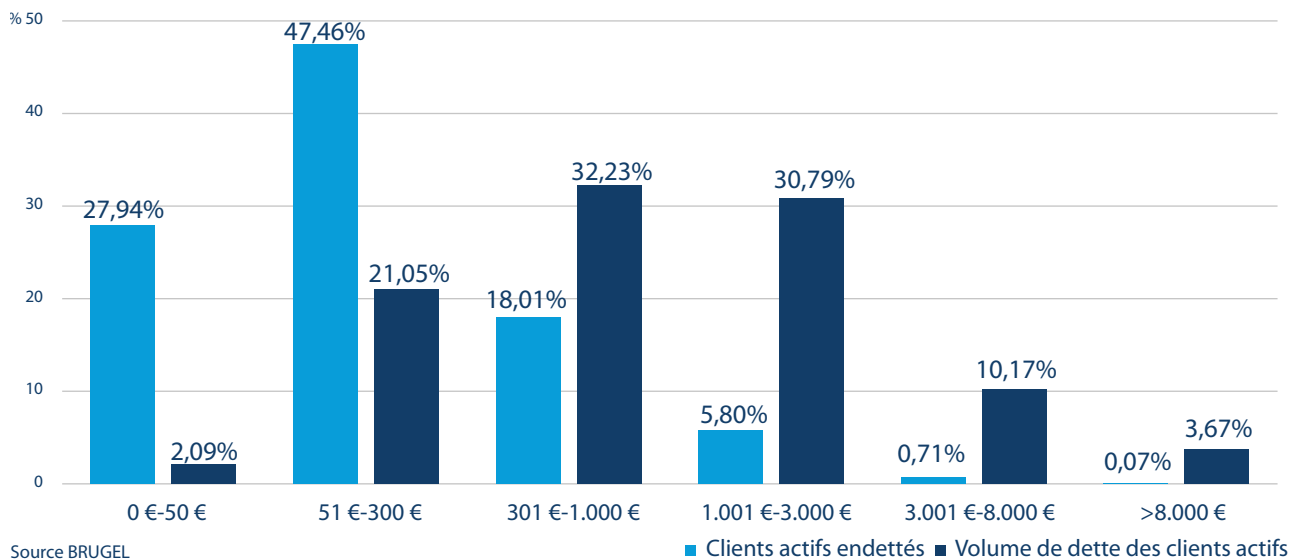


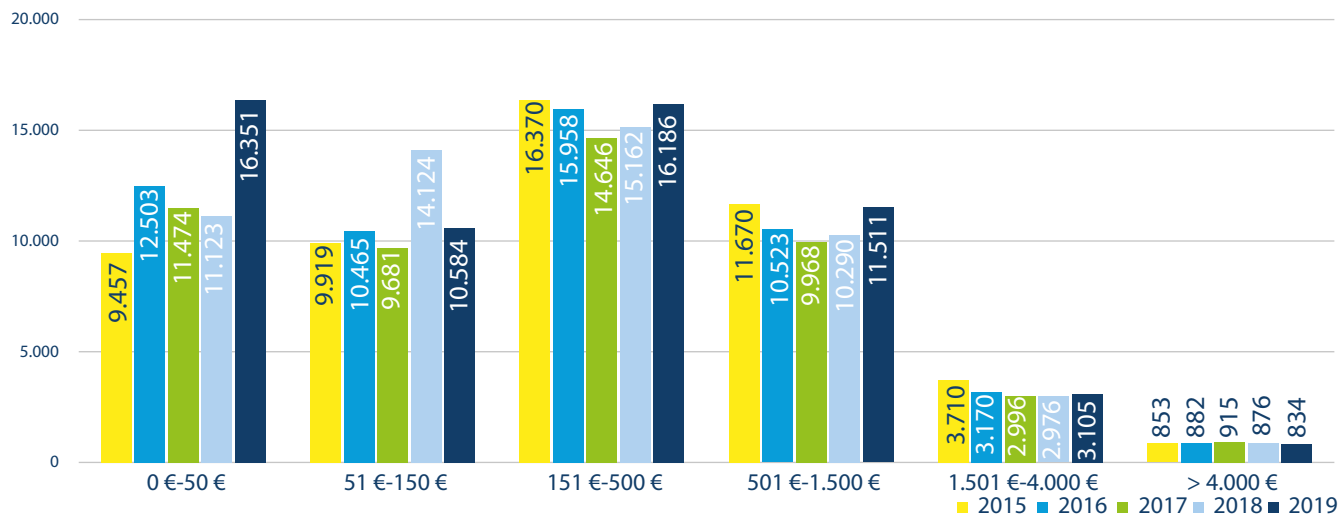
Figure 53 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz



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.

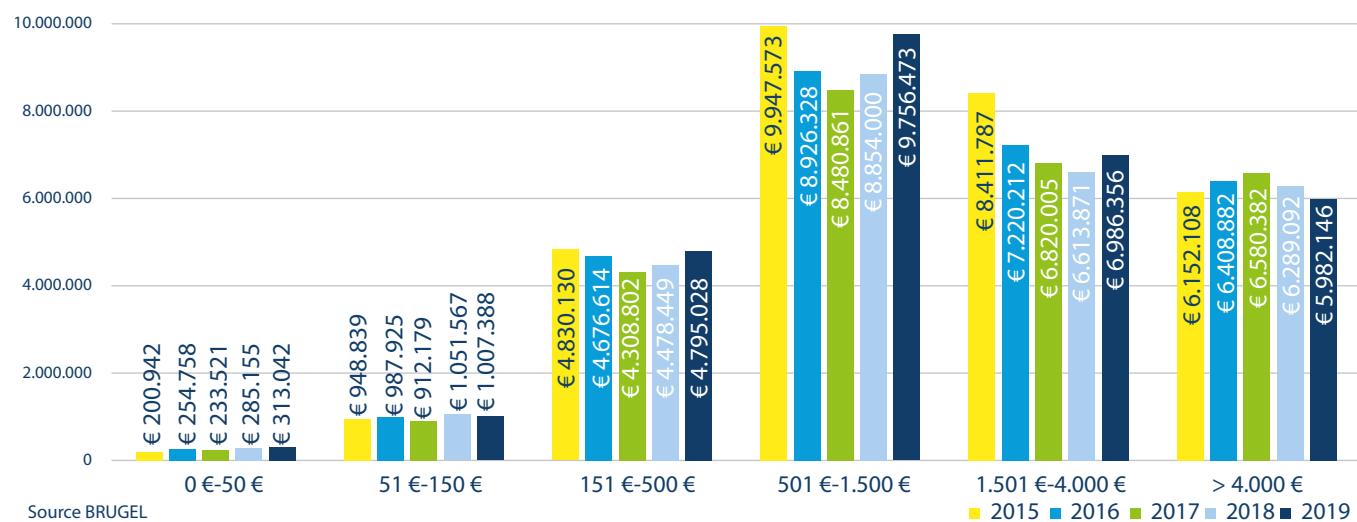
Comme pour l'électricité, la plus grosse partie des dettes, près de 45 % (47 % en 2018 et 43,5 % en 2017) porte sur des montants de plus de 1 000 € et se répartit sur seulement 6 % des clients résidentiels endettés. Ici aussi, les montants des dettes sur les segments supérieurs sont en constante augmentation.

Figure 54 : Dettes des clients inactifs pour l'électricité



Source BRUGEL

Figure 55 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité



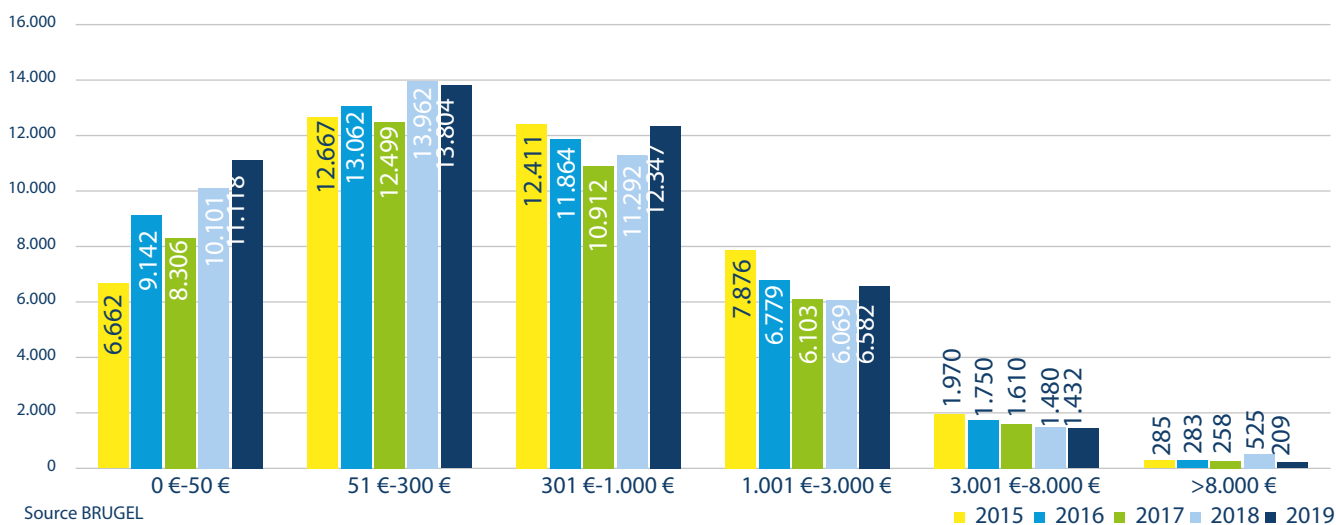
Source BRUGEL

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 €. 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.

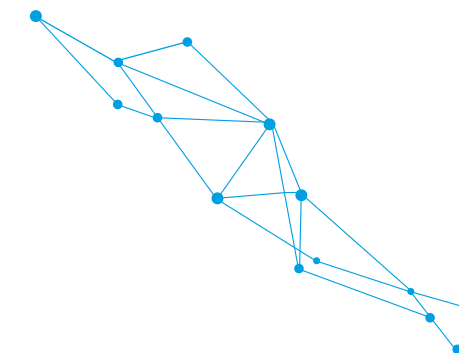
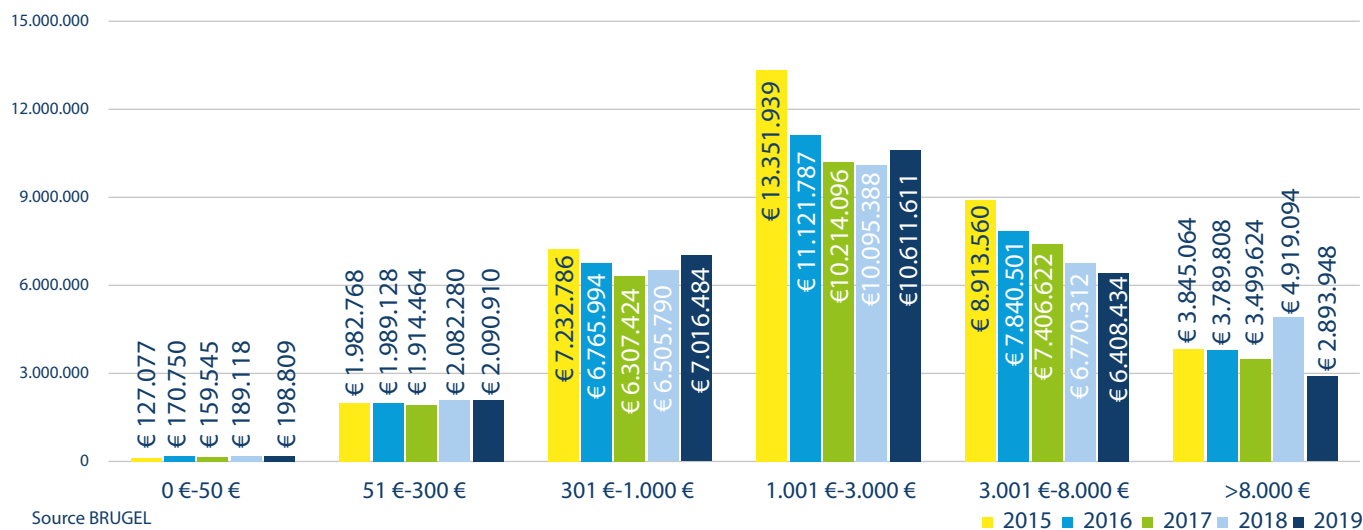


Figure 56 : Dettes des clients inactifs par tranches pour le gaz – Image au 31 décembre de l'année



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.

Figure 57 : 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

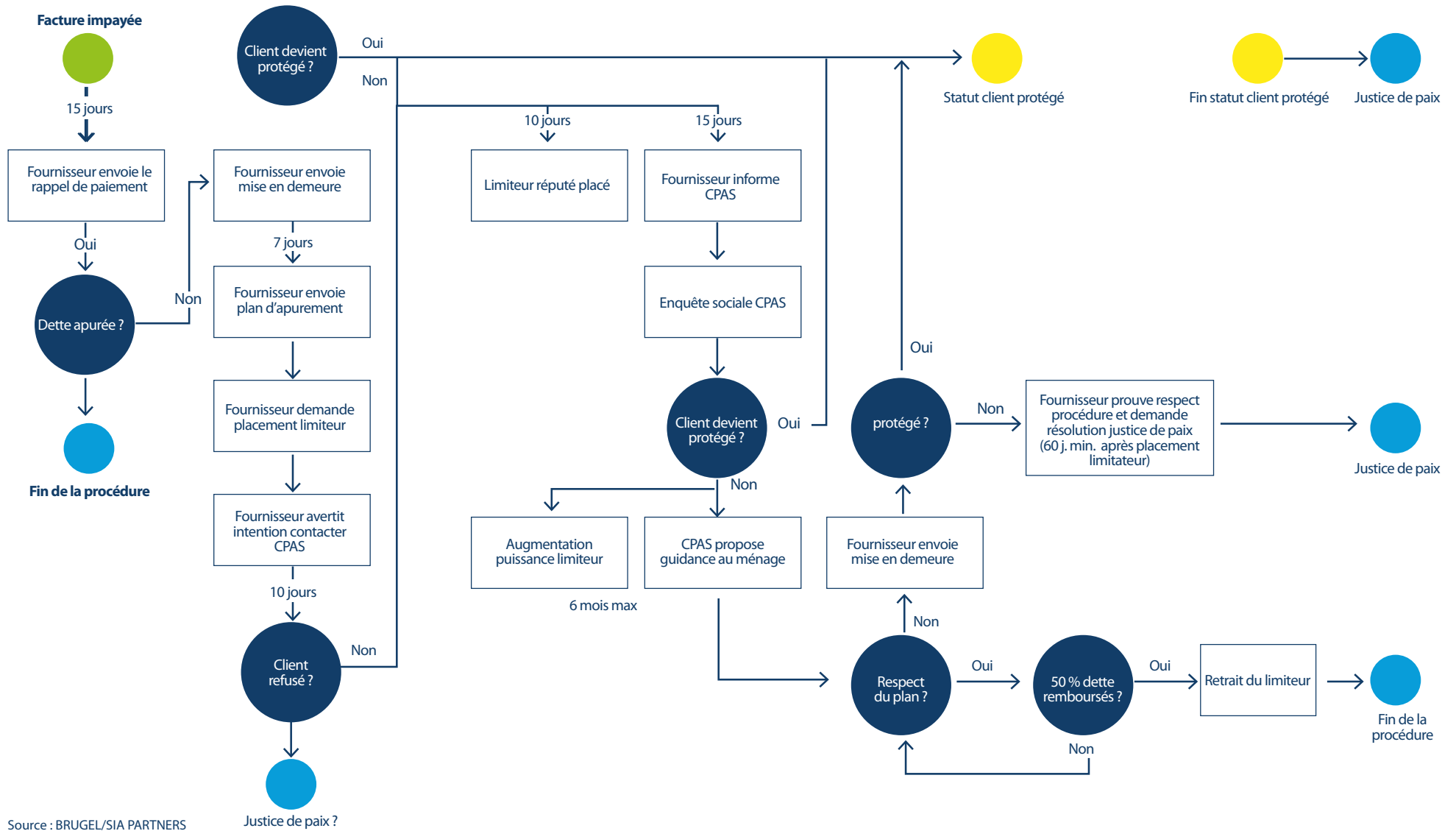
Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises. C'est donc la loi spécialisée, notamment les ordonnances électricité et gaz et ses arrêtés d'exécution, qui prévaut sur le droit commun (la règle générale).

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



Source : BRUGEL/SIA PARTNERS

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 2019 et ayant produit leurs effets durant cette même année.

Dans les faits, l'ensemble des fournisseurs et SIBELGA ont déposé 3 320 citations/requêtes qui ont donné lieu pour ces mêmes requêtes/citations à 2 561 jugements dont 1 840 se sont conclus par une décision de coupure.

Par conséquent, les effets liés aux dépôts des requêtes/citations déposées en 2019 sont à prévoir dans le courant de l'année 2020.

Figure 59 : Les différentes étapes de la procédure en chiffres pour 2019

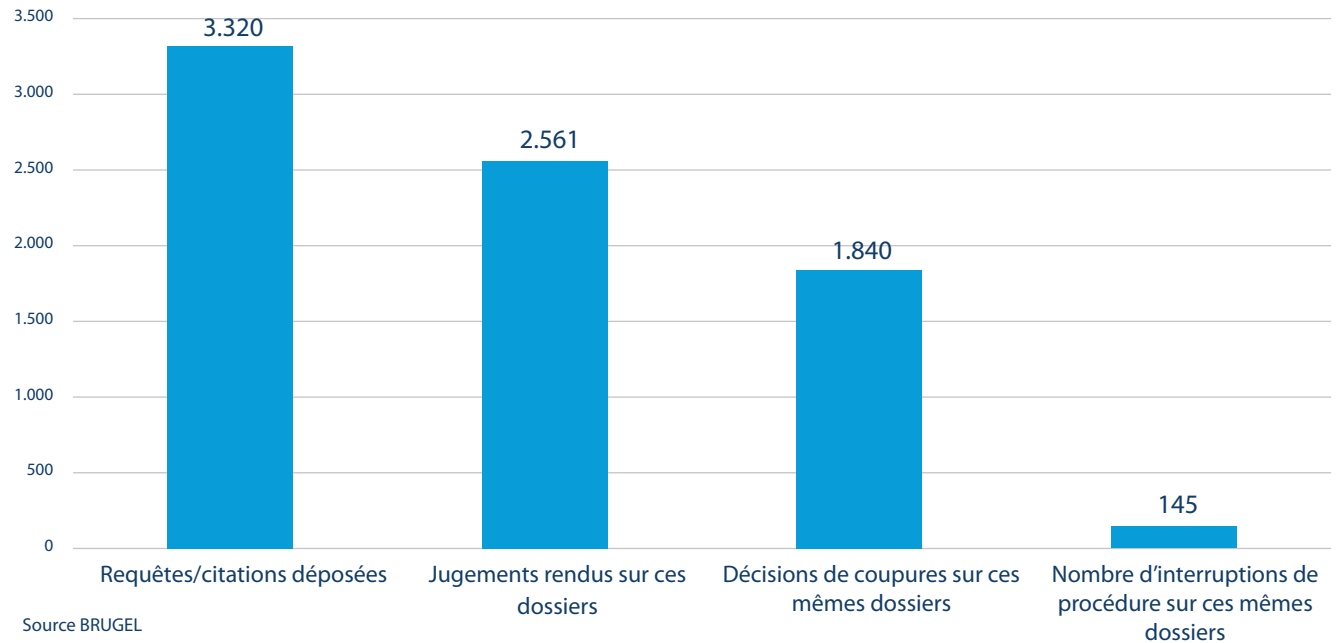
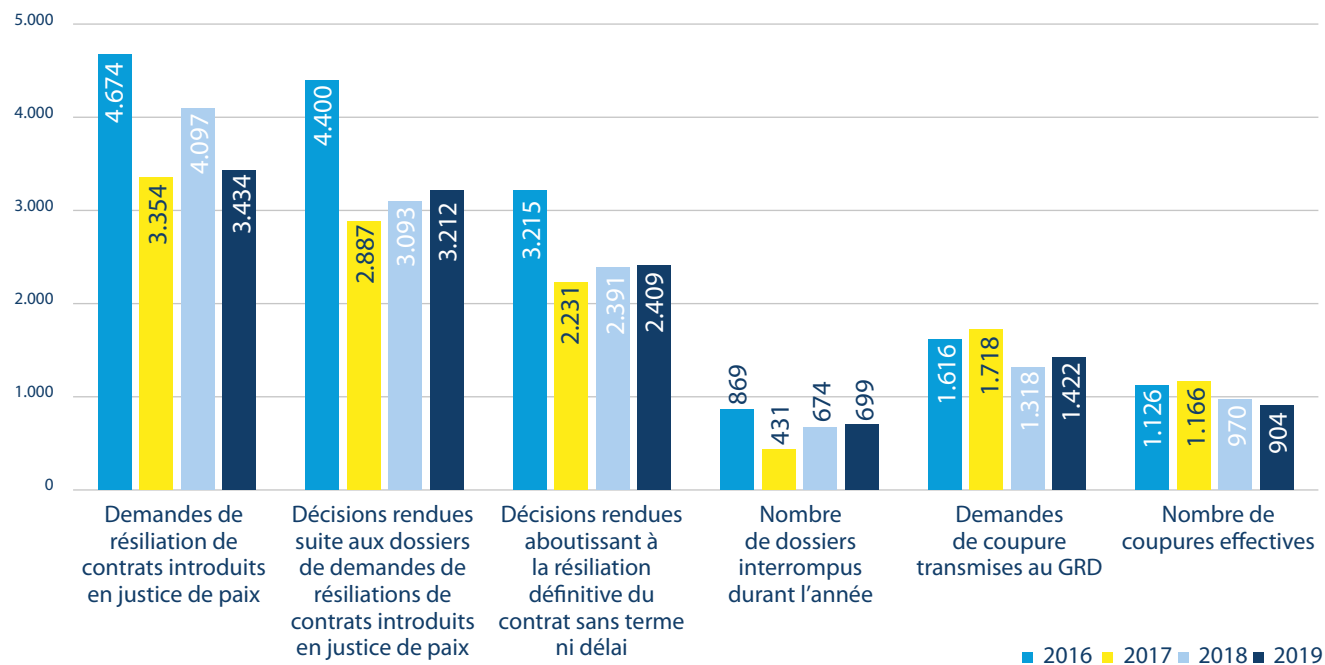


Figure 60 : La résiliation du contrat d'énergie par étape et en chiffres quelle que soit l'année d'introduction du dossier



Source BRUGEL

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

En 2019, 3 434 demandes ont été introduites auprès des greffes de justice de paix bruxellois contre 4 097 en 2018 et ont abouti à 904 coupures effectives en 2019 (contre 970 en 2018).

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.

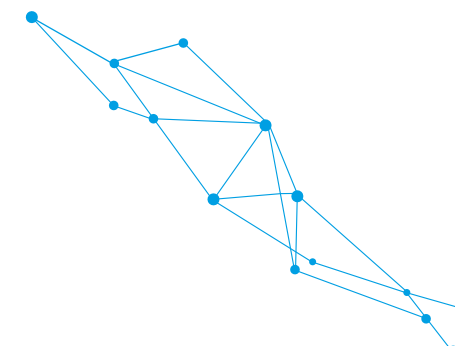
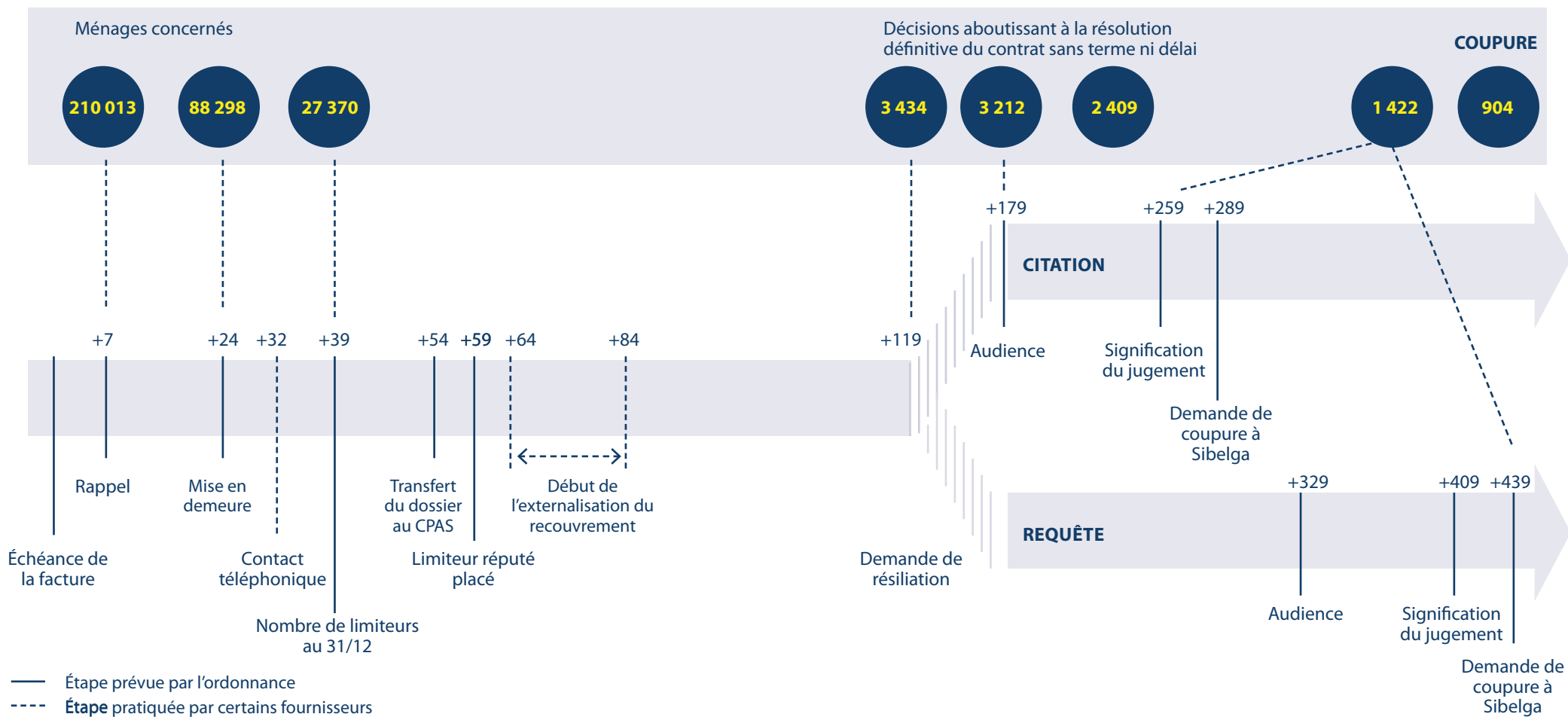


Figure 61 : La procédure de recouvrement en étape et en nombre de ménages concernés

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

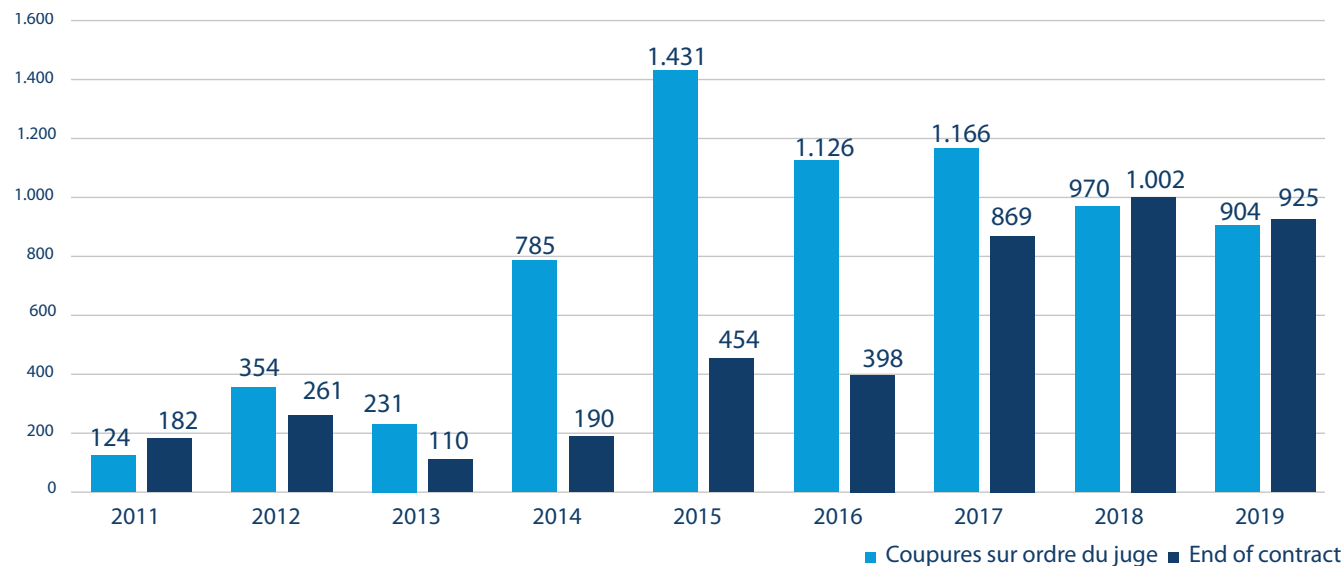
3.8.3.4 Nombre de coupures « cut off » et « End of contract »

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 1 829.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarii : 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 62 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat de 2011 à 2019



Données Sibelga

22 Move Out Zonder Afspraak

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.

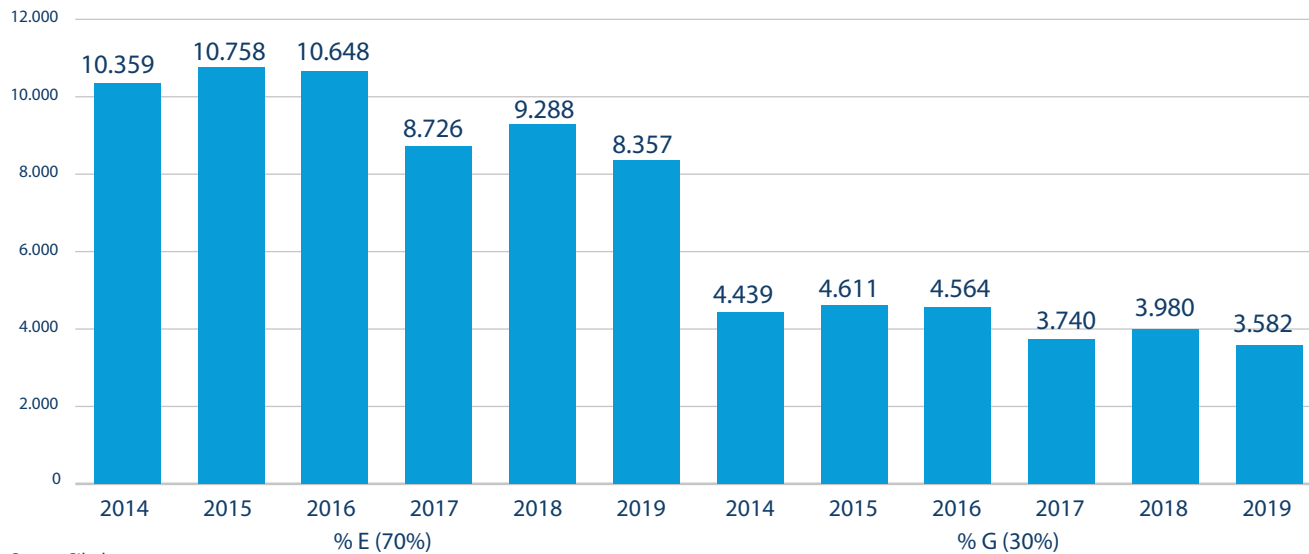
Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations.

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 MOZA²² est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes (voir le graphe page 69).

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

Figure 63 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA de 2014 à 2019 (E & G)



Source Sibelga

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 2019, soit 29 487 en électricité, on peut dire qu'une demande de MOZA sur trois, conduit à une coupure du point de livraison.

Conscient des impacts négatifs de ces coupures sur le ménage en particulier et sur le marché de manière générale, BRUGEL, en concertation avec les acteurs, travaille à l'amélioration des procédures liées à ce scénario.



3.8.3.6 Les plans de paiement

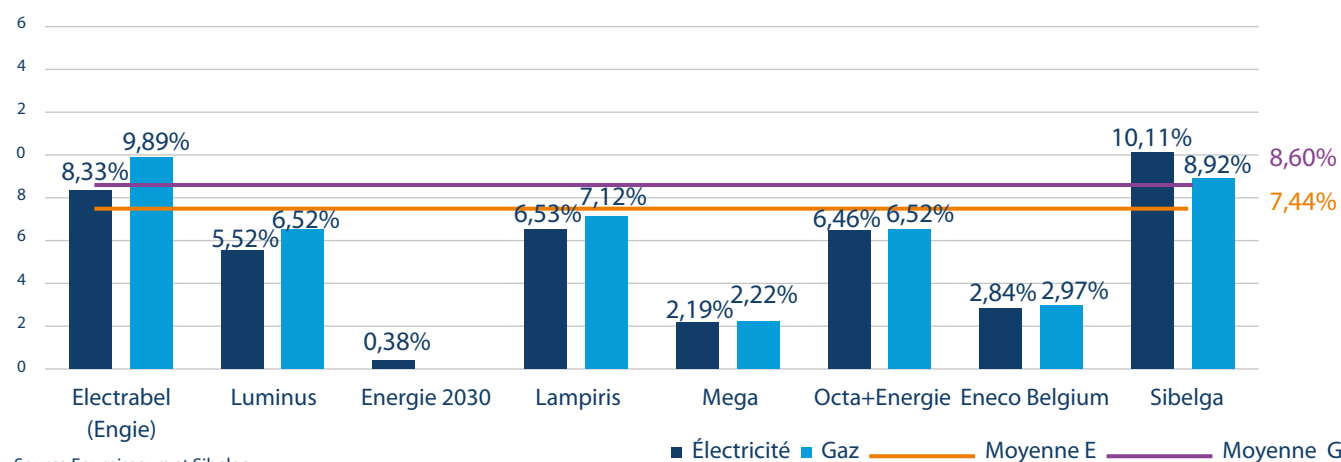
Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement 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 2019 en électricité.

Au cours de l'année 2019, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 7,4 % de la clientèle résidentielle en électricité.

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont, durant l'année 2019, octroyé en moyenne un plan de paiement à 8,6 % de la clientèle résidentielle.

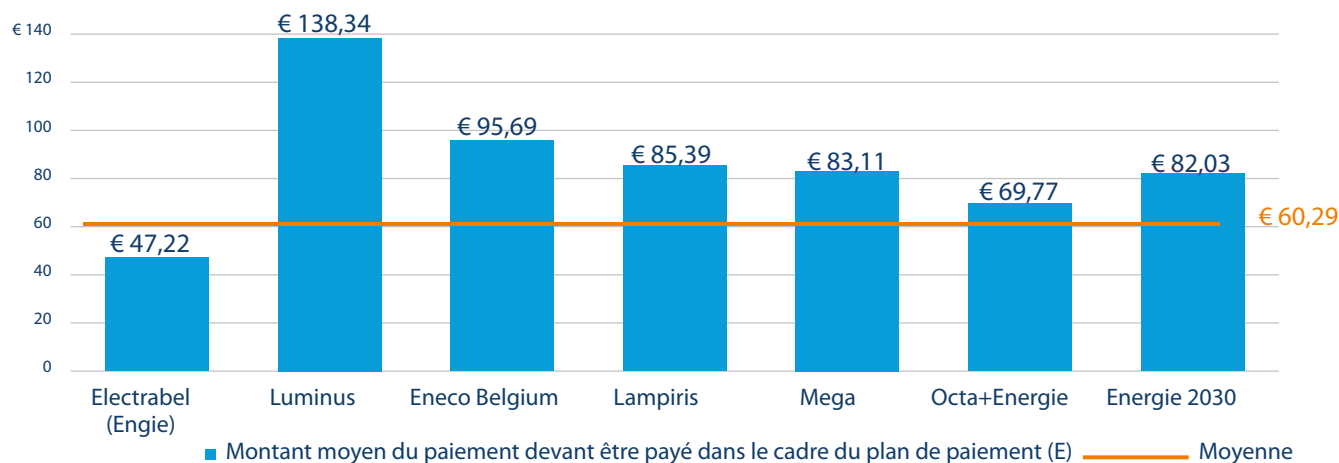
Figure 64 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)



La situation est proche de celle rencontrée en 2018. 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.

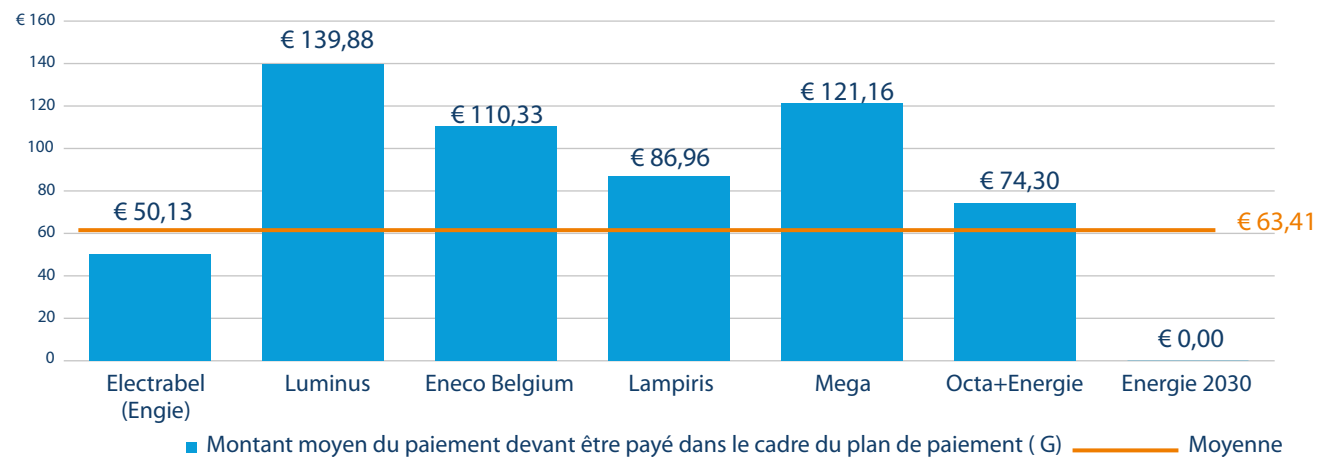
Ces montants sont en moyenne de 60 €/mois en électricité et 63,4 €/mois en gaz.

Figure 65 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité



Source BRUGEL

Figure 66 : Montant annuel moyen des plans de paiement en gaz



Source BRUGEL

4 Les obligations de service public à charge de SIBELGA

4.1 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 1er 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.

4.2 Le coût des OSP

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public est stable. Les tableaux ci-dessous 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 2019.

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 ; moins de 3 % du budget total.

En comparaison avec l'année 2018, l'activité « limiteur de puissance » connaît une baisse de 10 % et concernant l'activité « client protégé » les coûts alloués à celles-ci sont stables.

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

4.3 Financement des obligations de service public en 2019 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.

Tableau 23 : Récapitulatif des charges « Électricité »

	Charges		Financement
	Budget 2019	Réalisé 2019	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	3 013 193 €	2 763 117 €	2 763 117 €
Activité clients protégés	1 413 995 €	1 102 942 €	1 102 942 €
Éclairage public	27 217 689 €	21 968 416 €	21 968 416 €
<i>Construction</i>	<i>15 023 839 €</i>	<i>10 410 946 €</i>	<i>10 410 946 €</i>
<i>Entretien & dépannage</i>	<i>5 337 198 €</i>	<i>4 971 209 €</i>	<i>4 971 209 €</i>
<i>Consommation d'électricité</i>	<i>6 856 652 €</i>	<i>6 586 261 €</i>	<i>6 586 261 €</i>
Suivi / Ombudsman	369 909 €	296 201 €	296 201 €
Foires & festivités	274 314 €	71 156 €	71 156 €
End of contract résidentiel	0 €	144 421 €	144 421 €
TOTAL programme	32 289 100 €	26 346 253 €	26 346 253 €
		95%	100%

Tableau 24 : Récapitulatif des charges « Gaz »

	Charges		Financement
	Budget 2019	Réalisé 2019	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	1 030 226 €	857 953 €	857 953 €
Sécurité installations intérieures	676 677 €	717 465 €	717 465 €
Pose pastille gaz	91 055 €	61 661 €	61 661 €
Suivi / Ombudsman	226 719 €	181 543 €	181 543 €
Conversion gaz pauvre > gaz riche	2 016 810 €	190 830 €	190 830 €
End of contrat résidentiel		83 134 €	83 134 €
TOTAL programme	4 041 487 €	2 092 586 €	2 092 586 €
		92%	100%

5 La production d'énergie renouvelable par les particuliers

5.1 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 2019, et pouvant prétendre à des certificats verts (CV).

Les trois technologies présentes en Région de Bruxelles-Capitale fin 2019 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 scindées en trois catégories, selon le carburant qui les alimente : gaz naturel, biogaz ou biomasse liquide sous forme d'huile de colza.

Comme repris dans le tableau 25 et illustré dans la figure 50, la grande majorité des installations de production d'électricité verte installées en Région de Bruxelles-Capitale fin 2019 sont des installations PV (6 153 installations, soit 96,3%). Le reste consiste en des installations de cogénération (235 installations, soit 3,7%) ainsi que l'incinérateur de déchets municipaux. La plupart des installations de cogénération en service fin 2019 utilisent du gaz naturel comme source d'énergie primaire (226 des 235 installations), sept fonctionnent avec de la biomasse liquide et deux avec du biogaz.

Tableau 25 : Parc de production d'électricité verte opérationnel fin 2019

	Nombre		Puissance	
	[-]	[%]	[kW]	[%]
Photovoltaïque	6.153	96,3%	119.894	56,3%
Cogen	235	3,7%	41.901	19,7%
Gaz naturel	226	3,5%	37.970	17,8%
Huile de colza	7	0,1%	827	0,4%
Biogaz	2	0,03%	3.104	1,5%
Incinération déchets municipaux	1	0,02%	51.000	24,0%
Total	6.389	100%	212.795	100%

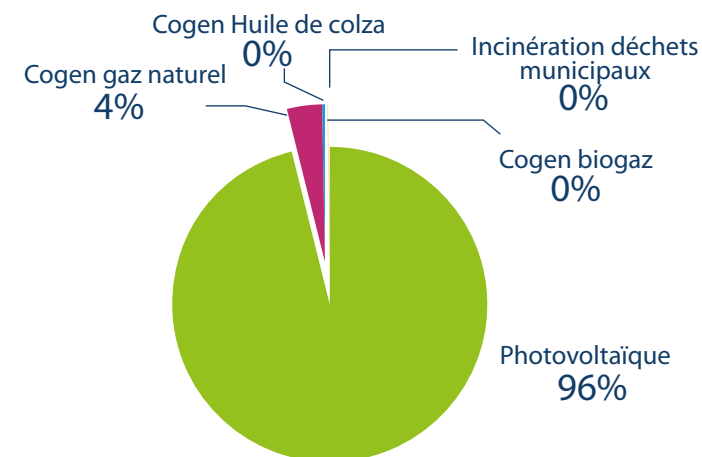
Par ailleurs, la puissance moyenne d'une installation PV est nettement inférieure à celle d'une installation de cogénération. Alors que les installations PV représentent 96,3% du nombre total des installations, elles ne représentent que 56,3% de la puissance totale mise en œuvre.

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

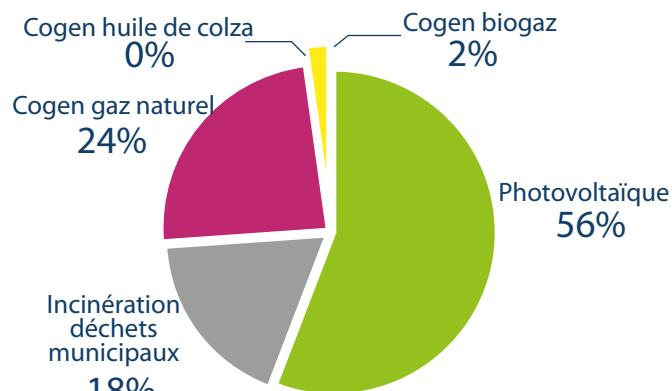
²⁵ Situation au 06 avril 2020. Des installations mises en service avant fin 2019 sont susceptibles d'être encore enregistrées chez BRUGEL après la rédaction du présent rapport.

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 (224 kWh en 2019) sont trop faibles pour être incluses de manière pertinente dans les graphiques et tableaux du présent rapport.

Figure 67 : Nombre et puissance installée fin 2019, ventilé par technologie



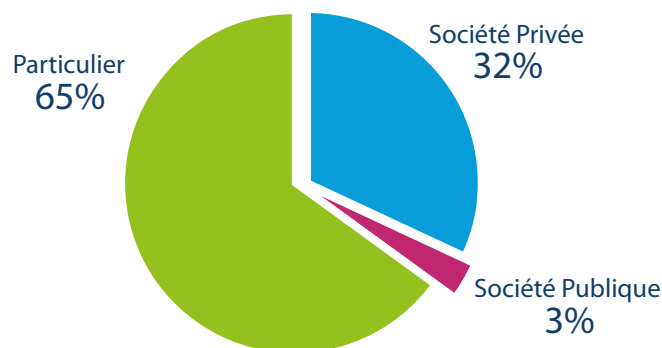
Total: 6.389 installations



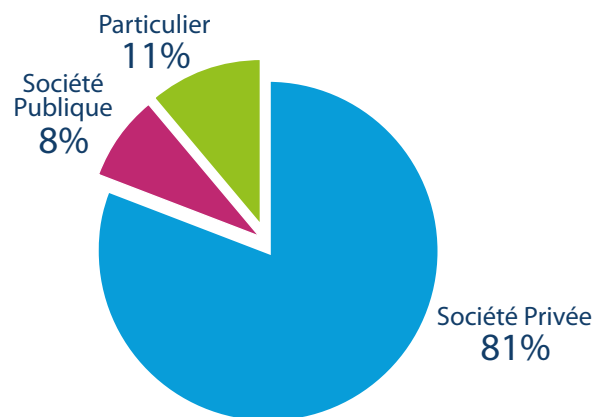
Total: 212.795 kW

Comme indiqué à la figure 68, près de 65% des installations photovoltaïques de la RBC se trouvent chez des particuliers (les copropriétés sont comptabilisées en tant qu'entreprises privées). En revanche, elles ne représentent que 11% de la puissance cumulée installée.

Figure 68 : installations photovoltaïques installées fin 2019



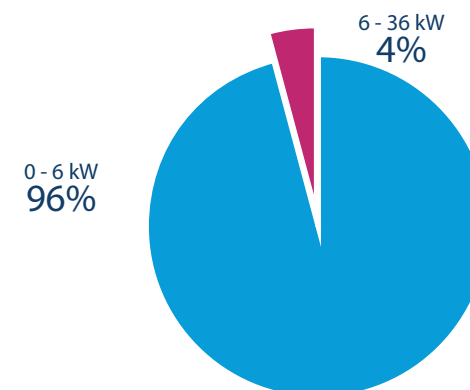
Total: 6.389 installations



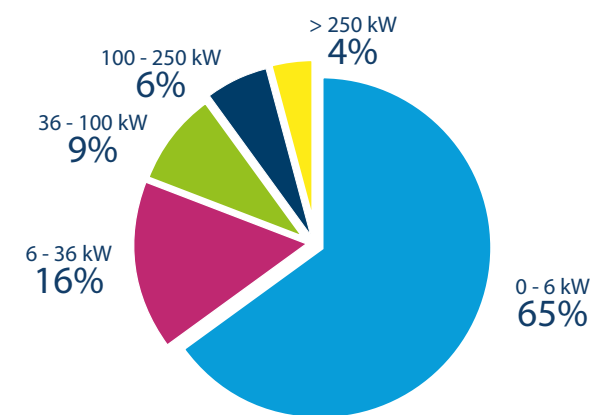
Total: 119.894 kW

Les particuliers sont, sauf rares exceptions, concernés par des installations photovoltaïques. La figure 69 montre que les installations photovoltaïques installées fin 2019 chez des particuliers se chiffrent à 3 972 pour une puissance cumulée de 13 380 kW²⁷. La grande majorité de ces installations (90%) a une puissance comprise entre 0 et 5 kWc.

Figure 69 : Installations photovoltaïques installées fin 2019 chez des particuliers



PV: 3.972 installations



PV: 18.380 kW

Le potentiel de développement du photovoltaïque dans les logements résidentiels est important. Le niveau de soutien étant élevé et stable depuis plusieurs années, la plupart des leviers relèvent d'autres domaines tels que la communication, le processus décisionnel au sein de copropriétés, la capacité financière des occupants, le taux de location important, etc.

²⁷ Ces chiffres ne reprennent ni les installations dans des copropriétés, ni celles qui sont la propriété de tiers-investisseurs.

5.2 Le mécanisme de compensation de l'électricité injectée

Le mécanisme de compensation est valable uniquement pour les installations de production d'électricité verte inférieures ou égales à 5kW et pour autant qu'un compteur bidirectionnel²⁸ soit placé. Le principe consiste à déduire lors de la facturation, la quantité d'électricité injectée de celle prélevée sur le réseau.

Depuis le 1er janvier 2020, BRUGEL a mis fin à la compensation sur la partie «coûts de réseau». Depuis, les prosumers concernés paient la redevance réseau sur toute

l'électricité qu'ils prélèvent. Cette décision a été motivée par trois objectifs :

1. Mettre fin à la discrimination des consommateurs « classiques » vis-à-vis des prosumers par rapport aux frais du réseau de distribution. Les « prosumers » ne contribuaient 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 ;

2. Assurer le maintien et le développement du réseau ;
3. Inciter les prosumers à auto-consommer leur production d'énergie et donc, à diminuer leur prélèvement d'énergie sur le réseau. Pour diminuer leur facture, les prosumers devront désormais 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 verte²⁹ qui régit cette partie.

5.3 Autoconsommation collective d'électricité verte

L'article 89 de l'ordonnance du 23 juillet 2018 modification l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale a introduit la notion d'autoconsommation collective. Cette notion se réfère au 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 auraient été placés des panneaux photovoltaïques et qui allouerait une partie de sa production aux riverains habitant le quartier. L'autoconsommation collective et les « communautés d'énergie (renouvelables) » sont un des sujets d'actualité au niveau européen, et plusieurs États membres sont à divers stades d'écriture ou de mise en pratique des règles de marché les concernant.

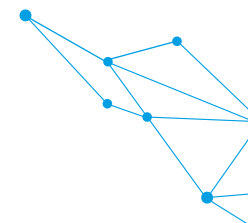
En parallèle et conformément à l'article de l'ordonnance du 23 juillet 2018 évoquée ci-dessus, BRUGEL a publié en juin 2019 sa décision relative à l'établissement d'un cadre dérogatoire aux règles de marché et tarifaires³⁰. Les critères d'éligibilité et d'évaluation, la durée de dérogation, la procédure et les obligations à charge du porteur de projet sollicitant des dérogations y sont détaillés.

L'autoconsommation collective et le cadre dérogatoire aux règles de marché et tarifaire sont 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.

28 Le compteur bidirectionnel est un compteur électronique qui permet de mesurer séparément l'énergie prélevée et injectée sur le réseau de distribution.

29 Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 17 décembre 2015 relatif à la promotion de l'électricité verte.

30 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-97-CADRE-DEROGATOIRE.pdf>

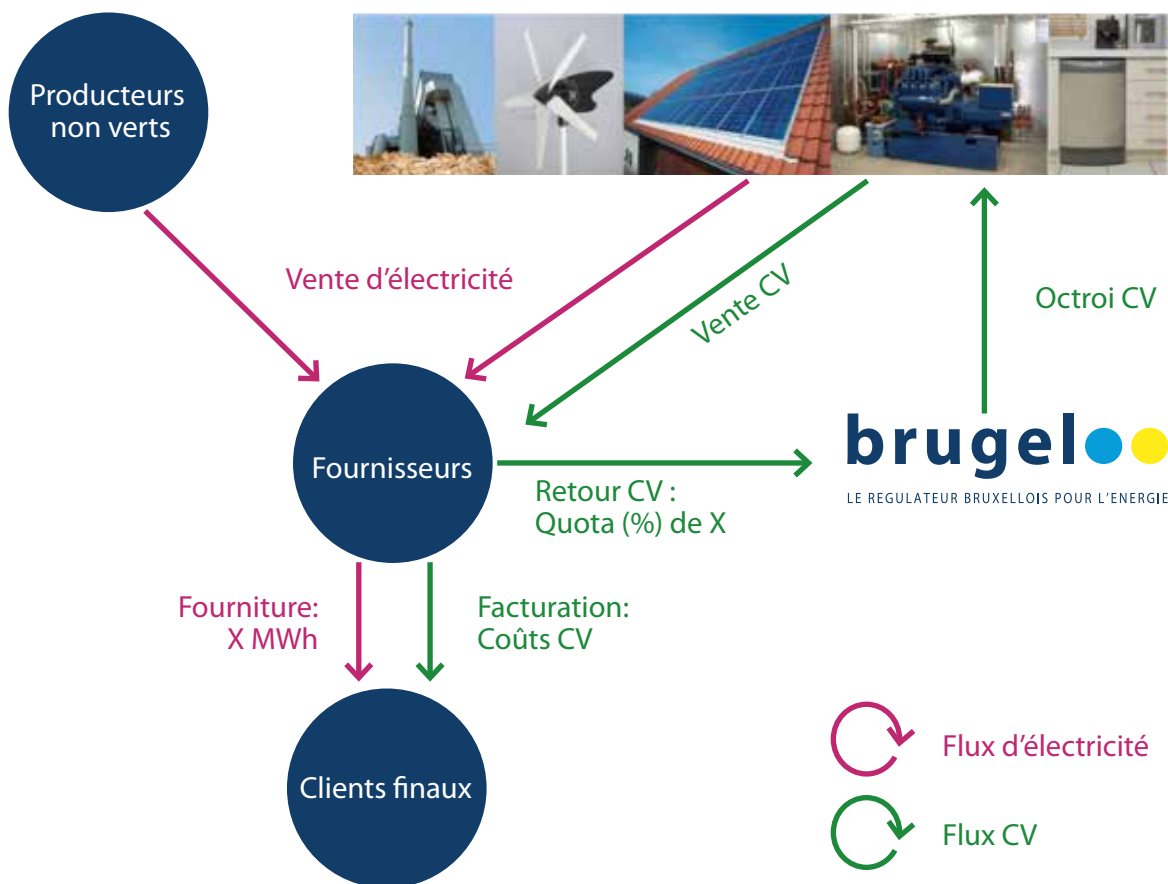


5.4 L'octroi des CV aux producteurs

5.4.1 Principe général

La figure 53 illustre le fonctionnement du marché des certificats verts (CV). D'une part, on peut distinguer les flux commerciaux d'électricité : des producteurs verts et non-verts vendent leur électricité produite aux fournisseurs, qui vendent à leur tour l'électricité aux clients finaux. D'autre part, 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 annuler une certaine quantité de CV sur l'extranet de BRUGEL. 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 70 : Fonctionnement du marché des certificats verts



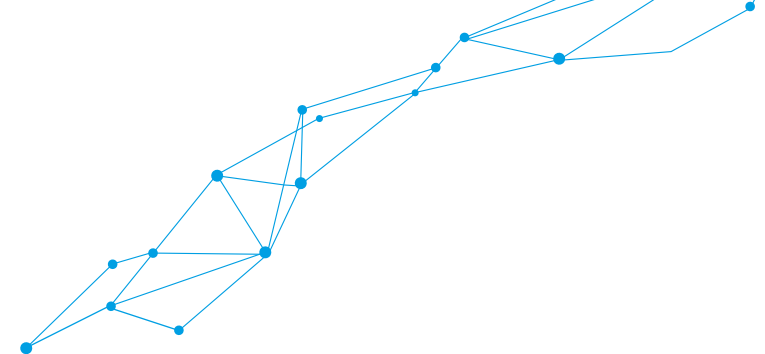
5.4.2 Certification des installations

Pour pouvoir bénéficier de CV, une installation de production d'électricité verte doit être préalablement certifiée. Après introduction du dossier de certification, BRUGEL dispose d'un mois pour analyser s'il est complet et s'il répond à toutes les exigences administratives et techniques. Le cas échéant, des compléments sont demandés et un nouveau délai d'un mois court à partir de la réception de ceux-ci. Dans le cas contraire, une notification « complet » est envoyée. Pour les installations photovoltaïques d'une puissance inférieure ou égale à 10 kWc, cette notification « complet » est accompagnée de l'attestation de conformité, qui confirme et clôture la certification. Pour toutes les autres installations, BRUGEL dispose d'un délai d'un mois pour effectuer la visite de certification. Lors de celle-ci, 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. Si la visite ne révèle pas d'irrégularités, BRUGEL dispose ensuite d'un mois pour envoyer l'attestation de conformité, qui confirme et clôture la certification.

Historiquement et jusqu'à ce jour, la certification est réalisée par BRUGEL. A moyen terme, il est prévu de transférer cette tâche à des organismes certificateurs agréés par BRUGEL. Ces organismes prendront en charge toute la procédure de certification des installations. Ce basculement vers des organismes certificateurs aura lieu dès que deux de ces organismes seront 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.

5.4.3 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 à BRUGEL. 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 :



Le screenshot montre l'interface utilisateur de Sibelga. En haut, une barre de navigation contient les liens : MES INSTALLATIONS, CONTACT, FAQ, MODIFIER MES INSTALLATIONS, COMPTE, et DÉCONNEXION. Le titre principal de la page est "COMPTEUR VERT Garage" avec un bouton "MODIFIER CE COMPTEUR VERT".

Il y a deux colonnes de détails :

- DÉTAILS DU COMPTEUR VERT**

NUMÉRO DE COMPTEUR	NOM DU COMPTEUR Garage <input type="button" value="MODIFIER"/>
DATE 2017	MARQUE Fidor
TYPE DE COMPTEUR Electrical Production	STATUT PHYSIQUE <input type="button" value="Connecté"/>
- INSTALLATION**

REFFÉRENCE BRUGEL	STATUT <input type="button" value="Active"/>
PROPRIÉTAIRE	GESTIONNAIRE
ÉLIGIBILITÉ AUX CERTIFICATS VERTS <input type="checkbox"/>	ÉLIGIBLE AUX GARANTIES D'ORIGINE <input type="checkbox"/>

En bas, une section "HISTORIQUE" est visible avec le titre "APERÇU DE VOS VOLUMES DE PRODUCTION" et des boutons "LISTE" et "GRAPHIQUE".

5.4.4 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' page in the BRUGEL extranet. The user is logged in as 'TEST'. The page displays account information for '34C' and '+ CV'. A search bar is present with the text 'Rechercher...'. Below the account info, there are navigation icons for 'Comptes', 'Transaction', 'Installations', and 'Profil'. The main content is a table with the following columns: Date, Type, Nombre, Prix unitaire, Contrepartie, Compte, and Communication. The table lists several transactions from 2018 and 2019, mostly of type 'Octroi' from 'BRUGEL'. One transaction from 2018 is of type 'Transfert' from '34C'. At the bottom, there are buttons for '.PDF' and '.CSV' exports, and contact information: 'BRUGEL 46 avenue des Arts - B-1000 Bruxelles | greenpower@brugel.brussels'.

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		

The screenshot shows the 'Nouvelle transaction' form in the BRUGEL extranet. The user is logged in as 'TEST'. The page title is 'Nouvelle transaction'. On the left, there are navigation icons for 'Comptes', 'Transaction', 'Installations', and 'Profil'. The form fields are: 'Compte émetteur' (34C), 'Type de transaction' (Transfert), 'Compte bénéficiaire' (34X), 'Plage' (GO-T/), 'Nombre de GO' (0), 'Prix unitaire (€/GO)' (0), and 'Communication'. There are also dropdown menus for 'Compte émetteur' (+ CV) and 'Compte bénéficiaire' (+ GO). At the bottom, there is a 'structure' icon.

5.5 Traçabilité de l'électricité verte fournie

L'outil « Greencheck » (<http://greencheck.BRUGEL.brussels>) 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 annulé³¹. Les informations sont visualisées pour les douze mois écoulés, au travers de deux colonnes : % vert « déclaré par le fournisseur » et % vert « validé par BRUGEL » :

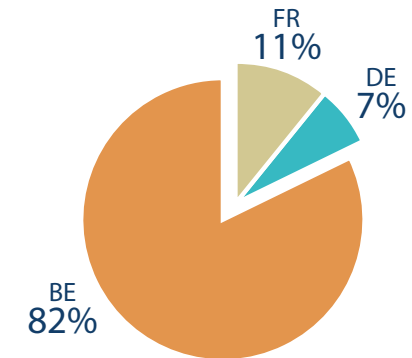
En cliquant sur une des colonnes, le consommateur peut visualiser l'origine géographique et la source énergétique des GO utilisées par son fournisseur pour l'entièreté de son portefeuille client :

Figure 71 : Résultat d'une recherche sur l'outil Greencheck



31 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.

Figure 72 : 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.

6 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.

6.1 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

C'est pourquoi BRUGEL entreprend depuis plusieurs années la réalisation de plusieurs actions de communication. L'année 2019 n'a pas échappé à la règle et a vu le développement de différents outils de communication.

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).

6.1.1 Les 5 étapes pour changer de fournisseur

En janvier 2019, une première animation vidéo a été publiée. Celle-ci avait pour thème le déménagement.

Changer de fournisseur est très facile mais encore trop peu de consommateurs osent sauter le pas. En effet, ces derniers craignent de devoir entreprendre de trop nombreuses démarches ou ont peur d'une coupure.

Cette animation avait donc pour but de montrer les différentes étapes à entreprendre et de rassurer les consommateurs quant à la facilité de la démarche.

Cette animation vidéo, en plus d'être reprise sur la page dédiée aux informations sur le choix d'un fournisseur 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.



6.1.2 Service des litiges

La deuxième animation vidéo publiée en octobre 2019 avait pour thème le service des litiges.

Le Service des litiges est un organe extrajudiciaire créé au sein de BRUGEL qui tranche principalement des litiges opposant les consommateurs bruxellois aux fournisseurs d'énergie, au gestionnaire du réseau de distribution et à

l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement. Le Service gère les plaintes dans un souci de traitement accéléré, transparent et gratuit des litiges. Il était donc essentiel d'avoir une animation vidéo qui présente ce service afin de promouvoir ce dernier.

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.

Cette animation vidéo a également servi la campagne de communication dédiée à la promotion du service des litiges réalisée en novembre 2019.



6.2 Refonte du document de reprise des énergies

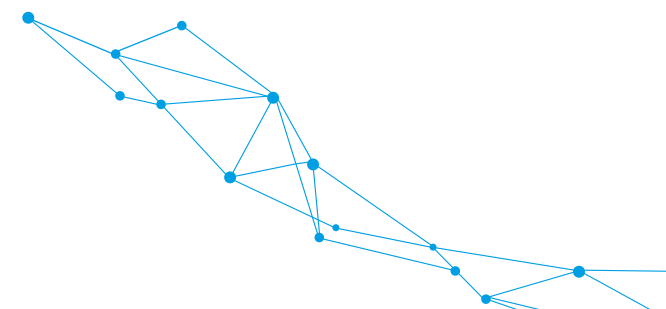
Lors d'un déménagement, il est important de relever correctement les données reprises sur les compteurs de gaz et d'électricité de l'ancienne et de la nouvelle adresse. En effet, toute négligence peut avoir de sérieuses conséquences financières. C'est pourquoi il est important d'utiliser le document de reprise des énergies.

C'est la raison pour laquelle celui-ci a été retravaillé afin d'apporter plus de clarté et répondre aux besoins de tous les consommateurs. Ce travail de refonte s'est fait en collaboration avec le VREG et la CWaPE. Il était en effet primordial d'avoir un seul et unique document pour toute la Belgique et pas trois versions différentes (un pour chaque région) afin de simplifier la tâche aux consommateurs.

Dorénavant, il existe deux versions du document de reprise des énergies. Une version simplifiée pour la majorité des consommateurs et une version spécifique pour les propriétaires d'une installation de production d'énergies renouvelables.

A côté du travail effectué sur le lay-out des deux documents, nous avons également décidé de rajouter des FAQ's au verso. Nous espérons ainsi répondre à la plupart des questions que les consommateurs bruxellois pourraient se poser lorsqu'ils doivent compléter ce document.

Afin de communiquer largement sur celui-ci, une campagne mass média en deux phases a été réalisée en 2019 (voir ci-dessous).



6.3 Campagne mass média

En 2019, nous avons décidé de réaliser trois campagnes mass média afin de maximiser l'impact des campagnes réalisées jusqu'à présent et ne pas avoir un délai trop long entre les différentes campagnes. En réalisant trois campagnes sur l'année, nous travaillons ainsi à améliorer notre notoriété et essayons de garder le nom de BRUGEL le plus possible à l'esprit des bruxellois.

6.3.1 Communication Déménagement (1ère phase)

Au mois de juin, une communication ciblée a été faite sur le déménagement et l'importance de compléter le document de reprise des énergies. Le but était de conscientiser les consommateurs sur les démarches à entreprendre par rapport à l'électricité et/ou gaz.

Cette communication prévoyait :

- Une campagne numérique d'un mois
 - Un calendrier éditorial de publication sur notre page Facebook. Celui-ci a généré 5.422 engagements et 104 clics vers le site web.
 - Le sponsoring de notre animation vidéo sur le déménagement sur Facebook. La campagne vidéo a généré 16 350 thurplays (vues de plus de 15 s) et a touché 119.788 personnes.
 - Une campagne de clics sur le lien du document officiel de reprise des énergies. Il y a eu 389 clics vers le téléchargement du document et quelque 35.000 personnes ont été touchées par cette campagne.
 - Une campagne Google Ads qui a généré 13.625 impressions et 1.017 clics.
 - Une campagne de bannering sur Immoweb avec plus de 348.067 impressions enregistrées via le bannering et 575 clics vers le site web.



- Une campagne d'information auprès des CPAS et des Communes

Un flyer et des affiches ont été réalisés pour soutenir cette campagne déménagement et ont été distribués dans tous les CPAS et Communes bruxellois (service population). Les affiches et flyers étaient accompagnés d'un courrier présentant la démarche et les informant que des flyers et des affiches supplémentaires étaient à leur disposition si besoin.



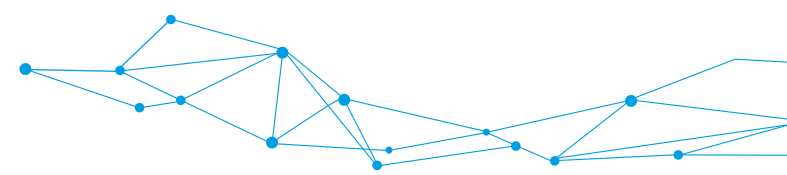
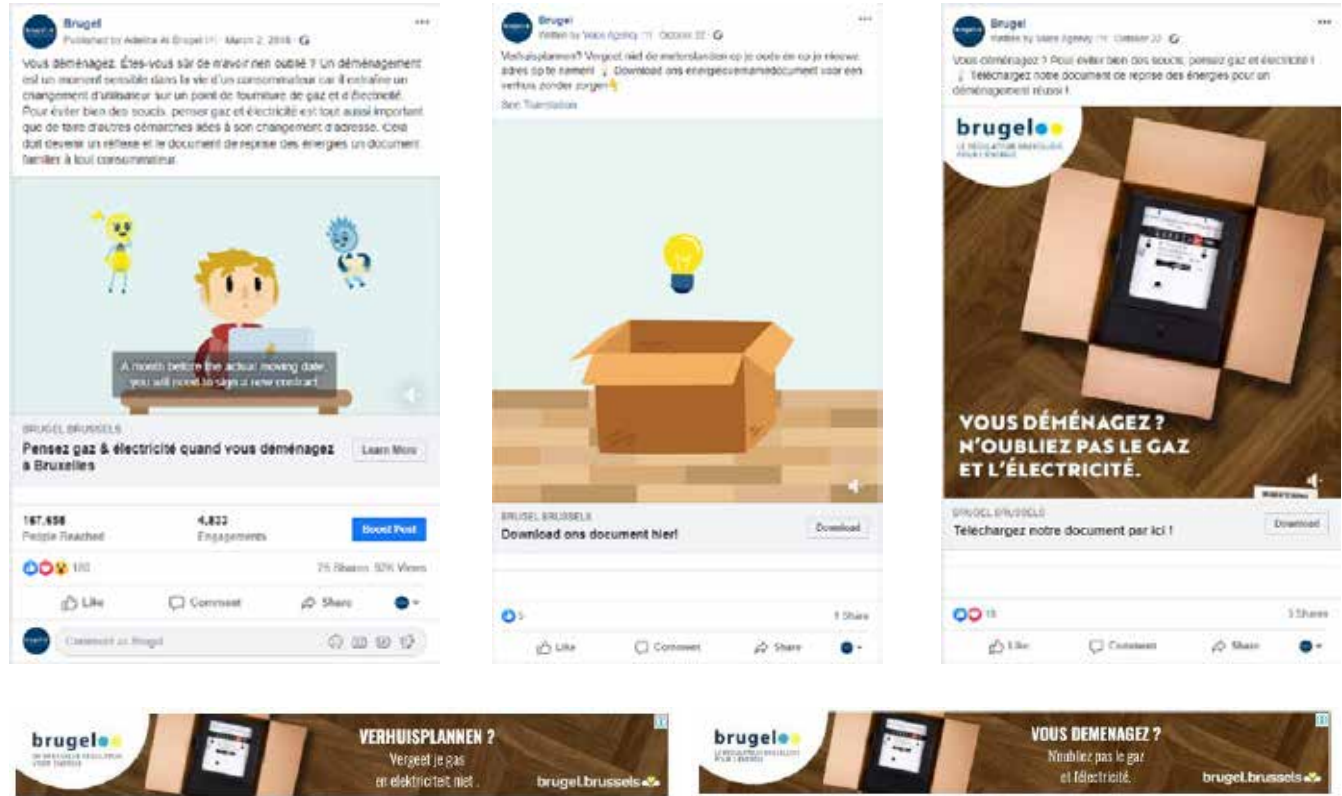
6.3.2 Communication Déménagement (2ème phase)

Etant donné que le document de reprise des énergies a été retravaillé et a été finalisé au mois de septembre, il était important de faire une deuxième vague de communication sur le sujet. Cette deuxième vague a lieu durant tout le mois d'octobre.

Cette campagne prévoyait :

- **Une deuxième campagne numérique d'un mois**
 - Le sponsoring de notre animation vidéo sur le déménagement sur Facebook. La campagne vidéo a généré 13 739 thurplays (vues de plus de 15 s) et a touché 141 245 personnes.
 - Une campagne de clics sur le lien du document officiel de reprise des énergies. Il y a eu 580 clics vers le téléchargement du document et quelque 25 000 personnes ont été touchées par cette campagne.
 - Une campagne Google Search qui a généré 15 580 impressions et 1 441 clics.
 - Une campagne de bannering via le réseau Google Display avec plus de 3 381 334 impressions enregistrées et 3 702 clics vers le site web.

Quelques exemples de message Facebook et de bannières :



- **Un rappel de la campagne d'information auprès des CPAS et des Communes**

Alors qu'au mois de juin, des flyers et des affiches avaient été distribués dans tous les CPAS et Communes bruxellois (service population). Le courrier envoyé au mois d'octobre reprenait en annexe les nouveaux documents de reprise des énergies et il leur était demandé de diffuser le plus largement possible ce document de reprise d'énergie.

- **Une campagne d'information auprès des agences immobilières, des AIS, ...**

Le but du courrier était de présenter la nouvelle version du document de reprise des énergies et de leur demander d'utiliser massivement ce dernier afin d'éviter des problèmes lors d'un déménagement.

- **L'envoi d'un courrier et d'un mailing aux fournisseurs** pour les informer de la refonte du document de reprise des énergies et l'existence d'une animation vidéo qu'ils peuvent utiliser sur leur site. Un message oral a également été fait lors d'une réunion avec les fournisseurs.

6.3.3 Communication Service des Litiges

Au mois de novembre une communication très large a été lancée. Celle-ci avait pour but de promouvoir le service des litiges et informer les citoyens qu'ils ont des droits à faire valoir.

Le message choisi avait pour but d'inciter les consommateurs bruxellois à faire appel au service des litiges de BRUGEL si ceux-ci rencontraient un problème avec un acteur du marché de l'énergie (Fournisseurs énergie, Sibelga, Bruxelles Environnement). Le message clé était bien évidemment la gratuité du service.

Plusieurs médias ont été choisis pour supporter le message clé.

6.3.3.1 L'affichage

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

- un affichage via les Adshel de 2m² (250 faces) du 18 au 24 novembre 2019
- un affichage via les City Play digital (110 faces) du 25 novembre au 1^e décembre 2019



6.3.3.2 Campagne radio

L'affichage a été soutenu par une campagne radio qui se déroulait du 18 novembre au 2 décembre 2019. Les deux spots radios enregistrés ont été diffusés sur quatre radios ayant une accroche bruxelloise (Bel RTL BXL, Contact BXL, Nostalgie BXL FR et Nostalgie BXL NL), ce qui représente 88 spots/radio pendant 15 jours.

6.3.3.3 Flyers et affiches

Un flyer et des affiches ont été réalisés pour soutenir cette campagne « Service des Litiges » et ont été distribués (60.000 flyers et 400 affiches) dans tous les CPAS et Communes bruxellois (service population). Les affiches et flyers étaient accompagnés d'un courrier présentant la démarche et leur demandant de placer les folders et les affiches dans des endroits visibles du grand public.



brugel
LE RÉGULATEUR BRUXELLOIS
POUR L'ÉNERGIE

**UN CONFLIT AVEC UN ACTEUR
DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE ?
FAITES APPEL À BRUGEL**

Problèmes de raccordement, de relevé d'index ou refus d'une offre de contrat ? Les juristes du service des litiges de BRUGEL vous aident **gratuitement** et **rapidement** dans la résolution de vos conflits avec des fournisseurs d'énergie ou le gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga. Leurs décisions sont contraignantes juridiquement tant pour les acteurs du marché de l'énergie que pour les consommateurs.

POUR QUI ?

Vous êtes un consommateur bruxellois ? Et vous avez déposé une plainte restée sans réponse auprès d'un acteur du marché de l'énergie ? Contactez BRUGEL avant d'aller en justice.

COMMENT FAIRE ?

Remplissez le formulaire de plainte disponible sur [LITIGESENERGIE.BRUSSELS](https://www.litigesenergie.brussels)

Plus d'info : www.brugel.brussels C'est simple, gratuit, et rapide.

De l'eau dans le gaz
**AVEC LE GESTIONNAIRE
DU RÉSEAU OU AVEC VOTRE
FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ?**

brugel.brussels

6.3.3.4 Campagne numérique

A côté de ces médias une campagne numérique via Facebook et Google Display ciblée autour de la nouvelle animation vidéo qui présente le service des litiges.

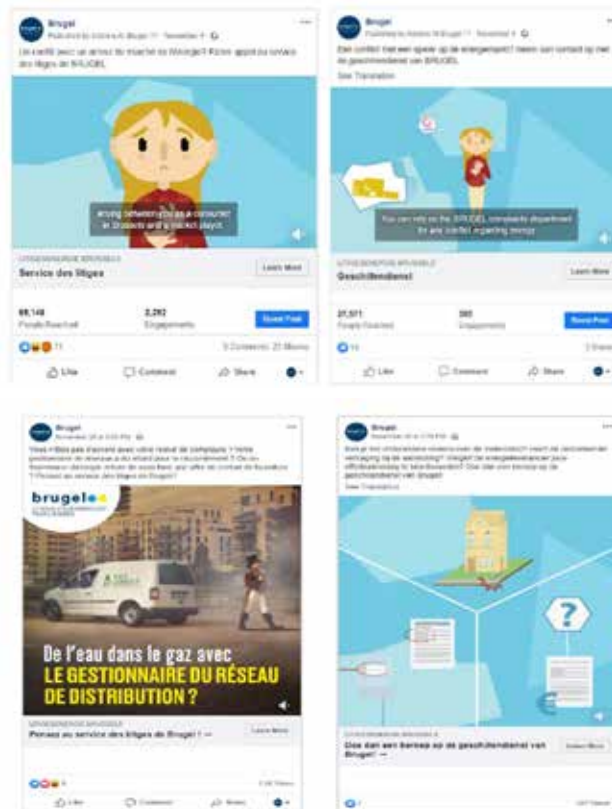
• Facebook

- Phase 1 : Objectif de notoriété
Afin de sensibiliser les Bruxellois à l'existence d'un service des litiges, nous avons lancé une campagne de vues de la vidéo explicative. Cette première phase a duré deux semaines. La campagne vidéo a généré 13 681 thurplays (vues de plus de 15 s) et a touché 106 066 personnes.
- Phase 2 : Objectif de trafic vers le site web de litige
Une fois que la campagne de notoriété a été terminée, nous avons lancé une campagne de trafic vers le site à l'aide d'une petite animation vidéo. Cette deuxième phase a généré 600 landing page views vers le site du service des litiges et quelque 81.000 personnes ont été touchées par la campagne

• Google Display

Cette campagne de bannering via le réseau Google Display a enregistré plus de 1.379.081 impressions et 800 clics vers le site web.

On a également pu mesurer les fruits de cette campagne en comparant le nombre de plaintes enregistrées en 2018 et en 2019. Le service a constaté une augmentation de 27% des plaintes par rapport à 2018. Cette campagne a donc su toucher son public cible.



7 Conclusions

Le présent rapport annuel résidentiel 2019 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 concurrentiel et le nouveau retrait d'un fournisseur qui a conduit à une diminution continue du nombre d'offres. Ils ont également permis de souligner, comme les années précédentes, les difficultés structurelles croissantes d'une partie de la clientèle résidentielle tant au niveau du volume de l'endettement que du nombre de coupures.

L'année 2018 avait été marquée par un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social avec comme objectif principal de dynamiser le statut de client protégé régional.

Après une année complète de fonctionnement de ces nouvelles dispositions, il apparaît clairement que les effets escomptés ne sont pas au rendez-vous, et ce, malgré un tarif social au plus bas.

Par ailleurs, le marché de l'énergie continue sa 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. Il est à noter également l'intérêt croissant pour les communautés d'énergie.

Les régulateurs, toujours dans un souci de protection du consommateur et de définition de mesures sociales les plus efficaces et accessibles, travaillent en concertation avec les acteurs sociaux et les fournisseurs à différentes thématiques telles que le refinancement des fonds à destination des CPAS, la réforme et simplification des procédures de déménagement, les adaptations nécessaires des comparateurs tarifaires, la mise à disposition de capsules d'information du marché à destination de tous...

Ajoutons à cela le « clean Energy Package for all Europeans » qui sera transposé pour la région bruxelloise en 2020 et qui recommande 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.

Les travaux réalisés doivent permettre à tous les ménages quel que soit leur niveau socio-économique, de comprendre et participer au marché de l'énergie en pleine mutation. Il nous revient également d'en assurer une communication simple et accessible à tous. Ces travaux visent également à présenter des mesures de protection, équilibrées, justes et permettant un réel gain social pour les ménages fragilisés.



Éditeurs responsables

T. Geogin - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

adobe.stock.com - BRUGEL

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