

# Précarité énergétique – analyse du régulateur

# Brugel : le régulateur bruxellois pour l'énergie

## **Nos Missions :**

- Assurer le bon fonctionnement du marché en veillant à l'équilibre des intérêts de différents acteurs
- Inspirer les autorités publiques

## **Notre Objectif :**

régulateur d'un marché qui intègre les nouvelles évolutions au bénéfice de l'ensemble des consommateurs, garantit l'équilibre des intérêts et l'accès durable à l'énergie dans une perspective de progrès constant.

## **Nos Valeurs :**

- L'intérêt général
- L'intégrité
- La transparence
- La persévérance

# Compétence

Brugel, acteur incontournable dans la problématique de la précarité énergétique en Région de Bruxelles-Capitale

## **Ses travaux :**

Brugel a établi annuellement et transmet au Parlement :

- un rapport axé sur les droits des consommateurs résidentiels et
- des avis sur les programmes et rapports de missions de service public de SIBELGA.

Elle réalise aussi des études sur :

- Etude sur la tarification progressive (2015)
- Etude sur la tarification solidaire (2016)
- Etude relative à l'analyse de la procédure en Justice de paix en matière de résiliation de contrat (2017)

**Brugel octroie le statut de client protégé et répond à de nombreux appels de particuliers, ce qui lui permet de rester au contact des réalités de terrain**

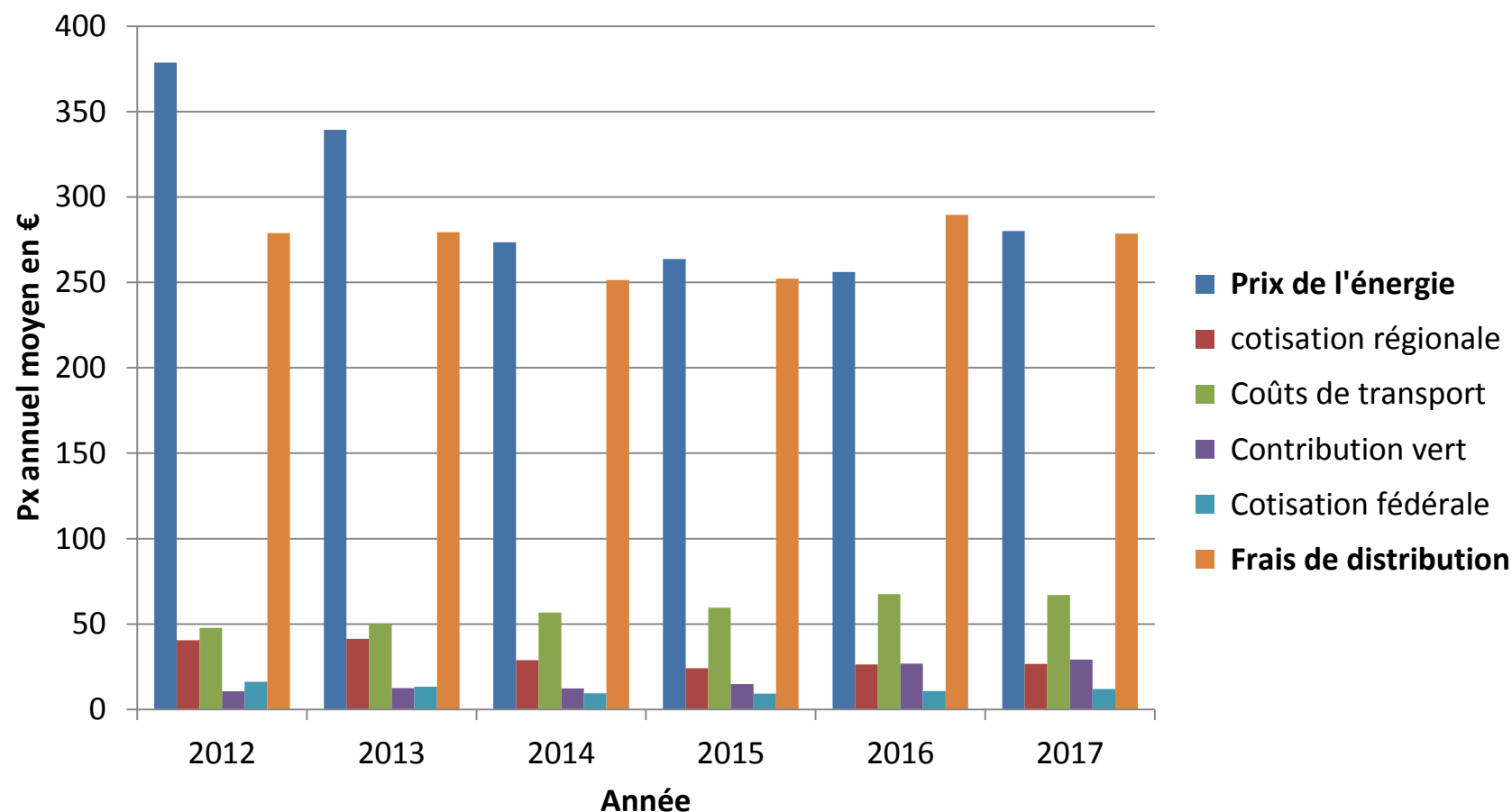
# Compétence

## BRUGEL reste au centre des débats

Deux axes sont privilégiés :

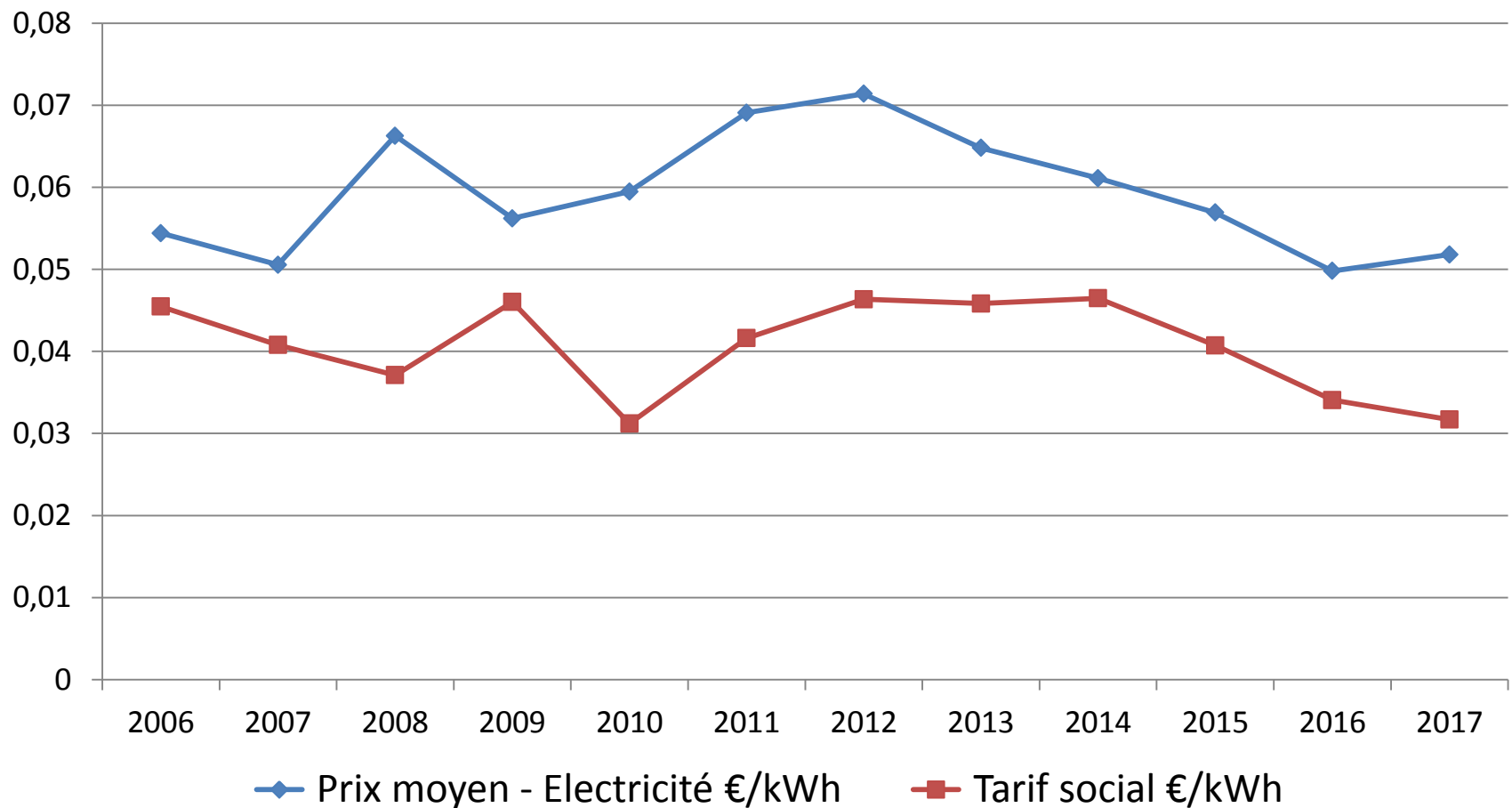
- **Analyse quantitative** – les fournisseurs et Sibelga sont tenus de fournir des **données** « marchés ». Brugel établit les requêtes pour ensuite analyser leur contenu
- **Analyse qualitative** – rencontres et dialogue avec tous les acteurs :
  - o **Sibelga** : réunions mensuelles;
  - o **Les fournisseurs** : périodique et fonction des problématiques; en bilatérale ou avec la fédération;
  - o **Acteurs sociaux** : mensuel - présence active au réseau Vigilance,
  - o Rencontre périodique avec les CPAS;
  - o **Juge de paix** : présence périodique aux audiences et discussions avec des juges de paix de différents cantons;
  - o **Médiateur fédéral** : rencontre périodique;
  - o **Brugel intervient à différents niveaux lorsqu'il est question de protection du consommateur** : Fondation Roi Baudouin, Cabinet du Ministre fédéral chargé de la protection du consommateur, la Cwape...

# La facture d'électricité : Evolution sur 5 ans



Prix moyen des meilleures offres de chaque fournisseur pour une consommation médiane (2036 kWh)

# Le prix de l'électricité « commodity »: Evolution sur 10 ans



# La facture d'électricité : évolution

En 5 ans, en RBC, la partie énergie de la facture a diminué en moyenne de 4 %

- Comme la partie fournisseur de la facture n'a pas évolué, si on tient compte de l'indice des prix à la consommation et de l'évolution des salaires, la marge bénéficiaire des fournisseurs a baissé.
- La pression sur les marges les obligent à plus de **vigilance dans le suivi des créances** de leurs clients
- Augmentation de pose de limiteurs de puissance, des résolutions de contrat en justice de paix et non-reconduction des contrats.

# La précarité énergétique : Généralités

## CAUSES DE LA PRECARITE ENERGETIQUE

- 3 causes principales:
  1. Prix de l'énergie élevés
  2. Faibles revenus
  3. Mauvaises conditions de logement
- Les 2 dernières tendent à se renforcer mutuellement, puisque de faibles revenus limitent le choix du logement
- D'autres éléments entrent également en compte (par ex.: éducation, handicap, etc.)



## CONSEQUENCES POUR LES MENAGES

- Le poids de la facture énergétique empêche les ménages en situation de précarité énergétique d'améliorer leur situation
- Les difficultés d'approvisionnement en énergie ont un impact négatif sur la capacité des individus à mener une vie décente
- Des conséquences désastreuses pour la santé ont été mises en évidence, à la fois pour les enfants et les adultes



# La précarité énergétique : Généralités

Il existe trois types de précarité énergétique :

Précarité énergétique mesurée (PEm)

12,8% des ménages bruxellois consacrent une part trop importante de leur revenu disponible aux dépenses énergétiques (136 €/mois)

Précarité énergétique ressentie (PEr)

8,1% des ménages bruxellois déclarent avoir des difficultés financières à chauffer leur logement correctement, dont environ 5% ne sont pas repris dans les deux autres indicateurs de précarité énergétique

Précarité énergétique cachée (PEc)

9,8% des ménages bruxellois restreignent leur consommation énergétique afin de diminuer leurs dépenses (différence de dépenses de 77 EUR/mois)

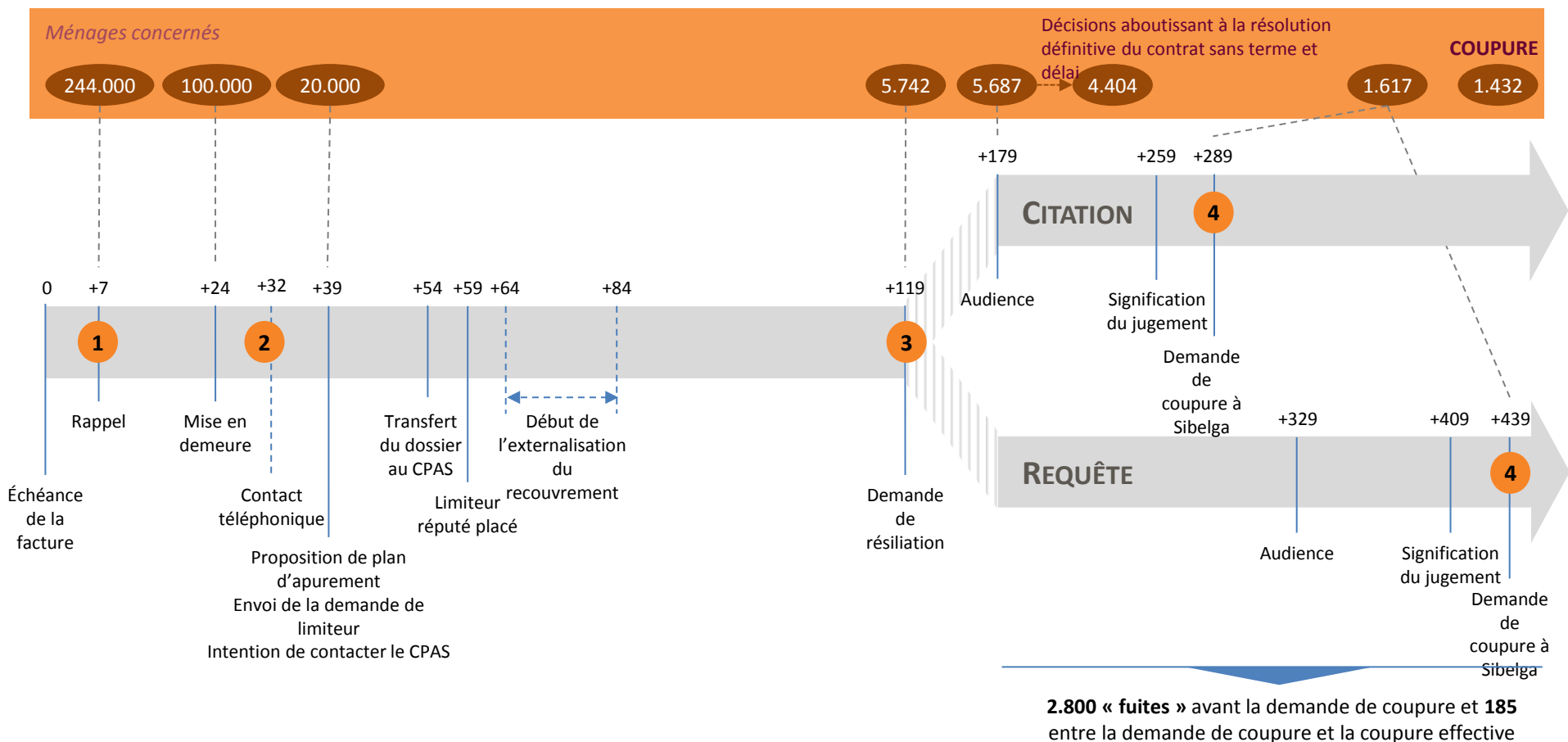
En 2015, plus de 24% des ménages sont affectés par une précarité objectivée, tandis que 5% des ménages sont affectés par un type de précarité plus subjectif.

En 2016, ils étaient respectivement de 22 % et 4 %.

En 2017, 12 % des ménages bruxellois bénéficiait du Tarif Social Fédéral

De manière générale le poste « énergie » du ménage (chauffage, électricité, transport) reste un des poste les plus important, principalement pour les ménages les plus défavorisés

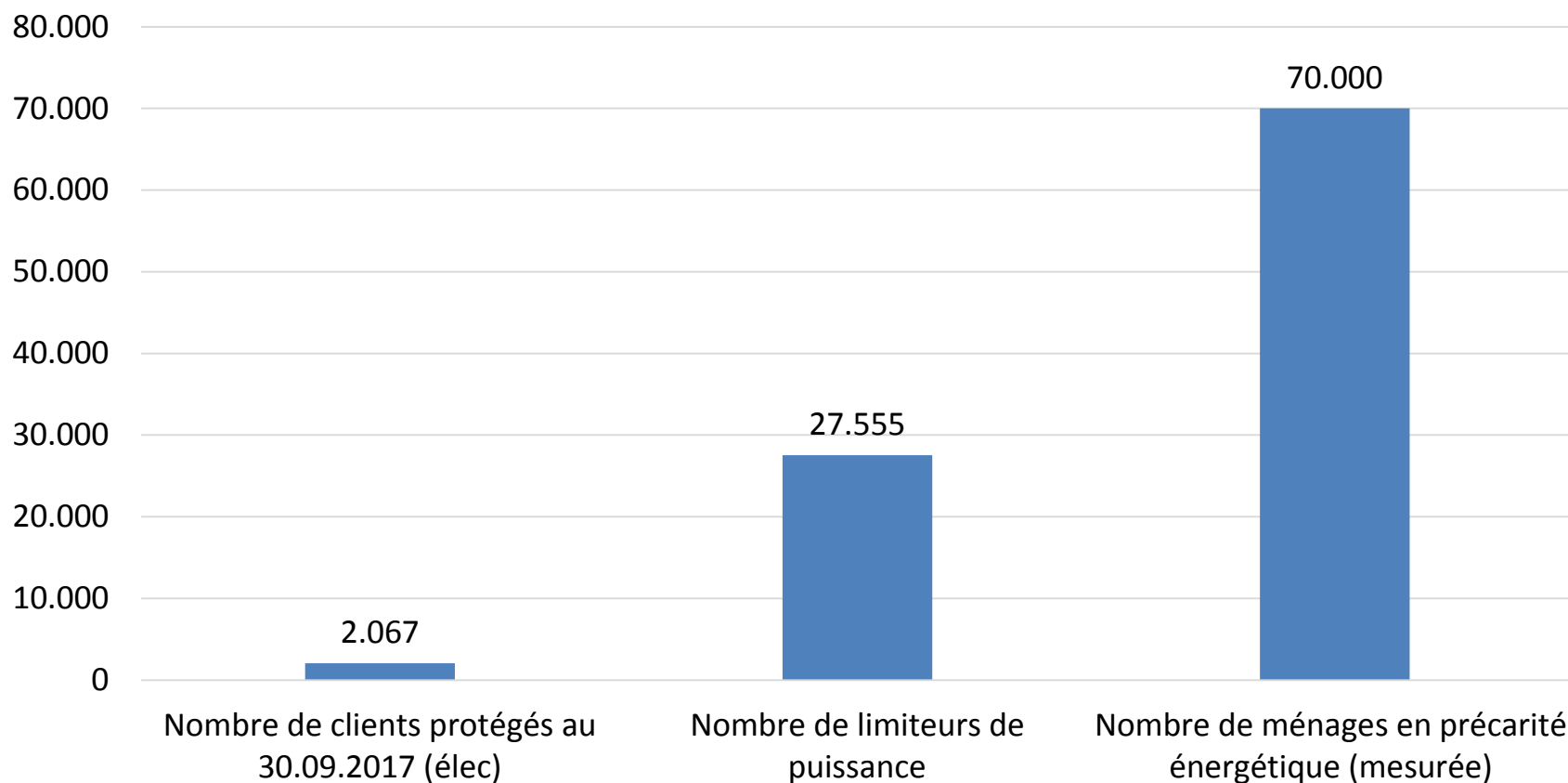
# Indicateurs de la protection en RBC (2016)



**Remarque :** A ces chiffres, il faut encore ajouter, les demandes de non-reconduction de contrat par les fournisseurs, alternative légale à la justice de paix (sur les 9 premiers mois 2017) : 3 169 demandes en électricité aboutissant à 534 coupures

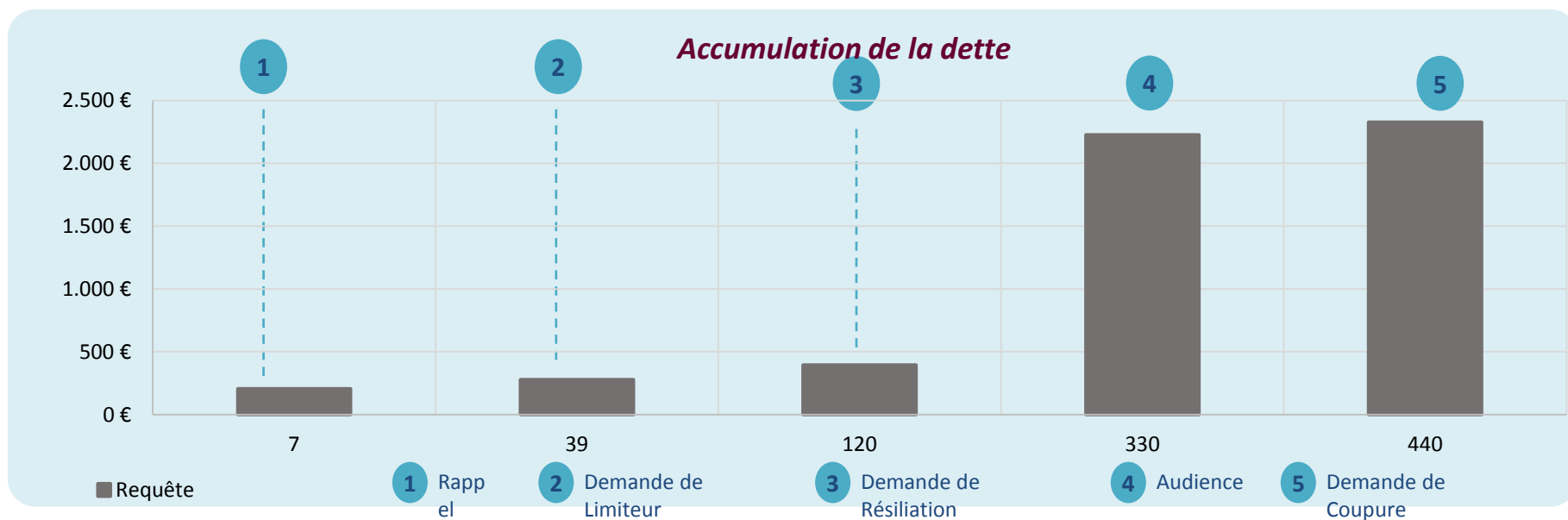
# « Indicateurs de précarité » en Région de Bruxelles-Capitale au 30/09/2017

**Comparaison du nombre de CP et des ménages en précarité énergétique**



# La procédure en justice de paix augmente l'endettement

## Une dette multipliée en moyennes par 10



- Si le montant de la dette, au moment de la requête, est de 207 €; au final, la dette énergie + les frais de procédure sera de 2 327 € à la coupure (dont x pour les frais administratifs – huissier...)
- La procédure est très longue : de 289 à 439 jours

# Coût de la protection du client résidentiel

Coût Sociétal		40 806 973€	
<b>Fournisseurs</b>		<b>29 406 963 €</b>	<b>72,1%</b>
Montants irrécouvrables		19 924 176 €	
Coût des activités de recouvrement		9 482 787 €	
<b>CPAS</b>		<b>5 816 649 €</b>	<b>14,3%</b>
Enquêtes sociales		640 000 €	
Guidance aux ménages		640 000 €	
Remboursements de dettes		4 536 649 €	
<b>Justice de paix</b>		<b>643 269 €</b>	<b>1,6%</b>
Coûts greffes		609 413 €	
Coûts juges		33 856 €	
<b>Sibelga</b>		<b>4 940 093 €</b>	<b>12,1%</b>
Gestion des limiteurs et coupures		3 129 593 €	
Gestion des clients protégés		1 810 500 €	

Sources

Estimations basées sur une  
moyenne des fournisseurs

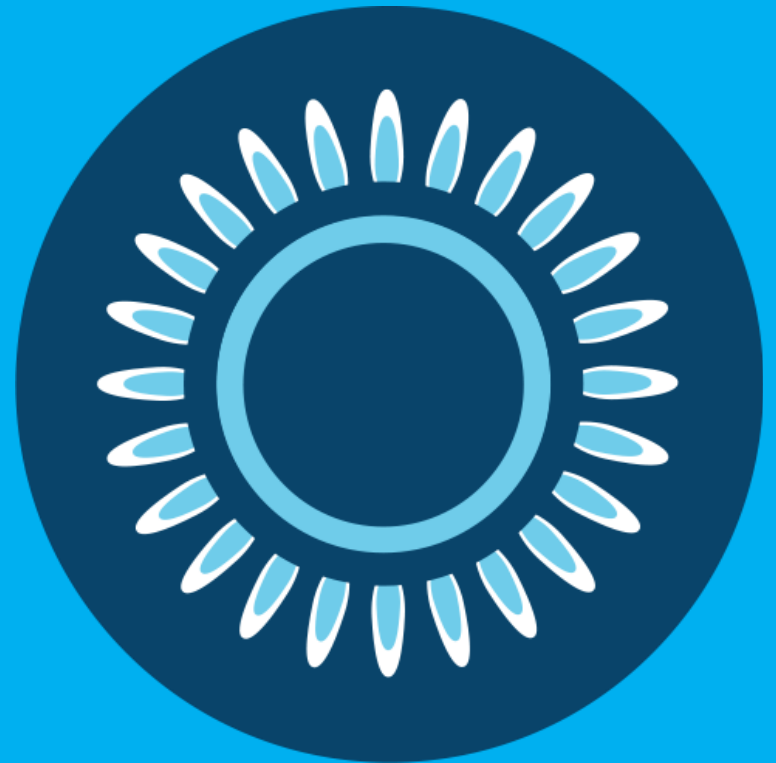
Données du modèle

Montant art. 4

Données du modèle

Données Sibelga

# Quelques constats



# Constats

A la suite d'une analyse détaillée des indicateurs et après consultation, il apparaît que :

- L'augmentation de ménages coupés et placés sous limiteur de puissance est le résultat d'une politique plus restrictive dans le chef des fournisseurs;
- Le statut de client protégé ne capte pas assez de clients vulnérables;
- La procédure en justice de paix, vu sa longueur et les coûts liés à son fonctionnement (huissier, greffe...), augmente l'endettement;
- Le limiteur de puissance ne limite pas la consommation et n'est plus vu comme un incitant à régulariser sa situation;
- La non-reconduction du contrat par le fournisseur est une alternative légale à la justice de paix. Pour des raisons opérationnelles, la protection contre la coupure n'est pas offerte automatiquement aux ménages durant la période hivernale.

# Constat : Le limiteur de puissance ne réduit pas la facture

Le nombre de ménages placés sous limiteur de puissance ne cesse d'augmenter et est le résultat de politique plus restrictive dans le chef des fournisseurs

- Le limiteur ne fait que lisser la consommation, il ne la diminue pas
- Il est perçu comme vexatoire
- De nombreuses demandes de pose de limiteur restent « ouvertes » faute d'accès au logement
- Son coût est à charge de Sibelga/ de la collectivité : 3 millions/an



# Constat :Le statut client protégé

Cette mesure protège 2067 ménages de la coupure, soit 0,3 % des ménages bruxellois!

## Pourquoi ne pas recourir à ce droit ?

- Pas d'automaticité: le client doit faire lui-même le premier pas;
- Maîtriser le fonctionnement de la protection, cela demande de l'énergie, des ressources et une connaissance linguistique adéquate;
- Maîtriser son budget et des factures. Le client va devoir payer tous les mois à la fois son fournisseur commercial (plan d'apurement) et le fournisseur social;
- Les CPAS se sont détournés de ce statut qu'ils considèrent comme complexe, énergivore en terme de suivi social et préfèrent s'orienter vers une intervention du Fonds électricité et gaz (pilier central de leur action);
- Le delta de prix entre le tarif social et le tarif moyen du marché n'est pas assez attractif et ne permet pas de libérer des montants suffisants;
- La procédure est utilisée par les CPAS principalement, pour éviter de justesse une résiliation du contrat en justice de paix ou lorsque les revenus du ménage permet de dégager assez pour financer la double facture;
- La mesure est curative.

# Constat : la procédure en justice

## **Procédure manque son objectif de protection**

- Les pratiques des fournisseurs présentent certaines disparités;
- Certains ménages ne bénéficient pas de l'aide des CPAS;
- Les décisions des juges varient d'un canton à l'autre;
- 80% des ménages ne se présentent pas à l'audience en justice de paix;

## **La protection sociale provient notamment de moyens alternatifs**

- les ménages trouvent des moyens de s'extraire de la procédure de résiliation en justice de paix : changement de fournisseur, de nom du contrat...

## **La procédure n'incite pas le client à apurer sa dette**

- Trop long, complexe, le client se désolidarise de sa dette car il ne perçoit plus au final le pourquoi de la créance

## **La procédure détériore la dynamique concurrentielle du marché bruxellois de l'énergie**

- Seuls 7 fournisseurs sont actifs sur le segment du client résidentiel en Région de Bruxelles-Capitale contre 14 en Wallonie et 17 en Flandres;
- Le coût de la procédure et l'ampleur de la procédure a un impact sur les prix.

# Constat : la fin de contrat, une alternative au juge de paix

De plus en plus de fournisseurs ont recours à des analyses d'opportunité pour mettre fin au contrat de clients endettés en ne reconduisant pas le contrat du client.

**Cette procédure légale est appliquée par les fournisseurs uniquement en Région de Bruxelles-Capitales ce qui leur permet:**

- d'éviter les frais de justice et d'huissiers
- de limiter l'emballement de la dette

Pour des raisons opérationnelles, la protection contre la coupure n'est pas offerte automatiquement aux ménages durant la période hivernale et le ménage se retrouvera sans énergie.

# Propositions alternatives de protection

Brugel a établi différentes pistes alternatives d'amélioration de la protection

Nous en reprenons cinq.



# Propositions alternatives de protection

1. **Suppression du limiteur de puissance pour tous les clients résidentiels** : son efficacité est très limitée – son coût réel ( 3 millions €/an).
- **Proposition de Brugel** : augmenter les moyens accordés aux CPAS pour l'encadrement social des clients en précarité

# Propositions alternatives de protection

## 2. Automaticité du statut client protégé des clients précaires

En se servant dans un premier temps de la base de données de la base carrefour de la sécurité sociale.

### Objectifs :

- Permettre à chacun de bénéficier de ses droits en tenant compte de leur spécificité sociale
- Eviter l'emballlement de la dette en protégeant le client rapidement et lui permettant de bénéficier d'un suivi social des CPAS
- Proposer une alternative à la coupure
- Mécanisme simple et permettant une application rapide
- La Flandre utilise ce mécanisme depuis 2016 pour le tarif social de l'eau

# Propositions alternatives de protection

## 3. Aucune coupure en hiver

Les ménages qui devraient être coupés en hiver, que ce soit par décision de justice de paix ou suite à une fin de contrat doivent pouvoir **bénéficier de la protection hivernale du fournisseur social**

Le **tarif applicable** ne doit pas être attractif (comme l'est le tarif social (prix annuel/ménage 400 €))

Mais devrait encourager les clients à se tourner vers un fournisseur commercial (en appliquant **le tarif maximum**, soit un prix annuel/ménage de 660 €, contre 624 €/an pour le prix moyen)

# Propositions alternatives de protection

## 4. Procédure en justice de paix : Demande du client

Au vu du manque d'efficacité de la procédure et de son coût, Brugel propose :

### 4.1. Inversion de la procédure :

- « Labelliser » les procédures de recouvrement des fournisseurs et encadrement stricte du régulateur leur permettant ainsi de mettre fin au contrat sans avoir recours au juge de paix
- Sauf si le client en manifeste l'intention, alors le fournisseur sera tenu de demander la résiliation en justice de paix
- La mesure doit être transparente et rapide.



# Propositions alternatives de protection

## 4. Procédure en justice de paix : Conciliation

### 4.2. Imposer la conciliation

Suite à différents travaux récents, Brugel envisage une autre possibilité:

Recours systématique à la conciliation à la fin de la procédure:

- Si le client est présent le juge après avoir entendu les parties scellera le plan de paiement acceptable pour les deux parties.
- Si le client ne se présente pas, le fournisseur aura l'opportunité de mettre fin au contrat dans les règles.

Avantage de la procédure :

- Eviter les frais de huissiers et de procédure
- Moins stigmatisant et intimidant pour le client
- Procédure administrative allégée pour les greffes

# Propositions alternatives de protection

## 5. Agir préventivement

Pour garantir l'accès à l'énergie pour l'ensemble des ménages bruxellois, en tenant compte des spécificités socio-économiques de la région, il est utile de

- Définir les profils des consommateurs fragilisés de manière exhaustive
- Identifier les consommateurs en difficulté au plus tôt dans le processus d'endettement
- Communiquer clairement sur les modalités de la procédure auprès du consommateur et des acteurs sociaux

# Propositions alternatives de protection

## 5. Agir préventivement

### Prévention à la précarité :

Alimenter directement les ménages détectés précaires par le fournisseur social et cela sans que le ménage soit endetté

- Sur base volontaire
- Par le biais d'organismes tels que : le CPAS, médiateur de dettes, Brugel
- Temporaire
- Accompagnement obligatoire permettant de développer des mesures visant à maîtriser et diminuer la consommation d'énergie et la facturation.

# BRUGEL au service des autorités publiques

Brugel grâce à :

- Son indépendance et neutralité;
- Sa maîtrise du fonctionnement du marché;
- Sa base de données;
- Sa capacité d'analyse systémique;
- Ses contacts multiples avec tous les acteurs actifs du monde de l'énergie et périphérique,

Peut **éclairer** les autorités publiques et est à votre service.

**Merci pour  
votre  
attention**

