

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20230214-360)

relatif à « l'évaluation relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages candidats au statut de client protégé »

Etabli en vertu de « l'article 25 septies §3 de l'ordonnance électricité. »

14/02/2023

Table des matières

Executive summary	4
0 Bases légales	5
1 Introduction.....	5
2 Le suivi de l'évolution des prix	6
2.1 Décomposition de la facture.....	6
2.1.1 Électricité	6
2.1.2 Gaz.....	7
2.2 Évolution du prix de la partie énergie.....	8
2.3 Évolution du tarif social.....	10
2.4 Évolution des offres proposées en RBC	12
2.5 Prix en RBC et dans les autres Régions.....	13
2.6 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels.....	14
2.6.1 Électricité	14
3 Evaluation du statut de client protégé	19
3.1 Analyse quantitative	19
3.2 Revenus des ménages	20
3.3 Dettes des ménages	21
4 Analyse qualitative : Enquête téléphonique auprès des clients protégés BRUGEL.....	23
5 Conclusion.....	25
6 Annexe 1 : économique.....	27
6.1 Le suivi de l'évolution des prix	27
6.2 1.2 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels.....	27
Gaz.....	27
7 Annexe 2 : client protégé.....	29
7.1 Questionnaire enquête suivi des clients protégés BRUGEL	29

Table des illustrations

Figure 1 Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian.....	6
Figure 2 Décomposition de la facture gaz d'un client médian.....	7
Figure 3 Evolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client, 2022, TVAC	9
Figure 4 Evolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client.....	10
Tableau 1 Évolution du tarif social spécifique – Électricité	10
Tableau 2 Évolution du tarif social spécifique – Gaz	11
Figure 5 Evolution du tarif social électricité en 2022 (all in, TVAC)	11
Figure 6 Evolution du tarif social gaz en 2022, (all in, TVAC).....	12
Tableau 3 Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	12
Tableau 4 Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz..	12
Figure 7 Offres par Région.....	13
Figure 8 Comparaison prix par Région.....	14
Figure 9 Evolution du prix de la facture d'un client médian en électricité.....	15
Figure 10 Evolution du prix de la facture d'un client médian en électricité.....	15
Figure 11 Offre plus avantage versus offre par défaut	16
Figure 12 Evolution facture annuelle pour l'électricité	17
Figure 13 Evolution du prix moyen de la facture, gaz.....	17
Figure 14 Statut des dossiers client protégés BRUGEL introduits en 2022	19
Figure 15 Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de clients protégés en 2022	20
Figure 16 Évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2018-2022	21
Figure 17 Proportion des ménages ayant obtenus le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2022.....	22
Figure 18 Évolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenus le statut client protégé en 2018-2022.....	23
Figure 19 Evolution de la facture d'un client médian en gaz.....	27
Figure 20 Offre avantage versus offre par défaut, gaz.....	28

Executive summary

Cet avis s'inscrit dans l'obligation faite, par le législateur, au régulateur de réaliser annuellement une évaluation des prix du gaz et de l'électricité et leur impacts sur le nombre de ménages candidats au statut client protégé. L'objectif de cette analyse est également de suivre l'effet de l'augmentation des plafonds d'éligibilité pour l'obtention du statut qui a été décidé par l'ordonnance du 17 mars 2022.

Concernant l'évolution des prix, à la suite de la relance économique post-covid et de contingences internationales les prix de gaz et de l'électricité ont fortement augmentés en 2022 pour atteindre un pic durant l'été. En août, un ménage moyen bruxellois, avec un tarif variable, paierait annuellement pour son électricité 1 532 € et pour le gaz 3 472 € soit un total de 5.004 € contre 2.431 € en août 2021. Soit le double, pour autant que le prix se maintienne toute l'année.

Par ailleurs, à la même période, les bénéficiaires du tarif social, payaient des factures électricité et gaz à hauteur de 1.516 € contre 1.264 € en août 2021, soit une augmentation de 20%.

Face à cette flambée des prix impactant principalement la classe moyenne, le législateur a rehaussé les plafonds de revenus donnant accès au statut de client protégé, permettant ainsi à 80% des ménages bruxellois d'être éligibles à la mesure.

A la suite de cette modification entrée en vigueur en mai 2022, BRUGEL a vu le nombre de demandes augmenter à 1.035 demandes contre 665 en 2021 soit une croissance de 55 % sur 8 mois. Par ailleurs, en 2021, BRUGEL a octroyé le statut client protégé à 540 ménages contre 297 en 2021, soit une augmentation de plus de 80%.

Ce taux d'octroi important s'explique par le changement de profil des demandeurs, où l'on constate une diminution du nombre de ménages allocataires sociaux, compensé par une forte proportion des ménages avec des revenus professionnels ou des retraités. Ces deux dernières catégories ont une bonne compréhension de la procédure d'octroi et de la recherche des documents à fournir permettant ainsi de réduire le délai de traitement des dossiers. Tandis que la première catégorie et en particulier les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) peuvent recevoir le tarif social spécifique.

Par ailleurs, le montant des dettes des bénéficiaires du statut a suivi la courbe d'évolution des prix. En 2021, plus de 50 % des bénéficiaires avaient une dette de moins de 400 €. En 2022, plus de 50% ont une dette supérieure à 400 € et 30 % ont une dette de plus de 800 €.

En complément de cette analyse quantitative, BRUGEL a réalisé une enquête téléphonique auprès des ménages ayant obtenu le statut client protégé par BRUGEL. Le but était de faire un suivi du déroulement du processus après l'octroi de statut. Différents éléments sont apparus, à savoir : de bons contacts avec SIBELGA après le transfert du point de fourniture et des difficultés à contacter certains fournisseurs pour prendre un plan d'apurement ou pour avoir des termes et délais raisonnables. Certains fournisseurs n'accordent pas de facilités de paiement aux clients protégés.

Par ailleurs, BRUGEL constate qu'un trop grand nombre de demandeurs se trouvant dans les conditions d'éligibilités pour bénéficier du tarif social ne profitent pas de la mesure. Ce constat porte plus spécifiquement pour les BIM dont l'octroi au tarif social n'est pas automatique.

BRUGEL est d'avis que la mesure relative à la hausse des plafonds de revenus a bien touché la cible définie par le législateur. La mesure complémentaire permettant au ménage de bénéficier du statut client protégé sur simple lettre de rappel, mise en place à partir du 1^{er} janvier 2023, augmentera le nombre de bénéficiaires et diminuera le montant des créances. Ces deux mesures devraient permettre

à un nombre important de ménages bruxellois d'éviter de tomber dans la spirale de l'endettement et de continuer à pouvoir accéder à l'énergie pour couvrir leurs besoins.

0 Bases légales

En vertu de l'article 25 septies §3 de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :

« Réaliser annuellement une évaluation relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages candidats au statut de client protégé visé à l'alinéa 1er et sur les montants des revenus définis conformément aux alinéas 2, 3 et 4. La première évaluation est communiquée au Gouvernement au plus tard le 1er janvier 2023. »

Le présent document répond à l'obligation de BRUGEL de réaliser cette évaluation.

I Introduction

Le présent avis porte d'une part, sur une analyse détaillée de l'évolution des prix de l'électricité et du gaz aux ménages en 2022 et d'autre part, sur une évaluation tant quantitative que qualitative de l'évolution du nombre et du profil des demandeurs du statut client protégé auprès de BRUGEL.

Le premier volet de cette analyse étudie l'évolution des prix tant en gaz qu'en électricité pour l'année 2022, l'impact sur la facture des ménages et l'évolution du tarif social fédéral. Ces éléments permettront d'avoir une première vue globale du changement de paradigme rencontré en 2022 suite à ces augmentations de prix. L'objectif étant de quantifier les écarts prix entre 2021 et 2022 et de saisir toute l'importance du statut de client protégé comme mesure de soutien aux ménages impactés.

Le deuxième volet de l'avis, grâce à des données quantitatives collectées par BRUGEL, permet d'établir les différents profils de demandeurs du statut : revenus, montant de dettes... et leur adéquation avec la rehausse des plafonds de revenus approuvé par le législateur le 17 mars 2022.

Enfin, BRUGEL a réalisé une enquête téléphonique auprès des ménages ayant obtenu le statut client protégé BRUGEL. Le but étant de faire un suivi du déroulement du processus post-octroi de statut.

2 Le suivi de l'évolution des prix

2.1 Décomposition de la facture

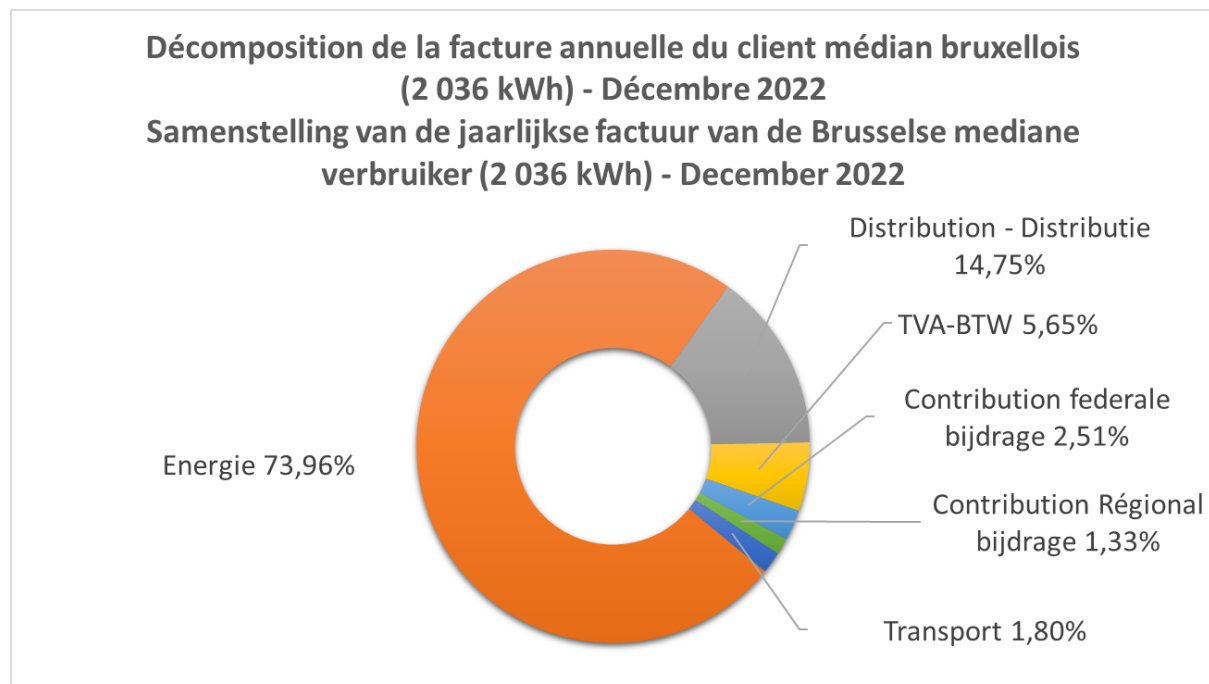
2.1.1 Électricité

Pour le client résidentiel médian, le montant total qu'il.elle paie peut se décomposer en six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant:

- 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 :
 - o Les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions ;
 - o La redevance de voirie communale ;
 - o Les obligations de service public ;
- La TVA de 6 % ;
- La contribution fédérale (énergie).
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire de réseau de transport national, Elia ;
- La contribution régionale (art. 26. de l'ordonnance « électricité ») ;

Le graphique ci-dessous représente cette décomposition de la facture d'électricité en décembre 2022 pour un client médian bruxellois.

Figure 1 Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian



Source : BRUSIM

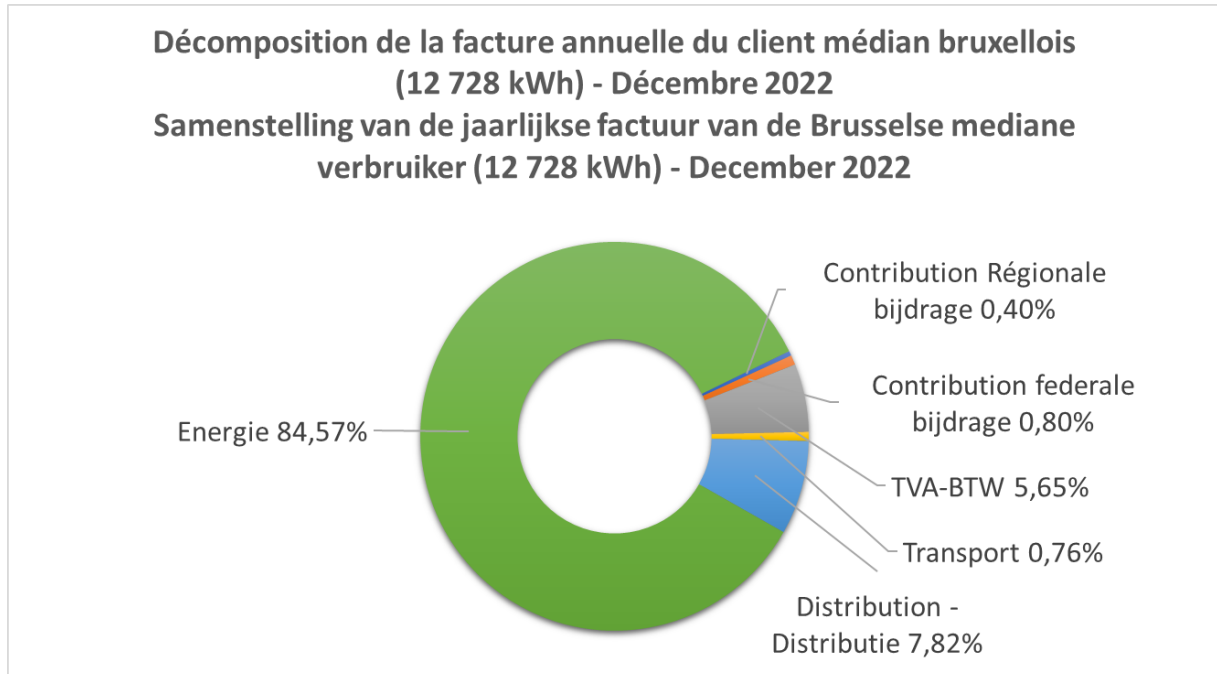
Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 1000 € (TVAC) et 199 € (TVAC) sur une facture annuelle totale de 1275 € (TVAC). En 2022, la composante énergie représente 74% de la facture totale alors qu'elle était de 48% en 2021. En 2022, le montant de la partie énergie a augmenté de 142% par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 77%.

2.1.2 Gaz

Pour le client résidentiel médian, la facture de gaz se compose de six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant:

- L'énergie, qui est généralement composée d'un terme fixe (en € par an) et d'un terme variable (en € par kWh) varie d'un fournisseur à un autre ;
- La TVA de 6% ;
- La partie distribution, qui couvre :
 - o Les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.
 - o La redevance de voirie communale
 - o Les obligations de service public
- La contribution fédérale ;
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- La contribution régionale (art. 20 septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

Figure 2 Décomposition de la facture gaz d'un client médian



Source : BRUSIM

On constate qu'en 2022 le poste énergie représente 84 % de la facture globale annuelle, soit 2 237€ (TVAC) sur une facture totale de 2 495€ (TVAC) alors qu'elle était de 66% en 2021. En 2022, le

montant de la partie énergie a augmenté de 87% par rapport à 2021 et la facture totale a augmenté de 67%.

2.2 Évolution du prix de la partie énergie

Les tarifs de distribution, les tarifs de transport et les taxes étant fixés généralement du 1^{er} janvier au 31 décembre, sauf exception rare, la seule partie de la facture qui peut évoluer durant 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 mensuelle¹ et sur base de l'index indiqué dans le contrat.

En RBC, en septembre 2022, 48% des ménages avaient un contrat à prix variable et 27 % bénéficiaient du tarif social², les autres (25%) avaient un contrat à prix fixe.

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 en €/an aussi appelé prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/ kWh (certificats verts).

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.

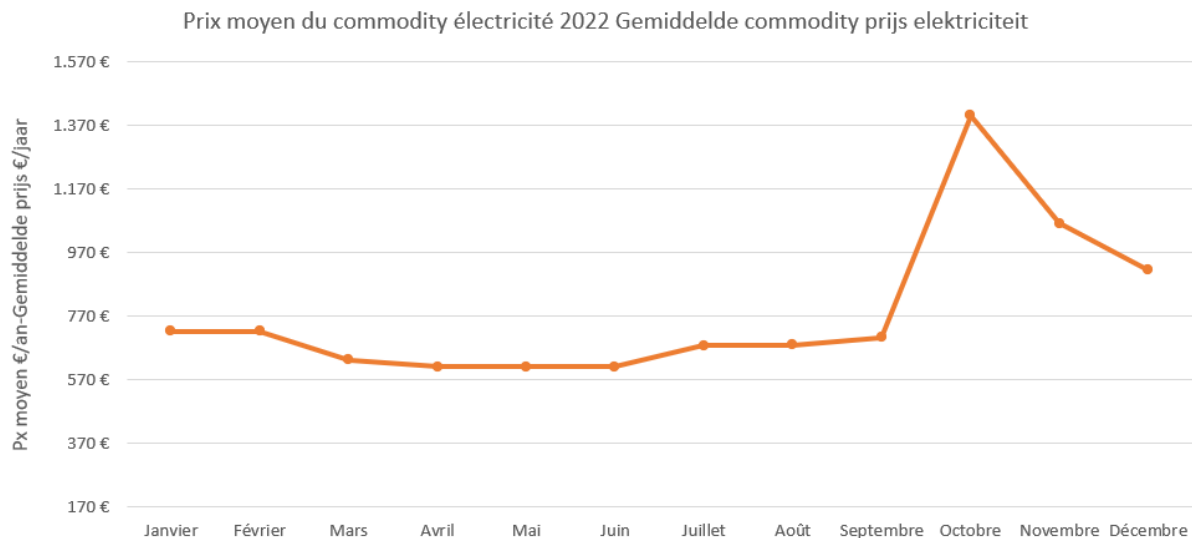
Ci-dessous l'évolution au cours de 2022 de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 2 036 kWh/an.

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.

¹ Depuis la levée du filet de sécurité à partir du 01.01.2018, les fournisseurs peuvent indexer leurs prix sur base mensuelle.

² Données FEBEG

Figure 3 Evolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client, 2022, TVAC



Source : BRUSIM

Il convient de mentionner qu'une partie de l'augmentation du prix de la commodity a été neutralisée par la diminution de la TVA de 21% à 6% au mois de mars 2022. Les montants repris sont TVAC.

À titre de comparaison, l'année 2021 s'est terminée avec un coût de la commodity à 520€ TVAC par an.

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

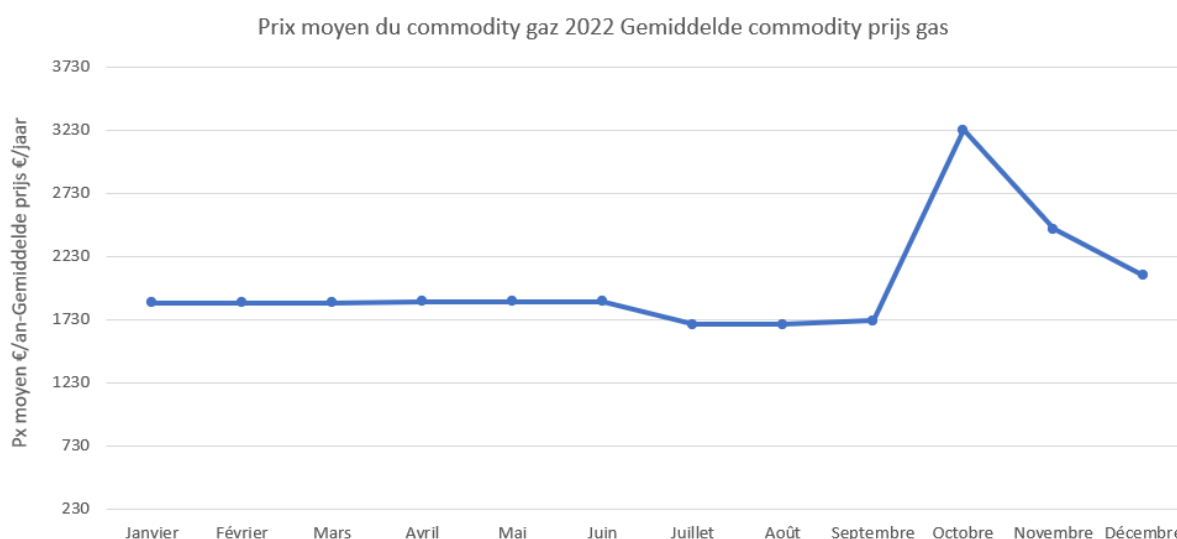
- le prix de l'énergie consommée en €/kWh ;
- le terme fixe en €/an, aussi appelé, prix de l'abonnement.

Ci-dessous l'évolution au cours de 2022 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 kWh/an³.

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.

³ Consommation pour une famille de 2 personnes

Figure 4 Evolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client



Source : BRUSIM

Il convient de mentionner qu'une partie de l'augmentation du prix de la commodity a été neutralisée par la diminution de la TVA de 21% à 6% au mois d'avril 2022. Les montants repris sont TVAC.

À titre de comparaison, l'année 2021 s'est terminée avec un coût de la commodity à 1216 € TVAC.

2.3 Évolution du tarif social

Pour alléger leur facture, les ménages à revenus modestes ou en situation précaire ont droit au tarif social. Les personnes bénéficiaires de ce tarif social sont appelées des « clients protégés ». La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement.

Depuis le 1er juillet 2020, le tarif social est fixé sur base trimestrielle et non plus semestrielle.

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

Tableau 1 Évolution du tarif social spécifique – Électricité

	01/2022-03/2022	04/2022-06/2022	07/2022-09/2022	10/2022-12/2022
Tarif normal/Normaal tarief (c€/kWh)	24,236	22,907	24,613	26,510
Tarif Bi-horaire/Bi-uren tarief				
Dag - Jour (c€/kWh)	25,032	23,657	25,417	27,379
Nacht - Nuit (c€/kWh)	20,238	19,128	20,553	22,138

Source : CREG

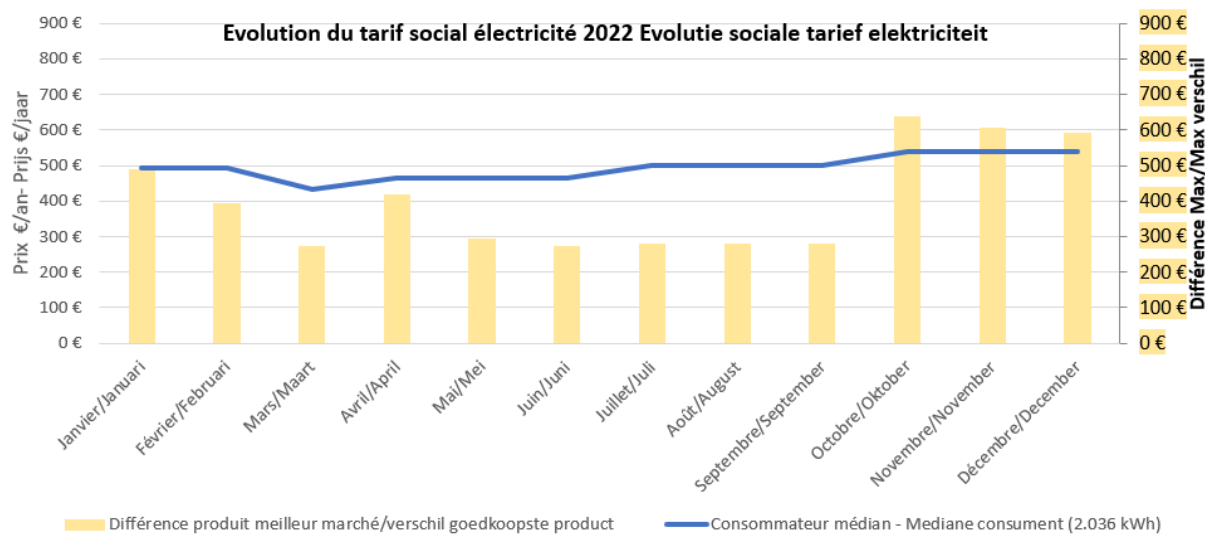
Tableau 2 Évolution du tarif social spécifique – Gaz

	01/2022-03/2022	04/2022-06/2022	07/2022-09/2022	10/2022-12/2022
Tarif normal/Normaal tarief (c€/kWh)	2,961	3,093	2,846	3,400

Source : CREG

Le graphique ci-dessous indique le coût du tarif social pour le consommateur médian ainsi que la différence entre le coût annuel du tarif social et la meilleure offre disponible sur le marché pour le client médian. Cette différence est très importante et augmente une nouvelle fois dès juillet pour le gaz et en octobre pour l'électricité. Cela est dû au fait que l'augmentation du tarif social spécifique est plafonné en cas de forte hausse des prix, ce qui n'est pas le cas des produits commerciaux offerts par les fournisseurs. En décembre 2022, la différence entre le tarif commercial meilleur marché et le tarif social était de 52% en électricité (contre 36 % en décembre 2021 et 23 % en décembre 2020) et de 80% en gaz (contre 74 % en décembre 2021 et 50 % en décembre 2020).

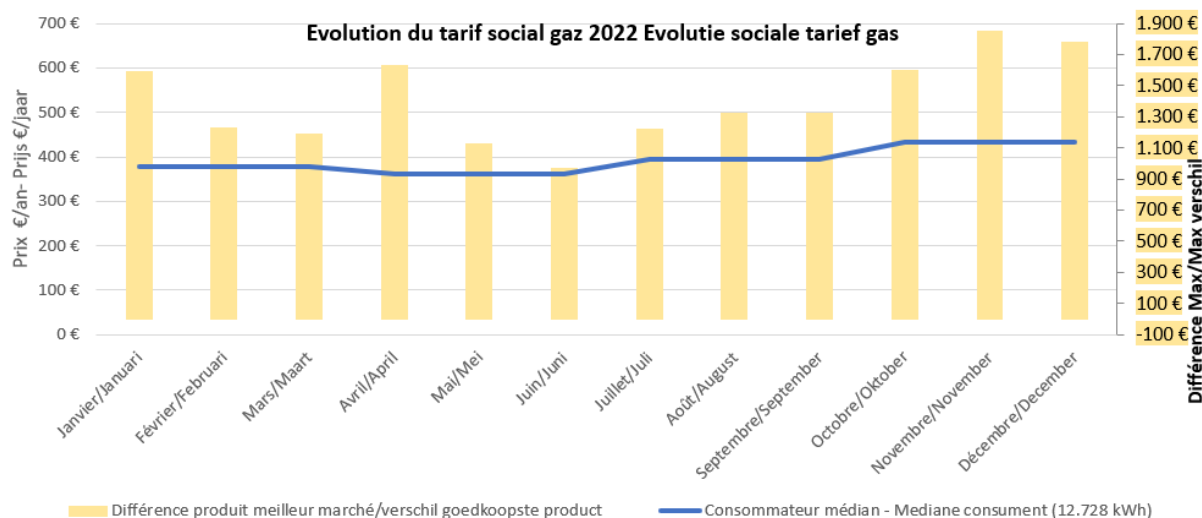
Figure 5 Evolution du tarif social électricité en 2022 (all in, TVAC)



Source : BRUSIM

Le coût de la commodity se comprend TVAC.

Figure 6 Evolution du tarif social gaz en 2022, (all in, TVAC)



Source : BRUSIM

2.4 Évolution des offres proposées en RBC

A la fin de l'année 2022, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité et en gaz a énormément baissé. Cette diminution est constante depuis 2020 où, en prenant l'électricité comme exemple, 29 offres étaient présentes contre 17 en 2021 et seulement 7 en 2022.

Les tableaux ci-après reprennent l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité et en gaz.

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
27	30	24	25	29	17	7

Source : BRUSIM

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
17	21	18	19	21	11	5

Source : BRUSIM

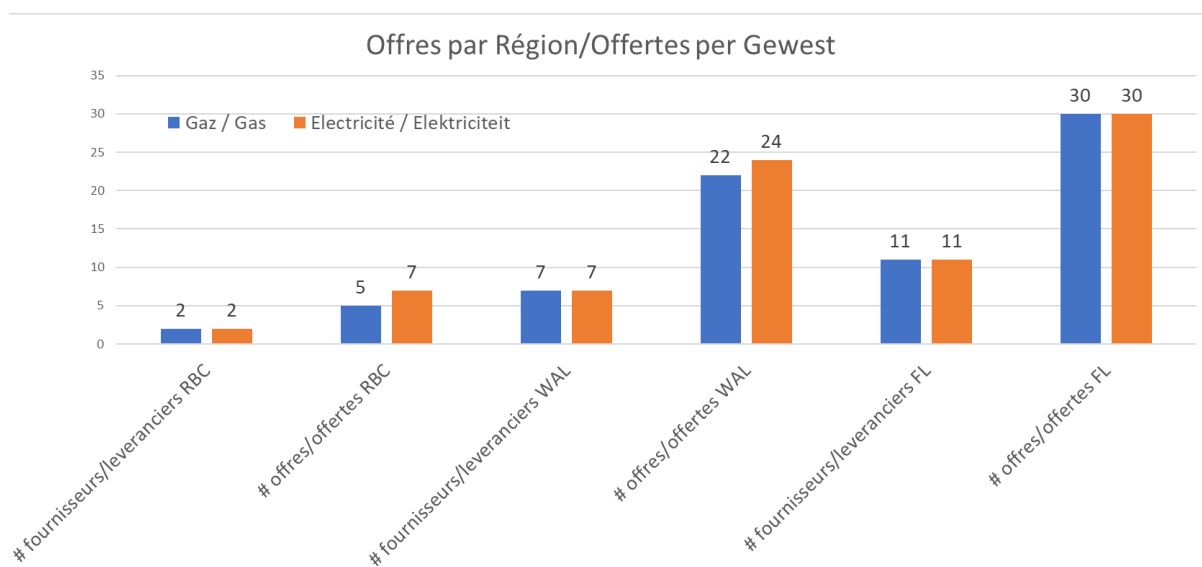
Cette diminution de 2021 à 2022 est principalement due au fait que les fournisseurs LUMINUS, BRUSOL et BOLT se sont retirés du marché à la suite du changement de leur politique commerciale et au départ d'AECO suite à la cessation de ses activités. Ces retraits se rajoutent à la suspension d'offre à de nouveaux clients par OCTA+ et MEGA en juillet 2021.

En effet, le nombre de fournisseurs actifs présents sur le marché résidentiel fin 2022 est limité à 2 alors qu'ils sont plus nombreux en Wallonie et en Flandre.

En plus de la diminution du nombre d'offres, il convient également de signaler la disparition, en 2022, des offres de contrats à prix fixes au niveau fédéral. Elles pourraient cependant revenir en 2023.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre de fournisseurs et du nombre d'offres proposées au client résidentiel en décembre 2022 par Région.

Figure 7 Offres par Région



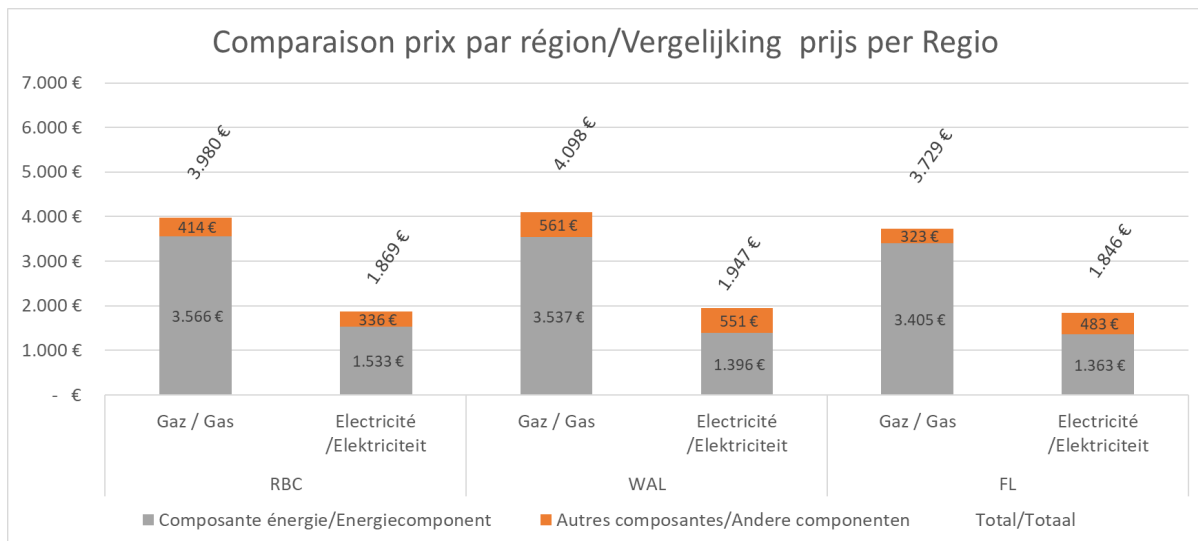
Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

2.5 Prix en RBC et dans les autres Régions

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, les prix TVA comprise des offres les moins chères de décembre 2022 sur base d'une consommation annuelle de 3 500 kWh/an (en bihoraire, 1 600 kWh heures pleines et 1 900 kWh heures creuses) en électricité et de 23 260 kWh/an en gaz.

Le coût annuel est scindé entre la composante énergie, TVA comprise, et les autres composantes régulées de la facture, en ce compris l'obligation en matière de retour de quota de certificats.

Figure 8 Comparaison prix par Région



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

Le bruxellois n'a plus la possibilité de contracter des produits aussi bon marché que dans les deux autres régions du pays. Non seulement, certains produits bon marché n'existent plus en RBC, mais également, en analysant les offres présentes dans les trois régions de plus près, il s'avère qu'une différence de prix pour un même produit proposé en Région wallonne, en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale soit pratiquée par certains fournisseurs sur la partie énergie (en €/kWh) de la facture, où cette dernière est plus chère à Bruxelles. En effet, certains fournisseurs ont augmenté le prix de leurs offres et ce pour la seule RBC.

Puisque seule la composante énergie est soumise à concurrence, toute chose restant égale par ailleurs, il ressort de la figure 8 qu'un bruxellois pourrait contracter un produit en gaz de 161 € à 29 € moins cher et un produit d'électricité de 170 € à 137 € moins cher, s'il habitait respectivement en Région flamande ou en Région wallonne.

2.6 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels

2.6.1 Électricité

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

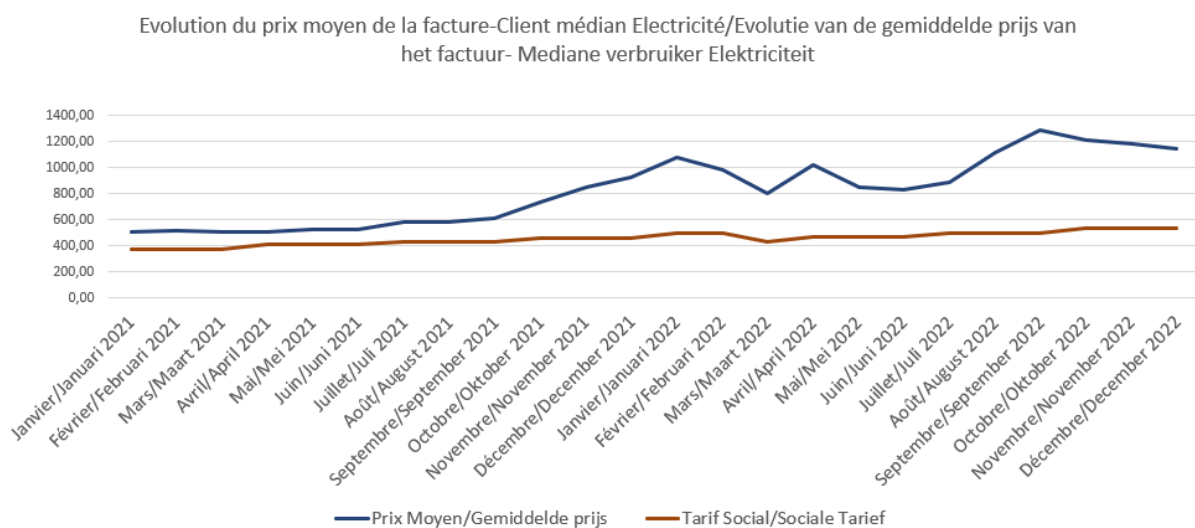
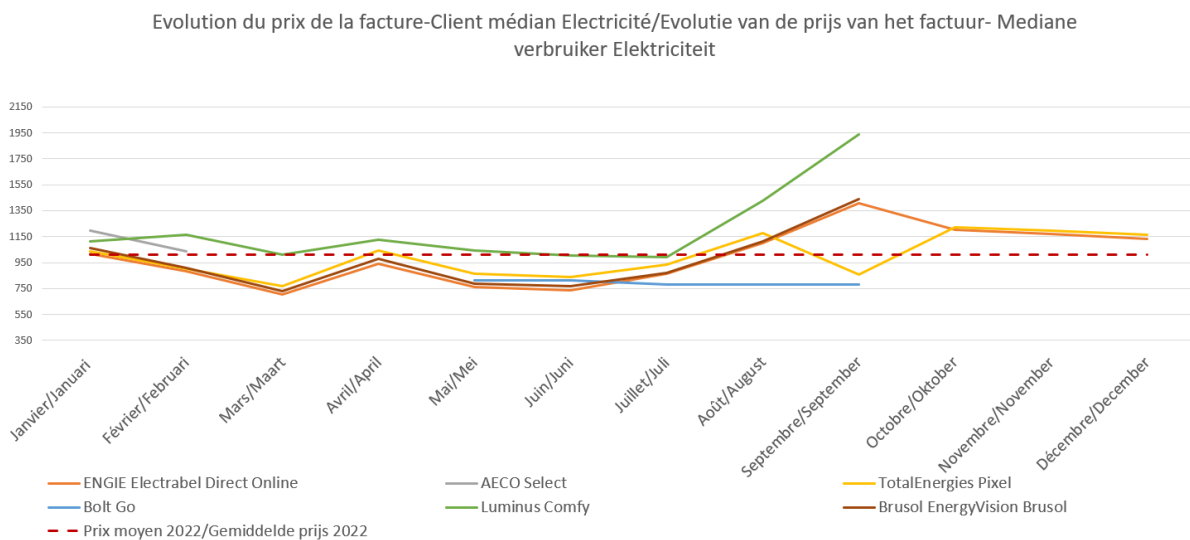
Vu la volatilité du prix des produits conduisant selon le mois, à avoir chez un même fournisseur, des produits plus ou moins chers et afin de garder le même produit pour chaque fournisseur durant l'année, le classement des produits les moins chers est effectué sur base des produits proposés par chaque

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.

fournisseur en décembre 2022. À défaut d'offres au moins de décembre, le choix se porte sur le produit le moins cher proposé lors du mois précédent le retrait du fournisseur.

Figure 9 Evolution du prix de la facture d'un client médian en électricité

Figure 10 Evolution du prix de la facture d'un client médian en électricité



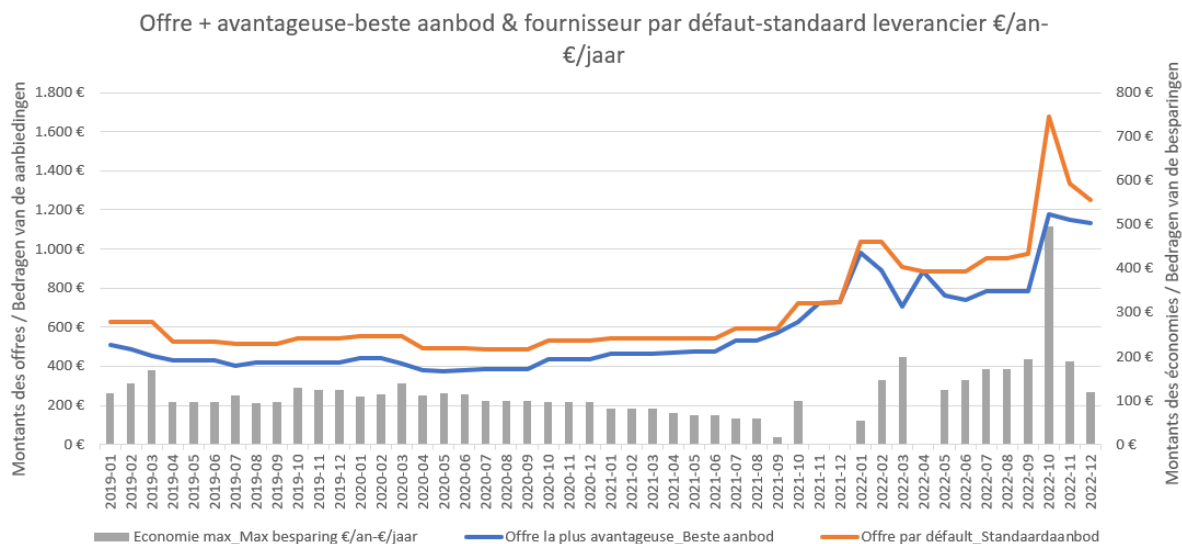
Source : BRUSIM

La première moitié de l'année 2022 se caractérise par des prix de l'électricité élevés mais relativement stables. Cette stabilité est en partie due au changement de TVA de 21% à 6% au mois de mars 2022. Une augmentation significative des prix se produit en août et en septembre avant d'entamer une lente diminution durant la fin de 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.

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 11 Offre plus avantageuse versus offre par défaut



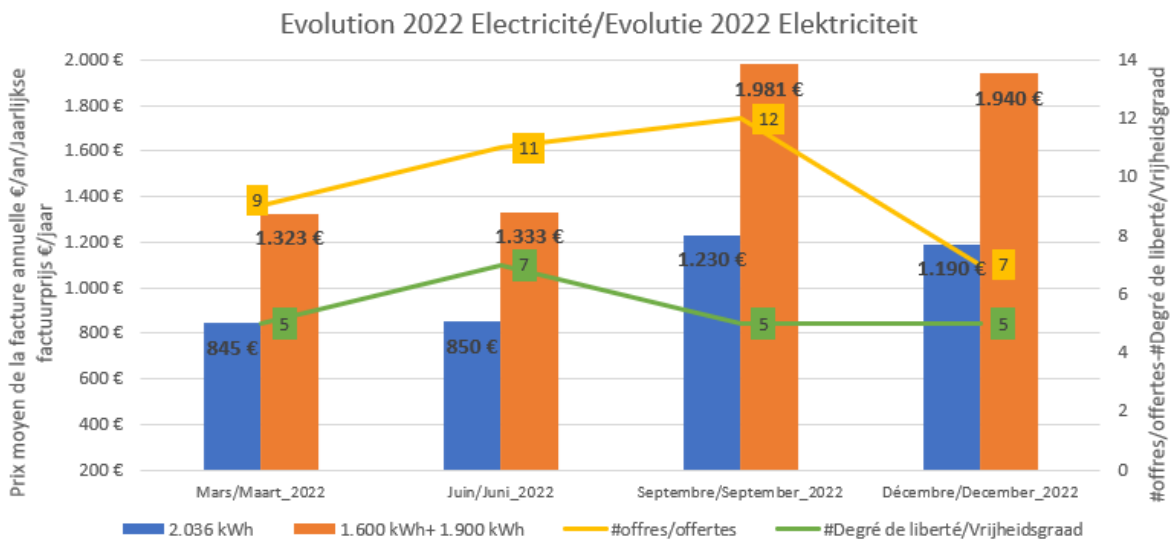
Source : BRUSIM

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut était assez importante sur la période de 2019 à 2020 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 de l'offre la moins chère du marché s'élevait à un montant record de 170 € au premier trimestre 2019. Cependant, cette économie a eu tendance à décroître en 2021, au point que pour les deux derniers mois de l'année 2021, l'offre la moins chère était précisément l'offre par défaut. À partir de 2022 et suite à un marché de l'énergie agité, l'écart entre l'offre par défaut et l'offre la plus avantageuse réapparaît et fluctue énormément tout au long de l'année. Par exemple, un consommateur pouvait faire une économie potentielle d'environ 200 € en mars ou en septembre alors que cette économie potentielle était proche ou égale à 0 € en janvier et en avril.

L'analyse et les conclusions de l'évolution des prix et de la facture des consommateurs résidentiels pour le gaz sont similaires à celles pour l'électricité. Les analyses pour le gaz sont disponibles en annexe.

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).

Figure 12 Evolution facture annuelle pour l'électricité

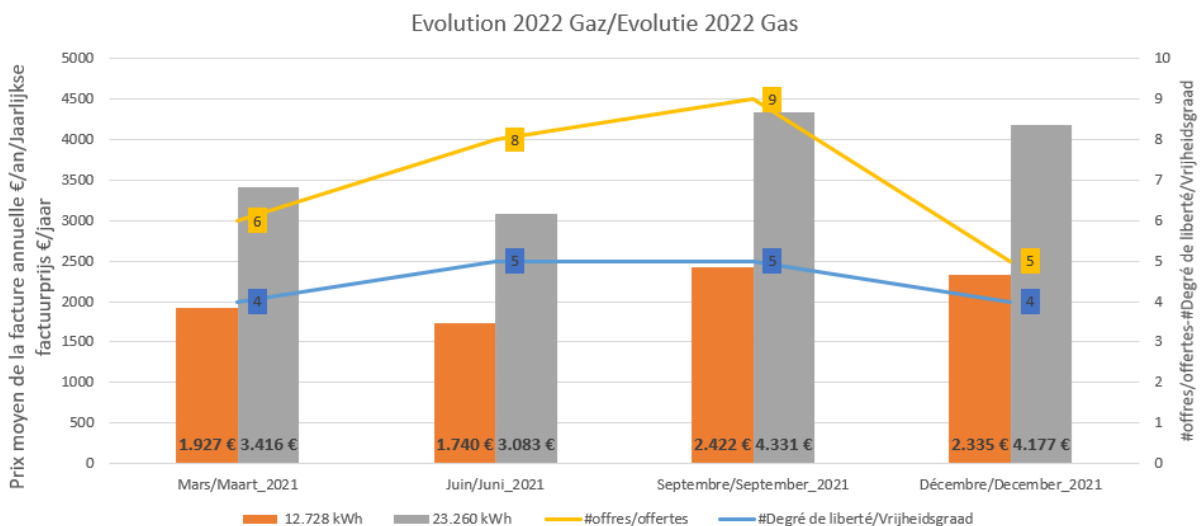


Source : BRUSIM

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture d'électricité de 40,8% à 46,6% selon le profil de consommation. Cette augmentation est liée à la crise énergétique et aux contingences géopolitiques.

Par ailleurs, il est constaté que certaines offres permettent toujours de faire des économies par rapport au contrat par défaut même si, comme expliqué plus haut, celles-ci varient fortement dans le temps et en fonction des produits.

Figure 13 Evolution du prix moyen de la facture, gaz



Source : BRUSIM

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture de gaz de 21,2% à 22,3% selon le profil de consommation. Cette augmentation est liée à la crise énergétique et aux contingences géopolitiques.

Par ailleurs, il est constaté que certaines offres permettent toujours de faire des économies par rapport au contrat par défaut même si, comme expliqué plus haut, celles-ci varient fortement dans le temps et en fonction des produits.

Nous pouvons conclure que les prix ont significativement augmenté pour tous les ménages belges et ce du fait de la conjoncture.

Ces hausses de prix touchent principalement les clients disposants de contrats à prix variables et, épargnent les bénéficiaires du tarif social ou à prix fixe.

Cependant, les clients dont les contrats à prix fixes se sont terminés en 2022 se sont vu proposer des contrats à prix variables.

3 Evaluation du statut de client protégé

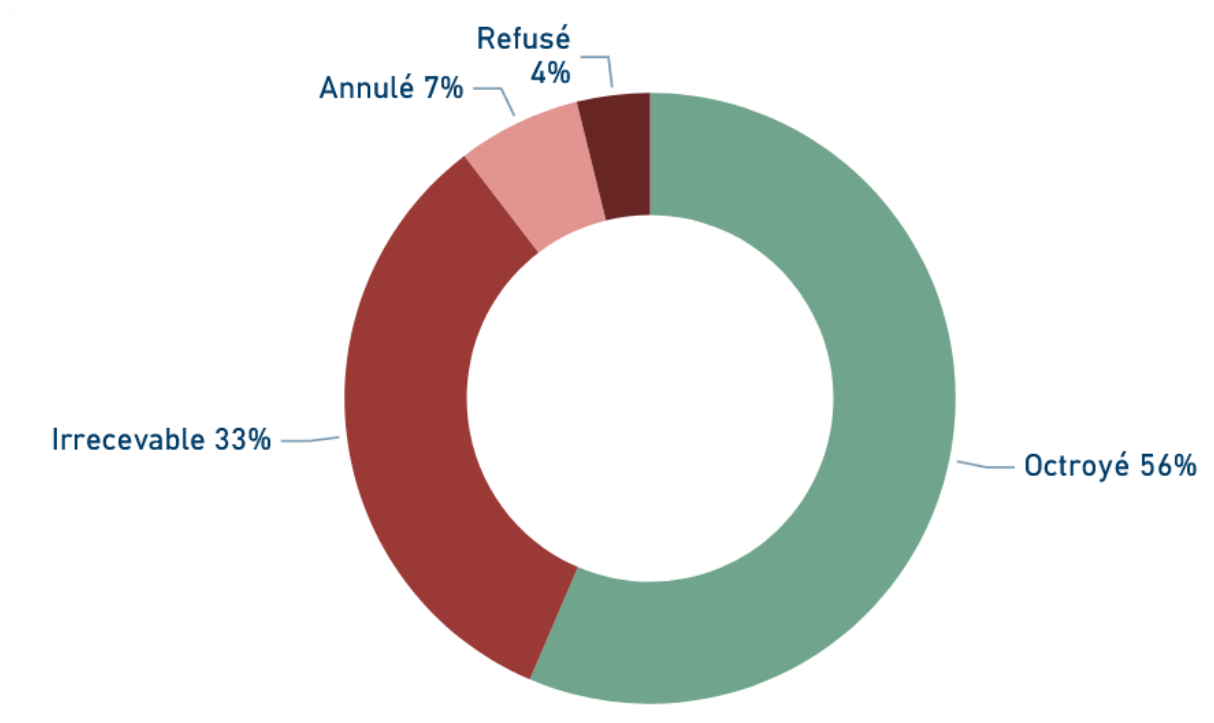
3.1 Analyse quantitative

L'analyse qui suit utilise les données et les statistiques relatives aux dossiers des clients protégés introduits chez BRUGEL. Ces données sont disponibles en accès libre sur le site de BRUGEL⁵.

En 2022, BRUGEL a reçu 1.010 demandes de statut client protégé contre 665 en 2021 soit une croissance de 52 %. Par ailleurs, en 2021, BRUGEL a octroyé le statut client protégé à 297 ménages contre 570 en 2022, soit une augmentation de plus de 90%. Ce taux d'octroi important s'explique par le changement de profil des demandeurs. A la suite des rehausses des plafonds, ces derniers, bénéficiaires de revenus professionnels ou de retraite ont une meilleure compréhension de la procédure d'octroi et de la recherche des documents à fournir. Le délai de traitements de ces dossiers est également plus court.

Dans ce qui suit, nous analysons la répartition des statuts des dossiers introduits, l'évolution des dossiers clients protégés reçus par BRUGEL en fonction des niveaux de revenu des ménages et des montant des dettes contractés. L'objectif de cette analyse est de suivre l'effet de l'augmentation des plafonds d'éligibilité pour l'obtention du statut qui a été décidé par l'ordonnance du 17 mars 2022.

Figure 14 Statut des dossiers client protégés BRUGEL introduits en 2022



5

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYWZjMzdmMTUtZDAzYy00ODU4LWJlYjAtNTNkYjgxNWRjNDVklwidCl6ImMwYjg2YzA3LWRhZGUtNDkyMCIhYzEzLWlwZWVhZDZiMmM5NSlslmMiOjh9>

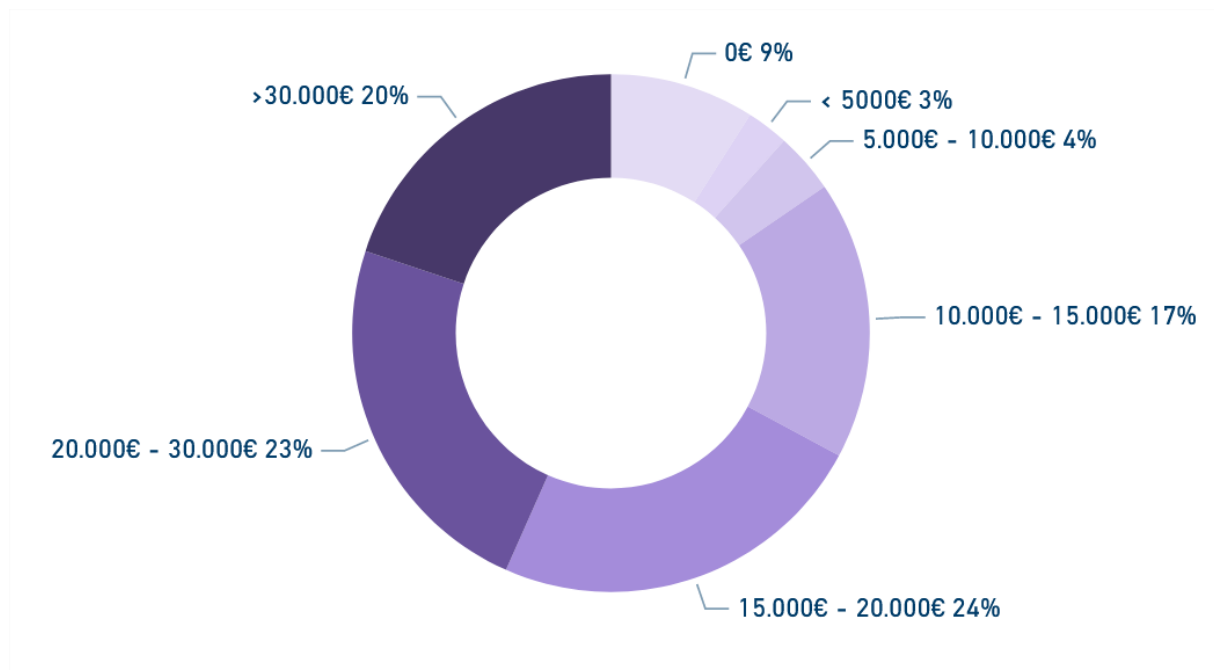
Source : BRUGEL

La figure ci-avant reprend le statut des dossiers entrants. Sur les 1.010 dossiers introduits, 56 % se sont vus octroyer le statut, 33 % ont été déclarés irrecevables soit incomplets ou hors délais, 7% ont été annulés par le client suite au paiement de la dette ou changement de fournisseur et 4 % ont reçu un refus motivé par des revenus supérieurs aux plafonds d'éligibilité.

3.2 Revenus des ménages

La figure ci-dessous montrent la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé chez BRUGEL durant l'année 2022. Nous pouvons constater que 57% des ménages ayant reçu le statut ont des revenus supérieurs à 20 000€. De ce groupe, 23% des ménages ont des revenus entre 20 000€ et 30 000€ et 20% ont des revenus supérieurs à 30 000€.

Figure 15 Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de clients protégés en 2022



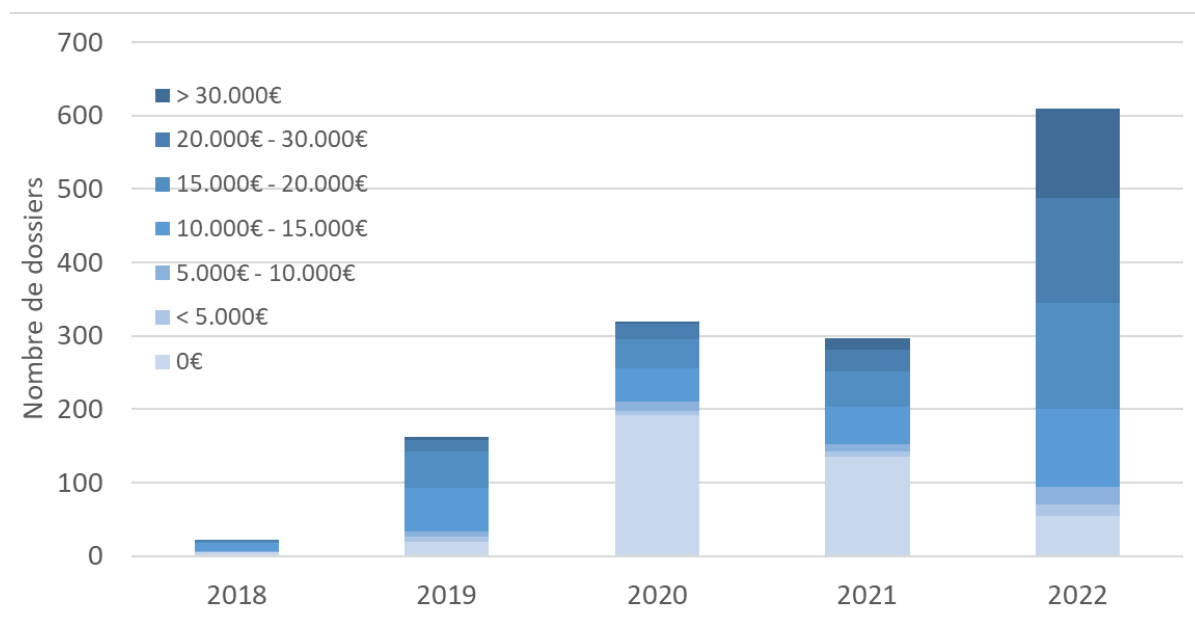
Source : BRUGEL

La figure suivante montre l'évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé chez BRUGEL entre 2021 et 2022. Pour les ménages sans revenu professionnel⁶, le nombre de statut par BRUGEL était de 135 et 39 en 2021 et 2022 respectivement. La diminution du nombre de clients protégés appartenant à des niveaux de revenus faibles peut être expliqué par

⁶ Principalement bénéficiaires du RIS, de la GRAPA, ou des personnes en médiation de dettes.

l'élargissement des bénéficiaires du tarif social fédéral⁷. Cette diminution a été largement compensée par une augmentation du nombre de statuts octroyés pour les ménages se situant dans les tranches de revenu supérieures. Le nombre de statuts octroyés pour des ménages ayant des revenus compris entre 15 000€ et 30 000€ a été multiplié par 2 entre 2021 et 2022 et pour ceux qui ont des revenus supérieurs à 30 000€ ce nombre a même été multiplié par 4 durant cette période.

Figure 16 Évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2018-2022



Deux évolutions majeures sont à prendre en compte concernant les revenus des clients protégés ; en février 2021, l'extension du tarif social aux BIM⁸ a diminué le nombre de dossiers introduits par des ménages avec des revenus de remplacement (chômage, mutuelle...) et d'autre part, la rehausse des plafonds de revenus, en mars 2022, a introduit une nouvelle catégorie de bénéficiaires, un public bien informé qui est à la recherche de ses droits avec une bonne connaissance des démarches administratives et qui est aussi plus facilement atteignable par les différentes campagnes d'information.

3.3 Dettes des ménages

La figure suivante montre la proportion de ménages ayant obtenu le statut de clients protégés BRUGEL par tranche de dette⁹ en 2022. Nous pouvons constater que la moitié des ménages ont des dettes

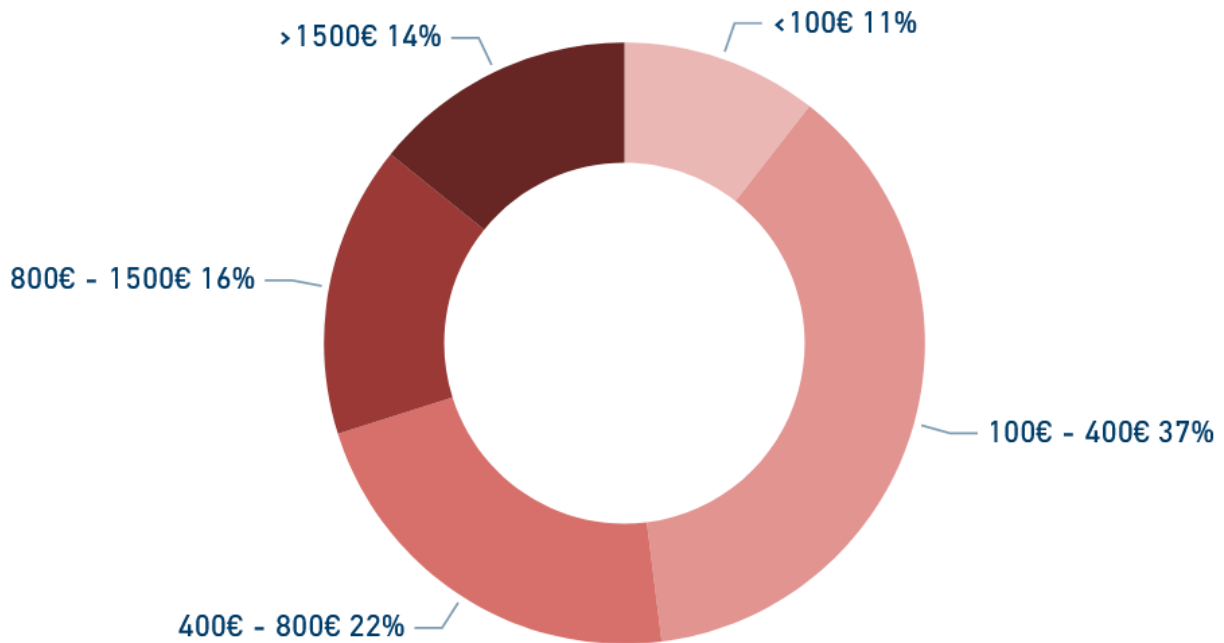
⁷ Les personnes qui ont droit à l'intervention majorée et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur en tant que client résidentiel ont temporairement droit au tarif social. Cette mesure a été prolongée jusqu'au 31 mars 2023 inclus.

⁸ Plus 13 % de bénéficiaires en RBC

⁹ Les dettes portent sur les deux fluides

supérieures à 800€ et que la proportion des ménages ayant des dettes supérieures à 1500 € est plus importante que la proportion de ménages ayant des dettes inférieures à 100€. Notons tout de même que la plus grande proportion des ménages (37%) a des dettes comprises entre 100€ et 400€.

Figure 17 Proportion des ménages ayant obtenu le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2022



Compte tenu des revenus de ces ménages, le poids de cet arriéré couplé à des factures mensuelles de plus en plus élevées rendent, sans mesure sociale, l'équilibre financier de ces ménages de plus en plus précaire.

Figure 18 Évolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenu le statut client protégé en 2018-2022



Si en 2022, plus de la moitié des ménages a une dette supérieure à 400€, cette proportion n'était que de 29% en 2021. Par ailleurs en 2021, la proportion des statuts octroyés pour des ménages avec une dette supérieure à 1500€ était de 6%. En 2022, cette proportion a plus que doublé pour passer à 15%. Concrètement, de nombreuses demandes comprennent des dettes de plusieurs milliers d'euros et ce, pour des ménages qui n'avaient pas d'historique d'endettement.

A la lecture des données BRUGEL, et bien que la mesure de rehausse des plafonds portent sur une période de 8 mois en 2022, il apparaît que celle-ci a modifié le profil des bénéficiaires du statut protégé, tant au niveau des tranches de revenus, du montant de la dette que de l'aptitude à se saisir concrètement de la mesure.

4 Analyse qualitative : Enquête téléphonique auprès des clients protégés BRUGEL

BRUGEL a pris l'initiative de réaliser une enquête téléphonique auprès des ménages ayant obtenu le statut client protégé BRUGEL. Le but était de faire un suivi du déroulement du processus suivant l'octroi de statut.

L'enquête consistait en 5 questions de types questions fermés tout en donnant aux répondants l'occasion de faire des remarques et de s'exprimer sur certains aspects qui les ont intrigués. Les questions posées sont présentées en annexe.

L'échantillon est composé des clients protégés BRUGEL ayant obtenu le statut dans la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 juillet 2022 et dont le montant de la dette chez le fournisseur est supérieur à 950€.

Les clients ont été contacté via le numéro de téléphone qui a été communiqué à BRUGEL lors de l'introduction du dossier de demande. Chaque client a été appelé au maximum trois fois. Il faut noter

que certains clients étaient non-joignables, certains numéros n'étaient pas corrects, ou le numéro communiqué à BRUGEL ne correspondait pas au client actuel, mais à une autre personne.

Ajoutons aussi que c'est un exercice énergivore, malgré la simplicité des questions, les appels demandaient beaucoup de temps et certains clients comprenaient peu le français.

Le nombre de clients satisfaisant les critères de sélection prédéfinis étaient au total 46. Parmi ceux-ci :

- 20 ont été contactés avec succès ;
- 12 n'ont pas décroché (après 3 essais) ;
- 8 ne sont pas joignables (mauvais numéro ou numéro erroné) ;
- 2 personnes ont refusé de répondre.

Les répondants avaient comme fournisseurs commercial Engie (11), Total Energie (7), et Mega (2).

En réponse à la première question « *Après votre octroi du statut client protégé par BRUGEL, comment s'est déroulé votre premier contact avec SIBELGA ?* », la majorité des clients contactés ont affirmé qu'après l'octroi du statut par BRUGEL, leur premier contact avec Sibelga s'est **bien déroulé**, uniquement 2 clients ont signalés que le contact ne s'est pas bien passé.

Les deux questions suivantes « *Avez-vous actuellement un plan d'apurement avec votre (ancien) fournisseur commercial ? Votre plan de paiement a-t-il été accepté facilement ?* » sont très importantes et les retours des clients doivent être pris avec une très grande considération car celles-ci concernent les plans d'apurement chez les fournisseurs. Parmi les répondants, 11 affirment avoir un plan d'apurement et que celui-ci a été facilement accepté par le fournisseur. Cependant, plusieurs clients ont mentionné que le montant imposé était trop élevé et qu'ils n'ont pu trouver d'accord avec le fournisseur à cause de cela. Certains ont déclaré que le CPAS s'occupe du remboursement de la dette chez le fournisseur. Quelques-uns ont répondu ne pas savoir qu'il fallait en conclure un.

A la question « *Est-ce que vous respectez le plan d'apurement ?* » les répondants qui ont répondu en avoir ont répondu positivement mais ils confirment que le montant d'apurement est imposé et est trop élevé, ce qui menace leur capacité de remboursement sur le long terme.

La dernière question porte sur le bénéfice d'avoir le statut client protégé « *Est-ce que le statut de client protégé vous permet de rembourser votre dette ?* ». 4 répondants ont répondu positivement à cette question. Cependant, les autres répondants disent rencontrer des difficultés et que cela leur nécessite beaucoup d'effort et de sacrifices pour pouvoir payer leur plan d'apurement, leur facture chez Sibelga, en plus des autres factures de soins de santé et autres.

5 Conclusion

L'analyse portant sur l'évolution des prix en 2022 confirme que l'augmentation très importante du prix du gaz et de l'électricité pour les ménages bruxellois sauf pour les ménages bénéficiant du tarif social ou sous un contrat à prix fixe.

La volatilité des marchés et les hausses successives ont eu comme impact, de voir les ménages non bénéficiaires du tarif social et avec un tarif variable, confrontés pour la première fois, à des factures énergies multipliées soudainement par quatre ou cinq.

Cette situation explosive a conduit tant l'Etat fédéral que les autorités régionales à mettre en place des mesures de soutien aux ménages.

Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, une mesure phare a porté sur la rehausse des plafonds de revenus pour bénéficier du statut de client protégé.

L'évaluation de cette mesure réalisée tant de manière quantitative que qualitative a montré que la réforme des conditions d'octroi a permis à des ménages avec des revenus supérieurs de bénéficier du statut de client protégé BRUGEL.

Par ailleurs, le montant des dettes contractées en 2022 sont nettement supérieures à celles de 2021 et ce suite à l'augmentation des prix de l'énergie comme évoqué plus avant..

Nous pouvons conclure que l'augmentation des plafonds d'éligibilité pour l'octroi du statut qui a eu lieu en cette année en plus d'être pertinent, a atteint une partie de ses objectifs. Les ménages faisant partie de la classe moyenne et qui se sont trouvés en difficultés avec une dette importante chez leur fournisseur ont pu bénéficier de la protection Régionale.

Cependant, l'analyse qualitative réalisée par BRUGEL portant sur le suivi du statut ainsi que des remontées de terrains des acteurs sociaux nous informent qu'il est difficile pour les nouveaux clients protégés de bénéficier auprès de leur fournisseur d'une part, d'un plan d'apurement et d'autre part, d'un échéancier en corrélation avec leurs dettes énergie et leurs revenus.

Différentes causes sont constatées : call center des fournisseurs non informés de la mesure client protégé bruxellois, externalisation de la procédure de recouvrement chez un huissier compliquant la prise d'un plan d'apurement pour le client, termes et délais proposés par le fournisseur difficilement compatibles avec les ressources disponibles du ménage...

Par ailleurs, BRUGEL constate qu'un trop grand nombre de demandeurs se trouvant dans les conditions d'éligibilités pour bénéficier du tarif social ne profitent pas de la mesure. Ce constat porte plus spécifiquement pour les BIM dont l'octroi au tarif social n'est pas automatique.

Néanmoins, il a été constaté que certains demandeurs, bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) se retrouvent également dans cette situation. Cette situation peut apparaître comme surprenante vu que ces derniers sont suivis par le CPAS.

Ces ménages introduisent une demande de statut auprès de BRUGEL avec des montants de dettes considérables et non proportionnés à leurs revenus de remplacement. Après connaissance de leur situation, BRUGEL les informe de leurs droits afin de leur permettre de bénéficier, en amont, de cette mesure sociale et ainsi diminuer les arriérés. Ce suivi est assez lourd et ne relève pas proprement dit des compétences du régulateur. La situation serait plus aisée et transparente si l'octroi du tarif social pouvait être simplifié et automatisé.

BRUGEL¹⁰ est d'avis que la mesure complémentaire permettant au ménage de bénéficier du statut client protégé sur simple lettre de rappel, mise en place à partir du 1^{er} janvier 2023, augmentera le nombre de bénéficiaires, diminuera le montant de l'endettement et *in fine* permettra d'une part, a de nombreux ménages d'éviter la spirale de la précarité et d'autre part, le maintien d'une certaine dignité humaine.

* *

*

¹⁰ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2022/fr/AVIS-356-Mesure-Crise-Energetique.pdf>

6 Annexe I : économique

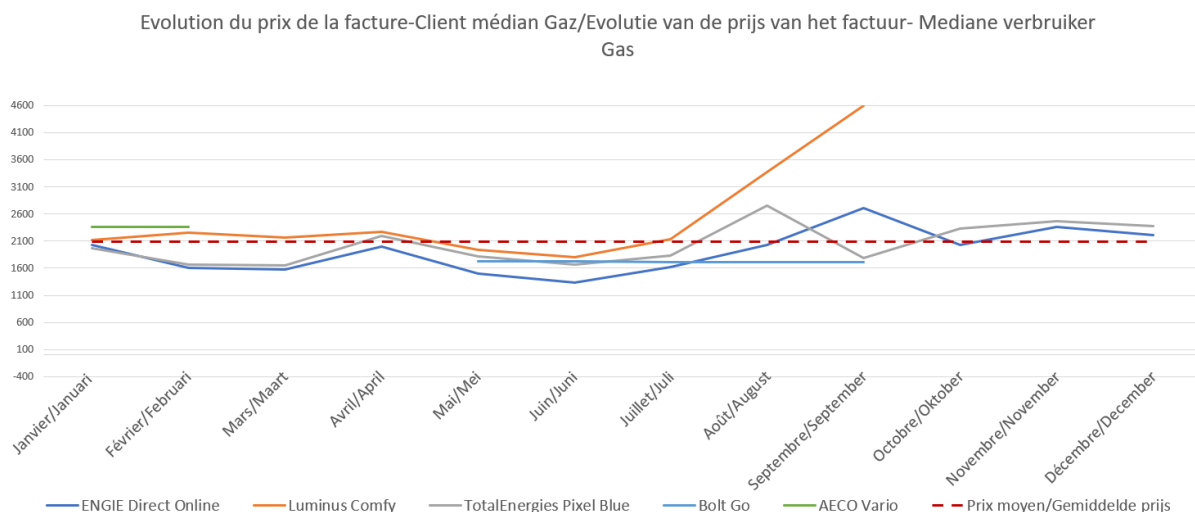
6.1 Le suivi de l'évolution des prix

6.2 1.2 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels

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 bruxellois consommant 12.728 kWh/an¹¹.

Figure 19 Evolution de la facture d'un client médian en gaz



Source : BRUSIM

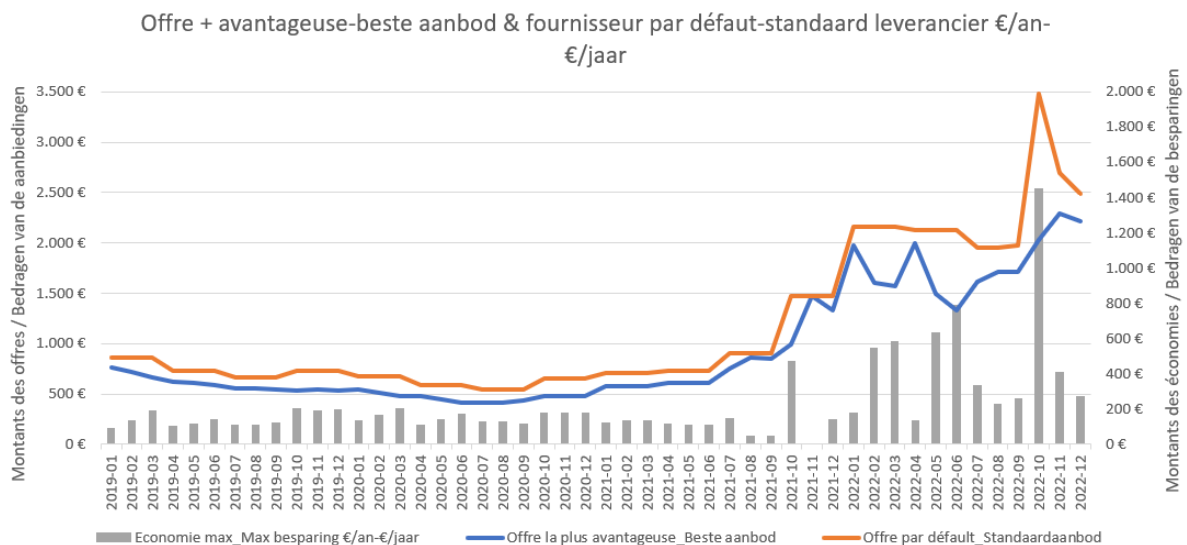
La première moitié de l'année 2022 se caractérise par des prix du gaz élevés mais relativement stable. Cette stabilité est en partie due au changement de TVA de 21% à 6% au mois d'avril 2022 qui neutralise une partie de l'augmentation du prix de la facture. Une augmentation significative des prix se produit en août et en septembre avant de recommencer à fluctuer le reste de 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. De plus, BOLT et LUMINUS ont cessé de faire offre à des nouveaux clients en cours d'année.

¹¹ Vu les variations dans le prix des produits durant l'année, qui conduisent selon le mois à avoir chez un même fournisseur des produits plus ou moins chers selon le mois, afin de garder le même produit pour chaque fournisseur durant l'année, le classement des produits les moins chers est effectué sur base des produits proposés par chaque fournisseur en décembre 2022. À défaut d'offres au moins de décembre, le choix se porte sur le produit le moins cher proposé lors du mois précédent le retrait du fournisseur.

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 20 Offre avantage versus offre par défaut, gaz



Source : BRUSIM

On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut est assez importante sur la période de 2018 à 2021 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'élevait à un montant record de plus de 476 € au deuxième semestre 2021. Paradoxalement, c'est durant ce semestre qu'on observe les différences les plus faibles, avec pour la première fois au moins de novembre 2021, l'offre par défaut qui représente l'offre la moins chère du marché. À partir de 2022 et suite à un marché de l'énergie agité, l'écart entre l'offre par défaut et l'offre la plus avantageuse réapparaît et fluctue énormément tout au long de l'année. Par exemple, un consommateur pouvait faire une économie potentielle d'environ 600 € en mars ou en mai alors que cette économie potentielle était entre 200 € et 300€ pour les mois d'août, septembre ou encore décembre.

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).

7 Annexe 2 : client protégé

7.1 Questionnaire enquête suivi des clients protégés BRUGEL

1. Après votre octroi du statut client protégé par BRUGEL, comment s'est déroulé votre premier « contact » avec SIBELGA.
 - BIEN
 - PAS BIEN :
POURQUOI ?
Commentaires

2. Avez-vous actuellement un plan d'apurement avec votre (ancien) fournisseur commercial ?
 - OUI
 - NON :
POURQUOI ?
Commentaires

3. Votre plan de paiement a-t-il été accepté facilement ?
 - OUI
 - NON :
POURQUOI ?
Commentaires

4. Est-ce que vous respectez le plan d'apurement ?
 - OUI
 - NON :
POURQUOI ?
Commentaires

5. Est-ce que le statut de client protégé vous permet de rembourser votre dette ?
 - OUI
 - NON :
POURQUOI ?
Commentaires

6. Commentaire général

7. Remarques complémentaires