

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20240328-385)

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 25septies, § 3, de l'ordonnance électricité.

28/03/2024

Table des matières

<i>Executive summary</i>	4
0 Bases légales	6
1 Introduction.....	6
2 Le suivi de l'évolution des prix	7
2.1 Décomposition de la facture.....	7
2.1.1 Électricité	7
2.1.2 Gaz.....	9
2.2 Évolution du prix de la partie énergie (commodité).....	10
2.2.1 Électricité	11
2.2.2 Gaz.....	12
2.3 Évolution du tarif social.....	13
2.3.1 Électricité	13
2.3.2 Gaz.....	14
2.4 Évolution des offres proposées en RBC	15
2.4.1 Électricité'	17
2.4.2 Gaz.....	19
2.5 Prix en RBC et dans les autres Régions	21
2.6 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	21
2.6.1 Électricité	21
2.6.2 Gaz.....	25
3 Evaluation du statut de client protégé	29
3.1 Analyse quantitative	29
3.2 Revenus des ménages	30
3.3 Dettes des ménages	32
4 Conclusion.....	34

Table des illustrations

Figure 1 Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian à Bruxelles 12/23	7
Figure 2 Evolution par composante de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian à Bruxelles (12/ 2022 vs 12/ 2023)	8
Tableau 1 Evolution des composantes de la facture d'énergie entre 2020 et 2023 - Electricité	9
Figure 3 Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (12/ 2023) - Gaz	9
Figure 4 Evolution par composante de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (12/ 2022 vs 12/2023)	10
Figure 5 Evolution de la partie énergie sur la facture annuelle d'électricité d'un client en 2023 TVAC	11
Figure 6 Evolution de la partie énergie sur la facture annuelle de gaz d'un client en 2023, TVAC	12
Tableau 2 Evolution du tarif social spécifique (Électricité)	13
Figure 7 Evolution du tarif social électricité en 2023 (all in, TVAC)	14
Tableau 3 Evolution du tarif social spécifique (Gaz)	14
Figure 8 Evolution du tarif social gaz en 2022, (all in, TVAC)	15
Figure 8 Offres par Région	16
Figure 9 Evolution du nombre d'offres disponibles par fournisseurs en RBC, mois de décembre en référence, électricité	17
Tableau 4 : Evolution du nombre d'offres disponibles en RBC par type de contrat, mois de décembre en référence, électricité	18
Figure 10 : Evolution du nombre d'offres disponibles par fournisseurs en RBC, mois de décembre en référence, gaz	19
Figure 11 Evolution du nombre d'offres disponibles en RBC par type de contrat, mois de décembre en référence, gaz	20
Figure 12 Comparaison prix de la commodité des produits les moins chers par Région	21
Figure 13 Evolution de la facture d'un client médian en électricité en 2023 - Electricité	22
Le graphique ci-dessous reprend l'évolution pour le client médian bruxellois du tarif social, l'offre par défaut, l'offre la plus avantageuse et la moyenne des offres moyennes des fournisseurs. Il met en évidence le phénomène de diminution déjà observé plus haut, y compris pour le tarif social. Ce dernier reste compétitif :	22
Figure 14 Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut et la moyenne des prix en 2023 _Electricité	23
Figure 15 Offre plus avantageuse versus offre par défaut (Prix TVAC)	24
Figure 16 Evolution facture annuelle pour l'électricité en 2023	25
Figure 17 Offre plus avantageuse versus offre par défaut et différentiel (économies) -2019 à 2024...	26
Figure 18 Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut _gaz, client médian	27
Figure 19 Evolution facture annuelle pour le gaz en 2023	27
Figure 20 Statut des dossiers client protégés BRUGEL introduits en 2023	29
Figure 21 Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de clients protégés en 2023	30
Figure 22 Evolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2019-2023	31
Figure 23 Proportion des ménages ayant obtenus le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2023	32
Figure 24 Evolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenus le statut client protégé en 2021-2023	33

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 impact 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.

L'analyse portant sur l'évolution des prix en 2023 confirme que l'augmentation importante du prix du gaz et de l'électricité en 2022 et début 2023 excepté pour les ménages bénéficiant du tarif social ou sous un contrat à prix fixe a eu un impact important sur le nombre de clients protégés octroyés par BRUGEL.

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. Ces mouvements de prix de 2022 ont eu un effet retard en 2023 avec la réception de la facture de régularisation.

On constate néanmoins que 2023 a été une année d'accalmie et de reprise au niveau des marchés énergétiques en Région bruxelloise. Les prix ont, en général, suivis une courbe dégressive tout au long de l'année pour flirter, début 2024, avec les niveaux d'avant crise. En RBC, la facture moyenne d'électricité pour un consommateur médian a diminué de 37% entre 2022 (1275€ TVAC) et 2023 (802,11€ TVAC). En 2023, la facture moyenne de gaz a diminué de moitié par rapport à 2022 (1 654€ en 2023 vs 3 292€ en 2022). Tant le nombre d'offres que de fournisseurs a augmenté. On a par exemple eu pour l'électricité 19 offres/5 fournisseurs en 2023 vs 7offres/2 fournisseurs en 2022. Le tarif social est resté attractif malgré le fait que certaines des offres les plus avantageuses du marché tendent à s'en rapprocher. Néanmoins, en décembre, pour les deux fluides, l'écart entre le tarif social et l'offre moyenne reste important avec un gain annuel projeté de 1 266 €¹.

Mi-2022, face à la 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.

En 2023, BRUGEL a reçu 1.480 demandes de statut client protégé contre 1.010 en 2022 soit une croissance de 46%. Par ailleurs, en 2023, BRUGEL a octroyé le statut client protégé à 967 ménages contre 570 en 2022, soit une augmentation de plus de 41%.

Ce taux d'octroi important s'explique par le changement de profil des demandeurs, où l'on constate une proportion moindre de ménages allocataires sociaux, compensée par une forte proportion de ceux avec des revenus professionnels. Cette catégorie a une bonne compréhension de la procédure d'octroi et peut aisément fournir les documents demandés, 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) ont pu obtenir le tarif social spécifique jusqu'au 30 juin 2023.

En 2023, 57% des ménages ayant reçu le statut ont des revenus supérieurs à 20 000€. De ce groupe, 24% des ménages ont des revenus entre 20 000€ et 30 000€ et 21% ont des revenus supérieurs à 30 000€ soit des revenus professionnels.

¹ BRUGEL, Observatoire des prix ; p. 8, Ecart entre le tarif Easy Index et le tarif social pour un volume de consommation en électricité de 3 500 KWh et en gaz de 17 000 KWh

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 et se tourne vers BRUGEL.

Concernant le montant des dettes, 42% des ménages ont des dettes supérieures à 800€. La proportion des ménages ayant des dettes supérieures à 1.500€ (25%) est nettement plus importante que celle des ménages ayant des dettes inférieures à 100€ (9%). Notons tout de même que la plus grande proportion des ménages (29%) a des dettes comprises entre 100€ et 400€. Un chiffre en nette diminution par rapport à 2022 (- 8%).

BRUGEL est d'avis que la mesure relative à la rehausse 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, a permis à 25 % des ménages de profiter de cette mesure. Celle-ci a démontré qu'il était plus aisé et moins conflictuel, pour les parties, de gérer la problématique de l'endettement si la procédure est anticipée.

0 Base légale

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 2023 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 2023, 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 2023 à la suite de ces augmentations de prix. L'objectif étant de quantifier les écarts prix entre 2022 et 2023 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.

2 Le suivi de l'évolution des prix

2.1 Décomposition de la facture

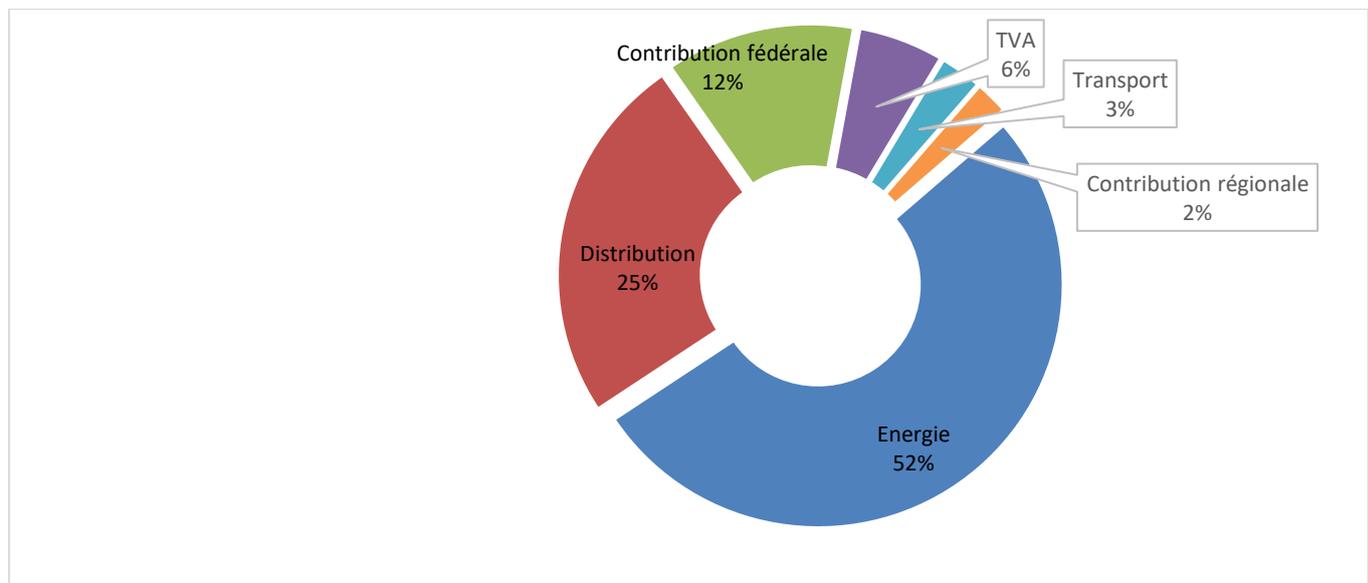
2.1.1 Électricité

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 :

1. 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. Ce dernier peut varier d'un fournisseur à un autre ;
2. La partie distribution, qui couvre :
 - a. Les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions ;
 - b. La redevance de voirie communale ;
 - c. Les obligations de service public ;
3. La TVA de 6 % ;
4. La contribution fédérale (énergie).
5. Les coûts de transport supportés par le gestionnaire de réseau de transport national, Elia ;
6. La contribution régionale (art. 26. de l'ordonnance « électricité ») ;

La facture d'électricité annuelle moyenne d'un client résidentiel médian² bruxellois en 2023 se décompose tel qu'imaginé dans le graphique ci-dessous.

Figure I Composantes de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian à Bruxelles 12/23



Source : Brugel ³

² Consommation moyenne de 2036 KWh

³ [Brugel - Recherche parmi les documents](#) – Décomposition de la facture annuelle – Prix TVAC (Offre par défaut)

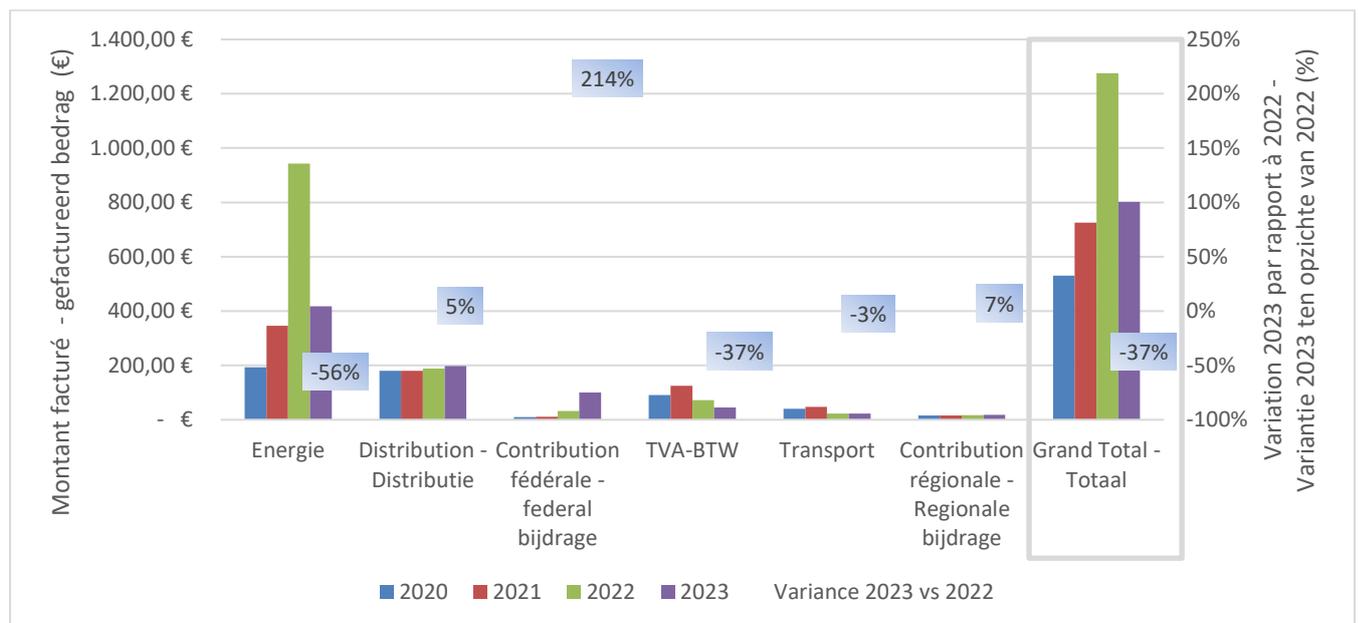
A Bruxelles, la facture moyenne d'électricité pour un consommateur médian a diminué de 37% entre 2022 (1275€ TVAC) et 2023 (802,11€ TVAC).

Les postes dominants de la facture d'électricité sont toujours :

- L'énergie : Ce poste a considérablement diminué par rapport à 2022 où il représentait 74% de la facture contre 52% en 2023 (encore plus de la moitié de la facture totale).
- La distribution : représente dorénavant 25% du montant de la facture en 2023 versus 15% en 2022.

La contribution fédérale représente 13% de la facture totale d'électricité en 2023 contre 3% en 2022. Cette composante qui était jadis fonction de la quantité d'énergie consommée par le client final, a été transformée en droit d'accise⁴ depuis la crise de 2022. Cette augmentation vient en compensation de la perte due au maintien de la TVA à 6% pour les factures d'énergie.

Figure 2 Evolution par composante de la facture annuelle moyenne d'électricité d'un client médian à Bruxelles (12/ 2022 vs 12/ 2023)



Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

⁴ « La loi-programme du 27 décembre 2021 a supprimé les cotisations fédérales électricité et gaz naturel et les a remplacées par un droit d'accise spécial sur l'électricité et un droit d'accise spécial sur le gaz naturel. »

Source : [Accises sur l'électricité et le gaz naturel | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

Tableau I Evolution des composantes de la facture d'énergie entre 2020 et 2023 - Electricité

Composantes	2020	2021	2022	2023	Delta 2023 vs 2022
Energie	193,00 €	346,00 €	943,00 €	417,63 €	-56%
Distribution	180,00 €	180,00 €	188,00 €	197,82 €	5%
Contribution fédérale	10,00 €	11,00 €	32,00 €	100,59 €	214%
TVA	91,00 €	125,00 €	72,00 €	45,40 €	-37%
Transport	41,00 €	48,00 €	23,00 €	22,42 €	-3%
Contribution régionale	16,00 €	16,00 €	17,00 €	18,24 €	7%
Grand Total	531,00 €	726,00 €	1.275,00 €	802,11 €	-37%

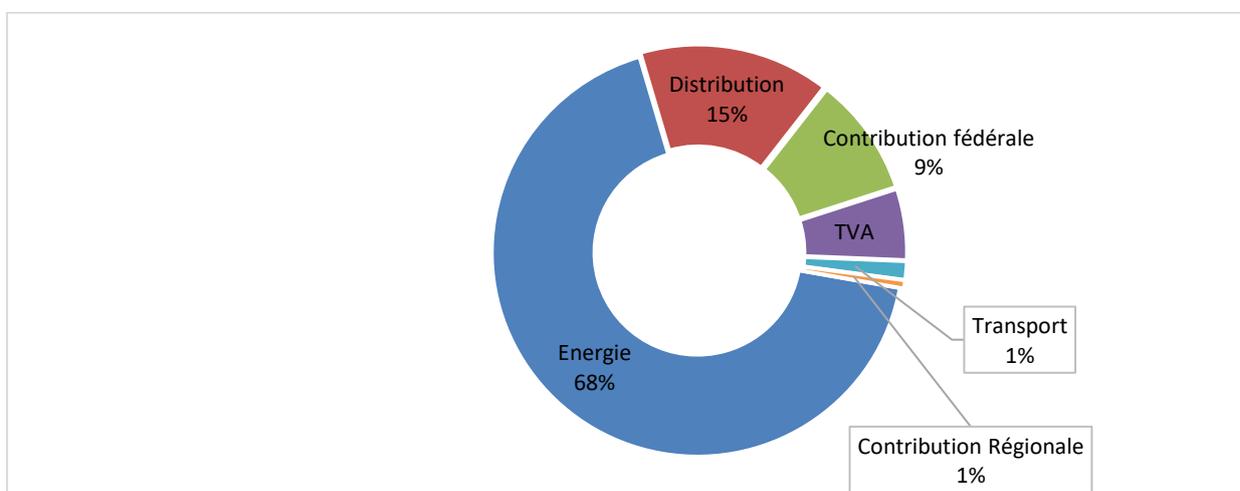
Source : BruSim : Facture moyenne en décembre, consommateur médian 2036 KWh

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 :

- 1) 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 ;
- 2) La TVA de 6% ;
- 3) La partie distribution, qui couvre :
 - a) Les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.
 - b) La redevance de voirie communale
 - c) Les obligations de service public
- 4) La contribution fédérale ;
- 5) Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- 6) La contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

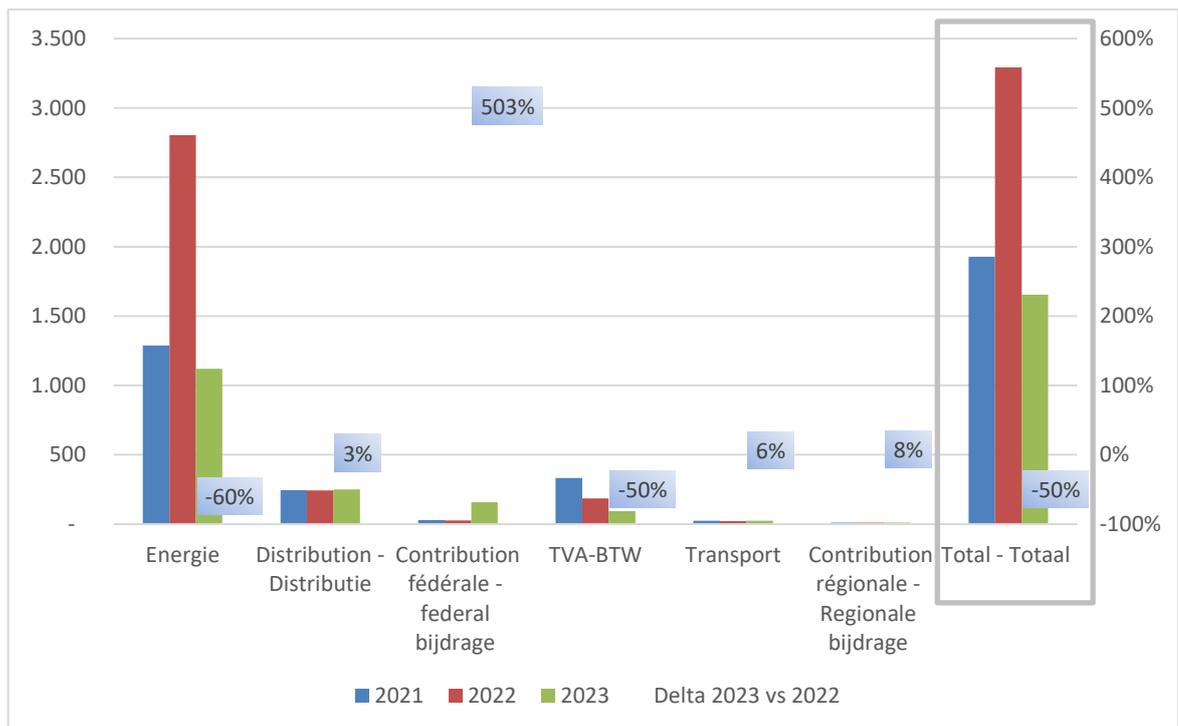
Figure 3 Composantes de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (12/ 2023) - Gaz



Source : Brusim – Client résidentiel médian, Consommation en décembre de 17.000 kWh

En 2023, facture moyenne de gaz a diminué de moitié par rapport à 2022 (1 654€ en 2023 vs 3 292€ en 2022). Le poste énergie représente 68% de la facture globale annuelle, soit 1 119€ (TVAC) sur une facture totale de 1 654€ (TVAC). **C'est un retour aux niveaux de facturation de 2021**, après l'envolée observée en 2022.

Figure 4 Evolution par composante de la facture annuelle moyenne de gaz d'un client médian à Bruxelles (12/ 2022 vs 12/2023)



Source : Brugel⁵ – Client résidentiel médian, Consommation en décembre de 17.000 kWh

2.2 Évolution du prix de la partie énergie (commodité)

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 de la 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.

⁵ [Brugel - Recherche parmi les documents](#) – Offre par défaut vs tarif social – Prix TVAC

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

En RBC, au troisième trimestre 2023, 74,4%⁷ des ménages avaient un contrat à prix variable, 25,6%⁸ avaient un contrat à prix fixe (y compris le tarif social, représentant à lui seul 13%)⁹.

En électricité, la partie énergie se compose elle-même de 3 postes, à savoir :

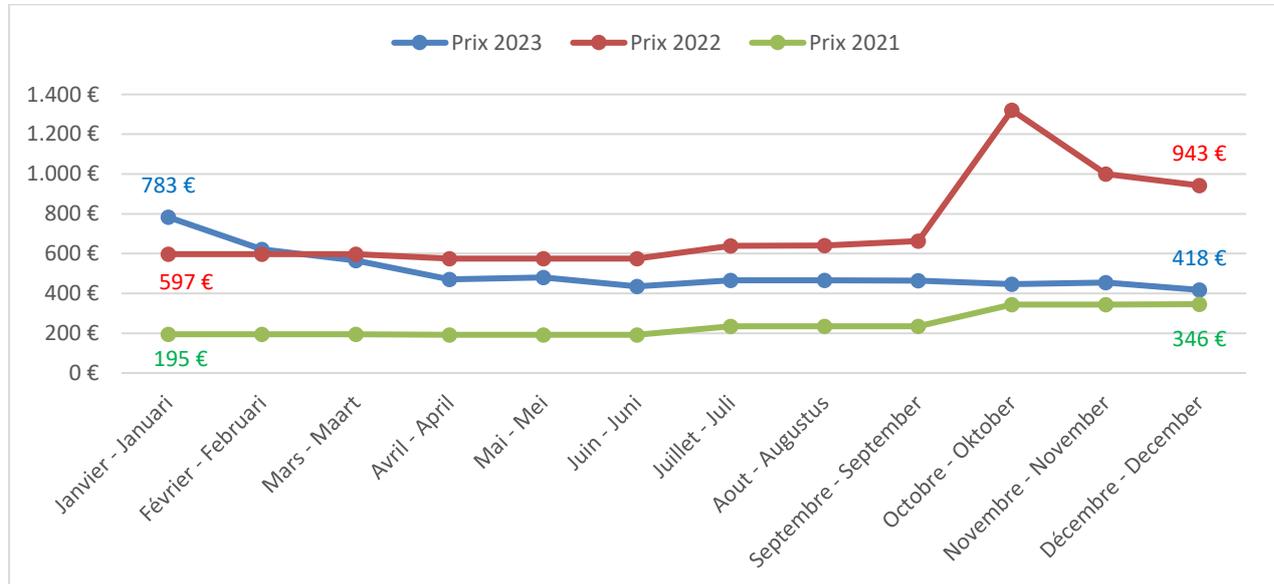
- 1) Le prix de l'énergie consommée en €/ kWh ;
- 2) Le terme fixe en €/an aussi appelé prix de l'abonnement ;
- 3) La contribution énergie renouvelable en €/ kWh (certificats verts).

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.

2.2.1 Électricité

Contrairement à 2022, la composante énergie du prix de l'électricité va décroître tout au long de l'année 2023, soit une diminution de l'ordre de 46,6% entre janvier et décembre 2023. On va terminer l'année 2023 avec un prix de la commodité à 418€ en 2023 versus 346€ en 2021. On peut estimer que nous sommes revenus au niveau de 2021 intégrant l'impact des inflations.

Figure 5 Evolution de la partie énergie sur la facture annuelle d'électricité d'un client en 2023 TVAC



Source : Brugel - Observatoire des prix – Client médian, 2036 kWh

⁷ Données FEBEG

⁸ Données FEBEG

⁹ Données FEBEG

Ci-dessus l'évolution au cours de 2023 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.

2.2.2 Gaz

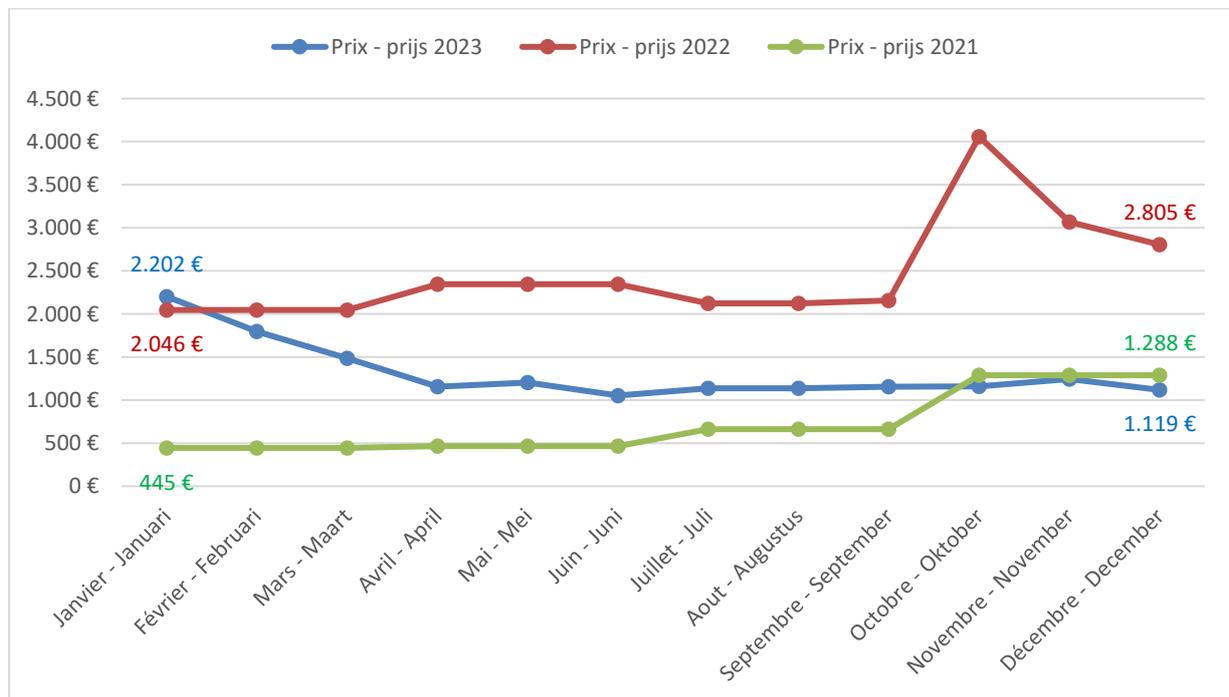
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de 2 postes, à savoir :

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

Ci-dessous l'évolution au cours de 2023 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 kWh/an¹⁰.

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 6 Evolution de la partie énergie sur la facture annuelle de gaz d'un client en 2023, TVAC



Source : Brugel - Observatoire des prix – Client résidentiel médian, 17000 KWh

La composante énergie du prix du gaz va aussi décroître tout au long de l'année 2023, soit une diminution de l'ordre de 49,1% entre janvier et décembre 2023. On va terminer l'année 2023 avec un prix de la commodité à 1 119€ en 2023 en dessous des 1.288€ de l'année 2021.

¹⁰ Consommation pour une famille de 2 personnes

2.3 Évolution du tarif social¹¹

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 » au sens fédéral du terme. La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement.

Depuis le 1^{er} 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 aussi publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM.

Les graphiques ci-dessous indiquent le prix du tarif social pour le consommateur médian ainsi que la différence entre le prix annuel du tarif social et la meilleure offre disponible sur le marché pour le client médian, sur les marchés de gaz et d'électricité.

En 2023, l'offre par défaut est en moyenne 38% plus haute que le tarif social de l'électricité, et 58% plus haute pour le gaz. Au niveau du gaz, l'offre par défaut a diminué fortement lors du premier semestre 2023, amenuisant l'écart avec le tarif social. La même tendance s'observe pour l'électricité durant les premiers six mois de l'année 2023, mais avec une amplitude moins importante, tandis qu'on observe une tendance à la stabilisation dans la dernière partie de l'année. En décembre 2022, la différence entre le tarif commercial le 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). **Ces chiffres reflètent la tendance générale de retour aux niveaux d'avant crise.**

Le coût de la commodité se comprend TVAC.

La mesure temporaire¹² d'élargissement du tarif social aux BIM (bénéficiaires de l'intervention majorée) décidée en février 2021 par le gouvernement fédéral afin de permettre aux usagers de faire face à la crise énergétique, a pris fin le 30 juin 2023. Cette décision a un impact sur 14% des ménages Bruxellois qui se sont vu à nouveau facturer le prix commercial.

2.3.1 Électricité

Tableau 2 Évolution du tarif¹³ social spécifique (Électricité)

Electricité (HTVA)

¹¹ Sources : CREG [Tarif social | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

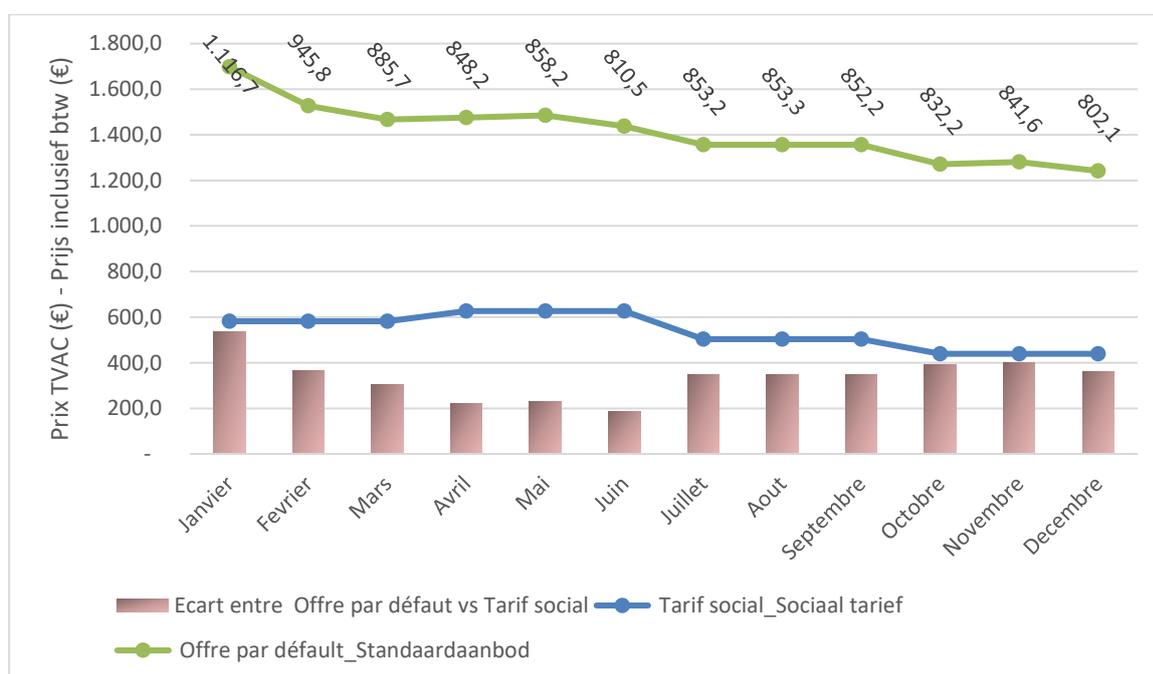
¹² Source : TVA à 6 % sur l'énergie, prolongation du tarif social : quelles sont les dernières mesures pour le secteur ? <https://www.comparateur-energie.be/blog/tva-a-6-sur-lenergie-prolongation-du-tarif-social-queles-sont-les-dernieres-mesures-pour-le-secteur/>

¹³ Sources : CREG – Tarif social [Tarif social | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

		Trimestre - Kwartaal			
		T1	T2	T3	T4
Tarif social (€cent/KWh)					
Monohoraire - Monohoraire		26,96	29,04	20,979	20,347
Bihoraire - BI-uren	Jour - Dag	27,844	29,99	20,979	20,640
	Nuit- Nacht	22,513	24,249	20,979	20,045
Exclusif de nuit - Exclusieve avond		16,411	17,673	19,028	19,118

Source : CREG - [Tarif social | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

Figure 7 Evolution du tarif social électricité en 2023 (all in, TVAC)



Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale¹⁴ ; Consommateur résidentiel médian Bruxellois, 2036 KWh

2.3.2 Gaz

Tableau 3 Évolution du tarif social¹⁵ spécifique (Gaz)

Gaz (HTVA) - Gas (Exclusief BTW)				
	T1	Trimestre - Kwartaal		
		T2	T3	T4
Tarif social (€cent/KWh)	3,518	3,853	4,218	4,624

- [E-TSS-FR-2023-Q1.pdf \(creg.be\)](#) -- [E-TSS-FR-2023-Q2.pdf \(creg.be\)](#) -- [E-TSS-FR-2023-Q3.pdf \(creg.be\)](#)
-- [E-TSS-FR-2023-Q4.pdf \(creg.be\)](#)

¹⁴ Brugel - Recherche parmi les documents – Offre par défaut vs tarif social – Prix TVAC

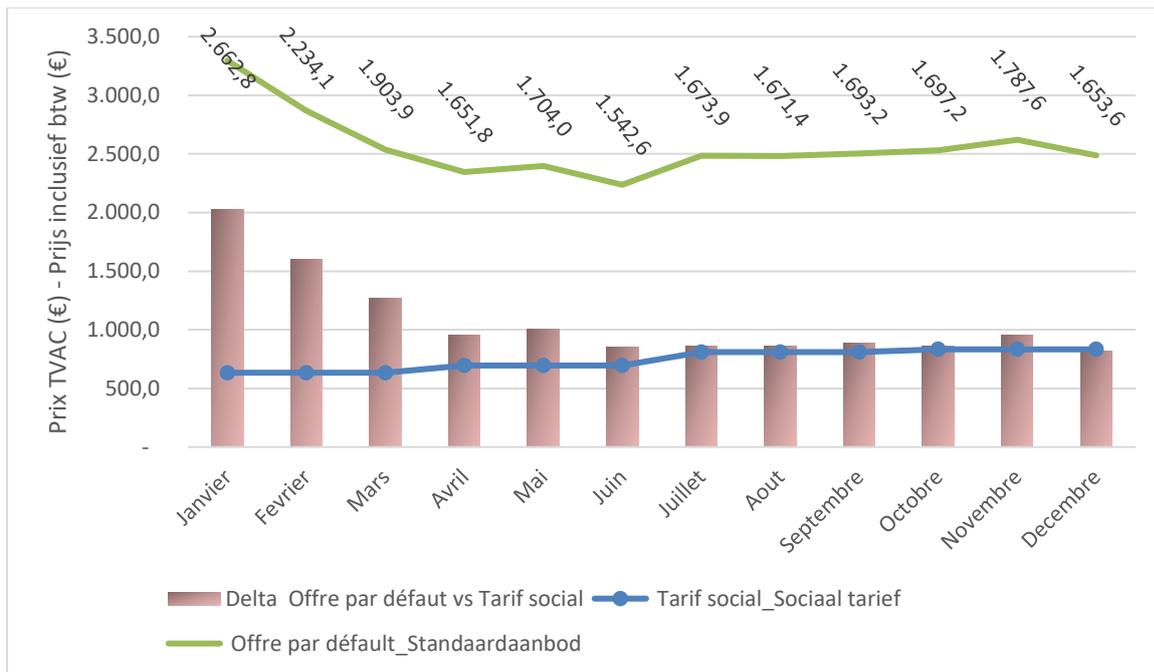
¹⁵ Sources : CREG – Tarif social [Tarif social | CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

- [G-TSS-FR-2023-Q1.pdf \(creg.be\)](#) -- [G-TSS-FR-2023-Q2.pdf \(creg.be\)](#) -- [G-TSS-FR-2023-Q3.pdf \(creg.be\)](#)
-- [G-TSS-FR-2023-Q4.pdf \(creg.be\)](#)

Composantes - <i>Componenten</i>	Energie	2,662	3,037	3,402	3,808
	Distribution - <i>Distributie</i>	0,723	0,672	0,672	0,672
	Transport	0,133	0,144	0,144	0,144

Source : CREG - [Tarif social](#) | [CREG : Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz](#)

Figure 8 Evolution du tarif social gaz en 2022, (all in, TVAC)



Source : Brugel ¹⁶ ; Consommateur résidentiel médian Bruxellois, 17000 KWh

2.4 Évolution des offres¹⁷ proposées en RBC

A la fin de l'année 2023, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel a fortement augmenté en électricité (19 en 2023 contre 7 en 2022) et en gaz (15 en 2023 contre 5 en 2022). On reste néanmoins en dessous du nombre moyen d'offres observés avant 2020.

Le nombre de fournisseurs actifs présents sur le marché résidentiel Bruxellois fin 2022 était limité à 2 (Engie Electrabel et TotalEnergies) alors qu'ils étaient plus nombreux en Wallonie et en Flandre.

En 2023, on observe un regain tant sur le marché de l'électricité que du gaz qui s'explique par le retour de LUMINUS (sur le marché du gaz), BOLT, puis MEGA qui revient sur le marché résidentiel avec une offre fédérale d'achats groupés. Rappelons que la diminution des offres en 2021 à 2022 était principalement due au fait que les fournisseurs LUMINUS, BRUSOL et BOLT ont suspendu leurs offres aux nouveaux clients à la suite du changement de leur politique commerciale, mais aussi au départ

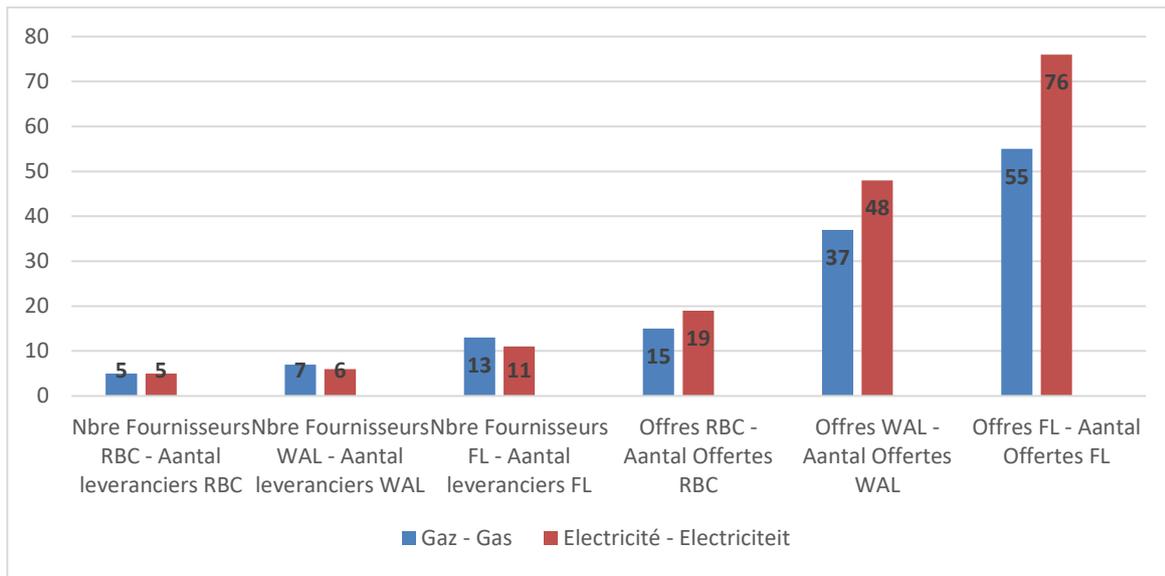
¹⁶ [Brugel - Recherche parmi les documents](#) – Offre par défaut vs tarif social – Prix TVAC

¹⁷ Source tableaux : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, cf. Offres disponibles sur le marché.

d'AECO, par suite de la cessation de ses activités. Ces retraits se rajoutaient à la suspension d'offre à de nouveaux clients par OCTA+ et MEGA en juillet 2021.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre de fournisseurs et du nombre d'offres proposées au client résidentiel en décembre 2023 par Région¹⁸.

Figure 8 Offres par Région



Les figures¹⁹ ci-après reprennent l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité et en gaz.

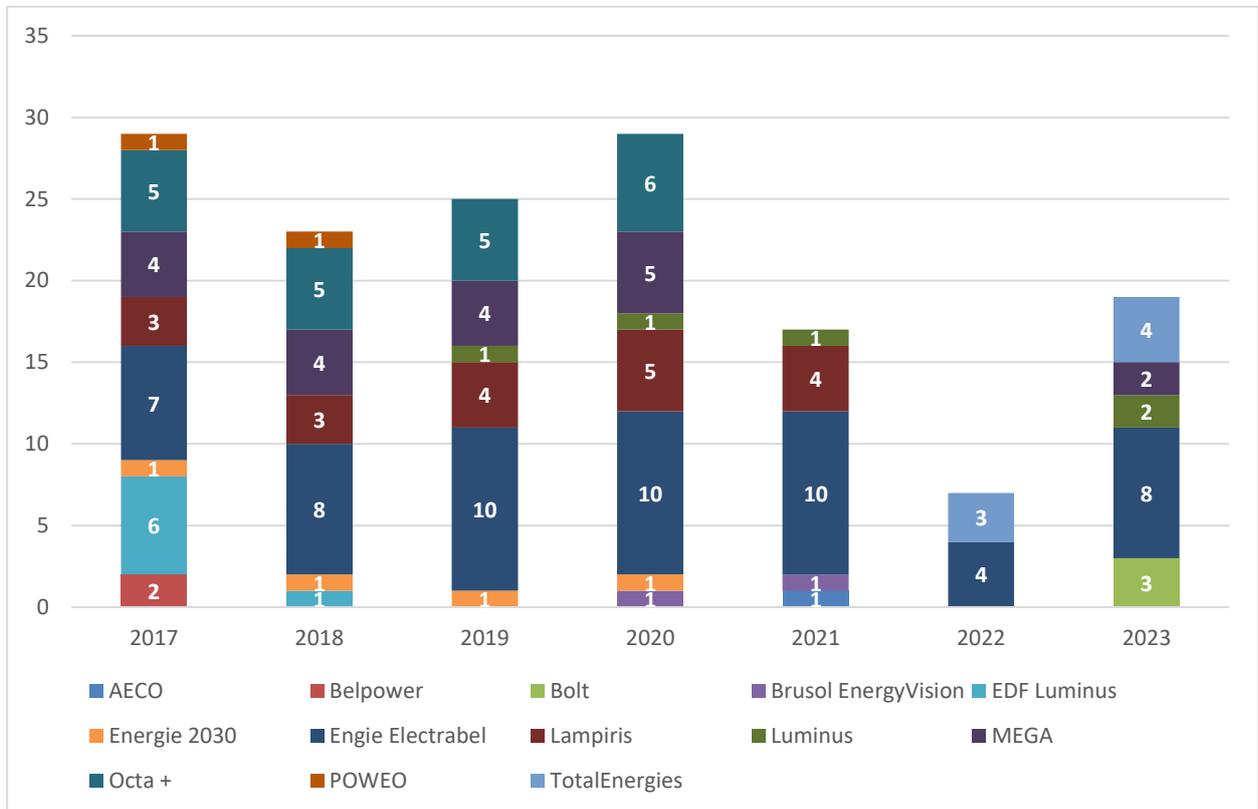
¹⁸ Source pour la Flandre et la Wallonie : [InfographResFr.pdf \(creg.be\)](#)

Sources : <https://www.creg.be/fr/consommateurs/le-marche-de-lenergie/parts-de-marche-des-fournisseurs-denergie>

¹⁹ Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

2.4.1 Électricité'

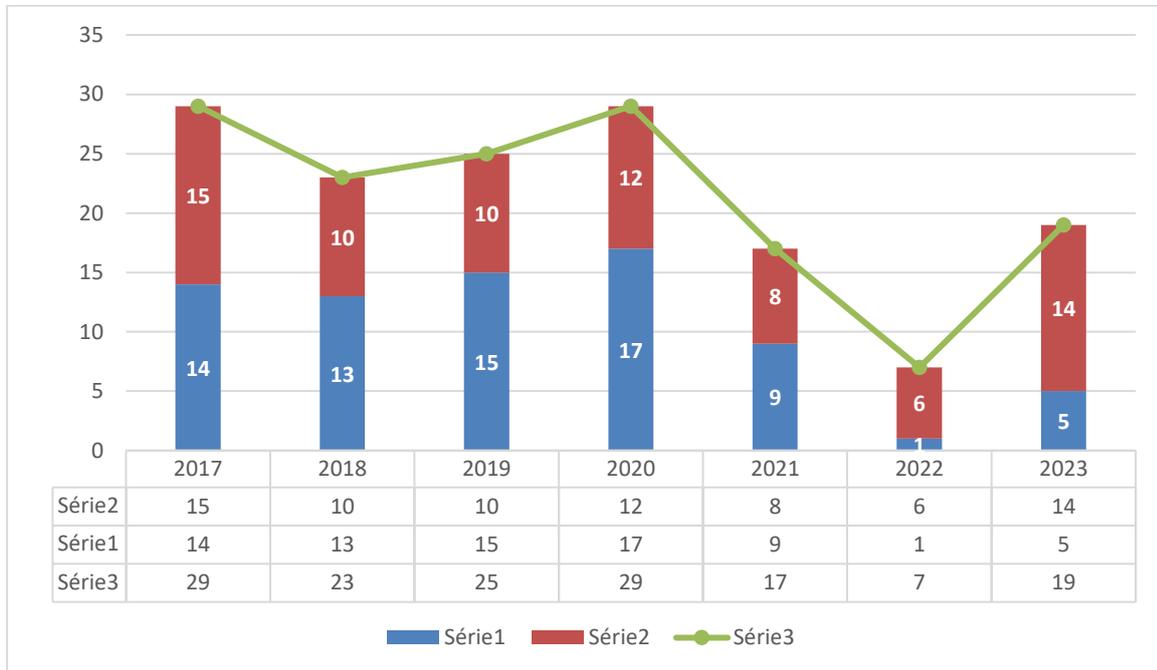
Figure 9 Évolution du nombre d'offres disponibles par fournisseurs en RBC, mois de décembre en référence, électricité



2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
30	24	25	29	17	7	19

Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

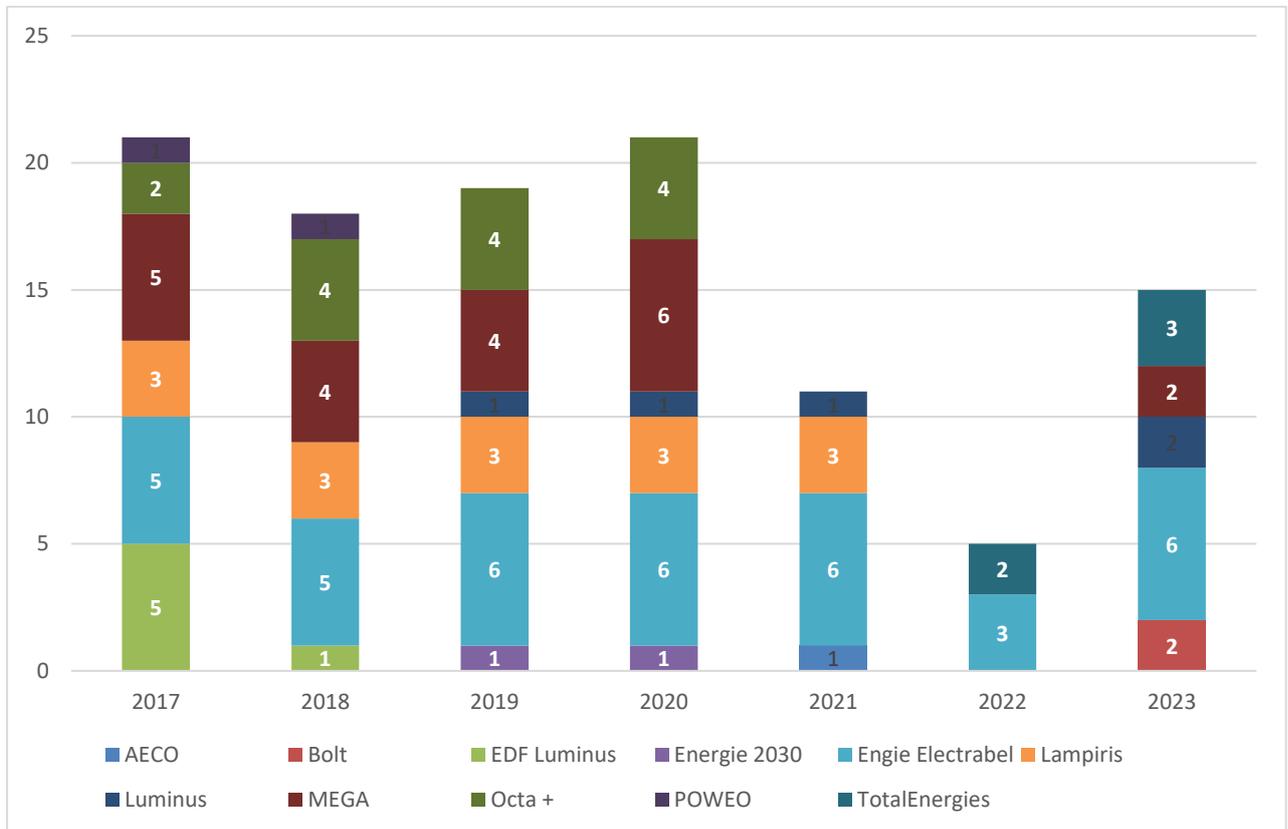
Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC par type de contrat, mois de décembre en référence, électricité



Series 1: Fixe – Vaste; Series 2: Variable – Variable; Series 3: Total – Totaal

2.4.2 Gaz

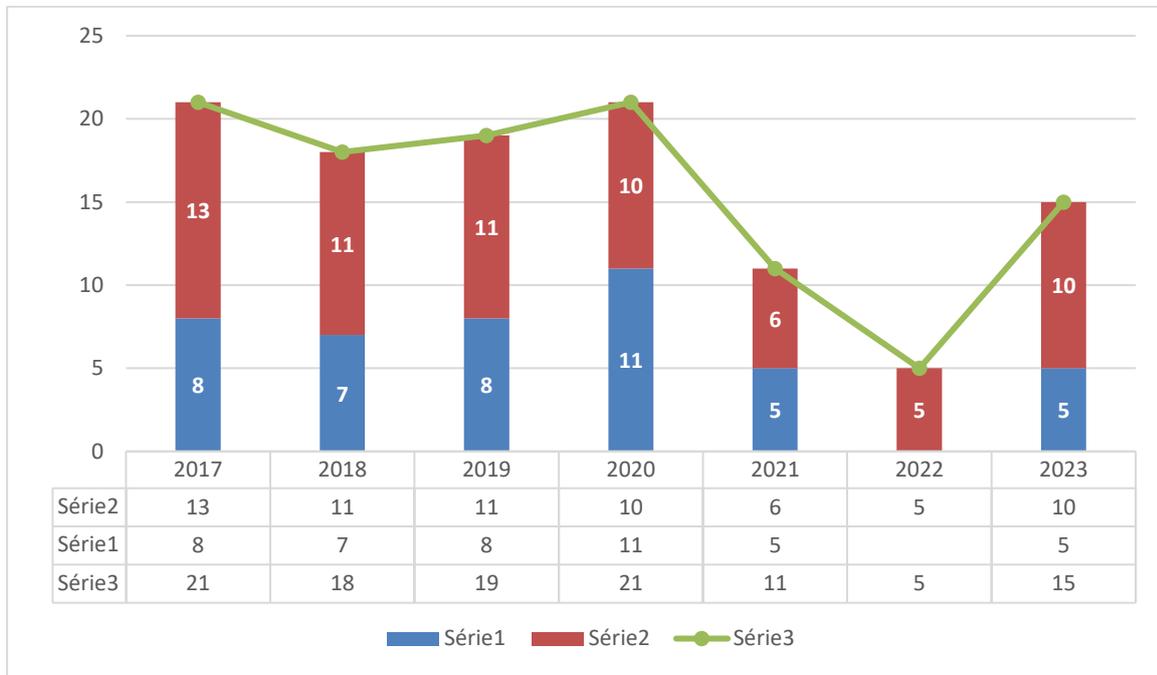
Figure 10 : Évolution du nombre d'offres disponibles par fournisseurs en RBC, mois de décembre en référence, gaz



2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
21	18	19	21	11	5	15

Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 11 Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC par type de contrat, mois de décembre en référence, gaz



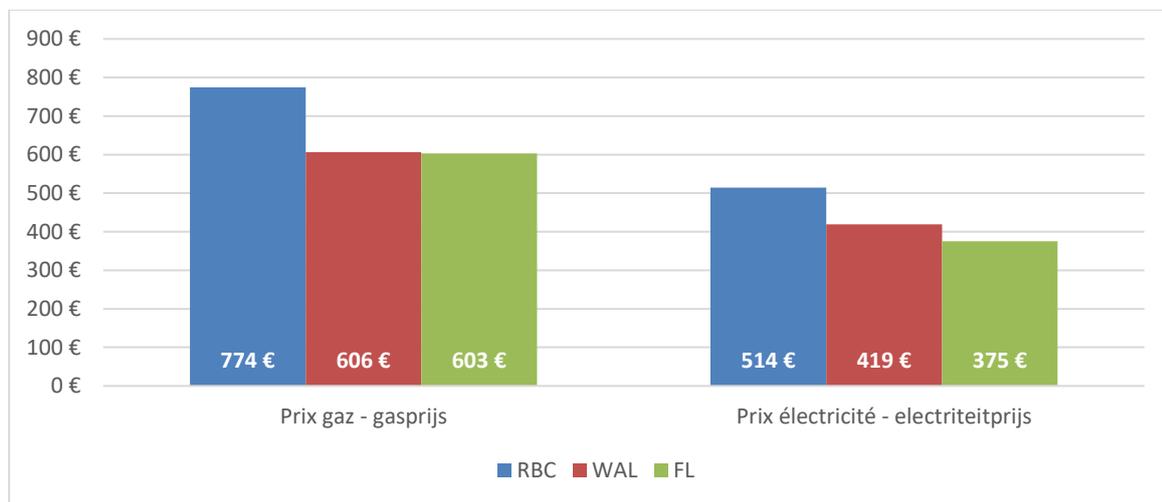
Séries 1 : Fixe ; Séries 2 : Variable –Séries 3 :

Source : Brugel – Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

2.5 Prix en RBC et dans les autres Régions

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, les prix redevance comprise des offres les moins chères²⁰ pour l'électricité et le gaz.

Figure 12 Comparaison prix²¹ de la commodité des produits les moins chers par Région ²²



Sources : CREG 2/24

Le client 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. Les prix pratiqués en Région flamande sont les plus concurrentiels des 3 Régions.

2.6 Évolution de la facture des consommateurs résidentiels

2.6.1 Électricité

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution pour le client médian bruxellois de la moyenne des offres de fournisseurs prépondérants sur le marché en RBC, l'offre la plus avantageuse, ainsi que l'offre par défaut. Il révèle une tendance générale à la baisse sur l'année 2023. En effet la variation²³ (entre janvier et décembre) de la moyenne des offres pour Electrabel était de -23,7%, pour TotalEnergies -23,2%, pour Luminus -9,9% et pour Un retour à la « normalisation » après les pics dus à la crise, avec une diminution plus accentuée le premier semestre de l'année que le 2^e semestre (voir courbe de variation de la moyenne des offres moyennes – Figure 13).

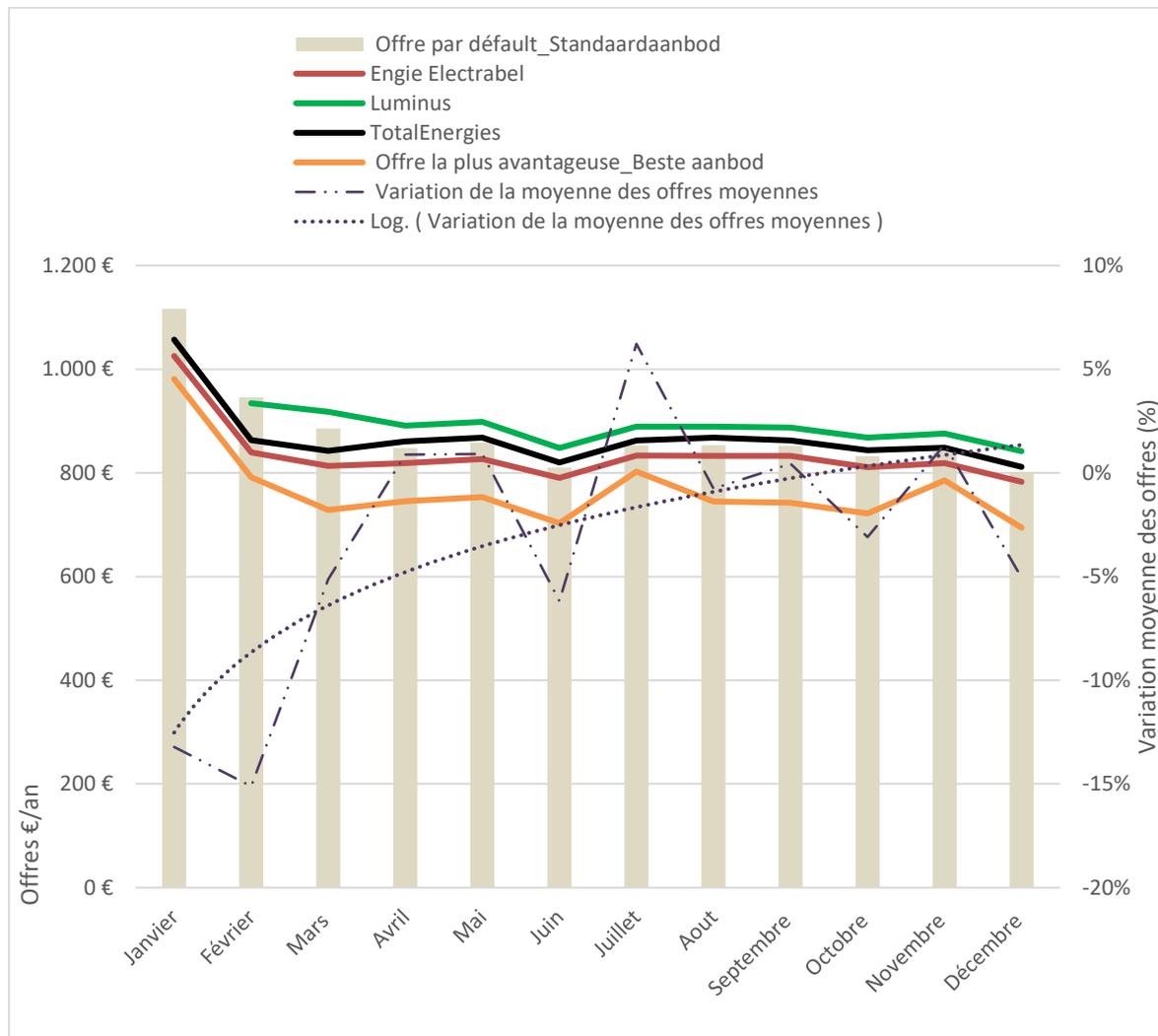
²⁰ Données mises à jour en février 2024.

²¹ Prix variables

²² Calcul réalisé pour une consommation de 3 500 kWh en électricité et 1 700 kWh en gaz

²³ Pour Bolt -15,1%, MEGA -2,4%

Figure 13 Evolution de la facture d'un client médian en électricité en 2023²⁴ - Electricité



Source : Brugel - NB : Moyenne des offres = moyenne des offres des fournisseurs en RBC.

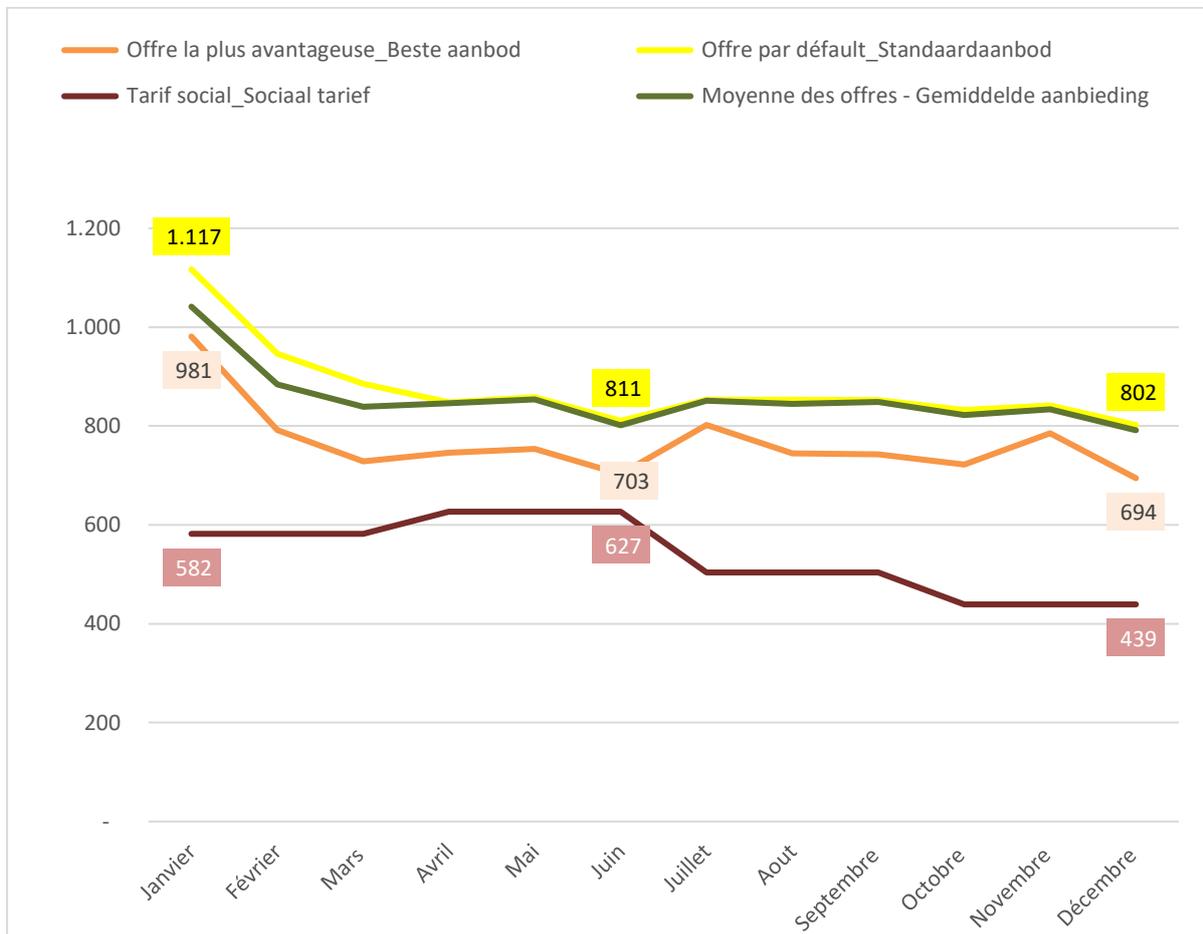
Le graphique ci-dessous reprend l'évolution pour le client médian bruxellois du tarif social, l'offre par défaut, l'offre la plus avantageuse et la moyenne des offres moyennes des fournisseurs. Il met en évidence le phénomène de diminution déjà observé plus haut, y compris pour le tarif social. Ce dernier reste compétitif :

- Par rapport à l'offre la plus avantageuse (écart de 255,3€ en décembre 2023)²⁵,
- Versus l'offre par défaut (écart de 363€ en décembre 2023),
- Et représente 55% de la moyenne de l'offre moyenne de 791,39€ en décembre 2023.

²⁴ Source : Client médian, consommation de 2.036 kWh. Les données des graphiques viennent de Brugel – Observatoire des prix - Offres disponibles sur le marché et offre par défaut vs offre la plus avantageuse & Offre par défaut vs tarif social. Prix variable.

²⁵ Pour une consommation de 3.500 kWh en électricité et 17 000 kWh en gaz

Figure I4 Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut et la moyenne des prix en 2023 _Electricité²⁶



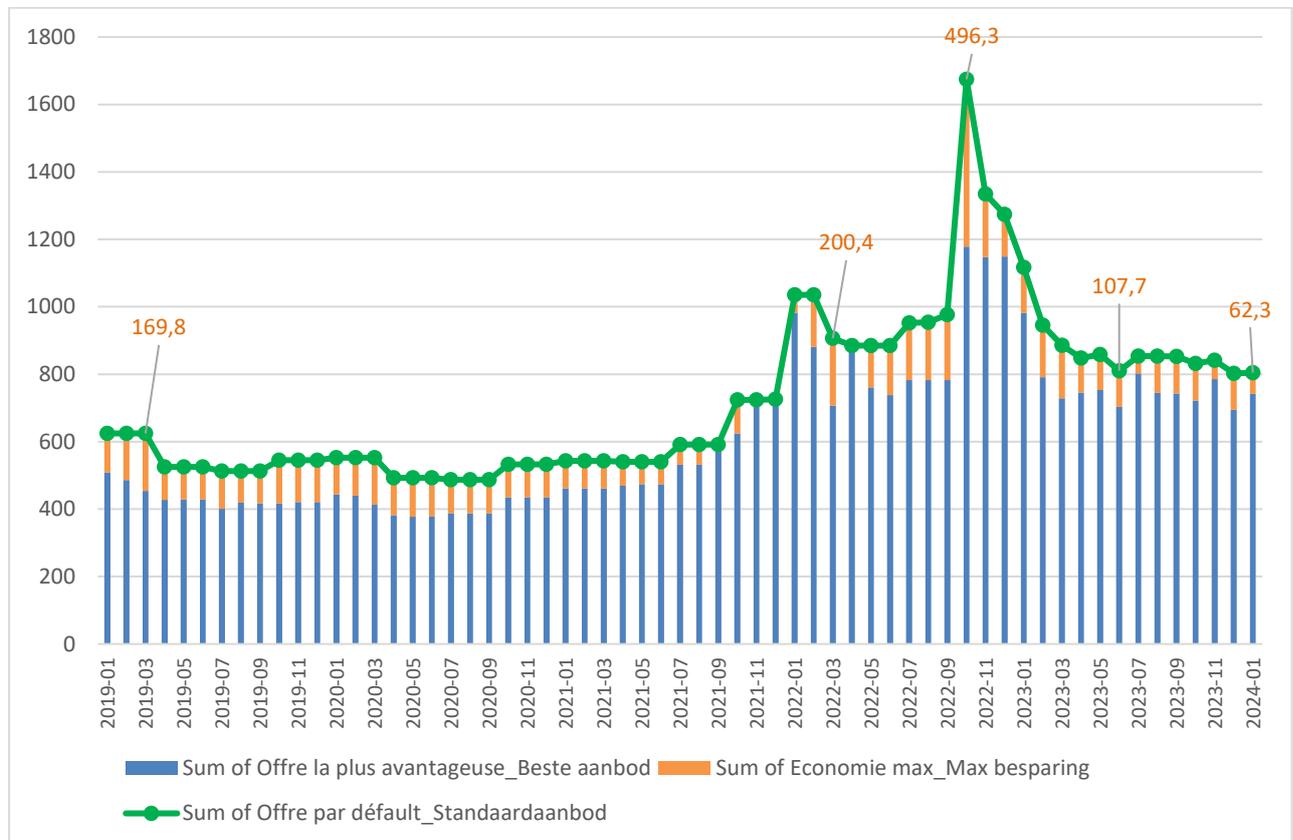
Source : Brugel

Comme expliqué ci-avant, certains fournisseurs actifs dans les autres Régions, ne sont toujours pas présents sur le marché bruxellois, ce qui diminue les opportunités 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 entre 2017 et 2024, 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.

²⁶ Client médian. Inclus Bolt et MEGA.

Figure 15 Offre plus avantageuse versus offre par défaut (Prix TVAC)



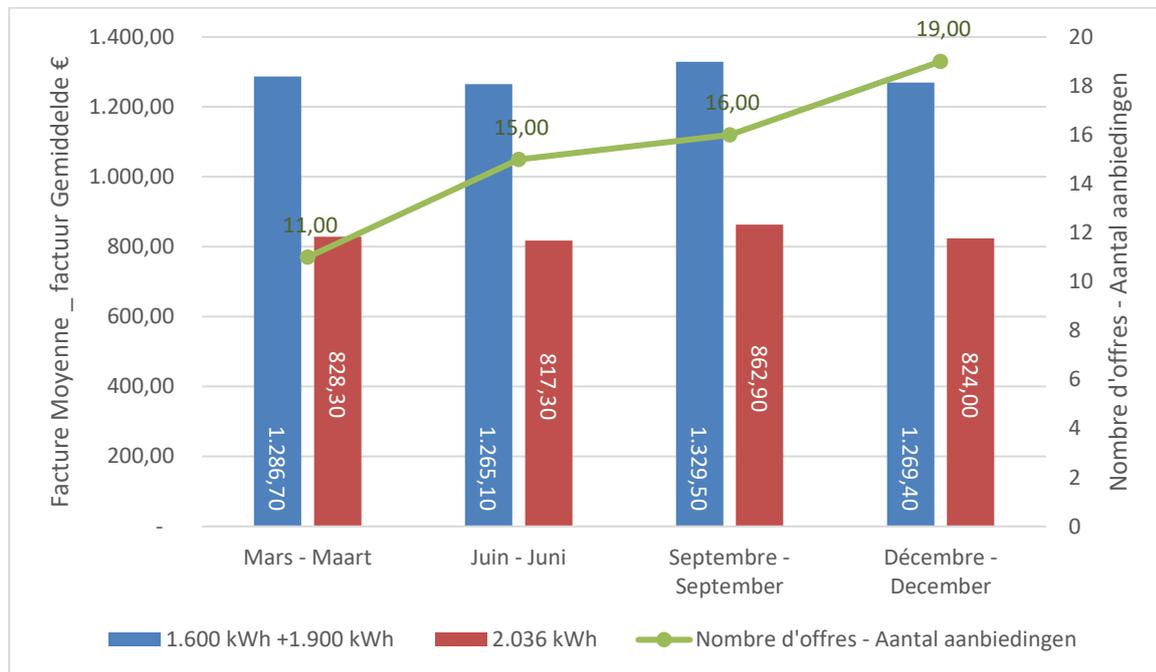
Source : Brugel – Observatoire des prix – Offre par défaut vs offre la plus avantageuse

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 169,8 € 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 par suite d'un marché de l'énergie agité, l'écart entre l'offre par défaut et l'offre la plus avantageuse réapparaît, se creuse 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.

En 2023 l'offre la moins chère et l'offre par défaut ont tendance à se rapprocher (économie moyenne de 108,74€ en 2023 versus 168,46€ en 2022), diminuant le gain lié à l'offre la plus avantageuse durant le premier semestre avec une tendance à la stabilisation durant la deuxième moitié de l'année.

Figure 16 Evolution facture annuelle pour l'électricité en 2023



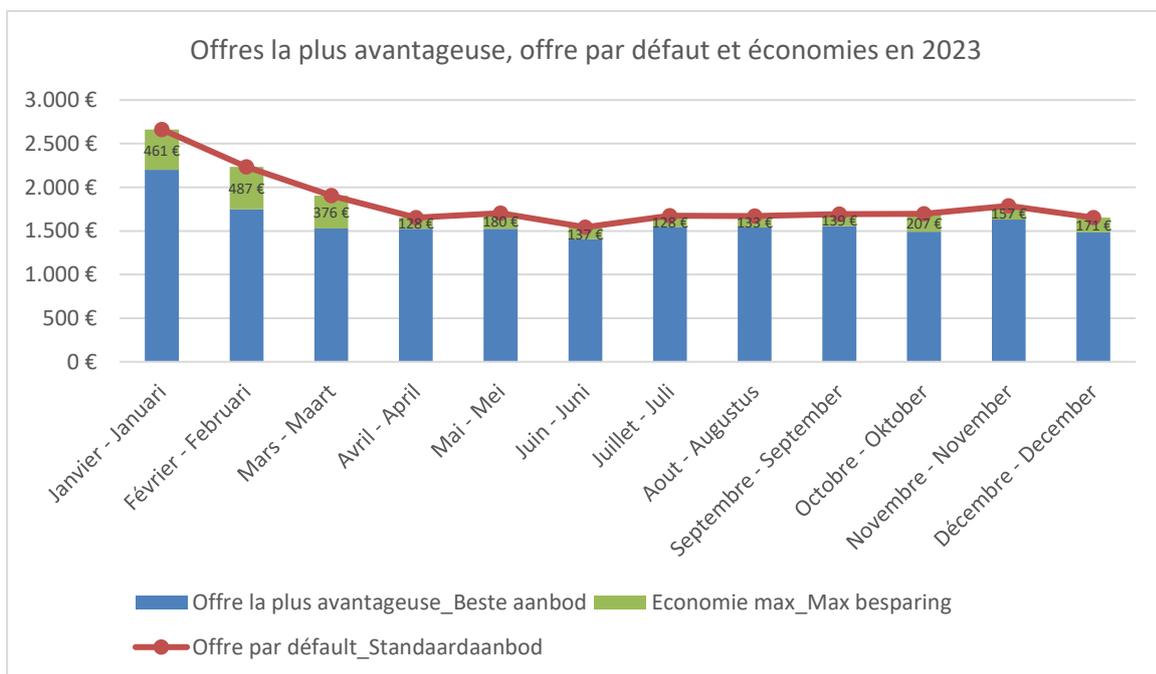
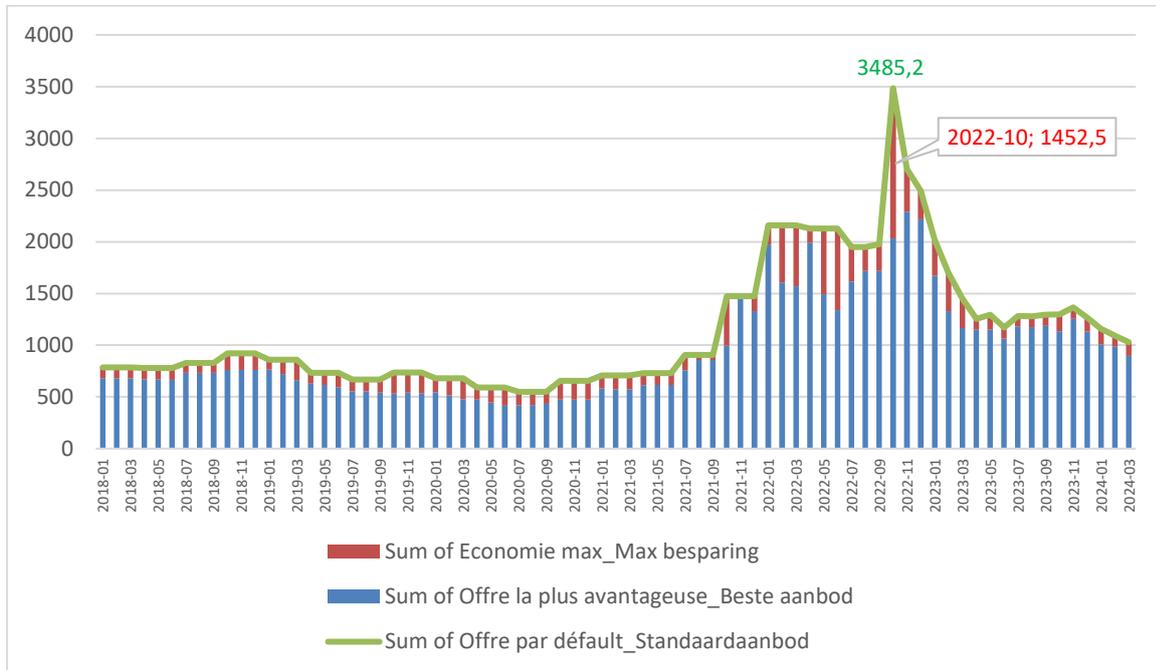
Source : Brugel – Observatoire prix – Evolution de la facture annuelle

2.6.2 Gaz

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.

Entre janvier 2019 et septembre 2021, la différence moyenne entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut était de 139,44€. Il y a eu des pics, notamment en octobre 2019 et mars 2020, où l'écart est allé jusqu'à 203€, mais les valeurs de cet écart, ont toujours oscillé autour de la moyenne. Entre août 2021 et décembre 2022, 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 est devenue plus importante compte tenu de la situation conjoncturelle sur le marché de l'énergie (inflation, volatilité), allant jusqu'à un montant record de 1452,5€ en octobre 2022. Par la suite, l'écart entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut a diminué, pour tendre vers une moyenne de 174,38€ en 2023.

Figure 17 Offre plus avantageuse versus offre par défaut et différentiel (économies) -2019 à 2024



Le tarif social (voir figure 18) demeure le plus avantageux, et a été d'autant plus intéressant pendant la période de crise où il a pleinement joué son rôle en restant à des niveaux largement en dessous de l'offre par défaut et est resté relativement stable malgré les fluctuations conjoncturelles. Par exemple, en octobre 2022, où on était au plus fort de l'augmentation du tarif par défaut qui valait alors 3 485,2€, le tarif social était de 432,8€.

Figure 18 Comparaison entre l'évolution du tarif social, l'offre la plus avantageuse, l'offre par défaut _gaz, client médian.

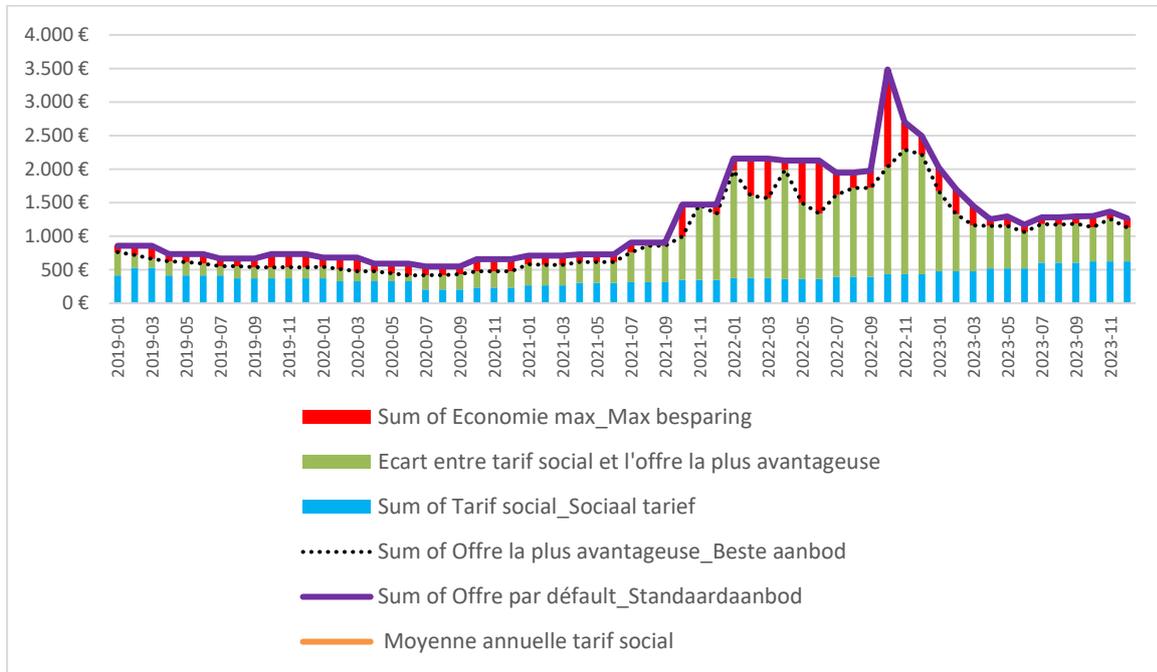
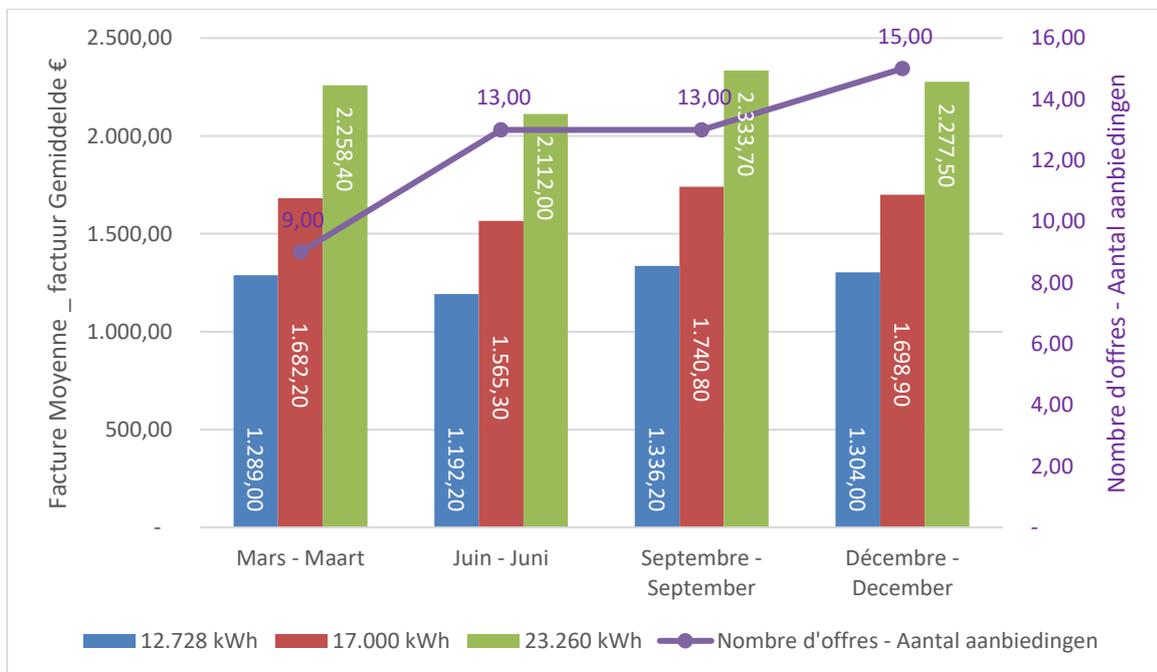


Figure 19 Evolution facture annuelle pour le gaz en 2023



Source : Brugel – Observatoire prix – Evolution de la facture annuelle

Le nombre d'offres a augmenté de 67% entre janvier et décembre 2023. Alors que la facture moyenne annuelle n'a pratiquement pas changé. On observe une stabilisation entre le 1^{er} et le dernier trimestre de l'année, quel que soit le profil de consommation.

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.

En 2023, BRUGEL peut conclure qu'il y a une tendance générale à un retour à une situation d'avant crise sur les marchés énergétiques. BRUGEL observe une augmentation du nombre de fournisseurs et d'offres tant sur les segments du gaz que de l'électricité. Les prix ont diminué en général pour s'aligner sur des niveaux de prix proches de 2022 en intégrant les adaptations à l'inflation qui a impacté les marchés.

Néanmoins, la RBC présente toujours moins d'offres que dans les deux autres régions.

Par ailleurs, le consommateur bruxellois ne dispose pas des offres les moins chères, d'une part, car les fournisseurs présentant ces offres ne se retrouvent pas sur le marché bruxellois et, d'autre part, car les fournisseurs présents ont des prix supérieurs en RBC par rapport aux autres Régions. Ce différentiel tend à s'accroître.

Le tarif social reste attractif malgré le fait qu'il y ait des offres sur le marché qui soient presque aussi attractives.

3 Evaluation du statut de client protégé

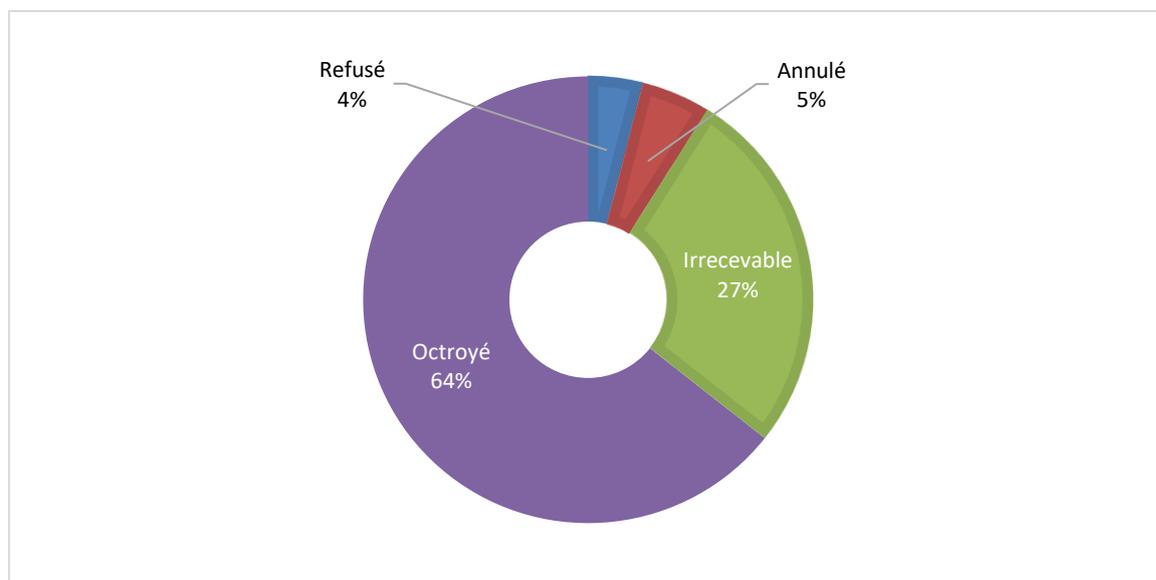
3.1 Analyse quantitative

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 BRUGEL²⁷.

En 2023, BRUGEL a reçu 1.480 demandes de statut client protégé contre 1.010 en 2022 soit une croissance de 46%. Par ailleurs, en 2023, BRUGEL a octroyé le statut client protégé à 967 ménages contre 570 en 2022, soit une augmentation de plus de 41%. Ce taux d'octroi important s'explique par le changement de profil des demandeurs. A la suite de la rehausse des plafonds, on touche des bénéficiaires de revenus professionnels ou de retraite. Ceux-ci ont une meilleure compréhension de la procédure d'octroi et peuvent plus facilement fournir les documents demandés. Le délai de traitements de ces dossiers est ainsi 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 20 Statut des dossiers client protégés BRUGEL introduits en 2023



Source : Brugel

La figure ci-avant reprend le statut des dossiers entrants.

Sur les 1.480 dossiers introduits :

- 65 % se sont vu octroyer le statut,
- 27 % ont été déclarés irrecevables, car incomplets ou hors délais,

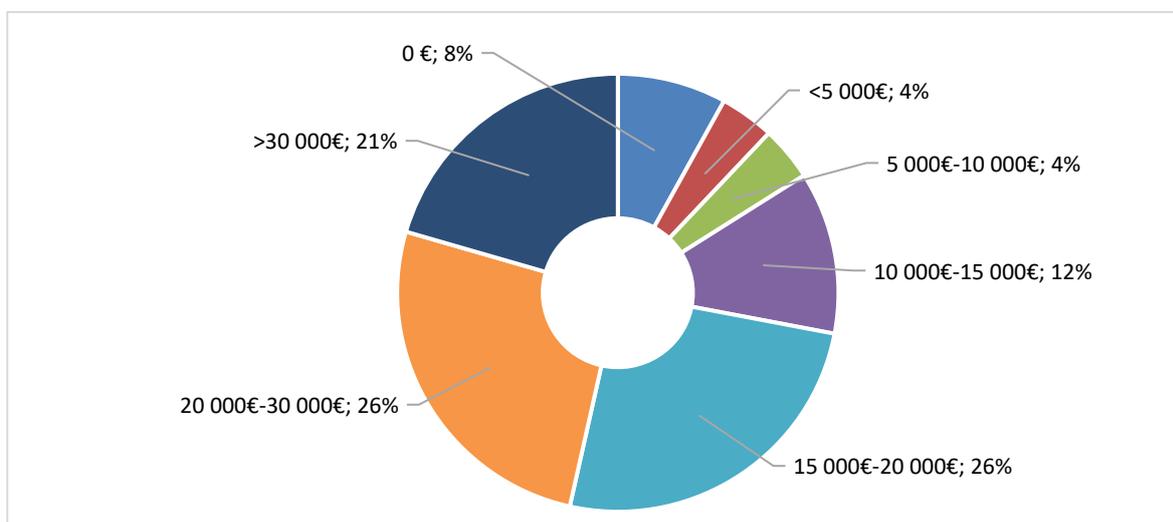
²⁷ <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieWZjMzdmMTUtZDAzYy00ODU4LWJlYjAtNTNkYjgxNWRjNDVklwidCI6ImMwYjg2YzA3LWVhZGUtNDkyMCIhYzEzLWVhZWNhZDNiMmM5NSIsImMiOiJh9>

- 5% ont été annulés par le client à la suite du paiement de la dette ou au 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 2023. Nous pouvons constater que 57% des ménages ayant reçu le statut ont des revenus supérieurs à 20 000€. De ce groupe, 24% des ménages ont des revenus entre 20 000€ et 30 000€ et 21% ont des revenus supérieurs à 30 000€.

Figure 21 Distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de clients protégés en 2023

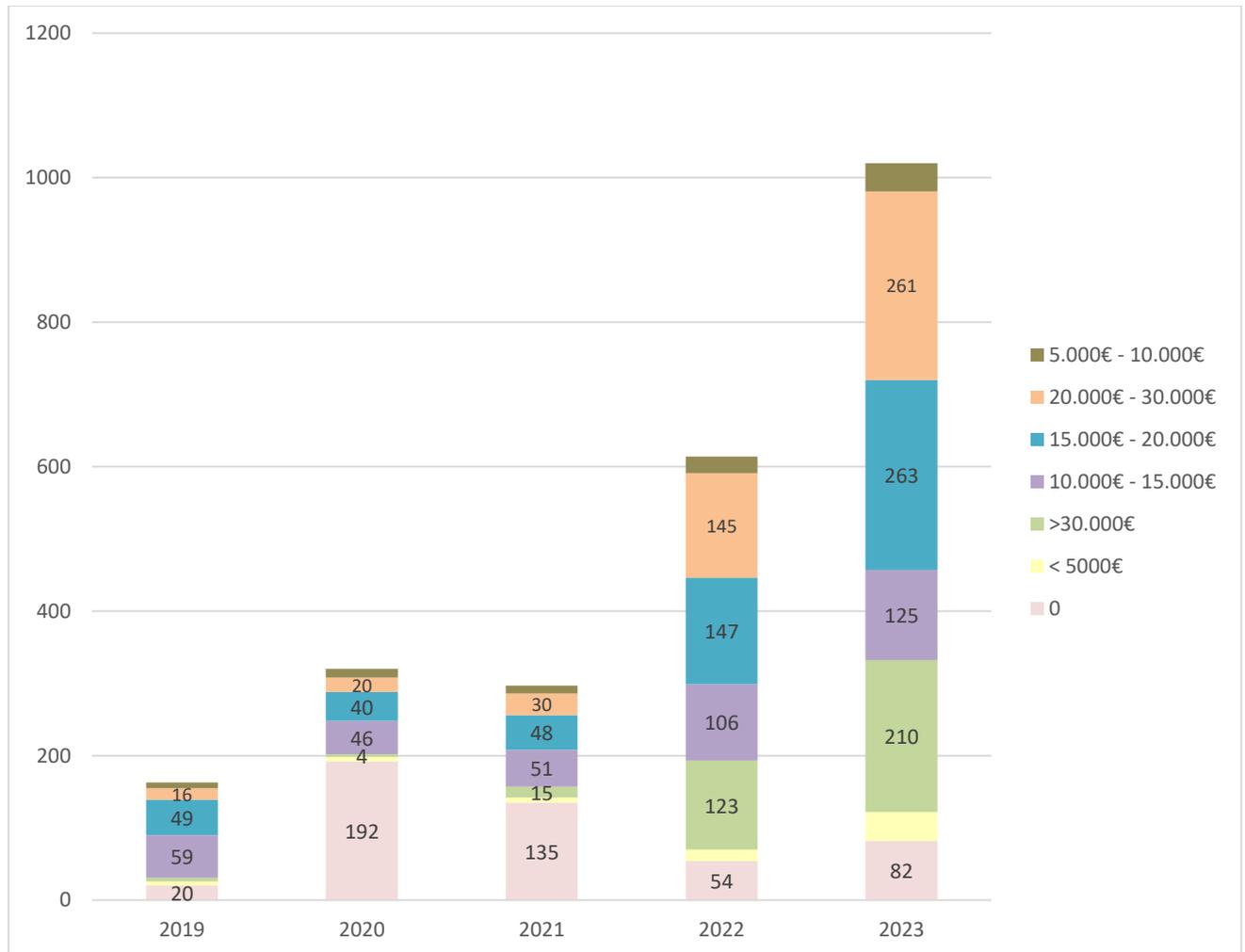


Source : BRUGEL

La figure suivante montre l'évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut de client protégé chez BRUGEL entre 2019 et 2023. On constate une évolution importante dans la répartition des ménages avec revenus. La diminution du nombre de clients protégés appartenant à des niveaux de revenus faibles peut être expliquée par l'élargissement des bénéficiaires du tarif social fédéral²⁸. 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 2023 et pour ceux qui ont des revenus supérieurs à 30 000€ ce nombre a même été multiplié par 4 durant cette période.

²⁸ 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 30 juin 2023 inclus.

Figure 22 Évolution de la distribution des revenus des ménages ayant obtenu le statut client protégé 2019-2023



Source : BRUGEL

Deux évolutions majeures sont à prendre en compte concernant les revenus des clients protégés ; en février 2021, l'extension du tarif social aux BIM²⁹ 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.

La fin du tarif social aux BIM au 30 juin 2023 n'a pas eu d'effet immédiat sur le profil des demandeurs. En revanche, lors du dernier trimestre 2023, on a assisté à une augmentation de l'introduction de demandes avec des revenus inférieurs à 20.000 €. Cette tendance a été renforcée au cours du 1^{er} trimestre 2024 et devra être confirmée.

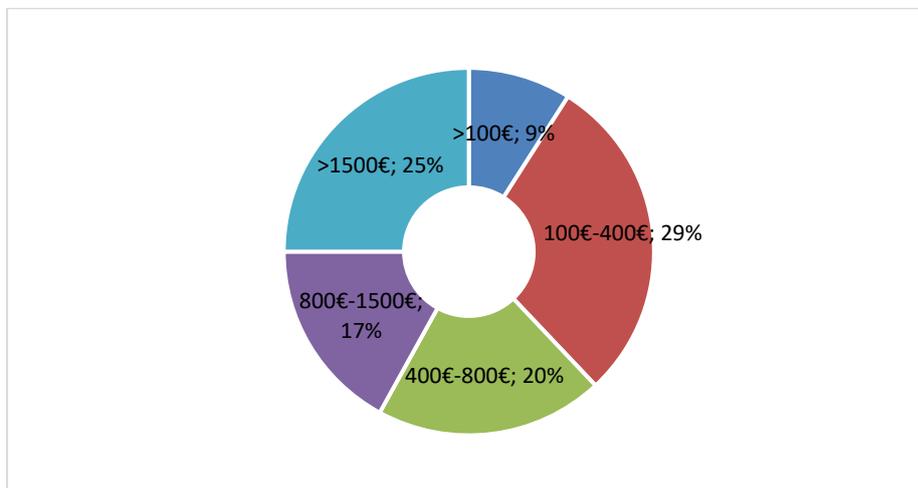
²⁹ Plus 13 % de bénéficiaires en RBC

3.3 Dettes des ménages

La figure suivante montre la proportion de ménages ayant obtenu le statut de clients protégés BRUGEL par tranche de dette³⁰ en 2023. Nous pouvons constater que 42% des ménages ont des dettes supérieures à 800€ et que la proportion des ménages ayant des dettes supérieures à 1500 € (25%) est nettement plus importante que la proportion de ménages ayant des dettes inférieures à 100€ (9%). Notons tout de même que la plus grande proportion des ménages (29%) a des dettes comprises entre 100€ et 400€. Un chiffre en nette diminution par rapport à 2022 (- 8%).

Le montant des dettes a suivi la courbe d'évolution des prix, mais avec un effet retard. Une grosse partie des demandes d'octroi a été introduite après réception de la facture de régularisation.

Figure 23 Proportion des ménages ayant obtenus le statut client protégé BRUGEL par tranche de dettes, 2023

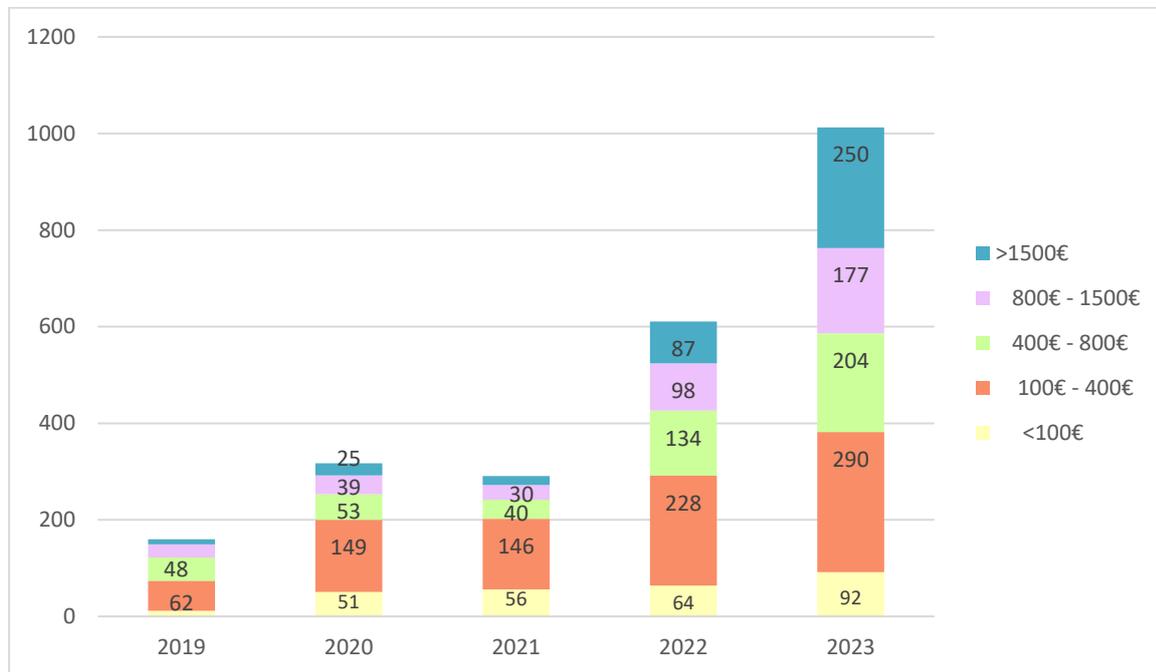


Source : Brugel

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

³⁰ Les dettes portent sur les deux fluides

Figure 24 Évolution des montants des dettes contractées par les ménages ayant obtenu le statut client protégé en 2021-2023



Si en 2023, 60 % des ménages ont 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 1 500€ était de 6%. En 2022, cette proportion a plus que doublé pour passer à 15% et à près de 25 % en 2023. Concrètement, en 2022 et 2023, de nombreuses demandes comprennent des dettes de plusieurs milliers d'euros et ce, pour des ménages qui n'avaient pas d'historique d'endettement. Ces demandes sont souvent introduites auprès de BRUGEL dès l'envoi du premier rappel de paiement.

A la lecture des données BRUGEL, la mesure de rehausse des plafonds de revenus a entraîné une modification du profil des bénéficiaires du statut de client protégé, tant au niveau des tranches de revenus et du montant de la dette que de l'aptitude à se saisir concrètement et rapidement de la mesure.

4 Conclusion

L'analyse portant sur l'évolution des prix en 2023 confirme que l'augmentation importante du prix du gaz et de l'électricité en 2022 et début 2023 excepté pour les ménages bénéficiant du tarif social ou sous un contrat à prix fixe a eu un impact important sur le nombre de clients protégés octroyés par BRUGEL.

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. Ces mouvements de prix de 2022 ont eu un effet retard en 2023 avec la réception de la facture de régularisation.

On constate néanmoins que 2023 a été une année d'accalmie et de reprise au niveau des marchés énergétiques en Région bruxelloise. Les prix ont suivi une courbe dégressive tout au long de l'année pour flirter avec les niveaux d'avant crise. Tant le nombre d'offres que de fournisseurs a augmenté. Le tarif social est resté attractif malgré le fait que certaines offres lui soient concurrentes.

La rehausse des plafonds de revenus pour bénéficier du statut de client protégé en mai 2022 a eu des effets positifs en 2023. L'évaluation de cette mesure 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 2023 est en augmentation par rapport à 2022 et nettement supérieures à celles de 2021 et ce 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 2022 en plus d'être pertinent, a atteint, en 2023, 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.

Lors des échanges téléphoniques avec les demandeurs, les agents de BRUGEL ont pu constater une évolution de comportement dans le chef de ce public. Ces ménages, aux prises pour la première fois avec des difficultés de paiement auprès de leur fournisseur, sont stressés et émotionnellement impactés. Pour la plupart, ils n'ont, d'une part, pas anticipé les montants à payer et, d'autre part, ne maîtrisent pas les procédures de recouvrement. Par conséquent, pour certains, la mise en demeure leur semble équivaloir à une coupure immédiate. Dès lors, il n'est pas toujours facile, pour le service, de gérer l'afflux de stress et d'émotion liés à ces appels.

Par ailleurs, la mise en place au 1^{er} janvier 2023 de la mesure complémentaire temporaire permettant aux ménages d'introduire leur demande dès réception du rappel a été utilisée dans 25 % des cas. Cette mesure a démontré qu'il était plus aisé et moins conflictuel, pour les parties, de gérer la problématique de l'endettement si la procédure était anticipée.

Cependant, comme en 2022, BRUGEL peut constater qu'il est toujours difficile pour les nouveaux clients protégés de bénéficier auprès de certains fournisseurs, 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 identifiées : 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...

BRUGEL remarque que certains demandeurs, bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) ne bénéficient pas du tarif social. Cette situation peut apparaître comme surprenante vu que ces derniers sont normalement suivis par le CPAS. La situation serait plus aisée et transparente si l'octroi du tarif social pouvait être simplifié et automatisé sur ce plan.

La fin du tarif social aux bénéficiaires du BIM au 30 juin 2023 n'a pas eu d'effet immédiat sur le nombre de dossiers excepté durant le dernier trimestre 2023.

Par ailleurs, deux grandes campagnes de sensibilisation de la mesure en collaboration avec Bruxelles Environnement et la COCOM ont eu lieu en mai et décembre 2023. Ces communications dans les métros, abribus, réseaux sociaux ont entraîné, de facto, une augmentation du nombre de demandes dans les semaines suivantes ces campagnes.

* *

*