

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

Etude (BRUGEL-ETUDE-20221220-42ter)
**relative au monitoring sur l'impact de la crise des prix de
l'énergie sur les clients résidentiels et petits professionnels**

**Mise à jour de l'étude 42 du 4/10/22 avec les données
de 3ème trimestre 2022**

20/12/2022

Table des matières

1	Base légale	3
2	Introduction.....	4
3	Analyse des données.....	5
3.1	Remarque.....	5
3.2	Analyse quantitative	6
3.2.2	Les plans de paiement.....	7
3.2.3	Les procédures de recouvrement	12
3.3	Pistes de solutions	14
4	Conclusions.....	15

Abréviations

RESI, excl. TSS :	clients résidentiels, sans prendre en compte les bénéficiaires du TSS
TSS RESI :	le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral,
SOHO :	« single office, home office » le petit professionnel et indépendants

I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

BRUGEL est chargée des missions suivantes :

...

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ;

... »

La présente étude est réalisée à l'initiative de BRUGEL.

2 Introduction

Le contexte de hausse des prix de l'énergie sur les marchés fin 2021 et les contingences géopolitiques observées depuis février 2022 ont poussé les prix de gaz et de l'électricité à des niveaux extrêmement élevés tant sur le marché de gros que de détails¹.

Afin d'évaluer l'impact de ces hausses sur les clients et sur le marché, BRUGEL a fait part aux fournisseurs de son souhait de monitorer les effets de ces augmentations. Cette demande a également été formulée par la CWaPE et le VREG.

Dans le contexte actuel de forte tension sur les marchés, il a été convenu avec les fournisseurs et la FEBEG que les requêtes et définitions seraient communes pour les trois Régions. Différentes réunions de travail ont eu lieu entre les régulateurs et avec les fournisseurs.

Nous tenons à souligner la parfaite collaboration des différents acteurs, tous animés par l'intérêt de communiquer avec rigueur et méthodologie sur les impacts de cette crise des prix.

Les données collectées pour quatre fournisseurs (Engie Electrabel, TotalEnergies, Luminus et Mega) ont été agrégées. Elles portent sur la période allant de janvier à septembre 2022, avec une périodicité mensuelle. Les données nous sont communiquées trimestriellement.

Les chiffres présentés portent sur quatre segments de clients :

1. le résidentiel (RESI),
2. le résidentiel bénéficiaire du tarif social fédéral (TSS RESI),
3. le petit professionnel (SOHO) et
4. le professionnel (B2B).

Compte tenu de la différence de méthodologie prix appliquée entre les résidentiels soumis aux variations du marché et les bénéficiaires du tarif social (tarif régulé par la CREG), il semblait judicieux, en termes d'impacts sur le public-cible, de distinguer les deux segments.

Il est important de souligner que les données reprises ci-après sont issues du 3^{ème} exercice de reporting suivant l'implémentation du MIG 6². Certaines données collectées en janvier 2022 peuvent souffrir d'un report de procédures non exécutées à la fin de l'année précédente et altérer les données transmises.

BRUGEL souhaite également utiliser ces tendances afin d'émettre des pistes de solution visant à diminuer l'impact haussier des prix, pour les ménages précaires, ceux issus de la classe moyenne inférieure et les petits professionnels.

Les données reprises dans cette étude portent uniquement sur le marché bruxellois.

¹ BRUGEL, [Observatoire des prix de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale](#)

² MIG 6 : plateforme d'échanges de données entre le marché et les GRD, opérationnelle en décembre 2021

3 Analyse des données

3.1 Remarque

Pour une parfaite compréhension des données tant en amont au niveau de la collecte des données qu'en aval pour l'analyse, les régulateurs ont souhaité associer une définition à chaque requête.

Pour chaque figure, celle-ci sera reprise dans le corps du texte.

Les données reprises ont été collectées par les 4 fournisseurs, sur les segments suivants :

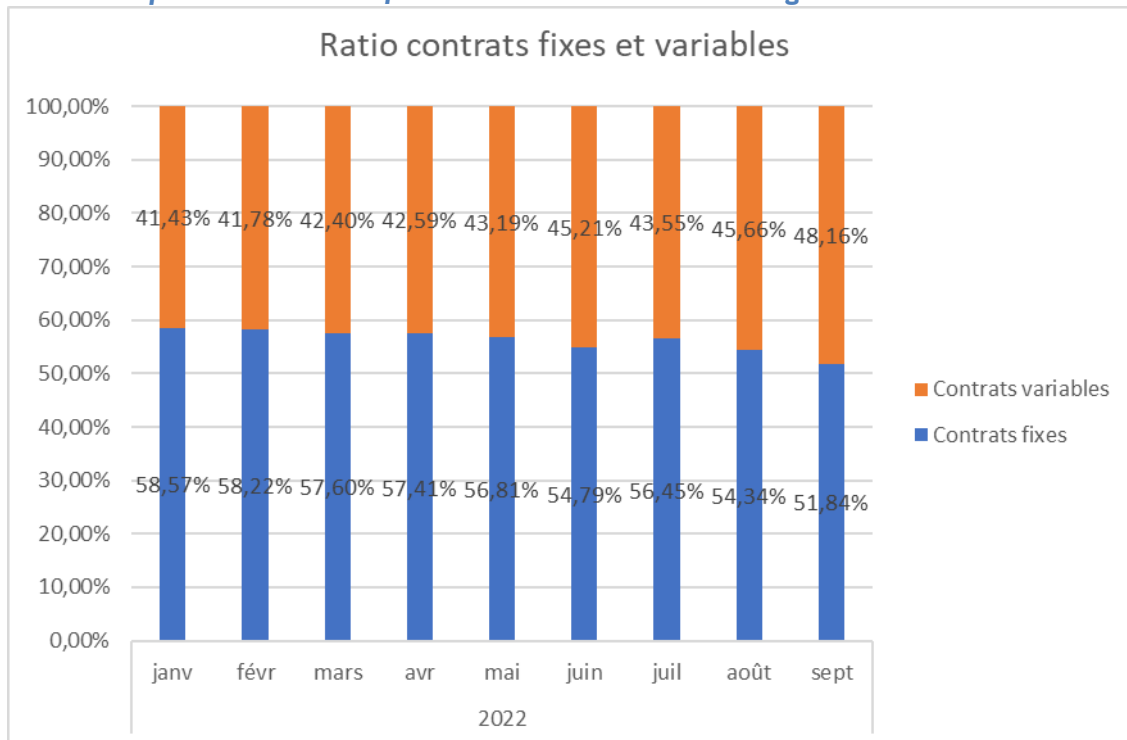
- Résidentiel bénéficiaire du tarif social (27% des ménages en RBC) soit, les bénéficiaires du tarif social fédéral pour E et G au moment de l'action/processus ;
- Résidentiel, il s'agit des autres clients résidentiels qui n'ont PAS droit au tarif social fédéral pour les catégories E et G au moment de l'action/processus ;
- Petit professionnel (SOHO)

Par ailleurs, à la suite de l'impossibilité technique pour les fournisseurs de fournir les données par fluide, la plupart des requêtes comprennent les données pour les deux fluides. Pour la requête portant sur la non-reconduction des contrats, les données ont été scindées pour le gaz et l'électricité. Pour rappel, 80% des ménages bruxellois sont alimentés en gaz. Les clients ayant souscrit un contrat pour les deux fluides auprès d'un seul fournisseur (92%), reçoivent une facture unique pour ces deux vecteurs énergétiques.

Dans le cadre de l'analyse et comparaison des données fournies, il n'est pas faisable pour BRUGEL de comparer celles-ci avec les données des fournisseurs dans le cadre du rapport annuel. En effet, les périodicités sont différentes, d'un côté annuel et de l'autre mensuel et pour certaines requêtes, les définitions ont été revues pour coller au mieux avec le contexte de crise actuel.

3.2 Analyse quantitative

3.2.1.1 Répartition contrats fixes et contrats variables Le segment résidentiel³



Source : Données FEBEG 9/22 Cette figure reprend le nombre de contrats d'électricité ou de gaz naturel avec un prix fixe ou variable par kWh pendant toute la durée du contrat. Les données portent uniquement sur le segment résidentiel.

Il est important de noter que les contrats conclus au tarif social sont repris dans les contrats fixes (27% des ménages).

Cette donnée relative à la répartition des contrats a toute son importance dans le contexte de crise des prix. Les ménages avec un contrat à prix fixe d'une durée de 3 ans sont protégés des impacts de la crise durant la durée de leur contrat ce qui n'est évidemment pas le cas des ménages ayant souscrits un contrat de 3 ans à un prix variable mensuellement ou trimestriellement.

Avec la disparition des contrats à prix fixe⁴, il est peut sembler important de monitorer la proportion des ménages impactés par l'augmentation des prix.

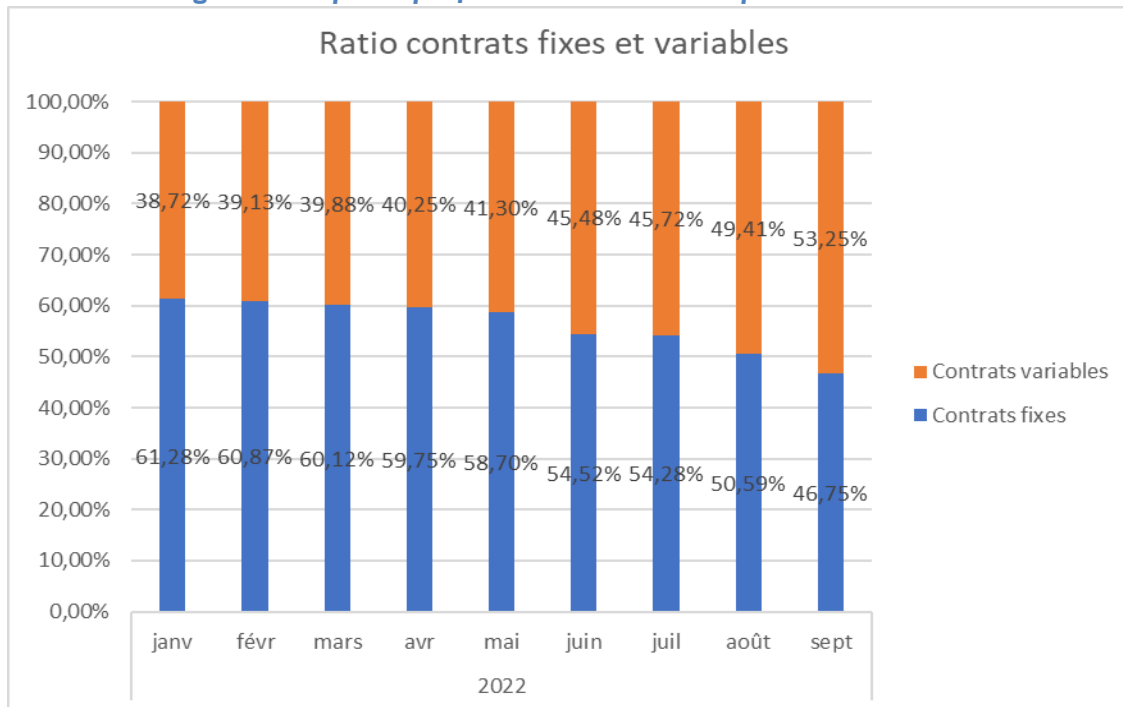
En septembre 2022, 48,2 % des ménages bruxellois bénéficiaient d'un prix variable. Ceci représente une augmentation de 7% par rapport au mois de janvier.

Il est important de noter une accélération du taux de remplacement des contrats fixes par des contrats variables à partir du mois de juin surtout au mois de septembre où l'on atteint 3%.

³ Cet indicateur se réfère aux contrats en cours, pas aux contrats nouvellement lancés.

⁴ En RBC, au 1/10 aucun fournisseur ne propose de contrat à prix fixe

3.2.1.2 Le segment des petits professionnels et des indépendants

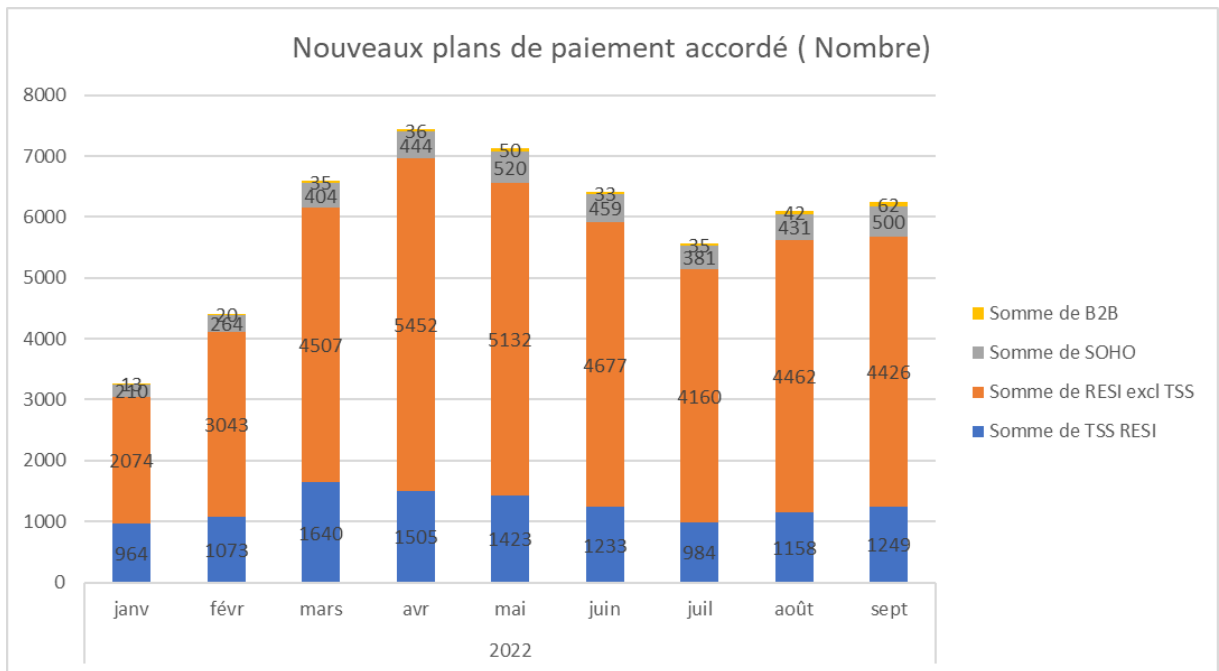


Source ; Données FEBEG 9/22

Concernant le secteur des petits professionnels (SOHO), 53,3 % des contrats étaient souscrits à prix variable fin de ce troisième trimestre. Pour ce segment, la progression de contrat à prix variable est en augmentation de 14,5 % par rapport au mois de janvier 2022. Le basculement est assez net entre les mois de août et septembre, soit 4 % en un mois.

3.2.2 Les plans de paiement

3.2.2.1 Le nombre de plans de paiement accordé



Source : Données FEBEG 9/22

Il s'agit du nombre de nouveaux plans de paiement accordés au cours du mois concerné. Les données par mois ne s'additionnent pas. Celles-ci portent sur le résidentiel, résidentiel avec TSS, les petits professionnels et les moyens et gros professionnels.

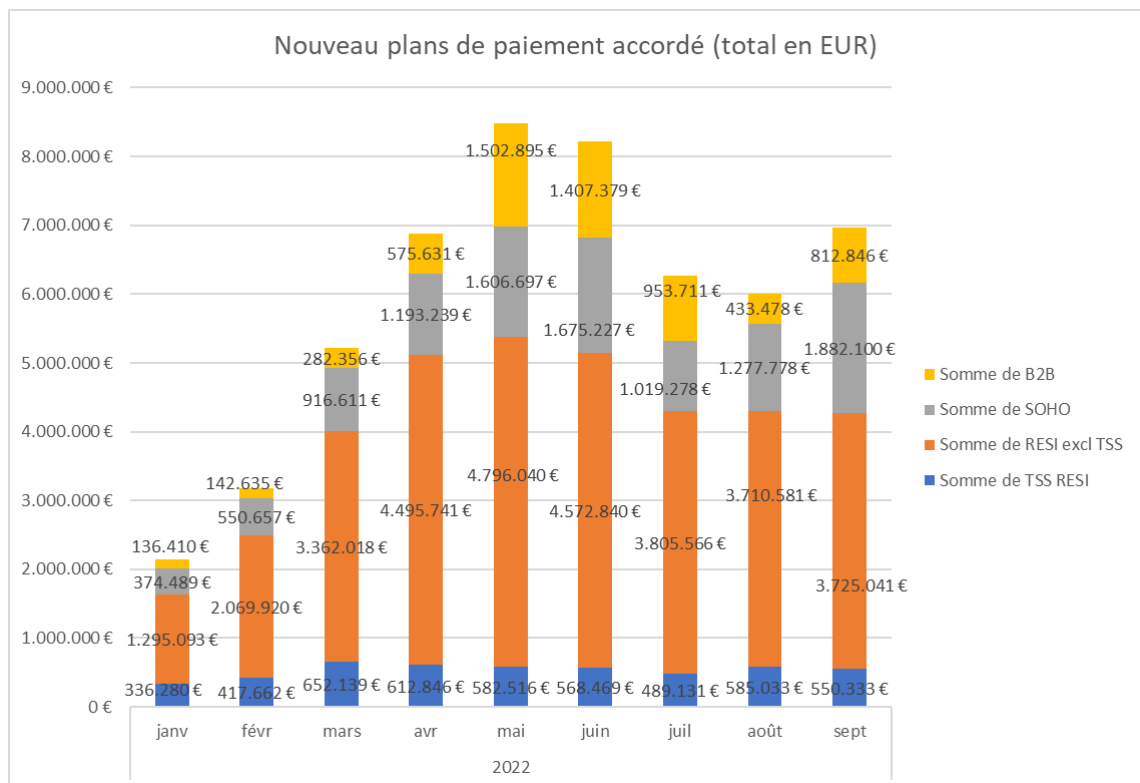
Ce tableau permet de constater les faits suivants : après une forte augmentation des demandes de plans d'apurement durant le premier trimestre, on observe une tendance à la baisse depuis le pic d'avril 2022.. Il y a néanmoins une progression au mois de septembre comparée aux 2 mois précédents. Ceci suggère que les baisses observées dans la période de mai à août sont liées à des effets de saisonnalité. Les chiffres du trimestre suivant montreront si cette tendance haussière se poursuit.

Les chiffres relatifs aux plans d'apurement des résidentiels doivent être interprétés avec beaucoup de précaution compte tenu de la volatilité des prix et du basculement progressif des ménages vers des contrats à prix variables. Les factures de régularisation calculées sur base d'un tarif variable ne reprennent que partiellement la hausse des prix. En effet, une facture annuelle reçue en septembre reprendra au maximum 8/12ème de la hausse des prix. Les montants dus pour le reste de la période restent calculés sur des prix plus bas.

A noter que les fournisseurs mentionnent une proactivité dans le chef des ménages impactés. En effet, ils assistent à une forte demande de plans d'apurement en amont de la procédure de recouvrement. Signe pour certains, d'un certain stress à honorer la facture dans sa globalité et une volonté à éviter un emballement des dettes énergie.

Il est à noter que ces ménages en plus d'avoir reçus une facture de régularisation aux montants importants, ont vu leurs factures mensuelles être adaptées au prix du marché. Dès lors, ces ménages, se retrouvent avec des dépenses énergétiques mensuelles cumulées pouvant dépasser très nettement, les quotités disponibles allouées à ce poste.

3.2.2.2 Plan de paiement – Montants totaux (€)



Source : Données FEBEG 9/22

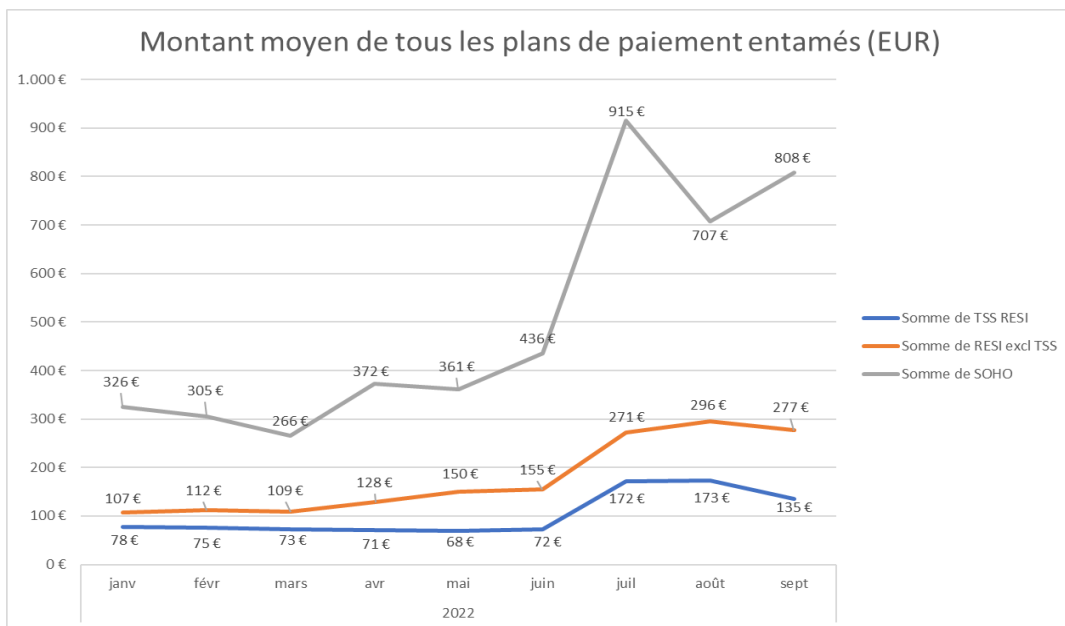
Cette figure reprend les montants totaux des nouveaux plans de paiement accordés pour le mois concerné en gaz et électricité.

Pour le segment résidentiel y compris les bénéficiaires du tarif social, on observe une diminution des montants octroyés en comparaison au second trimestre. C'est également le même constat pour le secteur professionnel avec une diminution de 42% par rapport au second trimestre. Cependant, l'augmentation mensuelle entre août et septembre étant de 88% demande une vigilance quant à l'évolution des chiffres au cours des prochains mois.

C'est le segment des indépendants qui semblent être le plus impacté par la crise et la hausse des prix et rencontrent des difficultés à payer des factures qui ont fortement augmenté. Pour ce secteur les montants des nouveaux plans de paiement ont progressé de 12% par rapport au trimestre précédent et l'augmentation mensuelle entre août et septembre est de 47%. Une attention particulière doit être accordée à ce secteur dans les prochains mois.

Si on se réfère à la figure précédente, nous pouvons relever pour mai et juin et ce bien que le nombre de plans d'apurement conclus soient en diminution que le montant total des mauvaises créances a fortement augmenté chez les fournisseurs.

3.2.2.3 Montant moyen de tous les plans d'apurement entamés dans le mois (EUR)



Source : Données FEBEG 9/22

Le graphique ci-dessus reprend les données relatives au montant mensuel moyen de tous les nouveaux plans d'apurement commencés au cours du mois concerné pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les indépendants.

Nous constatons une forte augmentation au troisième trimestre pour les tous les résidentiels ainsi que pour les indépendants.

Vis-à-vis de janvier 2022, la mensualité moyenne des clients résidentiels exclus les TSS a augmenté d'un facteur de 2,6.

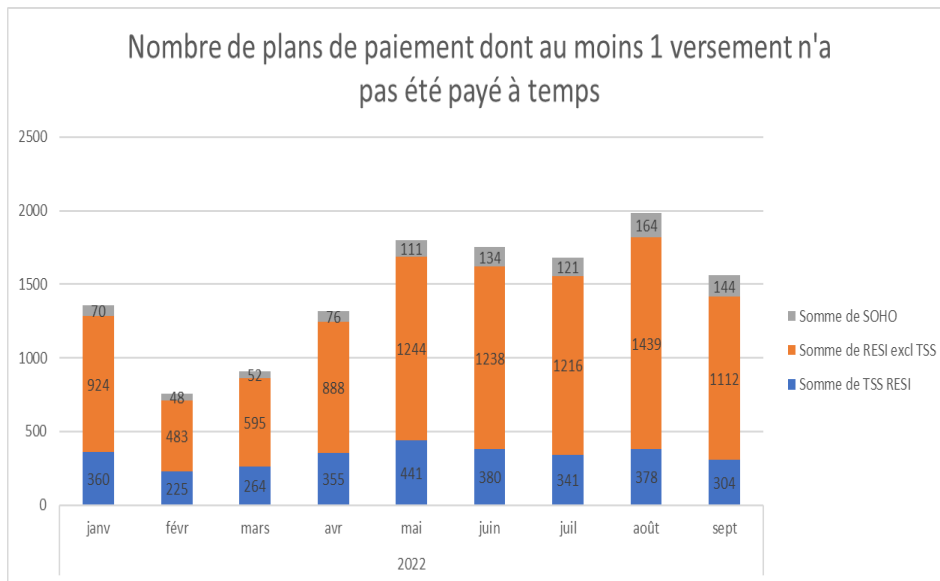
Celle-ci est particulièrement perceptible auprès des indépendants avec une augmentation trimestrielle de 85%. Selon les propos des fournisseurs, cette augmentation est le résultat de l'octroi de plans d'apurement à un nombre limité de clients dont les montants des impayés sont très importants (cf figures précédentes).

Du côté des acteurs du marché, ils rappellent que l'augmentation du nombre de plans d'apurement et d'autre part, l'inflation des montants dus accroissent les risques de liquidité des fournisseurs et plus particulièrement des petits et moyens acteurs.

Concrètement, selon certaines données fournies par le marché, les estimations des impayés prévues pour 2022 ont triplés par rapport à 2021 et les premières estimations montrent qu'ils pourront quadruplés en 2023.

BRUGEL en collaboration avec les autres régulateurs suit de près l'évolution financière de tous les acteurs concernés : fournisseurs et BRP.

3.2.2.4 Nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'est pas payé à temps



Sources : Données FEBEG 9/22

La figure ci-avant reprend le nombre de plans de paiement dont au moins un versement n'a pas été payé au moment de l'échéance pour les segments résidentiel, résidentiel TSS et les PME.

Comme mentionné précédemment, à la suite de l'implémentation du MIG 6, certaines procédures internes aux fournisseurs ont été mises à l'arrêt durant les mois de novembre et décembre 2021. Dès lors, les chiffres relatifs à janvier doivent être considérés avec précaution.

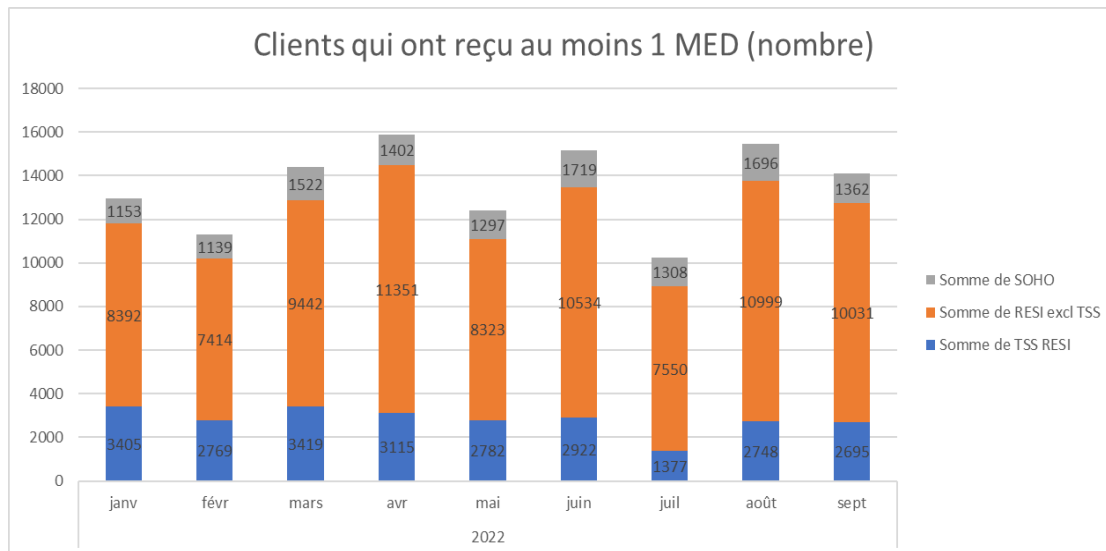
On constate une diminution au troisième trimestre par rapport à la forte progression observée au mois de juin du non-respect des échéances pour le segment résidentiel. Il est quand même important de noter que le nombre de plans de paiement dont au moins 1 versement n'a pas été payé à temps est augmenté d'un facteur 1,2 vis-à-vis le mois de janvier.

Pour les petits professionnels, par contre, les chiffres montrent une légère hausse trimestrielle de 7%.

Cette donnée doit être monitorée avec attention. En effet, les pratiques des fournisseurs permettent difficilement à un client dont le plan d'apurement n'est pas respecté de souscrire un nouvel échelonnement de ses créances. Dès lors, plus concrètement, le non-respect des échéances peut avoir comme conséquence de déclencher la procédure de recouvrement judiciaire.

3.2.3 Les procédures de recouvrement

3.2.3.1 Clients qui ont reçu une mise en demeure



Source : Données FEBEG 9/22

La figure ci-dessus reprend le nombre des clients ayant reçu au moins 1 mise en demeure au cours du mois concerné. Données reprises pour les résidentiels, résidentiels TSS et les indépendants. La tendance est à la baisse par rapport au second trimestre et ceci pour les trois segments. La variation entre juillet et août peut s'expliquer par un rattrapage des facturations (dû à des mesures surhumaines, transition MIG 6,...)

Pour le secteur résidentiel (excl. TSS), le nombre de mise en demeure a diminué d'environ 5% par rapport au trimestre précédent. A voir si cette tendance est confirmée dans les prochains mois.

Comme mentionné ci-avant, les factures de régularisation ou mensuelle des mois à venir reflèteront de manière plus explicite les tarifs du marché actuel avec le risque encore plus accru d'une augmentation de non-paiement des certains ménages et petites entreprises.

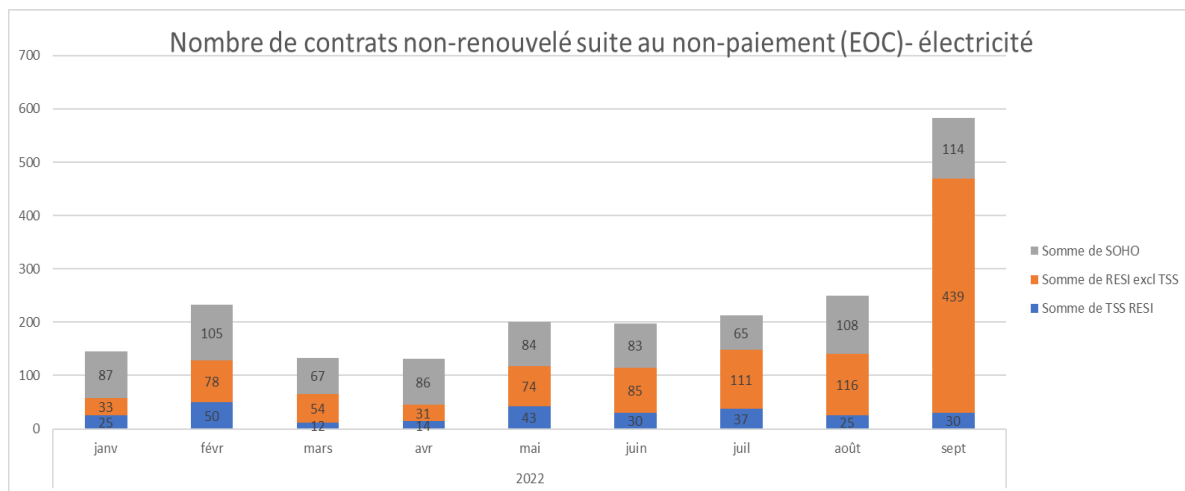
Par ailleurs, BRUGEL du fait de sa compétence dans l'octroi du statut de client protégé, constate depuis plusieurs mois, un changement tant dans les montants réclamés que dans les profils de ces demandeurs.

Il est constaté que de plus en plus de ménages candidats au statut reçoivent une mise en demeure pour une facture de régularisation ou pour une facture intermédiaire actualisée au prix du marché impayée et ce sans avoir d'antécédents d'arriérés. Ces ménages doivent faire face à une dépense importante imprévue et se retrouvent dans l'incapacité immédiate d'y répondre.

Par ailleurs, à la suite de la rehausse des plafonds donnant accès à la protection⁵, mesure décidée par le Gouvernement bruxellois pour répondre à la crise actuelle, BRUGEL constate une adaptation des profils des demandeurs au contexte de crise actuelle, à savoir : familles monoparentales avec revenus, pensionnés, familles avec plusieurs revenus...

⁵ [Brugel - Qui peut bénéficier du statut de client protégé ?](#)

3.2.3.2 Nombre de contrats non-renouvelés suite au non-paiement (E) (E)



Source : Données FEBEG 9/22

La figure précédente porte sur le nombre de contrats de l'électricité non reconduits suite à un non-paiement via le scénario des « End of Contract » (EOC) pour les résidentiels, résidentiels TSS et indépendants. Les résiliations de contrat suite à une décision de justice de paix ne sont pas comprises.

Une forte augmentation pour ce trimestre est observée pour les résidentiels (exclus les TSS) ainsi que pour les indépendants. D'après la FEBEG cette augmentation en septembre peut s'expliquer par le changement de procédures d'un fournisseur qui rend le processus d'EOC plus structuré. Le démarrage de ce processus a entraîné une première augmentation du nombre d'EOC en septembre⁶.

Par la suite, il sera opportun de monitorer de façon plus détaillée, l'évolution de cette procédure et de la placer en parallèle à celle des juges de paix. Concrètement, le fournisseur n'active pas plus de fins de contrat que précédemment. Il utilise un deuxième canal. Au vu de la situation du client (montant de la dette, échéance du contrat), il réalise une étude d'opportunité et choisit entre deux options : envoyer le dossier chez l'avocat ou adresser un message EOC au gestionnaire de réseau. s

Les modifications du cadre de protection des PME intervenues en 2020⁷ accentuent le risque à charge des fournisseurs conduisant ces derniers à réactualiser leur analyse de risque pour ce segment d'activité.

Par ailleurs, des demandes d'informations reçues par BRUGEL via le call-center et le service des litiges tendent à penser que de plus en plus de petits indépendants n'arrivent plus à souscrire un

⁶ Ceci concerne particulièrement les clients qui ont été récupéré par Engie suite à la sortie d'Octa+ du marché Bruxellois. Si le client est en défaut de paiement et que l'obligation de substitution arrive à échéance, Engie ne renouvelle pas le contrat.

⁷ 12 JUIN 2020. - Loi modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, en vue de mieux protéger les PME

contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Les garanties demandées ayant un caractère trop contraignant.

3.3 Pistes de solutions

Ce troisième exercice d'analyse d'indicateurs de la crise actuelle des prix nous permet de dresser quelques constats et pistes de solution, qui viennent compléter celles émises dans les deux précédentes études.

Dans le précédent rapport, BRUGEL a émis une série de propositions et certaines d'entre elles ont été entendues.

Le Gouvernement bruxellois a décidé de modifier les conditions d'octroi du statut client protégé au niveau régional. Dès janvier 2023, le client ayant reçu un rappel pourra prétendre à l'octroi du statut de client protégé tant auprès des CPAS, que de BRUGEL ou de SIBELGA. Il ne devra donc plus recevoir de mise en demeure avant de pouvoir être protégé, ce qui permettra à des ménages, non habitués à s'endetter, de se saisir de la protection et ce, avant de se retrouver dans une situation financière critique.

Pour les PME et les indépendants, une série de mesures a été adoptée au niveau Fédéral. Une autre série de mesures au niveau Régional viendront en complément pour permettre aux entreprises d'absorber le choc des factures élevées.

En ce qui concerne les problèmes de liquidité des fournisseurs dus à l'accroissement du nombre de plans d'apurement, la ministre de l'Énergie fédérale entend mettre en place une mesure de sauvegarde temporaire en faveur des fournisseurs et intermédiaires. En cas de problèmes de liquidités, ils peuvent introduire une demande de crédit garanti.

Les types de contrat proposés par les fournisseurs restent cependant une question importante comme indiqué dans le précédent rapport. BRUGEL rejoint les autres acteurs afin de revenir à des règles de marché qui encouragent au fournisseur de proposer au moins une offre au tarif fixe pour 3 ans. Cette mesure doit s'accompagner d'un juste dédommagement au fournisseur dans le cas d'une cessation de contrat par le client dans le contexte actuel et la grande volatilité des prix sur le marché.

4 Conclusions

A l'issue de ce troisième exercice d'analyse d'impact de la crise des prix de l'énergie, nous pouvons observer une certaine stabilisation de la situation au niveau des clients résidentiels par rapport au trimestre précédent. Les chiffres du troisième trimestre peuvent cependant souffrir d'un biais de saisonnalité donc il serait prudent de ne pas conclure que les effets de la forte augmentation des prix ont été absorbés par les ménages. Les chiffres du trimestre suivant permettront de confirmer la tendance.

Par ailleurs, fin septembre, 48 % des ménages bruxellois ont souscrit un tarif variable et sont directement impactés par les fluctuations du marché. En prenant en compte l'intensité des impacts subis, on peut mentionner que les bénéficiaires du tarif social fédéral sont moins lourdement impactés de la hausse des prix que les ménages qui n'en bénéficient pas.

C'est le secteur des indépendants qui semblent le plus fragilisé par la crise comme le montre les chiffres du nombre et des montants des plans d'apurement accordés. La montant payé par un indépendant en septembre est en moyenne 808 €, une augmentation de 148% par rapport à celui de janvier. Ceci s'ajoute à une facture qui est de plus en plus élevée et le fait qu'une proportion de ménages passe à un contrat à prix variable à la place d'un contrat à prix fixe ne leur permet plus d'être protégés de la volatilité et de l'augmentation actuelle des prix de l'énergie sur les marchés.

La collecte des données mise en place par les fournisseurs et étendue aux petits professionnels a permis de mettre en lumière les difficultés rencontrées par ces derniers. Ces constats inquiétants, corroborés par des informations remontées du terrain, font craindre pour les semaines à venir, des difficultés accrues chez certains indépendants ou syndicats d'immeuble.

Cette étude a comme objectif d'établir des tendances et des constats des répercussions de la crise des prix de l'énergie. Force est de constater que nous ne sommes pas encore au cœur des difficultés et que les mois prochains seront très perturbés tant pour les consommateurs que pour les acteurs commerciaux.

Les prochains rapports permettront d'évaluer les effets des mesures prises par les autorités publiques tant au niveau Fédéral qu'au niveau Régional présenté au point 3.3. BRUGEL formulera par la suite des recommandations en vue des résultats de ces analyses.

* *

*