



CAHIER THÉMATIQUE 03

RAPPORT ANNUEL 2021

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



brugel●●

brugel

CAHIER THÉMATIQUE 03

Droits des consommateurs résidentiels et fonctionnement des marchés électricité et gaz



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2021.brugel.brussels>

TABLE DES MATIÈRES

Executive summary	5
Introduction	7
Bases légales	8
1 Monitoring du marché résidentiel	9
1.1. Les parts de marché	9
1.2. Le switching	13
2 Le suivi de l'évolution des prix	15
2.1. Évolution des offres proposées en RBC	15
2.2. Prix « all-in » en RBC et dans les autres Régions	16
2.3. Évolution de la facture des consommateurs résidentiels	16
2.4. Décomposition de la facture	18
2.5. Évolution du prix de la partie énergie	20
2.6. Évolution du tarif social	21
2.7. Les tarifs de distribution	21
3 Protection du consommateur résidentiel	24
3.1. Organisation de la protection régionale	24
3.2. La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels	35
4 Les obligations de service public à charge de SIBELGA	46
4.1. Le contrôle des OSP	46
4.2. Le coût des OSP	46
4.3. Financement des obligations de service public en 2021 pour l'électricité et le gaz	47
5 Conclusions	48
Annexe 1 : annexe économique	49
Annexe 2 : annexe sociale	54

Liste des figures

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle	9	Figure 32 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure (MED) en électricité, 2021	36
Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseurs, 2021	36
Figure 3 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle	12	Figure 34 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité, 2021	37
Figure 4 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité	13	Figure 35 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz, 2021	38
Figure 5 : Évolution supplier switch - Résidentiel - Électricité	14	Figure 36 : Clients inactifs par tranches pour l'électricité, 2018-2021	39
Figure 6 : Offres par Région	15	Figure 37 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2018-2021	39
Figure 7 : Comparaison prix all-in par Région	16	Figure 38 : Clients inactifs par tranches pour le gaz, 2018-2021	40
Figure 8 : Évolution du prix de la facture d'un client médian en électricité	16	Figure 39 : Dettes cumulées des clients inactifs par seuils pour le gaz, 2018-2021	40
Figure 9 : Offre plus avantageuse versus offre par défaut	17	Figure 40 : La procédure de recouvrement par étapes et le nombre de ménages concernés pour l'électricité, 2021	41
Figure 10 : Évolution facture annuelle pour l'électricité	17	Figure 41 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat, 2011-2021	42
Figure 11 : Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian	18	Figure 42 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA en électricité (E) et en gaz (G), 2014-2021	43
Figure 12 : Décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel	18	Figure 43 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle), 2021	44
Figure 13 : Décomposition de la facture gaz d'un client médian	19	Figure 44 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité (E) et en gaz (G) par fournisseur, 2021	45
Figure 14 : Décomposition de la facture gaz d'un petit professionnel	19	Figure 45 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle	49
Figure 15 : Évolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client	20	Figure 46 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle	49
Figure 16 : Évolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client	20	Figure 47 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle	49
Figure 17 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2036 kWh - 2021	21	Figure 48 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz	50
Figure 18 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2021	23	Figure 49 : Évolution supplier switch - Résidentiel - Gaz	50
Figure 19 : Nombre de limiteurs de puissance, 2011 – 2021 (photo au 31/12 de chaque année)	24	Figure 50 : Évolution de la facture d'un client médian en gaz	51
Figure 20 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2021	25	Figure 51 : Offre avantage versus offre par défaut, gaz	52
Figure 21 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité, 2011-2021	28	Figure 52 : Évolution du prix moyen de la facture, gaz	52
Figure 22 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique	28	Figure 53 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 3500 kWh - 2021	53
Figure 23 : Évolution de la fourniture sociale en électricité, 2007-2021	30	Figure 54 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure	58
Figure 24 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2021	31	Figure 55 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL	59
Figure 25 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, 2021	32	Figure 56 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz, 2011-2021	60
Figure 26 : Octroi du statut client protégé BRUGEL par fournisseur, 2021	32	Figure 57 : Évolution fourniture sociale en gaz, 2007-2021	60
Figure 27 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé, 2016-2021	33	Figure 58 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure (MED) en gaz, 2021	61
Figure 28 : Montant de la dette par tranche, 2021	33		
Figure 29 : Nombre d'appels décrochés en lien avec une demande de statut client protégé, 2019-2021	33		
Figure 30 : Évolution du nombre de clients hivernaux en électricité et en gaz, octobre 2020 à décembre 2021	34		
Figure 31 : Part des clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2021	35		

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2021 par commune	10
Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2021 par commune	11
Tableau 3 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, électricité	15
Tableau 4 : Évolution du nombre d'offres disponibles en RBC, mois de décembre en référence, gaz	15
Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité	21
Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz	21
Tableau 7 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel	22
Tableau 6 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel	22
Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel	23
Tableau 9 : Limiteurs de puissance - branchement, débranchement et re-branchement, 2019-2021	25
Tableau 10 : Taux de réussite de (rem)placements et enlèvements de limiteurs, 2021	26
Tableau 11 : Nombre moyen de visites pour réussir le placement de limiteurs, 2021	26
Tableau 12 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2021	27
Tableau 13 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2021	29
Tableau 14 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA	31
Tableau 15 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2021	37
Tableau 16 : Récapitulatif des charges « Électricité », 2021	47
Tableau 17 : Récapitulatif des charges « Gaz », 2021	47
Tableau 18 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel	53
Tableau 19 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2021	59

EXECUTIVE SUMMARY

Le présent rapport reprend les données et informations transmises par les fournisseurs commerciaux actifs sur le marché des clients résidentiels bruxellois, ainsi que celles du gestionnaire du réseau de distribution. Il met en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2021.

Les informations contenues dans ce rapport ont pour objet de présenter la situation observée en 2021 sur le marché de l'énergie et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures.

À la fin de l'année 2021, le marché résidentiel bruxellois comptait 5 fournisseurs commerciaux actifs. Comme les années précédentes, trois grands fournisseurs se démarquent : ENGIE (66 %), LAMPIRIS (18 %) et LUMINUS (7 %).

Concernant la dynamique du marché et les indicateurs de changement de fournisseurs, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », il est constaté en électricité et en gaz une tendance à la hausse depuis la libéralisation.

Le dernier semestre 2021 a été marqué par une forte augmentation des prix de gros sur les marchés de gaz et d'électricité impactant directement la facture des ménages avec un contrat à prix variable. De janvier à décembre 2021,

la part commodity de la facture électricité a été plus que doublée et la facture gaz a été triplée.

Ce rapport thématique a également pour objet d'aborder la problématique des clients vulnérables aux prises avec les difficultés à honorer leurs factures d'électricité et de gaz ainsi que la part croissante de la clientèle résidentielle bénéficiant du statut de client protégé fédéral ou régional et des avantages qui y sont liés, le principal avantage consistant en l'octroi du statut de client protégé.

Au 31 décembre 2021, 37 % des ménages bruxellois avaient au moins reçu un rappel de leur facture d'électricité et 15 % avaient reçu une mise en demeure. Concernant le gaz, 39 % des ménages avaient reçu un rappel de leur facture et 16 % une mise en demeure.

En ce qui concerne l'endettement, environ 5,1 % de la clientèle résidentielle en électricité accumulent plus de 28,2 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 500 € par ménage, et environ 16 % de la clientèle résidentielle en gaz accumulent près de 50 % de la dette totale avec des montants qui sont supérieurs à 1 000 € par ménage.

Fin décembre 2021, le nombre de limiteurs posés par SIBELGA était de 19 553 contre 27 106 unités fin 2020, soit une forte diminution liée à l'anticipation de la suppression de la mesure début 2022 ainsi qu'à l'implémentation de la

plateforme d'échanges de données entre fournisseurs et GRD, MIG 6.

Les clients les plus vulnérables peuvent se tourner vers le statut de client protégé qui les protège de la coupure et leur permet d'être alimentés au tarif social. Ce tarif social régional permet au bénéficiaire de cette protection de faire un gain annuel moyen de 867 €¹ pour les consommateurs des deux fluides. Coup de pouce favorable au remboursement de leur dette.

Le nombre de clients protégés en électricité est passé de 2 225 en 2020 à 2 171 en 2021. Ce nombre reste trop peu élevé au vu des 19 553 ménages placés sous limiteur de puissance.

Comme déjà mentionné dans nos rapports précédents, la faible proportion de clients protégés par rapport au nombre de limiteurs placés et par rapport au nombre de ménages ayant reçu une mise en demeure de leur fournisseur s'explique toujours par : la complexité du statut en tant que tel, et plus particulièrement son mode d'octroi peu adapté à la population bruxelloise ainsi que sa non-automaticité d'une part ; le peu d'attractivité du statut dans le chef des acteurs sociaux en raison de sa complexité, de la nécessité de lier l'octroi du statut à un suivi social du client, sans disposer des moyens indispensables pour opérer ce suivi d'autre part.

1 Données BRUGEL, « observatoire des prix » 12/21

Par ailleurs, pour pallier les effets de la crise du COVID, le législateur bruxellois a prévu une extension du statut client protégé d'une durée d'un an, pour les clients résidentiels et les petits professionnels. BRUGEL est le seul canal d'octroi de cette mesure temporaire.

En 2021, il y a eu au total 2 341 coupures dont 907 sont suite à une fin de contrat (EOC), 560 suite à une décision de justice de paix et 874 ont été effectuées à la fin de la période hivernale.

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

BRUGEL veille, tout au long de l'année, à informer au mieux les ménages sur les différents aspects du marché que ce soit via son site internet ou en participant, en concertation avec les différents acteurs, à l'amélioration de documents essentiels pour le bon fonctionnement de ce marché. Cette mission d'information « tout public » est une mission essentielle du régulateur qui veille à sa constante amélioration.



INTRODUCTION

Dans ce cahier thématique, BRUGEL présente l'évolution des droits des consommateurs résidentiels ainsi que le fonctionnement des marchés électricité et gaz en 2021. Les informations contenues dans ce dernier ont donc pour objet de présenter la situation observée en 2021 et, pour certaines données, de permettre une comparaison avec les années antérieures. L'objectif poursuivi est de permettre d'identifier les évolutions et d'établir des comparaisons entre acteurs, et ce sur une temporalité longue permettant ainsi de tracer des tendances à la hausse ou à la baisse.

Ce rapport, étant uniquement axé sur le consommateur résidentiel, a pour objet de donner une vue globale du marché du particulier et a été développé via les axes

suivants : les offres des fournisseurs, l'évolution des prix, la facture d'énergie, la protection du consommateur, ainsi que les obligations de service public.

Concernant les obligations de service public (OSP) à charge des fournisseurs et du gestionnaire du réseau de distribution (GRD), SIBELGA, le législateur a imposé à ces derniers ces obligations afin de permettre l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population ainsi que de permettre un bon fonctionnement du marché, assurer une sécurité d'approvisionnement, une protection accrue du consommateur et de l'environnement. BRUGEL, en tant que régulateur, a pour mission de veiller au respect et à l'application de ces OSP par les différents acteurs du marché

et reprend dans ce rapport une analyse de l'exécution de ces obligations ainsi qu'une évaluation des coûts que les OSP génèrent dans le chef des acteurs du secteur et plus particulièrement du GRD.

Ce cahier thématique présente également les mesures sociales dans le marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Il a comme ambition de tendre vers une analyse précise des tendances et des évolutions de la situation du client résidentiel et plus particulièrement des plus vulnérables.



BASES LÉGALES

En vertu de l'article 30bis §2 9° de l'ordonnance électricité, BRUGEL est chargée de :

9° établir et communiquer au Parlement :

a) un rapport annuel sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz, comprenant au minimum une analyse des mesures prises par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de service public et des résultats obtenus, essentiellement en matière de droit des clients résidentiels et professionnels ;

b) un rapport d'activités annuel portant sur l'exécution de ses obligations, reprenant un état de ses frais de fonctionnement et de leur mode de couverture, y compris une situation actif/passif et le rapport de la Cour des comptes ;

Les rapports annuels visés aux points a) et b) sont présentés au Parlement, en présence du ministre ;

Brugel publie dans le mois de leurs adoptions les rapports annuels visés aux points a) et b) sur son site internet.

En vertu de l'article 25 3er de l'ordonnance électricité :

«Brugel, les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux communiquent à Bruxelles Environnement, au plus tard le 31 mars de chaque année, les données demandées par celui-ci aux fins de permettre l'élaboration du rapport sur l'énergie, ou de tout rapport, évaluation ou étude exigés par la présente ordonnance, la réglementation européenne ou internationale, pour ce qui concerne l'électricité ».

Le présent document répond à l'obligation de BRUGEL d'établir un rapport annuel axé sur les droits des consommateurs résidentiels et un avis sur le rapport sur l'exécution des obligations et missions de service public de SIBELGA, volet client résidentiel. Les autres aspects du rapport des obligations de service public (OSP) de SIBELGA, notamment l'éclairage public, font l'objet d'un rapport séparé.



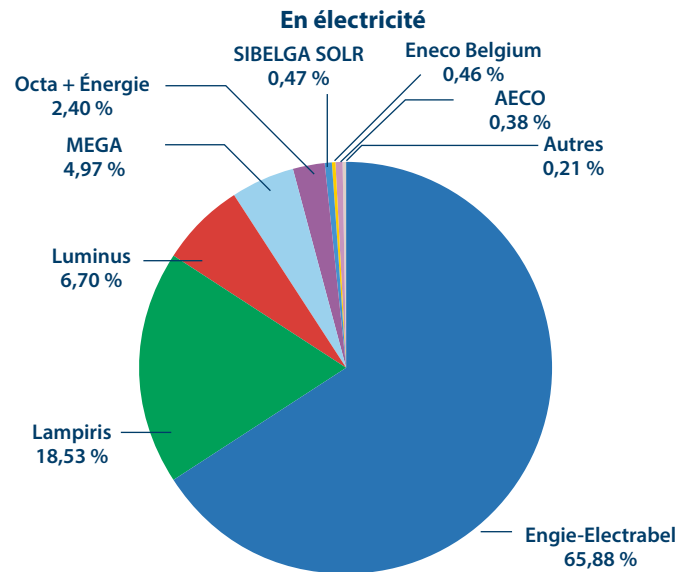
Les figures et conclusions pour le gaz étant similaires aux figures et conclusions pour l'électricité, ces informations ont été annexées.

1.1. LES PARTS DE MARCHÉ

Tout comme les années précédentes, ENGIE (Electrabel), LUMINUS et LAMPIRIS² forment le trio de tête pour la fourniture de gaz et d'électricité. Les tableaux ci-dessous reprennent les parts de marché des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel en décembre 2021.

Les parts de marché des fournisseurs se trouvent en page 8 de l'observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 1 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle



Source : SIBELGA

² LAMPIRIS sera le nom de société utilisé dans ce rapport. Le rebranding de la société en TOTAL ENERGIES est apparu en 2022.

En région de Bruxelles-Capitale, 533 546 points de fourniture étaient alimentés électricité et 370 385 en gaz. Le tableau ci-après reprend la consommation par commune et par décile.

Tableau 1 : Répartition de la consommation annuelle d'électricité (en kWh) des clients résidentiels en 2021 par commune

Commune	Répartition de la consommation annuelle de gaz (en KWH) des clients résidentiels (situation au 31/12/2021, sur base des consommations standardisées à cette date)								
	1 ^{er} décile	2e décile	3e décile	4e décile	5e décile	6e décile	7e décile	8e décile	9e décile
Région de Bruxelles-Capitale	629	1.039	1.353	1.658	1.916	2.208	2.644	3.245	4.331
Anderlecht	687	1.100	1.412	1.727	1.980	2.239	2.733	3.264	4.384
Auderghem	749	1.154	1.473	1.800	2.102	2.451	2.936	3.500	4.581
Berchem-Sainte-Agathe	791	1.250	1.596	1.889	2.150	2.538	3.009	3.629	4.806
Bruxelles	588	990	1.305	1.610	1.870	2.157	2.586	3.163	4.210
Etterbeek	533	911	1.193	1.458	1.755	2.017	2.386	2.977	3.996
Evere	729	1.131	1.440	1.744	1.968	2.252	2.622	3.164	4.123
Forest	611	1.036	1.338	1.632	1.890	2.150	2.530	3.057	3.945
Ganshoren	731	1.167	1.484	1.750	1.978	2.273	2.661	3.218	4.109
Ixelles	517	892	1.188	1.472	1.757	2.050	2.496	3.081	4.246
Jette	678	1.098	1.400	1.693	1.911	2.211	2.598	3.156	4.122
Koekelberg	636	1.096	1.401	1.727	1.980	2.206	2.660	3.287	4.624
Molenbeek-Saint-Jean	670	1.114	1.449	1.769	2.003	2.315	2.798	3.396	4.666
Saint-Gilles	474	828	1.091	1.344	1.627	1.891	2.227	2.816	3.855
Saint-Josse-ten-Noode	554	975	1.287	1.603	1.830	2.073	2.514	3.050	4.036
Schaerbeek	604	1.039	1.359	1.670	1.883	2.173	2.582	3.135	4.100
Uccle	744	1.147	1.471	1.789	2.087	2.472	2.968	3.683	5.144
Watermael-Boitsfort	763	1.165	1.468	1.784	2.069	2.424	2.884	3.476	4.567
Woluwe-Saint-Lambert	702	1.077	1.364	1.663	1.962	2.224	2.665	3.205	4.210
Woluwe-Saint-Pierre	767	1.213	1.557	1.881	2.181	2.608	3.108	3.843	5.225

Tableau 2 : Répartition de la consommation annuelle de gaz (en kWh) des clients résidentiels en 2021 par commune

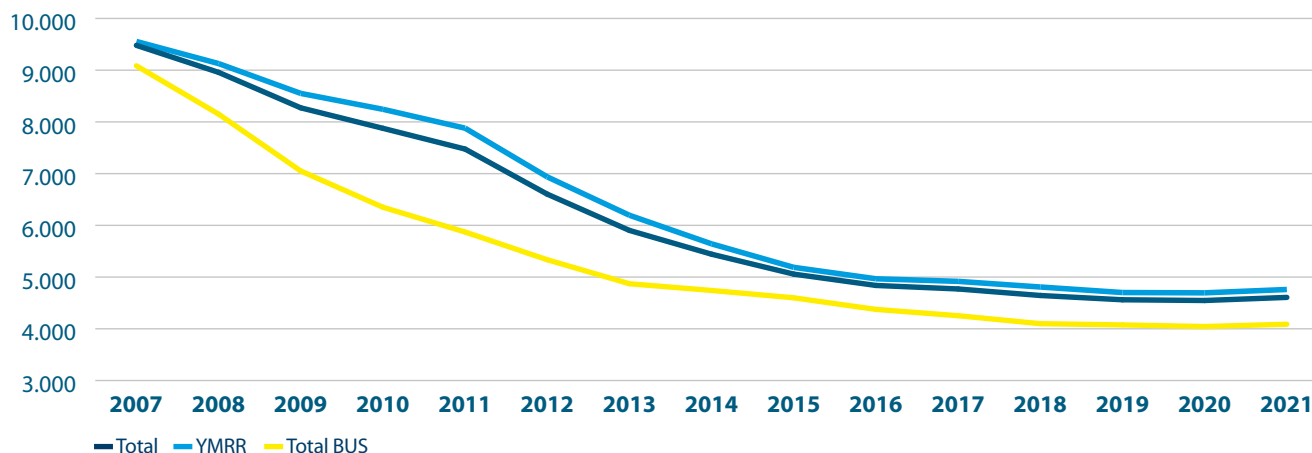
Répartition de la consommation annuelle de gaz (en KWH) des clients résidentiels (situation au 31/12/2021, sur base des consommations standardisées à cette date)									
Commune	1 ^{er} décile	2e décile	3e décile	4e décile	5e décile	6e décile	7e décile	8e décile	9e décile
Région de Bruxelles-Capitale	491	2.503	5.405	7.836	10.055	11.632	14.234	18.290	25.290
Anderlecht	849	3.557	6.109	8.331	10.055	10.873	13.424	16.751	22.277
Auderghem	509	3.881	7.587	10.550	12.200	14.902	17.911	21.795	28.549
Berchem-Sainte-Agathe	891	3.885	6.632	9.156	10.643	12.672	15.495	18.846	24.763
Bruxelles	536	2.429	5.063	7.315	9.566	10.625	13.057	16.809	23.818
Etterbeek	348	1.966	4.721	6.865	9.038	11.468	13.081	17.308	25.426
Evere	527	2.497	5.059	7.370	9.746	10.625	13.245	16.704	21.816
Forest	490	2.165	4.861	7.119	9.382	11.596	12.707	16.405	23.527
Ganshoren	325	1.504	4.796	7.737	10.055	11.575	14.214	17.523	22.787
Ixelles	239	951	3.498	6.012	8.412	11.057	12.740	17.746	27.301
Jette	503	2.375	5.239	7.629	9.934	11.001	13.724	17.164	22.466
Koekelberg	475	1.580	4.405	7.019	9.248	10.625	12.197	15.632	21.545
Molenbeek-Saint-Jean	582	2.021	4.576	6.906	9.097	10.625	11.999	15.194	20.306
Saint-Gilles	618	2.932	4.981	6.761	8.528	10.606	12.095	15.538	22.192
Saint-Josse-ten-Noode	746	3.030	5.429	7.662	9.862	10.625	12.766	16.168	22.060
Schaerbeek	567	2.766	5.545	7.898	10.055	10.858	13.723	17.430	23.662
Uccle	428	3.553	7.271	10.367	12.245	15.571	19.656	25.508	36.322
Watermael-Boitsfort	1.949	7.733	11.108	12.569	15.442	18.278	21.882	25.873	32.670
Woluwe-Saint-Lambert	325	1.813	5.460	8.500	11.404	12.968	16.464	20.934	27.674
Woluwe-Saint-Pierre	435	3.987	8.688	11.659	14.447	18.143	22.424	27.784	37.080

D'un point de vue économique, il est fréquent de mesurer la concentration des marchés par différents indicateurs. Les indicateurs utilisés pour les marchés d'électricité et de gaz sont l'indice de Herfindahl-Hirschman (HHI³) et l'indicateur de concentration C3⁴, qui mesurent la concentration en matière de nombre d'acteurs actifs dans la fourniture d'énergie et de leurs parts de marché respectives.

Dans le contexte de ce cahier thématique, on observe ces indices en fonction du nombre de points de fourniture dans le portefeuille des acteurs du marché et, de manière générale, plus le HHI et le C3 sont élevés, plus le marché est concentré.

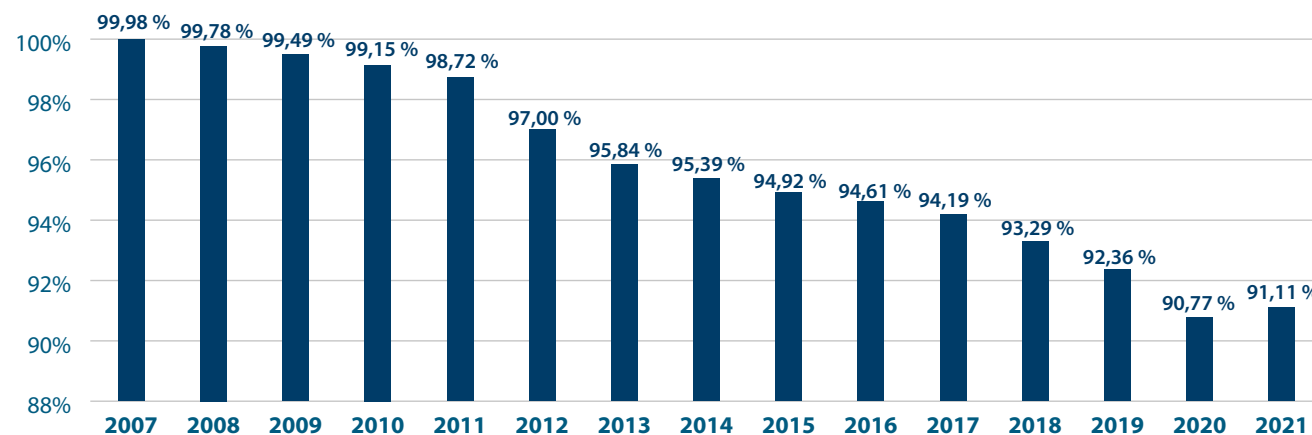
Les figures ci-contre reprennent ces indicateurs pour le client résidentiel.

Figure 2 : Évolution de l'indice HHI-électricité, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

Figure 3 : Évolution de l'indice C3-électricité, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

3 L'indice HHI est calculé en additionnant le carré des parts de marché de toutes les entreprises du secteur considéré. Cet indice diminue lorsque le nombre de firmes actives sur le marché augmente et inversement. Il augmente également lorsque le marché devient plus asymétrique et inversement. On considère qu'un marché est concurrentiel lorsque l'indice HHI est inférieur ou égal à 2 000. Si le HHI est égal à 10 000, on est en situation de monopole. Si le HHI est proche de 0, le marché compte de nombreux petits offrants.

4 L'indicateur de concentration C3 représente quant à lui les parts de marché cumulées des trois principaux fournisseurs.

1.2. LE SWITCHING

Dans le cadre de son analyse de marché, BRUGEL suit particulièrement les indicateurs de certains processus du marché qui relatent le niveau d'activité des fournisseurs et des consommateurs bruxellois, notamment les « supplier switches » et les « combined switches ». Il convient de souligner que la renégociation d'un contrat sans qu'il y ait eu changement de fournisseur n'est pas considérée comme un switch. Les figures ci-après mettent en évidence l'évolution sur dix ans des processus de changement de fournisseurs, qui reflètent, dans une certaine mesure, le dynamisme du marché de détail en Région de Bruxelles-Capitale.

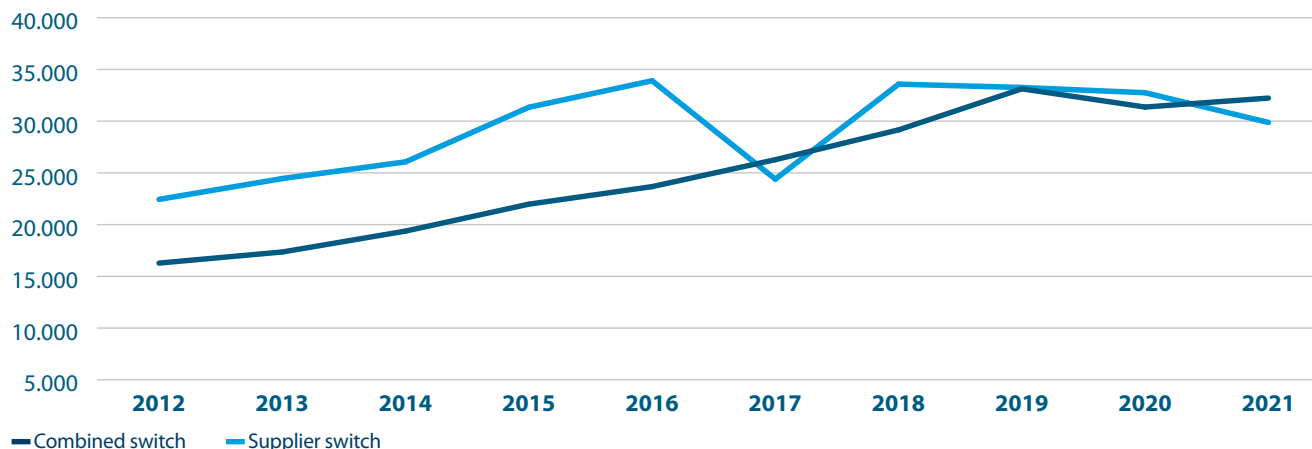
Les « supplier switches » et les « combined switches » se trouvent en page 6 de l'observatoire des indicateurs de marché du secteur de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Les figures relatives au segment résidentiel en gaz et en électricité mettent en évidence une évolution similaire, tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch » et l'élément principal d'explication de cette similitude peut se fonder sur deux caractéristiques principales.

La première est inhérente au marché bruxellois dont le taux de pénétration du gaz est fort élevé. Dans la plupart des cas, le client résidentiel bruxellois utilise de l'électricité et du gaz pour ses besoins domestiques.

La deuxième caractéristique réside dans le fait que les gains que l'on peut engranger par un changement de fournisseur de gaz sont considérablement plus élevés par rapport à ceux induits par le changement de fournisseur d'électricité. Par conséquent, le gaz pourrait être le principal déclencheur de la volonté du client de changer de fournisseur. Étant donné que le client résidentiel disposant d'un point de fourniture de gaz a forcément un point de fourniture électricité et qu'en général, par souci de simplicité au niveau de la réception et

Figure 4 : Supplier Switch – Résidentiel - Électricité



Source : BRUGEL

du paiement, les clients résidentiels préfèrent disposer d'une seule facture d'énergie, le changement du fournisseur de gaz peut mener au changement du fournisseur d'électricité.

Tant pour l'indicateur « supplier switch » que pour l'indicateur « combined switch », les figures en gaz et en électricité montrent une tendance générale à la hausse depuis la libéralisation.

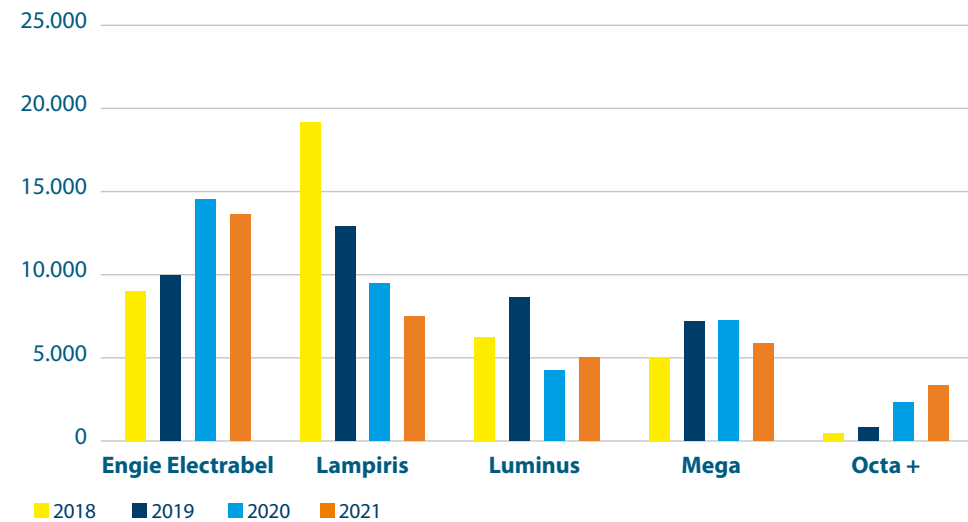
Cependant, BRUGEL observe que les deux indicateurs semblent avoir atteint un palier depuis ces dernières années.

Concernant la tendance haussière, différents facteurs en sont à l'origine. Soulignons notamment les différentes modifications apportées à la législation fédérale, la mise à disposition d'un nouveau comparateur tarifaire performant et les campagnes de communication, tant fédérales que régionales, de 2012 qui ont continué à jouer un rôle important dans la dynamique de marché. Les effets de ces facteurs sont restés, dans une certaine mesure, observables pour les années suivantes puisque les niveaux moyens atteints affichent cette tendance haussière jusqu'en 2016.

La baisse d'intensité observée pour la première fois de manière significative en 2017 peut être attribuée au changement de stratégie de croissance de LUMINUS à la suite des écueils structurels rencontrés sur le marché résidentiel bruxellois. En effet, entre 2013 et 2017, cet acteur est resté le plus grand contributeur en volume de l'activité de changement de fournisseurs. Toutefois, on observe dans le chef de cet acteur une chute de 7 % (de 2015 à 2016) et de 41 % (de 2016 à 2017) en volume de changements de fournisseurs, gaz et électricité confondus.

Comme on peut l'observer sur les figures 4 et 5, la reprise observée en 2018 est essentiellement induite par le nombre de « supplier switch » de LAMPIRIS (qui a doublé entre 2017 et 2018), tant en gaz qu'en électricité. Cette donnée vient en toute cohérence corroborer l'évolution des points de fourniture de ce fournisseur observée dans la partie dédiée aux parts de marché, voir supra.

Figure 5 : Évolution supplier switch - Résidentiel - Électricité



Source : BRUGEL



2 LE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES PRIX

2.1. ÉVOLUTION DES OFFRES PROPOSÉES EN RBC

À la fin de l'année 2021, le nombre d'offres proposées sur le segment résidentiel en électricité a énormément baissé. 17 offres étaient alors disponibles contre encore 30 produits en décembre 2017.

Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre d'offres disponibles en RBC en électricité.

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

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

Source : BRUSIM

Cette tendance est également observée en gaz, comme le montre le tableau ci-dessous.

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

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

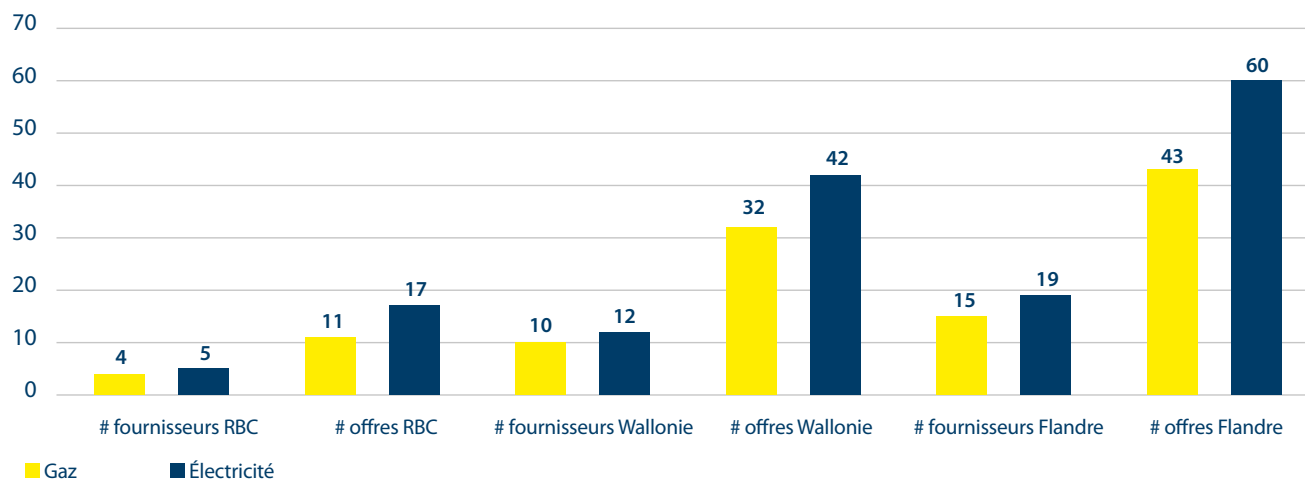
Source : BRUSIM

Cette diminution de 2020 à 2021 est principalement due au fait que les fournisseurs MEGA et OCTA+ se sont retirés du marché à la suite du changement de leur politique commerciale, dont les raisons sont détaillées par ailleurs dans l'avis d'initiative de BRUGEL relatif à la baisse continue de la concurrence sur le marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale⁵.

En effet, le nombre de fournisseurs actifs présents sur le marché résidentiel fin 2021 est limité à 5 alors qu'ils sont plus nombreux en Wallonie et en Flandre.

Le graphique ci-dessous reprend la situation du nombre d'offres proposées au client résidentiel en décembre 2021 par Région.

Figure 6 : Offres par Région



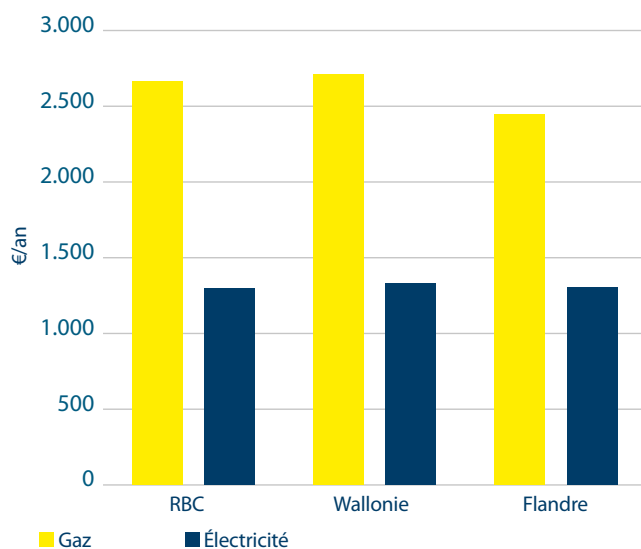
Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

⁵ <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2021/fr/AVIS-327-BAISSE-CONCURRENCE-MARCHE-ENERGIE-EN-RBC.pdf>

2.2. PRIX « ALL-IN » EN RBC ET DANS LES AUTRES RÉGIONS

Le graphique ci-dessous reprend, pour chaque Région, la moyenne des prix des offres de décembre 2021 sur base d'une consommation de 3 500 kWh/an en électricité et de 23 260 kWh/an en gaz.

Figure 7 : Comparaison prix all-in par Région



Sources : BRUSIM, COMPACWaPE et V-TEST

Si le prix all-in n'est pas le plus élevé en RBC, il s'avère toutefois qu'en plus de la disparité du nombre d'offres disponibles en RBC par rapport aux autres Régions, un découplage de prix pour une même offre en Région wallonne et à Bruxelles est pratiqué par certains fournisseurs. Ces différences de prix ont été constatées tant sur la partie

énergie (en €/kWh) que sur la redevance fixe annuelle (en €/an). Par ailleurs, certains autres fournisseurs ne proposent pas leurs produits meilleur marché en RBC, contrairement aux deux autres Régions.

2.3. ÉVOLUTION DE LA FACTURE DES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS

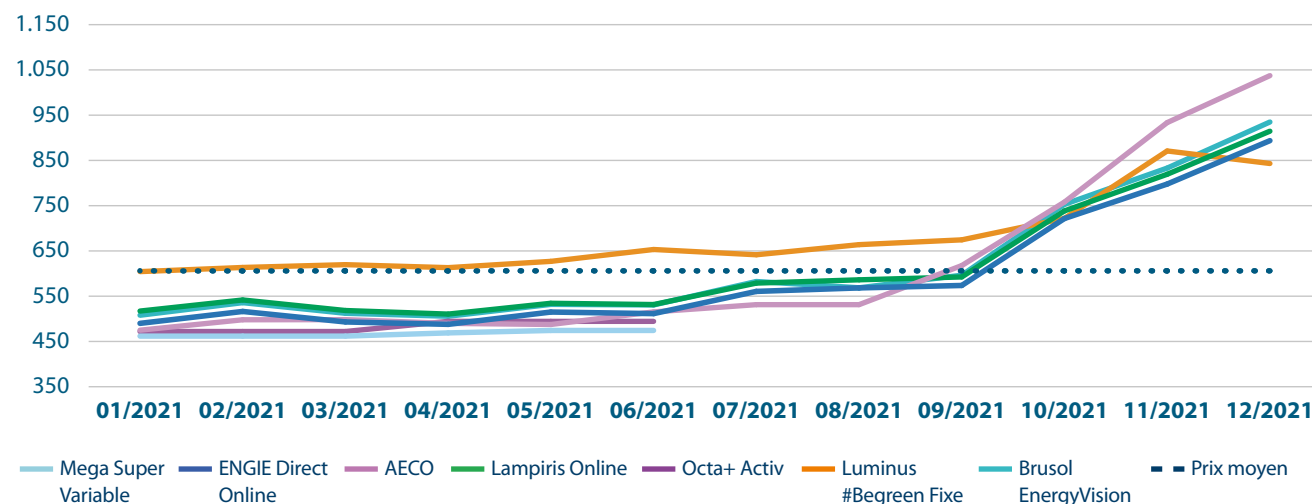
2.3.1 Électricité

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution de l'offre la plus avantageuse⁶ de chaque fournisseur ainsi que la moyenne annuelle des prix de toutes les offres confondues pour le client médian bruxellois⁷.

La première moitié de l'année 2021 se caractérise par des prix de l'électricité relativement bas. Ces prix vont considérablement augmenter avec le début de la crise énergétique à 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. En outre, MEGA et OCTA+ ont cessé de faire offre à des nouveaux clients en cours d'année.

Figure 8 : Évolution du prix de la facture d'un client médian en électricité



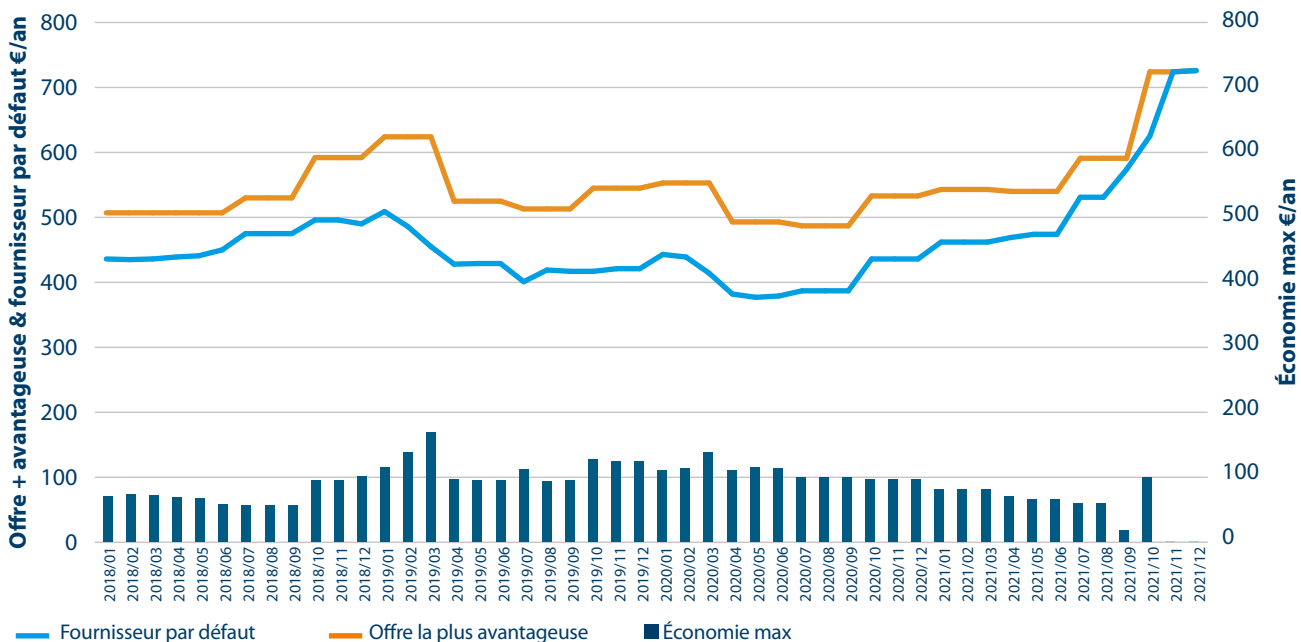
Source : BRUSIM

6 Vu les variations dans le prix des produits durant l'année, qui conduisent 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 janvier 2021.

7 La consommation médiane bruxelloise en électricité prise comme référence est de 2 036 kWh heures pleines. La consommation médiane signifie que 50 % des clients consomment plus que la médiane et 50 % moins. Elle est à différencier de la consommation moyenne qui est par essence la moyenne faite de toutes les consommations existantes.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

Figure 9 : 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 2018 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.

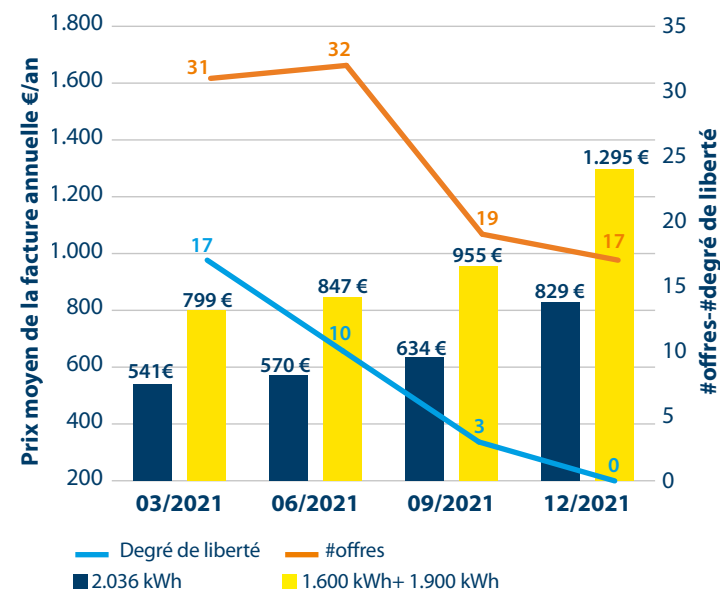
Le graphique ci-contre représente l'évolution des prix de l'électricité observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture d'électricité de 53,2 % à 62,1% selon la classe de consommation. Cette augmentation est principalement liée

à la reprise économique après COVID-19 et aux contingences géopolitiques.

Par ailleurs, il est constaté que ces offres ont de plus en plus de mal à concurrencer le contrat par défaut de l'acteur historique.

Figure 10 : Évolution facture annuelle pour l'électricité



Source : BRUSIM

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

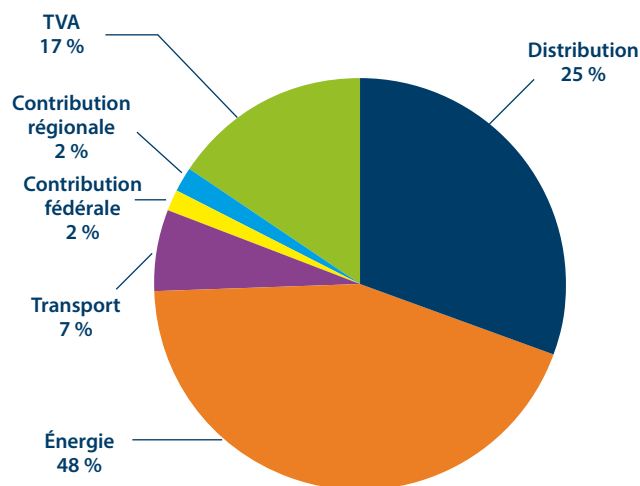
2.4. DÉCOMPOSITION DE LA FACTURE

2.4.1 Électricité

Le résidentiel médian

Le graphique ci-dessous représente la décomposition de la facture d'électricité en décembre 2021 pour un client médian bruxellois.

Figure 11 : Décomposition de la facture d'électricité pour un client médian



Source : BRUSIM

Le montant total que paie le consommateur final peut se décomposer en six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- L'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat et la contribution énergie renouvelable qui peut varier d'un fournisseur à un autre ;

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

Les deux premiers postes dominants de la facture sont l'énergie et la distribution, avec des montants respectifs de 419 € (TVAC) et 218 € (TVAC) sur une facture annuelle totale de 726 € (TVAC). En 2021, la composante énergie représente 48 % de la facture totale alors qu'elle était de 36 % en 2020. En 2021, le montant de la partie énergie a augmenté de 79 % par rapport à 2020 et la facture totale a augmenté de 37 %.

Le petit professionnel

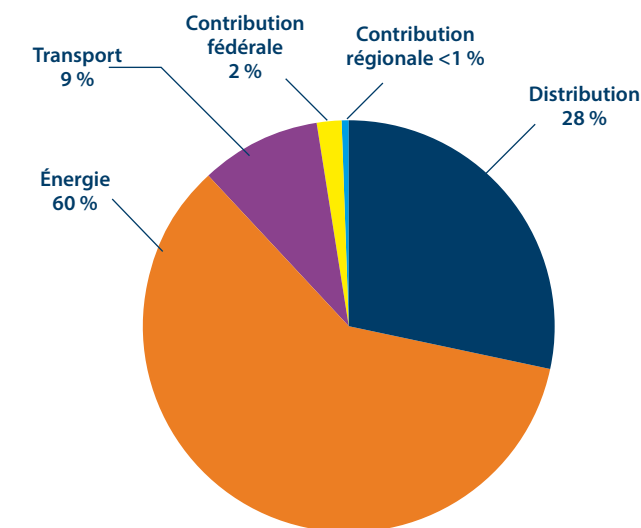
L'exercice appliqué pour le client résidentiel est étendu au petit professionnel avec un compteur (YMR). Vu la configuration économique de Bruxelles et la sur-représentation de ce segment d'activités (HORECA, soins et beauté, petits magasins de proximité), il peut apparaître opportun de relater l'évolution de la facture d'électricité pour ce segment et in fine son impact sur la santé d'une partie du tissu économique bruxellois.

Ci-dessous, la décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel bruxellois consommant 20 000 kWh par an.

Le petit professionnel paie une facture d'électricité composée de 5 parties car la TVA n'est pas reprise sur celle-ci.

Le poste énergie représente également la partie dominante de la facture avec 3 045 € sur une facture annuelle totale de 5 085 €, le poste distribution s'élevant à 1 443 €. En 2021, la composante énergie représente 60 % de la facture totale alors qu'elle était de 44 % en 2020. En 2021, le montant de la partie énergie a augmenté de 99 % par rapport à 2020 et la facture totale a augmenté de 45 %.

Figure 12 : Décomposition de la facture d'électricité pour un petit professionnel



Source : BRUSIM

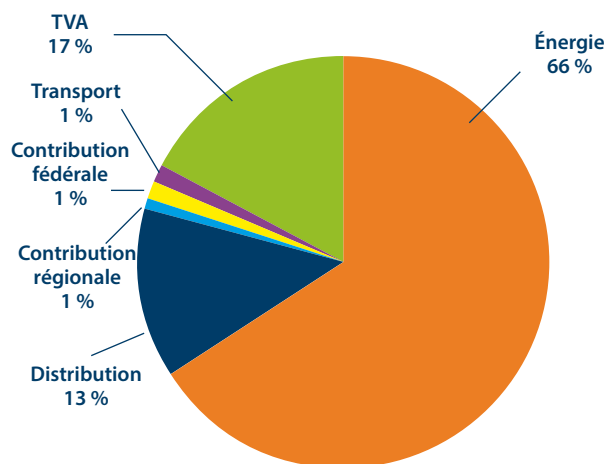
2.4.2 Gaz

Le résidentiel médian

La facture de gaz se compose de six parties, qui sont, dans l'ordre d'importance décroissant du montant total de la facture :

- L'énergie, qui reprend d'une part le prix de l'énergie produite et d'autre part le terme fixe des frais de contrat (pouvant donc varier d'un fournisseur à un autre) ;
- La TVA ;
- La partie distribution, qui couvre :
 - les coûts supportés par le gestionnaire du réseau de distribution régional, SIBELGA, pour l'exercice de ses missions.
 - la redevance de voirie communale
 - les obligations de service public ;
- La contribution fédérale ;
- Les coûts de transport supportés par le gestionnaire du réseau de transport national, Fluxys ;
- La contribution régionale (art. 20septiesdecies de l'ordonnance « gaz »).

Figure 13 : Décomposition de la facture gaz d'un client médian



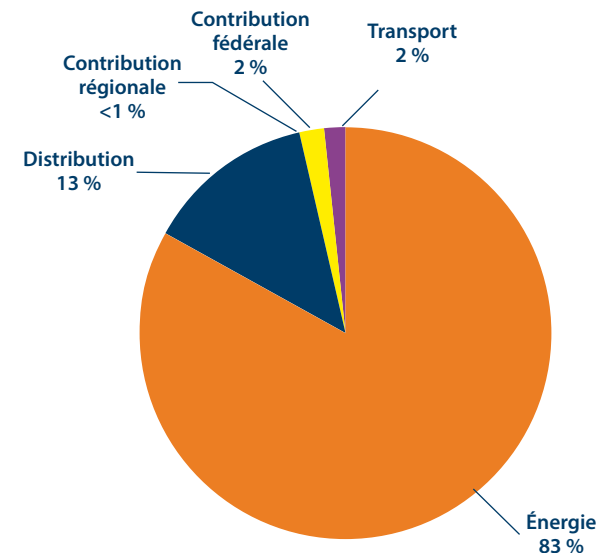
Source : BRUSIM

On constate que le poste énergie que paie un client médian bruxellois représente 66 % de sa facture globale annuelle, soit 1 177 € (TVAC) sur une facture totale de 1 473 € (TVAC). En 2021, la composante énergie représente 66 % de la facture totale alors qu'elle était de 46 % en 2020. En 2021, le montant de la partie énergie a augmenté de 226 % par rapport à 2020 et la facture totale a augmenté de 125 %.

Le petit professionnel

La facture de gaz du petit professionnel est composée, selon la ventilation reprise ci-dessous, de 5 parties car la TVA n'est pas reprise sur celle-ci. La partie énergie est prépondérante avec une part de 83 % pour un montant de de 7 406 € sur une facture annuelle totale de 8 894 €. En 2021, la composante énergie représente 83 % de la facture totale alors qu'elle était de 58 % en 2020. En 2021, le montant de la partie énergie a augmenté de 253 % par rapport à 2020 et la facture totale a augmenté de 147 %.

Figure 14 : Décomposition de la facture gaz d'un petit professionnel



Source : BRUSIM

2.5. ÉVOLUTION DU PRIX DE LA PARTIE ÉNERGIE

Les tarifs de distribution, les tarifs de transport et les taxes étant fixés généralement du 1er janvier au 31 décembre, sauf exception rare, la seule partie de la facture qui peut évoluer endéans l'année est la partie énergie ou « commodity ».

Rappelons que le client résidentiel ayant opté pour un contrat à prix fixe gardera son prix pendant toute la durée de son contrat. Ainsi, 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 mensuelle⁸ et sur base de l'index indiqué dans le contrat.

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

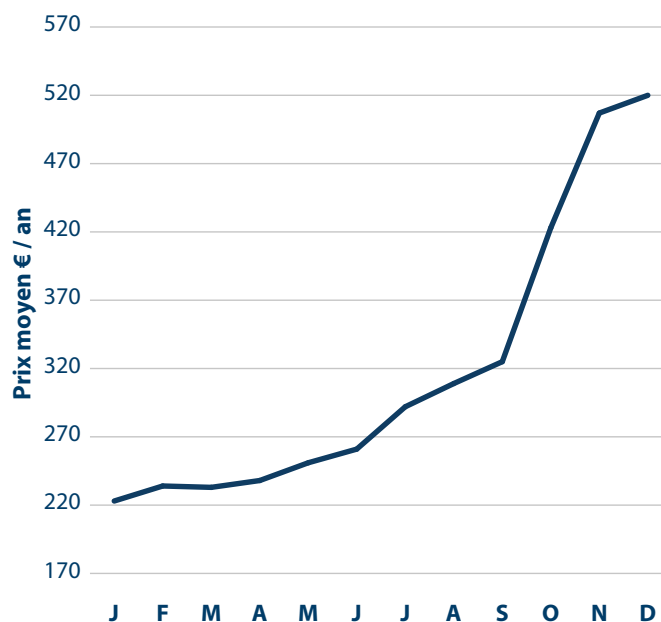
- le prix de l'énergie consommée en €/ kWh ;
- le terme fixe des frais de contrat en €/an qui est donc le prix de l'abonnement ;
- la contribution énergie renouvelable en €/ kWh.

La pondération de chacun de ces postes au sein même de la partie énergie de la facture varie d'un fournisseur à l'autre, certains fournisseurs pratiquant un prix d'abonnement annuel plus élevé et un prix unitaire de l'énergie fournie moindre, et vice versa. Quant au prix de la contribution énergie renouvelable, il est calculé 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 2021 de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client bruxellois médian consommant 2 036 kWh/an.

Les autres postes restant inchangés au cours de l'année, les constats établis au point ci-avant sur l'évolution de la facture globale sont inhérents à la partie énergie.

Figure 15 : Évolution de la partie énergie pour l'électricité sur la facture annuelle d'un client



Source : BRUSIM

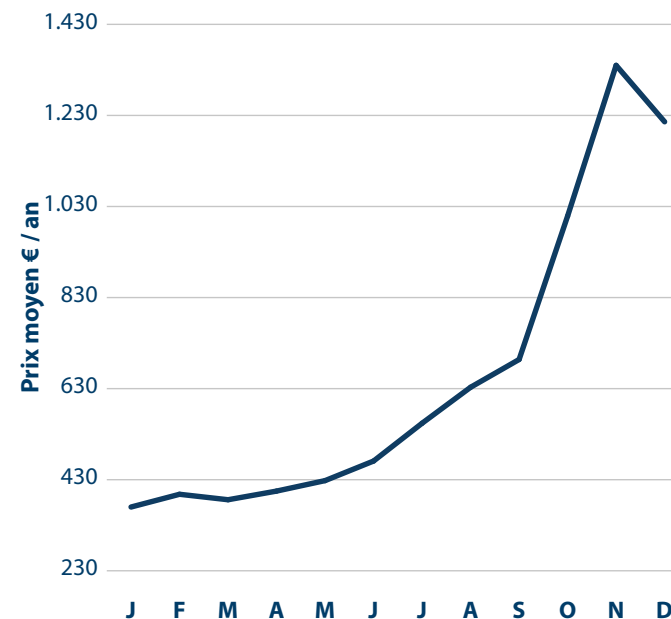
En gaz, la partie énergie se compose elle-même de 2 postes, à savoir :

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

Ci-dessous, l'évolution au cours de 2021 de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client médian bruxellois consommant 12 728 kWh/an.

À 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 16 : Évolution de la partie énergie pour le gaz sur la facture annuelle d'un client



Source : BRUSIM

⁸ Depuis la levée du filet de sécurité à partir du 01.01.2018, les fournisseurs peuvent indexer leurs prix sur base mensuelle.

2.6. ÉVOLUTION DU TARIF SOCIAL

Pour alléger leur facture, les ménages à revenus modestes ou en situation précaire ont droit au tarif social. Les personnes qui ont droit à ce tarif social sont appelées des « clients protégés » au sens fédéral. La législation bruxelloise a élargi cette notion à certaines catégories de clients en défaut de paiement. Les conditions d'octroi du statut bruxellois de client protégé sont décrites dans une autre partie du carnet d'activité.

Le tarif social est déterminé par le régulateur fédéral, la CREG, et est publié par BRUGEL sur son comparateur tarifaire BRUSIM. Depuis le 1er juillet 2020, le tarif social est fixé sur base trimestrielle et non plus semestrielle.

Tableau 5 : Évolution du tarif social spécifique - Électricité

		01/2021-03/2021	04/2021-06/2021	07/2021-09/2021	10/2021-12/2021
Tarif normal (c€/kWh)		17,865	19,653	20,878	22,392
Tarif bi-horaire	Jour (c€/kWh)	18,459	20,306	21,546	23,128
	Nuit (c€/kWh)	14,919	16,412	17,433	18,699

Source : CREG

Tableau 6 : Évolution du tarif social spécifique - Gaz

	01/2021-03/2021	04/2021-06/2021	07/2021-09/2021	10/2021-12/2021
Tarif normal (c€/kWh)	2,042	2,347	2,409	2,679

Source : CREG

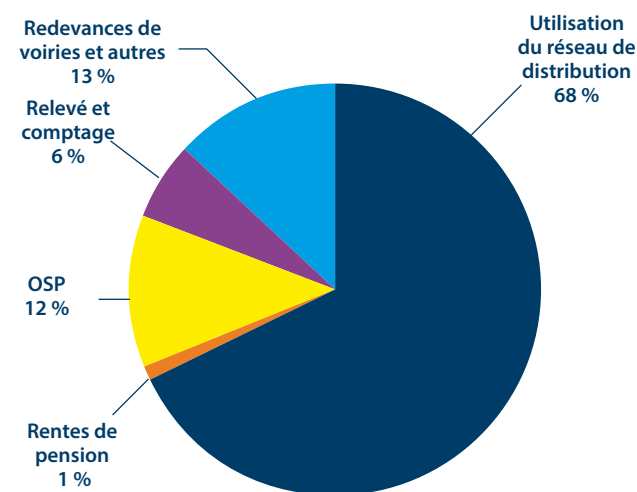
2.7. LES TARIFS DE DISTRIBUTION

2.7.1 Distribution de l'électricité

Depuis le 1er janvier 2020, un tarif capacitaire pour la basse tension a été introduit en Région de Bruxelles-Capitale. Ce nouveau tarif n'a pas généré de hausse de la facture de distribution, car le tarif proportionnel a baissé en conséquence⁹. L'introduction de ce terme dans la structure tarifaire permet une meilleure réflectivité des coûts et constitue une première étape pour une tarification en phase avec la transition énergétique.

Le graphique ci-dessous donne la décomposition des tarifs de distribution électricité pour un client basse tension sans mesure de pointe en 2021. Le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution et compte pour environ 68 % du tarif. L'activité de mesure et de comptage représente 6 % de la partie distribution.

Figure 17 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 2036 kWh - 2021



Au niveau des surcharges, le montant relatif à la redevance de voirie (reversée aux communes) représente un montant d'environ 22 millions d'euros. La marge équitable reprise dans le poste utilisation du réseau de distribution représente un montant d'environ 23 millions d'euros pour 2021.

9 Plus d'informations à ce sujet sont disponibles dans la méthodologie tarifaire <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Methodologie-tarif-Motivations-Elec.pdf> p63

Tableau 6 : Évolution tarifs de distribution – Électricité 2 036 kWh annuel

En € HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Utilisation du réseau	95	100	106	112	116	124	123
Pensions non capitalisées	9	9	3	3	3	2	2
OSP	22	23	19	22	20	23	22
Comptage	13	12	12	13	13	10	10
Redevance de voirie et autres (ISOC, etc.)	21	21	22	22	23	21	23
	161	166	162	172	175	180	180

Entre 2020 et 2021, le montant de la partie distribution (hors transport) est resté globalement stable. Cette relative stabilité des tarifs entre 2020 et 2021 est également commentée dans la décision d’approbation de la proposition tarifaire 2020-2024.¹⁰

Les mêmes constats existent pour un consommateur ayant un relevé annuel et un compteur bi-horaire et se trouvent en annexe.

La partie reprenant la refacturation des coûts pour l’utilisation du réseau de transport n’est pas intégrée au tarif de distribution présenté ci-avant. Ce tarif pour l’utilisation du réseau de transport rémunère les coûts de l’utilisation du réseau de transport, en ce compris la cotisation fédérale¹¹ et les autres surcharges qui s’appliquent aux coûts de transport. En Région bruxelloise, le tarif de la facturation des coûts pour l’utilisation du réseau de transport est identique pour l’ensemble des consommateurs et proportionnel à la consommation. Le tarif pour la refacturation des coûts de transport connaît une augmentation notable entre 2020 et 2021 (+ 7,55 € HTVA d’augmentation pour le client médian bruxellois). Tous les éléments constituant les coûts refacturés

sont à la hausse (en ce-compris les différentes surcharges : soutien éolien offshore, etc.). Ces dernières sont en constante augmentation depuis 2017 et connaissent entre 2020 et 2021 une augmentation prononcée de +30 %.

Tableau 7 : Évolution tarifs refacturation partie transport – Électricité 2036 kWh annuel

En € HTVA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Coûts de transport Elia	21,93	22,36	22,60	22,67	23,13	23,00	24,25
Surcharges Elia	9,81	10,12	9,64	11,92	15,42	18,26	23,89
Cotisation fédérale	5,37	6,27	6,96	7,02	6,82	6,41	7,07
	37,11	38,75	39,20	41,61	45,37	47,66	55,21

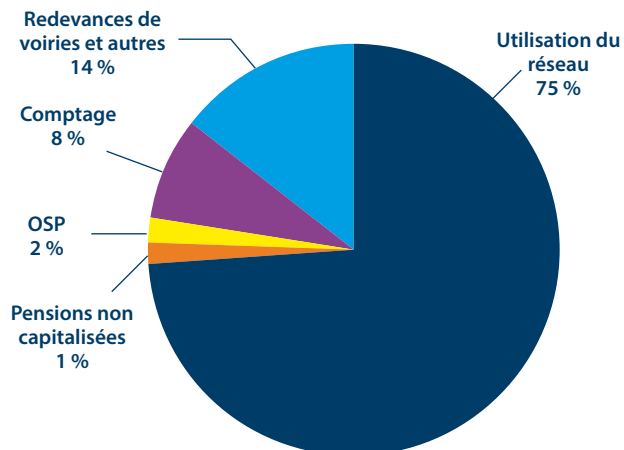
¹⁰ <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/DECISION-122bis-approbation-nouveaux-tarifs-ELEC.pdf>

¹¹ La cotisation fédérale était une surcharge prélevée jusqu’au 31 décembre 2021 sur les quantités consommées d’électricité et de gaz. La loi-programme du 27 décembre 2021 a supprimé ces cotisations fédérales et les a remplacées par un droit spécial d’accise sur l’électricité et sur le gaz naturel.

2.7.2 Distribution du gaz

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

Figure 18 : Décomposition tarif de distribution - Gaz – 12 728kWh – 2021



Comme pour l'électricité, le poste « utilisation du réseau » est le plus important de la partie distribution (75 % en 2021). L'activité de mesure et de comptage représente 8 %. Le poste « comptage » n'est pas le seul poste fixe des tarifs de distribution gaz. En effet, un poste fixe existe également au niveau de l'utilisation du réseau (38,76 € HTVA pour une consommation annuelle entre 5 001 et 150 000 kWh en 2021). La partie fixe totale d'un consommateur médian bruxellois est de l'ordre de 28 % du montant total de la partie distribution.

Pour le gaz, le montant total de la redevance de voirie s'élève à environ 13 millions d'euros en 2021. La marge équitable totale pour ce fluide s'élève en 2021 à environ 15 millions d'euros. Électricité et gaz confondus, le montant total de la marge équitable et de la redevance de voirie s'élève pour 2021 à plus de 73 millions d'euros.

Entre 2020 et 2021, les tarifs gaz seront restés stables.



Tableau 8 : Évolution tarifs de distribution – Gaz 12 728 kWh annuel

En € HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Utilisation du réseau	149	156	163	167	168	145	146
Pensions non capitalisées	15	14	5	5	5	3	3
OSP	6	6	5	4	3	3	4
Comptage	16	15	16	16	16	16	16
Redevance de voirie et autres (ISOC, etc.)	25	26	28	29	28	27	28
	211	218	216	221	220	195	196

Au total, 27,6 % des ménages en Région de Bruxelles-Capitale sont impactés par une forme ou une autre de précarité énergétique¹². La situation est stable depuis plusieurs années.

Les ordonnances électricité¹³ et gaz¹⁴ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs¹⁵.

Ces dispositions légales sont fondées sur le respect de la dignité humaine, la prise en charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement ainsi que la simplification administrative et ce dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et la canalisation d'abus du système client protégé.

3.1. ORGANISATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE

Les différentes mesures prises par le législateur visent avant tout à éviter la coupure aux consommateurs ainsi qu'à maîtriser la dette et à limiter les frais administratifs à charge du client.

3.1.1 Les limiteurs de puissance

Le placement d'un limiteur constitue un préalable à la possibilité pour un fournisseur commercial d'introduire une

demande de résiliation du contrat auprès de la justice de paix. Ce placement est toutefois réputé être intervenu après le bon suivi de procédure de demande de placement par le fournisseur. Il ne constitue donc pas une condition pour introduire une demande de résiliation devant la justice de paix.

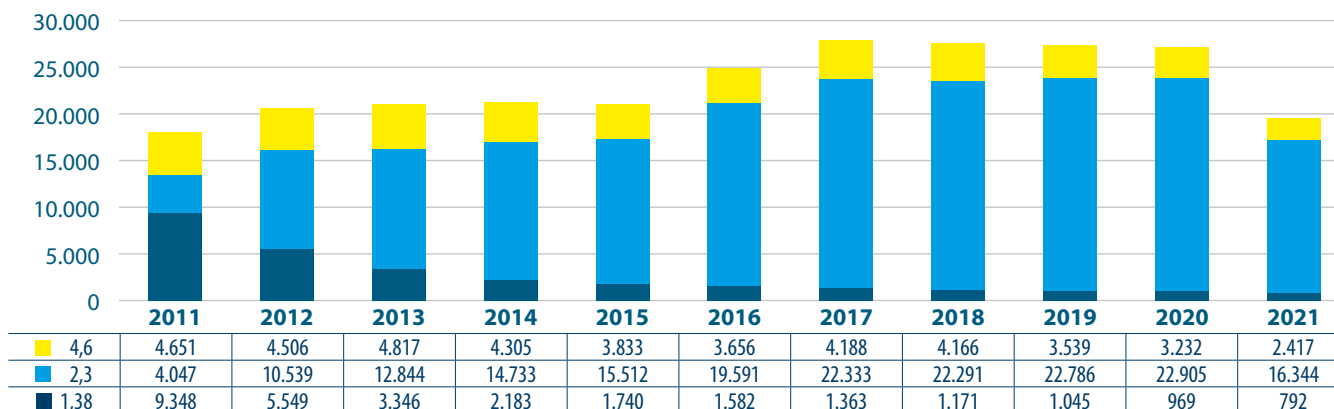
Pour être en droit de demander l'enlèvement du limiteur à son fournisseur, le client doit avoir remboursé la moitié de sa dette électricité.

En 2021, le nombre de limiteurs a diminué par rapport à 2020 pour arriver à 19 553 limiteurs au 31 décembre.

Cela signifie qu'environ 3,5 % des ménages résidentiels se retrouvent sous limiteur de puissance à cette date.

La forte diminution du nombre de limiteurs enregistrés en 2021 (- 7 553) après 4 années de stabilisation s'explique par deux éléments concomitants, à la fin du dernier trimestre 2021 : la fin de la mesure annoncée pour le début de 2022 et la mise en place de la nouvelle plateforme des échanges de données entre fournisseurs et GRD, le MIG 6 opérationnel en novembre 2021. Le module destiné à la pose du limiteur n'a pas été intégré à cette nouvelle plateforme.

Figure 19 : Nombre de limiteurs de puissance, 2011 – 2021 (photo au 31/12 de chaque année)



Source : SIBELGA

¹² Il existe trois types de précarité énergétique. Voir nos rapports annuels antérieurs pour des explications plus détaillées.

¹³ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹⁴ Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹⁵ Une synthèse des mesures de protection fédérales et régionales se trouve en annexe.

Par ailleurs, concernant le retrait des limiteurs, SIBELGA a retiré les limiteurs chez les ménages dont la facture d'électricité avait été apurée pour moitié. Voir ci-après.

Tableau 9 : Limiteurs de puissance - branchement, débranchement et re-branchement, 2019-2021

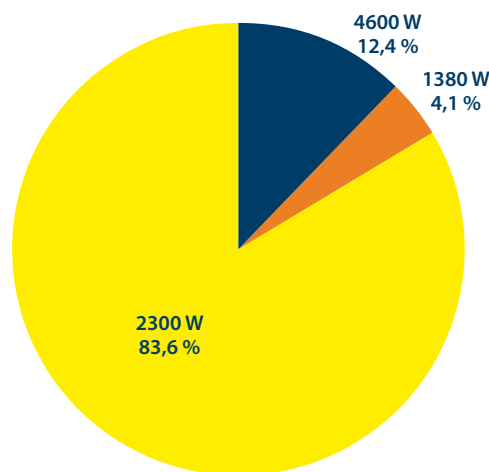
Description	Nombre de demandes de placement par les fournisseurs	Nombre de limiteurs branchés au cours de l'année	Nombre de limiteurs débranchés au cours de l'année	Nombre d'augmentation de puissance de limiteurs	Nombre de limiteurs rebranchés après plus de 30 jours
2019	19.379	14.235	14.249	31	2.645
2020	17.877	11.325	11.600	4	1.795
2021	13.732	8.080	14.886	1	1.858

Source : Sibelga

En 2021, les fournisseurs ont demandé au GRD le placement d'un limiteur de puissance pour 13 732 ménages. Seuls 8 080 placements ont été effectués. Cette différence de plus de 5 652 limiteurs (soit 41 %) peut résulter de deux effets, d'une part, et il s'agit du plus répandu, le refus d'accès au logement du client aux techniciens de Sibelga et, d'autre part, les annulations demandées par le fournisseur suite au paiement de la dette ou à la conclusion d'un plan d'apurement.

Il est intéressant de constater qu'environ 23 % des clients ayant bénéficié d'un débranchement de leur limiteur suite à un remboursement partiel de leur dette ou suite à la négociation d'un plan de paiement voient ce dernier être rebranché après seulement 30 jours. Ceci pouvant résulter d'une nouvelle demande de placement du fournisseur suite au non-respect du plan d'apurement conclu entre les parties ou du non-paiement par le client d'une nouvelle facture intermédiaire.

Figure 20 : Répartition du nombre de limiteurs de puissance au 31 décembre 2021



Source : Sibelga

Le graphique ci-dessus montre que 83,6 % des limiteurs placés ont une capacité de 2 300 W. 12,4 % des ménages disposent d'un limiteur de puissance supérieure, de 4 600 W. La nouvelle ordonnance électricité ne prévoit plus de rehausse de limiteur à 4 600 W.

Par ailleurs, 4,1 % des ménages résidentiels se contentent d'un limiteur de 1 380 W malgré l'information diffusée par SIBELGA et le droit à un limiteur plus puissant consacré par la modification de l'ordonnance en 2011.

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

Concrètement, les CPAS n'ont ni les ressources, ni le temps nécessaire pour effectuer une enquête auprès de toutes les personnes reprises sur ces listages. Néanmoins, ces données sont rapidement analysées et répertoriées. Elles permettent aux travailleurs sociaux de porter leur attention, en premier lieu, sur les ménages « connus », car déjà pris en charge par leurs services.

Il est constaté par les acteurs de terrain que le transfert d'information par papier n'est pas adéquat. Trop peu de ménages sont en définitive « captés » par les travailleurs sociaux.

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

3.1.1.1 Placements et enlèvements des limiteurs

À la demande des fournisseurs, SIBELGA va placer ou enlever les limiteurs de puissance ou moduler leur puissance. Ces opérations offrent les taux de réussite suivants :

Tableau 10 : Taux de réussite de (rem)placements et enlèvements de limiteurs, 2021

	Déplacements effectués	Demandes effectuées	Taux de réussite
(Rem) placement	10.866	7.349	67,63 %
Enlèvement	7.936	7.729	97,39 %

Source : SIBELGA

Le taux de réussite pour l'enlèvement du limiteur (97,39 %) est plus élevé que celui résultant du placement (67,63 %).

Tableau 11 : Nombre moyen de visites pour réussir le placement de limiteurs, 2021

Répartition (en %) des résultats obtenus en 2021 pour l'activité limiteur de puissance			
	Nombre moyen de visites pour demandes effectuées	Nombre moyen de visites pour demandes annulées par les fournisseurs	Nombre moyen
(Rem) placement	1,48	1,26	0,17
Enlèvement	1,03	0,02	0,36

Source : SIBELGA

Il convient de noter que le nombre moyen de visites pour réussir le placement s'est considérablement amélioré par rapport aux années précédentes, passant de 5,1 en 2017 à 1,48 en 2021.

3.1.1.2 Coût de la prestation

De manière assez large, il est possible de calculer le coût par prestation de la manière suivante :

Le coût total de l'activité pose et enlèvement des limiteurs est de 2 320 490 €¹⁶ en 2021.

3.1.2 Les clients protégés

Les ordonnances gaz et électricité prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce dès la mise en demeure¹⁷.

3.1.2.1 Suivi des clients protégés par SIBELGA

Tous les clients protégés sont facturés par SIBELGA au tarif social.

La proportion de clients protégés relevant des catégories de bénéficiaires du tarif social fédéral est de 27 % en 2021 contre 35 % en 2020. Cette différence s'explique par l'extension du tarif social fédéral au bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM) conduisant au doublement des bénéficiaires en RBC.

3.1.2.1.1 Répartition des clients protégés chez le fournisseur de dernier ressort

Suivant les données relevées par SIBELGA, 41 % des octrois du statut de client protégé sont délivrés par les CPAS.

Le canal CPAS est largement le plus utilisé pour obtenir la protection régionale.

Pour le reste, et comme le montre le tableau suivant, on constate que :

- 19 % sont liés à la médiation de dettes ;
- 5 % sont délivrés automatiquement par le statut BIM/OMNIO ;
- 1 % des bénéficiaires le sont d'office par le bénéfice du tarif social fédéral ;
- 2 % le sont par le règlement collectif de dettes ;
- BRUGEL octroie 18 % des statuts de clients protégés.

¹⁶ Données Sibelga.

¹⁷ Les conditions d'octroi du statut de client protégé sont présentées en annexe.

Tableau 12 : Canal d'entrée d'origine pour les clients protégés par commune au 31/12/2021

Communes	Brugel	CPAS	Médiation de dettes	BIM	Règlement collectif de dettes	TSS	Covid	TSF	Grand Total	
Anderlecht	30	32	3	4	6		27	2	104	7 %
Auderghem	2	2					10		14	1 %
Berchem Ste Agathe	5	26	7		2		2		42	3 %
Bruxelles/Laeken/Neder/Haeren	52	264	208	18	7	6	23	2	580	39 %
Etterbeek	1	7					2	1	11	1 %
Evere	6	13	4	6	2		2		33	2 %
Forest	14	11	2	2			8		37	2 %
Ganshoren	10		1				9		20	1 %
Ixelles	19	24					14		57	4 %
Jette	12	38		4	1		12	3	70	5 %
Koekelberg	7		5	3					15	1 %
Molenbeek	30	77	5	13	5	3	19	2	154	10 %
Saint Gilles	7	72	36	8		6	5		134	9 %
Saint Josse	7			13			9		29	2 %
Schaerbeek	27	18		6	1	4	26		82	5 %
Uccle	13	8	2	2	3		21		49	3 %
Watermael Boitfort	5	10	2				1		18	1 %
Woluwe St Lambert	9	4					8	1	22	1 %
Woluwe Saint Pierre	5		8				7		20	1 %
Grand Total	261	606	283	79	27	19	205	11	1.491	100 %
	18 %	41 %	19 %	5 %	2 %	1 %	14 %	1 %	100 %	

Source : SIBELGA

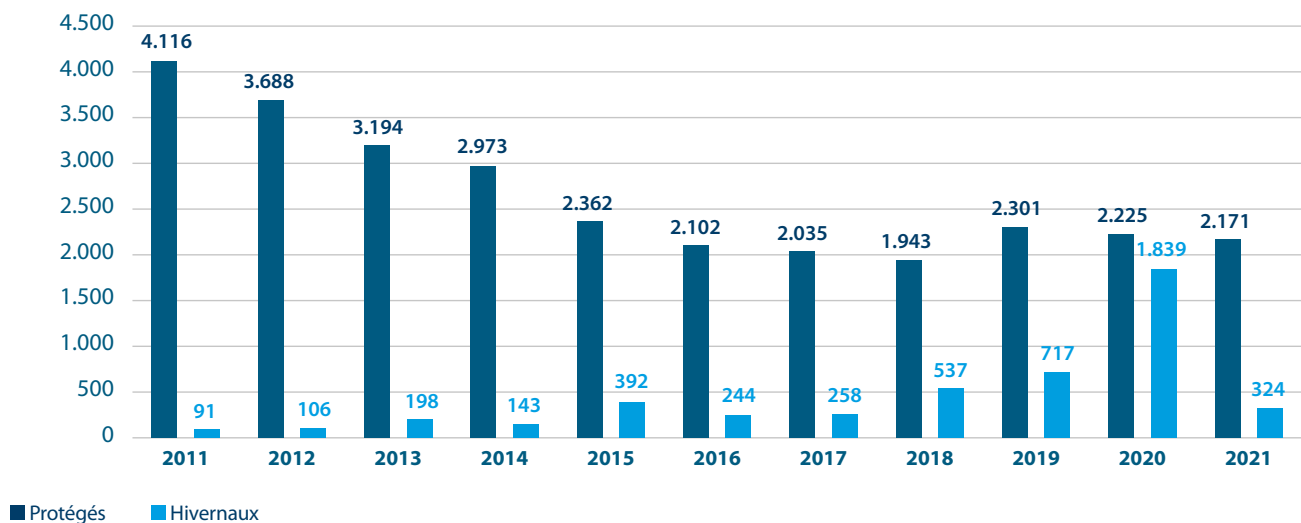
Ce tableau reprend, pour ce qui concerne l'octroi du statut par BRUGEL, le nombre de ménages (261) nouvellement protégés ou étant dans les conditions pour une reconduction de leurs droits à bénéficier de la protection régionale.

Les clients protégés COVID (205) ont bénéficié de la protection via le canal d'octroi BRUGEL.

Le nombre de statuts de clients protégés attribués aux ménages BIM/OMNIO peut être considéré comme assez faible tenant compte du fait que 27 % des ménages bruxellois bénéficient de ce statut¹⁸.

18 Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles. Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2021.

Figure 21 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en électricité, 2011-2021



L'année 2012, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2011, a marqué un tournant dans le nombre d'octrois du statut de client protégé. Depuis lors, le nombre de clients protégés, tant pour l'électricité que pour le gaz, n'a fait que baisser jusqu'en 2018. Une augmentation est observée pour 2019 et 2020, suivie par une légère diminution en 2021 avec un total de 2 171 et 1 675 clients protégés pour l'électricité et le gaz respectivement.

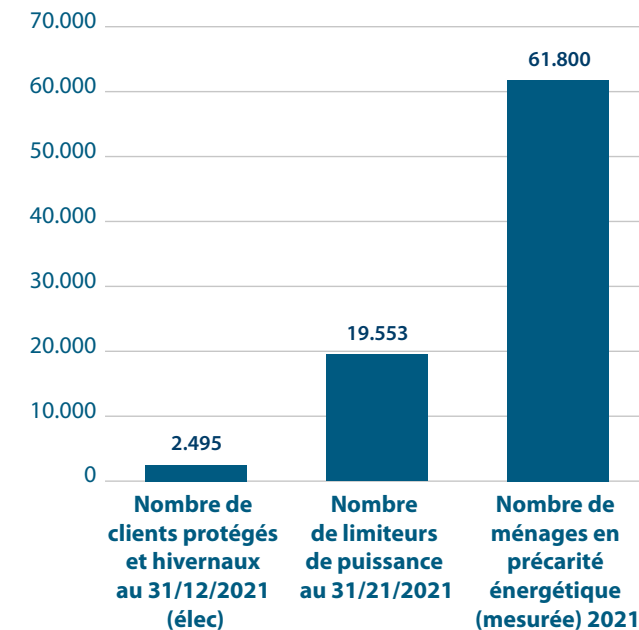
Néanmoins, au vu de la crise sanitaire vécue durant les années 2020 et 2021, le décalage entre l'utilisation de la protection régionale et la situation sociale du client précarisé interpelle. En toute logique, le nombre de clients protégés aurait dû fortement augmenter. Ceci n'a pas été le cas, et ce malgré le statut temporaire Covid-19 activé par BRUGEL dès le mois de juin 2020.

Par ailleurs, il est à noter que l'octroi du statut de client protégé régional au ménage ne bénéficiant pas du tarif social fédéral lui permet de bénéficier d'un gain annuel moyen de 1 222 €¹⁹. Cette quotité disponible pouvant être aisément utilisée au remboursement de la dette contractée auprès du fournisseur.

¹⁹ Sur base d'une consommation moyenne de 23 260 kWh en gaz et de 3 500 kWh en électricité, année 2021

3.1.2.1.2 Nombre de clients protégés potentiels

Figure 22 : Comparaison du nombre de clients protégés et des ménages en précarité énergétique



Source : BRUGEL et Fondation Roi Baudouin

Comme mentionné les années antérieures, le nombre actuel de clients protégés régionaux représente une trop faible part des ménages touchés par la précarité énergétique en général et des ménages placés sous limiteur de puissance en particulier.

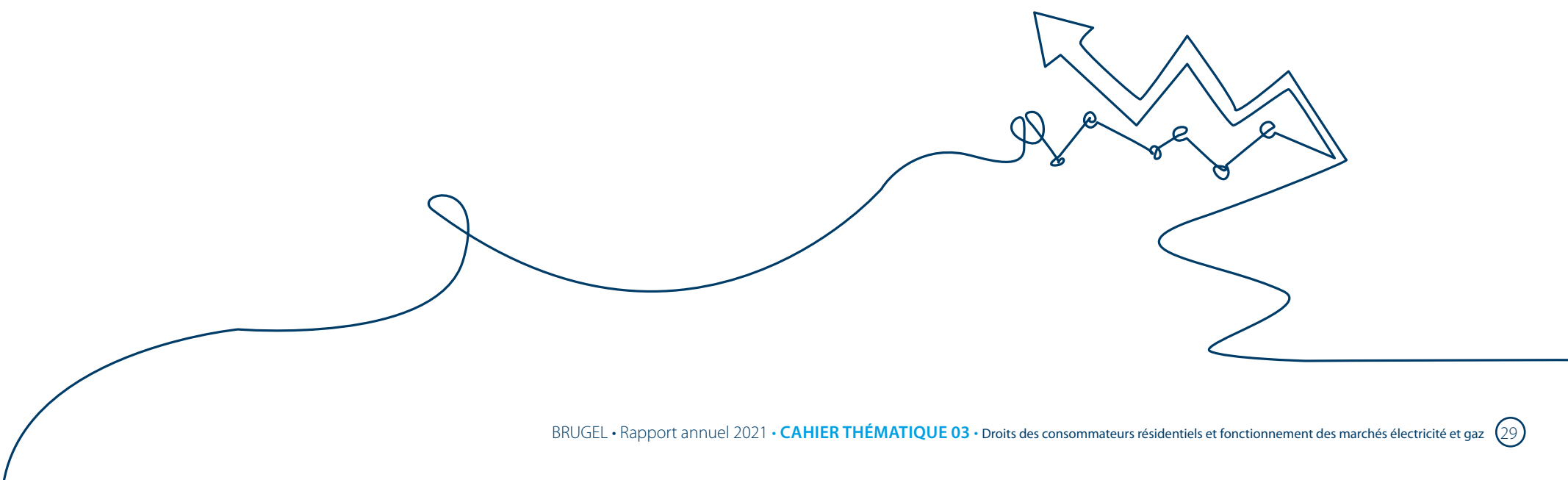
3.1.2.2 Coût du service « client protégé » chez SIBELGA

Globalement, les dépenses effectives de l'OSP consacrées au « client protégé et hivernal », à charge de SIBELGA puis répercutées sur les consommateurs basse tension, et ce pour l'électricité et le gaz, sont de 1 994 900 €, dont l'essentiel est lié aux frais de personnel (43 %) ainsi qu'aux frais indirects (34 %).

Tableau 13 : Budget de l'OSP pour les activités liées aux clients protégés en milliers d'euros, 2021

	Budget annuel 2021			Réalisé fin 2021					
	Électricité	Gaz	Total	Électricité	% budget	Gaz	% budget	Total	% budget
Personnel	579,3	311,9	891,2	558,7	96,4 %	300,8	96,4 %	859,5	96,4 %
Frais de fonct. directs et recouvrement	168,4	90,7	259,1	102,4	60,8 %	131,1	144,5 %	233,4	90,1 %
Frais indirects	451,7	243,2	694,9	446,7	98,9 %	240,6	98,9 %	687,3	98,9 %
Projets Clientèle protégée	156	84	240	139,6	89,5 %	75,1	89,5 %	214,7	89,5 %
Total	1.355,4	729,8	2.085,2	1.247,4	92,0 %	747,6	102,4 %	1994,9	95,7 %

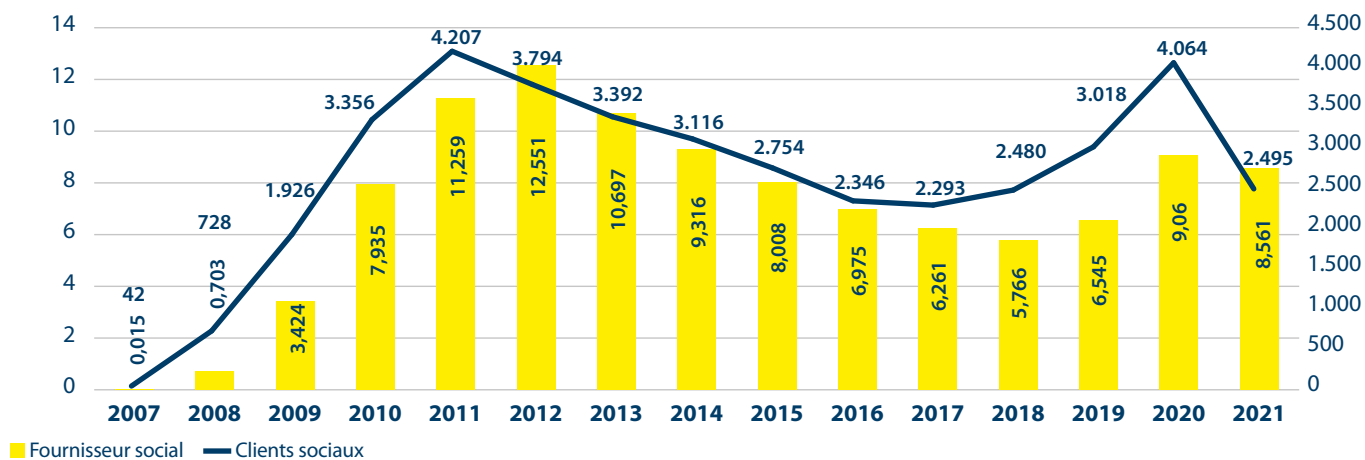
Source : Sibelga



3.1.2.3 Évolution de la fourniture sociale

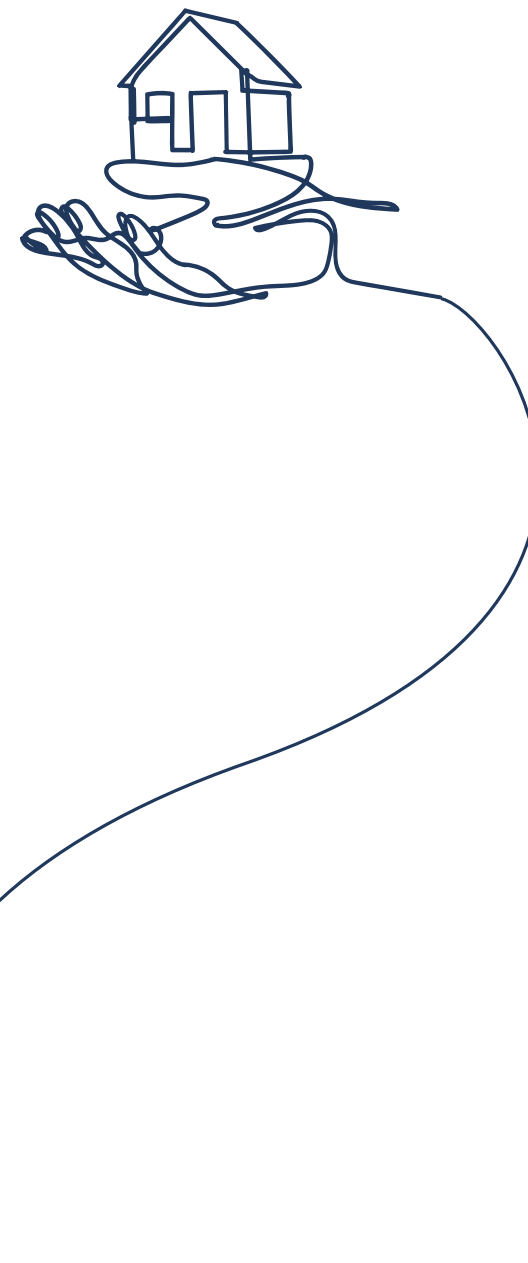
SIBELGA, en tant que fournisseur de dernier ressort, a fourni 8 561 MWh d'électricité aux clients protégés et aux clients hivernaux en 2021 comparé à 9 060 MWh en 2020, soit une diminution d'environ 6 %. Le nombre de clients protégés est aussi en baisse avec 2 495 clients en 2021 contre 4 064 en 2020.

Figure 23 : Évolution de la fourniture sociale en électricité, 2007-2021



■ Fournisseur social — Clients sociaux

Source : BRUGEL



3.1.2.3.1 Les dettes « clients protégés » chez SIBELGA

SIBELGA distingue l'endettement des clients « actifs », c'est-à-dire alimentés sous le régime de « client protégé bruxellois », des clients « inactifs » (qui ne sont plus alimentés par SIBELGA), c'est-à-dire n'étant plus alimentés par lui car retournés vers leur fournisseur commercial ou parce qu'ils ont changé de fournisseur ou déménagé.

Le pourcentage de clients protégés « actifs » se retrouvant dans une situation d'endettement chez le fournisseur de dernier ressort est de 57,67 % en 2021 contre 46,3 % en 2020.

L'impayé moyen du client actif est de 245 € en 2021 contre 184 € en 2020, soit une augmentation de 34 % entre les deux périodes.

Tableau 14 : Endettement des clients alimentés ou ayant été alimentés par SIBELGA

	Type	# clients	% clientèle	Valeur €	Moy. € par client
Impayé clients protégés actifs en 2021					
Impayé < 15 €	Électricité	156	7,19 %	1.058 €	7 €
	Gaz	114	6,81 %	746 €	7 €
	Total < 15 €	270	7,02 %	1.804 €	7 €
Impayé > 15 €	Électricité	1.174	54,08 %	384.573 €	328 €
	Gaz	774	46,21 %	158.138 €	204 €
	Total > 15 €	1.948	50,65 %	542.711 €	279 €
Total		2.218	57,67 %	544.515 €	245 €

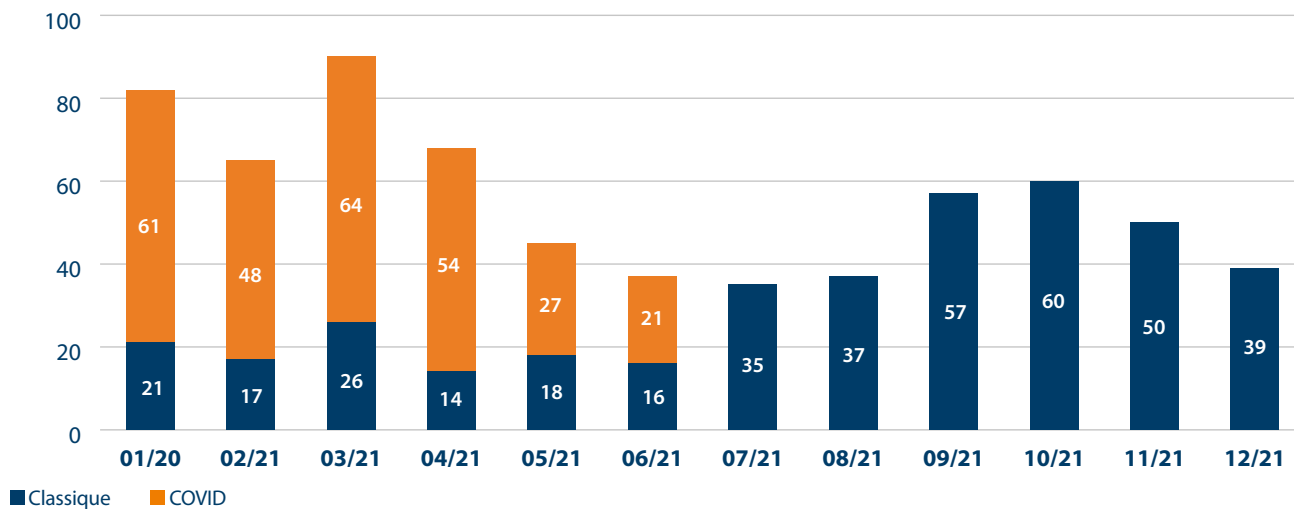
Source : SIBELGA

3.1.2.4 Gestion du service clients protégés chez BRUGEL

En 2021, BRUGEL a reçu 665 demandes²⁰ de statut contre 642 en 2020. Même si l'augmentation entre les deux périodes est réduite, elle est considérablement élevée comparé à l'année 2019 avec 280 demandes enregistrées²¹.

Il a été constaté que la majorité des demandes d'octroi sont adressées à BRUGEL directement par le client.

Figure 24 : Nombre de demandes de statut de client protégé par mois en 2021



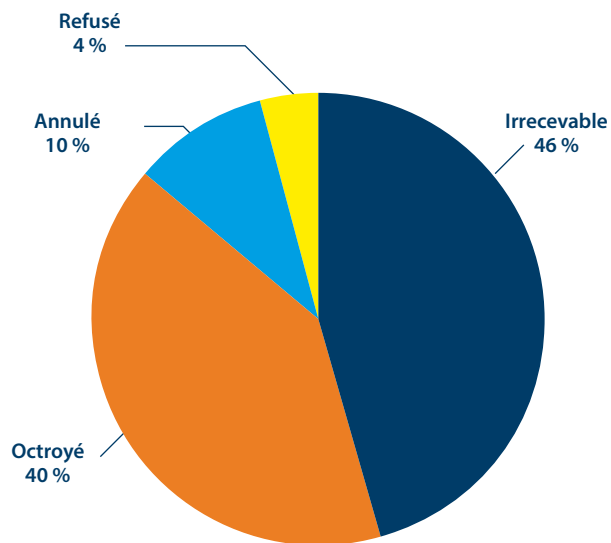
Source : Brugel

20 La procédure détaillée pour l'octroi du statut client protégé par BRUGEL est présentée en annexe.

21 Les statistiques périodiques du client protégé chez BRUGEL sont accessibles sur notre site « Tableau de bord Clients protégés en Région de Bruxelles-Capitale » <https://www.brugel.brussels/documents/statistics/rechercher>

Ces demandes ont amené les décisions suivantes :

Figure 25 : Décision de BRUGEL sur le statut de client protégé, 2021



Source : BRUGEL

PETIT RÉCAPITULATIF DES DÉFINITIONS :

Irrecevabilité de plein droit : dossiers incomplets pour lesquels BRUGEL n'a pu statuer et pour lesquels les délais de réception des compléments sont dépassés. Petite précision, pour l'instant, BRUGEL n'a pas accès à la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) ;

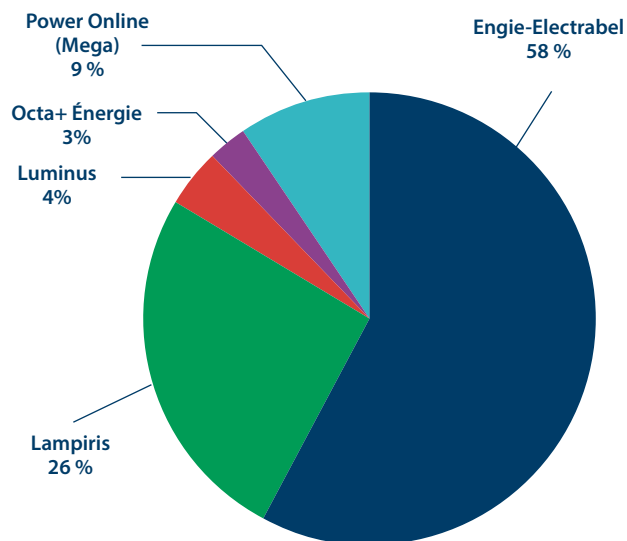
Octroyé : dossiers complets et répondant aux critères de l'arrêté du 4 octobre 2007, ce qui entraîne un octroi du statut de client protégé par BRUGEL ;

Refusé : dossiers complets pour lesquels BRUGEL a refusé le statut pour cause de revenus trop élevés ;

Annulation : le demandeur annule sa demande suite aux informations reçues concernant la pose d'un limiteur ;

Transfert SIBELGA : la demande est directement adressée à SIBELGA car le ménage entre dans les conditions pour bénéficier directement du statut (exemple : bénéficiaire du TSS).

Figure 26 : Octroi du statut client protégé BRUGEL par fournisseur, 2021



Source : BRUGEL

On constate que l'origine des clients par fournisseur suit exactement les mêmes tendances que les parts de marché.

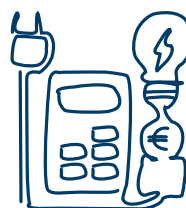
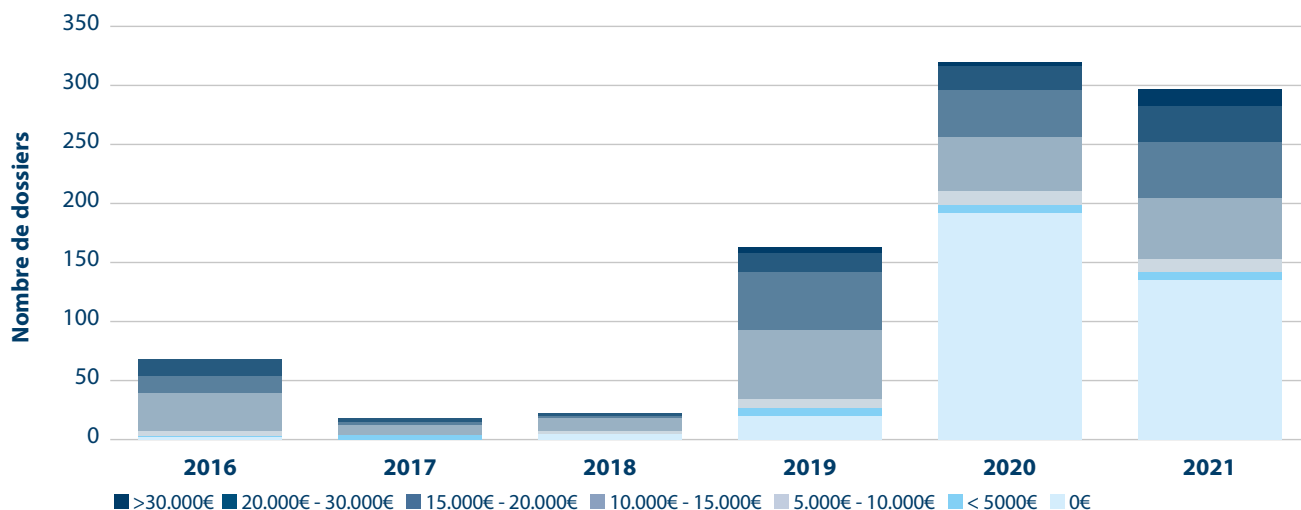


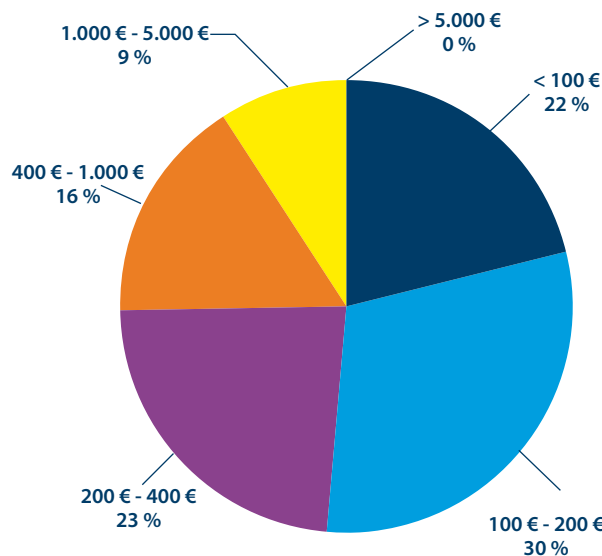
Figure 27 : Revenus des ménages ayant reçu le statut de client protégé, 2016-2021



Source : BRUGEL

On constate de la figure précédente une nette tendance à la hausse des revenus des ménages qui ont reçu le statut de client protégé en 2021. Les demandeurs ont des revenus au-dessus de 20 000 € imposables par an, soit des revenus issus d'une activité professionnelle. On est passé de 24 demandes en 2020 à 45 demandes en 2021, soit une augmentation de 88 % pour cette tranche de revenus.²²

Figure 28 : Montant de la dette par tranche, 2021

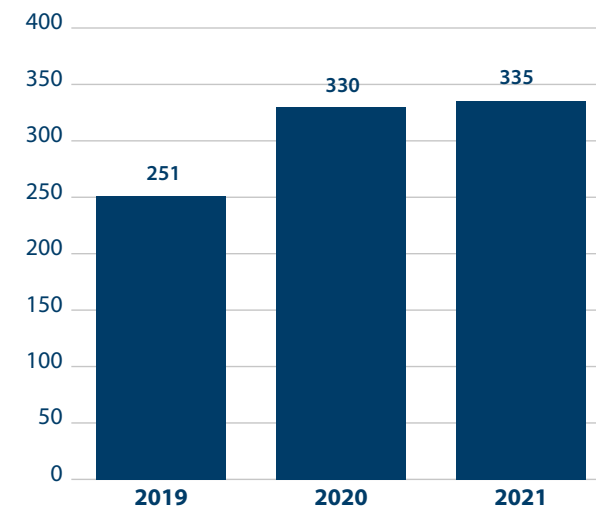


Source : BRUGEL

La grande proportion des clients protégés (53 %) a une dette chez un fournisseur d'un montant entre 100 et 400 €. Par ailleurs, on constate que 16 % des clients protégés BRUGEL ont contracté une dette chez leur fournisseur pour un montant situé entre 400 à 1 000 €, soit un montant conséquent pour des ménages bénéficiant de revenus équivalant à ceux d'allocations sociales. Finalement, une proportion de 9 % a des créances situées entre 1 000 et 5 000 €.

Par conséquent, le constat énoncé dans notre rapport précédent reste d'actualité. Si on réconcilie ces données avec celles définissant les revenus du client protégé, on ne peut qu'arriver au constat qu'il sera très difficile pour le client protégé d'apurer l'intégralité de sa dette et ainsi respecter son plan d'apurement auprès de son fournisseur.

Figure 29 : Nombre d'appels décrochés en lien avec une demande de statut client protégé, 2019-2021



Source : BRUGEL

22 Microsoft Power BI

Le fait que BRUGEL soit doté d'un numéro d'appel 0800, autrement dit gratuit, est un élément qui joue un rôle dans la fréquence des appels. Comme le montre le graphique ci-dessus, le nombre d'appels reçus continue d'augmenter en 2021 avec 335 appels enregistrés. De nombreux clients nous contactent pensant toucher leur fournisseur. Néanmoins, de plus en plus de particuliers contactent le service après avoir reçu une mise en demeure et demandent des informations relatives aux moyens mis en place pour apurer leurs dettes. De nombreux appels concernent également le tarif social spécifique ou le placement/enlèvement du limiteur de puissance.

Cet entretien téléphonique permet également aux gestionnaires des dossiers de diriger le demandeur vers des services compétents en guidance énergétique et suivi social.

En ce qui concerne le suivi des dossiers par BRUGEL, la méthodologie n'a absolument pas changé.

Au niveau du traitement des dossiers, très peu arrivent complets. BRUGEL ne peut classifier les documents manquants en priorité, car cela change d'un dossier à l'autre.

Le traitement des dossiers par BRUGEL se fait de manière personnalisée : les demandeurs sont aidés dans les démarches de constitution de dossiers, ce qui humanise la procédure. Cette approche permet de réduire le nombre de dossiers pour refus tacite. À noter que la durée moyenne de traitement d'un dossier complet par les services de BRUGEL est de 3,6 jours en 2021.

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

En conclusion, le travail de l'équipe, en plus de la gestion des dossiers de demande de statut de client protégé, assure une tâche d'information de plus en plus importante vers les clients et les acteurs sociaux. Étant donné sa neutralité et sa parfaite maîtrise du secteur, BRUGEL est parfaitement à même de remplir cette mission.

3.1.3 La fourniture hivernale

Pour rappel, la coupure d'un client résidentiel autorisée par un juge de paix ou en fin de contrat ne peut être mise en exécution entre le 1er octobre et le 31 mars. C'est le fournisseur de dernier ressort qui doit assumer la continuité de la fourniture, jusqu'au 31 mars et au tarif social spécifique, si le fournisseur commercial obtient et fait exécuter, durant cette période, la résiliation judiciaire du contrat le liant à son client.

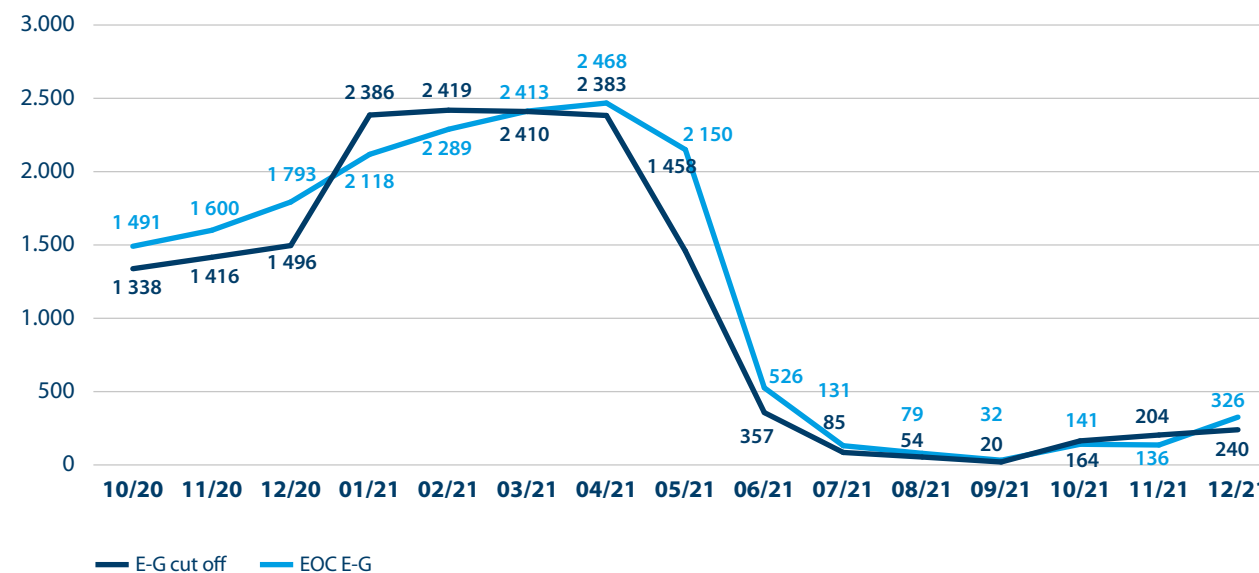
Fin 2021, SIBELGA a alimenté 566 ménages en électricité et en gaz. Ce chiffre est nettement inférieur à celui de l'année 2020 avec 3 289 ménages. Pour rappel, en 2020 et à la suite de la crise du COVID, la période hivernale avait été étendue à toute la période estivale, interdisant de facto toute coupure en 2020. Par la suite, le chapitre relatif aux coupures

imposées par des décisions de justice de paix reviendra sur cet aspect de la protection bruxelloise.

Par ailleurs, il est constaté que certains ménages protégés durant l'hiver restent dans le portefeuille de SIBELGA bien que ce dernier mette tout en œuvre afin de réaliser la coupure du point d'alimentation. Il y a lieu de s'interroger sur la prise en charge de ces coûts par SIBELGA. Certains points de fourniture restant à charge du fournisseur de dernier ressort durant toute la période estivale. Néanmoins, il y a lieu de relativiser. En effet, ces points hivernaux ont pour une grosse partie été « abandonnés » par leurs utilisateurs et ce suite à un déménagement.

Le constat est similaire pour le gaz compte tenu du fait que les coupures opérées sur décision des juges de paix portent généralement pour le gaz et pour l'électricité.

Figure 30 : Évolution du nombre de clients hivernaux en électricité et en gaz, octobre 2020 à décembre 2021



Source : SIBELGA

Ces ménages sont liés par contrat avec le même fournisseur pour les deux énergies, les fournisseurs n'engagent par la suite qu'une seule procédure en résiliation de contrat pour les deux vecteurs d'énergie.

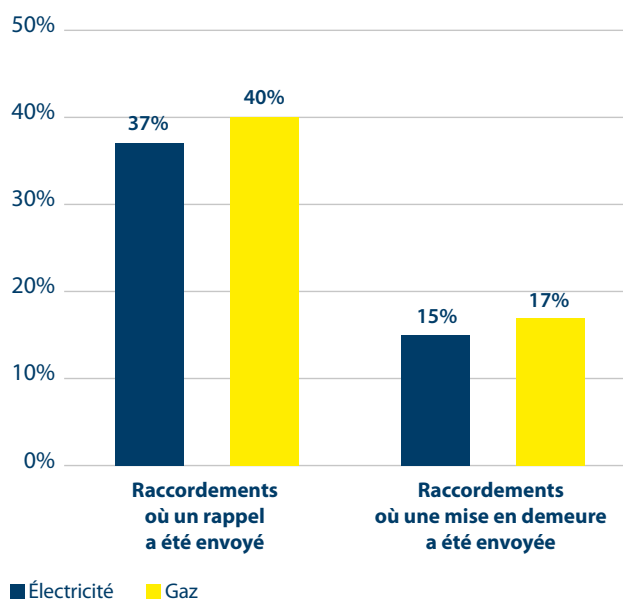
Auparavant, le système pouvait encourager le client à rester chez le fournisseur social jusqu'à la fin de la période hivernale mais depuis la période hivernale 2018/2019, SIBELGA a mis en place un processus de personnalisation accru. Cela se traduit par le passage d'un technicien envoyé sur place par SIBELGA pour le relevé du compteur. Ce dernier a également pour mission de rentrer en contact avec le bénéficiaire du statut pour l'informer sur l'objet de la protection, sa durée et les démarches à entreprendre afin de contracter un contrat commercial afin d'éviter la coupure à la fin de la protection.

Par ailleurs, il apparaît opportun de rappeler que les droits et obligations d'un client protégé diffèrent de ceux d'un client hivernal. Le premier est alimenté par SIBELGA du fait de sa situation d'endettement auprès de son fournisseur et du fait qu'il remplit les critères de fragilité, qu'il démontre sur un plan administratif et/ou financier afin de bénéficier de ce statut. De plus, ce client protégé tout au long de la période de protection est « suivi » durant la période de remboursement de ses dettes auprès de son fournisseur commercial et, s'il est en défaut, est soumis à des sanctions. Le second, le client hivernal, bénéficie d'une alimentation au tarif social, et ce sans devoir introduire une demande de statut, répondre à des critères de vulnérabilité ou même devoir rembourser sa dette auprès de son ancien fournisseur ; le seul critère, du reste assez aléatoire, étant la date où la coupure devrait se produire.

3.2. LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Dès qu'un client résidentiel connaît des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand ce dernier intervient comme fournisseur du client) se doit de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima déterminés dans les ordonnances électricité et gaz²³.

Figure 31 : Part des clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure (MED) en électricité et en gaz, 2021

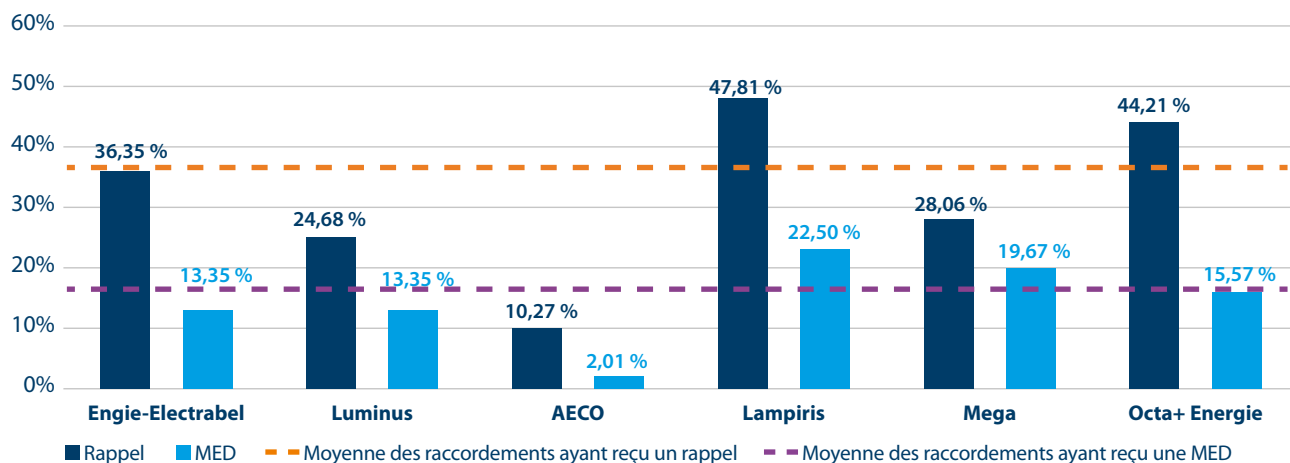


Source : BRUGEL



²³ Pour un rappel des procédures de recouvrement, veuillez consulter nos rapports précédents.

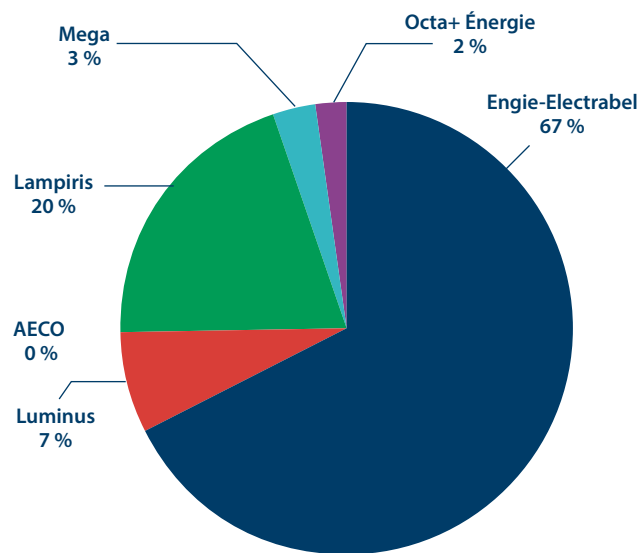
Figure 32 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure (MED) en électricité, 2021



Source : BRUGEL

Il existe des variations parfois très importantes entre les fournisseurs en ce qui concerne le pourcentage de clients ayant reçu un rappel ou une mise en demeure. Cette différence est pour partie liée à une politique commerciale choisie et assumée ainsi qu'à l'attention portée par l'acteur commercial à l'optimisation des procédures de récupération de créances internes et au développement des systèmes informatiques qui y sont liés. Néanmoins, il est constaté que tous les fournisseurs présents sur le marché bruxellois travaillent, pour la plupart, à rendre leur procédure plus réactive et à éviter un emballement de la dette qui rendrait toute résolution de l'endettement impossible.

Figure 33 : Part de la clientèle résidentielle bénéficiant du TSS par fournisseurs, 2021



Source : BRUGEL

3.2.1 Les clients en défaut de paiement

En 2021, 51 944 clients actifs avaient une dette ouverte chez leur fournisseur, ce qui représente 10 % de la clientèle résidentielle. Ceci est en augmentation par rapport à l'année 2020 où la part des clients résidentiels en défaut de paiement était de 8 %. Ceci est dû principalement aux répercussions de la crise sanitaire, la situation économique a eu un impact sur la capacité des ménages à honorer leurs factures dans les temps.

Ici aussi, comme évoqué précédemment en ce qui concerne les rappels et les mises en demeure, il existe de grandes disparités entre fournisseurs mais de relativement faibles différences entre les deux vecteurs d'énergie.

3.2.2 Le montant de la dette du client chez le fournisseur commercial

Les données qui suivent reprennent les montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31 décembre 2021.

Pour les clients actifs, on observe une augmentation du nombre des clients endettés pour les deux flux d'énergie, électricité et gaz, en 2021 (54 944 en électricité et 36 567 en gaz) comparé à 2020 (44 856 en électricité et 31 843 en gaz). Cette tendance haussière entre les deux périodes est aussi observée dans le montant moyen de la dette par client qui passe de 269 € à 271 € pour l'électricité, et de 301 € à 327 € pour le gaz.

En ce qui concerne les clients inactifs, la tendance est plutôt à la hausse pour le nombre de clients tandis que le montant moyen de la dette est en diminution. Pour l'électricité, on comptabilise 71 906 clients inactifs et une dette moyenne de 489 € en 2021 contre 47 780 clients et une dette de 585 € en 2020. Pour le gaz, on comptabilise 52 784 clients inactifs et une dette moyenne de 573€ en 2021 contre 37 700 clients et une dette de 690 € en 2020.

Pour rappel, un client inactif est un client qui a une dette chez un fournisseur mais qui n'est plus dans le portefeuille de ce fournisseur.

Tableau 15 : Montants totaux des dettes à charge des fournisseurs au 31/12/2021

	Électricité	Gaz
Clients actifs endettés - Nombre	54.944	36.567
Clients actifs – Montant dette	14.904.262 €	11.956.586 €
Montant moyen par client actif	271 €	327 €
Clients inactifs endettés- Nombre	71.906	52.784
Clients inactifs – Montant dette non passé en irrécouvrable	35.151.380 €	30.270.205 €
Montant moyen par client inactif	489 €	573 €

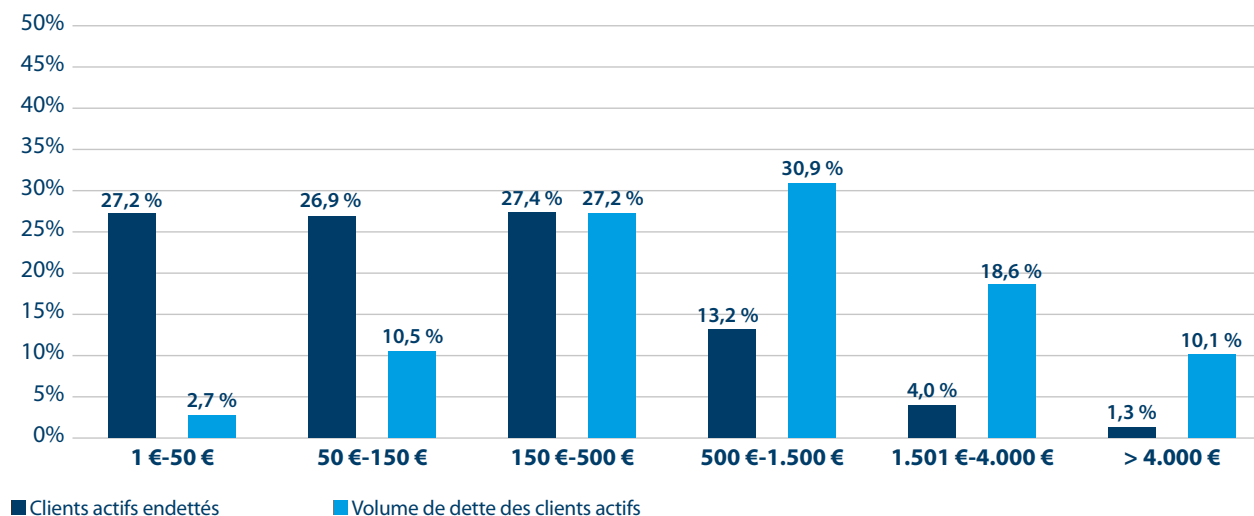
Source : les fournisseurs en RBC

Quant aux montants, on peut constater que 54 % des clients ont un montant inférieur à 150 € en défaut de paiement pour la facture d'électricité. Ceci signifie que la grande majorité des clients a une dette qui est inférieure à la moyenne observée durant l'année.

Le graphique ci-après reprend, par tranches, le nombre de clients actifs ayant une dette dont le montant correspond à la tranche indiquée. Cette information est représentée en bleu.

Par ailleurs, toujours pour ces mêmes tranches, nous avons calculé le montant total de l'endettement fournisseurs qui correspondait aux limites de cette tranche. Ceci est repris en rouge.

Figure 34 : Volume des dettes par nombre de clients actifs impactés en électricité, 2021



Source : les fournisseurs en RBC et Sibelga

Un nombre limité de clients détient la majeure partie de la dette. Concrètement, 5,3 % des clients accumulent 28,7 % du montant de l'endettement total.

Par ailleurs, on trouve que 18,5 % de la clientèle concentrent 60 % de la dette totale avec des montants supérieurs à 500 €.

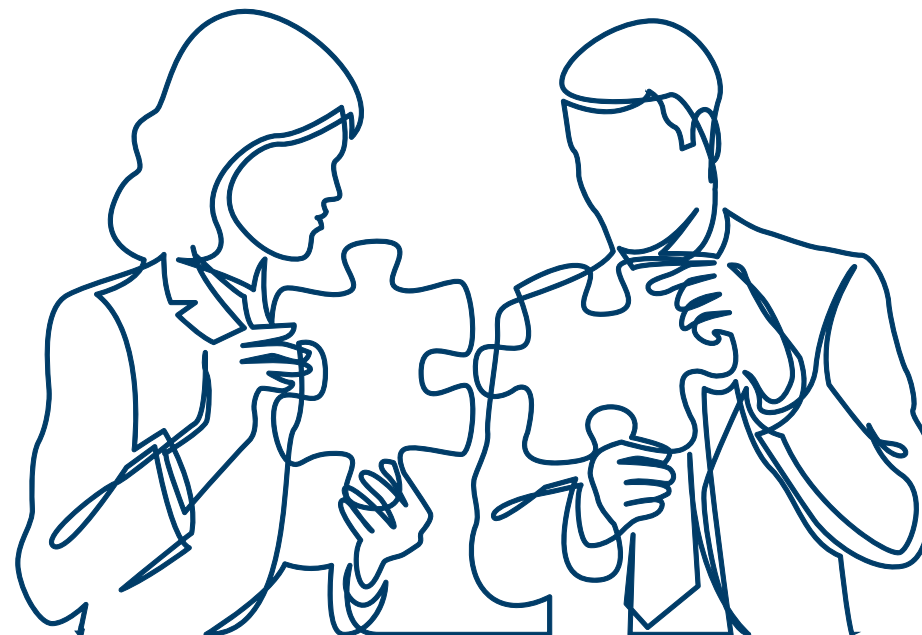
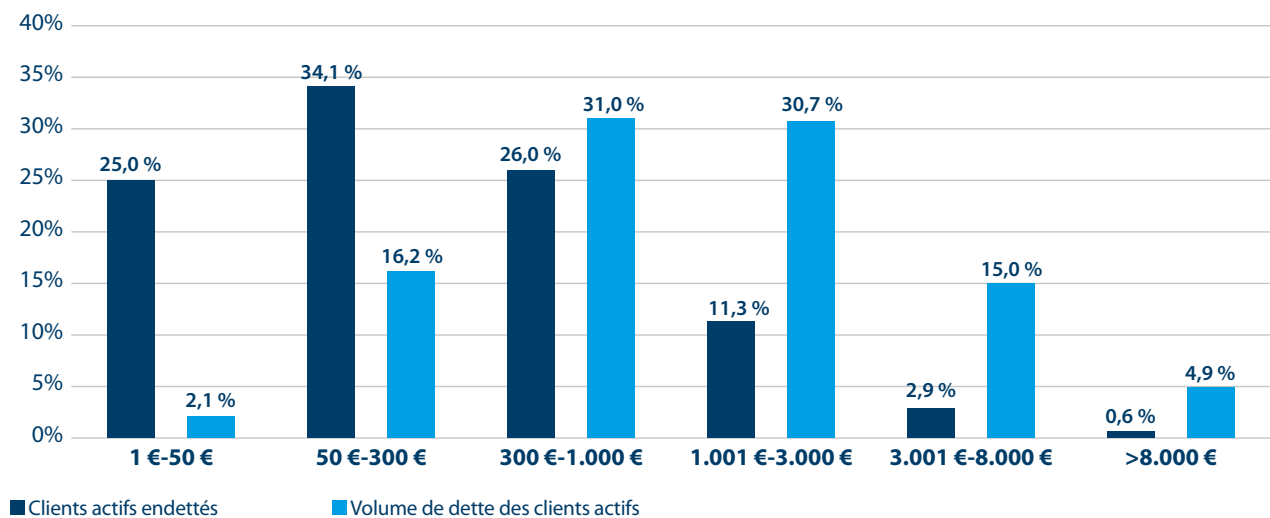
Les dettes sont, pour plus de la moitié, concentrées sur les segments des clients ayant de 500 € à plus de 4 000 € de dette.

Cette situation reste inchangée par rapport à 2020 et est en réelle augmentation au niveau des dettes au montant élevé !

Les montants des dettes gaz étant de manière générale plus importants que les dettes relatives à la facture d'électricité, il a été décidé d'établir des tranches de dettes différentes par vecteur d'énergie.

On constate que 59 % des clients actifs ont une dette de moins de 300 € ce qui est, comme pour l'électricité, en dessous du montant moyen de l'endettement. Par ailleurs, 15 % des clients détiennent 51 % du volume total de la dette avec des montants allant de 1 000 € à plus de 8 000 €. La situation est donc similaire à celle observée pour l'électricité, avec une grande concentration dans les tranches d'endettement élevé et est en augmentation par rapport à 2020.

Figure 35 : Volume de dette par clients actifs impactés en gaz, 2021

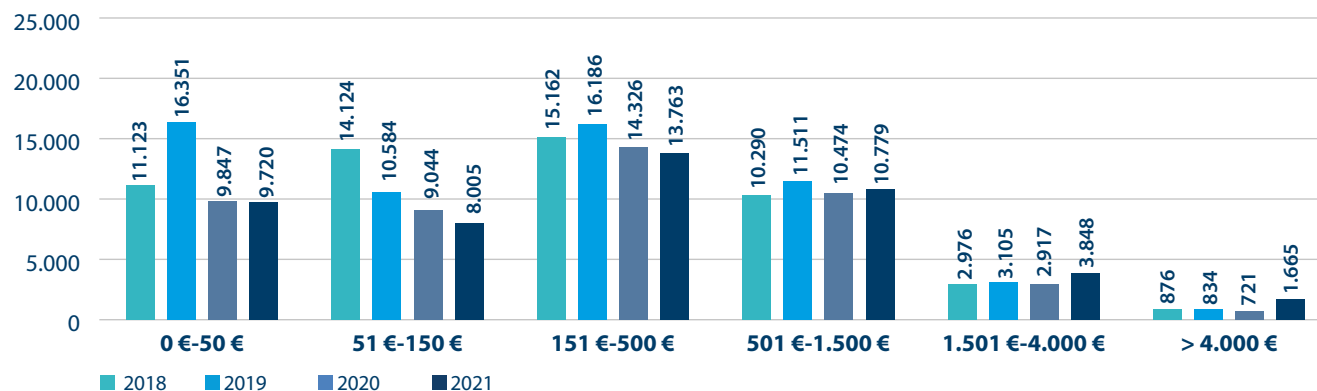


Les deux graphiques ci-après représentent le nombre de clients inactifs ainsi que les montants des dettes cumulées des clients inactifs pour la période de 2018 à 2021 pour l'électricité.

Ici aussi, la majeure partie des dettes se concentre sur les segments les plus élevés, soit des dettes supérieures à 500 €. Plus particulièrement, on observe une hausse des dettes supérieures à 4 000 € en 2021 qui est très marquée par rapport aux années précédentes et qui sont détenues par 1 663 clients inactifs.

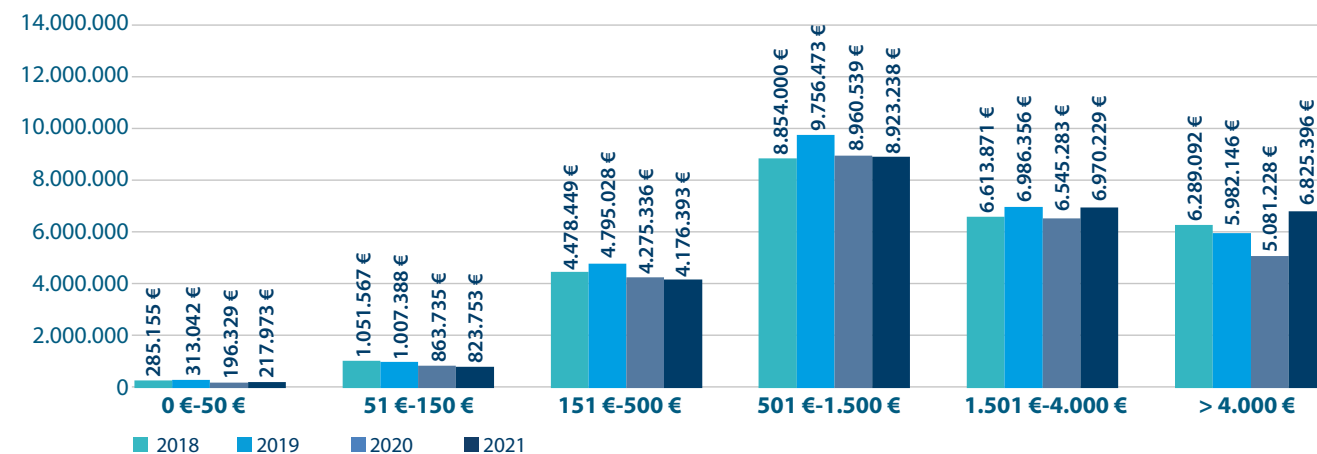
Par ailleurs, il est difficile de conclure que les clients ont remboursé pour partie leur dette quand on sait que les fournisseurs, qu'ils soient commerciaux ou de dernier ressort, peuvent placer une partie de ces dettes en irrécouvrable.

Figure 36 : Clients inactifs par tranches pour l'électricité, 2018-2021



Source : BRUGEL

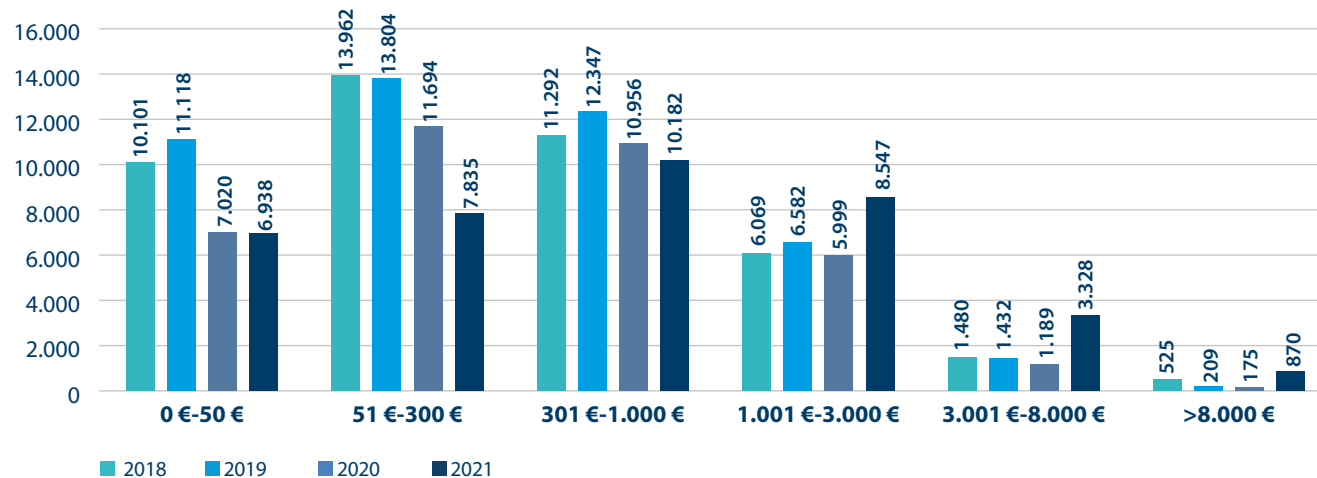
Figure 37 : Dettes cumulées des clients inactifs pour l'électricité, 2018-2021



Source : BRUGEL

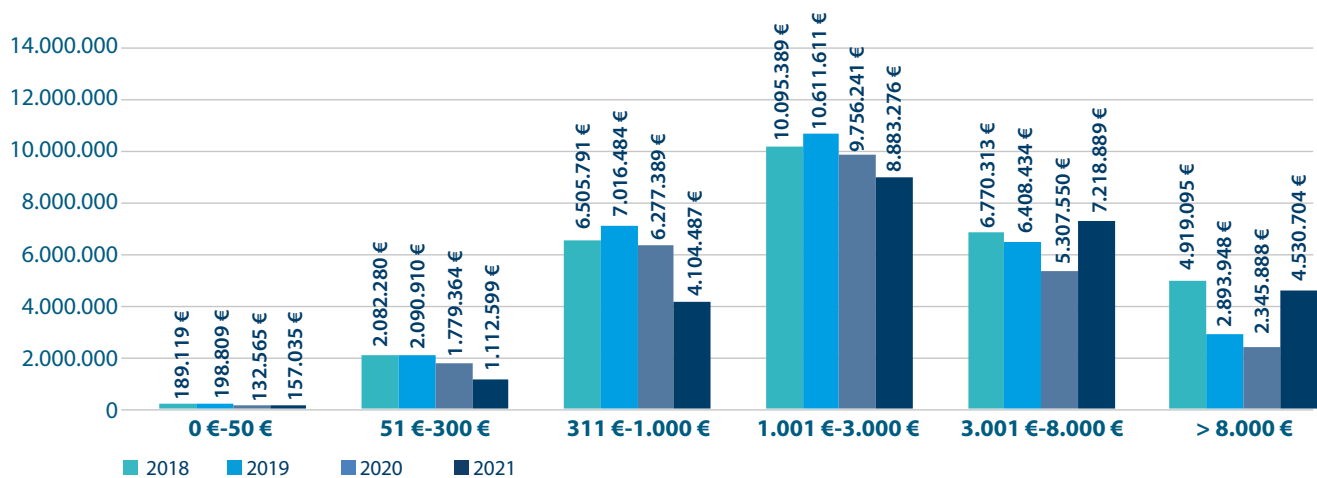
Comme pour les clients actifs, les segments de dettes pour le gaz ont été adaptés et rehaussés par rapport aux segments électricité. Ici aussi, il est constaté que la majeure partie de la dette est concentrée sur les segments les plus importants, ce qui semble plus compréhensible étant donné qu'un certain nombre de clients endettés sont susceptibles de quitter leur fournisseur au moment où ce dernier entreprend une procédure en résiliation de contrat, moment où la dette a commencé à croître et est devenue difficilement remboursable.

Figure 38 : Clients inactifs par tranches pour le gaz, 2018-2021

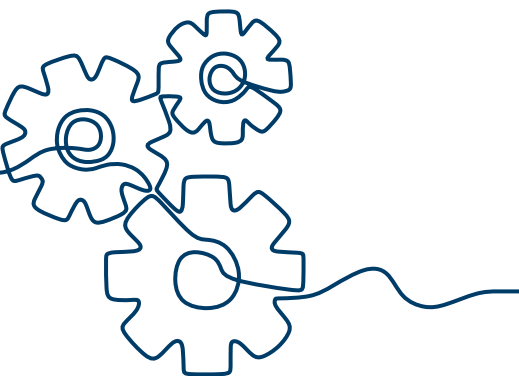


Source : BRUGEL

Figure 39 : Dettes cumulées des clients inactifs par seuils pour le gaz, 2018-2021



Source : BRUGEL

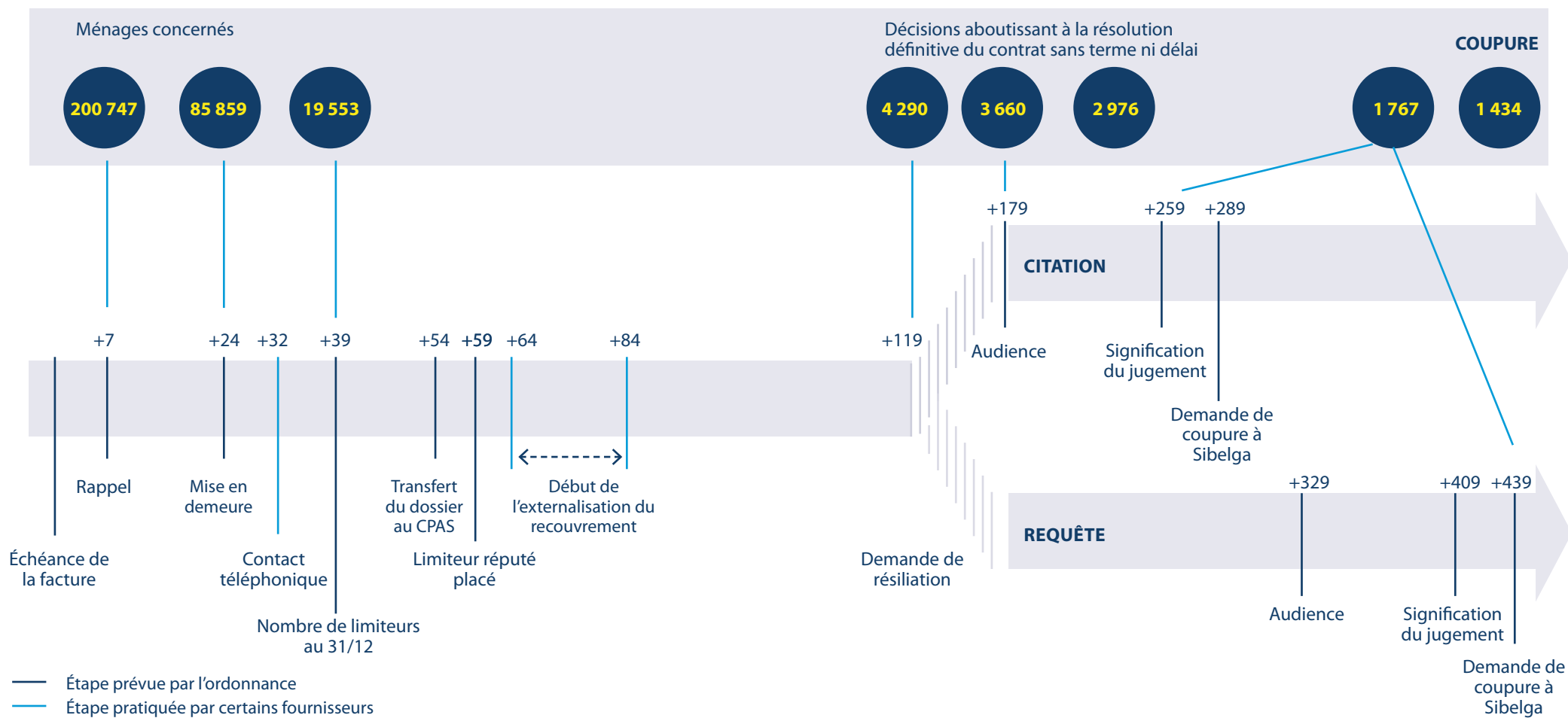


3.2.3 Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz

La figure suivante présente toute la procédure de recouvrement qui précède la coupure et le nombre de ménages concernés.



Figure 40 : La procédure de recouvrement par étapes et le nombre de ménages concernés pour l'électricité, 2021



Source : Sibelga et fournisseurs en RBC

3.2.3.1 Nombre de coupures « cut-off » et « End of contract »

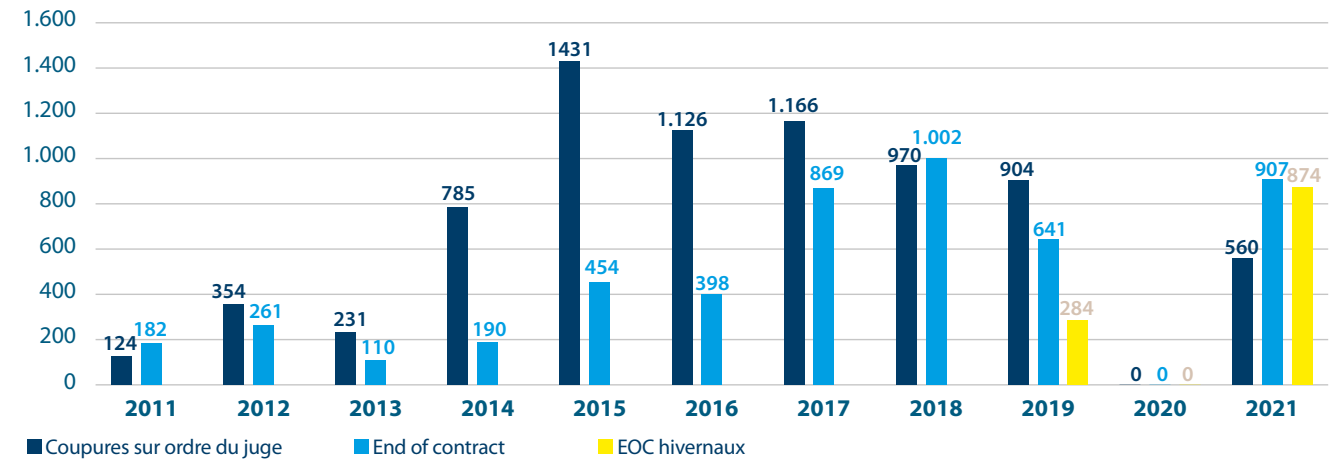
Le nombre de coupures de clients résidentiels demandées par les fournisseurs à SIBELGA et faisant suite à une décision du juge de paix ainsi qu'à un End of Contract (EOC) est de 2 341.

Comme mentionné précédemment dans le rapport, la majorité des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel bruxellois, face à l'impayé du client, activent deux scénarios : la procédure en justice de paix ou celle portant sur la non-reconduction du contrat de fourniture. Cette analyse interne au fournisseur prend en compte divers paramètres : le montant de la dette, la durée avant la fin du contrat, la répétition des impayés, le coût de la procédure en justice de paix.

Concrètement, cela signifie qu'un client qui a une dette de x € (le montant varie d'un fournisseur à l'autre), 3 à 6 mois avant la fin de son contrat, recevra dans les délais un courrier recommandé mentionnant la non-reconduction de ce contrat. Cette procédure, comme le montre la figure ci-avant, est de plus en plus utilisée par les fournisseurs.

Toutes les procédures de End of Contract initiées par les fournisseurs ne se terminent pas par une coupure, bien heureusement. Nombreux sont les clients à se tourner vers un autre fournisseur, néanmoins une part importante d'entre eux se retrouvent coupés et, parmi eux, les plus vulnérables.

Figure 41 : Nombre de coupures sur décision du juge de paix et nombre de coupures dans le cadre d'une fin de contrat, 2011-2021



Source : Sibelga

Cette figure reprend trois cas de coupure : la coupure suite à une décision de justice de paix (560), la coupure suite à une fin de contrat initiée par le fournisseur (907) et la coupure suite à une fin de contrat initiée par SIBELGA à la fin de la période hivernale (874).

3.2.3.2 Les coupures suite à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation bruxelloise prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.

Cette disposition ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date du déménagement ;
- le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- le client déménage dans une autre Région ;
- le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

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

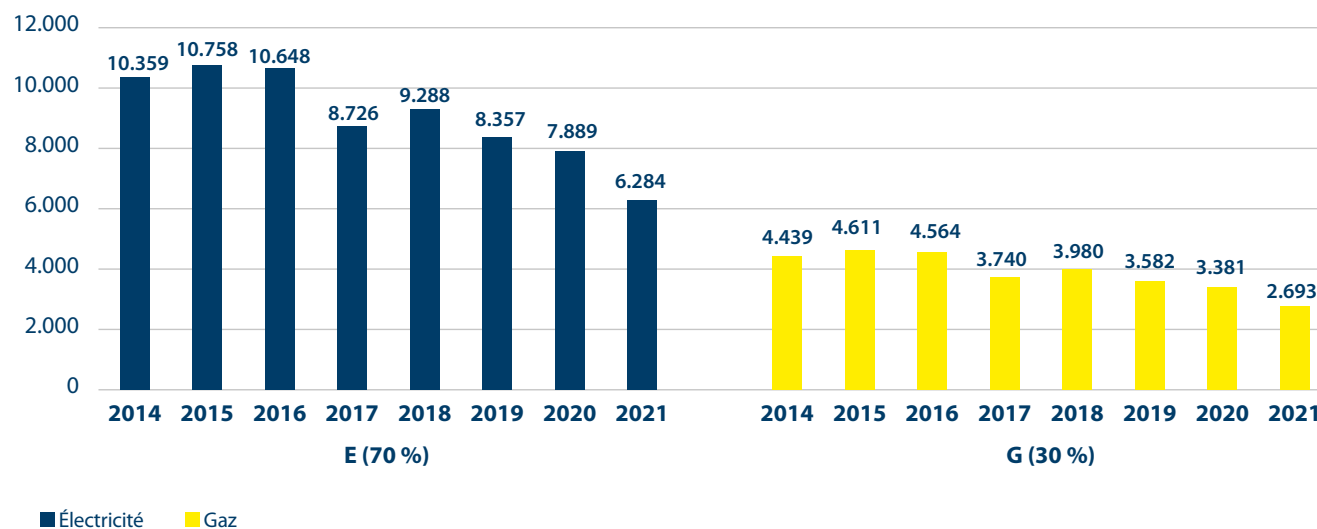
Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Une procédure MOZA²⁴ est alors enclenchée et peut conduire au nombre de coupures suivantes (voir tableau ci-contre).

²⁴ Move Out Zonder Afspraak

²⁵ Les chiffres de 2021 couvrent la période du 1er janvier au 31 octobre.

Figure 42 : Nombre de coupures d'énergies suite à un MOZA en électricité (E) et en gaz (G), 2014-2021²⁵



Source : Sibelga

Les données qui nous ont été communiquées par le gestionnaire du réseau ne sont pas identifiables par fluide. Dès lors, afin de pouvoir quantifier, clairement, le nombre de ménages impactés par ces coupures, nous avons repris la clé de répartition 70/30, à savoir que 70 % des ménages bénéficient à la fois de l'électricité et du gaz. Les données communiquées ci-avant portent uniquement sur la clientèle résidentielle.

Les chiffres de 2021 montrent une diminution importante du nombre de coupures liées à ce scénario. La diminution est de 20 % en 2021 par rapport à 2020 en prenant en compte les deux flux d'énergie. Cette progression répond aux objectifs de BRUGEL qui, consciente des impacts négatifs de ces coupures sur le ménage en particulier et sur le marché de manière générale, travaille en concertation avec les acteurs à l'amélioration des procédures liées à ce scénario.

3.2.3.3 Les plans de paiement

Les ordonnances gaz et électricité prévoient que le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable pour régler les factures en retard. Les fournisseurs sont généralement enclins à proposer un plan de paiement sur une période limitée et ont chacun leur politique commerciale propre. Ces plans de paiement sont, de manière générale, octroyés en fonction de l'historique de paiement du client, du montant de la dette ou de l'étape de la procédure de défaut de paiement lors de laquelle il est demandé. Les fournisseurs ont tendance à faire preuve de plus de souplesse lorsqu'un plan de paiement est négocié par un CPAS.

La figure ci-après donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés par les fournisseurs au cours de l'année 2021 en électricité.

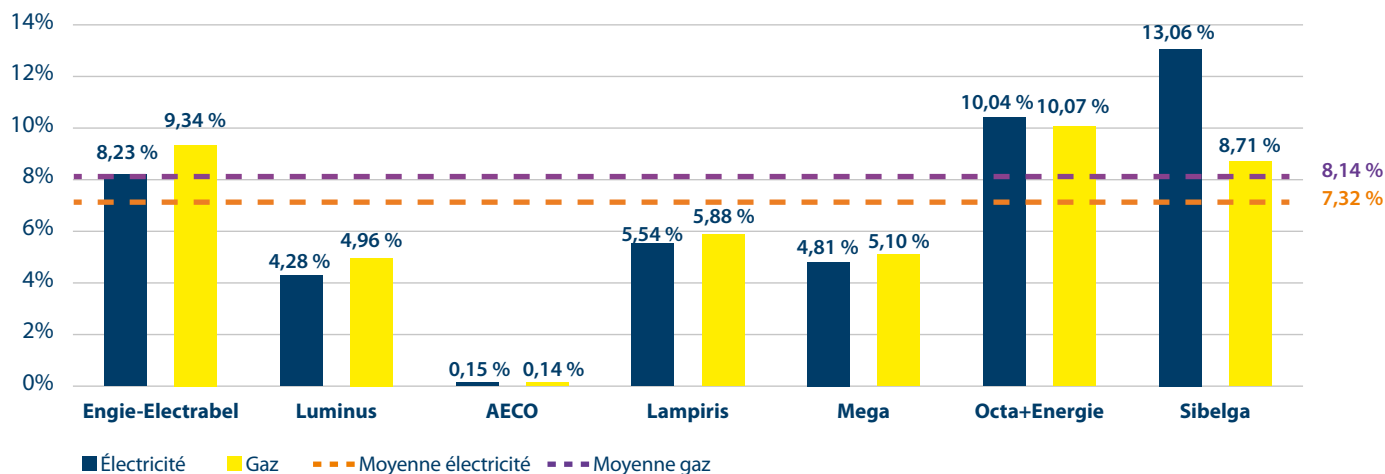
Au cours de l'année 2021, les fournisseurs ont octroyé en moyenne un plan de paiement à 7,3 % de la clientèle résidentielle en électricité et à 8,1 % en gaz. Ceci est en baisse par rapport aux pourcentages observés en 2020 avec 8,13 % en électricité et 9,13 % en gaz.

Il est constaté de fortes différences entre fournisseurs concernant les montants moyens de plan de paiement des clients actifs et inactifs. Cette différence résulte de la politique propre à chaque fournisseur, élaborée dans le

cadre de la récupération de créances. Certains fournisseurs octroyant de longs plans d'apurement, d'autres se tournant directement vers la justice de paix ou la non-reconduction du contrat.

C'est chez SIBELGA que l'on observe une grande variation entre 2020 et 2021. Le pourcentage de la clientèle résidentielle bénéficiant d'un plan de paiement est de 13,1 % en électricité et de 8,7 % en gaz en 2021 comparé à 7,3 % et 5,4 % respectivement en 2020.

Figure 43 : Nombre de plans de paiement admis en électricité et gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle), 2021

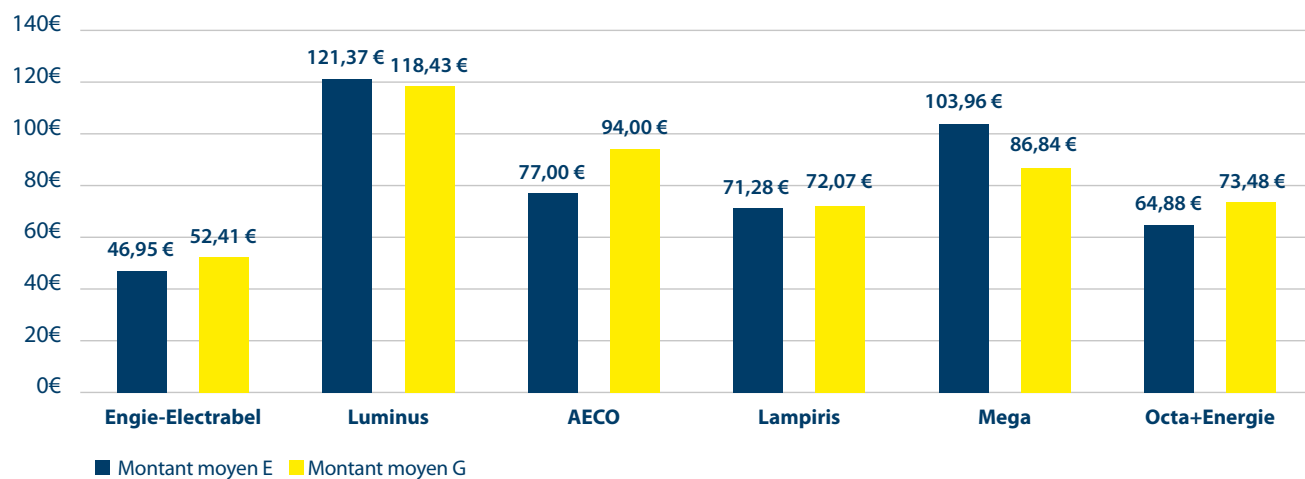


Source : Fournisseurs et Sibelga



Le graphique ci-dessous montre le montant annuel moyen des plans de paiement en électricité et en gaz par fournisseur. Comme le montre le graphique, il existe des écarts entre les fournisseurs pour les montants octroyés tant pour l'électricité que pour le gaz. Pour l'électricité, par exemple, on observe un montant moyen de 46,95 € pour ENGIE allant jusqu'à 121,37 € pour LUMINUS.

Figure 44 : Montant annuel moyen des plans de paiement en électricité (E) et en gaz (G) par fournisseur, 2021



Source : BRUGEL



4 LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CHARGE DE SIBELGA

4.1. LE CONTRÔLE DES OSP

Les obligations de service public (OSP) à charge du gestionnaire du réseau sont définies dans l'ordonnance du 14 décembre 2006²⁶.

Chaque année, le GRD doit soumettre au Gouvernement, avant le 1er octobre de l'année qui précède son application, un programme d'exécution de ses obligations en matière de service public.

Il a également l'obligation de soumettre au Gouvernement un rapport sur la mise en œuvre de ses obligations de service public, avant le 31 mars de l'année qui suit l'exercice.

Tant le programme que le rapport d'exécution comprennent une description complète des différentes missions ainsi que les prévisions budgétaires pour le programme OSP ou le budget réalisé pour le rapport d'exécution des obligations de service public.

Ces documents font l'objet d'un avis remis par BRUGEL au Gouvernement avant que celui-ci ne les approuve.

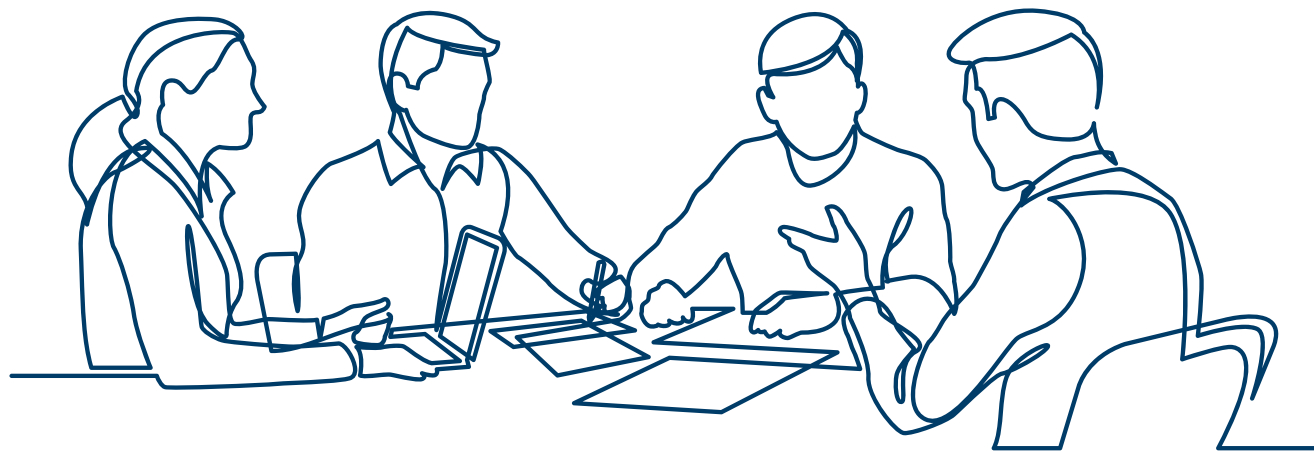
4.2. LE COÛT DES OSP

De manière générale, et depuis 2007, le coût des missions de service public est stable. Les tableaux ci-dessous reprennent les grands postes qui les constituent.

Une analyse plus détaillée des charges des OSP qui n'ont pas un caractère social est réalisée par BRUGEL dans son avis relatif au rapport d'exécution des missions de service public de SIBELGA pour l'année 2021²⁷.

Comme les années antérieures, le gestionnaire du réseau a proposé un budget supérieur à celui qui a été réalisé.

En comparaison avec l'année 2020, les coûts relatifs à l'activité « limiteur de puissance » connaît une baisse de 4 % et ceux de l'activité « client protégé » une augmentation de 5 %.



²⁶ Voir chapitre IV, articles 24 à 25noviesdecies, en particulier l'article 24bis.

²⁷ Avis 349 adopté le 13.09.2022 relatif au rapport du gestionnaire du réseau de distribution sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2021.

4.3. FINANCEMENT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC EN 2021 POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ

Les OSP à caractère social sont imputées sur le tarif de réseau. Le prélèvement se fait par kilowattheure à charge des consommateurs basse tension. Les recettes générées sont mises en équilibre avec les coûts, de sorte que ce soit neutre pour le gestionnaire du réseau.

Tant pour l'électricité que pour le gaz, les obligations de service public sont financées exclusivement et complètement par le tarif réseau, « le tarif grid », payé par les ménages, sous forme d'une surcharge clairement identifiée.

Le budget de 2021 tant en électricité qu'en gaz correspond à une réalité de 2019, voir les propositions tarifaires de BRUGEL^{28, 29}.

Tableau 16 : Récapitulatif des charges « Électricité », 2021

	Charges		Financement
	Budget 2021	Réalisé 2021	Tarif Gridfee
Pose et enlèvement de limiteurs	2.812.235 €	2.320.490 €	2.320.490 €
Activité clients protégés	1.788.577 €	1.956.468 €	1.956.468 €
Éclairage public	34.067.786 €	26.841.287 €	26.841.287 €
Construction	18.849.292 €	12.995.460 €	12.995.460 €
Entretien & dépannage	6.334.878 €	6.770.910 €	6.770.910 €
Consommation d'électricité	6.691.616 €	6.579.487 €	6.579.487 €
Projets EP	2.192.000 €	495.430 €	495.430 €
Suivi des plaintes	375.676 €	350.145 €	350.145 €
Foires & festivités	69.886 €	186.052 €	186.052 €
End of contract résidentiel	219.352 €	130.701 €	130.701 €
ChargyClick	292.750 €	239.485 €	239.485 €
TOTAL programme	39.626.262 €	32.024.630 €	32.024.630 €

Source : Sibelga

Tableau 17 : Récapitulatif des charges « Gaz », 2021

	Charges		Financement
	Budget 2021	Réalisé 2021	Tarif Gridfee
Activité clients protégés	1.586.173 €	2.111.810 €	2.111.810 €
Sécurité installations intérieures	791.872 €	737.532 €	737.532 €
Pose pastille gaz	97.799 €	93.162 €	93.162 €
End of contrat résidentiel	144.582 €	68.585 €	68.585 €
Suivi des plaintes	202.287 €	188.540 €	188.540 €
Conversion gaz pauvre vers gaz riche	418.593 €	393.276 €	393.276 €
TOTAL programme	3.241.306 €	3.592.905 €	3.592.905 €

Source : Sibelga

28 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-148-PROPOSITION-TARIFAIRE-SPECIFIQUE-ELECTRICITE-2021.pdf>

29 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-149-PROPOSITION-TARIFAIRE-SPECIFIQUE-GAZ-2021.pdf>

5 CONCLUSIONS

Le présent rapport annuel résidentiel 2021 a mis en évidence l'évolution des parts de marché, des offres de prix et les résultats des mesures sociales et des obligations de services publics en Région de Bruxelles-Capitale.

Les différents tableaux et figures commentés ont mis en évidence les difficultés rencontrées par les petits fournisseurs et les nouveaux entrants sur un marché de plus en plus compétitif. On constate aussi le retrait d'offres de deux fournisseurs, OCTA + et MEGA. Tout ceci conduit à une diminution continue du nombre d'offres pour les clients résidentiels bruxellois. Toutes ces données ont également permis de souligner, comme les années précédentes, les difficultés structurelles et croissantes d'une partie de la clientèle résidentielle tant au niveau du volume de l'endettement que du nombre de coupures.

Dans le cadre du marché de l'énergie, le dernier trimestre 2021 a été marqué par un changement radical : les prix du gaz et d'électricité sur les marchés de gros et du détail ont connu une augmentation très importante. Cette dernière résultant d'une surchauffe économique post-COVID-19 en Asie et de contingences géopolitiques. Plusieurs fournisseurs se sont retrouvés en difficulté, l'un ou l'autre a cessé ses activités, en Belgique ou à Bruxelles.

Concrètement, pour un client résidentiel ayant une consommation moyenne, la partie commodity de la facture électricité a plus que doublé entre janvier 2021 et fin 2021. Concernant la facture gaz, le commodity a triplé durant cette même période.

La facture gaz et électricité « abordable » tant pour le résidentiel que pour le professionnel semble révolue, et ce pour plusieurs années.

La crise et ses impacts directs sur le tissu économique a contraint les acteurs commerciaux à plus de flexibilité en matière de recouvrement et plus particulièrement sur le segment petit professionnel particulièrement touché en RBC.

Une protection conjoncturelle a également été octroyée par BRUGEL, durant la période COVID, aux petits indépendants dont l'activité professionnelle est située sur le lieu de résidence. Celle-ci permet de pouvoir bénéficier du statut de client protégé, sécurisant leur alimentation en gaz et électricité. Au début de la crise, elle a permis à de nombreux ménages impactés par une suspension de leurs revenus de traverser cette période sans subir le stress d'une potentielle coupure.

Fin 2021, le nombre de clients protégés couvre approximativement 0,4 % des clients résidentiels bruxellois et près de 3,5 % des ménages sont, quant à eux, placés sous limiteur. On a assisté, en 2021 à une diminution significative du nombre de limiteurs placés, soit -28 %. Cette dernière ne doit pas être perçue comme un indicateur socio-économique mais comme le résultat d'une anticipation de la suppression de la mesure et son remplacement par un appel téléphonique de SIBELGA aux ménages ayant reçu une mise en demeure.

Comme mentionné dans les rapports précédents, les explications ou causes du recours au droit du statut client protégé n'ont guère évolué durant l'année 2021. Elles sont dans l'ensemble similaires à celles reprises dans nos rapports et avis précédents et portent sur la complexité des démarches administratives à entreprendre, la lourdeur de la procédure, son manque de visibilité et d'opportunités pour un ménage aux prises avec des retards de paiement de plus en plus importants et *in fine* sa non-automaticité.

Par ailleurs, s'ajoute le fait que le client qui a toujours honoré ses factures et se retrouve aux prises avec des difficultés conjoncturelles rencontrera un « blocage comportemental » du fait de devoir recevoir une mise en demeure du fournisseur avant de pouvoir introduire une demande de protection.

À ceci s'ajoute le nombre important de coupures des points de livraison suite à des situations de non-paiement, soit 2 341 en 2021 contre 1829 en 2019³⁰. À noter, les démarches d'information constructives mises en place par SIBELGA auprès des clients hivernaux ; démarches permettant de réduire de manière substantielle le nombre de coupures.

Le travail entrepris durant cette année 2021 et en collaboration avec les acteurs du marché (fournisseurs, gestionnaire du réseau, acteurs sociaux) a comme objectif de permettre une meilleure compréhension du marché de l'énergie, une augmentation des services liés à son activité et surtout de veiller à offrir au client en précarité énergétique une protection efficace, accessible et juste.

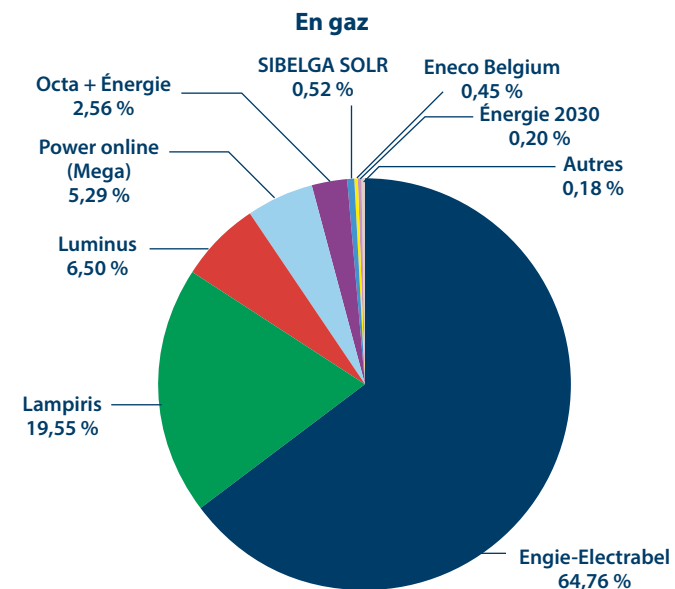
³⁰ Rappelons que toute coupure était interdite durant l'année 2020.

ANNEXE 1 : ANNEXE ÉCONOMIQUE

1.1. MONITORING DU MARCHÉ RÉSIDENTIEL

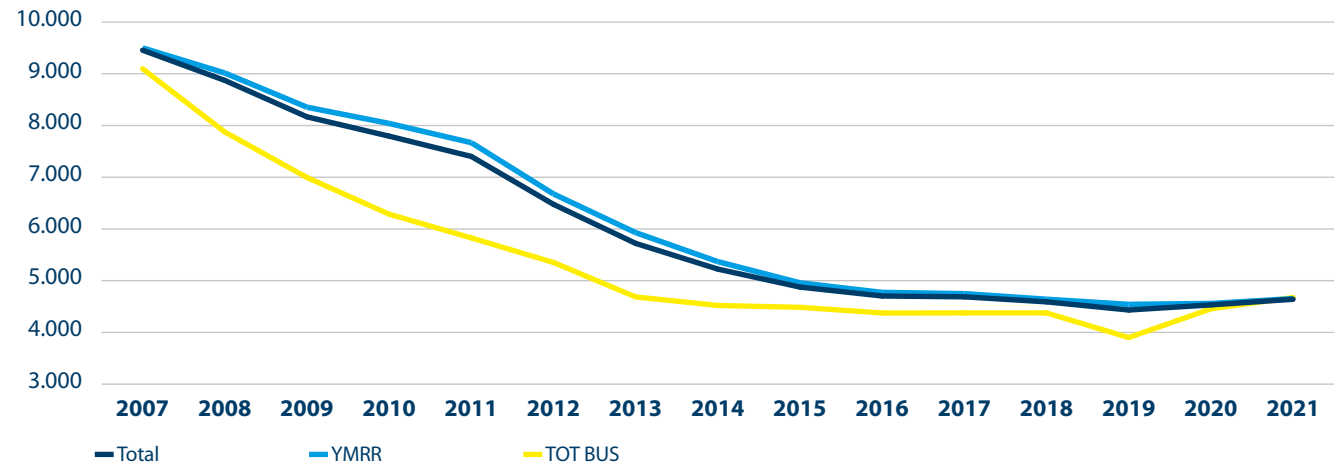
1.1.1 Les parts de marché

Figure 45 : Parts de marché des fournisseurs (en pourcentage de points de fourniture) au 31/12/2021, clientèle résidentielle



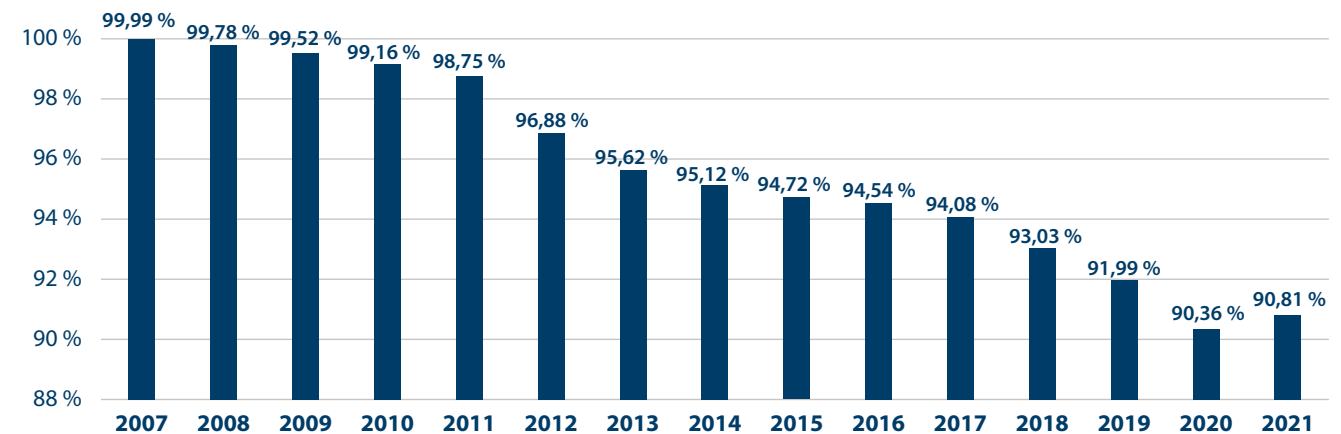
Source : SIBELGA

Figure 46 : Évolution de l'indice HHI-gaz, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

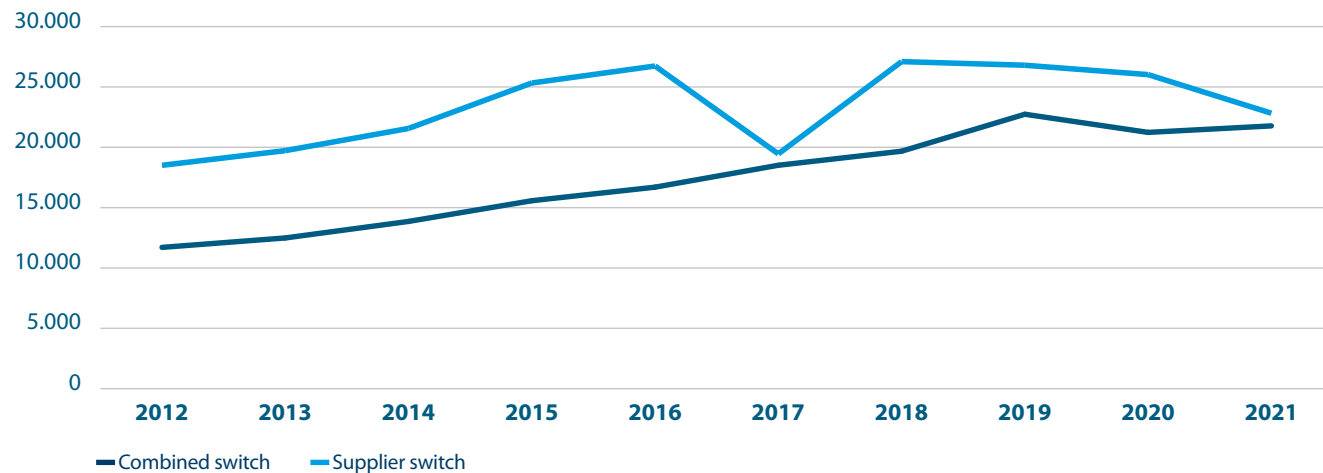
Figure 47 : Évolution de l'indice C3-gaz, clientèle résidentielle



Source : BRUGEL

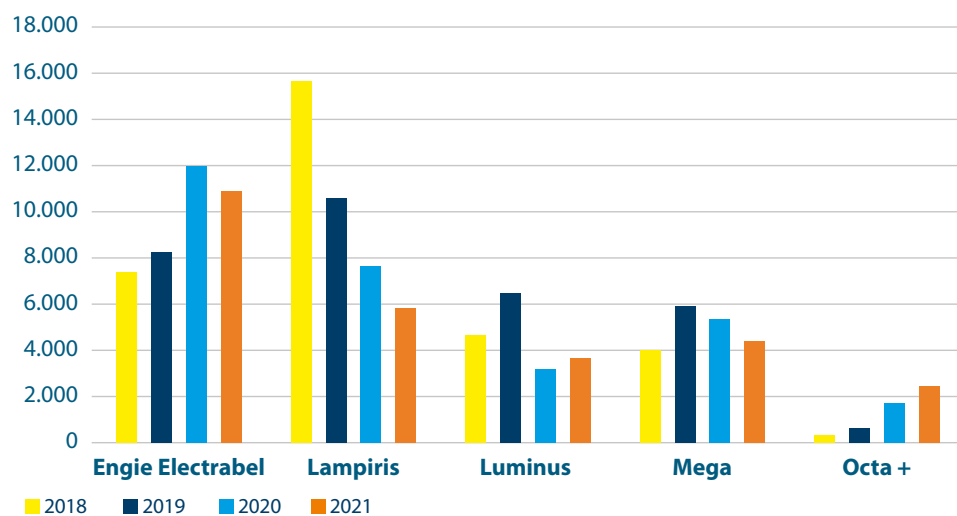
1.1.2 Le switching

Figure 48 : Supplier Switch – Résidentiel - Gaz



Source : BRUGEL

Figure 49 : Évolution supplier switch - Résidentiel - Gaz



Source : BRUGEL



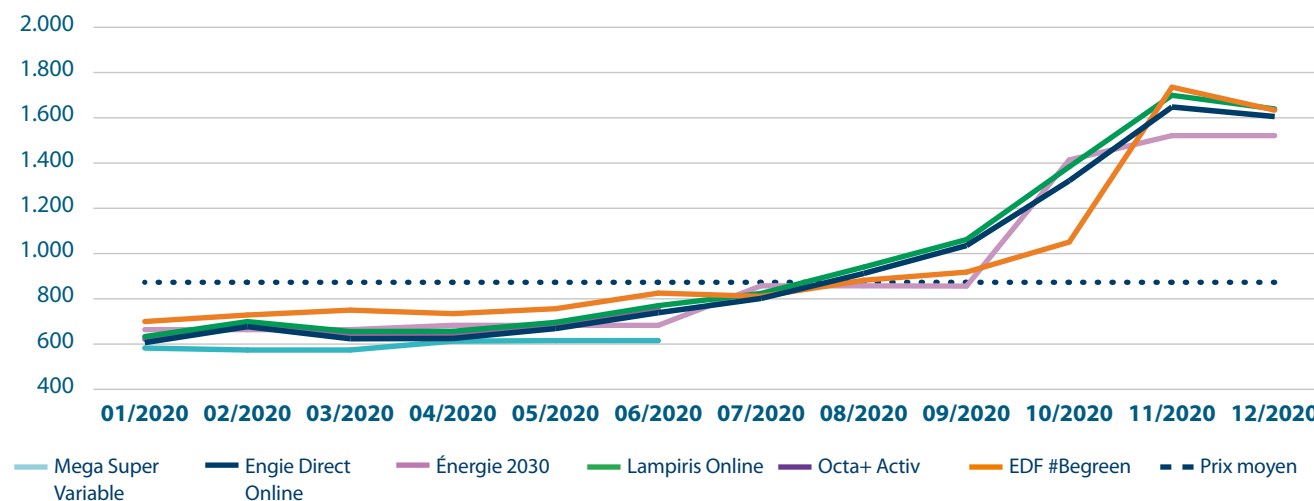
1.1.3 Gaz

Le graphique ci-contre 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/an³¹.

À l'instar de l'électricité, la première moitié de l'année 2021 se caractérise par des prix du gaz relativement bas. Ces prix vont considérablement augmenter avec le début de la crise énergétique apparue à 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. En outre, MEGA et OCTA+ ont cessé de faire offre à des nouveaux clients en cours d'année.

Figure 50 : Évolution de la facture d'un client médian en gaz



Source : BRUSIM

31 Vu les variations dans le prix des produits durant l'année, qui conduisent 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 janvier 2021.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution de la facture annuelle pour un client médian toujours alimenté par le fournisseur par défaut et de celle de l'offre la moins chère du marché.

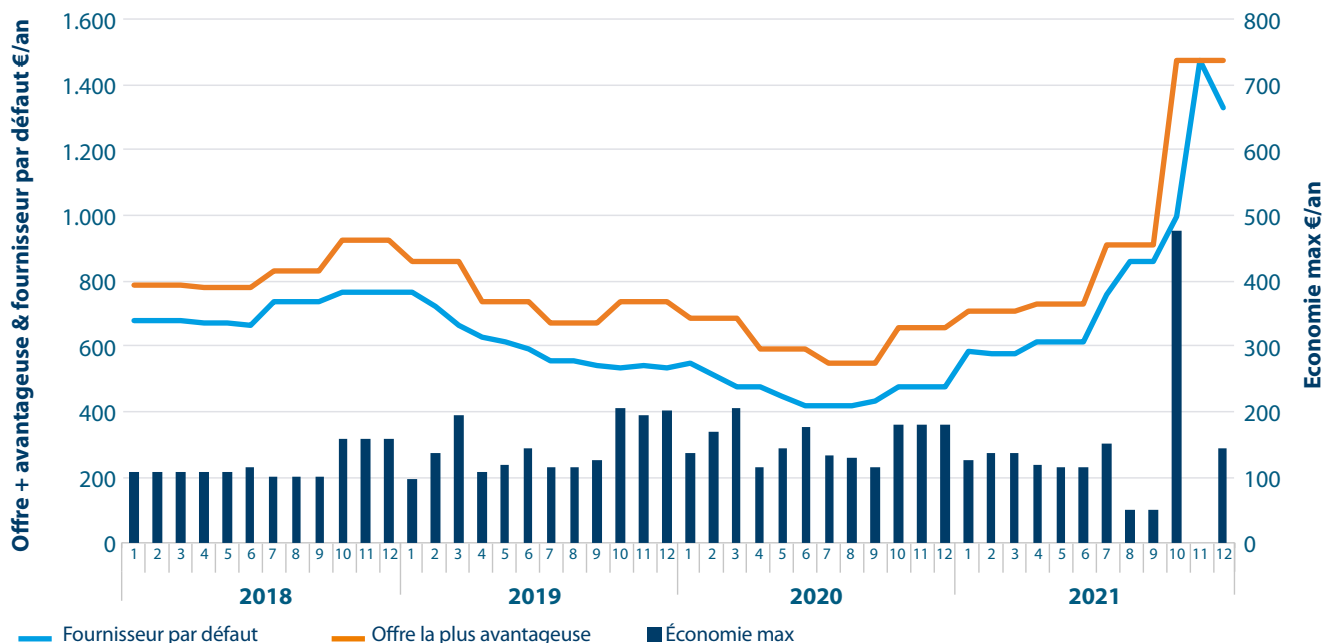
On constate que la différence entre l'offre la moins chère et l'offre par défaut est assez importante sur la période de 2018 à 2021 et que l'économie potentielle entre la facture annuelle d'un client médian passif (c'est-à-dire toujours alimenté par le fournisseur par défaut) et celle pour l'offre la 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 mois de

novembre 2021, l'offre par défaut qui représente l'offre la moins chère du marché.

Le graphique ci-contre représente l'évolution des prix du gaz observée au cours de cette année, couplée avec l'évolution du nombre d'offres présentes sur le marché ainsi que le degré de liberté (nombre d'offres potentiellement plus avantageuses pour un client qui n'a pas signé de contrat avec un fournisseur).

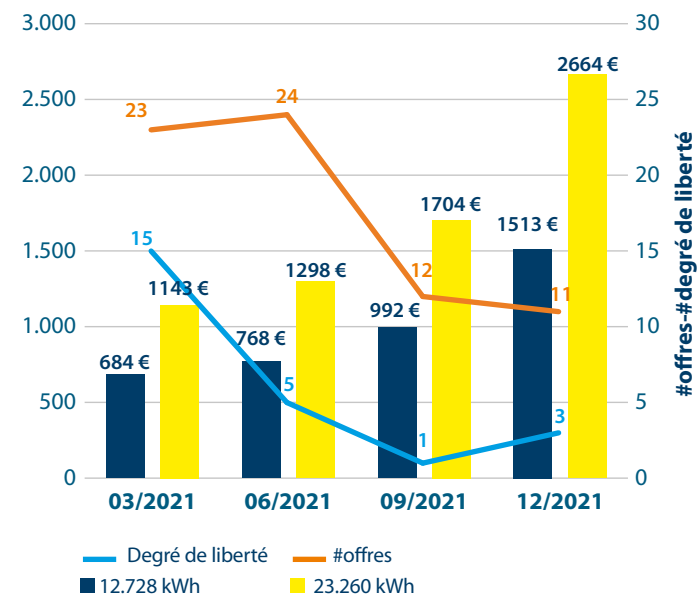
Entre mars et décembre, on constate une hausse du prix de la facture de gaz de 121,2 % à 133,1 % selon la classe de consommation. Les causes de cette augmentation des tarifs de gaz sont similaires à celles mentionnées pour l'électricité.

Figure 51 : Offre avantageuse versus offre par défaut, gaz



Source : BRUSIM

Figure 52 : Évolution du prix moyen de la facture, gaz



Source : BRUSIM

1.2. LES TARIFS DE DISTRIBUTION

1.2.1 Distribution de l'électricité

Figure 53 : Décomposition tarif de distribution BT – Électricité 3500 kWh - 2021

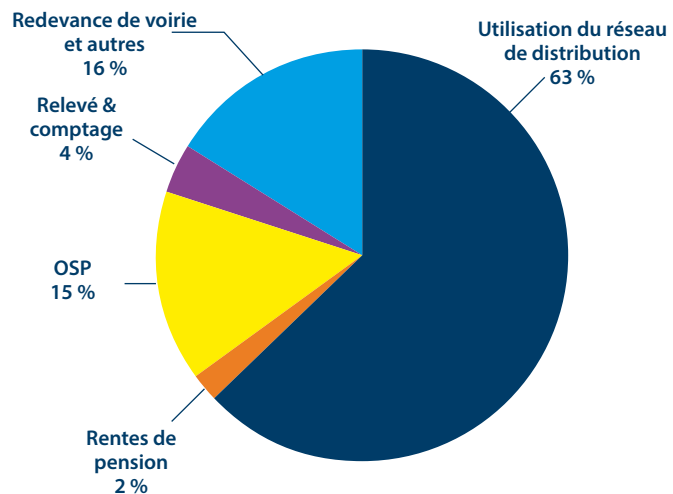


Tableau 18 : Évolution tarifs de distribution BT – Électricité 1 600 kWh + 1 900 kWh annuel

En € HTVA - arrondi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Utilisation du réseau	128	135	142	151	156	157	156
Pensions non capitalisées	16	15	6	6	5	4	4
OSP	39	40	33	37	35	40	38
Comptage	13	12	12	13	13	10	10
Redevance de voirie et autres ((ISOC, etc.))	36	37	37	39	39	36	39
	231	239	230	245	248	247	247



ANNEXE 2 : ANNEXE SOCIALE

1.1. SYNTHÈSE DES MESURES DE PROTECTION PRISES PAR L'ÉTAT FÉDÉRAL

Il est opportun de rappeler toutes les protections mises en place par l'État fédéral pour le marché de l'énergie. Ces protections portent aussi bien sur des matières juridiques protégeant le consommateur, comme c'est le cas pour l'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » signé par les gros fournisseurs d'énergie, que sur la protection financière en permettant à certaines catégories de personnes de bénéficier du TSS (tarif social spécifique).

1.1.1 Accord du consommateur

Cet « accord du consommateur³² » porte sur les pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, et ce conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. La direction générale Contrôle et médiation du service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie veille à l'application correcte de cet accord et du code de conduite. Cet accord vise notamment à protéger les consommateurs contre d'éventuelles pratiques abusives ou informations trompeuses dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

Dans cette optique, l'accord a intégré un Code de bonne conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».

³² L'accord du « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », 28/06/2017.

³³ www.tarifsocial.economie.fgov.be

Les obligations du Code de bonne conduite s'imposent au fournisseur et à ses vendeurs éventuels en matière d'informations au consommateur et de conclusion de contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz.

1.1.2 Le tarif social spécifique

Le tarif social³³ pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004. Il permet à certaines personnes physiques ou à certains ménages de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et/ou l'électricité. C'est la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) qui est chargée de calculer, tous les six mois, le tarif social.

Ce tarif ne comprend pas de termes fixes et est exprimé en €/kWh.

Pour l'électricité, il existe trois tarifs sociaux, selon le type de compteurs :

1. le simple tarif pour les compteurs mono-horaires ou le registre « heures pleines » des compteurs bi-horaires ;
2. le tarif « heures creuses » pour le compteur « de nuit » des compteurs bi-horaires ;
3. le tarif exclusif nuit uniquement pour le compteur « exclusif nuit ».

Tandis que pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Le tarif social est octroyé à toute personne ou tout ménage qui appartient à l'une des catégories couvertes par la notion prévue par l'État fédéral de « clients protégés » résidentiels.

Il existe quatre catégories, réparties comme suit :

Catégorie 1 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du CPAS (RIS) ; une aide sociale équivalente au RIS (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ; une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État (voir articles 4 et 5 de la loi du 02/04/1965) ; une avance sur GRAPA ou sur un revenu garanti aux personnes âgées (RGPA), sur une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou sur une allocation pour personne handicapée.

Catégorie 2 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation du SPF Sécurité sociale (allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail de 65 %. Attention, il ne s'agit pas ici d'une allocation provenant de la mutuelle ; allocation de remplacement de revenus ; allocation d'intégration ; allocation pour l'aide d'une tierce personne ; des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %).

Catégorie 3 : une ou plusieurs personnes domiciliées à la même adresse reçoivent une allocation de l'Office national des pensions (GRAPA ; revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ; allocation d'aide aux personnes âgées ; allocation pour personnes handicapées sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ; allocation pour l'aide d'une tierce personne).

Catégorie 4 : le locataire social dans un immeuble à appartements : ce logement doit être donné en location à des fins sociales par une société de logement social et le chauffage au gaz naturel doit être assuré par une installation collective.

Le tarif social ne s'applique pas aux :

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

Ce tarif est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) qui ont l'obligation de fournir des clients « protégés », au sens fédéral.

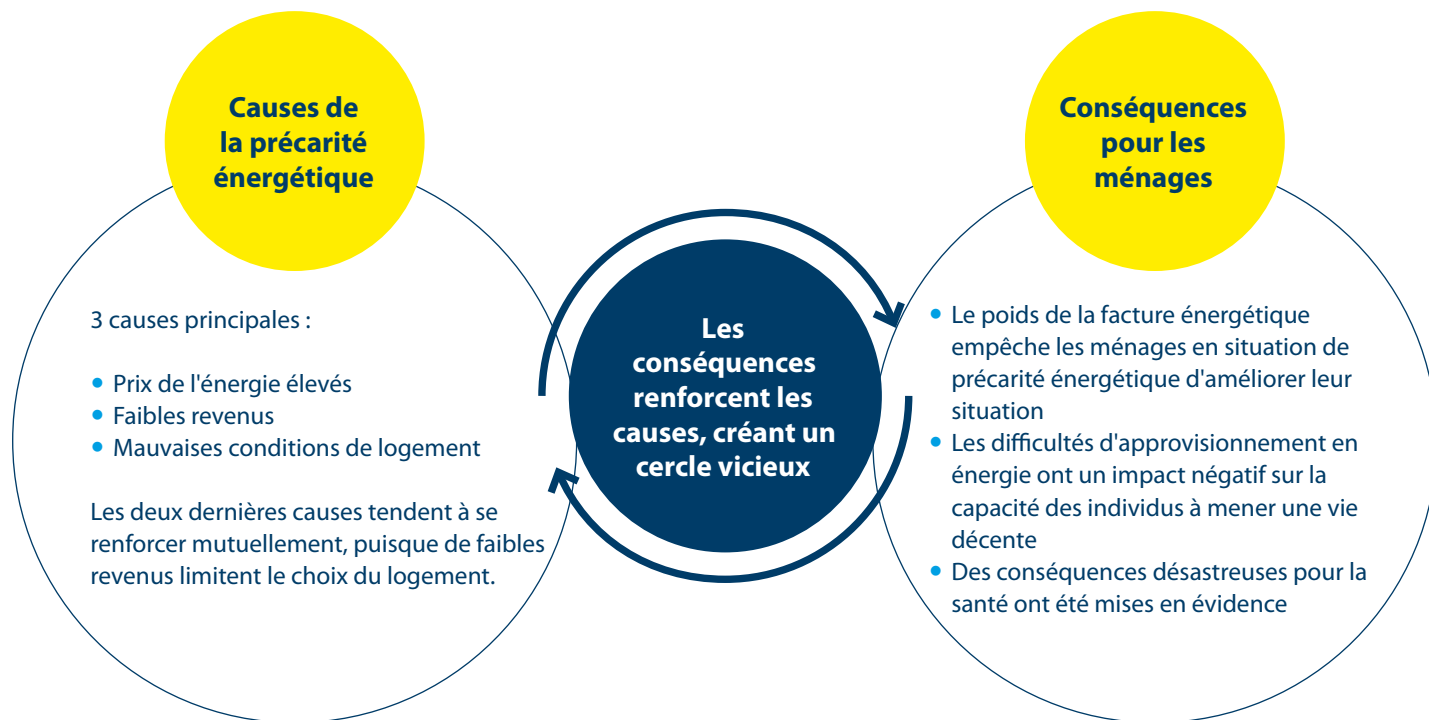
Depuis le 1er juillet 2009, le tarif social est en principe accordé automatiquement par les fournisseurs d'énergie aux clients qui font partie de l'une des trois premières catégories mentionnées ci-dessus. C'est le SPF Économie qui communique tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie la liste des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

Pour la 4ème catégorie (locataire social dans un immeuble à appartements), l'application du tarif social ne se fait pas automatiquement : le client qui souhaite en bénéficier doit donc en faire la demande auprès de son fournisseur en lui adressant une attestation provenant de son propriétaire/gestionnaire des logements sociaux.

En 2021, 23 % des ménages résidentiels bruxellois bénéficiaient du tarif social³⁴.

1.2. LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UNE PROBLÉMATIQUE MAJEURE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

1.2.1 Causes et conséquences



34 Source : CREG <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Prices/tableaubord.pdf>

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

Les ordonnances électricité³⁵ et gaz³⁶ ont été rédigées, puis amendées, en apportant une attention toute particulière à la protection des consommateurs. Cette démarche est le résultat d'un constat qui se décline en trois points :

1. un constat historique : avant la libéralisation, la législation régissant le marché de l'énergie bruxellois attachait déjà une grande importance à la protection des consommateurs et plus particulièrement des consommateurs précarisés ;
2. un constat socio-économique : la Région de Bruxelles-Capitale, comme nous venons de le voir, se distingue des autres Régions du pays par un taux de précarité de sa population plus important ;
3. un constat humaniste : l'accès à l'énergie est une condition indispensable au maintien d'une vie conforme aux critères de la dignité humaine.

Au niveau des **fournisseurs**, les axes clés sont les suivants :

1. obligation de transparence des offres commerciales ;
2. obligation pour le fournisseur de remettre une offre pour une durée de trois ans à tout client qui en fait la demande et n'a pas de dettes auprès du fournisseur en question ;
3. procédure de récupération de créances encadrée : rappel, mise en demeure, pose d'un limiteur, etc. ;
4. limitation des frais de recouvrement à 55 € par énergie et par procédure ;
5. liberté pour le client de mettre un terme à son contrat moyennant un préavis d'un mois ;

6. absence de caution si le client n'a pas de dettes ouvertes chez le fournisseur ;
7. suspension du contrat pendant la période de protection régionale contre la coupure et reprise de l'alimentation du client à la fin de la protection.

Quant au client, ce dernier a comme obligation :

1. de se lier avec un fournisseur commercial ;
2. d'honorer ses factures.

Pour ce qui est du **distributeur**, l'ordonnance électricité a fixé en ses articles 24 et 24bis plusieurs missions de service public à caractère social :

1. placement et retrait des limiteurs de puissance chez les clients résidentiels à la demande du fournisseur ;
2. fourniture d'électricité ou de gaz aux clients protégés ;
3. organisation d'un service de suivi de ces clients ;
4. information générale des clients résidentiels.

De plus, le législateur a prévu d'autres dispositions générales, à savoir :

- interdiction de procéder à des coupures d'énergie durant la période hivernale qui s'étend du 1er octobre au 31 mars ;
- possibilité de protéger le client bruxellois contre la coupure dès la première mise en demeure ; cette protection peut être octroyée aux clients protégés (bruxellois) ;
- possibilité pour les CPAS, après enquête sociale, de demander la rehausse du limiteur de puissance de 2 300 W à 4 600 W ;

- coupure effective du point d'alimentation uniquement suite à une décision du juge de paix.

Ces dispositions légales sont fondées sur le respect de la dignité humaine, **la prise en charge des ménages en difficultés financières auprès de leur fournisseur dès le début de l'endettement** ainsi que la simplification administrative et ce dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé par BRUGEL et la canalisation d'abus du système client protégé.

1.2.2.1 Conditions d'octroi du statut de client protégé

Il y a lieu de distinguer, comme déjà évoqué ci-avant, la protection offerte au niveau fédéral et celle qu'offre la Région de Bruxelles-Capitale.

Les ordonnances gaz³⁷ et électricité³⁸ prévoient un renforcement du bénéfice du tarif social spécifique (TSS), tel qu'organisé par l'État fédéral, aux clients en défaut de paiement qui répondent à certaines conditions, et ce dès la mise en demeure.

Les ménages peuvent introduire leur demande directement au fournisseur de dernier ressort en adjoignant à celle-ci la preuve qu'ils répondent à l'une des conditions suivantes :

- bénéficiaire du tarif social spécifique (TSS) ;
- en procédure de médiation de dettes ;
- en procédure de règlement collectif de dettes ;
- bénéficiaire du statut BIM.

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

36 Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

37 Article 20quinquies de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

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

Il est également possible d'introduire une demande de statut de client protégé via :

- le CPAS de sa commune de résidence (l'octroi du statut se fait sur base d'une enquête sociale) ;
- BRUGEL (l'octroi du statut se fait sur base des revenus et de la composition de ménage).

Le tarif social est généralement moins élevé que le tarif moyen proposé par les fournisseurs. Il est calculé et publié deux fois par an par la CREG sur la base, pour la partie distribution, d'une moyenne des tarifs des GRD du pays et pour la partie « commodity » de la moyenne des prix pratiqués par les fournisseurs.

1.2.2.1.1 *Durée de la protection*

Il est également utile de prendre conscience que, même si le statut de client protégé pouvait être assimilé à une protection passagère, elle couvre une très longue période. La durée moyenne en électricité est de plus de 2 ans et demi³⁹.

1.2.2.1.2 *Les mécanismes de contrôle*

L'ordonnance modificatrice de 2011 prévoyait aussi une disposition autorisant / encourageant SIBELGA à vérifier

annuellement si les conditions d'octroi sont toujours d'application. Ces vérifications avaient déjà été demandées précédemment par BRUGEL. Elles se font depuis au fil de l'eau.

1.2.2.1.3 *Suivi et communication de l'état des plans de paiement*

Après un premier avis en 2012 précisant la disposition de l'ordonnance modificatrice de 2011, et suite au constat que ni les fournisseurs ni SIBELGA n'échangeaient efficacement les données prévues dans l'ordonnance⁴⁰, BRUGEL a entamé en 2013 une consultation de ces acteurs. Cela a débouché en 2014 sur une décision de BRUGEL⁴¹ visant à fixer les modalités concrètes d'échange d'informations. En octobre 2014, la disposition relative au tarif maximum pour les clients ne respectant pas le plan de paiement de leur fournisseur commercial a ainsi été mise en œuvre.

1.2.2.1.4 *Attitude des fournisseurs*

Les fournisseurs sont également plus attentifs au suivi des plans de paiement et n'hésitent pas à poursuivre, via les sociétés de recouvrement ou en justice de paix, les clients durant la période de protection.

1.2.2.1.4.1 *Résiliation d'un contrat régulé*

Contrairement aux contrats ordinaires, les contrats d'énergie sont des contrats régulés par les dispositions bruxelloises.

C'est donc la loi spécialisée, notamment les ordonnances électricité et gaz et ses arrêtés d'exécution, qui prévaut sur le droit commun (la règle générale).

Quand un fournisseur veut résilier un contrat d'énergie d'un client résidentiel pour cause de non-paiement, ce fournisseur est obligé de respecter les dispositions prévues dans l'ordonnance (cf. l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance). Cela implique que seul le juge de paix est compétent pour mettre fin à un contrat d'énergie pour cause de non-paiement.

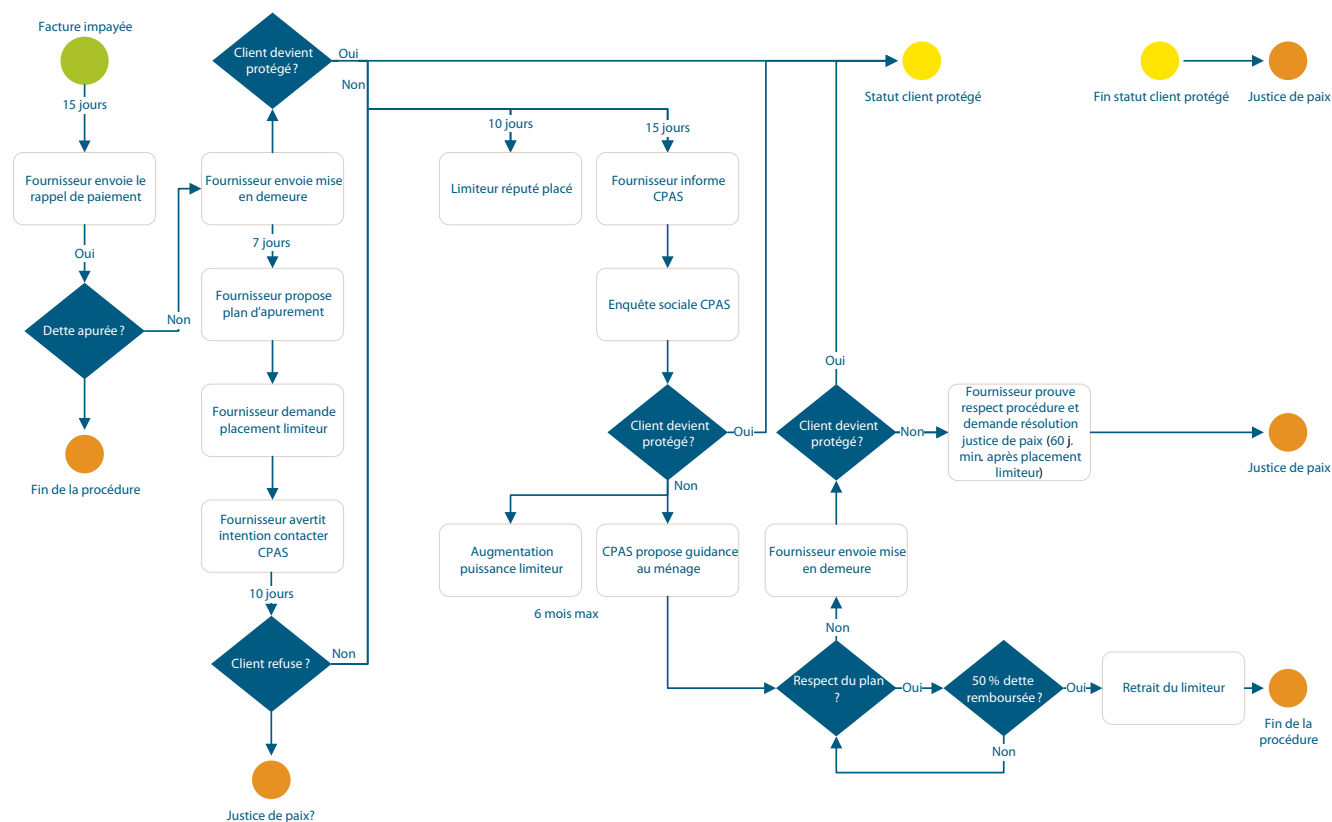
Concrètement, le fournisseur a établi, en interne, un processus de résiliation de contrat qui correspond au schéma repris ci-après. Les délais liés à la procédure qui y sont mentionnés permettent au fournisseur d'établir une projection de « fin de contrat » du client et donc la fin de son alimentation.

39 Données Sibelga

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

41 Décision 20140509-14 relative à l'application de l'article 25 octies §7 et 8 de l'ordonnance électricité (applicable mutatis mutandis à l'article 20 sexies §7 et 8 de l'ordonnance gaz).

Figure 54 : La procédure de récupération des créances : de la facture impayée à la coupure



Source : BRUGEL/SIA PARTNERS

1.2.2.2 Les clients protégés chez BRUGEL

1.2.2.1.1 Analyse de la procédure

L'arrêté du 4 octobre 2007, modifié par celui de 2012, précisait les conditions auxquelles devaient répondre les ménages qui demandaient une protection « client protégé » ainsi que la procédure que BRUGEL devait suivre dans le traitement des dossiers de demande.

Il dispose que le ménage consommateur d'électricité ou de gaz peut introduire une demande de statut de client protégé dès la réception de la mise en demeure envoyée par son fournisseur commercial pour défaut de paiement.

Les dispositions de l'arrêté prévoient également que le ménage candidat introduise sa demande de client protégé sur un formulaire prévu à cet effet, rédigé par BRUGEL et fourni par le fournisseur commercial avec la mise en demeure, ou que ce dernier peut informer le client sur les manières d'obtenir ce formulaire. Ce formulaire est revu annuellement par BRUGEL.

Au niveau des documents à rassembler pour introduire la demande, il faut fournir l'avertissement-extrait de rôle relatif aux revenus de l'année de référence, le certificat de composition de famille délivré par l'administration communale du lieu de domiciliation du client résidentiel et, pour chaque membre du ménage, une déclaration sur l'honneur signée et certifiée sincère mentionnant l'absence de revenus ou la nature et les montants de tous les revenus non repris à l'avertissement-extrait de rôle et perçus au cours de l'année.

Pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé, les revenus globalisés ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 23 528 € pour un seul revenu dans le ménage et de 28 757 € pour plusieurs revenus dans le ménage. Ces montants varient selon le nombre de personnes à charge et sont indexés, et l'indice pivot initial est celui du mois d'août 2007. Ces montants restent inchangés.

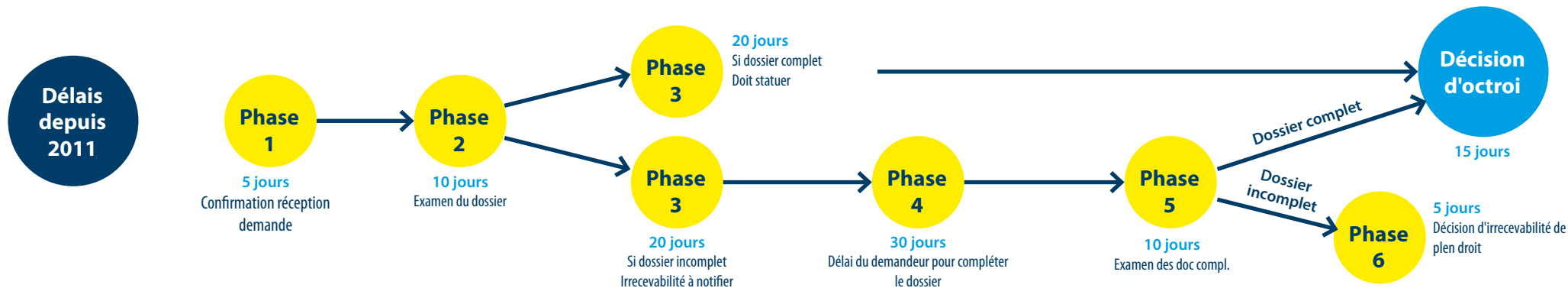
Concrètement, cela donne pour décembre 2021 les chiffres suivants :

Tableau 19 : Niveau de revenu selon la composition de ménage donnant accès au statut de client protégé au 31/12/2021

Personne à charge	1 revenu du ménage	2 ou plusieurs revenus du ménage
0	23.528	28.757
1	27.450	32.678
2	29.410	34.639
3	31.371	36.599
4	33.332	38.560
5	35.292	40.521
6	37.253	42.481

Source : BRUGEL

Figure 55 : Processus de suivi du dossier candidature client protégé BRUGEL



Le demandeur qui, suite à une invitation à compléter son dossier, demande à être entendu par BRUGEL, est invité à se présenter en ses bureaux et peut, s'il le souhaite, être assisté par une personne de son choix.

Dans le cas présent, la procédure a aussi été simplifiée tant pour le demandeur que pour BRUGEL.

1.3. STATISTIQUES GAZ

Dans cette section, nous présentons les statistiques relatives au gaz.

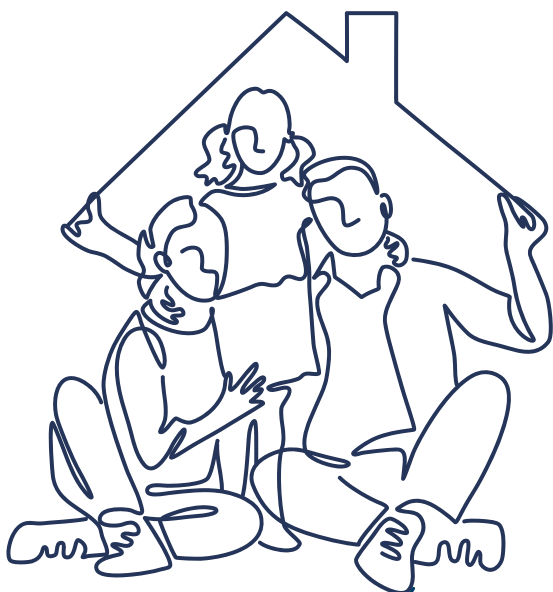
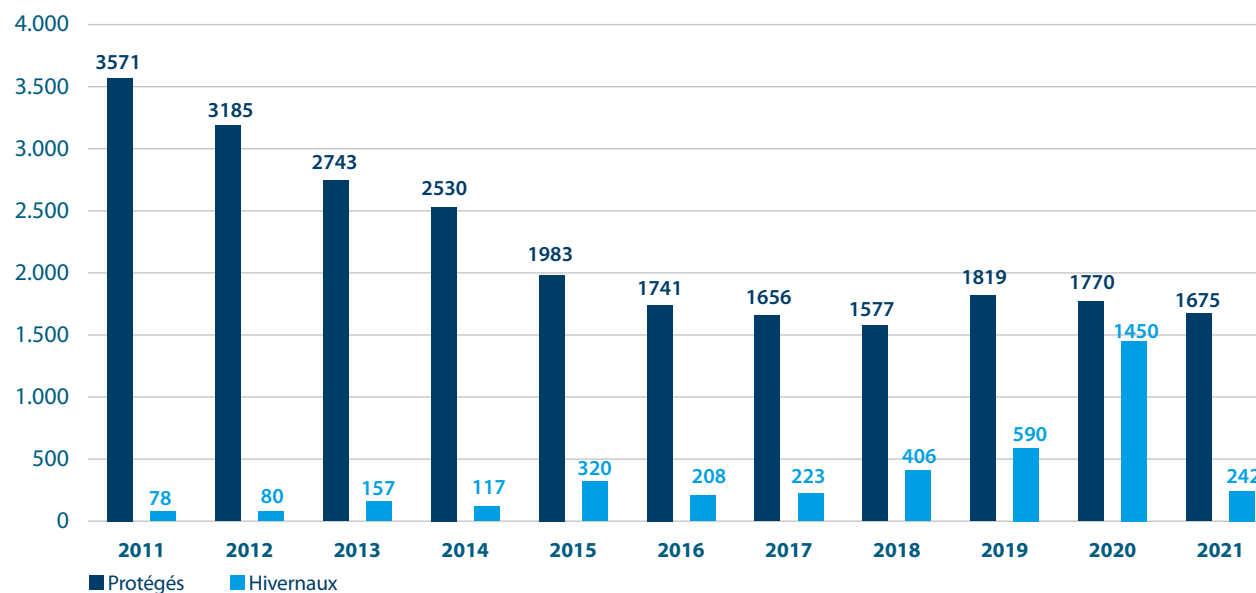
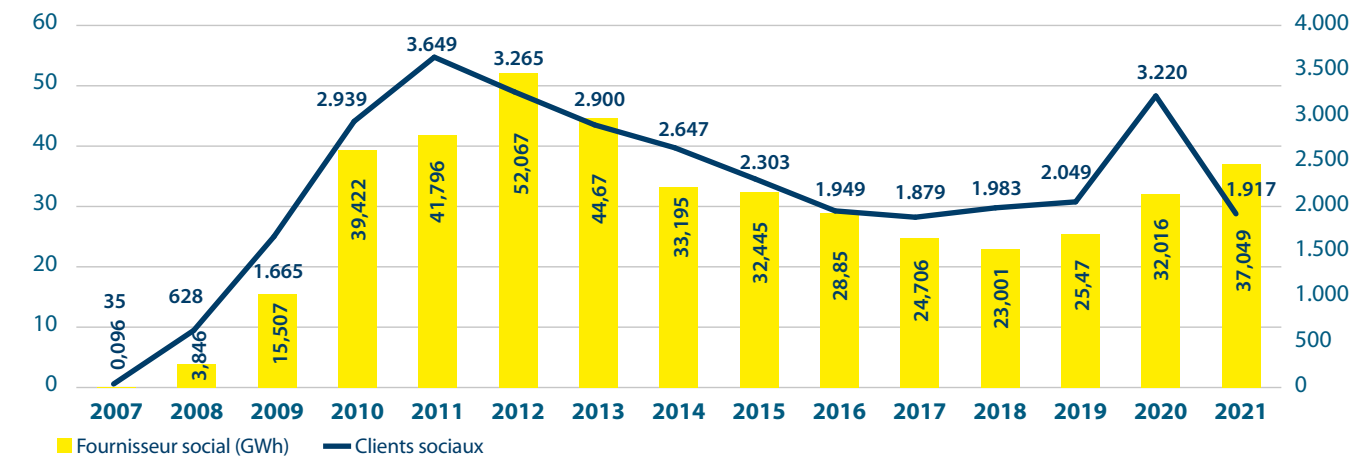


Figure 56 : Le nombre de clients protégés et hivernaux en gaz, 2011-2021



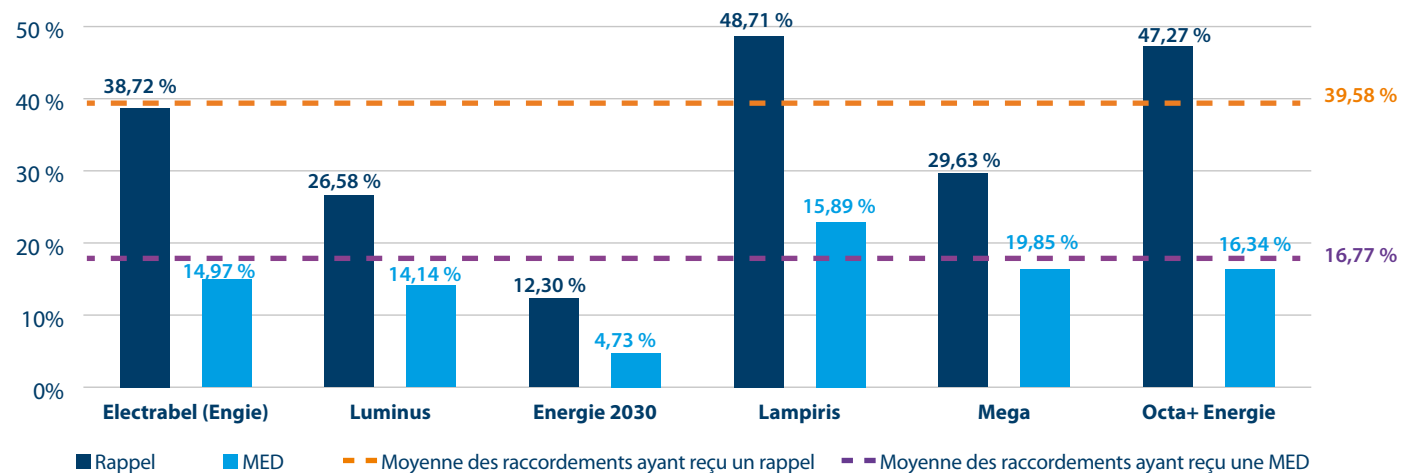
Source : SIBELGA

Figure 57 : Évolution fourniture sociale en gaz, 2007-2021



Source : BRUGEL

Figure 58 : Part de la clientèle résidentielle par fournisseur ayant reçu au moins un un rappel/une mise en demeure (MED) en gaz, 2021



Source : BRUGEL



Éditeurs responsables

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ● ●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

Avenue des Arts, 46 bte 14
1000 Bruxelles
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels