

## 5

# PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer un accès à toutes et à tous au marché de la fourniture d'énergie, BRUGEL met les consommateur·trice·s au centre de ses préoccupations et par là-même au centre du marché de sorte qu'ils puissent en dégager les avantages. Une attention particulière est également donnée aux clients les plus vulnérables, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continue à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces ménages précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes. BRUGEL est également un moteur dans les discussions grâce aux analyses détaillées qu'elle met à disposition afin de garantir l'accès à l'énergie à tous les Bruxellois et Bruxelloises.



D'un point de vue social, le marché de l'énergie 2021 a été marqué par la prolongation de la période hivernale jusqu'au 31 mai. Les clients concernés par ces mesures ont ainsi pu être alimentés par le GRD durant plusieurs mois (d'octobre 2019 à mai 2021). Pour préparer la fin de cette période hivernale et éviter par la suite les coupures d'électricité dans le chef des ménages les plus précarisés, le Gouvernement avait mis en place un groupe de travail composé de différents acteurs du secteur (GRD, CPAS, associations, régulateur, etc.). Son objectif : informer et conscientiser les ménages concernés afin de les pousser à se choisir un nouveau fournisseur à partir du 1er juin. Selon une procédure inédite, c'est le GRD qui a été chargé de contacter les clients concernés afin de les rediriger vers les services sociaux. « *Compte tenu de son efficacité, il a été convenu que cette procédure sera reconduite dans les années à venir* », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques.

Instaurée pour protéger les ménages, cette prolongation a notamment eu un impact non négligeable sur la dynamique du marché. Elle a notamment précipité le retrait du fournisseur MEGA du marché bruxellois ainsi que celle d'OCTA+<sup>1</sup>. À l'issue de la période hivernale, près de 3 000 ménages ont été amenés à retrouver un contrat auprès d'un fournisseur. « *Et comme beaucoup de ces ménages avaient déjà des dettes auprès des deux fournisseurs principaux (Engie et TotalEnergy), les petits fournisseurs, contraints de faire offre en vertu de la législation bruxelloise, ont été mis sous pression.* » Au final, ce sont pas moins de 2 200 ménages qui ont été privés d'énergie à la fin de cette période hivernale.

1. Lire à ce sujet le paragraphe sur son retrait provisoire dans la partie « Tensions sur le marché énergétique » en page 26.

## Monitoring des dettes

En 2021, BRUGEL n'a pas constaté une augmentation des endettements dus au Covid. Beaucoup de clients impactés, notamment des petits indépendants, ont en effet souscrit des plans d'apurement et la majorité des fournisseurs ont fait preuve de souplesse dans l'octroi de ces plans. Si les indices d'endettement sont restés stables, les plans d'apurement ont par contre augmenté de plus de 25 % en 2021.

« Si l'on ne parle plus ici d'endettement au sens strict, il est important d'évoquer la complexité de la situation », explique Carine Stassen. « Entre 2019 et 2020, le nombre de mises en demeure avait diminué pour le secteur résidentiel. Ces mises en demeure avaient par contre augmenté pour le secteur professionnel, notamment pour les PME et les indépendants. Cette tendance a perduré en 2021 et les défauts de paiement suivis d'un plan d'apurement ou de révision d'acompte ont fait un bond en avant. » Par ailleurs, l'octroi du tarif social fédéral aux bénéficiaires de l'intervention majorée (soit 14 % de ménages) a permis de réduire l'endettement et la précarité énergétique au sens large.

## Automatisation de l'octroi du statut de client protégé

Suite à l'avis rendu sur l'état du marché, le cabinet du ministre bruxellois de l'Énergie a demandé à BRUGEL d'étudier la faisabilité de l'automatisation du statut de client protégé. « Pour le Gouvernement, cette mesure avait entre autres pour vocation d'attirer de nouveaux fournisseurs sur le marché bruxellois », explique Carine Stassen. « Comme en RBC les dettes sont figées à 8 mois, contre 3 en Wallonie et 2 en Flandre, et dépendent de la justice de paix, l'octroi automatique du statut de client protégé dans certaines conditions avait tout lieu de rassurer les fournisseurs. Via cette procédure, ils avaient la garantie d'être couverts pour les clients les plus à risque en matière de défaut de paiement. »

Pour approfondir cette piste déjà évoquée depuis plusieurs années, BRUGEL a collaboré avec un consultant indépendant durant l'exercice 2021. L'objet de cette étude a consisté à évaluer

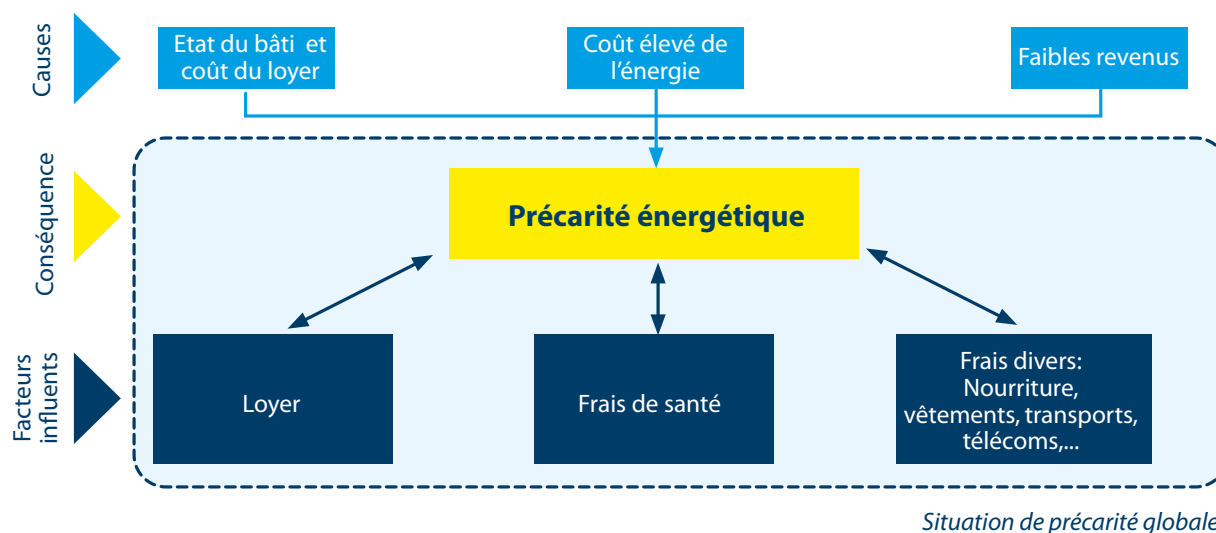
la possibilité et l'intérêt d'accorder le statut de « client protégé » aux bénéficiaires du statut social TSS (tarif social spécifique) et BIM (bénéficiaire d'intervention majorée), soit 27 % des ménages bruxellois (TSS : 13 % et BIM : 14 %). En théorie, les ménages TSS et BIM qui ont des dettes vis-à-vis d'un fournisseur pourraient ainsi automatiquement basculer chez SIBELGA et continuer à bénéficier de services énergétiques.

« Plusieurs points bloquants demeurent cependant pour la mise en pratique de cette procédure », explique Carine Stassen. « Le tarif social spécifique (TSS) est de la responsabilité du fédéral et la RBC ne maîtrise pas l'opérationnalité de son octroi. Comme le tarif social élargi est temporaire, son extension aux BIM ne sera pas non plus inscrit dans la durée. Il en résulte que si le fédéral décide de ne plus octroyer de tarif social aux BIM, le fournisseur ne pourra pas 'marquer' ces ménages. Et il est matériellement impossible de faire basculer des ayants droit non listés vers le GRD. Quant à automatiser le statut de client protégé pour les seuls TSS qui ont des dettes, la procédure semble moins pertinente. Pour la plupart, ces ménages sont suivis par les CPAS, ils bénéficient donc déjà en aval d'un tarif social et leurs dettes sont le plus souvent circonscrites. En l'état, la nouvelle ordonnance ne prendrait

en compte que le basculement des TSS historiques. Ce n'est probablement pas une telle mesure avec un impact limité qui poussera les fournisseurs à revenir sur le marché bruxellois. »

## Étude sur la réalité de la précarité énergétique

Dans le cadre de la mise en place d'une plateforme d'échange d'informations entre les CPAS et les fournisseurs, BRUGEL a mené une étude (entre le 28 septembre et le 19 octobre 2020) portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. En 2021, la matière recueillie a fait l'objet d'une analyse qui a débouché sur l'édition d'un document largement diffusé. « Basée sur des témoignages, cette étude a poursuivi deux objectifs complémentaires : comprendre les causes de la précarité énergétique et appréhender le ressenti des personnes concernées par la procédure de recouvrement de dettes et des aides disponibles », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Pour les besoins de cette enquête considérée comme une première en Région de Bruxelles-Capitale, des entretiens téléphoniques ont été menés auprès de quatorze



assistants sociaux de onze CPAS bruxellois différents. Et comme ces travailleurs sociaux étaient issus de différentes communes, nous avons considéré que ces entretiens étaient globalement représentatifs de la réalité bruxelloise. »

L'analyse des contenus de ces entretiens a permis de mettre en évidence plusieurs éléments éclairants. « Après analyse des différents entretiens, il apparaît que le demandeur est généralement un locataire bénéficiaire d'un revenu de remplacement. L'enquête a également montré que ces demandeurs éprouvent des difficultés face au labyrinthe du marché libéralisé (manque de transparence des factures et des offres) et face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique. Les mesures sont souvent perçues comme trop complexes et peu efficaces. »

Quels enseignements tirer de cette enquête ? Pour BRUGEL, les tenants et aboutissants du marché libéralisé en énergie sont encore méconnus, complexes et peu transparents aussi bien pour les consommateurs que pour des relais tels que les travailleurs sociaux. Il est dès lors plus qu'opportun d'améliorer la transparence du marché ainsi que les canaux de communication entre les différents acteurs et plus spécifiquement entre les fournisseurs et les CPAS.



## Précarité hydrique

Depuis que BRUGEL a reçu ses nouvelles missions concernant le secteur de l'eau, nos équipes ont entrepris de nombreuses démarches afin de mieux cerner les réalités des usagers bruxellois. En 2021, BRUGEL a plus particulièrement travaillé sur l'intervention sociale à mettre en place afin d'amortir l'impact de l'augmentation des tarifs de l'eau. « BRUGEL a activement participé aux différents groupes de travail portant sur la précarité hydrique. Notre objectif était d'informer au mieux le Gouvernement afin de mettre en place les mesures les plus adéquates. Nous avons ainsi calculé les montants disponibles mais aussi réfléchi à la procédure d'octroi la plus opérationnelle à mettre en place et qui est facilement accessible pour les ayants droits », nous explique Carine Stassen.

A côté de ce travail, BRUGEL a également participé à un groupe de travail relatif à l'analyse qualitative et quantitative de la précarité hydrique. « L'objectif ici était de dégager des solutions à apporter à court et moyen termes. Nous avons par exemple identifié la nécessité de travailler sur une plus grande accessibilité de la facture, sur un meilleur suivi des plans d'apurement, sur le service à la clientèle, sur les relais vers les CPAS, etc. »

Forte de son expérience en matière d'énergie, BRUGEL a pu apporter toute son expertise concernant l'opérationnalité des mesures à mettre en place pour le secteur de l'eau. Expertise reconnue étant donné que les mesures proposées par BRUGEL ont reprises dans l'arrêté portant sur l'exécution de certaines mesures sociales.



*BRUGEL a mené une étude portant sur des expériences de terrain de travailleurs sociaux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Il en est ressorti que les demandeurs éprouvent trop souvent des difficultés face aux différentes mesures sociales mises en place pour lutter contre la précarité énergétique.*

**Carine Stassen**  
Responsable du service des  
Affaires socio-économiques



*Retrouvez l'interview vidéo  
sur la précarité  
énergétique*