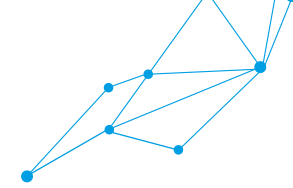




Carine Stassen
Responsable du service
Affaires socioéconomiques
au sein de BRUGEL

3 Affaires socioéconomiques



« Revoir le système de protection dans son ensemble ! »

Parallèlement aux outils mis en place par l'État fédéral pour renforcer la protection des ménages (tarif social spécifique et Fonds énergie), le législateur bruxellois veille également à la protection des consommateurs résidentiels domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Pour permettre à tous les Bruxellois d'accéder au marché de l'énergie, le service des Affaires socioéconomiques de BRUGEL conseille le gouvernement et garantit le bon fonctionnement des différents leviers régionaux mis en œuvre.

En 2019, la protection du consommateur s'est encore appuyée sur les quatre piliers que sont l'obligation de faire offre pour les fournisseurs, les contrats de trois ans, l'octroi du statut de client protégé régional sur base volontaire et la décision d'un juge de paix pour résilier un contrat en cours. Les ménages qui se sont retrouvés en fin de contrat durant la période hivernale ont en outre pu conserver leur alimentation et basculer automatiquement chez SIBELGA au tarif social.



Pour plus de détails, retrouvez l'interview complète de Carine Stassen sur le site dédié au rapport annuel 2019. Carine y aborde également le nouveau rôle de facilitateur pour Sibelga ainsi que l'état du marché en 2019.

Quel regard portez-vous sur la teneur de cette protection ?

Carine Stassen : À la suite d'une analyse portant sur le cadre réglementaire et son impact sur le marché de l'énergie en RBC, BRUGEL a constaté que les mesures de protection régionale entravaient la

dynamique concurrentielle du marché et se répercutaient malheureusement sur le client vulnérable.

Tous les indicateurs démontrent clairement la détérioration du marché de l'énergie et de la situation des clients les plus précarisés. Le fournisseur historique possède encore 65 % des parts de marché, le reste se répartissant entre quatre fournisseurs dont deux possédant moins de 5 % du marché. Parmi ces fournisseurs, trois acceptent encore les clients sans clauses additionnelles et proposent des offres sans conditions.

En quoi cette situation pénalise l'ensemble des consommateurs bruxellois ?

Carine Stassen : Beaucoup de ménages qui se retrouvent en fin de contrat, tributaires d'une dette énergétique ou en proie à une coupure de compteur à la suite d'une décision de justice de paix, ne parviennent pas à retrouver un autre fournisseur. Au-delà des ménages en situation de précarité, cette situation a des conséquences sur la totalité des ménages bruxellois.

Les fournisseurs qui se méfient du marché hésitent à proposer des offres alléchantes. Ce qui signifie qu'au niveau des offres globales du marché, les Bruxellois n'ont pas accès à celles qui sont les plus intéressantes ou les plus en adéquation avec leur profil de consommateur. Les bruxellois ont ainsi des tarifs de l'ordre de 20 % supérieurs à ceux proposés en région flamande. Les offres proposées en RBC pour les marchés de niche (fournisseur 100 % vert, offres pour véhicule électrique, ...) sont également fortement réduites par rapport à celles proposées dans les deux autres régions.

Ne faudrait-il pas changer de paradigme ?

Carine Stassen : BRUGEL considère qu'à Bruxelles, la question de l'énergie est trop souvent abordée sous l'angle restreint des clients précarisés. La commission de régulation préconise ainsi de se focaliser sur le client résidentiel lambda afin qu'il puisse profiter d'un marché dynamique et des offres ciblées qui le concernent. Avec, en parallèle, la mise en place d'une protection proactive, ciblée et accompagnée pour les ménages les plus précarisés.

Que pensez-vous du limiteur de puissance ?

Carine Stassen : En 2018, le gouvernement bruxellois avait imaginé (contre l'avis de BRUGEL) qu'il suffisait de supprimer le limiteur de puissance pour augmenter le nombre de clients protégés. En 2019, BRUGEL a constaté que le nombre de clients protégés n'avait progressé que de 10 %, que le nombre de coupures de compteurs électriques avait encore augmenté et que le montant des créances ouvertes chez les fournisseurs n'avait pas diminué. Pour BRUGEL, les procédures administratives pour bénéficier de cette protection sont trop lourdes et le système, trop compliqué à gérer, n'atteint pas sa cible.

Comme le limiteur de puissance (aujourd'hui supprimé) était le principal poste du budget des obligations du service public du GRD, BRUGEL propose de consacrer ces montants à d'autres actions plus utiles et de donner un nouveau rôle au GRD, en tant que « facilitateur du marché ». SIBELGA pourrait être vu comme un lien entre le fournisseur d'énergie et le client dans l'intérêt de ce dernier.

Logique sociale vs logique du marché

Carine Stassen : Selon BRUGEL, la logique sociale bruxelloise se confronte à la logique du marché de l'énergie car les fournisseurs ne disposent pas d'une vision claire des situations et ne peuvent dès lors anticiper leur risque. Avec un marché qui se réduit comme peau de chagrin, le risque est de disposer de trop peu de fournisseurs pour prétendre à un marché libéralisé. Et en 2019, le nombre de fermetures de compteurs pour cause de fin de contrat a été, pour la première fois, supérieur à celui des fermetures liées aux décisions de justice de paix.

BRUGEL préconise dès lors que le système de protection puisse évoluer et devenir plus dynamique en se concentrant sur les clients en difficulté, que ce soit de manière temporaire ou structurelle. Fort de ce constat, BRUGEL souhaite également la mise en place d'une automatisation de la protection pour tous les bénéficiaires du tarif social.

Pourquoi remettez-vous en cause le recours à la justice de paix ?

Carine Stassen : En préconisant la conciliation préalable plutôt que le recours à la justice de paix, BRUGEL est convaincue de pouvoir assurer une meilleure protection des personnes vulnérables. Son ambition est d'inventer un nouveau système via l'automatisation de la protection et du client protégé proactif, alimenté par le gestionnaire du réseau et suivi en guidance sociale par le CPAS. Fin 2019, la commission de régulation a remis un avis en ce sens et rédigé des mesures à proposer au gouvernement.

En 2019, vous avez retravaillé le document national de reprise des énergies. Pourquoi ?

Carine Stassen : En collaboration avec le service communication de BRUGEL, le service social s'est attaché à revoir et clarifier le document fédéral de reprise des énergies en proposant deux documents distincts et abordables pour le commun des consommateurs. Le premier est destiné aux clients conventionnels tandis que le second s'adresse aux clients qui possèdent des panneaux photovoltaïques. Ce document permet en fait d'assurer sans heurt la transition entre l'ancien et le nouvel arrivant dans un logement.

En 2019, le Fonds fédéral gaz et électricité a vu son financement diminuer. Comment BRUGEL a-t-elle réagi ?

Carine Stassen : En 2019, BRUGEL a participé à une étude sur le Fonds fédéral gaz et électricité qui alimente les CPAS. Comme les montants alloués à ce fonds sont en diminution constante, certains CPAS de la Région ne disposaient plus des moyens nécessaires pour acquitter les factures des ménages précarisés. L'étude a été très bien acceptée au niveau du gouvernement qui a promis une indexation à court terme.