

Accès à l'énergie à Bruxelles: en avant vers le progrès!

Imposée au niveau européen, la libéralisation du marché de l'énergie a amené les trois régions de notre pays à se doter de législations différentes pour encadrer cette nouvelle situation. Il est communément admis que la réglementation mise en place par la Région de Bruxelles-Capitale est celle qui protège le mieux les consommateurs. Au point que certains fournisseurs ont menacé de ne pas couvrir ce marché, ouvert depuis le 1er janvier 2007. L'encadrement bruxellois a été mis en place par deux ordonnances, mais on parle communément de "l'Ordonnance gaz-électricité" du 14 décembre 2006.

Aussi la récente évaluation de l'Ordonnance bruxelloise au Parlement régional a-t-elle attiré pas mal d'attention. Durant deux journées se sont exprimés députés et Ministres, mais également toute une série d'autres acteurs. Nous avons voulu revenir sur cette évaluation en donnant la parole à une série d'intervenants dans ce débat. Dans les pages qui suivent se succèdent donc les avis de la ministre bruxelloise de l'Energie Evelyne Huytebroeck, du chef de l'opposition MR Didier Gosuin, de la Coordination gaz-électricité-eau de Bruxelles, de Marie-Christine Renson (assistante sociale dans

L'ÉVALUATION AU PARLEMENT BRUXELLOIS DE L'ORDONNANCE GAZ-ÉLECTRICITÉ A MIS EN ÉVIDENCE LE BON NIVEAU DE PROTECTION DONT BÉNÉFICIENT LES CONSOMMATEURS DE LA RÉGION. MAIS IL RESTE DES ZONES D'OMBRE, DANS UN CONTEXTE OÙ LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DEVIENNENT RÉCURRENTES.

Paul Vanlerberghe
Chargé de recherche pour Infor Gaz-Elec (CSCE)

un service social privé). En outre, nous avons demandé le point de vue de trois autres acteurs qui ont fait des recommandations au parlement sur l'accès à l'énergie et l'organisation de la protection sociale: la FEBEG, qui représente les producteurs et les fournisseurs, le CRIOC, qui est l'organisation des consommateurs, les secrétaires de la conférence des CPAS de Bruxelles et de la section CPAS de l'Union de la Ville et des communes de la région Bruxelles-Capitale.

L'évaluation officielle au parlement bruxellois s'est tenue le 30 septembre et le 14 octobre derniers. Elle eut lieu sur fond de flambée de prix, de crise économique et de précarité croissante, autant de facteurs qui entraînent des difficultés de paiement pour un nombre toujours plus grand de Bruxellois. On

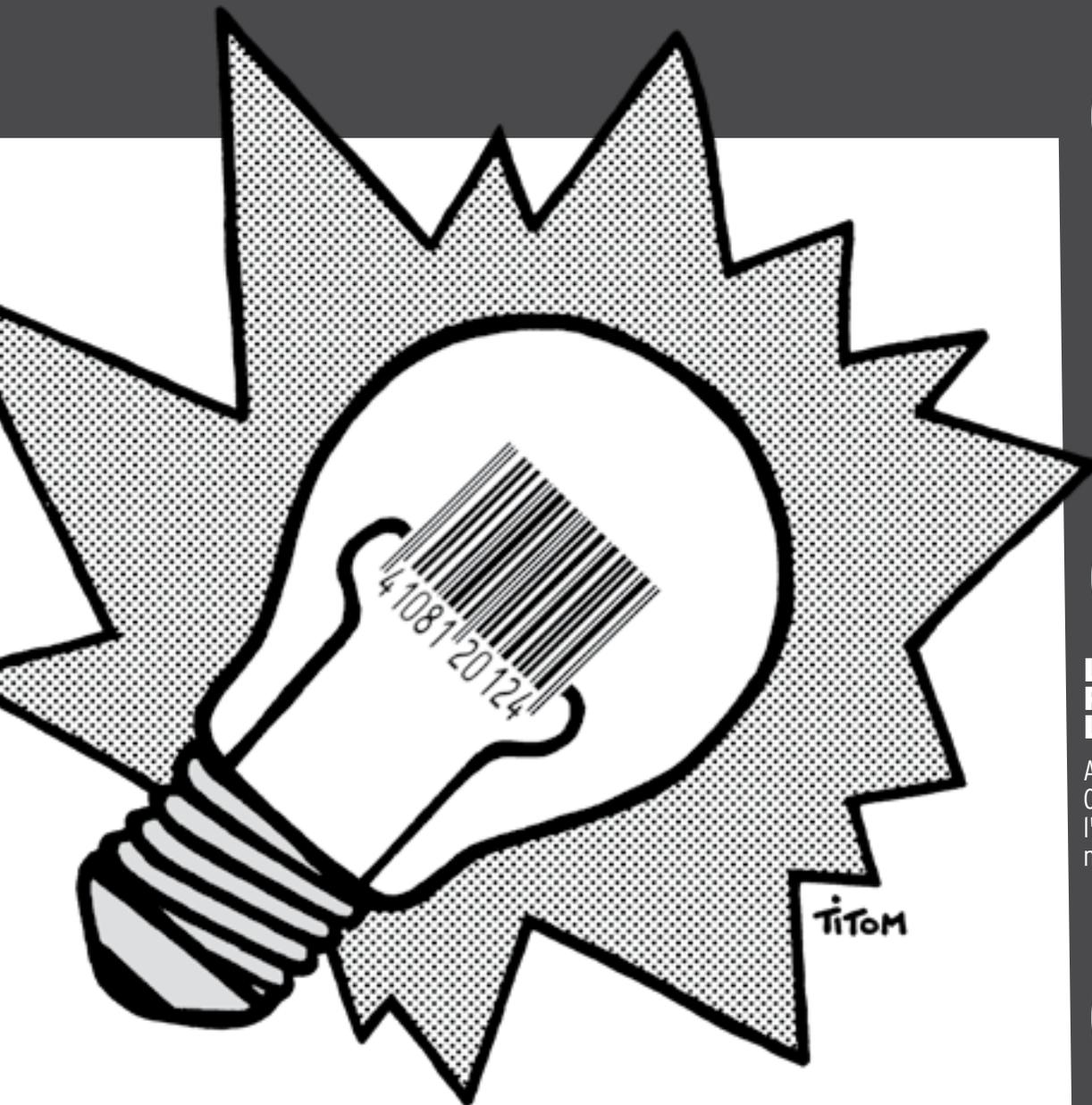
attend le rapport de ces journées et on verra alors quels amendements le Parlement envisage pour améliorer le texte actuel.

LES FOURNISSEURS AU RAPPORT

Parmi les points positifs de la législation, on cite en général l'obligation pour les fournisseurs de faire offre, la durée minimale de trois ans d'un contrat, les procédures strictes à suivre en cas de problèmes de paiement. Et comme résultat le plus important: le très petit nombre de coupures dans le secteur résidentiel; coupures qui ne peuvent de toute façon être prononcées que par un juge de paix. Enfin, l'absence de compteurs à budget en région bruxelloise (contrairement aux deux autres régions du pays) est également soulignée par les associations.

Mais si chacun salue les protections mises en place par l'Ordonnance (même le MR bruxellois le reconnaît, s'engageant explicitement à ne pas détricoter ces acquis), un certain nombre de difficultés sont pointées. Ainsi, la complexité de l'ordonnance laisse la place à des interprétations divergentes dont les fournisseurs profitent pour contourner leurs obligations. Ce point est mis en évidence tant dans la contribution de Didier Gosuin que de Marie-Christine Renson. Le manque d'information aux travailleurs sociaux est également pointé du doigt.

Mais d'une manière générale, c'est l'attitude des fournisseurs qui est le plus souvent mise en cause: contrats ambigus, manque d'informations exactes sur les formules de prix, factures incompréhensibles, ac-



cess difficile et coûteux aux centres d'appel des services commerciaux, étapes de la procédure de contentieux pas toujours respectées, dossiers incomplets remis aux juges de paix lorsqu'une coupure est demandée, absence de lieu physique où réclamer pour les clients... ou simplement être conseillés. De nombreuses mauvaises pratiques leur sont reprochées, qui font dire à Didier Gosuin que la réglementation de ces pratiques est un des grands chantiers qui attend le gouvernement bruxellois. On observe même un respect mitigé du code de bonne conduite dont les fournisseurs s'étaient eux-mêmes dotés. Douce désillusion du "soft law"...

HAUSSE DES PRIX RÉCURRENTS

Du côté des services sociaux et des CPAS, un handicap majeur réside dans le fait qu'ils ne peuvent pas initier ou imposer des plans

d'apurement pour les clients en défaut de paiement. D'autre part, ils sont confrontés à des plans d'apurement non raisonnables de la part des fournisseurs.

Il apparaît clairement aussi une disparité entre les différents CPAS de Bruxelles dans leur approche des difficultés de paiement et dans leur manière d'y répondre. L'enjeu ici est de dégager des solutions durables face aux difficultés croissantes qu'éprouvent les citoyens pour payer leur facture d'énergie.

A cet égard, le contexte bruxellois pose question: 50% des ménages y éprouvent désormais des difficultés pour payer leurs factures. Cette population en "précarité énergétique" s'élargit "et ne concerne plus seulement le public habituel des CPAS", souligne la conférence des présidents et secrétaires de CPAS bruxellois. Le poste énergie

occupe désormais la troisième place dans le budget des ménages, après le loyer et les dépenses d'alimentation. Avec l'augmentation des prix, les problèmes de paiement vont devenir récurrents, insiste Marie-Christine Renson.

Au final, c'est bien sûr le niveau des prix qui est en cause. Ici la Région est partiellement démunie: crise écologique, spéculation et enjeux géostratégiques dans l'approvisionnement interviennent dans la formation des prix. Quant à la libéralisation du marché, elle fut imposée au niveau européen. Mais l'Europe c'est nous. Avec de la persévérance, on peut donc aussi espérer changer un jour les choses. ■

① L'ordonnance "relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale" et celle "relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale". Toutes deux datent du 14 décembre 2006.

(40)

DE BONNES PROTECTIONS À METTRE EN PRATIQUE

La Coordination gaz-électricité-eau fait des propositions pour améliorer l'Ordonnance.

(42)

LIMITER LES PRIX, PAS LA PUISSANCE

Assistante sociale, Marie-Christine Renson juge l'application de l'Ordonnance dans la pratique.

(45)

"UNE RÉGLEMENTATION FORTE FACE AUX ENJEUX SOCIAUX"

Evelyne Huytebroeck, ministre bruxellois de l'Énergie, évalue son Ordonnance.

(48)

"MANQUE TOTAL DE TRANSPARENCE VIS-À-VIS DU CONSOMMATEUR"

Didier Gosuin, député MR, veut agir sur l'information aux consommateurs.

De bonnes protections... à mettre en pratique

La Coordination gaz-électricité-eau de Bruxelles (CGEE) lutte depuis plus de 20 ans pour garantir à tous, indépendamment de leurs revenus, un accès effectif au gaz, à l'électricité et à l'eau. A ce titre, elle a participé activement à l'élaboration de l'Ordonnance bruxelloise et à son évaluation au Parlement bruxellois et elle suggère des améliorations.

A nos yeux, ces mesures n'apportent cependant pas une solution durable qui puisse garantir ce droit à l'énergie pour tous. Nous examinerons donc le contenu de l'Ordonnance, son application sur le terrain et les améliorations principales à y apporter, suite notamment aux expériences sur le terrain et aux auditions au Parlement bruxellois. Nous ferons ensuite des propositions de fond plus structurelles, pour résoudre durablement le problème.

Les propositions de la CGEE concernent principalement les autorités régionales bruxelloises. Mais elles s'adressent aussi indirectement aux autorités fédérales, puisque les matières qui concernent notre problématique relèvent des deux niveaux de pouvoir. Parfois même elles se chevauchent, de sorte qu'il y a lieu qu'elles collaborent harmonieusement pour réaliser la meilleure politique possible au service des citoyens.

CONTENU ET AMÉLIORATIONS

A cause de la libéralisation, la situation s'est compliquée pour l'utilisateur, du fait de la multiplicité des acteurs qui interviennent: fournisseurs commerciaux, fournisseur par défaut, gestionnaire de réseau de distribution et société responsable du relevé des compteurs.

ACTIVE DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE À BRUXELLES DEPUIS PLUS DE 20 ANS, LA COORDINATION GAZ-ÉLECTRICITÉ-EAU (CGEE) DÉFEND GLOBALEMENT L'ORDONNANCE MAIS VEUT AMÉLIORER SA MISE EN PRATIQUE ET SUGGÈRE DES SOLUTIONS PLUS STRUCTURELLES

/ Claude Adriaenssens
Coordination gaz-électricité-eau de Bruxelles

Le client doit choisir maintenant un fournisseur pour le gaz et l'électricité, et un type de contrat (avec prix fixe ou prix variable) qui réponde au mieux à ses propres besoins mais avec tous les risques éventuels d'un mauvais choix.

CLARTÉ DES CONTRATS ET DES FACTURES

L'Ordonnance prévoit que tous les fournisseurs doivent faire offre de prix à tous les clients qui le demandent. Ils ne peuvent le refuser qu'à des clients qui ont encore des

leur contrat sans frais après un préavis de deux mois. Mais les prix ne sont pas garantis pour 3 ans, même dans le cas d'un contrat avec un prix fixe (il s'agit d'une compétence fédérale). Cela n'apparaît pas clairement dans la publicité. Des mesures devraient être prises pour éviter cela.

LA CGEE RAPPELLE SA PROPOSITION DE CRÉATION D'UN FOURNISSEUR PUBLIC EXCLUSIF.

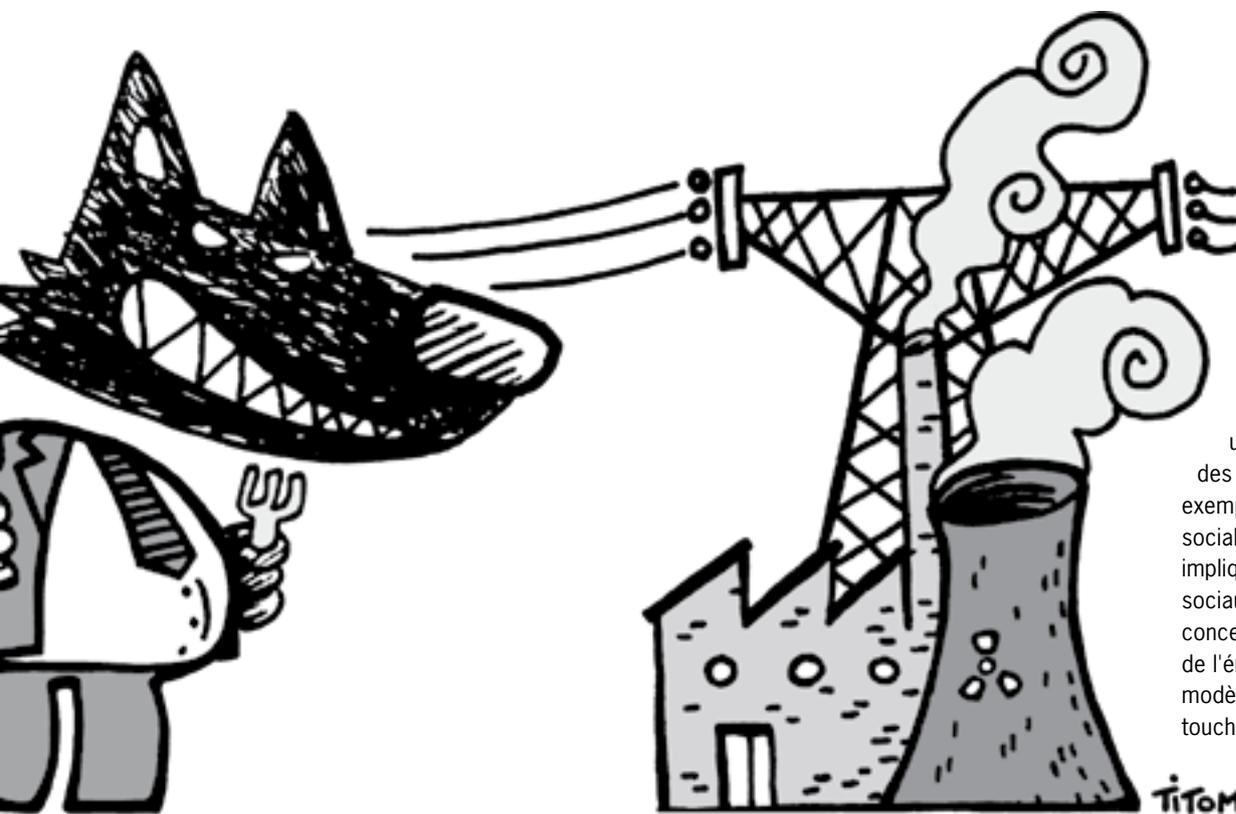
Or les contacts avec les fournisseurs ne sont pas aisés et la comparaison des offres s'avère difficile, même si des simulateurs de prix existent pour autant qu'on dispose d'Internet. Peu de gens ont donc choisi un fournisseur; la plupart sont restés chez Electrabel, fournisseur par défaut à un prix très élevé. Il faut donc informer la population et l'aider à choisir, par le biais d'une campagne d'information mais aussi en donnant des moyens aux associations pour les assister dans ce choix, comme le fait Infor gaz-élec (IGE).

dettes impayées chez eux. Les offres doivent également être comparables et non discriminatoires. Or, il n'est pas facile de comprendre les différentes offres et de comparer les prix. Il faut donc arriver par des mesures législatives à un prix affiché qui intègre les éléments tels que les promotions, les réductions diverses, etc. comme cela se fait pour les taux hypothécaires.

Les contrats doivent avoir une durée minimale de trois ans en ce qui concerne les fournisseurs et les clients doivent pouvoir résilier

Les autorités fédérales devraient également prendre des mesures pour exiger que les règles d'augmentation des prix variables soient identiques pour tous les fournisseurs, ou du moins clairement expliquées et compréhensibles dans les contrats. Il faut les rendre vérifiables et les faire contrôler par les régulateurs.

Il faut encore améliorer les relevés de compteur par Metrix et permettre un relevé réel de consommation par celui-ci à la demande du client lui-même, notamment en cas de contestation, lors d'un déménagement ou d'un changement de fournisseur. Il faut aussi fixer des règles claires pour l'établissement des factures intermédiaires et des garanties, notamment pour les clients qui ont eu des problèmes de paiement avec leur fournisseur ou un autre.



Une concertation entre les CPAS sur l'application de l'Ordonnance est indispensable, de même qu'entre ceux-ci et les autres acteurs comme les services sociaux, pour un fonctionnement optimal des dispositifs. On pourrait par exemple créer une coordination sociale au niveau régional qui impliquerait les CPAS, les services sociaux et les autres acteurs concernés par la problématique de l'énergie, en s'inspirant du modèle des concertations locales touchant les CPAS et les autres acteurs locaux qu'organise et subsidie la COCOM.

FERMETURES ET LIMITEURS

On a pu obtenir que la Région bruxelloise n'introduise pas de compteur à budget en cas de problème de paiement et il faut s'y tenir absolument. Nous avons pu également maintenir le recours final au juge de paix avant toute coupure d'électricité et obtenir que cela soit le cas également en gaz.

La période hivernale est portée à 6 mois pour la non-coupure du compteur à gaz et introduite en électricité: la décision se prend au cas par cas et dépend du juge de paix ou du CPAS (ce qui constitue un recul en gaz par rapport à la situation précédente, où l'interdiction de coupure était valable pour tous mais limitée à 3 mois et où la décision de coupure ne relevait pas du juge). Cette période peut même être prolongée si le climat le demande. Le CPAS peut même forcer le gestionnaire de dernier ressort à fournir le client pendant cette période même si les compteurs ont été fermés.

Il faudra évidemment veiller à ce que les juges et les CPAS prennent ces décisions dans la réalité. Il faudra aussi aider les gens à se défendre devant le juge et donner à celui-ci les possibilités et la tâche de vérifier que l'ensemble de la procédure prévue par l'Ordonnance en cas de non-paiement a bien été

respectée par le fournisseur et l'ensemble des acteurs.

NOMBREUSES PROTECTIONS

Toute une série de mesures de protection sont prévues en cas de non-paiement: rappel, mise en demeure, placement d'un limiteur de puissance de 1.380 watts en électricité, négociation d'un plan de paiement, information du CPAS du client (si celui-ci le permet) à plusieurs stades de la procédure, obligation de fourniture minimale en électricité et totale en gaz tant que le plan de paiement est honoré et la fourniture payée, durée minimale à respecter avant de pouvoir faire appel au juge pour résilier le contrat et mettre fin à la fourniture (avec une dernière possibilité pour le CPAS de le déclarer client protégé).

Les clients ayant droit au tarif social spécifique ou qui sont engagés dans un processus de médiation de dettes peuvent être, à leur demande, déclarés clients protégés dès la mise en demeure; ils peuvent le devenir aussi sur décision du CPAS, ou encore de Brugel, sur base de leurs revenus dès le non-respect du plan de paiement. Ils sont alors fournis par Sibelga au prix du tarif social, pendant la période du contentieux avec le fournisseur. Ils sont donc assurés de la fourniture (minimale en électricité) et en gaz tant qu'ils la payent, même s'ils ne

respectent pas le plan de paiement. Sibelga peut toutefois demander la résiliation de cette fourniture en dernier ressort par le juge, ce qui entraîne également la résiliation du contrat avec le fournisseur.

S'il le juge indispensable à la dignité humaine, le CPAS peut faire rétablir la puissance initiale en électricité (avec toutefois une limite de 4.600 watts) pendant une période indéterminée pour les clients protégés et pendant 6 mois pour les clients non-protégés, tant que le plan de paiement est respecté.

AMÉLIORATIONS POSSIBLES

L'expérience nous indique qu'il faudrait permettre aux CPAS et à Brugel d'accorder le statut de client protégé dès le début de la procédure, ainsi qu'à d'autres services sociaux dont on aurait reconnu le sérieux. Ces services sociaux et Brugel devraient également pouvoir accorder l'augmentation de puissance initiale en électricité.

Il faudrait également que le client, ou son mandataire, obtienne sur simple demande son dossier complet chez le fournisseur. Celui-ci devrait également prouver qu'il a négocié un plan de paiement sérieux avec le client et respecter l'ensemble de la procédure avant de pouvoir obtenir la résiliation du contrat devant le juge.

PROPOSITIONS PLUS STRUCTURELLES

Pour dégager des solutions plus structurelles, la CGEE rappelle sa proposition de création d'un fournisseur public exclusif pour les ménages, afin de pouvoir mettre en œuvre la tarification solidaire et progressive (le gouvernement peut déjà le faire en fixant des prix maximaux par tranches de consommation, tenant compte de la taille du ménage et l'état de son logement). En attendant les modifications législatives indispensables au niveau fédéral et européen, on peut favoriser les groupements d'achat.

Le fournisseur social, dont la création s'imposera quand les clients ne trouveront plus de fournisseur commercial (ayant des dettes chez chacun d'eux), pourrait également livrer les clients domestiques qui le souhaiteraient, dans de bonnes conditions de prix et de contrat. Il devrait donner le meilleur prix possible pour les clients difficiles et être soutenu par une intervention publique.

Il faut par ailleurs favoriser l'amélioration de la qualité énergétique des bâtiments, de même que l'utilisation de sources d'énergie alternatives. Ces mesures, publiques, devront toucher aussi les locataires et les populations défavorisées. ■

limiter les prix, pas la puissance

► Vous étiez favorable à l'Ordonnance à sa sortie. Aujourd'hui qu'on en voit la pratique, maintenez-vous votre jugement?

MARIE-CHRISTINE RENSON: L'Ordonnance est un seuil en dessous duquel nous ne voulons pas aller. Elle n'est pas parfaite mais elle comporte une série d'avancées que nous ne voulons pas voir retirer. Claude Adriaenssens les détaille dans sa contribution. C'est donc une bonne Ordonnance, de par sa volonté de protéger les consommateurs les plus faibles, ce qui est particulièrement important au vu de la population bruxelloise.

Est-elle améliorable? Sûrement, mais c'est une autre question. Son gros défaut, c'est qu'elle est complexe et difficile à appréhender et à appliquer au jour le jour. Il y a un ensemble de procédures très for-

MARIE-CHRISTINE RENSON CÔTOIE L'ORDONNANCE GAZ-ÉLECTRICITÉ DANS SON TRAVAIL QUOTIDIEN. VU LE NIVEAU ACTUEL DES PRIX DE L'ÉNERGIE, ELLE JUGE QUE LES PROBLÈMES DE PAIEMENT VONT DEVENIR RÉCURRENTS À BRUXELLES.

Marie-Christine Renson, assistante sociale au service social de quartier 1030
Propos recueillis par Jean-Marie Coen

création d'un conseil des usagers, qui peut remettre des avis au gouvernement régional "en matière de protection des consommateurs, d'obligations et de missions de service public et d'utilisation rationnelle de l'énergie dans la fourniture et la distribution d'électricité et de gaz" (d'après l'article 2 des statuts du Conseil des usagers). Enfin, la ministre de l'Énergie va dégager des budgets pour la formation des travailleurs sociaux. Il y a donc des ouvertures.

traitent ces questions et dont ils s'organisent. De plus, pour les aides financières (par exemple, intervention dans le paiement des factures d'énergie), il faut toujours un passage par le conseil de l'aide sociale, ce qui amène des réponses très différentes selon les communes pour des situations similaires.

Une autre grande question traverse les conseillers CPAS: l'aide financière dans le paiement des factures impayées peut-elle être structurelle ou doit-elle rester ponctuelle? En pratique, les revenus d'une large partie de la population bruxelloise sont si bas que les problèmes seront toujours récurrents! Cette question d'aide structurelle n'est pas en contradiction avec une des missions du CPAS qui est l'autonomisation des personnes. Les CPAS ont des moyens spécifiques pour payer les factures d'énergie d'usagers endettés via le Fonds fédéral gaz électricité (communément appelé le Fonds Vande Lanotte).

Cette question du traitement du contentieux en énergie a également été traitée et réfléchiée au sein du réseau de Vigilance énergie

(voir encadré page 44) avec des travailleurs sociaux du secteur privé et des CPAS. Ce travail du réseau nous a permis de mieux traiter en partenariat les dossiers des usagers en difficulté de paiement des factures d'énergie.

Mais il faut reconnaître que les CPAS sont de plus en plus sollicités pour de l'aide par des usagers en difficulté budgétaire. Et ces personnes viennent demander une intervention du CPAS parce qu'ils n'ont plus les moyens financiers suffisants pour vivre ou survivre. L'accueil supplémentaire de ces personnes peut poser d'importants problèmes pratiques au sein des CPAS: comment organiser cet accueil, etc. C'est pourquoi, les CPAS ont décidé de créer en leur sein un groupe de travail qui va traiter ces questions.

► **Comment faites-vous pour vous tenir au courant face à cette législation complexe et aux offres de fournisseurs qui sont en constante évolution?**

M-C.R.: Je suis membre de longue date de la Coordination gaz-électricité-eau et du réseau de vigilance qu'elle a mis en place. Toutes ces questions y sont sou-

LE PROBLÈME AUJOURD'HUI SE SITUE SOUVENT AU NIVEAU DES FOURNISSEURS.

melles à respecter. L'Ordonnance est encore très mal connue et pas toujours parfaitement comprise ni par les travailleurs sociaux, ni par les usagers. Cette complexité, le manque de précision à certains endroits, laissent la place à des interprétations qui servent uniquement les intérêts des fournisseurs. L'Ordonnance a toutefois permis

► **Comment voyez-vous le rôle des CPAS? Y a-t-il beaucoup de différences dans leurs approches?**

M-C.R.: L'Ordonnance donne aux CPAS un rôle central dans la gestion du contentieux. L'Ordonnance confère aux CPAS une nouvelle mission. Or il y a une très grande disparité dans la façon dont ils

vent débattues et analysées. De plus, la Fédération des centres de service social (FCSS) a développé une série de formations très complète en 2006-2007.

► **Qu'en est-il du "prix maximum à facturer" (ex-tarif social)? On annonce l'automatisation de l'accès à ce droit, sans savoir encore pour quand. En attendant, comment les AS peuvent-ils détecter que quelqu'un y a droit?**

M-C.R.: C'est ici une matière fédérale, que l'Ordonnance ne peut pas régler. Le principe de l'automatisation est acquis, reste à voir quand ils l'appliqueront. Ce sera en tout cas une bonne chose. De notre côté, nous vérifions toujours l'accès au droit quand les personnes viennent à nos permanences de service social. On y est attentif, mais beaucoup de personnes ne s'adressent pas à un service social.

► **Quelles pratiques seraient possibles pour détecter les difficultés de paiement avant qu'elles ne surgissent et qu'on soit obligé de mettre un limiteur de puissance?**

M-C.R.: Tout d'abord, on peut conseiller aux consommateurs de ne pas laisser s'accumuler les factures impayées et de réagir très vite dès le premier retard de paiement. Pour obtenir des délais de paiement ou des plans d'apurement, il peut soit le faire directement avec le fournisseur, soit se faire aider par un service compétent. Mais en aucun cas, il ne doit laisser "pourrir la situation".

L'Ordonnance propose également "une méthodologie" en cas de difficultés de paiement de la part du consommateur. A différents moments dans la ligne du temps du traitement d'une facture, l'Ordonnance propose aux usagers d'aller trouver le CPAS pour une aide dans l'établissement d'un plan de paiement, pour une aide financière, pour obtenir le statut de

client protégé etc. Ce statut suspend le contrat commercial avec le fournisseur et permet d'obtenir une fourniture via le gestionnaire du réseau de distribution (GRD, en l'occurrence Sibelga) au tarif social.

Le client doit alors obtenir un plan de paiement avec son fournisseur

commercial pour apurer sa dette, puis s'y tenir. La fourniture via Sibelga se fera durant toute la durée du plan de paiement. Quand la dette est apurée, le client retourne vers son fournisseur commercial. Pour certains, la procédure de client protégé est une méthode parmi d'autres pour maintenir le droit à l'énergie.

POUR DES PLANS D'APUREMENT RÉALISTES

Mais quand le client bascule vers le GRD, un limiteur de puissance est placé (de 1.380 watts). Le CPAS peut demander le rétablissement à 4.600 watts mais pour une période de 6 mois pour autant que la personne respecte son plan de paiement vis-à-vis du fournisseur commercial. (On peut donc estimer que c'est le temps nécessaire à la personne pour apurer ses dettes...)

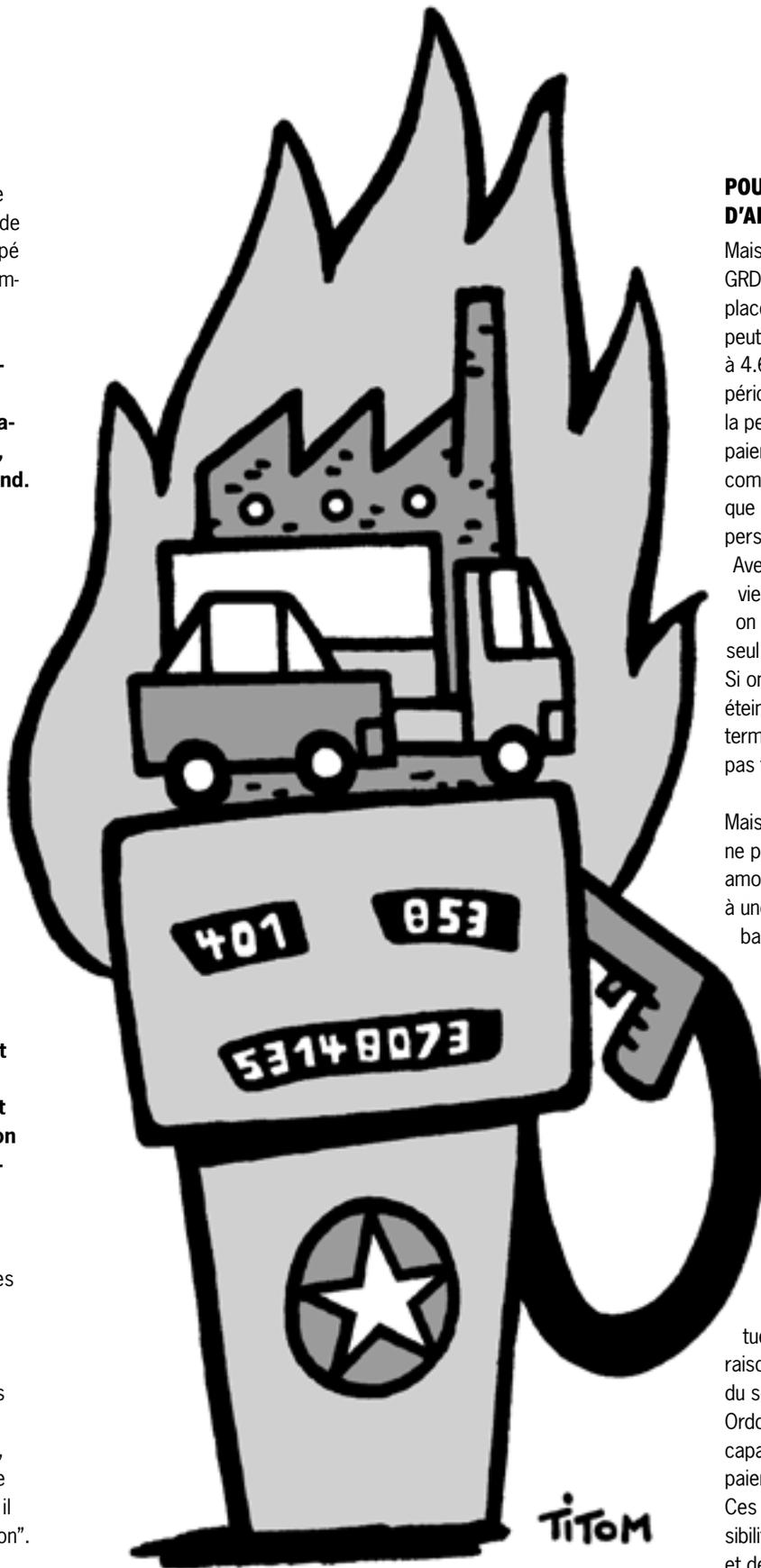
Avec un limiteur de puissance, la vie devient parfois très étrange: on ne peut faire fonctionner qu'un seul appareil électrique à la fois. Si on veut repasser le linge, il faut éteindre le frigo par exemple... En termes de dignité humaine, ce n'est pas fameux.

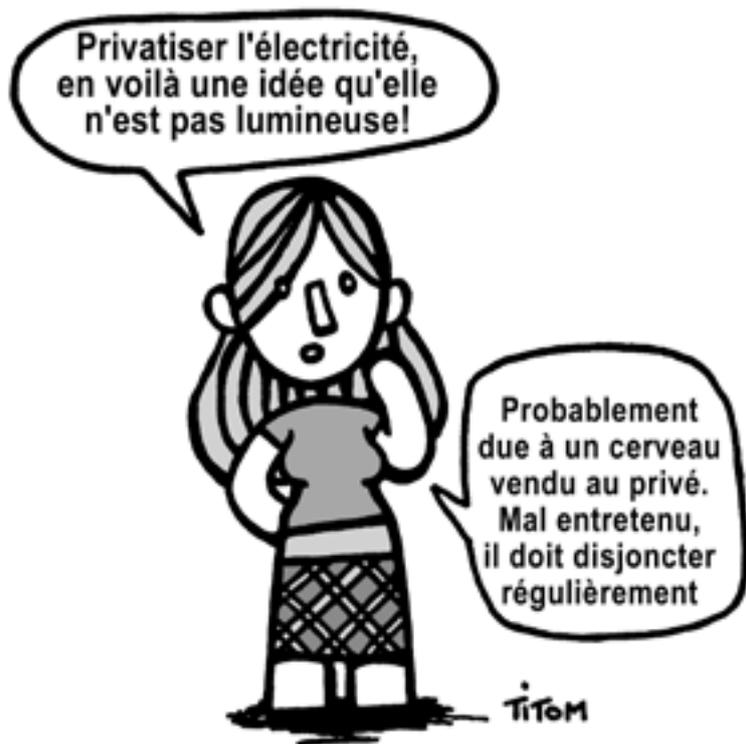
Mais plus fondamentalement, on ne peut pas faire grand-chose en amont, car on s'adresse souvent à une population à revenus très bas, qui limite de toute façon sa consommation. Les consommations ne sont pas systématiquement trop élevées mais elles sont souvent liées à l'état des logements. A Bruxelles, bon nombre de consommateurs sont locataires, souvent dans des maisons très mal isolées.

Reste également une question délicate qui n'est pas tranchée dans l'Ordonnance actuelle: celle des plans de paiement raisonnables. Avant la libéralisation du secteur, sous les anciennes Ordonnances, les CPAS avaient la capacité d'imposer des plans de paiement raisonnables à Sibelga. Ces plans tenaient compte des possibilités budgétaires des personnes et de leurs besoins. Aujourd'hui cette capacité d'imposition a été retirée aux CPAS, les CPAS proposent un plan de paiement raisonnable mais c'est le fournisseur qui a le dernier mot en la matière.

► **A ce propos, comment les choses se passent-elles avec les fournisseurs?**

M-C.R.: Le problème aujourd'hui se situe souvent au niveau →





→ des fournisseurs: ceux-ci prennent "quelques libertés" par rapport à ce qui est prévu dans l'Ordonnance gaz-électricité. Par exemple, ils proposent des contrats d'un an et non de trois; ils n'envoient pas systématiquement (ni au moment où l'Ordonnance le prévoit) des listings au CPAS; ils font assigner des clients auprès du juge de paix pour coupure de fourniture sans avoir vérifié si toute la procédure légale en amont a été respectée, etc. Ils mettent dans leurs conditions générales de vente des clauses plus restrictives pour certains consommateurs (ce qui est une garantie pour certains clients...)

Tous ces dysfonctionnements posent la question des plaintes et du suivi des plaintes. Trop peu de

personnes osent encore ou savent qu'elles peuvent réclamer, déposer une plainte contre certaines pratiques des fournisseurs. En plus, si on veut déposer plainte, on ne sait pas très bien où il faut aller: chez le régulateur ou auprès du fédéral? Vu que certaines matières sont de compétence régionale, d'autres de compétence fédérale.

La problématique des garanties exigées par les fournisseurs auprès de certains clients pose question notamment aux CPAS. Qui va payer cette garantie? Le CPAS? Ce n'est pas son rôle. Qu'arrivera-t-il si quelqu'un fait le tour des fournisseurs et se voit refoulé de tous parce qu'on lui demande de verser une garantie? L'Ordonnance n'aborde pas cette question dans ce cas-là.

FAIBLE CAPACITÉ DE CHOISIR

Une autre difficulté pour les usagers "faibles" apparaît dans la communication fournisseurs - clients. Les bureaux d'accueil n'existent plus: si on veut s'adresser aux fournisseurs, il faut principalement téléphoner ou aller sur Internet. Le téléphone n'est pas facile à utiliser pour le public précarisé, le GSM est cher, ils n'ont pas d'ordinateur. Les fournisseurs devraient à nouveau installer des points d'accueil pour le consommateur, point d'accueil où le client serait reçu, respecté et conseillé correctement en fonction de sa situation et de sa consommation.

La libéralisation de l'énergie avec ce qu'elle comporte comme le choix du fournisseur, la recherche de contrats de fourniture les plus avantageux pour la situation propre de chaque consommateur, n'intéresse pas les personnes, encore moins les personnes en grande précarité. Elles ne comprennent pas ce système, n'ont aucun outil pour faire des recherches (PC, maîtrise de la langue française ou néerlandaise...). Ces personnes laissent le travailleur social faire le choix, ce choix est souvent à opérer dans l'urgence (à l'occasion de l'ouverture et fermeture de compteurs), il n'est donc plus l'affaire du consommateur et il est ressenti comme le choix et la mission du travailleur social. Mais est-ce bien là une mission du travailleur social?

"Info Gaz Electricité" est un service qui a été créé pour répondre à cette interrogation, il

est donc très important de le faire connaître. Mais il ne répond pas à l'urgence et est souvent éloigné du domicile des personnes. Et de plus, souvent les gens en ont un peu "marre d'être trimbalés" de service en service.

LIMITER LES PRIX, PAS LA PUISSANCE

Enfin, concernant les coupures, l'Ordonnance donne au juge de paix la responsabilité de se prononcer sur une possibilité de coupure d'énergie. Cette assignation en justice de paix doit arriver après tout un parcours très balisé par l'Ordonnance. Malheureusement, le juge de paix n'a pas les moyens de vérifier si toute la procédure a été respectée. C'est une question importante, à laquelle il faudra que les parlementaires apportent une réponse. En cas de coupure, il faut obliger les fournisseurs à déposer un dossier complet auprès du juge de paix!

Un dernier point positif des mesures d'accompagnement social prises dans l'Ordonnance est le refus de placer des compteurs à budget pour les "clients défaillants". En cas de dettes, l'Ordonnance prévoit de faire placer des limiteurs de puissance (1.380 watts). Les CPAS peuvent demander le rétablissement de la pleine puissance s'ils estiment que la situation des consommateurs l'exige.

Cela dit, la question centrale c'est le prix de revient de l'énergie qui est vraiment très élevé. Comment doit-on, à Bruxelles, vivre, se loger, se nourrir, se chauffer et se soigner avec 711 euros par mois (RIS isolé)? La question de l'accessibilité pour tous à l'énergie est une vraie question sociale et elle doit susciter un débat très large entre les différents partenaires. Elle ne peut se réduire à une réflexion sur l'utilisation rationnelle de l'énergie par les publics dits précarisés. Enfin, nous pouvons dire que, pour le moment, la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité n'est pas un plus pour ces consommateurs fragilisés. ■

Un réseau de vigilance en énergie

Le réseau de vigilance gaz-électricité est un collectif d'assistants sociaux qui travaillent dans des structures tant publiques (CPAS) que privées (centres de service social). Le réseau a été créé il y a 6 ans, à l'initiative de la Coordination Gaz-électricité-eau, avec jusque tout récemment le soutien des présidents de CPAS. Ses membres ont examiné ensemble les questions de contentieux, l'application des deux Ordonnances

précédentes dans le domaine de l'énergie à Bruxelles. On y travaille aussi le lien entre CPAS et centres de services social, les renvois entre les structures. Au vu des difficultés à coordonner les pratiques des différents CPAS, ceux-ci ont récemment décidé de créer une structure d'échanges intra-CPAS. Les AS du public qui continuent à participer au réseau de vigilance le font désormais sur une base volontaire.

Evelyne Huytebroeck

“Une réglementation forte face aux enjeux sociaux”

Depuis le 1er janvier 2007, l'Ordonnance Gaz et Electricité, qui implémente les marchés libéralisés du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, est entrée en application. Cette Ordonnance, votée le 14 décembre 2006, a fait l'objet de nombreux débats et nous nous étions engagés à en réaliser une évaluation au Parlement, dans le courant de l'année 2008.

C'est pourquoi, les 30 septembre et 14 octobre 2008, plusieurs institutions et associations ont été entendues en Commission de l'Environnement et de l'Energie du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

LES AMBITIONS DE L'ORDONNANCE

Impulsée par l'Europe, dans la logique de la libre circulation des biens, des services et des personnes, les marchés de l'électricité et du gaz ont été ouverts à la concurrence. En réorganisant les différents métiers liés à la production, la livraison, l'entretien et la vente, le citoyen a dû, et doit encore, apprendre à ne plus correspondre avec un seul acteur mais avec plusieurs. C'est ce que l'on appelle “le modèle de marché”.

La production ainsi que la fourniture ont été ouvertes à la concurrence. Le transport et la distribution sont restés dans les mains d'acteurs locaux pour des raisons stratégiques et économiques publiques. Ces gestionnaires de réseaux, de transport ou de distribution, centralisent les informations utiles servant de lien entre d'un côté les investisseurs et les pouvoirs publics, et de l'autre côté, entre les clients et les



LA MINISTRE BRUXELLOISE DE L'ENERGIE RELÈVE QU'À BRUXELLES A ÉTÉ MIS EN PLACE UN CONSEIL DES USAGERS, UN CAS UNIQUE EN EUROPE!

Evelyne Huytebroeck

Ministre bruxelloise de l'Environnement, de l'Energie et de l'Aide aux personnes

entreprises de fourniture d'énergie. Un régulateur veille à ce que les relations et les échanges d'informations respectent les lois et ne défavorisent personnes.

Pour rappel, le souhait du parlement de la Région bruxelloise, pour cette Ordonnance implémentant les marchés libéralisés du gaz et de l'électricité en Région de Bruxel-

les-Capitale, était de maintenir et de renforcer les acquis sociaux, d'installer une régulation, de créer des obligations et des missions de service public et également de promouvoir l'énergie verte.

ORDONNANCE ET PROTECTION SOCIALE

Dans l'Ordonnance, la volonté de protection des consommateurs

se traduit par différents moyens. D'abord par une obligation de faire offre, transparente, raisonnable et non discriminatoire à tout client qui le demande. Ceci permet de n'exclure personne. Et c'est ce qui se passe sur le territoire de la Région.

Ensuite, par l'établissement d'une procédure stricte à suivre en cas de difficulté de paiement. Pour →

→ ce faire, des moyens complémentaires ont été attribués aux CPAS afin qu'ils puissent accompagner au mieux les ménages en difficultés. Il est à noter que les fournisseurs, la clientèle résidentielle et les CPAS ont pris un certain temps pour comprendre et pouvoir appliquer cette nouvelle procédure. Tous actuellement nous disent que même si la procédure paraît complexe, elle permet, plus qu'avant, de découvrir, de comprendre et de prendre en charge des situations de précarité qui restaient souvent ignorées par le passé.

Enfin, le passage obligatoire par la pose du limiteur de puissance et la non coupure en hiver garantissent, au travers d'une Obligation de Service Public (OSP), un service minimum permettant de garantir le respect de la dignité humaine.

L'obligation de passage par la justice de paix pour toute décision de coupure permet, au final, de veiller à ce que le rapport de force ne joue pas en défaveur du plus faible. Il est à noter que depuis le 1er janvier 2007, durant 17 mois, aucune coupure de gaz ou d'électricité n'a été effectuée en Région bruxelloise. Situation qui n'a jamais été vécue ailleurs.

VOUS AVEZ DIT CONCURRENCE?

Au début de la libéralisation, suite aux enseignements tirés des premières expériences de marchés libéralisés dans d'autres régions, ne sachant pas trop comment les marchés allaient évoluer chez nous, et surtout comment les prix allaient progresser, des messages de prudence "Attendre et observer" ont été diffusés parmi la population par certains acteurs. La prudence était de mise...

Les fournisseurs également déclaraient qu'il n'y aurait jamais de concurrence à Bruxelles car les règles de protections sociales étaient trop complexes et l'obligation de signer des contrats d'une durée de trois ans trop stricte. Que vu le nombre d'obligations et de

GRÂCE À LA LIBÉRALISATION, LE CONSOMMATEUR PEUT ENFIN CHOISIR EN TOUTE LIBERTÉ



missions de service public, le prix des énergies y serait beaucoup plus élevé que dans les autres régions.

Pourtant, force est de constater que les premières études sur Bruxelles nous démontrent que des contrats de trois ans sont proposés par certains fournisseurs dans les autres régions du pays. Qu'il n'y a pas moins de fournisseurs à Bruxelles que dans les autres régions. Que petit à petit de nouveaux fournisseurs arrivent sur le marché bruxellois. Et qu'il n'y a pas, en Région de Bruxelles-Capitale, moins de personnes qui changent de fournisseurs que dans les autres Régions.

En effet, une étude récente nous montre que le taux annuel de changement de fournisseurs pour un marché libéralisé est compris entre 1,5 et 3% par an. Ces chiffres correspondent à ce qui s'est passé en Région de Bruxelles-Capitale. Pour finir, toutes les analyses nous montrent également que les fournisseurs ne font pas, en Région de Bruxelles-Capitale, des offres de prix spécifiques

mais que leurs prix restent similaires aux offres de prix qu'ils proposent dans les autres régions.

LES CITOYENS ET LES MARCHÉS

Par honnêteté, nous ne pouvons affirmer que tout se passe bien entre les fournisseurs et leurs clients. Des plaintes se font jour et le manque de service à la clientèle est parfois relevé: pas de réponse aux courriers, pas de guichets accessibles dans la région, un service de téléphone payant pour les plaintes mais gratuit pour la signature de contrat, impossibilité de comprendre la manière de calculer les provisions, etc.

Le non respect du code de bonne conduite, l'absence du médiateur fédéral et la réelle déficience des services clientèle des fournisseurs pourraient faire l'objet d'un débat à part entière. Hélas ces matières sont du ressort de la législation fédérale mais la Région bruxelloise veut l'interpeller à ce sujet. Un guichet unique pour les plaintes permettrait aux consommateurs,

résidentiels ou professionnels, de n'avoir plus à s'inquiéter de savoir qui va résoudre leur problème car ce serait au guichet d'orienter ce qui est du ressort des lois fédérales ou du ressort des lois régionales. Tous y gagneraient en efficacité.

Notons qu'en Région Bruxelloise, nous avons, chose unique en Europe, installé un "Conseil des Usagers". Celui-ci est habilité à émettre des avis sur la manière dont le marché libéralisé fonctionne pour les usagers et donc peut proposer au gouvernement des améliorations le cas échéant.

UNE RÉGULATION FORTE

Si l'on veut que la rencontre se déroule correctement entre tous les acteurs, dans le respect des règles et de tous, il y faut un arbitre. Le régulateur pourrait être vu comme l'arbitre qui veille au respect des règles et qui, le cas échéant, propose au Gouvernement une modification du règlement.

En Région de Bruxelles-Capitale, le régulateur, l'arbitre du marché

libéralisé, est "Brugel". Son rôle est de tenir compte des enjeux économiques tant des gestionnaires de réseaux que des fournisseurs, par la mise en place d'un cadre régulateur. Il analyse l'octroi des licences tout en veillant à ce que tous les fournisseurs soient sur un même pied d'égalité. Il n'en reste pas moins que chacun des fournisseurs développe sa propre stratégie commerciale et peut orienter ses actions selon ses propres choix.

Deux ans après la libéralisation, la mise en place de Brugel est en cours. L'équipe du régulateur reste liée administrativement à Bruxelles Environnement. Depuis septembre 2007, la petite équipe de Brugel, moitié moins nombreuse que dans les autres régions tout en ayant la même quantité de matière à gérer que les autres régulateurs, a déjà rendu un travail conséquent. La finalisation du recrutement de l'équipe devrait permettre à Brugel de montrer toute son efficacité dès mars 2009, lorsque le Gouvernement aura définitivement désigné les chargés de mission.

L'ENVIRONNEMENT ET L'ORDONNANCE

Le prix de l'énergie est constitué en additionnant les coûts de sa fabrication, de son transport et de sa distribution, légèrement augmenté de prélèvements publics. Ces prélèvements publics servent à financer, entre autres, nos engagements environnementaux internationaux. Nous devons à la fois diminuer nos consommations d'énergie mais également accroître notre autonomie.

Le prix de l'énergie finance ainsi la distribution de primes pour le grand public, pour les secteurs tertiaires et pour le logement collectif. Sans oublier les primes aux communes et aux écoles bruxelloises afin de les aider à réduire leurs consommations d'énergie.

Mais l'argent public sert également à promouvoir l'électricité verte. L'encouragement de la production d'électricité verte via les certificats verts fonctionne bien puisque

que chaque année nous doublons les quantités de certificats verts attribués à la production réalisée en Région bruxelloise.

La sécurité d'approvisionnement, demandée par l'Europe, a un coût et passe, entre autres, par l'encouragement à la production délocalisée. Le 18 juillet dernier, une première modification de l'Ordonnance a été votée en ce sens. En effet, une diminution des pertes de réseaux permet de garantir une diminution des prix car l'énergie doit voyager moins loin pour atteindre sa clientèle.

QUE RETENIR DE L'ÉVALUATION?

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité est complexe. La Belgique est un pays complexe. Et la Région de Bruxelles-Capitale a ses spécificités socioéconomiques. Certains citoyens de notre Région ont une grande difficulté à comprendre ces nouveaux marchés libéralisés du gaz et de l'électricité. Nous allons donc poursuivre nos efforts de communication.

En Région bruxelloise, les offres de contrat de fourniture d'énergie ne sont ni plus chères, ni moins nombreuses qu'ailleurs dans le pays. La proportion de clients qui changent de fournisseur chaque année avoisine, pour les trois Régions, un même chiffre de 2% de ménages par an. Le nombre de ménages qui optent pour un choix de fournisseurs en Région bruxelloise n'est pas extraordinaire comparativement aux deux autres régions du pays.

Les représentants des consommateurs et des plus faibles nous apprennent qu'il y a un réel intérêt à maintenir une protection forte des plus faibles de la société. Il y a aussi un réel intérêt à bien choisir un fournisseur car cela engendre une économie de 1 à 2 mois de coût mensuel sur sa facture globale.

Il y a encore une grande difficulté pour beaucoup à séparer les éléments

de la législation du fédéral de ce qui est du ressort de la législation régionale. Le non respect du code de bonne conduite, l'absence du médiateur fédéral et la réelle déficience des services clientèle des fournisseurs font déjà l'objet d'un débat à part entière. Mais c'est au parlement fédéral d'agir!

Ceci dit, je suis convaincue que les pouvoirs publics régionaux ont pleinement joué leur rôle. Nous avons respecté et encouragé les enjeux économiques dans les limites de l'action des pouvoirs publics. Nous avons mis en place une réglementation forte qui permet de s'occuper réellement des enjeux sociaux.

Nous avons respecté et renforcé le cadre de travail d'acteurs clés que sont les CPAS et les juges de paix. Nous avons désormais un régulateur qui veille et fait des propositions d'amélioration. Nous avons, chose unique en Europe, un conseil des usagers, qui peut aussi émettre des avis. Nous avons aussi le courage de remettre notre législation en question.

QU'EST QU'UNE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET COMMENT, AU NIVEAU RÉGIONAL, VA-T-ON Y FAIRE FACE?

Et, compte tenu de tout ceci, je pense que le débat parallèle à la légitime question de la protection des clients énergétique est d'abord: "Qu'est qu'une précarité énergétique et comment, au niveau régional, va-t-on y faire face?" Et ensuite, compte tenu de la réelle et actuelle volatilité des prix de l'énergie: "Comment organiser au mieux notre modèle de marché pour le rendre plus stable?" ■

Plus d'infos sur www.brugel.be

❶ Les intertitres sont de la rédaction.

Didier Gosuin

“Manque total de transparence vis-à-vis du consommateur!”

Conformément aux exigences européennes, le marché du gaz et de l'électricité est libéralisé à Bruxelles depuis le 1er janvier 2007. Plus d'une année après sa mise en œuvre, l'Ordonnance organisant cette libéralisation a été évaluée par le Parlement bruxellois via, notamment, l'organisation d'une série d'auditions. L'occasion d'entendre tous les acteurs et de pointer les améliorations à apporter à ce texte particulièrement compliqué. Une complexité qui, d'ailleurs, permet aux fournisseurs de se jouer des failles du système.

Les questions énergétiques sont vitales tant d'un point de vue social qu'environnemental. Nous nous concentrerons ici essentiellement sur les aspects sociaux et de protection des consommateurs, ce qui ne signifie pas que les aspects environnementaux soient de moindre importance.

LE MR NE COMPTE PAS REMETTRE EN CAUSE LES ACQUIS SOCIAUX DE L'ORDONNANCE. PAR CONTRE, IL JUGE INDISPENSABLE D'AGIR AVEC FORCE SUR LE MANQUE D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR FACE À SON FOURNISSEUR. ¹

Didier Gosuin
Député-bourgmestre, vice-président du Parlement bruxellois

Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (Crioc) *“assure une meilleure protection du consommateur bruxellois que son homologue wallon ou flamand”*. Un point de vue d'autant plus partagé par le MR bruxellois que nous sommes particulièrement conscients des spécificités urbanistiques (un parc locatif de logements particulièrement énergivore) et socio-économiques de notre Région.

Crioc, que le poste énergie occupe désormais la troisième place dans le classement des dépenses des ménages bruxellois (après le loyer et les dépenses d'alimentation) alors qu'il y a un an à peine, ces dépenses arrivaient en cinquième position...

La Conférence des 19 présidents et secrétaires des CPAS a posé le même constat en insistant sur le fait que *“la frange de population touchée par cette problématique s'élargit et que ce n'est plus exclusivement le public habituel des CPAS qui est touché de plein fouet par le coût de l'énergie”*.

PROTÉGER LES POPULATIONS LES PLUS FRAGILISÉES

Le législateur bruxellois a prévu des garde-fous pour garantir le droit d'accès à l'énergie pour tous dans de bonnes conditions. Ces dispositions sont d'autant plus nécessaires que la libéralisation n'a pas amené la diminution du prix escomptée par l'introduction de la concurrence, puisqu'en septembre 2008 les prix de l'énergie atteignaient des niveaux historiques depuis la libéralisation.

La position du MR bruxellois est donc sans ambiguïté: il serait absurde de vouloir remettre en cause cette Ordonnance et les mécanismes de protection qu'elle garantit aux populations les plus fragilisées: durée minimale de 3 ans pour les contrats proposés par les fournisseurs, obligation d'aller devant le juge de paix pour procéder à la fermeture d'un compteur, possibilité d'ouvrir des compteurs en hiver, faculté offerte aux CPAS de demander l'enlèvement du limiteur de puissance de 1380 watts dans certains cas (près de 12.000 compteurs sont aujourd'hui équipés à Bruxelles d'un limiteur de puissance!), obtention du statut de client protégé... Cette précision a le mérite de la clarté et coupe les ailes aux rumeurs que d'aucuns aiment faire courir. Le sort des populations les plus fragilisées est une préoccupation constante du MR.

Maintenir les acquis de l'Ordonnance ne veut cependant pas dire qu'il faut laisser les choses en l'état. Comme beaucoup d'intervenants s'étant exprimés à ce sujet au Parlement (Crioc, Conférence CPAS, syndicats...), le MR est convaincu qu'il faut améliorer l'application de

“ LE CONSOMMATEUR SE RETROUVE DANS L'INCAPACITÉ DE COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE FACTURATION.

La libéralisation du marché de l'énergie à Bruxelles est une matière complexe et l'application de l'Ordonnance demande une analyse critique. D'emblée, il faut cependant rappeler les acquis de ce texte qui, comme l'a précisé le

En effet, une part importante de la population bruxelloise vit dans une grande précarité puisque la moitié de la population éprouve des difficultés à payer ses factures énergétiques. Quand on sait, comme le rappelle à juste titre le



BELGA

cette ordonnance – dont le texte particulièrement compliqué ne facilite pas sa correcte mise en œuvre – à la lumière des constats posés par tous les spécialistes du secteur.

MANQUE D'INFORMATION POUR LE CONSOMMATEUR

Le dysfonctionnement majeur

relatif à la mise en œuvre de la libéralisation du marché de l'énergie concerne sans aucun doute le manque d'information disponible pour le consommateur. Non seulement ce dernier est totalement livré à lui-même lorsqu'il doit choisir un fournisseur alors que "le système de comparaison des prix reste flou et compliqué", relève le Crioc.

Mais de surcroît, lorsqu'il reçoit ses factures, le consommateur se retrouve dans l'incapacité de comprendre les mécanismes de facturation: "factures de décompte incompréhensibles", dénonce la conférence des CPAS. "Les factures sont incompréhensibles au niveau des montants et on peine des mois pour trouver l'information correcte auprès des fournisseurs", analyse la Coordination gaz-électricité-eau de Bruxelles (CGEE). "Erreur de facturation, impossibilité de vérifier si le tarif social est appliqué, factures très différentes d'un fournisseur à l'autre, problèmes de relevés des compteurs, factures non lisibles," constate l'Association des villes et communes.

Le constat est donc clair et partagé par tous: il y a un manque total d'information, renforcé par le fait que la plupart des fournisseurs, pour réduire leurs frais, ont considérablement diminué la qualité du service clientèle en privilégiant systématiquement Internet plutôt qu'un service téléphonique gratuit ou un service guichet. Le recours aux seuls sites Internet pour obtenir de l'information n'est évidemment pas suffisant puisque Internet n'est pas accessible à tous et que le langage utilisé n'est pas toujours compréhensible par l'ensemble de la population.

RENFORCER LE RÔLE DE BRUGEL

A l'instar de la Coordination

gaz-électricité-eau de Bruxelles ou du Crioc, le MR plaide donc pour imposer des obligations de service public aux fournisseurs pour rendre (enfin!) les factures lisibles et transparentes. Cette transparence de l'information est une des missions de Brugel, la commission de régulation pour l'énergie en région bruxelloise, dont les moyens financiers et humains sont, aujourd'hui, totalement insuffisants. Un exemple: le cadre de la commission de régulation n'est toujours pas complet, ce qui rend pénible et aléatoire l'exercice de son rôle de régulateur.

Il faut impérativement que Brugel impose à l'ensemble des fournisseurs une méthodologie commune de facturation pour pallier au réel déficit de protection du consommateur, qui à ce jour est bien incapable d'avoir une vision claire des coûts liés à sa consommation de gaz et d'électricité. Non seulement le consommateur est démuni lorsqu'il tente de décortiquer sa facture mais il se trouve bien seul quand il entreprend de chercher des explications auprès de son fournisseur. Bref, il se retrouve sans aucune assistance. Sur cet aspect essentiel, force est malheureusement de constater que le gouvernement bruxellois a été totalement inactif et que d'énormes efforts doivent être réalisés. ■

① Le chapeau est de la rédaction.

Infor Gaz Elec vous conseille gratuitement

Choisir le fournisseur de gaz et d'électricité et le type de contrat le plus intéressant par rapport à sa situation particulière peut générer des économies sur les factures. Mais... quel est le fournisseur le plus intéressant pour votre consommation d'énergie? Comment changer de fournisseur? Quels sont vos droits?

Grâce au soutien financier de la région de Bruxelles-Capitale (IBGE-BIM), le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion a créé un service non commercial "Infor Gaz-Elec", qui a pour but de délivrer aux ménages bruxellois :

- ▶ une information concernant le choix d'un fournisseur (offres, transferts...),
- ▶ une information sur les mesures sociales concernant l'accès à l'énergie,
- ▶ une information générale sur la fourniture de gaz et d'électricité (déménagement, compréhension de facture, etc),
- ▶ une information de base sur les économies d'énergie possibles,
- ▶ des conseils juridiques de première ligne en matière de droit à l'énergie...
- ▶ une comparaison des offres et des prix
- ▶ une aide pour changer de fournisseur...



Le service est accessible gratuitement.

Contactez-le par téléphone au 02/209.21.90 durant les heures prévues: lundi - mardi - mercredi de 10h à 14h, vendredi de 14h à 18h, samedi de 13h à 17h30. E-mail: info@gazelec.info

Ce qu'en pensent les acteurs de l'énergie à Bruxelles

Divers acteurs du secteur de l'énergie à Bruxelles se sont prononcés lors des débats au Parlement bruxellois pour l'évaluation de l'Ordonnance gaz-électricité. Nous avons interrogé des représentants des divers acteurs concernés.

► LES CONSOMMATEURS

Ines Mendez

Représentante du CRIOC, en charge de Power for You (P4Y)

► **Le CRIOC a plaidé devant le parlement bruxellois pour un renforcement du droit du consommateur dans l'Ordonnance gaz-électricité. Vous vous prononcez aussi pour la diminution de la TVA à 6% et pour une tarification sociale et progressive de l'énergie. Qu'entendez-vous par là?**

INES MENDEZ: D'abord, il faut rendre plus opérationnelles toutes les notions dans l'ordonnance qui défendent les droits des consommateurs. Là où il y a des abus possibles, les consommateurs ont peu de moyens disponibles pour obtenir gain de cause, tandis que les fournisseurs ont tellement de moyens à leur disposition.

En bref, lorsqu'il y a lieu de se plaindre, la réglementation est trop floue. Je vous donne un exemple: il y a des cas où le fournisseur va augmenter les factures intermédiaires sur base de la consommation des mois d'hiver. Donc sur base d'une consommation saisonnière très élevée. Que peut faire le consommateur? Personne ne le sais trop bien.

“Verrouiller les droits des consommateurs.”

EN SUS DES CONTRIBUTIONS QUI PRÉCÈDENT, NOUS AVONS DEMANDÉ L'AVIS DE TROIS AUTRES ACTEURS DU MARCHÉ BRUXELLOIS DE L'ÉNERGIE SUR L'ORDONNANCE GAZ-ÉLECTRICITÉ.

Propos recueillis par **Paul Vanlerberghé, chargé de recherche pour Infor Gaz-Elec (CSCE)**

Il existe un code de bonne conduite, “Le consommateur dans le marché libéralisé...” C'est un accord entre fournisseurs, qui n'a donc pas statut de loi. Nous voulons qu'il soit élevé à un niveau législatif, ce qui permettrait de l'utiliser pour faire valoir son droit. Nous avons en effet constaté au début de 2007, avec le début de la période de libéralisation, plusieurs pratiques commerciales qui violaient l'accord et il n'a pas été possible aux régulateurs d'exercer un contrôle.

► **Pourquoi vos remarques sur la TVA et la tarification, alors que cette matière ne ressort pas de la compétence des**

autorités régionales bruxelloises?

I.M.: Ecoutez, la TVA sur l'eau est déjà de 6%. C'est un besoin essentiel, tout comme l'électricité et le chauffage. Il faut donc les traiter de la même façon. Tout les besoins primordiaux doivent être mis sur le même pied. Autre raison: c'est une question de pouvoir d'achat et c'est une priorité pour nous. Donc, il y a deux raisons complémentaires pour faire baisser le taux de TVA sur l'énergie à 6%.

Dès lors il faut que les autorités à tous les niveaux s'efforcent de marcher dans cette direction. Nous voulons simplement que le Parlement bruxellois prenne cela en considération, lorsque on reparlera de la tarification progressive de l'énergie dans le cadre de la pauvreté, une thématique qui ressort bien de l'autorité bruxelloise.

► **En quoi la diminution de la TVA va de pair avec une tarification progressive?**

I.M.: La diminution de la TVA est un premier pas pour alléger le budget des petits revenus. Et pour le pouvoir d'achat en général. Mais en vue de la croissance de la pauvreté en général, les petits revenus peuvent de moins en moins porter les factures d'énergie. Il va falloir faire quelque chose de plus fondamental. Cela peut aller dans le sens d'une tarification plus sociale pour tout le groupe cible des revenus modestes. Une tarification qui assure que ce groupe, pour un profil de consommation bien délimité, paie une facture d'énergie qui ne dépasse pas un maximum social de 10 % du revenu de base. Pour réaliser cela il faudra une tarification sociale et progressive qui touchera tous les profils de consommation. Cette tarification

progressive pourra adresser les objectifs sociaux et en même temps l'objectif de l'utilisation rationnelle de l'énergie.”

► LES FOURNISSEURS

Jan Herremans

Directeur-général de la FEBEG (Fédération belge des entreprises électriques et gazières)

La FEBEG a fait une série de propositions claires au Parlement: des contrats d'une durée d'un an, la possibilité pour le fournisseur de transférer un client vers le fournisseur social et la possibilité d'accorder le statut de client protégé.

“Gérer la protection sociale en commun accord.”

Les clients peuvent donner un préavis à tout moment et dès le début, les fournisseurs seulement après trois ans. Cela crée un déséquilibre. Les fournisseurs doivent faire leurs achats pour une durée qui en fait n'est pas prévisible. Cela entraîne un risque financier.

Nous ne disputons pas du tout la protection sociale en vigueur, mais il y a tant de risques inhérents au



système, des risques qui retombent tous sur les fournisseurs. Pour que le système devienne durable, il faut le gérer en commun. Ou bien il faut socialiser la protection via les tarifs, ou bien il faut la gérer par le biais des moyens publics.

Il y a donc un problème de concurrence à Bruxelles. Si plus de fournisseurs entrent dans le marché, on pourrait à long terme en arriver à des conditions meilleures pour les clients. Mais il faut créer les conditions favorables pour attirer ces nouveaux fournisseurs.

En ce qui concerne l'attribution du statut de client protégé, nous considérons que le fournisseur connaît assez bien la situation de son client. Il peut donc à un stade très précoce suggérer la meilleure solution. Ou bien proposer un plan d'apurement, ou bien juger que la solution du client protégé convient mieux, ou bien laisser la solution entre les mains des services compétents.

► LES CPAS

Christine Dekoninck
Secrétaire de la section CPAS de l'Union de la Ville et des communes de la Région Bruxelles-Capitale

et **Jean Spinette**

Représentant de la conférence des 19 secrétaires-général et présidents des CPAS de Bruxelles.

Dans leurs recommandations au Parlement bruxellois, l'UVCB et les CPAS ont insisté sur la charge supplémentaire pour les CPAS qui s'ensuit de l'accompagnement des citoyens en matière d'énergie: travail supplémentaire pour les assistants sociaux et charges administratives qui en découlent. Ils ont mis en évidence certains points névralgiques dans les rapports avec les fournisseurs, notamment la difficulté d'obtenir l'application correcte du tarif social (PSM), l'obtention de plans d'apurement raisonnables, etc.

JEAN SPINETTE: Nous restons très positifs envers l'ordonnance comme instrument de régulation de l'accès à l'énergie. C'est un instrument qui a bien fonctionné, même s'il fait certaines "maladies de jeunesse" auxquelles il faudra répondre. Il est clair aussi que le régulateur Brugel doit encore prendre pleinement sa place et qu'il doit sans doute être renforcé.

CHRISTINE DEKONINCK:

Aucun CPAS de Bruxelles ne fonctionne à ce jour de la même façon qu'en 2006. La mission d'accompagnement en énergie et les tâches administratives sont des charges de travail qui pèsent. Mais les points sur lesquels il nous faut encore avancer sont l'application correcte du tarif social et des plans d'apurements réalistes.

J.S.: Des plans d'apurement sur un an sont courants. Proposer de repayer en un an une dette de 500 euros ou plus, pour un budget de 800 euros par mois, c'est irréaliste et non raisonnable. Nous

voulons rappeler avec insistance aux fournisseurs leur devoir de prendre en considération leurs clients fragilisés.

► **La mission des CPAS d'accompagnement en énergie et de soutien aux clients mis en défaut est-elle suffisamment soutenue?**

J.S.: Les moyens de la loi Vande Lanotte ont quand même permis de faire quelque chose. Le forfait pour le personnel n'est pas encore suffisant. Par contre les budgets pour le soutien financier sont raisonnables. Cela dit, dans une situation de pauvreté, de

“Les solutions actuelles ne sont pas durables. Il nous faut penser plus loin et trouver pour la personne une solution à long terme.”

surendettement, de logements en mauvais état et avec en plus la flambée des prix de l'énergie, les factures impayées ne sont que le sommet de l'iceberg. Les solutions qu'on peut offrir pour le moment ne sont pas durables. Il nous faut penser plus loin et trouver pour la personne une solution à long terme. Les trois associations de CPAS du pays ont mis en avant un point commun pour faire face à la situation: l'harmonisation de tous les fonds énergie en un seul fonds.”

► **Que pensez-vous de la recommandation d'élargir l'octroi du statut de client protégé?**

J.S.: Si cela vise à pousser tous les clients qui ont un contentieux de paiement vers le statut de client protégé, nous ne voyons pas l'intérêt. L'Ordonnance est là pour traiter des situations qui se présentent. Essayer de faire basculer le plus grand nombre vers le fournisseur social, ça sent le dumping social. Nous avons le devoir de continuer à responsabiliser les fournisseurs et à les obliger de tenir compte de tous leurs clients, y compris leurs clients fragilisés. ■