

Le marché bruxellois de l'énergie.

État des lieux après cinq ans de libéralisation.

PRÉSENTATION D'INFOR GAZELEC

Qu'est ce qu'Infor GazElec? Pour celles et ceux qui ne connaissent pas ce service, Infor GazElec est un service d'information, de conseil et d'accompagnement qui a ouvert ses portes en mars 2008. Il a été créé à l'initiative du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion ASBL avec l'appui des organisations syndicales bruxelloises (CSC Bruxelles – FGTB Bruxelles) et de la Coordination Gaz-Électricité-Eau de Bruxelles (C.G.E.E.). Le service est soutenu financièrement par la Région de Bruxelles-Capitale (IBGE-BIM). Depuis son ouverture, les conseillers d'Infor GazElec ont accompagné quelques 5 000 ménages.

Plus concrètement, les conseillers d'Infor GazElec informent, conseillent et accompagnent gratuitement et individuellement les ménages bruxellois dans le choix d'un fournisseur de gaz et d'électricité. En effet, depuis 2007, les consommateurs résidentiels bruxellois peuvent choisir leur fournisseur d'énergie. Le service a développé un comparateur qui permet de comparer le prix de son contrat avec les autres contrats disponibles sur le marché. Le ménage pourra ainsi choisir objectivement quel est le contrat le plus intéressant pour lui et s'il le désire, il pourra changer de fournisseur.

Là encore, les conseillers offrent un service pratique en aidant les

LE 21 NOVEMBRE 2012, LE CONSEIL DES USAGERS ORGANISAIT UN COLLOQUE INTITULÉ "ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES D'AVENIR APRÈS CINQ ANS DE LIBÉRALISATION". LE SERVICE INFOR GAZELEC PARTICIPAIT À CE COLLOQUE ET PRÉSENTAIT SES RÉFLEXIONS.

Nicolas Poncin
Infor GazElec, CSCE

personnes à remplir le contrat choisi et en assurant le suivi. Le service aide également à la compréhension des factures, dans les démarches à faire du point de vue de l'énergie lors d'un déménagement. Il informe aussi sur les mesures sociales relatives à

développé un service de conseil juridique de première ligne en matière d'énergie. Enfin, les conseillers d'Infor GazElec donnent des conseils en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie. Depuis une année, le service est également ouvert aux usagers profession-

à Bruxelles pour le consommateur résidentiel. Tout le monde pouvait, à partir de ce moment-là, choisir un fournisseur de gaz et d'électricité. Cependant, à Bruxelles, nous avons peu de choix et le gain financier fait lorsque le consommateur choisissait le fournisseur le moins cher restait limité. En effet, en 2008 (laissons 2007 qui est le début de la période libéralisée, afin que le marché puisse s'installer), nous avons quatre fournisseurs pour l'électricité (Electrabel, Belpower, Lampiris et Nuon) et trois pour le gaz (les mêmes moins Belpower qui ne vend que de l'électricité). Au niveau des gains financiers que peut espérer faire le consommateur moyen bruxellois en choisissant la meilleure offre, ils varient entre +/-140 euros/an et 210 euros/an pour cette année 2008. Ils sont assez limités.

“ DEPUIS SON OUVERTURE, INFOR GAZELEC A INFORMÉ, CONSEILLÉ ET ACCOMPAGNÉ GRATUITEMENT ET INDIVIDUELLEMENT 5 000 MÉNAGES BRUXELLOIS DANS LE CHOIX D'UN FOURNISSEUR DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ.”

l'énergie (le tarif social, le statut de client protégé...).

Lorsque les relations entre un ménage et son fournisseur ou le gestionnaire de réseau (Sibelga) sont compliquées, le service peut aussi intervenir. Il a même

néls (indépendants, professions libérales, commerçants, petites entreprises)

LE DÉBUT DE LA LIBÉRALISATION

Le 1er janvier 2007, le marché du gaz et de l'électricité est libéralisé

Le début de la libéralisation, c'est aussi pour bon nombre de ménages bruxellois l'incompréhension des implications de cette

libéralisation ou devrait-on plus justement dire privatisation du marché du gaz et de l'électricité (puisque la fourniture de gaz et d'électricité ne peut être assurée que par des acteurs privés). Le lien qui va unir le consommateur et son fournisseur d'énergie est un lien contractuel à partir du 1er janvier 2007 et cela change fondamentalement la donne. En effet, avant 2007, nous

trouvons l'information sur le site du fournisseur.

Une autre implication de la libéralisation, c'est que le consommateur va se retrouver maintenant face à des vendeurs qui vont développer des techniques de vente qui sont malheureusement parfois agressives, comme par exemple le fait de présenter une ristourne et pas

“ À CAUSE DE LA LIBÉRALISATION, LE CONSOMMATEUR VA SE TROUVER FACE À DES VENDEURS DÉVELOPPANT DES TECHNIQUES DE VENTE PARFOIS AGRESSIVES.”

avons un seul fournisseur pour tout le monde et tout qui veut du gaz et de l'électricité doit s'adresser à ce fournisseur. Les conditions d'accès et les prix sont régulés. Le consommateur a pour ainsi dire un statut d'abonné. Au 1er janvier 2007, le consommateur doit passer un contrat avec le fournisseur choisi. Ce contrat va définir les droits et devoirs des acteurs, les conditions de fourniture et le prix. Le consommateur devra en théorie négocier ce contrat et le prix sera défini par le marché. Il n'y a plus de régulation d'une autorité ou plus exactement l'autorité est remplacée par le marché. Le consommateur aura à choisir le contrat qui pour lui est le plus intéressant (c'est un leurre de penser qu'il va pouvoir négocier son contrat).

Pour pouvoir choisir le contrat le plus avantageux, il faut qu'il sache d'abord ce qu'il doit comparer. Au niveau du prix, il peut comparer les différents prix du kWh proposés par les fournisseurs et le montant des abonnements. Cependant, ces informations se trouvent principalement sur les sites Internet des fournisseurs. La fracture numérique étant une réalité en Belgique, un nombre important de ménages n'a pas accès à ces informations. Et pour ceux qui ont accès à Internet, il faut encore qu'ils

trouvent un prix. On vous dit que si vous signez, vous aurez une ristourne de 3 %, mais on ne vous donne pas le prix. Or, si le prix moins les 3 % reste plus cher qu'ailleurs, vous vous faites avoir. Une autre technique pour s'attirer des nouveaux clients est le démarchage. Bien que cette pratique soit strictement encadrée notamment dans le code de conduite annexé à l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé", elle a fait quelques ravages et le service Infor GazElec a dû déposer plainte contre certains fournisseurs.

AUJOURD'HUI, L'ÉTAT DU MARCHÉ

Le marché bruxellois du gaz et de l'électricité compte plus de fournisseurs. Nous en avons six pour l'électricité (Electrabel, Lampiris, Luminus, Octa +, Belpower et énergie 2030) et quatre pour le gaz (Electrabel, Lampiris, Luminus, Octa +).

L'avantage financier pour le consommateur qui fait le meilleur choix par rapport au contrat par défaut **A** est devenu important. En effet, pour un consommateur moyen bruxellois, il peut gagner plus de 400 euros par an s'il choisit la meilleure offre financière. Attention, nous ne disons pas que la libéralisation du marché a fait



© CHRISTOPHE SMETS, LA BOITE À IMAGES

diminuer les prix. Rien ne prouve que la meilleure offre du marché soit moins chère que dans un marché non libéralisé.

AUJOURD'HUI, LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Nous pouvons nous réjouir que la protection du consommateur résidentiel ait été renforcée dans les ordonnances bruxelloises lors de leur modification en 2011. Ainsi, les demandes de caution des fournisseurs au consumma-

teur par mensualités, en étant approvisionné en gaz et en électricité par le fournisseur de dernier ressort au prix du tarif social.

Le limiteur de puissance, que les fournisseurs peuvent faire placer en cas d'impayé, est passé de 6 ampères à 10 ampères.

Les ordonnances bruxelloises ont gardé deux grands acquis : le maintien du fait que la résiliation du contrat ne peut se faire que

“ LE CONSOMMATEUR MOYEN BRUXELLOIS PEUT GAGNER PLUS DE 400 EUROS PAR AN S'IL CHOISIT LA MEILLEURE OFFRE FINANCIÈRE.”

teur à la signature du contrat sont encadrées. Un fournisseur ne peut demander une caution qu'à un nouveau client qui aurait une dette non apurée chez lui.

Le statut de client protégé peut être obtenu dès la première mise en demeure. Le statut de client protégé est une mesure sociale qui permet à un consommateur de payer sa dette chez son fournis-

seur devant le juge de paix et le fait qu'il n'y ait toujours pas à Bruxelles de compteurs à budget. Ce sont deux acquis que Bruxelles a, mais que malheureusement les régions wallonnes et flamandes n'ont pas.

Malheureusement, nous devons constater que ces ordonnances ne sont pas toujours respectées et que notamment en matière de caution, certains fournisseurs

continuent à en réclamer alors qu'ils ne peuvent pas.

AUJOURD'HUI, LA COMPRÉHENSION DES IMPLICATIONS DU MARCHÉ LIBÉRALISÉ

L'incompréhension des implications de la libéralisation persiste pour un certain nombre de ménages. En effet, un certain nombre de ménages bruxellois ne savent pas encore qu'ils peuvent choisir un autre fournisseur et s'ils le savent, faut-il encore pouvoir trouver l'information et comparer les offres. Toutes les informations se trouvent sur les sites web des fournisseurs et un seul d'entre eux offre la possibilité au consommateur de se rendre physiquement aux guichets d'information.

Une autre preuve de l'incompréhension des implications de la libéralisation réside dans les démarches à entreprendre lors d'un déménagement. Comme nous l'avons dit, le lien entre le consommateur est contractuel. Si le consommateur déménage, son contrat le suit. Il n'est pas attaché à un compteur. Il faut, dès lors, accomplir un certain nombre de démarches pour faire suivre son contrat à la nouvelle adresse et s'assurer ainsi un approvisionnement de gaz et d'électricité. Certains consommateurs ne font pas ces démarches, ce qui amène à ce qu'ils soient "au mieux" livrés en énergie à deux endroits et donc facturés à deux endroits, au pire livrés en énergie à l'adresse qu'ils ont quittée et donc facturés pour cette adresse et coupés à leur nouvelle résidence.

Les techniques de vente, le marketing et le démarchage restent les mêmes qu'au début de la libéralisation et elles font que beaucoup de personnes signent un contrat contre leur gré.

AUJOURD'HUI, LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Nous constatons également que la facture énergétique pèse de plus en plus lourd dans le budget du ménage et que certains

ménages n'arrivent plus à payer leur facture. Au 30 juin 2012, 19 703 consommateurs ont un limiteur de puissance et 4 068 consommateurs ont le statut de clients protégés **Ⓢ**. Pour rappel, à Bruxelles, le limiteur de puissance est placé après la première mise en demeure du fournisseur à son

il faut pouvoir constater que le petit consommateur paie plus cher proportionnellement son kWh d'électricité que le consommateur moyen, voire le gros consommateur. En effet, si nous prenons un petit consommateur qui consomme 1 000 kWh en électricité et 2 000 kWh en gaz, il paiera entre 242 €

“ LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE PÈSE DE PLUS EN PLUS LOURD DANS LE BUDGET DU MÉNAGE. LE MÉNAGE DONT LA FACTURE ATTEINT 10 % DU REVENU MENSUEL EST EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE.”

client qui n'a pas honoré ses factures. Le statut de client protégé est demandé pour essayer de résorber un endettement envers un fournisseur d'énergie.

Une des façons de définir la précarité énergétique est de dire que le ménage dont la facture atteint 10 % du revenu mensuel est en situation de précarité énergétique. Ce qui veut dire qu'un ménage qui perçoit 1 000 euros de revenus par mois sera en situation de précarité énergétique si sa facture de gaz et d'électricité dépasse 100 euros. À Bruxelles, la part des dépenses énergétiques dans le

et 318 € (suivant le contrat qu'il aura choisi) **Ⓢ** pour l'électricité et entre 173 € et 241 € pour le gaz. Le consommateur moyen qui consomme 2 000 kWh en électricité et 10 000 kWh en gaz paiera entre 424 € et 516 € pour l'électricité et entre 651 € et 823 € pour le gaz. Ce qui veut dire, qu'en électricité, le petit consommateur paiera proportionnellement son kWh entre 14 % et 23 % (suivant le contrat qu'il aura choisi) plus cher que le consommateur moyen. S'il payait l'électricité au même prix, il économiserait entre 60 € et 120 € par an. Pour le gaz, le petit consommateur paiera proportion-

“ LE PETIT CONSOMMATEUR PAIE PLUS CHER PROPORTIONNELLEMENT SON KWH D'ÉLECTRICITÉ QUE LE CONSOMMATEUR MOYEN, VOIRE LE GROS CONSOMMATEUR.”

revenu moyen du décile en 2009 dépasse les 10 % pour le premier décile et les deux déciles suivants s'en approchent dangereusement.

AUJOURD'HUI, LE PETIT CONSOMMATEUR PÉNALISÉ

Cela ne date pas d'aujourd'hui, mais à l'heure où les prix grimpent,

nellement son kWh entre 33 % et 46 % plus cher que le consommateur moyen. S'il le payait au même prix, il économiserait entre 214 € et 382 € par an.

PERSPECTIVES

Face à ces constats sur l'état du marché après cinq années de libé-

ralisation, nous souhaitons poser quelques perspectives et quelques enjeux pour l'avenir proche.

Il nous semble, tout d'abord, important de renforcer la compréhension du marché libéralisé. Comme nous l'avons signalé plus haut, certains consommateurs ne saisissent pas toutes les implications du marché libéralisé de l'énergie. Il conviendrait, dès lors, de renforcer l'accès à l'information par des campagnes de communication récurrentes et adaptées à tous les publics. Les fournisseurs devraient également offrir la possibilité à leurs clients ou futurs clients de venir physiquement dans leurs bureaux. Ils devraient créer des "espaces clientèle" accessibles à tous.

Nous avons également souligné que les déménagements posent beaucoup trop de problèmes. Il serait intéressant que la loi sur les baux à loyers rende obligatoire l'inscription des numéros de compteurs et des codes EAN dans l'état des lieux, qu'elle fasse explicitement référence au fait que le locataire doit prendre un fournisseur de gaz et d'électricité, qu'elle invite le propriétaire à compléter les documents concernant le relevé d'index au moment du départ de son locataire et/ou de son arrivée. Cette procédure devrait être généralisée et renforcée pour les logements sociaux.

Enfin, il nous semble important de renforcer le Centre d'Information en lui permettant d'effectuer des permanences décentralisées dans les Maisons de l'énergie.

Il nous semble également important de renforcer la protection du consommateur. Il faut veiller à la bonne application des ordonnances bruxelloises en matière de gaz et d'électricité, notamment en matière de caution. En effet, trop souvent, certains fournisseurs imposent injustement à certains de leurs clients une caution. L'ordonnance est pourtant claire sur ce point. Seuls, les anciens clients

qui n'auraient pas apuré leurs dettes chez le fournisseur et qui recontractent avec celui-ci peuvent se voir imposer une caution. Nous voyons malheureusement que parfois, des personnes qui n'ont pas de dettes chez le fournisseur, se voient réclamer une caution. Ou pire encore, certains fournisseurs réclament une caution en cours de contrat.

Il conviendrait aussi de veiller à la bonne application de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques de marché et la protection du consommateur ainsi que l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé". Notamment, par rapport à tout ce qui concerne le démarchage et la signature de contrat hors entreprise. Nous constatons que des personnes qui s'adressent à nos services ont signé un contrat contre leur gré et, pire, n'ont bien souvent pas compris ce qu'elles signaient.

Enfin, comme l'a dit un avis de la Commission européenne, il faudrait donner la possibilité aux médiateurs fédéraux de rendre des décisions contraignantes. À l'heure actuelle, les médiateurs fédéraux rendent des avis mais ceux-ci ne sont pas contraignants. Certains consommateurs se voient conforter dans leur droit par l'avis du médiateur, mais rien n'oblige le fournisseur à suivre cet avis et le problème reste dès lors en suspens.

Une autre piste pour renforcer la protection du consommateur serait de donner la possibilité, en changeant la législation fédérale, à des personnes déléguées par une organisation ou un service social défendant les consommateurs précaires de les assister ou de les représenter devant le juge de paix dans le cadre des litiges de gaz et d'électricité.

Par ailleurs, nous plaçons pour l'instauration d'une tarification solidaire et progressive. Celle-ci devra être mûrement réfléchie et



© CHRISTOPHE SMETS, LA BOÎTE À IMAGES

devra tenir compte des spécificités bruxelloises au niveau du bâti. De façon générale et dans ces grands principes, elle devra faire en sorte que le prix du kWh de gaz et d'électricité, tous frais inclus, soit moins élevé pour le petit consommateur que pour le grand consommateur. Elle devra également définir une quantité de kWh de gaz et d'électricité qui garantisse une vie digne au consommateur et qui puisse être achetée à un coût acceptable par celui-ci en fonction de critères sociaux et de revenus. ■

Ⓐ Le contrat par défaut est le contrat que tout consommateur qui n'avait pas choisi de fournisseur a eu au 1^{er} janvier 2007.

Ⓢ Source Brugel

Ⓒ Prix de novembre 2012