

Quelle protection pour les

Brugel, le régulateur régional du marché de l'énergie, organisait récemment une conférence sur la protection du consommateur de gaz et d'électricité au parlement bruxellois. Dans la salle, où très peu de députés s'étaient déplacés, le petit monde de l'énergie était au grand complet : les fournisseurs (Electrabel, Luminus, Octa +, Lampiris, etc.) le gestionnaire de réseau (Sibelga), les médiateurs fédéraux de l'énergie, des représentants de CPAS, Infor GazElec, le R Wade, etc...

Claudy Vigneron (CSCE)

Ce colloque a tout d'abord donné la parole à l'organisateur Brugel, pour qu'il trace un état des lieux de la protection des consommateurs. Se sont ensuite succédé le médiateur fédéral, le président de la conférence des 19 CPAS de Bruxelles, Sibelga, Infor GazElec, Vincent Bertouille (Juge de paix à Forest), et la Febeg (représentant des fournisseurs). Chaque intervention a laissé la place aux questions, et la journée s'est terminée par les perspectives d'évolution de la protection du consommateur.

créances beaucoup trop longue à Bruxelles. Ils l'évaluent à 260 jours contre 105 en Flandre, à 80 en Wallonie et à 45 jours en France. Ces affirmations ont été remises en cause par certains intervenants. Les représentants de Brugel soulignent que les ordonnances bruxelloises prévoient une fourniture minimale de 60 jours entre la mise en demeure et la citation devant le Juge de Paix, ce qui ramène le délai à 75 jours et non pas à 260 jours comme l'affirme la Febeg. Les délais d'attente de passage en justice de paix ne sont pas dû à aux mécanisme de protection du consommateur, mais davantage à la charge de travail et au manque de personnel dans les justices de paix.

La comparaison avec les délais de recouvrement existant dans les autres pays est d'autant plus bancale, selon d'autres participants que, contrairement à Bruxelles, ils ne disposent pas de mécanisme de protection des consommateurs.

La protection du consommateur sur la sellette

Selon la Febeg, les mécanismes de protection du consommateur augmentent l'endettement des ménages et aboutissent à une coupure d'énergie, suite à une décision du juge de paix, ce qui génère des coûts élevés pour la société.

Un représentant des équipes popu-

Les fournisseurs jugent la protection du consommateur à Bruxelles trop complexe.

Les mécanismes de protection du consommateur sont inscrits dans les ordonnances bruxelloises, et doivent faire l'objet d'une évaluation sous cette législation. Selon les parties en présence, ces mécanismes doivent être défendus ou renforcés. C'est le souhait de la Febeg, la fédération qui représente les fournisseurs de gaz et d'électricité. Voici quelques mois, elle avait déjà publié un communiqué revendiquant « des améliorations concrètes, au bénéfice de tous, sur le marché bruxellois du gaz et de l'électricité ». Les fournisseurs jugent la protection à Bruxelles trop complexe. Ils jugent la procédure de recouvrement de leurs



Bruxellois ?

lares spécialisé dans ces questions énergétiques relativise cette allégation. Rien ne prouve, selon lui, que l'endettement des ménages est plus important à Bruxelles que dans les deux autres régions du pays ou dans d'autres villes comme Gand, Anvers, Liège ou Charleroi. Les chiffres de l'endettement énergétique des ménages ne sont plus publiés par les régulateurs, les fournisseurs considérant ces données comme sensibles. On peut dès lors s'interroger sur la fiabilité de chiffres avancés dans la mesure où ils ne sont pas consultables. De plus, à Bruxelles, les coupures intervenant suite à une décision du juge de paix touchent moins de 1 % des consommateurs. Une certitude : les mécanismes de protection du consommateur bruxellois sont moins coûteux pour la collectivité que le placement d'un compteur à budget pratiqué dans les autres Régions du pays.

Une des mesures de protection du consommateur concerne le statut de client protégé, lui aussi remis en cause par la Febeg. Elle juge ce statut trop compliqué, insuffisamment appliqué et surtout non-automatique. Selon la Fédération, ce statut ne protégerait pas les consommateurs vulnérables bruxellois. Le statut de client protégé est une mesure particulière de protection des consommateurs. Elle s'applique uniquement aux consommateurs endettés, qui satisfont à une série de conditions parmi lesquelles la capacité de rembourser leur dette. Dans ces situations spécifiques, le statut de client protégé est un bon outil, une excellente mesure, comme le soulignait Jean Spinnette, le président de la conférence des 19 CPAS bruxellois. Ce statut, s'il reste améliorable, est un outil efficace pour résoudre dans certains cas une situation d'endettement énergétique.

Les « bons » mauvais payeurs, et les autres

Enfin, la Febeg s'inquiète du phénomène de changement de fournisseur par des ménages qui n'honorent pas leurs dettes. Ce phénomène du « carrousel » inquiète la Febeg : que se passera-t-il lorsque les consomma-

teurs auront fait le tour de tous les fournisseurs ?

La Fédération conclut en trois points :

1. La durée de la procédure peut faire basculer le client dans la précarité et le surendettement, occasionnant un coût sociétal très élevé.
2. Le statut de client protégé n'est pas efficace. L'absence de procédures de protection distincte entre les ménages en réelle difficulté sociale et financière et les autres aboutit à une protection inefficace des ménages précarisés et favorise les abus
3. L'endettement énergétique des ménages n'est pas résolu.

Ces réalités génèrent, selon la Febeg, un risque financier et une charge opérationnelle accrue pour les fournisseurs qui doivent supporter l'ensemble des coûts des factures impayées.

La Febeg propose de cibler la politique de protection vers le public le plus vulnérable, identifié comme tel par le pouvoir politique et les acteurs sociaux. Cette piste ferait basculer la politique actuelle de protection de l'ensemble des consommateurs vers une politique qui catégorise les consommateurs. Il y aurait, dans cette nouvelle politique, les «bons» mauvais payeurs et les «mauvais» mauvais payeurs. Les premiers seraient qualifiés de clients protégés vulnérables, automatiquement fournis par le gestionnaire de réseau qui deviendrait un fournisseur social. Pour les seconds, appelés clients vulnérables, la Febeg supprimerait l'obligation de passage devant le juge de paix en donnant dès lors le feu vert à la coupure unilatérale de la fourniture. La Febeg demande aussi le placement effectif de compteurs à budget à charge de la collectivité et souhaite supprimer l'obligation du contrat de trois ans en vigueur à Bruxelles.

Privatiser les bénéfiques, collectiviser les pertes

L'objectif de la Febeg est clair : limiter le risque de ses membres, les fournisseurs, au maximum. Au moindre

défaut de paiement, le consommateur se retrouverait soit alimenté par le gestionnaire de réseau s'il est un «bon» mauvais payeur, soit il serait coupé ou se verrait octroyé un compteur à budget s'il est un «mauvais» mauvais payeur : c'est la voie de la privatisation des bénéfiques et de la collectivisation des pertes. Les fournisseurs seraient ainsi dégagés de toute responsabilité sociale dont certains d'entre eux se prévalent pourtant. Le coût de la protection des consommateurs serait dès lors réparti sur l'ensemble des consommateurs, et les fournisseurs ne participeraient plus à sa prise en charge.

Ces attaques sur la protection du consommateur font peur : la fourniture de gaz et l'électricité est vitale pour tous les ménages. Elle ne peut être considérée comme un simple produit de consommation où le ven-

Ces attaques sur la protection du consommateur font peur : la fourniture de gaz et l'électricité est vitale pour tous les ménages.

deur aurait tout à dire et le consommateur serait prié de s'exécuter.

Contrairement aux deux autres Régions du pays, la Région de Bruxelles Capitale a réussi à imposer des mesures fortes de protection. Ces mesures doivent encore s'améliorer afin d'augmenter la protection de l'ensemble des consommateurs.

La position de la Febeg n'est pas partagée par tous les acteurs du monde énergétique. Certains défendent des visions diamétralement opposées. Les articles à lire dans ce numéro leur donnent la parole. *Ensemble !* a interrogé le représentant du régulateur bruxellois Brugel. Jean Spinnette, le président de la conférence des 19 CPAS de Bruxelles, livrera son témoignage sur le quotidien des assistants sociaux des cellules énergie confrontés aux difficultés des ménages précarisés. Infor GazElec, le centre d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité, nous exposera les constats dressés après huit années d'accompagnement de ménages dans le choix d'un fournisseur et dans les problèmes qu'ils rencontrent dans leur approvisionnement en énergie. □