

« Inquiétantes coupures »

Brugel, le régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité, vient d'organiser un colloque intitulé « Quelle protection du consommateur résidentiel bruxellois » au parlement bruxellois. Ensemble a rencontré Pascal Misselyn, administrateur et coordinateur de Brugel.

Propos recueillis par Nicolas Poncin (CSCE)

La question centrale de la protection du client résidentiel n'avait jamais fait l'objet d'une réflexion globale. Ce colloque a permis de revenir sur les principaux mécanismes de protection du consommateur à Bruxelles, ainsi que sur leurs points forts et leurs limites.

Ensemble ! : Pouvez-vous nous résumer les principaux mécanismes de protection du consommateur existants à Bruxelles ?

Pascal Misselyn : Les mécanismes de protection y sont multiples, puisque plusieurs législations (fédérales et régionales) se superposent pour garantir et renforcer cette protection. Parmi les nombreux mécanismes, celui du « filet de sécurité » empêche les fournisseurs d'accélérer les différents types de contrat en utilisant des formules opaques pour le client. Pas question pour les fournisseurs de modifier ou d'indexer trop rapidement le contrat : un délai d'un trimestre leur est imposé. Le tarif social qui fixe des prix maxima pour les clients vulnérables est une autre mesure fédérale importante, décidée avant la libéralisation des marchés. Et la création d'un fonds énergie au bénéfice des CPAS est un autre instrument qui soutient les personnes les plus fragilisées. « L'accord du consommateur », une autre mesure fédérale, prévoit quant à lui un certain nombre de règles que les fournisseurs sont priés de respecter, comme l'envoi des factures de régularisation et des factures finales, lors de la résiliation d'un contrat dans un délai rai-



sonnable.

Mais la Région bruxelloise offre aussi des digues de protection à ses consommateurs : la limitation des frais de rappel, l'accès minimum à l'énergie plafonné à 2300 watts, des garanties contre la coupure, une protection pour les plus défavorisés sous forme d'une alimentation en électricité ou en gaz par Sibelga, le fournisseur du dernier recours.

Quel bilan tirez-vous du fonctionnement de ces mécanismes ?

Brugel porte une attention particulière au fonctionnement du marché et à l'équilibre global du système. Globalement, les offres de prix

sont compétitives. La possibilité de changer de fournisseur existe et est aisée : le nombre élevé de clients qui le font le démontre. Sans être tout en haut du podium européen, la Belgique se classe entre les cinq et les dix meilleurs de la classe. Le jeu de la concurrence permet de tirer les prix vers le bas et les empêche en tout cas de grimper excessivement.

Pourtant, en dépit des mécanismes de protection, de nombreux consommateurs sont encore victimes de

Comment voulez-vous qu'une personne qui dispose de revenus très faibles et doit payer son électricité remboursée en même temps une dette trop élevée pour son budget ?

coupures d'énergie...

C'est exact : de nombreuses personnes restent encore confrontées à des difficultés de paiement, sont soumises à des limiteurs de puissance ou voient leur électricité ou leur gaz coupés. Ces constats sont surtout révélateurs de la situation socioéconomique de la Région bruxelloise. Dans certains pays, la coupure se réalise quasi automatiquement au bout de quelques semaines de non-paiement. Ici, nous bénéficions d'un mécanisme qui permet d'attirer l'attention sur les difficultés financières de certains clients.

Un limiteur de puissance était installé dans 7,5 % des ménages bruxellois en 2014. Un chiffre interpellant, non ?

Le nombre de limiteurs est passé de quelque 10.000 au début de la libéralisation des marchés en 2003, à 21.500 en 2014. Mais ce chiffre cache le fait qu'un limiteur est, le plus souvent, placé pour une durée relativement courte : entre cinq à six semaines. Parfois, il l'est quand même pour plusieurs mois, voire plusieurs années. Ce chiffre de 7,5 % révèle que 39.000 ménages ont été touchés par un limiteur de puissance en 2014. Ce n'est pas anecdotique, sans être catastrophique. Il est plus élevé que celui qui traduit les difficultés de paiement dans d'autres services, pour les prêts hypothécaires ou courants : le chiffre de la centrale de crédit tourne entre 3 et 4%. Mais il faut relativiser. Les fournisseurs font placer un limiteur de puissance après une procédure. Cette procédure est parfois nécessaire pour inciter les gens à réagir. Et puis, nombre de gens découvrent aussi, à leur retour de vacances, un limiteur de puissance placé parce que le rappel et la mise en demeure ont été envoyés pendant la période de vacances. Mais soyons de bon compte : les ménages bruxellois sont de plus en plus nombreux à éprouver des difficultés de paiement de facture d'électricité et de gaz qui sont des biens nécessaires et indispensables.

Le nombre de clients protégés diminue alors que le taux de risque de pauvreté touche 30 % de la population bruxelloise. Paradoxal ?

Oui, c'est le chiffre le plus interpellant de notre rapport. En Région bruxelloise, les taux de difficulté de paiement et de paupérisation sont en augmentation, alors que le nombre de clients protégés de la coupure

d'énergie diminuent. Comment voulez-vous qu'une personne qui dispose de revenus très faibles et doit payer son électricité, même au tarif social, rembourse en même temps une dette trop élevée pour son budget ? Il faut trouver des mesures qui répondent à la réalité du terrain, d'autant que la situation risque encore de s'aggraver. Selon nos prévisions, il ne serait pas impossible qu'en 2016 ou en 2017, le nombre de coupures soit plus élevé que le nombre de clients protégés.

Le nombre de coupures opérées suite à un jugement a fortement augmenté en 2014. Cependant, il reste proportionnellement très faible. Quelle conclusion en tirez-vous ?

Bien sûr, ces 2.000 coupures touchent moins de 1% des compteurs. Mais, en même temps, le nombre de coupures a tout de même explosé : il a décuplé en sept ans. Avant la libéralisation, depuis que les ordonnances consacrent le juge de paix comme l'instance qui autorise la coupure, on assistait chaque année entre 150 et 200 coupures par an. Ce nombre a significativement augmenté ces deux dernières années. Et il ira en augmentant parce que les différents fournisseurs qui alimentent les clients bruxellois connaissent parfaitement la procédure et souhaitent limiter leur perte au maximum : ils enverront donc les dossiers en justice de paix. Les juges de paix sont pour la plupart submergés par ce type de dossiers. 2.000 coupures par an, cela représente entre 3.000 et 5.000 personnes sans électricité ou sans gaz. Ces ménages vivent dans une situation de détresse importante. Il faut trouver une solution structurelle pour faire baisser ce chiffre qui n'a rien d'anecdotique.

Quelles sont les perspectives d'évolution de la protection du consommateur ?

La balle se trouve dans le camp politique. C'est aux autorités à prendre les initiatives nécessaires. Il appartient au gouvernement, au législateur d'apporter des réponses aux différentes questions qui ont été posées. Brugel peut animer un débat officieux. Il peut lancer des idées, rassembler des acteurs pour les alimenter les idées mais, en bout de course, la balle sera toujours dans le camp du législateur. Nous avons l'intention d'organiser des plates-formes de discussion en

comité restreint pour débattre en profondeur des idées et peut-être apporter des réponses opérationnelles sur le terrain. Mais ce ne seront jamais que des propositions que le politique devra valider, amender ou refuser.

Quelles pistes vous paraissent-elles prioritaires ?

Le déséquilibre est flagrant entre le nombre important de coupures opérées et le nombre assez réduit de clients protégés à Bruxelles de ces coupures. Il faut trouver des solutions pour modifier ce déséquilibre.

L'effort demandé à la collectivité pour soutenir des mesures sociales est nettement plus faible que celui exigé dans d'autres domaines.

Lesquelles ?

Je ne vais pas sortir un lapin de mon chapeau. La situation économique et sociale est telle qu'à Bruxelles, le niveau de pauvreté est important. Il serait probablement judicieux de mettre en œuvre des systèmes plus structurels, d'apporter plus de moyens pour résoudre le problème.

D'autre part, nous avons aussi démontré un autre phénomène dans nos différents rapports : l'effort demandé à la collectivité pour soutenir financièrement les mesures sociales que doit appliquer un service public est nettement plus faible que les efforts exigés dans d'autres domaines, comme l'éclairage public ou les primes énergie par exemple. On pourrait donc accentuer cet effort pour augmenter la protection des consommateurs les plus vulnérables. Mais ce geste, à nouveau, ne peut venir que du politique. On peut le proposer, l'encourager, tenter de faire de sorte que cet argent soit mieux utilisé. Mais c'est au législateur de choisir. En attendant, il faudra toujours veiller à maintenir l'équilibre. Faire en sorte que les avantages octroyés aux consommateurs soient corrects, d'une part, et que les fournisseurs soient suffisamment nombreux pour faire jouer une saine concurrence et parvenir globalement à tirer les prix vers le bas, de l'autre. □