

5

## PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Afin d'assurer un accès à toutes et à tous un accès à l'eau et au marché de l'énergie, BRUGEL met les consommateur·rice·s au centre de ces préoccupations. Une attention particulière est également apportée aux client·e·s les plus vulnérables, qu'ils soient résidentiels ou petits professionnels. Outre des missions opérationnelles, comme l'octroi du statut de client protégé, BRUGEL continue à nourrir la réflexion sur les mécanismes de protection de ces ménages précarisés en discussion avec les différentes parties prenantes. Via les analyses détaillées qu'il met à disposition de tou·te·s, le régulateur bruxellois participe ainsi au défi qui consiste à garantir l'accès à l'eau et à l'énergie à tous les Bruxellois et Bruxelloises.



### Classes moyennes et PME fragilisées

Marquée par les aléas d'une crise énergétique<sup>1</sup> particulièrement sévère, l'année 2022 a vu les prix du gaz et de l'électricité augmenter de manière très forte en Belgique et plus largement en Europe. Cette volatilité très importante des marchés a même poussé les différents gouvernements ainsi que la Commission européenne à prendre différentes mesures pour soutenir les consommateur·rice·s.

« Du fait des modèles de calcul mis en place pour protéger les consommateur·rice·s les plus vulnérables, le prix du tarif social est resté relativement stable pour le gaz et a légèrement augmenté pour l'électricité », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Par contre, les classes moyennes et les PME ont été lourdement impactées par ces augmentations. Cette crise a mis en évidence

la fragilité des PME et des indépendant·e·s, ainsi que la limite du cadre réglementaire les concernant. Au niveau de la clientèle protégée, nous avons noté une évolution notoire. En l'espace de quelques mois, le profil éligible au statut de client protégé a évolué pour devenir celui d'une personne pensionnée ou d'une personne seule qui travaille, avec des dettes de plus de 800 euros et sans historique d'arriérés. »

### Renforcement du statut de client protégé

À la suite de la flambée des prix de l'énergie, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a décidé de soutenir les consommateur·rice·s bruxellois·es et de permettre l'activation de la protection régionale pour un plus grand nombre, en rehaussant entre autres les plafonds de revenus donnant accès au statut de client protégé.

<sup>1</sup> Suite à la reprise économique post-COVID et aux contingences géopolitiques de la guerre en Ukraine.



Grâce à cette rehausse proposée par BRUGEL et soutenue par le Gouvernement, c'est pas moins de 80 % des ménages bruxellois qui peuvent être éligibles au statut.

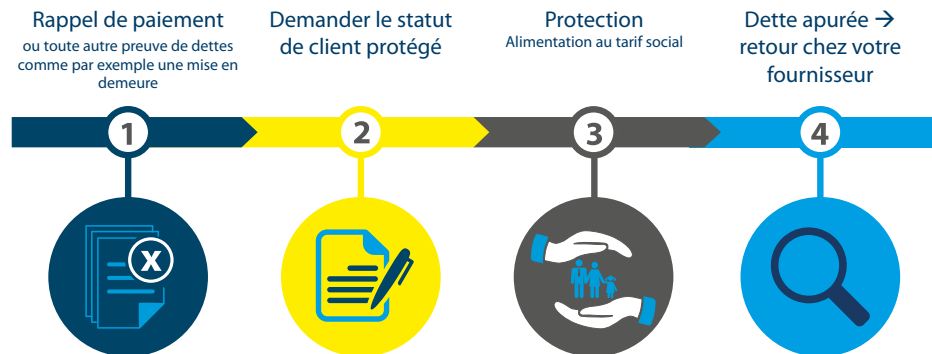
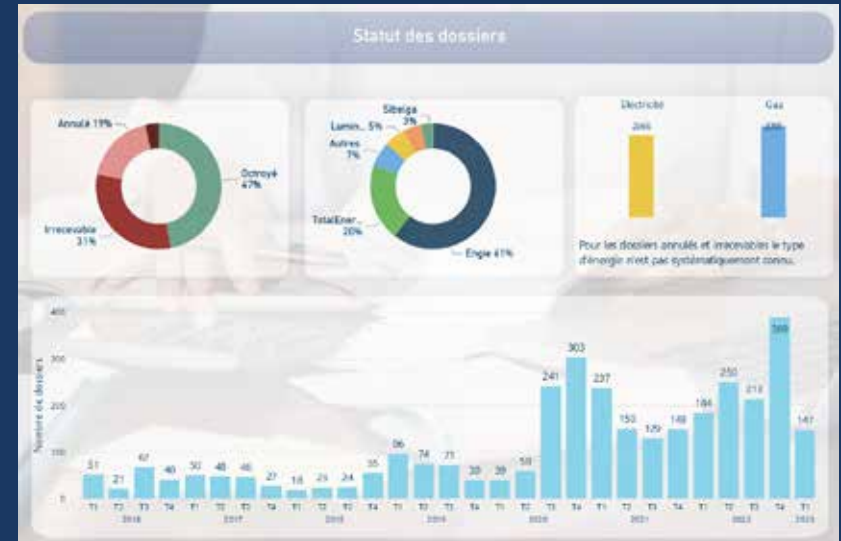
**Carine Stassen**  
Responsable du service Affaires socio-économique

« Grâce à cette rehausse proposée par BRUGEL et soutenue par le Gouvernement, c'est pas moins de 80 % des ménages bruxellois qui peuvent être éligibles au statut. Nous avons d'ailleurs constaté une très forte augmentation du nombre de demandes de dossiers au dernier trimestre 2022 », précise Carine Stassen. « En matière d'éligibilité, les critères ont également été modifiés afin de booster l'accès au statut. Depuis le 1er janvier 2023, les demandeur-euse-s ne doivent plus nécessairement avoir reçu de mise en demeure de la part de leur fournisseur d'énergie pour y prétendre. En effet, dès réception d'un premier rappel de paiement, ces personnes rentrent dans les nouvelles conditions. Comme un ménage sur deux reçoit au moins un rappel sur l'année en Région de Bruxelles-Capitale, l'éventail des bénéficiaires potentiels devrait s'élargir. »

Pour rappel, ce statut permet de bénéficier du tarif social et donc de diminuer le montant des factures. L'objectif étant de pouvoir payer la dette au fournisseur commercial sur la base d'un plan de paiement négocié. Pour bénéficier du statut, quatre conditions doivent être réunies : résider à Bruxelles, avoir une dette vis-à-vis du fournisseur actuel d'énergie, avoir reçu un rappel de paiement du fournisseur d'électricité et/ou de gaz (ou une autre preuve de dettes comme par exemple une mise en demeure), ne pas dépasser un certain plafond de revenus.

## Statistique « Client·e·s protégé·e·s »

En 2022, BRUGEL a continué dans sa démarche de rendre accessible ses données en proposant un tableau de bord « Client·e·s protégé·e·s » pour la période comprise entre 2016 à 2023. Ce document compact et lisible reprend différents chiffres relatifs aux demandes de statut de client protégé traitées par BRUGEL. Son format totalement digitalisé permet de visualiser, en quelques pages, les informations les plus pertinentes sur le statut : conditions d'éligibilité, nombre de dossiers traités, répartition des dossiers par tranche de revenus, dette moyenne, etc.



## Lutte contre la précarité hydrique

« Dans sa résolution de 2019 concernant l'accès à l'eau pour tous-tes les Bruxellois-es et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale, le Parlement bruxellois a demandé au Gouvernement de mettre en place un groupe de travail composé de VIVAQUA et de différents acteurs de la lutte contre la pauvreté et l'endettement, dont BRUGEL. Ce groupe avait pour objectif de réfléchir à des mesures sociales ciblées pour tenter de remédier à la précarité hydrique », précise Carine Stassen.

### Mesures sociales

En 2022, BRUGEL a publié un avis relatif au projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant sur l'exécution de certaines mesures sociales en eau. Dans ce document, BRUGEL a salué les avancées réalisées dans le domaine, notamment l'octroi d'une intervention sociale pour les bénéficiaires du BIM ainsi que l'activation de nouvelles aides concertées entre CPAS et VIVAQUA.

### Réserves d'usage

« Cependant, tout au long du processus, BRUGEL a émis différents points d'attention qui n'ont été que partiellement retenus », explique Carine Stassen. Le régulateur bruxellois a par exemple tenu à attirer l'attention sur l'absence de projection des coûts d'opérationnalité permettant une analyse globale de la mesure mais aussi sur les risques importants de non-recours au droit pour les bénéficiaires avec un compteur collectif et la non-éligibilité des locataires

de logements sociaux. « Concernant la décision de non-coupure, nous déplorons notamment l'absence de procédure de remplacement à la procédure existante de recouvrement judiciaire ainsi que le manque de fonds dédiés au financement des dettes. Dans le cadre de cette mesure, BRUGEL aurait souhaité bénéficier d'une analyse financière de l'impact de la mesure à court et moyen terme. »

### Fonds complémentaires

Pour les fonds complémentaires alloués aux CPAS, BRUGEL s'interroge également sur l'absence d'obligations des CPAS en matière de reporting et, de manière plus générale, sur l'absence de mention de l'organe indépendant de contrôle de l'utilisation de ces fonds.

### Avancées sociales dans le domaine de l'eau

La majorité des ménages bruxellois ont vu leur facture d'eau augmenter en 2022. Pour un ménage de deux personnes, cette hausse a été de 15 % sur la facture annuelle, ce qui a représenté une augmentation d'un peu moins de 40 euros. Pour amortir son impact auprès d'une certaine catégorie d'usagers, cette augmentation tarifaire s'est accompagnée d'un ensemble de mesures sociales et de protection. Les ménages les plus précarisés ont ainsi pu bénéficier en 2022 d'une aide sociale financée par la Région de Bruxelles-Capitale.

Un quart de la population bruxelloise a été positivement impactée par cette mesure. Les ménages concernés ont ainsi vu leur facture d'eau baisser. « Cette intervention est destinée

aux ménages domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale dont au moins des membres bénéficie du statut BIM », explique Carine Stassen.

« L'intervention sociale mise en place en 2022 a globalement fonctionné », précise Carine Stassen. « Près de 60 % des ménages éligibles ont pu bénéficier du tarif social. Cependant, compte tenu de l'absence de facturation de VIVAQUA durant des mois (lire également page 35), aucun reporting n'a pu être réalisé. BRUGEL n'a donc pas pu mesurer si cette intervention sociale a bien rempli son rôle auprès de la population la plus vulnérable. »

