

# Dette d'énergie et plan d'apurement raisonnable

## Analyse et recommandations

Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
<b>I. La dignité humaine - points de repères</b> .....	<b>3</b>
a. Seuil de pauvreté .....	4
b. Budgets de référence .....	5
c. Revenu d'intégration sociale du CPAS .....	7
d. Pourcentage de revenus .....	8
Conclusions intermédiaires du chapitre I. ....	9
<b>II. Négocier un plan de paiement - stratégies et marges de manœuvre</b> .....	<b>10</b>
a. Négociation avec le fournisseur actuel.....	10
b. Négociation après un changement de fournisseur.....	11
c. Négociation à la suite de l'octroi du statut de client protégé.....	11
d. Distinguer la dette d'électricité de la dette de gaz .....	13
e. Compétences des CPAS dans l'élaboration et l'exécution d'un plan de paiement .....	14
f. Questions en suspens .....	14
<b>III. Recours à un tiers</b> .....	<b>15</b>
a. Les travailleurs sociaux qualifiés .....	15
b. Les Juges de paix .....	15
i. Termes et délais (1244, §2 du Code civil) .....	15
ii. Remise partielle ou totale de dettes.....	16
c. Le Service de médiation de l'énergie (SME).....	17
d. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE) .....	17
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>18</b>

## INTRODUCTION

Depuis août 2011, les fournisseurs d'électricité et de gaz sont tenus de proposer un plan de paiement raisonnable au ménage restant en défaut de paiement malgré un rappel et une mise en demeure<sup>1</sup>.

Par ailleurs, les Ordonnances bruxelloises « électricité » et « gaz »<sup>2</sup> prévoient la possibilité pour le débiteur de renégocier son plan de paiement lors du passage sous statut de client protégé.

Cependant, la notion de « plan d'apurement raisonnable » - à savoir *acceptable pour le créancier* en terme d'échéance de remboursement, **tout en étant soutenable pour le débiteur** au regard de l'ensemble de ses charges et ressources - n'a pas été définie plus concrètement par le législateur. Nous constatons sur le terrain une réelle difficulté pour le consommateur à négocier un plan raisonnable en raison d'un rapport de forces déséquilibré. Et pour cause : à la suite de la mise en demeure originelle, l'appréciation du caractère raisonnable du plan appartient uniquement aux fournisseurs. Or, excepté le montant de la dette, ceux-ci ne disposent d'aucune information utile relative à la situation personnelle du débiteur pour faire une proposition raisonnable pour les deux parties. Ceci aboutit à un traitement aléatoire et inéquitable entre clients.

Il nous paraît donc nécessaire de tracer les contours, de proposer des balises permettant d'évaluer le caractère raisonnable du plan d'apurement. Et cela d'autant plus depuis que Brugel a décidé d'activer les articles 25octies, § 8, de l'Ordonnance électricité et 20sexies, § 8, de l'Ordonnance gaz prévoyant l'application des tarifs maximaux lorsque le client protégé ne respecte pas son plan de paiement pendant plus de 6 mois<sup>3</sup>. Or, il serait particulièrement injuste de pénaliser les débiteurs par l'application d'un tarif majoré, si le plan de paiement s'avérait, dès l'origine, déraisonnable au regard des facultés de paiement du consommateur.

La question centrale est la suivante : comment un consommateur vulnérable et endetté pourrait-il respecter un plan de paiement imposé unilatéralement par le fournisseur qui ne tiendrait pas compte de sa situation financière, familiale et sociale ?

Dans ce contexte, nous craignons que la précarité de ces consommateurs s'accroisse et que leur dignité ne soit pas respectée.

Nous pensons qu'un plan pour être raisonnable doit respecter la dignité humaine du débiteur.

Dans cette note, nous aborderons dans un premier temps quelques points de repères utiles pour évaluer le caractère raisonnable d'un plan de paiement (I). Nous verrons ensuite les stratégies et les enjeux de la négociation d'un plan de paiement (II). Dans cette perspective, nous relèverons le rôle indispensable des tiers pour équilibrer la relation entre le consommateur et le fournisseur (III).

---

1 Article 25sexies, §1, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ; article 20quater, §3, de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Dans la suite du texte, ces ordonnances seront appelées « ordonnance électricité » et « ordonnance gaz ».

2 Article 25septies, §4, de « l'ordonnance électricité » ; article 20quinquies, §4, de « l'ordonnance gaz ».

3 Nous renvoyons le lecteur à l'Info-fiche consacrée à ce sujet et publiée sur notre site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)  
[http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Info-fiches/A4\\_Infocfiche\\_Sibelga\\_Tarifs\\_Maximaux\\_0115\\_5.pdf](http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Info-fiches/A4_Infocfiche_Sibelga_Tarifs_Maximaux_0115_5.pdf).

## I. La dignité humaine - points de repères

Tous les professionnels en charge de la médiation de dettes s'accordent sur l'idée selon laquelle un plan de paiement doit respecter la dignité humaine du débiteur.

La « dignité humaine » est une notion complexe à appréhender.

Elle a été consacrée dans la Constitution belge<sup>4</sup>, la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne<sup>5</sup> et la Déclaration universelle des Droits de l'Homme de 1948<sup>6</sup>. La doctrine et la jurisprudence se sont penchées sur le concept notamment dans la problématique du remboursement des dettes.

A titre d'exemple, le Tribunal du travail de Mons<sup>7</sup> la définit comme suit : « *La loi ne définit pas ce concept de « dignité humaine », concept complexe qui doit être apprécié par le juge au regard de chaque situation individuelle qui lui est soumise. Sans enfermer cette notion dans une définition hermétique, il peut être précisé que la dignité humaine doit avant tout, permettre à l'intéressé de faire face d'une part, aux besoins essentiels de la vie (par ex. se nourrir, se vêtir, se loger et se soigner) et d'autre part, aux frais indispensables pour éviter, autant que possible, sa marginalisation sociale (par ex. pour travailler ou rechercher un travail, pour suivre une scolarité, pour payer taxes et impôts, pour régler les assurances utiles mais aussi pour faire face à un minimum de loisirs).* ».

La dignité humaine est par ailleurs la pierre angulaire de la loi relative au règlement collectif de dettes. Celle-ci précise en effet que :

« *Le plan de règlement a pour objet de rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment dans la mesure du possible de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, qu'ils pourront mener une vie conforme à la dignité humaine<sup>8</sup>.* ».

Le législateur énoncent deux intérêts légitimes qui doivent être traités de manière égale, à savoir, redresser la situation financière du débiteur et lui assurer ainsi un niveau de vie conforme à la dignité humaine. Il s'agit ensuite de faire en sorte que les créanciers soient remboursés dans la mesure du possible.

Nul ne peut donc faire fi de la dignité humaine au motif qu'il y a une dette à rembourser. Ou, en d'autres termes, le droit légitime et légalement reconnu du créancier se doit d'être tempéré ou suspendu lorsque la dignité humaine du débiteur est en jeu.

Nous aborderons maintenant diverses « références » pour appréhender les « implications financières » de la notion de dignité humaine ; autrement dit, ces références sont utiles pour déterminer le montant « raisonnable », compatible avec la dignité, dont dispose le débiteur pour rembourser ses dettes. Aucune de ces références ne pourrait servir de base exclusive valable dans toutes les situations d'endettement.

4 Article 23 : « Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. (...) Ces droits comprennent notamment : (...) 3° le droit à un logement décent ; (...) ».

5 Article 1 : « La dignité humaine est inviolable. Elle doit être respectée et protégée. ».

6 Préambule : « reconnaissance de la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine » et article 1 : « tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits ».

7 Trib. trav. Mons (10e ch.), 11 décembre 2008, inéd., RG n° 08/3709/B.

8 Article 1675/3, al.3, du Code judiciaire.

En revanche, chaque cas d'espèce, analysé individuellement, devrait trouver réponse dans une de ces références. Nous aborderons les références suivantes :

- a) le seuil de pauvreté ;
- b) les budgets de références ;
- c) le revenu d'intégration sociale ;
- d) un pourcentage de revenu.

### a. Seuil de pauvreté

Le seuil de pauvreté est le seuil en-dessous duquel une personne est statistiquement en risque de tomber dans la pauvreté, et ce sur base d'études sociologiques et scientifiques réalisées dans chaque pays européen<sup>9</sup>.

Certains tribunaux attentifs à la notion de dignité humaine s'y réfèrent lors de la fixation du « pécule de médiation ». Pour rappel, le « pécule de médiation » est le montant mensuel, « intouchable », mis à la disposition du débiteur afin de faire face aux dépenses courantes telles que le loyer, la mensualité d'un prêt hypothécaire, les factures d'énergie, les frais de nourriture, d'habillement, de loisirs, etc. Le montant disponible pour rembourser la (les) dette(s) est ce qu'il reste des ressources du débiteur une fois qu'il a fait face aux dépenses nécessaires à une vie digne.

En application de l'article 1675/13, § 5, du Code judiciaire, le Tribunal du travail de Liège<sup>10</sup> considère que « le pécule de la partie requérante doit être fixé à la somme de 1.000 euro par mois (en ce compris le paiement de la part contributive pour son fils) ( ce montant est inférieur au montant insaisissable de ses revenus (articles 1409 à 1412 du Code judiciaire : au 1/1/2009, 981 euro par mois + 61 euro par enfant à charge), mais est supérieur au RIS « chef de famille » (qui est de 948,74 euro au 1/9/2008)), ainsi qu'au seuil de pauvreté). ».

En 2013, en Belgique, 15.1% de la population totale vivait sous le seuil de la pauvreté. Ce seuil est de 1074 € par mois pour une personne isolée et de 2256 € par mois pour un ménage composé de deux adultes et de deux enfants de moins de 14 ans <sup>11</sup>. Ces chiffres restent d'actualité comme l'indique la cinquième édition de l'Annuaire fédéral en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale <sup>12</sup>.

Nous constatons qu'un débiteur dont les revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté est bien souvent dans l'incapacité de proposer un plan de paiement, en d'autres mots est insolvable. Ceci-dit, nous sommes conscients que les montants de la plupart des allocations sociales sont à peine supérieurs à ce seuil, et que le revenu d'intégration sociale (817 euros/mois, depuis 2015, pour une personne isolée) y est inférieur de près de 20%<sup>13</sup>!

9 Le seuil de pauvreté équivaut à 60% du revenu médian ; le revenu médian étant le revenu tel que la moitié de la population considérée gagne moins et l'autre moitié gagne plus. Les personnes qui ont un revenu inférieur à ce seuil sont considérées comme pauvres.

10 Trib. trav. Liège (3e ch.), 2 mars 2009, inéd., RG n°07/0743. ([www.juridat.be](http://www.juridat.be)).

11 Source : [Direction générale Statistique du SPF Economie](#). Ces résultats sont tirés de l'enquête sur les revenus et les conditions de vie (EU-SILC), menée en 2013 par la Direction générale Statistique – Statistics Belgium auprès de 6.159 ménages belges. Cette enquête, harmonisée au niveau européen, permet de suivre les principales évolutions dans le domaine de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Les principaux indicateurs qui en découlent sont notamment la pauvreté monétaire et le seuil de pauvreté.

12 Lahaye, W., Pannecoucke, I., Vranken, J., Van Rossem, R., *Pauvreté en Belgique, Annuaire 2015*. Annuaire commandité par la Secrétaire d'État à l'Intégration sociale Elke Sleurs et le SPP Intégration sociale.

13 Voyez le tableau reprenant les allocations exprimées en pourcentage du seuil de risque de pauvreté (calcul du SPF Sécurité Sociale), in [Protection sociale et pauvreté](#), Rapport bisannuel 2012-2013, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 2013, Bruxelles, p. 20.

A suivre exclusivement la référence du « seuil de pauvreté », l'ensemble des allocataires du CPAS ne seraient jamais en mesure de se voir imposer un plan de paiement, puisqu'ils vivent déjà en deçà du seuil de pauvreté. Or, comme évoqué *infra*, si le juge ne peut infliger, par jugement dans le cadre d'un règlement collectif de dettes, un plan de paiement qui ne laisse au débiteur qu'une somme inférieure au revenu d'intégration sociale, rien n'empêche le débiteur et le fournisseur de se mettre d'accord sur un tel plan, même si c'est vivement déconseillé pour le débiteur.

## b. Budgets de référence<sup>14</sup>

Les professionnels actifs sur le terrain de la pauvreté et du surendettement sont amenés à élaborer des budgets afin de déterminer le montant destiné à l'apurement des dettes.

En 2009, une étude<sup>15</sup>, ayant pour but d'offrir à ces professionnels des balises pour déterminer un seuil minimal de revenus en-deçà duquel il n'est pas possible de mener une existence conforme à la dignité humaine, a été menée en Flandres. Cette étude a élaboré des références budgétaires qui pourraient permettre à tout individu d'atteindre un niveau de bien-être acceptable et une vie conforme à la dignité humaine, et ainsi éviter l'exclusion sociale. Cet outil se base sur la « Theory of human need »<sup>16</sup> qui, au-delà des besoins primaires à rencontrer (boire, se nourrir, avoir un toit, se soigner,...), met également l'accent sur le besoin fondamental pour tout être humain d'avoir une identité, de la reconnaissance et du lien.

Les chercheurs flamands se sont appuyés sur des paniers de dépenses, regroupés en grands items (alimentation, vêtements et chaussures, santé et hygiène, logement et sécurité, développement et sécurité de l'enfant, repos et divertissement, entretien des relations, mobilité) sur base desquels des montants de dépenses ad minima ont été déterminés en fonction de différents profils de ménage, mais aussi à la suite d'arbitrages en matière de dépenses prioritaires.

Cet ouvrage conséquent a été adapté et vulgarisé par l'asbl Financité (anciennement Réseau de Financement alternatif). Elle a publié une brochure<sup>17</sup> reprenant le cadre théorique et la méthodologie adoptée pour l'élaboration des paniers. Ce document comprend également des appréciations sur les choix de dépenses effectués.

Ces références budgétaires présentent des avantages : elles permettent de diminuer les disparités des pratiques des intervenants dans le cadre d'un dossier d'endettement et de diminuer la part d'arbitraire dans la fixation de la capacité contributive d'un débiteur.

Elles doivent néanmoins être utilisées avec la plus grande prudence pour ne pas les détourner de leur finalité qui est le respect de la dignité humaine.

Il faut dès lors tenir compte des mises en garde suivantes<sup>18</sup> :

- **Actualisation** : seule la Flandres actualise chaque année ces grilles. Et elle tient compte uniquement des spécificités de la région flamande, comme par exemple, les frais scolaires qui sont limités par la législation flamande. Elles ne sont donc pas exploitables comme telles dans les deux autres régions. Ces dernières n'ont plus actualisé les grilles depuis 2010.

<sup>14</sup> Ce chapitre reprend très largement des informations provenant du site [www.checkyourbudget.be](http://www.checkyourbudget.be).

<sup>15</sup> Storms, B. en Van den Bosch, K. (red.), *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*, Leuven, Acco, 2009.

<sup>16</sup> Doyal, L. et Gough, I., *A theory of human need*, London, Macmillan, 1991.

<sup>17</sup> Jérusalmy, O., « Références budgétaires minimales pour une vie digne 2008-2009 », Cahier FINANcité, n°16, décembre 2009. [https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/1107\\_0.pdf](https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/1107_0.pdf).

<sup>18</sup> Mises en garde extraites du site [www.checkyourbudget.be](http://www.checkyourbudget.be).

- Il s'agit de références budgétaires « **minimales** » qui ont été conçues dans une approche essentiellement « négative » des besoins. Elles prennent en compte, pour chaque panier, ce qui est nécessaire afin d'éviter des carences dont on peut objectivement argumenter qu'elles auront des conséquences néfastes pour l'individu et sa famille.
- Pour pouvoir mener une vie digne, il faut pouvoir disposer des moyens nécessaires pour accéder à **l'ensemble des paniers décrits**, aucun d'entre eux ne pouvant être sacrifié au dépend d'un autre. Or, il a été constaté que certains juges et médiateurs judiciaires se réfèrent, lors de l'établissement du budget à certains paniers, généralement les plus bas, et ne tiennent pas compte d'autres paniers tels que repos et divertissement.
- Ces « références » **ne doivent pas être confondues avec une prescription sur la manière dont les dépenses doivent être réalisées**. Elles ne signifient en aucun cas que pour vivre dignement, il faut consommer de la manière décrite dans le budget.
- L'étude s'est limitée à **certaines familles « types »**. Et elle part du postulat que les personnes qui composent le ménage :
  - sont en bonne santé (pas de frais autres que préventifs) ;
  - ont moins de 65 ans (pas de frais spécifiques liés à l'âge) ;
  - ne travaillent pas (pas de frais de garde d'enfant, de mobilité, etc.) ;
  - disposent d'une très bonne capacité de gestion et de planification ;
  - disposent d'un congélateur (achats en grandes quantités) ;
  - vivent dans une ville où les transports publics sont performants et les commerces aisément disponibles.

Il est donc nécessaire de garder à l'esprit que **de nombreux paramètres n'ont pas été pris en compte** tels que les enfants en bas âge ou les étudiants de plus de 15 ans, la vieillesse, les maladies (chroniques ou non), la coparentalité, les frais liés à l'exercice d'un travail.

Financés par la Politique scientifique fédérale, des chercheurs de l'université d'Anvers, de l'université de Liège et de la Katholieke Hogeschool Kempen ont étendu l'étude<sup>19</sup> à d'autres type de familles : personnes disposant d'un travail, familles recomposées, les personnes âgées, familles avec enfants aux études supérieures et propriétaires de leur logement. Selon cette étude datant de 2010, pour une femme isolée en Région bruxelloise, le budget mensuel global minimum était de 1086 euros (1088 euros pour un homme isolé et 2187 euros pour un couple avec deux enfants de 8 et 15 ans).

En conclusion, ces outils pratiques ne remplaceront pas le travail nécessaire des professionnels d'élaborer avec le ménage un budget personnalisé, *in concreto*, tenant compte des besoins spécifiques du celui-ci. Il faudra prendre en compte les coûts réels liés aux soins de santé, à la garde d'enfants, au budget vestimentaire, aux besoins énergétiques, aux coûts de mobilité et des activités sociales qui doivent être déployées, etc.

---

<sup>19</sup> Pour lire le résumé de cette étude, suivez le lien [http://www.checkyourbudget.be/IMG/pdf/Resume\\_Etude\\_Ref\\_budgetaires\\_FR092010.pdf](http://www.checkyourbudget.be/IMG/pdf/Resume_Etude_Ref_budgetaires_FR092010.pdf).

Ainsi, le Tribunal du travail de Bruges<sup>20</sup>, se prononçant sur une demande de remise totale de dettes dans le cadre d'un règlement collectif de dettes (art. 1675/13bis du Code judiciaire), utilise la notion de « budget de référence » pour déterminer si l'intéressée bénéficie de suffisamment de ressources pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Ce qui ne l'empêche pas de faire une analyse circonstanciée de la situation de la demanderesse.

[...] S'appuyant sur les travaux parlementaires, le tribunal indique qu'une remise totale de dettes, sur base de l'article 1675/13bis du Code judiciaire, n'est possible que dans des situations sans issue, pour autant que la remise totale soit « *la seule réponse socialement acceptable* » et qu'en outre il soit dans l'intérêt de tous de trouver une solution rapide.

En conséquence, le tribunal vérifie si la personne endettée remplit ces conditions. Il constate qu'il s'agit d'une femme veuve, âgée de 75 ans, qui bénéficie d'une chimiothérapie dans le cadre des soins palliatifs. Son espérance de vie est donc très limitée. En référence au budget standard (B., Storms en Van den Bosch, K. (red.), *Wat heeft een gezin minimaal nodig, een budgetstandaard voor Vlaanderen*, Leuven, Acco, 2009), le tribunal décide que sa pension de 1.889,43 euros bruts par mois lui permet à peine de mener une vie conforme à la dignité humaine, compte tenu du fait que :

- d'une part, une partie importante de ses revenus est consacrée aux frais liés aux soins de santé (soins à domicile, transport en ambulance, médecins,...) soit un total de 650 euros par mois ;
- d'autre part, une proportion importante de ses revenus est aussi consacrée au logement (576 euros pour le loyer et 199 euros pour les charges fixes).

Compte tenu de ceci, le tribunal estime que même un règlement marginal des dettes n'est pas possible ni pour l'instant ni dans le futur. Ceci est d'autant plus vrai que l'intéressée doit pouvoir compter sur une réserve suffisante pour faire face à des dépenses médicales imprévues et pour lui assurer une fin de vie sereine et sans gros soucis matériels.

Le tribunal conclut ainsi que la personne endettée est dans une situation tellement sans espoir qu'une remise totale de dettes sur base de l'article 1675/13bis du Code judiciaire est « *la seule réponse socialement acceptable* ».

### c. Revenu d'intégration sociale du CPAS

Bien que la notion de dignité humaine soit difficile à définir et soit très relative, le législateur belge a fixé des minima stricts. Il s'agit des montants insaisissables ou incessibles lorsqu'ils sont versés sur un compte bancaire<sup>21</sup>.

Dans le cadre d'un règlement collectif de dettes, pour pouvoir aller en-dessous de ces minima protégés, il faut impérativement obtenir l'accord explicite du débiteur. Néanmoins, le juge ne pourra jamais descendre en-deçà du revenu d'intégration social majoré des allocations familiales, même avec le consentement du débiteur<sup>22</sup>.

20 Trib. Trav. Bruges, 10 juin 2013, RG n° 11/746/B, résumé du Centre pour l'égalité des chances.

21 Articles 1409 à 1412 du Code judiciaire.

22 Article 1675/9, §4 du Code judiciaire.

Notons qu'il ressort de l'étude citée ci-dessus que le revenu d'intégration sociale s'avère largement insuffisant pour mener une vie conforme à la dignité humaine<sup>23</sup>.

En dehors d'un règlement collectif de dettes et par analogie, nous estimons que quel que soit le cadre de la négociation d'un plan de paiement (amiable ou judiciaire), le revenu d'intégration sociale majoré des allocations familiales doit être un revenu « intouchable ».

En d'autres mots, cela signifie que les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sont généralement insolvables, c'est-à-dire « qu'ils parviennent tout juste à faire face à leurs dépenses quotidiennes de base mais n'ont aucun disponible supplémentaire à affecter au remboursement de leurs dettes, ou qu'ils ont des revenus insuffisants qui ne leur permettent même pas d'avoir un budget en équilibre. On parle alors de surendettement structurel puisque il est alors impossible de ne pas faire de nouvelles dettes »<sup>24</sup>.

#### d. Pourcentage de revenus

L'Union des Villes et de Communes de Wallonie asbl (Fédération des CPAS) avait proposé, lors des négociations politiques, de se référer aux revenus des personnes pour définir le caractère raisonnable d'un plan de paiement. Elle suggérait de définir la charge mensuelle consacrée au remboursement d'une dette d'énergie sur la base d'un pourcentage des revenus.

Dans une lettre adressée en 2011 au Ministre wallon du développement durable, de l'énergie, du logement, de l'immobilier, de la fonction publique, de la recherche scientifique, des infrastructures et de l'alliance emploi-environnement de l'époque, Monsieur Nollet<sup>25</sup>, elle avait émis la proposition suivante :

*« - pour les ménages disposant de revenus inférieurs au revenu d'intégration octroyé pour un chef de famille (1.006,78 euros), le plan de paiement ne pourrait être supérieur à 25 euros par mois.*

*- pour les personnes disposant de revenus supérieurs au revenu d'intégration octroyé pour un chef de famille (1.006,78 euros), la charge mensuelle du plan de paiement ne pourrait dépasser 5 % des revenus nets, sauf accord du client d'affecter une part plus importante au remboursement de sa dette. »*

Cette proposition bien qu'objectivant le caractère raisonnable du plan de paiement ne tient pas compte des besoins spécifiques du ménage ni des éventuelles autres dettes. Contrairement à l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, nous estimons, comme évoqué supra, que le revenu d'intégration sociale majoré des allocations familiales est une « limite infranchissable » sous peine d'atteinte à la dignité humaine du débiteur.

Par ailleurs, si des maxima sont fixés dans la loi, nous pouvons craindre que les fournisseurs les prennent comme règle et refusent de descendre en dessous de ces montants.

Néanmoins, retenons de cette « référence » que toute proposition de plan d'un fournisseur supérieure à 25 euros faite à un débiteur bénéficiaire du revenu d'intégration sociale ou supérieure à 5% des revenus nets pour toute autre débiteur pourrait être qualifiée de non raisonnable.

23 Storms, B. en Van den Bosch, K. (red.), *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*, Leuven, Acco, 2009. Un article analysant cette étude a été publié dans les *Echos du crédit et de l'endettement* n°23 de juillet, août et septembre 2009 par D. de Bleeker.

24 Définition du Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles Capitale in « Le médiateur de dettes face à la pauvreté », 2010.

25 [http://www.uvcw.be/no\\_index/cpas/actions/21-81133895233309282011093453376825993456.pdf](http://www.uvcw.be/no_index/cpas/actions/21-81133895233309282011093453376825993456.pdf).

### Conclusions intermédiaires du chapitre I.

1. Comme nous l'avons évoqué en ouverture de ce chapitre, aucune des « références » décrites ci-dessus - le seuil de pauvreté, les budgets de référence, le revenu d'intégration sociale ainsi qu'un pourcentage de revenu - ne pourrait servir de base exclusive valable dans toutes les situations d'endettement. En revanche, chaque cas d'espèce, analysé individuellement, devrait trouver réponse dans une de ces références.
2. Il apparaît en outre clairement que le plan de paiement négocié doit laisser un disponible mensuel au minimum égal au revenu d'intégration sociale augmenté des allocations familiales (soit un minimum de 815 euros pour un débiteur isolé) afin qu'il puisse faire face aux dépenses quotidiennes, parmi lesquelles les factures énergétiques périodiques qui continuent à courir. Ainsi, tant le « pécule de médiation » que le « panier de dépense logement », par exemple, prévoient la maintien d'un budget du débiteur en ce sens. Il est évident qu'il serait absurde qu'un plan de paiement soit tel qu'il ne permette pas au débiteur de faire face aux factures mensuelles d'électricité, de gaz et d'eau, et qu'au final, ce plan de paiement génère un nouvel endettement.
3. En cas d'insolvabilité (structurelle<sup>26</sup> ou ponctuelle) ou de surendettement, le Fonds gaz et électricité<sup>27</sup> et le Fonds social de l'eau<sup>28</sup> remplissent un double objectif, à savoir d'une part, rétablir la situation financière du débiteur et éviter les conséquences dommageables du non-paiement d'une dette énergétique et, d'autre part, garantir le droit des fournisseurs d'être remboursés. En parallèle de cette approche curative, le travailleur social devrait s'assurer que le consommateur paie avec régularité ses charges prioritaires (le loyer, le gaz, l'électricité et l'eau) afin d'éviter au ménage de tomber dans une (encore) plus grande précarité.

---

26 Pour rappel, on parle d'insolvabilité ou d'endettement structurel lorsque les revenus du débiteur sont insuffisants pour couvrir l'ensemble des charges mensuelles.

27 Les CPAS disposent de moyens pour octroyer une aide matérielle à des ménages en difficulté de paiement de leurs factures énergétiques, via le Fonds Gaz Electricité (aussi appelé le Fonds Vande Lanotte). Voyez à ce sujet <http://www.socialenergie.be/index.php?page=aides-du-cpas>

28 Le Fonds social de l'eau vise à fournir une aide financière (sous différentes formes) aux personnes physiques qui rencontrent des difficultés pour payer leur facture d'eau en Région bruxelloise. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet sur notre site <http://www.socialenergie.be/index.php?page=eau-fonds-social-de-l-eau>.

## II. Négocier un plan de paiement - stratégies et marges de manœuvre<sup>29</sup>

Nous avons vu l'importance de déterminer la part contributive, jugée raisonnable, du débiteur en élaborant un budget respectant sa dignité. Il importe ensuite de déterminer la stratégie de négociation avec le fournisseur selon le moment où l'on se trouve dans le parcours de la dette : phase contentieuse ou pas, statut de client protégé ou pas, etc.

Rappelons qu'avant de négocier un plan de paiement, il faut vérifier l'origine et les montants de la dette afin de déterminer l'incontestablement dû. En effet, il n'est pas rare qu'une partie voire l'entièreté la dette soit contestable, comme par exemple, des frais de recouvrement indûs, une dette prescrite, certaines consommations abusivement facturées, des prix appliqués erronés, etc.

Les (im)possibilités de négociation d'un plan de paiement avec le fournisseur dépendront du stade de la procédure de recouvrement. Les marges de manœuvre dans la négociation varient selon qu'il s'agit d'un plan de paiement pour éviter le placement d'un limiteur de puissance, d'un plan à proposer pour une personne ayant le statut de client protégé, d'un plan proposé lors d'une audience devant le Juge de paix, etc.

La stratégie choisie et ses conséquences influenceront aussi la négociation. Le consommateur souhaite-t-il rester chez le fournisseur actuel ou changer de fournisseur ? Envisage-t-il de demander le statut de client protégé ou pas ? Etc. Nous évoquons ici :

- a) La négociation avec le fournisseur actuel ;
- b) La négociation après un changement de fournisseur ;
- c) La négociation à la suite de l'octroi du statut de client protégé ;
- d) L'intérêt de distinguer la dette d'électricité de la dette de gaz ;
- e) Les compétences des CPAS dans l'élaboration et l'exécution d'un plan de paiement ;
- f) Les questions en suspens.

### a. Négociation avec le fournisseur actuel

Si le consommateur négocie avec son fournisseur actuel, les marges de manœuvre sont minces. La pratique nous montre que les fournisseurs imposent généralement que la dette soit payée en 12 mois maximum (exceptionnellement en 18 mois) ; pour éviter le placement du limiteur de puissance, le consommateur devra payer la moitié de la dette ; un décompte annuel devra être apuré avant le décompte suivant.

Bien souvent, le débiteur se voit contraint d'accepter un plan de paiement qu'il ne saura pas respecter. Dans ce cas, il peut être utile d'envisager l'octroi du statut de client protégé ou de changer de fournisseur.

Nous nous interrogeons sur l'intransigeance des fournisseurs face à des débiteurs « malheureux et de bonne foi ». Dans d'autres domaines, les créanciers se montrent sensibles aux difficultés du débiteur. Ainsi, la pratique des Caisses d'assurance sociale (CAS) pour indépendants nous semble intéressante pour illustrer la possibilité d'octroyer des dérogations lorsque les ressources des débiteurs le justifient malgré des critères stricts.

---

<sup>29</sup> Sur la base du vade-mecum « Le plan et le paiement d'une dette énergie dans le marché libéralisé de l'énergie » réalisé par la Conférence des 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale, fiche n°10 (version 28-01-2015).

Les CAS ont établi des critères pour l'octroi d'un plan de paiement aux indépendants dans l'incapacité de payer leurs cotisations sociales. Ces critères sont : le débiteur paie un acompte de 30%, le plan d'apurement ne s'étale pas sur plus de 12 mois et il respecte les délais de paiement des cotisations trimestrielles à venir. Ce délai peut être exceptionnellement prolongé jusqu'à 24 mois.

Des directives générales adressées aux CAS prévoient néanmoins que : « *Les délais de paiement hors contentieux judiciaire doivent s'étendre sur un maximum de 24 mois consécutifs. Compte tenu des éléments particuliers d'un dossier, un plan d'apurement sur une durée plus longue peut être accordé pour autant qu'il présente un équilibre intrinsèque entre d'une part, l'importance de la dette de cotisations sociales et, d'autre part, la hauteur des ressources de l'intéressé et la situation spécifique de l'affilié.* »<sup>30</sup>.

Dans ce sens, la durée du plan de paiement d'une dette d'énergie pourrait dépasser la date de la prochaine facture de régularisation moyennant la production d'un budget motivé et en garantissant au fournisseur que les factures d'acompte suivantes seront payées ainsi que la prochaine facture de régularisation.

De façon plus générale, le déséquilibre dans la relation entre le fournisseur et le consommateur provient de la consécration, par les Ordonnances électricité et gaz, de l'exclusivité du fournisseur dans la proposition du plan de paiement raisonnable, alors qu'il est dans l'ignorance des capacités financières du débiteur. Ce point de départ hypothèque, dès le début du règlement des dettes, les chances que le plan soit respecté. Il faut dès lors réfléchir à briser cette unilatéralité et donner un pouvoir d'initiative au débiteur. Ce ne serait qu'à défaut de proposition par le débiteur dans un certain délai que le fournisseur pourrait à son tour proposer un montant raisonnable<sup>31</sup>.

### **b. Négociation après un changement de fournisseur**

Si le client décide de changer de fournisseur, il dépendra un peu moins de la « toute-puissance » du fournisseur. Il ne craindra plus la coupure ou le placement d'un limiteur de puissance, ne sera pas contraint de payer en 12 mois ou avant l'échéance de la prochaine facture de régularisation.

Le travailleur social utilisera à ce stade toute la méthodologie de la médiation de dettes. En cas de surendettement, il vérifiera s'il n'est pas opportun d'entreprendre une médiation de dettes ou d'inclure la dette d'énergie dans une médiation en cours.

### **c. Négociation à la suite de l'octroi du statut de client protégé**

L'obtention du statut de client protégé est importante dans le cadre de la négociation d'un plan de paiement.

Les travaux parlementaires de l'Ordonnance du 20 juillet 2011<sup>32</sup> nous apprennent que le législateur pensait faciliter la négociation en accélérant l'obtention de ce statut. En effet, le statut rapidement octroyé permettrait de diminuer l'endettement du consommateur (via le bénéfice du tarif social et le placement du limiteur de puissance) et ainsi rassurer le fournisseur qui, déchargé de sa responsabilité de fourniture, serait plus clément lors de l'octroi d'un plan de paiement.

30 Question de Monsieur le député Mathias De Clercq à la ministre des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture, Chambre des représentants, 05/03/2012, QRVA n° 49, 53-055. <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=53&dossierID=53-b055-667-0049-2011201207108.xml>

31 Il importera de formaliser quel délai serait laissé au débiteur pour proposer un plan tenable et/ou pour saisir un tiers spécialiste. Ce dernier serait, le cas échéant, compétent pour imposer un plan de paiement au fournisseur (cf. III, a).

32 Ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires.

Extraits des travaux parlementaires<sup>33</sup> :

*« Suite à l'évaluation parlementaire de l'ordonnance de 2006, et sur la base du constat que l'application de la procédure actuelle par les fournisseurs pour l'obtention du statut de client protégé est trop longue, il est proposé de rendre possible l'octroi de ce statut dès la première mise en demeure de paiement de la part d'un fournisseur. Une telle adaptation constituerait un réel avantage pour le client en difficulté de paiement.*

*Celui-ci pourrait en effet bénéficier plus rapidement du tarif social maximal octroyé au client protégé, il verrait son endettement sensiblement limité de par le placement d'un limiteur de puissance (pour l'électricité), son endettement chez le fournisseur commercial serait par définition réduit étant donné qu'il serait fourni par le fournisseur de dernier ressort dès l'obtention du statut de client protégé. De plus, le cas échéant, le plan d'apurement des dettes serait plus facile à négocier avec le fournisseur commercial après que celui-ci a été déchargé de la responsabilité de la fourniture.*

*La possibilité d'octroyer le statut de client protégé dès la première mise en demeure sera ouverte pour tous les organismes actuellement compétents : Sibelga, CPAS, Brugel.*

*La procédure de rappel et de mise en demeure est précisée et rendue obligatoire. »*

[...]

*« La possibilité d'octroyer plus rapidement le statut de client protégé évoquée ci-dessus présente également un avantage indéniable pour le fournisseur. En effet, celui-ci verra son risque financier considérablement réduit dans la mesure où le fournisseur ne doit plus livrer un client en défaut de paiement. Quand celui-ci obtient le statut de client protégé, son contrat avec le fournisseur commercial est suspendu et il est alimenté par le gestionnaire de réseau en tant que fournisseur de dernier ressort.*

*Du point de vue administratif la charge pour le fournisseur sera également sensiblement réduite. De plus, dans la mesure où l'endettement sera réduit, la probabilité de récupérer la dette sera augmentée. »*

Par ailleurs, si un plan de paiement a été accordé avant l'octroi du statut de client protégé, les textes prévoient la possibilité de renégocier un plan de paiement lorsque la personne acquiert le statut de client protégé. C'est donc un moment important pour négocier.

D'où l'importance d'améliorer l'information des consommateurs sur les conditions d'accès à ce statut et de permettre à toute personne qui les remplit d'en bénéficier<sup>34</sup>.

A ce propos, la Coordination Gaz-Electricité-Eau énonçait dans son Cahier de revendications en mai 2015<sup>35</sup> :

*« Nous nous réjouissons de ce que le statut de client protégé puisse être attribué dès la mise en demeure aux consommateurs en règlement collectif de dettes, ou suivis par un service de médiation de dettes, ou ayant le statut BIM (dans ces cas de figures, le statut est octroyé par SIBELGA) ou en état de besoin (il est alors octroyé par les CPAS) ; ou encore aux consommateurs disposant de revenus modestes, et sur cette dernière base, le statut peut alors être délivré par BRUGEL (qui impose des seuils de revenus stricts).*

*Cependant, il faut simplifier les procédures de BRUGEL pour faire en sorte que la décision de celui-ci dépende uniquement des revenus de l'utilisateur et de son ménage comme le prévoient les ordonnances et l'esprit des arrêtés. Il s'agit en effet d'une protection de tous les consommateurs.*

...

<sup>33</sup> Projet d'ordonnance du 20 juillet 2001 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires, Rapport fait au nom fait au nom de la Commission de l'Environnement, de la Conservation de la nature, de la Politique de l'eau et de l'Energie, Doc., Parl. Rég. Brux.-Cap., 2010-2011, n°A-201/2, pp. 8 et 9.

<sup>34</sup> Plus de renseignements à ce sujet sur notre site <http://www.socialenergie.be/index.php?page=le-statut-de-client-protége>.

<sup>35</sup> [http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Recommandations/Revendications\\_CGEE\\_final.pdf](http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Recommandations/Revendications_CGEE_final.pdf)

...  
*Nous refusons que le statut puisse être révisé avant l'apurement complet de la dette. En effet, ce sont souvent les différences de prix entre ceux des fournisseurs et le tarif social qui permettent au client de respecter son plan de paiement avec le fournisseur.*

*Nous regrettons que le client protégé soit privé de l'octroi du tarif social régional s'il ne respecte pas son plan d'apurement pendant 6 mois même s'il n'a pas refusé intentionnellement le placement du limiteur de puissance contrairement à une première version du projet de texte et le tarif appliqué est fort onéreux et accentuera ses difficultés.*

*Le plan de paiement, à l'entrée de la protection, ne doit pas être l'apanage du fournisseur mais doit pouvoir être proposé par le consommateur ou un service qui l'accompagne. Le plan de paiement doit être pris dans l'esprit de la loi sur le règlement collectif de dettes à savoir « payer ses dettes dans les mesures de ses possibilités tout en respectant la dignité humaine ».*

Le 31 décembre 2014, il y avait 2973 clients protégés électricité et 2530 clients protégés gaz<sup>36</sup>.

Si le statut de client protégé présente des avantages indéniables, certaines personnes renoncent à cette protection pour éviter le placement d'un limiteur de puissance. Pour rappel, les CPAS peuvent demander une augmentation de la puissance (de 2300 watts à 4600 watts) pour des raisons sociales pour une période de 6 mois<sup>37</sup> (renouvelable). Il semblerait néanmoins que la pratique de certains fournisseurs qui acceptaient précédemment le retrait du limiteur de puissance lorsque la moitié de la dette était payée se soit durcie.

Par ailleurs, comme évoqué plus haut, en cas de non-respect de plan de paiement pendant 6 mois, le consommateur se voit, depuis novembre 2014, appliquer le tarif maximum. Ceci peut également constituer un frein, un facteur dissuadant les débiteurs de demander l'octroi du statut de client protégé.

#### **d. Distinguer la dette d'électricité de la dette de gaz**

Rappelons l'intérêt de distinguer la dette d'électricité et la dette de gaz lorsqu'il n'y a qu'un seul fournisseur pour les deux énergies car les procédures et les conséquences sont différentes. Il conviendra de négocier deux plans de paiement différents.

Par exemple, le consommateur pourrait privilégier le remboursement de la dette d'électricité afin d'éviter le placement d'un limiteur de puissance ou de rétablir le plein ampère, et payer dans un second temps la dette de gaz.

---

36 Infos recueillies auprès de Brugel. Parmi les demandes introduites auprès de Brugel en 2014, 9 demandes ont été refusées au motif que les revenus du demandeur dépassaient les plafonds.

37 Article 25sexies, §5, al.3, de « l'ordonnance électricité » ; article 25septies, §4, de « l'ordonnance électricité ».

### e. Compétences des CPAS dans l'élaboration et l'exécution d'un plan de paiement

Les CPAS ont reçu des compétences spécifiques dans le domaine de l'énergie.

L'article 2 de la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies stipule :

« Les centres publics d'aide sociale, ci-après dénommés « CPAS », sont chargés :

- 1° d'accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés de payer leur facture de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance sociale et budgétaire nécessaires. Cet accompagnement en faveur des clients en difficulté comprend :
  - la négociation de plans de paiement ;
  - la mise en place d'une guidance budgétaire.
- 2° d'octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité. ».

En Région bruxelloise, en cas de non-paiement d'une facture d'électricité et de gaz, un fournisseur ne peut mettre fin à un contrat avec un client qu'au terme d'une succession d'étapes définies par les Ordonnances. Les CPAS peuvent intervenir à différents moments de cette procédure<sup>38</sup> (en cas de placement d'un limiteur de puissance, pour élaborer un plan de paiement dès la mise en demeure, pour l'attribution du statut de client protégé, lors du dépôt de la demande de résiliation, etc.).

Nous rappelons que ces aides (accompagnement social et aide financière) sont accessibles à toute personne rencontrant des difficultés pour payer ses factures de gaz et d'électricité et pas uniquement aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale. Nous encourageons les travailleurs sociaux à utiliser ces leviers.

### f. Questions en suspens

Dans le cadre de la négociation d'un plan de paiement avec un fournisseur d'énergie, diverses questions restent sans réponse.

Le plan de paiement est proposé par le fournisseur. Le consommateur doit-il l'accepter pour que le plan soit valable ou le simple fait, pour le fournisseur, de le proposer par écrit dans le courrier de mise en demeure suffit ? Comment prouve-t-on qu'un plan de paiement a été envoyé par le fournisseur ou reçu par le consommateur ? Faut-il une confirmation écrite ? Comment interprétons-nous la pratique suivante : un débiteur sans réponse du fournisseur à sa propre proposition de plan d'apurement paie régulièrement la mensualité proposée ; le fournisseur pourrait-il considérer qu'il n'a pas accepté le plan du débiteur et entamer des poursuites ou demander l'application du tarif maximum ?

Pour le client protégé, à partir de quand considère-t-on qu'un plan de paiement n'est pas respecté ? S'agit-il de 6 mensualités sur une période déterminée ou de 6 mois consécutifs ? Quid si le débiteur paie la mensualité quelques jours après l'échéance ? Que se passe-t-il lorsque la dette est revendue à une société de recouvrement ?

Les mêmes questions valent également pour tout débiteur flanqué d'un plan de paiement par son fournisseur : à partir de quand considère-t-on que le plan n'est pas respecté ?

Nous craignons des dérives si l'appréciation du caractère raisonnable du plan et de son non-respect est laissée au seul fournisseur.

<sup>38</sup> Articles 25sexies à 25octies de « l'ordonnance électricité » ; articles 20quater à 20sexies de « l'ordonnance du gaz ».

### III. Recours à un tiers

Si le consommateur estime que le plan de paiement proposé par le fournisseur n'est pas raisonnable ou si ce dernier refuse de négocier ou encore si le débiteur rencontre des difficultés pour le respecter, le recours à un tiers nous semble indispensable pour rétablir l'équilibre dans le rapport de forces. Ces tiers sont :

- a) Les travailleurs sociaux qualifiés ;
- b) Les Juges de paix ;
- c) Le Service de médiation de l'énergie ;
- d) Les Commissions locales de l'énergie.

#### a. Les travailleurs sociaux qualifiés

Nous pensons que, lorsqu'il y a un risque d'atteinte à la dignité humaine du consommateur, l'intervention d'un tiers est indispensable pour rééquilibrer les rapports de forces. Nous plaçons pour le renforcement du pouvoir de négociation des services sociaux privés et des CPAS. Ils devraient pouvoir contraindre le fournisseur à accepter un plan de paiement lorsque, suite à une enquête sociale, ils justifient de la situation sociale et financière du débiteur.

Afin que le consommateur endetté puisse recourir aux services de travailleurs sociaux qualifiés, il serait opportun que les fournisseurs annexent à tous les courriers de rappels et de mise en demeure une liste, établie par le régulateur ou les pouvoirs publics, reprenant les services agréés comme services de médiation de dettes et les (services énergie des) CPAS.

#### b. Les Juges de paix

En cas d'impossibilité de se faire entendre auprès du fournisseur en amont, il nous semble souhaitable d'encourager le consommateur à se tourner, en ultime ressort, vers le Juge de paix.

Nous craignons cependant que les Justices de paix ne soient pas en mesure de faire face à un nombre croissant de dossiers. Nous plaçons pour un renforcement des moyens de ces juridictions. Nous plaçons naturellement aussi, en amont, pour que les plans de paiement dès l'origine de la dette, soient véritablement raisonnables, ce qui diminuerait le recours ultime aux Juges de paix (cfr. supra).

##### i. Termes et délais (1244, §2 du Code civil)

Le Juge peut accorder des termes et délais au débiteur « malheureux et de bonne foi ».

Il pourra soit accepter la proposition du débiteur, même si le montant proposé est faible (comme par exemple la Juge de paix du 5ème canton de Bruxelles qui accorde des mensualités de 15 euros), soit le condamner au paiement d'un montant supérieur s'il estime que le montant du plan proposé par le débiteur est insuffisant par rapport à l'importance de la dette. Cette solution, bien qu'elle mette parfois le débiteur dans l'incapacité de respecter le plan, peut être préférable à une condamnation au paiement de la totalité de la dette ou à une coupure.

Pour illustrer, voyez l'extrait d'une décision (dans une toute autre matière) du Tribunal de Première Instance de Liège (7<sup>ème</sup> chambre) du 21 novembre 2001<sup>39</sup> suivant :

*« Attendu qu'en application de l'article 1244 du Code civil, le tribunal peut accorder au débiteur des délais modérés pour le payement de sa dette ;*

*Attendu qu'en l'espèce, Madame N. sollicite l'autorisation de rembourser la somme due par des versements mensuels de 1.000 francs ;*

*Attendu que le tribunal rappellera que l'octroi de termes et délais ne peut avoir pour conséquence d'exonérer le débiteur du payement de sa dette et corrélativement d'empêcher le créancier d'obtenir son dû ; (Cass, 19 juin 1986, Pas, 1986, p 1295) ;*

*Attendu que si le tribunal, dans la présente procédure, accédait à la demande de Madame N. (mensualité de 1.000 francs par mois), il placerait, par voie de conséquence, le demandeur dans l'impossibilité de récupérer dans un délai raisonnable sa créance ;*

*Qu'il y a lieu par conséquent, à défaut de disposer d'éléments précis sur les ressources de la défenderesse et eu égard au montant de sa dette et au coût mensuel des intérêts, de lui accorder des termes et délais de 5.000 francs par mois, qui à défaut d'être payés de manière régulière à la date précisée dans le dispositif du présent jugement rendront immédiatement exigible le solde impayé ».*

Dans le même sens, le Juge de paix de Hamoir dans un jugement du 11 septembre 2014 autorise le débiteur à rembourser sa dette de 4187.24 euros envers Luminus par des versements mensuels de 90 euros, soit un plan qui s'échelonne sur près de 4 années.

Il serait utile également que les Juges de paix estiment un plan de paiement raisonnable en fonction des informations disponibles sur la situation personnelle du débiteur, même en l'absence de ce dernier à l'audience. En effet, actuellement, le Juge de paix condamne les débiteurs absents à l'audience au paiement de l'entièreté de la dette, sans octroi de facilités de paiement. Or, l'écrasante majorité des débiteurs ne se présentent pas à l'audience, non par négligence intentionnelle, mais à cause de multiples facteurs tels que la peur du juge, la submersion dans de nombreux problèmes sociaux et financiers, etc. Pénaliser ces débiteurs vulnérables ne fait qu'accroître leur situation d'endettement et de désarroi social.

## ii. Remise partielle ou totale de dettes

Dans des situations sans issue pour lesquelles une remise de dette - à savoir une annulation de cette dette - serait la « seule réponse socialement acceptable »<sup>40</sup>, le législateur ne devrait-il pas prévoir cette possibilité en l'encadrant ?

Notons qu'en Wallonie, les Commissions Locales pour l'Energie se prononcent sur la remise totale ou partielle de dette du client protégé à l'égard du Gestionnaire du réseau de distribution agissant comme fournisseur<sup>41</sup>.

<sup>39</sup> <http://liege.obfg.be/revue/Vente.pdf>

<sup>40</sup> Trib. Trav. Bruges, 10 juin 2013, RG n° 11/746/B.

<sup>41</sup> Article 33ter, §2, 2°, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ; article 31quater, §2, 3°, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

### c. Le Service de médiation de l'énergie (SME)

En cas de désaccord entre le consommateur et le fournisseur sur le caractère raisonnable du plan de paiement, le consommateur peut introduire une plainte auprès du médiateur fédéral<sup>42</sup>.

Pour autant que la plainte soit recevable, la procédure de recouvrement est suspendue à compter du transfert de la plainte au fournisseur d'énergie jusqu'à la recommandation par le SME ou le règlement amiable.

### d. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE)

En Wallonie, les compétences des Commissions Locales pour l'Energie ont été élargies. Convoquées à l'initiative du fournisseur, du gestionnaire de réseau, du client ou du CPAS, elles se prononcent sur la proposition de conclusion d'un plan de paiement raisonnable adressée à un client résidentiel protégé ou négociée avec le CPAS<sup>43</sup>.

Le décret prévoit que les décisions des CLE en matière d'électricité peuvent faire l'objet d'un recours devant le Juge de paix du lieu de raccordement du client concerné<sup>44</sup>.

Lorsque cette disposition entrera en vigueur, il importera de vérifier la pertinence d'accorder cette compétence aux CLE et d'évaluer les garanties qui entoureront ce droit.

---

42 Pour plus de renseignements au sujet des plaintes, consulter notre site <http://www.socialenergie.be/index.php?page=plaintes>.

43 Art. 33ter, §2, 3°, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

44 Article 33ter, §6, op.cit.

## CONCLUSIONS

S'accorder sur un plan de paiement et le respecter est primordial pour éviter une coupure, le placement d'un limiteur de puissance, des frais de recouvrement, l'application du tarif maximum pour un client protégé, etc.

1) *Sur le plan substantiel, à savoir sur ce qui définit le caractère raisonnable ou non d'un plan, loin de vouloir enfermer le caractère raisonnable d'un plan dans une définition rigide, nous avons proposé quelques points de repères pour apprécier si un plan respecte la dignité humaine.*

Cet exercice montre la tension qui existe entre, d'une part, le besoin de fixer des balises pour éviter la disparité des pratiques et la subjectivité dans l'appréciation du caractère raisonnable et, d'autre part, la nécessité de conserver une large souplesse afin de pouvoir adapter le plan à la situation particulière du débiteur.

Il nous semble néanmoins que le revenu d'intégration sociale majoré des allocations familiales est une « limite infranchissable », un « revenu intouchable », sous peine d'atteinte à la dignité humaine du débiteur.

2) *Sur le plan procédural, à savoir de la procédure à suivre pour l'élaboration d'un plan de paiement raisonnable, nous requérons que le plan de paiement ne soit pas l'apanage des fournisseurs mais qu'il puisse être proposé initialement par le consommateur.*

Nous pensons que, lorsqu'il y a un risque d'atteinte à la dignité humaine du consommateur, l'intervention d'un tiers est indispensable pour rééquilibrer les rapports de forces. Nous plaçons pour le renforcement du pouvoir de négociation des services sociaux privés et des CPAS. Ils devraient pouvoir contraindre le fournisseur à accepter un plan de paiement lorsque, suite à une enquête sociale, ils justifient de la situation sociale et financière du débiteur. Nous insistons également sur le rôle essentiel du Juge et nous interrogeons la place à donner au Service de médiation de l'énergie ou à d'autres structures telles que les Commissions Locales de l'Energie.

Nous souhaitons aussi que le législateur prévoie la possibilité d'une remise partielle ou totale des dettes énergétiques lorsque c'est « la seule réponse socialement acceptable ».

Enfin, nous demandons que la conclusion d'un plan de paiement ne puisse pas être accompagnée de frais supplémentaires.

Sur le plan procédural, il faudrait donc introduire des modifications dans les ordonnances gaz et électricité, pour briser le monopole du fournisseur dans l'échafaudage d'un plan de paiement raisonnable. Ainsi, plusieurs modalités pourraient être prévues :

- Laisser un délai (à déterminer) au consommateur pour proposer un plan de paiement (ce qui lui permettrait de se faire aider par un service social qualifié) ; A défaut de proposition endéans ce délai, il reviendrait au fournisseur de faire une proposition ;
- Annexer à tous les courriers de rappel et de mise en demeure une liste de services sociaux qualifiés (identifiés par le régulateur ou les pouvoirs publics) ;
- Introduire la possibilité pour ces services sociaux qualifiés d'imposer au fournisseur un plan de paiement sur base d'une enquête sociale ;
- Prévoir la remise partielle ou totale de dette par le Juge de paix ;
- ...

Ces modalités devraient naturellement être débattues entre les différents acteurs, avant d'être le cas échéant introduites dans les diverses ordonnances.

Pour finir, l'accès à l'eau étant aussi un droit fondamental, nous invitons le législateur à prévoir des protections similaires dans les Ordonnances bruxelloises relatives à l'eau<sup>45</sup>. En effet, aucun critère légal n'est défini pour l'établissement d'un plan de paiement en cas de facture d'eau impayée<sup>46</sup>. Or, seul un plan de paiement raisonnable pour le débiteur et/ou l'intervention du Fonds social de l'eau lui permettront d'éviter une coupure d'eau<sup>47</sup>.

Centre d'Appui SocialEnergie  
Fédération des Services Sociaux ASBL



Rue Gheude, 49 - 1070 Anderlecht  
[www.fdss.be](http://www.fdss.be)

Contact :  
François Grevisse  
Coordinateur du Centre d'Appui SocialEnergie  
de la Fédération des Services Sociaux  
francois.grevisse@fdss.be - 02/526.03.00

45 Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise et ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau.

46 Dans la Charte d'Hydrobru (p.9), abandonnée par cette dernière en décembre 2014, nous pouvions lire qu'Hydrobru s'engage à proposer des plans de paiement en cas de besoins ; les facilités de paiement se négociant en fonction des difficultés et de la situation de la personne et s'étalant sur maximum 12 mois. Cette Charte est téléchargeable sur notre site : <http://www.socialenergie.be/uploads/Fichiers/Brochures/Eau/Charte%20d%20engagement%20d%20HYDROBRU.pdf>.

47 En 2013, 22 302 plans de paiement ont été octroyés par Hydrobru, ce qui correspond à une augmentation de 6,5% par rapport à 2012.