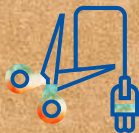


MESURES SOCIALES ÉNERGIE



SIGNIFICATION DES PICTOGRAMMES PRÉSENTS DANS CE GUIDE



Pratiques observées sur le terrain.



Décisions illustrant la théorie. Les décisions présentées ont été fortement résumées, vous en retrouverez une analyse plus détaillée sur le site www.socialenergie.be/fr/jurisprudence.



Points d'attention, cas particuliers ou exceptions à la règle.



Ressources complémentaires.

Pour trouver un complément d'information ou pour nous adresser une question, n'hésitez pas à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie via

www.socialenergie.be ou 02 526 03 00 ou socialenergie@fdss.be

MESURES SOCIALES ÉNERGIE

Guide pratique à destination des travailleurs et travailleuses sociales en Région de Bruxelles-Capitale
Mise à jour mars 2026

Afin de garantir la protection des publics vulnérables sur les marchés de l'énergie, l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale se sont dotés d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir un accès à l'énergie ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures.

Ce guide présente les différentes mesures sociales élaborées pour les ménages bruxellois. Elles concernent l'électricité, le gaz et le mazout. Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant aux travailleurs et travailleuses sociales d'avoir un aperçu de ce qui se passe sur le terrain.

Bien entendu, il existe d'autres mesures de protection des client·es que celles présentées ici. Par exemple, l'obligation des fournisseurs de faire une offre de contrat, les protections en cas de contrat conclu par téléphone ou en dehors de l'entreprise, etc. Elles ne sont cependant pas des mesures sociales à proprement parler, car elles n'ont pas pour cible spécifique les personnes vulnérables. C'est pourquoi elles ne seront pas détaillées dans ce guide. Une description complète de ces mesures figure toutefois sur le site www.socialenergie.be.

Nous attirons votre attention sur l'évolution constante des législations et des pratiques concernant l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Les informations exposées ci-après ont été collectées et validées au 1^{er} mars 2026. Les montants chiffrés, les procédures et les références légales peuvent avoir évolué depuis.



Pour faciliter la lecture, nous employons les termes :

- « Ordonnance Gaz » pour viser l'Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ;
- « Ordonnance Electricité » pour l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Ces ordonnances ont fait l'objet d'importantes modifications en avril 2022.

TABLE DES MATIÈRES

MESURES CONCERNANT LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ 7

1. Le tarif social (fédéral).....9

Leviers d'action	9
Qu'est-ce que le tarif social ?	9
Qui a droit au tarif social ?	10
Comment obtenir le tarif social ?.....	12
Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué ?.....	13
Pour quelle durée s'applique le tarif social ?	14
La prime tarif social pour les installations collectives de chauffage	15

2. Le statut de client·e protégé·e (régional) 17

Leviers d'action	17
Qu'est-ce que le statut de client·e protégé·e ?	17
Qui a droit au statut de client·e protégé·e et comment le faire valoir ?.....	19
Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client·e protégé·e ?	21
Le statut de client·e protégé·e est-il octroyé indéfiniment ?.....	22
Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ?	24
Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga ?.....	24
Que se passe-t-il en cas de déménagement du/de la client·e protégé·e ?	25

3. La fourniture garantie (régional)26

Leviers d'action	26
Qu'est-ce que la fourniture garantie ?.....	26

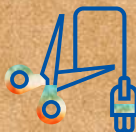
Qui peut en bénéficier ?	27
Quelle est la procédure ?	28
À la fin du délai d'un an, que se passe-t-il si le ménage n'a pas conclu de nouveau contrat ou n'a pas obtenu le renouvellement de la fourniture garantie ?	29
4. Interdiction de coupure en période hivernale (régional).....	30
Leviers d'action	30
5. Fonds Gaz Electricité (fédéral)	32
Leviers d'action	32
Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ?	32
Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ?	32
Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ?	33
Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité	35

MESURES CONCERNANT LE MAZOUT 37

Intervention du Fonds Social Chauffage - FSC (fédéral)	39
Leviers d'action	39
Qu'est-ce que l'intervention du FSC ?	39
Qui a droit à l'intervention du FSC ?	40
Quel est le montant de l'allocation ?	41
Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ?	41
Procédure	42

ANNEXES.....	43
1. Lexique énergie	45
2. Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz et électricité)	47
3. Lutte contre la précarité énergétique à Bruxelles - Panorama des acteurs sociaux	48
4. Facilitations visuelles	50
Le tarif social	50
Le statut de client·e protégé·e	52
La fourniture garantie.....	54
5. Découvrez nos autres outils.....	56
Le guide « Mesures sociales eau »	56
Notre boîte à outils	57
6. Découvrez nos formations	58

MESURES CONCERNANT LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ



1. LE TARIF SOCIAL (FÉDÉRAL)¹

Leviers d'action

- Vérifier si un des membres du ménage a droit au tarif social.
- Vérifier si le tarif social a été/est appliqué.
- Demander l'application du tarif social.

Qu'est-ce que le tarif social?

Le tarif social est :

- une mesure sociale fédérale² réservée à certaines catégories de personnes ;
- établi tous les 3 mois par la CREG ;
- un tarif préférentiel qui correspond au tarif commercial le plus bas relevé le mois précédent le trimestre sur le marché belge. Ce tarif est également « plafonné » lorsqu'il dépasse
 - pour l'électricité, de 10% le tarif social du mois précédent ou de 20% la moyenne des tarifs sociaux des 4 trimestres précédents ;
 - pour le gaz, de 15% le tarif social du mois précédent ou de 25% la moyenne des tarifs sociaux des 4 trimestres précédents ;
- le même chez tous les fournisseurs ;
- réservé aux client-es résidentiel·les.



Le tarif social fédéral était auparavant appelé « Tarif social spécifique » (TSS). Cette dénomination n'est plus d'actualité mais est encore utilisée sur le terrain.

1 Le tarif social risque de faire l'objet d'une réforme. Pour une information à jour, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/tarif-social

2 Il existe également un tarif social régional, accordé aux client-es protégé-es. Les tarifs sont équivalents mais les conditions d'octroi, les procédures, la durée d'application sont différentes. Pour plus d'informations sur le tarif social régional, consultez la partie « Le statut de client-e protégé-e » de ce guide, pages 17 à 25.

Qui a droit au tarif social ?

Le tarif social fédéral s'applique à certaines **catégories** de personnes strictement définies, et non **pas sur la base d'un revenu**. Pour ouvrir le droit au tarif social, il suffit qu'**une des personnes domiciliées à l'adresse** relève d'une des 4 catégories suivantes³ :

a. Catégorie 1 :

Un des membres du ménage reçoit **une des allocations** suivantes du **CPAS** (Centre Public d'Action Sociale) :

- un revenu d'intégration ;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
- une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État ;
- une avance sur :
 - la garantie de revenus aux personnes âgées ;
 - une allocation de personne handicapée.

b. Catégorie 2A :

Un des membres du ménage reçoit **une des allocations** suivantes du **SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées** (SPF SS DGPH) :

- une allocation de handicapés en raison d'une incapacité permanente de travail de 65 % ;
- une allocation de remplacement de revenus ;
- une allocation d'intégration ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

Catégorie 2B (régional) :

Un des membres du ménage reçoit, via Iriscare, **une allocation d'aide aux personnes âgées**.

3 Art. 2 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

<https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social-pour-lenergie>

Catégorie 2C (régional):

Un des membres du ménage reçoit **une allocation familiale supplémentaire** pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par le SPF SS DGPH, paiement par une caisse d'allocation familiale).

c. Catégorie 3:

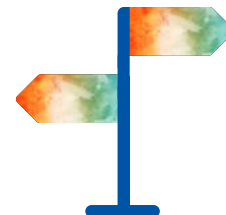
Un des membres du ménage reçoit **une des allocations suivantes du Service fédéral des Pensions (SFP)** :

- la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- une allocation pour personne handicapée sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

d. Catégorie 4:

Le ménage est **locataire d'un appartement social** dont le chauffage au gaz naturel ou via un réseau de chaleur dépend d'une installation collective, dans un immeuble géré par :

- une société de logement social ;
- les sociétés régionales de logement ;
- les sociétés de logement social agréées par le Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- le CPAS.



Comment obtenir le tarif social ?

En principe, depuis 2010, le tarif social est appliqué de manière **automatique** :

1. Le SPF Economie croise les données du Registre National, de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, des fournisseurs et des gestionnaires de réseau, via une base de données automatisée (SOCTAR).
2. Le SPF Economie transmet aux fournisseurs les coordonnées des client·es auquel·les appliquer le tarif social tous les 3 mois.
3. Les fournisseurs appliquent le tarif social à leurs client·es bénéficiaires.

En réalité, cette automaticité n'est pas parfaite. Il arrive que le tarif social ne soit pas appliqué automatiquement car :

- certaines **catégories de personnes** ne bénéficient pas de l'octroi automatique :
 - les locataires de logement social ;
 - les personnes qui perçoivent une avance du CPAS sur le revenu garanti aux personnes âgées ou une allocation pour personnes handicapées.
- certaines **données sont erronées** : les données d'identification du Registre National et les données mentionnées sur les contrats d'énergie présentent parfois des différences.
- les **personnes se sont opposées au traitement automatique** de leurs données à caractère personnel.
- les **personnes sont des nouveaux ou nouvelles ayants droit pas encore enregistré·es** parmi les bénéficiaires du tarif social car le SPF Economie transmet les données aux fournisseurs une fois par trimestre.

Certains cas particuliers peuvent également empêcher l'application automatique du tarif social. Par exemple, lors d'un déménagement, un changement sur la composition de ménage, une mauvaise transmission des données, un retard dans la transmission des données, etc.

Que faire si le tarif social n'est pas appliqué automatiquement ?



Les personnes qui ne bénéficient pas du traitement automatique doivent :

1. Contacter le fournisseur et lui signaler le problème ;
2. Contacter le SPF Economie pour qu'il vérifie que la personne figure bien parmi les bénéficiaires automatiques du tarif social ;
3. Contacter l'institution compétente : lorsque la personne ne figure pas parmi les « ayants droit » au tarif social, elle peut contacter l'institution compétente (CPAS, SPF Sécurité sociale, SFP) afin de demander une attestation spécifique et la transmettre au fournisseur.

Tant qu'une personne ne bénéficie pas du traitement automatique, cette procédure doit être répétée au début de chaque année.

Pour vérifier à quelle(s) période(s) et pour quel(s) contrat(s) la personne a bénéficié ou bénéficie encore du traitement automatique, elle peut s'identifier à l'adresse suivante :

<https://digital.belgium.be/iaf/hil/economie/soctar/?lng=fr>

Attention, ceci permet de voir les données uniquement pour la personne titulaire du contrat. Si le droit au tarif social est ouvert par un autre membre du ménage, cela ne sera pas visible via ce lien.

Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué ?

Il est généralement possible de le vérifier sur les factures : la plupart des fournisseurs indiquent en toutes lettres l'application du tarif social sur la facture de régularisation. Certains l'indiquent également sur les factures d'acompte (dites intermédiaires).

En cas de doute, il est conseillé de se renseigner auprès du (des) fournisseur(s) d'énergie. L'information est également disponible sur le site du SPF Économie lorsqu'on s'identifie.



Pour quelle durée s'applique le tarif social ?

Trois principes coexistent :

1. **Le tarif social est appliqué à partir du premier mois du trimestre au cours duquel le ou la bénéficiaire a ouvert son droit au tarif social, et toujours jusqu'à la fin de l'année civile pendant laquelle le droit s'est ouvert.**



Exemple :

Une personne perçoit un revenu d'intégration à partir du 12 juin 2024 et jusqu'au 17 février 2025.

→ La personne reçoit le tarif social à partir du 1^{er} avril 2024 et jusqu'au 31 décembre 2025.

2. **Le fournisseur peut appliquer le tarif social avec effet rétroactif.**

Si une personne constate, sur sa facture de régularisation, qu'elle n'a pas bénéficié du tarif social alors qu'elle y avait droit, elle peut faire valoir ce droit avec effet rétroactif. La personne doit introduire sa demande auprès de son fournisseur, en y joignant l'attestation de l'institution compétente pour la période concernée (une attestation par année civile). Le fournisseur établit alors une nouvelle facture, qui corrige la facture contestée et la personne est remboursée de la différence entre le tarif social et le tarif commercial, si la facture avait déjà été payée.

La loi du 15 mars 2023 portant sur des dispositions diverses relatives au tarif social clarifie le « **décal de rétroactivité** », c'est à dire le délai pendant lequel le ménage peut demander le recalcul de sa facture au tarif social.



Ce délai est à présent fixé à **2 ans** pour toutes les catégories de bénéficiaires. Il commence quand le fournisseur est informé de la décision de l'administration (dans la pratique, quand il reçoit l'attestation correspondante).



Exemple :

Une personne a droit au tarif social depuis 5 ans mais celui-ci n'est pas appliqué. Elle pourra demander la rectification des factures des 2 dernières années en envoyant l'attestation appropriée (par exemple du CPAS, du SFP, du SPF Sécurité sociale, etc.) au fournisseur. Après la rectification, la personne obtient donc normalement un remboursement.

Si le fournisseur conteste l'application du tarif social pour cette période, la personne peut introduire une plainte auprès du fournisseur. Si le fournisseur maintient sa position ou si la personne n'obtient pas de réponse à sa plainte dans les 10 jours ouvrables, elle peut s'adresser au Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

3. Le fournisseur peut supprimer le tarif social avec effet rétroactif

Lorsque le fournisseur applique le tarif social à une personne qui n'y a pas (plus) droit, suite à une erreur dans le processus d'automatisation, il peut lui réclamer ensuite des arriérés. Le délai de 2 ans est également applicable dans ce cas de figure.

La prime tarif social pour les installations collectives de chauffage

La prime tarif social pour les installations collectives est une prime trimestrielle pour les personnes qui :

- résident dans un immeuble à appartements avec une installation **collective** (ex : une chaudière) fonctionnant au gaz, à l'électricité ou reliée à un réseau de chaleur. Ne sont pas concernés le mazout, le propane et le pétrole lampant⁴.

et

- payent leur **consommation d'énergie à un gestionnaire d'immeuble (propriétaire, syndic, ...)**

- appartiennent à une des **catégories** ouvrant le droit au tarif social général (voir pages 10 et 11).

Cette mesure vise à compenser le fait que des personnes ne bénéficient pas du tarif social sur leur facture parce qu'elles dépendent d'une installation collective.



Exemple :

Une personne perçoit un revenu d'intégration sociale. Elle habite un immeuble avec une chaudière collective au gaz. Elle perçoit le tarif social sur sa facture d'énergie individuelle mais ne paie pas directement la facture de chauffage : celle-ci est comprise dans les charges. À présent, une prime tarif social installation collective peut être demandée.

4 Pour ces combustibles, il est possible de solliciter le Fonds Social Chauffage, voir page 39.

Comment solliciter la prime ?

La prime peut être sollicitée :

- en ligne : <https://primetarifsocialinstallationcollective.economie.fgov.be>
- via un formulaire : www.socialenergie.be/fr/publications/formulaire-prime-tarif-social-installations-collectives

Pour compléter la demande, il est nécessaire de disposer du code de l'installation collective. Celui-ci doit obligatoirement être communiqué par le gestionnaire de l'immeuble⁵. Le code d'installation prend la forme suivante : XX-111-XX.

Lorsque la prime tarif social est validée et octroyée, elle est renouvelée automatiquement tous les trimestres tant que les conditions sont remplies.

Quel est le montant de la prime ?

Il s'agit d'un montant forfaitaire calculé chaque trimestre par la CREG.

www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/tarif-social/prime-tarif-social-pour-les-installations-collectives



Pour des informations mises à jour sur le tarif social, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/tarif-social

Vous y trouverez entre autres une lettre-type pour demander l'application du tarif social avec effet rétroactif : www.socialenergie.be/fr/publications/lettre-type-tarif-social



⁵ Selon la loi, il est obligatoire d'enregistrer l'installation collective sur la plateforme en ligne du SPF Economie. À défaut, le gestionnaire risque une amende administrative allant de 500 à 10.000 euros.

2. LE STATUT DE CLIENT·E PROTÉGÉ·E (RÉGIONAL)

Leviers d'action

- Activer le statut de client·e protégé·e pour éviter une coupure d'énergie, si la situation du ménage le justifie.
- Accompagner le ménage dans sa demande de statut de client·e protégé·e auprès du CPAS, de Brugel ou de Sibelga.
- Négocier un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, en tenant compte du budget du ménage.
- Avoir une attention particulière en cas de déménagement du ménage.
- En cas de refus d'octroi du statut, informer et accompagner le ménage dans l'introduction d'un éventuel recours.

Qu'est-ce que le statut de client·e protégé·e ?

Le statut de client·e protégé·e comporte une double protection :

- il vise à **protéger le ménage**, confronté à des difficultés pour payer ses factures d'électricité ou de gaz, **de la résolution de son contrat et d'une coupure de fourniture d'énergie**. Le statut de client·e protégé·e lui permet de faciliter le remboursement des dettes auprès de son fournisseur ;
- il permet de **bénéficier du tarif social**, inférieur au tarif du fournisseur commercial.

Si le statut de client·e protégé·e est accordé, le contrat entre le ménage et son fournisseur est temporairement suspendu. L'obligation de fourniture est assurée par Sibelga, à qui le ménage paiera les factures d'énergie⁶. En pratique, le fournisseur établit une facture de clôture. Sibelga

6 Nous vous renvoyons à l'étude 20141010-07 de BRUGEL relative à la suspension du contrat de fourniture pendant la période de protection sociale, de ses effets et des droits et devoirs des parties à ce contrat : www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2014/fr/etude-07.pdf

reprind temporairement la fourniture de gaz et/ou d'électricité, en tant que fournisseur social (appelé également fournisseur de dernier ressort), au tarif social régional.

La suspension du contrat n'empêche pas le fournisseur de prendre toutes les mesures nécessaires (huissier, action en justice, etc.) pour obtenir le paiement, par le-la client-e protégé-e des dettes échues avant la suspension du contrat. Par contre, pendant cette période, le fournisseur ne pourra pas demander au ou à la Juge de paix la résolution du contrat.

Certaines particularités s'appliquent aux ménages bénéficiant du statut de client-e protégé-e :

1. **Emission des factures** : toute personne ayant le statut de client-e protégé-e peut demander à Sibelga d'émettre les factures intermédiaires le 4, le 12, le 20 ou le 28 du mois. L'objectif est de permettre aux personnes de mieux gérer leur budget.



Si la demande d'octroi du statut de client-e protégé-e est faite via le CPAS ou Sibelga, les 4 dates peuvent être cochées dans le formulaire. Par contre, si le statut est octroyé par Brugel, il faut spécifier la date de facturation souhaitée après réception de la première facture.

2. **Plan de paiement** : un plan de paiement peut être renégocié et communiqué par le fournisseur commercial à Sibelga⁷. Idéalement, ce plan doit tenir compte des disponibilités financières réelles de la personne⁸.



⁷ Art. 25 septies, § 4 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies, §4 de l'Ordonnance Gaz.

⁸ Le Centre d'Appui SocialEnergie a rédigé une note à ce propos, www.socialenergie.be/fr/publications/dette-denergie-et-plan-dapurement-raisonnable. Les art. 25 sexies, §1er, al.2 de l'Ordonnance Electricité et art. 20 quater, §1er, al.3 de l'Ordonnance Gaz définissent les contours d'un plan de paiement raisonnable.

Qui a droit au statut de client-e protégé-e et comment le faire valoir ?

Toute personne en situation d'impayé et qui a reçu une **mise en demeure** de son fournisseur de gaz et/ou d'électricité peut introduire une demande d'octroi du statut de client-e protégé-e⁹.

La demande est possible dès la réception de la mise en demeure et avant que la résolution du contrat de fourniture, prononcée par le ou la Juge, soit effective.

En cas de fin de contrat, le raisonnement est similaire : le statut de client-e protégé-e peut être demandé tant que le contrat est actif (c'est-à-dire même si le ménage a déjà été averti de la fin de son contrat et que les démarches sont en cours en vue d'une coupure pour ce motif). Vous trouverez, en annexe de ce guide, un schéma reprenant les détails et délais de la procédure en cas de non-paiement d'une facture, page 47.

Demande du statut de client-e protégé-e après la décision de justice de paix

Justice de paix de Forest, 14 juillet 2014, n° R.G. : 14A31

www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/statut-client-protege-jusquau-jugement-definitif



Dans ce jugement, le Juge autorise la coupure, après l'écoulement d'un délai d'un mois débutant au jour de la signification du jugement par huissier, à condition que le ménage n'ait pas, entre-temps, payé les sommes dues ou n'ait pas obtenu le statut de client-e protégé-e. On peut déduire de cette décision que le statut de client-e protégé-e peut être demandé jusqu'à ce que la résolution du contrat de fourniture soit « irréversible », à savoir jusqu'à ce que le jugement prononçant la résolution soit coulé en force de chose jugée (c'est-à-dire que plus aucun recours n'est possible contre cette décision)¹⁰.

En Région de Bruxelles-Capitale, le **statut de client-e protégé-e peut être demandé auprès de 3 entités** : les CPAS, Sibelga et Brugel.

9 La demande est possible de la réception de la mise en demeure jusqu'à la résolution effective du contrat, prononcé par le ou la Juge de paix. Art. 25 septies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Gaz.

10 Concrètement, lorsqu'une résolution de contrat est prononcée par jugement, elle est effective au plus tôt un mois après la signification (dépôt du jugement par l'huissier ou l'huissière) du jugement au ménage. En effet, ce délai d'un mois est celui endéans lequel un éventuel recours (appel ou opposition) peut être introduit.

Auprès de qui ?	Critères d'octroi du statut	Procédure
CPAS	Pas de critère spécifique, attribution du statut au cas par cas en fonction de l'état de besoin.	Propre à chaque CPAS.
Sibelga	Remplir une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • bénéficier du tarif social fédéral ; • être engagé-e dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes ; • bénéficier de l'intervention majorée (BIM). 	Introduire le formulaire auprès de Sibelga, avec les attestations demandées. Lorsqu'il reçoit la demande, Sibelga vérifie que la personne a transmis les attestations nécessaires et qu'elle est effectivement endettée auprès de son fournisseur.
Brugel ¹¹	<p>Critères de revenus¹² qui varient selon que le ménage est sans revenu, avec un revenu ou avec deux revenus.</p> <p>Les montants des revenus ouvrant le droit sont précisés dans les ordonnances¹³. Ces montants sont indexés lorsque l'indice-pivot est atteint.</p> <p>Les montants sont majorés pour les personnes à charge.</p>	<p>Introduire le formulaire auprès de Brugel avec les attestations demandées (une composition de ménage ou en l'absence de celle-ci, une déclaration sur l'honneur de la composition de ménage, l'AER de toutes les personnes majeures du ménage ainsi que la preuve de la mise en demeure).</p> <p>Le fournisseur doit envoyer ce formulaire au ménage, avec la mise en demeure.</p> <p>Si le fournisseur est le même pour le gaz et l'électricité, un seul formulaire suffit. Si le ménage a des fournisseurs différents pour le gaz et l'électricité, il faudra introduire 2 formulaires.</p>

11 <https://brugel.brussels/themes/se-protger-d-une-coupure-9>

12 Via Brugel, le statut de client protégé est accessible aux personnes sans titre de séjour : www.socialenergie.be/fr/octroi-du-statut-de-client-protge-au-benefice-des-personnes-sans-papiers/

13 Art. 25 septies §3 pour l'Ordonnance Électricité, art. 20 quinquies §3 pour l'Ordonnance Gaz.

Automaticité partielle du client·e protégé·e pour certaines catégories de personnes.



La personne est automatiquement reconnue comme client·e protégé·e 60 jours après l'envoi de la mise en demeure si :

- elle bénéficie déjà du tarif social (fédéral) ;
- et
- elle a un impayé de plus de 150 € portant sur une seule énergie (gaz ou électricité) ou de plus de 250 € pour la facture unique reprenant les deux énergies.¹⁴

Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client·e protégé·e ?

Pour qu'un droit devienne réel et concret, il faut parfois introduire un recours contre un refus d'octroi qui, après analyse, s'avère infondé. Autrement dit, une bonne connaissance des recours existants garantit l'effectivité optimale d'un droit.

a. Si le refus émane du CPAS :

La personne dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles¹⁵.

b. Si le refus émane de Sibelga¹⁶ :

La personne peut introduire une plainte écrite devant différentes instances :

- devant le Service Plaintes de Sibelga, qui répondra dans les 30 jours du dépôt ;
- devant le Service des Litiges de Brugel, qui prononcera une décision contraignante dans un délai de 60 jours prolongeable¹⁷ ;

¹⁴ Art. 25 septies §1 de l'Ordonnance Électricité et art. 20 quinquies §1bis de l'Ordonnance Gaz.

¹⁵ Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point « Fonds Gaz Électricité », pages 32 à 35.

¹⁶ Ce cas de figure est probablement assez théorique dès lors que si la personne en demande de statut de client·e protégé·e entre dans une des 3 catégories définies par les ordonnances, Sibelga n'a pas de réelle liberté d'appréciation.

¹⁷ Voir www.socialenergie.be/fr/recours-plaintes/porter-plainte/energie/aupres-de-brugel/ pour connaître le détail de la procédure.

- en théorie, devant le ou la Juge de paix, qui dispose d'une compétence quasi-exclusive en la matière.

c. Si le refus émane de Brugel :

La personne pourra introduire un recours devant le Conseil d'Etat - la plus haute juridiction administrative du pays - vu que les décisions de Brugel sont des actes administratifs. Le Conseil d'Etat est compétent pour suspendre l'exécution et/ou annuler les actes administratifs irréguliers. La requête au Conseil d'Etat doit être adressée dans les 60 jours de la notification de la décision litigieuse.

La procédure devant le Conseil d'Etat est complexe et la durée de traitement est longue. Il est donc préférable de commencer par réintroduire une nouvelle demande de statut de client·e protégé·e auprès de Brugel, 6 mois après la décision sur la première demande (ou moins si de nouveaux éléments s'ajoutent au dossier), avant de saisir le Conseil d'Etat.



Le statut de client·e protégé·e est-il octroyé indéfiniment ?

Non : le statut est, par nature, temporaire et est octroyé pour une **durée maximale de 5 ans**.

Sauf pour les **personnes en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes** : la durée du statut est indéterminée.

Le statut est en vigueur **aussi longtemps que les conditions sont remplies**. À cet égard, tous les 2 ans, Sibelga demande¹⁸ :

- au ménage de fournir, dans les 90 jours, la preuve qu'il remplit toujours les conditions d'octroi du statut. Si le ménage ne se trouve plus dans les conditions ou s'il ne répond pas dans les délais, le statut de client·e protégé·e prend fin et le contrat avec le fournisseur commercial reprend son cours. Le CPAS en est informé.

18 Art. 25 septies §6 de l'Ordonnance Électricité, art. 20 quinquies §6 de l'Ordonnance Gaz.

- au fournisseur commercial de confirmer que le ménage respecte bien son plan de paiement. Si ce n'est pas le cas, le statut de client-e protégé-e prend fin et le contrat avec le fournisseur commercial reprend son cours. Le CPAS en est informé.

Le statut peut prendre fin prématurément lorsque le ménage a apuré ses dettes auprès de son fournisseur.

Lorsque le statut prend fin, la suspension du contrat prend fin aussi et le ménage retourne auprès de son fournisseur commercial. Le contrat de fourniture commercial recommence à courir à partir du jour où le ménage perd son statut de client-e protégé-e.



Le Service des Litiges de Brugel déclare fondée la plainte d'un client dont le fournisseur commercial avait, à tort, considéré que sa dette était apurée alors qu'un plan de paiement était toujours en cours, entraînant la perte prématurée du statut de client-e protégé-e¹⁹.



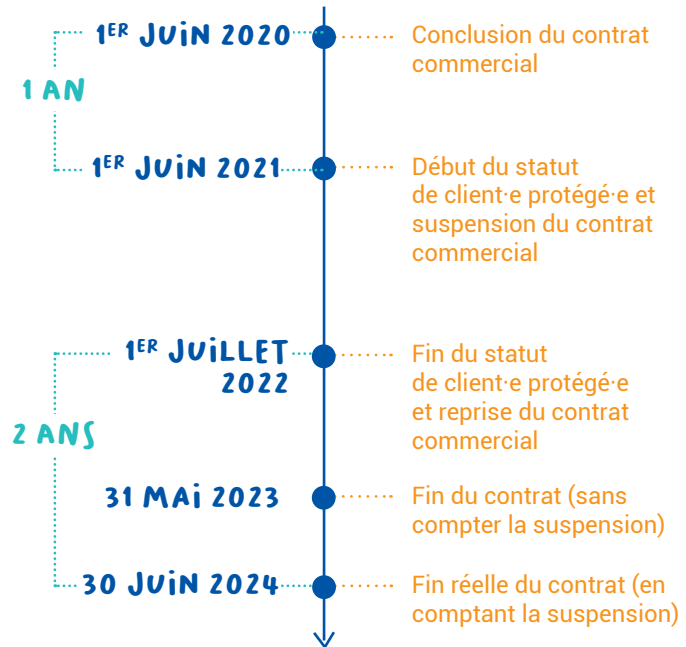
Exemple :

La personne signe un contrat avec un fournisseur Y le 1^{er} juin 2020. La fin du contrat est prévue au 31 mai 2023.

Cette personne passe sous statut de client-e protégé-e le 1^{er} juin 2021, alors qu'il reste encore 2 ans avant la fin de son contrat. Son contrat commercial est suspendu, Sibelga prend en charge la fourniture.

Au 1^{er} juillet 2022, ses dettes sont apurées, elle retourne auprès de son fournisseur Y. Le contrat reprend là où il avait été suspendu, à savoir 2 ans avant la fin.

Le contrat prendra donc fin au 30 juin 2024.



19 Décision du Service des Litiges de Brugel (2015) :

www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0069.pdf

Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ?

Si le ménage ne respecte pas son plan de paiement auprès de son fournisseur commercial, celui-ci en avertit Sibelga. Le statut de client-e protégé-e prend alors fin et le contrat commercial reprend tous ses effets.

Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga ?

Si le client-e protégé-e s'endette auprès de Sibelga, ce dernier peut entamer une procédure pour obtenir la résolution du contrat²⁰.

Après mise en demeure du client-e protégé-e :

1. Sibelga transmet les coordonnées de la personne au CPAS, sauf si la personne refuse expressément la communication de son nom ;
2. Dans les 60 jours, le CPAS fait savoir à Sibelga s'il octroie une aide sociale au ménage ou transmet une proposition de plan de paiement pour toutes les dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par le ménage ;
 - Si le CPAS décide d'intervenir : la procédure est interrompue.
 - Si le CPAS décide de ne pas intervenir : la procédure se poursuit.



Si le CPAS ne transmet pas les documents demandés ou que le plan de paiement n'est pas contresigné, la procédure se poursuit.

3. Si le CPAS n'intervient pas ou que le plan de paiement n'est pas respecté, Sibelga peut introduire une demande de résolution du contrat auprès du ou de la Juge de paix.

Rappel: Une coupure ne peut avoir lieu que par décision du ou de la Juge de paix.



20 Art. 25 octies §8 de l'Ordonnance Électricité et art. 20 sexies §8 de l'Ordonnance Gaz.

Si elle est prononcée par le ou la Juge de paix, la décision de résolution du contrat avec Sibelga entraîne automatiquement la fin du contrat avec le fournisseur commercial.

Pour éviter la coupure, la personne doit alors impérativement trouver un nouveau fournisseur endéans le mois de la signification de la décision de résolution.

Que se passe-t-il en cas de déménagement du·de la client·e protégé·e?

Les démarches à accomplir en cas de déménagement d'un·e client·e protégé·e sont similaires à celles d'un déménagement classique²¹.



Points d'attention lors du déménagement des client·es protégé·es :

- Communiquer les documents de reprise des énergies et la nouvelle adresse à Sibelga (et non pas au fournisseur commercial, au risque de perdre le statut) ;
- Vérifier que la personne a bien reçu une facture de clôture de la part de Sibelga ;
- Suite au déménagement, vérifier que la personne reçoit bien les factures intermédiaires provenant de Sibelga (et non pas du fournisseur) ;
- Le statut de client·e protégé·e est une mesure régionale. Si le ménage déménage dans une autre région, il perdra son statut et devra souscrire un contrat commercial.



Pour des informations mises à jour sur le statut de client·e protégé·e, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/client-protege

Vous y trouverez entre autres une lettre-type pour la négociation d'un plan de paiement : www.socialenergie.be/fr/publications/negociation-plan-paiement



21 La procédure est détaillée sous la rubrique « Contrats » de notre site : www.socialenergie.be/fr/contrats/demenagement/

3. FOURNITURE GARANTIE (RÉGIONAL)

Leviers d'action

- Vérifier si le compteur est fermé.
- Vérifier si le ménage a une ou des dettes auprès de 2 fournisseurs.
- Vérifier si le ménage a une dette auprès de Sibelga (et le montant).
- Activer la fourniture garantie lorsque la fourniture est coupée ou est menacée de l'être.

Qu'est-ce que la fourniture garantie ?

La « fourniture garantie » est une nouvelle mesure sociale mise en place suite aux dernières modifications des Ordonnances Gaz et Électricité, en avril 2022.

Elle a pour objectif de répondre aux situations les plus critiques, lorsque l'accès à l'énergie

- fait défaut : le compteur est fermé ;

ou

- est menacé : le ménage a des dettes auprès de minimum 2 fournisseurs.

La fourniture garantie permet concrètement au ménage d'être **fourni en gaz et en électricité par Sibelga, au tarif social, pendant une période d'1 an**, renouvelable²².

Cette mesure est complémentaire au statut de client-e protégé-e et n'a pas pour vocation de le remplacer. En effet, le statut de client-e protégé-e ne peut plus être sollicité lorsque la coupure a déjà eu lieu ou que la résolution du contrat, prononcée par le ou la Juge, est coulée en force de chose jugée (il n'y a plus de recours possible contre la décision, qui peut donc être exécutée).

La fourniture garantie peut alors devenir un des seuls moyens pour obtenir la réouverture des compteurs.

²² Art. 25 octies §9 de l'Ordonnance Électricité et art. 20 sexies §9 de l'Ordonnance Gaz.

Qui peut en bénéficier ?

Toute personne **qui ne parvient plus à souscrire un contrat d'énergie** auprès d'un fournisseur commercial pour différentes raisons : dettes, coupure ou risque de coupure.

Le ménage sollicitant la fourniture garantie doit se trouver dans l'une des situations suivantes :

- son compteur d'énergie a été fermé par Sibelga ;

ou

- il est endetté auprès de 2 fournisseurs.

La demande de fourniture garantie peut être refusée par Sibelga lorsque la personne en demande présente une dette de 300 € ou plus auprès de Sibelga et qu'aucun plan d'apurement raisonnable n'a été conclu²³. Les dettes prises en compte ici sont uniquement celles liées à la fourniture d'énergie par Sibelga, pour des factures datant de moins de 5 ans.



23 Art. 25 octies §9, al.2 de l'Ordonnance Electricité et art. 20 sexies §9 al. 2 de l'Ordonnance Gaz.

Quelle est la procédure ?

La fourniture garantie peut uniquement être demandée par le CPAS²⁴, via un formulaire qu'il transmet à Sibelga.

Le CPAS, dont le rôle est ici décisionnel, vérifie si le compteur est fermé, ou si le ménage a bien une dette ou plusieurs dettes auprès de 2 fournisseurs. À cet effet, le CPAS réalise une enquête sociale et peut demander des preuves telles que :

- un jugement du fournisseur qui alimente le point de fourniture et qui établit la dette ;
- un jugement d'un ancien fournisseur datant de moins de 3 ans ;
- un refus de faire offre datant de moins de 3 mois ;
- une lettre de mise en demeure sur facture de régularisation datant de moins de 3 mois ;
- un courrier d'huissier réclamant la dette et datant de moins de 3 mois.

Lorsque la personne est dans une des situations précitées et qu'elle n'a pas de dette de plus de 300 € chez Sibelga, le gestionnaire de réseau active la fourniture garantie. Celle-ci permet au ménage d'avoir accès au gaz et à l'électricité au tarif social pendant un an, renouvelable.



²⁴ Si vous ne travaillez pas dans un CPAS, vous trouverez un formulaire type sur le site www.socialenergie.be/fr/publications/lettre-type-fourniture-garantie afin de faciliter la communication entre votre organisme et le CPAS pour les demandes de fourniture garantie des personnes que vous accompagnez.

À la fin du délai d'1 an, que se passe-t-il si le ménage n'a pas conclu de nouveau contrat ou n'a pas obtenu le renouvellement de la fourniture garantie ?

Le gestionnaire de réseau de distribution procède à la **fermeture des compteurs**²⁵. La coupure ne peut avoir lieu durant la période hivernale (1^{er} octobre - 31 mars), voir pages 30 et 31.

Sibelga envoie une lettre au ménage pour le prévenir, 4 mois avant la fin du délai de protection de la fourniture garantie. Ce courrier comprend certains éléments, comme :

- la date de fin du droit à la fourniture garantie et la possibilité pour le ménage de renouveler ce droit auprès du CPAS ;
- l'information qu'une fermeture des compteurs est prévue à la fin du droit à la fourniture garantie sauf si :
 - un contrat de fourniture a été conclu,

ou

- le droit à la fourniture garanti est renouvelé ;
- l'urgence de conclure un contrat qui débutera au plus tard à la fin de son droit à la fourniture garantie.

Si le ménage bénéficiant de la fourniture garantie s'est endetté auprès du fournisseur de dernier ressort (Sibelga), celui-ci peut récupérer ses créances par une procédure de recouvrement amiable et/ou judiciaire (en passant par le ou la Juge de paix).



Pour des informations mises à jour sur la fourniture garantie, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/fourniture-garantie

Vous y trouverez entre autres une lettre-type pour la demande de fourniture garantie auprès du CPAS : www.socialenergie.be/fr/publications/lettre-type-fourniture-garantie



4. INTERDICTION DE COUPURE EN PÉRIODE HIVERNALE (RÉGIONAL)

Leviers d'action

- Veiller au respect de la trêve hivernale.
- Anticiper l'interruption de fourniture à la fin de la période de trêve : conclure un nouveau contrat avec un fournisseur ou solliciter la fourniture garantie via le CPAS.

Quand un Juge de paix prend une décision de résolution de contrat, cela entraîne une coupure de fourniture de gaz et/ou d'électricité. La coupure ne peut toutefois pas avoir lieu entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, ce qu'on appelle la période hivernale. Si les conditions météorologiques sont rudes ou dans un cas de force majeure, le gouvernement régional peut décider de prolonger la période d'interdiction de coupure au-delà du 31 mars.

Si la résolution du contrat est décidée, entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, Sibelga assure la fourniture de gaz et/ou d'électricité du ménage jusqu'au terme de la période hivernale. Les consommations ne sont pas gratuites. Elles sont facturées par Sibelga au tarif social.

Le même mécanisme est activé lorsque le contrat d'un ménage arrive à son terme lors de la période hivernale et qu'il n'a pas signé de contrat avec un autre fournisseur. Sibelga fournit alors le ménage à partir de la date effective de la fin de contrat et jusqu'à la fin de la période hivernale²⁶.



Dans le cas où cette protection ne serait pas respectée et que la coupure se produit quand même, il faut contacter Sibelga, de préférence par l'intermédiaire d'un ou d'une travailleuse sociale du CPAS (qui possède un contact privilégié avec Sibelga) pour faire rouvrir les compteurs. Au mieux, la réouverture surviendra 2 jours plus tard. Ensuite, il est possible de porter plainte auprès de Brugel, pour cause de non-respect de la trêve hivernale.

26 Art. 25 octies §6 de l'Ordonnance Électricité et Art. 20 sexies §6 de l'Ordonnance Gaz.

Fourniture hivernale

Il n'y a pas d'obligation de fourniture des personnes dont l'interruption de fourniture d'énergie serait survenue avant le 1^{er} octobre. Cependant, le CPAS pourra solliciter la fourniture garantie auprès de Sibelga (voir pages 26 à 29).



La trêve hivernale est une mesure de protection sociale qui ne s'applique qu'aux personnes ayant un contrat auprès d'un fournisseur. Une fermeture de compteurs pendant la trêve hivernale est, en revanche, possible en cas de consommation « hors contrat » (procédure ILC - anciennement MOZA -, bris de scellés...). Sans contrat, un ménage n'est donc pas protégé contre une coupure de sa fourniture de gaz et/ou d'électricité.

Après la période hivernale, à moins que le ménage ait trouvé un nouveau fournisseur ou qu'une demande de fourniture garantie ait été introduite, Sibelga procède à la fermeture des compteurs. Il faut savoir que, si la fermeture des compteurs est gratuite, l'ouverture des compteurs coûte cher (173,03€ TVAC par compteur, au 1^{er} janvier 2026). Demander la fourniture garantie est un moyen d'éviter de payer ces frais de réouverture.

Souscrire un contrat avec un nouveau fournisseur prend du temps. Il est impératif de s'y prendre bien avant la fin de la période hivernale pour éviter une coupure à la fin de celle-ci.



La trêve hivernale sur la fourniture d'énergie couvre la période du 1^{er} octobre au 31 mars.
Le moratoire hivernal sur les expulsions couvre, lui, la période du 1^{er} novembre au 15 mars.



Pour des informations mises à jour sur l'interdiction de coupure en période hivernale, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/periode-hivernale



5. FONDS GAZ ÉLECTRICITÉ (FÉDÉRAL)

Leviers d'action

- Orienter la personne vers le CPAS si sa situation le justifie.
- Accompagner la personne dans l'introduction d'un recours devant le Tribunal du travail si le refus d'aide du CPAS semble non fondé.

Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ?

Le Fonds Gaz Electricité (aussi appelé le Fonds Vande Lanotte) vise à fournir une aide, sous différentes formes, aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures de gaz et/ou d'électricité.

Les CPAS peuvent octroyer, dans certains cas, une aide matérielle et financière aux ménages en difficulté de paiement de leurs factures énergétiques.

Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ?

Toute personne (locataire ou propriétaire) confrontée à des difficultés de paiement de ses factures énergétiques²⁷ peut adresser une demande d'aide au CPAS. Il ne faut pas émarger au CPAS pour demander une aide ciblée en matière d'énergie.

Le CPAS évalue la situation du ménage avant de statuer.

²⁷ On peut lire sur le site du SPP Intégration sociale : « Il faut au moins une facture de gaz ou d'électricité. Après, les autres sortes de factures peuvent être prises en compte, pour autant que cela puisse servir à éviter la situation de surendettement et remettre la personne dans une situation d'équilibre. »

Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ?

L'aide peut être **curative**, à savoir une intervention dans l'apurement des factures, ou **préventive**.

Dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie, les CPAS peuvent notamment décider d'intervenir :

- dans l'achat d'appareils moins énergivores et plus sûrs : ampoules économiques, appareils électroménagers, ... ;
- dans la surveillance, l'entretien ou la mise en conformité d'appareils énergétiques : entretien des chaudières, ... ;
- dans la réalisation de petits ou gros travaux pour réduire la consommation d'énergie : placement de panneaux réflecteurs, de thermostats ou de vannes thermostatiques, remplacement du chauffage, placement de double vitrage et de châssis performants, isolation de toiture, ... ;

Les CPAS n'interviennent dans le financement de travaux de gros œuvre (isolation, double-vitrage, remplacement de chauffage, ...) que pour les personnes propriétaires de leur logement. Ce type d'aide est soumis à conditions et n'est donc pas automatique.



- via l'organisation d'activités d'animation/formation en vue d'aider les ménages à mieux comprendre leur situation énergétique.

La décision d'octroi et le type d'aide dépendent de la politique de chaque CPAS et sont donc soumises à une décision du Conseil de l'Aide Sociale.

Si la personne conteste la décision du CPAS, elle peut introduire un recours auprès du Tribunal du travail dans un délai de 3 mois après la notification de la décision par le CPAS.

La procédure est relativement simple et n'engendre aucun frais. Le recours peut être introduit :

- soit en envoyant une lettre au greffe du Tribunal du travail. Ce courrier doit comprendre la motivation très succincte : ce que l'on conteste et pourquoi ;
- soit en se rendant au greffe du Tribunal du travail. Tout est prévu (formulaire, documents, ...) pour remplir la demande de recours sur place.

Obligation pour le CPAS d'instaurer une guidance sociale et budgétaire, et d'octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires et des arriérés, au motif du respect de ses missions ainsi que de l'état de besoin

Tribunal du travail francophone de Bruxelles (14e chambre), 19 décembre 2018, n° RG : 18/3375/A

www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/cpas-doit-payer-factures-intermediaires-et-arrieres/



La personne endettée demandait au CPAS la prise en charge d'arriérés de factures d'énergie, ainsi que les factures intermédiaires. Le CPAS a refusé au motif que l'état de besoin de la personne n'était pas démontré. Le Tribunal rappelle que l'appréciation de l'état de besoin est une notion qui doit s'apprécier au cas par cas, puis rappelle ensuite l'article 2 de la loi du 4 septembre 2002 qui confie aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies. Le Tribunal considère que l'état de besoin est établi, au vu des éléments fournis et condamne le CPAS :

- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires de gaz et électricité jusqu'au déménagement de la personne endettée ;
- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des arriérés de factures d'énergie ;
- à octroyer une guidance sociale et budgétaire.

Recours contre une décision du CPAS de refuser la prise en charge de dettes énergétiques

Tribunal du travail francophone de Bruxelles (16e chambre), 26 janvier 2018, n° RG : 17/6853/A

www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/cpas-guidance-budgetaire-et-accompagnement/



Madame introduit une demande de prise en charge de factures d'arriérés de charges d'électricité pour un montant de 8.800€ dont 5.400€ en principal. Elle a des allocations de chômage et vit avec son fils majeur, qui n'a aucun revenu. Le CPAS refuse, estimant qu'il n'appartient pas à la collectivité de prendre en charge ces factures et invite le fils de l'intéressée à introduire une demande de RIS au taux cohabitant. Devant le Tribunal, outre la prise en charge des factures avec intérêts et frais, il est demandé de condamner le CPAS sous forme d'une guidance budgétaire et d'un suivi par le service de médiation de dettes du CPAS.

Le Tribunal rappelle que l'aide sociale ne peut pas servir au remboursement des dettes, sauf si l'existence de ces dettes est de nature à empêcher la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le Tribunal estime que cette dette ne met pas en péril le droit à la dignité dès lors que l'intéressée a un plan de paiement de 20€ par mois avec l'huissier et que si cette dette faisait l'objet d'une exécution forcée, cela ne mettrait pas en cause son accès au logement ou aux soins de santé. Le Tribunal considère que les débats démontrent que Madame est totalement dépassée par sa situation financière avec une accumulation de dettes (les arriérés d'électricité et d'autres dettes). Il estime dès lors qu'il est indispensable que Madame bénéficie d'une guidance budgétaire et d'un accompagnement pour introduire une procédure en règlement collectif de dettes. Le CPAS est condamné dans ce sens.

Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité

Pour plus d'informations, référez-vous à la circulaire du 13 avril 2010²⁸ et à 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.



Pour des informations mises à jour sur le Fonds Gaz Électricité, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/gaz-elec/fonds-gaz-elec/

Vous y retrouverez entre autres une lettre-type pour demander de l'aide auprès du CPAS : www.socialenergie.be/fr/publications/lettre-type-aide-cpas



28 Téléchargeable ici : www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ob_2010-04-13_fr.pdf ou site www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-concernant-la-politique-sociale-preventive-en-matiere-denergie-dans-le-0

MESURES CONCERNANT LE MAZOUT



INTERVENTION DU FONDS SOCIAL CHAUFFAGE – FSC (FÉDÉRAL)

Leviers d'action

- Orienter la personne vers le CPAS de sa commune si sa situation le justifie.

Qu'est-ce que l'intervention du FSC?

Il s'agit d'une intervention financière dans le paiement de la facture de mazout de chauffage, sous la forme d'une allocation. Elle est octroyée par l'intermédiaire des CPAS.

Le Fonds Social Chauffage est géré conjointement par des représentants du secteur public et du secteur pétrolier. Il est alimenté par une cotisation fédérale prélevée sur chaque litre de combustible de chauffage vendu en Belgique.

Le Fonds intervient dans le paiement des factures de :

- gasoil de chauffage en vrac ;
- gasoil de chauffage à la pompe ;
- gaz propane en vrac (pas en bonbonne) ;
- pétrole à la pompe (le combustible utilisé pour les zibro kamins).

Le Fonds n'intervient donc pas pour les combustibles suivants : gaz naturel/de ville - électricité - gaz propane/butane en bouteille - pellets - bois - charbon.

Qui a droit à l'intervention du FSC?

- **Catégorie 1 : les personnes bénéficiaires d'une intervention majorée d'assurance soins de santé.**

Dans les cas suivants, il n'y a pas lieu de faire une enquête sur les revenus :

- lorsque le ménage est composé d'une personne isolée (avec ou sans enfants à charge) bénéficiant du statut BIM ;
 - lorsque l'ensemble du ménage est BIM.
- **Catégorie 2 : les personnes à revenu limité**, c'est-à-dire les ménages dont le revenu annuel brut imposable est inférieur ou égal à 25.311,05 €, majoré de 4.683,69 € par personne à charge (au 1^{er} mars 2026).

Le revenu cadastral non indexé des biens immobiliers autres que l'habitation du ménage est pris en compte 3x.

- **Catégorie 3 : les personnes surendettées** qui bénéficient d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes et qui sont dans l'incapacité de payer leur facture de chauffage.

La mesure vise les personnes qui supportent elles-mêmes le coût de la facture de mazout, qu'elles aient un système de chauffage individuel ou collectif. Dans ce dernier cas, la personne doit joindre à sa demande un document dans lequel le-la propriétaire ou le-la gestionnaire de l'immeuble atteste le nombre de logements concernés par la facture.

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, l'adresse de livraison doit correspondre à l'adresse de résidence principale de la personne qui introduit la demande.

Vous trouverez plus de précisions sur les conditions pour bénéficier du FSC sur le site officiel du Fonds Social Chauffage : www.fondschauffage.be ou sur le site du SPP Intégration sociale www.mi-is.be/fr/fonds-social-mazout.

Quel est le montant de l'allocation ?

L'intervention du Fonds dépend du mode de fourniture. Une distinction est faite entre les combustibles livrés en grande quantité et ceux achetés en petite quantité à la pompe. Les deux types d'intervention ne sont pas cumulables.

Pour connaître le montant des interventions :

www.fondschauffage.be/conditions/quel-est-le-montant

Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ?

- Pour les combustibles livrés en grande quantité : dans les 60 jours suivant la livraison de combustible, les personnes doivent s'adresser, avec leur bon de livraison, au CPAS de leur commune. Le CPAS vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.
- Pour les combustibles achetés en petite quantité à la pompe : les personnes doivent prouver qu'elles se chauffent effectivement au moyen des combustibles donnant accès à l'allocation. Une seule preuve d'achat de combustible à la pompe peut suffire pour donner droit à l'allocation forfaitaire. Cependant, sous réserve de la réalisation d'une enquête sociale, d'autres preuves d'achat peuvent être exigées. Celles-ci doivent être remises au CPAS, qui vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.

Procédure

La demande d'allocation peut être introduite par voie postale (de préférence, par recommandé), mais les procédures sont en général plus rapides si la personne se déplace au CPAS, bien que le temps d'attente pour un rendez-vous puisse être long.

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, le ménage doit compléter un formulaire et l'envoyer au CPAS de sa commune de résidence, accompagné des preuves justificatives demandées. Un envoi par recommandé n'est pas nécessaire mais préférable. Le CPAS statue dans un délai de 30 jours. La décision du CPAS est communiquée au ménage dans les 8 jours qui suivent la décision, par courrier ou contre accusé de réception.

L'allocation est octroyée en mains propres (en espèces) ou via un versement sur un compte en banque. Si la personne est en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes, l'allocation est directement versée au livreur de combustible. Le paiement intervient dans un délai de 15 jours après la décision d'octroi.

Si le CPAS refuse, la personne dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles.²⁹

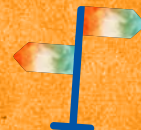


Pour des informations mises à jour sur le Fonds Social Chauffage, consultez www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mazout/fonds-social-chauffage



²⁹ Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point 5 « Fonds Gaz Électricité », pages 32 à 35 de ce guide.

ANNEXES



1. LEXIQUE ÉNERGIE

Brugel : Régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité. Le régulateur a deux missions principales :

- Conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie ;
- Surveillance et contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs.

Brugel est également compétent pour recevoir et traiter les plaintes concernant le non-respect des obligations sociales de la législation bruxelloise en matière d'énergie, les activités des fournisseurs, de Sibelga ou d'un intermédiaire à l'exclusion des droits civils et de facturation.

En 2017, Brugel a vu ses compétences s'élargir et a reçu trois nouvelles missions concernant le secteur de l'eau :

- le contrôle du prix de l'eau (établissement des méthodologies tarifaires et approbation des tarifs du secteur),
- l'approbation des conditions générales et
- la mise en place d'un service de médiation.

Brugel assure également une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

CREG : Régulatrice fédérale des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique.

Outre sa mission de conseil auprès des autorités publiques, la CREG est notamment chargée de :

- Surveiller la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel ;
- Veiller à ce que la situation des marchés vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique globale ;
- Veiller aux intérêts essentiels des consommateurs et consommatrices.

Mise en demeure : Lettre officielle qui invite le·la destinataire (la personne redevable) à exécuter dans un délai déterminé une obligation qui lui incombe : remédier à un problème, acquitter un montant, respecter un engagement contractuel, etc.

Cet envoi se fait de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception, ce qui permet d'établir que la mise en demeure est parvenue au·à la destinataire.

La mise en demeure doit contenir divers éléments, dont notamment :

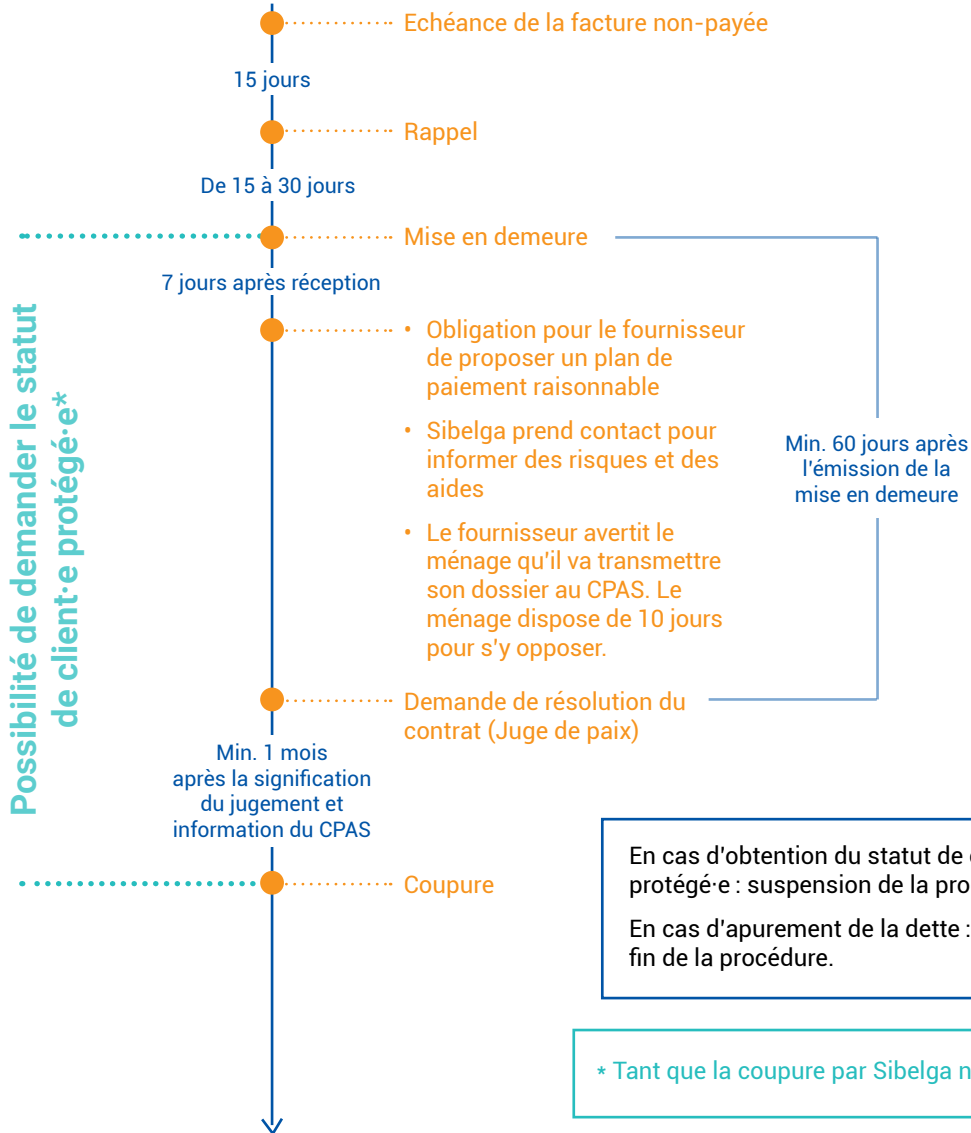
- date de la rédaction,
- coordonnées du·de la destinataire,
- résumé du problème,
- demande du règlement,
- délai pour régler le problème,
- coordonnées de la personne demandeuse et sa signature,
- mention de l'expression « mise en demeure ».

Des copies de pièces utiles sont éventuellement annexées : bon de commande, devis, facture, ...

Sibelga : Gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de la Région de Bruxelles-Capitale. Sibelga est responsable :

- de garantir un approvisionnement en énergie
- du relevé des compteurs
- de la validation et de la gestion des données de consommation.

2. DU NON-PAIEMENT DE LA FACTURE À LA COUPURE (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)



3. LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE À BRUXELLES - PANORAMA DES ACTEURS SOCIAUX

<p>Toute demande peut être adressée à un service de première ligne.</p> <p>Retrouvez l'ensemble des acteurs sur la carte de Bruxelles social - secteur énergie : www.social.brussels/sector/5</p>	<p>Accompagnement technique (diagnostic et conseil)</p>	<p>Accompagnement longue durée (Guidance Sociale Énergétique)</p>	<p>Consommation et utilisation rationnelle de l'énergie</p>	<p>Analyse facture, décompte de charges</p>	<p>Aide choix du fournisseur et du contrat</p>
<p>Infor GazElec 02 209 21 90 www.inforgazelec.be</p>				✓	✓
<p>CPAS www.ocmw-info-cpas.be</p>	✓!	✓!	✓	✓	✓
<p>Homegrade 1810 ou 02 219 40 60 www.homegrade.brussels</p>	✓		✓		
<p>Service de Médiation de l'énergie 02 211 10 60 www.mediateurenergie.be</p>					
<p>Brugel 0800 97 198 www.brugel.brussels</p>					✓
<p>Réseau Habitat 02 500 87 36 www.reseauhabitat.be</p>	✓	✓!	✓	✓	✓!
<p>Centre d'Appui Médiation de dettes* 02 217 88 05 info@mediationdettes.be</p>				✓	
<p>Centre d'Appui Socialenergie* 02 526 03 00 www.socialenergie.be</p>	✓	✓	✓	✓	✓

* Accès privilégié aux professionnels

Cet outil est disponible en version pdf sur www.socialenergie.be/fr/publications/panorama
 Vous pouvez aussi y commander une version papier, à afficher.

Accompagnement juridique (recours et plaintes)	Aide financière	Médiation de dettes et plan de paiement	Information et sensibilisation au droit à l'énergie	Accompagnement social (administratif)	Accompagnement social (à domicile)
✓			✓	✓	
✓!	✓	✓	✓	✓	✓
				✓	
✓					
✓			✓		
✓!		✓!	✓!	✓	✓!
✓		✓		✓	
✓		✓	✓	✓	✓

4. FACILITATIONS VISUELLES

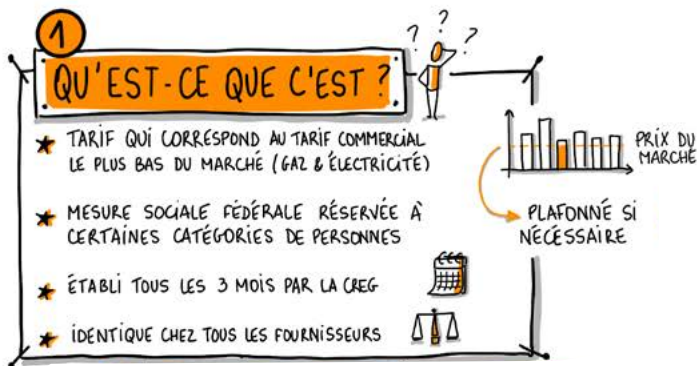
Le tarif social

1 QU'EST-CE QUE C'EST ?

- * TARIF QUI CORRESPOND AU TARIF COMMERCIAL LE PLUS BAS DU MARCHÉ (GAZ & ÉLECTRICITÉ)
- * MESURE SOCIALE FÉDÉRALE RÉSERVÉE À CERTAINES CATÉGORIES DE PERSONNES
- * ÉTABLI TOUS LES 3 MOIS PAR LA CREG
- * IDENTIQUE CHEZ TOUS LES FOURNISSEURS

PLAFONNÉ SI NÉCESSAIRE

PRIX DU MARCHÉ



2 QUELLES CONDITIONS D'ACCÈS ?

POUR LE CLIENT OU TOUT MEMBRE DE SON MÉNAGE FAISANT PARTIE D'UNE DES CATÉGORIES SUIVANTES :

- 1 CPAS (RIS, ERIS, AVANCE)**
PERSONNES PERCEVANT UNE INTERVENTION DU...
- 2 SPF SÉCURITÉ SOCIALE (CERTAINES ALLOCATIONS EN RAISON D'UN HANDICAP)**
- 3 SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS (GRAPA OU ALLOCATION D'AIDE)**
- 4 ÊTRE LOCATAIRE D'UN LOGEMENT SOCIAL * DONT LE CHAUFFAGE AU GAZ DÉPEND D'UNE INSTALLATION COLLECTIVE DANS UN IMMEUBLE GÉRÉ PAR ...**

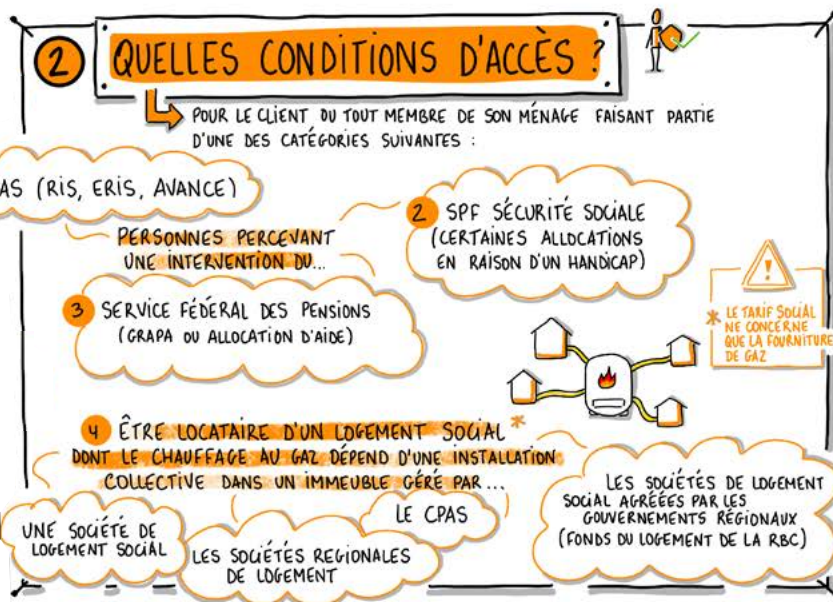
LE CPAS

UNE SOCIÉTÉ DE LOGEMENT SOCIAL

LES SOCIÉTÉS RÉGIONALES DE LOGEMENT

LES SOCIÉTÉS DE LOGEMENT SOCIAL AGRÉÉES PAR LES GOUVERNEMENTS RÉGIONAUX (FONDS DU LOGEMENT DE LA RBC)

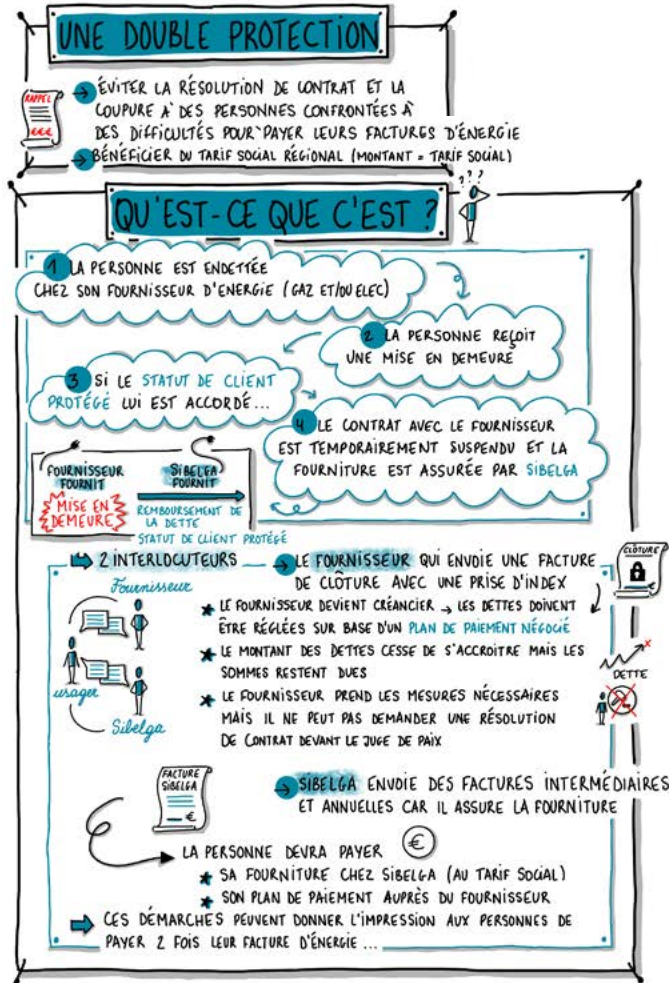
* LE TARIF SOCIAL NE CONCERNE QUE LA FOURNITURE DE GAZ

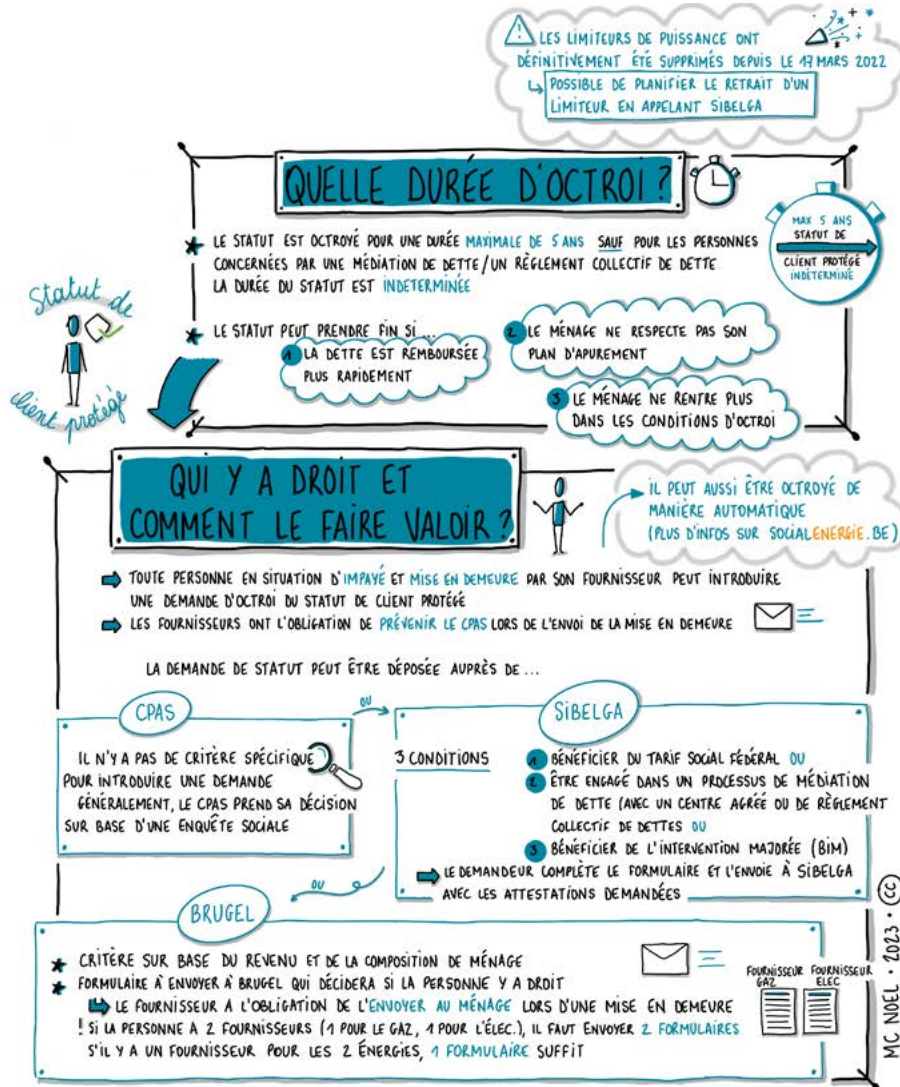




Cet outil est disponible en version pdf sur www.socialenergie.be/fr/publications/facilitation-visuelle-tarif-social

Le statut de client·e protégé·e

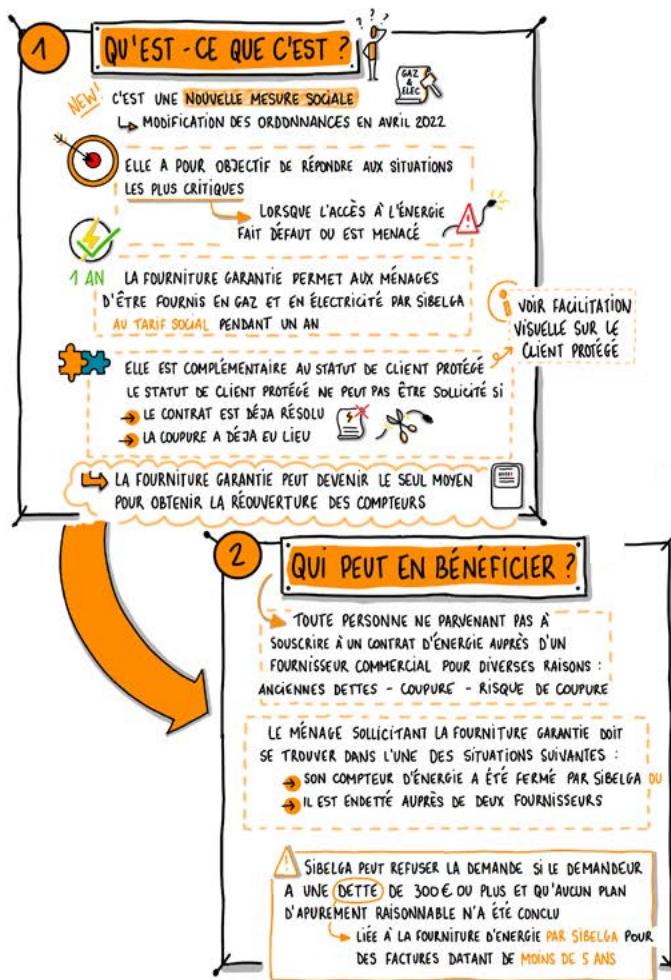


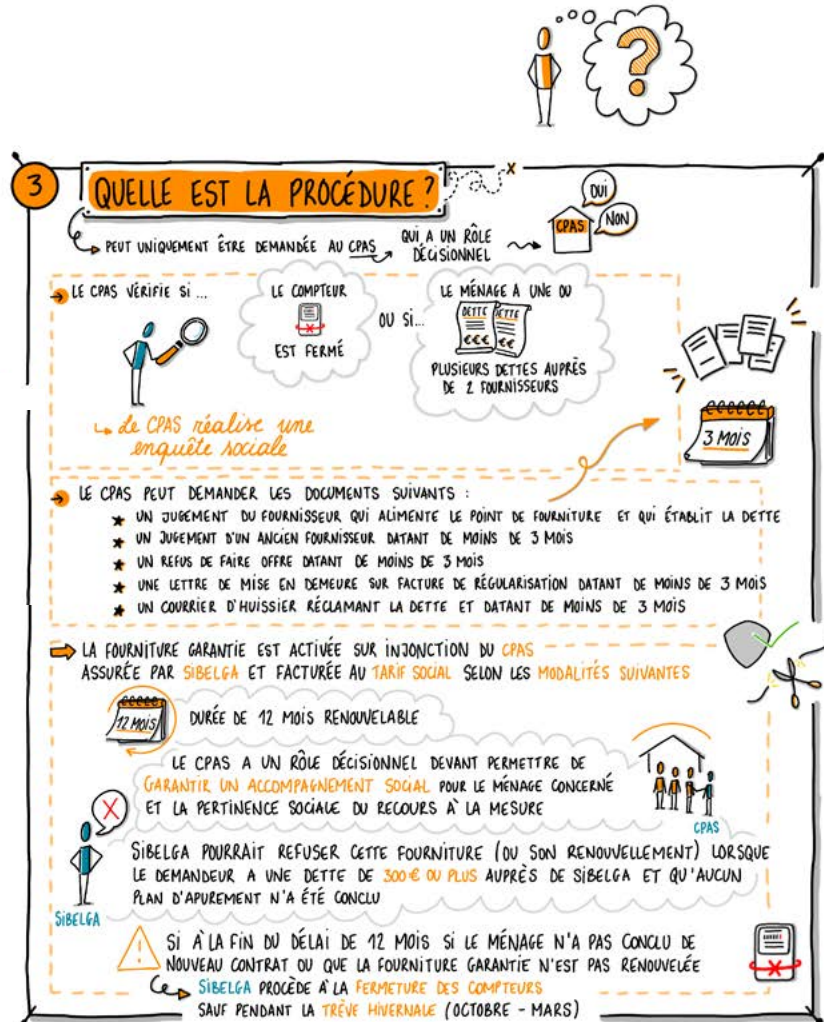


Cet outil est disponible en version pdf sur

www.socialenergie.be/fr/publications/facilitation-visuelle-statut-de-client-protège

La fourniture garantie





5. DÉCOUVREZ NOS AUTRES OUTILS

Le guide « Mesures sociales eau »

Les ménages que vous accompagnez sont peut-être aussi en difficulté pour payer leurs factures d'eau.

Les mesures sociales pour l'eau sont très différentes et ne concernent pas toujours les mêmes publics.

Notre guide « Mesures sociales eau » vous explique

- La structure tarifaire et la facturation par Vivaqua
- Les plans de paiement possibles
- L'intervention sociale
- Le Fonds social de l'eau
- L'interdiction des coupures d'eau

Cet outil est disponible en version pdf sur

www.socialenergie.be/fr/publications/mesures-sociales-eau

Vous pouvez aussi y commander une version papier.



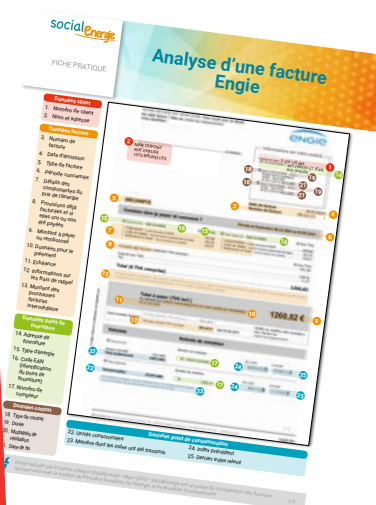
La boîte à outils

Nous mettons à votre disposition toute une série d'outils utiles dans vos pratiques :

- Lettres-types
- Facilitations visuelles
- Fiches pratiques
- Outils de mesure à emprunter pour les visites à domicile
- Outils papier ou physiques à emprunter pour vos animations
- Affiches et brochures
- ...

Découvrez-les tous sur www.socialenergie.be/fr/outils.

Si vous souhaitez une démonstration, un soutien pour la création d'une animation, échanger à propos de ce que vous réalisez déjà ou mettre en place un projet collectif, n'hésitez pas à nous contacter au 02 526 03 00 ou via l'adresse socialenergie@fdss.be.



6. DÉCOUVREZ NOS FORMATIONS

social**energie**



100% gratuites
Adaptées aux réalités du travail social
Théorie et mise en pratique
Inscription facile et rapide en ligne

à destination des travailleurs et travailleuses sociales
de tous secteurs confrontés aux matières de l'énergie
et de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale



www.socialenergie.be/formations

Nos formations peuvent aussi être données
sur mesure, sur votre lieu de travail

Permanence
lundi au vendredi
02 526 03 00
socialenergie@fdss.be

Retrouvez-nous sur www.socialenergie.be

Le Centre d'Appui SocialEnergie est un projet de la Fédération des Services Sociaux
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement



E. R. : Céline Nieuwenhuys, Rue Ghelderde 48, 1070 Bruxelles

Factures, contrats, consommation

Droits et obligations des locataires et propriétaires

Visites à domicile

Décompte de charges

Procédure en justice

Outils et méthodologie d'animations

Logements à haute performance énergétique

Eau froide et eau chaude

Plaintes et recours extrajudiciaires

Chauffage

Pompes à chaleur

Les logements dangereux et leurs conséquences sur la santé

...

Découvrez-les toutes sur
www.socialenergie.be/formations



Le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) est un service régional de soutien aux travailleurs et travailleuses sociales de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le CASE soutient les travailleuses et travailleurs sociaux bruxellois sur toutes les questions socio-énergétiques et socio-hydriques quelle qu'en soit la nature : sociale, administrative, juridique, comportementale ou autre.

Dans ce cadre, le CASE offre différents services dont une permanence téléphonique, le site www.socialenergie.be, des formations gratuites et des accompagnements personnalisés.

Nous défendons la vision d'un accès à l'énergie et à l'eau comme besoin et droit fondamental, qu'il faut garantir pour toutes et tous.

Nous produisons, en ce sens, un certain nombre d'analyses et de recommandations.



Le Centre d'Appui SocialEnergie
est un projet de la Fédération des Services Sociaux

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale
et de Bruxelles Environnement



Afin de garantir ensemble l'accès à l'énergie pour toute personne et la protection des ménages vulnérables, la Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir l'accès à l'énergie ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures.

Ce guide présente les différentes mesures sociales prévues pour les ménages bruxellois : le tarif social, le statut de client·e protégé·e, la trêve hivernale, la fourniture garantie, les Fonds gaz et électricité et mazout.

Ce manuel est illustré par des exemples concrets et des décisions de jurisprudence.

Une version électronique est disponible sur www.socialenergie.be/fr/publications.

www.socialenergie.be
02 526 03 00
socialenergie@fdss.be