

LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE - QUE FAIRE ? -

FICHE PRATIQUE À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Avec de nombreux relais dans les médias, la hausse des prix de l'énergie est au centre de toutes les préoccupations. Ce poste pèse lourd dans le budget familial et l'approche de l'hiver devient source d'angoisse pour de nombreuses personnes.

Les services sociaux sont, et vont continuer, à être sollicités par des personnes inquiètes de ne pas pouvoir faire face. Mais, dans l'idéal, nous devrions également faire preuve de vigilance et de proactivité à l'attention des personnes qui ne sollicitent pas d'aide.

EN RÉSUMÉ, DANS CETTE FICHE :

NOTIONS DE BASE

- Changer de fournisseur
- Redevance annuelle

QUE FAIRE ?

- Vérifier l'accès au tarif social
- Vérifier le type de contrat et son échéance
- Eventuellement accompagner au changement de fournisseur ou de type de contrat
- Vérifier les acomptes
- En cas d'impayés, solliciter le statut de client protégé
- Être attentif aux futures mesures sociales
- Les économies d'énergie avec prudence

À QUI S'ADRESSER ?

- CPAS
- Infor GazElec
- Centre d'Appui SocialEnergie



QUELQUES NOTIONS DE BASE

CHANGER DE FOURNISSEUR

Il est possible de changer de fournisseur d'énergie à tout moment moyennant un préavis d'un mois. Concrètement, c'est le nouveau fournisseur qui se charge d'avertir l'ancien et le gestionnaire de réseau du changement en cours. Lors du changement, le client doit communiquer son code EAN et ses index et veiller à ce que le nouveau contrat soit bien effectif.

Le client peut également souscrire un contrat auprès de fournisseurs différents pour le gaz et l'électricité. Il peut « faire son marché » avec la limite qu'en Région bruxelloise, il n'y a plus que deux fournisseurs qui proposent des contrats « tout public » (sans achat préalable de parts de coopérateurs, sans passer par des intermédiaires, ou sans autre condition restrictive) : Engie et Lampiris.

Enfin, un même fournisseur propose un certain nombre de contrats différents. Ce qui distingue les offres, c'est le type de contrat (fixe ou variable), le prix (évidemment ...), la part d'énergie verte et un certain nombre de services ou obligations liées (par exemple : le paiement par domiciliation, la facture envoyée par mail, etc.).



En Région bruxelloise, les contrats sont obligatoirement conclus pour une première durée de 3 ans.

Avoir un contrat « fixe » signifie que le prix est fixé pour la durée du contrat. Cependant, dans ses conditions générales, le fournisseur peut prévoir de changer les prix après 1, 2 ou 3 ans. Il doit en informer le client, qui a le choix d'accepter cette modification ou de changer de fournisseur ou de contrat. Un contrat « variable » permet au fournisseur de faire évoluer ses prix suivant le marché. Les prix peuvent changer quatre fois par an, voire plus pour certains contrats.

LA REDEVANCE ANNUELLE

Changer de fournisseur est gratuit. Aucune indemnité ne peut être réclamée. Cependant, certains fournisseurs comptabilisent une redevance et la calculent sur base annuelle. D'autres la répartissent au prorata du nombre de jours ou de mois de fourniture. Si elle est forfaitaire pour un an, changer de fournisseur avant 12 mois implique donc que de payer l'entièreté de l'année, les mois restants ne seront pas remboursés (il s'agit dès lors d'une sorte d'indemnité de rupture de contrat déguisée). Le montant de ce poste et le mode de calcul diffèrent d'un fournisseur à l'autre. Nous avons abordé la question de cette redevance récemment ici : Factures d'énergie : attention à la redevance annuelle !¹

QUE FAIRE DANS LE CONTEXTE ACTUEL?

VÉRIFIER L'ACCÈS AU TARIF SOCIAL

Le tarif social, grâce au mécanisme de plafonnement, ne devrait pas connaître de hausse brutale. Il restera, par ailleurs, le tarif le moins cher du marché. Du 1er février au 31 mars 2022, l'accès à ce tarif a été étendu aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM)². Si, en principe, l'application est automatique, elle connaît parfois des ratés. **Il est donc important de vérifier** si la personne entre éventuellement dans ces conditions et, le cas échéant, faire les démarches pour qu'elle en bénéficie.

Plus d'infos : Tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel³ et Le Tarif social (anciennement TSS)⁴

VÉRIFIER LE TYPE DE CONTRAT ET SON ÉCHÉANCE

Les contrats les plus à risque dans le contexte actuel sont les contrats dont l'échéance est imminente notamment suite à un jugement de coupure ou à un « end of contract ») et les contrats à prix variables, puisqu'ils vont directement intégrer la hausse vertigineuse des prix. Or, 35% des ménages ont un contrat variable en électricité et 45% en gaz.

Attention également aux contrats « dormants », c'est-à-dire, les contrats qui sont renouvelés mais qui ne sont plus proposés dans les offres des fournisseurs. Ces contrats peuvent être devenus très chers. A partir du 1er janvier 2022, la reconduction tacite de ces contrats sera interdite et le fournisseur devra proposer de nouveaux tarifs. A défaut de réponse, le fournisseur devra prendre automatiquement sa formule la moins chère proposée actuellement.

Il est important de savoir précisément dans quelle formule le client se situe et quelle est l'échéance future. Ces informations sont disponibles sur la facture annuelle ou auprès du fournisseur.

1 <https://www.socialenergie.be/fr/factures-denergie-attention-a-la-redevance-annuelle/>

2 En principe, le Gouvernement a annoncé une prolongation de la mesure jusqu'au 31 mars 2022.

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

4 <https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-tarif-social-specifique-tss/>

EVENTUELLEMENT ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR OU DE TYPE DE CONTRAT

Si la formule du contrat actuel n'est pas favorable ou si le contrat arrive à échéance, il faut envisager le changement.

Les comparateurs officiels comme Brusim (comparateur des offres de fournisseurs⁵) ou CREG scan (CREG Scan : comparez votre contrat au marché)⁶ permettent de comparer les prix.



Néanmoins, dans le contexte actuel, un accompagnement personnalisé avec une analyse du contrat en cours et une explication quant aux risques encourus selon les types de contrats est préférable.

Ce service est proposé gratuitement à tous les Bruxellois par Infor Gaz Elec (<http://www.inforgazelec.be/>). N'hésitez pas à les contacter !

VÉRIFIER LES ACOMPTES

Avec la hausse des prix annoncés, pour certains contrats, la facture annuelle risque d'être plus élevée, malgré une consommation d'énergie similaire. **Augmenter préventivement ses acomptes permet de répartir le surcoût** mais, au vu du budget du ménage, ce n'est pas toujours possible.

L'accord du consommateur (Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »⁷) signé par, entre autres, Engie, Lampiris, Mega et Luminus prévoit que le fournisseur peut modifier le montant de l'acompte en transmettant un explicatif sur son mode de calcul. Cependant, le consommateur peut également demander une révision de cet acompte. Si le fournisseur refuse, il doit justifier sa décision.

Une augmentation des acomptes lorsque le client a signé un contrat fixe ne se justifie pas car les prix sont connus à l'avance. Il en est de même pour le tarif social car la hausse devrait être limitée. Nous conseillons donc aux clients, s'ils le souhaitent, de s'opposer à cette augmentation par l'envoi d'un mail ou via la zone prévue à cet effet dans l'espace client du site du fournisseur.

En cas de désaccord, il est conseillé de porter plainte auprès du médiateur fédéral de l'énergie (<https://www.mediateurenergie.be/fr>).

Si l'utilisateur que vous rencontrez est client du fournisseur Mega, il est probable que ses acomptes aient été revus à la hausse automatiquement ces dernières semaines. En cliquant sur le lien qu'il a reçu par mail ou en se connectant via l'espace client, il est possible de diminuer le montant proposé par Mega (utile si l'utilisateur bénéficie du tarif social ou d'un tarif fixe par exemple).

EN CAS D'IMPAYÉS, SOLLICITER LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Le statut de client protégé⁸ est une mesure de protection régionale qui permet de suspendre la procédure de recouvrement de la dette, d'être protégé d'une coupure, mais également de bénéficier du tarif social. Au vu du contexte actuel, celui-ci sera particulièrement intéressant pour les personnes qui ne sont pas dans les conditions habituelles pour bénéficier de ce tarif (ex : personnes ayant des faibles revenus mais ne bénéficiant pas du statut BIM).

Ce statut peut être demandé dès la mise en demeure auprès de :

- **Sibelga** toute personne qui remplit une des trois conditions suivantes⁹ :
 - * bénéficiaire du tarif social fédéral, ou
 - * être engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes, ou
 - * bénéficiaire de l'intervention majorée.
- **Brugel** pour toute personne dont les revenus ne dépassent pas un certain plafond.¹⁰
- **CPAS** pour toute personne qui en fait la demande, le CPAS appréciera l'état de besoin.

Lorsque le statut est octroyé, le contrat commercial est suspendu. Le client est facturé par Sibelga au tarif social et doit convenir d'un plan de paiement avec le fournisseur commercial. La protection dure le temps que la dette soit remboursée.

Rappelons que le CPAS dispose également d'un fonds permettant de prendre en charge, entre autres, des factures d'énergie. Toute personne peut adresser une demande. Ce fonds n'est pas réservé aux personnes qui perçoivent déjà une aide du CPAS (RIS ou autres).

5 <https://www.brusim.be/client/#/myProfile>

6 <https://www.creg.be/fr/cregscan#/>

7 <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/accord-le-consommateur-dans-le>

8 <https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/le-statut-de-client-protége/>

9 <https://www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-proteges/demande>

10 <https://www.brugel.brussels/page/client-protége>

ÊTRE ATTENTIF AUX FUTURES MESURES SOCIALES

A l'heure actuelle, plusieurs mesures sociales ont été évoquées par le gouvernement fédéral : la prolongation du tarif social élargi aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) jusqu'au 31 mars 2022, l'octroi d'un chèque énergie de 80€ pour les bénéficiaires du tarif social ou encore l'augmentation du fonds gaz-électricité mis à disposition des CPAS.

Toujours dans de récentes déclarations, le gouvernement entend également prendre des mesures pour :

- Interdire l'augmentation des acomptes sans l'accord du consommateur ;
- Interdire la facturation de la redevance sur base annuelle pour les contrats à prix variables ;
- Contraindre le fournisseur à proposer le contrat le moins cher lorsque le client n'a plus droit au tarif social.

Ces déclarations doivent encore se concrétiser dans des textes de loi.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE AVEC PRUDENCE

Les messages relatifs à la hausse des prix se concluent souvent par « l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas ». Cette affirmation n'est pas entièrement fausse mais ce message doit néanmoins être véhiculé avec nuance et prudence. En effet, le dernier baromètre de la précarité énergétique (Baromètres de la précarité énergétique et hydrique (2009-2019)¹), réalisé avant la crise COVID et l'augmentation actuelle des prix, met déjà en évidence que 10,5% des Bruxellois sont en situation de précarité énergétique cachée du fait de leur vulnérabilité économique : en d'autres termes, ils « sous-consomment » et renoncent à satisfaire des besoins aussi élémentaires que se chauffer, s'éclairer, etc. par crainte de recevoir une facture trop élevée qu'ils ne pourraient honorer. En outre, les ménages en situation de précarité n'ont pas de prise sur le bâti qu'ils occupent et logent souvent dans des passoires énergétiques. Renoncer à chauffer son logement impacte l'état de celui-ci et la santé de ses occupants. Pour une approche individualisée, Homegrade² propose des visites à domicile et des conseils gratuits.

À QUI S'ADRESSER ?

• Le CPAS

Les coordonnées, modalités et horaires des cellules énergie se retrouvent sur la page : cutt.ly/CPAS-OCMW

• Infor GazElec

Service gratuit destiné à tout consommateur de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale - 02 209 21 90 - info@gazelec.info - Tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h à l'exception du jeudi matin.

• Centre d'Appui SocialEnergie

Permanence destinée à tout travailleur de première ligne en Région de Bruxelles-Capitale pour les questions d'énergie et d'eau - 02 526 03 00 - socialenergie@fdss.be - Du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30. Plus d'infos sur les questions d'accès à l'énergie et l'eau www.socialenergie.be.

Différentes lettres types (application du tarif social, demande de contrat, demande de décompte, ...) sont accessibles ici : <https://www.socialenergie.be/fr/boite-a-outils/> (lettres types)

TOUTES LES INFOS À JOUR :

WWW.SOCIALENERGIE.BE/FR/HAUSSE-DES-PRIX-DE-LENERGIE-QUELQUES-POINTS-DATTENTION

1 <https://www.kbs-frb.be/fr/barometres-de-la-precarite-energetique-et-hydrique-2009-2019>

2 <https://homegrade.brussels/>