

# LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

## FICHE PRATIQUE À DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Retrouvez l'information complète  
et mise à jour sur  
[www.aides-energie.brussels](http://www.aides-energie.brussels)



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 y 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 ponctuelles
- 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 TotalEnergies.

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.

Avant d'entreprendre des démarches de souscription d'un nouveau contrat, veuillez à lire nos conseils à la page suivante de ce document.

### 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 la redevance est forfaitaire pour un an, changer de fournisseur avant 12 mois implique donc 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. Une modification récente de la loi prévoit que pour les contrats variables uniquement :

- Si le client quitte avant les 6 mois, le fournisseur peut facturer une redevance fixe de maximum 6 mois.
- Si le client quitte après 6 mois, la redevance est calculée au prorata du nombre de jours de livraison.

## 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 2021 au 30 juin 2023, l'accès à ce tarif a été étendu aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM). Si, en principe, l'application est automatique, elle connaît parfois des limites. **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 naturel<sup>1</sup> et Le Tarif social (anciennement TSS)<sup>2</sup>.

### Vérifier le type de contrat et son échéance

Les contrats les plus à risque dans le contexte actuel sont les contrats fixes dont l'échéance est imminente (notamment suite à un jugement de coupure ou à un « end of contract ») et les contrats à prix variable, puisqu'ils vont directement intégrer la hausse vertigineuse des prix. Or, 40 % des ménages ont un contrat d'énergie à prix variable.

**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.

<sup>1</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social/tarif-social-pour-lelectricite>

<sup>2</sup> <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 fournisseurs)<sup>3</sup> ou CREG scan (CREG Scan : comparez votre contrat au marché)<sup>4</sup> 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 GazElec<sup>5</sup>. 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.

La loi du 28 février 2022 prévoit que:

- le mode de calcul des acomptes doit être défini dans le contrat.
- lorsque le fournisseur fixe ou souhaite modifier les acomptes, il doit transmettre au client une justification sur le mode de calcul.
- la modification du montant des acomptes sur proposition du fournisseur est seulement appliquée si le client ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification.

**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<sup>6</sup>.

## En cas d'impayés, solliciter le statut de client protégé

**Le statut de client protégé<sup>7</sup> 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** pour toute personne qui remplit une des trois conditions suivantes<sup>8</sup> :
  - \* 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.<sup>9</sup> Les montants de ce plafond ont été fortement rehaussés depuis avril 2022.
- **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 avec une durée maximum de 5 ans (sauf pour les personnes en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes).

**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).

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

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

5 <https://www.inforgazelec.be>

6 <https://www.mediateurenergie.be/fr>

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

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

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

## Être attentif aux futures mesures sociales ponctuelles

Depuis la hausse des prix, le gouvernement fédéral a adopté différentes mesures d'aide ponctuelles. Elles sont reprises et mises à jour régulièrement sur le site [www.aides-energie.brussels](http://www.aides-energie.brussels)

## 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 (2009-2020)<sup>1</sup>), réalisé avant l'augmentation actuelle des prix, met déjà en évidence que 11,4 % 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 pas honorer.

En outre, les ménages en situation de précarité n'ont pas toujours 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, Homegrade<sup>2</sup> 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](http://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](mailto: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 tous les travailleurs sociaux de première ligne en Région de Bruxelles-Capitale pour les questions d'énergie et d'eau - 02 526 03 00 - [socialenergie@fdss.be](mailto: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](http://www.socialenergie.be).

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

1 <https://kbs-frb.be/fr/barometres-des-precarites-energetique-et-hydrique-chiffres-2020>

2 <https://homegrade.brussels/>