

Mesures sociales liées au Covid-19



**ENERGIE
& EAU**

Table des matières

Energie	3	Logement	6
Interdiction des coupures jusqu'au 30 juin 2020 inclus pour le gaz et l'électricité	3	Moratoire sur les expulsions.....	6
Élargissement du statut de client protégé.....	3	Report du crédit hypothécaire.....	6
Fonctionnement de Sibelga	3	Loyer dans le logement privé.....	7
Fonds social mazout.....	3	Loyer dans le logement social	8
Changement de fournisseur	4	Loyer et prêt hypothécaire du Fonds du logement.....	8
Difficultés financières / autres.....	4	Perte de revenus	9
Eviter la coupure à la fin de la trêve sanitaire	4	Endettement	10
Eau	5	Mesures d'exécution forcées (saisies).....	10
Suspension des coupures.....	5	Justice	11
Paiement des factures Vivaqua	5	Mémo - numéros utiles pendant la crise sanitaire ...	13
Fontaines publiques	5		
Difficultés financières / autres.....	5		

Remarque préalable

Le présent document a pour objectif d'épingler et centraliser les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 et en lien avec la thématique de l'accès à l'eau et à l'énergie. Bien que nous nous efforçons de tenir ce document à jour, au vu de la rapidité avec laquelle les informations circulent et évoluent, le Centre d'Appui SocialEnergie ne peut être tenu responsable d'une omission, d'une erreur ou d'une imprécision qui s'y serait glissée.

Nous tenons à remercier les différentes associations qui se sont battues pour obtenir ces mesures ainsi que celles qui ont contribué à l'élaboration de ce guide.



Interdiction des coupures jusqu'au 30 juin 2020 inclus pour le gaz et l'électricité

Le gouvernement bruxellois a prolongé la période (hivernale) d'interdiction des coupures de gaz et d'électricité afin d'amortir les conséquences sociales des mesures prises pour lutter contre la propagation du coronavirus. Cette interdiction concerne les coupures décidées par le Juge de paix, les MOZA et les coupures pour fin de contrat (end of contract).

Sibelga, en tant que fournisseur social, continuera d'assurer la fourniture de l'énergie auprès des clients concernés par la trêve jusqu'au 30 juin 2020 inclus.

Élargissement du statut de client protégé

La Région de Bruxelles-Capitale a décidé d'élargir le statut de « client protégé ». Ainsi, certains ménages concernés par une diminution de revenu du fait de la crise sanitaire pourront prétendre au statut de client protégé, il s'agit :

- des ménages bénéficiaires du chômage temporaire sur base de la preuve de leur attestation de chômeur temporaire délivrée par l'ONEM, et de la mise en demeure du fournisseur d'énergie;
- des indépendants bénéficiaires de l'allocation « arrêt d'activité » via le droit passerelle et sur base de la mise en demeure du fournisseur d'énergie.

Pour rappel, le statut de client protégé permet de suspendre temporairement le contrat du client avec son fournisseur commercial, tout en garantissant la continuité de l'alimentation au tarif social par le fournisseur de dernier ressort (Sibelga) et d'entamer un processus de règlement de la dette contractée via un plan de paiement.

Fonctionnement de Sibelga

Sibelga poursuit ses activités concernant les interventions urgentes relatives :

- aux pannes et odeurs de gaz
- aux incidents de réseaux
- ainsi que les travaux garantissant l'accès à l'énergie comme l'ouverture des compteurs. Le retrait des limiteurs de puissance auprès des clients qui auraient apuré leur dette est normalement assuré.

Fonds social mazout

Les demandes peuvent être introduites via un formulaire téléchargeable (sur www.fondschauffage.be) et faire une copie ou photo de leur bon de livraison. Elles peuvent être envoyées au CPAS par mail ou déposées dans la boîte aux lettres du CPAS.

En ce qui concerne l'enquête sociale, les CPAS disposent des flux de la BCSS qui leur permettent de traiter l'ensemble de la demande sans voir la personne. Les CPAS prendront en considération les demandes introduites tardivement. « En conséquence, quelqu'un qui viendrait déposer sa demande en avril alors que la date butoir était fin mars, pourra bénéficier de la force majeure et pourra prétendre à l'allocation de chauffage si les autres conditions sont réunies. » (source : <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/questionsreponses-lapplication-des-missions-legales-des-cpas#91>)



Changement de fournisseur

Différentes sorties dans la presse évoquent une diminution généralisée des prix ou encore des réductions chez certains fournisseurs en raison du contexte actuel. Pour diminuer la facture, il peut être intéressant de changer de fournisseur ou de contrat.

Attention !

Avant de changer, mieux vaut comparer les offres et être conseillé. Pour ce faire, n'hésitez pas à contacter Infor GazElec : <http://www.inforgazelec.be/Nous-contacter-29>



Difficultés financières / autres

En cas de difficultés financières (ou d'autre nature) en lien avec l'énergie, les mesures sociales préexistantes peuvent toujours être mobilisées : demandes d'aides financières, retrait d'un limiteur de puissance, demande de statut de client protégé,

Pour plus d'informations :

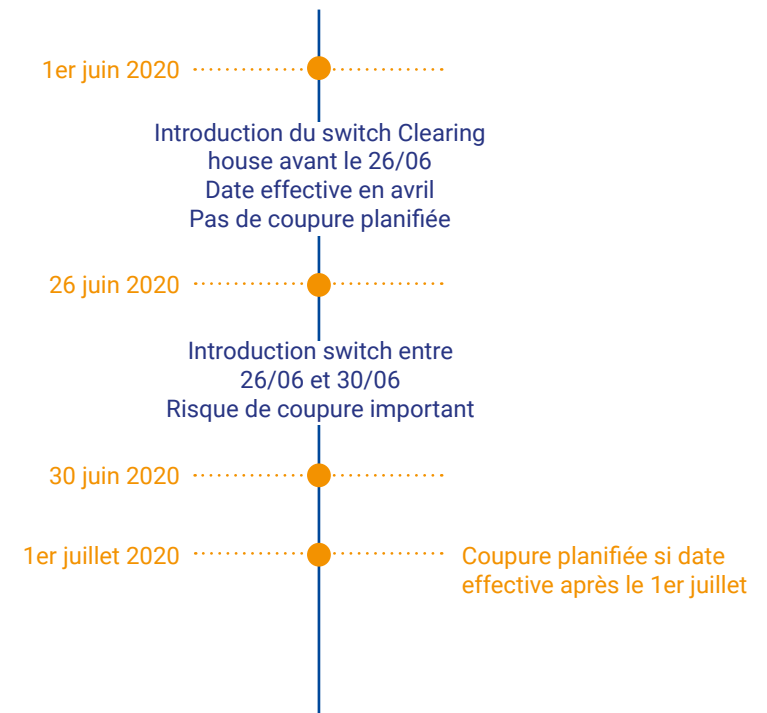
<https://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-gazelec/> ou contactez le Centre d'Appui SocialEnergie au 02 526 03 00

Vous pouvez également contacter directement les services compétents. De nombreux services ont adapté leurs modalités de contact durant la crise sanitaire mais restent disponibles : <https://www.socialenergie.be/fr/covid-energie-actus/>

Eviter la coupure à la fin de la trêve sanitaire

A priori, si la fin de « trêve sanitaire » est maintenue au 30/06/2020, il faudra introduire le switch chez Sibelga avant le 26/06/2020 pour une reprise avant le 01/08/2020 par un fournisseur commercial. Si cette ligne du temps est respectée, Sibelga sera alors d'accord de conserver le client, durant le mois de juillet, après la date de la fin de la trêve pour peu qu'il ait la preuve que le client a bien repris un contrat commercial et va partir incessamment chez un fournisseur.

Voir schéma ci-après.



Suspension des coupures

Vivaqua ne procédera à aucune coupure d'eau ni pour les ménages ni pour les entreprises, le temps que la crise se termine et au minimum jusqu'au 30 juin 2020. Puisque la trêve estivale interdisant les coupures s'étale du 1er juillet au 31 août, aucune coupure ne pourra donc intervenir avant le 1er septembre 2020.

Paiement des factures Vivaqua

Vivaqua propose des mesures pour faciliter le paiement des factures :

- le délai de paiement des factures est allongé et aucun rappel ne sera envoyé avant la fin juin 2020.
- un plan de paiement sur 10 mois sera accordé d'office pour toute facture émise et non encore payée, et ce, qu'elle concerne un particulier ou une entreprise. Afin d'obtenir un plan de paiement, il faut adresser la demande par mail (plan.de.paiement@vivaqua.be ou afbetalingsplan@vivaqua.be)
- Toutes les opérations de recouvrement sont gelées jusque fin juin 2020.

Fontaines publiques

La ville de Bruxelles a rouvert ses fontaines d'eau potable :

<https://www.bruxelles.be/sites/default/files/bxl/4-Plan-IDR-fontaine2019-A2-flyer-print-compresse-769-.pdf>

Difficultés financières / autres

En cas de difficultés financières (ou d'autre nature) en lien avec l'accès à l'eau, les mesures sociales préexistantes peuvent toujours être mobilisées : demandes d'aides financières, demande d'application du tarif fuite, ...

Pour plus d'informations :

<https://www.socialenergie.be/fr/eau/> ou contactez le Centre d'Appui SocialEnergie au 02 526 03 00

Vous pouvez également contacter directement les services compétents. De nombreux services ont adapté leurs modalités de contact durant la crise sanitaire mais restent disponibles : <https://www.socialenergie.be/fr/covid-energie-actus/>



Moratoire sur les expulsions

L'exécution de toutes les décisions judiciaires et administratives ordonnant une expulsion de domicile est automatiquement suspendue jusqu'au 3 mai 2020 inclus.

Les forces de police sont chargées de veiller au respect de ces mesures prises par arrêté, au besoin par la contrainte et/ou la force.

Si un propriétaire tente de procéder à une expulsion malgré l'interdiction, n'hésitez pas à contacter la police.

Si un locataire craint de perdre son logement (en raison d'impayés, de la fin de son contrat de bail, ...), il peut prendre contact avec :

- le syndicat des locataires (<https://syndicatdeslocataires.wordpress.com>)
- une association active pour le droit au logement (<http://www.rbdh-bbrow.be/?lang=fr>)
- une des associations membre de la Fébul (<https://www.febul.be/index.php/membres>)

Les coordonnées des différents services compétents sur le logement se retrouvent également dans la base de données : <https://spfb.brussels/urgencesociale> onglet Logement.

Report du crédit hypothécaire

Le report de paiement du crédit hypothécaire implique qu'un emprunteur ne doit pas rembourser son crédit (capital et intérêts) pendant une période maximale de 6 mois. Les intérêts courus pendant ce report seront réglés par la suite.

Les banques s'engagent à ne pas imputer les frais de dossier ou les frais administratifs habituels.

Les emprunteurs dont les revenus nets mensuels sont inférieurs à 1.700 euros peuvent bénéficier d'un report de paiement sans que les intérêts sur le report de paiement ne soient dûs.

Attention, le demandeur doit répondre en sus aux 4 conditions suivantes :



- La crise du coronavirus a entraîné la baisse ou la disparition des revenus du fait d'un chômage temporaire ou complet, d'une maladie consécutive au Covid-19, d'une fermeture du commerce ou de mesures transitoires. Pour les couples, il suffit que le revenu de l'un des partenaires ait diminué ou disparu du fait de la crise du coronavirus.
- Au 1er février 2020, il n'existait aucun retard de remboursement du crédit hypothécaire pour lequel un report est demandé.
- Le crédit hypothécaire a été contracté pour l'habitation unique et la résidence principale en Belgique du/des emprunteur(s) au moment de la demande de report. Autrement dit, les investisseurs ne peuvent pas bénéficier de ce report pour une résidence secondaire ou un bien donné en location.
- Au moment de la demande de report de paiement, le total des actifs mobiliers sur les comptes à vue et d'épargne et dans un portefeuille d'investissement auprès de la banque propre ou d'une autre banque est inférieur à 25.000 euros. L'épargne-pension n'est pas prise en compte dans ce calcul.

Source : <https://www.lecho.be/monargent/cr%C3%A9dit/coronavirus-demandez-le-report-de-votre-credit-hypothecaire/10216196.html>

Pour les demandes introduites jusqu'au 30 avril 2020 inclus, un report de paiement de 6 mois au maximum peut être obtenu, ce jusqu'au 31 octobre 2020 au plus tard. Pour les demandes soumises après le 30 avril 2020, la date butoir est la même, soit le 31 octobre 2020.

Loyer dans le logement privé

Une prime unique de 214,68€ par ménage a été accordée par la Région de Bruxelles-Capitale. La prime est réservée aux locataires dans le secteur privé (ces conditions sont cumulatives) :

- dont la crise du coronavirus a entraîné **une baisse ou une perte totale de revenus** entre le 16 mars 2020 et le 3 mai 2020 en raison par exemple d'un chômage temporaire partiel ou complet pendant au moins 15 jours ouvrables, pour les indépendants qui bénéficient du droit passerelle ou de toute autre prime régionale réservée aux indépendants qui sont exclus du droit passerelle. Pour les ménages, il suffit qu'un seul des membres du ménage remplisse ces conditions pour ouvrir le droit à la prime. Les situations de colocation sont également visées.
- dont le loyer a été contracté pour **l'habitation unique et la résidence principale** en Région de Bruxelles-Capitale du/des locataire(s) au moment de la demande de la prime,
- dont les revenus nets imposables du ménage (avant la crise du Coronavirus) sont égaux ou inférieur à 150% du plafond d'admission prévu pour le logement social en fonction de la composition du ménage, à savoir :

Enfants à charge[1]	Personne isolée	Ménage avec un revenu	Ménage avec 2 revenus ou plus
0	34.924,76 €	38.805,30 €	44.348,97 €
1		42.131,46 €	47.675,13 €
2		45.457,62 €	51.001,29 €
3		48.783,78 €	54.327,45 €
4		52.109,94 €	57.653,61 €
5		55.436,10 €	60.979,77 €
6		58.762,26 €	64.305,93 €

Un courrier spécifique sera envoyé aux bénéficiaires présumés pour qu'ils puissent disposer des informations nécessaires afin d'introduire leur demande. Le Syndicat des Locataires propose par ailleurs son aide aux personnes désirant savoir si elles ont droit à cette prime et comment y accéder.

[1] Un enfant reconnu handicapé à charge = 2 enfants à charge. Si on a 1 enfant à charge et qu'il est reconnu handicapé, on prend les minima et maxima applicables pour 2 enfants à charge.

Par ailleurs, les délais de préavis ont été assouplis :

- pour les baux d'habitation : une suspension de la période de préavis prenant effet le 16 mars 2020 et pendant toute la durée des mesures de maintien au domicile. Le locataire reste néanmoins tenu au paiement du loyer du logement qu'il continue à habiter pendant cette période de suspension.
- pour les baux étudiants et les baux de courte durée liés à un logement étudiant : une réduction du délai de préavis à un mois. Le locataire étudiant reste évidemment redevable du loyer durant cette période de préavis réduite.

Ces dispositions exceptionnelles ne seront pas d'application si propriétaires et locataires ont conclu un autre type d'accord.

Loyer dans le logement social

Les personnes qui vivent dans un logement social et dont les revenus ont baissé de plus de 20% peuvent solliciter un recalcul du montant de leur loyer. Pour ce faire, il convient de prendre contact avec la SISP.

Pour être accompagnés dans leurs démarches, les locataires peuvent toujours faire appel au service social de la SISP (composé de travailleurs sociaux de la SISP et/ou détachés du SASLS), en contactant la SISP.

Loyer et prêt hypothécaire du Fonds du logement

Les personnes (bénéficiaires du Fonds du Logement bruxellois) qui éprouvent des difficultés à payer leur loyer ou à rembourser leur prêt hypothécaire peuvent contacter le Fonds du logement : 02/504.32.11.

Plus d'informations et formulaires utiles : <https://www.fondsdulogement.be/fr/>

Logement.brussels a édité une brochure "Vivre son bail d'habitation - les conséquences du confinement COVID19", qui reprend la plupart des questions que les locataires peuvent se poser en cette période.

<https://logement.brussels/documents/bail-dhabitation/brochures/vivre-son-bail-les-consequences-du-confinement-covid19>



Perte de revenus

Des mesures variées ont été prises par les pouvoirs publics à différents niveaux : chômage temporaire, droit-passerelle pour les indépendants, gel de la dégressivité des allocations de chômage, etc.

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dresse la liste des différentes mesures en page 17 de ce document : <https://www.luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/200409-aper%C3%A7u-covid-19-FR.pdf>



Mesures d'exécution forcées (saisies)

La Chambre Nationale des Huissiers de Justice a adressé des directives à ses membres (17/03/2020) :

- une suspension autant que possible des mesures d'exécution actuellement en cours ;
- un report de tous les jours de vente prévus ;
- recouvrement à l'amiable : toutes les actions dans le cadre du recouvrement amiable peuvent se dérouler normalement, à l'exception des visites domiciliaires ;
- les huissiers de justice devront faire preuve de souplesse dans le suivi des plans d'apurement, et aviseront les justiciables de payer en ligne ou par voie électronique dans la mesure du possible.

Les personnes qui rencontrent des difficultés financières, qui ne parviennent pas à payer leurs factures, remboursements de crédits, ... peuvent contacter le Centre d'Appui aux Service de Médiation de dettes pour obtenir des premiers conseils et être orientés vers le service compétent : 02/217 88 06 ou info@mediationdedettes.be



La procédure en justice a été modifiée sur plusieurs points, pour faire face à l'impact du confinement sur le fonctionnement des cours et tribunaux¹. Ces modifications sont temporaires : elles couvrent la **période du 9 avril au 3 mai 2020 inclus**, mais pourraient être prolongées en fonction des circonstances sanitaires. Elles s'appliquent aux juridictions sociales et civiles, tels le Tribunal du travail, le Tribunal de 1ère Instance et les Juges de Paix.

Au regard de la matière énergétique, elles concernent donc les litiges à l'encontre du CPAS, mais aussi ceux entre les fournisseurs, Sibelga et les usagers.

Ces modifications sont de deux types :

- **Prolongation de divers délais de plein droit (à savoir, il ne faut pas en faire la demande explicite) d'un mois après le 3 mai 2020**

L'arrêté prolonge les délais de prescription. Ainsi, une facture d'énergie ou d'eau dont l'échéance expirait le 28 avril 2015 est, en principe, prescrite le 28 avril 2020, le fournisseur commercial ou Vivaqua ne pouvant plus réclamer le paiement, par voie contraignante (judiciaire,...), après cette date. Mais l'arrêté prévoit une extension des délais, rendant en cette période exceptionnelle, la réclamation du paiement de la facture possible tant que la citation devant le juge de paix est déposée jusqu'au 3 juin 2020 compris.

Les **délais procéduraux** pour le dépôt d'une citation ou d'une requête introductive, pour l'introduction d'un appel ou d'une opposition, ou pour le dépôt de conclusions, qui normalement expiraient entre le 9 avril et le 3 mai 2020, sont également prolongés de plein droit d'un mois, à dater du 3 mai 2020, à savoir jusqu'au 3 juin 2020 prochain.

L'arrêté donne l'exemple suivant : « *Si un délai prescrit le 10 avril 2020, donc pendant la période dite « de confinement », il sera prolongé (à l'heure actuelle) jusqu'à la fin de cette période « majoré » d'un mois, donc jusqu'au 3 juin 2020. Cela vaut également pour un délai d'appel qui termine dans la même période : le dernier jour pour introduire l'appel devient le 3 juin 2020* ».

Concrètement, un usager jugé par défaut et qui s'est vu signifier un jugement le 10 avril 2020, ne pourrait en temps normal faire opposition que jusqu'au 9 mai 2020. En cette période de confinement, son délai sera prolongé jusqu'au 3 juin 2020 (voire plus tard si le délai d'application de l'arrêté est prolongé).

- **Généralisation de la procédure écrite devant les juridictions au lieu des débats oraux**

Plusieurs cas de figure doivent être envisagés :

- * Il n'y a **pas de conclusions déposées pour chacune des parties** : le greffe fixera une audience après la fin du confinement
- * Il y a des **conclusions déposées pour chacune des parties** : la procédure écrite est la règle

Concrètement, toutes les affaires qui auraient dû être plaidées à une audience entre le 12 avril et le 3 mai 2020 sont de plein droit prises en délibéré **sans plaidoirie, sur la base des conclusions et des pièces communiquées.**

Mais les parties ont la possibilité de demander de bénéficier d'une exception à la procédure écrite :

- » Si **toutes les parties** s'opposent à la mise en délibéré sans plaidoiries, l'affaire est d'office remise à une date indéterminée ou à une date déterminée.
- » Si **aucune des parties ou seulement une ou quelques-unes d'entre elles s'opposent à la procédure écrite**, le juge statue sur pièces. Il peut décider soit de tenir l'audience, éventuellement par voie de vidéoconférence, soit de remettre l'affaire à une date indéterminée ou à une date déterminée, soit de prendre l'affaire en délibéré sans plaidoiries².

¹ Voy. l'arrêté royal n° 2 du 9 avril 2020 concernant la prorogation des délais de prescription et les autres délais pour ester en justice ainsi que la prorogation des délais de procédure et la procédure écrite devant les cours et tribunaux, publié le 9 avril 2020 au *Moniteur belge*.

² Les décisions du juge sur la façon dont il va trancher (audience ou pas,...) ne sont pas susceptibles de recours.

Les « avocats de première ligne » du Bureau d'Aide Juridique offrent quotidiennement des *consultations juridiques* de qualité aux numéros suivants et peuvent renseigner un « avocat de deuxième ligne » s'il faut entamer une procédure en justice ou qu'une personne est convoquée devant une juridiction. Voici les numéros actifs durant la crise « covid-19 » :

02/519 83 38

02/519 83 37

02/519 83 36

02/519 83 35

02/519 89 56

02/519 89 18 – droit des étrangers uniquement

02/511 54 83 – Télébarreau



Mémo - numéros utiles pendant la crise sanitaire

Thématique	Quoi ?	Données de contact
Urgence sociale	N° vert d'urgence sociale (Bruxelles soutien)	0800/25 243
Energie et eau	Centre d'Appui SocialEnergie	02/526 03 00 https://www.socialenergie.be/fr/covid-energie-actus/
Endettement/ médiation de dettes	Centre d'Appui aux services de Médiation de dettes	02/217 88 06 http://www.mediationdedettes.be/
Accompagnement social	Services sociaux de 1ère ligne	https://www.fdss.be/fr/covid-19-activite-des-services-sociaux/
Aide alimentaire	Répertoire et cartographie de l'aide alimentaire (mis à jour)	https://www.fdss.be/fr/repertoire-de-l-aide-alimentaire/
	Info Covid	0800/14689 https://www.info-coronavirus.be/fr/
	Médecins de garde (région bruxelloise)	1733 https://www.health.belgium.be/fr/sante/organisation-des-soins-de-sante/aide-medicale-urgente/services-de-garde
Santé	Médecin du monde	https://medecinsdumonde.be/j-ai-besoin-de-voir-un-medecin#%C3%80Bruxelles
	Soins médicaux d'urgence/ pour les personnes qui n'ont pas de généraliste	Centre Athena Lundi - vendredi 9h - 17h Rue Jean de Brouchoven de Bergeyck 2, 1000 Bruxelles - 0494 18 90 24 CASO (Centre d'Accueil, de Soins et d'Orientation) Du lundi au vendredi 9h - 17h Mardi 9h - 12h Rue Botanique 75, 1210 Bruxelles - 02 225 43 13
	Service de santé sexuelle et reproductive	https://www.doris-cpf.be/uploads/tx_fab/4d1c01c4f96f1045a7b1d1f17e1bcc9c08b0ecb3.pdf?v2



Mémo - numéros utiles pendant la crise sanitaire

Thématique	Quoi ?	Données de contact
Santé	Santé mentale	Organisation pratique des services https://www.lbfsm.be/hors-menu/permanences-des-services-de-sante-mentale-bruxellois.html 02/501 01 27 ou 02/501 01 28 ou 02/501 01 29 (soirs et WE)
Violences conjugales et intra-familiales	N° vert d'écoute	0800/30030 https://www.ecouteviolencesconjugales.be/
Sans-abrisme	Répertoire des services Bruss'help	02/880.86.89 https://lastradapils.brussels/portail/fr/covid-19/etat-des-services.html
	Samu social	0800/99.340 https://survivinginbrussels.be/app/fr/
Détenus	N° vert d'écoute (prisons bruxelloises)	0800/204 89
Indépendants/commerçant	N° vert d'information	1819
Initiatives citoyennes de solidarité et d'entraide		0800/71137 https://www.impactdays.co/brusselshelps/ https://www.facebook.com/groups/623125888540069/



Avec le soutien du Ministre bruxellois de l'énergie
et Bruxelles Environnement

