

Etat des lieux de la législation belge relative aux mesures sociales dans le domaine de l'énergie

Situation au 1er décembre 2007

Le texte qui suit se veut une description des dispositions légales à caractère social existant en Belgique et ayant trait à la problématique de l'énergie. Il a, à l'origine, pour vocation de servir de base à une concertation avec des acteurs concernés par cette problématique, dans le cadre des missions du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale¹.

Ce texte a été confié, pour relecture, aux administrations ou cabinets régionaux et fédéral compétents. Nous les remercions pour leur aide et leurs commentaires.

Avertissement : Ce texte modifie une précédente version pour tenir compte des changements législatifs intervenus ces derniers mois dans les trois Régions au niveau de leurs mesures sociales, en particulier à l'heure de la libéralisation en Régions wallonne et bruxelloise, ainsi qu'au niveau fédéral.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale/Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

¹ En 1998, l'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté donne naissance au Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Il lui confie la mission de préparer des recommandations politiques à partir des résultats de concertations menées avec les différents acteurs de la lutte contre la pauvreté (personnes vivant dans la pauvreté et associations où elles se reconnaissent, organisations du secteur de l'aide sociale, scientifiques etc.) et de rédiger un rapport bisannuel destiné aux différents Gouvernements du pays et rassemblant lesdites recommandations.

Sommaire

Liste des abréviations	4
Liste des législations	5
<i>Introduction : L'urgence du défi énergétique.....</i>	11
Niveau humain	11
Niveau écologique.....	11
Niveau « disponibilité des ressources »	11
Niveau financier	12
<i>I- Contexte : la politique européenne de l'énergie.....</i>	12
1) La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité.....	12
1.a) L'environnement légal	12
Au niveau européen.....	12
En Belgique.....	13
1.b) Le fonctionnement des marchés de l'énergie.....	14
2) L'utilisation rationnelle de l'énergie et l'efficacité énergétique.....	16
<i>II- Mesures sociales.....</i>	18
1) Au niveau fédéral.....	18
1.a) En matière de gaz et d'électricité.....	18
Prix maximaux sociaux ou tarifs sociaux spécifiques.....	18
Guidance et aide sociale financière	20
Service de médiation pour l'énergie	20
Accord pour la protection des consommateurs	20
1.b) En matière de mazout	21
Fonds social mazout	22
Allocation de chauffage	23
Echelonnement du paiement	23
2) Au niveau régional.....	24
2.a) En Région flamande.....	24
Obligations de service public	24
Electricité gratuite	25
Procédure en cas de non-paiement	25
Locaal AdviesCommissie.....	27
Clientèle protégée	28
2.b) En Région wallonne.....	28
Obligations de service public	29
Clientèle protégée	30
Procédures en cas de non-paiement	30
Commission Locale d'Avis de Coupure	34
Guidance sociale énergétique.....	35
2.c) En Région de Bruxelles-Capitale	36
Obligations de service public	36
Mesures générales introduites par l'ordonnance du 14 décembre 2006.....	36
Procédures en cas de non-paiement	37
Clientèle protégée	39
Commission locale d'avis	40
<i>IV- Mesures socio-environnementales</i>	41
1) Au niveau fédéral.....	41
Réductions d'impôts.....	41
Fonds de réduction du coût global de l'énergie.....	42
2) Au niveau régional.....	43
2.a) Primes	43

2.b) En Région flamande.....	44
2.c) En Région wallonne	45
Prime MEBAR.....	45
2.d) En Région de Bruxelles-Capitale.....	45

Liste des abréviations

AGB : Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale
AGFL : Arrêté du Gouvernement flamand
AGW : Arrêté du Gouvernement wallon
AM : Arrêté ministériel
AR : Arrêté royal
CEEG : Comité de contrôle de l'électricité et du gaz
CLAC : Commission locale d'avis de coupure
CREG : Commission de régulation de l'électricité et du gaz
CWaPE : Commission wallonne pour l'énergie
DGFL : Décret du Gouvernement flamand
DGW : Décret du Gouvernement wallon
EL : Entité locale
FRCE : Fonds de réduction du coût global de l'énergie
GRD : Gestionnaire de réseau de distribution
GRT : Gestionnaire de réseau de transport
IBGE : Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement
L. : Loi
LAC : Lokale adviescommissie (Commission locale d'avis, en Flandre)
O. : Ordonnance
OSP : obligations de service public
PFDD : Plan fédéral de développement durable
RBC : Région de Bruxelles-Capitale
RFI : Région flamande
RW : Région wallonne
SPF : Service public fédéral
URE : Utilisation rationnelle de l'énergie
VREG : Vlaamse reguleringsinstantie voor de elektriciteits- en gasmarkt

Liste des législations

UNION EUROPÉENNE

19 DÉCEMBRE 1996 - Directive 96/92/CE du parlement européen et du conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Publié le : 30-01-1997

22 JUIN 1998 - Directive 98/30/CE du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel

Publié le : 21-07-1998

16 DÉCEMBRE 2002 - Directive 2002/91/CE du Parlement européen et du Conseil sur la performance énergétique des bâtiments

Publié le : 04-01-2003

26 JUIN 2003 - Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 96/92/CE - Déclarations concernant les opérations de déclassement et de gestion des déchets

Publié le : 15-07-2003

26 JUIN 2003 - Directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE

Publié le : 15-07-2003

5 AVRIL 2006 - Directive 2006/32/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques et abrogeant la directive 93/76/CEE du Conseil (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

Publié le : 27-04-2006

AUTORITÉS FÉDÉRALES

12 AVRIL 1965. - Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Publié le : 07-05-1965

8 AOUT 1980. - Loi spéciale de réformes institutionnelles.

Publié le : 15-08-1980

29 AVRIL 1999. - Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Publié le : 11-05-1999

Source : AFFAIRES ECONOMIQUES

29 AVRIL 1999. - Loi relative à l'organisation du marché du gaz et au statut fiscal des producteurs d'électricité.

Publié le : 11-05-1999

Source : AFFAIRES ECONOMIQUES

16 JUILLET 2001. - Loi portant modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et du Code des impôts sur les revenus 1992.

Publié le : 20-07-2001

Source : AFFAIRES ECONOMIQUES

10 AOUT 2001. - Loi portant réforme de l'impôt des personnes physiques.

Publié le : 20-09-2001

Source : FINANCES

4 SEPTEMBRE 2002. - Loi visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

Publié le : 28-09-2002

Source : AFFAIRES SOCIALES _ SANTE PUBLIQUE ET ENVIRONNEMENT

20 MARS 2003. - Loi portant modification de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, de la loi du 8 août 1980 relative aux propositions budgétaires 1979-1980 et de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Publié le : 04-04-2003

Source : MOBILITE ET TRANSPORTS

15 MAI 2003. - Arrêté ministériel fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

Publié le : 16-05-2003

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

5 AOUT 2003. - Loi-programme.

Publié le : 07-08-2003

Source : CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

23 DECEMBRE 2003. - Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

Publié le : 31-12-2003

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

23 DECEMBRE 2003. - Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 décembre 2001 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et l'arrêté ministériel du 15 mai 2003 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

Publié le : 31-12-2003

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

31 JUILLET 2004. - Loi modifiant l'article 145/24 du Code des impôts sur les revenus 1992 pour encourager davantage l'utilisation plus rationnelle de l'énergie dans les habitations.

Publié le : 23-08-2004

Source : FINANCES

27 DECEMBRE 2004. - Loi-programme.

Publié le : 31-12-2004

Source : CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

20 JUILLET 2005. - Loi portant des dispositions diverses.

Publié le : 29-07-2005

Source : CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

10 AOUT 2005. - Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 9 janvier 2005 visant à fixer des règles plus précises pour l'octroi de l'allocation de chauffage dans le cadre du Fonds Social Mazout.

Publié le : 07-08-2007

27 DECEMBRE 2005. - Loi portant des dispositions diverses.

Publié le : 30-12-2005

Source : CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

27 DECEMBRE 2005. - Loi-programme.

Publié le : 30-12-2005

Source : CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

22 FEVRIER 2006. - Loi visant à octroyer une allocation pour l'acquisition du gasoil destiné au chauffage d'une habitation privée.

Publié le : 16-03-2006

Source : FINANCES

2 JUIN 2006. - Arrêté royal portant définition du groupe cible des personnes les plus démunies du Fonds de réduction du coût global de l'énergie.

Publié le : 06-07-2006

Source : INTEGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE

1er JUILLET 2006. - Arrêté royal établissant le contrat de gestion du Fonds de réduction du coût global de l'énergie.

Publié le : 06-07-2006

Source : INTEGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE

5 OCTOBRE 2006. - Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 20 janvier 2006 portant les conditions minimales des contrats relatifs à la fourniture de gasoil de chauffage avec paiement échelonné, offerts par des commerçants enregistrés.

Publié le : 27-10-2006

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

9 JANVIER 2007. - Loi visant à octroyer une allocation pour l'acquisition du gasoil, du gaz propane en vrac, du pétrole lampant et du gaz naturel destinés au chauffage d'une habitation privée.

Publié le : 23-01-2007

Source : Finances

16 MARS 2007. - Loi modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport des produits gazeux et autres par canalisations et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Publié le : 26-03-2007

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

30 MARS 2007. - Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

Publié le : 19-06-2007

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

30 MARS 2007. - Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

Publié le : 06-07-2007

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

REGION FLAMANDE

20 DECEMBRE 1996. - Décret réglant le droit à la fourniture minimale d'électricité, de gaz et d'eau.

Publié le : 08-02-1997

16 SEPTEMBRE 1997. - Arrêté du Gouvernement flamand relative à la composition et au fonctionnement de la Commission locale d'avis en matière de la fourniture minimale d'électricité.

Publié le : 15-11-1997

16 SEPTEMBRE 1997. - Arrêté du Gouvernement flamand fixant la fourniture minimale d'électricité et réglant la procédure en cas de non-paiement. -

Publié le : 15-11-1997

17 JUILLET 2000. - Décret relatif à l'organisation du marché de l'électricité.
Publié le : 22-09-2000

6 JUILLET 2001. - Décret relatif à l'organisation du marché du gaz.
Publié le : 03-10-2001

13 JUILLET 2001. - Arrêté du Gouvernement flamand établissant les conditions d'éligibilité comme client au sens de l'article 12 du décret sur l'électricité.
Publié le : 17-08-2001

11 OCTOBRE 2002. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif à l'organisation du marché du gaz.
Publié le : 18-10-2002

31 JANVIER 2003. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré de l'électricité.
Publié le : 21-03-2003

20 JUIN 2003. - Arrêté du Gouvernement flamand modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 janvier 2003 relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré de l'électricité.
Publié le : 11-08-2003

20 JUIN 2003. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré du gaz naturel.
Publié le : 11-08-2003

4 JUILLET 2003. - Décret modifiant le décret sur l'Electricité du 17 juillet 2000 en ce qui concerne les obligations sociales de service public.
Publié le : 08-08-2003

14 NOVEMBRE 2003. - Arrêté du Gouvernement flamand fixant les règles détaillées en vue de l'attribution et des décomptes d'électricité gratuite au profit de clients domestiques.
Publié le : 26-11-2003

7 MAI 2004. - Décret établissant des exigences et mesures de maintien en matière de performance énergétique et de climat intérieur de bâtiments et portant instauration d'un certificat de performance énergétique.
Publié le : 30-07-2004

11 MARS 2005. - Arrêté du Gouvernement flamand établissant des exigences en matière de performance énergétique et de climat intérieur des bâtiments.
Publié le : 17-06-2005

22 DECEMBRE 2006. - Arrêté du Gouvernement flamand modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 janvier 2003 relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré de l'électricité et l'arrêté du Gouvernement flamand du 20 juin 2003 relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré du gaz naturel.
Publié le : 31-01-2007

2 MARS 2007. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif aux obligations de service public en vue de promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie.
Publié le : 20-04-2007

REGION WALLONNE

23 DECEMBRE 1998. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie. -

Publié le : 03-02-1999

12 AVRIL 2001. - Décret relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

Publié le : 01-05-2001

25 AVRIL 2002. - Arrêté du Gouvernement wallon modifiant, en vue de l'introduction de l'euro, l'arrêté du 23 décembre 1998 relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie et l'arrêté du 1er avril 1999 relatif à l'octroi de subventions aux communes et provinces pour l'exécution de travaux d'éclairage public destinés à réaliser des économies d'énergie.

Publié le : 28-05-2002

19 DECEMBRE 2002. - Décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Publié le : 11-02-2003

[10 AVRIL 2003. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Publié le : 13-06-2003] Abrogé par AGW. 06/12/2006

17 JUILLET 2003. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale d'avis de coupure.

Publié le : 20-08-2003

[4 DECEMBRE 2003. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Publié le : 15-03-2004] Abrogé par AGW. 06/12/2006

4 DECEMBRE 2003. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif à la guidance sociale énergétique.

Publié le : 22-01-2004

9 DECEMBRE 2004. - Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, et l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant l'arrêté du gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Publié le : 13-01-2005

21 AVRIL 2005. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz.

Publié le : 06-05-2005

30 MARS 2006. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

Publié le : 27-04-2006

30 MARS 2006. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

Publié le : 27-04-2006

6 DECEMBRE 2006. - Arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité et du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

Publié le : 20-12-2006

19 AVRIL 2007. - Décret-cadre modifiant le Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine en vue de promouvoir la performance énergétique des bâtiments.

Publié le : 29-05-2007

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

[11 JUILLET 1991. - Ordonnance relative au droit à la fourniture minimale d'électricité.

Publié le : 15-08-1991] Abrogé par O.14/12/2006

[8 SEPTEMBRE 1994. - Ordonnance modifiant l'ordonnance relative au droit à la fourniture minimale d'électricité du 11 juillet 1991.

Publié le : 29-09-1994] Abrogé par O.14/12/2006

11 MARS 1999. - Ordonnance établissant des mesures de prévention des coupures de fourniture de gaz à usage domestique.

Publié le : 29-07-1999

19 JUILLET 2001. - Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. -

Publié le : 17-11-2001

1er AVRIL 2004. - Ordonnance relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Publié le : 26-04-2004

14 DECEMBRE 2006. - Ordonnance modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et abrogeant l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique.

Publié le : 09-01-2007

7 JUIN 2007. - Ordonnance relative à la performance énergétique et au climat intérieur des bâtiments.

Publié le : 11-07-2007

Etat des lieux de la législation relative aux mesures sociales dans le domaine de l'énergie

Introduction : L'urgence du défi énergétique

Avant d'aborder les éléments légaux, nous avons souhaité inscrire la question énergétique dans un cadre plus large, en vue de mettre en évidence les différents défis qui lui sont liés et qui doivent être considérés dans une perspective d'ensemble. L'énergie est, en effet, plus que jamais, en Belgique, en Europe et dans le monde, une problématique fondamentale qui se pose à différents niveaux :

Niveau humain

Disposer d'énergie, particulièrement dans les sociétés modernes, est vital et nécessaire pour mener une existence conforme à la dignité humaine. Le mode de vie occidental est devenu entièrement dépendant de l'énergie. L'accès à l'énergie est donc fondamental dans nos sociétés, pour chaque être humain qui les compose.

Niveau écologique

La consommation croissante de combustibles fossiles (charbon, pétrole, gaz naturel) est responsable du rejet d'une quantité toujours plus importante de gaz à effet de serre dans l'air. La concentration de ces gaz a augmenté de 31% depuis 1750. D'après le livre vert de la commission européenne sur la sécurité d'approvisionnement énergétique, 78% de cette augmentation est liée à l'activité humaine associée au secteur de l'énergie. Cette concentration de gaz à effet de serre a des effets potentiellement et déjà désastreux sur l'environnement. Selon le Giec², en fonction du type de politiques mises en œuvre, la température globale de l'air à la surface de la terre pourrait augmenter de 1,4 à 5,8°C d'ici 2100. Outre les catastrophes naturelles, humaines et environnementales (destruction d'une partie de la biodiversité) que ce réchauffement provoque, la pollution qui résulte de l'utilisation de combustibles fossiles est source de graves problèmes respiratoires. L'énergie fissile (l'énergie nucléaire, produite à base d'uranium) n'a pas ces inconvénients, mais les déchets radioactifs qui en découlent sont extrêmement dangereux. Le recours à des sources d'énergie alternatives plus respectueuses de l'environnement et une utilisation plus rationnelle de l'énergie s'imposent donc de toute urgence.

Niveau « disponibilité des ressources »

La demande mondiale d'énergie a augmenté de 60% entre 1973 et 2004. A politiques égales, les estimations tournent autour d'un accroissement de 60% d'ici 2030³. Or les sources d'énergie fossile et fissile ne sont pas infinies. Compte tenu de l'évolution de la demande, elles se tariront d'ici 40 ans en ce qui concerne le pétrole, 60 ans pour le gaz, 200 ans pour le charbon, et 60 ans pour l'uranium⁴. Les sources d'énergie renouvelables - c'est-à-dire qui ne s'épuisent pas - sont aussi beaucoup moins polluantes. La recherche à leur propos et leur promotion sont donc indispensables. Ces sources d'énergie renouvelables sont l'énergie solaire, éolienne, hydraulique, ainsi que l'énergie produite par biomasse⁵. La cogénération,

² Groupe intergouvernemental d'experts sur l'évolution du climat. Cf. leur rapport sur www.mineco.fgov.be/energy/climate_change/climate_change_fr_001.htm

³ CLERFAYT, G., *Une Politique active de l'énergie pour Bruxelles*, www.ibgebim.be/francais/pdf/Actualites/20050602%20GRC_Seminaire%20intr.pdf, p. 3, 2 juin 2005.

⁴ CLERFAYT, G., *Une Politique active de l'énergie pour Bruxelles*, op. cit., p. 1.

⁵ Energie produite à base de produits organiques végétaux ou animaux, comme le bois ou le purin.

qui permet de produire simultanément chaleur et électricité, est aussi une alternative intéressante.

Niveau financier⁶

L'Union européenne est à 50% dépendante d'importations pour son approvisionnement énergétique. La Belgique l'est à 76%⁷. Cette dépendance signifie que l'Europe, et la Belgique plus encore, sont vulnérables à la volatilité des marchés de l'énergie. A titre d'exemple : le pétrole européen dépend à 45% du Moyen-Orient, le gaz naturel à 40% de la Russie. Ces derniers mois, les prix de l'énergie explosent. Les effets de ces augmentations se ressentent dans tous les secteurs de la société, mais sont souvent dramatiques pour les ménages à faibles revenus. L'Europe a donc intérêt à être plus indépendante énergétiquement en développant des sources d'énergie sur son territoire.

I- Contexte : la politique européenne de l'énergie

1) La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité

1.a) L'environnement légal

Au niveau européen

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité procède de la volonté de parfaire et d'étendre le grand « marché unique européen », dans une logique d'accroissement de la compétitivité européenne. Deux directives – celle du 19 décembre 1996 en ce qui concerne l'électricité et celle du 22 juin 1998 en ce qui concerne le gaz – amendées le 26 juin 2003, organisent cette libéralisation et imposent aux Etats membres une ouverture complète à la concurrence de leurs marchés du gaz et de l'électricité pour le 1^{er} juillet 2007, au plus tard.

Les éléments principaux de ces directives sont les suivants⁸ :

- Le découplage : les directives imposent une distinction entre la production, le transport, la distribution et la fourniture de l'énergie, pour casser les monopoles et ouvrir les marchés à la concurrence (cf. infra).
- Les tarifs de distribution : ils doivent s'appliquer de façon non discriminatoire aux différents fournisseurs et clients finaux.
- Les services d'intérêt public : les Etats ont des « obligations de service public », en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement, la protection de l'environnement et les sources d'énergie renouvelables, les intérêts des consommateurs et donc les mesures sociales. Les directives en fixent les normes minimales.
- Les organismes de régulation : les Etats membres sont tenus de mettre en place un organisme de régulation dont les missions consistent à contrôler la qualité de la fourniture d'énergie et du réseau ainsi que la mise en œuvre des obligations de service public, et à formuler des recommandations aux instances décisionnelles.

⁶ Cf. la synthèse du Livre vert de la Commission, du 29 novembre 2000, « Vers une stratégie européenne de sécurité d'approvisionnement » sur Europa, le portail de l'Union européenne :

<http://europa.eu.int/scadplus/leg/fr/lvb/l27037.htm>

⁷ Avis du Conseil Central de l'Economie (CCE) relatif à l'efficacité énergétique dans le secteur du logement en Belgique, <http://www.ccecrb.fgov.be/txt/fr/doc05-1391.pdf> , 21 décembre 2005.

⁸ Voir Euractiv, site indépendant d'information sur la politique européenne :

<http://www.euractiv.com/Article?tcaturi=tcm:28-146661-16&type=LinksDossier>

Une enquête européenne publiée en janvier 2007⁹ a montré l'existence de "sérieux dysfonctionnements" dans la réalisation d'un marché libéralisé de l'énergie. Parmi ceux-ci, la persistance, à peu de choses près, des monopoles antérieurs à la libéralisation et de marchés nationaux, un découplage imparfait entre les activités de production et de transport (par le biais de l'actionnariat) entravant l'entrée de nouveaux concurrents sur le marché (en raison d'un accès inéquitable au réseau), un manque de transparence et l'existence de pratiques anti-concurrentielles.

Pour répondre à cette situation, la Commission a présenté un 'paquet énergie' le 19 septembre 2007¹⁰. Celui-ci organise une meilleure séparation des activités de production et d'approvisionnement, renforce et harmonise les possibilités d'action de régulateurs (notamment lorsqu'ils constatent des pratiques anti-concurrentielles) et une coopération entre les opérateurs de réseaux de gaz et d'électricité des différents Etats membres.

En Belgique

Répartition des compétences :

En Belgique, les compétences en matière d'énergie sont réparties depuis 1980 entre les autorités fédérales et régionales (L.08/08/1980 – Art.6).

L'autorité fédérale est compétente « *pour les matières dont l'indivisibilité technique et économique requiert une mise en œuvre homogène sur le plan national, à savoir :*

- *Le plan d'équipement national du secteur de l'électricité,*
- *Le cycle du combustible nucléaire,*
- *Les grandes infrastructures de stockage ; le transport et la production de l'énergie,*
- *Les tarifs ».*

Les Régions sont compétentes dans les autres domaines, et notamment en ce qui concerne :

- *« La distribution et le transport local d'électricité (...),*
- *La distribution publique du gaz,*
- *(...)*
- *Les sources nouvelles d'énergie à l'exception de celles liées à l'énergie nucléaire,*
- *La récupération d'énergie par les industries et autres utilisateurs,*
- *L'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) ».*

Les Régions sont en outre compétentes en ce qui concerne l'éligibilité des clients (cf. infra).

Les autorités fédérales et régionales sont compétentes en ce qui concerne les obligations de service public liées à leurs domaines de compétence spécifiques.

Transposition des directives en droit belge :

Au niveau fédéral, les directives européennes ont été transposées par les lois du 29 avril 1999 organisant les marchés du gaz et de l'électricité, modifiées par la loi du 16 juillet 2001.

Chaque Région procède à son rythme :

⁹ Cf. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/26&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>.

¹⁰ Cf. <http://www.euractiv.com/fr/energie/liberalisation-secteurs-europeens-gaz-electricite/article-146661> (05-12-2007)

- 1) En Flandre, les marchés du gaz et de l'électricité sont complètement libéralisés depuis le 1^{er} juillet 2003 : tous les clients finaux sont « éligibles » depuis lors, c'est-à-dire qu'ils peuvent choisir leur fournisseur (AGFL.13/07/2001 – Art.2 pour l'électricité, AGFL.11/10/2002 – Art.53 pour le gaz).
- 2) En Région wallonne et à Bruxelles, les marchés du gaz et de l'électricité ont été entièrement libéralisés le 1^{er} janvier 2007 (Région de Bruxelles-Capitale : O.19/07/2001 – Art.13 pour l'électricité et AGB.06/07/2006 – Art.1 pour le gaz ; Région wallonne : AGW.21/04/2005 – Art.2). Au préalable, seuls les clients professionnels et, en Région wallonne, les clients résidentiels (c'est-à-dire les ménages) se procurant leur électricité auprès d'un fournisseur vert¹¹, avaient accès au marché libéralisé (DGW.12/04/2001 – Art.27).

Tableau récapitulatif en ce qui concerne la libéralisation des marchés pour les ménages :

	ELECTRICITÉ	GAZ
FLANDRE	- Tous : 1 ^{er} juillet 2003	- Tous : 1 ^{er} juillet 2003
WALLONIE	- Clients de fournisseurs verts exclusivement : 1 ^{er} janvier 2003 - Tous : 1 ^{er} janvier 2007	- Tous : 1 ^{er} janvier 2007
BRUXELLES	- Tous : 1 ^{er} janvier 2007	- Tous : le 1 ^{er} janvier 2007

Organismes de régulation :

La Belgique dispose de quatre organismes de régulation :

- au niveau fédéral : la *CREG* (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz)
- au niveau régional : la *CWaPE* (Commission Wallonne Pour l'Energie)
de *VREG* (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits-

en Gasmarkt)

BRUGELI ("Bruxelles Gaz ELectricité")

1.b) Le fonctionnement des marchés de l'énergie¹²

Le marché de l'énergie suppose quatre activités :

- L'énergie doit être **produite**. Dans le cas de l'électricité, la Belgique a une importante autonomie. Elle est par contre presque entièrement dépendante au niveau des autres sources d'énergie (gaz et pétrole, avant tout), qu'elle importe de l'étranger.
- L'énergie doit être **transportée** dans des infrastructures de haute tension pour l'électricité, de haute pression pour le gaz, depuis les centrales ou lieux de stockage vers les régies communales ou intercommunales (celles-ci sont converties en « gestionnaires de réseau de distribution » (GRD) dans le marché libéralisé).

¹¹ « Fournisseur vert : tout fournisseur qui vend au minimum 50% d'électricité sous forme d'électricité verte produite en Région wallonne. Le gouvernement wallon définit à quelles conditions l'électricité verte produite en dehors de la Région wallonne peut être comptabilisée dans ce pourcentage. » (DGW.12/04/2001 – Art.2) Pour être considérée comme verte, l'électricité doit être produite à partir de ressources renouvelables et émettre moins de gaz à effet de serre.

¹² Voir STEINBACH, C., *Gaz et électricité: les acteurs dans le marché libéralisé*, édité par les Equipes Populaires, Question de point de vue, décembre 2005 ; et ADRIAENSSENS, C., *Le Droit d'accès pour tous à l'électricité et au gaz*, édité par les Equipes Populaires, Question de point de vue, septembre 2005. Textes disponibles sur www.e-p.be. Voir également les sites de Brugel (www.brugel.be), CWaPE (www.cwape.be), et VREG (www.vreg.be).

- L'énergie doit être **distribuée** aux clients finaux. C'est la responsabilité des régies communales ou, le plus souvent, intercommunales (les GRD).
- L'énergie doit être vendue, « **fournie** », au client final.

Fonctionnement dans le marché non libéralisé :

En Belgique, les quatre activités faisaient l'objet d'un quasi-monopole. Schématisons la situation dans le cadre du marché de l'électricité :

- Electrabel produisait l'essentiel de l'électricité ;
- la transportait (et gérait le réseau de transport) ;
- les régies communales ou intercommunales avaient le monopole de la distribution - c'est-à-dire le transport local de l'énergie vers les clients finaux - en association avec Electrabel qui en assurait la gestion quotidienne ;
- Electrabel, enfin, vendait l'énergie aux clients.

La situation était similaire du côté du gaz, où Distrigaz occupait une situation de quasi-monopole : achat et stockage du gaz, transport, collaboration dans la distribution et vente aux clients.

Ces deux sociétés disposaient donc d'une large marge de manœuvre dans la fixation des prix, toutefois contrôlée par l'ancien « Comité de contrôle de l'électricité et du gaz » (CCEG) et par les autorités publiques.

Fonctionnement dans le marché libéralisé :

Les quatre activités sont découplées, dont deux sont ouvertes à la concurrence : la production et la vente. Dans le marché libéralisé, les quatre activités se présentent donc comme suit :

- Le marché de la production est ouvert.
- Le transport de l'énergie est assuré par deux entreprises indépendantes : ELIA pour l'électricité et FLUXYS pour le gaz. Tout l'électricité et le gaz acheté et/ou vendu en Belgique passe par leur réseau respectif. Ils sont les gestionnaires du réseau de transport (GRT). Ce secteur est non libéralisé.
- La distribution reste assurée par les régies communales ou intercommunales, devenues gestionnaires de réseau de distribution (GRD) dans le marché libéralisé. Les GRD peuvent également faire office de fournisseurs. Dans certains cas, pour certains clients en défaut récurrent de paiement, ils sont même les fournisseurs par défaut. Cette activité est non libéralisée. La CREG est compétente pour contrôler et réguler les tarifs des GRT et GRD.
- La vente est ouverte à la concurrence. Les entreprises qui obtiennent une licence de fourniture auprès d'une ou plusieurs Régions peuvent vendre de l'énergie aux clients finaux, selon la politique de prix qu'ils souhaitent. Ce sont les fournisseurs. Les pouvoirs publics fédéraux fixent toutefois un prix maximal, sur base de recommandations de la CREG. Les clients peuvent donc comparer les prix proposés par les différents fournisseurs et opter pour celui de leur choix.

Concrètement, les fournisseurs ont des contrats avec des producteurs d'énergie. Ils leur achètent l'énergie qu'ils revendent aux clients finaux. Celle-ci transite par les réseaux de transport et de distribution avant d'arriver chez le client. Toute l'énergie produite, achetée et/ou vendue en Belgique transitant par les mêmes réseaux, aucun client ne reçoit l'énergie produite par tel producteur en particulier, mais bien une partie de l'énergie totale en circulation. ELIA et FLUXYS, les GRT, assurent l'équilibre entre la production et la consommation.

2) L'utilisation rationnelle de l'énergie et l'efficacité énergétique

Parallèlement aux mesures de libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, l'Union Européenne a adopté plusieurs directives visant à réduire la consommation énergétique dans l'Union, en vue de lutter contre le réchauffement climatique et d'accroître sa sécurité d'approvisionnement énergétique. Elles portent notamment sur la limitation des émissions de dioxyde de carbone, sur la cogénération et sur la performance énergétique des bâtiments.

Cette dernière – la directive 2002/91/CE, du 16 décembre 2002 - offre des perspectives d'amélioration structurelle de l'efficacité énergétique¹³ des bâtiments et, par voie de conséquence, de réduction de la consommation et des factures. Les éléments les plus importants en sont les suivants :

- « une méthodologie commune de calcul de la performance énergétique intégrée des bâtiments ;
- les normes minimales relatives à la performance énergétique des bâtiments neufs et des bâtiments existants lorsqu'ils font l'objet de travaux de rénovations importants ;
- les systèmes de certification pour les bâtiments neufs et existants et, dans les bâtiments publics, l'affichage de certificats et d'autres informations pertinentes (...);
- le contrôle régulier des chaudières et des systèmes centraux de climatisation dans les bâtiments ainsi que l'évaluation d'une installation de chauffage lorsqu'elle comporte des chaudières de plus de 15 ans ».¹⁴

La méthode de calcul doit tenir compte de tous les aspects qui influencent l'efficacité énergétique, et plus seulement le niveau de l'isolation comme auparavant : la ventilation, le rendement des installations de chauffage, l'emplacement et l'orientation du bâtiment, le recours à des sources d'énergie renouvelables intégrées au bâtiment (panneaux solaires, par exemple)... Le calcul doit ainsi permettre l'établissement de certificats énergétiques - sorte de labellisation, de carte d'identité énergétique des bâtiments. Le propriétaire, l'acquéreur ou le locataire d'un immeuble peut ainsi connaître les performances énergétiques de son logement et disposer de pistes d'amélioration possibles. La directive impose la certification de tous les bâtiments mis en vente ou en location. Elle devait être transposée en droit interne pour le 4 janvier 2006 au plus tard, sauf si un Etat pouvait prouver qu'il ne disposait pas du nombre d'experts nécessaire à cette date. Un délai de trois ans supplémentaire était alors accordé.

En Belgique, depuis le mois de juin 2007, la directive est transposée dans les trois Régions¹⁵. Cependant, à ce jour, seule la Région flamande a adopté des arrêtés d'application.

La directive du 14 mars 2006, relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques¹⁶, a pour objectif d'accroître le rendement énergétique – ou efficacité énergétique – au stade du consommateur final, qu'il soit un particulier, une entreprise ou une administration.

¹³ L'efficacité ou performance énergétique est une technique permettant de réduire les consommations d'énergie, à service rendu égal, et qui entraîne la diminution des coûts écologiques, économiques et sociaux liés à la production et à la consommation d'énergie.

¹⁴ Cf. <http://europa.eu.int/scadplus/fr/lvb/127042.htm>

¹⁵ DGFL du 7 mai 2004; DGW du 19 avril 2007 et O. du 7 juin 2007.

¹⁶ Cf. <http://www.euractiv.com/Article?tcaturi=tcm:28-143288-16&type=LinksDossier>

Concrètement, d'après cette dernière directive, les Etats membres doivent notamment :

- établir des plans d'action nationaux pour réaliser des économies d'énergie de 1% par an, sur une période de 9 ans, de 2008 à 2017. L'objectif n'est qu'indicatif, mais les plans d'action devront être approuvés par la Commission et révisés tous les trois ans ;
- respecter l'obligation pour le secteur public de tenir compte de l'efficacité énergétique lors d'achats de véhicules, de bâtiments et d'autres équipements ;
- respecter l'obligation pour les distributeurs et fournisseurs de proposer des mesures plus efficaces sur le plan énergétique à leurs clients ;
- prendre des mesures pour développer les services énergétiques (par exemple, la proposition d'audits énergétiques visant à établir les travaux à réaliser en vue d'économiser l'énergie, ou d'unités de cogénération dans le cas de grandes infrastructures).

Cette directive n'a pas encore été transposée en droit belge.

La prise en compte par l'Union européenne des aspects environnementaux liés à l'énergie augmente à mesure que les inquiétudes se font plus vives à l'égard du changement climatique. Dans ce cadre, l'Union européenne favorise de plus en plus une approche intégrée des questions climatiques et énergétiques. Le 10 janvier 2007, la Commission a présenté son 'paquet "énergie et changement climatique"'¹⁷. Les chefs d'Etat et de gouvernements européens en ont approuvé les propositions lors du sommet des 8-9 mars 2007, s'entendant sur un plan d'action de deux ans (2007-2009).

Les propositions de la Commission prévoient notamment une part de 20% d'énergies renouvelables dans le panier énergétique européen d'ici 2020 et une diminution de 20% de la consommation européenne d'énergie primaire d'ici 2020. Un des objectifs poursuivis est la diminution de 20% (voire de 30% pour les pays développés) d'émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2020 par rapport à 1990.

Les différentes directives « environnementales » renforcent entre autres les missions de service public des distributeurs et fournisseurs en termes d'énergie propre, d'énergies renouvelables et de mesures d'économies d'énergie.

¹⁷ Cf. <http://www.euractiv.com/fr/energie/paquet-energie-changement-climatique/article-160986> (05-12-2007).

II- Mesures sociales

Les directives relatives à la libéralisation du marché de l'énergie renforcent les aspects sociaux et environnementaux des obligations de service public. Au niveau social, la plupart de celles-ci relèvent de la compétence des Régions.

Parmi d'autres, les pouvoirs publics fédéraux disposent de compétences pour fixer des prix maximaux en matière de gaz et d'électricité, dont le prix maximal social, plus généralement appelé tarif social. Le ministre qui a l'économie dans ses compétences fixe un tarif maximum pour les produits pétroliers.

L'augmentation récurrente et importante des prix de l'énergie couplée aux modifications légales liées à l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité sont source de changements fréquents dans les législations à ce sujet. Dans le tour d'horizon des mesures légales adoptées aux niveaux fédéral et régional qui suit, nous nous contenterons de souligner les mesures actuelles, qu'elles soient déjà d'application ou non, sans en établir la genèse et l'évolution. Ce dossier méritera donc d'être régulièrement mis à jour.

Le texte qui suit présente les différentes mesures sociales adoptées au sein des différentes entités, dans un texte suivi. Les éléments comparables feront l'objet d'une présentation plus schématique dans le chapitre suivant.

1) Au niveau fédéral

1.a) En matière de gaz et d'électricité

Prix maximaux sociaux ou tarifs sociaux spécifiques

« *Après avis de la commission et concertation avec les régions, le ministre fédéral qui a l'économie dans ses attributions peut fixer, après délibération en Conseils des ministres, des prix maximaux par kWh, valables sur l'ensemble du territoire, pour la fourniture de gaz naturel - d'électricité - à des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.* » (L.20/03/2003 – Art.4 ; L.29/04/1999 – Art.20)

Rentre dans la catégorie de « *client protégé résidentiel à revenus modestes ou à situation précaire* »¹⁸ :

- A) Tout abonné client final qui peut prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit bénéficie d'une décision d'octroi :
1. du revenu d'intégration
 2. du revenu garanti aux personnes âgées
 3. d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail ou une invalidité d'au moins 65%
 4. d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés
 5. d'une allocation d'intégration aux handicapés (catégories II, III, IV)
 6. d'une allocation d'aide aux personnes âgées
 7. d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne

¹⁸ Cf. AM. 30/03/2007 – Art.2.

8. d'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimité et qui, en raison de sa nationalité, ne peut être considéré comme ayant droit à l'intégration sociale
- B) Par assimilation aux catégories 2, 3, 4, 5, 6 et 7, mentionnés au point A., le bénéficiaire d'une allocation d'attente, soit du revenu garanti aux personnes âgées, soit d'une allocation aux handicapés, soit d'une allocation d'aide aux personnes âgées, qui lui est accordée par le CPAS.
- C) Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement.

Le tarif social ne s'applique pas aux résidences secondaires, aux communs des immeubles résidentiels, aux clients professionnels et aux clients occasionnels et raccordements provisoires.

Une nouvelle méthode de calcul du tarif social, adaptée à la réalité du marché libéralisé, est précisée par les arrêtés ministériels du 30 mars 2007. Celui-ci correspond aujourd'hui au tarif commercial le plus bas, en tenant compte des promotions d'application sur l'ensemble du territoire, en vigueur dans la zone de Belgique dont le tarif de distribution est le plus bas. Ces tarifs sont modifiés semestriellement par arrêtés ministériels.

Les fournisseurs sont tenus d'appliquer ce tarif à tout client répondant aux critères énoncés plus haut, à moins qu'il ne fasse connaître, par recommandé, sa préférence pour une formule tarifaire commerciale.

Le principe de l'octroi automatique du tarif social est inscrit dans la loi-programme du 27 avril 2007, dont l'article 5 stipule que "*Le SPF Economie est chargé d'assurer l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire*". Le SPF bénéficiera pour ce faire de certaines données de la banque-Carrefour de la sécurité sociale. Les fournisseurs et GRD quant à eux devront transmettre au SPF toutes les informations utiles sur leurs clients, à savoir leur nom, leur code EAN et leur adresse, ainsi que l'échéance de leur contrat de fourniture (en ce qui concerne les fournisseurs commerciaux). Le traitement des données se fera de façon automatique. Les clients qui bénéficient d'une décision automatique positive d'octroi du tarif social seront prévenus par courrier. Les attestations resteront toutefois un système valable. Ceux qui bénéficiaient, au moment de l'automatisation, du tarif social et pour lesquels la décision automatique serait négative peuvent, dans les 30 jours de la décision, faire parvenir une attestation à leur fournisseur, prouvant qu'ils rentrent bien dans les critères d'application. Enfin, les clients qui refusent le traitement de leurs données doivent le notifier à leur fournisseur. Ils peuvent toujours rentrer une attestation pour bénéficier malgré tout du tarif social, s'ils y ont droit.

Il revient au Roi, d'après l'article 12 de la même loi, de fixer la date d'entrée en vigueur de ce système. A l'heure actuelle, cela n'a pas encore eu lieu.

Ce nouveau calcul du tarif social et l'automatisation de son application répondent à deux failles du système. Jusqu'il y a peu, le calcul du tarif social n'était adapté à un marché ouvert. De ce fait, les clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire déjà

libéralisés payaient dans nombre de cas un tarif supérieur à celui des clients non protégés¹⁹. En outre, en l'absence d'octroi automatique, un tiers des ayants-droit ne profitaient pas du tarif spécifique.

Guidance et aide sociale financière

Les CPAS sont chargés, par la loi du 4 septembre 2002, de :

« 1) *accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés à payer leur facture de gaz ou d'électricité, l'accompagnement et la guidance sociale et budgétaire nécessaires. Cet accompagnement en faveur des clients en difficulté comprend :*

- *la négociation de plans de paiement,*
- *la mise en place d'une guidance budgétaire ;*

2) *octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité. » (L.04/09/2002 – Art.2)*

Pour ce faire, sauf opposition du client, le fournisseur « transmet au CPAS compétent la liste des clients en difficulté de paiement afin de permettre au CPAS de prendre contact avec eux. » (L.04/09/2002 – Art.3)

Service de médiation pour l'énergie

L'article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité crée, au sein de la CREG, « *un service de médiation compétent pour tout différend entre un client final et un producteur, distributeur, fournisseur ou intermédiaire. »*

Toutefois, ce service de médiation (ombudsman) créé il y a 8 ans n'a jamais vu le jour. Le 16 mars 2007, une loi a été votée qui remplace l'article 27 de la loi du 29 avril 1999 (déjà remplacé au préalable par la loi du 20 mars 2003) et recrée ce service sous d'autres modalités. Celui-ci est érigé, non pas au sein de la CREG, mais comme service autonome disposant de la personnalité juridique. Un accord passé entre les Régions et le ministre fédéral permet (tra) aux citoyens d'adresser leurs plaintes à un service unique, quelle que soit l'autorité dont celles-ci relèvent. Dans un premier temps, le service de médiation renverra aux services régionaux les demandes et plaintes qui portent sur des matières relevant de la compétence exclusive des Régions et prendra en charge les autres. Dans un second temps, d'après le ministre, le service de médiation devrait intégrer en son sein des fonctionnaires régionaux.

L'arrêté d'application de cette loi a été approuvé, mais reste à ce jour bloqué en attente de la signature du Roi, sans doute dans l'expectative d'un gouvernement. D'après le ministre, cet arrêté rentre cependant dans le cadre des affaires courantes.

Accord pour la protection des consommateurs

Sous la précédente législature, la ministre de la Protection de la consommation a conclu, avec les fournisseurs de gaz et d'électricité, un accord destiné à encadrer la transparence des tarifs, les techniques de vente, le passage d'un fournisseur à un autre (notamment, le montant des indemnités de résiliation) et le traitement des plaintes. Cet accord, signé en 2005 avec les

¹⁹ Une enquête de mai 2005 réalisée par Test-Achats a montré que, dans le marché libéralisé flamand, le tarif social électricité est, sur 78 scénarios analysés, dans 68% des cas (53 scénarios) plus cher que le tarif le plus bas du fournisseur. L'article n'est plus accessible sur le site de Test-Achats.

fournisseurs actifs sur le marché libéralisé flamand, a été revu en mars 2006 avec des exigences plus strictes. L'ensemble des fournisseurs aujourd'hui actifs en Belgique en ont accepté les termes. Cet accord devait faire l'objet d'une évaluation au cours de l'année 2007, à la suite de l'ouverture des marchés bruxellois et wallon. Nous n'en avons pas d'écho à ce jour.

Les principales règles de l'accord "le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz"²⁰ sont les suivantes :

- 1- Le nouvel accord impose des règles pour que la comparaison des tarifs repose sur des règles de calcul qui soient les mêmes pour tous les fournisseurs.
- 2- La durée du contrat et les délais de préavis devront être présents sur toutes les factures.
- 3- En cas de contrat à durée indéterminée avec reconduction tacite²¹, le client doit être informé à l'avance de l'échéance du contrat. Ainsi, il sait à quel moment il peut changer de fournisseur sans payer de frais administratifs.
- 4- Dans le cas de ventes en dehors de l'entreprise (par téléphone ou par porte-à-porte), tout contrat doit être signé et confirmé, en deux étapes distinctes. Après confirmation, le client dispose encore d'un délai pour changer d'avis sans frais.
- 5- Un nouveau fournisseur doit attendre la fin du contrat précédent (ou du préavis) pour donner cours au sien.
- 6- L'ancien fournisseur doit envoyer une facture finale unique dans un délai raisonnable après la clôture du contrat.
- 7- Le nouveau fournisseur règle lui-même les questions pratiques et administratives liées au changement de fournisseur. Il ne peut pas en résulter des frais supplémentaires pour son nouveau client.
- 8- En cas de déménagement, le contrat en cours est automatiquement reconduit à la nouvelle adresse.
- 9- Les indemnités de rupture sont limitées à 50 euros si le client rompt le contrat moins de 6 mois avant son terme, à 75 euros s'il le rompt plus tôt.
- 10- Les fournisseurs doivent donner suite aux plaintes et questions de leurs clients dans les 5 jours ouvrables. Si un client conteste une facture, le délai est de 10 jours, pendant lesquels le client ne doit pas payer sa facture.

Un code de conduite²² précise les obligations des fournisseurs dans le cas de vente en dehors de l'entreprise ou de vente à distance. Il complète l'accord et en fait intégralement partie.

Cet accord et ce code apportent des dispositions utiles, mais n'ont cependant pas de caractère juridiquement contraignant.

1.b) En matière de mazout

Le marché du mazout est libre, non régulé. Le client y choisit librement son distributeur. L'existence de mesures sociales dépend de la coopération du secteur et ne répond pas à une obligation de service public.

²⁰ http://mineco.fgov.be/energy/electricity/accord_electricity_fr.pdf (05-12-2007).

²¹ Cela signifie que si le client ne dit pas clairement qu'il souhaite interrompre le contrat lorsqu'il arrive à son terme, celui-ci reprend pour la même durée.

²² <http://www.cwape.be/servlet/Repository?IDR=2392> (05-12-2007)

Fonds social mazout

Le Fonds Social Chauffage est le fruit d'une collaboration entre les pouvoirs publics, les CPAS et le secteur pétrolier. Il est alimenté par une cotisation de solidarité prélevée sur l'ensemble des produits pétroliers de chauffage (gasoil de chauffage et gaz propane en vrac). Il accorde une aide financière pour le paiement de leur mazout de chauffage aux "consommateurs à faibles revenus" :

« Tout consommateur à faibles revenus qui utilise un combustible éligible²³ peut bénéficier d'une allocation de chauffage dans les conditions fixées par le présent chapitre.

Les CPAS ont pour mission d'octroyer l'allocation de chauffage.

Cette allocation ne peut être octroyée que pour les livraisons d'un combustible éligible pendant la période du 1^{er} septembre au 30 avril. » (L.27/12/2004 – Art.204, modifié par L.20/07/2005 – Art.84)

La catégorie « *consommateur à faibles revenus* » comprend :

1) Les personnes ayant droit à l'intervention majorée de l'assurance maladie invalidité, c'est-à-dire, celles qui rentrent dans une des catégories suivantes :

- Bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM, anciennement VIPO) ;
- Enfant handicapé ayant une allocation familiale majorée ;
- Chômeur de longue durée (depuis plus d'un an), âgé de plus de 50 ans ;
- Bénéficiaire de la garantie de revenus aux personnes âgées ;
- Bénéficiaire du revenu d'intégration sociale (RIS) ;
- Bénéficiaire d'une aide équivalente au RIS

ET dont le montant annuel des revenus bruts imposables du ménage est inférieur ou égal à 13.512,18 euros, majoré de 2.501,47 euros par personne à charge²⁴.

2) Les consommateurs dont le montant annuel des revenus bruts imposables du ménage est inférieur ou égal à 13.512,18 euros, majoré de 2.501,47 euros par personne à charge, en tenant compte de leur patrimoine immobilier (revenu cadastral global – à l'exception du revenu cadastral des biens immeubles qui servent de logement individuel ou familial - multiplié par trois).

3) Les personnes bénéficiant d'un règlement collectif de dettes ou d'une médiation de dettes, si le CPAS, par une enquête sociale, confirme que ces personnes ne peuvent effectivement faire face au paiement de leur facture de chauffage.

L'intervention est progressive et liée au prix du chauffage : plus celui-ci est élevé, plus l'intervention est importante. A l'heure actuelle, le fonds intervient lorsque le prix du combustible dépasse 0,49 euros/litre. Les seuils d'intervention du fonds sont calculés annuellement, au 1^{er} jour de chauffe, sur base des prix maximaux des 5 dernières années²⁵. Selon les dernières dispositions, le fonds intervient pour un maximum de 1500 litres, et à concurrence de 195 euros maximum par ménage et par période de chauffe.

L'intervention se présente comme suit :

²³ A savoir le gasoil de chauffage, le pétrole lampant et le gaz propane en vrac, qui sont uniquement utilisés à des fins de chauffage.

²⁴ Une personne à charge est celle qui dispose de revenus annuels nets inférieurs à 2540 euros, à l'exclusion des prestations familiales et des pensions alimentaires pour enfants vivant sous le même toit. Les montants indiqués sont ceux valables au 1^{er} janvier 2006. Ils sont soumis à l'index.

²⁵ Cf. AR. 10/08/2005 – Art.1.

Prix/litre facturé	Allocation par litre	Allocation maximale
Entre 0.49 et 0.515	3 cents	45 euros
Entre 0.515 et 0.54	5 cents	75 euros
Entre 0.54 et 0.565	7 cents	105 euros
Entre 0.565 et 0.59	8 cents	120 euros
Entre 0.59 et 0.615	9 cents	135 euros
Entre 0.615 et 0.64	10 cents	150 euros
Entre 0.64 et 0.665	11 cents	165 euros
Entre 0.665 et 0.69	12 cents	180 euros
A partir de 0.69	13 cents	195 euros

Les personnes qui se chauffent avec du gasoil de chauffage à la pompe ou du pétrole lampant ont droit à une allocation forfaitaire de 100 euros par an, dès que le prix facturé dépasse le montant du premier seuil d'intervention.

Les bénéficiaires de l'allocation doivent introduire une demande auprès du CPAS de leur résidence principale dans un délai de 60 jours à compter de la livraison du combustible.

Allocation de chauffage

A la veille de l'hiver 2005, le gouvernement a pris la décision d'octroyer une allocation de chauffage à tous les particuliers se chauffant au mazout, sans condition. Cette mesure a pris la forme d'une intervention de l'Etat couvrant 17,35% du total des factures pour les fournitures effectuées entre le 1^{er} juin et le 31 décembre 2005, correspondant à la déduction de la TVA. Pour les bénéficiaires d'une intervention du fonds social mazout, les deux aides ont été cumulées. Pour ne pas désavantager les particuliers se chauffant par d'autres moyens, le gouvernement a octroyé, l'année d'après, une ristourne forfaitaire de 44 euros aux ménages se chauffant au gaz. Pour les ayants-droit au tarif social pour le gaz, l'intervention a été majorée à 80 euros. Ces mesures sont l'objet de la loi du 9 janvier 2007 visant à octroyer une allocation pour l'acquisition du gasoil, du gaz propane en vrac, du pétrole lampant et du gaz naturel destinés au chauffage d'une habitation privée. Le ministre de l'Intégration sociale avait annoncé une mesure similaire pour l'électricité, mais celle-ci n'a pas vu le jour.

Cette mesure, ponctuelle, n'a pas été renouvelée.

Echelonnement du paiement

L'échelonnement du paiement s'applique aux livraisons à domicile de grande quantité de mazout de chauffage. En effet, alors que les factures de gaz et d'électricité sont réparties sur une année, l'acquittement total de la facture au moment de la livraison est extrêmement lourd financièrement pour ceux qui se chauffent au mazout.

En matière d'étalement du paiement, la collaboration du secteur pétrolier a manqué pendant des années. Toutefois, en septembre 2006, le gouvernement a obtenu un accord de la part de ce dernier et des distributeurs.

L'arrêté royal du 5 octobre 2006 organise un paiement échelonné en en prévoyant les conditions minimales. Les distributeurs qui le souhaitent s'inscrivent sur le site du SPF Economie, Classes moyennes et Energie et s'engagent à proposer à leurs clients le paiement

d'un acompte de maximum 25 % du total de la facture au moment de la livraison, le reste étant mensualisé²⁶ ; et ce à deux conditions :

- passer une commande de 2000 litres maximum ;²⁷
- avoir effectué correctement les trois derniers paiements ou être livré pour la première fois en gasoil de chauffage.

Il y a actuellement 55 distributeurs inscrits sur la liste figurant sur le site du SPF Economie, Classes moyennes et Energie²⁸.

2) Au niveau régional

Les Régions sont compétentes en ce qui concerne la plupart des OSP imposées aux GRD et aux fournisseurs. Les mesures sociales adoptées dans les trois Régions diffèrent donc, malgré un certain nombre de ressemblances. Les différentes mesures seront d'abord présentées par Région, avant d'être récapitulées dans un tableau d'ensemble.

2.a) En Région flamande

Obligations de service public

Le décret du 17 juillet 2000 relatif à l'organisation du marché de l'électricité et le décret du 6 juillet 2001 relatif à l'organisation du marché du gaz mentionnent plusieurs obligations de service public à caractère social. Elles sont semblables sur les deux marchés, à l'exception de la suivante, spécifique au marché de l'électricité :

Art.18bis (inséré par DGFL.04/07/2003 – Art.5) : « *Tout gestionnaire de réseau prend les mesures nécessaires pour que tout client domestique raccordé à son réseau reçoive gratuitement une quantité d'électricité par année civile ; il assure également le transport gratuit de cette électricité.* »

Pour les autres obligations, nous citons le décret « électricité » :

Art. 19 : « *Le Gouvernement flamand peut, après avis de l'autorité de régulation :*

1° imposer des obligations sociales de service public supplémentaires au gestionnaire de réseau, notamment en ce qui concerne :

(...)

c) la fourniture ininterrompue d'une quantité minimale d'électricité en cas de non-paiement de la facture d'électricité et l'approvisionnement garanti des clients au cas où le titulaire de l'autorisation de fourniture ne respecte pas ses obligations,

(...)

e) les mesures d'ordre social,

(...).

2° imposer aux titulaires d'une autorisation de fourniture des obligations de service public portant sur :

a) les mesures d'ordre social,

²⁶ Pour les commandes supérieures à 2000 litres ou si le client n'est pas considéré comme fiable ou n'est pas connu du commerçant, l'acompte peut atteindre 50 % du montant total de la facture.

²⁷ C'est le cas de la plupart des ménages.

²⁸ Disponible à l'adresse suivante :

http://mineco.fgov.be/energy/non_renewable_energy/petroleum/brandstofhandelaarslijstf_fr.asp (05-12-2007).

(...). »

Electricité gratuite

Chaque ménage flamand a droit - exclusivement pour son domicile légal - à une certaine quantité d'électricité gratuite par an, proportionnelle à sa taille. Cette quantité est égale à 100 kWh par ménage, auxquels s'ajoutent 100 kWh par membre de la famille. Le nombre de membres comptabilisés pour déterminer la quantité d'électricité offerte pour l'année en cours dépend du nombre de personnes domiciliées à l'habitation concernée au 1^{er} janvier de cette même année. Les changements postérieurs ne sont pris en compte que l'année suivante. (cf. DGFL.17/07/2000 – Art. 18bis)

Ainsi, une personne seule a droit à 200 kWh d'électricité gratuits : 100 pour son « ménage » et 100 en tant qu'unique membre de celui-ci.

Une famille composée de deux parents et de trois enfants recevra 600 kWh : 100 pour le ménage et 5x100 pour les cinq membres de la famille.

La quantité d'électricité offerte ne peut toutefois pas dépasser la consommation du ménage en journée. Concrètement, un ménage qui aurait droit à 300 kWh mais n'utiliserait que 200 kWh pendant les heures de journée ne recevrait que 200 kWh, quelle que soit par ailleurs sa consommation nocturne.

Ces kWh gratuits sont déduits de la facture finale annuelle. Le nombre de kWh est multiplié par le prix maximal de l'électricité au 1^{er} janvier de l'année de réception de la facture finale, déterminé chaque année par le ministre fédéral de l'Economie. La somme obtenue est déduite de la facture. (cf. AGFL.14/11/2003 – Art.2)

Quid des bénéficiaires du tarif social ?

Via le tarif social (fédéral), les bénéficiaires reçoivent 500 kWh gratuits, quelle que soit la taille de leur ménage. Ils ne reçoivent d'électricité gratuite de la Région flamande que si la quantité à laquelle ils ont droit via ce système est supérieure à ces 500 kWh. Les bénéficiaires du tarif social ne reçoivent donc pas deux fois de l'électricité gratuite, mais bien la quantité la plus élevée à laquelle ils ont droit selon les deux systèmes. (cf. AGFL.14/11/2003 – Art.3)

Concrètement, une famille qui a droit à 600 kWh gratuits en vertu de la législation flamande en recevra 500 via le tarif social et les 100 restants de la Région. Celle-ci n'intervient donc que pour la quantité de kWh excédant les 500 liés au tarif social.

Procédure en cas de non-paiement

« Chaque abonné a droit à une fourniture minimale et ininterrompue d'électricité, de gaz et d'eau à des fins d'utilisation ménagère, afin de pouvoir mener une existence humaine digne suivant le niveau de vie en vigueur. » (DGFL.20/12/1996 – Art.3)

La fourniture minimale de gaz et d'électricité est avant tout une mesure sociale, destinée aux clients en défaut de paiement. Toutefois, les autres clients peuvent eux aussi demander de ne recevoir que la fourniture minimale d'électricité. *« Tout abonné peut demander par écrit au distributeur de limiter la fourniture d'électricité, de gaz et d'eau à des fins d'utilisation ménagère à une quantité minimale telle que fixée par le Gouvernement flamand. » (DGFL.20/12/1996 – Art.5)*

Depuis février 2007, le placement du compteur à budget ou du limiteur de puissance, ainsi que le débranchement, est gratuit tant pour les clients protégés que pour les clients non protégés.

(AGFL, 22/12/06 – art. 3)

La procédure en cas de non-paiement est la même en ce qui concerne le gaz et l'électricité, à une importante exception près : l'arrêté « gaz » n'est pas encore d'application en ce qui concerne les compteurs à budget, car ceux-ci n'existent pas encore pour le gaz. Par ailleurs, lorsque ces derniers seront disponibles, ils ne posséderont pas de limiteur de puissance, pour des raisons techniques et de sécurité.

Les procédures sont réglées par l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 janvier 2003 en ce qui concerne l'électricité, par l'arrêté du Gouvernement flamand du 20 juin 2003 en ce qui concerne le gaz et par l'arrêté du Gouvernement flamand du 22 décembre 2006 (qui introduit certaines modifications par rapport aux deux arrêtés précédents).

Elles fonctionnent comme suit :

- 1- En cas de non-paiement à l'échéance de la facture, le fournisseur envoie un rappel, qui mentionne entre autres les risques encourus en cas de non-paiement et les possibilités d'élaborer un plan de paiement, soit avec le fournisseur, soit avec le CPAS, soit avec une institution agréée de médiation de dettes.
- 2- Quinze jours après réception du rappel (trois jours sont comptés à dater de la date d'envoi), si le paiement n'a pas été effectué, le fournisseur envoie au client une mise en demeure reprenant les éléments mentionnés au premier point.
- 3- Si dans les 15 jours qui suivent, le client n'a ni réglé sa facture, ni contacté son fournisseur au sujet du régime qu'il adoptera pour s'acquitter de sa facture, ou si, après avoir accepté un plan de paiement, le client ne respecte pas ses engagements, le fournisseur peut décider d'interrompre le contrat de fourniture, moyennant un préavis d'un mois.
- 4- Si le fournisseur résilie le contrat, le client peut chercher un nouveau fournisseur. S'il n'en trouve pas avant l'expiration du préavis, le GRD devient son fournisseur par défaut. Pour l'électricité, le GRD donne au client le choix entre la livraison d'électricité via un compteur à budget ou une livraison minimale de 10 ampères via un limiteur de puissance. Dans le cas des clients protégés, l'électricité doit obligatoirement être fournie via un compteur à budget. Les dettes à l'égard du fournisseur précédent sont maintenues.

En Flandre, le compteur à budget 'électricité' est toujours muni d'un limiteur de puissance. Le compteur à budget électricité est muni d'un crédit d'aide de 50 kWh, celui pour le gaz (théoriquement) de 250 kWh, au tarif social. Ces crédits d'aide sont disponibles si le client n'a pas rechargé à temps sa carte.

Dans le cas de l'électricité, si le client ne recharge pas sa carte avant l'épuisement de son crédit personnel et de son crédit d'aide, il bénéficie encore de 10 ampères, la fourniture minimale. Le crédit d'aide et la fourniture minimale ne sont pas gratuits. Lors du rechargement de la carte, 35% maximum du montant chargé sont consacrés au paiement de cette électricité déjà utilisée. En concertation avec le CPAS ou le service de médiation de dettes, ce pourcentage peut être abaissé, en fonction de la situation financière du client.

Ce système garantit normalement qu'aucune coupure d'électricité n'intervienne, même chez les personnes en défaut de paiement, puisque l'accès aux 10 ampères n'est pas strictement limité dans le temps.

Actuellement, en l'absence de compteurs à budget pour le gaz, si un client ne réagit pas après la mise en demeure de son fournisseur, le GRD devient son fournisseur par défaut. Celui-ci est tenu de maintenir la fourniture de gaz au client, dans la mesure où la commission consultative locale (LAC) estime qu'il est confronté à de réelles difficultés financières, comme expliqué ci-dessous.

Les arrêtés prévoient en fait trois cas où une interruption de l'alimentation est possible :
« *Le gestionnaire de réseau ne peut couper l'électricité (ou le gaz) chez le client domestique que dans les cas suivants :*
1° *en cas de danger immédiat pour la sécurité, tant que cette situation perdure ;*
2° *en cas de fraude du client domestique, après un avis motivé conforme de la commission consultative locale ;*
3° *en cas de mauvaise volonté manifeste du client domestique, ou si le GRD n'a pas un accès normal à l'habitation ou au compteur à budget et après un avis motivé conforme de la commission consultative locale.* » (AGFL.31/01/2003 – Art.19) Dans ces derniers cas, la coupure de gaz et d'électricité ne peut intervenir entre le 1^{er} décembre et le 1^{er} mars (AGFL 22/12/06 – art. 5).

La mauvaise volonté manifeste est définie comme « *la circonstance que le client domestique dispose des moyens financiers suffisants pour payer à temps sa facture d'électricité, mais qu'il ne le fait pas ou ne l'a pas encore fait pour des raisons imputables à lui.* » (AGFL.31/01/2003 – Art.1) Concrètement, si le client ne recharge pas son compteur (électricité) ou ne s'acquitte pas de ses dettes (gaz), la LAC émet un avis sur la capacité du client à payer son énergie. Dans le cas de l'électricité, si elle estime qu'il en est capable, le GRD suspend la fourniture minimale d'électricité. Sinon, le client garde le bénéfice des 10 ampères. Lors de la suspension des 10 ampères, le client « peut » recharger sa carte et retrouver un usage normal de l'électricité. Dans le cas du gaz, si la LAC estime que le client dispose de moyens financiers suffisants, le GRD coupe la fourniture de gaz. Sinon, le client continue à bénéficier du gaz.

En ce qui concerne l'électricité, le client a tout intérêt à laisser entrer le GRD dans son habitation pour le placement du compteur. Dans le cas contraire, le GRD peut couper son alimentation, après avis de la LAC.

Locaal AdviesCommissie

(LAC) (AGFL.16/09/1997) :

La LAC intervient à différentes occasions :

- 1- Soit pour décider d'une coupure ou non de l'alimentation de l'énergie chez un client. A l'exception des coupures pour raison de sécurité, son avis est obligatoire.
- 2- Soit pour décider du rebranchement du client au réseau, après une coupure, lorsque cette décision n'aboutit pas à l'amiable entre le client et le GRD.

La LAC se compose de trois ou quatre membres :

- l'assistant(e) social(e) en chef du CPAS ou son délégué,

- un membre du CPAS, membre du Conseil pour l'aide sociale,
- le représentant du GRD,
- un représentant de l'institution agréée de médiation de dettes, lorsque le client y a fait appel.

Le client est toujours invité. Il peut se faire accompagner ou représenter par une personne de son choix.

Les avis de la commission se prennent par consensus. Si la commission ne se met pas d'accord, la décision est alors toujours en faveur du client.

Clientèle protégée

(beschermde afnemers – AGFL.31/01/2003 – Art.1 et AGFL.20/06/2003))

Dans le cadre de la procédure décrite, les clients protégés bénéficient d'un certain nombre d'avantages :

- Le fournisseur ne peut compter les frais d'envoi de rappel ou de mise en demeure à charge du client,
- les « accompagnateurs budgétaires » ou médiateurs de dettes, par exemple, peuvent recevoir une copie gratuite du dossier du client (facture),
- alors que le relevé sur place des compteurs ne se fait normalement qu'une fois tous les deux ans, les clients protégés peuvent demander que ce relevé soit fait annuellement, afin de bénéficier d'une facture plus juste,
- si c'est techniquement possible sans frais excessifs, les clients protégés peuvent demander le déplacement gratuit de leur compteur, afin de mieux pouvoir surveiller leur consommation.

Attention, le statut de client protégé en Flandre n'est pas tout à fait équivalent à celui de « client protégé résidentiel » au niveau fédéral. En Flandre, rentrent dans la catégorie de clients protégés :

- les clients protégés résidentiels (fédéral)
- les personnes bénéficiant d'une intervention majorée de la mutualité
- les personnes en règlement collectif de dettes
- les personnes bénéficiant d'une guidance budgétaire auprès du CPAS.

Pour être reconnu « clients protégés », il faut fournir une pièce justificative.

2.b) En Région wallonne

Les marchés wallons du gaz et de l'électricité sont respectivement organisés par le décret du 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002. Deux arrêtés « obligations de service public » (OSP), l'un pour le gaz, l'autre pour l'électricité, ont été adoptés le 30 mars 2006 puis précisés et modifiés par l'arrêté du 06 décembre 2006. Ces arrêtés abrogent les précédents arrêtés, datant de 2003.

De nombreux changements sont donc intervenus ces derniers mois dans les arrêtés et il semble que des changements supplémentaires puissent encore survenir, pour tenir compte des réalités de terrain.

Obligations de service public

« Après avis de la CWaPE, le gouvernement wallon impose des obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et contrôlables :

1° aux gestionnaires de réseau, notamment :

(...)

b) en matière sociale, parmi lesquelles l'obligation de raccordement, les mesure à prendre lorsqu'un client final est en défaut de paiement envers son fournisseur, l'obligation de placer chez un client protégé en défaut de paiement un compteur à budget avec limiteur de puissance ainsi que la fourniture d'électricité à un tarif social aux clients protégés ;

(...)

2° aux fournisseurs et intermédiaires, entre autres :

(...)

c) en matière sociale, notamment la fourniture minimale d'électricité²⁹ et l'obligation d'accepter comme client à des conditions non discriminatoires tout client résidentiel qui en ferait la demande ;

(...). »

(DGW.12/04/2001 – Art.34)

Plus précisément, un fournisseur est tenu de répondre dans les dix jours ouvrables à une demande de fourniture par un client. (AGW 30/03/2006 - Art 3). Le GRD est quant à lui obligé de fournir dans un délais de 8 jours ouvrables³⁰ les informations de comptage permettant à un fournisseur de faire son offre au client (AGW 30/03/2006 - Art 19 ; Art 20 pour le gaz)

Cependant, un fournisseur peut « tenir compte, dans sa proposition de contrat, des risques encourus au cas où un client, qui souhaite contracter avec lui, présente des risques exceptionnels » (AGW 30/03/2006 – Art.6). Toutefois, « l'existence, le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence de compteurs à budget » (AGW 06/12/2006 - Art.13).

La notion de risque exceptionnel n'est pas définie, si ce n'est par défaut en ce qui concerne les compteurs à budget. Cependant le fait d'avoir précédemment subi une coupure de gaz ou d'électricité est aujourd'hui considéré comme un risque exceptionnel³¹. Une garantie bancaire pourra donc être exigée par le fournisseur³². Enfin, l'obligation de fourniture devient entièrement nulle dans un cas de figure bien précis : « un fournisseur, à l'exception d'un gestionnaire de réseau de distribution, n'est pas tenu de fournir un client protégé qui n'aurait pas trouvé d'accord quant au paiement de la dette qu'il a contractée suite à la fourniture minimale garantie. Cette dérogation ne vaut pas pour les clients dont la dette liée à la fourniture minimale garantie a été annulée par la Commission (locale d'avis de coupure) ». (AGW 30/03/2006 – Art.28)

²⁹ Si le parlement partage les vues du gouvernement, cette obligation disparaîtra du décret.

³⁰ A titre transitoire, ce délai est porté à 16 jours pour l'année 2007.

³¹ Quelqu'un dont le compteur aurait été coupé pour d'autres raisons que des difficultés de paiement risque donc de devoir en faire la preuve.

³² Le montant de cette garantie est déterminé par le fournisseur et correspond généralement à trois ou quatre mois de consommation.

A l'exception de ce dernier cas de figure, l'ensemble des obligations que nous venons de décrire sont similaires en ce qui concerne le gaz (cf. DGW.19/12/2002 – Art.32-33 et AGW 30/03/2006 - Art 6, complété par AGW 06/12/2006 - Art 1^{er}).

Clientèle protégée

(DGW.12/04/2001 – Art.33) :

En Région wallonne, le statut de client protégé a plus d'importance, car plus de conséquences, qu'en Région flamande. Il influence considérablement la procédure en vigueur en cas de non-paiement des factures énergétiques. Ce statut diffère également du statut de client protégé résidentiel, au niveau fédéral. Rentrent dans la catégorie de clients protégés :

- les clients protégés résidentiels (au sens fédéral), c'est-à-dire les bénéficiaires du tarif social spécifique,
- les personnes qui perçoivent un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral, réfugiés régularisés et candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS. Le statut wallon ajoute donc les candidats réfugiés,
- les personnes qui bénéficient d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS,
- les personnes qui font l'objet d'un suivi assuré par un centre de médiation de dettes agréé ou qui sont sous règlement collectif de dettes.

Pour être reconnu « clients protégés », les clients doivent apporter une pièce justificative à leur fournisseur³³. Tout client protégé qui en fait la demande peut demander à être fourni par son GRD plutôt que par un fournisseur privé³⁴, et ce, même en dehors de toute procédure en cas de difficultés de paiement. Dans ce cas, il bénéficiera du tarif social, même s'il n'est reconnu comme protégé qu'au sens régional.

Procédures en cas de non-paiement

Les procédures en cas de non-paiement de l'électricité et la fourniture minimale garantie sont organisées par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 modifié par l'arrêté du 6 décembre 2006.

Comme préalable, il convient de préciser l'existence d'un décalage entre le texte de loi tel que présenté *infra* et les procédures appliquées dans la réalité. Actuellement, un client protégé est « droppé » vers le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), qui devient donc son fournisseur, et ce dès le placement du compteur à budget. Cette pratique est contraire au décret du 12 avril 2001 qui ne prévoit ce « drop » qu'à partir du moment où le client protégé n'a pas rechargé la carte de son compteur à budget pendant plus de six mois consécutifs. Sur ce point donc, la rédaction des nouveaux arrêtés « OSP » reste en conformité avec le décret, mais est en porte à faux et par rapport à la pratique de terrain et par rapport à ce qui semble être la volonté du gouvernement.

³³ Si l'octroi automatique du statut de client protégé devient effectif, cela le sera uniquement pour les catégories protégées par le fédéral, mais pas pour celles que la Région reconnaît. Ces derniers devront continuer à en apporter la preuve à leur GRD, de façon annuelle.

³⁴ La Région, comme la Cwape, invite d'ailleurs de tels ménages à faire cette démarche.

Les procédures sont prévues comme suit :

- 1- En cas de non-paiement à l'échéance de la facture, le fournisseur envoie un rappel, qui mentionne entre autres les risques encourus en cas de non-paiement et les possibilités d'élaborer un plan de paiement, soit avec le fournisseur, soit avec le CPAS³⁵, soit avec une institution agréée de médiation de dettes, ainsi que la faculté de demander au GRD le placement d'un compteur à budget.
- 2- A l'échéance fixée sur le rappel (ne pouvant être inférieure à 10 jours), si le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement du compteur à budget³⁶, soit conclu un plan de paiement avec le fournisseur ou fait attester (par son CPAS ou par un centre de médiation de dettes agréé) des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement, le fournisseur envoie au client par recommandé une mise en demeure.
- 3- Si dans les 15 jours qui suivent l'envoi de la mise en demeure, le client n'a pas proposé de solution, celui-ci est considéré comme étant en défaut de paiement.
- 4- Le fournisseur demande alors au GRD de placer, dans un délais de 30 jours³⁷, un compteur à budget. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce dernier au CPAS. A ce moment, le client non protégé reste chez son fournisseur tandis que l'arrêté prévoit que le client protégé puisse faire la demande d'être alimenté par le GRD. Dans la réalité, il est d'office droppé.
- 5- Le recouvrement de la dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget. Une fois la dette remboursée, le client peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Attention ! Si le client refuse de convenir d'un rendez-vous avec le GRD pour le placement du compteur à budget ou si le GRD se voit refuser l'accès de l'habitation au moment convenu, l'alimentation du client est suspendue jusqu'au placement effectif du compteur, et les frais de suspension comme de rétablissement ultérieur lui sont facturés. Si ce qui avait été considéré comme un refus est jugé après coup totalement indépendant de la volonté du client (on pense, par exemple, à un séjour à l'hôpital), le GRD rétablira la fourniture et placera le compteur à budget dans un délai de 10 jours, tout en prenant à sa charge les frais de suspension et de rétablissement. Notons que c'est au client à en faire la preuve, éventuellement par l'intermédiaire du CPAS.

Notons aussi que cette procédure de placement de compteur à budget peut être interrompue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette.

Si le client en défaut de paiement disposait déjà d'un compteur à budget désactivé (parce qu'il a remboursé ses dettes précédemment ou a déménagé dans un logement où un compteur avait été placé par le passé), il suffit au fournisseur d'enjoindre le GRD de réactiver le compteur dans un délai de 15 jours (et d'avertir le client et le CPAS). Si le client protégé est dès le départ fourni par son GRD, la même procédure que celle *décrite supra* est appliquée (rappel, mise en demeure, placement du compteur par le GRD).

³⁵ Il convient de noter que l'intérêt de faire appel au CPAS ne se limite pas à la négociation d'un plan de paiement. Celui-ci peut par exemple, dans certains cas, intervenir dans le paiement des factures.

³⁶ Attention, à ce moment là, le placement du compteur à budget est payant (de 250 à 600 euros, selon les GRD)

³⁷ L'AGW du 23 juin 2006 précise les procédures que le GRD doit appliquer pour placer un compteur à budget.

Pour le client protégé, une fourniture minimale garantie

Outre qu'il ouvre l'accès au tarif social, le statut de client protégé permet de bénéficier d'un traitement sensiblement différent à partir du placement du compteur à budget. Si les clients non protégés en défaut de paiement ne font pas appel à un service de médiation de dettes ou à un règlement collectif de dettes (ou, l'ayant fait, ne font pas reconnaître leur statut auprès de leur fournisseur), ils ne bénéficient d'aucune mesure sociale. S'ils ne rechargent pas la carte de leur compteur à budget, l'alimentation est coupée (après épuisement d'une réserve de 12 euros et pas pendant les WE). Le placement du compteur à budget leur est facturé 100 euros.

Pour le client protégé, la procédure de coupure se poursuit. Le compteur à budget, couplé à un limiteur de puissance est placé aux frais du GRD. Une carte vide n'occasionnera donc pas d'auto-coupure mais enclenchera le limiteur de puissance. Le client pourra donc continuer à consommer, mais avec une limite de 1300 Watts. Le CPAS a la possibilité de faire porter cette limite à 2600 Watts³⁸, mais doit alors prendre la moitié de la facture à sa charge. Cette exception partielle mise à part, le client protégé est redevable de ces consommations, même si elles sont baptisées « minimales garanties »³⁹. Lorsque le GRD constate une absence de chargement pendant trente jours, il doit demander au client de relever ses index et lui envoyer des factures. En théorie, et bien que cela n'arrive pas dans la réalité, si le client protégé est toujours alimenté par son fournisseur, le GRD doit demander au client de relever les index et de les transmettre au fournisseur⁴⁰.

Lorsque le client protégé recharge sa carte, 20% du montant chargé est affecté au remboursement de la fourniture minimale utilisée.

Après six mois de consommations sous limiteur de puissance impayées, le client est déclaré en défaut récurrent de paiement.

- 6- Une fois déclaré en défaut récurrent de paiement, le fournisseur prévient le GRD et le CPAS. A partir de ce moment, le GRD prend la charge de la fourniture de ce client⁴¹. Il lui adresse une facture rappelant les différentes possibilités d'aide et la suite de la procédure.
- 7- Si, à l'échéance du paiement de cette facture, le client n'a trouvé aucun accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le GRD lui envoie une mise en demeure lui donnant 15 jours pour trouver une solution.
- 8- Si le client ne propose pas de solution ou ne la respecte pas, le GRD peut introduire une demande motivée, à la Commission locale d'avis de coupure (CLAC), de coupure de l'alimentation, pour cause de mauvaise volonté manifeste. La CLAC décide alors :
 - soit de maintenir la fourniture minimale, tout en imposant au client un plan de paiement de la fourniture minimale déjà utilisée. Elle demande alors au CPAS d'assurer une guidance sociale énergétique ;
 - soit de maintenir la fourniture minimale et de remettre en tout ou partie la dette concernant la fourniture minimale déjà utilisée, lorsque la situation du client apparaît particulièrement difficile. Elle demande au CPAS d'assurer une guidance sociale énergétique. En outre, le GRD

³⁸ Fin juin 2006, aucun CPAS n'avait activé cette possibilité.

³⁹ Et ce, même si le GRD n'envoie pas (ou ne fait pas envoyer) les factures pendant de longues périodes (parfois plus d'un an), ce qui semble arriver très régulièrement et donne l'impression aux clients que ces consommations sont gratuites.

⁴⁰ Un bon mode d'emploi du compteur à budget couplé à un limiteur de puissance est nécessaire pour relever les index, et se trouve sur le site www.eandis.be

⁴¹ Dans les fait, le client a déjà été droppé précédemment.

- introduit à la Division de l'énergie une demande d'intervention du fonds énergie régional, afin qu'il prenne en charge la remise de la dette.
- soit d'interrompre la fourniture pour un délai que la CLAC détermine. Le client, pour être alimenté, devra alors recharger sa carte.

Enfin aucune coupure d'électricité ne peut intervenir à l'encontre d'un client protégé entre le 15 novembre et le 15 mars (DGW.19/12/2002 – Art.46).

Particularités du Gaz

En ce qui concerne le gaz, la procédure est organisée par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006, modifié par l'arrêté du 6 décembre 2006. De même qu'en Région flamande, l'arrêté wallon fait référence à un compteur à budget – non opérationnel à ce jour - et à une procédure parfaitement calquée sur la procédure relative à l'électricité, exception faite du limiteur de puissance, qui n'est techniquement pas envisageable en matière de gaz. Aux clients non protégés, le placement du compteur à budget gaz sera facturé 150 euros, tandis qu'il sera gratuit pour les clients protégés.

La procédure de placement du compteur à budget est en tout point identique à l'exception du fait que le GRD devient (dans ce cas, la réalité est conforme avec le texte) le fournisseur du client protégé dès qu'il est déclaré en défaut de paiement.

Quand le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter sa carte pendant la période hivernale (du 15 novembre au 15 mars), il doit en informer par écrit le GRD qui convoque alors la Commission locale d'Avis de Coupure (CLAC). En attendant la décision de cette dernière⁴², le GRD délivre sans délai des cartes d'alimentation dont les montants restent à charge du client, sauf décision ultérieure contraire de la CLAC. La CLAC se réunit dans les trente jours ouvrables⁴³ de la saisine et peut décider :

- de suspendre la fourniture de gaz (le client est alors informé dans les 5 jours par le GRD). Le client protégé doit alors alimenter sa carte pour être fourni ;
- de conditionner la non-suspension de la fourniture (pendant la période hivernale) au respect d'un plan de remboursement des dettes bien détaillé. Une demande est par ailleurs adressée au CPAS pour assurer une guidance sociale énergétique. Si le client ne s'engage pas à respecter ou ne respecte pas le plan de remboursement, la suspension de fourniture pourra être effective (et appliquée 5 jours après le courrier qui en avertit) ;
- de demander au fonds énergie (régional) de prendre en charge 70% du coût de la fourniture hivernale consentie par la CLAC. Au préalable, celle-ci en définit le volume ainsi que la période durant laquelle le client protégé peut en bénéficier (au sein de la période hivernale). Elle précise également le sort des consommations antérieures à la décision. Elle justifie sa décision sur base d'une analyse des consommations antérieures du client (3ans).

Les clients non protégés qui n'alimentent pas leur carte sont, comme pour l'électricité, privé de gaz, sans autre possibilités de recours, et ce compris pendant la période hivernale.

⁴² Le fonctionnement de la CLAC est défini dans l'AGW du 17 juillet 2003 et a été modifié par l'AGW du 6 décembre 2006 et l'AGW du 25 janvier 2007.

⁴³ Si la fréquence mensuelle moyenne est supérieure à 15 saisines par jour ouvrable, ce délais peut être prolongé à cinquante jours ouvrables

Procédure transitoire, en attendant les compteurs à budget gaz

La procédure prévue par les arrêtés n'entrera en application qu'au moment où les compteurs à budget gaz seront opérationnels. Dans l'intervalle, l'arrêté du 30 mars 2006 a prévu des mesures transitoires considérablement affaiblies par l'arrêté du 6 décembre 2006.

Pour les clients non protégés

1. Dès que le client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur envoie un courrier précisant le délai endéans lequel il doit soit acquitter sa facture soit prouver sa qualité de client protégé. Ce délai est de 30 jours minimum.
2. A défaut, le fournisseur demande au GRD de couper la fourniture de ce client. Celle-ci ne peut intervenir pendant la période hivernale (entre le 15 novembre et le 15 mars). Aucun recours n'est possible à l'encontre de la décision.

Si le contrat arrive à échéance pendant la période hivernale ou si le fournisseur décide de résilier le contrat et que le client ne trouve pas de nouveau fournisseur, le GRD doit alimenter le client jusqu'au 15 mars. Après quoi, son alimentation est coupée. Un client coupé avant le 15 novembre ne sera pas alimenté par le GRD pendant la période hivernale.

Pour les clients protégés alimentés par un fournisseur :

1. Dès que le client protégé est déclaré en défaut de paiement, il est droppé vers le GRD qui le fournit. Celui-ci lui envoie une facture d'acompte (relative aux consommations du client depuis qu'il est alimenté par le GRD) qui mentionne :
 - la date d'échéance (qui ne peut être inférieure à quinze) jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement ;
 - la possibilité de faire appel au CPAS ou à un médiateur de dettes agréé ;
 - la procédure suivie si le client protégé n'apporte pas une solution quant au paiement.
2. A défaut d'une solution à cette échéance, le GRD envoie une mise en demeure.
3. Si 15 jours après la mise en demeure, aucune solution n'est trouvée, la CLAC est saisie du dossier.
4. La CLAC peut alors prendre deux décisions : suspendre la fourniture ou conditionner la non suspension de la fourniture au respect d'un plan de paiement très précis. Ces décisions ne sont cependant pas applicables pendant la période hivernale.

Pour les clients protégés alimentés par un GRD :

Le GRD saisit la CLAC dès que le client est qualifié en défaut de paiement.

Commission Locale d'Avis de Coupure

(CLAC – DGW.19/12/2002 – Art.46 et AGW.17/07/2003, modifié par l'AGW du 6 décembre 2006 et du 25 janvier 2007)

La CLAC, une par commune, est composée de :

- un représentant désigné par le conseil de l'aide sociale ; il préside la CLAC
- un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS
- un représentant du GRD
- un représentant du fournisseur qui a assuré la fourniture minimale garantie d'un client protégé pendant six mois (en matière d'électricité), s'il le souhaite.

Le secrétariat de la commission est assuré par un membre du personnel du CPAS qui n'a pas de voix délibérative, sauf s'il s'agit de l'assistant social en charge de la guidance sociale énergétique.

Seul le client protégé est convoqué. Il peut se faire assister ou représenter par une personne de son choix.

« La commission évalue les difficultés sociales et financières de ce client et apprécie si le client a cherché une solution à ses difficultés de paiement. Sur base de cette analyse, la commission rend sa décision dans les trente-cinq jours de la saisine » (AGW.17/07/2003 – Art.5 complété par AGW 06 /12/2006)

Les décisions se prennent à la majorité. En cas de partage des voix, le président a voix prépondérante.

La décision est notifiée au client, au CPAS et au GRD dans les sept jours ouvrables. Si la commission décide de suspendre la fourniture minimale garantie d'électricité ou la fourniture de gaz, la décision ne peut être appliquée que cinq jours après la date de la notification.

Autres cas de coupures

Suspension de fourniture en cas de fraude prouvée :

Le fournisseur peut demander au GRD, ou le GRD décider lui-même, de suspendre la fourniture d'un client en cas de fraude prouvée (cf. AGW. 30/03/2006 – Art. 9 et 21 (électricité) Art. 9 et 22 (gaz)). Cette décision de suspension ne doit pas passer par la CLAC.

Cessation de contrat

Un mois minimum avant toute cessation de contrat (AGW 30/03/2006 - Art 10 et 22 (électricité) - Art 10 et 23 (gaz)), le fournisseur est tenu d'avertir le GRD. A la date de cessation et sauf exceptions de mise durant la période hivernale, si le GRD n'a pas reçu de notification de la part d'un nouveau fournisseur, il procède à la coupure.

Guidance sociale énergétique

La guidance est un dispositif mis en place par la Région wallonne et assuré par les CPAS qui vise essentiellement à accompagner les ménages en vue de réaliser des économies d'énergie par des moyens simples qui n'altèrent pas le confort de vie. Les actions sont soit :

- curatives : lorsque la CLAC a été saisie ;
- préventives : pour aider les ménages potentiellement en difficulté à mieux utiliser l'énergie, à mieux maîtriser leurs consommations, mais aussi en vue d'identifier les causes possibles des difficultés rencontrées et d'y apporter des solutions, soit individuelles, soit générales. Dans les deux premiers cas, le but de l'intervention est semblable ;
- informatives : visant à faciliter l'accès aux aides financières existantes, permettant notamment de réaliser des investissements énergétiques. Dans ce cadre, des mesures de préfinancement des aides à l'investissement, à l'exclusion de la prise en charge de l'investissement matériel stricto sensu. Il s'agit alors d'un prêt pour permettre à un ménage de faire un investissement économiseur d'énergie.

Ces dispositions font l'objet de l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif à la guidance sociale énergétique.

2.c) En Région de Bruxelles-Capitale

En Région de Bruxelles-Capitale, les marchés de l'électricité et du gaz sont organisés respectivement par l'ordonnance du 19 juillet 2001 et par l'ordonnance du 1^{er} avril 2004. Dans leur version initiale, ces deux ordonnances ne tenaient pas compte des nouvelles réalités introduites par la libéralisation de ces marchés. Elles ont dès lors été modifiées de façon substantielle par une nouvelle ordonnance, adoptée le 14 décembre 2006 et parue au Moniteur le 09 janvier 2007. Cette dernière abroge par ailleurs l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique.

La nouvelle ordonnance garde les options fondamentales des législations antérieures, maintenant l'usage du limiteur de puissance, ne s'ouvrant pas à celui du compteur à budget et gardant le juge de paix comme seule habilité à décider d'une coupure de la fourniture d'énergie d'un client résidentiel. Elle introduit toutefois des mécanismes nouveaux et en modifie d'autres, pour tenir compte de la réalité du marché libéralisé et offrir une meilleure protection aux consommateurs.

Obligations de service public

En matière d'électricité, les obligations de service public sont précisées dans l'ordonnance du 19 juillet 2001.

« Le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs sont, chacun pour ce qui les concerne, chargés des obligations de service public définies aux points 1 à 3 ci-dessous :
 1° *la mise à disposition d'une fourniture minimale ininterrompue d'électricité pour la consommation du ménage, aux conditions définies au Chapitre IVbis;*
 2° *la fourniture d'électricité à un tarif social spécifique aux personnes et dans les conditions définies par la législation fédérale et au Chapitre IVbis;*
 3° *la promotion de l'utilisation rationnelle de l'électricité par des informations, des démonstrations et la mise à disposition d'équipements, des services et des aides financières au bénéfice des communes et des autres clients finals. »*

(O.19/07/2001 – Art.24, inséré par O.14/12/2006 – Art.42)

Les missions de service public dans le marché du gaz sont similaires. Le point 3° y est toutefois remplacé par *« un service gratuit de prévention des risques en matière d'utilisation du gaz naturel, au profit des ménages qui en font la demande »*. (O.01/04/2004 – Art.18, inséré par O.14/12/2006 – Art.89)

Mesures générales introduites par l'ordonnance du 14 décembre 2006

- L'ordonnance prévoit, pour les fournisseurs, l'obligation de faire une proposition raisonnable et non discriminatoire de proposition de fourniture. Toutefois, *« le fournisseur peut, dans le même délai, refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture à un de ses clients ou anciens clients qui n'a pas apuré ses dettes ou qui n'a pas respecté son plan de paiement ou d'apurement »*. (O.19/07/2001 –

art.25 ter, inséré par O.14/12/2006 – art.47 pour l'électricité ; O.01/04/2004 – art.20 bis, inséré par O.14/12/2006 – art. 94 pour le gaz).

- Pour les fournisseurs, la durée d'un contrat avec un client est de trois ans minimum, afin d'offrir une certaine sécurité de fourniture aux clients résidentiels. Ces derniers, par contre, peuvent mettre fin à leur contrat et changer de fournisseur quand ils le souhaitent, moyennant un préavis de deux mois.
- L'ordonnance prévoit, pour les fournisseurs, l'obligation de faire offre de manière transparente. Les fournisseurs doivent donc indiquer, tant sur leurs offres que sur la facture, leur prix au kWh tout compris. Ceci doit permettre la comparaison entre les fournisseurs et entre l'offre et la facture.
- Les fournisseurs doivent faire approuver leurs conditions générales par le régulateur bruxellois. Celles-ci doivent être didactiques, claires, compréhensibles et adaptées aux clients résidentiels.
- La décision du juge est nécessaire avant la coupure tant pour le gaz que pour l'électricité, ce qui n'était précédemment le cas qu'en matière d'électricité.
- En ce qui concerne la fourniture hivernale : « *Dans tous les cas où il prononce la résiliation d'un contrat de fourniture entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, le juge de paix peut ordonner la fourniture à charge du client par le gestionnaire de réseau de distribution fournissant en tant que fournisseur de dernier ressort pour le délai qui sépare la résiliation effective du contrat du 31 mars. Entre le 1^{er} octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité [de gaz], le CPAS peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client. Le Gouvernement peut (...) exceptionnellement prolonger la fourniture temporaire au-delà du 31 mars si le climat l'exige.* » (O.19/07/2001 – art.25 octies, inséré par O.14/12/2006 – art.47 et O.01/04/2004 – art.20 sexies, inséré par O.14/12/2006 – art.94)

Procédures en cas de non-paiement

Dispositions générales pour tous les consommateurs résidentiels

L'Ordonnance prévoit une succession d'actions, tant à l'intention des clients non protégés que protégés qui se déroule comme suit : rappel, mise en demeure, placement d'un limiteur de puissance de 6 ampères (dans le cas de l'électricité), plan d'apurement des dettes, résiliation devant le juge de paix - tant en ce qui concerne le gaz que l'électricité -, fin de contrat, coupure. Cette succession d'actions se déroule comme suit :

Le cas de l'électricité : non-paiement et fourniture minimale

Tout client peut demander à son fournisseur le placement d'un limiteur de puissance de 1380 watts au moins. Pour ceux qui n'y font pas appel, le placement du limiteur intervient en cas de non-paiement.

- 1) Si, dans les 15 jours qui suivent l'envoi du rappel, le client n'a pas acquitté sa facture, le fournisseur peut entamer la procédure du placement d'un limiteur de puissance. Il adresse pour ce faire une lettre recommandée au client, l'avertissant de l'imminence du placement du limiteur et de son intention de prévenir le CPAS ; ce à quoi le client peut s'opposer endéans les 10 jours de la réception du courrier.
- 2) Le limiteur est placé 10 jours au moins après ce délai et, sauf refus du client, le fournisseur avertit le CPAS. Ce dernier peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution à ses difficultés de paiement.

- a) S'il juge que la situation sociale, les conditions techniques ou la composition de famille du ménage le justifient, le CPAS peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4600 watts, pour une période de 6 mois maximum. Pendant cette période, le CPAS adopte des mesures de guidance et élabore un plan de paiement raisonnable des dettes. Le fournisseur procède au retrait du limiteur de puissance dans les 15 jours de la réception du plan de paiement, accompagné de la certification que le CPAS assurera l'accompagnement du ménage jusqu'au terme du plan de paiement. En cas de non-respect du plan d'apurement, le fournisseur peut réintroduire la limitation de puissance.
- b) Sinon, le ménage dispose de 1380 watts. Le client peut demander le retrait du limiteur dès qu'il a régularisé sa situation ou a déjà remboursé la moitié de ses dettes en respectant un plan de paiement conclu avec le fournisseur.
- c) Après avoir maintenu la fourniture sous limiteur pendant une période de 60 jours minimum de façon ininterrompue, et si le plan d'apurement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé, le fournisseur peut demander au juge de paix la résiliation du contrat qui le lie au ménage. Sauf refus du client, le fournisseur communique au CPAS la demande de résiliation adressée au juge de Paix.

Les frais relatifs au limiteur (limiteur + placement + enlèvement) sont à charge du GRD.

Le cas du gaz :

- 1- Si un client n'a pas acquitté sa facture dans les 10 jours de l'envoi d'une mise en demeure (les étapes qui précèdent ne sont pas détaillées dans l'ordonnance), le fournisseur de gaz peut informer le client son intention d'avertir le CPAS, sauf refus de sa part endéans les 10 jours de la réception du courrier.
- 2- Dans les 60 jours suivant cet avertissement, le CPAS peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, adopter des mesures de guidance et élaborer un plan de paiement raisonnable des dettes.
- 3- Si le client refuse la communication de son nom au C.P.A.S., si aucun plan de paiement n'est conclu avec ou sans la guidance du C.P.A.S. ou encore si le plan de paiement n'est pas respecté, le fournisseur peut envoyer une lettre au ménage l'informant que si, dans les 15 jours calendrier, il ne paye pas, ne reprend pas le suivi du plan de paiement ou ne lui fournit pas la preuve qu'il est client protégé, l'autorisation de résilier le contrat et de procéder à la coupure de gaz sera demandée au juge de paix. Sauf refus du client, le fournisseur communique au CPAS la demande de résiliation adressée au juge de Paix.

Dispositions particulières pour les clients protégés

Pour les clients protégés, la mesure de protection consiste dans le transfert du client vers le GRD (Sibelga), le fournisseur de dernier ressort. Lors de ce transfert, le contrat avec le fournisseur initial n'est pas clôturé, il est seulement interrompu. Il reprend de plein droit lorsque le client a apuré ses dettes à son égard. Cette interruption permet au client protégé endetté de continuer à être fourni, sans que les dettes antérieures d'énergie s'accumulent.

Le transfert peut avoir lieu à tout moment de la procédure décrite *supra*, entre la mise en demeure et le dépôt de la requête en résiliation au greffe du tribunal compétent. Il peut être demandé tant par le fournisseur que par le client.

Dès lors que le transfert a eu lieu, le client est fourni par le GRD au tarif social. Le fournisseur antérieur et le fournisseur de dernier ressort s'informent mutuellement sur le

respect du plan de paiement par le client.

La situation du client est évaluée régulièrement :

- si le client a apuré ses dettes à l'égard de son ancien fournisseur, son contrat avec celui-ci reprend. Par ailleurs, en matière d'électricité, dès qu'il a apuré la moitié de ses dettes, il peut demander à ce que le limiteur de puissance lui soit retiré. Le retrait a lieu dans les 15 jours.
- tant qu'il n'a pas encore apuré totalement ses dettes à l'égard de son fournisseur initial, mais règle régulièrement ses factures au GRD pour ses consommations actuelles, il reste fourni par ce dernier. S'il ne respecte pas son plan de paiement à l'égard de son fournisseur initial pendant 6 mois tout en payant sa fourniture actuelle, il perd le bénéfice des 500 Kwh gratuits liés au tarif social et l'augmentation de la puissance minimale en électricité s'il en disposait.
- s'il n'acquiesce pas ses factures auprès du GRD, celui-ci peut adresser au juge de paix une demande de résiliation de son contrat de fournisseur de dernier ressort. Il doit cependant avoir au préalable envoyé une mise en demeure au client et communiqué ses coordonnées au CPAS. Si, dans les 60 jours, le CPAS n'a pas fait savoir que le client bénéficie d'une aide sociale ou n'a pas transmis au GRD une proposition de plan de paiement contresignée par le client, le GRD peut procéder à la demande. La résiliation du contrat avec le GRD entraîne la résiliation du contrat avec le fournisseur initial sauf si celui-ci a été remboursé de ses dettes pendant la procédure.

Clientèle protégée

L'ordonnance du 14 décembre 2006 introduit la notion de client protégé, qui n'existait plus en Région de Bruxelles-Capitale depuis 1994.

En cours de procédure en cas de non-paiement de la fourniture de gaz ou d'électricité, dès réception de la mise en demeure, un client peut faire la demande d'être reconnu comme client protégé s'il remplit une des conditions suivantes :

- il bénéficie du tarif social spécifique;
- il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

Le statut de client peut être attribué dans deux autres cas :

Si un client qui ne rentre pas dans les conditions énumérées ci-dessus ne respecte pas le plan d'apurement conclu avec le fournisseur, le C.P.A.S. peut lui attribuer le statut de client protégé sur base de l'enquête qu'il a menée pour l'établissement du plan d'apurement. Le client peut aussi s'adresser à la Commission pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage (à préciser par le gouvernement).

Le bénéfice du statut de client protégé permet la suspension du contrat avec le fournisseur auprès duquel le ménage s'est endetté et le transfert chez le gestionnaire de réseau, qui prend en charge la fourniture de dernier ressort. Les dettes cessent dès lors de s'accumuler chez le fournisseur initial et la coupure est évitée tant que le client honore ses factures auprès du GRD.

Commission locale d'avis

La Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas d'un équivalent de la (C)LAC. Le juge de Paix est seul habilité à décider de la coupure de la fourniture de gaz ou d'électricité d'un ménage.

IV- Mesures socio-environnementales

Les différentes dispositions européennes, relatives à la libéralisation du marché et - prises au sens large - à l'environnement entrent, si l'on peut dire, en tension. L'ouverture du marché comprend évidemment une invitation à la consommation, chaque fournisseur souhaitant vendre le plus d'énergie possible au moindre coût. Par ailleurs, les obligations de service public contraignent - par un système d'incitants et de sanctions - GRD et fournisseurs à favoriser l'énergie verte, aujourd'hui moins compétitive, et à s'engager fermement à faire diminuer la consommation d'énergie des clients finaux ; ce dernier point en encourageant notamment l'utilisation rationnelle de l'énergie et les investissements économiseurs d'énergie, et en diffusant, à ce sujet, des informations claires à tous les clients.

Des mécanismes en ce sens sont prévus dans chaque Région. Nous ne nous arrêtons pas spécifiquement sur ce point, mais bien sur le suivant, qui tente de faire le lien entre ces préoccupations environnementales et la situation des ménages, en particulier les plus démunis.

L'éco-consommation de l'énergie est aujourd'hui devenue une forme d'engagement citoyen en faveur de l'environnement, mais elle s'impose également comme une façon de réduire à long terme sa facture d'énergie. Si toute une série de moyens – de trucs – sont à la disposition de tout un chacun pour éviter le gaspillage ou consommer plus rationnellement, la plupart des investissements qui permettent les économies d'énergie et donc d'argent les plus importantes sont généralement chers et hors de portée des ménages pauvres. Sans compter que la plupart des personnes à faibles revenus sont locataires de logements énergétiquement peu performants et paient donc des factures d'énergie d'autant plus élevées.

A l'heure actuelle, tant l'Etat fédéral que les Régions mettent en œuvre ou réfléchissent à la mise en œuvre de mesures d'incitation et d'aide en faveur des investissements économiseurs d'énergie, tant à l'intention du secteur public, des entreprises, du secteur tertiaire que des particuliers. Certaines d'entre elles - rares - s'adressent spécifiquement à des publics fragilisés. Les pages suivantes présentent un tour d'horizon de ces dispositions.

1) Au niveau fédéral

Réductions d'impôts

L'article 145²⁴ du Code des Impôts sur les revenus 1992, inséré par la loi du 10 août 2001 portant réforme de l'impôt des personnes physiques et modifié à plusieurs reprises, organise les réductions d'impôt en vue d'encourager l'utilisation plus rationnelle de l'énergie dans les habitations.

Le paragraphe premier stipule :

"Il est accordé une réduction d'impôt pour les dépenses énumérées ci-après qui sont effectivement payées pendant la période imposable en vue d'une utilisation plus rationnelle de l'énergie dans une habitation dont le contribuable est propriétaire, possesseur, emphytéote, superficière, usufruitier ou locataire :

1. *dépenses pour le remplacement des anciennes chaudières ou l'entretien d'une chaudière;*

2. dépenses pour l'installation d'un système de chauffage de l'eau par le recours à l'énergie solaire;
3. dépenses pour l'installation de panneaux photovoltaïques pour transformer l'énergie solaire en énergie électrique;
- 3bis. dépenses pour l'installation de tous autres dispositifs de production d'énergie géothermique;
4. dépenses pour l'installation de double vitrage;
5. dépenses pour l'isolation du toit;
6. dépenses pour le placement d'une régulation d'une installation de chauffage central au moyen de vannes thermostatiques ou d'un thermostat d'ambiance à horloge;
7. dépenses pour un audit énergétique de l'habitation.

[...]

La réduction d'impôt est égale à 40 p.c. des dépenses réellement faites visées à l'alinéa 1er."

Pour les dépenses payées en 2007, le plafond maximum s'élève à 2600 euros par habitation. Ce montant atteint 3380 euros pour l'installation d'un chauffe-eau solaire ou de panneaux photovoltaïques. Les réductions d'impôt valent tant pour les constructions et acquisitions d'habitations neuves que pour les rénovations, totales ou partielles. La législation récente a considérablement augmenté le montant de la déduction par rapport aux années précédentes.

Les réductions d'impôt ne valent que pour les habitations ou parties habitées d'un logement, non celles qui sont consacrées à une activité professionnelle.

Les dépenses et travaux doivent répondre à une série de critères, qui font l'objet d'une annexe à la loi. Un critère important est notamment que le placement des matériaux (et éventuellement leur achat) doit être effectué par un entrepreneur enregistré.

Dans la mesure où cette aide a la forme d'une réduction d'impôt, ne peuvent en profiter que les contribuables qui paient des impôts. Ceux qui ne sont pas imposés ne reçoivent - pour l'instant - pas d'aide équivalente. Ceux qui sont faiblement imposés ne bénéficient de la réduction qu'à concurrence des taxes qu'ils paient. Le solde ne peut être déduit l'année d'après. Toutefois, le Plan fédéral de développement durable 2004-2008 (PFDD) prévoit, dans son paragraphe 32306 qu'il « *faudrait également trouver le moyen d'aider financièrement les particuliers qui ne remplissent pas de déclaration fiscale ou qui ne paient pas d'impôts (pour cause de revenus insuffisants), afin qu'ils puissent également procéder à ces investissements* ». La loi du 27 décembre 2005 créant un fonds de réduction du coût global de l'énergie est une réponse partielle à cette attente.

Fonds de réduction du coût global de l'énergie⁴⁴

Le fonds a pour mission d'aider à la réalisation d'investissements économiseurs d'énergie dans le domicile principal des particuliers, notamment ceux qui appartiennent au "groupe cible des personnes les plus démunies"⁴⁵.

Pour ce faire, le fonds fonctionne en collaboration avec des entités locales (EL), par le biais d'accords de coopération. Ces entités locales sont proposées par une ou plusieurs communes, en accord avec le(s) CPAS. Elles peuvent être des instances existantes ou être créées dans le

⁴⁴ A ce sujet, voir www.frce.be.

⁴⁵ L.27/12/2005 – Art.29.

cadre du fonds.⁴⁶ Le fonds leur prête de l'argent, à raison de 10.000 euros maximum (sauf autorisation particulière du fonds) par habitation dans laquelle des investissements économiseurs d'énergie sont réalisés. Les EL sont l'interlocuteur direct des particuliers.

Pour les particuliers qui appartiennent au groupe-cible, l'EL fait office de tiers-investisseur. Concrètement, cela signifie que les frais consentis sont pris en charge par l'EL, qui est progressivement remboursée par le gain sur la facture d'énergie. De la sorte, le ménage concerné ne doit rien déboursier. Le CPAS sert d'intermédiaire entre les ménages et l'EL. Pour les autres particuliers, l'EL octroie des prêts à faible taux d'intérêt (maximum 2%) pour des travaux économiseurs d'énergie.

L'arrêté royal du 2 juin 2006 définit le groupe cible des personnes les plus démunies. Cette catégorie recouvre :

- les personnes remplissant les conditions pour bénéficier d'une allocation majorée dans le cadre de l'assurance obligatoire soins médicaux et allocations ;
- les autres personnes dont le revenu annuel brut du ménage ne dépasse pas le montant de 11.763,02 euros, majoré de 2.177,65 euros par personnes à charge ;
- les personnes bénéficiaires d'une médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes et qui, en outre, ne sont pas en mesure de payer leur facture de chauffage ;
- les personnes faisant l'objet d'un accompagnement ou d'une guidance sociale et/ou budgétaire de la part du CPAS, en raison de problèmes de paiement, notamment en ce qui concerne les factures de gaz et d'électricité.

Le fonds affectera approximativement 20 millions d'euros annuellement à ces missions. Deux mille habitations sont donc potentiellement concernées annuellement. Dans les limites actuelles de ses moyens, le fonds envisage une collaboration avec une vingtaine d'EL. A ce jour, seules deux ont effectivement signé un accord de coopération avec le FRCE.

2) Au niveau régional

2.a) Primes

Les trois Régions offrent des primes pour des investissements économiseurs d'énergie (isolation de l'habitation, installation d'un chauffage performant, installations fonctionnant à base d'énergie solaire, appareils électroménagers énergétiquement efficaces, maisons passives, audits énergétiques...). Les montants de ces primes ont substantiellement augmenté ces dernières années. Certaines provinces et communes octroient des primes supplémentaires.

Dans le cas de la Région wallonne et de la Région Bruxelles-Capitale, les primes sont gérées par la Région. En Région flamande, ce sont les GRD, qui sont soumis à l'OSP de favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie, qui donnent les primes. Les primes varient donc d'un GRD à l'autre. Les GRD sont par ailleurs obligés d'entreprendre des actions spécifiques à l'intention des clients protégés. Ainsi, certains GRD offrent aux clients protégés un audit énergétique gratuit. D'autres augmentent en leur faveur la valeur de leurs primes de 20 %.

⁴⁶ Pour plus d'informations sur les conditions que doivent remplir les EL et sur le mode de fonctionnement du FRCE en général, cf. Arrêté royal du 02 juillet 2006 établissant le contrat de gestion du Fonds de réduction du coût global de l'énergie, disponible avec ses annexes sur le site www.frce.be.

Certains ne plafonnent pas leur intervention⁴⁷. Rappelons toutefois que le client ne choisit pas son GRD, puisque celui-ci dépend de la localisation du raccordement.

Les Régions proposent en outre des primes à la rénovation ou à la réhabilitation, qui portent parfois également sur des aspects énergétiques (isolation, ventilation, ...). Ces primes peuvent s'ajouter aux précédentes.

Dans les différents cas, les primes sont cumulables avec les réductions d'impôt. Les conditions ou critères d'obtention de ces aides diffèrent cependant selon les Régions, les GRD ou les niveaux de pouvoir. Lorsque les interventions des autorités se cumulent, elles peuvent couvrir une grande partie de l'investissement. Dans tous les cas, le ménage introduit un dossier après avoir réalisé ses travaux. L'aide arrive donc a posteriori.

A côté de ces primes accordées à tout citoyen qui en fait la demande selon les dispositifs prévus et dans la limite des fonds disponibles, les Régions mettent en œuvre quelques mesures spécifiques.

2.b) En Région flamande

En Région flamande, l'arrêté du Gouvernement flamand relatif aux obligations de service public en vue de promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie (AGFL. 02/03/07) prévoit un certain nombre d'initiatives spécifiques. Il définit des obligations d'agir pour les gestionnaires de réseau. En 2007, des audits énergétiques doivent être prévus pour des groupes cibles spécifiques. A partir de 2008, les gestionnaires de réseau seront notamment obligés d'organiser des séances d'information sur l'utilisation rationnelle de l'énergie pour le groupe cible des clients protégés, de prévoir, pour ce groupe cible, des bons de réduction pour l'achat d'un réfrigérateur et d'une machine à laver économiques et de conclure des accords de coopération spécifiques avec des sociétés de logements sociaux et des agences immobilières sociales.

Par ailleurs, au début du mois de décembre 2007, le gouvernement a donné son accord de principe à un projet d'arrêté visant à accorder des primes pour des travaux économiseurs d'énergie aux personnes qui ne sont pas ou trop peu imposées pour bénéficier de la déduction fiscale. Ces primes s'appliquent à l'isolation du toit et/ou du sol du grenier, au placement de vitrage super-isolant et au remplacement d'une ancienne chaudière par une chaudière à condensation. Ces différentes primes pourront être cumulées, mais leur montant total ne pourra pas dépasser le plafond de l'intervention fiscale, soit 2.600 euros. Elles pourront, comme les déductions fiscales, s'ajouter aux autres primes, délivrées en Flandre par les GRD, les provinces et les communes.

⁴⁷ A titre d'illustration, un GRD pourrait proposer comme prime générale une intervention de 12 euros par m² pour l'isolation du toit, avec un maximum de 1000 euros par habitation. Pour les clients protégés, il ne tiendra pas compte de la limite de 1000 euros. Ou encore, pour une intervention normalement restreinte à 50% du montant de la facture, ne tiendra-t-il pas compte de cette limite.

2.c) En Région wallonne

Prime MEBAR

La Région wallonne octroie une subvention aux ménages à revenu modeste comme aide à la réalisation de travaux leur permettant d'utiliser rationnellement l'énergie. A la différence des primes, la personne qui souhaite bénéficier de la subvention en fait la demande avant la réalisation des travaux. Elle introduit sa demande auprès du CPAS qui transmet le dossier à l'administration de l'énergie de la Région wallonne. Celle-ci vérifie que la personne rentre dans les critères pour bénéficier de l'aide. Préalablement à l'octroi de la subvention, un guichet de l'énergie⁴⁸ réalise une visite préalable et rend un avis sur les travaux nécessaires à l'utilisation rationnelle de l'énergie. Sur cette base, l'administration passe commande à l'entreprise pour la réalisation des travaux, qui se font à ses frais, à concurrence du montant maximum de la subvention. L'excédent éventuel est à charge du demandeur. Le guichet vérifie la bonne exécution des travaux. Cette mesure fait l'objet de l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 décembre 1998 relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie.

« Est susceptible de bénéficier de la subvention le ménage dont les ressources ne sont pas supérieures à la somme des montants du minimum de moyens d'existence pour chacun des ses membres, majorée de vingt pour cent. » (AGW.23/12/1998 – Art.3)

« Le montant maximum de la subvention est fixé à 1365 euros TVAC par ménage. » (AGW.23/12/1998 – Art.5, modifié par AGW.25/04/2002 – Art.1)

Une période de cinq ans est imposée entre deux demandes consécutives de subventions. Ces demandes doivent concerner des investissements différents.

Un locataire peut introduire une demande avec l'accord du propriétaire. Celui-ci doit en contrepartie *« renoncer à toute augmentation de loyer, justifiable par l'amélioration ainsi apportée, pendant trente mois prenant cours le premier jour du mois suivant la réception des travaux et ce, dans le cadre du bail conclu avec le demandeur ou lors de la conclusion d'un autre bail avec un autre locataire. » (AGW.23/12/1998 – Art.6)*

La subvention est accordée pour toute une série de travaux précisés en annexe de l'arrêté : travaux de remise en état ou de remplacement de châssis, vitrages, portes ; travaux d'isolation des combles, toits, murs, plafonds, mais aussi du circuit de distribution d'eau chaude et de combustible ; de réparation, amélioration, fourniture et placement d'appareils de chauffage ; contrôle et remise en état ou fourniture et placement de chauffe-eau, ... Ces travaux ne sont toutefois pas limités à une liste prévue. La subvention est disponible pour tous travaux que le (la) consultant(e) du guichet énergie juge nécessaire.

2.d) En Région de Bruxelles-Capitale

En Région Bruxelloise, les autorités se penchent activement sur l'octroi de prêts à taux zéro à destination des ménages précaires, pour leurs investissements économiseurs d'énergie. Par

⁴⁸ Les guichets de l'énergie sont un service d'information sur l'énergie (bases légales, conseils, ...) à destination des particuliers, mis en place par la Région wallonne. Il en existe 12 actuellement, répartis sur le territoire wallon.

ailleurs, un budget est prévu pour le remplacement – sans doute gratuit – d'installations au gaz vétustes et dangereuses par de nouveaux équipements énergétiquement performants.