

●● Des faits et des chiffres



● **Combien de personnes sont-elles confrontées à une coupure totale ou partielle d'alimentation en énergie ?**

Comme les trois Régions ont mis en place des procédures différentes en cas de défaut de paiement, il est difficile de se faire une idée claire des problèmes existant en matière d'énergie en Belgique. Par ailleurs, elles ne collectent pas nécessairement les mêmes données et publient des informations parfois lacunaires. La comparaison des chiffres disponibles entre Régions s'avère dès lors un exercice périlleux et sans doute impossible.

En 2008, on dénombrait environ 55.000 demandes de placements de compteurs à budget pour l'électricité dont 10.242 placements effectifs et 269 couplés à un limiteur de puissance en **Région wallonne**. Le limiteur de puissance peut être mis hors service à la suite d'une décision de la Commission locale pour l'énergie (CLE). Cela a été le cas à trois reprises en 2008. Au total, 37.991 clients ont pu bénéficier du tarif social pour le gaz et 81.677 pour l'électricité. (Source : Commission Wallonne pour l'Énergie - CWaPE (2009), [Rapport annuel 2008 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux](#)).

En **Région de Bruxelles-Capitale**, le 31 décembre 2008, 13.310 limiteurs de puissance étaient activés (14.769 ont été placés cette année, et 10.763 enlevés). Aucun ménage n'a vu son limiteur de puissance débranché ou son raccordement au gaz fermé. (Source : BRUGEL (2009), [Rapport du gestionnaire de réseau SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008](#)).

En 2008, en **Région flamande**, 60.026 ménages ont été mis à la porte par leur fournisseur d'énergie pour défaut de paiement de leur facture d'électricité et 41.521 pour le gaz. La grande majorité a été prise en charge par son gestionnaire de réseau de distribution. Au 31 décembre 2008, 756 ménages étaient privés d'accès au réseau d'électricité et 2.845 à celui du gaz. Fin 2008, 36.059 ménages disposaient un compteur à budget pour l'électricité. 2.728 limiteurs de puissance isolés (c'est-à-dire non couplés à un compteur à budget) étaient activés. 143.124 clients bénéficiaient du tarif social. (Source : Instance flamande de régulation des marchés de l'électricité et du gaz, VREG (2009), [Statistieken 2008 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaardienstverplichtingen](#)).

Commentaire :

Quelques mots de vocabulaire pour mieux comprendre :

Limiteur de puissance : ce système limite le wattage disponible simultanément. Selon les Régions, la puissance est limitée à 10 ampères (Région flamande et Région wallonne) ou de 6 à 18 ampères (Région bruxelloise). Pour des raisons techniques, il n'existe pas de limiteur de puissance en gaz. Cette fourniture minimale n'est pas gratuite.

Compteur à budget : compteur qui conditionne l'accès à l'électricité et au gaz au prépaiement des consommations. Ce système est en vigueur en Régions flamande et wallonne. Les clients qui

en bénéficiant doivent placer un montant sur leur carte de prépaiement. Tant que celui-ci n'est pas épuisé, ils ont un accès normal à l'énergie. En Région flamande, un compteur à budget pour l'électricité est toujours couplé à un limiteur de puissance. Lorsque sa carte est vide, le client n'est pas privé d'électricité, mais y a accès via le limiteur de puissance. Toutefois, le limiteur de puissance peut être désactivé si le client ne recharge pas sa carte pendant un certain temps. En Région wallonne, seuls les clients protégés bénéficient d'un compteur à budget couplé à un limiteur de puissance.

LAC ou CLE : commission locale pour l'énergie, composée de membres du CPAS et d'un représentant du gestionnaire de réseau de distribution (GRD). Cette commission se réunit pour décider du maintien ou non de la fourniture de gaz ou d'électricité des clients en défaut de paiement.

Défaut de paiement : situation des clients qui ne proposent pas de solution de paiement après avoir reçu une mise en demeure, ou ne la respectent pas.

Clients protégés : statut accordé par les Régions à des ménages répondant à certaines conditions telle celle de bénéficiaire du tarif social ou d'être en règlement collectif de dettes... Les clients reconnus comme protégés bénéficient de certains avantages par rapport aux autres (avantages différents selon les Régions), en cas de difficulté de paiement.

Une rapide présentation des principes législatifs généraux prévalant dans chaque Région précèdera les données chiffrées :

En Région flamande :

En matière d'électricité : les clients en défaut de paiement, qu'ils soient protégés ou non, se voient placer un compteur à budget couplé à un limiteur de puissance. S'ils ne rechargent pas leur carte de prépaiement après avoir épuisé le montant préalablement chargé et le crédit d'aide, ils bénéficient d'une fourniture minimale de 10 ampères, à partir de 2007 (précédemment 6 ampères). S'ils ne rechargent toujours par leur carte et ne paient pas leur facture pour la fourniture minimale, la LAC peut décider de débrancher le limiteur de puissance. Les clients disposent alors toujours du compteur à budget et peuvent avoir accès à l'électricité s'ils rechargent leur carte. Si le client refuse l'accès à son compteur à budget, la LAC peut décider de couper son accès au réseau.

Les clients peuvent par ailleurs demander que soit placé chez eux un limiteur de puissance seul. Si la LAC décide le débranchement du limiteur de puissance, ces clients sont tout a fait coupés.

En matière de gaz : des compteurs à budget sont opérationnels. En cas de défaut de paiement, la LAC peut décider de la coupure de la fourniture de gaz.

En Région wallonne :

En matière d'électricité : en cas de défaut de paiement, seuls les clients protégés se voient placés un compteur à budget muni d'un limiteur de puissance de 10 ampères. Pour les autres, un compteur à budget "nu" (sans limiteur de puissance) est prévu. Ils n'ont donc accès à l'électricité que s'ils rechargent leur carte. Pour les clients protégés, la CLE peut décider le débranchement du limiteur de puissance, lorsqu'ils ont utilisé la fourniture minimale garantie pendant 6 mois sans avoir rechargé leur carte. La CLE ne se réunit donc que pour les clients protégés. En Région wallonne, le système du limiteur de puissance seul n'existe pas.

En matière de gaz : des compteurs à budget sont opérationnels. Depuis 2007, en cas de défaut de paiement, seuls les clients protégés sont convoqués devant la CLE qui peut décider de la coupure de la fourniture de gaz ou de mesures d'aide. Les autres peuvent être coupés directement, sans avis de la CLE.

En Région bruxelloise :

La Région bruxelloise n'a pas retenu le système du compteur à budget.

En matière d'électricité : la législation prévoit le placement d'un limiteur de puissance chez les clients en défaut de paiement. En cas de non paiement de la fourniture minimale garantie, seul le juge de paix est habilité à décider de la coupure.

En matière de gaz : le juge de paix peut décider de la coupure des clients en cas de défaut de paiement.

En matière d'électricité et de gaz : Les clients protégés peuvent être fournis momentanément par le gestionnaire de réseau de distribution pour leur donner le temps d'apurer leurs dettes à l'égard de leur fournisseur commercial. S'ils ne résolvent pas le problème et s'endettent auprès du gestionnaire de réseau de distribution, le juge de paix peut décider d'interrompre leur fourniture de gaz ou d'électricité.

L'étude comparative des politiques sociales en matière d'énergie. Rapport final (2006) montre que l'énergie absorbe une part accrue du budget disponible des ménages aux revenus les plus modestes. Dans les trois régions, la redevance annuelle demandée aux consommateurs de gaz et d'électricité pèse plus lourd pour les revenus les plus faibles. La part du budget consacrée aux dépenses énergétiques peut même aller du simple au double entre les revenus les plus hauts et les plus bas. En 1996 déjà, la proportion du budget du ménage consacrée à l'énergie était déjà plus importante pour les revenus plus bas. Actuellement, on constate que l'écart se creuse entre les revenus les plus bas et les plus élevés. Cette tendance est particulièrement nette en Région de Bruxelles-Capitale où les revenus les plus bas sont manifestement les plus désavantagés.

Nous avons réuni les principaux chiffres dans les tableaux suivants. Comme précisé plus haut, les procédures utilisées varient fort d'une Région à l'autre et les données collectées ne sont pas nécessairement les mêmes. Il est dès lors pratiquement impossible de comparer entre elles les données des trois Régions. C'est pourquoi, chaque Région fait l'objet d'un tableau séparé.

Tableau 13a : Aperçu du nombre de clients résidentiels ayant des problèmes en matière d'énergie, Région flamande, 2007 et 2008

Région flamande			
	2007	2008	
	chiffres absolus	chiffres absolus	écart entre 2007 et 2008 (en %)
Nombre de rappels envoyés par le fournisseur *	852.130	866.905	+2%
Nombre de mises en demeure envoyées par le fournisseur **	231.792	221.911	-4%
Nombre de plans de paiement acceptés par le fournisseur	61.554	82.248	+34%
Nombre de plans de paiement non suivis ***	12.133	19.165	+58%

Nombre de clients alimentés par le GRD au 31/12 (mis à la porte par le fournisseur)			
- pour l'électricité	52.170	60.062	+15%
- pour le gaz	36.127	41.521	+15%
Nombre de coupures d'électricité au 31/12	596	756	+27%
Nombre de coupures de gaz au 31/12	2.028	2.845	+40%
Nombre de dossiers transmis au CPAS par le fournisseur	3.082	3.314	+8%
Nombre de dossiers transmis par le fournisseur à un service de médiation de dettes agréé	1.263	1.597	+26%
Nombre de clients bénéficiant du tarif social au 31/12	124.746	143.124	+15%
Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance activés au 31/12	37.735	38.787	+3%
- dont compteurs à budget et compteurs à budget avec limiteur de puissance	34.296	36.059	+5%
- dont limiteurs de puissance	3.435	2.728	-21%
Nombre de compteurs à budget			
- placés ou rebranchés au cours de l'année	16.521	9.772	-41%
- enlevés au cours de l'année	7.626	8.009	+5%

Nombre de limiteurs de puissance			
- placés au cours de l'année	2.335	701	-70%
- enlevés au cours de l'année	2.643	1.397	-47%

* Le fournisseur peut envoyer un rappel si le client n'a pas acquitté la facture dans les quinze jours suivant la réception de celle-ci.

** Si le client ne réagit pas à temps à un rappel, il reçoit ensuite une mise en demeure.

*** On considère un plan de paiement non suivi lorsque le client n'a pas, au moins une fois, respecté une échéance de son plan de paiement, qu'il ait payé trop peu, trop tard ou pas du tout.

source : VREG (2009), Statistieken 2008 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaredienstverplichtingen et (2008), Statistieken 2007 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbaredienstverplichtingen

Tableau 13b : Aperçu du nombre de clients résidentiels ayant des problèmes en matière d'énergie, Région wallonne, 2007 et 2008

Région wallonne			
	2007	2008	
	chiffres absolus *	chiffres absolus	écart entre 2007 et 2008 (en %)
Nombre de rappels envoyés par le fournisseur **	1.438.000	1.423.000	-1%
Nombre de mises en demeure envoyées par le fournisseur ***	233.000	278.000	+19%
Nombre de clients déclarés en défaut de paiement			
- pour l'électricité	48.500	72.300	+49%
- pour le gaz	25.000	40.100	+60%
Nombre de plans de paiement acceptés par le GRD	2,87% des clients résidentiels pour l'électricité	6,7% des clients résidentiels pour l'électricité	+133%
Nombre de plans de paiement non suivis ****	57% de tous les plans de paiement pour l'électricité	50% de tous les plans de paiement pour l'électricité	-12%
Nombre de retraits	0	3	-

de limiteurs de puissance au 31/12			
Nombre de coupures pour « refus » de placement de compteurs à budget au 31/12	493	3.150	+539%
Nombre de coupures de gaz au 31/12	2.989	?	?
Nombre de dossiers transmis au CPAS par le fournisseur			
- pour l'électricité	18.800	39.700	+111%
- pour le gaz	?	?	?
Nombre de clients bénéficiant du tarif social			
- pour l'électricité	74.106	81.677	+10%
- pour le gaz	34.068	37.991	+12%
Nombre total de compteurs à budget placés au 31/12	45.765	+/- 55.000	+/- +20%
- dont compteurs à budget placés au cours de l'année	4.112	10.242	+149%
- dont compteurs à budget actifs (rechargés) au 31/12	+/- 23.000	+/- 28.600	+/- +24%
- dont compteurs à budget couplés à un limiteur de puissance	2.686	269	-92%

* Certains chiffres sont cependant exprimés en valeur relative (en pourcentage).

** Le fournisseur peut envoyer un rappel si le client n'a pas acquitté la facture dans les quinze jours suivant la réception de celle-ci.

*** Si le client ne réagit pas à temps à un rappel, il reçoit ensuite une mise en demeure.

**** On considère un plan de paiement non suivi lorsque le client n'a pas, au moins une fois, respecté une échéance de son plan de paiement, soit qu'il ait payé trop peu, trop tard ou pas du tout.

source : CWaPE (2009), [Rapport annuel 2008 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux](#) et (2008), [Rapport annuel 2007 de la CWaPE sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux](#)

Tableau 13c : Aperçu du nombre de clients résidentiels ayant des problèmes en matière d'énergie, Région de Bruxelles-Capitale, 2007 et 2008

Région de Bruxelles-Capitale			
	2007	2008	
	chiffres absolus	chiffres absolus	écart entre 2007 et 2008 (en %)
Nombre de rappels envoyés par le fournisseur *	?	?	
Nombre de mises en demeure envoyées par le fournisseur **	?	?	
- pour l'électricité	86.119	?	
- pour le gaz	58.906	?	
Nombre de dossiers transmis au CPAS par le fournisseur			
- pour l'électricité	29.629	?	
- pour le gaz	21.411	?	
Nombre de plans de paiement acceptés par le fournisseur	?	?	
Nombre de clients bénéficiant du tarif social			
- pour l'électricité	24.990	?	
- pour le gaz	11.391	?	
Nombre de retraits de limiteurs de puissance	0	?	
Nombre de coupures de gaz	0	?	
Nombre de limiteurs de puissance			
- activés au 31/12	11.127	13.310	+20%
- placés au cours de l'année	9.356	14.769	+58%
- enlevés au cours de l'année	6.869	10.763	+57%

* Le fournisseur peut envoyer un rappel si le client n'a pas acquitté la facture dans les quinze jours suivant la réception de celle-ci.

** Si le client ne réagit pas à temps à un rappel, il reçoit ensuite une mise en demeure.

source : BRUGEL(2009) [Avis relatif au Rapport du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008](#) et (2008), [Rapport sur l'exécution de ses obligations, sur l'évolution du marché régional de l'électricité et du gaz et sur le respect des obligations de service public par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs et spécialement en matière des droits des consommateurs résidentiels pour l'année 2007](#).

En savoir plus : [Etat des lieux de la législation belge relative aux mesures sociales dans le domaine de l'énergie. Situation au 1er décembre 2007, 20 décembre 2007.](#)



Dernière mise à jour : 04/01/2010

