



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

Avis concernant la proposition de loi du 18 février 2025 relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie

25 mars 2025

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale est une institution publique interfédérale et indépendante créée par un Accord de coopération entre l'État fédéral, les Communautés et les Régions, dont la mission est d'évaluer l'effectivité de l'exercice des droits fondamentaux dans des situations de pauvreté et de précarité.¹ Pour ce faire, il organise, entre autres, une concertation approfondie et structurelle avec des personnes en situation de pauvreté, leurs associations et réseaux, et diverses autres parties prenantes. Les analyses et les recommandations issues de cette concertation forment la base des Rapports bisannuels² du Service, qui à leur tour permettent de nourrir des avis³ tels que celui-ci.

Résumé de la proposition de loi

La proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie déposée le 18 février 2025 à la Chambre des représentants vise à « *améliorer l'accessibilité et l'inclusivité des fournisseurs d'énergie en exigeant qu'ils soient joignables par téléphone et par courrier électronique pendant les heures de bureau, de manière à ce que tous les clients, quelles que soient leurs compétences numériques, puissent obtenir les informations et l'assistance nécessaires* »⁴. Pour ce faire, elle entend inscrire les éléments ci-dessous au sein de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres :

¹ Accord de coopération relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté, *Moniteur belge* du 16 décembre 1998 et du 10 juillet 1999.

² Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale - [Rapports bisannuels](#)

³ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale - [Avis et notes](#)

⁴ [Proposition de loi du 18 février 2025 relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie](#), Doc. Parl., Chambre, 25 février 2025, n° 0736/001, pp. 1-10.

- Les fournisseurs d'énergie doivent offrir la possibilité, aux clients résidentiels et PME, de les joindre en permanence, par téléphone et courrier électronique, durant les horaires de bureau (de 8 à 20 heures pendant les jours ouvrables), quelles que soient les conditions contractuelles.
- Les fournisseurs d'énergie doivent confirmer les accords verbaux conclus avec le client résidentiel et la PME par lettre, par courrier électronique ou par SMS dans les 24 heures.

Avis du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté sur la proposition de loi

Le Service de lutte contre la pauvreté tient à saluer la volonté de renforcer, dans l'intérêt des consommateurs, le service à la clientèle des fournisseurs d'énergie en étendant leurs obligations en matière d'accessibilité. Par ailleurs, le Service se félicite que cette proposition de loi garantisse aux personnes vulnérables numériquement l'accès via un canal non-numérique aux informations et à l'assistance nécessaire en matière de fourniture d'énergie.

Dans les paragraphes qui suivent, nous développons, sur base des travaux du Service de lutte contre la pauvreté, quelques points qui nous semblent essentiels à prendre en compte dans le cadre de cette proposition de loi, au regard des situations de pauvreté et de précarité. Avant cela, nous rappelons le processus de digitalisation des services essentiels et son impact sur les personnes vulnérables.

La digitalisation des services et ses impacts

Le processus de digitalisation des services essentiels publics et privés (énergie, mobilité, santé, banque, etc.) s'est accompagné ces dernières années de la disparition progressive de quantité de guichets physiques qui permettaient à de nombreux citoyens de mener à bien leurs démarches, d'obtenir des réponses en cas de difficultés administratives et de réaliser leurs droits.

Si la digitalisation est synonyme de simplification pour une part importante de la population (accès plus rapide à l'information, réduction du nombre de démarches, raccourcissement des délais de traitement), elle peut aussi être problématique pour les nombreux citoyens qui sont vulnérables d'un point de vue numérique, dont les personnes en situation de pauvreté. Aussi le Service de lutte contre la pauvreté pointe-t-il depuis plusieurs années dans ses travaux des situations dans lesquelles la digitalisation peut compliquer l'accès aux services pour les personnes en situation de pauvreté.

Le Service de lutte contre la pauvreté ne s'oppose pas à la digitalisation en tant que telle et reconnaît plusieurs de ses avantages. De manière générale, les démarches sur internet permettent par exemple une certaine automatisation des droits. De plus, le coût de certaines démarches peut être plus bas quand les personnes les effectuent par internet⁵. Néanmoins, il conteste l'idée du 'tout numérique' qui considère celui-ci comme la seule voie d'accès aux services essentiels. Dans cette optique, être à l'aise avec le numérique devient une condition d'accès aux droits, ce qui est problématique.

⁵ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023). [*La dimension financière de la pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques - Rapport bisannuel 2022-2023*](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 103.

Proposition de loi : points d'attention et recommandations

Pour le Service de lutte contre la pauvreté, les canaux numériques sont et doivent rester, dans un monde qui se digitalise à toute vitesse, une possibilité parmi d'autres pour entrer en contact avec les services essentiels ou les autorités. Garantir légalement l'accessibilité téléphonique des fournisseurs d'énergie, sans surcout financier, permet de diversifier les canaux de contact et donc d'améliorer l'accès à ce service essentiel aux consommateurs, dont les plus vulnérables.

Les limites du 'tout numérique' sont clairement exprimées dans la proposition de loi, qui reconnaît que *« bien que les canaux de communication numériques, tels que les e-mails et les chatbots, soient de plus en plus utilisés, ils demeurent souvent insuffisants pour traiter de questions complexes ou de problèmes urgents, notamment en matière de facturation, de tarification ou de signalement de déménagement »*. Néanmoins, le Service de lutte contre la pauvreté constate que les publics vulnérables se heurtent à ces mêmes obstacles et courent des risques similaires de nonaccès aux droits lorsqu'ils ne peuvent expliquer leur situation ou soumettre leur dossier à un humain présent physiquement.

Dès lors, afin de ne laisser personne de côté, le Service de lutte contre la pauvreté suggère que l'obligation d'assurer un accès téléphonique pour les consommateurs soit complétée dans la proposition de loi par l'obligation d'assurer également un accès physique via des guichets au sein des bureaux des fournisseurs d'énergie.

Depuis des années, le Service de lutte contre la pauvreté insiste, en effet, sur l'importance de maintenir des services humains et accessibles à tous les citoyens⁶. En 2015 déjà, le Service recommandait, pour augmenter l'accessibilité des fournisseurs d'énergie et d'eau, de *« prévoir que chaque fournisseur d'énergie (à partir de 10 000 points de livraison), gestionnaire de réseau de distribution et compagnie des eaux dispose d'un bureau accessible aux clients, d'un interlocuteur clairement identifiable et d'un numéro de téléphone gratuit pour ses clients et le service de plaintes. »*⁷

Il s'agit d'un véritable enjeu d'accès aux droits et de lutte contre l'exclusion sociale pour toutes les personnes qui se trouvent en difficulté par rapport au monde numérique ou au langage écrit et pour qui un accompagnement téléphonique ou numérique n'est pas suffisant. Le Service recommande dès lors, comme publié dans son Rapport bisannuel 2022-2023 'La dimension financière de la pauvreté', que *« la présence de guichets physiques puisse être assurée, avec des heures d'ouverture suffisamment larges, une accessibilité téléphonique facile et des possibilités de soutien, ainsi que la possibilité de s'adresser aux autorités par courrier »*⁸.

⁶ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023). [*La dimension financière de la pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques - Rapport bisannuel 2022-2023*](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 119.

⁷ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2015). [*Services publics et pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques - Rapport bisannuel 2022-2023*](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 176.

⁸ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023). [*La dimension financière de la pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques - Rapport bisannuel 2022-2023*](#), Bruxelles, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, p. 119.

Conclusion : l'importance de prévoir un accompagnement humain via des guichets physiques dans la proposition de loi du 18 février 2025

Au regard de ces éléments, le Service de lutte contre la pauvreté est favorable à la mise en application de la proposition de loi du 18 février 2025. Elle renforce l'accessibilité des fournisseurs d'énergie et garantit un accès non numérique à leur service à la clientèle. De fait, la proposition de loi permettrait de lutter contre le non-recours aux droits engendrés par la dématérialisation de ce service essentiel.

Néanmoins, le Service suggère de compléter la proposition de loi avec les remarques suivantes :

- les fournisseurs d'énergie doivent prendre des mesures concrètes pour permettre à leurs clients, dont leurs clients les plus vulnérables, de pouvoir les joindre via des guichets physiques fournissant un accueil et un accompagnement humain ;
- les services à la clientèle des fournisseurs d'énergie doivent être joignables sans surcoût financier, quel que soit le canal de contact choisi par le client (guichet physique, numéro vert, formulaire papier, courriel, plateforme numérique, etc.).

Enfin, pour éviter toute situation de non-recours, il est essentiel que les fournisseurs d'énergie communiquent, vis-à-vis des groupes vulnérables, de manière claire et adaptée par différents canaux (factures, courriers,...) sur les horaires d'accès à leur service clients, leurs adresses (physiques et numériques) et numéros de contacts.