

Service
Infor Gaz Elec

Rapport d'activités

1er mai 2019 – 30 avril 2020



Infor GazElec
L'énergie, c'est un droit !

Subvention :
Centre d'information 2019



bruxelles
environnement
leefmilieu
brussel
brussels



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE

Table des matières

Préalable	5
1. Contexte	6
2. Reconnaissance du service	6
3. Public et accessibilité	7
4. Mode fonctionnement	7
5. Composition de l'équipe	7
6. Sources de financement	7
7. Détail des missions	7
8. Partenariats	8
Introduction	11
1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité	13
1.1 Accessibilité du service	13
1.2 Site internet et page Facebook	13
1.3 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs Bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2019 au 30/04/2020	14
2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives	19
2.1 Etat des nouvelles demandes entre le 01/05/2019 et le 30/04/2020	19
2.2 Etat de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2019 au 30/04/2020	20
2.3 Nature des demandes entre le 01/05/2019 au 30/04/2020	22
3. Mission d'information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges	25
4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques	27
5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires	29
5.1 Permanences décentralisées	29
5.2 Le Réseau de Vigilance	29
5.2.1 Le Secrétariat	29
5.2.2 Les Réunions plénières	30
5.2.3 Les Activités de sensibilisation	30
5.2.4 Participation en tant qu'acteur du marché	30
6. Mission de recherche	33

Préalable

Créé en 1996, le Collectif Solidarité Contre L'exclusion : emploi et revenus pour tous (asbl) associe des personnes, des associations et des acteurs syndicaux unissant leurs forces pour lutter contre l'exclusion.

Notre préoccupation centrale : renforcer un réseau entre associations, syndicats et citoyens pour analyser, dénoncer et combattre ensemble les mécanismes économiques, sociaux, politiques qui produisent l'exclusion sociale.

De plus, le CSCE ASBL a en particulier comme objet social de « défendre, faire appliquer et de promouvoir le droit à l'énergie » et de « défendre, faire appliquer et de promouvoir les droits et les intérêts des consommateurs »

Dans ce cadre le CSCE a créé, en 2008, avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale le service Infor GazElec.

1. Contexte

La libéralisation du marché du gaz et de l'électricité, intervenue le 1er janvier 2007, a profondément modifié la relation entre les ménages et leur(s) fournisseur(s) d'énergie.

Un nouveau lien, contractuel, met désormais en relation des firmes commerciales, qui émettent des offres de prix et de services, avec des clients, les ménages, qui doivent les comparer, faire jouer la concurrence et choisir un (ou des) fournisseur(s).

Opter pour le contrat le plus intéressant plutôt que pour l'offre de base du fournisseur par défaut permet d'effectuer un gain d'environ 482,00€ pour le consommateur moyen bruxellois. Les démarches à effectuer ne sont cependant pas à la portée de tous. Une partie du public ne dispose ni des informations ni des capacités requises pour profiter des opportunités offertes par la libéralisation du marché.

En outre, la rareté des services d'accueil

auprès des fournisseurs, le coût exorbitant pour les usagers des call-center pouvant répondre à leurs questions, la méconnaissance des tarifs sociaux et les techniques de vente frauduleuses génèrent des effets négatifs pour les plus fragilisés.

Avoir la possibilité de bénéficier d'une aide au choix indépendante et objective, d'une information sur ses droits et d'un accompagnement personnalisé est devenu une nécessité pour l'accès à l'énergie des ménages, et en particulier pour le public fragilisé. Afin de répondre à ces nouveaux besoins d'information, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a soutenu la création d'un centre d'information indépendant et non-commercial, Infor Gaz Elec. Celui-ci a ouvert ses portes en mars 2008 grâce au soutien aussi de la Coordination Gaz-électricité-eau de Bruxelles, à la CSC et à la FGTB de Bruxelles qui participent aux instances de pilotage.

2. Reconnaissance du service

Les Directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE prévoient l'organisation d'un guichet d'information. Cela a été traduit dans les ordonnances « électricité et gaz » (art 33bis) de la Région de Bruxelles

Capitale et par l'arrêté organique du 27/02/2014. Infor GazElec a été reconnu comme Centre d'Information pour les consommateurs bruxellois suite à l'appel à projet du 03 juillet 2016 et du 13/09/2017.

3. Public et accessibilité

Infor Gaz Elec est accessible à l'ensemble des ménages bruxellois, il vise toutefois à atteindre en particulier les

publics fragilisés. Le service s'adresse également aux petites et moyennes entreprises et aux ASBL.

4. mode fonctionnement

Les conseillers d'Infor Gaz Elec reçoivent individuellement les personnes afin de répondre à leurs questions et/ou de les aider à résoudre leurs problèmes. Le service est entièrement gratuit.

Accessibilité du service : Le service est joignable par téléphone (02/209.21.90), par mail (info@gazelec.info) et, durant les périodes prévues, par visites spontanées (chaussée d'haecht 51 sonnerie 7 à 1210 Bruxelles)

5. Composition de l'équipe

Afin d'assurer ses missions, l'équipe d'Infor Gaz Elec, dont la qualité est aujourd'hui reconnue par l'ensemble du secteur, compte ETP, dont 5 de niveau universitaire et est composée de :

- un conseiller-coordonateur de service,
- un conseiller-chargé de recherche

(0,5 ETP),
- quatre conseillers(ères) chargé(e)s de l'accompagnement (3,5 ETP),
- deux conseillères juridiques (1,5 ETP),
- un assistant chargé d'accueil et de premiers conseils.

6. Sources de financement

Le service est entièrement financé par la Région de Bruxelles Capitale ce qui

lui assure toute indépendance vis à vis des autres acteurs du marché.

7. Détail des missions

Infor Gaz Elec est un centre d'information indépendant et non-commercial qui défend le droit à l'accès à l'énergie (gaz et électricité). Il a notamment pour but de délivrer aux consommateurs bruxellois une information et un accompagnement personnalisé pour les matières qui ne relèvent pas déjà

de la compétence de services publics existants, c-à-d :

- concernant le choix d'un fournisseur de gaz et d'électricité (explication et comparaison des offres, des tarifs et des prix des fournisseurs, aide pour remplir le contrat choisi, suivi du switch...).
- concernant la fourniture de gaz et

d'électricité en général (déménagement, aide à la compréhension de la facture, à sa vérification et, au besoin, aide dans les démarches pour la faire rectifier...),

- concernant les mesures sociales relatives à l'accès à l'énergie,
- concernant leurs droits de consommateurs, pour porter plainte contre des abus ou pour bénéficier des protections existantes (constitution de dossiers pertinents, contact avec les fournisseurs et rédaction de courriers et de plaintes, dépôt de plaintes auprès des instances de contrôle et de régulation, orientation éventuelle vers des cabinets d'avocats qui pratiquent

l'aide juridique légale de seconde ligne lorsque le contentieux arrive devant une instance judiciaire..).

Le service effectue en outre des démarches collectives de défense des consommateurs (interpellation de fournisseurs et d'organismes de contrôle relative aux problèmes récurrents : non respect des ordonnances bruxelloises, lacunes des services clientèle, infractions au code de conduite sur les ventes en dehors de l'entreprise...) et produit, à partir des accompagnements réalisés, un travail de recherche sur l'accès à l'énergie (rapport annuel).

8. Partenariats

De nombreux partenariats sont établis avec des organisations bruxelloises en contact avec les ménages : CSC-Bxl, FGTB-Bxl, la CGEE, Réseau de vigilance, FDSS, Home Grade, Bruxelles Environnement, Le service de Médiation de l'énergie, Brugel, Sibelga, CGEE, AB-REOC...

Introduction

Nous présentons ici le rapport de nos activités pendant la période qui s'écoule du 1er mai 2019 au 30 avril 2020.

La fin de la période a été marqué par la crise sanitaire et le confinement. Le service a été fermé au public pendant deux mois. Nous avons toutefois essayé de garder le contact avec les usagers et traiter les demandes par mail, téléphone.

Durant cette période nous avons aussi participé à la « veille énergie » mise en place par la Région de Bruxelles Capitale.

1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité

1.1 Accessibilité du service

Le service est accessible téléphoniquement et physiquement tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, sauf le jeudi où nous sommes ouverts de 12h30 à 17h.

Les rendez-vous se font aux mêmes horaires. Nous avons également la possibilité de fixer des rendez-vous le samedi après midi.

1.2 Site internet et page Facebook

Notre site internet sert essentiellement à nous référencer. Il est possible de prendre rendez-vous via le site. Il permet également de demander une simulation. Evidemment, il reprend nos coordonnées pour contacter le service par mail ou par téléphone.

1.3 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs Bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2019 au 30/04/2020

Nous faisons état ici des statistiques de fréquentation de l'accueil.

Durant cette période, 3.053 appels (en moyenne 236 appels par mois) ont été enregistrés à l'accueil et 609 personnes

se sont présentées spontanément (en moyenne 51 personnes par mois). La diminution du nombre d'appels et de visites spontanées s'expliquent par la crise sanitaire et la prolongation de la période hivernale.

Tableau 1 :
Nombre d'appels pour la période du 01/05/2019 au 30/04/2020

Appels téléphoniques	Nombre 2018-19	Nombre 2019-20
Mai	242	318
Juin	248	287
Juillet	195	286
Août	128	283
Septembre	318	313
Octobre	322	344
Novembre	315	314
Décembre	288	261
Janvier	267	269
Février	328	162
Mars	456	139
Avril	505	77
TOTAL	3612	3053

Graphique 1 :
Évolution du nombre d'appels pour la période du 01/05/2019 au 30/04/2020

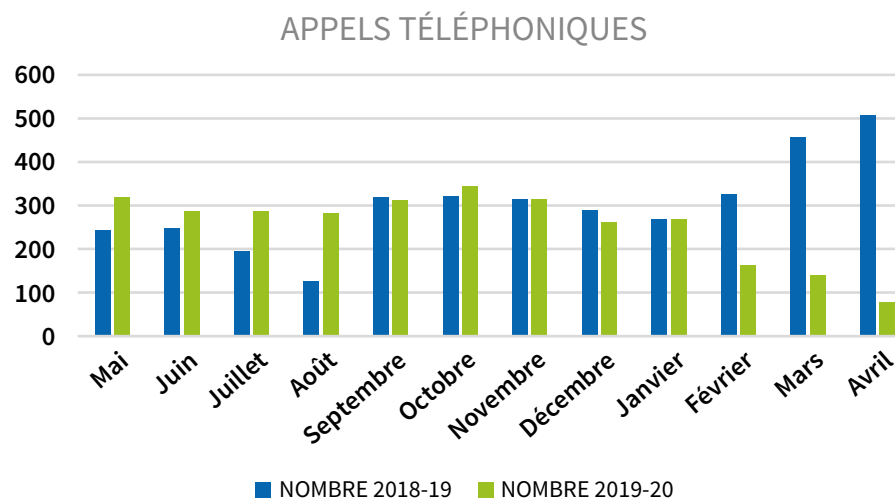
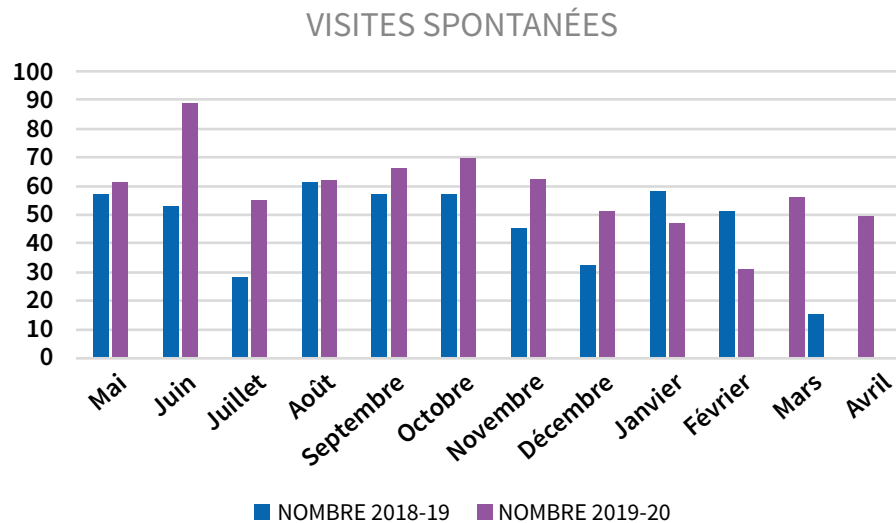


Tableau 2 :
Nombre de visites
spontanées du 01/05/2019
au 30/04/2020

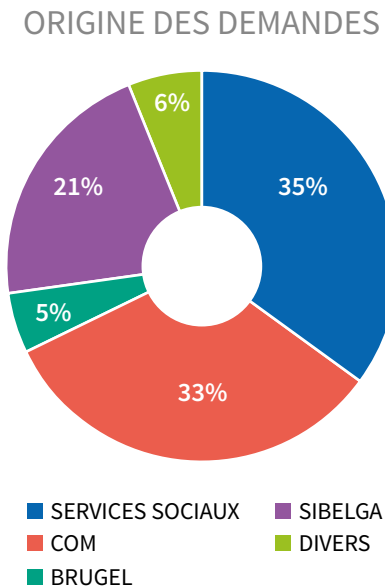
Visites spontanées	Nombre 2018-19	Nombre 2019-20
Mai	57	61
Juin	53	89
Juillet	28	55
Août	61	62
Septembre	57	66
Octobre	57	70
Novembre	45	62
Décembre	32	51
Janvier	58	47
Février	51	31
Mars	56	15
Avril	49	0
TOTAL	604	609

Graphique 2 :
Évolution du nombre de visites spontanées
du 01/05/2019 au 30/04/2020



Quant à l'origine des demandes, elles proviennent essentiellement des services sociaux (CPAS et services privés) et de la communication. Notons toutefois, une augmentation des demandes qui viennent de chez Sibelga.

Graphique 3 :
Origine des demandes



2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

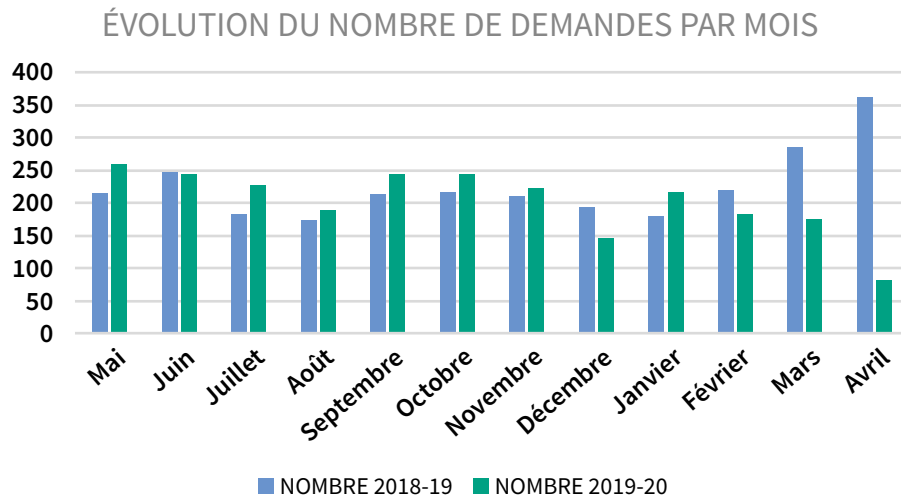
2.1 Etat des nouvelles demandes entre le 01/05/2019 et le 30/04/2020

Les demandes pour la période allant du mois de mai 2019 au mois d'avril 2020 inclus s'élèvent à 2.426 demandes. Nous remarquons une forte diminution des demandes en mars et avril suite à la période de confinement.

Demandes	Nombre 2018-19	Nombre 2019-20
Mai	214	259
Juin	252	244
Juillet	183	228
Août	172	188
Septembre	212	244
Octobre	215	244
Novembre	210	222
Décembre	192	145
Janvier	178	215
Février	219	182
Mars	285	175
Avril	361	80
TOTAL	2693	2426

*Tableau 3 :
Nombre de demandes
par mois pour la période
01/05/2019 au 3/04/2020*

Graphique 4 :
Évolution de nombre de demandes par mois
(du 1er mai 2019 au 30 avril 2020)



Moyenne mensuelle 202 demandes

2.2 État de la fréquentation de nouveaux usagers entre 01/05/2019 au 30/04/2020

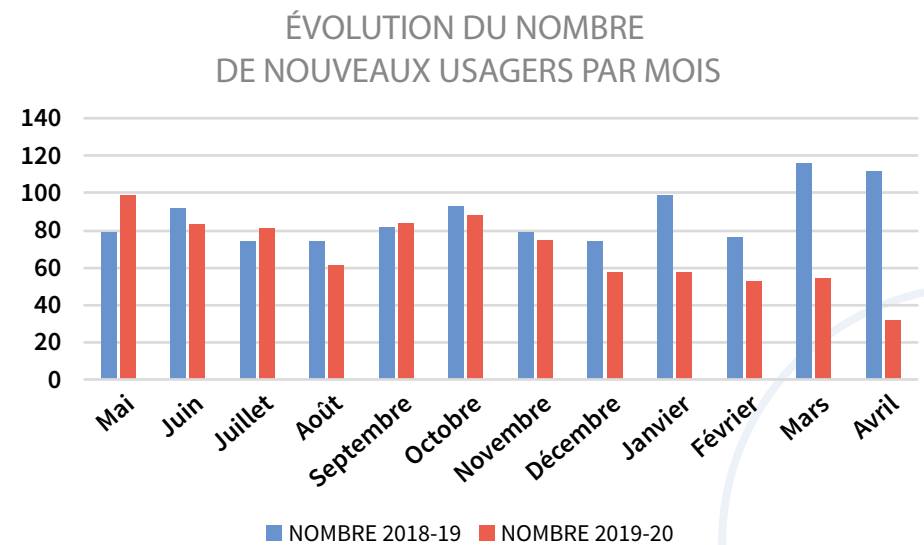
Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d'IGE pour la période allant du 1er mai 2019 au 30 avril 2020 s'élève à 826 usagers. Pour la période, nous

atteignons une moyenne de 69 nouveaux usagers par mois. A ces nouveaux usagers, il faut ajouter le suivi des 2500 usagers qui ont déjà ouvert un dossier à Infor GazElec.

Tableau 4 :
Nombre de nouveaux usagers
par mois pour la période
01/05/2019 au 30/04/2020

Nouveaux Usagers	Nombre 2018-19	Nombre 2019-20
Mai	80	99
Juin	92	83
Juillet	74	81
Août	74	61
Septembre	82	84
Octobre	93	88
Novembre	80	75
Décembre	74	58
Janvier	99	58
Février	76	53
Mars	116	54
Avril	112	32
TOTAL	1052	826

Graphique 5 :
Évolution du nombre
de nouveaux usagers par mois
entre 01/05/2019 – 30/04/2020 inclus

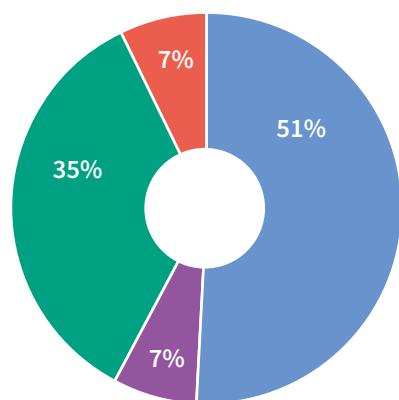


Moyenne mensuelle 69 nouveaux usagers/mois

2.3 Nature des demandes entre le 01/05/2019 au 30/04/2020

Graphique 6 :
*Nature des demandes pour
la période allant du 01/05/2019
au 30/04/2020*

TYPE DE DEMANDES EN %



■ COMPARAISON-CONTRAT-CHANGEMENT
■ COUPURE
■ PROBLÈME DE FACTURES
■ MESURES SOCIALES

Les principales demandes concernent la comparaison d'offre de fourniture et l'établissement de nouveau contrat le changement de fournisseurs soit la moitié des demandes (51%).

Ensuite, les demandes que nous recevons concernent des problèmes de factures, soit des problèmes de compréhension, de contestations, des problèmes de factures dus à un déménagement, etc...

7% des demandes que nous arrivent suite à une coupure ou une menace de coupure.

Enfin, 7% des demandes relèvent des mesures sociales, soit des problèmes liés au tarif sociales, aux demandes de statut de client protégé ou des demandes de plan de paiement.



3. Mission d'information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges

Lors de chaque entretien, les usagers sont informés de leurs droits, de la législation applicable à leur demande.

Les indicateurs de cette mission se retrouvent
au point 2

4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques

85 nouveaux dossiers ont été ouverts et concernaient Sibelga (38), Engie (32), Luminus (11), Lampiris (22), Octa+ (2), Total (1) et Mega (19). Plusieurs dossiers impliquent par ailleurs les huissiers de justices ou organismes de recouvrement de créance, ainsi que des procédures devant le juge paix.

Au total, 147 plaintes ont été introduites dont 41 chez Sibelga, 23 chez Engie, 48 chez Luminus, Lampiris, Poweo et Mega. 22 plaintes et commentaires ont été adressés au Service des Litiges de Brugel et 13 chez le Médiateur fédéral. Ce relevé reprend également les conclusions et notes d'audiences destinées aux Juges de Paix et Tribunaux de Première Instance.

5. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires

5.1 Permanences décentralisées

Nous réalisons des permanences décentralisées après les animations. Nous nous tenons à disposition des participants pour leur faire une comparaison personnalisée.

Dans ce cadre-là, nous avons tenu des permanences décentralisées :

- Solidarité Savoir, le 09 mai 2019, le

20 juin 2019, le 17 octobre 2019, le 28 novembre 2019, le 13 février 2019 à Molenbeek-Saint-Jean

- CPAS d'Auderghem, le 21 octobre 2019

- Bonne Vie ASBL le 5 octobre 2019

- CPAS d'Anderlecht, journée Energie, le 8 novembre 2019

5.2 Le Réseau de Vigilance

5.2.1. Le Secrétariat

- Nous avons participé aux réunions de préparation via le secrétariat du réseau de vigilance le 10/05, 27/05, 02/07, 05/09, 10/09 19/11 et 19/02. Ces réunions ont pour but de préparer les

après midis du réseau et la journée énergie.

- Le 27/11/19, nous avons eu l'évaluation de la journée énergie

5.2.2 Les Réunions plénières

Nous avons participé aux réunions du Réseau de Vigilance :

- 18 juin : « L'activation de la protection du consommateur bruxellois fonctionne-t-elle ? »

- 19 septembre : Journée bruxelloise des acteurs sociaux de l'énergie et de l'eau sur le thème la transition énergétique

- 12 novembre : Présentation du rapport annuel du médiateur fédéral

- 14 janvier : Présentation d'Home Grade et échanges

- 10 mars : Comment faire faire pour éviter la coupure à la fin de la période hivernale

5.2.3. Les Activités de sensibilisation

Avec Energie Info Wallonie, nous avons publié dans le journal « En Marche » :

- un article sur « les services de médiation en matière d'énergie »

- un article sur « le déménagement. »

- Un article sur « les frais réclamés en cas d'impayés »

- Un article sur « l'élargissement du tarif social »

- Un article sur « Je n'ai pas payé ma facture d'énergie à temps que va-t-il se passer ? »

- Un article sur « Electricité et gaz : les

prix diminuent c'est le moment de comparer les offres »

- Dans Axelle : Un article sur « Le tarif social »

5.2.4 Participation en tant qu'acteur du marché

Nous avons donné un cours, le 16 mai et le 18 novembre, au 3ème bachelier écologie sociale de la Haute école Prigogine sur le thème « du marché du gaz et de l'électricité à Bruxelles et de la protection sociale »

Nous avons participé au groupe de travail organisé par SIA et Brugel sur les compteurs intelligents les 28/05, 16/05, 16/07, 30/09, 04/11

Nous participé au Conseil des Usagers : - 05/07/19 qui portait sur le plan d'investissement de Sibelga et d'Elia.

- 12/02/20 qui portait sur Avant-projet d'arrêté modifiant l'arrêté relatif à la promotion de l'électricité vert

- 05/03/20 qui portait sur proposition de modification des règlements techniques électricité et gaz

Nous avons rencontré MEGA sur les attentes des consommateurs bruxellois

Nous avons participé aux groupes de travail sur les procédures de coupures de la fondation Roi Baudouin les 25/05, 18/06, 13/12

Nous avons été interrogés par Brugel sur l'état du marché le 12/09

Nous avons participé à une mission de la RTBF (Vivacité) sur le choix d'un fournisseur

Nous avons été interrogés par la société Milvus sur les plans de paiement en Région de Bruxelles Capitale

Nous avons participé aux réunions de la veille « énergie » du 06/04/20 et du 22/04/20

Nous avons assisté au colloque de l'ABREOC : « Une transition énergétique juste à quel prix ?

Participation au GT précarité hydrique le 12/03

Nous avons rencontré le CPAS de Schaerbeek le 23/05 pour évaluer la collaboration sur l'accompagnement des liens hivernaux à la sortie de la période hivernale

Remise d'avis :

- Nous avons répondu à la consultation publique suivante :

- Plan d'investissement de Sibelga et d'Elia

- Régime de fourniture de substitution

- Procédure Moza

- Modification du règlement technique

Interpellations :

- Référencement d'Infor GazElec sur les factures, rappel et Mise en demeure

- Application d'une post processing période pour les clients hivernaux

- Déménagement des clients protégés
- Animation « quel fournisseur choisir » aux assistants sociaux des CPAS dans le cadre de leur programme de formation

Présentation du CIGE :

- Le 09/05, 17/10, 28/11/20 à Solidarité Savoir

- Le 21/05 présentation du service à la cellule énergie du CPAS de Schaerbeek

- Le 21/10 présentation du service à un groupe de bénéficiaires de la cellule énergie du CPAS d'Auderghem

- Le 05/11 présentation du service à l'asbl Bonnevie

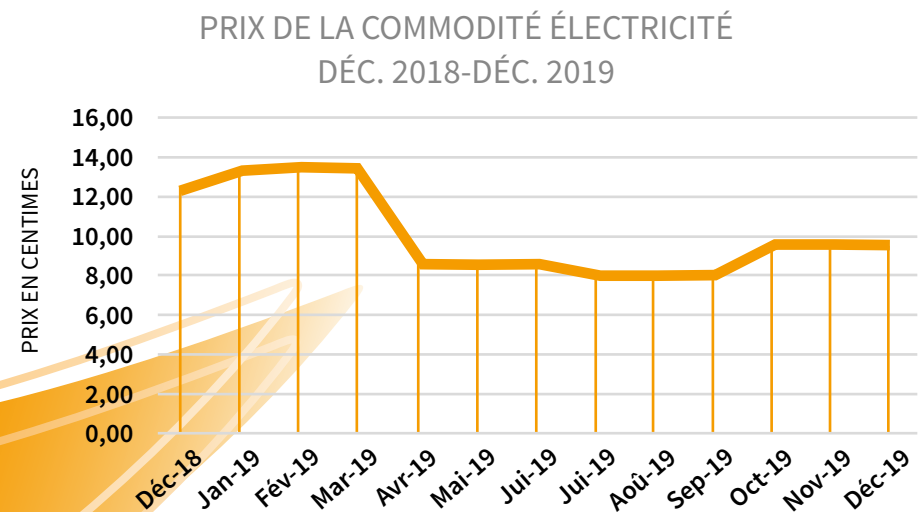
- Le 08/11 participation à la journée énergie du CPAS d'Anderlecht.

6. Mission de recherche

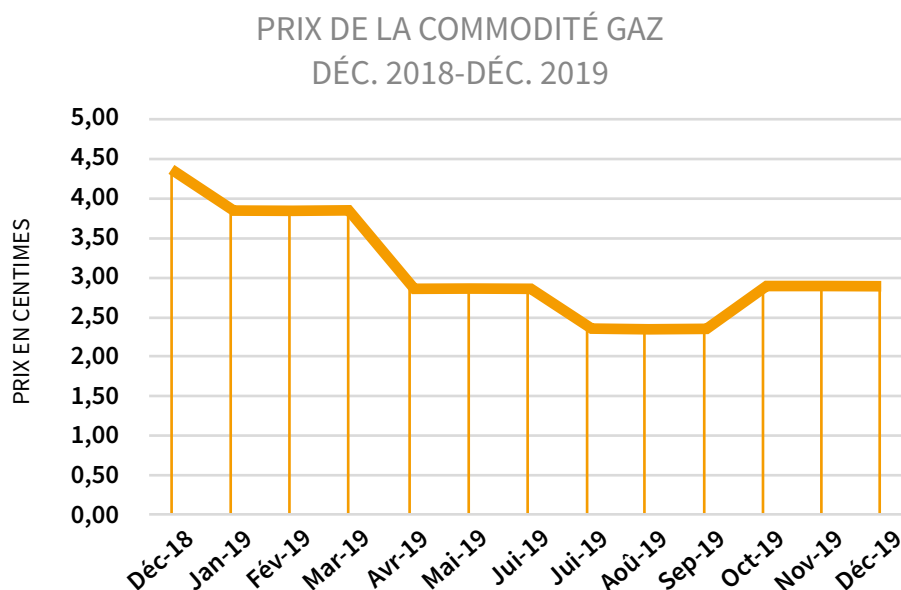
Dans la partie sur les prix, l'évolution la plus remarquable de l'année 2019 a été sans doute une diminution des prix de la commodité durant toute l'année aussi bien dans la fourniture d'électricité que dans la fourniture de gaz. En effet, les prix de la commo-

dité d'électricité ont diminué d'environ 20 % et ceux du gaz d'environ 30 %. Mais nous devons mettre cela en rapport avec les hausses de l'année 2018, quand les prix ont augmenté de 53 % en électricité et de 36 % en gaz.

Graphique 7 :
Le prix de la commodité électricité en 2019



Graphique 8 :
Le prix de la commodité gaz en 2019



La disparition de certains contrats et l'apparition de nouveaux contrats entraînent une évolution accentuée vers la prééminence de l'offre en ligne. En effet, au courant de 2019, 8 des 19 contrats de fourniture d'électricité étaient des contrats en ligne, tandis que 7 des 18 contrats de fourniture de gaz étaient des contrats en ligne. Il faut quand-même nuancer car certains des contrats en ligne peuvent être convertis en contrats « normaux » mais à condition d'une augmentation du coût fixe (une sorte de redevance

ajoutée) pour pouvoir jouir de correspondances sur papier ou d'assistance téléphonique.

Une des suites contradictoires de cette prééminence des offres en ligne est que la tension du marché (la tension du marché est la différence entre le prix le plus élevé et celui le moins élevé) augmente partout, alors que le gain du meilleur contrat diminue par rapport à l'année 2018. Une explication de cette contradiction pourrait être que la vraie concurrence se joue dans les contrats

en ligne, qui font partie du calcul de la tension du marché, et dans une bien moindre mesure dans les contrats normaux (qui sont les contrats où le gain du meilleur choix est calculé).

Le rapport de recherche reprend également une partie plus qualitative de situations rencontrées par le service.

Infor GazElec

Chaussée de Haecht 51
1210 Bruxelles

Tél. 02 209 21 90
info@gazelec.info
www.inforgazelec.be