



Gaz Elec Infor Gas Elec Rapport d'activités

1^{er} mai 2024 - 30 avril 2025

Subvention: Centre
d'information 2025



bruxelles
environnement
leefmilieu
brussel
brussels e.v.



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Table des matières

Introduction	5
1. Mission d’information aux consommateurs bruxellois de gaz et d’électricité	7
1.1 Accessibilité du service	7
1.2 Indicateurs de la mission d’information aux consommateurs bruxellois de gaz et d’électricité du 01/05/2024 au 30/04/2025	8
2. Mission d’accompagnement physique dans les démarches administratives	11
2.1 Nombre de demandes du 01/05/2024 au 30/04/2025	11
2.2 État des demandes au 30/04/2025	12
2.3 Nature des demandes du 01/05/2024 au 30/04/2025	13
2.4 État de la fréquentation de nouveaux usagers du 01/05/2024 au 30/04/2025	16
2.5 Origine des usagers du 01/05/2024 au 30/04/2025	17
3. Mission de développement et d’entretien d’un réseau de partenaires	19
3.1 Nombre d’activités organisées avec un ou plusieurs partenaires	19
3.2 Représentation en tant qu’acteurs du marché	21
4. Mission d’information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges	27
5. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques	29
5.1 Partie arithmétique – nombre de plaintes/intervention dans une procédure judiciaire	29
5.2 Partie qualitative	30
6. Mission de recherche	37
7. Mission de communication	39
7.1 Notre communication du 1er mai 2024 au 30 avril 2025	39
7.2 Bruxellois et Bruxelloises ! Infor GazElec est votre centre d’information, d’aide et d’accompagnement !	40
7.3 Avis aux autres équipes d’information et d’aide: toute l’équipe d’Infor GazElec est à votre côté !	41
7.4 Amélioration de l’accueil Infor GazElec – tout un processus !	42
7.5 Cap sur le futur – vers un plus grand partage de savoir.	42



Introduction

Nous présentons ici le rapport de nos activités pour la période de subvention qui s'étend du 1er mai 2024 au 30 avril 2025. Cette période est marquée par une légère augmentation des prix qu'ils soient fixes ou variables.

Nous développons ci-dessous les différentes activités du service.



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

1.1 Accessibilité du service

Nous privilégions toujours l'accès au service uniquement sur rendez-vous. La prise de rendez-vous se fait de préférence par téléphone. Mais nous avons aussi des demandes via le formulaire et les emails. Nous essayons de limiter les visites spontanées.

L'organisation du service se présente comme suit :

1.1.1 Permanence téléphonique

Les personnes peuvent téléphoner pour prendre un rendez-vous ou demander une information du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le jeudi de 13h30 à 17h.

Accessibilité téléphonique :
31h30 heures/semaine

1.1.2 Permanence pour visites spontanées

Les plages horaires pendant lesquelles les personnes peuvent se présenter au service pour prendre un rendez-vous ou demander une information sont du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le jeudi de 13h30 à 17h.

Accessibilité « visites spontanées » :
31h30 heures/semaine.

1.1.3 Rendez-vous

La capacité de rendez-vous à la Chaussée de Haecht s'élève actuellement à 56h00/semaine.

1.2 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité du 01/05/2024 au 30/04/2025

1.2.1 Fréquentation de l'accueil

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

Outre la vingtaine de visites spontanées par semaine, la manière la plus commune de prendre contact avec le service est l'appel téléphonique. On remarque, pour cette année, une nette augmentation des contacts via notre formulaire en ligne. On récolte ainsi les fruits du travail constant sur l'amélioration de notre site.

Durant la période concernée, 3904 contacts (en moyenne 325 contacts par mois) ont été enregistrés.

Il y a eu un pic en 23-24, suite à la perte du statut BIM. Un léger recul en 24-25 est donc normal, mais si on élargit le champ, depuis 2019, nous sommes en croissance constante (+27% entre 2020 et 2025).

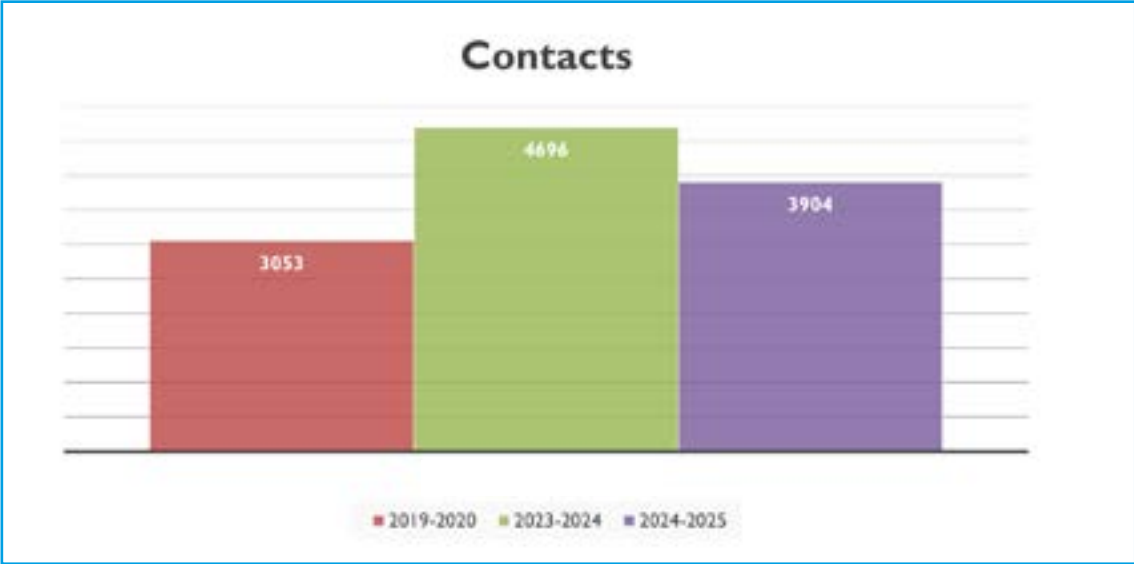


Tableau 1 - Evolution du nombre de contacts

En effet, sur base du Tableau 1, et en se basant sur deux années « normales » (hors Covid ou crise énergétique), on peut voir que sur une

1.2.2 Origine des demandes

Cette section présente les canaux par lesquels les usagers entrent en contact avec notre service.

Les demandes nous parviennent de manière relativement équilibrée entre les services sociaux, Sibelga et notre site internet (via le formulaire de contact).

période de 5 ans, nous avons connu une croissance de près de 28% du nombre de contacts.

Les services sociaux et Sibelga orientent régulièrement les usagers vers notre structure, et il arrive qu'ils prennent eux-mêmes rendez-vous en leur nom.

Par ailleurs, les campagnes de communication que nous menons augmentent notre visibilité et facilitent les prises de contact, que ce soit via notre site ou directement à notre accueil.

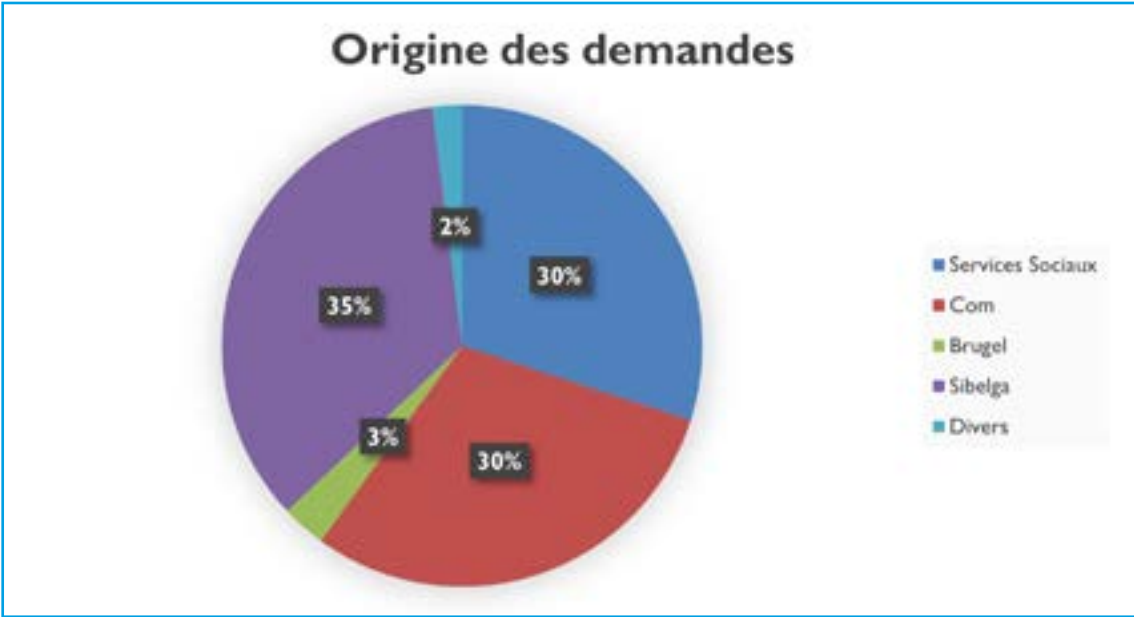


Tableau 2 - Origine des demandes

2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

2.1 Nombre de demandes du 01/05/2024 au 30/04/2025

Au cours de cette période, nous avons enregistré 3136 demandes, soit une moyenne mensuelle de 261 demandes.

Les chiffres restent globalement stables par rapport à l'année précédente (2023-2024), malgré une capacité réduite liée à l'absence temporaire de plusieurs conseillers.

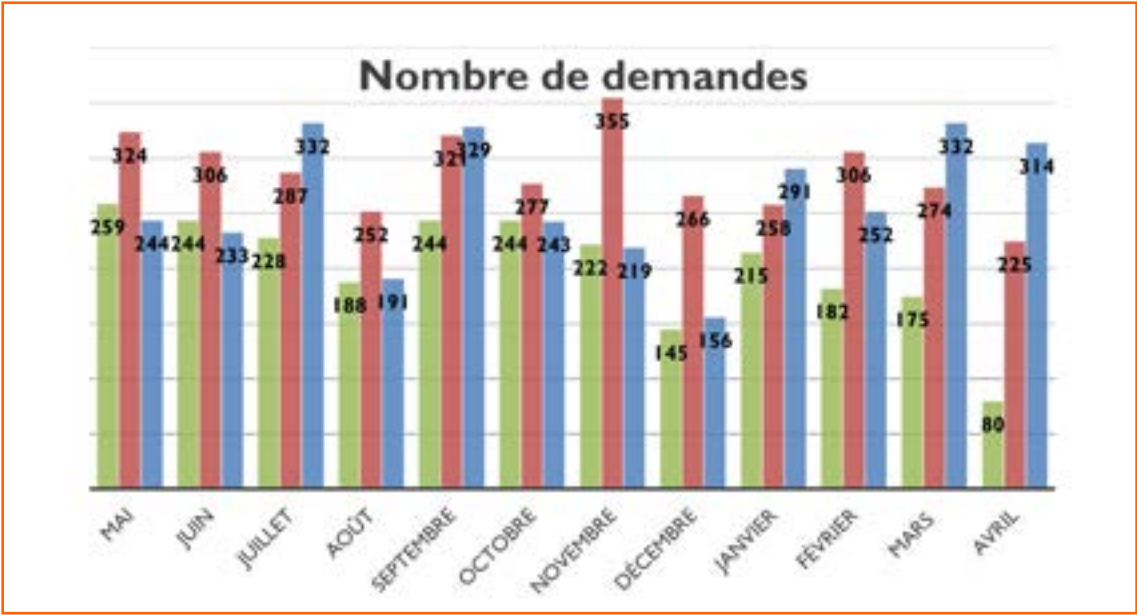


Tableau 3 - Évolution du nombre de demandes par mois

Une hausse significative est observée en mars et avril 2025, en lien avec la fin de la période hivernale de protection contre les coupures et les campagnes d'information menées à ce moment.

On voit aussi une augmentation des demandes en juillet 2024 qui est due au renouvellement des

2.2 État des demandes au 30/04/2025

Le nombre de dossiers traités a connu une forte augmentation par rapport aux années précédentes.

Cette hausse s'explique en partie par la résolution de dossiers restés en attente depuis

contrats accordés à un tarif spécial aux usagers BIM ayant perdu le tarif social. Par conséquent, les usagers sont revenus pour faire des comparaisons, créer de nouveaux contrats ou lancer la procédure de statut de client protégé. Pour la même raison, en septembre, il y a une hausse de demandes du statut de client protégé.

longtemps, ce qui nous permet de revenir à un niveau de traitement proche de celui observé avant la crise.

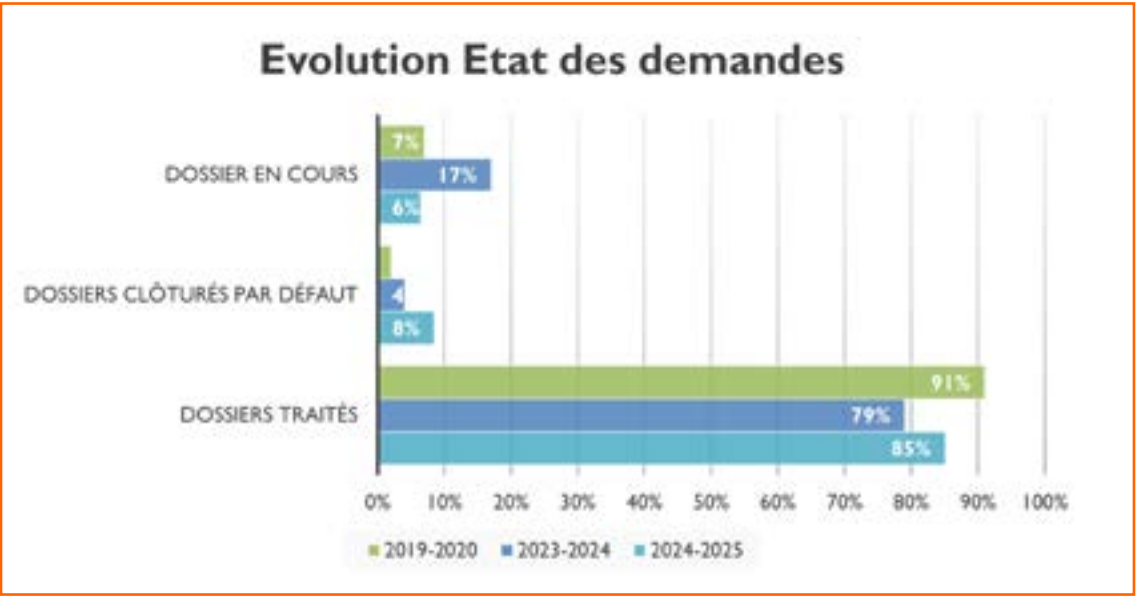


Tableau 4 - Évolution de nombre de demandes

Malgré cette amélioration, de nombreux dossiers anciens demeurent en suspens, principalement en raison de délais de réponse importants et de réponses insatisfaisantes de la part des fournisseurs.

Par ailleurs, on constate une augmentation des dossiers clôturés par défaut. Cette tendance pourrait s'expliquer par des délais d'attente plus

longs pour obtenir un rendez-vous, ou par un oubli de la date de rendez-vous de la part des usagers.

Afin de remédier à cette situation, nous prévoyons de mettre en place un système de rappel par SMS, intégré au nouvel outil de reporting, dont le déploiement est prévu pour la fin de l'année.

2.3 Nature des demandes du 01/05/2024 au 30/04/2025

Nous avons essayé de synthétiser les types de demandes et nous les avons regroupés en 5 catégories. Les principaux domaines traités par le

service sont les problèmes de facturation (compréhension, erreur de facturation...) suivi par les comparaisons, créations et suivis de contrat.

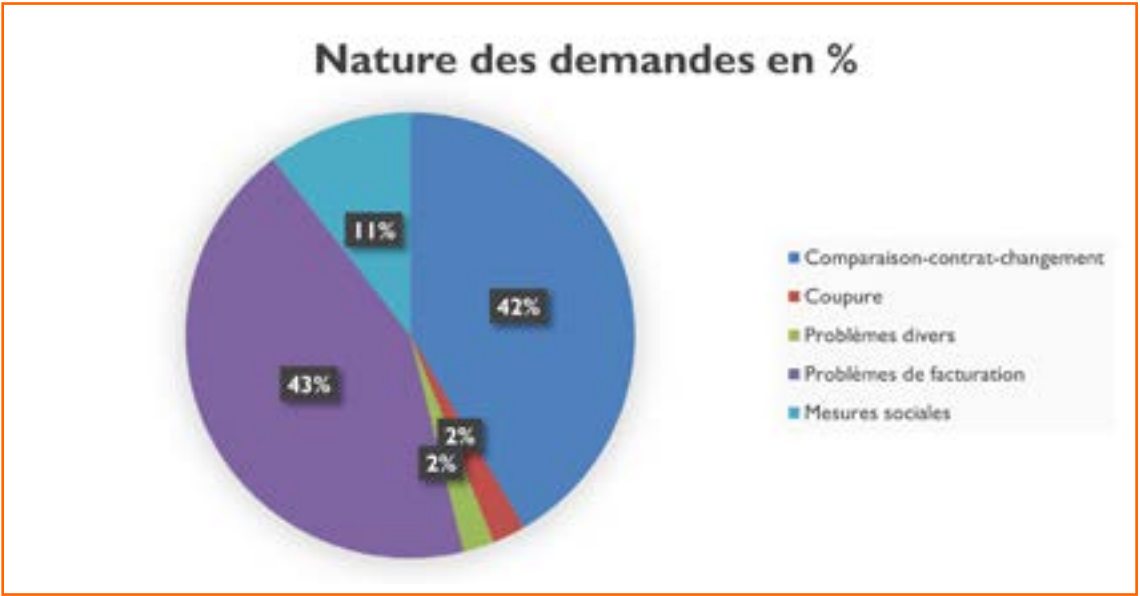


Tableau 5 - Pourcentages du type de demandes du 01/05/204 au 30/04/2025

Par rapport aux autres années, nous pouvons constater une augmentation des problèmes de facturation. Cette évolution s'explique notamment par le passage de certains fournisseurs à la facture simplifiée.

Or, ce nouveau format génère de l'incompréhension chez les usagers, qui peinent à identifier les informations essentielles et à comprendre clairement ce qu'ils doivent réellement payer.

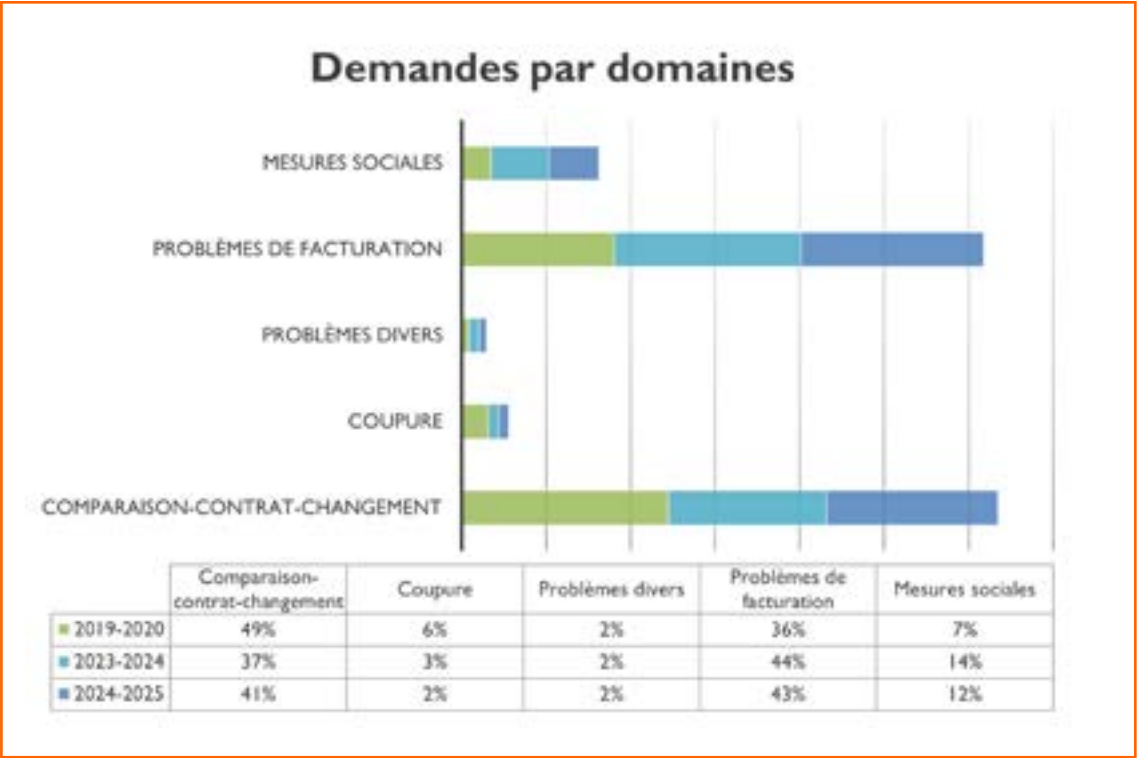


Tableau 6 - Evolution des demandes par domaines



Tableau 7 - Types de demandes détaillés pour la période 2024-2025

Les demandes les plus fréquentes sont les comparaisons et la création de nouveaux contrats. Les comparaisons peuvent se faire de deux manières différentes ; soit via notre formulaire soit lors d'un rendez-vous. La plupart du temps, la simulation se concrétise par une création de contrat.

À l'exception d'une hausse des problèmes de déménagements dus à la méconnaissance du processus à suivre lorsque l'on quitte son habitation (document de reprise des énergies, relevé des index, transport du contrat, ...), le reste est stable.

2.4 État de la fréquentation de nouveaux usagers du 01/05/2024 au 30/04/2025

Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d’IGE pour la période allant du 1er mai 2024 au 30 avril 2025 s’élève à 1135 usagers.

Nous atteignons une moyenne de 95 nouveaux usagers par mois.

La légère baisse observée par rapport à l’année précédente s’explique par le fait que, durant cette période, l’équivalent de 15 mois de permanences n’a pas pu être assuré, en raison de l’absence de deux conseillers.

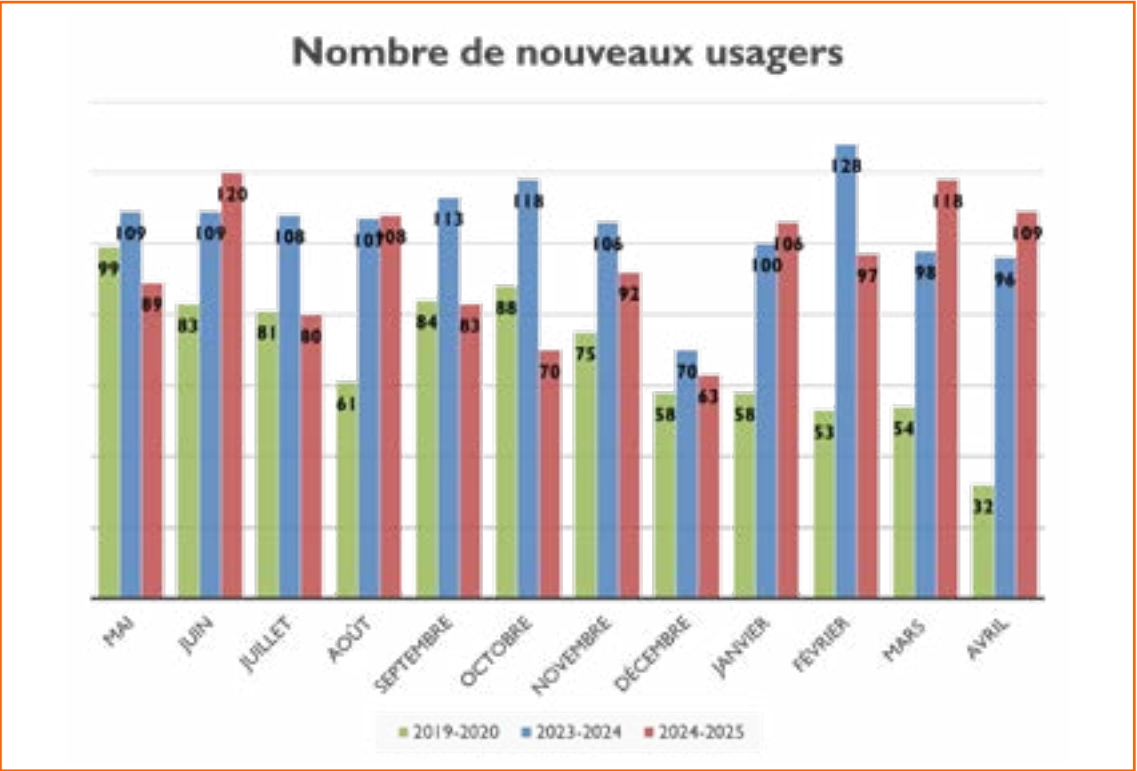


Tableau 8 - Évolution du nombre de nouveaux usagers par mois

Malgré cette contrainte, la tendance reste positive si l’on compare les chiffres aux années ayant précédé la crise. Nous poursuivons ainsi

une dynamique de progression en matière d’accueil et de visibilité du service.

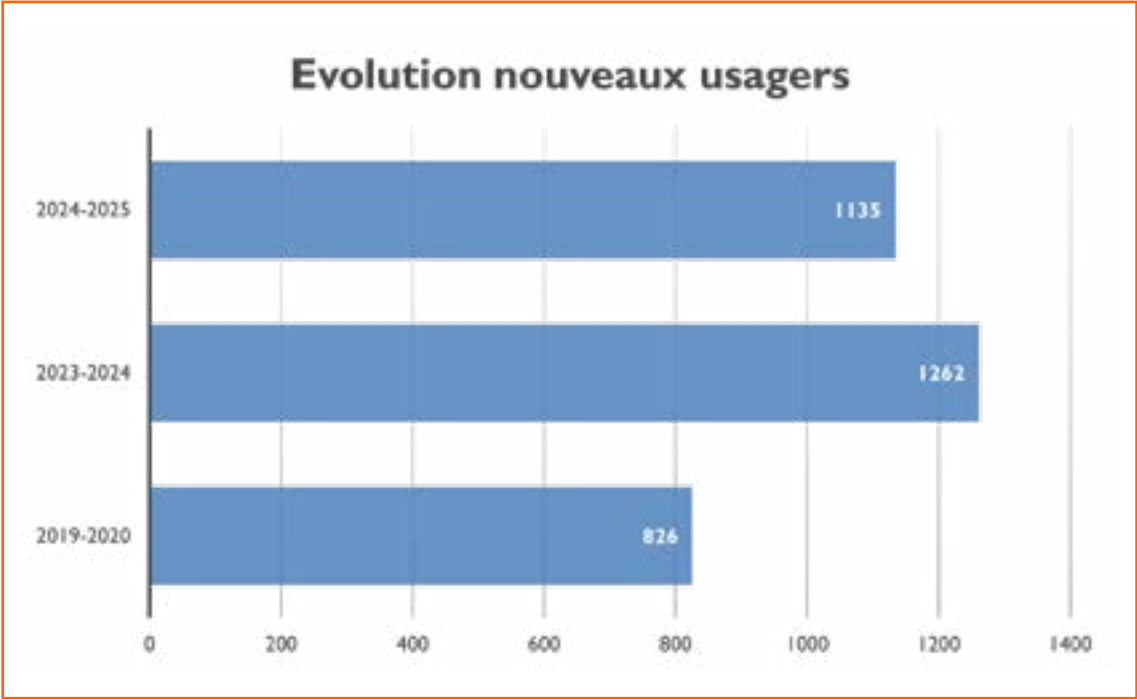


Tableau 9 Évolution du nombre de nouveaux usagers

2.5 Origine des usagers du 01/05/2024 au 30/04/2025

Comme nous le voyons sur le graphique ci-dessous, les usagers fréquentant Infor GazElec viennent principalement des communes de la première couronne de la Région de

Bruxelles-Capitale. A l'exception de la population de Bruxelles (1000) qui n'a cessé d'augmenter, les autres provenances restent stables.

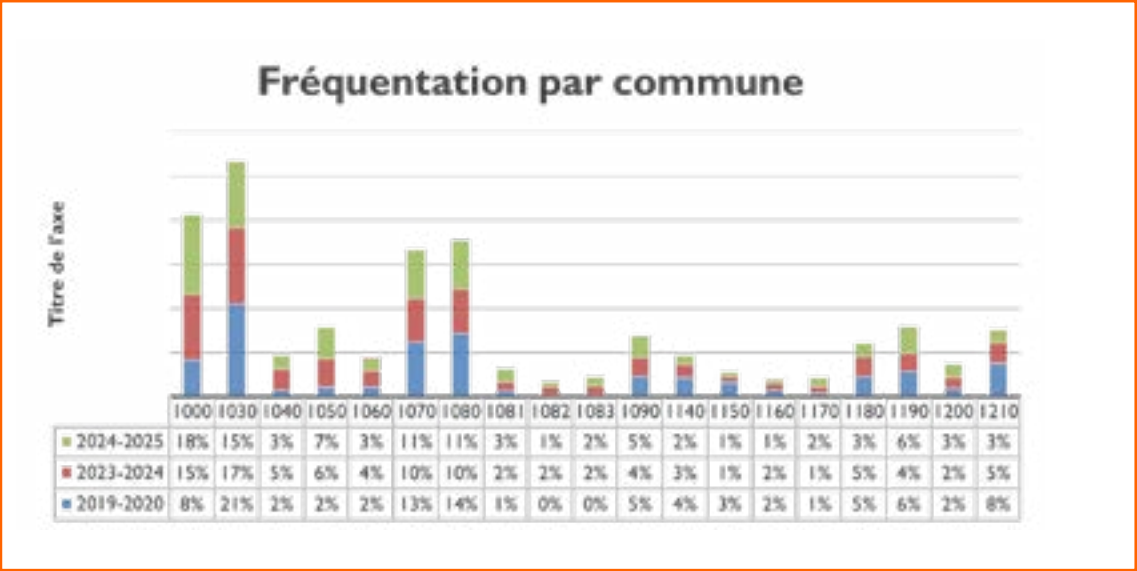
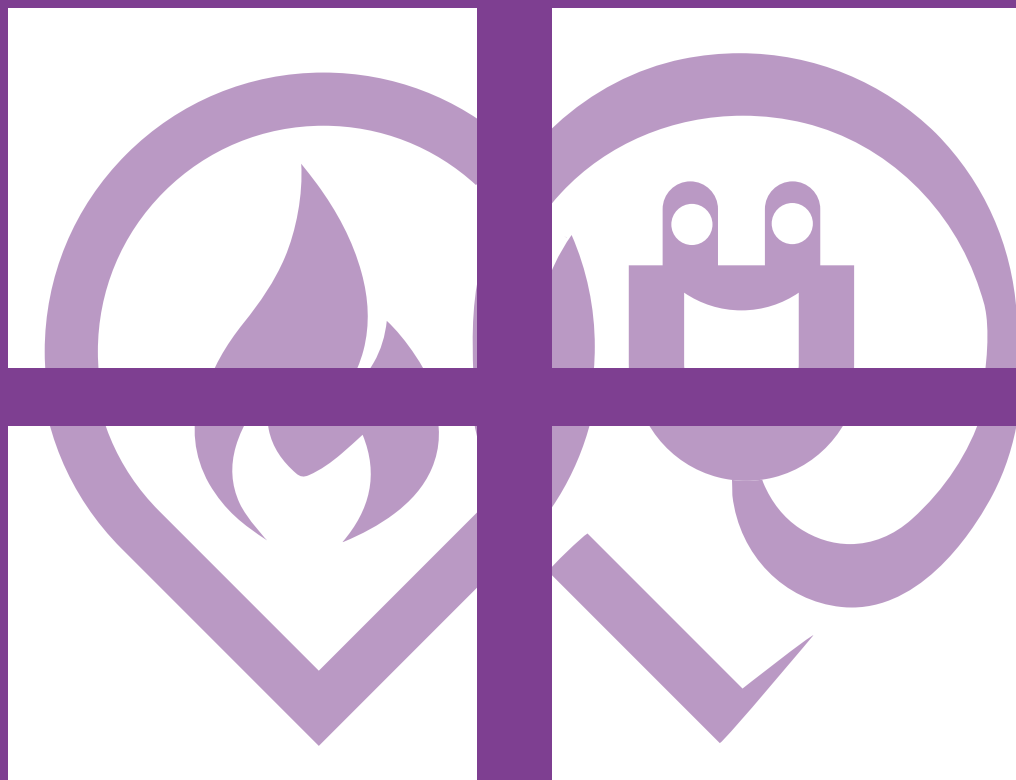


Tableau 10 - Evolution de la fréquentation par commune



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

3.1 Nombre d'activités organisées avec un ou plusieurs partenaires

3.1.1 Réseau

Secrétariat

Nous avons participé à la réunion du secrétariat du 08/10/2024.

Réunion plénière

- 21/05/2024 - Réseau de Vigilance : Service médiation énergie
- 19/09/2024 - Différents types de fournitures par Sibelga
- 05/12/2024 - Modifications des Règlements techniques gaz et électricité par Brugel
- 18/02/2025 - Session d'échanges
- 08/04/2025 - Mini Event - Partages/communautés d'énergie et panneaux photovoltaïques

Autres réunions

- 05/11/2024- Rencontre avec FDSS médiateur de l'énergie
- 28/11/2024 collaboration IGE/BAJ/CASE

3.1.2 Activités de sensibilisation

- 02/09/24 - CPAS d'Anderlecht Semaine de l'énergie
- 21/09/24 - CPAS d'Etterbeek Cellule Énergie

3.1.3 Nombre d'acteurs rencontrés au cours de l'année

- Acteurs de marché : Brugel, Réseau de vigilance, Sibelga, FEBEG, ENGIE, TotalEnergies, Luminus, Wikipower, Test Achats, Brupower
- Acteurs de terrain relais CIGE : Via ASBL, SISP Mellery, Maison médicale Asasso, CPAS Molenbeek, Secrétariat du réseau de Vigilance
- Acteurs publics : Bruxelles Environnement

3.2 Représentation en tant qu'acteurs du marché

3.2.1 Consultations (CREG, Brugel, Parlement...)

- 04/11/2024 - Consultation des parties prenantes pour les mesures du Plan Climat Social organisée par les autorités fédérales et régionales en collaboration avec le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.
- 11/2024 - Formation réalisée par les collaborateurs de la CREG, sur services de première ligne et questionnaire problèmes des petits consommateurs. + difficulté de comparer les contrats.
- 07/11/24 -Présentation des indemnités prévues par les ordonnances - Brugel
- 08/11/24 Présentation des modifications du RT électricité - Brugel
- 27 /01/2025 - Table ronde régionale sur le volet énergie du Plan Social pour le Climat - Organisée par Bruxelles Environnement.
- 28/04/2025 - Suivi du Plan Social Climat belge
- 03/05/24 - Explications sollicitées sur des documents administratifs + questions sur le nouveau RT électricité - Brugel
- 23/07/24 – Présentation du projet de modification du ROI du Service des litiges - Brugel
- 01/07/24 – Réunion à propos des dysfonctionnements d'Atrias - Brugel

3.2.2 Groupe de travail

- Participation aux réunions du CGEE les 11/10/24; 03/12/24; 03/02/25; 18/3/25; 07/04/25

3.2.3 Activité de sensibilisation

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

- Édition Février 2025 : Chez le Juge de Paix pour un conflit d'énergie ;
- Édition Avril 2025 : Prépayer ses consommations de gaz ou d'électricité.

Nous avons aussi mis en ligne des articles sur notre site www.inforgazelec.be

- 17/05/2024 - Quel avenir pour le tarif social en Belgique ?
- 30/05/2024 - Évolution des prix des contrats d'injection d'électricité entre janvier 2023 et mai 2024
- 17/06/2024 - À combien s'élève une facture annuelle de gaz et d'électricité ?
- 28/06/2024 - Prix de détail et marchés de gros
- 04/07/2024 - Évolution du tarif social électricité et gaz entre janvier 2023 et juin 2024
- 30/07/2024 - Un retour à la normale ?
- 29/08/2024 - Compareurs basés sur les prix passés ou des prix futurs - auxquels se fier ?
- 24/09/2024 - Garantir l'accès aux services énergétiques (1/3) : la protection sociale et les mesures spécifiques
- 27/09/2024 - Garantir l'accès aux services énergétiques (2/3): Rénovation du bâti et du logement
- 14/10/2024 - À combien s'élève une facture annuelle de gaz et d'électricité ?
- 15/11/2024 – Attention au décrochage, attachez vos factures : un envol de la part du fournisseur dans le prix de la commodité ?
- 19/12/2024 - L'évolution du tarif social 2023-2024 : un outil efficace pour protéger les ménages vulnérables face à la volatilité des marchés.
- 20/12/2024 - Évolution des prix de gaz 2023-2024
- 16/01/2025 - Évolution des prix de l'électricité en 2024
- 07/02/2025 - Les tarifs de distribution et de transport augmentent en 2025
- 18/03/2025 - Tensions sur le marché de l'énergie : quelle évolution pour un consommateur médian en 2024 ?
- 28/03/2025 - Les coupures d'alimentation de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale en 2024
- 01/04/2025 - Clients protégés et tarif social
- 30/04/2025 - Le Système d'échange de quotas d'émission de l'Union européenne

3.2.4 Participation en tant qu'acteur du marché

Nous citons ci-dessous les différentes participations d'Infor GazElec en tant qu'acteur du marché. Toutes ces participations ont chaque fois nécessité un travail important de préparation.

- 24/05/2024 - Comité de suivi de l'étude de Sandrine Meyer chercheuse à l'ULB mandaté par BXL Environnement pour faire une étude sur le développement des communautés d'énergie en RBC.
- 19/11 /2024 - Focus Groupe Brupower - Public vulnérable
- 14/11/2024 - Workshop relatif aux déterminants sociaux du déploiement des compteurs intelligents - Bruxelles Environnement.

3.2.5 Participation au Conseil des Usagers

- 08/11/24 - discussion sur les modifications du RT électricité
- PDD Sibelga 2024-2029
- Consultation sectorielle marché de l'énergie

3.2.6 Remise d'avis

Nous avons répondu aux consultations publiques suivantes :

- Plan de développement de Sibelga 06/2024
- AVIS IGE plan social climat régional
- AVIS CDU consultation sectorielle
- 21/03/2025 - Avis relatif à la proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie

3.2.7 Présentations d'IGE

- 16/05/2024 - Logements sociaux Mellery
- 25/06/2024 - VIA ASBL

- 25/10/2024 - CAW - project BIZ (Budget in Zicht)
- 19/11/2024 - Lhiving
- 05/11/2024 - CPAS Molenbeek
- 27/02/2025 - Haute Ecole Libre de Bruxelles Ilya Prigogine à Bruxelles (HELB)
- 18/02/2025 - VIA ASBL
- 28/02/2025 - Talita
- 11/03/2025 - Formation des Fédérations des CPAS

3.2.8 Fréquence des contacts avec les différents acteurs

Sur base de ce qui est décrit ci-dessus, dans certains groupes de travail, nous rencontrons une multitude d'acteurs. Il faut ajouter à cela les nombreux contacts que nous avons avec les fournisseurs, Sibelga, médiateurs fédéraux et Brugel pour le suivi des dossiers. Il est donc très difficile de recenser le nombre de contacts avec les différents acteurs.

3.2.9 Nombre et nature des activités organisées en commun

À part les activités du réseau et son évènement, il n'y a pas eu d'activité organisée en commun.

3.2.10 Référencement sur les sites des autres acteurs

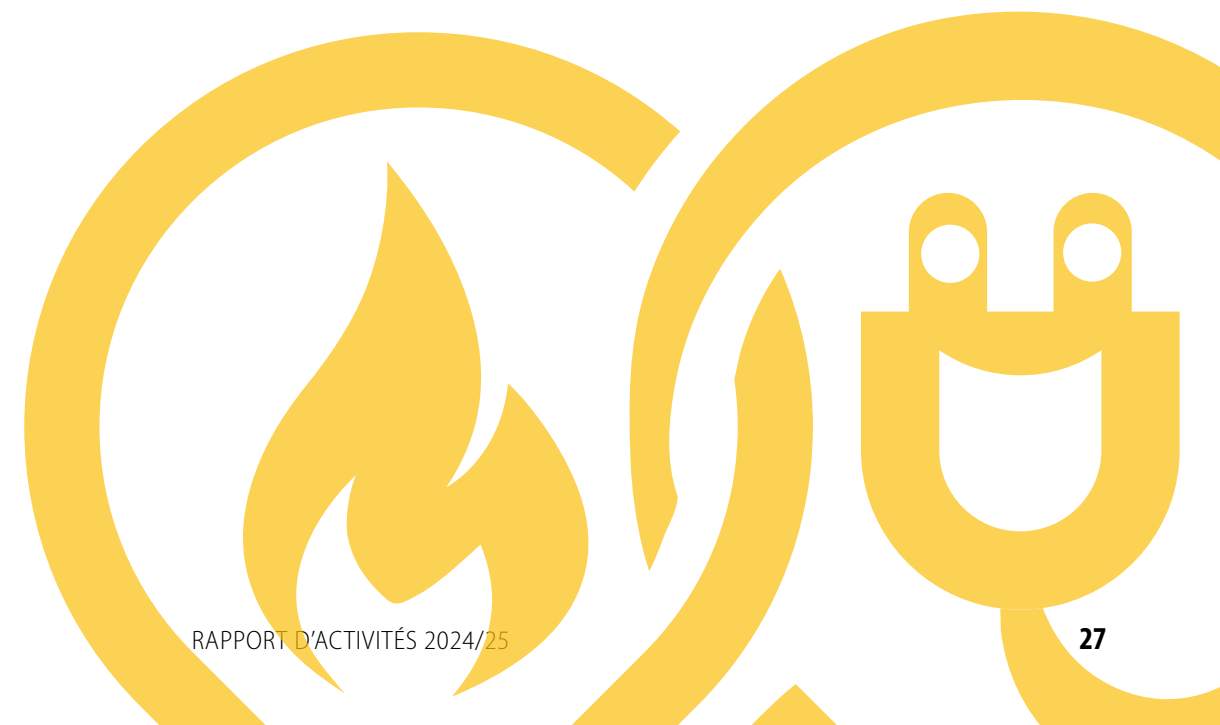
Nous sommes référencés sur plusieurs sites, dont notamment

- Brugel,
- Sibelga,
- Bruxelles Environnement,
- Centre d'appui,
- CAMD,
- CBENM, ...



4. 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.





5. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques

5.1 Partie arithmétique – nombre de plaintes/ intervention dans une procédure judiciaire

5.1.1 Plaintes et dossiers ouverts

- 48 plaintes au Service des Litiges de Brugel ;
- 42 plaintes internes (fournisseur ou GRD) ;
- 4 plaintes au Médiateur fédéral ;
- 1 plainte au CA de Brugel (dysfonctionnement de marché) ;
- 7 rédactions d'actes de procédure en Justice de paix (notes d'audience/conclusions/citation en opposition) ;
- 1 rédaction d'acte de procédure devant le Tribunal de l'entreprise (conclusions) ;
- 1 rédaction d'acte de procédure devant le Tribunal de première instance (conclusions) ;

Soit un total de 104 plaintes.

Les acteurs concernés par les plaintes sont :

- Sibelga (43) ;
- Engie (26) ;
- TotalEnergies (20) ;
- Mega (14)
- Luminus (8) ;
- Eneco (1) ¹

Sur ces plaintes, on compte 71 nouveaux dossiers ouverts (certains dossiers font l'objet de plusieurs plaintes).

¹ Le nombre d'acteurs concernés est plus élevé que le nombre de plainte car certaines plaintes concernent plusieurs acteurs

5.1.2 Conseils donnés

Des conseils juridiques sont donnés aux usagers quasiment exclusivement lorsqu'un conseiller a déjà ouvert un dossier. Il n'y a donc pas de « dossiers conseils juridiques » autonomes.

Par contre, le service est parfois consulté par des professionnels qui demandent un avis juridique sur une question/un dossier spécifique.

A cet égard :

- Suivi de 3 dossiers en collaboration avec un CPAS (qui reste gestionnaire des dossiers) pour des questions liées à des facturations importantes (estimation des index sur plusieurs années) et réponse à une demande de CPAS d'explication sur la procédure judiciaire ;
- Suivi de quatre dossiers avec des avocats en ce qui concerne des cas de prétendues manipulations de compteurs (qui restent gestionnaires des dossiers) ;
- Réponse à deux questions de Bruxelles-Environnement (règles de facturation - dans le cadre des modèles de facturation à établir pour les communautés d'énergie et modalité de prise en compte des installations photovoltaïques dans le cadre du loyer) ;
- Réponse à un CPAS sur les modalités de demande d'indemnités aux fournisseurs ;

5.2 Partie qualitative

5.2.1 Problématiques concernées par les plaintes

Une série de plaintes (21) concerne les facturations pour une consommation hors contrat par Sibelga.

Certaines de ces plaintes (9) concernent principalement la question du tarif appliqué (notamment à un utilisateur du réseau de bonne foi). D'autres (12) concernent principalement la question de savoir si il y a ou pas « consommation hors contrat », dès lors que les

usagers avaient bien conclu un contrat avec un fournisseur mais que le fournisseur n'a pas fait le nécessaire en matière de suivi du contrat. Des demandes d'indemnités ont également été soumises dans certains de ces cas.

Toujours en ce qui concerne Sibelga, plusieurs plaintes ont concerné des contestations de facturation à un tarif majoré en raison d'une

prétendue manipulation du compteur (16 plaintes).

Une autre problématique relativement fréquente est celle des demandes de suppression de frais excessifs/clauses pénales (8 plaintes). A ce sujet, il convient de noter que le service juridique d'IGE n'est pas le seul à traiter de cette question. Régulièrement, les conseillers de première ligne sont amenés à demander aux fournisseurs de limiter les frais exigés. Ce n'est normalement qu'en cas de refus persistant que le service juridique intervient en déposant une plainte (parfois devant le Service des Litiges/le Médiateur fédéral). Il est donc à noter que des frais excessifs sont en réalité régulièrement demandés par les fournisseurs.

Un autre problème récurrent est celui de la non-réponse par les fournisseurs aux plaintes/questions dans les délais impartis. Le dépôt de plaintes auprès du médiateur/service des litiges apparaît cependant comme peu efficace au vu du délai de traitement des plaintes par ces organismes. Le dépôt d'une plainte générale auprès du conseil d'administration de Brugel afin de signaler un dysfonctionnement de marché a donc été privilégié. Suite au dépôt de cette plainte, Brugel indique avoir mis en place un

monitoring avec les fournisseurs de manière à contrôler les délais de réponse aux plaintes. Dans le cadre de ce monitoring, IGE fait régulièrement rapport des plaintes non traitées dans les délais.

Une question importante est celle de l'établissement des contrats. Deux problématiques peuvent alors se poser. Soit les fournisseurs refusent purement et simplement d'établir un contrat² (5 cas), soit les fournisseurs établissent un contrat mais le font débiter plusieurs semaines dans le futur alors que les usagers ont besoin d'un contrat immédiatement car ils risquent une coupure de manière imminente. Le Règlement technique oblige pourtant dans ce cas à faire débiter le contrat à la date demandée par l'utilisateur du réseau³ (5 cas également).

En janvier 2024, il était apparu que Mega avait repris par erreur des clients protégés chez Sibelga. Une plainte avait été adressée au Conseil d'administration de Brugel sur ce point et Mega s'était engagé à mettre fin au problème. Les conséquences des reprises de janvier 2024 ont cependant continué à se faire sentir. Trois plaintes ont été déposées à ce sujet. Un problème identique a été relevé chez TotalEnergies.

² Les motifs de refus rencontrés sont les suivants : l'utilisateur est une PME endettée et le fournisseur prétend ne pas devoir faire offre dans ce cas, l'utilisateur a été coupé et le fournisseur demande illégalement une caution pour faire le contrat, l'utilisateur n'a pas, selon le fournisseur, de document d'identité mais uniquement une attestation d'immatriculation.

³ Il est à noter que cette possibilité est difficile à mettre en œuvre : le système informatique utilisé par les fournisseurs encode automatiquement le contrat au mois suivant – soit bien souvent trop tard. Un mail doit donc être envoyé par la suite pour expliquer la situation. Certains fournisseurs ne posent alors pas de problème mais certains cas sont plus compliqués et ont donc mené au dépôt d'une plainte.

En un temps rapproché, quelques usagers ont perdu leur statut de client protégé au motif que la dette était payée – ce qui n'était pourtant pas le cas. Une plainte générale a été adressée à TotalEnergies sur cette question de manière à signaler un éventuel problème systémique. La question ne s'est depuis plus posée mais, pour les usagers ayant déjà perdu leur statut, la reprise rétroactive de celui-ci est parfois compliquée (une plainte est en cours au Service des Litiges sur l'un de ces cas).

Les facturations (ou refacturations) tardives ont également motivé des interventions du service juridiques (8 cas).

A noter également qu'en cas de déménagement, le système « MIG » utilisé par les

fournisseurs attribue automatiquement (sauf communication d'un formulaire « document de reprise des énergies ») à l'utilisateur entrant les index de l'ancien utilisateur sortant qui ne correspondent pourtant pas toujours aux véritables index d'entrée, surtout lorsqu'une durée importante s'est écoulée entre les deux occupations. Trois plaintes ont été déposées par le service juridique à ce sujet.

D'autres questions ont fait l'objet de plaintes épisodiques (exigence d'un plan de paiement/de termes et délais raisonnables, reprise d'un compteur par un fournisseur « pirate », demandes d'indemnité pour coupure fautive du compteur, ...).

urgentes auprès du Service des litiges (urgences motivées par le risque de coupure/la nécessité d'ouvrir les compteurs).

Les cas concernés sont les refus de faire offre/les contrats qui débutent trop tardivement. Dans ces cas, les plaintes en urgence ont toujours permis d'éviter la coupure ou de faire ouvrir les compteurs dans un délai raisonnable.

5.2.2 Résultats obtenus

5.2.2.1 Par rapport aux plaintes déposées durant la période étudiée :

5.2.2.1.1 Résumé des résultats obtenus :

Les plaintes devant le Service des Litiges/le Médiateur de l'énergie mettent un temps important à être traitées. Les plaintes déposées devant ces organismes n'ont donc souvent pas obtenu de réponse.

Certaines décisions sont cependant intervenues, en particulier dans le cas des demandes

En ce qui concerne la problématique des consommations hors contrat, plusieurs décisions sont intervenues. Le Service des Litiges de Brugel valide quasi-systématiquement les tarifs appliqués par Sibelga pour les consommations hors contrat.

Le Service des Litiges n'a pas non plus fait droit aux demandes traitées concernant les manipulations de compteur (deux cas traités).

Par contre, les principes sont clairs en ce qui concerne les usagers « entrants » auxquels les index des usagers « sortants » sont attribués. Cette pratique n'est pas conforme à la législation. Une décision en ce sens a été rendue par le Service des Litiges dans un dossier d'IGE. Par ailleurs, de manière plus générale, un avis

5.2.2.1.2 Décisions significatives quant aux principes :

Le Service des Litiges confirme que l'obligation de faire offre s'applique y compris par rapport aux clients qui sont des « petits » professionnels.

d'initiative confortant cette position a été émis par Brugel⁴.

En ce qui concerne les reprises irrégulières de clients protégés par Mega, les différentes situations ont toutes été finalement résolues.

Le Service des Litiges a par ailleurs octroyé des indemnités à deux usagers (respectivement de 469 euros et de 1250 euros).

Plusieurs plaintes ont également abouti car les fournisseurs y ont directement donné suite (frais excessifs supprimés, plan de paiement raisonnable octroyé, respect in fine de l'obligation de faire entrer le contrat en vigueur le jour même pour éviter la coupure, paiement par le fournisseur des frais d'ouverture des compteurs).

Comme indiqué ci-dessus, la pratique consistant à attribuer automatiquement l'index de l'utilisateur du réseau sortant à l'utilisateur du réseau entrant est illégale.

⁴ Brugel, avis d'initiative du 18 février 2025 relatif à l'organisation des procédures de déménagement

5.2.2.2 Par rapport aux plaintes déposées antérieurement :

5.2.2.2.1 Difficultés survenues :

Des décisions ont été rendues par le Service des litiges concernant d’anciennes plaintes. Une fois les décisions rendues, un travail de suivi est cependant encore régulièrement nécessaire.

Ainsi :

Le 28 mai 2024, une décision sur recours en réexamen est rendue par le Service des Litiges (la plainte originale datait du 6 septembre 2023). Cette décision a cependant été contestée par la partie adverse dans le cadre d’un nouveau recours en réexamen (recours en réexamen à l’encontre d’une décision déjà rendue sur base d’un recours en réexamen). Un procédé identique a été utilisé dans un autre dossier. La pratique de multiplier les recours en réexamen risque de retarder encore plus le moment où est rendue une décision définitive. Brugel semble cependant conscient de ce problème, le projet de nouveau Règlement d’ordre intérieur du Service des Litiges précisant que : « Les décisions rendues par le Service sur recours en réexamen

ne peuvent, elles-mêmes, faire l’objet d’un recours devant le Service » ;

Les fournisseurs refusent parfois d’appliquer les décisions rendues. Ainsi, un fournisseur a explicitement refusé d’appliquer une décision du Service des litiges (pourtant définitive). Une plainte a été déposée au Conseil d’administration de Brugel à ce sujet le 12 avril 2024. Brugel a réagi à cette plainte le 30 mai 2024. Après plusieurs échanges avec le régulateur, le fournisseur a exécuté la décision le 4 juin 2024. Dans un autre cas, le fournisseur refusait d’appliquer une décision rendue le 17 avril 2024. La situation n’a été définitivement clôturée auprès du fournisseur qu’en juillet 2024 après avoir demandé à Brugel d’intervenir. De même, un fournisseur a initialement refusé de donner suite à une décision du Service des Litiges rendue le 9 août 2024 (plainte introduite au Service des litiges le 13 avril 2023). En novembre 2024, Le fournisseur a finalement exécuté la décision intervenue.

5.2.2.2.2 Décision intéressante sur les principes :

Le Service des Litiges a confirmé par une décision du 28 mai 2024 qu’il était compétent pour écarter des dispositions du Règlement technique qui seraient contraires à des dispositions

supérieures dans la hiérarchie des normes. C’est

5.2.3 Notes rédigées

5.2.3.1 Notes/avis rédigés pour un acteur externe :

- Note : réponse à la consultation organisée par Brugel sur le projet de modification du Règlement d’ordre intérieur du Service des Litiges ;
- Note : suite à une sollicitation de Brugel - Note sur la question des déménagements problématiques ;

5.2.3.2 Notes rédigées pour le Service :

- Notes sur des décisions rendues par le Service des litiges (2)
- Note relative à la nouvelle loi « prime pour les raccordements collectifs » et note sur l’arrêté royal exécutant cette loi ;
- Note de présentation du nouveau Règlement technique ;
- Note sur la nouvelle réglementation européenne en matière d’énergie ;
- Note sur les conséquences juridiques des facturations tardives.



6. Mission de recherche

L'activité de recherche du service est principalement axée sur la rédaction d'un rapport de recherche annuel qui fait le point sur l'évolution du marché du gaz et de l'électricité en RBC, avec un focus particulier sur l'accès à l'énergie et sur la protection des usagers, en s'appuyant sur une connaissance de terrain (issue de l'activité de conseil individuel du service), des problèmes rencontrés par les usagers bruxellois et en lien avec les différentes évolutions du marché et les débats ouverts au niveau de sa régulation publique.

Ce rapport sert de base, d'une part, pour la mise à jour et le développement des connaissances internes du service mais aussi, d'autre part, pour sa participation aux débats publics relatifs à l'accès à l'énergie, aux instances de consultations dont le service fait partie (Comité des usagers du gaz et de l'électricité), pour répondre aux consultations ouvertes par le régulateur bruxellois du marché du gaz et de l'électricité (Brugel), voire pour étayer des réponses à des demandes d'auditions parlementaires.

Le rapport de recherche 2025 a été rendu. Il a été débattu lors des comités de support du 3 juin 2025.





7. Mission de communication

7.1 Notre communication du 1er mai 2024 au 30 avril 2025

Suivant notre plan de communication 2024-2029, nos différents axes de communication (gestion, accueil, synergie, média et axe pub) sont désormais déployés parallèlement. Le but premier recherché est toujours une accessibilité croissante tout aussi bien en termes quantitatifs que qualitatifs. Les deux atouts majeurs et

formidables pour le travail de communication restent : l'équipe soudée de professionnel-le-s et expert-e-s aux profils divers, qui se complètent et offrent un service aux Bruxellois et Bruxelloises ainsi que des connaissances, une expertise et un savoir-faire accumulés depuis 2007.

Deux objectifs de communication sont plus particulièrement visés depuis mai 2024 :

- Un accroissement de la notoriété d'Infor GazElec (principalement auprès de notre cœur de cible, à savoir les ménages bruxellois vulnérables)
- Une plus grande synergie avec nos partenaires relais (en priorité ceux qui sont en contact avec notre cœur de cible)

7.2 Bruxellois et Bruxelloises ! Infor GazElec est votre centre d'information, d'aide et d'accompagnement !

Depuis le mois de mai, nous avons lancé une grande campagne de publicité sur tout Bruxelles acti-
vant différents canaux de communication :

7.2.1 Présence dans les transports publics bruxellois:

- Présence de juin 2024 à juin 2025 sur 60 valves informatives dans les stations de métro de la capitale.
- Affichage dans des trams et métros circulant à proximité de la station Botanique du 30 avril 2024 au 10 juin 2024.
- Affichage sur les valves horizontales dans les stations Botanique et Simonis du 02 au 23 septembre et dans la station Comte de Flandre début décembre 2024. L'affichage à Anderlecht et à Molenbeek se fait en parallèle avec nos actions communes Infor GazElec- CPAS (Semaine de l'Énergie à Anderlecht – Présence prévue sur le marché à Molenbeek).

7.2.2 Distribution toutes-boîtes de 200.000 flyers dans les quartiers avec forte densité de notre cœur de cible et suivant le calendrier des relevés de Sibelga.



7.2.3 Création et diffusion d'un spot TV (15'') et d'un spot Radio (15'') sur BX1 pendant 56 jours en mai, juin, septembre et octobre.



Ce déploiement permet à un grand nombre de personnes habitant Bruxelles de prendre connaissance de l'existence d'un centre d'information, d'aide et d'accompagnement et également de ressentir la nature accueillante et bienveillante de ce centre via les visuels et les conceptions en concordance avec l'identité graphique et le tone of voice Infor GazElec.

7.3 Avis aux autres équipes d'information et d'aide: toute l'équipe d'Infor GazElec est à votre côté !

Nous sommes en relation avec la plupart des grands centres de médiation de dettes et avec les associations du réseau habitat pour expliquer nos domaines d'actions et proposer des coopérations.

Nous sommes en contact avec toujours plus de centres médicaux. Dans les centres avec des assistantes sociales ou des assistants sociaux, nous proposons toujours l'utilisation de notre

dépliant contact pour faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers et usagères.

Nous continuons à développer nos collaborations avec les différents CPAS de Bruxelles en participant aux journées énergie et aux permanences extérieures organisées, en échangeant sur nos pratiques et en développant des manières de fonctionner ensemble.

7.4 Amélioration de l'accueil Infor GazElec – tout un processus !

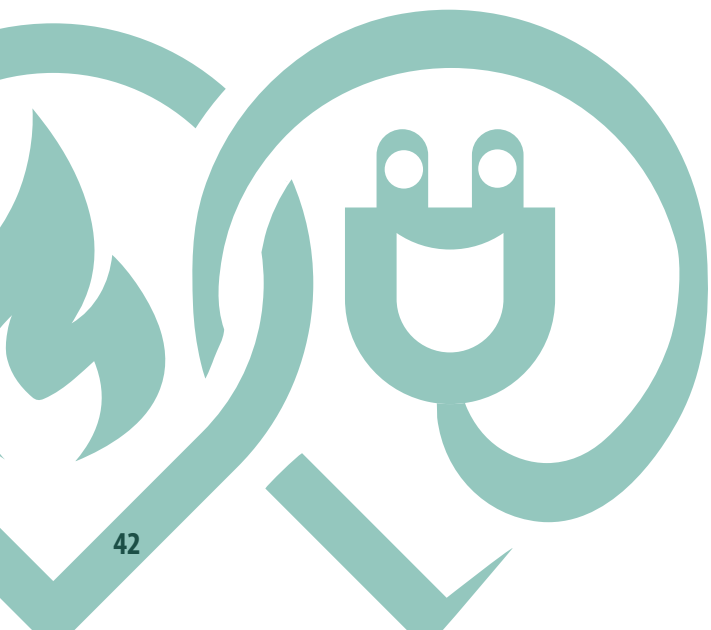
L'accueil est central à toutes nos activités. Nous avons commencé cette année notre analyse de l'accueil Infor GazElec pour l'adapter aux besoins dans une dynamique d'amélioration continue. Un premier focus a été mis sur l'accueil en amont : la connaissance d'Infor GazElec avant

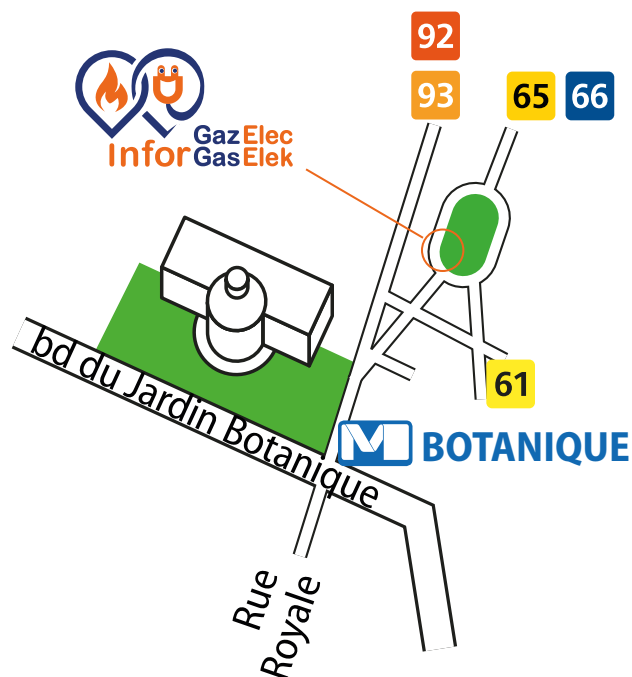
le premier contact. Une étude qualitative a été menée auprès d'un échantillon de personnes fréquentant le service. Les résultats de l'enquête ont été analysés et un plan d'action est mis sur pied.

7.5 Cap sur le futur – vers un plus grand partage de savoir.

Les mois qui nous attendent seront placés sous le signe du partage de connaissances afin de garantir un accès large et de qualité à l'information sur le marché de l'énergie bruxellois !

Nous vivons et évoluons dans un système où chaque maillon tisse le filet permettant de défendre et garantir l'accès à l'énergie au plus grand nombre possible. La construction d'une communication vivante entre les différents acteurs énergie permet grandement de renforcer ce filet. Cap aussi sur des collaborations plus étroites avec nos partenaires énergie.





► 02/209 21 90
► info@gazelec.info

► **SITE** : www.inforgazelec.be

► **ADRESSE** : 51 chaussée de Haecht
1210 Bruxelles

► **OUVERT** : Du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
Le jeudi de 13h30 à 17h.

► **TRANSPORTS EN COMMUN** :

Méto  → *Botanique*

Trams  → *Gillon*

Bus  → *Traversière*

Bus  → *Méridien*

Éditeur responsable: Arnaud Lismond - Collectif Solidarité Contre l'Exclusion - Ch. de Haecht, 51 - 1210 Bruxelles

Infor GazElec - Centre d'information bruxellois
pour les consommatrices et consommateurs de gaz et d'électricité.
Indépendant, gratuit, confidentiel et bienveillant.

Avec le soutien de:

