



Gaz Elec Infor Gas Elec Rapport d'activités

1^{er} mai 2025 - 30 avril 2026

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 9

1.1 Accessibilité du service 9

1.2 Indicateurs de la mission d’information (01/05/2025 – 30/04/2026) 12

1.3 Publications sur notre site 15

2. Mission d’accompagnement physique dans les démarches administratives 21

2.1 État des tickets du 01/05/2025 au 30/04/2026 21

2.2 État de la fréquentation de nouveaux usagers (01/05/2025 – 30/04/2026) 23

2.3 État des dossiers au 30/04/2026 25

2.4 Nature des demandes entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026 25

2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026 27

2.6 Fréquentation du site web entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026 29

3. Mission d’information sur les droits, la législation et les voies de règlement des litiges 31

4. Mission de conseil et d’accompagnement juridiques 33

4.1 Partie quantitative – nombre de plaintes/intervention dans une procédure judiciaire : 33

4.2 Partie qualitative : 35

4.3 Notes rédigées : 43

5. Mission de développement et d’entretien d’un réseau de partenaires 45

5.1 Nombre d’activités organisées avec un ou plusieurs partenaires 45

5.2 Nombre d’acteurs rencontrés au cours de la période 46

5.3 Représentation en tant qu’acteur du marché 47

5.4 Fréquence des contacts avec les différents acteurs 47

5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs 47

6. Mission de recherche 49

7. Mission de communication 51

7.1 Notre communication du 1er mai 2025 au 30 avril 2026 51

7.2 Avis aux équipes d’accompagnement de personnes vulnérables et partenaires de longue date: Infor GazElec est à votre côté ! 51

7.3 Avis aux instances communales et aux écoles de formation d’adultes : dans le marché bruxellois de l’énergie, seules les personnes averties sortent avec un bon contrat ! 52

7.4 Infor GazElec se définit aussi par son accueil ! 53

7.5 Infor GazElec poursuit ses autres axes de communication. 53

7.6 Site Internet 54

7.7 Réseaux sociaux 54

12. Conclusion 57





Introduction

Nous présentons ici le rapport de nos activités pour la période de subvention qui s'étend du 1er mai 2025 au 30 avril 2026.

Contexte énergétique

La période concernée par ce rapport est marquée par une relative stabilisation des prix de l'énergie après les années de crise. Si les prix observés en 2025 restent largement supérieurs aux niveaux d'avant-crise – la commodité électricité ayant augmenté de plus de 100 % depuis 2020 – une tendance générale à la baisse a été observée au fil de l'année pour les contrats variables. Les tarifs de distribution ont cependant fortement augmenté, avec notamment une hausse de 51 % du tarif capacitaire électricité. Cette évolution contradictoire – baisse de la commodité d'un côté, hausse des tarifs de distribution de l'autre – illustre la complexité croissante du marché de l'énergie bruxellois et la difficulté, pour de nombreux consommateurs, d'en appréhender les mécanismes sans accompagnement spécialisé.

La précarité énergétique, loin de reculer, continue d'affecter un nombre important de ménages bruxellois. Dans ce contexte, 76.687 ménages bénéficiaient du tarif social électricité en décembre 2025, et 8.989 usagers disposaient du statut de client protégé électricité. Ces chiffres, s'ils témoignent de l'importance des protections sociales existantes, reflètent également l'ampleur des fragilités persistantes au sein de la population bruxelloise.

En outre, la situation géopolitique a poussé de nombreux ménages à s'interroger sur les prix de leur fourniture en énergie depuis début avril.

Contexte social

La réforme du chômage, débutée en janvier 2026, a par ailleurs un impact direct sur les publics que nous accompagnons. Les personnes exclues du chômage qui se retrouvent aidées par le CPAS bénéficient du tarif social. En outre, si elles avaient une dette existante de plus de 150 euros, elles se retrouvent basculées automatiquement vers Sibelga via le statut de client protégé.

Si nous continuons de défendre le statut de client protégé comme un outil essentiel de protection des consommateurs les plus vulnérables, nous avons en revanche alerté Sibelga sur la nécessité d'une communication claire et proactive autour de ce passage automatique. En effet, ce basculement, aussi bienveillant soit-il dans son intention, peut générer de l'incompréhension – voire des non-paiements de facture – auprès d'un public qui ne comprend pas toujours ce qui lui arrive, ni les implications pratiques de ce changement de statut. Une information préalable, accessible et adaptée aux publics concernés, nous semble indispensable pour que la mesure produise pleinement ses effets protecteurs.

Durant cette période, nous avons reçu 3 413 appels téléphoniques et traité 3 555 demandes. Nous avons introduit 125 plaintes. Ces chiffres témoignent d'un niveau d'activité soutenu, dans la continuité des exercices précédents, et confirment la pertinence du service pour les consommatrices et consommateurs bruxellois.

Au niveau administratif, deux outils ont été mis en place au cours de cette période afin d'améliorer la qualité du service rendu. D'une part, un nouvel outil de ticketing dédié au suivi des demandes, pleinement opérationnel depuis novembre 2025, qui permet un meilleur suivi des dossiers et produira à terme des statistiques plus fines sur la nature et l'évolution des demandes traitées. D'autre part, un système de rappel automatique par SMS, mis en place depuis janvier 2026, afin de réduire le nombre de rendez-vous non honorés et d'optimiser l'utilisation des plages disponibles. Les premiers résultats de ce dispositif sont encourageants.





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

1.1 Accessibilité du service

Le service est accessible du lundi au vendredi (à l'exception du jeudi matin, jour hebdomadaire de la réunion d'équipe), aussi bien par téléphone que physiquement.

Afin de garantir à chaque usagère et chaque usager un accueil de qualité et un temps d'entretien suffisant, nous privilégions la prise de rendez-vous préalable, de préférence par téléphone. Les personnes se présentant sans rendez-vous sont néanmoins toujours accueillies et orientées.

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 17h00.

1.1.2 Accueil sur place

Les personnes peuvent se présenter au service 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 17h00.

1.1.3 Rendez-vous

54 plages horaires d’une heure par semaine sont réservées aux rendez-vous.

Cette durée d’une heure constitue un maximum : un entretien peut durer un peu moins d’une heure, selon la complexité de la situation, s’il s’agit d’un nouveau dossier ou d’un suivi, des documents présentés par la personne, ...

Le cas échéant, le temps non utilisé est consacré au travail administratif lié au dossier. Par ailleurs, les personnes se présentant spontanément à l’accueil avec une situation urgente sont presque systématiquement prises en charge, en intercalant un premier entretien entre les rendez-vous planifiés. S’il n’est pas possible de la recevoir immédiatement, un rendez-vous est toujours pris dans un délai très court.

Pour la période du 1er mai 2025 au 30 avril 2026, 1.832 rendez-vous ont été fixés. Ce chiffre est inférieur à la capacité théorique maximale pour plusieurs raisons : les congés annuels, les jours fériés et les fermetures collectives

réduisent mécaniquement le nombre de semaines actives ; par ailleurs, le phénomène des no-shows – personnes ne se présentant pas au rendez-vous fixé – pèse de manière non négligeable sur le taux d’occupation des plages disponibles. C’est précisément pour y remédier qu’un système de rappel automatique par SMS a été mis en place. Celui-ci n’est cependant opérationnel que depuis janvier 2026, soit dans les derniers mois de la période concernée, et ses effets ne se feront pleinement sentir que sur l’exercice suivant. Les premiers résultats sont néanmoins encourageants.

Ce chiffre est par ailleurs distinct du nombre de demandes traitées (3.555), dans la mesure où un même dossier peut nécessiter plusieurs interventions avant clôture, et du nombre de nouveaux usagers (1.092), dans la mesure où certains usagers sont reçus en dehors des rendez-vous planifiés.

En outre, les conseillers sont régulièrement contactés directement par des bénéficiaires qu’ils suivent déjà, pour lesquels les nouvelles demandes (comparaison d’offre, mise en place d’un plan de paiement, etc...) ne passent pas systématiquement par une prise de rendez-vous.



1.1.4 Permanences décentralisées et séances d’information

À la demande d’associations, de CPAS, et autres, nous allons sur le terrain. Lors de ces rencontres, nous présentons Infor GazElec, expliquons le fonctionnement du marché de l’énergie à Bruxelles et informons les personnes sur les démarches concrètes à réaliser pour choisir un contrat, relever les index, comprendre les factures, etc.

Cette année, outre les animations et rencontres habituelles, nous avons mis l’accent sur les Communes, en leur proposant d’installer un stand au sein de la salle d’attente. Nous avons ainsi pu aller à la rencontre des personnes, et, grâce à un stand équipé sur place, assumer en parallèle des rendez-vous sur place.

• 01/05/2025 – Semaine de l’énergie – Cpas d’Anderlecht
• 13/11/2025 – Présentation énergie – HELB Ilya Prigogine
• 28/11/2025 – Rencontre – CPAS d’Anderlecht, cellule énergie
• 30/11/2025 – Power-Up Festival de l’énergie – Commune de Jette
• 17/12/2025 – Présentation énergie – HELB Ilya Prigogine
• 03/02/2026 – Rencontre – Maison médicale Alpha
• 25/02/2026 – Stand d’information et de conseil – Commune de Forest
• 05/03/2026 – Présentation énergie – F.O.R.E.T
• 13/03/2026 – Rencontre – Move
• 24/03/2026 – Conférence énergie – Promotion sociale Erasme
• 26/03/2026 – Rencontre – CPAS de Schaerbeek, cellule énergie
• 27/03/2026 – Rencontre – Guichet social Woluwe-Saint-Lambert
• 30/03/2026 – Webinaire précarité énergétique à Bruxelles – VGC
• 31/03/2026 – Atelier énergie – Talita
• 09/04/2026 – Marché de Molenbeek – action commune avec le CPAS de Molenbeek
• 21/04/2026 – Stand d’information et de conseil – Commune de Schaerbeek
• 23/04/2026 – Rencontre – Fabrik/Réseau Habitat
• 28/04/2026 – Stand d’information et de conseil – Commune de Schaerbeek

1.2 Indicateurs de la mission d’information (01/05/2025 – 30/04/2026)

1.2.1 Fréquentation de l’accueil – appels téléphoniques

Durant cette période, 3.413 appels (en moyenne 284 appels par mois) ont été enregistrés à l’accueil. Ce chiffre reste bien au-dessus de l’objectif conventionnel de 3000 appels.

Le nombre exceptionnellement élevé des années précédentes résultait des effets de la crise énergétique. On notera un pic en mars et avril 2026, correspondant à la période qui couvre la fin de la trêve hivernale.

Appels téléphoniques	2024-2025	2025-2026
Mai	377	304
Juin	342	295
Juillet	213	246
Août	323	283
Septembre	365	338
Octobre	375	284
Novembre	276	246
Décembre	172	162
Janvier	257	238
Février	269	211
Mars	352	406
Avril	283	400
Total	3 604	3 413

Tableau 1 - Nombre d’appels pour la période du 01/05/2025 au 30/04/2026

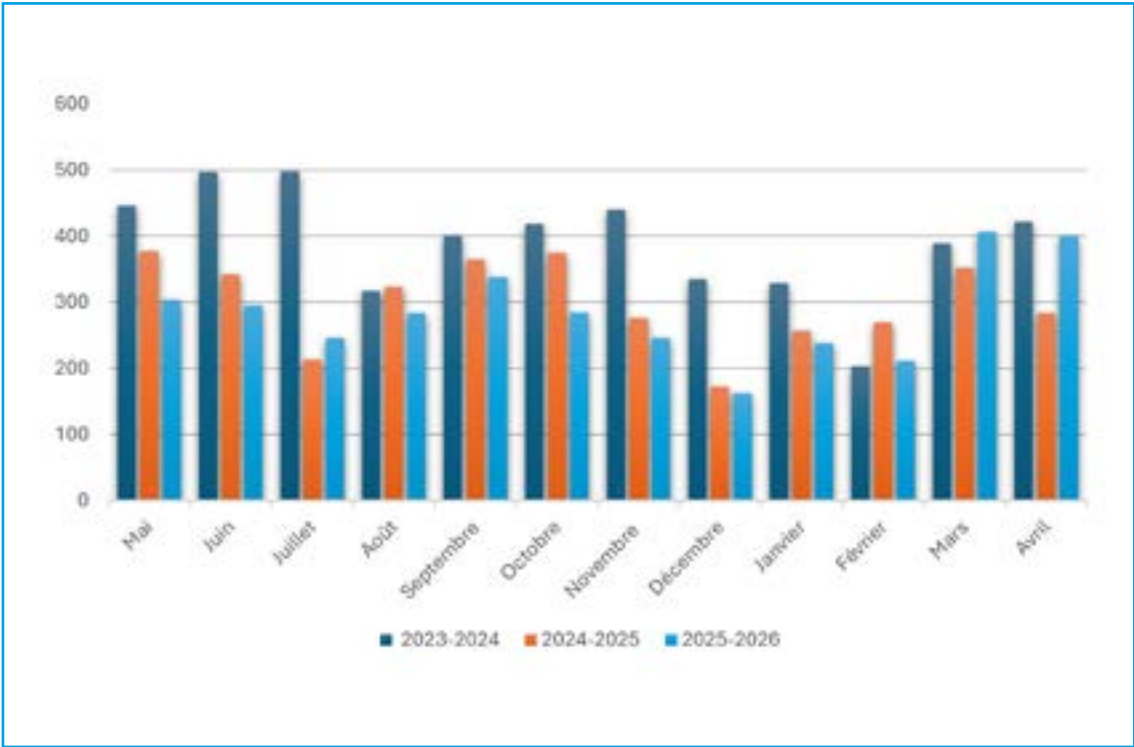


Figure 1 - Appels téléphoniques - Evolution

1.2.2 Origine des demandes

La nouvelle nomenclature issue du changement de logiciel de suivi permet désormais de distinguer plus finement l'origine des demandes.

Deux nouvelles catégories apparaissent ainsi cette année : les demandes issues du bouche-à-oreille (ami/famille, 24 %) et celles initiées directement à la suite de la réception d'une facture (7 %).

Ces catégories étaient auparavant absorbées dans d'autres rubriques, ce qui explique la légère évolution de la répartition par rapport aux années précédentes.

Tableau 2 - Origine des demandes

Origine des demandes	2025-2026
Services Sociaux	25 %
Communication	23 %
Ami/Famille	24 %
Sibelga	21 %
Facture	7 %

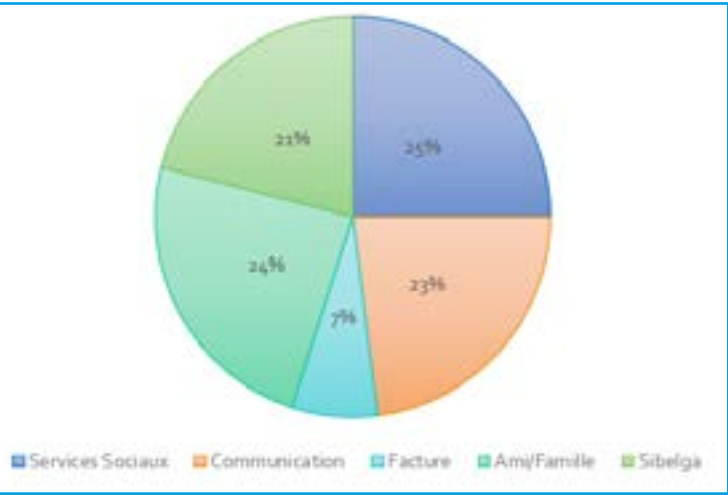


Figure 2 - Origine des demandes

1.3 Publications sur notre site

En parallèle de notre mission d'accompagnement personnalisé, nous publions également des articles sur notre site www.inforgazelec.be afin de donner une information plus générale sur le marché bruxellois.

Voici la liste des articles publiés pendant la période concernée:

23/05/2025
[L'ETS2 entre en vigueur en 2027 : quels impacts sur le chauffage et les carburants ?](#)

À partir de 2027, le système ETS2 obligera les fournisseurs d'énergie fossile à acheter des quotas CO₂, entraînant une hausse des prix du chauffage et des carburants pour les ménages. L'impact sera inégal selon les revenus et la qualité des logements, avec un risque accru de précarité pour les plus vulnérables. Un Fonds social pour le climat est prévu, mais son enveloppe reste insuffisante au regard des besoins.

29/05/2025
[Tarif social de l'énergie : évolution, enjeux et perspectives pour les ménages vulnérables](#)

Entre avril 2024 et juin 2025, le tarif social électricité a augmenté de 24 % et le gaz de 42,9 %, partiellement contenu par un mécanisme de plafonnement CREG. Malgré cette hausse, le tarif social reste inférieur aux prix commerciaux, bien que l'écart se réduise, notamment pour le gaz. L'article défend le maintien d'un tarif

régulé plutôt que sa transformation en prime forfaitaire.

05/06/2025
[Contrats fixes, variables, tarif social : comment ont évolué les factures d'énergie en un an ?](#)

Des simulations sur base d'une consommation médiane montrent que la facture du tarif social a augmenté de 39,1 % entre mai 2024 et mai 2025. Les contrats les moins chers ont légèrement baissé grâce à des promotions, tandis que les plus chers ont continué à augmenter, creusant les écarts. Comparer régulièrement son contrat est présenté comme indispensable.

19/06/2025
[Le logement à Bruxelles : état des lieux](#)

Le bâti bruxellois est parmi les plus vétustes d'Europe : 91 % des logements ont plus de 30 ans et les performances énergétiques sont très faibles. Le lien entre qualité du logement et précarité énergétique est documenté, avec 10,9 % de la population en privation grave du logement. La structure de propriété bruxelloise

— 62 % de locataires — aggrave le dilemme proprio-locataire qui freine la rénovation.

02/07/2025

[Électricité et gaz en 2025 : les tarifs baissent, mais restent élevés](#)

Entre janvier et mai 2025, les prix variables de l'électricité ont baissé de 31 % et ceux du gaz de 25,9 %, mais restent bien au-dessus des niveaux d'avant-crise. Les contrats fixes sont restés stables, avec une prime du fixe atteignant 48 % pour l'électricité en mai. Les écarts entre fournisseurs restent importants, avec Luminus systématiquement le plus cher et Mega via Testachats le moins cher.

17/07/2025

[Le tarif social, qu'est-ce que c'est vraiment ?](#)

L'article explique le fonctionnement du tarif social : tarif régulé calculé trimestriellement par la CREG sur base des prix les plus bas du marché, avec un mécanisme de plafonnement contre les hausses brutales. Il s'applique automatiquement à plus de 90 % des ayants droit et inclut des allègements fiscaux. La Banque Nationale de Belgique le qualifie de mesure essentielle pour les ménages vulnérables.

05/08/2025

[Une réforme du tarif social ?](#)

Suite à l'adoption d'une résolution parlementaire le 24 avril 2025 proposant de remplacer le tarif social par une prime, associations, syndicats et la CREG alertent sur les risques. Le système

de prime est jugé moins efficace car il exige du consommateur qu'il trouve et souscrive au meilleur contrat du marché. L'article défend le maintien du tarif régulé, qui s'applique automatiquement et protège contre les fluctuations.

15/08/2025

[Tarifs d'injection : tendances pour le premier trimestre 2025](#)

Les tarifs d'injection ont globalement baissé au premier semestre 2025, avec une chute de 66,5 % pour les contrats variables et de 25,8 % pour les fixes. Les contrats variables restent plus rémunérateurs en moyenne, bien que l'écart se réduise. Les disparités entre fournisseurs restent importantes, avec Bolt parmi les plus avantageux et Mega pouvant afficher des tarifs négatifs en fin de période.

26/09/2025

[Transformation du tarif social en prime : la CREG alerte sur les risques pour les ménages vulnérables](#)

La CREG analyse les avantages et limites d'un remplacement du tarif social par une prime forfaitaire, et conclut que le tarif actuel reste plus protecteur. Elle préconise un élargissement aux revenus modestes via un critère calqué sur les plafonds INAMI, un système dégressif et le maintien de l'automatisme. Infor GazElec partage cette position en faveur d'un tarif social dégressif plutôt qu'une prime.

30/09/2025

[Quels enjeux pour l'accès à l'énergie avec la réforme du chômage ?](#)

La réforme du chômage adoptée en juillet 2025 exclura à terme 180 000 personnes, dont 40 000 à Bruxelles, dont environ un tiers basculera vers le CPAS. Ces nouveaux bénéficiaires du RIS accéderont automatiquement au tarif social, et ceux avec une dette de plus de 150 euros vers le statut de client protégé régional. L'article alerte sur les risques de confusion lors du changement de fournisseur et la surcharge prévisible des CPAS.

16/10/2025

[Tarif social et prix commerciaux : 2022-2025](#)

Une analyse trimestrielle compare l'évolution du tarif social et des prix commerciaux entre 2022 et 2025. Pour l'électricité, le tarif social a oscillé autour de 25 c€/kWh avec une relative stabilité, bien en dessous des prix commerciaux lors de la crise. Pour le gaz, le tarif social suit une tendance haussière, réduisant progressivement son avantage par rapport aux contrats variables.

30/10/2025 — [Les prix de l'électricité en 2025 : une tendance à la baisse... mais toujours au-dessus du niveau d'avant-crise !](#)

Entre janvier et septembre 2025, les contrats variables ont baissé de 27 % contre seulement 3 % pour les fixes, mais les deux restent bien au-dessus des 8 c€/kWh d'avant-crise. La prime du fixe atteint 37 % en septembre, un niveau historiquement élevé. Les écarts entre fournisseurs

persistent avec Luminus toujours le plus cher et Mega via Testachats le moins cher.

25/11/2025

[Gaz 2025 : une baisse des prix... qui ne suffit pas à retrouver le niveau d'avant-crise](#)

Les prix du gaz ont baissé de 17 % pour les contrats fixes et 29 % pour les variables entre janvier et septembre 2025, mais restent bien au-dessus des 3 c€/kWh d'avant-crise. Les écarts entre fournisseurs restent importants, avec une différence de 58 % en septembre entre Mega (le moins cher) et Luminus (le plus cher) pour les contrats variables. Comparer régulièrement son contrat est présenté comme essentiel.

06/01/2026

[Gaz et électricité : des factures en baisse, mais des écarts toujours importants entre contrats](#)

Des simulations comparent les factures annuelles de décembre 2024 à décembre 2025 : la facture du contrat le moins cher a baissé de 15,6 % pour les fixes et 14,4 % pour les variables. L'écart entre le contrat le moins cher et le plus cher atteint 608 euros/an pour les fixes et 512 euros/an pour les variables, pour des services identiques. Ces différences s'expliquent uniquement par les conditions tarifaires de chaque fournisseur.

09/01/2026

[Tarifs de réseau à Bruxelles en 2026](#)

En 2026, les tarifs de distribution de l'électricité augmentent modérément (+3,6 % pour le

kWh), mais le tarif capacitaire poursuit sa forte hausse, atteignant 47,24 euros/an (+14 % par rapport à 2025, +72,5 % en deux ans). Pour le gaz, les hausses restent limitées. L'article souligne que ces évolutions de la fiscalité constituent des signaux prix pour la transition, mais risquent de pénaliser les ménages qui n'ont pas d'alternative au chauffage au gaz.

27/01/2026

[Hausse des prix du gaz](#)

En quelques jours à partir du 22 janvier 2026, les prix du gaz ont augmenté de près de 40 %, repassant au-dessus de 40 euros/MWh, sous l'effet d'un froid hivernal, de stocks européens bas (-13 % par rapport à la moyenne saisonnière) et d'une concurrence accrue pour le GNL. L'impact sur les factures des ménages reste limité à court terme grâce au lissage mensuel des indices. Une stabilisation est possible avec le retour de températures plus clémentes et de nouvelles capacités de liquéfaction américaines.

06/03/2026

[Fixe ou variable ?](#)

Les tensions militaires au Moyen-Orient ont fait grimper le prix du gaz jusqu'à 60 euros/MWh, un niveau qui n'avait plus été atteint depuis 2023, poussant certains fournisseurs à suspendre leurs offres fixes. En mars 2026, les contrats variables sont en moyenne 25 % moins chers pour le gaz et 6 % pour l'électricité que les contrats fixes. L'article présente les avantages et

inconvénients de chaque type de contrat sans recommander l'un ou l'autre.

12/03/2026

[L'injection à Bruxelles en 2025](#)

En 2025, les prix de rachat de l'électricité injectée ont globalement baissé : -21,8 % pour les contrats fixes (de 2,48 à 1,94 c€/kWh) et -29,8 % pour les variables (de 5,7 à 4 c€/kWh). Les contrats variables restent en moyenne plus rémunérateurs, mais exposent les prosumers à de fortes fluctuations et à des mécanismes d'indexation complexes — illustrés notamment par une modification de la formule de Mega en juin 2025 qui a nettement réduit la rémunération en été, précisément lors des pics de production. La rémunération de l'injection reste structurellement faible, ce qui renforce l'importance de l'autoconsommation pour rentabiliser les installations photovoltaïques bruxelloises.

26/03/2026

[Prix de l'électricité à Bruxelles : une baisse en 2025, mais des niveaux durablement élevés](#)

Sur l'ensemble de 2025, les contrats variables ont baissé de 20 % (de 19,5 à 15,7 c€/kWh) et les fixes de 7 %, mais les deux restent très au-dessus des 8-9 c€/kWh d'avant-crise. La prime du fixe atteint 20 % en décembre 2025, avec un écart moyen de 3,8 c€/kWh sur l'année. En décembre, l'écart entre le contrat le moins cher (Mega 13,6 c€/kWh) et le plus cher (Luminus 19,6 c€/kWh) atteint 6 c€/kWh.

09/04/2026

[Les prix du gaz à Bruxelles en 2025](#)

Les prix du gaz ont baissé de 24,3 % pour les fixes et 35 % pour les variables sur l'année, mais restent nettement au-dessus des niveaux d'avant-crise (2-3 c€/kWh). L'écart entre Mega (le moins cher, 3,1 c€/kWh en décembre) et Luminus (le plus cher, 5,48 c€/kWh) atteint 77 % en fin d'année. Les tensions géopolitiques de début 2026 (frappes en Iran, détroit d'Ormuz) rappellent la fragilité structurelle du marché.





2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

En préambule, il convient de noter que le changement de logiciel de suivi des demandes intervenu en novembre 2025 a conduit à adapter la nomenclature de nos statistiques.

Ce que nous appelions historiquement les «demandes téléphoniques» correspond désormais au nombre de tickets créés, principalement par téléphone.

2.1 État des tickets du 01/05/2025 au 30/04/2026

Les tickets pour la période allant du mois de mai 2025 au mois d'avril 2026 s'élèvent à 3 555 tickets, contre 3 136 en 2024-2025, soit une augmentation de 13 %.

Nombre de Demandes	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Mai	324	244	258
Juin	306	233	286
Juillet	287	332	317
Août	252	191	288
Septembre	321	329	348
Octobre	277	243	261
Novembre	355	219	287
Décembre	266	156	264
Janvier	258	291	275
Février	306	252	308
Mars	274	332	382
Avril	225	314	281
Total	3 451	3 136	3 555

Tableau 4 - Nombre de tickets par mois pour la période 01/05/2025 au 30/04/2026 (Page avant)

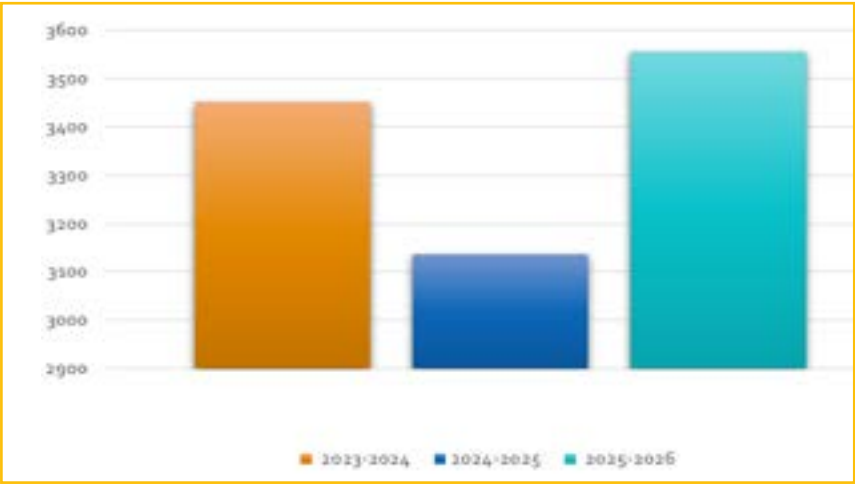
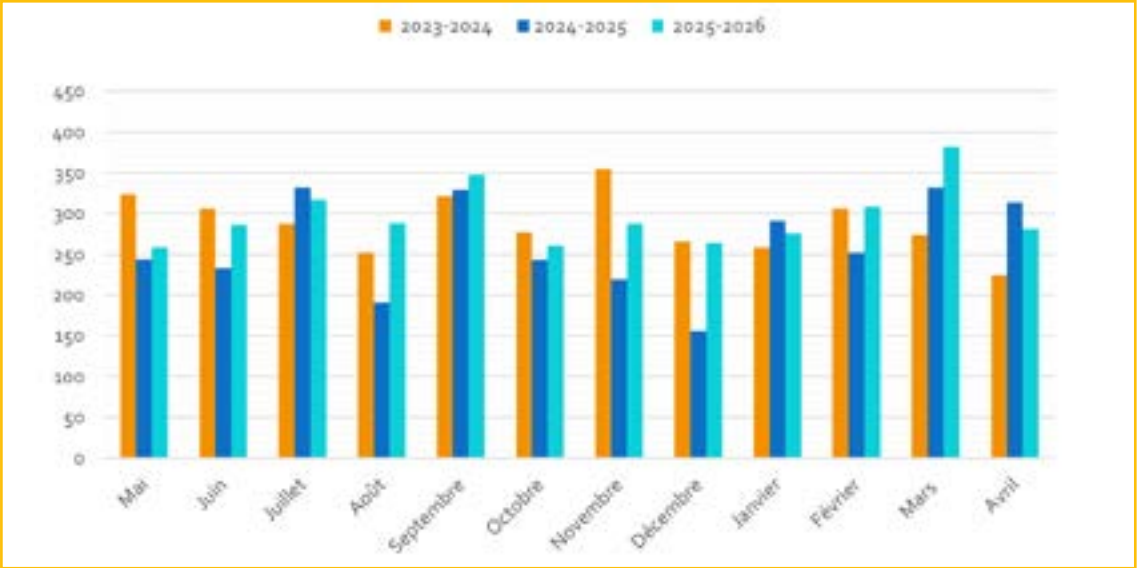


Figure 3 - Nombre de tickets par mois

Figure 4 -
Nombre de tickets
Évolution annuelle

2.2 État de la fréquentation de nouveaux usagers (01/05/2025 – 30/04/2026)

Le nombre total de nouveaux usagers reçus physiquement dans les locaux d’Infor GazElec pour la période allant du 1er mai 2025 au 30 avril 2026 s’élève à 1 092 usagers, soit une moyenne de 91 nouveaux usagers par mois. Ce chiffre est en légère baisse par rapport à 2024-2025 (1.135

usagers, soit une moyenne de 95/mois), et ce malgré une augmentation du nombre total de demandes traitées. L’objectif conventionnel de 1.000 nouveaux dossiers par an est atteint.

Nouveaux Usagers	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Mai	109	89	73
Juin	109	120	88
Juillet	108	80	93
Août	107	108	74
Septembre	113	83	88
Octobre	118	70	80
Novembre	106	92	100
Décembre	70	63	66
Janvier	100	106	80
Février	128	97	102
Mars	98	118	141
Avril	96	109	107
Total	1 262	1 135	1 092

Tableau 5 - Nombre de nouveaux usagers par mois pour la période 01/05/2025 au 30/04/2026

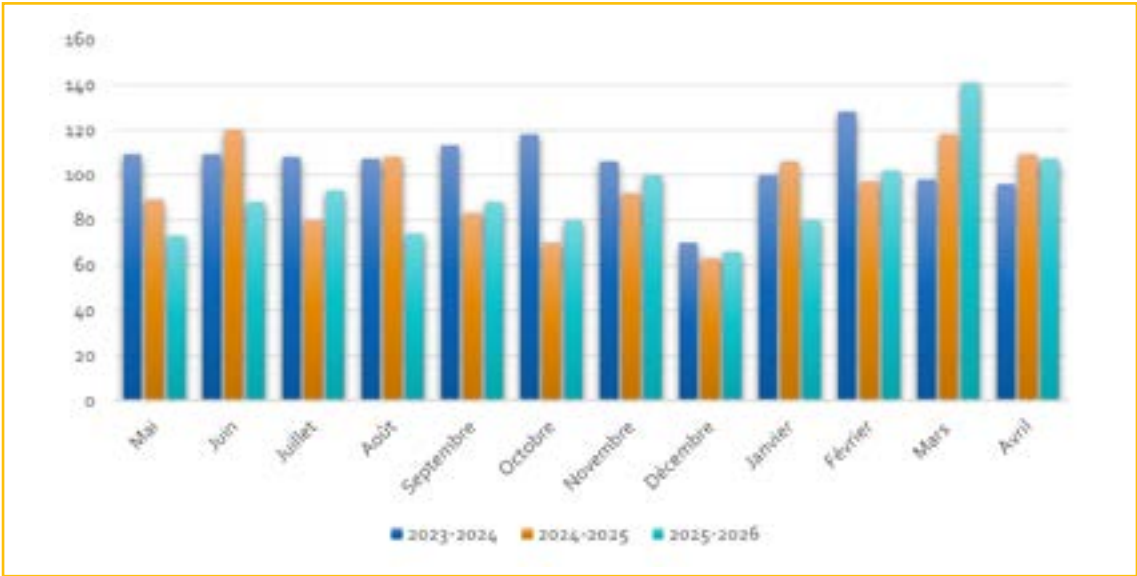


Figure 5 - nombre de nouveaux usagers par mois

2.3 État des dossiers au 30/04/2026

Le tableau ci-dessous présente l'état des dossiers au terme de la période. On constate une stabilité par rapport à 2024-2025, avec 85 % des dossiers traités.

Le taux de dossiers en cours (8 %) reste nettement inférieur à celui de 2023-2024 (17 %).

État des demandes	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Dossiers traités	79 %	85 %	85 %
Clôturés par défaut	4 %	8 %	7 %
En cours	17 %	6 %	8 %
Total	100 %	100 %	100 %

Tableau 6 - État des dossiers au 30/04/2026

2.4 Nature des demandes entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026

Comme chaque année, les deux principaux domaines traités sont les problèmes de facturation (43 %) et les comparaisons/créations/suivis de contrats (41 %), stables par rapport aux

années précédentes. Les mesures sociales (tarif social, client protégé, fourniture garantie,...) représentent 12 % des demandes.

Domaine	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Comparaison/contrat/changement	38 %	41 %	41 %
Problèmes de facturation	44 %	43 %	43 %
Mesures sociales	14 %	12 %	12 %
Coupure	2 %	2 %	2 %
Problèmes divers	2 %	2 %	2 %

Tableau 7 - Nature des problèmes traités

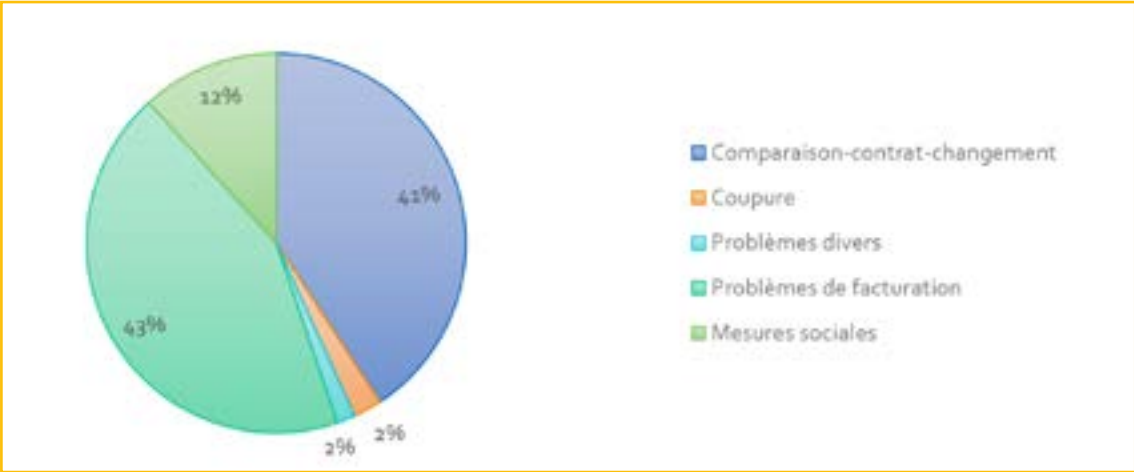


Figure 6 - Type de problèmes traités

Type de demandes	%
Nouveau contrat	14,8 %
Problème de facture	15,4 %
Comparaison d'offre	12,3 %
Comparaison d'offre reçue via le site	6,1 %
Problème administratif/fournisseur	13,0 %
Problème administratif/Sibelga	7,0 %
Problème administratif/Huissier	1,4 %
Plan de paiement	5,8 %
Problème suivi contrat	5,1 %
Client protégé	7,0 %
Problème tarif social	1,7 %
Fourniture hivernale	1,6 %

Fourniture garantie	0,5 %
Coupure	1,9 %
Consommation non mesurée	1,1 %
Problème déménagement	1,4 %
Fin de contrat	0,5 %
Juge de paix	0,8 %
Indemnités	0,2 %
Panneaux solaires	0,3 %
Mystery Switch	0,1 %
Professionnel	0,6 %
Questions Techniques	0,4 %
URE	0,1 %
Problème de démarchage	0,1 %
Divers	0,7 %
Total	100 %

Tableau 8 - Détail des types de demandes 2025-2026

2.5 Origine des usagers entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026

Comme chaque année, les usagers fréquentant Infor GazElec viennent principalement des communes de la première couronne de la Région de Bruxelles-Capitale. Les communes de Saint-Josse (1210), Schaerbeek (1030), Bruxelles-ville (1000), Molenbeek (1080) et Anderlecht (1070) restent les plus représentées.

Ci-dessous, un graphique qui illustre la représentation plus importante de certaines communes (1030, 1070, 1080, 1200) par rapport à leur poids démographique réel au sein de la Région.

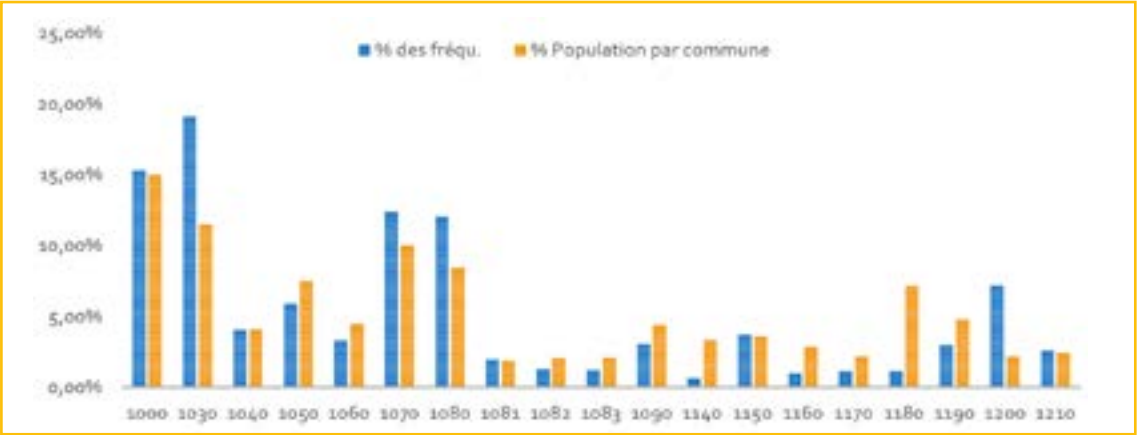
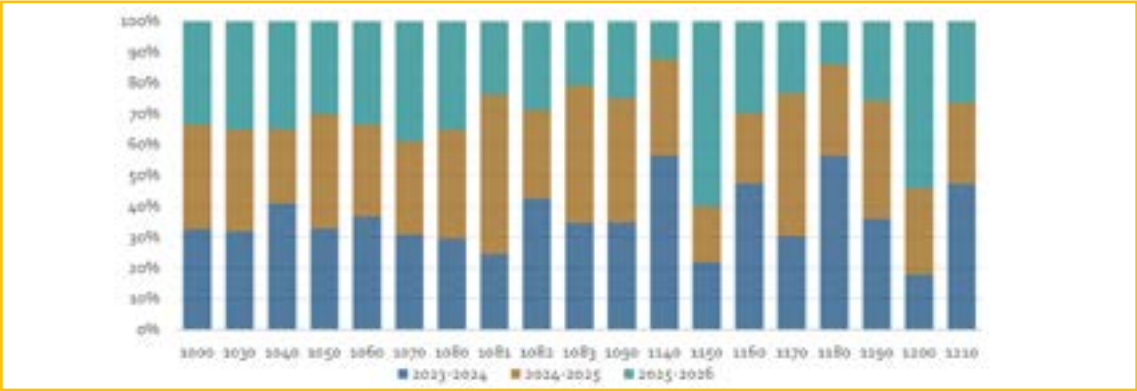


Figure 7 - Rapport entre nombre de demandes traitées et nombre d'habitants par commune

L'évolution sur trois ans du nombre de demandes par commune permet quant à elle de dégager des tendances plus structurelles. On observe une relative stabilité de la répartition géographique des usagers d'une année à l'autre, ce qui confirme l'ancrage durable du service

dans les communes où la précarité énergétique est la plus présente. Quelques variations locales méritent cependant notre attention et feront l'objet d'un suivi dans les prochains exercices.

Figure 8 - Evolution sur 3 ans du nombre de demandes par commune



2.6 Fréquentation du site web entre le 01/05/2025 et le 30/04/2026

Notre site web est régulièrement alimenté par des articles relayés via nos réseaux sociaux. Pour la période du 1er mai 2025 au 30 avril 2026, nous avons enregistré au total 11 133 visiteurs, soit une moyenne de 928 visiteurs par mois. On notera un pic très marqué en janvier 2026 (1.600

visiteurs), probablement lié à l'actualité tarifaire du début d'année, ainsi qu'aux mesures d'exclusion du chômage, renvoyant les personnes vers les CPAS – et donc vers le tarif social ou le statut automatique de client protégé.

Mois	Visiteurs
Mai 2025	768
Juin 2025	786
Juillet 2025	841
Août 2025	859 *
Septembre 2025	881 *
Octobre 2025	896 *
Novembre 2025	894
Décembre 2025	736
Janvier 2026	1 600
Février 2026	1 000
Mars 2026	1 100
Avril 2026	813
Total	11 133

Note méthodologique : les données de visite pour août, septembre et octobre 2025 n'ont pu être récupérées en raison d'un incident technique. Les valeurs retenues (août : 859 ; septembre : 881 ; octobre : 896) ont été estimées par interpolation cubique entre les données réelles des mois adjacents.

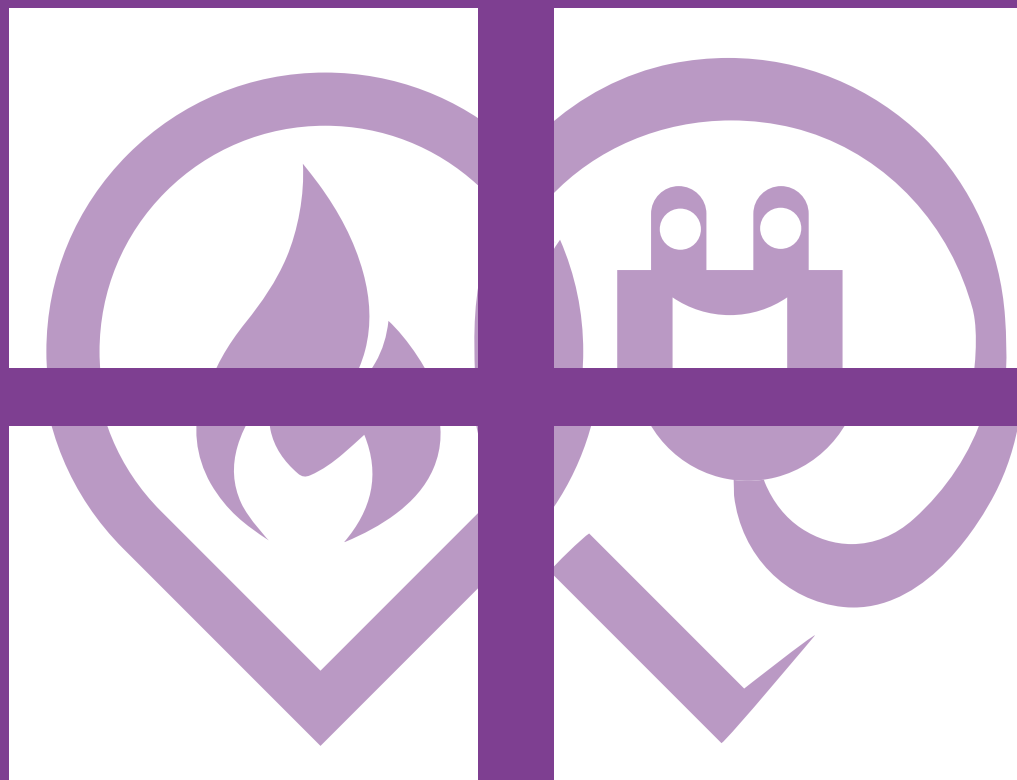
Tableau 9 - nombre de visiteurs sur www.inforgazelec.be - source : Google Analytics

* Valeurs estimées par interpolation cubique.



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 aux points 1 et 2.



4. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques

4.1 Partie quantitative – nombre de plaintes/ intervention dans une procédure judiciaire :

4.1.1 Plaintes et dossiers ouverts :

- 38 plaintes au Service des Litiges de Brugel ;
- 71 plaintes internes (fournisseur ou GRD) ;
- 7 plaintes au Médiateur fédéral ;
- 9 rédactions d'actes de procédure judiciaire (notes d'audience et une requête d'appel) ;

Soit un total de 125 plaintes.

Les acteurs concernés par les plaintes sont :

- Sibelga (47) ;
- Engie (28) ;
- Mega (20)
- TotalEnergies (22) ;
- Luminus (8) ;
- Eneco (1) ;
- Bolt (1) ;

Sur ces plaintes, on compte 91 nouveaux dossiers ouverts (certains dossiers font l'objet de plusieurs plaintes).

4.1.2 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.

A cet égard :

- envoi d'une analyse sur un dossier juridique à la FDSS ;
- réponse à une question d'un CPAS sur des questions de compétence ;
- envoi d'une sélection de jurisprudence à un CPAS sur un dossier spécifique ;
- envoi d'une note sur les plans d'apurement des clients protégés à un CPAS ;
- réponse à une demande d'UNIA sur l'accessibilité des fournisseurs ;
- réponse à une question de « Comme chez Toi » sur les communautés d'énergie et le tarif social ;
- envois d'analyses juridiques sur deux dossiers à des avocats ;
- réponse à une question du « Facilitateur Partage et Communautés d'Énergie » sur les modalités de signature électronique d'un contrat ;
- demande de Brupower d'analyse juridique de certaines clauses de leur contrat (dans le cadre du suivi d'une note d'analyse envoyée par Infor GazElec) ;

Par ailleurs, le service juridique a préparé un dossier individuel pour UNIA afin de faire reconnaître une discrimination suite à un refus illégal d'un fournisseur de conclure un contrat. Cette procédure est toujours en cours.

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

4.2 Partie qualitative :

4.2.1 Problématiques importantes concernées par les plaintes :

La problématique la plus traitée est celle des facturations par Sibelga pour des consommations non mesurées (prétendues manipulations de compteurs – 17 plaintes).

Une autre problématique relativement fréquente est celle des demandes de suppression de frais excessifs/clauses pénales (14 plaintes). À ce sujet, et comme mentionné dans le précédent rapport d'activité, il convient de noter que le service juridique d'Infor GazElec 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 conformément au prescrit légal. 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). De manière générale, on constate donc que des frais illégaux sont régulièrement facturés. Sur la question des frais, cette année, s'est posée la question de l'application (ou non) du plafond de 55,00 euros prévu par les ordonnances gaz et électricité aux intérêts légaux. Des décisions ont ainsi été rendues par le Service des Litiges sur ce point (cf. infra). Ces derniers mois, la question de la gratuité du premier rappel, suite à l'entrée en vigueur de l'article XIX.2, §2 du Code de droit économique,

a donné lieu à des pratiques quelque peu erratiques de la part des fournisseurs. Cet article n'est pas toujours appliqué et parfois des fournisseurs indiquent ne pas être tenus au respect de celui-ci dès lors qu'un texte spécifique (les ordonnances gaz et électricité) règle cette question à Bruxelles. Si ce point de vue est totalement contesté par Infor GazElec, une prise en compte au niveau régional de la modification intervenue au niveau fédéral permettrait d'améliorer la lisibilité du droit en la matière.

Le service juridique est également intervenu afin de négocier des plans de paiement ou de solliciter des termes et délais en phase judiciaire (11 plaintes).

La question des facturations par Sibelga des consommations sans contrat s'est également à nouveau posée mais dans une mesure moindre que l'année précédente (10 plaintes). Six de ces plaintes concernent des usagers qui avaient conclu correctement un contrat mais qui se sont néanmoins vu facturer pour consommation hors contrat car le fournisseur n'avait pas fait le nécessaire en matière de suivi du contrat.

Le service juridique a également déposé 9 plaintes pour des refus de faire offre. Les refus étaient (illégalement) motivés par la mauvaise santé financière du consommateur/de la société qui souscrivait le contrat. Dans certains cas, l'offre était conditionnée (là aussi illégalement) au versement d'une caution ou au fait

que l'utilisateur ait recours à Itsme pour conclure le contrat.

Le service a également envoyé des plaintes suite à des fermetures de compteurs (3) et pour demander ou contester des rectifications d'index (5). Des plaintes ont aussi été envoyées afin d'obtenir l'activation immédiate du contrat d'énergie dans des cas de risque de coupure en raison de l'absence de contrats de fourniture ou dans des cas où le compteur était déjà coupé (6).

Plusieurs plaintes ont également été déposées pour le compte de personnes qui se voyaient facturer pour un contrat qu'elles disaient ne jamais avoir conclu (5).

Une plainte individuelle a également été adressée à Sibelga suite à la perte de son statut de client protégé par un ancien client Octa+. Sibelga motivait cette fin de statut par le fait qu'Octa+ ne répondait plus aux demandes d'information sur le respect (ou pas) des plans de paiement, rendant impossible de vérifier si le statut était encore en cours. L'utilisateur d'Infor GazElec ayant pu prouver que son plan de paiement était bien toujours valable, son statut a été réactivé. Une plainte générale a ensuite été envoyée à Sibelga sur ce sujet pour éviter que d'autres anciens clients Octa+ soient victimes d'une décision identique. Sibelga a alors indiqué avoir pu finalement joindre Octa+. Dès lors, Sibelga a rétabli le statut de client protégé des quelques anciens clients Octa+ qui se trouvaient encore dans les conditions pour en bénéficier.

Enfin, une plainte a été envoyée suite à une perte irrégulière du statut de client protégé d'un

utilisateur du fait de l'erreur de son fournisseur. Cette question a également été abordée lors d'une réunion avec Brugel et il a été mis en place une possibilité de plaintes informelles dans les cas de blocages persistants. Deux cas ont été soumis de cette manière à Brugel, lesquels ne sont donc pas répertoriés dans le décompte des plaintes. Encore une fois, le service juridique n'intervient que si le blocage n'est pas levé rapidement. Les conseillers d'IGE traitent donc plusieurs autres cas de ce type.

4.2.2 Résultats obtenus :

4.2.2.1 Par rapport aux plaintes déposées durant la période étudiée - résumé des résultats obtenus :

Comme mentionné dans le précédent rapport, 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 demandes ont cependant pu être traitées. Il en va ainsi d'une demande d'indemnité pour une fermeture illégale de compteur qui a été octroyée.

Le Service des Litiges a également ordonné à un fournisseur de limiter les frais exigés à titre d'intérêts légaux. Par cette décision, le Service des Litiges dit ainsi pour droit que :

« le préjudice découlant du retard de paiement d'une obligation de somme est réparé par l'octroi d'intérêts moratoires, calculés, en principe, au taux légal. Néanmoins, (...) des exceptions à cette règle générale peuvent être prévues dans la législation. C'est spécifiquement le cas des dispositions particulières des ordonnances gaz et électricité. L'article 25 sexies, § 2 de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, sont donc bien applicables, y compris en ce que les intérêts de retard sont inclus dans le plafond de 55 euros. Ainsi, même si en général, les intérêts moratoires sont conceptuellement distincts des frais de recouvrement, le législateur bruxellois a délibérément opté pour une solution de protection renforcée du consommateur en incluant ces intérêts dans le montant plafonné. » (décision R2025-231).

Cette décision doit être saluée car plusieurs fournisseurs et huissiers contestent l'application du plafond de 55,00 euros aux intérêts moratoires calculés au taux légal, la position du Service des Litiges concerne donc un nombre important de consommateurs (et en particulier les consommateurs fortement endettés, ces derniers étant les plus impactés par les intérêts de retard).

Par ailleurs, une facture d'environ 10.000 euros pour prétendue manipulation d'un compteur a également été annulée par Brugel dès lors que rien ne démontrait que notre utilisateur avait bénéficié d'un quelconque vol d'énergie. Il en a été de même dans un autre dossier pour des factures d'un montant d'environ 8 500 euros.

Pour le reste, il convient de noter que les plaintes urgentes devant le Service des Litiges permettent, elles, d'obtenir des résultats très rapidement. Ainsi, le Service des Litiges a ordonné, en urgence, dans cinq dossiers à un fournisseur de faire offre pour des personnes dont le compteur était coupé/risquait d'être coupé à bref délai. Dans l'un de ces dossiers, le refus de faire offre était motivé par le fait que l'utilisateur ne pouvait pas signer le contrat via Itsme (ne disposant pas de l'application). Le fournisseur refusait en conséquence de valider le contrat demandé. Infor GazElec a alors saisi le Service des Litiges en arguant du fait qu'un tel refus était discriminatoire car certaines catégories de la population (personnes peu diplômées/souffrantes de handicap/âgées/d'origine étrangère) sont impactées particulièrement négativement par une obligation de recourir à Itsme. Le Service des Litiges a validé ce point de vue et dit pour droit que :

« il semblerait que l'utilisation de l'application Itsme soit requise de manière obligatoire afin de pouvoir conclure un contrat. Or, cette pratique pose un problème majeur d'ordre juridique. Le plaignant dispose d'un titre de séjour valable, mais ne peut pas utiliser Itsme, ce qui l'empêche de facto de conclure un contrat d'énergie. L'obligation exclusive de recourir à la procédure Itsme constitue dès lors une pratique discriminatoire et illégale. À cet égard, l'article 25ter, §1er de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité prévoit que : « À tout client qui le lui demande, le fournisseur

fait, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture. » Toute personne doit donc pouvoir se voir proposer un contrat de fourniture. Il est par conséquent indispensable qu'un moyen d'identification alternatif à ltsme soit mis à disposition de manière simple et accessible, afin de garantir le respect du cadre légal et du principe de non-discrimination. » (décision R2026-028).

Cette décision est importante en ce qu'elle souligne l'obligation pour les fournisseurs de faire des offres réellement non-discriminatoires et donc effectivement accessibles à toutes et tous, y compris les personnes éprouvant des difficultés avec le numérique.

Dans six autres dossiers, un fournisseur refusait d'activer immédiatement le contrat conclu (ou ne donnait pas suite à la demande d'activer immédiatement le contrat), exposant nos usagers à un risque de coupure/à une prolongation de la période de coupure pour les usagers déjà coupés. Il est à noter que le Règlement technique électricité oblige normalement les fournisseurs à activer immédiatement les contrats dans les cas où il existe un risque de coupure/où les compteurs sont déjà coupés (article 1.28,§7) mais que les fournisseurs ne prévoient pas, sur leur site, de possibilité de mettre en œuvre cette faculté. Par conséquent, la date de début de contrat proposée est bien souvent trop tardive. En règle générale, un contact avec le fournisseur lève la difficulté (ce qui pose cependant question pour les personnes qui ne sont pas accompagnées par un service spécialisé). Dans

les six cas mentionnés, le contact avec le fournisseur n'a cependant pas permis d'atteindre le résultat escompté. Le Service des Litiges a alors du être saisi, ce qui a permis de résoudre le problème dans les cas en question (une demande de réouverture en urgence des compteurs dans un autre cas a par contre été rejetée).

Toujours en urgence, le Service des Litiges a mis fin à des procédures de coupure en cours dans deux dossiers. Le premier dossier avait été traité par le fournisseur, à tort, comme un dossier professionnel. Dans l'autre dossier, Sibelga avait cherché à couper le compteur au prétexte que le client protégé qui habitait les lieux avait déménagé – ce qui n'était pas le cas. Ce dossier était cependant assez interpellant car, bien que prévenu par Infor GazElec du fait que le client protégé résidait toujours à la même adresse, Sibelga a refusé de mettre fin à la procédure de coupure. Ce refus de Sibelga fait suspecter une utilisation volontairement trop large des prétendus déménagements non signalés afin de mettre fin, sans devoir recourir au Juge de paix ni se soucier de la trêve hivernale, au statut de client protégé de clients mauvais payeurs. Dans ce cadre, malgré le fait que le cas particulier a été résolu, le régulateur a informé Infor GazElec de sa volonté de poursuivre l'analyse de fond de la plainte afin de mettre en lumière une potentielle pratique « de l'utilisation abusive du scénario ILC ».

Plusieurs plaintes ont également abouti car les fournisseurs ou le GRD y ont directement donné suite (2 refus initiaux de faire offre

finalement reconsidérés, multiples annulations de frais excessifs, annulation de factures adressées à une personne pour une adresse où elle ne vivait plus alors qu'elle avait signalé son déménagement, acceptation de limiter une période de rectification d'index entraînant une diminution de la facture d'environ 10.000 euros, octroi des plans de paiement demandés, fin de la procédure de recouvrement pour trois usagers qui contestaient avoir signé un contrat pour des adresses qui n'étaient pas les leurs, diminution de factures pour consommations non mesurées (montant facturé passant d'environ 16.000 à environ 4000 euros et d'environ 13.000 à environ 5500 euros), réintégration comme clients protégés par Sibelga d'anciens clients Octa+, ...).

4.2.2.2 Par rapport aux plaintes déposées antérieurement :

4.2.2.2.1 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 :

- suite à une plainte de juillet 2023 (!), le Service des litiges propose, en juin 2024, de mettre fin à la plainte moyennant le fait que Luminus accepte de prendre à sa charge les consommations du plaignant pour une période d'un peu plus d'un an. Luminus indique faire le nécessaire pour devenir fournisseur dans le registre d'accès et ne pas facturer pour la période. Le plaignant

accepte cet arrangement après confirmation explicite qu'il ne sera alors pas facturé pour cette période, ni par Luminus, ni par un autre fournisseur, ni par Sibelga pour consommation hors contrat. Un an plus tard, le plaignant reçoit cependant une facture Electrabel de plusieurs milliers d'euros pour la période litigieuse. De longues discussions sont alors nécessaires avec le Service des Litiges pour définir la manière dont Luminus doit intervenir. Ce n'est finalement que le 17 novembre 2025 (près d'un an et demi après l'accord intervenu donc) que la situation a été définitivement réglée (Luminus prenant à sa charge la période de consommation) ;

- les fournisseurs (et non plus uniquement Sibelga) introduisent désormais parfois des plaintes en réexamen devant le Service des Litiges suite à une première décision négative. Il s'agit évidemment d'un droit dont ils disposent. L'exercice de ce droit rend cependant plus tardif le moment où un dossier peut-être véritablement clôturé et exige parfois la rédaction de note de procédure afin de répondre aux arguments soulevés dans le cadre de la plainte en réexamen. A titre d'exemple, une décision du 3 juillet 2025 ordonnait à TotalEnergies de s'acquitter d'une indemnité d'environ 900,00 euros au profit de l'un de nos usagers (erreur administrative ayant entraîné une coupure). Cette décision n'est devenue définitive qu'en novembre 2025 suite à l'introduction d'un recours en réexamen par le fournisseur. Lorsque la décision s'est avérée définitive, le fournisseur n'a donné suite à la demande de paiement que

le 21 janvier 2026 (après qu’une intervention de Brugel a été sollicitée pour rappeler le caractère contraignant des décisions rendues). TotalEnergies a alors demandé un RIB pour procéder au paiement (contrainte administrative qui complique donc encore la procédure). Le RIB a été envoyé le 19 février 2026 et le paiement final n’est intervenu que début avril 2026 (pour un usager qui avait donc obtenu une première décision le 3 juillet 2025).

Comme déjà indiqué dans le précédent rapport, il peut encore être noté comme difficulté que le Service des Litiges enjoint parfois aux fournisseurs d’octroyer des compensations aux clients lorsque le contrat a été mal exécuté. Le Service des litiges se base pour ce faire sur l’Ordonnance électricité qui dispose que les contrats conclus avec les fournisseurs doivent prévoir « les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints ». Malheureusement, pour plusieurs fournisseurs, le contrat ne prévoit aucune compensation de sorte que le Service des Litiges ne dispose d’aucune base pour calculer le montant de celle-ci. Il est donc très difficile d’obtenir le paiement d’un montant.

Par ailleurs, dans le précédent rapport d’activité, était mentionnée la problématique de la non-réponse par les fournisseurs aux plaintes/questions dans les délais impartis. Il était indiqué dans ce rapport qu’un monitoring avait été mis en place avec Brugel sur la question.

En plus des données transmises à Brugel par les fournisseurs sur les délais de traitement des plaintes, IGE (et en particulier le Service juridique) envoyait à Brugel des cas où des délais excessifs se présentaient (non respect du délai de vingt jours ouvrables repris à l’article 25quatuordecies, §4 de l’ordonnance électricité) - ce qui devait permettre de vérifier que les informations des fournisseurs étaient bien fiables.

Le 25 juin 2025, Brugel a toutefois informé IGE que, si des courriers avaient été envoyés aux fournisseurs pour leur rappeler leurs obligations, les moyens n’étaient pas disponibles pour effectuer le monitoring qui avait été envisagé.

La question des délais reste donc problématique mais il est difficile d’y répondre dès lors que :

- Le régulateur régional explique ne pas avoir les moyens pour assurer une surveillance en la matière ;
- Les textes légaux ne prévoient aucune sanction/indemnité pour les réponses tardives ;
- Une plainte individuelle reste théoriquement possible devant le Service des Litiges mais le délai de traitement des plaintes (plus d’un an parfois) enlève toute portée utile à ce recours ;

4.2.2.2 Décisions intéressantes sur les principes :

La question de la facturation pour consommation hors contrat par Sibelga a continué de faire l’objet d’un vif débat devant le Service des Litiges. Ce débat concerne le cas où un usager a pris un contrat mais où ce contrat n’a pas pu être activé dans le registre d’accès (en particulier parce que le point de fourniture est mentionné comme fermé par Sibelga) sans qu’aucune communication ne soit transmise à l’usager pour le lui expliquer. En résumé : bien qu’ayant souscrit un contrat en toute bonne foi, le contrat n’est pas activé au niveau du système « MIG » et l’usager se retrouve alors facturé à un tarif prohibitif par Sibelga. Les conséquences peuvent être catastrophiques pour l’usager. En particulier si ce dernier avait droit au tarif social, dès lors que les tarifs « consommation hors contrat » sont beaucoup plus élevés, et ce pour des périodes de consommation parfois longues.

La jurisprudence précédente du Service des Litiges considérait que dans un cas de ce type, il y avait bien un contrat, mais que celui-ci n’était simplement pas activé. Dès lors, c’était bien le fournisseur, et pas Sibelga, qui devait facturer, le cas échéant au tarif social, la consommation n’étant pas hors contrat.

Par une décision R2025-046, le Service des Litiges a modifié une première fois sa jurisprudence et considéré que, dans un tel cas, la consommation était bien « hors contrat », mais que le fournisseur devait payer des dommages et intérêts équivalents à la différence entre le «

prix Sibelga » et le prix contractuel qui aurait dû s’appliquer. Ces dommages et intérêts devant être payés uniquement après que la facture « consommation hors contrat » aurait été réglée par l’usager. Selon cette jurisprudence, c’est donc uniquement dans un deuxième temps qu’un remboursement intervient.

Par une décision R2025-029, le Service des Litiges modifie encore cette jurisprudence en décidant que le fournisseur doit payer directement à Sibelga la différence entre le « prix Sibelga » et le prix contractuel qui aurait dû s’appliquer, et qu’une facture prenant en considération ce premier paiement doit ensuite être adressée à l’usager. L’usager ne doit donc plus avancer lui-même les montants pour l’entièreté de la facture. Cette décision a été critiquée par le fournisseur dans le cadre d’un recours en réexamen pour lequel IGE a également déposé une note d’argumentation (cf. infra).

Par une décision R2024-221 du Service des Litiges, toujours en ce qui concerne la même problématique, il est simplement ordonné au fournisseur de « payer une compensation », sans précision aucune sur le montant. Cette décision soulève donc d’évidentes difficultés d’exécution.

Dans le cadre du recours en réexamen au sujet de la décision R2025-029 évoquée ci-dessus, le Service des Litiges de Brugel décide désormais que le seul montant qui peut être réclamé à la plaignante correspond au montant qui aurait dû être payé si son contrat avait été activé correctement par son fournisseur. Il appartient pour le reste au fournisseur et à Sibelga de

s'accorder entre eux sur la manière d'appliquer cette décision, tout en restant proactif dans la communication vis-à-vis de la plaignante (décision R2025-233). Cette dernière décision (plutôt favorable aux utilisateurs du réseau) semble conclure la controverse même si IGE n'a pas reçu de nouvelles décisions du Service des litiges dans cette matière et qu'une certaine prudence doit donc rester de mise.

Sur une autre question, par une décision R2025-096, le Service des Litiges précise que Sibelga, si l'utilisateur du réseau le demande, est obligé de rectifier des index estimés lorsque l'estimation s'avère différente de la consommation réelle et que « au vu de la différence importante entre la consommation estimée et celle qui découlerait d'une rectification le plaignant a un fort intérêt à la rectification qu'il demande (...) Une rectification en lissant sa consommation sur trois années permettrait de réduire significativement sa facture ». Dans cette même décision, le Service des Litiges clarifie également l'un des cas pour lequel la rectification doit opérer sur plus de deux années.

Par une décision R2025-037, le Service des Litiges a annulé une facturation pour prétendue consommation non mesurée en disant pour droit que le fait qu'un scellé a été brisé ne suffit pas à établir une manipulation de l'appareil de comptage et qu'il appartient à Sibelga d'apporter la preuve de cette manipulation, laquelle était manquante en l'espèce.

Par une décision R2025-038, le Service des Litiges était amené à trancher un cas dans lequel

une usagère avait conclu avec son fournisseur un plan de paiement sur 36 mois en sa qualité de cliente protégée. Une large part de la facture avait ensuite été payée par le CPAS. Pour l'usagère, le plan de paiement devait toujours durer 36 mois et les mensualités versées pouvaient donc être d'un montant plus faible suite au paiement intervenu. Pour le fournisseur, le montant payé chaque mois devait rester le même et la durée du plan de paiement devait donc être raccourcie.

Le Service des Litiges résumait comme suit la problématique :

« D'un côté, [le fournisseur] soutient qu'Infor GazElec sollicite l'annulation du plan de paiement original, en refusant de s'acquitter de 9 mensualités de 170€ et d'une dernière mensualité de 17,68€, et qu'Infor GazElec sollicite la conclusion d'un nouveau plan de paiement en 36 mois (52,91€ x 36). De l'autre côté, Infor GazElec considère qu'ils souhaitent au contraire maintenir le plan de paiement original de 36 mensualités, et que c'est [le fournisseur] qui, en exigeant le paiement de 9 mensualités de 170€ et d'une dernière mensualité de 17,68€, impose l'annulation du plan de paiement initial et la conclusion d'un nouveau plan de paiement. »

Le Service des Litiges donne ensuite raison à IGE sur base de l'objectif prépondérant de la protection des consommateurs. Cette interprétation est salutaire et évite que le recours à l'aide d'un CPAS n'ait un effet pervers (à savoir, le fait que des mensualités trop élevées doivent

toujours être payées et que le statut de client protégé prenne fin plus tôt que prévu).

Enfin, par une décision R2025-033, le Service des Litiges clarifie certains principes en matière de facturation pour consommation non

mesurée, à savoir : les conditions dans lesquelles le tarif par défaut de 150 % peut être écarté au profit d'un tarif plus bas ainsi que les conditions dans lesquelles la période de facturation doit être raccourcie.

4.3 Notes rédigées :

4.3.1 Notes/avis rédigés pour un acteur externe :

- note envoyée à Brugel sur la perte irrégulière du statut CP ;
- note envoyée à Brugel sur la notion de mise en demeure en ce qui concerne le statut de client protégé ;
- note d'analyse du service juridique sur le modèle de contrat « brupower » ;
- note adressée aux parlementaires fédéraux sur la proposition de loi « accessibilité des fournisseurs » ;
- note reprenant des propositions d'amélioration de l'accord « le consommateur dans le marché libre de l'énergie » dans le cadre de la procédure de refonte de celui-ci ;
- rédactions de deux articles pour le magazine « En Marche » (mutualité chrétienne) ;

4.3.2 Notes rédigées pour le Service :

Deux notes sur des décisions rendues par le Service des litiges (rectification d'index et consommation hors contrat).

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

5.1 Nombre d'activités organisées avec un ou plusieurs partenaires

5.1.1 Réseau Vigilance

Infor GazElec est membre du Secrétariat. Nous nous sommes réunis aux dates suivantes:

- Secrétariat du réseau le 23/09/2025
- Secrétariat du réseau le 17/03/2025

Réunion plénière:

- 23/09/2025
- 04/12/2025
- 22/01/2026
- 17/03/2026

5.1.2 CGEE

- 06/06/2025
- 15/09/2025
- 05/12/2025
- 09/02/2026

5.1.3 Rencontres avec les pouvoirs publics

- Nous avons également rencontré le cabinet du ministre de l'Énergie Mathieu BIHET :
- 12/06/2025 : réunion préparatoire
 - 19/06/2025 : rencontre avec le cabinet du ministre

5.2 Nombre d'acteurs rencontrés au cours de la période

- Brugel
- Réseau de vigilance
- CSC/FGTB
- CPAS d'Anderlecht
- CPAS de Forest
- CPAS de Schaerbeek
- CPAS de Molenbeek
- Sibelga
- Bruxelles Environnement
- Cabinet du ministre Fédéral de l'énergie (Mathieu Bihet)
- Fédération des CPAS
- FDSS
- UNIA
- Brupower
- Réseau Habitat / Fabrik
- Maison médicale Alpha
- Move
- Promotion sociale Erasme
- HELB Ilya Prigogine
- VGC
- Talita
- F.O.R.E.T
- Guichet social Woluwe-Saint-Lambert
- Commune de Forest
- Commune de Schaerbeek

- Commune de Jette (PowerUp Festival)
- Comme chez Toi
- Facilitateur Partage et Communautés d'Énergie

5.3 Représentation en tant qu'acteur du marché

5.3.1 Conseil des Usagers (CDU)

- | | |
|--------------|---|
| • 04/06/2025 | Projet d'avis sur le projet de PDD de Sibelga |
| • 11/06/2025 | Projet d'avis sur le projet de PDD de Sibelga
Projet d'avis sur le projet de PDD de Elia |
| • 24/09/2025 | AGB QUOTAS - présentation cabinet |
| • 02/10/2025 | Task Force Energie 2050 - discussion |
| • 17/10/2025 | Task Force Energie 2050 - avis |
| • 22/01/2026 | Modification du RT pour la gestion du réseau de distribution |

5.3.2 Groupes de travail

- GT Précarité hydrique
- 19/05/2025
 - 07/10/2025

5.4 Fréquence des contacts avec les différents acteurs

Sur base de ce qui est décrit ci-dessus, il est très difficile de recenser exhaustivement le nombre de contacts avec les différents acteurs, notamment ceux liés au suivi quotidien des dossiers.

5.5 Référencement sur les sites des autres acteurs

Infor GazElec est référencé sur plusieurs sites, dont notamment : Brugel, Sibelga, Bruxelles Environnement, Centre d'appui, CAMD, CBENM, ...



6. Mission de recherche

Le rapport de recherche 2025 a été présenté et débattu lors du Comité de support. La version corrigée a été finalisée le 23 avril 2026.

Ce rapport analyse l'année 2025 et est structuré en quatre grandes parties :

- L'analyse du marché de l'énergie à Bruxelles : offre disponible, évolution des prix, tension du marché, mécanismes d'indexation, tarifs de distribution et taxes.
- La protection sociale : tarif social, statuts de client protégé et client hivernal, coupures de fourniture.
- Les situations rencontrées : suivi des problématiques des années précédentes et nouvelles situations identifiées en 2025.
- La simulation et les méthodes de comparateurs : limites des comparaisons, transparence des contrats d'injection.

Principaux enseignements du rapport 2025 :

Les prix de l'énergie ont globalement diminué en 2025, sans toutefois revenir aux niveaux d'avant-crise. La commodité électricité a augmenté de plus de 100 % entre décembre 2020 et décembre 2025. Les tarifs de distribution ont fortement augmenté en 2025, notamment le tarif capacitaire électricité (+51 %) et le tarif de transport Elia (+71 %).

La tension du marché reste élevée : en décembre 2025, l'écart entre le contrat le moins cher et le plus cher atteint 608 euros par an pour un contrat à prix fixe et 512 euros pour un contrat variable.

Sur le plan social, 8 989 clients protégés électricité en décembre 2025. Les coupures de

fourniture sont en hausse : 2 088 points de fourniture électricité et 1 705 gaz ont été coupés en 2025.

Nouvelles situations identifiées : pratiques de renouvellement de contrat Mega, opacité des formules d'indexation pour les contrats d'injection, Mystery Switches, problèmes de gestion des plans de paiement par les fournisseurs.



7. Mission de communication

7.1 Notre communication du 1er mai 2025 au 30 avril 2026

Deux axes de communication en particulier ont aiguillé la communication Infor GazElec cette année :

- axe synergie avec :
 - le renforcement des collaborations avec nos partenaires de longue date ;
 - le développement de nouvelles collaborations ;
- axe accueil avec :
 - une analyse de la perception d'Infor GazElec par les usagers et usagères ;
 - un plan d'action mis sur pied suivant les résultats de l'enquête.

Tout ce travail de communication est rendu possible grâce aux trois atouts d'Infor GazElec :

- l'équipe composée de profils très divers, très professionnels et très complémentaires
- la structure interne qui permet, depuis 2007, la rencontre du terrain et de la théorie au service de toutes les Bruxelloises et tous les Bruxellois.
- une communication et un tone of voice Infor GazElec à présent bien implémentés.

7.2 Avis aux équipes d'accompagnement de personnes vulnérables et partenaires de longue date : Infor GazElec est à votre côté !

La distribution régulière de nos flyers et brochures aux structures partenaires relais permet aux travailleuses et travailleurs de transmettre l'information de l'existence d'un centre d'information bruxellois gratuit et confidentiel aux personnes concernées. Par ailleurs le dépliant contact permet aux assistants et assistantes sociales de prendre directement rendez-vous

avec Infor GazElec en présence de la personne concernée et la diriger rapidement et sans perte de temps vers Infor GazElec.

La participation régulière aux événements liés à l'énergie à Bruxelles (la semaine de l'énergie organisée par le CPAS d'Anderlecht, le PowerUp Festival de la commune de Jette, les stands sur les marchés bruxellois, etc.) participe au même

objectif : renforcer nos liens avec les structures partenaires et faire connaître Infor GazElec aux personnes liées à ces structures.

Mais, au-delà de ces coopérations habituelles, rodées et fructueuses, il fallait cette année renforcer, adapter et réinventer nos collaborations. En effet, précarité et pauvreté énergétique, au lieu de reculer, augmentent. Les prix de l'énergie restent très élevés par rapport à leur niveau d'avant-crise, les mesures gouvernementales (exclusion du chômage et mise sous pression de tout le système social en général et du secteur social en particulier) touchent de plein fouet les ménages et les enfants bruxellois. Les CPAS et leurs cellules énergie sont mis à rude épreuve. Trouver des moyens de limiter au maximum

7.3 Avis aux instances communales et aux écoles de formation d'adultes : dans le marché bruxellois de l'énergie, seules les personnes averties sortent avec un bon contrat !

Les ménages vulnérables sont notre public cœur de cible. Mais, chaque Bruxellois et chaque Bruxelloise peut demander gratuitement et confidentiellement des informations et conseils en matière de gaz et d'électricité. En effet, le marché de l'énergie est complexe. Le comprendre, savoir où, comment et sur quelle base choisir un contrat, déchiffrer les petits caractères des promotions, naviguer dans un espace client, distinguer une réponse générale générée par une IA d'une réponse à une question précise, etc. n'est pas aisé pour une très grande partie

la précarité et la pauvreté énergétique a été le maître mot. Aujourd'hui, informations, conseils et accompagnements doivent être apportés plus promptement car les situations se dégradent rapidement et les marges de manœuvre des ménages sont très limitées. Accueillir et orienter au mieux et très rapidement les personnes concernées est primordial. Nous travaillons main dans la main avec les autres acteurs du terrain : les 19 CPAS de Bruxelles avant tout, mais aussi les LDC (Lokaal Dienstencentrum), les centres de médiation de dettes, toute structure et toute association luttant contre la pauvreté et pour l'inclusion pour mettre en place ensemble et asseoir ces nouvelles collaborations.

des habitants et habitantes de Bruxelles. Pourtant, c'est nécessaire.

Infor GazElec est le centre d'information de la Région de Bruxelles-Capitale. Quiconque a une question sur son accès à l'énergie ou sur son contrat d'énergie peut la poser à Infor GazElec. Encore faut-il avoir la connaissance de l'existence du centre. Cette année, nous avons proposé proactivement des collaborations avec les communes et les écoles qui proposent des formations pour adultes à Bruxelles. Nous avons tenu les premiers stands d'informations et de

conseils personnalisés dans les maisons communales de Forest et Schaerbeek. Nous avons

organisé des présentations et conférences pour les écoles intéressées.

7.4 Infor GazElec se définit aussi par son accueil !

L'accueil est central à toutes nos activités. Nous avons pris le parti de considérer et analyser l'accueil Infor GazElec en 3 parties distinctes pour allier faisabilité (études menées en interne en parallèle aux autres missions) et résultats (mettre en place des améliorations décidées).

Cette année-ci, nous nous sommes focalisées sur l'accueil en amont (informations sur Infor GazElec préalables au premier contact direct, à l'accueil physique) à travers un questionnaire comprenant entre autres ces questions :

- Par quel canal la personne interrogée nous a connu (site, cibles relais, flyers, etc.) ?
- Quelles sont ses attentes envers Infor GazElec ?

- Quels sont les freins à la prise de contact et/ou sa venue ?

Le résultat de l'enquête fut très positif. Une grande majorité des usagers et usagères savait qu'Infor GazElec est le centre d'information de la Région de Bruxelles-Capitale (non un fournisseur ou Sibelga). Leurs attentes correspondaient donc bien aux réponses qu'Infor GazElec peut donner.

Du questionnaire est cependant ressortie une demande majeure et quasi unanime, celle de nous munir d'un système de rappel de rendez-vous automatique. Nous avons mis ce système en marche à partir de janvier et il porte ses fruits.

7.5 Infor GazElec poursuit ses autres axes de communication.

À côté de ces focus particuliers (synergie et accueil), nous suivons nos axes de communication tels que définis dans notre plan de communication 2024-2029. Ceux-ci sont déployés parallèlement et adaptés aux moyens humains et financiers disponibles. Le but

premier recherché est toujours une accessibilité croissante tout aussi bien en terme quantitatif que qualitatif.

Notre communication numérique sera au centre de notre prochain grand chantier communication. En avant pour une nouvelle année !

7.6 Site Internet

Pour la période du 1er mai 2025 au 30 avril 2026, le site a enregistré 11 133 visiteurs au total, soit une moyenne de 928 visiteurs par mois. On note un pic très marqué en janvier 2026 (1 600

visiteurs), correspondant à la période de forte actualité tarifaire en début d’année.

7.7 Réseaux sociaux

Notre page Facebook a enregistré 13.265 vues sur la période, soit une moyenne de 1.105 vues par mois. La variabilité est importante selon les mois : on observe deux pics notables en octobre 2025 (1.851 vues) et en avril 2026

(2.192 vues), probablement liés à des publications à fort impact sur l’actualité énergétique. Le mois de mars 2026 affiche le chiffre le plus bas de l’année (439 vues).

Mois	Vues
Mai 2025	1 063
Juin 2025	606
Juillet 2025	668
Août 2025	641
Septembre 2025	1 004
Octobre 2025	1 851
Novembre 2025	1 425
Décembre 2025	1 386
Janvier 2026	920
Février 2026	1 070
Mars 2026	439
Avril 2026	2 192
Total	13 265

Tableau 8 : Vues Facebook par mois
(01/05/2025 – 30/04/2026)





12. Conclusion

Le présent rapport témoigne d'une année dense, marquée à la fois par un niveau d'activité soutenu et par un contexte administratif et institutionnel particulièrement éprouvant. Malgré l'incertitude liée au retard de notification de la subvention 2026 et les préavis conservatoires qui en ont découlé, le service a maintenu le cap et honoré l'ensemble de ses missions. Les objectifs conventionnels sont atteints et dépassés sur tous les indicateurs mesurables. C'est le reflet de l'engagement et du professionnalisme d'une équipe stable, pluridisciplinaire et profondément attachée à sa mission de service public.



► 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.

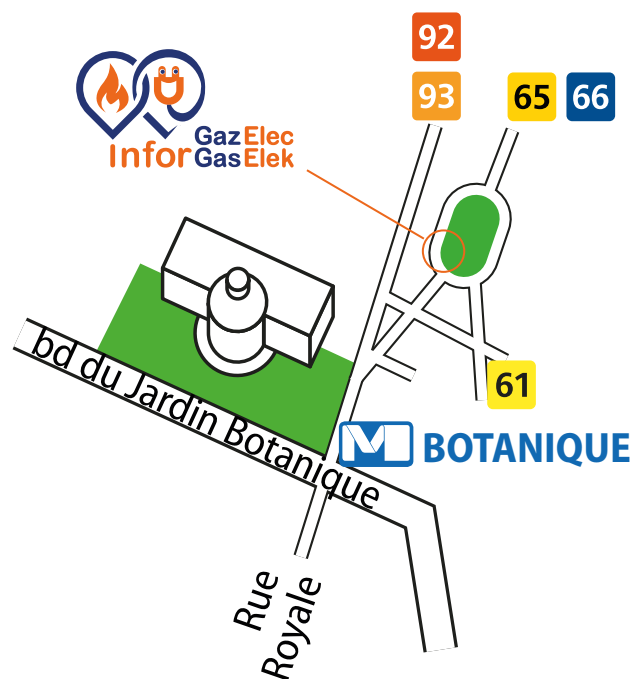
► **TRANSPORTS EN COMMUN** :

Métro  → *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:

