

# Vous avez dit : « client protégé » ?

Les « ordonnances gaz et électricité » de Bruxelles prévoient un statut spécifique pour les personnes qui ont contracté une dette envers leur fournisseur d'énergie : celui du client protégé. Un statut de plus en plus mis à mal.

Armand Vigneron (CSCE)

**L**e statut de client protégé, comme son nom l'indique, protège les personnes qui rentrent dans les conditions et qui ont une dette envers leur fournisseur, tout en leur permettant de régulariser leur situation. En effet, grâce à ce statut, ces personnes obtiennent une suspension de leur contrat de fourniture d'énergie. Après quoi, c'est Sibelga, le fournisseur « de dernier ressort », qui les alimente en énergie, au tarif social, et ce le temps qu'elles remboursent leur dette.

Cette mesure, intelligente, poursuit deux objectifs. Un : la suspension du contrat permet de circonscrire la dette envers le fournisseur commercial. En effet, au moment du passage entre le fournisseur commercial et le fournisseur de dernier ressort, on effectue un relevé des index. Le fournisseur commercial peut alors établir un décompte sur la base d'index et déterminer une dette certaine, basée sur une consommation effective

Les ordonnances imposent deux autres restrictions. Premièrement, la personne qui bénéficie du statut de client protégé a un limiteur de puissance à dix ampères placé sur son compteur d'électricité. Toutefois, il faut relativiser. En effet, le limiteur est souvent placé avant la demande du statut, au moment de la mise en demeure. De plus, le CPAS peut demander la rehausse du limiteur à vingt ampères.

Deuxièmement, si la personne ne respecte pas son plan de paiement, elle perdra le bénéfice du tarif social et se verra appliquer la tarification maximale.

## Une mesure difficile à appliquer

Cette dernière mesure n'était, jusqu'ici, pas appliquée dans les faits. Les fournisseurs ne communiquaient pas à Sibelga les noms des clients qui ne respectaient pas le plan, et Sibelga n'appliquait pas la tarification maxi-

très dure, en ces termes : certains fournisseurs profiteraient de cette mesure pour ne pas reprendre les « mauvais payeurs », et laisseraient ces clients sous statut de client protégé, alors même qu'ils n'ont parfois plus qu'une petite dette de 20, 30 ou 50 euros. Les bénéficiaires du statut de client protégé ne rembourseraient pas leur fournisseur et « profiteraient » indûment de cette mesure de protection.

Cette demande d'application très stricte de l'ordonnance s'est très vite heurtée à la situation particulière de certains consommateurs.

Prenons d'abord les personnes en règlement collectif de dettes. La loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes encadre le remboursement des créances. Le médiateur de dettes peut, par exemple, proposer au « médié » un plan de paiement annuel. Lorsqu'une personne bénéficie d'un règlement collectif de dettes, le fournisseur ne peut pas décider si cette personne respecte, ou non, le plan de paiement : cette appréciation revient au juge du tribunal du Travail. Brugel a donc revu sa position par rapport à ces consommateurs, et a enjoint les fournisseurs à ne pas leur appliquer le tarif maximum.

## Ces pauvres qui profitent du système

Cette mesure pose également question par rapport aux consommateurs qui contestent la dette réclamée par leur fournisseur. Tant que cette contestation n'est pas tranchée, il est

**Tout client protégé qui ne respecte pas son plan de paiement pendant une période de six mois se verra appliquer la tarification maximale.**

et non sur des factures d'acompte. Deux : acheter sa fourniture de gaz et d'électricité tarif social, le moins cher du marché, diminue le poste « énergie » du budget du ménage.

Dans l'esprit des concepteurs de cette mesure, l'idée était que tout ou partie du gain dû à la diminution de la facture énergétique pouvait être consacré au remboursement de la dette.

Cependant, Brugel (le régulateur bruxellois) exige désormais des fournisseurs et du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de respecter stricto sensu l'article 25 octies § 7 et 8 de l'ordonnance électricité (1). Cet article prévoit que tout client protégé qui ne respecte pas son plan de paiement pendant une période de six mois se voit appliquer la tarification maximale. Brugel motive sa décision,

en effet difficile de se mettre d'accord sur un plan de paiement.

Il arrive aussi que des consommateurs font une proposition au fournisseur, qui la rejette. Ou que d'autres refusent le plan de paiement proposé par le fournisseur. Et que faire quand c'est un professionnel, assistant social ou médiateur de dettes qui se voit refuser le plan de paiement...

De façon plus large, cette mesure sous-entend que les personnes précarisées cherchent à frauder. Pour échapper au remboursement de leur dette, ils se maintiendraient volontairement dans une situation de précarité financière et resteraient endetté à escient. La finalité d'une telle mesure, qui maintient la personne surendettée dans une situation encore plus précarisée, ne serait-elle pas uniquement punitive ? Comment amener une personne, qui éprouve déjà beaucoup de difficultés à respecter son plan de paiement, à le respecter mieux, alors même que ses factures de gaz et d'électricité augmentent ? Comment ces personnes vont-elles payer leur facture mensuelle de gaz et d'électricité à Sibelga ? Il y a fort à parier qu'avec cette mesure, Sibelga verra le nombre de ses créances augmenter. Et qu'au bout du compte, cette mesure de « protection » des consommateurs coûtera pas plus cher à l'ensemble des consommateurs...

## Des pistes d'amélioration

Le statut de client protégé est une bonne mesure, efficace pour protéger le consommateur d'une coupure et juguler son endettement. De plus, elle limite le risque pour le fournisseur, qui ne doit plus approvisionner son client en défaut de paiement. Elle peut cependant être améliorée, dans sa pratique et dans sa conception.

Dans la pratique, nous plaillons pour un accompagnement par les travailleurs sociaux : ils pourront aider à négocier un plan de paiement et aider la personne quand le respect de ce dernier est hypothéqué par l'un ou l'autre accident de la vie. Il conviendrait aussi que la demande de statut de client protégé soit octroyé au plus vite, afin d'éviter que le consommateur se retrouve avec une dette énorme, impayable. Les ordonnances bruxelloises ont cela d'intelligent : elles donnent un rythme à la récupération des créances. Ce tempo, s'il est respecté, permet de limiter la dette.

Sur la forme, il faudrait laisser plus d'espace au consommateur ou à son assistant social pour qu'ils puissent réellement négocier le plan de paiement, voire l'imposer, et que ce plan de paiement permette au consumma-

reposer sur ce stéréotype qui fait des personnes en difficulté de paiement des profiteurs. Enfoncer davantage les consommateurs en difficulté financière, en leur appliquant une tarification maximale, ne va pas les aider à sortir la tête de l'eau !

Enfin, reste la problématique des personnes qui n'ont pas la possibilité de payer leurs dettes, qui sont insolvables. Ne serait-il pas plus

**Personne ne se réjouit d'avoir des dettes et de ne pas les payer.**



*Il faut améliorer le statut de client protégé.*

intelligent, et plus humainement acceptable, de leur garantir une fourniture d'énergie, et de suspendre leur dette envers le fournisseur, le temps qu'il faudra pour que leur situation financière s'améliore ? La tarification maximale augmentera encore leur précarité financière et, au bout du compte, ces personnes contracteront également une dette auprès du fournisseur de dernier ressort. Leur imposer un limiteur de puissance ne fera que leur rappeler leur triste situation et accentuera encore leur pauvreté. Si un consommateur ne peut payer ses factures d'énergie ou honorer son plan de paiement, c'est souvent parce qu'il n'en a pas les moyens et que comme le dit l'adage, « on ne peut pas faire saigner une pierre ». Personne ne se réjouit d'avoir des dettes et de ne pas les payer.

Donnons au fournisseur de dernier ressort la possibilité d'être le fournisseur social des personnes en difficulté, qui assure l'approvisionnement en gaz et en électricité au prix le plus bas du marché. □

leur de payer ses dettes tout en lui garantissant une vie digne. De plus, il faudrait retirer des ordonnances les aspects punitifs, le limiteur de puissance, la tarification maximale. Ces mesures ne sont pas efficaces pour lutter contre l'endettement énergétique. Elles semblent

Donnons au fournisseur de dernier ressort la possibilité d'être le fournisseur social des personnes en difficulté, qui assure l'approvisionnement en gaz et en électricité au prix le plus bas du marché. □

(1) Brugel-décision-20140509-14