

# MESURES SOCIALES ÉNERGIE





# MESURES SOCIALES ENERGIE

Guide pratique à destination des travailleurs sociaux en Région de Bruxelles-Capitale - Mise à jour 2023

**A**fin de garantir la protection des consommateurs vulnérables sur les marchés de l'énergie, l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale se sont dotés d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir un accès à l'énergie ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures.

Ce guide présente les différentes mesures sociales élaborées pour le consommateur bruxellois. Elles concernent l'électricité, le gaz et le mazout. Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qu'il se passe sur le terrain.

Bien entendu, il existe d'autres mesures de protection des consommateurs que celles présentées ici : par exemple, l'obligation des fournisseurs de faire une offre de contrat, les protections en cas de contrat conclu par téléphone ou en dehors de l'entreprise, etc. Elles ne sont cependant pas des mesures sociales à proprement parler, car elles n'ont pas pour cible spécifique les personnes vulnérables. C'est pourquoi elles ne seront pas détaillées dans ce guide. Une description complète de ces mesures figure toutefois sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).

Nous attirons votre attention sur l'évolution constante des législations et des pratiques concernant l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale. Les informations exposées ci-après ont été collectées et validées au 1<sup>er</sup> avril 2023. Les montants chiffrés, les procédures et les références légales peuvent avoir évolué depuis.



Les mesures temporaires liées à la crise de l'énergie ne sont pas reprises dans le présent guide. Vous les trouverez sur le site [www.aides-energie.brussels](http://www.aides-energie.brussels)

Pour faciliter la lecture, nous employons les termes :

- "Ordonnance Gaz" pour viser l'Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ;
- "Ordonnance Electricité" pour l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Ces ordonnances ont fait l'objet d'importantes modifications en avril 2022.

## signification des pictogrammes présents dans ce guide



Pratiques observées sur le terrain.



Décisions illustrant la théorie. Les décisions présentées ont été fortement résumées, vous en retrouverez une analyse plus détaillée sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).



Points d'attention, cas particuliers ou exceptions à la règle.

Pour trouver un complément d'information ou pour nous adresser une question, n'hésitez pas à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie via

[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) ou 02 526 03 00 ou [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be).

## TABLE DES MATIÈRES

### MESURES CONCERNANT LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ..... 7

#### 1. Le tarif social (fédéral)..... 9

Leviers d'action du travailleur social .....	9
Qu'est-ce que le tarif social ? .....	9
Qui a droit au tarif social ? .....	10
Comment obtenir le tarif social ? .....	12
Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué ? .....	13
Pour quelle durée s'applique le tarif social ? .....	14

#### 2. Le statut de client protégé ..... 16

Leviers d'action du travailleur social .....	16
Qu'est-ce que le statut de client protégé ? .....	16
Qui a droit au statut de client protégé et comment le faire valoir ? .....	18
Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client protégé ? .....	20
Le statut de client protégé est-il octroyé indéfiniment ? .....	21
Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ? .....	22
Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga ? .....	23
Que se passe-t-il en cas de déménagement du client protégé ? .....	24

#### 3. La fourniture garantie ..... 25

Leviers d'action du travailleur social .....	25
Qu'est-ce que la fourniture garantie ? .....	25
Qui peut en bénéficier ? .....	26

Quelle est la procédure ? .....	26
À la fin du délai d'un an, que se passe-t-il si le ménage n'a pas conclu de nouveau contrat ou n'a pas obtenu le renouvellement de la fourniture garantie ?.....	27

#### **4. Interdiction de coupure en période hivernale .....29**

Leviers d'action du travailleur social .....	29
--	----

#### **5. Fonds Gaz Electricité .....31**

Leviers d'action du travailleur social .....	31
Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ? .....	31
Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ? .....	31
Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ? .....	31
Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité .....	34

### **MESURES CONCERNANT LE MAZOUT ..... 35**

#### **Intervention du Fonds Social Chauffage (FSC) .....37**

Leviers d'action du travailleur social .....	37
Qu'est-ce que l'intervention du FSC ? .....	37
Qui a droit à l'intervention du FSC ? .....	37
Quel est le montant de l'allocation ? .....	38
Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ? .....	39

### **ANNEXES.....41**

#### **Lexique Energie.....43**

#### **Du non-paiement de la facture à la coupure (gaz et électricité).....45**

# MESURES CONCERNANT LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ





# 1. LE TARIF SOCIAL (FÉDÉRAL)

## ... Leviers d'action du travailleur social .....

- Vérifier si l'usager (ou l'un des membres de son ménage) a droit au tarif social.
- Vérifier si le tarif social a été/est appliqué.
- Demander l'application du tarif social.

## Qu'est-ce que le tarif social ?

Le tarif social est :

- une mesure sociale fédérale<sup>1</sup> réservée à certaines catégories de personnes ;
- établi tous les 3 mois par la CREG ;
- un tarif préférentiel qui correspond au tarif commercial le plus bas relevé le mois précédent le trimestre (sur le marché belge). Ce tarif est également "plafonné" lorsqu'il dépasse de 10% le tarif social du mois précédent ou de 20% la moyenne des tarifs sociaux des 4 trimestres précédents ;
- le même chez tous les fournisseurs ;
- réservé aux clients résidentiels.



*Le tarif social fédéral était auparavant appelé "Tarif social spécifique" (TSS). Cette dénomination n'est plus d'actualité mais est encore utilisée sur le terrain.*

---

<sup>1</sup> Il existe également un tarif social régional, accordé aux clients protégés. Les tarifs sont quasi équivalents mais les conditions d'octroi, les procédures, la durée d'application sont différentes. Pour plus d'informations sur le tarif social régional, consultez la partie « Le statut de client protégé » de ce guide.

## Qui a droit au tarif social ?

Le tarif social fédéral s'applique à certaines catégories de personnes strictement définies, et non pas sur la base d'un revenu. Pour ouvrir le droit au tarif social, il suffit qu'une des personnes domiciliées à l'adresse et faisant partie du ménage relève d'une des 4 catégories suivantes<sup>2</sup> :

### a. Catégorie 1 :

Le consommateur (ou une personne domiciliée chez lui) reçoit une des allocations suivantes du centre public d'action sociale (CPAS) :

- un revenu d'intégration ;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
- une aide sociale partiellement ou entièrement prise en charge par l'État ;
- une avance sur :
  - la garantie de revenus aux personnes âgées ;
  - une allocation de personne handicapée.

### b. Catégorie 2A :

Le consommateur (ou une personne domiciliée chez lui) reçoit une des allocations suivantes du SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH) :

- une allocation de handicapés en raison d'une incapacité permanente de travail de 65 % ;
- une allocation de remplacement de revenus ;
- une allocation d'intégration ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

### Catégorie 2B (régional) :

Le consommateur (ou une personne domiciliée chez lui) reçoit, via Iriscare, une allocation d'aide aux personnes âgées.

---

<sup>2</sup> Art. 2 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire. <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social-pour-lenergie>

### Catégorie 2C (régional):

Le consommateur (ou une personne domiciliée chez lui) reçoit une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par le SPF SS DGPH, paiement par une caisse d'allocation familiale)

### c. Catégorie 3:

Le consommateur (ou une personne domiciliée chez lui) reçoit une des allocations suivantes du Service fédéral des Pensions (SFP) :

- la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- une allocation pour personne handicapée sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

### d. Catégorie 4:

Le locataire d'un appartement social dont le chauffage au gaz naturel ou en chaleur dépend d'une installation collective, dans un immeuble géré par :

- une société de logement social ;
- les sociétés régionales de logement ;
- les sociétés de logement social agréées par le Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ;
- le CPAS.



## Comment obtenir le tarif social ?

**En principe**, depuis 2010, le tarif social est appliqué de manière automatique :

1. Le SPF Economie croise les données du Registre National, de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et des gestionnaires de réseau, via une base de données automatisée (SOCTAR) ;
2. Le SPF Economie transmet aux fournisseurs les coordonnées des clients auxquels appliquer le tarif social tous les 3 mois ;
3. Les fournisseurs appliquent le tarif social à leurs clients bénéficiaires.

**En réalité**, cette automaticité n'est pas parfaite. Il arrive que le tarif social ne soit pas appliqué automatiquement car :

- certaines **catégories de personnes** ne bénéficient pas de l'octroi automatique :
  - les locataires de logement social ;
  - les personnes qui perçoivent une avance du CPAS sur le revenu garanti aux personnes âgées ou une allocation pour personnes handicapées ;
- certaines **données sont erronées** : les données d'identification du Registre National et les données mentionnées sur les contrats d'énergie présentent parfois des différences ;
- les **personnes se sont opposées au traitement automatique** de leurs données à caractère personnel ;
- les **personnes sont des nouveaux ayants droit pas encore enregistrés** parmi les bénéficiaires du tarif social (car le SPF Economie transmet les données aux fournisseurs une fois par trimestre).

Certains cas particuliers peuvent également empêcher l'application automatique du tarif social. Par exemple lors d'un déménagement, un changement sur la composition de ménage, une mauvaise transmission des données, un retard dans la transmission des données, etc.

### Que faire si le tarif social n'est pas appliqué automatiquement ?



Les personnes qui ne bénéficient pas du traitement automatique doivent :

1. Contacter le fournisseur et lui signaler le problème ;
2. Contacter le SPF Economie. Le SPF Economie peut vérifier que la personne figure bien parmi les bénéficiaires automatiques du tarif social ;
3. Contacter l'institution compétente : lorsque la personne ne figure pas parmi les "ayants droit" au tarif social, elle peut contacter l'institution compétente (CPAS, SPF Sécurité sociale, SFP) afin de demander une attestation spécifique et la transmettre au fournisseur.

Tant qu'un usager ne bénéficie pas du traitement automatique, cette procédure doit être répétée au début de chaque année.

Pour vérifier à quelle(s) période(s) et pour quel(s) contrat(s) l'usager a bénéficié ou bénéficie encore du traitement automatique, il faut consulter l'adresse suivante :

[https://apps.digital.belgium.be/forms/show\\_/economie/soctar](https://apps.digital.belgium.be/forms/show_/economie/soctar)

(attention, ceci permet de voir les données uniquement pour la personne titulaire du contrat - si le droit au tarif social est ouvert par un autre membre du ménage, cela ne sera pas visible via ce lien)

### Comment vérifier si le tarif social est bien appliqué ?

Il est généralement possible de le vérifier sur les factures : la plupart des fournisseurs indiquent en toutes lettres l'application du tarif social sur la facture de régularisation. Certains l'indiquent également sur les factures d'acompte (dites intermédiaires).

En cas de doute, il est conseillé de se renseigner auprès du (des) fournisseur(s) d'énergie. L'information est également disponible sur le site du SPF économie lorsqu'on se connecte via un lecteur de carte d'identité.



## Pour quelle durée s'applique le tarif social ?

Trois principes coexistent :

1. **Le tarif social est appliqué à partir du premier mois du trimestre au cours duquel le bénéficiaire a ouvert son droit au tarif social, et toujours jusqu'à la fin de l'année civile pendant laquelle le droit s'est ouvert.**



*Exemple :*

*Une personne perçoit un revenu d'intégration à partir du 12 juin 2021 et jusqu'au 17 février 2022.*

*→ La personne reçoit le tarif social à partir du 1<sup>er</sup> avril 2021 et jusqu'au 31 décembre 2022.*

2. **Le fournisseur peut appliquer le tarif social avec effet rétroactif.**

Si une personne constate, sur sa facture de régularisation, qu'elle n'a pas bénéficié du tarif social alors qu'elle y avait droit, elle peut faire valoir ce droit avec effet rétroactif. La personne doit introduire sa demande auprès de son fournisseur, en y joignant l'attestation de l'institution compétente pour la période concernée (une attestation par année civile). Le fournisseur établit alors une nouvelle facture qui corrige la facture contestée et la personne est remboursée de la différence entre le tarif social et le tarif commercial, si la facture avait déjà été payée.

La loi du 15 mars 2023 (portant sur des dispositions diverses relatives au tarif social) clarifie le "délai de rétroactivité", c'est à dire le délai pendant lequel le ménage peut demander le recalcul de sa facture au tarif social.



Ce délai est à présent fixé à 2 ans pour toutes les catégories de bénéficiaires. Il commence quand le fournisseur est informé de la décision de l'administration (dans la pratique, quand il reçoit l'attestation correspondante).



*Exemple :*

*Une personne a droit au tarif social depuis 5 ans mais celui-ci n'est pas appliqué. Elle pourra demander la rectification des factures des 2 dernières années en envoyant l'attestation appropriée (par exemple du CPAS, du SPF pensions, du SPF sécurité sociale, etc.) au fournisseur. Après la rectification, la personne obtient donc normalement un remboursement.*

Si le fournisseur conteste l'application du tarif social pour cette période, la personne peut introduire une plainte auprès du fournisseur. Si le fournisseur maintient sa position ou si la personne n'obtient pas de réponse à sa plainte dans les 10 jours ouvrables, elle peut s'adresser au Service fédéral de Médiation de l'Energie.

### 3. Le fournisseur peut supprimer le tarif social avec effet rétroactif

Lorsque le fournisseur applique le tarif social à une personne qui n'y a pas (plus) droit, suite à une erreur dans le processus d'automatisation, il peut lui réclamer ensuite des arriérés.



*Lorsqu'il est saisi de cette question, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie s'appuie dans certains cas sur l'Accord du consommateur qui prévoit que les fournisseurs ne peuvent pas, dans leurs conditions générales, inclure des articles qui permettent de rectifier les factures après un délai de plus de 12 mois à partir de la date de paiement, sauf si la rectification est causée par un tiers. L'échange de données entre le SPF Économie et les fournisseurs d'énergie se fait quatre fois par an, ce qui permet à l'entreprise de constater rapidement la perte du droit et de modifier sa tarification<sup>3</sup>.*



---

3 Recommandation du Service fédéral de Médiation de l'Énergie (2015):  
[www.mediateurenergie.be/fr/publications/tarif-social-rectification-de-factures-denergie](http://www.mediateurenergie.be/fr/publications/tarif-social-rectification-de-factures-denergie)

## 2. LE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

### Leviers d'action du travailleur social

- Activer le statut de client protégé pour éviter une coupure d'énergie, si la situation de l'utilisateur le justifie.
- Accompagner l'utilisateur dans sa demande de statut de client protégé auprès du CPAS, de Brugel ou de Sibelga.
- Négocier un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, en tenant compte du budget du ménage.
- Avoir une attention particulière en cas de déménagement de l'utilisateur.
- En cas de refus d'octroi du statut, informer et accompagner l'utilisateur dans l'introduction d'un éventuel recours.

### Qu'est-ce que le statut de client protégé ?

Le statut de client protégé comporte une double protection :

- il vise à **protéger le consommateur**, confronté à des difficultés pour payer ses factures d'électricité ou de gaz, **de la résolution de son contrat et d'une coupure de fourniture d'énergie**. Le statut de client protégé lui permet de faciliter le remboursement des dettes auprès de son fournisseur ;
- il permet de **bénéficier du tarif social**, inférieur au tarif du fournisseur commercial.

Si le statut de client protégé est accordé, le contrat entre l'utilisateur et son fournisseur est temporairement suspendu. L'obligation de fourniture est assurée par Sibelga, à qui le client paiera les factures d'énergie<sup>4</sup>. En pratique, le fournisseur établit une facture de clôture. Sibelga reprend

---

4 Nous renvoyons le lecteur à l'étude 20141010-07 de BRUGEL relative à la suspension du contrat de fourniture pendant la période de protection sociale, de ses effets et des droits et devoirs des parties à ce contrat : <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2014/fr/etude-07.pdf>

temporairement la fourniture de gaz et/ou d'électricité, en tant que fournisseur social (appelé également fournisseur de dernier ressort), au tarif social régional.

La suspension du contrat n'empêche pas le fournisseur de prendre toutes les mesures nécessaires (huissier, action en justice, etc.) pour obtenir le paiement, par le client protégé des dettes échues avant la suspension du contrat. Par contre, pendant cette période, le fournisseur ne pourra pas demander au Juge de paix la résolution du contrat.

Certaines particularités s'appliquent aux usagers bénéficiant du statut de client protégé :

1. **Emission des factures** : toute personne ayant le statut de client protégé peut demander à Sibelga d'émettre les factures intermédiaires le 4, le 12, le 20 ou le 28 du mois. L'objectif est de permettre aux personnes de mieux gérer leur budget.



*Si la demande d'octroi du statut de client protégé est faite via le CPAS ou Sibelga, les 4 dates peuvent être cochées dans le formulaire. Par contre, si le statut est octroyé par Brugel, il faut spécifier la date de facturation souhaitée après réception de la première facture.*

2. **Plan de paiement** : un plan de paiement peut être renégocié et communiqué par le fournisseur commercial au fournisseur de dernier ressort<sup>5</sup>. Idéalement, ce plan doit tenir compte des disponibilités réelles de la personne<sup>6</sup>.



5 Art. 25 septies, § 4 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies, §4 de l'Ordonnance Gaz.

6 Le Centre d'Appui SocialEnergie a rédigé une note à ce propos, à télécharger dans la rubrique Outils de [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be). Les art. 25 sexies, §1er, al.2 de l'Ordonnance Electricité et art. 20 quater, §1er, al.3 de l'Ordonnance Gaz définissent les contours d'un plan de paiement raisonnable.

## Qui a droit au statut de client protégé et comment le faire valoir ?

Toute personne en situation d'impayé et qui a reçu une mise en demeure<sup>7</sup> de son fournisseur de gaz et/ou d'électricité peut introduire une demande d'octroi du statut de client protégé<sup>8</sup>. La demande est possible dès la réception de la **mise en demeure** et jusqu'à ce que la résolution du contrat de fourniture, prononcée par le Juge, soit effective. En cas de fin de contrat, le raisonnement est similaire ; le statut de client protégé peut être demandé tant que le contrat est actif (c'est-à-dire même si le client a déjà été averti de la fin de son contrat et que les démarches sont en cours en vue d'une coupure pour ce motif). Vous trouverez, en annexe de ce guide, un schéma reprenant les détails et délais de la procédure en cas de non-paiement d'une facture.

### *Demande du statut de client protégé après la décision de justice de paix<sup>9</sup>*

*Justice de Paix de Forest, 14 juillet 2014, n° R.G. : 14A31*



*Dans ce jugement, le Juge autorise la coupure, après l'écoulement d'un délai d'un mois débutant au jour de la signification du jugement par huissier, à condition que l'usager n'ait pas, entre-temps, payé les sommes dues ou n'ait pas obtenu le statut de client protégé. On peut déduire de cette décision que le statut de client protégé peut être demandé jusqu'à ce que la résolution du contrat de fourniture soit « irréversible », à savoir jusqu'à ce que le jugement prononçant la résolution soit coulé en force de chose jugée (c'est-à-dire que plus aucun recours n'est possible contre cette décision)<sup>10</sup>.*

En Région de Bruxelles-Capitale, **le statut de client protégé peut être demandé auprès de 3 entités :**

- les CPAS ;
- Sibelga ;
- Brugel.

<sup>7</sup> En raison de la crise des prix de l'énergie, du 09 janvier 2023 au 31 décembre 2023, le statut peut être demandé dès la réception du premier rappel.

<sup>8</sup> Art. 25 septies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 quinquies §§ 1 à 3 de l'Ordonnance Gaz.

<sup>9</sup> <http://www.socialenergie.be/fr/jurisprudence/decision-relative-a-loctroi-du-statut-de-client-protége/>

<sup>10</sup> Concrètement, lorsqu'une résolution de contrat est prononcée par jugement, elle est effective au plus tôt un mois après la signification (dépôt du jugement par l'huissier) du jugement au consommateur. En effet, ce délai d'un mois est celui endéans lequel un éventuel recours (appel ou opposition) peut être introduit.

Auprès de qui ?	Critères d'octroi du statut	Procédure
CPAS	Pas de critère spécifique, attribution du statut au cas par cas en fonction de l'état de besoin <sup>11</sup> .	Propre à chaque CPAS.
Sibelga	Remplir une des conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• bénéficiaire du tarif social fédéral ;</li> <li>• être engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes ;</li> <li>• bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM).</li> </ul>	Introduire le formulaire auprès de Sibelga, avec les attestations demandées.  Lorsqu'il reçoit la demande, Sibelga vérifie que l'utilisateur a transmis les attestations nécessaires et qu'il est effectivement endetté auprès de son fournisseur.
Brugel <sup>12</sup>	Critères de revenus qui varient selon que le ménage est sans revenu, avec un revenu ou avec deux revenus.  Les montants des revenus ouvrant le droit sont précisés dans les ordonnances <sup>13</sup> . Ces montants sont indexés lorsque l'indice-pivot est atteint.  Les montants sont majorés pour les personnes à charge.	Introduire le formulaire auprès de Brugel avec les attestations demandées (une composition de ménage ou en l'absence de celle-ci, une déclaration sur l'honneur de la composition de ménage, l'AER de toutes les personnes majeures du ménage ainsi que la preuve de la mise en demeure).  Le fournisseur doit envoyer ce formulaire au client, avec la mise en demeure.  Si le fournisseur est le même pour le gaz et l'électricité, un seul formulaire suffit.  Si l'utilisateur a des fournisseurs différents pour le gaz et l'électricité, il faudra introduire 2 formulaires.

11 Le CPAS octroie ce statut dans le cadre de la loi de 1976, en excluant donc les personnes en séjour illégal (article 57 § 2 de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976).

12 [www.brugel.brussels/acces\\_rapide/se-protger-d-une-coupure-9](http://www.brugel.brussels/acces_rapide/se-protger-d-une-coupure-9)

13 Art. 25septies §3 pour l'Ordonnance Électricité, art. 20 quinquies §3 pour l'Ordonnance Gaz.

### Automaticité partielle du client protégé pour certaines catégories de personnes.



Le client est automatiquement reconnu comme client protégé 60 jours après l'envoi de la mise en demeure si :

- il bénéficie déjà du tarif social (fédéral) ;
- et il a un impayé de plus de 150 € pour la facture d'électricité ou de plus de 250 € pour la la facture unique reprenant les deux énergies.<sup>14</sup>

## Quels sont les recours utiles en cas de refus d'octroi du statut de client protégé ?

Pour qu'un droit devienne réel et concret, il faut parfois introduire un recours contre un refus d'octroi qui, après analyse, s'avère infondé. Autrement dit, une bonne connaissance des recours existants garantissent l'effectivité optimale d'un droit.

a. Si le refus émane du CPAS :

L'utilisateur dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles<sup>15</sup>.

b. Si le refus émane de Sibelga<sup>16</sup> :

L'utilisateur peut introduire une plainte écrite devant différentes instances :

- devant le Service Plaintes de Sibelga, qui répondra dans les 30 jours du dépôt ;
- devant le Service de Médiation de l'Energie, qui rendra un avis, non contraignant, dans un délai de 90 jours (prolongeable) ;
- devant le Service des Litiges de Brugel, qui prononcera une décision contraignante dans un délai de 60 jours (prolongeable)<sup>17</sup> ;
- et, en théorie, devant le Juge de paix, qui dispose d'une compétence quasi-exclusive en la matière.

<sup>14</sup> Art. 25septies §1 de l'Ordonnance Électricité et art. 20quinquies §1bis de l'Ordonnance Gaz.

<sup>15</sup> Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point 4 « Fonds Gaz Electricité » de la partie "Mesures sociales Gaz & Electricité" de ce guide.

<sup>16</sup> Ce cas de figure est probablement assez théorique dès lors que si le demandeur de statut de client protégé entre dans une des 3 catégories définies par les ordonnances, Sibelga n'a pas de réelle liberté d'appréciation.

<sup>17</sup> Voir [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) pour connaître le détail de la procédure.

c. Si le refus émane de Brugel :

L'usager pourra introduire un recours devant le Conseil d'Etat - la plus haute juridiction administrative du pays - dès lors que les décisions de Brugel sont des actes administratifs. Le Conseil d'Etat est compétent pour suspendre l'exécution et/ou annuler les actes administratifs irréguliers. La requête au Conseil d'Etat doit être adressée dans les 60 jours de la notification de la décision litigieuse.

La procédure devant le Conseil d'Etat est complexe et la durée de traitement est longue. Il est donc préférable de commencer par réintroduire une nouvelle demande de statut de client protégé auprès de Brugel, 6 mois après la décision sur la première demande (ou moins si de nouveaux éléments s'ajoutent au dossier), avant de saisir le Conseil d'Etat.



## Le statut de client protégé est-il octroyé indéfiniment ?

**Non** : le statut est, par nature, temporaire et est octroyé pour une durée maximale de 5 ans.

Sauf pour les personnes en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes : la durée du statut est indéterminée.

Le statut est en vigueur aussi longtemps que les conditions sont remplies. À cet égard, tous les 2 ans, Sibelga demande<sup>18</sup> :

- Au ménage de fournir, dans les 90 jours, la preuve qu'il remplit toujours les conditions d'octroi du statut. Si le ménage ne se trouve plus dans les conditions ou s'il ne répond pas dans les délais, le statut de client protégé prend fin et le contrat avec le fournisseur commercial reprend son cours. Le CPAS en est informé.
- Au fournisseur commercial de confirmer que le ménage respecte bien son plan de paiement. Si ce n'est pas le cas, le statut de client protégé prend fin et le contrat avec le fournisseur commercial reprend son cours. Le CPAS en est informé.

Le statut peut prendre fin prématurément lorsque le client a apuré ses dettes auprès de son fournisseur.

18 Art. 25septies §6 de l'Ordonnance Électricité, art. 20 quinquies §6 de l'Ordonnance Gaz.

Lorsque le statut prend fin, la suspension du contrat prend fin aussi et le client retourne auprès de son fournisseur commercial. Le contrat de fourniture commerciale recommence à courir à partir du jour où le client perd son statut de client protégé.



*Le Service des Litiges de Brugel déclare fondée la plainte d'un client dont le fournisseur commercial avait, à tort, considéré que sa dette était apurée alors qu'un plan de paiement était toujours en cours, entraînant la perte prématurée du statut de client protégé<sup>19</sup>.*

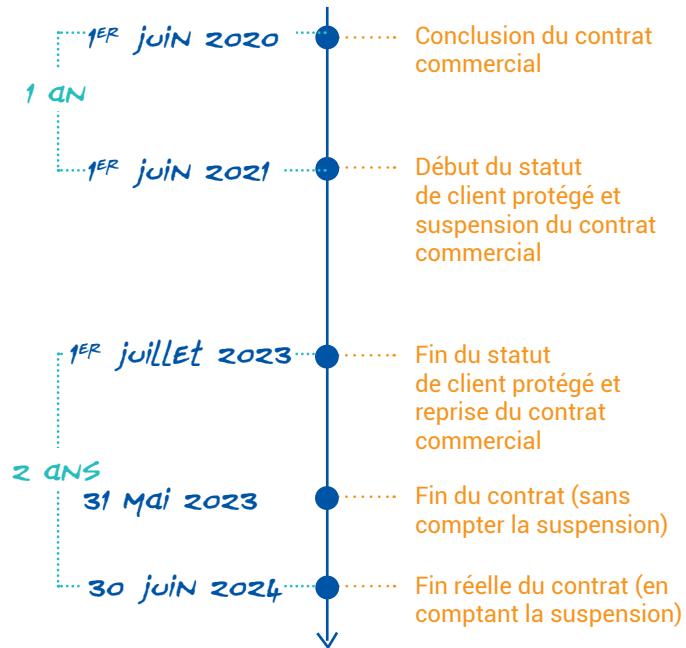
Exemple :

Le client signe un contrat avec un fournisseur Y le 1<sup>er</sup> juin 2020. La fin du contrat est prévue au 31 mai 2023.

Ce client passe sous statut de client protégé le 1<sup>er</sup> juin 2021, alors qu'il reste encore 2 ans avant la fin de son contrat. Son contrat commercial est suspendu, Sibelga prend en charge la fourniture.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2022, ses dettes sont apurées, il retourne auprès de son fournisseur Y. Le contrat reprend là où il avait été suspendu, à savoir 2 ans avant la fin.

Le contrat prendra donc fin au 30 juin 2024.



## Que se passe-t-il si la personne n'apure pas ses dettes auprès de son fournisseur ?

Si le client ne respecte pas son plan de paiement auprès de son fournisseur commercial celui-ci en avertit Sibelga. Le statut de client protégé prend alors fin et le contrat commercial reprend tous ses effets.

19 Décision du Service des Litiges de Brugel (2015)

[www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0069.pdf](http://www.brugel.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2015/fr/r14-0069.pdf)

## Que se passe-t-il si la personne s'endette auprès de Sibelga?

Si le client protégé s'endette auprès de Sibelga, ce dernier peut entamer une procédure pour obtenir la résolution du contrat<sup>20</sup>.

Après mise en demeure du client protégé :

1. Sibelga transmet les coordonnées de l'utilisateur au CPAS, sauf si l'utilisateur refuse expressément la communication de son nom ;
2. Dans les 60 jours, le CPAS fait savoir à Sibelga s'il octroie une aide sociale au ménage ou transmet une proposition de plan de paiement pour toutes les dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par le client ;
  - Si le CPAS décide d'intervenir : la procédure est interrompue.



Si le CPAS ne transmet pas les documents demandés ou que le plan de paiement n'est pas contresigné, la procédure se poursuit.

- Si le CPAS décide de ne pas intervenir : la procédure se poursuit.
3. Si le CPAS n'intervient pas ou que le plan de paiement n'est pas respecté, Sibelga peut introduire une demande de résolution du contrat auprès du Juge de paix.

**Rappel:** Une coupure ne peut avoir lieu que par décision du Juge de paix.



Si elle est prononcée par le Juge de paix, la décision de résolution du contrat avec Sibelga entraîne automatiquement la fin du contrat avec le fournisseur commercial.

Pour éviter la coupure, la personne doit alors impérativement trouver un nouveau fournisseur endéans le mois de la signification de la décision de résolution.

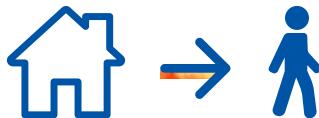
<sup>20</sup> Art. 25octies §8 de l'Ordonnance Electricité et art. 20sexies §8 de l'Ordonnance Gaz.

## Que se passe-t-il en cas de déménagement du client protégé ?

Les démarches à accomplir en cas de déménagement d'un client protégé sont similaires à celles d'un déménagement classique<sup>21</sup>.

Points d'attention lors du déménagement des clients protégés :

- communiquer les documents de reprise des énergies et la nouvelle adresse à Sibelga (et non pas au fournisseur commercial, au risque de perdre le statut) ;
- vérifier que l'usager a bien reçu une facture de clôture de la part de Sibelga ;
- suite au déménagement, vérifier que l'usager reçoit bien les factures intermédiaires provenant de Sibelga (et non pas du fournisseur) ;
- le statut de client protégé est une mesure régionale. Si le ménage déménage dans une autre région, il perdra son statut et devra souscrire un contrat commercial.



21 La procédure est détaillée sous la rubrique « Contrats » du site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)

### 3. FOURNITURE GARANTIE

#### Leviers d'action pour le travailleur

- Vérifier si le compteur est fermé.
- Vérifier si le ménage a une ou des dettes auprès de 2 fournisseurs.
- Vérifier si le ménage a une dette auprès de Sibelga (et le montant).
- Activer la fourniture garantie lorsque la fourniture est coupée ou est menacée de l'être.

#### Qu'est-ce que la fourniture garantie ?

La « fourniture garantie » est une nouvelle mesure sociale mise en place suite aux dernières modifications des Ordonnances Gaz et Electricité en avril 2022.

Elle a pour objectif de répondre aux situations les plus critiques, lorsque l'accès à l'énergie :

- fait défaut (le compteur est fermé) ;
- est menacé (le ménage a des dettes auprès de minimum 2 fournisseurs).

La fourniture garantie permet concrètement au ménage d'être fourni en gaz et en électricité par Sibelga, au tarif social, pendant 1 an<sup>22</sup>.

Cette mesure est complémentaire au statut de client protégé et n'a pas pour vocation de le remplacer. En effet, le statut de client protégé ne peut plus être sollicité lorsque la coupure a déjà eu lieu ou que la résolution du contrat, prononcée par le juge, est coulée en force de chose jugée (il n'y a plus de recours possibles contre la décision, qui peut donc être exécutée).

La fourniture garantie peut alors devenir un des seuls moyens pour obtenir la réouverture des compteurs.

---

22 Art. 25octies §9 de l'Ordonnance Electricité et art. 20sexies §9 de l'Ordonnance Gaz.

## Qui peut en bénéficier ?

Toute personne qui ne parvient plus à souscrire un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur commercial pour différentes raisons : dettes, coupure ou risque de coupure.

Le ménage sollicitant la fourniture garantie doit se trouver dans l'une des situations suivantes :

- son compteur d'énergie a été fermé par Sibelga OU
- il est endetté auprès de 2 fournisseurs.

La demande de fourniture garantie peut être refusée par Sibelga lorsque le demandeur possède une dette de 300 € ou plus auprès de Sibelga et qu'aucun plan d'apurement raisonnable n'a été conclu<sup>23</sup>. Les dettes prises en compte ici sont uniquement celles liées à la fourniture d'énergie par Sibelga, pour des facture(s) datant de moins de 5 ans.



## Quelle est la procédure ?

La fourniture garantie peut uniquement être demandée par le CPAS<sup>24</sup>, via un formulaire qu'il transmet à Sibelga.

Le CPAS, dont le rôle est ici décisionnel, vérifie si le compteur est fermé, ou si le ménage a bien une dette ou plusieurs dettes auprès de 2 fournisseurs. À cet effet, le CPAS réalise une enquête sociale et peut demander des preuves telles que :

- un jugement du fournisseur qui alimente le point de fourniture et qui établit la dette ;
- un jugement d'un ancien fournisseur datant de moins de 3 ans ;
- un refus de faire offre datant de moins de 3 mois ;
- une lettre de mise en demeure sur facture de régularisation datant de moins de 3 mois ;
- un courrier d'huissier réclamant la dette et datant de moins de 3 mois.

23 Art. 25octies §9, al.2 de l'Ordonnance Electricité et art. 20sexies §9 al. 2 de l'Ordonnance Gaz.

24 Si vous ne travaillez pas dans un CPAS, vous trouverez un formulaire type sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) (onglet « documents utiles ») afin de faciliter la communication entre votre organisme et le CPAS pour les demandes de fourniture garantie des usagers que vous accompagnez.

Lorsque la personne est dans une des situations précitées et qu'elle n'a pas de dette de plus de 300 € chez Sibelga, le gestionnaire de réseau active la fourniture garantie. Celle-ci permet au ménage d'avoir accès au gaz et à l'électricité au tarif social pendant un an.

**En bref**, la fourniture garantie est activée sur injonction du CPAS, assurée par Sibelga et facturée au tarif social, selon les modalités suivantes :

- durée de 12 mois, renouvelable ;
- le CPAS a un rôle décisionnel, devant permettre de garantir l'accompagnement social du ménage concerné et la pertinence sociale du recours à la mesure ;
- Sibelga peut refuser cette fourniture (et donc son renouvellement) lorsque le demandeur a une dette de plus de 300 € auprès de Sibelga et qu'aucun plan d'apurement n'est conclu.

### À la fin du délai d'1 an, que se passe-t-il si le ménage n'a pas conclu de nouveau contrat ou n'a pas obtenu le renouvellement de la fourniture garantie ?

Le gestionnaire de réseau de distribution procède à la fermeture des compteurs<sup>25</sup>. La coupure ne peut avoir lieu durant la période hivernale (octobre-mars).

Sibelga envoie une lettre au ménage pour le prévenir, 4 mois avant la fin du délai de protection de la fourniture garantie. Ce courrier comprend certains éléments comme :

- la date de fin du droit à la fourniture garantie et la possibilité pour le ménage de renouveler ce droit auprès du CPAS ;
- l'information qu'une fermeture des compteurs est prévue à la fin du droit à la fourniture garantie sauf si :
  - un contrat de fourniture a été conclu,
  - ou le droit à la fourniture garanti est renouvelé ;
- l'urgence de conclure un contrat qui débutera au plus tard à la fin de son droit à la fourniture garantie.

---

25 Art. 25octies §9 al. 5 de l'Ordonnance Electricité et art. 20sexies §9 al. 5 de l'Ordonnance Gaz.

Si le ménage bénéficiant de la fourniture garantie s'est endetté auprès du fournisseur de dernier ressort (Sibelga), celui-ci peut récupérer ses créances par toute voie de droit.



## 4. INTERDICTION DE COUPURE EN PÉRIODE HIVERNALE

### Leviers d'action du travailleur social

- Veiller au respect de la trêve hivernale.
- Anticiper l'interruption de fourniture à la fin de la période de trêve (conclure un nouveau contrat avec un fournisseur ou solliciter la fourniture garantie via le CPAS).

Quand un Juge de paix prend une décision de résolution de contrat, cela entraîne une coupure de fourniture de gaz et/ou d'électricité. La coupure ne peut toutefois pas avoir lieu entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, ce qu'on appelle la période hivernale. Si les conditions météorologiques sont rudes ou dans un cas de force majeure, le gouvernement régional peut décider de prolonger la période d'interdiction de coupure au-delà du 31 mars.

**Si la résolution du contrat est décidée, entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, Sibelga assure la fourniture de gaz et/ou d'électricité du ménage jusqu'au terme de la période hivernale.** Les consommations ne sont pas gratuites. Elles sont facturées par Sibelga au tarif social.

Le même mécanisme est activé lorsque le contrat d'un client arrive à son terme lors de la période hivernale et qu'il n'a pas signé de contrat avec un autre fournisseur. Sibelga fournit alors le client à partir de la date effective de la fin de contrat et jusqu'à la fin de la période hivernale<sup>26</sup>.



*Dans le cas où cette protection ne serait pas respectée et que la coupure se produit quand même, il faut contacter Sibelga, de préférence par l'intermédiaire d'un travailleur social du CPAS (qui possède un contact privilégié avec Sibelga) pour faire rouvrir les compteurs. Au mieux, la réouverture surviendra 2 jours plus tard. Ensuite, il est possible de porter plainte auprès de Brugel, pour cause de non-respect de la trêve hivernale.*

26 Art. 25 octies §6 de l'Ordonnance Electricité et Art. 20 sexies §6 de l'Ordonnance Gaz.

### Fourniture hivernale

Il n'y a pas d'obligation de fourniture des personnes dont l'interruption de fourniture d'énergie serait survenue avant le 1<sup>er</sup> octobre. Cependant, le CPAS pourra solliciter la fourniture garantie auprès de Sibelga (voir chapitre précédent).



La trêve hivernale est une mesure de protection sociale qui ne s'applique qu'aux personnes ayant un contrat auprès d'un fournisseur. Une fermeture de compteurs pendant la trêve hivernale est, en revanche, possible en cas de consommation « hors contrat » (procédure MOZA, bris de scellés...). Sans contrat, un consommateur n'est donc pas protégé contre une coupure de sa fourniture de gaz et/ou d'électricité.

Après la période hivernale, à moins que le ménage ait trouvé un nouveau fournisseur, Sibelga procède à la fermeture des compteurs. Il faut savoir que, si la fermeture des compteurs est gratuite, l'ouverture des compteurs est onéreuse (127,05€ TVAC par compteur).

**Attention :** souscrire un contrat avec un nouveau fournisseur prend du temps. Il est impératif de s'y prendre bien avant la fin de la période hivernale pour éviter une coupure au terme de celle-ci.



## 5. FONDS GAZ ELECTRICITÉ

### Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS si sa situation le justifie.
- Accompagner l'utilisateur dans l'introduction d'un recours devant le Tribunal du travail si le refus d'aide du CPAS semble non fondé.

### Qu'est-ce que le Fonds Gaz Electricité ?

Le Fonds Gaz Electricité (aussi appelé le Fonds Vande Lanotte) vise à fournir une aide (sous différentes formes) aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures de gaz et/ou d'électricité.

Les CPAS peuvent octroyer, dans certains cas, une aide matérielle et financière aux ménages en difficulté de paiement de leurs factures énergétiques.

### Qui peut bénéficier du Fonds Gaz Electricité ?

Toute personne (locataire ou propriétaire) confrontée à des difficultés de paiement de ses factures énergétiques<sup>27</sup> peut adresser une demande d'aide au CPAS. Il ne faut pas émerger au CPAS pour demander une aide ciblée en matière d'énergie.

Le CPAS évalue la situation du ménage avant de statuer.

### Comment se présente l'aide offerte via le Fonds Gaz Electricité ?

L'aide peut être curative, à savoir une intervention dans l'apurement des factures, ou préventive.

---

<sup>27</sup> On peut lire sur le site du SPP Intégration sociale : « Il faut au moins une facture de gaz ou d'électricité. Après les autres sortes de factures peuvent être prises en compte pour autant que cela puisse servir à éviter la situation de surendettement et remettre la personne dans une situation d'équilibre. »

Dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie, les CPAS peuvent notamment décider d'intervenir :

- dans l'achat d'appareils moins énergivores et plus sûrs (ampoules économiques, appareils électroménagers...);
- dans la surveillance, l'entretien ou la mise en conformité d'appareils énergétiques (entretien des chaudières...);
- dans la réalisation de petits ou gros travaux pour réduire la consommation d'énergie (placement de panneaux réflecteurs, de thermostats ou de vannes thermostatiques, remplacement du chauffage, placement de double vitrage et de châssis performants, isolation de toiture...);

Les CPAS n'interviennent dans le financement de travaux de gros œuvre (isolation, double-vitrage, remplacement de chauffage...) que pour les usagers propriétaires de leur logement. Ce type d'aide est soumis à conditions et n'est donc pas automatique.



- via l'organisation d'activités d'animation/formation en vue d'aider les ménages à mieux comprendre leur situation énergétique.

**La décision d'octroi et le type d'aide dépendent de la politique de chaque CPAS et sont donc soumises à une décision du Conseil de l'Aide Sociale.**

Si la personne conteste la décision du CPAS, elle peut introduire un recours auprès du Tribunal du travail dans un délai de 3 mois après la notification de la décision par le CPAS.

La procédure est relativement simple et n'engendre aucun frais. Le recours peut être introduit :

- soit en envoyant une lettre au greffe du Tribunal du travail. Ce courrier doit comprendre la motivation très succincte (ce que l'on conteste et pourquoi) ;
- soit en se rendant au greffe du Tribunal du travail. Tout est prévu (formulaires, documents...) pour remplir la demande de recours sur place.



### **Aide financière conditionnée à un règlement collectif de dettes**

Tribunal du travail de Liège (3e chambre), 27 avril 2009, n° R.G. : 379.195

Mme P porte plainte contre le CPAS qui n'accepte pas de prendre en charge l'ensemble de ses dettes énergie. Le Tribunal rejette la demande de Mme P, car considère qu'en l'absence de tout effort personnel de Mme (non introduction d'un règlement collectif de dettes), la réponse à sa situation d'endettement ne se trouve pas dans la prise en charge récurrente de ses factures d'énergie par le CPAS. Selon le Tribunal, il faut privilégier une approche globale du problème d'endettement.



### **Obligation pour le CPAS de prendre en charge les factures, au motif de la dignité humaine**

Tribunal du travail de Bruxelles (13e chambre), 13 décembre 2009, n° R.G. : 9638/09-9639/09-9640/09

Mme Y conteste 3 décisions du CPAS refusant de prendre en charge, via le Fonds Energie, un arriéré de loyers, un arriéré de factures de consommations de gaz et d'électricité et un arriéré de factures de consommations d'eau. Selon le CPAS, Mme doit d'abord s'adresser à son ex compagnon pour obtenir une contribution alimentaire, introduire une requête en règlement collectif de dettes (au lieu de faire supporter ses dettes par la collectivité) et solliciter un plan d'apurement auprès des fournisseurs. Sur la base du budget de Mme (691.46 euros pour elle et ses 4 enfants), le Tribunal considère «qu'il n'est pas possible de vivre dignement avec 4.60 euros par jour tout en étant soumis à une limitation de consommation d'électricité de 1380 watts et au risque de voir purement et simplement résilier l'abonnement de gaz.». Il condamne donc le CPAS au paiement de l'ensemble des dettes.



### **Obligation pour le CPAS d'instaurer une guidance budgétaire, au motif du respect de ses missions**

Cour du travail de Bruxelles, 17 février 2011, n° RG 2009/AB/052114

La personne endettée demandait que ses très lourdes factures énergétiques puissent être prises en charge par le CPAS, sous forme d'aide non remboursable. Le CPAS estimait, pour sa part, que les revenus de la personne étaient largement suffisants pour permettre l'apurement des arriérés. La Cour rappelle au CPAS les missions spécifiques qui lui sont confiées concernant les dettes énergétiques telles que «la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies». La Cour juge que la situation de la personne, marquée par la croissance importante et inexplicquée de ses consommations, justifie d'autant plus la mise en place au plus tôt de la guidance budgétaire souhaitée par elle. La Cour rappelle que la volonté du législateur est que la guidance et les plans de paiement prennent en compte toutes les créances afin de résoudre de manière globale les situations d'endettement, et de permettre à la personne de repartir sur la base d'une situation saine; la Cour ajoute que dans l'aide à accorder par le CPAS, le législateur incluait l'éventualité du «placement d'appareils plus sûrs et plus respectueux de l'environnement». Enfin, la Cour estime que l'aide sociale du CPAS consistant en la prise en charge de l'arriéré, doit être en partie non remboursable et en partie remboursable.



**Obligation pour le CPAS d'instaurer une guidance sociale et budgétaire, et d'octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires et des arriérés, au motif du respect de ses missions ainsi que de l'état de besoin**

*Tribunal du travail francophone de Bruxelles (14e chambre), 19 décembre 2018, n° RG : 18/3375/A*

*La personne endettée demandait au CPAS la prise en charge d'arriérés de factures d'énergie, ainsi que les factures intermédiaires. Le CPAS a refusé au motif que l'état de besoin de la personne n'était pas démontré. Le Tribunal rappelle que l'appréciation de l'état de besoin est une notion qui doit s'apprécier au cas par cas, puis rappelle ensuite l'article 2 de la loi du 4 septembre 2002 qui confie aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies. Le Tribunal considère que l'état de besoin est établi, au vu des éléments fournis et condamne le CPAS :*

- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des factures intermédiaires de gaz et électricité jusqu'au déménagement de la personne endettée ;
- à octroyer une aide sociale sous la forme d'une prise en charge des arriérés de factures d'énergie ;
- à octroyer une guidance sociale et budgétaire.



**Recours contre une décision du CPAS de refuser la prise en charge de dettes énergétiques**

*Tribunal du travail francophone de Bruxelles (16e chambre), 26 janvier 2018, n° RG : 17/6853/A<sup>28</sup>*

*Madame introduit une demande de prise en charge de factures d'arriérés de charges d'électricité pour un montant de 8.800€ dont 5.400€ en principal. Elle a des allocations de chômage et vit avec son fils majeur qui n'a aucun revenu. Le CPAS refuse, estimant qu'il n'appartient pas à la collectivité de prendre en charge ces factures et invite le fils de l'intéressée à introduire une demande de RIS au taux cohabitant. Devant le Tribunal, outre la prise en charge des factures avec intérêts et frais, il est demandé de condamner le CPAS sous forme d'une guidance budgétaire et d'un suivi par le service de médiation de dettes du CPAS.*

*Le Tribunal rappelle que l'aide sociale ne peut pas servir au remboursement des dettes, sauf si l'existence de ces dettes est de nature à empêcher la personne de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le Tribunal estime que cette dette ne met pas en péril le droit à la dignité dès lors que l'intéressée a un plan de paiement de 20€ par mois avec l'huissier et que si cette dette faisait l'objet d'une exécution forcée, cela ne mettrait pas en cause son accès au logement ou aux soins de santé. Le Tribunal considère que les débats démontrent que Madame est totalement dépassée par sa situation financière avec une accumulation de dettes (les arriérés d'électricité et d'autres dettes). Il estime dès lors qu'il est indispensable que Madame bénéficie d'une guidance budgétaire et d'un accompagnement pour introduire une procédure en règlement collectif de dettes. Le CPAS est condamné dans ce sens.*

## Informations complémentaires sur le Fonds Gaz Electricité

Pour plus d'informations, référez-vous à la circulaire du 13 avril 2010<sup>29</sup> et à la loi du 4 septembre 2002, visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

28 [www.socialenergie.be/wp-content/uploads/1.-TT-Bxl-26-01-2018-1.pdf](http://www.socialenergie.be/wp-content/uploads/1.-TT-Bxl-26-01-2018-1.pdf)

29 Téléchargeable ici : [www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ob\\_2010-04-13\\_fr.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/ob_2010-04-13_fr.pdf) ou site [www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-concernant-la-politique-sociale-preventive-en-matiere-denergie-dans-le-0](http://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-concernant-la-politique-sociale-preventive-en-matiere-denergie-dans-le-0)

# MESURES CONCERNANT LE MAZOUT





# INTERVENTION du FONDS social chauffage (FSC)

## Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS de sa commune si sa situation le justifie.

## Qu'est-ce que l'intervention du FSC?

Il s'agit d'une intervention financière dans le paiement de la facture de mazout de chauffage, sous la forme d'une allocation. Elle est octroyée par l'intermédiaire des CPAS.

Le Fonds Social Chauffage est géré conjointement par des représentants du secteur public et du secteur pétrolier. Il est alimenté par une cotisation fédérale prélevée sur chaque litre de combustible de chauffage vendu en Belgique.

Le Fonds intervient dans le paiement des factures de :

- gasoil de chauffage en vrac ;
- gasoil de chauffage à la pompe ;
- gaz propane en vrac (pas en bonbonne) ;
- pétrole lampant (le combustible utilisé pour les zibro kamins).

Le Fonds n'intervient donc pas pour les combustibles suivants : gaz naturel/de ville – électricité - gaz propane/butane en bouteille – pellet - bois - charbon...

## Qui a droit à l'intervention du FSC?

- **Catégorie 1 : les personnes bénéficiaires d'une intervention majorée d'assurance soins de santé.**

Dans les cas suivants, il n'y a pas lieu de faire une enquête sur les revenus :

- lorsque le ménage est composé d'une personne isolée (avec ou sans enfants à charge) bénéficiant du statut BIM ;
- lorsque l'ensemble du ménage est BIM.
- **Catégorie 2 : les personnes à revenu limité, c'est-à-dire les ménages dont le revenu annuel brut imposable est inférieur ou égal à 22.925 €, majoré de 4.242,16 € par personne à charge.**

Le revenu cadastral non indexé (x3) des biens immobiliers autres que l'habitation du ménage est pris en compte.
- **Catégorie 3 : les personnes surendettées qui bénéficient d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes et qui sont dans l'incapacité de payer leur facture de chauffage.**

La mesure vise les personnes qui supportent elles-mêmes le coût de la facture de mazout, qu'elles aient un système de chauffage individuel ou collectif. Dans ce dernier cas, le demandeur doit joindre à sa demande un document dans lequel le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble atteste le nombre de logements concernés par la facture.

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, l'adresse de livraison doit correspondre à l'adresse de résidence principale du demandeur.

Vous trouverez plus de précisions sur les conditions pour bénéficier du FSC sur le site officiel du Fonds Social Chauffage : [www.fondschauffage.be](http://www.fondschauffage.be) ou sur le site du SPP intégration sociale [www.mi-is.be/fr/fonds-social-mazout](http://www.mi-is.be/fr/fonds-social-mazout).

## Quel est le montant de l'allocation ?

L'intervention du Fonds dépend du mode de fourniture. Une distinction est faite entre les combustibles livrés en grande quantité et ceux achetés en petite quantité à la pompe. Les deux types d'intervention ne sont pas cumulables.

Pour connaître le montant des interventions :  
[www.fondschauffage.be](http://www.fondschauffage.be)

## Comment faire valoir son droit à l'allocation pour le chauffage au mazout ?

- Pour les combustibles livrés en grande quantité : dans les 60 jours suivant la livraison de combustible, la personne doit s'adresser, avec son bon de livraison, au CPAS de sa commune. Le CPAS vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.
- Pour les combustibles achetés en petite quantité à la pompe : les personnes doivent prouver qu'elles se chauffent effectivement au moyen des combustibles donnant accès à l'allocation. Une seule preuve d'achat de combustible à la pompe peut suffire pour donner droit à l'allocation forfaitaire. Cependant, sous réserve de la réalisation d'une enquête sociale, d'autres preuves d'achat peuvent être exigées. Celles-ci doivent être remises au CPAS, qui vérifie ensuite si toutes les conditions d'octroi sont remplies.

### Procédure

La demande d'allocation peut être introduite par voie postale (de préférence, par recommandé), mais les procédures sont en général plus rapides si la personne se déplace au CPAS (bien que le temps d'attente pour un rendez-vous puisse être long).

Pour les livraisons de combustible en grande quantité, le ménage doit compléter un formulaire et l'envoyer au CPAS de sa commune de résidence (accompagné des preuves justificatives demandées, un envoi par recommandé n'est pas nécessaire mais préférable), le CPAS statue dans un délai de 30 jours. La décision du CPAS est communiquée au ménage, dans les 8 jours qui suivent la décision, par courrier ou contre accusé de réception.

L'allocation est octroyée en mains propres (en espèces) ou via un versement sur un compte en banque. Si la personne est en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes, l'allocation est directement versée au livreur de combustible. Le paiement intervient dans un délai de 15 jours après la décision d'octroi.

Si le CPAS refuse, l'usager dispose d'un délai de 3 mois, à dater de la notification de la décision négative, pour introduire un recours devant le Tribunal du travail de Bruxelles.<sup>30</sup>

---

30 Pour plus d'informations sur ces recours devant le Tribunal du travail, voir les explications sous le point 4 "Fonds Gaz Electricité" de la partie "Mesures sociales Gaz & Electricité" de ce guide.



# ANNEXES





## LEXIQUE ENERGIE

**Brugel**: régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité. Le régulateur a deux missions principales :

- conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie ;
- surveillance et contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs.

Brugel est également compétent pour recevoir et traiter les plaintes concernant le non-respect des obligations sociales de la législation bruxelloise en matière d'énergie, les activités des fournisseurs, de Sibelga ou d'un intermédiaire à l'exclusion des droits civils et de facturation.

En 2017, BRUGEL a vu ses compétences s'élargir et a reçu trois nouvelles missions concernant le secteur de l'eau : le contrôle du prix de l'eau (établissement des méthodologies tarifaires et approbation des tarifs du secteur), l'approbation des conditions générales et la mise en place d'un service de médiation. BRUGEL assure également une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

**CREG** : régulateur fédéral des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique.

Outre sa mission de conseil auprès des autorités publiques, la CREG est notamment chargée de :

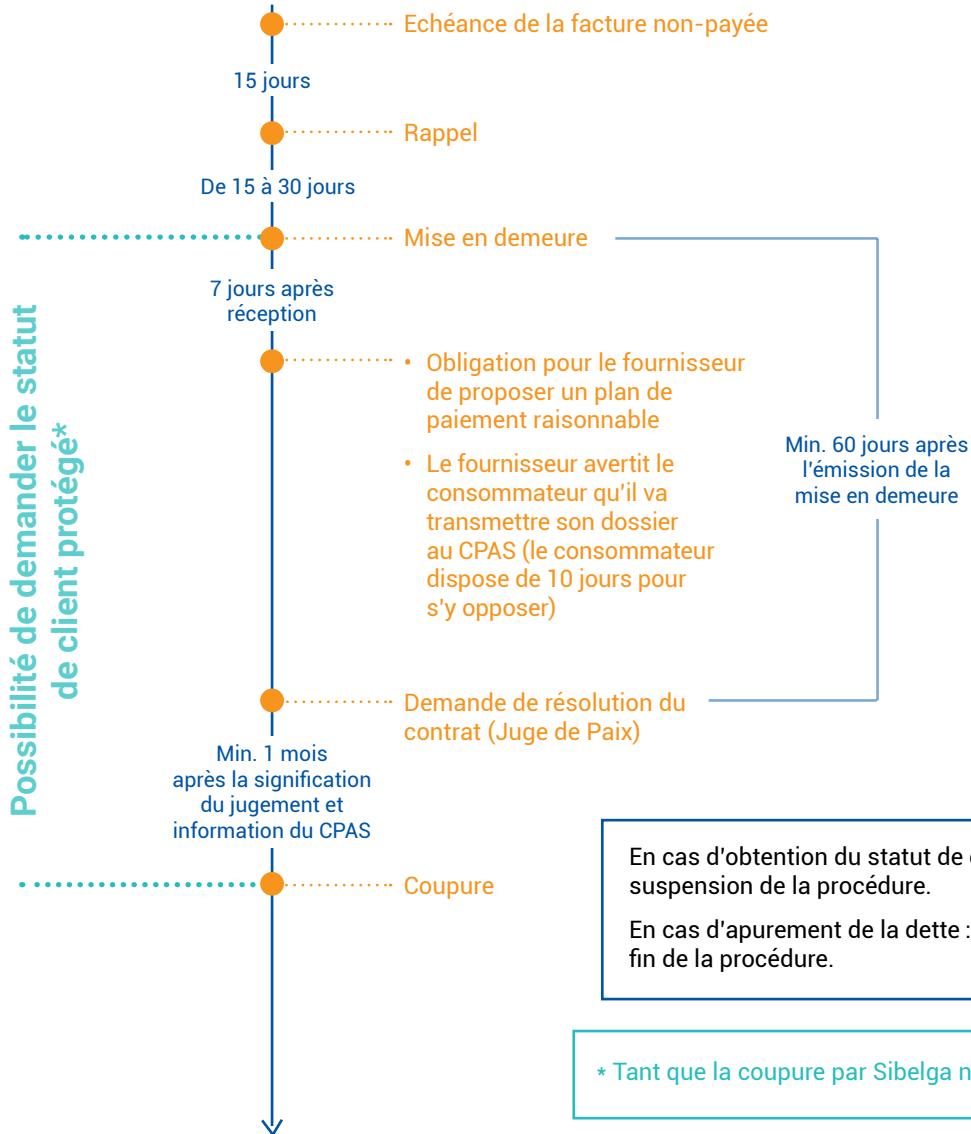
- surveiller la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel ;
- veiller à ce que la situation des marchés vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique globale ;
- veiller aux intérêts essentiels des consommateurs.

**Mesures URE**: les mesures d'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE) désignent l'ensemble des actions, comportements et travaux qui peuvent être entrepris pour réduire ses consommations d'énergie.

**Mise en demeure**: lettre officielle qui invite le destinataire (le débiteur) à exécuter dans un délai déterminé une obligation qui lui incombe (remédier à un problème, acquitter un montant, respecter un engagement contractuel, etc.). Cet envoi se fait de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception, ce qui permet d'établir que la mise en demeure est parvenue au destinataire. La mise en demeure doit contenir divers éléments dont notamment : date de la rédaction, coordonnées du destinataire, résumé du problème, demande du règlement, délai pour régler le problème, coordonnées de l'expéditeur et sa signature, mention de l'expression « mise en demeure ». Des copies de pièces utiles sont éventuellement annexées (bon de commande, devis, facture...).

**Sibelga** : gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de la Région de Bruxelles-Capitale. Sibelga est responsable de garantir un approvisionnement en énergie, du relevé des compteurs, de la validation et de la gestion des données de consommation.

# Du NON-PAIEMENT DE LA FACTURE À LA COUPURE (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)





Cette brochure a été réalisée par le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux.

**Rédaction** : Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)

**Editeur responsable** : Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale FdSS-FdSSB - 49 rue Gheude - 1070 Bruxelles



2023

Pour toute question sur le présent document ou sur la thématique socio-énergétique en général :

**Centre d'Appui SocialEnergie • Fédération des Services Sociaux**

02 526 03 00 • [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be) • [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement.

Afin de garantir l'accès à l'énergie pour toute personne et la protection des ménages vulnérables, la Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir l'accès à l'énergie ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures.

Ce guide présente les différentes mesures sociales prévues pour les ménages bruxellois. On y retrouve notamment des informations concernant le tarif social, le statut de client protégé, la trêve hivernale, les Fonds (gaz et électricité, mazout) etc.

Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qui se passe sur le terrain.

Une version électronique de ce guide est disponible sur [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et Bruxelles Environnement