

ORES



Rencontre ORES/CPAS 2025

ORES – Fournisseur Social





Accessibilité pour les citoyens et les partenaires

Canaux de communication

Contact center

Reconnaissance des clients

Ligne spécifique CPAS

0800/62.601



**Un service de
proximité**



Accessibilité

ores.be

Accès facile et intuitif à l'information



ORES privilégie aujourd'hui l'accès
à ses services via le site web



Interlocuteur privilégié





Processus de Marché et Obligations de Service Public

Gestion des processus de Marché & OSP

Rôle des GRDs & Processus

Garantir le bon fonctionnement des processus liés au Marché libéralisé en utilisant une plateforme permettant de transmettre aux intervenants du marché les informations pertinentes concernant un point de raccordement, mais aussi de recevoir ces données et de les traiter → Nombre de points d'accès : 1.948.400 pour ORES).



Aperçu des processus :

- Demande de changement de fournisseur
- Demande de changement de client et de fournisseur
- Modification des données clients
- Changement de client sur le point d'accès
- Annulation de processus
- Ouverture ou fermeture de compteur
- Modification des configurations de comptage
- ...



Focus sur les OSP:

- Transfert des clients protégés chez le GRD dans le cadre d'un défaut de paiement
- Demande de régularisation chez les clients résidentiels en défaut de paiement
- Demande de régularisation chez les clients non résidentiels en défaut de paiement
- Demande de régularisation chez les clients résidentiels en fin de contrat
- Demande de régularisation chez les Non-résidentiels en fin de contrat
- Demande de régularisation pour un déménagement problématique
- Demande de coupure suite décision du Juge de Paix

Transfert des clients protégés chez le GRD dans le cadre d'un défaut de paiement → DROP résidentiel

Si un utilisateur du réseau de distribution résidentiel est en **défaut de paiement** vis-à-vis de son fournisseur (après rappel et mise en demeure)
→ fournisseur peut «dropper » ce client (= s'en défaire).



Un processus est déclenché par le GRD → **régularisation** administrative.



Le client devient **client du GRD/fournisseur social (FS)** après vérification de l'attestation de protection ou la preuve du fichier SOCTAR.



Le **processus peut être annulé** par

- le fournisseur social s'il n'a pas reçu une attestation
- le client a réglé ses dettes chez le fournisseur commercial et ce dernier demande l'annulation de la pose



Le processus est **valable pour les protégés régionaux et fédéraux.**

Les clients protégés au niveau **régional et les clients protégés au fédéral avec du prépaiement actif** → transférés directement chez le fournisseur social par le fournisseur commercial sans attendre qu'il y ait un défaut de paiement et dès protection avérée. → **possibilité d'utiliser la limitation de puissance en cas de solde négatif.**

Demande de régularisation chez les clients résidentiels en défaut de paiement → IUA

Si un **utilisateur du réseau de distribution résidentiel protégé** chez le **fournisseur social** ou **non protégé** chez un **fournisseur commercial** est en **défaut de paiement** vis-à-vis de son fournisseur (après rappel, mise en demeure et envoi d'un formulaire au client → activer le prépaiement chez cet Utilisateur du réseau de distribution



Un **seuil minimum de 100€** de dette est imposé par la législation.



Un **processus** est déclenché par le **GRD** → régularisation administrative et **pose compteur à prépaiement**.



Le **client reste chez son fournisseur** pendant la procédure et prépaie ses consommations chez son fournisseur une fois le prépaiement activé.



Indemnité:

- Si la demande vient du fournisseur commercial pour un **client non protégé** et que le GRD dépasse le délai de 40 jours → **indemnité forfaitaire payée par ORES au Fournisseur**.
- Si la demande vient du **fournisseur Social** pour un client protégé, **aucune indemnité** ne sera versée.

Demande de régularisation chez les clients résidentiels en fin de contrat

Le Fournisseur actuel ou l'utilisateur du réseau de distribution peut, dans certaines circonstances, décider de mettre fin à son contrat de fourniture ou de ne pas le prolonger pour des points d'accès résidentiels ou non résidentiels.



Le fournisseur déclenche un processus de fin de contrat vers le GRD qui va gérer la régularisation administrative (régularisation courrier) et technique du point d'accès.



À la date de fin de contrat, la responsabilité du fournisseur actuel s'arrête. Le Fournisseur X (nouveau fournisseur) devient fournisseur temporaire du point jusqu'à la fin du processus.



Résultats possibles:

- Soit le scénario est annulé car le client a signé un contrat chez un nouveau fournisseur ou parce que le fournisseur demandeur a annulé la demande. Un FR peut être signé si l'agent constate un déménagement (uniquement pour les points relevés annuellement).
- Soit le point d'accès est coupé. EOC résidentiel en période hivernale → Interdiction de coupure. Passage du point en Fournisseur X jusqu'à la régularisation.

Demande de régularisation pour un déménagement problématique (ILC-MOZA)

Lorsqu'un client quitte un point d'accès disposant d'un raccordement relevé annuellement, sans en informer son fournisseur et que son successeur n'entreprend pas les démarches nécessaires pour régler son emménagement sur ce point d'accès ou qu'il n'y a, simplement, pas de successeur, on parle de « déménagement problématique » pour ce point d'accès.



Le fournisseur actuel reste responsable du point d'accès, malgré le fait qu'il n'a plus de contrat de fourniture valable pour ce point d'accès.



Le fournisseur actuel peut dès lors introduire une demande de régularisation afin que le GRD entreprenne les actions nécessaires pour régulariser la situation sur le point d'accès et, à terme, une coupure si aucune régularisation n'est possible.

L'ILC- MOZA en quelques chiffres (2022)

Demandes 45.756 - Régularisations 39.029 - Coupures - En cours



Fournisseur social & Fournisseur X

Fournisseur social?



Le rôle de fournisseur social existe **depuis 2007** et chez ORES depuis sa création (2009).



ORES en tant que fournisseur social alimente 37.000 clients en électricité et 19.000 clients en gaz*.



Grâce à nos agents, une approche résolument sociale.
Un formulaire de demande d'abonnement en ligne.

Client protégé



Client qui bénéficie du tarif social pour son énergie. → Également accessible via un cohabitant ou un enfant domicilié à la même adresse.



Fédéral

Conditions:

- Bénéficier d'un revenu d'intégration sociale ou d'un secours
- Recevoir une intervention du SPF Sécurité Sociale
- Percevoir une intervention de l' Office national des Pensions
- Être locataire occupant un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales et dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective.

Attribué automatiquement sur base de critères définis ou via une attestation de protection.

Il est renouvelé chaque année.



Le client **protégé fédéral avec compteur à fonction de prépaiement** est **systématiquement repris par le fournisseur social**.



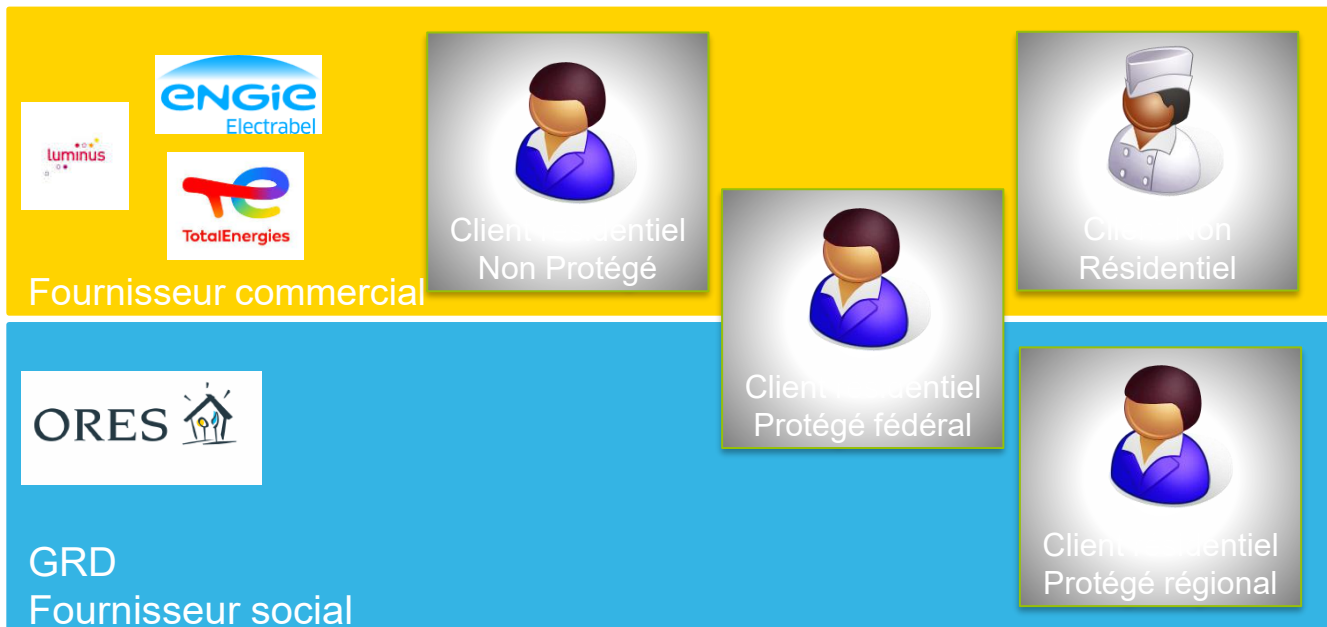
Régional

Attribué via :

- Guidance budgétaire de nature éducative
- Médiation de dettes (CPAS)
- Règlement collectif de dettes (tribunal)

Tarif social =
ORES

Fournisseur social



Qu'offre ORES en plus du tarif social?



Grâce à nos agents, une **approche résolument sociale et individualisée** à nos clients en tenant compte de la situation vécue.



Collaborer étroitement avec les CPAS tant pour les Commissions Locales pour l'Energie (C.L.E) que pour discuter de plans d'apurement raisonnables, de suspension de procédure en tenant compte de la réalité du client...



Permettre la **fourniture minimale** aux clients disposant d'un compteur à prépaiement électrique et le **secours hivernal** pour les clients qui ne parviennent pas à recharger leur compteur à prépaiement gaz durant la période hivernale.



Placer **gratuitement** un compteur communicant à fonction de prépaiement aux clients protégés qui en font la demande.

Composition du tarif social



Le tarif social pour l'électricité et/ou le gaz naturel est un tarif réduit réservé à certaines catégories de personnes ou ménages. Il est identique chez tous les fournisseurs d'énergie.

Le tarif social inclut

- ➡ la composante énergie ➡
- ➡ la composante distribution ➡
- ➡ la composante transport

fixée sur la base du tarif commercial le plus bas offert proposé par les fournisseurs d'énergie au cours du mois précédant ce trimestre.

La composante distribution d'un trimestre donné est fixée sur la base du tarif du réseau de distribution le plus bas proposé dans les zones de distribution belges au cours du mois précédant ce trimestre, pour autant qu'au moins 1 % de la population belge vive dans cette zone.

Montant fixé tous les 6 mois par le régulateur fédéral ➔ CREG.
Depuis 1er juillet 2020, la CREG en fixe le montant tous les 3 mois.

Tarif social en électricité



Le tarif social électricité est plafonné si :

- il est supérieur de plus de 10 % au tarif social de la période précédente;
- il est supérieur de plus de 20 % à la moyenne des tarifs sociaux des quatre trimestres précédents.

Le plafonnement implique que le tarif social est limité au niveau du plus bas de ces deux plafonds.

Tarif social en gaz

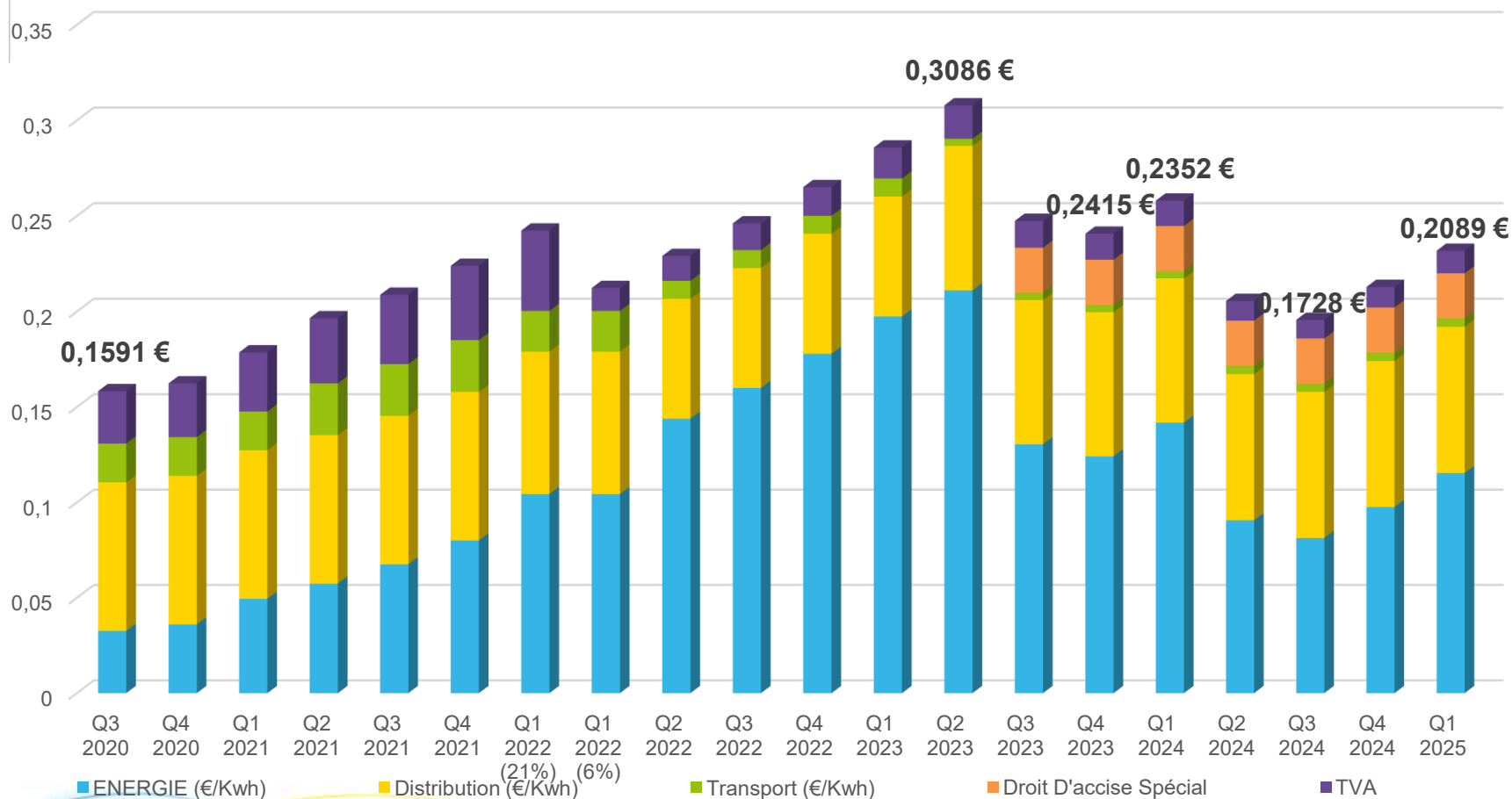


Le tarif social gaz est plafonné si :

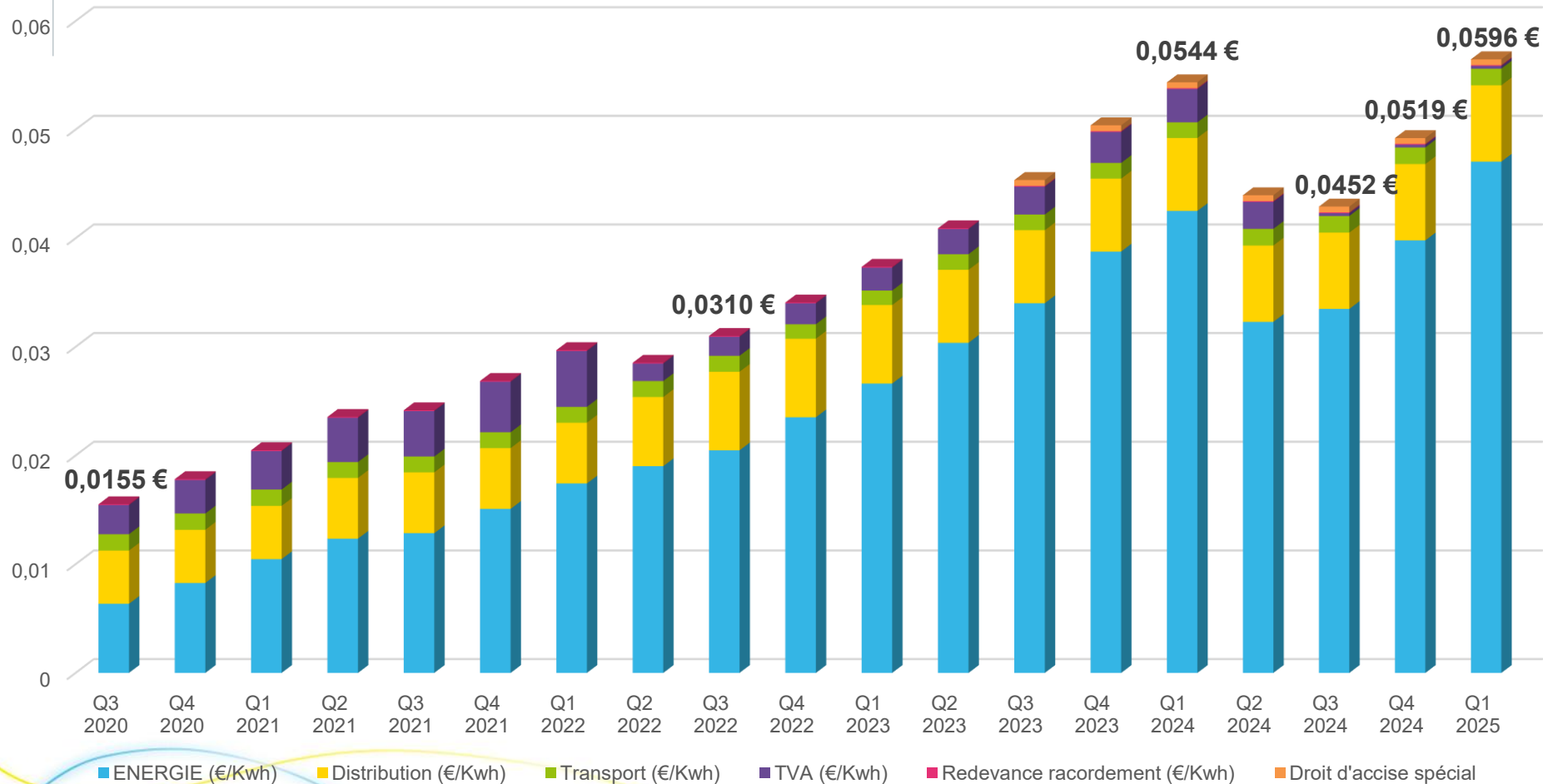
- il est supérieur de plus de 15 % au tarif social de la période précédente;
- il est supérieur de plus de 25 % à la moyenne des tarifs sociaux des quatre trimestres précédents.

Le plafonnement implique que le tarif social est limité au niveau du plus bas de ces deux plafonds.

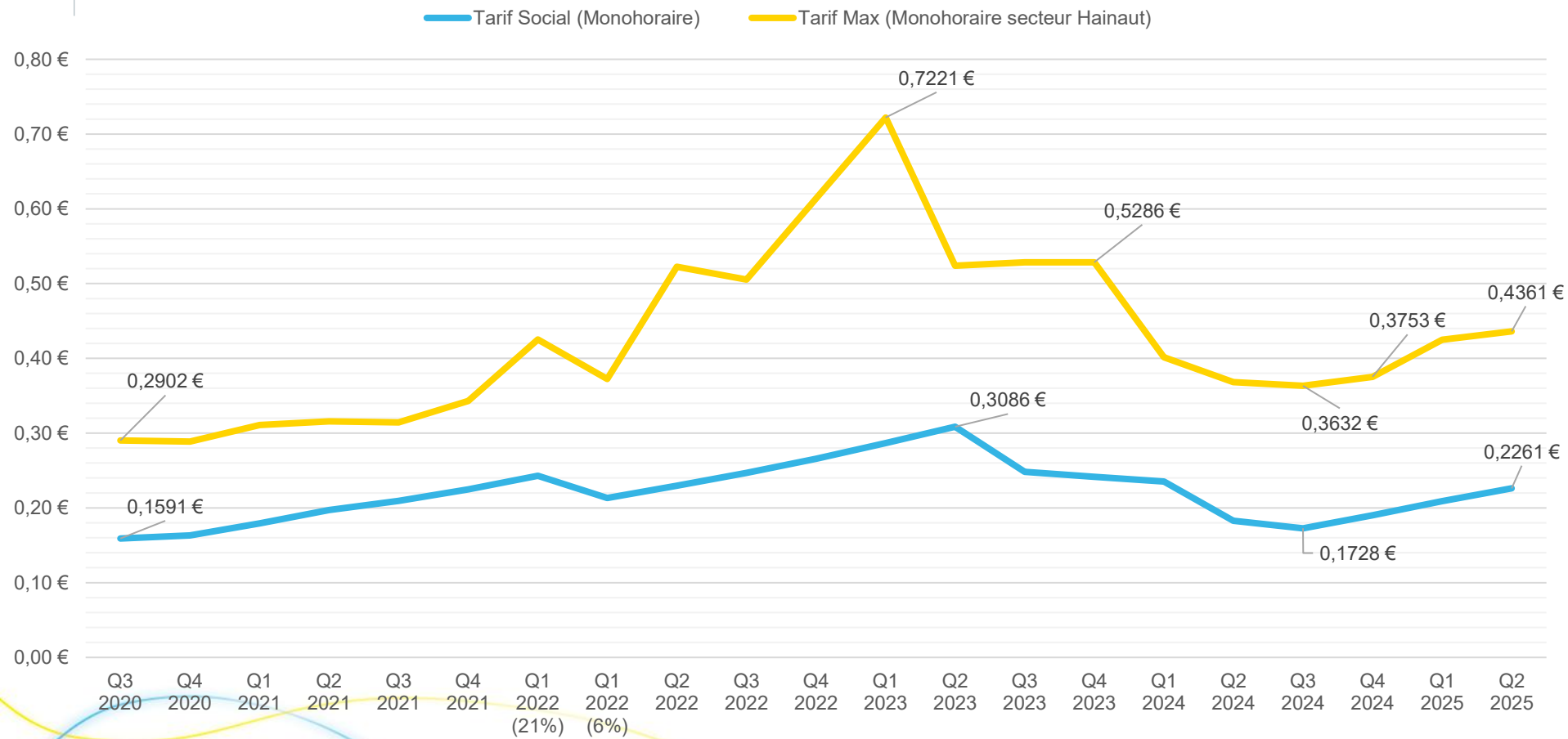
Evolution de la composition du Tarif Social Electricité



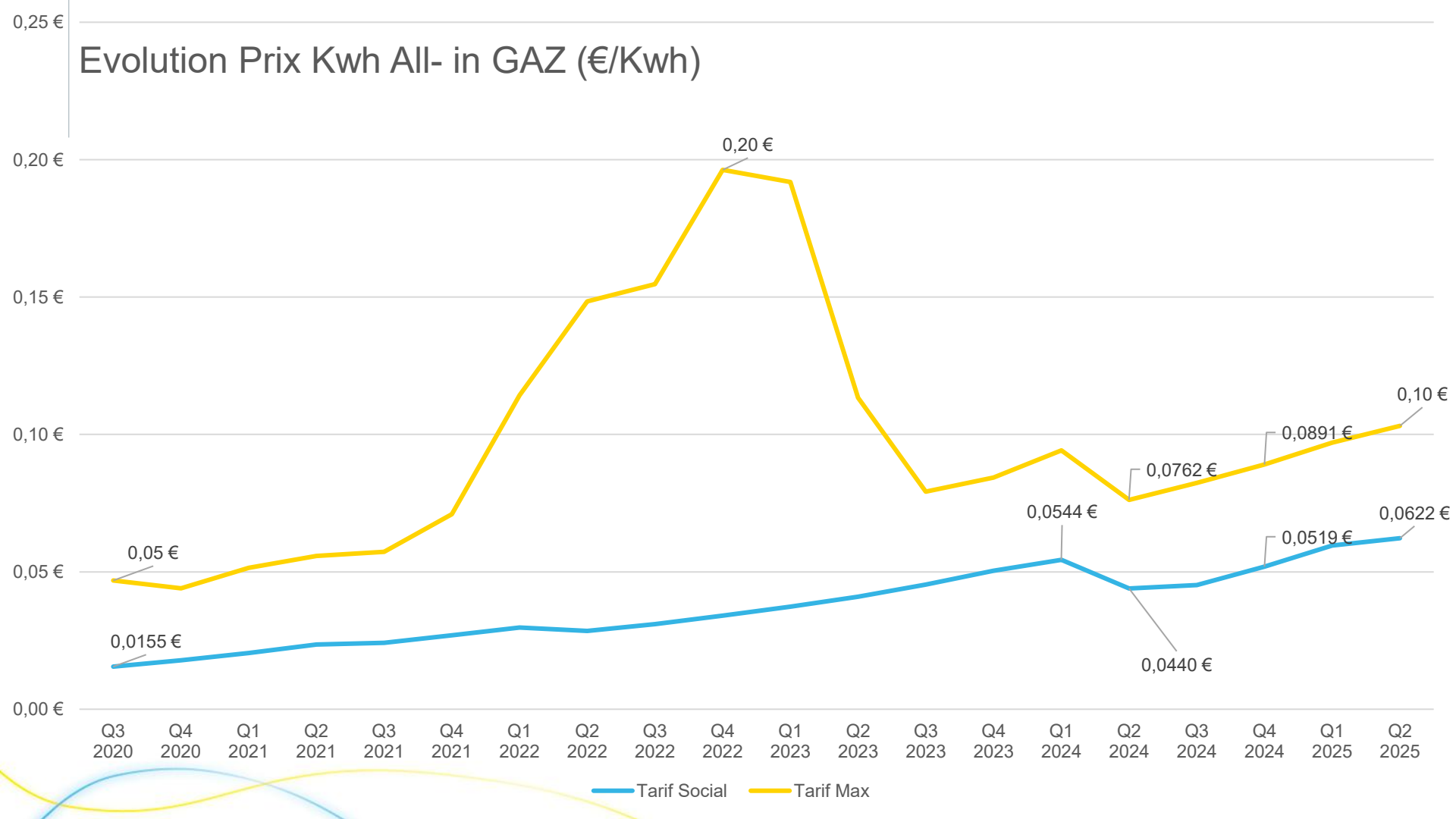
Evolution de la composition du Tarif Social Gaz



Evolution Prix Kwh All- in Electricité (€/Kwh)



Evolution Prix Kwh All- in GAZ (€/Kwh)



Le fournisseur social est tenu de...



Fournir les clients protégés fédéraux et régionaux qui en font la demande.



Fournir les clients protégés déclarés en défaut de paiement chez un fournisseur commercial (DROP).



Fournir tous les clients protégés fédéraux avec des compteurs à prépaiement qui lui sont communiqués par les fournisseurs commerciaux.



Placer un compteur à prépaiement aux clients protégés qui en font la demande.



Tenir une Commission Locale pour l'Énergie en cas de perte de protection.

Les obligations du fournisseur social



Fournir tous les ans à ORES une nouvelle attestation de protection (régionale), le plus rapidement possible.



Prévenir ORES si le client déménage et communiquer la nouvelle adresse.



Communiquer les index dès qu'ils sont demandés. Pour éviter une estimation.



Payer les factures dans les délais. En cas de difficulté de paiement, prendre contact le plus rapidement possible avec ORES ou le CPAS.

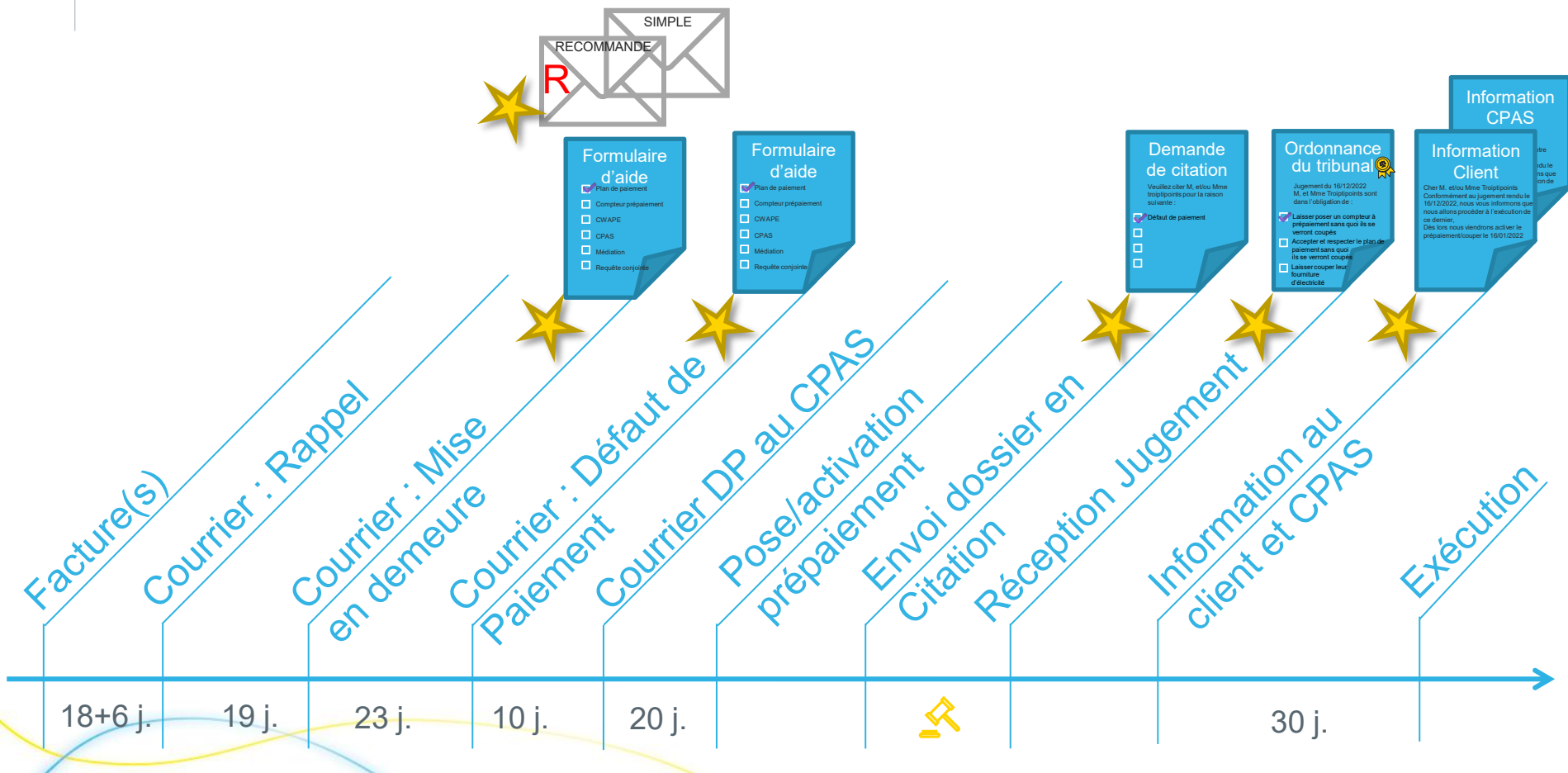


Si le client ne bénéficie plus d'une protection sociale, conclure immédiatement un contrat avec un fournisseur (commercial).



Décret Juge de Paix Application au 01/01/2023

Quels changements dans le processus de relance ?



Décret juge de paix – modifications principales

Coupure autorisée **sans décision** du juge de paix :

- Sécurité/bon fonctionnement du réseau gravement menacée/refus de remplacement compteur
- Déménagement (ILC-Ex Moza)
- DROP / EOC Non-résidentiels
- Fraudes/bris de scellé
- EOC Résidentiel

Coupure autorisée **avec décision** du juge de paix :

- CLE perte de protection
- Refus de placement suite à un défaut de paiement (ISA Cut-Off)

Extension de la période hivernale (1/11 au 31/03) – aucune coupure pour EOC R/Cut-off/CLE



Fournisseur Temporaire

Fournisseur temporaire (X)



Un client peut être fourni en énergie par ORES temporairement suite à une demande lancée par un fournisseur commercial.

De manière générale, si la situation n'a pas pu être régularisée dans le délai imposé, le client passera temporairement chez le fournisseur Temporaire. Durant cette période, les consommations sont facturées au prix moyen du marché (PMAX)



Le client doit régulariser au plus vite sa situation auprès du fournisseur :

- Trouver un arrangement avec son fournisseur commercial
- Choisir un autre fournisseur

Processus pour le passage sous fournisseur X

Clients résidentiels:

- Fin de contrat (EOC R)
- Refus de placement suite défaut de paiement (Cut-Off) en période hivernale

Clients non-résidentiels:

- Fin de contrat (EOC NR)
 - Défaut de paiement pour les non-résidentiels (DROP NR)
- 

Fournisseur temporaire (X)



DÉCRET juge de paix – modifications principales

SITUATIONS	COUPURE POSSIBLE SANS DECISION DU JUGE DE PAIX	COUPURE AVEC OBLIGATION DECISION DU JUGE DE PAIX	COUPURE POSSIBLE EN HIVER
Refus placement càp	✗	✓	✗
Fin de contrat anticipée (EOC)	✓		✗
Suivi CLE perte statut	✗	✓	✗
Sécurité du réseau	✓		✓
Impossibilité suppression limiteur	✗	✓	✗

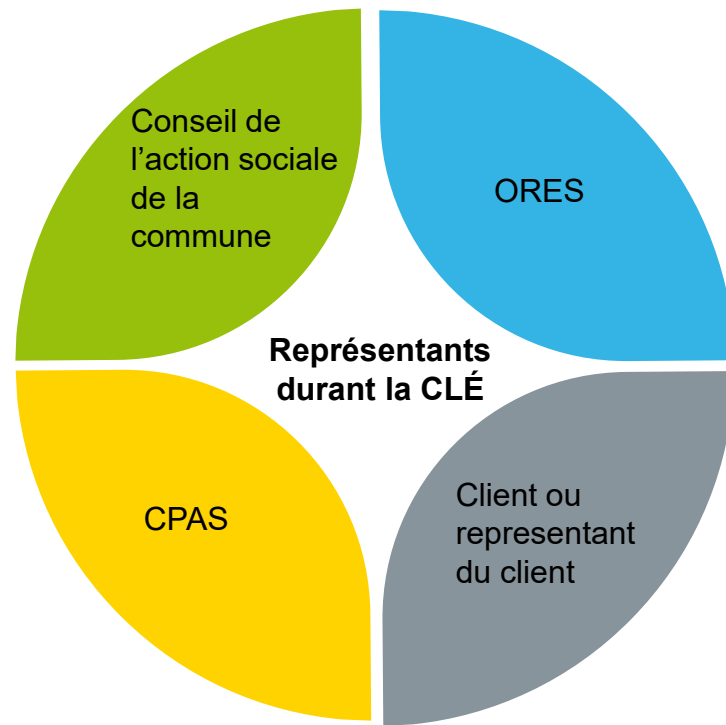


Les Commissions Locales pour l'Énergie CLÉ

Les Commissions Locales pour l'Énergie



ORES collabore avec les CPAS pour soutenir les clients dans leurs difficultés énergétiques. Lorsque les clients protégés sont en difficultés, ORES peut demander la mise en place d'une Commission Locale pour l'Énergie (CLÉ). Celle-ci évalue alors la situation et prend des décisions dans le meilleur intérêt de chacun.



CLÉ - Perte de protection



Si un client perd son statut de client protégé, Il ne peut plus être fourni par ORES et doit conclure un contrat chez un fournisseur commercial.

Protection régionale

Le client protégé du GRD/fournisseur social est tenu de lui **fournir une nouvelle attestation** valable prouvant sa protection chaque année. **Si le client ne se manifeste pas**, le GRD/fournisseur social fait appel à la **CLE**.

Protection fédérale

Le client passe en **CLE** dès lors que **le SPF Économie n'a pas confirmé son droit à la protection** et que le client ne dispose pas d'une attestation.

Décisions possibles:

- 1 Perte de protection avérée - Visite administrative
- 2 Renouvellement - Réception d'une attestation
- 3 Report de CLÉ

CLÉ - Défaut récurrent de paiement



La CLÉ évalue la situation sociale et financière du client pour trouver une solution à leurs difficultés de paiement.

La CLÉ se réunit quand le client répond aux 3 conditions suivantes:

- 1 Le client consommé sous limiteur de puissance depuis plus de 2 mois.
- 2 Le client a un compteur à prépaiement en électricité couplé à un limiteur de puissance.
- 3 Le client est dans l'incapacité de payer les factures adressées.

Décisions possibles:

- 1 Maintenir ou non le fait de consommer sous limiteur de puissance.
- 2 Accorder un plan de paiement.
- 3 Faire prendre en charge une partie de la dette par le fonds énergie wallon (suivi budgétaire obligatoire).

CLÉ – Secours hivernal



Le secours hivernal est une aide qui permet de bénéficier d'une réduction de 70% sur le tarif social gaz. Cette mesure est réservée aux clients protégés fournis en énergie par ORES en tant que fournisseur social.

Pour avoir droit au secours hivernal, le client doit répondre à ces 3 conditions :

- 1 Être client protégé alimenté par le fournisseur social ORES.
- 2 Disposer d'un compteur à fonction de prépaiement gaz actif.
- 3 Avoir des difficultés à prépayer vos consommations en gaz naturel pendant la période hivernale.