

ORES

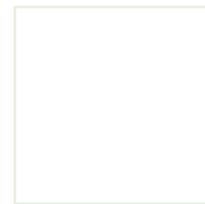


Faciliter l'énergie, faciliter la vie



Précarité énergétique & plan hivernal

ORES Proximité – Automne 2022



Agenda

- Introduction
- Le client protégé : contexte et état du marché
 - ORES en tant que fournisseur social
 - Tarif social
 - PRC
- Plan hivernal
 - Le fournisseur social, un fournisseur pas comme les autres
 - Un bouclier tarifaire
 - Des mesures additionnelles

Introduction



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



ORES en tant que fournisseur social alimente **38.777** clients en électricité et **19.161** clients en gaz*.



Grâce à nos agents, une approche résolument sociale.



Le client protégé

Contexte et état du marché

Client protégé

Bénéficiaire du tarif social pour payer son énergie
= tarif le plus avantageux du marché

Fédéral



Attribué :

- Automatiquement sur base de critères définis ou via une attestation. Il est renouvelé chaque année.
- Via le statut d'intervention majorée - BIM (du 1/02/2021 au 31/03/2023)

Tarif social =
Fournisseur commercial ou ORES

! 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)
- Projection régionale conjoncturelle – PRC (2021-2022 : Covid ; 2022-2023 : crise énergétique)

Tarif social =
ORES

1 client sur 4 bénéficie du
tarif social en gaz

25% des clients résidentiels
Wallons



En Wallonie:



1 client sur 5 bénéficie du
tarif social en électricité

20% des clients résidentiels
Wallons

*Source CREG.be

PRC

(Protection régionale conjoncturelle)

Statut accordé aux clients résidentiels, ou toute personne vivant sous le même toit, bénéficiant d'une attestation du C.P.A.S. ou d'un service social reconnaissant une difficulté pour faire face à ses factures d'énergie.

Le client pourra alors bénéficier d'électricité et/ou de gaz au [tarif social pour une durée d'un an](#).

Ce statut peut-être accordé jusqu'au 31/08/2023.

- Aide mise en place du 2020 au 2022 pour les clients dont le revenu professionnel est impacté par la crise de la **COVID-19**

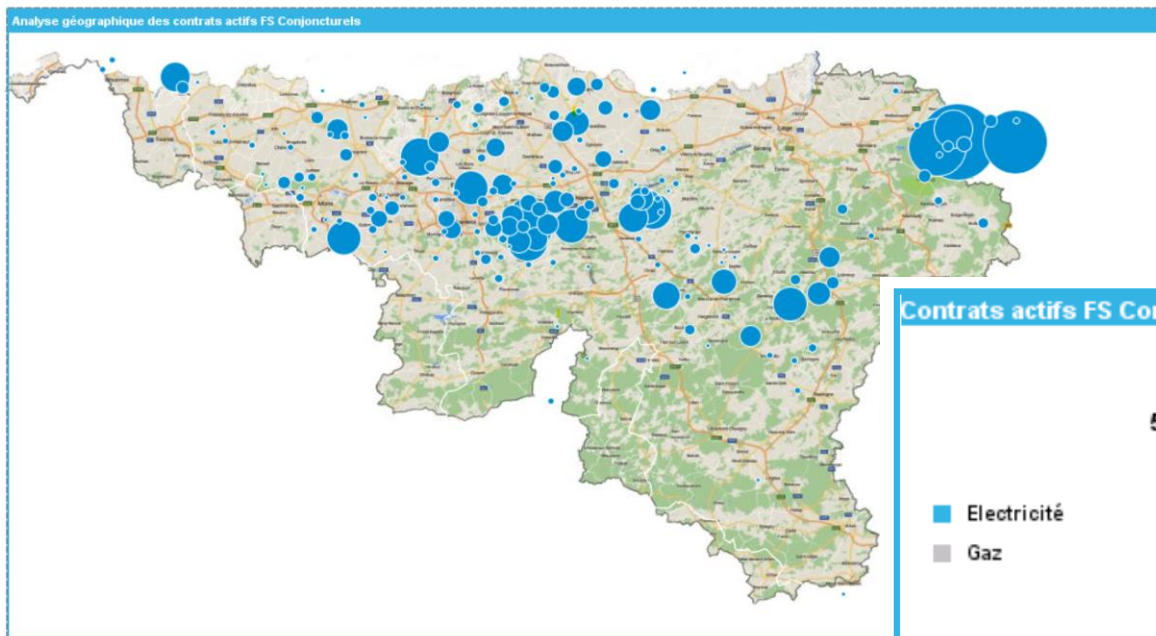


Cela signifie donc que ces clients ne peuvent plus bénéficier de la prolongation de la PRC au-delà du 31.08.2022

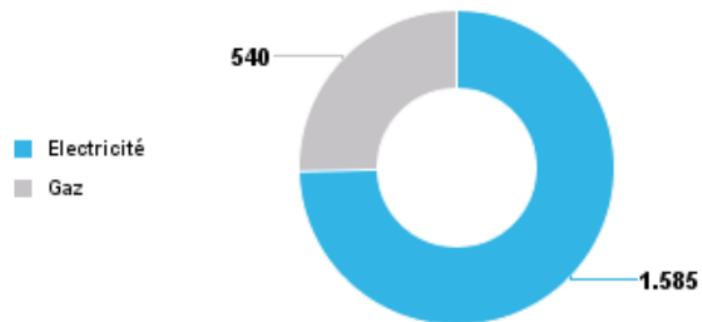
- Aide prolongée de 2022 à 2023 pour les clients ayant été impacté par les **inondations de juillet 2021** et/ou dont le revenu professionnel est impacté significativement par la **crise des prix de l'énergie**.
- [Clients protégés conjoncturels - Particuliers et Professionnel | ORES](#)



Répartition géographique des clients PRC au 31/10/2022



Contrats actifs FS Conjoncturels par energie (au 31-10-2022)



Tarif Social – Composition

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

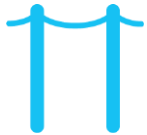
La CREG en fixait le montant tous les 6 mois.

Depuis 1er juillet 2020, la CREG en fixe le montant tous les 3 mois.

Tarif Social – Composition



La **composante énergie** du tarif social est 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.

Tarif social Electricité ⚡

Le **tarif social électricité** est plafonné si :

1. Il est supérieur de plus de 10% au tarif social de la période précédente.
2. 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 Gaz

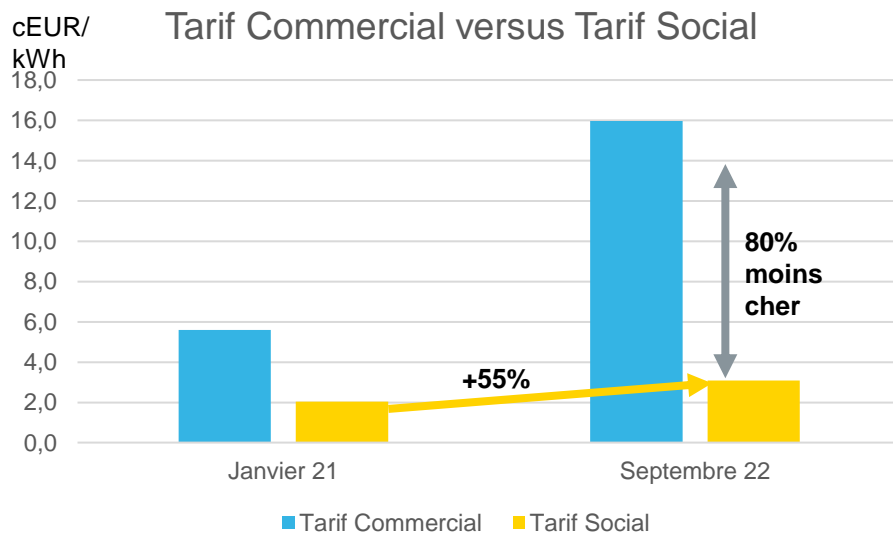
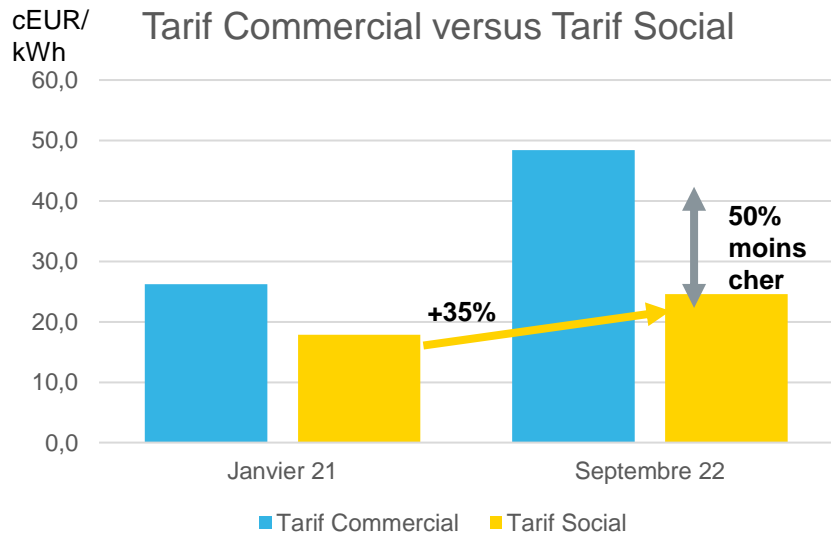
Le **tarif social gaz** est plafonné si :

1. Il est supérieur de plus de 15% au tarif social de la période précédente.
2. Il est supérieur de plus de 25% à la moyenne des tarifs sociaux des quatre trimestres précédents.

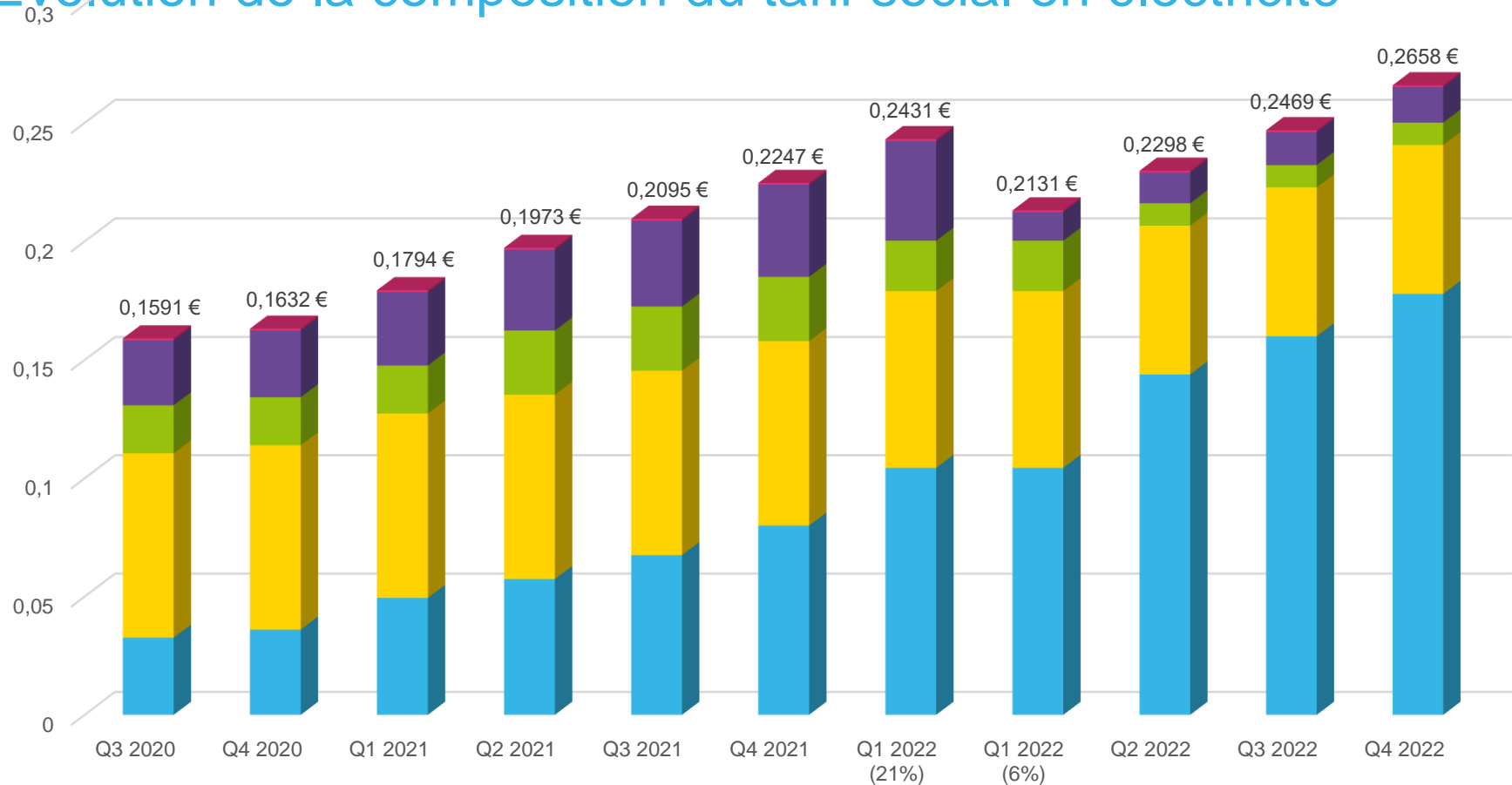
Le plafonnement implique que le tarif social est limité au niveau du plus bas de ces deux plafonds.



L'écart entre tarif commercial et tarif social se creuse même si ce dernier continue malgré tout d'augmenter

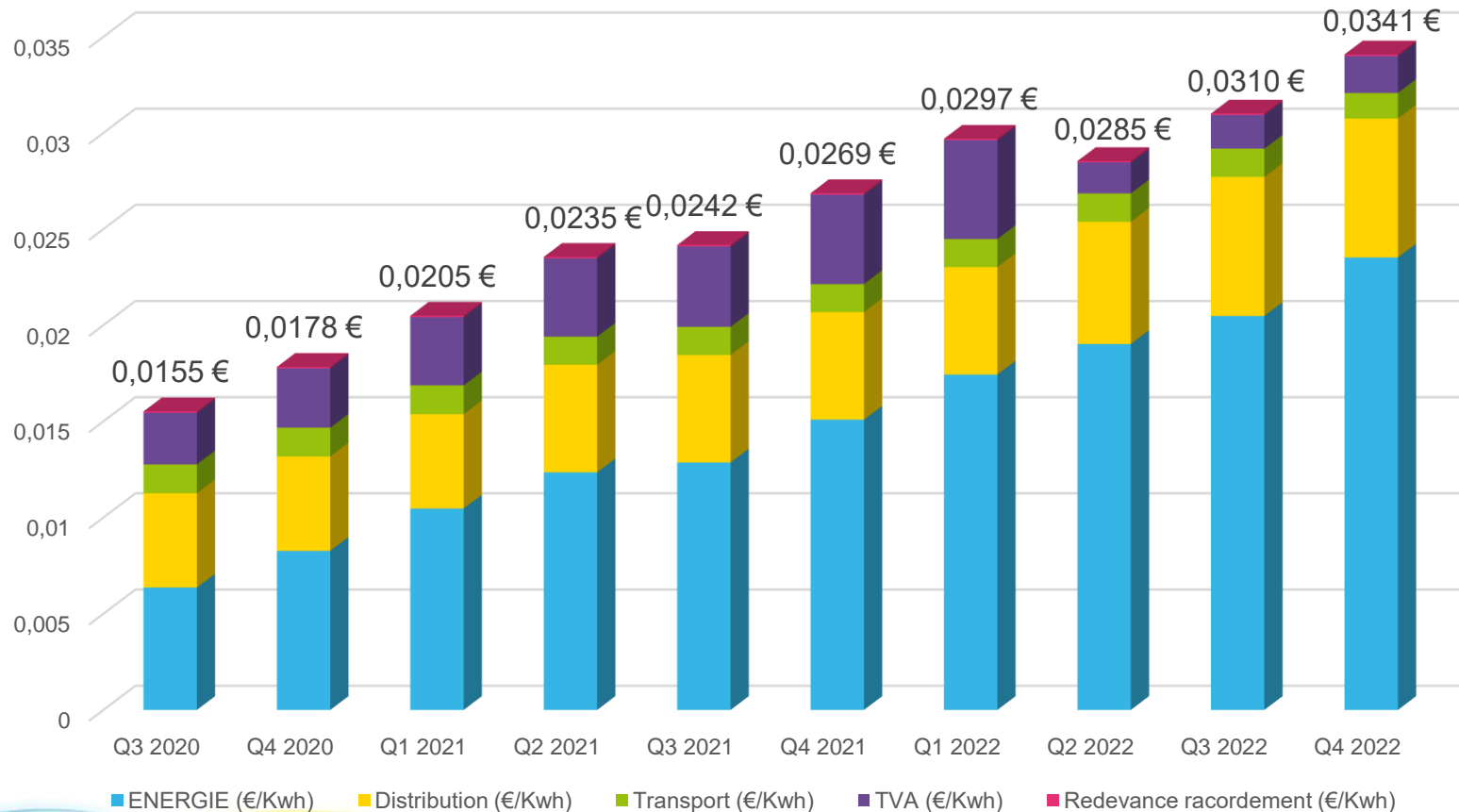


Evolution de la composition du tarif social en électricité

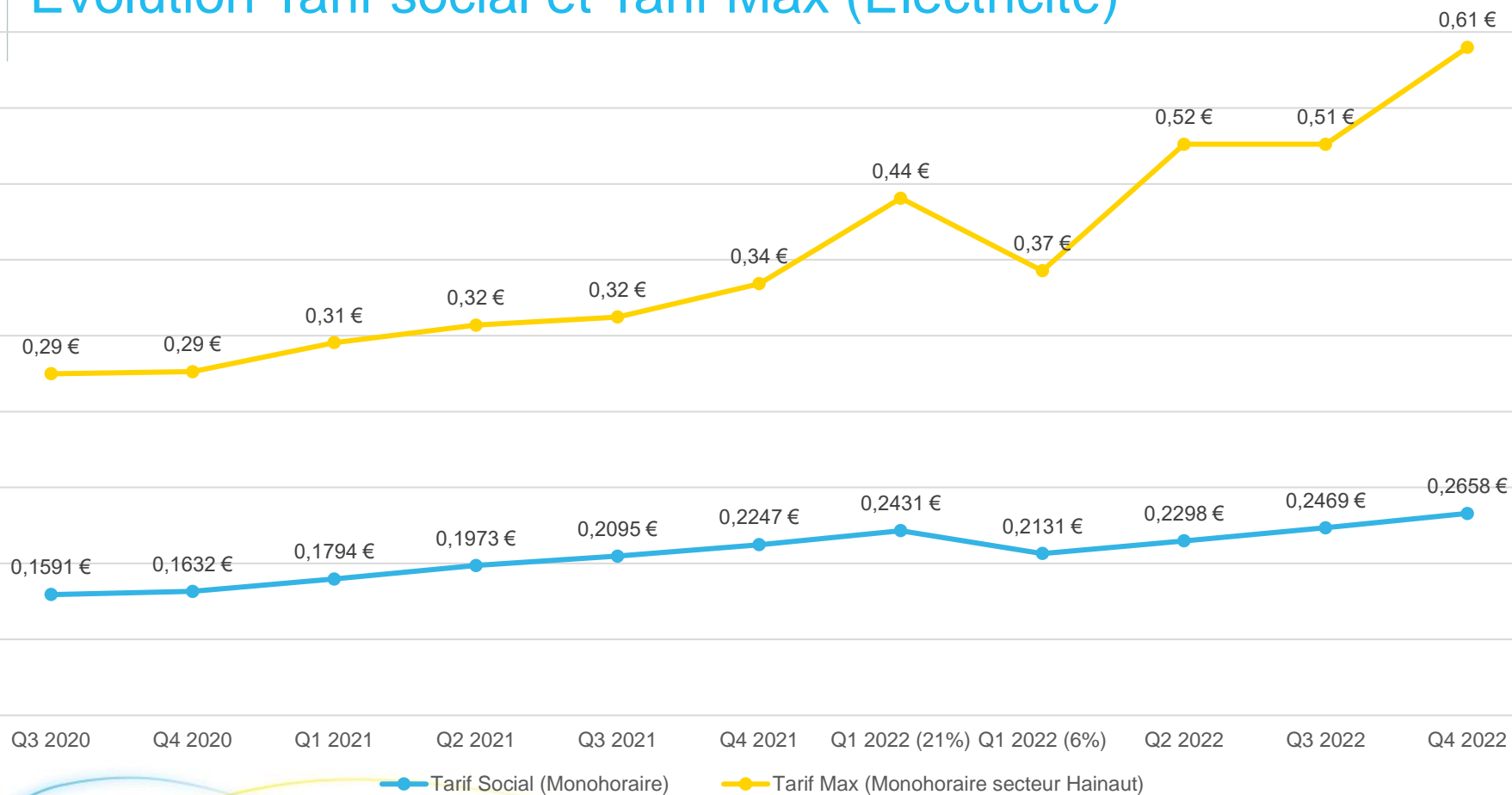


■ ENERGIE (€/Kwh) ■ Distribution (€/Kwh) ■ Transport (€/Kwh) ■ TVA (€/Kwh) ■ Redevance raccordement (€/Kwh)

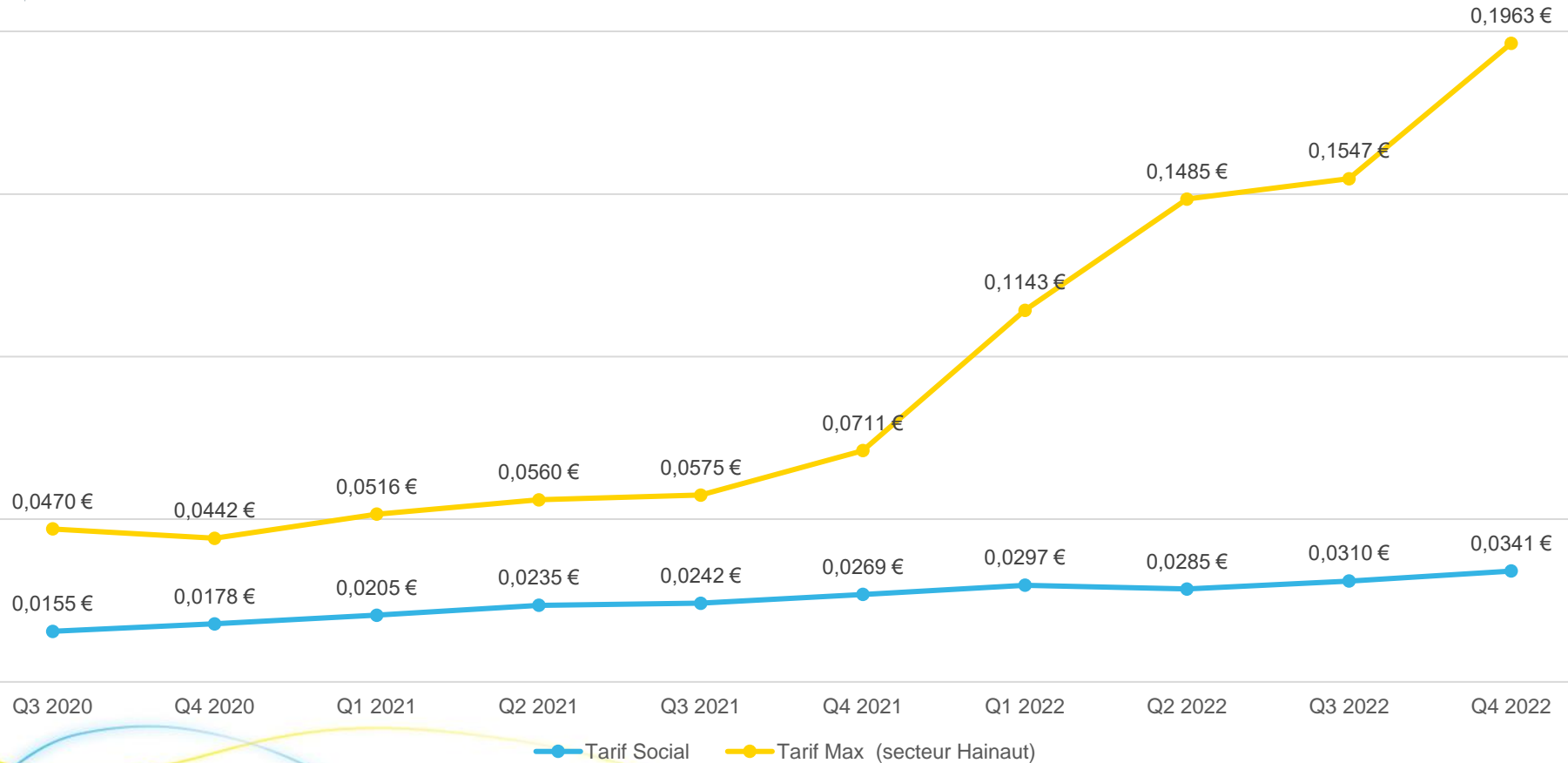
Evolution de la composition du tarif social en gaz



Evolution Tarif social et Tarif Max (Electricité)



Evolution Tarif social et Tarif Max (Gaz)



Mesures d'aides régionales et fédérales

Différentes aides ont été mises en place par les Gouvernements, régional et fédéral, pour soutenir les ménages dans leurs difficultés à faire face à leurs factures d'énergie.

Aides fédérales pour les contrats d'électricité résidentiels	Aides fédérales pour les clients protégés	Aides régionales
<ul style="list-style-type: none">- TVA à 6 % pour l'électricité du 1/03/2022 au 31/03/2023 et pour le gaz du 1/04/2022 au 31/03/2023- Prime chauffage de 100 € versée <u>automatiquement</u> via la facture d'électricité.- Forfait de base pour l'énergie 61 € Elec / 135 € Gaz entre Novembre 2022 et Mars 2023 Pas pour les clients FS/FX	<ul style="list-style-type: none">- Prime de 80 € reversée automatiquement sur le compte <u>de clients fédéraux</u> par ORES pour le compte du Gouvernement.- Extension du tarif social aux clients BIM du 1/02/2021 au 31/03/2023 <u>se fait automatiquement</u>.	<ul style="list-style-type: none">- Tarif social via une protection régionale conjoncturelle. Cette aide peut être <u>demandée via le CPAS</u> ou en se rendant sur <u>ores.be</u> et en complétant les documents.- Prime inondations de 550€ pour aider les ménages sinistrés- Suspension des coupures chez les clients résidentiels du 01/11/2022 au 31/12/2022

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...



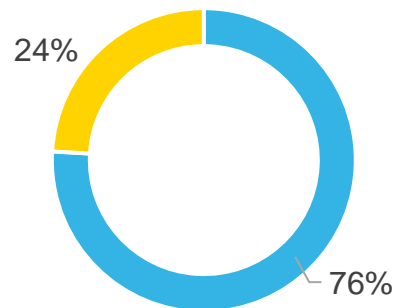
- ✓ Permettre la **fourniture minimale** aux clients disposant d'un compteur à prépaiement électrique et le **secours hivernal** pour les clients qui ne parviennent pas à recharger leur compteur à prépaiement gaz durant la période hivernale



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

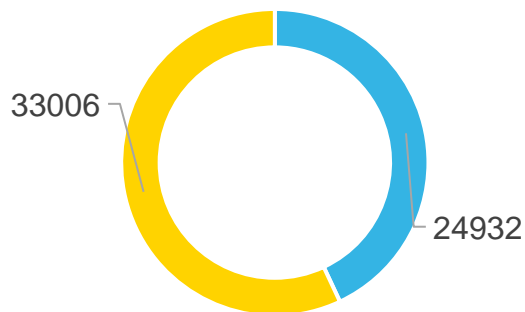
ORES en tant que fournisseur social

Répartition par type de protection



- Protégés Fédéraux
- Protégés Régionaux


Compteurs actifs en Fournisseur Social



- En compteur à prépaiement actif
- En compteur classique

Contrats avec compteur classique

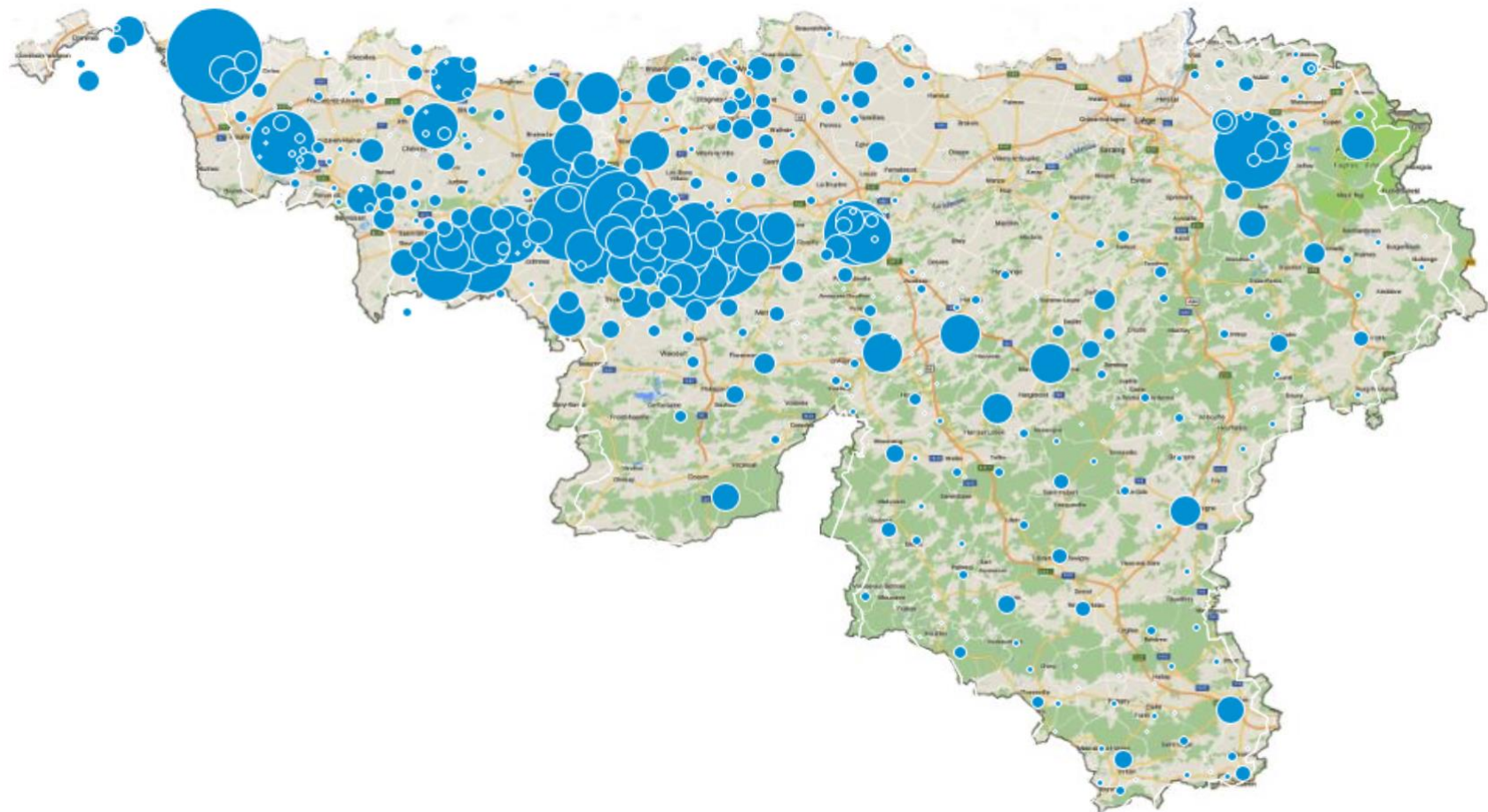
 21 672

 11 334

Contrats avec compteur à prépaiement

 17 105

 7 827





Le plan hivernal

Un plan hivernal dédié

En tant que fournisseur social, ORES prendra toute sa part dans le soutien à ses clients en difficultés via un **plan hivernal dédié**:



Un **bouclier tarifaire** pour protéger nos clients face à la hausse des prix de l'énergie



Des **mesures additionnelles** pour épauler encore davantage nos clients dans ces mois difficiles



Une communication plus adaptée autour du **secours hivernal**



Un bouclier tarifaire **proposé** à nos clients pour les protéger de la hausse des prix de l'énergie.

Gel du
recouvrement



Le recouvrement des factures de régularisation est suspendu jusqu'au 31/03/2023 et des plans de paiements raisonnables pourront être accordés par la suite.

Gel des
acomptes



A la demande du client, les **acomptes mensuels ne seront pas augmentés** pendant l'hiver.

Gel des
prix



L'augmentation du tarif social est neutralisée pour les clients en prépaiement via une avance accordée à la demande du client. (50€ électricité/ 70€ Gaz)

Ces mesures sont préfinancées par ORES

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 alimentés via un compteur à prépaiement gaz alimentés par **ORES en tant que fournisseur social**.

- Envoi d'un courrier de rappel
- Création d'une brochure dédiée

Déjà 1700 demandes reçues après 25 jours pour l'hiver 22/23

Nombre de demande SH	
2016-2017	894
2017-2018	949
2018-2019	969
2019-2020	1055
2020-2021	881
2021-2022	1345



ORES 

LE SECOURS HIVERNAL
GAZ

Compteur communicant





Faciliter l'énergie, faciliter la vie