
AVIS

**Projet d'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale
modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du
27 février 2014 relatif à l'organisation du centre d'information aux
consommateurs de gaz et d'électricité**

Demandeur	Ministre Alain Maron
Demande reçue le	24 mars 2023
Demande traitée par	Commission Environnement
Avis adopté par l'Assemblée plénière du	20 avril 2023

Préambule

L'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 27 février 2014 relatif à l'organisation du centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité précise le rôle, les missions particulières ainsi que les modalités d'organisation de ce centre d'information.

En vertu de cet arrêté, l'opérateur en charge de rendre le service de centre d'information est aujourd'hui désigné via un appel à projet pour une durée de mission de 3 ans et financé au moyen d'une subvention annuelle.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la législature 2019-2024, qui prévoit un « accès à un service indépendant et performant d'information et d'accompagnement en matière de contrats d'énergie, de compréhension des factures, de questions juridiques, etc. pour tous les Bruxellois », il est proposé de revoir l'arrêté du 27 février 2014 afin de :

1. Modifier la durée de la mission du centre d'information en allongeant à 5 ans la mission du centre d'information (rem. : en cohérence avec cette modification, l'exigence relative à l'établissement d'un programme d'actions trisannuel est transformée pour faire référence à un programme quinquennal) ;
2. Modifier les conditions de qualité auxquelles doivent répondre les candidats afin de garantir que la personne (physique ou morale) désignée pour assurer les missions du centre dispose de l'expertise nécessaire et d'un personnel qualifié. Concrètement, il est précisé que l'expérience requise en matière d'activité dans le domaine de la défense des consommateurs et de l'accès au gaz et à l'électricité doit avoir été exercée au cours des cinq années précédant l'introduction de la candidature ;
3. Supprimer la référence à la périodicité de la subvention afin de permettre au Gouvernement, si la trajectoire budgétaire le permet, de décider de recourir à une subvention pluriannuelle plutôt qu'à une subvention annuelle.

Avis

Brupartners rappelle soutenir le principe d'un centre d'information permettant d'améliorer l'information et l'accompagnement des consommateurs.

Dans son avis [A-2013-017-CES](#), **Brupartners** insistait d'une part pour que l'indépendance et l'autonomie du centre d'information (tant à l'égard des fournisseurs que de l'Administration) soient garanties et d'autre part pour que tous les consommateurs puissent y faire appel (qu'ils soient clients résidentiels ou professionnels nonobstant le fait que ces derniers soient domiciliés ou non sur leur lieu de travail).

Prenant acte que ce projet de modification de l'arrêté du 27 février 2014 relatif à l'organisation du centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité s'inscrit dans le cadre de ces objectifs et exprimant sa préférence pour un subvention pluriannuelle plutôt qu'à une subvention annuelle (notamment eu égard à son impact positif sur la stabilité et la gestion administrative de l'Emploi), **Brupartners** ne formule pas d'autre remarque.

* * *