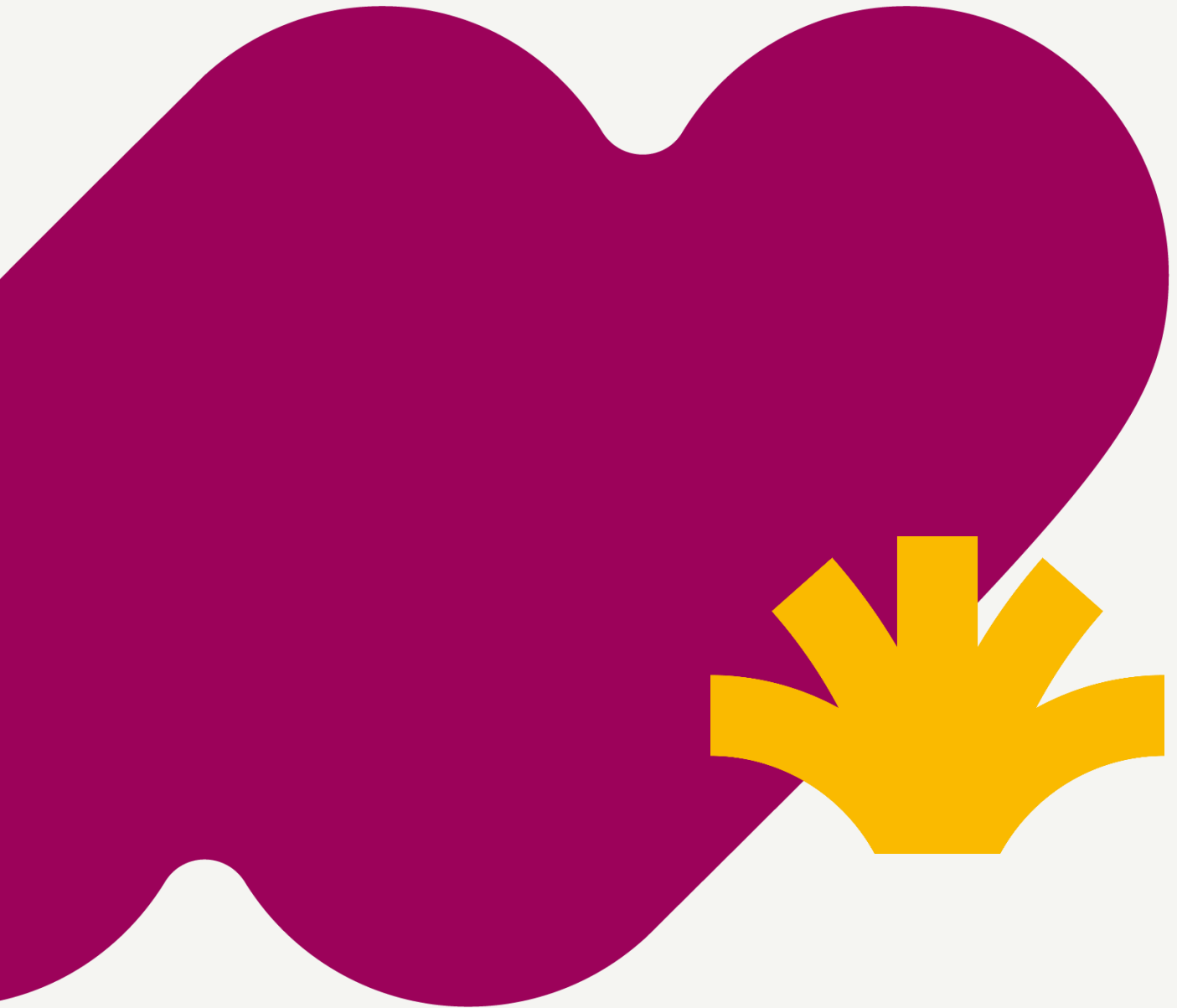


Avis

Mars 2025



**Avis relatif à la proposition de loi sur l'accessibilité
téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie**

Table des matières

1	Contexte	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2	Analyse des services essentiels accessibles exclusivement par voie numérique au regard de la législation antidiscrimination.....	4
2.1	Domaine d'application, critères protégés et formes de discrimination	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Justification ?	5
2.3	Conclusion	6
3	Recommandations	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Contact	7

1 Contexte

Unia a pris connaissance avec grand intérêt de la proposition de loi n° 56K0736001 concernant l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie - proposition de loi qui a été discutée pour la première fois le 25 février 2025 en Commission de l'énergie, de l'environnement et du climat.

Cet avis d'initiative d'Unia est justifié tant par le nombre élevé de signalements reçus par Unia concernant les inégalités numériques et le manque d'accessibilité aux fournisseurs de services de base¹, tels que l'électricité et le gaz naturel, que par les besoins essentiels auxquels répondent ces fournisseurs d'énergie.

Cette proposition de loi vise à imposer aux fournisseurs d'énergie d'être disponibles par téléphone et par e-mail pendant les heures de bureau. L'objectif recherché est de garantir à tous les clients d'avoir un accès aisé à l'aide et à l'information, quelles que soient leurs compétences numériques. La proposition de loi vise notamment à inscrire dans la loi que :

- L'accessibilité téléphonique aux fournisseurs doit toujours être garantie pendant les heures de bureau de 8h à 20h, quelles que soient les conditions contractuelles ;
- les fournisseurs d'énergie devront également être accessibles par courrier électronique ;
- les accords conclus par téléphone devront être confirmés par lettre, courrier électronique ou SMS ;
- les obligations applicables aux services clientèles dans le secteur de l'énergie s'appliquent tant aux clients résidentiels qu'aux PME.

Unia se réjouit de cette initiative, qui améliorera l'accès aux services des fournisseurs d'énergie pour toutes et tous, et notamment pour les groupes les plus vulnérables.

En effet, selon Unia, fournir des services aux clients exclusivement par le biais de pages de FAQ en ligne et de chatbots peut être considéré comme une forme de discrimination indirecte fondée sur les critères protégés tels que l'âge, le handicap, l'état de santé, la fortune, l'origine ou la condition sociale et l'origine nationale ou ethnique.

En tant que service public interfédéral indépendant qui promeut l'égalité et lutte contre toutes les formes de discrimination, et en tant que mécanisme indépendant de suivi de la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Unia formule dès lors les recommandations suivantes relatives à la proposition de loi dont question :

- Exiger de chaque fournisseur d'énergie qu'il dispose d'un guichet physique accessible aux clients ;

¹ Il convient d'entamer la même réflexion sur l'accessibilité des services de base tels que les télécommunications, les transports publics, les banques, etc. En effet, les signalements reçus par Unia ces dernières années montrent que les clients vulnérables sont confrontés à des problèmes similaires dans divers secteurs essentiels à la vie sociale.

- exiger de chaque fournisseur d'énergie qu'il indique les adresses et les heures d'ouverture de ses guichets physiques sur les documents, telles que les relevés, les factures finales et les factures d'acompte ;
- exiger de tous les fournisseurs d'énergie qu'ils consignent dans les dossiers de leurs clients toutes les conversations téléphoniques avec les clients, un résumé des conversations ou les points d'accord ou de désaccord intervenus².

2 Analyse des services essentiels accessibles exclusivement par voie numérique au regard de la législation antidiscrimination

La situation des usagers.usagères impactés par l'utilisation exclusive de la voie numérique comme moyen de communication par leur fournisseur d'énergie est analysée par Unia à la lumière de la loi du 10 mai 2007 visant à lutter contre certaines formes de discrimination (ci-après : loi antidiscrimination) et de la loi du 30 juillet 1981 visant à punir certains actes motivés par le racisme ou la xénophobie (ci-après : loi antiracisme).

Cet avis analyse si les services offerts par les fournisseurs d'énergie entrent dans le champ d'application de ces législations, si la situation concerne un ou plusieurs critères protégés, s'il existe une différence de traitement et si celle-ci peut être justifiée.

2.1 Domaine d'application, critères protégés et formes de discrimination

Les législations antidiscriminations ont pour but de « *créer, dans les matières visées à l'article 5, un cadre général pour lutter contre la discrimination fondé* » sur les critères protégés (article 3).

La loi antidiscrimination et la loi antiracisme sont d'application, dans les domaines où la compétence est fédérale, « *à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, en ce compris aux organismes publics, en ce qui concerne : 1° l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services mis à disposition du public* » (article 5).

Les personnes impactées qui n'ont pas ou difficilement accès aux services exclusivement numériques de leur fournisseur d'énergie, sont protégées, selon Unia, par les critères du handicap, de l'âge, de la fortune, de l'état de santé, de l'origine ou de la condition sociale et de l'origine nationale ou ethnique (article 4, 4°).

L'article 14 de la loi antidiscrimination et l'article 12 de la loi antiracisme citent les différentes formes de discrimination, dont la discrimination indirecte. Une discrimination indirecte est définie comme : « *la situation qui se produit lorsque sur la base de l'un des critères protégés, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre personne ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable* » et « *qui ne peut être justifiée* » (article 4, 8° et 9°).

² Cela permettrait aux utilisateurs qui ont des difficultés à communiquer par écrit de disposer d'éléments de preuve en cas de litige.

Unia estime que l'offre de services effectuée par les fournisseurs d'énergie de façon exclusivement numérique peut être considérée comme une discrimination indirecte à l'égard des clients protégés par les critères de discrimination précités (le handicap, l'âge, la fortune, l'état de santé, l'origine ou la condition sociale et l'origine nationale ou ethnique).

Certaines personnes ou groupes de personnes ne disposent pas de moyens suffisants pour garantir un accès adéquat à un smartphone, à un ordinateur, à internet et aux outils numériques. D'autres ne sont pas en mesure d'utiliser un smartphone, un ordinateur, internet et les outils numériques en général, ou ne sont pas capables de le faire suffisamment, en raison de leur handicap, de leur état de santé, de leur âge, de leur origine nationale ou ethnique ou de leur origine ou condition sociale.

L'obligation pour les services d'être joignables par téléphone offre notamment une solution aux personnes éprouvant des difficultés à utiliser les plateformes numériques comme, par exemple, les personnes à mobilité réduite.

L'obligation d'être joignable par e-mail peut quant à elle répondre aux besoins tant des personnes à mobilité réduite, qu'à ceux des personnes neurodivergentes qui éprouvent des difficultés à être en contact direct avec un opérateur par téléphone, chatbot ou le service clientèle.

Cependant, il existe certains groupes d'utilisateurs pour lesquels le contact par e-mail et par téléphone est insuffisant, en raison de leur handicap, de leur âge, de leur état de santé, de leur origine nationale ou ethnique et de leur origine ou condition sociale. Il s'agit notamment des personnes analphabètes ou illettrées, des personnes ayant un accent difficile à comprendre, des personnes ayant du mal à comprendre le contenu d'une conversation téléphonique, etc. Pour ces groupes, la possibilité de pouvoir poser des questions ou de signaler des difficultés à un point de contact physique demeure essentielle.

Il convient également de souligner que les personnes en situation de handicap peuvent demander des aménagements raisonnables en vertu de la loi anti-discrimination. Il s'agit de « *mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique publique menée relative aux personnes handicapées* » (article 4, 12°).

2.2 Justification ?

Les articles 9 des loi antidiscrimination et loi antiracisme précisent que : « toute distinction indirecte fondée sur l'un des critères protégés constitue une discrimination indirecte, - à moins que la disposition, le critère ou la pratique apparemment neutre qui est au fondement de cette distinction indirecte soient objectivement justifiés par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires; ou, - à moins que, en cas de distinction indirecte sur base d'un handicap, il soit démontré qu'aucun aménagement raisonnable ne peut être mis en place ».

Il est probable que les objectifs et les arguments développés visant l'usage exclusif de la voie numérique dans le cadre des fournitures d'énergie soient identiques à ceux qu'Unia entend régulièrement dans le traitement de ses dossiers. Les fournisseurs d'énergie pourraient ainsi faire valoir que la situation économique les pousse aux économies de coûts et à l'efficacité. Ou encore, les fournisseurs pourraient invoquer leur décision d'opter uniquement pour des services numériques parce qu'à l'ère de la numérisation, cela répond aux souhaits du client.

Même si ces objectifs peuvent être considérés comme légitimes – quod non – nous estimons que les moyens utilisés pour les atteindre ne sont ni appropriés ni nécessaires. En effet, dans cette réflexion, la vulnérabilité de certains groupes de la population nous semble avoir été insuffisamment prise en compte. Cela conduit dès lors de facto à un traitement différencié entre des clients A et B.

En ce qui concerne la distinction indirecte fondée sur le handicap, c'est-à-dire les personnes qui, en raison de leur handicap, n'ont pas ou pas suffisamment accès aux services numérisés ou ne peuvent pas être aidées ou pas suffisamment aidées, Unia estime que le refus d'aménagement pourrait être considéré comme déraisonnable. Or, ces aménagements raisonnables pourraient consister à fournir des services par courrier électronique, par téléphone et via des guichets physiques.

Cela signifie que dans des situations concrètes, les personnes en situation de handicap pourraient faire valoir que l'impossibilité de contacter leur fournisseur d'énergie par téléphone, par courrier électronique ou à un guichet physique constitue un refus d'aménagement raisonnable, discriminatoire.

2.3 Conclusion

Unia estime que les services fournis par les fournisseurs d'énergie qui sont exclusivement numériques peuvent être considérés comme une forme de discrimination indirecte fondée sur les caractéristiques protégées que sont le handicap, l'âge, l'état de santé, la fortune, l'origine nationale ou ethnique et l'origine ou la condition sociale. Comme mentionné plus haut, la disponibilité garantie par téléphone et par e-mail ne suffit pas à garantir la participation des plus vulnérables et l'accès à leurs droits fondamentaux.

3 Recommandations

Outre les mesures qui garantissent aux citoyens la possibilité de contacter leur fournisseur d'énergie par téléphone et par courrier électronique, Unia estime que des initiatives supplémentaires devraient être prises pour garantir à toutes et tous l'accessibilité effective des services des fournisseurs d'énergie. C'est dans cette optique qu'Unia formule les recommandations suivantes :

Modifier la proposition de loi n° 56K0736001 relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie³ :

³ Pour plus d'informations sur la mise en œuvre dans la réglementation de l'obligation de disposer d'un bureau avec des guichets physiques, Unia renvoie à une ancienne réglementation de la Région de Bruxelles-Capitale qui s'appliquait aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de 2011 à 2018. Cette obligation avait été introduite par l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, et par l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région

- « Les fournisseurs disposent d'un bureau avec des guichets physiques accessibles aux clients. Les adresses et les heures d'ouverture des guichets sont indiquées sur toutes les factures des fournisseurs. Le déploiement des guichets doit tenir compte de la taille des fournisseurs, du nombre de contrats de fourniture d'énergie de ces fournisseurs et de la localisation du service rendu par ces fournisseurs. »

- « Les fournisseurs enregistrent toutes les conversations téléphoniques dans leurs dossiers clients, ainsi qu'un résumé des conversations ou des points d'accord ou de désaccord intervenus. »

4 Contact

NL	Olivier Clauw	02 212 30 51	olivier.clauw@unia.be
FR	Sébastien François	02 212 30 31	sebastien.francois@unia.be

de Bruxelles-Capitale. L'ordonnance prévoyait que : « §5. Les fournisseurs responsables de plus de 10 000 points de fourniture d'électricité mettent à disposition de leurs clients au moins un service clientèle de proximité. Brugel peut préciser les modalités attendues en termes de proximité du service. Le Gouvernement remet au Parlement une évaluation sur la nécessité de créer un service clientèle de proximité pour les clients, et ce dans un délai de cinq ans »

**Centre interfédéral pour l'égalité des chances et la
lutte contre les discriminations**

Place Victor Horta 40 • 1060 Saint-Gilles
T+32(0)2 212 30 00

www.unia.be   