



APPEL À PROJETS 2024-2029

**CENTRE D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS
DE GAZ ET D'ELECTRICITE**

Présentation générale, conditions et règlement

1. CONTEXTE

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité en région bruxelloise, finalisée le 1^{er} janvier 2007, a changé profondément les rapports entre les usagers et leur(s) fournisseur(s) d'énergie(s). Les usagers sont à présent des clients de fournisseurs indépendants.

Ce nouveau lien contractuel met en relation des sociétés commerciales qui font offre de prix et de services avec des clients qui doivent comparer, faire jouer la concurrence et choisir un (ou des) fournisseur(s). Ces démarches ne sont pas à la portée de tous.

On constate qu'une partie du public, et en particulier les plus fragilisés, ne disposent pas des informations ni des capacités requises pour saisir les opportunités liées à l'ouverture du marché et à la diversité des offres. La rareté des services d'accueil auprès des fournisseurs, la difficulté d'accès pour l'utilisateur à des call-centers pouvant répondre de manière claire et personnalisée à leurs questions, la méconnaissance des tarifs sociaux, les techniques de vente trompeuses, génèrent des effets négatifs et d'autant plus auprès des plus fragilisés.

Avoir la possibilité de bénéficier d'une aide au choix et d'un accompagnement personnalisé est devenu une nécessité.

L'existence de ce type de service d'information est par ailleurs requise par les directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et pour le marché intérieur du gaz qui prévoient, respectivement aux articles 3, §12 et 3, §9 : *“Les États membres veillent à la mise en place de guichets uniques afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige. [...]”*.

Cette exigence européenne a été traduite en droit bruxellois via l'article 33bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, l'ordonnance électricité), qui précise les missions principales que doit remplir le Centre d'information.

L'arrêté du 27 février 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'organisation du Centre d'information aux consommateurs de gaz et d'électricité exécute cet article 33bis, en précisant les modalités de l'appel à projets à l'issue duquel sera déterminé l'organisateur dudit Centre.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Conformément à l'article 33bis de l'ordonnance électricité, le Centre d'information délivre des informations et des conseils aux consommateurs bruxellois de gaz et/ou d'électricité, de manière objective et gratuite, avec une attention particulière pour le public fragilisé c'est-à-dire les personnes dont le capital culturel, relationnel, financier et de santé est à ce point modeste qu'il ne leur permet pas d'accéder facilement à l'information ou à la technologie qui leur permettrait de se défendre face au modèle de marché concurrentiel résultant de la libéralisation des marchés.

Un conseil et un accompagnement juridique en matière d'accès à l'énergie est également fourni.

Les usagers du Centre d'information sont toutes les personnes faisant appel à ce Centre dans le cadre de ses missions particulières.

Missions particulières :

1° Informer et défendre individuellement et collectivement les consommateurs bruxellois de gaz et de l'électricité, avec une attention particulière pour le public fragilisé, sans se substituer à BRUGEL qui assume déjà certaines missions en la matière ;

2° Accompagner physiquement les personnes qui le désirent dans leurs démarches administratives concernant l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation des marchés, et plus particulièrement de délivrer aux consommateurs résidentiels des conseils objectifs personnalisés sur le choix du meilleur fournisseur de gaz et/ou d'électricité selon la situation de la personne ;

3° Offrir au public l'accès à une information, un conseil et un accompagnement juridique en matière d'accès à l'énergie, avec une attention particulière pour le public fragilisé ;

4° Développer et entretenir un réseau de partenaires agissant dans le même domaine et établir des collaborations avec ceux-ci ;

5° Effectuer un recueil et une analyse de données à propos de l'accès à l'énergie dans le cadre de la libéralisation auprès du public fragilisé et des partenaires ;

6° Etablir des rapports d'activité et des analyses en rapport avec ses missions.

Dans l'exercice de ces missions particulières, le Centre d'information est seul responsable du service offert, des modalités de son organisation, des informations, des conseils qu'il délivre, de son travail d'analyse et des actions qu'il entreprend. Notamment, dans le cadre de sa mission de conseil juridique, le service est indépendant des pouvoirs publics.

Les conseils et l'accompagnement de ses usagers sont délivrés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, de l'objectivité, de la déontologie et dans les limites qu'elles prescrivent.

Le Centre d'information respecte strictement le secret professionnel relatif aux données personnelles de ses usagers.

3. DESTINATAIRES DE L'APPEL À PROJETS

Cet appel à projets est ouvert à toute personne physique ou morale.

4. SÉLECTION DES CANDIDATURES

4.1. LES CRITÈRES DE RECEVABILITÉ

Les candidats devront répondre aux conditions suivantes :

- rendre compte d'au moins un an d'activité dans le domaine de la défense des consommateurs et/ou l'accès au gaz et à l'électricité au cours des cinq années précédant l'introduction de la candidature ;
- être indépendant des fournisseurs et/ou des producteurs d'énergie (fournir une déclaration d'honneur dans ce sens) ;
- disposer d'un personnel qualifié et en nombre suffisant pour remplir les missions du Centre d'information ;
- avoir démontré une qualité du service rendu probante durant l'expérience antérieure (rapports d'activités validés) ;

- pouvoir remplir les missions sur une superficie suffisante du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et disposer de l'infrastructure nécessaire pour accueillir le public ;
- s'engager à tenir une compatibilité analytique séparée relative au Centre d'information (pour chaque dépense, il doit apparaître clairement la part financée par le présent subside);
- développer un programme d'actions quinquennal, détaillant les principaux objectifs poursuivis.

4.2. LES CRITÈRES DE SÉLECTION

Les candidatures seront sélectionnées sur base des 5 critères de sélection suivants :

- le budget prévisionnel présenté par le candidat - **25%**
- la qualité des services proposés et notamment : l'adéquation du projet proposé par rapport aux objectifs de la mission, la composition, le niveau de compétence et l'entretien des connaissances de l'équipe,... - **20%**
- la méthodologie de gestion du projet, en d'autres mots la qualité de l'organisation des tâches et de l'équipe, leur planification et les moyens mis en œuvre pour garantir un déroulement correct, la méthodologie d'évaluation des services rendus, le délai de réponse au public, le reporting,... - **20%**
- la disponibilité, la visibilité et l'accessibilité du Centre d'information : horaire des permanences, implantation des locaux, mise à disposition d'un site internet efficace et régulièrement actualisé, actions de communication ciblées par publics (langue, messages), - **20%**
- la stratégie partenariale avec les autres acteurs institutionnels et associatifs actifs dans le secteur social énergie : Brugel, Sibelga, communes, CPAS, services sociaux, Homegrade, Réseau Habitat, entreprises d'économie sociale ... - **15%**

4.3. LES MODALITÉS DE SÉLECTION

Les dossiers de candidature sont à introduire en même temps auprès du Cabinet du Ministre ayant en charge l'Energie et Bruxelles Environnement et auprès de Bruxelles Environnement et suivront la procédure décrite ci-après :

1° Examen administratif du dossier en vue de déterminer la recevabilité de la candidature ;

2° Examen du contenu du dossier sur la base des critères de sélection ;

3° Appréciation des dossiers quant aux critères de sélection par un jury composé de :

- 1 représentant du cabinet du Ministre ;
- 2 représentants de Bruxelles Environnement ;
- 1 représentant de Brugel ;
- 1 expert désigné par le Ministre et reconnu pour son expérience dans le domaine de la libéralisation des marchés de l'énergie et de l'accompagnement des ménages.

Aucun membre du jury ne peut avoir de lien direct ou un quelconque lien d'autorité avec une des candidatures déposées.

Le jury établit une proposition de sélection des candidatures qu'il motive.

Le Ministre ayant en charge l'Energie propose la sélection de la candidature au Gouvernement.

Dès la décision de Gouvernement, le Ministre communique le résultat aux candidats ayant déposé un dossier de candidature.

REMARQUE :

Le jury s'engage à justifier son appréciation. Cette appréciation sera transmise au candidat pour bonne information. Il n'est pas prévu de procédure de réclamation ou de voie de recours autre que celles prévues par la loi contre la décision finale du Gouvernement relative à la sélection des projets et au montant des subsides y relatif.

5. LE DÉPOT DES CANDIDATURES

Le dossier de candidature est adressé **au plus tard le 28/08/2023 à Bruxelles Environnement** sous format électronique, à l'attention de Bénédicte Rans – brans@environnement.brussels.

Un exemplaire électronique peut également être envoyé au cabinet du Ministre ayant en charge l'Energie, à l'attention de Julien Simon (julien@simon.gov.brussels)

Il comprend les éléments suivants,:

- Le formulaire de subvention, dûment complété et signé, disponible via ce lien : <https://environnement.brussels/pro/services-et-demandes/primes-et-aides-financieres/subventions-de-projet>;
- le descriptif des services rendus durant l'expérience antérieure ;
- la preuve de l'indépendance par rapport aux fournisseurs et/ou producteurs d'énergie (déclaration sur l'honneur) ;
- la liste du personnel accompagnée de leur CV, affecté aux missions du centre d'information. Dans le cas où le personnel est encore inconnu, une liste des profils qui seront engagés ;
- la preuve que le candidat pourra remplir les missions sur une superficie suffisante du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et disposer de l'infrastructure nécessaire pour accueillir le public ;
- les bilans et comptes du dernier exercice pour lequel ils sont disponibles ;
- les statuts publiés aux annexes du *Moniteur belge*, en leur dernière version ;
- le programme d'actions annuel concernant le centre d'information ;
- le budget prévisionnel annuel concernant le centre d'information ;
- une note relative à l'organisation du service : planification et répartition des tâches, taux d'occupation de l'équipe, système d'évaluation de la qualité des services et reporting ;
- un plan de communication et une note sur la stratégie partenariale.

Un accusé de réception du dossier déclaré complet ou incomplet est adressé au candidat dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier de candidature.

Si le dossier est incomplet, le candidat est informé des documents et renseignements manquants. Dans les dix jours ouvrables de la réception des documents manquants, un nouvel accusé de réception du dossier déclaré complet ou incomplet est adressé. Si le dossier demeure incomplet, il est écarté de la suite de la procédure.

Le Ministre statue en tenant compte des éléments contenus dans le dossier déclaré complet.

6. MODALITÉS FINANCIÈRES

Le Centre d'information est organisé au moyen d'une subvention annuelle. Le montant instruit sera dépendant du budget présenté par le candidat d'une part, et du budget régional disponible d'autre part.

Dès la décision de sélection du candidat par le Gouvernement, le Ministre procédera aux actes qui mèneront au subventionnement.

Une première tranche de 60% de la subvention sera versée dès la notification de l'engagement budgétaire de la subvention par Bruxelles Environnement. Le reste sera liquidé en une deuxième tranche de 30% et une dernière de 10%.

Dans le cas où le candidat bénéficierait d'autres types de financement, ces derniers ne peuvent pas avoir pour conséquence de remettre en cause, à quelque degré que ce soit, leur autonomie de gestion en tant qu'organisme subventionné par la Région de Bruxelles-Capitale.

7. DURÉE DU PARTENARIAT

Le candidat sélectionné au terme de la procédure l'est pour une durée de 5 ans. Cela n'a pas pour conséquence de créer dans le chef du bénéficiaire un droit inconditionnel à l'octroi de la subvention qui sera renouvelée et révisable annuellement.

Un programme annuel et détaillé des actions menées par le Centre d'Information sera intégré à la demande de subvention annuelle.

8. CONTRÔLE

Bruxelles Environnement contrôle les dépenses du Centre d'information.

Bruxelles Environnement contrôle les activités du Centre d'information en mettant en place un comité de suivi dont les missions sont les suivantes :

- 1° Contrôler l'exécution des missions du Centre d'information ;
- 2° Evoquer et résoudre les problèmes liés à l'exécution des missions du Centre d'information ;
- 3° Délibérer des rapports d'activité et préparer les évaluations de la réalisation du programme d'actions.

Le Comité de suivi est composé de :

- 1 représentant de la personne subventionnée ;
- 1 représentant du Ministre ;
- 2 représentants de Bruxelles Environnement.

9. POUR TOUTE INFORMATION

Bénédicte Rans
Bruxelles Environnement
Division Energie, air, climat et bâtiments durables
Département Bâtiment durable - Accompagnement des particuliers
Avenue du Port, 86c
1000 Bruxelles
brans@environnement.brussels