



Commission wallonne pour l'Energie
- CWaPE -

Route de Louvain-La-Neuve, 4 boîte 12
5001 BELGRADE

Réunion du 22.01.2016

Comité d'accompagnement

relatif à l'étude sur les compteurs à budget en gaz et en électricité menée par la CWaPE

Participants :

Antoine Thoreau	CWaPE	Antoine.thoreau@cwape.be
Francis Ghigny	CWaPE	Francis.ghigny@cwape.be
Christophe Calomme	CWaPE	Christophe.calomme@cwape.be
Stéphanie Lombart	CWaPE	Stephanie.lombart@cwape.be
Pauline Winand	CWaPE	Pauline.winand@cwape.be
Véronique Vanderbeke	CWaPE	v.vanderbeke@cwape.be
Pascal Misselyn	BRUGEL	pmisselyn@brugel.be
Jacques Glorieux	Inter Régies	Jacques.glorieux@inter-regies.be
Sigrid Jourdain	Cabinet Ministre Président	sigrid.jourdain@gov.wallonie.be
Julien Donfut	Cabinet Furlan	Julien.donfut@gov.wallonie.be
Jean-Denis Ghysens	Cabinet Furlan	Jean-Denis.Ghysens@gov.wallonie.be
Cécile Barbeaux	DG04	Cecile.barbeaux@spw.wallonie.be
Muriel Hoogstoel	DG04	Muriel.hoogstoel@spw.wallonie.be
Evelyne Daigneux	ORES	evelyne.daigneux@ores.net
Nathalie Coucharière	ORES	nathalie.couchariere@ores.net
Benoît Dams	RESA	benoit.dams@nethys.be
Vincent Deblocq	FEPEG	vincent.deblocq@febeg.be
Jean-Michel Hubert	ENI	jean-michel.hubert@eni.com
Jean-François Tock	EDF Luminus	Jean-Francois.Tock@edfluminus.be
Bernard Philippart	Electrabel	Bernard.PhilippartdeFoy@electrabel.com
Géraldine Sauvage	Lampiris	geraldine.sauvage@lampiris.be
Sabine Wernerus	Fédération des CPAS	sabine.wernerus@uvcw.be
Aurélien Ciuti	RWADE	aurelie.ciuti@rwade.be
Anaïs Trigalet	RWADE	anaïs.trigalet@moc.be
Philippe Cornelis	RWADE	philippe.cornelis@acv-csc.be
Anne Leclercq	RWLP	a.leclercq@rwlp.be
Fabienne Dejean	AREWAL	fabienne.dejean@grdwavre.be

Ordre du jour :

1. Introduction
2. Rappel du contexte
3. Approche proposée pour l'étude
4. Planning
5. Enquête d'évaluation des compteurs à budget

Introduction:

Antoine Thoreau, Directeur socio-économique et tarifaire, remercie les participants pour leur présence à la réunion. Il présente l'ordre du jour. Il rappelle la demande du Ministre transmise à la CWaPE le 14 décembre 2015 par lequel le Ministre Furlan charge le régulateur de lui rendre un avis évaluant la politique des compteurs à budget au regard d'autres politiques d'apurement de dettes d'énergie.

Afin de réaliser cette étude, la CWaPE propose une approche sous trois angles (approche contextuelle, approche quantitative et approche qualitative) pour aboutir à des recommandations.

Un planning aux fins de fixer les prochaines dates de rencontre du Comité d'accompagnement sera également proposé via un doodle.

Plan d'approche

1. Approche contextuelle

a. Contexte technologique

Antoine Thoreau explique que, dans le contexte d'évolution technologique actuel, les compteurs électromécaniques sont voués à disparaître pour être remplacés par des compteurs électroniques dotés de capacités de mesure, de contrôle et de communication. La programmation de ce type de compteur pourra être centralisée en ce compris les modes prépaiement ou limiteur de puissance.

En ce qui concerne les fonctionnalités très spécifiques des CàB actuels, la CWaPE a reçu un feed-back très clair des GRD quant à la difficulté de garantir la fourniture des CàB au-delà de 2018.

Relativement aux CàB gaz, il existe beaucoup d'incertitudes notamment par rapport à la solution technique ciblée par les GRD wallons et, entre autres, à l'adéquation de la batterie pour un usage intensif des fonctions d'affichage, de dé/connexion et de télécommunication. La CWaPE n'a pas reçu, à ce jour, de la part des GRD, de solutions pouvant être déployées à tous les niveaux.

b. Contexte de marché

Avec l'arrivée du MIG 6, un nouveau protocole de communication est mis en place. Ces nouvelles règles de fonctionnement de marché tiennent notamment compte du déploiement des compteurs intelligents et du smart prépaiement.

2. Approche quantitative

a. Comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'énergie

Pauline Winand, conseillère, présente l'approche retenue par la CWaPE pour procéder à la comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie existants. En particulier, le système du compteur à budget en Région wallonne et le système du limiteur de puissance en région Bruxelles-capitale seront comparés avec une différenciation de l'analyse selon le type de fluide, à savoir le gaz ou l'électricité. L'analyse portera sur les coûts relatifs à l'année 2014.

Pauline Winand insiste sur le fait que l'analyse portera sur les coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie. Les bénéfices de chaque système pour l'ensemble de la société seront, quant à eux, présentés dans l'approche qualitative.

Elle présente tout d'abord l'approche pour une comparaison du coût de la procédure de défaut de paiement dans les deux régions concernées en énumérant les coûts GRD, fournisseur et CPAS ainsi que les coûts « juge de paix » pour la résiliation des contrats des clients sous limiteur de puissance et non protégés en région bruxelloise.

Evelyne Daigneux, ORES, s'interroge sur les raisons d'avoir opté pour l'année 2014, année durant laquelle le GRD a dû faire face à une pénurie de CàB.

Pauline Winand indique que la CWaPE ne dispose pas de l'ensemble des données pour traiter l'année 2015. Francis Ghigny ajoute que la CWaPE pourrait, en fin d'analyse, effectuer une simulation pour l'année 2015 afin de vérifier les conclusions.

Antoine Thoreau propose que la CWaPE veille à neutraliser les aspects liés à la pénurie de CàB gaz en 2014.

Auréli Ciuti, RWADE, souhaite que les coûts globaux soient pris en compte pour déterminer le niveau d'endettement moyen des ménages et pas uniquement les coûts relatifs au CàB. Elle ajoute que ces informations peuvent être obtenues auprès de service contentieux des GRD.

Antoine Thoreau précise que l'étude portera sur le niveau d'endettement du client et sur l'analyse du système mis en place en tant qu'outil permettant de limiter l'endettement du client et ce dans le cadre des dettes d'énergie uniquement.

Sabine Wernerus, Fédération des CPAS, attire l'attention sur l'incertitude du cadre légal. Elle indique qu'il faudrait tenir compte de l'évolution de la législation et notamment de l'extension envisagée des clients protégés régionaux.

Sigrid Jourdain précise que le but de cette analyse est de dresser de manière objective un état des lieux complet du système à l'heure actuelle.

Antoine Thoreau indique que certaines dispositions en discussion ne permettent pas d'avoir des données objectives. Il précise que mélanger différentes hypothèses relatives à différentes évolutions législatives possibles pourraient polluer les conclusions et préfère garder un scénario de base axé sur la législation actuellement en vigueur. La CWaPE restera toutefois attentive à la remarque.

Anaïs Trigalet, MOC, demande que la CWaPE mesure les contentieux globaux chez les fournisseurs et notamment les abandons de créances, les irrécouvrables, ... afin d'avoir une idée de l'endettement global des ménages, et cela par Région. Cet endettement global serait ensuite réparti sur l'ensemble des ménages en défaut de paiement, afin d'estimer l'endettement moyen des ménages, en tenant compte des différences de seuil de pauvreté entre les Régions.

Pascal Misselyn, BRUGEL, s'interroge sur le fait que la CWaPE ne tient pas compte des clients protégés, ni des clients sous limiteur. ORES précise qu'il ne faut pas lier l'étude à la fourniture sociale car, en Wallonie, un client protégé n'est pas toujours en défaut de paiement. La CWaPE précise que les coûts liés à la fourniture sociale n'ont pas été pris en compte dans l'analyse quantitative.

Antoine Thoreau explique que l'ambition de la CWaPE est de comparer un système par rapport à un autre, mais pas de comparer deux modèles de marché.

Sigrid Jourdain s'interroge sur les références bibliographiques utilisées par la CWaPE. Elle évoque entre autres la Fondation Roi Baudouin.

Pascal Misselyn informe la CWaPE sur le fait que BRUGEL est incapable de communiquer des chiffres relativement au coût des frais de la justice de paix. Il ajoute que ces montants risquent d'être difficiles à obtenir. Il ne comprend pas que la CWaPE veuille tenir compte de ces coûts. Selon lui, la justice est un droit et ne doit donc pas être considérée comme un coût. Il s'agit, selon lui, d'une dérive libérale.

Cécile Barbeau, DG04, souhaite apporter une nuance concernant les coûts de la justice de paix. Elle indique que l'information doit, à tout le moins, être listée dans la comparaison des procédures prévues par décret ou ordonnance. En Région wallonne, le mécanisme prévoit la prise en charge de la procédure de défaut de paiement entièrement par le secteur, alors qu'en Région bruxelloise, le juge de paix fait partie du système.

Sabine Wernerus estime que les coûts de la justice doivent être pris en compte car ce sont des coûts sociétaux.

Francis Ghigny indique que l'aide sociale est également un droit.

Sigrid Jourdain propose de se limiter aux coûts visibles sur la facture pour une comparaison stricto sensu. Antoine Thoreau indique que l'objectif est d'avoir un coût sociétal.

Auréli Ciuti, RWADE, ajoute qu'il faut aussi tenir compte du coût des procédures de recouvrement postérieures au placement du compteur à budget qui implique que la justice est tout de même interpellée mais uniquement en bout de course, quand le sort de la personne est déjà scellé.

La FEBEG répond qu'on n'est plus dans le cadre de la procédure de défaut de paiement. Anaïs Trigalet, MOC, estime au contraire qu'il s'agit de coûts sociétaux induits (externalisés) par la procédure wallonne des compteurs à budget, alors que la RBC a fait le choix d'internaliser ces coûts de justice et va se trouver pénalisée pour ce choix dans l'analyse proposée par la CWaPE.

Sabine Wernerus rappelle que les CLE ne sont pas financées par une aide quelconque.

Jean-Michel Hubert, eni, insiste sur l'analyse de l'impact dû l'engorgement de la justice et par conséquent du transfert des charges vers les fournisseurs commerciaux.

b. Coûts de transition

Pauline Winand expose ensuite le coût de transition des fonctionnalités du CàB vers un limiteur de puissance en Région wallonne. Ces coûts se répartissent entre les GRD, les fournisseurs et les CPAS.

Jean-Michel Hubert, souhaite que soient ajoutées dans les coûts fournisseurs, les dépenses liées à la formation du personnel et à la rédaction des nouvelles procédures.

Auréli Ciuti indique qu'il serait intéressant d'avoir une analyse des coûts OSP au niveau des clients protégés. Antoine Thoreau précise que cette comparaison a du sens mais répète qu'elle n'entre pas dans le cadre de l'étude. La demande est toutefois notée par la CWaPE.

Vincent Deblacq s'interroge sur la prise en compte de la consommation dans le cas où la CLE conclut à une non-coupure. Antoine Thoreau répond que l'estimation des coûts est très difficile. Il propose d'arrêter l'analyse au passage en CLE, là où s'arrête la procédure.

3. Approche qualitative

Afin de pouvoir dégager des recommandations quant au système des CàB au regard d'autres mesures de protection des clients en situation de précarité énergétique et de difficultés de paiement, la CWaPE propose d'analyser le mécanisme des CàB aussi d'un point de vue qualitatif.

a. Comparaisons interrégionales et internationales

Antoine Thoreau présente l'analyse qui sera effectuée par la CWaPE sur les systèmes mis en place afin d'aider les personnes qui ont des difficultés pour payer leurs consommations énergétiques dans les pays suivants : Luxembourg, Royaume Uni, Allemagne, Pays-Bas, France.

b. Avantages et inconvénients des différents dispositifs

Christophe Calomme, Conseiller Senior, présente l'étude qui sera réalisée reprenant les avantages et inconvénients des dispositifs transposables dans le modèle de marché en Région wallonne.

c. Actualisation de l'enquête sur les compteurs à budget

La CWaPE a décidé d'actualiser l'enquête téléphonique, réalisée en 2010 par Dedicated Research à sa demande, en la complétant par les demandes du Gouvernement, des remarques formulées par les différents acteurs du marché et par différents éléments permettant l'analyse de l'évolution de certaines fonctionnalités lors du passage au compteur intelligent.

Stéphanie Lombart précise le public cible, les questions posées, les enquêteurs et le timing proposé. Elle indique que la CWaPE souhaite effectuer l'enquête téléphonique en fin de période hivernale, période souvent plus critique pour les utilisateurs de CàB.

Sigrid Jourdain s'interroge sur la mise en place d'une enquête téléphonique, méthode critiquée à certains égards en 2010 et demande quelle serait la valeur ajoutée aujourd'hui. Elle propose une méthode en focus groupe, avec éventuellement, l'assistance d'un professionnel tel qu'un sociologue.

Antoine Thoreau souligne le souhait de démarrer rapidement l'enquête téléphonique afin d'être prêt en fin de période hivernale. Il indique aussi que le but de l'enquête n'est pas de saisir toutes les nuances mais de déterminer les tendances. Il ajoute que la CWaPE pourra envisager de creuser certains résultats de l'enquête au travers de focus groupe si cela est opportun et que le timing le permet.

Francis Ghigny précise que la CWaPE n'a pas reçu de budget complémentaire pour réaliser ce travail.

Philippe Cornelis, RWADE, estime que le comité d'accompagnement n'est pas apte à se prononcer de manière totalement pertinente sur la méthodologie. Il est d'avis qu'un travail qualitatif de qualité doit être mené et que la première des priorités est de s'assurer la collaboration de spécialistes compétents en matière de précarité énergétique et de récolte d'informations avec un public précarisé. Il souligne que, comme le rappelle l'introduction du projet de questionnaire soumis à débat, l'évaluation de la politique des compteurs à budgets, confiée par le gouvernement à la CWaPE, a pour objectif de « déterminer la mesure qui constitue la meilleure protection sociale, en terme de coût/efficacité et qui permet d'aider les clients à sortir de la précarité énergétique de manière durable.

Antoine Thoreau précise que c'est bien là le but d'un Comité d'accompagnement d'entourer l'avis de la CWaPE de toutes les personnes compétentes en la matière et rappelle que pour l'enquête la CWaPE a tenu compte des remarques formulées en 2010.

Francis Ghigny souligne que l'expérience de 2010 démontre que l'enquête téléphonique est une manière d'obtenir des résultats probants

Sabine Wernerus se demande s'il n'y a pas confusion entre lutte contre la précarité et outil CàB contre l'endettement.

Aurélié Ciuti évoque des études sur la précarité réalisées par des acteurs scientifiques (ULB, ...) et souligne à son tour l'importance/l'intérêt d'encadrer l'enquête par un sociologue.

Antoine Thoreau insiste sur le délai de réalisation de l'enquête.

Francis Ghigny répond que la CWaPE peut demander l'avis d'un spécialiste sur le questionnaire dans un délai court.

Sigrid Jourdain souhaite que des focus groupes soient organisés. Antoine Thoreau répond que ceux-ci pourraient être organisés suite à l'enquête, en fonction des résultats obtenus.

Jacques Glorieux rajoute que les personnes qui mèneraient les focus groupes doivent également être totalement indépendantes.

Sabine Wernerus et Nathalie Coucharière précisent que l'objectif de l'enquête n'est pas d'analyser la précarité énergétique, et que la demande du ministre porte sur l'évaluation du compteur à budget.

Evelyne Daigneux indique que le compteur à budget n'est qu'un outil parmi d'autres. Elle déplore que le client sous CàB soit assimilé à un client en situation de pauvreté. Elle précise qu'au travers de la lecture des comptes-rendus des entrepreneurs, il existe une large catégorie de clients chez qui un CàB a été posé, qui ne sont pas en situation de précarité. Le CàB doit aussi être considéré comme un outil de gestion de la consommation.

Cécile Barbeau indique que le questionnaire pourrait également être proposé dans le cadre des contacts que les CPAS auraient avec leurs usagers.

Aurélié Ciuti demande que les personnes qui ont refusé le placement d'un CàB, même au prix d'une coupure, ou qui ont demandé la désactivation de leur compteur à budget soient également interrogées. Madame Dejean, AREWAL, est d'avis qu'interroger une personne au sujet d'un outil qu'elle ne connaît pas n'a pas de sens. Aurélié Ciuti répond que c'est une réalité de la procédure de défaut de paiement importante (80%) et qu'on ne peut pas la laisser totalement de côté.

Antoine Thoreau précise que l'étude doit porter sur les personnes qui ont une expérience vécue du CàB et non sur une perception que certaines personnes pourraient en avoir. Une étude complémentaire pourrait toutefois être faite dans un deuxième temps sur un échantillon de personnes qui ont demandé sa désactivation.

Pascal Misselyn s'interroge sur la formulation des questions portant sur l'utilisation du compteur à budget comme un outil de guidance et d'accompagnement. Il propose que la question suivante soit rajoutée au questionnaire : Avez-vous un encadrement suffisant au niveau de l'usage de votre compteur à budget ? Sabine Wernerus confirme qu'il lui est régulièrement rapporté que le compteur à budget est placé sans explications complémentaires. ORES précise que la procédure prévoit que l'ensemble des informations soient communiquées au client.

Le RWaDE souhaite qu'une question relative aux revenus des ménages soit rajoutée dans le questionnaire.

Julien Donfut, Cabinet Furlan, insiste sur les délais endéans lesquels le cabinet souhaite que l'étude lui soit remise, à savoir fin septembre 2016. Sygrid Jourdain indique que si quelques mois supplémentaires sont nécessaires pour améliorer la qualité du travail fourni, elle pourrait demander un report au Cabinet du Ministre Président.

Antoine Thoreau clôture la réunion et remercie les acteurs pour leur participation.

Acteur	Action	Délai
CWaPE	Adresser par mail la présentation PPTX, le questionnaire et la synthèse des remarques enquête 2010 aux membres du Comité d'accompagnement.	25.01.2016
Comité d'accompagnement	Communiquer remarques au sujet du questionnaire.	29.01.2016
CWaPE	Envoyer, par mail, au Comité d'accompagnement, la lettre qui sera adressée aux ménages wallons préalablement à l'enquête.	Début février
CWaPE	Envoyer un Doodle au Comité d'accompagnement pour invitation aux deux prochaines rencontres.	29.01.2016