



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

ETUDE D'ÉVALUATION – PARTIE 2

CD-11k25-CWaPE

concernant

'les mesures sociales applicables en Région wallonne'

*rendue en application de l'article 43, §2 du décret du 12 avril 2001
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

Le 25 novembre 2011

TABLE DES MATIERES

I. OBJET	3
II. AXES D'AMELIORATION DU MECANISME ACTUEL	6
1. PRINCIPES ETUDIÉS	6
2. ELABORATION DE PROCEDURES DE DEFAUT DE PAIEMENT	6
III. ANALYSE COMPARATIVE DES PROCEDURES ALTERNATIVES PRESENTEES	8
1. METHODE D'ÉVALUATION DES PROCEDURES PRÉSENTÉES :	8
2. ANALYSE COMPARATIVE	9
3. ANALYSE DES COÛTS	9
4. CONCLUSIONS DE L'ANALYSE COMPARATIVE	15
IV. PRINCIPES GENERAUX ET NOUVELLE PROCEDURE DE DEFAUT DE PAIEMENT	17
1. PRINCIPES GÉNÉRAUX	17
1.1. Protégés régionaux structurels	17
1.2. Protection Régionale Conjoncturelle ou PRC	17
1.3. Plans de paiement	20
1.4. Suppression de la fourniture X	21
1.5. Facilitateur de marché	22
1.6. Perte de statut de client protégé	22
2. PROCÉDURE DE DÉFAUT DE PAIEMENT	23
V. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRINCIPES GÉNÉRAUX PROPOSES POUR LE DÉCRET	26
1. PRC	26
2. PLANS DE PAIEMENT	27
3. LA PROCÉDURE DE DÉFAUT DE PAIEMENT	27
4. PROCÉDURE DE PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET	27
5. LE DROP DES PRC ET LA PROCÉDURE DE DÉFAUT DE PAIEMENT DES CLIENTS PRC TRANSFÉRÉS CHEZ LE GRD	27
6. MISSIONS DES CLE-GRD	28
7. CLE-FOURNISSEURS	28
8. PROCÉDURE DE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET ET SUPPRESSION DE LA FOURNITURE X	28
9. FACILITATEUR DE MARCHÉ	29
VI. AUTRES ASPECTS	31
1. PROCÉDURE « BIS »	31
2. GSE	31
3. BUREAUX D'ACCUEIL FOURNISSEURS/GRD	32
VII. MISE EN ŒUVRE	34
1. DÉLAIS DE MISE EN ŒUVRE	34
2. ADAPTATIONS DIVERSES À RÉALISER	34
VIII. DOCUMENTS ANNEXES	35
PRESENTATION DES PROCEDURES ALTERNATIVES ET ANALYSE COMPARATIVE	35
1. Procédure n°1 : présentée par les fournisseurs et GRD	35
2. Procédure n°2 : présentée par la Fédération des CPAS	39
3. Procédure n°3 : présentée par la CWaPE	43
4. Procédure n°4 : présentée par le RWADE	46
NOTE - PROCEDURE « BIS »	52
LOGIGRAMMES DES PROCEDURES PRESENTEES	55

I. OBJET

Lors du colloque du 3 décembre 2010 la CWaPE avait présenté son étude d'évaluation des mesures sociales en région wallonne qui mettait en exergue que « *le mécanisme actuel était entaché de certaines imperfections qui l'empêchent de rencontrer pleinement les objectifs visés dès la promulgation du décret du 12 avril 2001 en matière d'accès à l'énergie, de maîtrise de consommation, et de lutte contre l'endettement, tout en maîtrisant les coûts des OSP et en maintenant les conditions d'un marché concurrentiel* »¹, et identifiait deux axes d'action, à savoir « *renforcer les mécanismes de protection de la clientèle précarisée et améliorer la procédure de déclaration en défaut de paiement* »

Les acteurs du marché ainsi que les associations sociales et de consommateurs avaient alors également pu exprimer leur propre vision sur ledit mécanisme et proposé des pistes alternatives, parfois totalement divergentes.

En vue d'améliorer le mécanisme la CWaPE a initié, en 2011, des rencontres bilatérales avec les différents acteurs du marché axées sur les thématiques suivantes.

- GRD : les coûts générés par la proposition CWaPE, les méthodes et les coûts de la proposition commune GRD & Fournisseurs
- Fournisseurs : les propositions que les fournisseurs peuvent avancer en matière de plans de paiement, en matière de procédure de contestation de situations de défaut de paiement et de placement de compteurs à budget, et en matière d'amélioration de l'image des compteurs à budget.
- Fédération des CPAS : les principes généraux d'amélioration du mécanisme actuel (section VII de l'étude CWaPE du 13 octobre 2010), et la proposition des GRD&Fournisseurs : comment, dans le cadre de cette proposition, tenir compte des problématiques soulevées par les CPAS concernant, en électricité, la possibilité de disposer d'un limiteur de courant dans tous les cas de défaut de paiement, et en gaz, la possibilité de supprimer les compteurs à budget gaz, ou à tout le moins, d'interdire le placement d'un compteur à budget en période hivernale ?
- Associations sociales et de consommateurs : les conditions d'amélioration du mécanisme actuel et/ou les alternatives à mettre en place.

Ces rencontres bilatérales ont permis d'établir les points de convergence et de divergence entre les différentes catégories d'acteurs de marché quant aux pistes d'amélioration du mécanisme actuel en place en Région wallonne.

- Points de convergence :

Les rencontres bilatérales ont permis de constater que l'ensemble des acteurs du marché adhère aux principes d'amélioration mis en avant dans la section VII de l'étude du 13 octobre 2010, soit un renforcement des mécanismes de protection de la clientèle précarisée, ainsi qu'une amélioration de la procédure de défaut de paiement.

Un consensus a également été constaté dans le principe de la mise en place d'un transfert systématique des clients protégés régionaux chez le GRD.

¹ Etude d'évaluation concernant les mesures sociales applicable en Région wallonne – CD-10j13-CWaPE – VIII. Pistes d'amélioration (p. 82)

Les fournisseurs et GRD ont d'initiative présenté une proposition concrète pour un nouveau mécanisme à mettre en place, mécanisme sous-tendu par deux nouveaux principes, d'une part la suppression de la « fourniture X » (c'est à dire le système actuel qui suspend le contrat du fournisseur avec son client dans le cas où le GRD dépasse le délai imparti pour le placement d'un compteur à budget), et d'autre part la mise en place d'un rôle de facilitateur de marché que remplirait le GRD pour diminuer le nombre de demandes de placement de compteurs à budget.

Cette proposition a été accompagnée d'une étude des coûts concluant à des économies en matière d'OSP à charge des GRD.

La Fédération des CPAS s'est ralliée aux principes généraux de cette proposition de suppression de la fourniture X.

- Points de divergence :

La proposition concrète formulée par la CWaPE dans la Section VIII de l'étude a fait l'objet de critiques des fournisseurs et GRD. Une analyse détaillée a été effectuée en collaboration avec les GRD. Il s'est avéré que certaines hypothèses de départ n'étaient pas vérifiées, et que les coûts subséquents seraient trop importants ; cette proposition a dès lors été abandonnée.

Si la Fédération des CPAS a marqué son accord sur les principes d'amélioration, et si elle adhère aux principes de la proposition conjointe des fournisseurs et GRD, elle émet par contre de sérieuses réserves quant à certaines problématiques relatives aux compteurs à budget et demande la possibilité de disposer d'un limiteur de courant dans tous les cas de défaut de paiement, et en gaz, la possibilité de supprimer les compteurs à budget gaz, ou à tout le moins, d'interdire le placement d'un compteur à budget en période hivernale.

Les associations sociales et de consommateurs émettent un avis très négatif sur l'utilisation des compteurs à budget, tant au niveau de leur utilité dans la lutte contre l'endettement, que de la garantie d'accès à l'énergie, suite notamment aux auto-coupures, et du coût des OSP à charge de la collectivité qu'ils entraînent.

Deux groupes de travail ont ensuite été constitués en vue d'approfondir les diverses propositions d'amélioration du mécanisme actuel.

L'amélioration de la protection des clients vulnérables a fait ainsi l'objet d'une étude de faisabilité avec les CPAS, les associations sociales et de consommateurs, quant à une « protection régionale conjoncturelle » qui serait accordée aux clients précarisés déclarés en défaut de paiement : le rôle particulier que pourraient remplir les CPAS et/ou d'autres institutions a été étudié au niveau des principes en abordant également les aspects organisationnels et financiers.

Des modifications de la procédure de défaut de paiement aux fins de diminuer le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget en favorisant les plans de paiement adaptés à la capacité financière des clients et en intégrant une « protection régionale conjoncturelle » ont été étudiées au sein d'un groupe de travail réunissant les fournisseurs, les GRD, et la CWaPE, aux fins d'en identifier les exigences techniques, organisationnelles, et budgétaires.

Les avancements des travaux au sein de chaque groupe de travail ont été communiqués à l'autre groupe, et une assemblée réunissant les deux groupes de travail a permis la présentation de 4 projets de procédure de défaut de paiement mettant en œuvre les principes d'une protection régionale conjoncturelle qui favorise les plans de paiement comme outil de lutte contre l'endettement.

Une évaluation des 4 procédures présentées a ensuite été effectuée par chaque catégorie d'acteur de marché, soit les fournisseurs, les GRD, la Fédération des CPAS, et les Associations sociales et de consommateurs sur la base d'hypothèses de travail et de critères d'évaluation communs.

Le présent document constitue dès lors la 2^{ème} partie de « l'Etude d'évaluation des mesures sociales en Région wallonne » datée du 13 octobre 2010 ; il intègre et évalue les résultats obtenus dans le cadre des rencontres bilatérales et des groupes de travail.

Cette « étude d'évaluation - 2^{ème} partie » comprend également les évaluations de chaque catégorie d'acteur sur les nouvelles procédures présentées, et une analyse comparative de ces évaluations faite par la CWaPE. Elle met en avant les points d'adhésion, les points d'exclusion, et les points à arbitrer par le Gouvernement wallon.

L'étude fait également le point sur les estimations d'augmentation et diminution de coûts que les nouvelles propositions vont générer en partant d'hypothèses bien précises.

L'étude présente ensuite une proposition de principes généraux qui pourraient sous-tendre la future procédure de défaut de paiement, et être intégrés dans le futur décret aux fins de rencontrer les objectifs demandés de garantie d'accès à l'énergie, de lutte contre l'endettement, et de maîtrise de la consommation, sans affecter les équilibres recherchés en matière socio-économique.

L'étude aborde également les enjeux et les contours des modalités d'exécution des principes généraux, modalités dont la qualité pourra conditionner la rencontre des objectifs précités.

L'étude se termine par des propositions concrètes de mise en œuvre progressive du nouveau mécanisme.

II. AXES D'AMÉLIORATION DU MÉCANISME ACTUEL

Dans son étude réalisée en 2010, la CWaPE avait formulé les propositions suivantes :

- Pour renforcer les mécanismes de protection de la clientèle précarisée, le régulateur proposait l'octroi du tarif social aux clients protégés régionaux, d'élargir la clientèle protégée, d'améliorer l'accompagnement des clients précarisés, d'améliorer les mesures de lutte contre l'endettement tout en garantissant l'accès à l'énergie et d'améliorer la communication entre les intervenants.
- Pour améliorer la procédure de défaut de paiement, le régulateur proposait de diminuer le nombre de demandes de placement de compteur à budget, de diminuer le nombre de coupure pour refus de placement d'un compteur à budget et d'augmenter le taux d'acceptation du compteur à budget.

Dans le cadre des groupes de travail, la CWaPE et les acteurs du marché ont étudié quatre principes visant à rencontrer les objectifs d'amélioration du mécanisme actuel et quatre procédures de défaut de paiement.

1. Principes étudiés

Protection Régionale Conjoncturelle : l'objectif de la Protection Régionale Conjoncturelle – ci-après dénommée PRC - est d'octroyer aux clients précarisés mais non reconnus actuellement comme protégés fédéraux ou régionaux, une protection temporaire mais équivalente en matière de tarif (tarif social ci-après dénommé TSS) et de fourniture minimale garantie (FMG) au sens large du terme, c'est à dire, le droit au limiteur 10A pour un compteur à budget électricité et le droit aux cartes hivernales gaz pour un compteur à budget gaz. Cette protection leur serait octroyée entre le moment où une situation de difficulté de paiement a été qualifiée comme telle (défaut de paiement) et le moment où cette situation est levée (remboursement de la dette).

Plans de paiement : lors de la mise en demeure, le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable à son client, et l'informe de la possibilité qui lui est offerte, en cas de difficultés financières, de bénéficier d'un tarif préférentiel et d'un plus grand étalement du plan de paiement, s'il introduit une demande auprès d'une institution habilitée, et s'il répond aux conditions de revenus prescrites par la législation.

Suppression de la fourniture X : la modification de la procédure de placement de compteur à budget basée sur la proposition faite conjointement par les GRD et les fournisseurs de « suppression de la fourniture X » via une « intervention forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus » qui serait versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget, et moyennant un monitoring des délais de placement d'un compteur à budget.

Facilitateur de marché : La définition d'un rôle de facilitateur de marché confié aux GRD qui recevraient l'autorité nécessaire à suspendre voire annuler certains scénarii comme, par exemple, la procédure de défaut de paiement, la procédure de pose d'un compteur à budget, ou la procédure de déménagement problématique, pour pouvoir tenir compte d'une contestation formelle émise par le client, d'une situation à régulariser, ou d'une situation relevant du domaine social.

2. Elaboration de procédures de défaut de paiement

Quatre procédures ont été présentées dans les groupes de travail : chacune des procédures

tend à intégrer le principe d'une Protection régionale conjoncturelle en favorisant l'outil des plans de paiement.

La procédure n° 1 est présentée conjointement par les fournisseurs et les GRD

La procédure n°2 est présentée par la Fédération des CPAS

La procédure n° 3 est présentée par la CWaPE

La procédure n° 4 est présentée par le RWADE.

Ces différentes procédures ont elles-mêmes évolué au sein des groupes de travail en fonction de l'avancement des travaux, et d'importants rapprochements des points de vue ont pu être constatés.

Certaines modalités d'exécution des procédures ont déjà fait l'objet de discussions/concertations entre les acteurs au sein des groupes de travail, et, notamment, celles qui concernent :

- La procédure de défaut de paiement, en ce y compris le délai et les modalités de suspension de la procédure pour l'analyse du droit à la PRC ;
- Les modalités de commencement et de fin de PRC ;
- Le principe de la gratuité du placement du compteur à budget chez les clients en défaut de paiement (protégés et non protégés), ainsi que pour tout client qui ne serait pas en défaut de paiement mais dont la demande d'un compteur à budget serait soutenue par son CPAS, est un principe accepté par tous les acteurs du marché.

Les discussions et concertations relatives à ces modalités d'exécution n'ont pas nécessairement abouti à des conclusions définitives, et feront vraisemblablement l'objet de futures concertations en fonction de l'adoption des principes généraux au niveau décentralisé.

D'autres modalités d'exécution n'ont pas encore fait l'objet de concertations dont, notamment, celles qui concernent :

- Modalités de transfert des clients protégés régionaux vers le GRD ;
- Révision de la procédure de placement du compteur à budget, en ce y compris la fixation d'un seuil minimal de dette applicable avant lancement d'une demande de placement d'un compteur à budget ;
- Devoirs des fournisseurs et GRD en matière de programmation des charges externes, notamment pour l'exclusif-nuit ;
- Modalités pratiques de la suppression de la fourniture X avec le monitoring des délais ;
- Modalités pratiques de mise en œuvre du rôle de facilitateur de marché ;
- Modalités pratiques du suivi de la PRC ;

Ces différentes modalités, qu'elles aient été ou non déjà abordées dans les groupes de travail, font l'objet d'un état des lieux dressé par la CWaPE dans la section « V-Modalités d'exécution des principes généraux proposés pour le décret ».

III. ANALYSE COMPARATIVE DES PROCEDURES ALTERNATIVES PRESENTEES

Suite à la présentation des procédures par les acteurs concernés (fournisseurs, GRD, CPAS, associations sociales), la CWaPE a demandé à ces différents acteurs de se prononcer sur les 4 procédures en se basant sur des hypothèses de travail et des critères d'évaluation définis.

1. Méthode d'évaluation des procédures présentées :

1.1. Hypothèses de travail

1.1.1. Nombre de clients protégés régionaux structurels qui devront être transférés automatiquement vers le GRD :

- 10.000 points de fourniture résidentiels en électricité
- 7.000 points de fournitures résidentiels en gaz

Il est dès lors admis que 10.000 clients² sont concernés (chaque client alimenté en gaz est également alimenté en électricité).

Le taux de clients protégés régionaux qui, en régime, seraient qualifiés en défaut de paiement est supposé égal à 30%.

1.1.2. Nombre de clients bénéficiant du statut de PRC : le nombre de clients susceptibles (à moyen terme) de bénéficier d'une PRC est estimé à 20.000.

Compte tenu du fait que les clients PRC :

- ont entrepris une démarche vers le CPAS/fournisseur/GRD
- sont suivis par le CPAS
- bénéficient du TSS,

il est alors admis que le taux de situations de défaut de paiement redescend à 20%.

1.1.3. Nombre de clients bénéficiant d'un plan de paiement

Deux scénarii sont proposés :

- 10% des clients protégés ou non protégés bénéficient d'un plan de paiement
- 15% des clients protégés ou non protégés bénéficient d'un plan de paiement

1.1.4. Taux de respect d'un plan de paiement : 50 %

1.2. Critères d'évaluation

1.2.1. Amélioration de la protection de la clientèle précarisée :

- Garantie d'accès à l'énergie
- Lutte contre l'endettement
- Maîtrise de la consommation

1.2.2. Diminution du nombre de demandes de placement de compteur à budget et du nombre de refus de placement

1.2.3. Faisabilité organisationnelle

1.2.4. Coûts des OSP sociales

Concernant les coûts des OSP sociales, ils peuvent concerner tant les coûts à charge des GRD, que ceux à charge des fournisseurs, des CPAS, et des clients.

² Il faut souligner que ce transfert de ± 10.000 clients vers les GRD aura lieu en une fois (ONE SHOT) au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation.

2. Analyse comparative

La présentation et l'analyse comparative des 4 procédures alternatives présentées se trouvent en annexe de l'étude – cfr section VIII-DOCUMENTS ANNEXES.

Les évaluations énoncées dans l'annexe quant aux coûts engendrés par les différentes procédures sont limitées aux commentaires exprimés par les différents acteurs.

3. Analyse des coûts

Remarque préliminaire : l'analyse faite ci-après ne distingue pas les différentes procédures qui ont fait l'objet d'une analyse comparative.

L'analyse se limite à l'impact financier des principes généraux qui sous-tendent les 4 procédures³, c'est-à-dire :

- L'octroi de la PRC,
- La négociation de plans de paiement
- La suppression de la fourniture X
- Le rôle de facilitateur de marché confié aux GRD

3.1. Coûts à charge des fournisseurs

Aucune quantification « chiffrée » de l'impact de la nouvelle procédure sur les coûts des OSP sociales à charge des fournisseurs n'a été transmise.

Il apparaît cependant que tant la proposition systématique d'un plan de paiement que l'octroi de la PRC seront de nature à accroître dans une certaine mesure les coûts des fournisseurs, tout en leur donnant une possibilité de récupération plus rapide d'une créance. Toutefois le niveau de cette hausse des coûts sera conditionné par les modalités précises qui seront retenues par le législateur.

Par contre l'abandon du fournisseur X, via une simplification des procédures et du processus de facturation (absence de facture de clôture provisoire par le fournisseur), permettra aux fournisseurs de réaliser des économies. En outre, l'indemnité versée en cas de dépassement du délai de placement du compteur à budget par le GRD pour des raisons qui lui sont imputables devrait compenser la majoration des coûts liés à la poursuite de l'alimentation par le fournisseur du client en défaut de paiement dans l'attente de l'aboutissement de la procédure de placement (pose ou coupure).

3.2. Coûts à charge des GRD

3.2.1. Le client protégé régional structurel

Afin de pouvoir leur assurer le bénéfice de l'application du tarif social, les clients protégés régionaux actuellement alimentés par un fournisseur commercial seront automatiquement transférés vers leur GRD qui les alimentera au tarif social. Cet afflux de clients à alimenter va générer des coûts dans le chef du GRD.

Pour rappel, les hypothèses retenues dans ce cadre sont les suivantes :

- Transfert de 10.000 clients électricité et de 7.000 clients gaz ;

³ Comme déjà mentionné les aspects de coûts qui caractérisent distinctement les 4 procédures sont commentés à la section VIII-DOCUMENTS ANNEXES.

- Un niveau d'impayés de ces clients auprès du GRD de 30 %.

L'alimentation de ces clients par le GRD va impliquer tant un redimensionnement de son service clientèle (entre autres en ce qui concerne les processus de switching, facturation et recouvrement) qu'un accroissement des réductions de valeur compte tenu de l'hypothèse posée en termes d'impayés.

A ces coûts, il conviendra d'ajouter le coût de l'alimentation des clients protégés régionaux au tarif social par le GRD. La comparaison entre les coûts d'achat des GRD (énergie + timbre poste + taxes) et le tarif social pour la seconde moitié de l'année 2010 montre une différence sensible pour le volume de clients concernés et compte tenu d'un profil de consommation type.

Le tableau ci-dessous reprend une estimation des coûts attendus pour les GRD suite à l'alimentation des protégés régionaux structurels :

	Mios €
Coûts de service clientèle (personnel, printshop, call-center, infrastructure informatique)	+ 1,05
Réductions de valeur (sur base hypothèse de 30 % d'impayés)	+ 2,95
Coût de l'alimentation au tarif social des clients protégés régionaux structurels	+ 1,64
Coût total résultant du transfert vers le GRD des clients protégés régionaux structurels	+ 5,64

3.2.2. Le client protégé régional conjoncturel

Un autre grand changement introduit dans le cadre de la nouvelle procédure consiste en la création d'une catégorie de clients protégés régionaux conjoncturels. Suite à l'instauration de cette « PRC », des clients en difficulté se verront alimenter temporairement par leur GRD au tarif social de manière à leur donner le temps et les moyens de rembourser leur dette vis-à-vis de leur fournisseur commercial.

Cet afflux de clients à alimenter va générer dans le chef du GRD des coûts supplémentaires mais va également lui permettre de réaliser des économies au niveau des placements des compteurs à budget. En effet, les clients qui bénéficieront de cette « Protection régionale conjoncturelle » ne se verront plus placer comme auparavant un compteur à budget à moins de retomber en défaut de paiement auprès de leur GRD.

Pour rappel, les hypothèses retenues dans ce cadre sont les suivantes :

- 20.000 clients (électricité / gaz) non protégés devraient accéder au statut de client « PRC » ;
- Un niveau d'impayés de ces clients auprès du GRD est estimé à 20 % ;
- Compte tenu de l'impayé de 20%, 80% des clients « PRC » (qui auraient fait l'objet d'une demande de pose de la part de leur fournisseur) ne feront plus l'objet d'une pose de compteur à budget de la part du GRD.

L'alimentation de ces clients par le GRD va impliquer tant un redimensionnement de son service clientèle (entre autres en ce qui concerne les processus de switching, facturation et recouvrement) qu'un accroissement des réductions de valeur compte tenu de l'hypothèse posée en termes d'impayés.

A ces coûts, il conviendra d'ajouter le coût de l'alimentation des clients protégés régionaux conjoncturels au tarif social par le GRD. La comparaison entre les coûts d'achat des GRD (énergie + timbre poste + taxes) et le tarif social pour la seconde moitié de l'année 2010 montre une différence sensible pour le volume de clients concernés et compte tenu d'un profil de consommation type.

Le tableau ci-dessous reprend une estimation des coûts attendus pour les GRD suite à l'alimentation des protégés régionaux conjoncturels :

	Mios €
Coûts de service clientèle (personnel, printshop, call-center, infrastructure informatique)	+ 1,35
Réductions de valeur (sur base hypothèse de 20 % d'impayés)	+ 2,95
Coût de l'alimentation au tarif social des clients protégés régionaux conjoncturels	+ 2,54
Coût total résultant du transfert vers le GRD des clients protégés régionaux conjoncturels	+ 6,84

Par contre, l'alimentation des clients « PRC » par le GRD va permettre à ce dernier de réaliser des économies au niveau des coûts liés au processus de placement de compteur à budget et de coupures suite à un refus de placement puisque le nombre de demandes de placement sera réduit à concurrence de 80 % du nombre de clients « PRC ».

	Mios €
Diminution des coûts liés au processus de pose compteur à budget	- 3,61
Diminution des coûts de coupure suite au refus de placement	- 1,11
Economie totale résultant de la diminution du nombre de demandes de pose de Càb	- 4,72

Ainsi, il apparaît que, compte tenu des hypothèses posées, l'introduction d'une catégorie de client protégé régional conjoncturel devrait générer un accroissement des coûts de l'ordre de 2,11 Mios €.

3.2.3. La suppression du fournisseur X

Il est également convenu que le client à qui un compteur à budget doit être placé mais pour lequel le GRD n'est pas parvenu à placer le compteur dans les 40 jours de la demande pour des raisons qui lui incombent ne sera désormais plus transféré vers son GRD dans l'attente de la clôture du processus mais restera alimenté par son fournisseur commercial. En contrepartie le GRD versera au fournisseur une indemnité.

Il appert dès lors, d'une part, que la suppression de la fourniture X permettra de réaliser de substantielles économies tant au niveau du service clientèle du GRD (les clients concernés restant dorénavant alimentés par leur fournisseur commercial) qu'au niveau des réductions de valeur. C'est d'ailleurs sur ce dernier aspect que les économies devraient être les plus importantes au vu des taux d'impayés constatés sur les factures relatives à la fourniture X.

D'autre part, le versement de l'indemnité au fournisseur va générer un coût pour le GRD, coût d'autant plus important que le délai moyen de placement sera élevé par rapport au délai de placement imposé dans la réglementation. Il va sans dire que ce délai moyen se devra d'être suivi très régulièrement de manière à réduire tant que possible le montant des indemnités à verser aux fournisseurs.

Le tableau ci-dessous reprend une estimation des coûts et des économies attendus suite à l'abandon du passage en fournisseur X :

	Mios €
Coûts de gestion des clients X (personnel, coûts indirects, réductions de valeur)	- 16,20
Montant de l'indemnité à verser aux fournisseurs	+ 8,10
Economie totale résultant de l'abandon du passage en fournisseur X	- 8,10

L'impact de cette mesure pourra varier sensiblement en fonction de l'ampleur de la réduction des demandes de pose de compteurs à budget suite à l'octroi de statut de « PRC » ainsi que de l'adaptation proposée en matière de délai de placement (délai qui pourrait être porté de 40 à 60 jours).

Il est également à noter que l'abandon du passage en fournisseur X ne vaudra que pour les demandes de placement de compteur à budget introduites après une date déterminée (fonction de l'entrée en vigueur de la mesure). Dès lors, pendant la période transitoire, les GRD continueront de gérer les situations de clients sous fourniture X de sorte que l'ensemble des coûts liés à la gestion de ces clients ne disparaîtra pas du jour au lendemain.

Remarque : l'estimation de l'impact financier global de la nouvelle procédure doit s'accompagner de réserves importantes concernant plus particulièrement l'analyse coûts/bénéfices de la suppression de la fourniture X.

Comme indiqué ci-dessus la suppression de la fourniture X pourrait donner lieu à un gain estimatif de 8,10 Mios Euros pour une année donnée.

Les coûts actuels de la procédure « fourniture X » sont générés principalement par les factures irrécouvrables (le risque d'impayés en fourniture X étant estimé entre 70 et 90% des montants facturés).

L'impact financier de la suppression de la fourniture X est tributaire de la résorption de l'effet cumulatif, depuis 2007, des factures de fourniture X comptabilisées comme irrécouvrables. La progressivité dans le temps de cette résorption ne peut pas faire l'objet d'une prévisibilité raisonnable.

Cet impact financier est également tributaire du niveau du montant des interventions forfaitaires qui seront versées par les GRD aux fournisseurs en cas de dépassement du délai nominal de placement du compteur à budget (actuellement 40 jours). La capacité des GRD à respecter ce délai nominal de placement des compteurs à budget doit permettre de diminuer le montant des interventions forfaitaires à verser aux fournisseurs.

In fine on peut dire que l'estimation de cet impact financier est une « photo » basée sur des éléments mis à disposition de la CWaPE par les GRD.

L'évaluation des principaux changements introduits au niveau des OSP sociales à charge des GRD pourrait, en fonction des hypothèses posées et compte tenu des informations transmises par les GRD, permettre de générer une économie de l'ordre de 0.35 Mio € détaillée dans le tableau suivant :

	Mios €
<i>Fourniture aux clients protégés régionaux structurels</i>	
Coûts du service clientèle / Réductions de valeur	+ 4,00
Coût de l'alimentation au tarif social	+ 1,64
Coût total	+ 5,64
<i>Fourniture aux clients protégés régionaux conjoncturels</i>	
Coûts du service clientèle / Réductions de valeur	+ 4,30
Economie relative au processus de pose de Câb	- 4,72
Coût de l'alimentation au tarif social	+ 2,54
Coût total	+ 2,11
<i>Abandon du passage en fournisseur X</i>	
Economie totale résultant de l'abandon du passage en fournisseur X	- 8,10
Estimation impact global de la nouvelle procédure	- 0,35

3.3. Coûts à charge des CPAS

Il convient de rappeler que l'adhésion et la participation des CPAS à la nouvelle procédure de défaut de paiement (procédure dans laquelle ils joueront un rôle important) sont conditionnées à l'octroi de moyens humains et financiers aux fins d'assurer cette nouvelle mission.

Dans ce cadre, la CWaPE relève que la procédure envisagée contient deux volets qu'il convient d'examiner distinctement en ce qui concerne leur financement :

- d'une part, l'octroi de la PRC qui nécessite une analyse de la situation du client. La CWaPE se demande dans quelle mesure cet aspect pourrait rentrer dans le cadre des missions déjà confiées aux CPAS par les dispositions fédérales qui prévoient déjà un financement ;
- d'autre part, le suivi du plan de paiement négocié avec le fournisseur et le suivi de l'octroi de la PRC, lesquels pourraient s'inscrire dans le cadre de la guidance sociale énergétique prévue par les décrets gaz et électricité, sans toutefois que les modalités d'exécution et les moyens de financement n'aient déjà été établis.

L'estimation des coûts réalisée par la fédération des CPAS repose sur le principe que l'intégralité des plans de paiement (visant 10 ou 15 % de la clientèle résidentielle sur base des hypothèses prédéfinies) sera à négocier par les CPAS. Ainsi l'évaluation de la charge de travail est davantage axée sur la négociation de plans de paiement au profit de l'ensemble de la clientèle résidentielle (il est fait référence à plus de 200.000 plans de paiement) que sur l'analyse de dossiers d'octroi de la protection régionale conjoncturelle et le suivi de plans de paiement qui y sont liés.

Pour assumer cette charge de travail, il est considéré que des moyens en personnel identiques à ceux obtenus au travers du Fonds Gaz/Electricité (« Fonds Vande Lanotte ») devraient s'avérer suffisants. Pour 2011, via ce Fonds, les CPAS ont bénéficié d'une enveloppe financière de plus de 14 Mios € qui permet de financer quelques 320 ETP.

La CWaPE tient toutefois à nuancer ces chiffres considérant qu'il est raisonnable de penser qu'une grande partie des plans de paiement dont question ci-avant feront l'objet d'une négociation directe entre le fournisseur et son client sans passer par l'intermédiaire du CPAS. Aussi il est supposé que la charge de travail des CPAS comprendra à tout le moins l'analyse et le suivi des 20.000 dossiers de protection régionale conjoncturelle, en ce compris tous les plans de paiement qui y sont liés, de même que la négociation de tout autre plan de paiement au bénéfice de clients qui auraient sollicité l'aide de leur CPAS (le nombre de ceux-ci est néanmoins difficilement quantifiable).

Dès lors, compte tenu que le nombre de dossiers de PRC (analyse et négociation de plans de paiement) ne représentant que 10% du chiffre avancé ci-avant par les CPAS et qu'il convient d'émettre des réserves quant au nombre de demandes probables d'intervention introduites par des clients en dehors du cadre de la PRC (dont le nombre est difficilement quantifiable), le chiffre de 320 ETP semble inadéquat.

Sur base des chiffres communiqués notamment en termes de subsides par ETP au travers du Fonds Electricité/Gaz, et dans l'hypothèse où 50 ETP seraient suffisants pour assumer la nouvelle charge de travail, l'enveloppe financière nécessaire pour permettre aux CPAS d'assurer leurs missions s'élèverait à 2,25 Mios €.

3.4. Conclusion

L'impact financier global de la nouvelle procédure, en ce y compris le financement à mettre en place pour les prestations à assurer par les CPAS, pourrait être évalué, par rapport à une situation BAU (Business As Usual), à un coût supplémentaire annuel de 1,9 Mios Euros.

Ce résultat provient de la consolidation de plusieurs composantes qui doivent être analysées distinctement :

- Fourniture aux clients protégés régionaux structurels :	+ 5,64 Mios
- Fourniture aux clients protégés conjoncturels :	+ 2,11 Mios
- Abandon du passage en fournisseur X :	- 8,10 Mios
- Financement des CPAS :	+ 2,25 Mios

Les bilans des différentes composantes ne sont en effet que peu ou pas corrélés entre eux et vont évoluer distinctement les uns des autres.

- La fourniture aux clients protégés structurels est liée au nombre de client protégés régionaux structurels encore alimentés actuellement par les fournisseurs, ainsi qu'à l'évolution future du nombre de clients protégés régionaux structurels.
- La fourniture aux clients protégés conjoncturels dépend de la réponse des clients à la nouvelle procédure. Les hypothèses de travail sont basées sur un public cible de 20.000 clients PRC. Ce nombre ne sera vraisemblablement pas atteint avant plusieurs années. Le montant estimé se base également sur des hypothèses relatives à la diminution attendue du nombre de demandes de placement de compteurs à budget dépendant du succès du nouveau mécanisme.
- Comme déjà mentionné plus haut, l'estimation du bilan financier annuel résultant de l'abandon de la fourniture X est liée d'une part à la diminution progressive des nombreuses factures déclarées irrécouvrables à la suite du passage en fourniture X, et d'autre part à la capacité d'organisation des GRD.
- Le montant du financement des CPAS doit encore être affiné et dépend du nombre de demande en PRC et d'assistance à la négociation de plans de paiement.

La consolidation des différentes composantes, avec pour résultat une augmentation des coûts annuels de 1,9 Mios Euros, doit ainsi être interprétée avec prudence, car les évolutions distinctes de ces composantes peuvent aboutir à une augmentation ou à une diminution des coûts actuels.

4. Conclusions de l'analyse comparative

Ces analyses réalisées par les différents acteurs concernés ont permis de faire ressortir des points d'adhésion et de non adhésion, ainsi que des éléments sur lesquels des discussions doivent encore être envisagées.

4.1. Points d'adhésion

L'ensemble des acteurs est favorable à ce que le GRD remplisse un rôle de facilitateur de marché. Les missions qui pourraient être attribuées au GRD dans ce cadre sont reprises au point 1.5 de la section IV (suspension de la pose d'un compteur à budget en cas de contestation du client, situation à régulariser, situation relevant du domaine social, ...).

L'alimentation systématique de tous les clients protégés régionaux par les GRD semble acquise pour l'ensemble des acteurs, de même que l'octroi de la protection régionale conjoncturelle ainsi que la possibilité d'une assistance à la négociation d'un plan de paiement par le CPAS.

Les conditions d'octroi de la protection régionale conjoncturelle devraient se baser sur un critère lié au revenu.

Le CPAS analyserait l'éligibilité de la demande à l'octroi de la PRC et accompagnerait tout client qui en fait la demande, qu'il soit protégé ou non, dans sa négociation d'un plan de paiement adapté à sa capacité financière, et ce même dans le cas où la PRC ne lui est pas accordée.

Le statut de PRC pourrait être accordé au client après le délai requis par l'analyse de son dossier, et ce à la condition que le client ait introduit sa demande auprès de son CPAS avant la déclaration de défaut de paiement.

Si le client introduit sa demande auprès du CPAS après la déclaration de défaut de paiement, il pourrait obtenir ce statut après le délai d'analyse requis, mais ne pourra éviter le placement du compteur à budget.

Une fois accordé, ce statut de PRC est prolongé jusqu'à la dernière échéance prévue dans le plan de paiement. A ce moment, et si la situation sociale telle qu'appréciée par le CPAS montre que les difficultés financières du client ne sont plus conjoncturelles mais structurelles, le CPAS peut décider d'activer une « guidance éducative de nature financière » et ainsi transformer la protection conjoncturelle en une protection structurelle.

Ce délai requis pour l'analyse du dossier par le CPAS pourrait s'élever à un mois en principe, période pendant laquelle la procédure de recouvrement serait suspendue, le client étant néanmoins tenu de verser les acomptes mensuels (en principe un seul acompte) pendant cette période de suspension.

La procédure de placement d'un compteur à budget devrait intégrer divers éléments tels que la définition d'un seuil minimum pour initier une demande de pose d'un compteur à budget, la suppression de la suspension du contrat en cas de dépassement du délai de placement du compteur à budget (suppression de la fourniture X), et la gratuité de la pose du compteur à budget, à tout le moins pour le client – qu'il soit protégé ou non – en défaut de paiement, et pour tout autre client, non déclaré en défaut de paiement, qui demande le placement d'un compteur à budget et dont la demande est appuyée par un CPAS.

La CWaPE est d'avis que ces points d'adhésion forment un tout, même si certains d'entre eux sont déjà relatifs à des modalités d'exécution, et que leur ensemble doit constituer la colonne vertébrale du nouveau mécanisme à mettre en place à la Région wallonne.

La CWaPE considère toutefois que cet ensemble doit être accompagné de mesures supplémentaires qui, bien qu'elles ne rencontrent pas la complète adhésion de tous les acteurs, sont nécessaires et conditionnent la réussite du nouveau mécanisme.

4.2. Points d'adhésion partielle

Les GRD et les associations sociales et de consommateurs sont favorables à un allongement du délai de placement du compteur à budget de 40 à 60 jours ce qui permettrait de réduire le nombre de retards de placement du compteur à budget.

Les CPAS et les associations sociales et de consommateurs sont favorables à la mise en place d'une « CLE-fournisseurs » qui se réunirait sur base trimestrielle en cas de non accord dans la négociation du plan de paiement entre le fournisseur et le CPAS. L'objectif est de favoriser la négociation de plans de paiement en évitant au maximum de recourir à la CLE puisqu'elle représente une charge de travail supplémentaire tant pour les services des CPAS que pour les fournisseurs.

Les fournisseurs ne sont pas favorables à la CLE-fournisseurs mais sont d'accord de rediscuter de ce principe sous réserve de modalités pratiques clairement définies visant à préserver l'ensemble des acteurs de toute dérive éventuelle.

La CWaPE est d'avis que ces points d'adhésion partielle sont de nature à compléter harmonieusement le projet de nouveau mécanisme, mais que les modalités d'exécution doivent être soigneusement étudiées en concertation avec les acteurs.

4.3. Points de non adhésion ou pour lesquels la réflexion doit être approfondie

Les associations sociales et de consommateurs demandent qu'un nouvel acteur soit associé aux réunions de la CLE, il s'agirait d'un « représentant des consommateurs » au niveau régional. La présence de ce représentant en CLE favoriserait la diffusion d'une jurisprudence.

Les associations sociales et de consommateurs plaident également pour la mise sur pied d'un « service d'appui » dont le rôle serait d'aider tant les consommateurs que les services sociaux ou publics dans le marché libéralisé et les procédures mises en œuvre.

Les associations sociales et de consommateurs demandent en outre que d'autres critères soient pris en compte pour l'octroi de la PRC comme l'état du logement et l'état de santé du client, et que le statut de PRC puisse être octroyé via une voie administrative (pour laquelle d'autres institutions que le CPAS, comme la CWaPE ou le GRD, pourraient être chargées d'examiner et de gérer les demandes).

La CWaPE est d'avis que ces points de non adhésion contiennent de nombreuses pistes d'amélioration intéressantes, mais doivent au préalable faire l'objet d'analyses et de concertations complémentaires avec les acteurs du marché.

IV. PRINCIPES GENERAUX ET NOUVELLE PROCEDURE DE DEFAUT DE PAIEMENT

Sur la base de l'évaluation réalisée à la section précédente, la CWaPE propose de modifier le mécanisme actuel en appliquant les principes généraux décrits ci-dessous.

Ces principes généraux s'appuient sur les points d'adhésion relevés entre les différents intervenants mais également sur des points qui ne recueillent qu'une adhésion partielle et qui nécessiteront donc un arbitrage législatif. Le mécanisme proposé est principalement basé sur la proposition faite par la Fédération des CPAS.

Cette proposition, enrichie par les apports des différents intervenants des groupes de travail, permet, selon la CWaPE, de rencontrer les objectifs de garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels, de maîtrise de la consommation, de lutte contre l'endettement lié aux factures de gaz et d'électricité, et en recherchant un équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux.

Les deux pistes d'amélioration présentées dans la section VII de l'étude CWaPE du 13 octobre 2010, sous-tendent les principes et le mécanisme proposés ci-après.

1. Principes généraux

1.1. Protégés régionaux structurels

La proposition faite en section 7.1.1 de l'étude CWaPE du 13 octobre 2010 d'alimenter automatiquement les clients protégés régionaux par leur GRD afin qu'ils puissent bénéficier de l'application du tarif social, fait l'objet d'un consensus entre tous les intervenants. Il faut compter sur environ 10.000 points d'alimentation en électricité et 7.000 points d'alimentation en gaz, soit environ 10.000 clients, qui devront faire l'objet d'un transfert ONE SHOT de leur fournisseur commercial vers leur GRD. Par la suite tout client recevant le statut de client protégé régional devra être transféré automatiquement vers son GRD. Les modalités qui devront être définies prendront en considération que ce transfert induit automatiquement une résiliation de contrat entre le client et son fournisseur commercial.

La CWaPE est d'avis qu'il y a lieu de prévoir une résiliation de contrat sans paiement d'indemnité.

1.2. Protection Régionale Conjoncturelle ou PRC

Proposition de définition :

Un client résidentiel peut, sous des conditions de précarité énergétique déterminées, être reconnu comme client protégé conjoncturel.

Certaines institutions ou organismes sont habilités à octroyer la PRC.

La protection régionale conjoncturelle entraîne pour leurs bénéficiaires les mêmes effets que ceux dont bénéficient les clients relevant des catégories de l'article 33 du décret électricité, à savoir :

- Bénéficiaire du tarif social lorsqu'ils sont alimentés par leur GRD ;
- Bénéficiaire de la fourniture minimale garantie (limiteur de 10A) et/ou de l'octroi de cartes hivernales de gaz lorsqu'ils reçoivent un compteur à budget à la suite d'une situation de défaut de paiement ;
- Bénéficiaire de l'intervention des CLE pour toutes situations dans lesquelles les CLE sont compétentes.

Cette protection est dite « conjoncturelle » et est donc par nature temporaire. Elle peut être octroyée entre le moment où une situation de difficulté de paiement a été qualifiée comme telle et le moment où cette situation est levée. Elle peut en outre être octroyée à tout moment de la procédure lorsque la demande de placement de compteur à budget est déjà

lancée voire aboutie. Les modalités de début et de fin de la PRC doivent être définies, ainsi que les mesures d'accompagnement du client pendant la durée de la PRC.

L'octroi d'une PRC demande à légiférer, vraisemblablement au niveau décentralisé, sur :

- Les critères d'ouverture du droit à la PRC : critères de revenu et/ou de raison médicale et/ou de performance énergétique insuffisante
- Les institutions habilitées à octroyer la PRC : CPAS ou autre(s) (mutuelles, CWaPE, GRD).
- L'habilitation du GRD à alimenter un client sous PRC au TSS via une suspension du contrat avec le fournisseur, ou via une résiliation du contrat avec une obligation de reprise du client par son ancien fournisseur au terme de la PRC

La définition proposée ci-dessus pour la mise en place d'une protection régionale conjoncturelle pourrait rencontrer partiellement les objectifs recherchés de renforcement de la protection de la clientèle précarisée, pour autant que des modalités précises et strictes, notamment au niveau de l'information vers les clients, et au niveau des délais d'analyse d'octroi de la PRC, soient mises en place. L'impact budgétaire annuel de la protection régionale conjoncturelle sur les obligations de service public à charges des GRD sera quant à lui plus réduit – cfr point 3.4 de la section III, soit une estimation de 2,11 Mios Euros - que dans le cas de la mise en place d'une nouvelle catégorie de clientèle protégée structurelle⁴ basée sur le revenu.

La CWaPE constate que le principe de la mise en place d'une protection régionale conjoncturelle rencontre l'adhésion de tous les acteurs du marché ainsi que de la Fédération des CPAS et des associations sociales et de consommateurs.

Les conditions de précarité énergétique ouvrant le droit à l'octroi de la PRC pourraient être de plusieurs ordres :

- a) Les habitants en un point d'alimentation d'électricité et/ou de gaz disposent de revenus⁵ inférieurs à un seuil défini. Ce seuil pourrait être référencé aux revenus OMNIO⁶, ou aux revenus donnant droit à un logement social⁷, ou aux revenus MAF⁸ (maximum à facturer) tels qu'appliqués par les mutuelles.

⁴ La CWaPE est d'avis qu'une protection régionale structurelle qui serait accordée aux clients précarisés indépendamment d'une situation de défaut de paiement telle que proposée à la section 7.1.2 de l'étude CWaPE du 14 octobre 2010, serait le plus à même de répondre à l'objectif de renforcement de la protection de la clientèle précarisée que la mise en place d'une protection régionale conjoncturelle.

⁵ Les revenus dont question sont les revenus imposables du client. L'octroi éventuel d'une protection particulière à un client qui disposerait de revenus imposables supérieurs au seuil choisi, mais dont le revenu « disponible », soit le revenu obtenu après déduction des impôts, charges sociales, et charges du ménage, serait jugé trop faible, devrait, selon la CWaPE, déboucher sur l'octroi par le CPAS d'une protection régionale structurelle dans le cadre d'une guidance éducative de nature financière.

⁶ OMNIO : les revenus de l'année précédente ne doivent pas dépasser 15.163,96€ augmentés de 2.807,26€ par personne supplémentaire dans le ménage.

⁷ Revenus donnant droit à un logement social : il s'agit des revenus annuels imposables (dernier avertissement extrait de rôle) qui ne doivent pas dépasser 24.100€ pour un isolé et 30.100€ pour un ménage, majorés de 2.200€/enfant à charge

⁸ MAF : Le Maximum à Facturer est un dispositif destiné à garantir qu'un ménage ne doit pas dépenser plus qu'un montant donné pour ses dépenses en soins de santé sur une année. Ainsi, dès que le montant à charge de la personne (ticket modérateur) dépasse le plafond annuel fixé (selon le statut et les tranches de revenus), ses soins de santé ultérieurs seront remboursés à 100%.

Les tranches de revenus (revenus annuels nets) pour 2011 sont fixées comme suit :

- revenus entre 0 et 16.457,15€ : le ménage doit avoir atteint 450€ de tickets modérateurs
- revenus entre 16.457,16 et 25.299,79€ : 650€
- revenus entre 25.299,80 et 34.142,46€ : 1.000€
- revenus entre 34.142,47 et 42.616,66€ : 1.400€
- revenus supérieurs à 42.616,67€ : 1.800€

- b) Le client ou un ou plusieurs habitants en un point d'alimentation d'électricité et/ou pourraient invoquer une raison médicale nécessitant la protection régionale conjoncturelle. Cette raison devrait être associée à une condition de disposer de revenus inférieurs à un seuil de revenus qui serait supérieur au seuil de revenus dont question sous a) ci-dessus.
- c) Le logement dans lequel est situé le point d'alimentation électrique et/ou de gaz peut être qualifié de logement dont la performance énergétique du logement est insuffisante. Cette raison de performance insuffisante devrait être associée à une condition de disposer de revenus inférieurs à un seuil de revenus qui serait supérieur au seuil de revenus dont question sous a) ci-dessus.

La CWaPE est d'avis que l'ouverture du droit à l'octroi de la PRC devrait, en tous cas dans un premier temps, être limitée à une condition liée aux revenus des habitants en un point d'alimentation électricité et/ou de gaz. Cette condition, qui doit encore faire l'objet d'une analyse approfondie quant aux niveaux de revenus retenus et aux modalités pratiques de mise en œuvre, rencontre l'adhésion de tous les acteurs du marché ainsi que de la Fédération des CPAS et des associations sociales et de consommateurs.

La condition liée à une raison médicale telle que proposée par les associations sociales et de consommateurs ne rencontre aucune adhésion de la part des autres acteurs. La CWaPE émet également des réserves sur la faisabilité organisationnelle de la mise en œuvre du critère relatif à la raison médicale.

La condition liée à une mauvaise performance énergétique du logement pour une tranche de revenu supérieure à la tranche du premier critère, est proposée par la Fédération des CPAS et par les associations sociales et de consommateurs. Les GRD et les fournisseurs sont d'avis que la question mérite d'être discutée dans un autre forum car elle devrait concerner l'ensemble de la clientèle.

La CWaPE est d'avis que la possibilité d'accorder une protection régionale conjoncturelle à une clientèle précarisée dont le logement témoignerait d'une performance énergétique insuffisante, devrait être approfondie mais paraît prématurée. Elle nécessite en effet de confier aux GRD un rôle de premier plan dans la gestion et donc l'objectivation des performances énergétiques des logements des clients protégés. Elle pourrait, à tout le moins au niveau du principe, déjà être retenue dans le décret, car elle pourrait se révéler efficace en matière d'accompagnement de la clientèle précarisée dans l'amélioration de la maîtrise de la gestion de l'énergie.

Les institutions ou organismes habilités à octroyer la PRC pourraient être les suivants :

- Les CPAS : la Fédération des CPAS a marqué son accord sur l'octroi de la PRC, ainsi que sur le suivi du client qui bénéficie de la PRC.
- La CWaPE : les associations sociales et de consommateurs ont suggéré que la CWaPE soit, à l'instar de BRUGEL en Région bruxelloise, habilitée à octroyer le statut de PRC sur la base des critères de revenus qui auront été fixés, et ceci dans le but d'élargir les possibilités d'accès de la clientèle précarisée à la PRC.
- Les mutuelles : la possibilité de confier aux mutuelles la possibilité d'octroyer le statut de PRC a été étudiée au sein des groupes de travail, mais la faisabilité de cette possibilité est loin d'être acquise.
- Les GRD : les associations sociales et de consommateurs ont proposé que les GRD soient habilités à octroyer la PRC sur la base de l'introduction par le client d'une attestation de type OMNIO.

La CWaPE est d'avis que les CPAS devraient constituer la principale filière permettant l'octroi et le suivi de la PRC. Ce suivi nécessite toutefois d'être précisé et financé, notamment quand il permet la mise en œuvre de la guidance sociale énergétique déjà prévue dans le décret.

Quant au rôle que la CWaPE pourrait assurer en matière de gestion de la PRC, la CWaPE est d'avis

que cette mission ne relève pas de ses compétences actuelles, que son implication en la matière aurait pour conséquence la mise en place d'une activité qui est déjà remplie par plusieurs administrations existantes (logement social, mutuelles, prime énergie, etc.), qu'elle nécessiterait une charge administrative supplémentaire pour ses services, générant un impact budgétaire qui pourrait ne pas être négligeable⁹.

Quant à l'implication éventuelle des GRD dans l'octroi de la PRC sur la base de l'introduction par le client d'une attestation de type OMNIO, la CWaPE propose d'en étudier la faisabilité en groupe de travail.

L'habilitation du GRD à alimenter un client sous PRC au TSS via une résiliation du contrat et une obligation de reprise du client par son ancien fournisseur au terme de la PRC.

Sur la base des analyses réalisées dans les groupes de travail, la CWaPE est d'avis qu'il y a lieu de prévoir une résiliation de contrat entre le fournisseur et son client lorsque celui-ci se voit octroyer le statut de PRC, et non une suspension¹⁰ de contrat. Le client est alors alimenté par le GRD jusqu'au terme de sa protection conjoncturelle. A ce moment, et même si le choix final d'un fournisseur et d'un produit donné relève de la responsabilité et du choix du client, son (ancien) fournisseur commercial est dans l'obligation de lui proposer un contrat de fourniture à des conditions non discriminatoires au sens des articles 6 des AGW OSP ELEC et OSP GAZ du 30 mars 2006. La CWaPE est d'avis que lorsque la fin de la PRC est constatée après apurement complet de la dette, le fournisseur devrait proposer au client un contrat « best bill » correspondant au profil de consommation du client.

1.3. Plans de paiement

Plans de paiement : lors de la mise en demeure le fournisseur propose un plan de paiement raisonnable à son client, et l'informe de la possibilité qui lui est offerte, en cas de difficultés financières, de bénéficier d'un tarif préférentiel, s'il introduit une demande auprès d'une institution habilitée, et s'il répond aux conditions de revenus prescrites par la législation. Si le client s'adresse à son CPAS il pourra également bénéficier d'une assistance dans la négociation d'un plan de paiement dont l'étalement et les mensualités seraient plus adaptés avec sa capacité financière, et ce même si la PRC ne lui est pas octroyée.

Si la négociation, assistée par le CPAS, échoue, le CPAS pourra saisir une CLE-fournisseurs trimestrielle qui sera à même de prendre la décision sur le plan de paiement applicable.

Dans l'attente de la tenue de la CLE, la procédure de recouvrement resterait suspendue.

Les fournisseurs rappellent les réserves¹¹ qu'ils ont exprimées à ce sujet, mais « *sont d'accord de rediscuter de ce principe sous réserve de modalités pratiques clairement définies visant à préserver l'ensemble des acteurs de toute dérive éventuelle* ».

La CWaPE est d'avis que la mise en place d'obligations de service public à charge des fournisseurs qui prévoient des mesures d'encadrement pour la négociation de plans de paiement d'une clientèle vulnérable, telles que par exemple la mise en place d'une CLE-fournisseurs, s'inscrit dans la ligne de la directive européenne.

⁹ Sur base de l'expérience de BRUGEL, il apparaît qu'un ETP est nécessaire pour le traitement d'environ 300 dossiers par an.

¹⁰ Une suspension de contrat est de nature à fortement complexifier l'organisation des transferts, et introduit un scénario différent de celui qui est utilisé actuellement pour les transferts de clients structurels (fédéraux et régionaux) vers le GRD lorsqu'ils sont en défaut de paiement.

¹¹ « i. Un plan de paiement découle entièrement de la relation contractuelle et de la liberté commerciale entre un fournisseur et son client. Aucune règle stricte ne peut être mise en application, chaque cas étant différent.

ii. Le fournisseur risque de se voir proposer des PP qui ne répondent plus aux exigences de bonne gestion de ses créances.

iii. Aucune ingérence dans des décisions purement commerciales et contractuelles ne peut être introduite. Par contre, ce qui est acquis, c'est l'engagement des fournisseurs de proposer des PP de manière systématique et d'avoir des conditions plus souples lorsque le CPAS intervient. »

1.4. Suppression de la fourniture X

Suppression fourniture X : modification de la procédure de placement de compteur à budget basée sur la proposition faite conjointement par les GRD et les fournisseurs de « suppression de la fourniture X » via une « *intervention forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus* » qui serait versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget, et moyennant un monitoring des délais de placement d'un compteur à budget.

Le mécanisme, proposé par les GRD et les fournisseurs, prévoit le versement automatique de l'intervention forfaitaire au fournisseur dès le dépassement du délai légal (soit actuellement dès le 41^{ème} jour). L'intervention forfaitaire est versée indépendamment de la suite qui aura été apportée à la demande de placement, qu'il y ait placement ou annulation ou coupure. Le montant de l'intervention forfaitaire est basée sur la consommation moyenne journalière estimée (EAV/365) du point d'alimentation, multipliée par la durée moyenne des dépassements de délai de placement tels que constatés pendant l'année qui précède, et tarifée au tarif maxi fédéral moyen (= prix max du GRD + Gridfee + taxes). La durée moyenne de dépassement de délai de placement est mesurée annuellement par énergie et par GRD. Dans le cadre des rencontres bilatérales avec les GRD, la CWaPE a examiné la proposition de la suppression de la fourniture X telle qu'introduite par les fournisseurs et GRD et a donné un avis favorable à reconnaître cette « intervention forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus » comme une OSP, pour autant qu'elle soit encadrée et accompagnée des éléments suivants :

- les délais de placement doivent être monitorés mensuellement par GRD et par énergie;
- l'optimisation des délais de placement est reconnue comme un objectif de performance selon l'article 34 2° d) du décret électricité suivant des modalités à définir dans le cadre du développement des KPI GRD.
- les scenarii concernant les déménagements problématiques détectés avant le 40^{ème} jour (ou le 60^{ème} si le délai de placement est modifié), et concernant les demandes de placement de CâB pour des clients qui ne sont pas déclarés en défaut de paiement, doivent être exclus de l'indemnisation, et leur occurrence doit être monitorée.

Il faut également souligner dans le cadre de cette procédure la demande des GRD de faire passer le délai légal de placement de 40 à 60 jours calendrier.

La CWaPE est d'avis que la proposition introduite par les GRD et les fournisseurs permet de résoudre les difficultés actuelles générées par la suspension temporaire du contrat de fourniture entre le fournisseur et son client dans le cas où le GRD dépasse le délai légal prévu à l'article 31 de l'AGW OSP ELEC et à l'article 34 de l'AGW OSP GAZ. Pour mémoire ces difficultés sont de nature organisationnelle et ont un impact budgétaire très élevé.

La CWaPE est d'avis que le délai légal prévu dans les AGW OSP ELEC et GAZ doit toutefois impérativement être revu à la hausse de manière à permettre aux GRD d'être en mesure de le respecter en moyenne. L'intervention forfaitaire ne serait dès lors nécessaire que dans les cas imprévisibles (mais récurrents) d'augmentations importantes du nombre de demandes de placement.

L'article 34 3° c) du décret électricité qui confie aux GRD une OSP relative au placement des compteurs à budget pourrait être modifié comme suit : « assurer le placement d'un compteur à budget à la demande du client ou dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement. Dans ce dernier cas, et si le GRD dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement établi par le Gouvernement, il sera redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement du compteur à budget, d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul du montant est fixée par le Gouvernement. »

1.5. Facilitateur de marché

Facilitateur de marché : La définition d'un rôle de facilitateur de marché confié aux GRD qui recevraient l'autorité nécessaire à suspendre voire annuler certains scénarii ou actes techniques comme, par exemple, la pose d'un compteur à budget, ou la procédure de déménagement problématique, pour pouvoir tenir compte d'une contestation formelle émise par le client, d'une situation à régulariser, ou d'une situation relevant du domaine social.

Ce rôle de facilitateur de marché a été proposé par les GRD avec l'appui des fournisseurs et de la Fédération des CPAS, dans le but de diminuer le nombre de refus de placements de compteur à budget.

La CWaPE est d'avis que la proposition introduite par les GRD et les fournisseurs est de nature à permettre d'appréhender rapidement les situations qui nécessitent de changer un scénario qui se révélerait inadapté. Elle permet également de rencontrer le besoin pour le client d'être reconnu comme un interlocuteur lorsque sa situation présente une spécificité particulière.

Un tel rôle pourrait également offrir des perspectives ultérieures en matière d'objectivation des performances énergétiques des logements.

La CWaPE attire l'attention sur l'importance d'une définition précise des règles de fonctionnement à mettre en œuvre (cfr propositions en section V).

1.6. Perte de statut de client protégé

Dans son étude du 13 octobre 2010, la CWaPE avait préconisé de ne plus confier aux CLE-GRD le soin de statuer sur la perte de statut de protégé, et mettre en place un transfert automatique du client vers un fournisseur de substitution, de manière à diminuer la charge administrative des CLE confrontées à cette problématique.

Au cours des contrôles OSP effectués en 2011 chez les GRD, il est apparu que la mise en place d'un tel mécanisme allait requérir des modifications importantes du protocole MIG de communication entre les fournisseurs et GRD, pour un nombre de cas à traiter estimé à environ 1.200 dossiers sur une année.

Les GRD et fournisseurs sont dès lors assez réticents à mettre un tel mécanisme en place.

La CWaPE propose de ne pas mettre en place le mécanisme de fournisseur de substitution sauf à établir que les coûts de cette mise en place soient acceptables.

La CWaPE propose par contre de limiter le rôle de la CLE à la seule constatation de la perte de statut et à l'instruction à donner au GRD d'alimenter le client au tarif maximum fédéral tout en encourageant le client à rechercher un fournisseur commercial, sans plus prendre de décision de coupure.

2. Procédure de défaut de paiement

La procédure de défaut de paiement qui pourrait être mise en place en intégrant les principes généraux présentés à la section précédente se base principalement sur la proposition faite par la Fédération des CPAS (cfr descriptif en section III Analyse comparative des procédures alternatives présentées / Procédure n° 2 : présentée par la Fédération des CPAS).

La procédure proposée tient également compte des avancées et suggestions faites en groupe de travail par les divers intervenants.

2.1. Présentation

La procédure prévoit qu'au moment du courrier de mise en demeure, les fournisseurs proposent à leurs clients résidentiels d'apurer leurs dettes par un plan de paiement qui peut, au choix du client, être un plan proposé par le fournisseur ou un plan négocié avec l'assistance du CPAS¹².

Le fournisseur communique également qu'il revient au client de faire lui-même la démarche auprès du CPAS endéans les 15 jours¹³ qui suivent pour obtenir cette assistance, et qu'il peut également introduire une demande de protection particulière pendant une période limitée, protection qui comprend l'accès au tarif social.

Cette protection pourra lui être accordée après une analyse de sa situation sociale, notamment pécuniaire, qui devra être faite par le CPAS (ou d'une autre institution habilitée à cet effet).

Tout client qui se manifeste auprès du CPAS (ou d'une autre institution habilitée à cet effet) avant la qualification en défaut de paiement, peut ainsi bénéficier d'un statut de protection régionale conjoncturelle s'il répond aux conditions d'octroi de cette protection.

Le client reçoit en outre une assistance du CPAS pour la négociation d'un plan de paiement adapté à sa situation même dans le cas où la protection régionale conjoncturelle ne lui aurait pas été accordée.

Les clients protégés fédéraux qui en introduisent la demande auprès du CPAS, peuvent également bénéficier de l'assistance du CPAS pour la négociation d'un plan de paiement.

Lorsque le client a introduit sa demande, qu'il s'agisse d'une demande de PRC et/ou d'une demande d'assistance à la négociation d'un plan de paiement, auprès de l'institution habilitée avant d'avoir été déclaré en défaut de paiement, et lorsque l'institution habilitée a, endéans un délai donné, communiqué au fournisseur que la demande était introduite, le fournisseur suspend la procédure de recouvrement pendant une période d'une durée, en principe, d'un mois.

Cette période est mise à profit par l'institution habilitée pour accorder, ou non, la PRC au client. Cette période est également mise à profit pour permettre au CPAS d'encadrer la négociation d'un plan de paiement adapté à la situation financière du client.

Pendant cette période d'un mois, le recouvrement de la dette est suspendu mais le client est tenu d'honorer le paiement de l'acompte mensuel intervenant à ce moment.

Dans tous les cas de figure précités où le client a introduit une demande de PRC et/ou d'assistance à la négociation d'un plan de paiement, l'activation du plan de paiement postpose toute demande de placement d'un compte à budget en conditionnant celle-ci à un échec

¹² Permettre au client de choisir, au moment de la mise en demeure entre le plan proposé par le fournisseur, et une assistance dans la négociation d'un plan plus adapté à sa capacité financière, est, selon la CWaPE, de nature à responsabiliser le client, et répond à la critique relative à des propositions successives de plusieurs plans de paiement (« *Pourquoi un client qui aurait refusé le plan proposé par le fournisseur respecterait-il le plan négocié par la suite?* »).

¹³ Le délai de 15 jours est cité à titre d'exemple sur la base du délai actuel qui sépare la mise en demeure de la déclaration de défaut de paiement. Ce délai pourrait être adapté.

préalable du plan de paiement.

Lorsque le client a introduit sa demande auprès de l'institution habilitée après avoir été déclaré en défaut de paiement, l'octroi éventuel de la PRC aura pour effet d'accorder le tarif social au client sans éviter pour autant le placement du compteur à budget.

Si la négociation avec le CPAS sur le plan de paiement échoue, le CPAS peut saisir une CLE-fournisseurs trimestrielle. Dans l'attente de la tenue de la CLE, la procédure de recouvrement reste suspendue.

Lorsque l'institution habilitée accorde la PRC, elle en informe le fournisseur qui résilie le contrat et transfère le client au GRD.

Le CPAS effectue un suivi du client sous PRC suivant des modalités à définir.

Lorsque la dette est remboursée, le fournisseur et le CPAS se concertent suivant des modalités à définir pour mettre fin à la PRC.

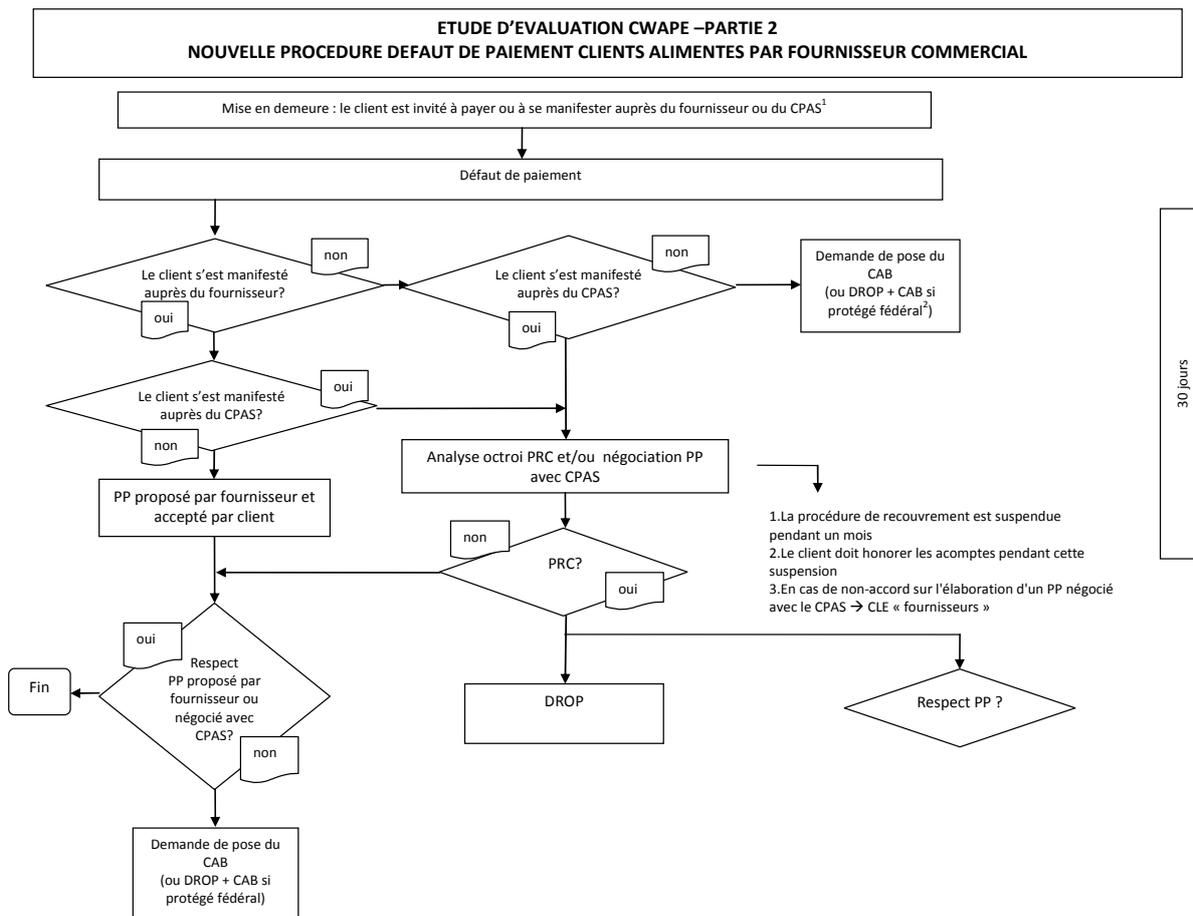
Lorsque la fin de la PRC est établie, et sauf si la PRC a entretemps été commuée par le CPAS en protection régionale structurelle, le fournisseur qui a été à l'origine de la déclaration en défaut de paiement du client ayant reçu le statut de PRC, propose au client de le reprendre à des conditions non discriminatoires.

Lorsque le client qui introduit une demande de PRC auprès du CPAS (ou d'une autre institution habilitée) et/ou une demande d'assistance à la négociation d'un plan de paiement, est un client du GRD-fournisseur social (il s'agit alors des clients protégés structurels, fédéraux et régionaux), celui-ci suit une procédure identique en matière de suspension de la procédure de recouvrement pendant une période d'un mois et de saisine de la CLE-GRD en cas d'échec de la négociation d'un plan de paiement avec le CPAS.

Lorsqu'un client a été transféré par le fournisseur vers le GRD à la suite de l'octroi de la PRC, le GRD alimente ce client au tarif social sans lui placer de compteur à budget.

Si ce client se met en défaut de paiement vis à vis de son GRD, celui-ci applique la procédure actuelle, soit « rappel + mise en demeure + qualification en défaut de paiement », et en cas de déclaration de défaut de paiement, lui place un compteur à budget avec fourniture minimale garantie et/ou cartes gaz en période hivernale.

2.2. Logigramme



¹ Dès la mise en demeure, le fournisseur transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

Document mis à jour le : 16 novembre 2011

Le logigramme ci-dessus doit encore être complété par des modalités d'exécution qui prévoient, notamment, le délai endéans lequel le CPAS qui a été saisi d'une demande d'octroi de PRC et/ou de négociation de plan de paiement par un client, doit prévenir le fournisseur ce qui permet d'initier le délai de suspension de la procédure de recouvrement pendant un mois.

Voir également en annexe le logigramme ANNEXE 4 qui concerne la procédure de défaut de paiement pour les clients protégés structurels alimentés par le GRD-fournisseur social, soit les clients protégés fédéraux et régionaux.

V. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRINCIPES GÉNÉRAUX PROPOSÉS POUR LE DÉCRET

Remarque préliminaire : les modalités d'exécution devront encore faire l'objet d'analyses concertées avec les différents acteurs du marché, pour être ensuite intégrées dans un AGW.

Aux fins d'illustrer la perspective dans laquelle les principes pourraient être modalisés en vue d'atteindre les objectifs identifiés, la CWaPE donne ci-dessous son état des lieux élaboré sur la base des éléments à sa disposition.

Ce premier état des lieux devra ensuite être revu à la lumière des concertations à mettre en place.

1. PRC

Les modalités pratiques d'octroi d'une PRC comprennent :

- La mise au point des modèles de courriers de rappel, de mise en demeure, et de déclaration de défaut de paiement.
- La définition des messages et modalités de transmission des informations du fournisseur vers le CPAS (au moment du rappel, de la mise en demeure, de la déclaration de défaut de paiement).
- La fixation du délai endéans lequel le client peut faire appel à la PRC et/ou à une assistance dans la négociation d'un plan de paiement, soit le délai qui se termine juste avant la qualification en défaut de paiement.
- La fixation du délai endéans lequel le CPAS (ou l'institution habilitée) qui a été saisi d'une demande d'octroi de PRC et/ou de négociation de plan de paiement par un client, doit prévenir le fournisseur, pour que celui-ci suspende la procédure de recouvrement.

La CWaPE est d'avis que le délai actuel de 15 jours prévu entre la mise en demeure et la qualification de défaut de paiement est trop court pour tenir compte des deux délais mentionnés ci-dessus, soit le délai d'introduction de la demande par le client et le délai endéans lequel le CPAS doit prévenir le fournisseur.

- La fixation de la période de suspension du recouvrement (qui prend cours à dater de la communication par le CPAS au fournisseur de l'introduction de la demande du client) pour permettre au CPAS de clôturer son analyse de l'éligibilité du client à l'octroi de la PRC¹⁴.
- La définition des messages et modalités de transmission des informations du CPAS vers le fournisseur
- Les critères d'ouverture du droit à la PRC : critères de revenu (OMNIO, Logement social, MAF, ...)

Les modalités pratiques de suivi de la PRC comprennent :

- Le descriptif des prestations de suivi de PRC mises en place par les CPAS¹⁵.

La CWaPE est d'avis que le besoin d'un suivi de la PRC est réel, et que la qualité de ce suivi conditionne la réussite du mécanisme proposé. La CWaPE attire l'attention sur l'intérêt de mettre en œuvre la guidance sociale énergétique comme outil de suivi de la PRC – cfr le point 2 de la section VI ci-après.

- La définition des messages et modalités d'information des fournisseurs sur l'apurement du PP

Les modalités pratiques de fin de la PRC comprennent :

¹⁴ La Fédération des CPAS a proposé une période de 30 jours qui est la durée légale endéans laquelle un CPAS doit se prononcer sur une demande portant sur une enquête sociale. Lors de l'assemblée plénière des groupes de travail du 12 octobre 2011, la Fédération des CPAS a ajouté que « Il est possible que la période dépasse un peu les 30 jours ».

¹⁵ La Fédération des CPAS a précisé, en groupe de travail, sa position sur la teneur de leurs prestations en matière de suivi de la PRC et accompagnement du client : « les CPAS sont d'avis de limiter leur suivi à établir le budget avec le ménage, négocier un plan de paiement et faire le point sur l'exécution du plan de paiement une fois par an et, au plus tard, lors de l'émission de la facture de régularisation »

- La définition des messages et modalités de transmission de l'information des fournisseurs vers le CPAS lorsque la dette est apurée
- La définition des messages et modalités de transmission des CPAS vers le GRD si le CPAS transforme la PRC en PRS
- Les conditions de reprise du client par son ancien fournisseur (absence de dette, best bill,....)

2. Plans de paiement

Plans de paiement négociés avec l'assistance des CPAS : toutes les modalités sont négociées entre le fournisseur, le client, et le CPAS.

En cas d'échec de la négociation, le CPAS peut saisir une CLE-fournisseurs trimestrielle pour statuer sur le plan de paiement. Dans l'attente de la décision de la CLE, la procédure de recouvrement de la dette reste suspendue, seuls les acomptes mensuels doivent être honorés.

Plans de paiement négociés en direct entre le fournisseur et son client : des règles minimales devraient être respectées pour tous les clients protégés même s'ils ne se sont pas manifestés auprès du fournisseur ou du CPAS :

- Pas de frais d'activation
- Pas d'intérêt si la durée du plan de paiement est inférieure à 12 mois.
- Modalités d'échec d'un plan de paiement : à étudier en groupe de travail.

En référence avec l'avis déjà mentionné au point 1.3 de la section IV, La CWaPE est d'avis que la mise en place d'obligations de service public à charge des fournisseurs qui prévoient des mesures d'encadrement pour la négociation de plans de paiement d'une clientèle vulnérable, s'inscrit dans la ligne de la directive européenne.

3. La procédure de défaut de paiement

Outre les principes généraux décrits au point 2 de la section IV, il y a lieu d'intégrer dans la procédure les éléments suivants qui font l'objet d'un large consensus chez la plupart des intervenants des groupes de travail :

- Seuil minimal de dette : une demande de placement de compteur à budget ne peut être lancée que pour une dette avérée supérieure à un montant donné (par exemple 150 Euros).
- Calcul de la dette réelle : à n'importe quel moment de la procédure de défaut de paiement, le client peut demander à faire vérifier l'adéquation entre les acomptes facturés et la valeur moyenne de la consommation mensuelle du point d'alimentation concerné, soit EAV/12.

4. Procédure de placement d'un compteur à budget

- Dans le cas d'un drop d'un client et placement immédiat du compteur à budget (client protégé fédéral en défaut de paiement chez un fournisseur commercial : le drop est effectif au moment du placement du compteur à budget tant pour le gaz (article 34 AGW OSP gaz) que pour l'électricité (pas encore modalisé).
- Gratuité : le placement d'un compteur à budget est effectué gratuitement pour tout client en défaut de paiement ainsi que pour tout client qui n'est pas en défaut de paiement mais dont la demande est soutenue par son CPAS. Dans tous les autres cas la quote-part à charge du client qui demande un compteur à budget est plafonnée à un montant donné (par exemple à 150 Euros).
- Exclusif-nuit : lorsqu'un client dispose d'un compteur de jour ou bihoraire et un compteur exclusif-nuit, si ce client reçoit un compteur à budget placé sur le compteur jour ou bihoraire, le GRD est dans l'obligation de programmer une charge externe correspondante à la consommation moyenne en exclusif-nuit.

5. Le DROP des PRC et la procédure de défaut de paiement des clients PRC transférés chez

le GRD

- Lorsqu'un client reçoit le statut de la PRC, le CPAS en informe le fournisseur qui résilie le contrat et droppe le client chez le GRD en lui communiquant qu'il s'agit d'un DROP_PRC
- Le GRD alimente le client au TSS.
- Si le client PRC se met en défaut de paiement vis-à-vis du GRD, celui-ci lui place un compteur à budget¹⁶ avec fourniture minimale garantie en électricité et/ou cartes hivernales gaz.

6. Missions des CLE-GRD

- Perte de statut de protection (structurelle) : cfr avis CWaPE au point 1.6 de la section IV.
- Poursuite de la fourniture minimale garantie en électricité : le délai de saisine des CLE est ramené de 6 à 3 mois après une utilisation même partielle de la fourniture minimale garantie, la période de 3 mois débutant après une absence de rechargement d'une période équivalent au dernier montant chargé divisé par un montant correspondant à un mois de consommation moyenne, avec un minimum d'un mois.
- Les missions des CLE sont étendues pour statuer sur les refus de placement des compteurs à budget demandés par les GRD pour les clients qu'ils alimentent (protégés structurels et conjoncturels).
- Le mécanisme d'octroi des cartes gaz en période hivernale pour les clients protégés est optimisé par des actions de communication vers la clientèle et d'aide à la décision pour les CLE (à cet égard, un guide CLE est en cours d'élaboration).
- Mission complémentaire à étudier en groupe de travail : la CLE pourrait être saisie par un GRD qui a constaté qu'un client PRC s'est mis en défaut de paiement et a reçu un compteur à budget. Cette CLE pourrait être saisie typiquement une fois par an et statuer sur l'opportunité de la poursuite de la PRC.
- Nouvelle disposition à prévoir : une CLE pourrait toujours faire l'objet d'une saisine par le GRD ou le CPAS aux fins de revoir un dossier sur lequel la CLE a déjà statué.

7. CLE-fournisseurs

- Composition,
- Agenda,
- Rôle des intervenants,
- Modalités pratiques

8. Procédure de placement des compteurs à budget et suppression de la fourniture X

Au cours des contrôles OSP effectués en 2011 chez les GRD, la CWaPE a pu constater que la procédure actuelle de placement, avec 2 visites successives dont la première prévue pour le placement, et la 2^{ème} pour le placement ou la coupure, tout en gardant la possibilité pour le client d'annuler la procédure de placement à tout moment en apurant sa dette, ne permet pas à la plupart des GRD de respecter le délai actuel de 40 jours. Dans le meilleur des cas, on constate que la première visite peut avoir lieu avant le 40^{ème} jour. Les GRD demandent de prévoir un délai légal de 60 jours.

¹⁶ Pour les clients fédéraux et régionaux structurels du GRD, celui-ci suspendra la procédure de recouvrement si le client a introduit une demande d'assistance à la négociation auprès de son CPAS. Dans le cas contraire, il place immédiatement un compteur à budget.

Pour les clients fédéraux structurels qui auront été droppés par leur fournisseur à la suite d'un défaut de paiement sans qu'ils n'aient préalablement contacté leur CPAS pour une assistance à la négociation d'un plan de paiement, le GRD place immédiatement un compteur à budget.

*La CWaPE est d'avis que le délai légal doit permettre aux GRD d'être en mesure de le respecter en moyenne (cfr avis de la CWaPE au point 1.4 de la section IV).
La CWaPE est d'avis de prévoir un délai de placement légal de 60 jours.*

Quant à la procédure de placement proprement dite, les points suivants doivent être précisés :

- L'obligation pour un GRD de proposer le placement du compteur à budget à tout moment de la procédure jusque et y compris au jour prévu pour la coupure pour refus de placement.
- Les règles de programmation en matière de crédit de secours, crédit WE, charges externes, etc.
- Les règles d'initialisation des compteurs. La CWaPE a constaté que plusieurs GRD activent la fonction pré-paiement avec un crédit de secours tout en imposant au client de venir chercher leur carte dans un bureau d'accueil dans les jours qui suivent.

La CWaPE est d'avis que ces règles doivent être optimisées pour permettre une initialisation in situ dès le placement ou l'activation du compteur à budget.

- Les règles de désactivation d'un compteur à budget, avec la transmission de l'index au fournisseur pour passage en mode post-paiement.

9. Facilitateur de marché

Le principe du rôle de facilitateur de marché est défini dans le décret avec des modalités à définir par le GW dans un AGW.

Les missions des GRD pourraient être des missions relatives à une contestation formelle par un client de la procédure lancée à son encontre, des constatations de situations relevant du domaine social, et des constatations de situations à régulariser à la suite d'un scénario inadéquat.

a) Contestation formelle

Le GRD constate que le client conteste la procédure lancée à son encontre et souhaite introduire une contestation formelle : une procédure doit être mise au point qui, sans préjudice des missions assurées par le SRME en matière d'introduction et de traitement des plaintes, établira les missions des GRD en termes de formalisation de la contestation à adresser au fournisseur, de délai d'introduction de la contestation, de suspension de l'acte technique de placement du compteur à budget, d'interrogation du fournisseur/fournisseur social, de délai et formalisme de clôture de la mission.

b) Situation relevant du domaine social :

- Le GRD constate une situation de précarité anormale : critères sont à établir
- Le GRD constate une situation problématique sur le plan de la santé¹⁷ du client : critères à établir
- Le GRD constate une situation de sous-performance énergétique anormale : critères à établir

c) Situations à régulariser

- Déménagements : Interférences mises à jour sur le terrain entre les scénarii « pose de compteurs à budget » et « déménagement problématique » : le GRD est habilité à suspendre voire annuler une procédure de placement de CàB lorsqu'il suspecte que le logement dans lequel le CàB doit être placé est vide ou occupé par un client différent de celui pour lequel le CàB était demandé. Les critères sont à établir.

¹⁷ Il s'agit ici des cas aisément objectivables par le GRD comme, par exemple, l'utilisation d'appareillages médicaux fonctionnant à l'électricité.

- Procédure alternative pour les cas où le placement d'un compteur à budget est impossible pour des raisons techniques ou structurelles :
- le GRD est habilité à suspendre voire annuler le placement d'un CàB lorsqu'il suspecte que le client pour lequel il doit placer un CàB n'est pas un client résidentiel au sens du décret ; le GRD vérifie la concordance du contrat avec le décret et confirme/infirme la procédure engagée ; dans le cas où le GRD qualifie le client comme professionnel, il annule la procédure engagée.
- Le GRD est habilité à annuler le placement du CàB pour raison d'impossibilité de placement technique ou structurelle sur base d'une liste de situations à établir; la procédure applicable en matière de défaut de paiement est alors la « procédure bis » (cfr section VI ci-après).

Ces différentes missions de facilitateur de marché nécessitent de dresser des critères particuliers qui balisent les missions de manière à respecter les droits et devoirs des différents intervenants que sont les fournisseurs, les clients, et les GRD eux-mêmes. La CWaPE propose que les procédures d'intervention du facilitateur de marché soient fixées par le Gouvernement wallon dans un arrêté d'exécution. Ces procédures concernent notamment :

- les délais et conditions de suspension de l'acte technique (par exemple 15jc),
- les obligations des GRD (vérifier le caractère formel de la contestation, interroger le fournisseur endéans un délai fixé, vérifier le caractère formel de la réponse du fournisseur),
- les obligations des fournisseurs portant notamment sur les modalités de transmission d'une réponse motivée à l'attention du GRD endéans le délai imparti. Cette procédure ne décharge en rien les fournisseurs de leurs obligations dans le cadre du suivi d'une plainte introduite auprès du SRME.
- les obligations des clients (formulaire complet et signé),
- l'obligation pour le GRD, en cas d'échec constaté de la procédure, de remettre au client le formulaire lui permettant d'introduire une plainte auprès du SRME.

La CWaPE propose également que la rédaction d'un « Code du facilitateur de marché » soit confiée à la CWaPE. Le Code établirait certaines procédures pratiques et documents nécessités par les différentes missions du facilitateur de marché, dont, notamment :

- Le formulaire de contestation formelle ;
- Critères permettant de constater une situation de précarité anormale ;
- Critères permettant de constater une situation problématique sur le plan de la santé ;
- Critères permettant de constater une situation de sous-performance énergétique anormale ;
- Critères permettant d'établir qu'un logement est inoccupé ou habité par un nouvel occupant ;
- Critères d'impossibilité de placement d'un CàB pour des raisons techniques ;
- Critères d'impossibilité de placement d'un CàB pour des raisons structurelles.

Le « Code du facilitateur de marché » serait rédigé par la CWaPE en concertation avec le SRME, les fournisseurs, les GRD, et la Fédération des CPAS. Les associations sociales et d'aide aux consommateurs seraient consultés.

VI. AUTRES ASPECTS

Remarque préliminaire : cette section aborde d'autres aspects nécessitant des adaptations décrétales et/ou la mise au point de modalités d'exécution particulières, mais qui n'ont pas encore fait l'objet de discussions dans des groupes de travail.

1. Procédure « bis »

Lorsque le GRD constate qu'il est impossible de placer un C&B pour des raisons soit « techniques », soit « structurelles », il y a lieu de prévoir une procédure alternative dite procédure « bis ».

Dans ce cadre, on traitera également des cas qui, à la suite d'une attribution incorrecte du profil de consommation, soit un profil résidentiel attribué à un client professionnel ou inversement, nécessitent un éclaircissement sur la procédure à utiliser.

Une NOTE – PROCEDURE « BIS » présentant les différents cas de figure ainsi que des propositions de procédure est donnée en annexe.

La CWaPE est d'avis que le futur décret devrait prévoir la possibilité pour le Gouvernement wallon d'établir une procédure « bis » pour les cas d'impossibilités de placement d'un compteur à budget pour des raisons techniques ou structurelles.

La CWaPE est d'avis que cette problématique s'inscrit notamment dans le contexte des obligations de service public qui devraient être définies et imposées aux gestionnaires des réseaux privés résidentiels.

2. GSE

Champ d'application :

Le champ d'application tel que prévu à l'article 33 *quater* du décret du 12 avril 2001 prévoit la mise en place d'une guidance sociale énergétique « *auprès des clients résidentiels en difficulté de paiement* ».

En référence à l'analyse réalisée au point 4.1.2 de son étude du 13 octobre 2010, et à la lumière du nouveau principe de protection régionale conjoncturelle, la CWaPE propose de limiter le champ d'application de la guidance sociale énergétique à :

- d) tous les clients du GRD-fournisseur social qualifiés en défaut de paiement ;
- e) tous les clients PRC
- f) tous les clients droppés par le fournisseur et munis d'un compteur à budget

Missions : la CWaPE renvoie également à sa proposition faite au point 4.1.2 de la section VI de son étude du 13 octobre 2010.

Les contours de la GSE pourraient comprendre les missions suivantes :

- Les attitudes et décisions à prendre en cas de difficultés de paiement : compréhension des factures d'acompte et de régularisation, négociation des plans de paiement, intérêt d'un compteur à budget, etc.
- La compréhension du rôle des CLE et l'importance d'y être présent en cas de convocation.
- Une visite à domicile de manière à identifier les points faibles du logement, le mode de vie du client, ses habitudes de consommation, ... éventuellement avec l'aide d'un spécialiste (électricien, chauffagiste, tuteur énergie) et de manière à identifier les changements à adopter en matière d'URE ainsi que les améliorations qui pourraient être apportées au logement du client en fonction de ses capacités financières, et la possibilité d'intervenir financièrement pour améliorer le rendement énergétique de son habitation ;
- Un suivi personnalisé du client à domicile, de façon à accompagner la mise en œuvre des mesures décidées en collaboration avec le client et en évaluer leur

efficacité et, éventuellement, réajuster l'aide apportée en fonction de l'évolution de la situation du client.

La CWaPE estime que les missions de la guidance sociale énergétique devraient naturellement intégrer le suivi du plan de paiement négocié dans le cadre de la nouvelle procédure de défaut de paiement.

La CWaPE est d'avis que le décret devrait ainsi préciser qu'une guidance énergétique doit être mise en œuvre dès que les difficultés de paiement d'un client alimenté par le GRD (client protégé en défaut de paiement, client sous PRC) sont avérées.

Quant aux aspects plus spécifiquement relatifs à l'objectivation des performances énergétiques des logements, la CWaPE est d'avis que les missions à remplir lors d'une guidance sociale énergétique pourraient être avantageusement partagées entre le CPAS et le GRD dans la perspective du rôle de facilitateur de marché confié au GRD.

Le décret pourrait confirmer le principe d'une mission curative à réaliser par les CPAS et les GRD suivant des modalités d'exécution et de financement définies par le Gouvernement wallon.

3. Bureaux d'accueil fournisseurs/GRD

Les bureaux d'accueil, appelés plus spécifiquement guichets « face à face », représentent, tant chez les fournisseurs que chez les GRD, un instrument qui peut répondre aux besoins d'amélioration de la communication entre les clients et les acteurs du marché.

Les besoins sont différents chez les fournisseurs, les GRD, et les clients :

- Pour les clients il s'agit d'avoir un interlocuteur pour résoudre un problème d'information, de déménagement, de compréhension de facture, de plainte ou contestation. Le besoin est encore plus grand quand s'y ajoute des difficultés particulières (précarité, problème lié à l'expression,...).
- Pour les fournisseurs, il s'agit de résoudre un problème lié à un déménagement ou tout autre problème complexe qui ne peut être résolu que difficilement par téléphone via un call center. Les coûts d'exploitation de ces bureaux d'accueil ne permettent toutefois pas aux fournisseurs, particulièrement aux nouveaux entrants, d'assurer ce service étant donné la disparité géographique de la clientèle et les coûts qu'entraînerait la mise en place de bureaux d'accueil ainsi dispersés.
- Les GRD ont besoin de disposer d'antennes locales distribuées aux fins de pouvoir intervenir pour raison de dépannage, de sécurité, de raccordement, de relevé d'index, etc. Ils doivent en outre mettre à disposition du public un nombre suffisant de points de rechargement de CàB, ce qui se traduit actuellement par des points de rechargement dans les bureaux d'accueil, au sein de certains CPAS (ceux qui l'acceptent...), et dans les cabines téléphoniques publiques (qui fonctionneront en principe jusque fin 2012 voire 2013). Par la suite d'autres emplacements publics de rechargement seront mis en place (marché en cours), mais il est clair que les bureaux d'accueil des GRD resteront des endroits privilégiés pour ces rechargements d'autant plus que la formation des clients à l'utilisation des CàB se fait dans ces bureaux d'accueil des GRD.

Compte tenu de l'existence de ces antennes locales, de la nécessité de garder des points de rechargement CàB, et dans la continuation de leur ancien métier de fournisseur-distributeur, les GRD ont généralement continué à offrir des points de contacts-clients dans la plupart de ces antennes¹⁸.

¹⁸ Ce n'est pas pour autant qu'un interlocuteur soit toujours disponible chez le GRD pour qu'un de ses clients (GRD-fournisseur social) puisse poser son problème de facturation, ou tout autre problème, certains bureaux d'accueil étant spécifiquement dédiés aux aspects exclusivement techniques.

Le nouveau rôle de facilitateur de marché qui devrait être confié au GRD est de nature à renforcer encore le besoin d'un espace de rencontre au sein des GRD¹⁹.

A ces missions de facilitateur confiées au GRD, il faut étudier la pertinence d'une mission supplémentaire d'information et de conseil²⁰ de tout client qui aurait des difficultés financières. Les courriers de rappel, MED, DDP envoyés par les fournisseurs pourraient chaque fois comprendre un message invitant le client à demander conseil à son fournisseur, à son CPAS, ou à son GRD, et dans ce dernier cas, en allant se présenter dans un de ses bureaux d'accueil.

Quant au nombre de bureaux d'accueil chez les GRD, la situation est la suivante :

26 bureaux d'accueil desservent 1.5000.000 points EAN en électricité avec un nombre moyen de points d'alimentation par bureau d'accueil allant de 5.000 ou 6.000 points (AIESH, AIEG) à 140.000 points (SEDILEC), et même 310.000 (TECTEO).

Tant en ce qui concerne le nombre de points de rechargement de compteurs à budget que pour assurer ses autres missions, il apparaît que le nombre de bureaux d'accueil peut, en fonction des GRD, être nettement insuffisant.

La CWaPE est d'avis que le décret devrait prévoir la mise en place d'un cadre définissant les missions à remplir par les GRD et les fournisseurs au moyen de bureaux d'accueil.

Les modalités de mise en œuvre seraient définies par le Gouvernement wallon et détermineraient les services minima à assurer dans les bureaux d'accueil, ainsi que le nombre minimal de bureaux d'accueil à mettre en place par les GRD en fonction de la densité des points d'alimentation (par exemple 1 BA pour 30.000 à 50.000 clients) et d'une répartition géographique.

En ce qui concerne les fournisseurs, les GRD recevraient une obligation de service public consistant à mettre à disposition des fournisseurs, un guichet « face à face » et la logistique nécessaire à la tenue de ce guichet dans les locaux des bureaux d'accueil des GRD, selon une clé de répartition séquentielle (fournisseur A le lundi, fournisseur B le mardi, etc.) qui serait fonction de leurs parts de marché respectives.

La mise à disposition d'un guichet-fournisseur par les GRD comprendrait l'installation et l'exploitation du guichet muni des facilités usuelles (chauffage, éclairage, téléphone, ADSL, contrôle d'accès, entretien, etc.).

Les frais réels d'exploitation seraient facturés aux fournisseurs sur la base des heures de présence nominées.

Les fournisseurs seraient tenus d'assurer leur présence en fonction de la clé de répartition établie par la CWaPE.

Exception : si le fournisseur dispose déjà d'un face à face dans l'entité géographique considérée, il ne devrait pas assurer de présence chez le GRD.

¹⁹ Problèmes de contestation formelle du montant facturé par un fournisseur ou du placement d'un CàB, problèmes relevant de situations de précarité énergétique, problèmes relatifs à des situations à régulariser).

²⁰ Portant notamment sur les différentes possibilités d'assistance qui lui sont offertes comme la PRC et la négociation d'un plan de paiement adapté

VII. MISE EN ŒUVRE

1. Délais de mise en œuvre

Les délais de mise en œuvre de la présente proposition comprennent les délais législatifs relatifs aux modifications décrétales dont question ci-dessus, et aux arrêtés du Gouvernement wallon à promulguer pour tenir compte des différentes modifications proposées.

En ce qui concerne les modifications à mettre en œuvre au niveau des protocoles d'échange de messages entre les fournisseurs et les GRD (MIG), il faut faire remarquer que les scénarii utilisés dans la proposition concrète formulée à la section VIII sont des scénarii déjà existants au sein du MIG et ne demandent à priori pas de développement nouveau du MIG, à l'exception du scénario de suppression de la fourniture X.

Certains développements devront cependant être réalisés au sein des GRD wallons et chez les fournisseurs pour intégrer les nouvelles procédures dans leur organisation.

2. Adaptations diverses à réaliser

Outre la nouvelle procédure à modaliser, plusieurs adaptations doivent encore être réalisées dans un AGW pour la mise en œuvre de certaines dispositions du décret du 17 juillet 2008, notamment au sujet des CLE, de la GSE et des PAPE, etc.

Il y aurait également lieu de restreindre l'application des OSP au lieu de résidence principale d'un client résidentiel.

VIII. DOCUMENTS ANNEXES

PRESENTATION DES PROCEDURES ALTERNATIVES ET ANALYSE COMPARATIVE

Remarque préliminaire : les évaluations énoncées ci-après quant aux coûts engendrés par les différentes procédures sont limitées aux commentaires exprimés par les différents acteurs.

Les estimations de coûts réalisées par les GRD et la fédération des CPAS sont quant à elles reprises dans la section III.

1. Procédure n°1 : présentée par les fournisseurs et GRD

1.1. Présentation

La procédure proposée par les fournisseurs et les GRD a pour objectifs de conserver au maximum les procédures déjà en place, de maintenir des délais courts pour éviter l'augmentation de l'endettement, et d'y intégrer la proposition faite par les GRD et les fournisseurs de suppression de la fourniture X.

Les fournisseurs s'engagent à proposer un plan de paiement à tous les clients au moment de la mise en demeure (et peut-être déjà au moment du rappel), et, si le client se manifeste auprès du CPAS, de mettre en place un plan de paiement « soft » pendant le temps de l'analyse du dossier par le CPAS pour le droit à la PRC. Les fournisseurs conditionnent ensuite la demande de placement de compteur à budget à un échec préalable du plan de paiement qui aura été négocié avec l'assistance du CPAS²¹.

Le statut de PRC serait maintenu jusqu'au moment de l'apurement de la dette au fournisseur, et le client serait ensuite renvoyé vers le circuit commercial, ou recevrait du CPAS le statut de protection régionale structurelle.

Les GRD quant à eux s'engagent dans un rôle de facilitateur de marché.

La procédure est reprise en annexe aux logigrammes A1 et A2.

1.2. Evaluation

1.2.1. Amélioration de la protection de la clientèle précarisée

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont d'avis que la proposition systématique d'un plan de paiement est de nature à mieux aider la clientèle précarisée, mais que le plan de paiement doit se négocier le plus tôt possible. Entre les deux possibilités présentées dans les groupes de travail concernant la période nécessitée par l'examen de la situation du client par le CPAS, soit un plan de paiement « soft » pendant 2 mois, soit une suspension de la procédure de recouvrement pendant un mois comme proposé par la Fédération des CPAS, les fournisseurs optent pour la seconde (suspension).

Les fournisseurs sont d'avis que l'octroi d'un statut de PRC va améliorer la protection de la clientèle précarisée.

²¹ Les GRD mixtes ont signalé la possibilité, pour les clients bénéficiant de la PRC et qui se retrouveraient en défaut de paiement chez le GRD (la procédure prévoit dans ce cas une pose immédiate de compteur à budget après envoi de la mise en demeure, sans plan de paiement préalable) d'envoyer un listing aux CPAS.

Évaluation des GRD :

La procédure proposée améliore la protection de la clientèle précarisée.

Évaluation des acteurs sociaux :

Fédération CPAS :

La Fédération des CPAS est d'avis qu'il est nécessaire de mettre en place la procédure pour l'ensemble des clients résidentiels (pas uniquement pour ceux qui bénéficieront de la PRC), de sorte qu'un client non protégé puisse être assisté par son CPAS, à la condition que le client se soit manifesté dans les délais requis (c'est-à-dire avant la déclaration de défaut de paiement).

Qu'il y ait, ou non, octroi de la PRC, le client qui s'est manifesté devrait ainsi, contrairement à ce qui est prévu dans la proposition des fournisseurs et GRD, pouvoir poursuivre son plan de paiement sans qu'une procédure de pose d'un compteur à budget ne soit initiée.

Les CPAS sont favorables à ce que le client puisse faire part de ses difficultés dès la lettre de rappel.

Ils sont d'avis qu'une procédure axée sur la négociation de plans de paiement renforce la protection de la clientèle et qu'un encadrement permettant de négocier des solutions individualisées augmente le respect des plans de paiement.

Les CPAS rappellent qu'ils réaliseront une analyse globale de la situation du client (vérification de la dette réelle, vérification des factures, des index, adéquation du montant de l'acompte, contrat approprié, ...) et un encadrement qui permettra d'anticiper de nouvelles difficultés.

Associations sociales et de consommateurs :

La création d'une catégorie de clients PRC devrait permettre d'aider les ménages à résorber plus rapidement leur dette, « *en bénéficiant du tarif social et d'un plan de paiement soutenable établi en fonction de leur situation* ».

En matière d'accès à l'énergie, le RWADE considère que « *le délai très court endéans lequel le client (...) doit se manifester pour être reconnu client protégé conjonctuel limite clairement la portée de cette nouvelle mesure* ».

D'autres remarques sur la procédure proposée par les fournisseurs/GRD sont émises :

- Le client devrait pouvoir être reconnu PRC tout au long de la procédure y compris après placement du compteur à budget de manière à éviter les auto-coupures grâce à la fourniture minimale garantie.
- Il est nécessaire que d'autres institutions que le CPAS puissent intervenir pour négocier le plan de paiement et pour octroyer le statut PRC.
- Pour l'octroi de la PRC, d'autres critères doivent être pris en compte tels que la qualité énergétique du logement et l'état de santé du client.

Enfin, le RWADE relève que la procédure proposée par les fournisseurs/GRD ne permet pas de négociation réelle du plan de paiement.

En matière de lutte contre l'endettement, le RWADE émet diverses propositions/remarques quant à la procédure des fournisseurs/GRD :

Le RWADE propose de permettre aux ménages de faire réviser le montant de l'acompte par l'intermédiaire du GRD, via la communication de ses index au GRD, et de prévoir une possibilité de sanction du fournisseur dans le cas où il n'aurait pas tenu compte des consommations historiques pour établir le montant de l'acompte.

Le RWADE relève en outre que la procédure proposée ne prévoit pas d'éléments permettant d'améliorer la maîtrise des consommations.

Enfin, le RWADE rappelle la nécessité d'objectiver les conséquences de la pose d'un compteur à budget sur la maîtrise des consommations (la maîtrise des consommations étant comprise « *comme une diminution des consommations sans limitation des besoins essentiels à la dignité humaine* »).

1.2.2. Diminution du nombre de demandes de placement de compteurs à budget et du nombre de refus de placement

Évaluation des fournisseurs :

La proposition systématique d'un plan de paiement par le fournisseur permet d'éviter le placement d'un compteur à budget en cas de respect de ce plan.

Les fournisseurs indiquent que la diminution du nombre de compteurs à budget sera proportionnelle au nombre de PRC déclarés.

Évaluation des GRD :

La procédure proposée est de nature à diminuer le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget et de refus de placement.

Évaluation des acteurs sociaux :

Fédération CPAS :

« La négociation d'un plan de paiement adapté aux capacités financières des personnes permettra à la personne de pouvoir faire face à ses engagements et, par conséquent, éviter la pose du compteur à budget ».

Les CPAS demandent qu'un plan de paiement soft ne soit pas imposé car il « *conduirait, plus systématiquement, à la pose du compteur à budget.* »

Enfin, les CPAS relèvent que l'absence, dans la procédure des fournisseurs/GRD, d'un recours (CLE) en cas d'impossibilité de négociation amiable d'un plan de paiement « *est un élément négatif qui pourrait avoir des répercussions sur l'objectif visé* » et conduire à la pose du compteur à budget.

Associations sociales et de consommateurs :

La procédure F/GRD limite la diminution des demandes de compteur à budget et de coupures pour refus présumé :

- impossibilité de réagir après le stade de la mise en demeure « *alors même que les démarches nécessaires pour obtenir une suspension de la procédure impliquent des délais plus importants* » ;
- la procédure ne prévoit pas de suspension de la procédure en cas de contestation de facture ou en cas de demande d'objectivation du montant de la dette en vue de négocier le plan de paiement ;
- le caractère raisonnable du plan de paiement est laissé à l'appréciation des fournisseurs, pas d'harmonisation des pratiques ;
- les modalités du plan de paiement soft ne sont pas adaptées « *à l'émergence de situations sociales temporairement difficiles* » ;
- certains refus de compteur à budget sont légitimes et il est nécessaire d'encadrer les coupures pour refus présumé ;

- le RWADE préconise la prise en charge des coûts du compteur à budget par les fournisseurs de manière à limiter les demandes de compteur à budget et favoriser l'option plan de paiement.

1.2.3. Faisabilité organisationnelle

Évaluation des fournisseurs :

La procédure proposée par les fournisseurs/GRD permet de conserver les processus de marché existants mais les fournisseurs ne s'expriment pas davantage sur ce point.

Évaluation des GRD :

La procédure fournisseurs/GRD est faisable d'un point de vue organisationnel dès lors que les processus de marché existants continueront d'être utilisés, hormis le mécanisme de fourniture X qui sera remplacé par une indemnité versée au fournisseur.

Évaluation des acteurs sociaux :

Fédération CPAS :

La procédure proposée, basée sur la négociation de plans de paiement, « *pourra être assumée par les CPAS pour autant que des moyens soient libérés* ».

Les missions du CPAS dans ce cadre seront modifiées (pour s'apparenter davantage au travail effectué en médiation de dettes) et ont été détaillées dans la « Note d'évaluation relative aux différentes propositions en matière de procédure de défaut de paiement » remise par les CPAS en octobre 2011²².

Associations sociales et de consommateurs :

« *La procédure proposée par les fournisseurs et GRD semble prévue pour éviter tout changement organisationnel, en ce compris les échanges informatiques de données entre acteurs du secteur* ».

1.2.4. Coûts des OSP sociales

Évaluation des fournisseurs :

²² Cette note reprend les actions qui seront entreprises par les CPAS dans ce cadre :

- analyser de la situation (dettes dues, facturation, index, ...);
- établissement du budget;
- proposition et négociation de plans de paiement;
- suivi de la personne et du plan de paiement (au moins une fois par an, lors de la régularisation, ou sur interpellation du fournisseur ou de la personne);
- vérification des conditions d'octroi de la PRC et suivi du maintien de la PRC;
- suivi énergétique des personnes bénéficiant de la PRC sur base de la qualité du logement (pour autant que cette proposition soit retenue);
- participation aux CLE.

La proposition systématique d'un plan de paiement et la mise en place d'un plan « soft » de deux mois augmentent les coûts.

Évaluation des GRD :

Purs et mixtes:

Les coûts diminueront si les recommandations faites sont prises en compte, c'est-à-dire que « *des balises seront définies aux fins de limiter le statut « PRC » aux seules personnes le nécessitant réellement* ».

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

La procédure proposée nécessite des moyens financiers supplémentaires pour les CPAS tant en frais de fonctionnement qu'en personnel.

Les associations sociales et de consommateurs

La procédure F/GRD transfère un certain nombre de coûts sur les GRD et CPAS, ce qui rend la répartition des coûts « *particulièrement déséquilibrée* » :

- l'essentiel des coûts est à charge des GRD (et donc des consommateurs) : transfert protégés régionaux structurels vers les GRD, transfert temporaire des PRC vers les GRD, coût des placements des compteurs à budget.
- certains coûts sont reportés sur les CPAS et les ménages en difficulté (enquête sociale par les CPAS alors que d'autres acteurs pourraient intervenir à moindre coût et moindres démarches par le client, suivi du respect du plan de paiement par le CPAS)²³.

2. Procédure n°2 : présentée par la Fédération des CPAS

2.1. Présentation

La procédure présentée par la fédération des CPAS prévoit que tout client qui se manifeste auprès du CPAS avant la qualification en défaut de paiement recevrait une assistance du CPAS pour la négociation d'un plan de paiement adapté à sa situation même dans le cas où la PRC ne lui est pas accordée.

Dans la proposition présentée par la Fédération des CPAS, celle-ci rappelle avoir modifié sa proposition initiale en ramenant la période nécessaire à l'analyse de l'octroi à la PRC et/ou à la négociation d'un plan de paiement à une durée de 30 jours (qui est la durée légale endéans laquelle un CPAS doit se prononcer sur une demande portant sur une enquête sociale), et d'autre part, en reportant le début de l'activation du plan de paiement au moment de la décision prise par le CPAS sur le dossier concerné. De cette manière, la procédure est suspendue pendant un mois et le recouvrement de la dette via le plan de paiement ne démarrerait qu'à cette échéance, tout en gardant l'obligation pour le client d'honorer le paiement de l'acompte dû pendant cette période.

Pour le client qui ne se serait pas manifesté auprès du CPAS, un plan de paiement pourrait être négocié avec le fournisseur, ou la procédure de pose de compteur à budget initiée dans le cas où le client ne se serait pas manifesté auprès de son fournisseur pour négocier un plan de

²³ Dans le cas où le client est déjà bénéficiaire d'un autre type d'aide, les documents remis dans ce cadre pourraient être utilisés pour l'octroi de la PRC, sans que des démarches supplémentaires ne doivent être entreprises.

paiement.

La proposition de la Fédération des CPAS comprend également la possibilité pour le CPAS de recourir à une CLE-fournisseurs trimestrielle en cas de non accord entre CPAS et fournisseur dans la négociation du plan de paiement.

Cette procédure est reprise aux logigrammes A3 et A4.

2.2. Evaluation

2.2.1. Amélioration de la protection de la clientèle précarisée

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs ne sont pas favorables à la mise en place de la CLE-fournisseurs au motif que « *le fournisseur risque de se voir proposer des plans de paiement qui ne répondent plus aux exigences de bonne gestion de ses créances* » et qu' « *un plan de paiement découle entièrement de la relation contractuelle et de la liberté commerciale entre un fournisseur et son client.* »

Les fournisseurs réaffirment cependant leur engagement de proposer des plans de paiements systématiques et d'octroyer des conditions plus souples en cas de négociation avec le CPAS.

Concernant les CLE, les fournisseurs indiquent toutefois être « *d'accord de rediscuter de ce principe, sous réserve de modalités pratiques clairement définies visant à préserver l'ensemble des acteurs de toute dérive éventuelle.* »

Les fournisseurs signalent par ailleurs qu'octroyer un nouveau plan de paiement en cas de non octroi de la PRC n'est pas opportun dès lors que le client a déjà refusé un plan de paiement proposé par le fournisseur. Ce plan de paiement ne serait pas davantage respecté.

La renégociation d'un plan de paiement « *n'aurait pour effet que d'allonger la procédure et par là, d'augmenter la dette.* »

Évaluation des GRD :

La procédure est de nature à améliorer la protection de la clientèle précarisée.

Évaluation des acteurs sociaux :

Fédération CPAS :

Selon la Fédération des CPAS, la protection est améliorée par une procédure unique, simplifiée, et compréhensible pour les clients résidentiels, quel que soit leur statut.

La proposition de suspension de la procédure durant 30 jours dès lors qu'un client sollicite le CPAS, permet de figer la situation d'endettement. Les CPAS sont d'avis que cette suspension n'est pas de nature à déresponsabiliser le client puisqu'il doit continuer à honorer les acomptes suivants.

L'analyse de sa situation se fait en parallèle avec la mise en route du plan de paiement (pas de perte de temps). « *Dans le but d'éviter une dégradation de la situation de la personne, le remboursement de la dette doit démarrer au plus tôt.* »

Associations sociales et de consommateurs :

La procédure permet « une meilleure prise en compte des droits du consommateur » (suspension de la procédure le temps que le CPAS instruisse le dossier, aide à la négociation du PP pour tous les clients, recours à la CLE-fournisseurs).

2.2.2. Diminution du nombre de demandes de placement de compteurs à budget et du nombre de refus de placement

Évaluation des fournisseurs :

Selon les fournisseurs, dans le cas d'un client qui aurait refusé un plan de paiement proposé initialement par son fournisseur, et qui ensuite fait intervenir son CPAS pour la négociation d'un plan de paiement, il n'y a pas de raison que ce dernier plan de paiement soit davantage respecté.

Ainsi, les fournisseurs indiquent qu'en cas de refus du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur et de non octroi de la PRC, le compteur à budget « doit rester un outil efficace permettant au client en difficulté de mieux gérer son budget et ses consommations. » Un nouveau plan de paiement ne serait donc pas source de diminution du nombre de demandes de compteurs à budget.

Évaluation des GRD :

Selon les GRD, la procédure est de nature à diminuer le nombre de demandes de placement de compteur à budget et le nombre de refus de placement bien qu'ils ne s'expriment pas sur une éventuelle diminution supplémentaire des demandes de compteurs à budget par rapport à la procédure n° 1 (fournisseurs/GRD).

Évaluation des acteurs sociaux :

Fédération CPAS :

« La négociation du plan de paiement et la prise en compte de la situation de la personne dans sa globalité (...) aura pour effet, dans une grande majorité des cas, de pouvoir réunir les conditions pour un respect du plan et donc éviter la pose de compteur à budget et les coupures. »

Le recours en CLE-fournisseurs permettra de trouver des solutions amiables et donc d'éviter le recours au compteur à budget.

Associations sociales et de consommateurs :

Le recours en CLE-fournisseurs renforce les possibilités d'obtenir un plan de paiement raisonnable et est donc de nature à diminuer le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget.

2.2.3. Faisabilité organisationnelle

Évaluation des fournisseurs :

Pour la FEBEG, « cette proposition a le mérite de bloquer l'accroissement de la dette sans pour autant devoir créer un processus complémentaire nécessitant des développements (et par là les

coûts inhérents) dans les systèmes de facturation. »

Evaluation des GRD :

La procédure présentée par les CPAS est faisable d'un point de vue organisationnel dès lors que les processus de marché existants continueront d'être utilisés.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

La procédure proposée pourra être assumée par les CPAS pour autant que des moyens soient libérés.

Les missions du CPAS dans ce cadre seront modifiées (pour s'apparenter davantage au travail effectué en médiation de dettes). Elles ont été détaillées dans la « Note d'évaluation relative aux différentes propositions en matière de procédure de défaut de paiement » remise par les CPAS en octobre 2011²⁴.

Les associations sociales et de consommateurs

Les associations ne se sont pas exprimées sur ce point.

2.2.4. Coûts des OSP sociales

Évaluation des fournisseurs :

Pour les fournisseurs, la proposition des CPAS fait augmenter les coûts organisationnels chez les fournisseurs puisqu'un client qui a refusé le plan de paiement proposé par le fournisseur, se verrait à nouveau proposer un nouveau plan de paiement à négocier avec le CPAS alors qu'il n'a pas reçu la PRC.

Évaluation des GRD :

Purs et mixtes:

Les coûts diminueront si les recommandations faites sont prises en compte, c'est-à-dire que *« des balises seront définies aux fins de limiter le statut « PRC » aux seules personnes le nécessitant réellement »*.

²⁴ Cette note reprend les actions qui seront entreprises par les CPAS dans ce cadre :

- analyser de la situation (dettes dues, facturation, index, ...);
- établissement du budget;
- proposition et négociation de plans de paiement;
- suivi de la personne et du plan de paiement (au moins une fois par an, lors de la régularisation, ou sur interpellation du fournisseur ou de la personne);
- vérification des conditions d'octroi de la PRC et suivi du maintien de la PRC;
- suivi énergétique des personnes bénéficiant de la PRC sur base de la qualité du logement (pour autant que cette proposition soit retenue);
- participation aux CLE.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

La « Note d'évaluation relative aux différentes propositions en matière de procédure de défaut de paiement » remise par les CPAS en octobre 2011 et mentionnée aux sections 1.2.3 et 2.2.3 ci-dessus présente les actions qui devront être mises en place dans les CPAS moyennant un financement adéquat.

Associations sociales et de consommateurs :

La CLE-fournisseurs, puisqu'elle est de nature à diminuer le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget, va permettre de diminuer le coût de la procédure de défaut de paiement

3. Procédure n°3 : présentée par la CWaPE

3.1. Présentation

La procédure présentée par la CWaPE met en place l'octroi d'un plan « soft » pendant une période limitée de deux mois, à tous les clients en défaut de paiement, et ce même dans le cas où le client ne se serait pas manifesté.

Ce plan « soft » serait un plan dont les 2 premières tranches mensuelles seraient plafonnées soit à hauteur d'un montant fixe mais relativement bas (le chiffre de 50€ a été cité à titre d'exemple), soit à hauteur d'un montant correspondant à 1/12 de la consommation annuelle. L'objectif est de laisser au client davantage de temps pour demander l'assistance qui lui serait nécessaire, tout testant sa volonté d'apurer sa dette par le paiement des tranches « soft ».

La CWaPE émet en effet la crainte de mettre en place un mécanisme sophistiqué d'aide à la clientèle précarisée, mais qui ne touche de facto que très peu de clients, puisque les propositions faites tant par les fournisseurs/GRD que par la Fédération des CPAS, ne mettent en place un nouveau mécanisme (PRC et/ou assistance à la négociation d'un plan de paiement) que pour les clients qui se seraient manifestés auprès du CPAS entre le moment où ils ont reçu une mise en demeure et le moment de la déclaration de défaut de paiement, soit endéans un délai de 15 jours, du moins selon la procédure actuelle.

La procédure de compteur à budget ne serait initiée qu'en cas de non respect du plan de paiement.

Cette procédure est reprise en annexes aux logigrammes A5 et A6.

3.2. Evaluation

3.2.1. Amélioration de la protection de la clientèle précarisée

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs ne sont pas favorables à la mise en place d'un plan de paiement « soft » à tous les clients, y compris au client qui ne s'est pas manifesté.

En effet, l'allongement de la procédure qui en résulte va entraîner une augmentation de la dette. Le plan de paiement doit être « pris dès le départ ».

Selon les fournisseurs, avec la mise en place de ce plan de paiement soft, « *le client précaire risque de ne pas se manifester car nous lui donnerions d'office l'impression de pouvoir s'en sortir sans devoir se dévoiler. Il risque alors simplement d'aggraver sa situation.* »

Évaluation des GRD :

Les GRD sont d'avis que la procédure proposée par la CWaPE permet d'améliorer la protection de la clientèle précarisée mais que la mise en place du plan de paiement soft – qui ne permet pas, selon les GRD, de responsabiliser le client – n'est pas de nature à aider le client précarisé s'il n'est pas suivi par le CPAS.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

Les CPAS sont d'avis que le non octroi d'un plan de paiement soft lors de la négociation du plan de paiement (voir procédure n°2 présentée par la Fédération des CPAS).simplifie et améliore la protection des consommateurs.

Ainsi, l'octroi d'un plan de paiement soft pour l'ensemble des clients déclarés en défaut de paiement n'améliore pas la protection des consommateurs : « *Si un client ne se manifeste pas, l'allongement de la procédure pour une période de deux mois ne fait qu'aggraver sa situation financière.* »

Toutefois, l'octroi d'un plan de paiement avant la pose d'un compteur à budget renforce la protection des clients précarisés.

Les associations sociales et de consommateurs

Les associations sociales et de consommateurs ne s'expriment pas à ce sujet.

3.2.2. Diminution du nombre de demandes de placement de compteurs à budget et du nombre de refus de placement

Évaluation des fournisseurs :

Le plan de paiement soft systématique allonge le processus et ne permet pas de diminuer le nombre de poses ou coupures.

Évaluation des GRD :

Purs :

Pour les GRD purs, cette proposition ne permettra de diminuer le nombre de demandes de placement de compteurs à budget que très légèrement (le plan de paiement soft « *n'est pas de nature à responsabiliser les clients mais pourrait toutefois diminuer faiblement le nombre de demandes de pose de compteur à budget. On peut en effet espérer que les 2 mois supplémentaires permettent à un client de bonne volonté d'améliorer sa position financière.* »)

TECTEO RESA rappelle que sur intervention motivée du CPAS, la pose du compteur à budget peut être annulée (accord pris en réunion avec la Fédération des CPAS).

Mixtes :

Pour les GRD mixtes, le fait de « reculer » la procédure de 2 mois, par l'introduction du plan de paiement soft, n'est pas de nature à diminuer le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget et de refus de placement, et allonge la période de défaut de paiement. À l'instar de TECTEO RESA, Ores rappelle que sur intervention motivée du CPAS, la pose du compteur à budget peut être annulée (accord pris en réunion avec la Fédération des CPAS).

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

Pour la Fédération des CPAS, la mise en place d'un plan de paiement soft ne permettra pas de diminuer le nombre de demandes de compteurs à budget. Au contraire, « l'absence d'un plan de paiement soft permettra de réduire le recours au compteur à budget dans la mesure où l'on ne complexifie pas la procédure et qu'on se donne un temps d'arrêt pour analyser la situation. »

Les associations sociales et de consommateurs

Les associations sociales et de consommateurs ne se sont pas prononcées sur ce point.

3.2.3. Faisabilité organisationnelle

Évaluation des fournisseurs :

Octroyer un plan de paiement soft de manière systématique « représenterait un développement, un coût et un suivi administratif beaucoup trop lourds dans la gestion de la clientèle du fournisseur. »

Évaluation des GRD :

Les GRD sont d'avis que la faisabilité organisationnelle de cette procédure est acquise en ce qui concerne les GRD.

Évaluation des acteurs sociaux :

Les acteurs sociaux ne se sont pas prononcés sur ce point.

3.2.4. Coûts des OSP sociales

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs estiment que la systématisation des plans de paiement « soft » pendant 2 mois à tous les clients représenterait un développement, un coût et un suivi administratif beaucoup trop lourds dans la gestion clientèle du fournisseur.

Évaluation des GRD :

Purs :

Pas de diminution

Le placement du compteur à budget différé de 2 mois augmente les coûts.

Mixtes :

Pas de diminution.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS ne s'est pas prononcée sur ce point.

Les associations sociales et de consommateurs ne se sont pas prononcées sur ce point.

4. Procédure n° 4 : présentée par le RWADE

4.1. Présentation

La proposition du RWADE vise à permettre au client de se faire reconnaître comme un interlocuteur à part entière, notamment dans le cas d'une contestation des montants réclamés et vise également à prendre en compte les différentes facettes d'une « pauvreté énergétique ». Après l'envoi de la mise en demeure, le client disposerait d'un délai supplémentaire de 30 jours pour entreprendre diverses actions, soit la négociation d'un plan de paiement auprès du fournisseur ou via son CPAS (dans ce cas le compteur à budget serait placé au domicile du client en cas de non respect du plan de paiement), soit la remise d'une attestation de protégé au GRD (dans ce cas le contrat serait suspendu et le client alimenté par son GRD); diverses portes d'entrée étant envisagées pour bénéficier de ce statut de protégé (statut OMNIO, tranche de revenus MAF, sur base du PEB et certificat médical, PRC octroyé par le CPAS après enquête sociale ou protégés structurels).

Le RWADE souligne l'opportunité d'utiliser des dispositifs déjà existants (des attestations sont déjà remises dans le cadre d'autres procédures existantes dans certaines administrations comme par exemple pour l'octroi de primes différenciées sur la base du revenu, l'accès au logement social, etc.). La voie administrative, se basant sur une série d'attestations existantes, présente l'avantage de simplifier les démarches pour les ménages concernés et de rendre ce dispositif plus accessible. Elle aurait de plus un coût moins élevé que la voie de l'enquête sociale du CPAS.

Le RWADE est favorable à une alimentation systématique de tout client protégé – y compris les fédéraux – par le GRD.

Enfin, le RWADE demande qu'un refus (présumé) de compteur à budget ne fasse pas l'objet d'une coupure en deuxième visite du GRD, mais soit portée devant le juge de paix, seul compétent pour autoriser une coupure de l'alimentation.

Cette procédure est reprise en annexe au logigramme A7.

4.2. Evaluation

4.2.1. Amélioration de la protection de la clientèle précarisée

Évaluation des fournisseurs :

La FEBEG souhaite faire part de son étonnement de voir une procédure aussi complexe proposée à un stade aussi avancé de la concertation entre les acteurs.

La FEBEG ne peut que s'opposer fermement aux propositions faites par le RWADE en matière de procédure de défaut de paiement. Elle juge en effet que les principes qui sont décrits dans la

procédure sont de nature à dégrader le niveau des dettes des clients en leur octroyant des délais totalement irréalistes.

Évaluation des GRD :

Purs :

TECTEO RESA est d'avis que la procédure présentée par le RWADE améliore la protection de la clientèle précarisée.

Mixtes :

« Les propositions du RWADE ne ciblent pas la clientèle précarisée et ne responsabilisent pas la clientèle en général. Elles sont de nature à accroître l'endettement du client. » .

Le GRD mixtes sont d'avis de prendre en compte les raisons médicales qui seraient uniquement constatées par un agent lors du passage pour le placement du compteur à budget : *« S'agissant du refus pour raison médicale, nous associons cela à un constat par notre technicien d'une situation précaire (à définir) et maintenons la proposition commune qui consiste à placer le compteur à budget, allouer un crédit de secours supérieur (à définir) et à prévenir le CPAS de la situation. Ceci dans le rôle de facilitateur de marché. »*

Considérant la proposition du RWADE de passer en justice de paix en cas de refus du compteur à budget, les GRD mixtes veulent maintenir la coupure à la 2^{ème} visite en cas d'absence ou de refus par le client.

Pour les GRD mixtes il n'est pas opportun de transférer systématiquement les protégés fédéraux vers le GRD en dehors d'un drop ou de la demande du client.

L'idée de confier aux GRD une OSP en matière d'audit énergétique concerne l'ensemble de la clientèle résidentielle et doit, selon les GRD, s'inscrire dans un autre forum de discussions.

Enfin, la présence d'un représentant des consommateurs en CLE n'est pas jugée opportune par les GRD mixtes.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

Les CPAS sont d'avis que la procédure proposée par le RWADE prévoit un bon niveau de protection du consommateur et que l'ouverture de la procédure à tout type de client favorise la protection des clients en difficulté, de même que la possibilité pour le client de se manifester dès le rappel.

Cependant, selon les CPAS, cette procédure *« ne paraît pas suffisamment structurée pour qu'elle puisse être efficace »* et d'une manière générale :

- la multiplication des intervenants et la détention de l'information à différents niveaux par différents interlocuteurs complexifient la procédure et risquent d'engendrer des pertes d'informations, report de responsabilités d'un acteur à l'autre, ... ;
- l'augmentation des délais aura pour effet d'aggraver l'endettement des clients ;
- elle présente trop de portes d'entrée et d'intervenants.

Les associations sociales et de consommateurs

Les associations sociales et de consommateurs proposent de renforcer la protection sur la base d'un critère de revenu, mais aussi, lorsque le revenu est supérieur à ce critère (sur base d'un

deuxième seuil), des critères relatifs à la qualité du logement (PEB) et à l'état de santé (certificat médical). Cette proposition permet de prendre en compte le caractère multidimensionnel de la précarité énergétique²⁵ et offre une meilleure protection aux ménages en difficulté.

Si la crainte est bien de voir cette protection peu mobilisée, il importe de permettre aux consommateurs de se manifester tout au long de la procédure, même après le placement du compteur à budget (dont la fonction pré-paiement pourra être désactivée le temps que la personne rembourse le plan de paiement conclu avec son fournisseur et soit alimentée au tarif social par son GRD si elle bénéficie de la PRC).

Une voie administrative d'octroi de la PRC permettra également de rendre les nouvelles dispositions plus accessibles aux bénéficiaires tels que définis par le décret.

Enfin, la prise en compte de critères objectifs (niveaux de revenus, état du logement et état de santé), pouvant être activés via une voie administrative est de nature à fixer une référence régionale à laquelle les CPAS pourront se référer dans leurs décisions.

4.2.2. Diminution du nombre de demandes de placement de compteurs à budget et du nombre de refus de placement

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs ne s'expriment pas sur ce point.

Évaluation des GRD :

GRD purs :

La procédure du RWADE diminue le nombre de demandes de placement de compteurs à budget et de refus de placement.

Les GRD mixtes ne s'expriment pas sur ce point précis.

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

La complexité de la procédure risque d'engendrer davantage de problèmes et nécessite « *la mise en place de mécanismes d'échanges d'information performants entre fournisseurs et GRD pour éviter les couacs, tels qu'on les connaît aujourd'hui et qui mènent souvent à la pose du compteur à budget ou à la coupure* ».

Les associations sociales et de consommateurs

La procédure proposée par les associations sociales et de consommateurs a pour objectif de renforcer les protections des consommateurs et en particulier de la clientèle précarisée en diminuant, tant que faire se peut, le nombre de compteurs à budget dont ils contestent fermement la qualité d'outil de lutte contre l'endettement et de maîtrise de la gestion énergétique. Cette procédure est par nature même une procédure qui limite au maximum le nombre de compteurs à budget. Les associations sociales et de consommateurs proposent ainsi que lorsque l'octroi de la PRC intervient alors qu'un compteur à budget a déjà été placé, le GRD désactive la fonction à prépaiement pour permettre la mise en place d'un plan de paiement.

²⁵ L'étude Energie Armoede actuellement en cours pointe clairement le logement et la santé comme des facteurs en lien avec la précarité énergétique. Cfr présentation de Sandrine Meyer lors du colloque du RWADE, organisé le 29 juin 2011.

4.2.3. Faisabilité organisationnelle

Évaluation des fournisseurs :

D'un point de vue organisationnel, la FEBEG émet des réserves importantes concernant la procédure présentée par le RWADE.

De manière générale, selon les fournisseurs, cette procédure augmente les délais de façon déraisonnable ainsi que les coûts et semble difficile à mettre en œuvre, pour différentes raisons :

- *non faisabilité opérationnelle et/ou technique ;*
- *concepts et délais déraisonnables ;*
- *multiplication inutile d'intervenants ;*
- *lourdeur et complexité des procédures.*

Les problèmes suivants sont cités :

- les délais prévus au stade du rappel, de la mise en demeure et du défaut de paiement sont déraisonnables et l'allongement de la procédure entraîne une augmentation de la dette ;
- la procédure est de nature à engendrer des difficultés de communication entre les acteurs ;
- les délais prévus dans les modalités du placement du compteur à budget sont déséquilibrés entraînant ainsi une augmentation de la dette équivalente à 6 factures d'acompte ;
- l'obligation qui serait à charge des fournisseurs de financer les coûts des compteurs à budget à hauteur de 500€ par l'électricité et 1.000 € pour le gaz, serait répercutée sur les clients en leur occasionnant ainsi une charge financière supplémentaire pouvant aller jusqu'à 1.500 € pour un client « dual », alors que l'ensemble de des acteurs de marché plaident pour la gratuité du compteur à budget. en cas de refus du compteur à budget, les fournisseurs ne sont pas favorables au recours devant le juge de paix (allongement de la procédure et de la dette) ;
- les fournisseurs ne sont pas favorables au transfert des protégés fédéraux vers le GRD en dehors d'un défaut de paiement, et l'alimentation systématique des clients protégés fédéraux par le GRD est dès lors jugée inadéquate par la FEBEG ;
- selon la FEBEG, il semble utile d'approfondir la notion de vérification des performances énergétiques du bâtiment mais les problématiques de performances énergétiques d'un logement et de défaut de paiement n'étant pas directement liées, il y aurait plutôt lieu d'agir « *en amont, comme mesure de prévention* ». Ce principe doit donc pouvoir être discuté dans un autre forum.

Évaluation des GRD :

Purs :

Pour les GRD purs, la procédure proposée n'est pas applicable dans les conditions actuelles.

Mixtes :

Diverses critiques sont formulées :

- il n'est pas possible de mentionner les coordonnées d'un médiateur de dettes agréé ou d'un centre de service social sur le rappel ;
- l'information quant à la possibilité pour le client de demander la pose d'un compteur à budget devrait être maintenue dans le rappel ;
- l'envoi des index afin de confirmer le montant de l'acompte doit se faire au fournisseur (qui demande la confirmation au GRD) et non au GRD ;
- un blocage d'office de la procédure pendant 30 jours n'est pas de nature à aider le client mais peut être envisagé dans certains cas (contestation, intervention CPAS) ;

- une majoration des acomptes de 5€ n'est pas souhaitable et « *ne fera que complexifier la situation de compte du client sans apporter de véritable solution à sa situation de défaut de paiement.* »

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS

Les CPAS relèvent qu'il s'agit d'une procédure lourde, complexe et difficilement applicable sur le terrain qui ne favorise pas l'automatisation des procédures et nécessite de redéfinir le rôle du GRD.

Les associations sociales et de consommateurs

La procédure proposée par les organisations de consommateurs et associations sociales présente des nouveautés dont la mise en œuvre apparaîtra trop complexe aux yeux des deux principaux acteurs du marché.

Les organisations sociales et de consommateurs souhaitent mettre en évidence l'asymétrie d'information disponible en matière de faisabilité et de coûts organisationnels des différentes propositions existantes, que seuls les GRD et les fournisseurs sont en mesure de pouvoir estimer.

Les organisations sociales et de consommateurs constatent que les fournisseurs et GRD ont facilement tendance à déclarer impossibles une série de propositions. Les deux principaux acteurs invoquent régulièrement l'impossibilité économique ou technique des adaptations des logiciels informatiques organisant leurs échanges d'informations réciproques pour motiver leur refus de telle ou telle proposition.

Les organisations sociales et de consommateurs plaident en faveur du renforcement d'une présence publique (administration et régulateur) dans les lieux où se définissent les protocoles d'échanges d'information entre acteurs du marché. Elles plaident également pour qu'un représentant des organisations de consommateurs puisse également y être présent, tant elles estiment que cela leur permettrait d'améliorer la qualité de leurs propositions, en ce compris en termes de faisabilité organisationnelle.

Les organisations sociales et de consommateurs plaident pour qu'une telle mission soit confiée au service d'appui. Une telle mesure est de nature à améliorer l'objectivité et la qualité des débats actuellement menés au sein des réunions de concertation, que les organisations sociales et de consommateurs jugent relativement faibles.

4.2.4. Coûts des OSP sociales

Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont d'avis que la procédure présentée par le RWADE entraînera de nombreux coûts supplémentaires en développements informatiques et frais organisationnels pour les modifications des procédures de rappels, de mise en demeure, de défaut de paiement, de pose de compteur à budget et de refus de compteur à budget.

Ils ajoutent que « *une telle procédure présente en outre un risque financier qu'aucun fournisseur commercial ne peut supporter et engage un nombre disproportionné d'intervenants.* »

Évaluation des GRD :

GRD mixtes :

GRD purs : Difficilement quantifiable

Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS :

La Fédération des CPAS ne s'exprime pas spécifiquement sur les coûts résultants de la procédure proposée par les Associations sociales et de consommateurs.

Les associations sociales et de consommateurs :

La voie administrative sur base de preuves de revenus existantes est une mesure de nature à limiter les coûts de traitements des dossiers, en particulier si les critères d'octroi de la PRC sont basés sur des critères existants et sur des attestations pouvant être délivrées suite à d'autres démarches initiées par les ménages (attestations OMNIO, MAF, attestation d'attente d'un logement social, attestation de majoration de prime énergie).

Ce faisant, on évite d'imposer aux ménages de multiplier les démarches envers différentes institutions.

Les coûts supplémentaires liés à l'élargissement de la clientèle protégée (financement du tarif social) et au renforcement de l'accompagnement des ménages (financement des CPAS et autres intervenants sociaux) doivent être comparés à la réduction des coûts de placement de CàB, particulièrement onéreux. A ce titre, le RWADE renvoie à l'analyse comparative des coûts des OSP sociales en vigueur dans les différentes Régions, actuellement largement plus élevés en Wallonie.

Les coûts supplémentaires liés à la prise en compte de l'état énergétique du logement doivent être replacés dans une perspective globale, tenant compte de l'inaccessibilité de fait du public fragilisé aux aides régionales et aux crédits d'impôts (dont la charge financière retombera sur les Régions suite à la sixième réforme de l'Etat). D'autre part, il s'agit de prendre en compte le fait qu'une intervention publique sur la rénovation du parc de logement occupé par les ménages à faible revenus est de nature à offrir une réponse structurelle aux difficultés de paiement. Sur le moyen terme, une réduction des consommations des ménages ayant droit au tarif social, limite d'autant l'ampleur de son financement.

La mise sur pied d'un service d'appui représente certes un coût non négligeable dans le contexte d'austérité actuel. Cependant, il convient de mettre ces coûts en perspective avec la valeur ajoutée d'un tel service pour l'intérêt général : soutien aux consommateurs, soutien aux travailleurs sociaux, du secteur public comme du secteur associatif. La création de ce service devrait permettre d'améliorer considérablement l'efficacité des interventions des services de première ligne, limitant d'autant l'ampleur des ressources humaines nécessaires à l'accompagnement des ménages vivant des situations difficiles. En améliorant la qualité des interventions des services de première ligne, une série de coûts peuvent ainsi être évités tant pour les GRD (limitation du nombre de compteurs à budget placés) que pour les consommateurs eux-mêmes (accès à une formule tarifaire plus adaptée à leur profil).

Les coûts relatifs à la mise sur pied d'un service de seconde ligne et aux renforcements des services de première ligne doivent également être comparés aux coûts qu'engendrerait l'obligation pour l'ensemble des fournisseurs d'ouvrir un service clientèle physiquement accessible par l'ensemble de leur clientèle sur l'ensemble du territoire wallon.

Enfin, les organisations sociales et de consommateurs plaident pour qu'une évaluation continue des coûts des OSP sociales soit menée de manière plus approfondie que ce n'est le cas actuellement, en particulier dans les comparaisons régionales, vis à vis desquelles l'étude d'évaluation menée par la CWAPE s'est avérée particulièrement lacunaire.

NOTE - PROCEDURE « BIS »

applicable dans le cas d'une impossibilité technique ou structurelle de placer un compteur à budget et/ou dans le cas d'une attribution incorrecte du profil de consommation.

1. PRELIMINAIRE

Lorsque le GRD constate qu'il est impossible de placer un compteur à budget pour des raisons soit « techniques », soit « structurelles », il y a lieu de prévoir une procédure alternative dite procédure « bis ».

Dans ce cadre, on traitera également des cas qui, à la suite d'une attribution incorrecte du profil de consommation, nécessitent un éclaircissement sur la procédure à utiliser.

Une liste des cas concernés par ces situations devra être dressée qui comprendra, notamment :

- a) Cas où l'impossibilité est strictement technique comme, par exemple, l'impossibilité d'accès, pas de place dans l'encombrement existant sauf à modifier l'entièreté du raccordement, ou encore une puissance du compteur non disponible dans un compteur à budget, etc . Ces situations ne sont, a priori, décelables que par le GRD, et vraisemblablement au moment du 1^{er} passage pour le placement d'un compteur à budget.
- b) Cas où l'impossibilité est structurelle, comme, par exemple, le cas d'un compteur qui alimente clairement plusieurs clients résidentiels différents (il y aura probablement lieu de définir les contours précis et, par exemple, exclure les « kots » de cette catégorie, le tout étant de bien définir la limite), le cas d'un immeuble collectif où le client connu du fournisseur est un client professionnel mais où, de toute évidence, les clients finals au sens du décret sont des clients résidentiels, le cas des points d'accès alimentant les communs d'un immeuble collectif et où le titulaire point d'accès est le syndic, le cas des parcs résidentiels (qui ne seraient pas considérés comme des réseaux privés) où le client connu du fournisseur est à nouveau un professionnel et où le GRD n'est pas responsable du réseau interne du parc et ne peut donc – structurellement – placer des compteur à budget alors même que les clients finals sont clairement des résidentiels, etc. Ces situations sont soit décelables par le GRD au moment du placement du compteur à budget (le préposé constate qu'il y a plusieurs clients finals sur le même point), soit connues par le fournisseur et/ou le GRD, mais non encore identifiées comme étant des situations où le client final n'est pas le client commercial.
- c) Cas nécessitant un éclaircissement : cas où le client est réputé résidentiel alors que l'essentiel de sa consommation n'est pas d'usage domestique, et où il n'a donc pas le droit de bénéficier des OSP destinées aux clients résidentiels.
- d) Cas nécessitant un éclaircissement : cas où le client est réputé professionnel alors que l'essentiel de sa consommation est d'usage domestique, et où il devrait donc pouvoir bénéficier des OSP destinées aux clients résidentiels.

2. PROPOSITION DE PROCEDURE « bis »

2.1. Point d'accès reconnu comme point résidentiel

Lorsque le GRD reçoit d'un fournisseur l'instruction de placer un compteur à budget à la suite d'une qualification DDP, s'il lui est impossible de placer un compteur à budget pour

des raisons techniques en fonction des critères publiés par la CWaPE, il en avertit le fournisseur et annule la demande de placement introduite par celui-ci.

La procédure « bis » pourrait être :

- *En électricité : le fournisseur demande au GRD de placer un limiteur de 10A.*
- *En gaz : le fournisseur peut introduire une demande de coupure du point d'alimentation auprès du juge de paix*

2.2. Point d'accès résidentiel mais réputé professionnel

Le client est réputé professionnel mais le ou les points d'accès dont le client professionnel est titulaire, sont en réalité (c'est à dire après vérification) des points qui alimentent un ou plusieurs clients finals résidentiels.

Lorsque le GRD reçoit d'un fournisseur l'instruction de couper l'alimentation d'un client professionnel, et qu'il constate qu'il s'agit en réalité de l'alimentation d'un client résidentiel, ou d'un - voire plusieurs - circuits d'un immeuble collectif, d'un ensemble d'immeubles, ou d'un parc résidentiel, il avertit le fournisseur et suspend la procédure entamée par le fournisseur.

Le GRD procède alors sans délai aux vérifications nécessaires.

Si le GRD constate qu'il s'agit d'un point d'accès dont l'utilisateur est un client résidentiel au motif que l'essentiel des consommations est destiné à l'usage domestique, il le communique au fournisseur et annule la demande de coupure. Le fournisseur lui propose alors un plan de paiement avant de le déclarer en DDP et, en cas de refus du plan de paiement (ou de non respect de celui-ci), de lui faire placer un compteur à budget.

Si le GRD constate qu'il s'agit d'un point d'accès qui alimente un ou plusieurs circuits, dont les communs, d'un immeuble collectif ou d'un ensemble d'immeubles, ou d'un parc résidentiel, il le communique au fournisseur et annule la demande de coupure.

La procédure bis pourrait être : « *le fournisseur peut alors introduire une demande de coupure du ou des point(s) d'alimentation auprès du juge de paix* ».

2.3. Point d'accès professionnel mais réputé résidentiel

Le client est réputé résidentiel chez son fournisseur mais son profil est classé professionnel chez son GRD.

Lorsque le GRD reçoit d'un fournisseur l'instruction de placer un compteur à budget à la suite d'une qualification en DDP, s'il constate, après avoir opéré les vérifications nécessaires, que le profil du ou des points d'accès concernés est en réalité un profil de professionnel, il avertit le fournisseur et annule la demande de placement introduite par celui-ci.

3. Liste des impossibilités techniques

- Accès difficile rendant impossible le placement d'un compteur à budget : la qualification de caractère d'un accès difficile au point de rendre impossible le placement d'un compteur à budget est laissée à l'appréciation du GRD, mais elle doit être motivée sur la base de critères objectifs qui auront été établis par la CWaPE en concertation avec les GRD, et elle doit être consignée dans un PV, et communiquée au fournisseur avant la fin du délai légal de placement d'un compteur à budget.

- Encombrement insuffisant : la qualification d'un encombrement insuffisant pour permettre le placement du compteur à budget est laissée à l'appréciation du GRD sur la base de critères objectifs qui auront été établis par la CWaPE en concertation avec les GRD.

Cela peut concerner une loquette trop exiguë comme rencontré notamment dans des logements sociaux et d'anciens bâtiments. Cela peut concerner le manque de place pour le placement d'un coffret/armoire sur un poteau ou en façade pour les comptages triphasés.

Cela peut concerner une colonne trop courte avec entrée dans le coffret existant par le haut, nécessitant ainsi de revoir tout le raccordement.

Cette appréciation doit être consignée sur un PV et communiquée au fournisseur avant la fin du délai légal de placement d'un compteur à budget.

- Puissance de raccordement trop élevée soit une puissance supérieure à 13,8 kVA en monophasé, ou à 41,52 kVA en triphasé (60 ampères): le constat doit être consigné sur un PV et communiqué au fournisseur avant la fin du délai légal de placement d'un compteur à budget.

LOGIGRAMMES DES PROCEDURES PRESENTEES

Annexe 1 : Procédure n°1 : proposition conjointe FEBEG-ORES-INTER-REGIES - logigramme des clients alimentés par le fournisseur commercial.

Annexe 2 : Procédure n°1 : proposition conjointe FEBEG-ORES-INTER-REGIES - logigramme des clients alimentés par le fournisseur social.

Annexe 3 : Procédure n°2 : procédure proposée par la Fédération des CPAS – logigramme des clients alimentés par le fournisseur commercial.

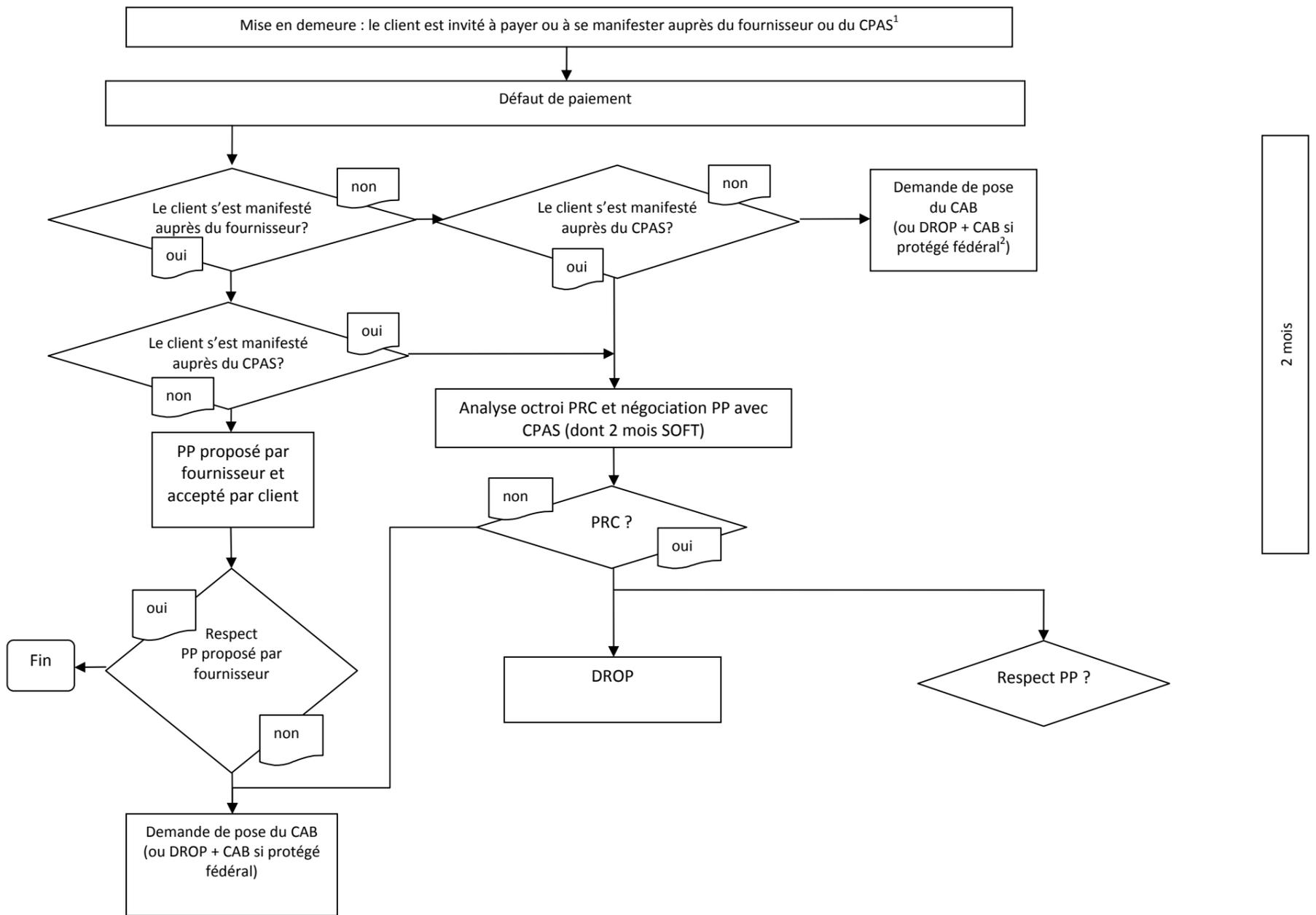
Annexe 4: Procédure n°2 : procédure proposée par la Fédération des CPAS – logigramme des clients alimentés par le fournisseur social.

Annexe 5 : Procédure n°3 : procédure présentée par la CWaPE – logigramme des clients alimentés par le fournisseur commercial.

Annexe 6 : Procédure n°3 : procédure présentée par la CWaPE – logigramme des clients alimentés par le fournisseur social.

Annexe 7 : Procédure n° 4 : procédure proposée par le RWaDE

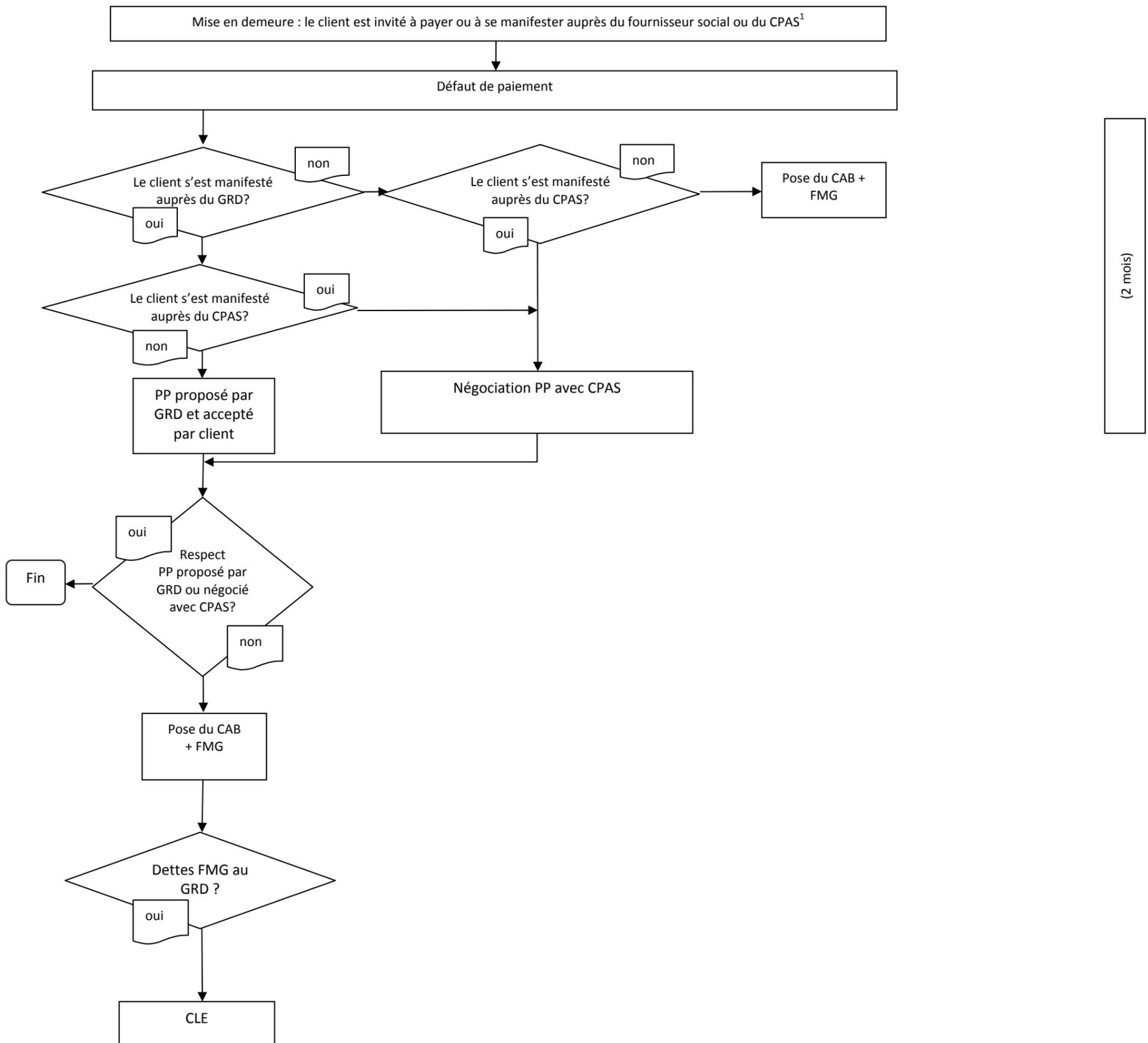
ANNEXE 1 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL – N° 1 (F&GRD)



¹ Dès la mise en demeure, le fournisseur transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

² On suppose que les protégés structurels régionaux sont tous alimentés par le GRD

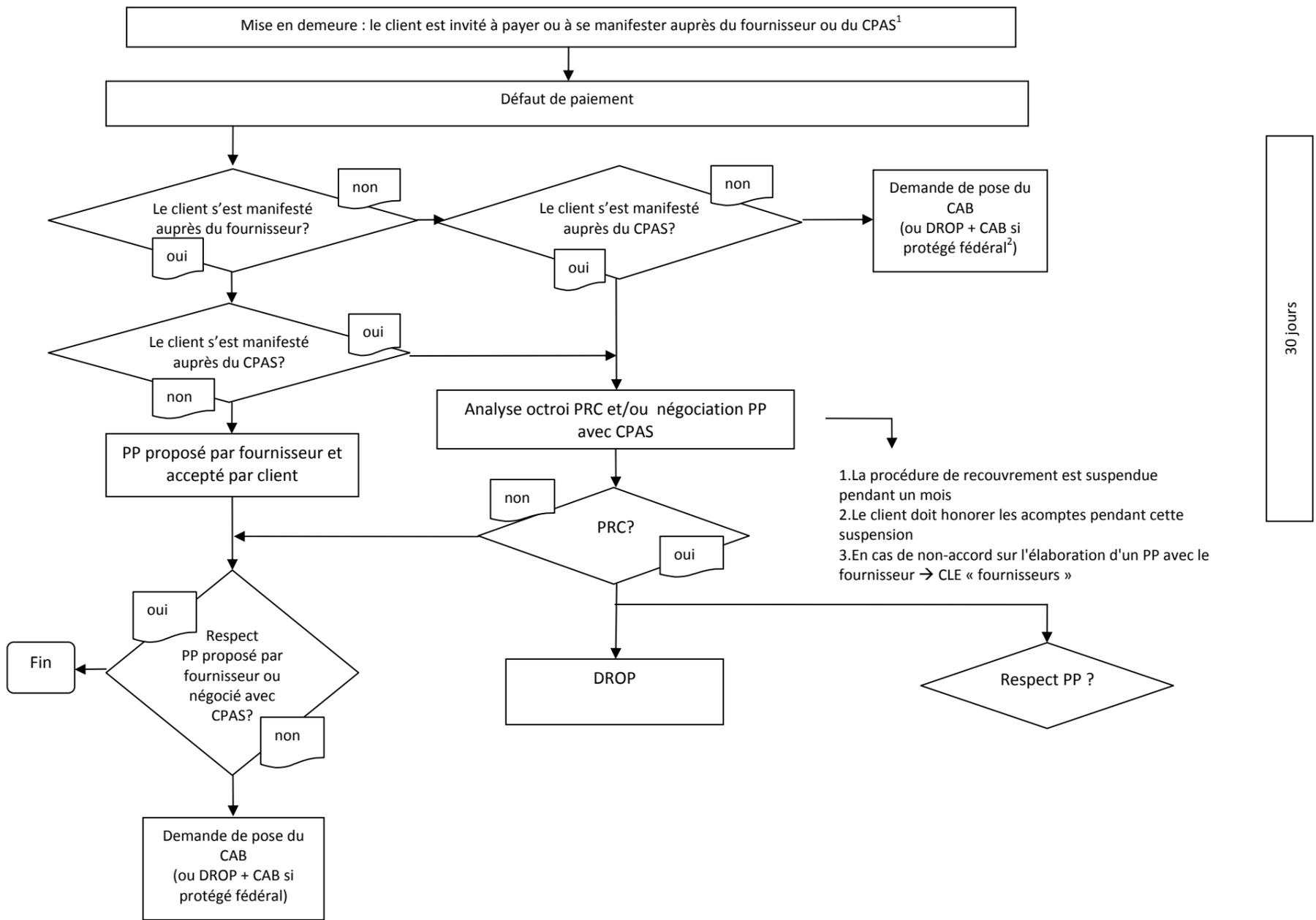
ANNEXE 2 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS PROTEGES STRUCTURELS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR SOCIAL – N° 1 (F&GRD)



(2 mois)

¹ Dès la mise en demeure, le GRD transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.
 Document mis à jour le : 3 octobre 2011

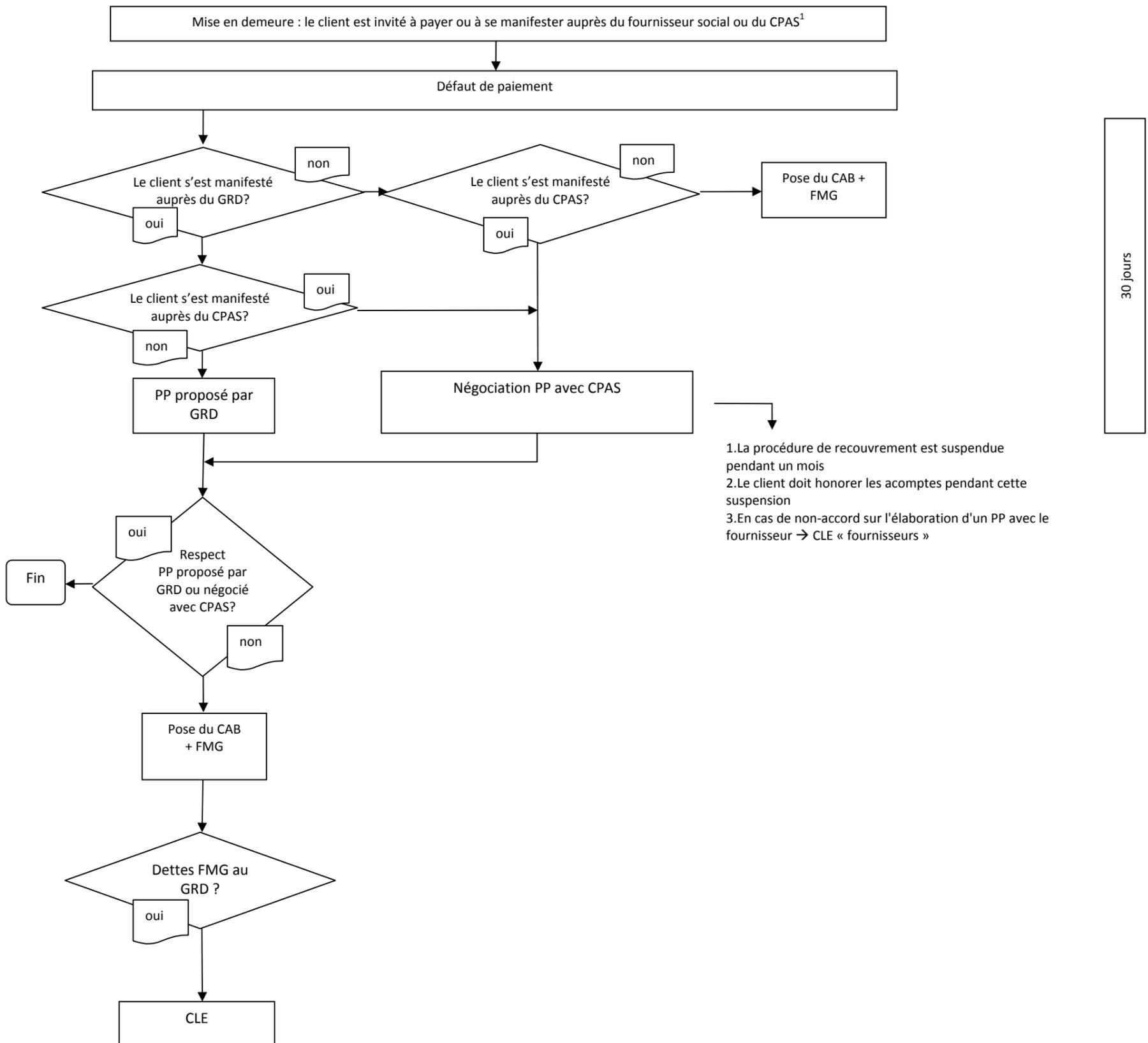
ANNEXE 3 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL – N° 2 (FEDERATION CPAS)



¹ Dès la mise en demeure, le fournisseur transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

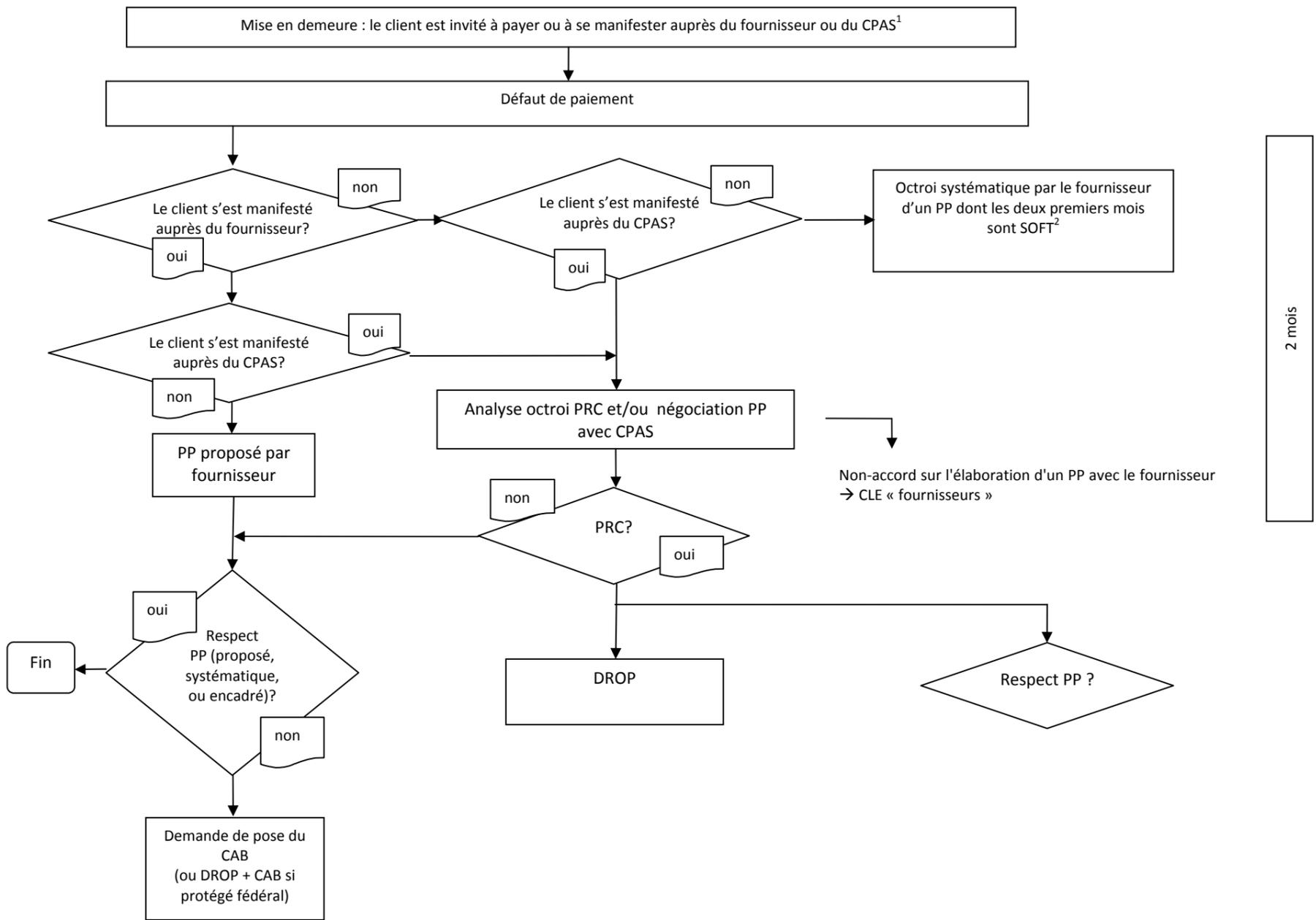
Document mis à jour le : 16 novembre 2011

**ANNEXE 4 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS PROTEGES STRUCTURELS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR SOCIAL – N° 2
(FEDERATION CPAS)**



¹ Dès la mise en demeure, le GRD transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

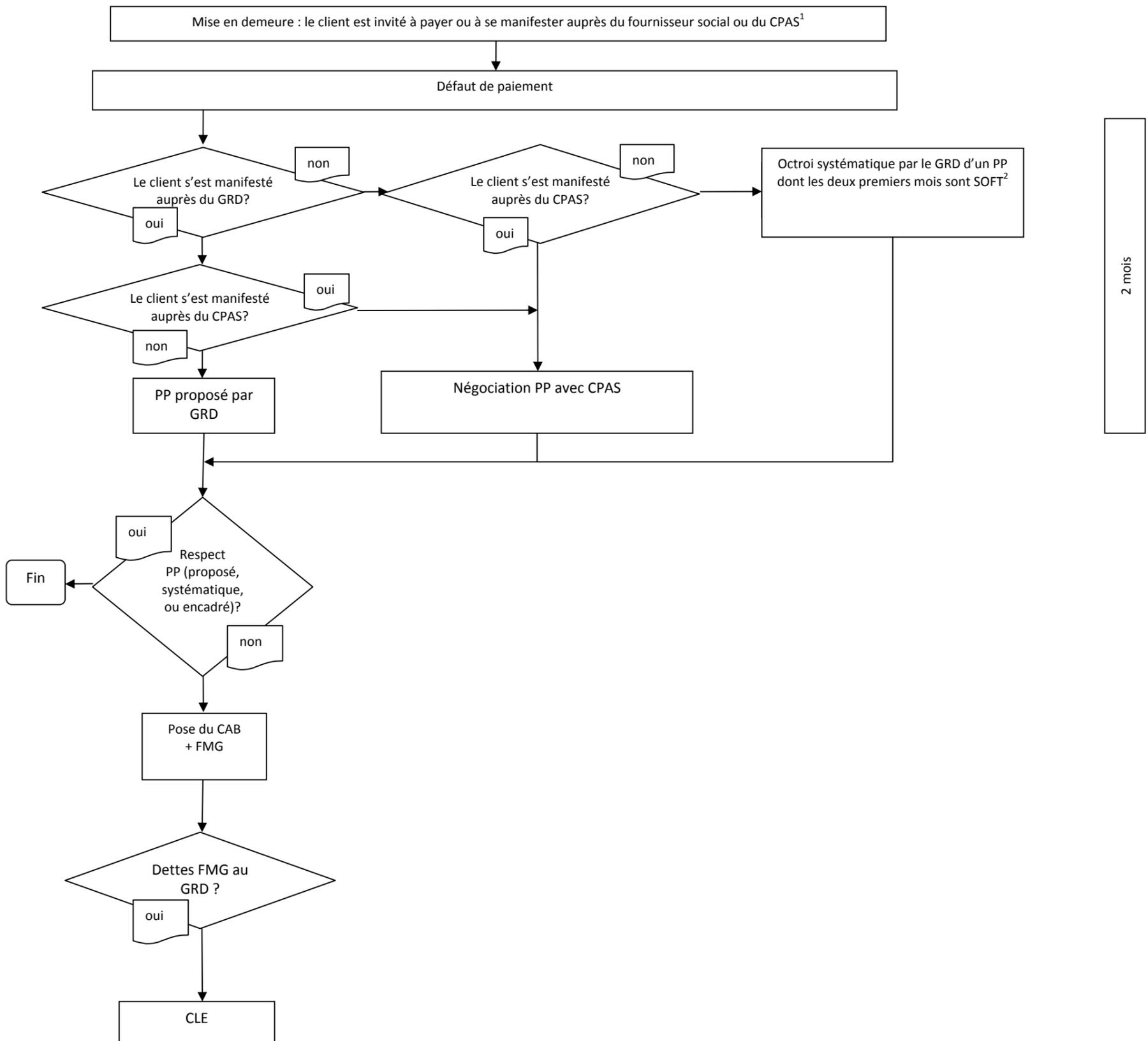
ANNEXE 5 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL – N° 3 (CWaPE)



¹ Dès la mise en demeure, le fournisseur transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

² Un plan SOFT est un plan dont la tranche mensuelle est plafonnée au montant de l'acompte mensuel en cours, soit un montant correspondant à 1/12 de la consommation annuelle.

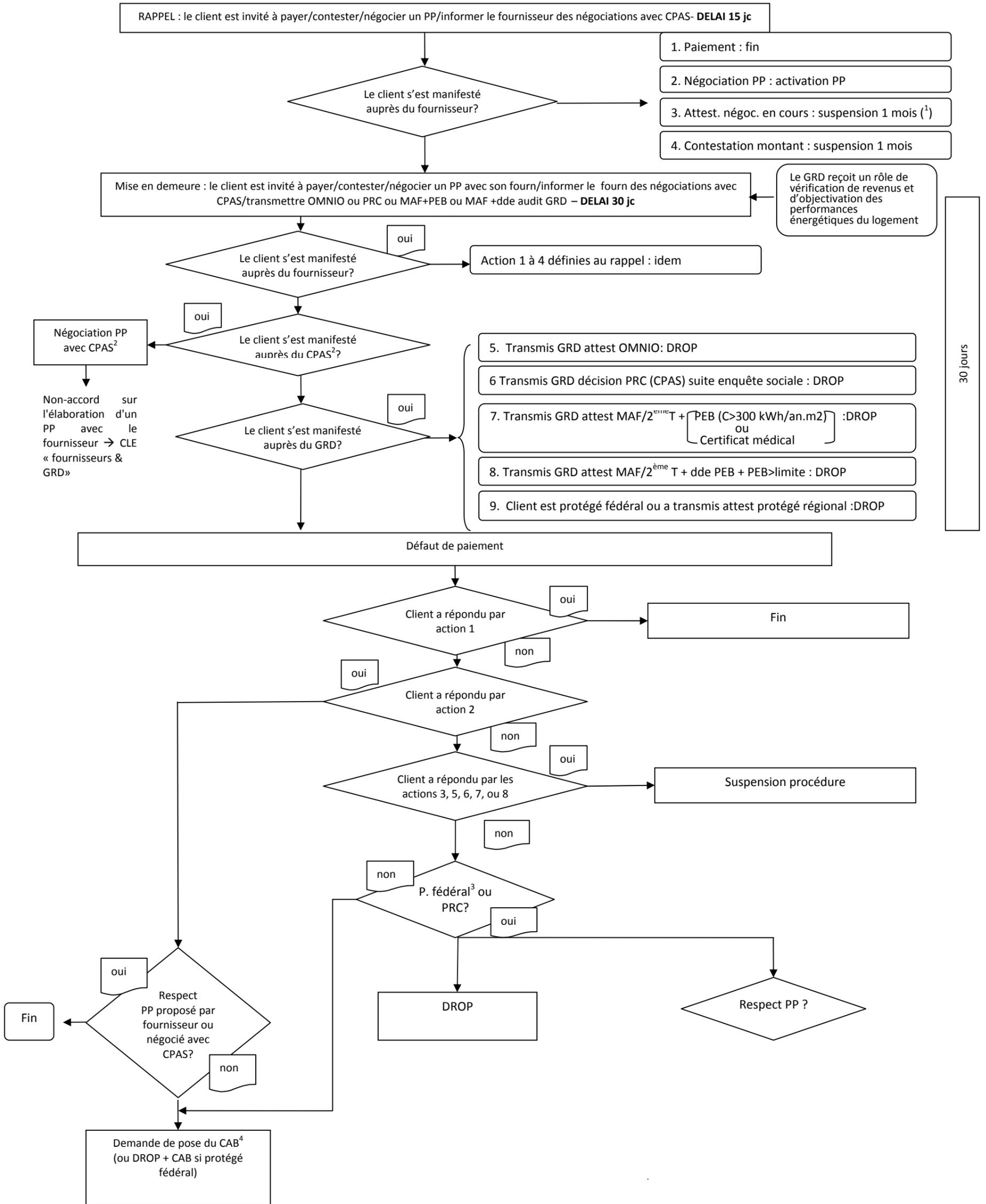
ANNEXE 6 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS PROTEGES STRUCTURELS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR SOCIAL – N° 3 (CWaPE)



¹ Dès la mise en demeure, le GRD transmet, pour information, le listing des clients en MED aux CPAS. Il transmet la liste actualisée lors de la DDP.

² Un plan SOFT est un plan dont la tranche mensuelle est plafonnée au montant de l'acompte mensuel en cours, soit un montant correspondant à 1/12 de la consommation annuelle.

ANNEXE 7 - PROCEDURE DEFAUT DE PAIEMENT CLIENTS ALIMENTES PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL - N° 4 (RWADE)



¹ Si le client majore volontairement sa facture d'acompte de 5€ en signe de bonne volonté, le délai de suspension est porté à 2 mois

² Il s'agit du CPAS ou d'une autre institution sociale reconnue

³ On suppose que les protégés structurels régionaux sont tous alimentés par le GRD

⁴ Le délai de pose d'un CAB passe de 40 jc à 60jc