



---

**COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE**

**ÉTUDE**

CD-16I15-CWaPE-0018

*sur les*

***'compteurs à budget'***

*rendue en application de l'article 43bis, § 1<sup>er</sup> du décret du 12 avril 2001  
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

*Le 15 décembre 2016*

---

## **TABLE DES MATIERES**

<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>4</b>
<b>1. OBJET</b> .....	<b>16</b>
<b>2. STRUCTURE DE L'ÉTUDE</b> .....	<b>18</b>
<b>3. ÉTAT DES LIEUX EN RÉGION WALLONNE</b> .....	<b>19</b>
3.1. PRÉSENTATION DU SYSTÈME DES COMPTEURS À BUDGET .....	19
3.2. QUELQUES CHIFFRES .....	21
3.3. ÉVALUATION RELATIVE À L'UTILISATION DES COMPTEURS À BUDGET .....	21
3.3.1. <i>L'accès à l'énergie</i> .....	21
3.3.2. <i>La limitation de l'endettement</i> .....	23
3.3.3. <i>La maîtrise de la consommation</i> .....	25
3.4. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS DE COMPTEUR À BUDGET .....	28
3.4.1. <i>Contexte</i> .....	28
3.4.2. <i>Périmètre</i> .....	28
3.4.3. <i>Légalité des démarches et confidentialité des informations collectées</i> .....	29
3.4.4. <i>Préparation de l'enquête téléphonique</i> .....	30
3.4.5. <i>Réalisation de l'enquête téléphonique</i> .....	34
3.4.6. <i>Résultats de l'enquête téléphonique</i> .....	34
3.4.7. <i>Grandes tendances de l'enquête</i> .....	70
3.4.8. <i>FOCUS GROUPES</i> .....	73
<b>4. COMPARAISON DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE PROTECTION</b> .....	<b>98</b>
4.1. PRÉSENTATION DES SYSTÈMES D'APUREMENT DES DETTES ÉNERGIE EN EUROPE .....	98
4.1.1. <i>Pays dans lesquels le compteur à budget est d'application:</i> .....	98
4.1.2. <i>Pays dans lequel le compteur à budget n'est pas d'application:</i> .....	99
4.2. ÉVALUATION QUALITATIVE DU SYSTÈME DU COMPTEUR À BUDGET COMPARATIVEMENT AU SYSTÈME LIMITEUR DE PUISSANCE .....	101
4.2.1. <i>Présentation des deux dispositifs</i> .....	101
4.2.2. <i>Tableau comparatif des avantages et inconvénients des deux dispositifs</i> .....	102
4.2.3. <i>Cas particulier du gaz</i> .....	102
4.3. ÉVALUATION QUANTITATIVE RELATIVE À LA COMPARAISON DES SYSTÈMES EXISTANTS D'APUREMENT DES DETTES ÉNERGIE .....	103
4.3.1. <i>Objet de l'étude</i> .....	103
4.3.2. <i>Présentation des procédures en cas de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale</i> .....	106
4.3.3. <i>Comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014</i> .....	111
4.3.4. <i>Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie</i> .....	142
4.3.5. <i>Evolution des résultats sur base des données relatives à l'année 2015</i> .....	148
4.3.6. <i>Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en cas d'un basculement hypothétique d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne</i> .....	149
4.3.7. <i>Constats de l'étude quantitative</i> .....	168

<b>5. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>170</b>
5.1. RECOMMANDATION PRINCIPALE .....	170
5.2. ACCEPTANCE ET DOMESTICATION DU COMPTEUR À BUDGET .....	171
5.3. PROTECTION DE LA CLIENTÈLE PRÉCAIRE .....	174
5.4. PRÉPAIEMENT SOUS RÉGIME DES COMPTEURS COMMUNICANTS .....	177
5.5. ACCORD SECTORIEL.....	179
<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>181</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>183</b>
<b>LISTE DES ANNEXES .....</b>	<b>184</b>

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions a sollicité la CWaPE pour la réalisation d'une étude d'évaluation sur les mesures sociales applicables en Région wallonne et plus particulièrement sur le mécanisme des compteurs à budget. En effet, le plan de lutte contre la pauvreté adopté en septembre 2015 par le Gouvernement wallon prévoit en son point 3.2.4 *d'évaluer les compteurs à budget prépayés en gaz et en électricité.*

L'étude se compose de trois parties correspondant aux différentes analyses demandées par le Ministre.

### **1) PREMIÈRE PARTIE**

La première partie dresse un état des lieux, en Région wallonne, du dispositif compteur à budget, et en particulier, une présentation du système des compteurs à budget, une évaluation relative à l'utilisation des compteurs à budget et un retour d'expérience des utilisateurs des compteurs à budget au travers d'une enquête téléphonique et de focus groupes.

L'évaluation relative à l'utilisation des compteurs à budget porte plus précisément sur l'analyse des auto-coupures, des factures de régularisation et de la consommation des clients sous compteur à budget.

Le compteur à budget et plus particulièrement ce mécanisme d'auto-coupure font régulièrement l'objet de critique dans le sens où ils imposent au client concerné de donner la priorité à ses dépenses d'énergie s'il en a les moyens ou à défaut de moyens suffisants d'endosser la responsabilité de l'interruption de l'alimentation, laquelle ne nécessite pas l'intervention du gestionnaire de réseau.

Afin d'évaluer l'ampleur du phénomène, les GRD ont, à la demande de la CWaPE, extrait de leurs bases de données des informations, relatives à l'année 2015, permettant de dégager une vue d'ensemble sur les auto-coupures. Les principaux enseignements à retirer de l'analyse sont qu'aucune auto-coupure n'a été enregistrée pour plus de 72 % des utilisateurs de compteur à budget en électricité et pour 51 % des utilisateurs de compteur à budget gaz. D'un autre côté, il est constaté qu'un pourcentage limité des utilisateurs de compteurs à budget, respectivement 9 % en électricité et 6 % en gaz, est confronté à un nombre annuel d'auto-coupures pouvant aller jusqu'à 10.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients vulnérables, qui seraient confrontés à des auto-coupures régulières, ont la possibilité, pour autant qu'ils soient clients protégés et alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie en électricité via le limiteur de puissance et d'une aide hivernale en gaz.

L'objectif de maîtrise de l'endettement via l'utilisation d'un compteur à budget devrait être atteignable dans la mesure où le prépaiement des consommations est de nature à empêcher la création de toute nouvelle dette. Afin de vérifier la réalisation de cet objectif, la CWaPE a procédé à une analyse des factures de régularisation émises à destination des clients protégés et non protégés sous compteur à budget durant l'année 2015.

Dans ce cadre, la CWaPE s'est focalisée sur les clients concernés par une facture de régularisation défavorable et particulièrement élevée ce qui va à l'encontre tant de l'objectif de maîtrise de l'endettement au moyen de l'utilisation d'un compteur à budget que de la notion même du prépaiement. Il ressort que, parmi ces clients, 20 % se voient réclamer un montant supérieur à 500 EUR alors que leurs consommations sont supposées avoir été prépayées. Et, sans surprise, il est constaté que ces factures ne sont que très rarement payées et représentent un taux d'impayé supérieur à 60 %.

Face à ce constat, la CWaPE s'est engagée, en collaboration avec les fournisseurs et les GRD, à tenter d'identifier les causes probables du montant/de la hauteur de ces factures. Sur base du résultat de cette analyse complémentaire, la CWaPE fera, le cas échéant, des propositions de modification de la législation afin d'encadrer davantage cette problématique et de minimiser tant que possible la survenance de factures si élevées.

Afin d'estimer l'éventuel impact du compteur à budget sur le niveau de consommations d'électricité et de gaz des utilisateurs et donc aussi sur le budget à consacrer aux dépenses d'énergie, la CWaPE a demandé aux GRD de procéder à une analyse de l'évolution des consommations des clients restés sous compteur à budget actif pour une période ininterrompue.

L'analyse a été basée sur la consommation annuelle standardisée (EAV) des clients pour l'année précédant la pose, pour l'année de la pose du compteur à budget, ainsi que celle pour chaque année sous compteur à budget par la suite. En l'électricité, l'évolution de la consommation, par rapport à l'année de placement servant de référence, semble montrer, malgré une légère hausse l'année du placement, une tendance à la baisse des consommations suite à l'utilisation d'un compteur à budget. Le même exercice a été réalisé en ce qui concerne la consommation des clients sous compteur à budget gaz. Plus prononcée qu'en électricité, une tendance à la baisse des consommations de gaz est également constatée, même si cette diminution semble déjà avoir commencé avant la pose du compteur à budget.

D'un côté, le compteur à budget, comme outil d'aide à la gestion du budget et des consommations des ménages, a pu induire un comportement « d'utilisation rationnelle de l'énergie » chez son utilisateur avec pour conséquence une baisse régulière et permanente des consommations. D'un autre côté, le compteur à budget a pu contraindre l'utilisateur à faire certains choix et à donner la priorité à d'autres dépenses. Au global il est probable que l'effet « URE » et l'effet « privation » aient chacun un impact partiel sur l'évolution à la baisse des consommations. Ces deux effets ont été abordés avec les utilisateurs de compteur à budget au travers tant de l'enquête téléphonique que des focus groupes.

### L'enquête téléphonique

Afin de recueillir les opinions et ressentis des utilisateurs de compteur à budget, mais également de mieux connaître leur profil socio-économique, la CWaPE a effectué une enquête téléphonique auprès d'utilisateurs de compteur à budget répartis sur l'ensemble de la Wallonie. L'enquête devait également servir à tester certaines pistes d'amélioration pressenties avec le potentiel qu'offrent les compteurs communicants.

La CWaPE s'est fait aider dans ses démarches et sa méthodologie, d'un sociologue professeur chercheur à l'ULB, spécialiste dans les matières de l'énergie, Monsieur Grégoire Wallenborn.

L'enquête a été menée par le centre d'appel de la CWaPE entre avril et fin juin 2016. 1210 personnes, ont accepté d'y prendre part. Les données de l'enquête ont été classées et étudiées selon la théorie de la domestication.

Une comparaison entre les profils des répondants et les moyennes pour l'ensemble des wallons, permet de constater, un pourcentage plus important de personnes sans emploi (le taux d'emploi des répondants à l'enquête est de 38,5% alors que la moyenne wallonne est de 61,5%) et un pourcentage moins important des personnes ayant un niveau d'éducation élevé. En effet, le pourcentage des participants à l'enquête ayant obtenu un diplôme d'études supérieures de type court ou de niveau universitaire est de 9,5% alors que la moyenne régionale est de 31%. Des divergences importantes au niveau du statut d'occupation du logement principal sont également observées puisque le pourcentage des locataires parmi les répondants (soit 66,4%) est nettement supérieur à la moyenne belge (23,6%).

Il ressort également de l'enquête que le pourcentage de famille monoparentale (soit 11,9% des répondants) se rapproche de la moyenne wallonne (12,2%), mais que le nombre de personnes isolées (soit 24,1% des répondants) est moins élevé qu'en Wallonie (35,3%).

L'enquête a également permis de mettre en évidence une méconnaissance du statut de client protégé. 12,8% des répondants ne savaient pas s'ils étaient protégés ou non, et près d'un cinquième des réponses des participants ne coïncident pas avec les informations relatives au statut de protégé communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution.

En ce qui concerne les consommations énergétiques des ménages en matière de chauffage, plus de 66% des répondants se chauffent principalement au gaz naturel alors qu'en Wallonie plus de 51% des personnes se chauffent principalement au mazout. Le fait que deux tiers des personnes interrogées possédaient un compteur à budget gaz explique notamment ce contraste.

La CWaPE a également essayé de mesurer, au travers de l'enquête, les effets positifs et négatifs sur les ménages des compteurs à budget, ainsi qu'une série d'obstacles présumés et d'améliorations possibles à l'usage des compteurs à budget

Quelques 89,5% des personnes interrogées indiquent préférer un compteur à budget électrique au compteur classique. Cette tendance est également très marquée pour le gaz où 87,6% des personnes interrogées préfèrent le compteur à budget gaz. Les principales raisons de ce choix est qu'il permet de mieux contrôler et gérer les dépenses énergétiques.

Concernant les informations communiquées par le compteur, l'enquête révèle que le montant du crédit restant prévaut sur toute autre information. Par ailleurs, ce n'est pas tant le lieu où le compteur à budget est placé qui est important aux yeux du répondant, mais davantage le fait qu'il s'agisse d'un endroit accessible et de passage afin, notamment, de pouvoir consulter facilement le crédit restant et de pouvoir entendre l'alarme préventive. En outre, malgré le fait qu'elle soit très peu entendue, cette alarme préventive est considérée comme très utile d'après l'enquête.

Sur le plan des coupures liées à l'absence de rechargement du compteur à budget, après épuisement du crédit de secours, près d'un cinquième des répondants (20,4% en électricité et 19,4% en gaz) ont déclaré avoir connu au moins une coupure durant le dernier semestre. Dans la majorité des cas, les coupures durent en moyenne une heure ou moins. Il est toutefois interpellant de constater que certaines personnes ont indiqué avoir connu plus de 5, voire plus de 10 coupures lors du dernier semestre mais également que dans 15,4% des situations de coupures en électricité et dans plus de 30,2% des cas en gaz, la coupure a duré plus de 24 heures.

Près de la moitié des répondants ayant connu des coupures indiquent que ces dernières ne leur ont occasionné aucun désagrément (soit 46,8% pour l'élec et 52,7% pour le gaz). L'autre moitié des utilisateurs indiquent que les désagréments subis sont principalement l'impossibilité de s'éclairer en électricité et la baisse des températures en gaz.

Il se dégage très clairement de l'enquête que le compteur à budget permet une gestion et un contrôle plus importants du budget énergétique des ménages puisque près de 92% des répondants tant en gaz qu'en électricité affirment qu'il les aide à gérer leurs dépenses en énergie. Les résultats de l'enquête ne permettent pas d'en déduire que le compteur à budget a conduit systématiquement son utilisateur à réaliser des travaux d'isolation ou à investir dans des appareils électro-ménagers moins énergivores en vue d'effectuer des économies d'énergie. Par contre, certains gestes URE comme le fait d'éteindre ou de retirer la prise de certains appareils et des petits investissements comme l'achat d'ampoules plus économiques ont été mentionnés par 58% des ménages. A noter que les répondants ont régulièrement indiqué qu'ils auraient adopté ces gestes URE même sans le compteur à budget.

En matière d'auto-restriction suite à la pose du compteur à budget, il ressort de l'enquête que 8,9% des répondants ont dû passer du temps en dehors de chez eux afin de faire des économies d'énergie et 5,5% ont accueilli moins d'amis ou de famille chez eux. Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient toutefois pas dû limiter l'utilisation de certains appareils et près des deux tiers affirment qu'ils n'ont pas dû supprimer ou reporter des achats. Il est interpellant de constater que, pour les personnes qui ont indiqué avoir connu des auto-restrictions, le poste lié à des achats alimentaires est cité en priorité.

La CWaPE a également interrogé les 702 personnes pour lesquelles le compteur à budget était placé sur le vecteur du chauffage. 21 % de celles-ci déclarent ne pas savoir suffisamment se chauffer en hiver et près de 22% recourent à l'utilisation d'un autre appareil pour se chauffer en hiver.

Les problèmes et les contraintes liées aux rechargements sont clairement évoquées comme raison de la préférence pour un compteur classique et parallèlement comme obstacle principal à l'appropriation du compteur à budget.

Plusieurs participants ont notamment fait part de leur regret de ne plus pouvoir recharger leur compteur à budget via les cabines publiques et près de trois quarts des participants seraient favorables au fait de pouvoir recharger leur compteur à budget via leur *smartphone* ou via sms. Avec l'arrivée des compteurs intelligents, une communication des informations relatives au compteur à budget par sms, apps ou internet pourrait également être envisagée. Dans ce cadre, l'enquête révèle que les utilisateurs de compteur à budget privilégient l'envoi des informations via sms.

## Les focus groupes

Certains résultats de l'enquête téléphonique nécessitaient un retour vers les usagers afin de mieux comprendre certaines tendances et réponses du questionnaire. De nouvelles questions ont émergé suite à l'analyse des réponses apportées. De plus, des questions n'avaient pas été abordées lors de l'enquête et les usagers qui avaient demandé la désactivation du compteur à budget n'avaient pas été interrogés.

Afin de compléter et d'affiner l'enquête téléphonique, la CWaPE a organisé **4 focus groupes** entre septembre et novembre 2016. Le premier focus groupe organisé à Charleroi était composé d'un échantillon de personnes présentant des profils mixtes et des réponses variées à l'enquête. Le deuxième focus groupe organisé à Mons était composé de personnes précarisés. Le troisième focus groupe organisé à Liège était composé de clients protégés. Le quatrième focus groupe organisé à Namur était composé de personnes ayant demandé la désactivation de leur compteur à budget.

Au cours de ces focus groupes, la CWaPE a eu l'occasion de rencontrer 28 ménages différents.

L'analyse des focus groupes a permis d'effectuer les constats suivants :

**Le processus de domestication des compteurs à budget** peut être scindé en **trois ou quatre phases**. Il est important de noter que la durée et la succession de ces différentes phases dépendent fortement du contexte dans lequel évolue l'utilisateur et des ressources dont il dispose mais également de la manière dont le compteur à budget contribue, ou non, à améliorer la gestion de sa consommation d'énergie.

L'arrivée du compteur à budget, souvent perçue comme stigmatisante, constitue la première phase du processus. Les usagers domestiquent le compteur car il est considéré comme un « médiateur technique » qui permet notamment de mettre à distance les institutions et, par conséquent de relâcher la pression des factures. La deuxième phase concerne l'accommodement et les apprentissages. Durant cette phase, l'utilisateur doit apprendre à faire correspondre le prépaiement avec les usages de l'énergie. La troisième phase est caractérisée notamment par la contraction d'habitudes et la mise en place de routines relatives aux stratégies de rechargement et à la gestion et maîtrise de l'énergie conduisant parfois à une normalisation des restrictions. Enfin, l'abandon du compteur constitue parfois la phase ultime du processus de la domestication.

**Cinq types d'usager** ont été identifiés et étudiés dans les focus groupes selon le rôle qu'ils attribuent au compteur à budget et sur la manière dont la pression externe est intégrée dans leur vie quotidienne. Les prosélytes considèrent le compteur à budget comme le meilleur système pour payer leur énergie. Les habitués évaluent le compteur à budget comme le moins mauvais système pour ne pas être ennuyés par les factures. Les contraints considèrent le compteur à budget comme une contrainte qui entraîne de sévères restrictions. Les indifférents parlent assez peu de leur expérience avec les compteurs à budget, leurs usages semblent peu problématiques. Enfin, les abandonneurs sont ceux qui se défont de leur compteur à budget.

Les **avantages** des compteurs à budget régulièrement cités lors des focus groupes sont les suivants :

- L'absence de facture d'acompte et de frais de rappel,
- Une meilleure gestion des paiements et une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie,
- Un signal clair sur le solde disponible pour sa consommation d'énergie,
- L'existence du crédit de secours et des périodes de non-déconnexion.

Les focus groupes ont également permis d'identifier **les inconvénients** suivants :

- Les rechargements de la carte, fastidieux et parfois facturés,
- Les coupures suite à une distraction, une mauvaise gestion du budget ou un budget trop serré,
- L'absence d'alarme préventive, ou le fait de ne pas l'entendre.

Lors des focus groupes, la CWaPE a été surprise d'entendre à plusieurs reprises que les participants se plaignaient d'incidents ou de **dysfonctionnements** de leur compteur à budget, voire de leur carte de rechargement.

Les focus groupes ont également permis de réaliser que de nombreuses **confusions ou fausses idées** relatives au compteur à budget sont répandues parmi ses utilisateurs. Celles-ci concernent notamment le coût de l'énergie considéré comme beaucoup moins élevé par certains utilisateur lorsque le compteur à budget est actif, ainsi que la méconnaissance du statut de client protégé, du fonctionnement de l'aide hivernale, du limiteur de puissance et des rôles des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.

Les focus groupe ont également été l'occasion d'aborder les **alternatives** au compteur à budget et les **améliorations** que les participants souhaiteraient. Parmi celles-ci, le rechargement à distance via internet ou via un *smartphone* rencontrait un grand intérêt. Beaucoup de participants étaient également favorables à une plus grande souplesse dans les plans de paiement, et se montraient intéressés par la visite d'un auditeur énergétique. Concernant le limiteur de puissance, les participants au focus groupe y étaient soit indifférents, soit totalement opposés. Les compteurs communicants présentaient un intérêt pour les nouvelles possibilités techniques qu'ils pourraient offrir mais celui-ci était contrebalancé par la méfiance envers la possibilité qu'auraient les gestionnaires de réseau de distribution de pouvoir surveiller les utilisateurs.

## 2) DEUXIÈME PARTIE

Après une présentation succincte des différents systèmes d'apurement des dettes en Europe ainsi que d'une comparaison des avantages et inconvénients théoriques du système du compteur à budget et de celui du limiteur de puissance au regard des objectifs de garantie d'accès à l'énergie, de limitation de l'endettement et de maîtrise des consommations, la deuxième partie de cette étude **consiste essentiellement en une étude quantitative** portant en particulier sur la comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le **système du compteur à budget en Région wallonne** avec celle basée sur le **système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale**. **L'année 2014** a été prise comme référence étant donné qu'il s'agit de la dernière année dont les données sont entièrement disponibles.

Les coûts sociétaux totaux constatés en Région wallonne pour l'année 2014 s'élèvent respectivement en électricité et en gaz à € 86,8 millions et à € 39,4 millions, et en Région de Bruxelles-Capitale, à €22,4 millions et à €17,2 millions.

En Région wallonne, il est constaté que **55%** de ces coûts sociétaux totaux sont à charge des **gestionnaires de réseau de distribution**. En Région de Bruxelles-Capitale, la majorité de ces coûts, à savoir **60%**, est par contre supportée par les **fournisseurs commerciaux**.

Alors que les coûts des obligations de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution, répercutés au client final via les tarifs de distribution, sont moins élevés en Région de Bruxelles-Capitale, les fournisseurs commerciaux supportent quant à eux une charge importante en matière de protection des clients résidentiels. Celle-ci est notamment liée à la prise en charge des consommations impayées sous limiteur de puissance, à une durée plus ou moins longue de la période de recouvrement de créances ou encore à des coûts liés au passage devant le Juge de paix.

Le cadre législatif en matière d'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale se distingue de celui de la Région wallonne sur plusieurs aspects et notamment quant à l'obligation de recourir au **Juge de Paix en Région de Bruxelles-Capitale** pour procéder à une coupure.

Le Juge de paix bruxellois rencontré considère que leur compétence en matière de coupures cadre relativement bien avec le rôle de protection des plus faibles de la Justice de paix. En effet, la Justice de paix est une structure relativement décentralisée et de proximité et permet une approche individualisée.

Cependant, cette étape implique des frais à supporter tant pour le débiteur, que pour le fournisseur et la collectivité. Certains sont par ailleurs difficilement quantifiables. La possibilité d'introduire une demande de résolution du contrat devant le Juge paix par voie de requête contradictoire a notamment eu un impact en matière de charge de travail et d'encombrement des dossiers dans certains cantons, avec pour conséquence un allongement du délai de traitement des dossiers, de la période de recouvrement de créances et un endettement plus important des ménages. Par ailleurs, il est interpellant de constater une faible comparution des clients concernés et dès lors, un taux élevé de jugements par défaut avec une condamnation au paiement du principal et une résiliation du contrat.

De plus, l'**impact** de cette procédure de défaut de paiement en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale **sur l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie** a également été évalué au travers de plusieurs méthodes.

Dans les différents scénarios proposés pour objectiver la dette, il apparaît que le système sous limiteur de puissance en **Région de Bruxelles-Capitale conduit à un endettement plus important de l'URD sur base des chiffres de l'année 2014**. Sur base des montants des créances irrécouvrables supportées par les fournisseurs commerciaux et les GRD ainsi que sur base des montants des aides sociales octroyées par les C.P.A.S. en 2014, pondérés en fonction du nombre de clients ayant des dettes énergie, l'endettement des ménages en matière d'énergie est presque deux fois plus élevé en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne. Comme précisé préalablement, ce constat peut être lié à une consommation sous limiteur durant une période de recouvrement de créances plus ou moins longue, ou encore au type de saisine et aux délais de traitement des demandes de résolution de contrat par le Juge de paix.

Enfin, un **scénario quantitatif théorique**, ayant pour objectif d'estimer l'évolution des coûts sociétaux en Région wallonne en cas d'un basculement hypothétique d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance, a été étudiée par la CWaPE.

Il s'avère que, sur base des hypothèses définies, une **augmentation globale des coûts sociétaux** de €+28,6 millions en électricité et de €+6,7 millions en gaz est constatée pour l'année du basculement par rapport à l'année de référence 2014. **L'analyse de sensibilité** montre toutefois que, malgré l'évolution à la hausse ou à la baisse des paramètres de base, des surcoûts sociétaux restent engendrés.

Par ailleurs, les coûts de la procédure sont **transférés des GRD vers les fournisseurs commerciaux**, avec pour conséquence un **endettement plus important des ménages**. En effet, alors que la dette était stoppée après le placement du compteur à budget, il est constaté dans ce nouveau scénario que les impayés sous limiteur de puissance et les frais qui y sont liés augmentent de manière importante. L'augmentation de la durée de la période de recouvrement influence également la hauteur de ces impayés.

En outre, **l'avantage économique pour les GRD de basculer de système est limité** car le coût de l'amortissement des compteurs à budget continue d'exister. L'avantage économique est cependant **plus important en gaz** étant donné le GRD ne devra plus placer aucun dispositif lors d'un défaut de paiement déclaré.

Dans un contexte d'évolution technologique vers le compteur intelligent à moyen terme, il n'y a donc pas d'intérêt économique pour la Région wallonne dans son ensemble d'abandonner le compteur à budget au profit du limiteur de puissance avant l'arrivée des compteurs intelligents. Pour le client final en défaut de paiement, ce basculement se traduira par une augmentation de ses dettes d'énergie, toutes choses restant égales par ailleurs.

Dans un contexte où les compteurs intelligents seraient déjà implémentés, tant les coûts liés aux compteurs à budget qu'au limiteur de puissance seraient réduits par la diminution des frais de déplacements des GRD car les opérations d'activation et de désactivation de la fonction prépaiement et de coupure pourraient se faire à distance. De même, un système de rechargement généralement moins coûteux pourrait être mis en place.

### 3) TROISIEME PARTIE

La troisième partie est consacrée aux **recommandations** et aux **pistes identifiées** par la CWaPE devant permettre d'améliorer à court ou à moyen terme la protection sociale pour le consommateur.

Au vu des résultats des différentes études et enquêtes réalisées, la recommandation principale de la CWaPE consiste à réaffirmer tant le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement que celui du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport coût/efficacité. Toutefois, pour une minorité de clients, et notamment ceux en précarité énergétique, le compteur à budget conduit à des privations importantes, portant atteinte à la dignité humaine, et ne paraît pas être en mesure de répondre à lui tout seul aux besoins de ce segment de la population.

Aussi il apparaît indispensable à la CWaPE, d'une part, d'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget tout en travaillant davantage à **son acceptation** et, d'autre part, d'accompagner le prépaiement de **protections additionnelles** et d'aides ciblées dès lors que le compteur montre certaines limites. C'est pourquoi les recommandations doivent être mises en œuvre en cohérence les unes avec les autres de même que faire l'objet d'une analyse coûts/bénéfices afin de définir la ou les meilleures options permettant de rencontrer au moindre coût les attentes des utilisateurs. Il est important de noter que l'évolution de la précarité dans notre société ne peut pas être abordée uniquement par le biais de la politique énergétique, laquelle ne peut répondre qu'à une partie des multiples difficultés engendrées par cette évolution.

Au-delà de l'image dont devrait idéalement jouir le compteur à budget pour être considéré comme une aide à la gestion, son acceptation et sa domestication requièrent que soient réunies les conditions exposées ci-après.

Une durée minimale est nécessaire à l'utilisateur pour comprendre le fonctionnement de l'appareil et l'intégrer dans ses pratiques quotidiennes.

Pour maximiser les chances que le compteur à budget soit accepté par l'utilisateur, il est impératif qu'il puisse disposer d'une information suffisante, accessible et fiable. Dans ce cadre, le GRD, dans son rôle de facilitateur de marché, a une fonction essentielle à remplir afin de garantir l'accessibilité, la fiabilité et la compréhension de l'information transmise via les brochures, leur site internet, les agents de leurs services technique et clientèle ou le compteur lui-même.

La confiance dans l'outil nécessite également de s'attaquer aux dysfonctionnements du compteur à budget dont certains ont été mis en avant lors des focus groupes.

Les difficultés et les contraintes liées aux rechargements sont fortement montrées du doigt par les utilisateurs et ne contribuent pas à en permettre un usage aisé. Ainsi les GRD doivent s'assurer que le nombre de points de rechargement accessibles soit suffisamment important, voire puisse être augmenté. Les utilisateurs ont également fait part de leur souhait de voir les rechargements facilités (par exemple en diversifiant les lieux et les heures de rechargement) et les rechargements en liquide autorisés. De même, de manière à limiter l'effet stigmatisant du rechargement du compteur à budget aux yeux de tous, les utilisateurs sont demandeurs de lieux de rechargement leur assurant un minimum de discrétion.

Par ailleurs, l'acceptation du compteur à budget requiert que son utilisation ne génère pas de frais supplémentaires à charge de l'utilisateur. Cette absence de frais supplémentaires implique la gratuité du placement du compteur à budget mais également la garantie de la gratuité des rechargements.

La confiance dans l'outil repose tout autant sur la réduction au minimum des inconvénients liés à l'utilisation du compteur à budget tels les coupures pour défaut de crédit et l'émission de factures de régularisation élevées alors qu'il s'agit de prépaiement.

Pour ce qui concerne les coupures pour défaut de crédit, l'outil compteur à budget montre, en effet, certaines limites dans la problématique des coupures en période hivernale sur le vecteur chauffage. Pour pallier ces difficultés et éviter que les utilisateurs cherchent des alternatives onéreuses et potentiellement dangereuses pour la santé, la CWaPE préconise des mesures spécifiques adaptées à ces situations particulières. L'émission de factures de régularisation élevées fait quant à elle l'objet d'une analyse complémentaire en collaboration avec les fournisseurs et GRD et devrait permettre à la CWaPE, dans le courant de l'année 2017, de procéder à une identification des situations problématiques et le cas échéant à une proposition de solutions.

Alors que l'acceptation et la domestication du compteur à budget permettent d'en optimiser l'efficacité, elles n'empêchent pas le compteur à budget de montrer des limites. Aussi, le choix du prépaiement doit d'une part être précédé d'une politique de prévention des risques et d'autre part être accompagné de protections additionnelles et d'aides ciblées au bénéfice de la clientèle précaire. Ainsi, la CWaPE rappelle qu'avant toute chose une politique efficace de protection du consommateur commence par un travail de prévention qui peut être axé sur l'éducation de la clientèle potentiellement vulnérable, sur l'amélioration de la performance énergétique des logements ou encore sur des mesures d'allègement de la charge des dettes d'énergie.

Au-delà de ce travail de prévention, la CWaPE est d'avis que l'octroi de protections additionnelles et d'aides ciblées à la clientèle précaire doit être complémentaire à l'utilisation d'un compteur à budget. L'identification de la clientèle précaire passe par un travail de détection de la précarité énergétique sur base d'indicateurs liés à l'usage énergétique et à d'autres indicateurs de natures diverses.

Une fois les situations problématiques identifiées par les GRD, CPAS et autres services sociaux, les clients concernés devraient faire l'objet d'un accompagnement social de la part de leur CPAS. Pour ce faire, il est impératif d'élargir la « boîte à outils » des CPAS afin de leur permettre de trouver l'outil ou les outils les plus adaptés à la situation particulière du client précaire, ce en renforçant le champ d'action des CPAS et leur autonomie. Ce rôle spécifique et d'importance dévolu aux CPAS requiert un financement suffisant de ces derniers pour l'ensemble des missions qui leur sont confiées au travers de la politique sociale énergétique mise en place en Région wallonne.

Dans ce cadre, la CWaPE recommande de renforcer voire d'étendre certaines des mesures actuelles. L'octroi du statut de client protégé régional via le principe d'octroi de la protection régionale conjoncturelle (PRC) aux clients précarisés en difficultés devrait être de nature à diminuer les tensions sur le budget des ménages concernés.

En vue de l'objectif de maîtrise de l'endettement, la CWaPE rappelle sa proposition, formulée au travers de l'avis CD-16f16-CWaPE-1593 sur la révision des arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public, d'introduire l'impossibilité pour le client déclaré en défaut de paiement et faisant l'objet d'une demande de placement d'un compteur à budget en cours de changer de fournisseur.

Pour ce qui concerne l'objectif de garantie d'accès à l'énergie, la CWaPE recommande d'agir d'une part au travers d'une augmentation et d'une modulation du crédit de secours et, d'autre part, via un octroi ciblé, à la demande du CPAS, de la fourniture minimale garantie en électricité ou de l'aide hivernale en gaz aux clients protégés tels qu'élargis selon le principe de la PRC.

Les **compteurs communicants** feront bientôt partie du paysage énergétique wallon et offriront de nouvelles possibilités de fonctionnalités relatives au prépaiement. A législation constante, ces compteurs communicants remplaceront donc petit à petit les compteurs à budget tels que nous les connaissons aujourd'hui. Cette évolution doit pouvoir être préparée par le GRD et être acceptée par l'utilisateur du compteur à budget. Cette gestion active du changement devra passer par une information adéquate envers les clients finals ainsi que par une phase de pilotage permettant de tester et d'affiner les nouvelles fonctionnalités du prépaiement ainsi que leur acceptation et domestication par les clients.

La CWaPE recommande le pilotage et le développement de nouvelles fonctionnalités de prépaiement et notamment de diversifier les moyens de paiement afin de recharger son compteur, d'étudier la possibilité de supprimer en mode prépaiement la facture de régularisation et l'opportunité de la remplacer par un bilan énergétique annuel purement informatif, de mettre à disposition des informations nouvelles et de maintenir l'information existante sur le compteur à budget actuel tant sur le compteur que via de nouveaux médias, de fournir une information détaillée et presque en temps réel comme service minimum de base en guidance énergétique et enfin d'envisager le prépaiement sur base volontaire et voulue du client final sans lien avec une situation de défaut de paiement.

Le compteur communicant offrira aussi la possibilité d'avoir une meilleure connaissance des auto-coupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie. La CWaPE considère que ces informations devraient initier une action de la part du CPAS en matière d'aide, de guidance énergétique ou de protection. Finalement la CWaPE constate que certains usages actuels liés aux compteurs à budget ayant démontré toute leur pertinence ne se retrouvent pas dans la législation applicable. La CWaPE est d'avis que ces bonnes pratiques devraient être inscrites dans les arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public ou, à tout le moins, être reprises dans les fonctionnalités des futurs compteurs communicants en mode prépaiement.

Les difficultés rencontrées par les utilisateurs de compteurs à budget amènent la CWaPE à proposer la mise en œuvre d'un **accord sectoriel régional** portant tant sur l'information au sens large du client que sur les améliorations à apporter à l'outil compteur à budget. Cet accord sectoriel serait le résultat d'une collaboration des différents acteurs présents sur le segment résidentiel du marché de l'énergie en Région wallonne, à savoir entre autres les fournisseurs, les GRD, les CPAS, les associations sociales et de consommateurs et l'administration. Le Ministre de l'énergie, après avis de la CWaPE, pourra formaliser cet accord de collaboration.

L'enquête téléphonique et les focus groupes ont mis en avant un besoin de la clientèle quant à une meilleure information. L'accord sectoriel pourrait ainsi reprendre les grands principes garants d'une communication et d'une information vers le client qui soient suffisantes, accessibles et fiables. Au travers de cette communication adaptée et ciblée, les acteurs se doteront des outils de nature à apporter des solutions à certaines problématiques actuelles.

D'un autre côté, l'utilisation de compteurs à budget génère son lot de dysfonctionnements ou d'attentes non rencontrées susceptibles de mettre à mal l'image du compteur et par là même son acceptation et sa domestication. Pour chaque problématique visée, il conviendra, à l'issue de la collaboration entre les différents acteurs, d'identifier tant celui ou ceux qui en seraient à l'origine que les moyens à mettre en œuvre afin d'y apporter une solution.

De plus, la CWaPE est d'avis que l'accord sectoriel devrait confier un rôle accru aux fournisseurs en matière d'information et d'accompagnement du client, ce sous la forme d'une obligation de service public. Les fournisseurs pourraient offrir des services aux clients en matière de guidance énergétique et de meilleure gestion des consommations afin de réduire l'endettement de la clientèle précaire, en accord avec les services de base offerts par les GRD et CPAS.

Enfin la CWaPE est d'avis que la préparation de la transition vers les compteurs communicants au travers de projets pilotes de déploiement, transition impliquant les différents acteurs, devrait être formalisée dans l'accord sectoriel.

## **1. OBJET**

En date du 14 décembre 2015, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après « le Ministre ») a sollicité la CWaPE pour la réalisation d'une étude d'évaluation sur les mesures sociales applicables en Région wallonne et plus particulièrement sur le mécanisme des compteurs à budget.

En effet, le plan de lutte contre la pauvreté adopté en septembre 2015 par le Gouvernement wallon prévoit en son point 3.2.4 d'évaluer les compteurs à budget prépayés en gaz et en électricité.

Après dix ans d'application, des critiques ont été formulées sur l'application de ces dispositifs. On leur reproche notamment d'être plus un instrument de contrôle budgétaire qu'un dispositif permettant une réelle sensibilisation à une bonne gestion de la consommation. Afin d'assurer la poursuite de l'objectif d'accès de tous à l'énergie et de lutte contre le surendettement, le Gouvernement souhaite :

- Évaluer la politique des compteurs à budget (CAB) prépayés au travers d'une analyse du système des CAB au regard d'autres politiques d'apurement des dettes d'énergie ;
- Sur base des apprentissages et des recommandations proposés dans le cadre de l'évaluation du dispositif, il s'agira de :
  - o Analyser la ou les alternatives pertinentes aux CAB ;
  - o Identifier les publics cibles pouvant bénéficier de ces alternatives.

L'évaluation prévue devra porter sur le système des compteurs à budget au regard d'autres mesures de protection des clients en situation de précarité énergétique, de difficulté de paiement et d'apurement des dettes d'énergie en vue de déterminer la mesure qui constitue la meilleure protection sociale, en termes de coût/efficacité et qui permet d'aider les clients à sortir de la précarité énergétique de manière durable. Il conviendra également d'évaluer le coût de ces différentes mesures pour la collectivité.

Les dimensions d'une protection sociale efficace des ménages sont la garantie d'un accès à une quantité suffisante d'énergie pour garantir la dignité humaine et la maîtrise de leur endettement. La maîtrise des besoins en consommation constitue également une dimension essentielle d'une bonne protection sociale. L'impact des dispositifs envisagés sur la maîtrise des besoins en consommation doit également être pris en compte.

Dans ce cadre, différentes analyses doivent être menées :

- Un état des lieux en Région wallonne :
  - o Quantifier le système des compteurs à budget dans sa globalité y compris le coût pour la collectivité ;
  - o Analyser l'évolution de la consommation des ménages sous compteur à budget ;
  - o Analyser le recouvrement des dettes des publics précarisés et le respect des besoins et en particulier d'une fourniture suffisante ;
  - o Evaluer la satisfaction des ménages, identifier les éventuelles alternatives qui auraient leur préférence mais aussi les changements que le CAB a introduit dans leur mode d'habiter ;
  - o Analyser les modes de recouvrement des dettes antérieures au placement par les fournisseurs en distinguant les clients avec CAB de ceux l'ayant refusé.

- Une comparaison des différents systèmes :
  - o Réaliser une comparaison des systèmes d'apurement des dettes d'énergie dans différentes régions d'Europe dont la Région de Bruxelles Capitale :
    - Du point de vue de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie ;
    - Du point de vue de l'impact pour les fournisseurs ;
    - Du point de l'impact en termes de coûts pour la collectivité
  - o Réaliser une analyse coûts-bénéfices des différents systèmes de règlement des impayés au regard des différentes dimensions de la protection sociale.
- Une conclusion dans laquelle des pistes seront proposées pour améliorer la protection sociale pour le consommateur à un coût raisonnable pour la collectivité.

## **2. STRUCTURE DE L'ÉTUDE**

La présente étude est décomposée en trois parties correspondant aux différentes analyses demandées par le Ministre.

La première partie visera à dresser un état des lieux en Région wallonne du dispositif compteur à budget. Après une présentation du système des compteurs à budget et de ses spécificités, cette partie abordera successivement une évaluation relative à l'utilisation des compteurs à budget, en ce compris une analyse de l'évolution de la consommation, et un retour d'expérience des utilisateurs des compteurs à budget.

Ce retour d'expérience a été obtenu au travers d'une part d'une enquête téléphonique orientée vers les utilisateurs effectifs de compteurs à budget électricité ou gaz et d'autre part de focus groupes ayant réuni des clients résidentiels présentant des caractéristiques spécifiques (clients protégés ou pas, clients en grande précarité, clients ayant refusé le compteur à budget, ...).

La seconde partie s'attache dans un premier temps à présenter succinctement les différents systèmes d'apurement des dettes en Europe en distinguant notamment les pays dans lesquels le compteur à budget est d'application de ceux où il ne l'est pas. Dans un second temps, les différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie, et plus particulièrement le système du compteur à budget et celui du limiteur de puissance, sont comparés tant d'un point de vue qualitatif que d'un point de vue quantitatif.

Enfin, la troisième et dernière partie est consacrée aux pistes identifiées par la CWaPE devant permettre d'améliorer à court ou à moyen terme la protection sociale pour le consommateur.

### **3. ÉTAT DES LIEUX EN RÉGION WALLONNE**

#### **3.1. Présentation du système des compteurs à budget**

Depuis plus de dix ans maintenant, le Gouvernement wallon a opté pour l’outil compteur à budget afin de garantir l’accès de tous à l’énergie, de permettre une maîtrise de l’endettement et d’assurer une meilleure gestion des consommations.

L’électricité et le gaz sont des biens de consommation particuliers où la logique de marché doit nécessairement coexister avec une mission de service public dès lors que la fourniture d’énergie à l’ensemble de la population apparaît comme une nécessité.

Dans ce contexte, les décrets organisant les marchés de l’électricité et du gaz ainsi que leurs arrêtés d’exécution imposent aux fournisseurs et aux GRD des obligations de service public (OSP), lesquelles définissent certaines règles et balises à respecter en matière de protection des clients résidentiels. Ces mesures, comme l’envoi de courriers de rappel et de mise en demeure, l’élaboration de plans de paiement et la pose des compteurs à budget, visent notamment à éviter un endettement trop important des ménages et à permettre une meilleure gestion des consommations.

En Région wallonne, un client est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur commercial si ce client n’a pas acquitté sa facture à l’échéance et n’a pas réagi aux courriers de rappels et de mise en demeure notamment en acquittant le montant de sa facture, en demandant le placement du compteur à budget ou en concluant un plan de paiement avec son fournisseur commercial.

Lorsqu’un client *non protégé* est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur va initier une demande de placement de compteur à budget auprès du GRD. Si ce client refuse le placement du compteur à budget, le GRD peut, à la demande du fournisseur, couper son alimentation<sup>1</sup>. Si ce client accepte le placement du compteur à budget, il continuera à être fourni par son fournisseur commercial aux mêmes conditions. Le client sous compteur à budget devra cependant préfinancer sa consommation d’énergie en rechargeant une carte à puce.

Un client *protégé*, fédéral ou régional, qualifié en défaut de paiement est toujours transféré vers le gestionnaire de réseau de distribution qui assurera la fourniture en tant que fournisseur social et qui lui placera un compteur à budget.

En pratique, un compteur à budget est donc un compteur qui fonctionne comme un compteur classique mais qui dispose en plus d’une fonction « prépaiement » suite à l’ajout d’un boîtier électronique qui permet la lecture d’une carte à puce. Cette carte à puce permet au client de recharger son compteur à budget du montant désiré, de manière à pouvoir ensuite consommer de l’électricité ou du gaz ou les deux à concurrence du montant chargé.

---

<sup>1</sup> Sauf si des raisons techniques, médicales, sociales ou structurelles empêchent le placement. Le Gouvernement doit encore définir ces raisons et déterminer la ou les alternatives. Aujourd’hui, dans la pratique, ces clients restent fournis par le GRD.

Le compteur à budget électricité placé à un client protégé dispose en plus d'une fonction limiteur de puissance lui garantissant le bénéfice d'une fourniture minimale de 10 ampères à défaut de crédit disponible sur la carte du compteur à budget. En gaz, à défaut de pouvoir techniquement garantir une fourniture minimale, un système de cartes hivernales a été mis au point afin que les clients dans l'incapacité de recharger leur compteur en hiver puissent néanmoins disposer d'une quantité minimale de gaz.

La carte du compteur à budget peut être rechargée dans différents commerces de proximité qui disposent de terminaux bancaires XENTA, dans les bureaux d'accueil du gestionnaire de réseau de distribution ou encore dans certains CPAS disposant d'une borne de rechargement. Les montants chargés sur la carte sont destinés à l'approvisionnement du ménage en électricité/gaz et ne peuvent servir à rembourser une dette antérieure au placement du compteur à budget, celle-ci étant recouvrée par voie de droit classique.

Un client sous compteur à budget ne reçoit plus de factures d'acompte ou de factures intermédiaires puisque les rechargements de la carte du compteur à budget sont à considérer comme des acomptes sur sa facture annuelle. Toutefois, en raison de limitations techniques actuelles, le tarif du contrat liant le client non protégé à son fournisseur commercial ne peut être chargé dans le compteur à budget de sorte que l'émission d'une facture de régularisation annuelle s'avère nécessaire pour tenir compte de la différence entre le tarif contractuel du fournisseur et le tarif implémenté dans le système du compteur à budget, à savoir, pour les clients non protégés, le prix maximum<sup>2</sup>. Le client protégé bénéficiant du tarif social reçoit également une facture de régularisation annuelle même si le tarif implémenté dans le compteur à budget correspond effectivement au tarif social auquel le client a droit.

Le compteur à budget est équipé d'un dispositif d'avertissement du client lorsque le crédit est en passe de s'épuiser. Si toutefois, malgré cet avertissement, le compteur à budget n'est pas rechargé, le courant sera coupé dès que le crédit est épuisé. Un crédit de secours limité peut cependant être activé afin de laisser le temps à l'utilisateur d'aller recharger sa carte à puce dans les plus brefs délais. Par ailleurs, les compteurs sont programmés de manière à éviter une coupure durant le soir, la nuit et le week-end. Les consommations durant ces périodes de non déconnexion devront cependant être payées via le rechargement de la carte.

La législation prévoit expressément que l'existence, le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peut en aucun cas constituer un motif autorisant le fournisseur à cesser ou à refuser de fournir un client, ou à imposer des garanties bancaires ou encore des conditions de fourniture moins favorables que celles qui seraient appliquées en l'absence de compteur à budget.

Le compteur à budget a pour objectif une meilleure maîtrise du budget alloué aux dépenses d'énergie, un suivi des consommations et une connaissance en temps réel du crédit disponible. Se faisant il pourrait être un outil d'utilisation rationnelle de l'énergie. Par ailleurs, il permet de continuer à être fourni par le fournisseur de son choix et ainsi de continuer à bénéficier des avantages du marché libéralisé.

---

<sup>2</sup> Le prix de l'énergie est fixé en vertu de la législation fédérale sur les prix maximums.

### **3.2. Quelques chiffres**

En électricité, après plus de dix ans d'utilisation de compteurs à budget, on dénombrait en région wallonne au 31/12/2015 :

- 145.000 compteurs à budget placés dont 64.500 étaient effectivement actifs, les compteurs désactivés n'étant cependant pas physiquement enlevés ;
- Parmi les compteurs actifs, 10.820 étaient équipés d'un limiteur de puissance ;
- Durant l'année 2015, plus de 1.080.855 rechargements ont été effectués.

En gaz, où les compteurs à budget ne sont arrivés sur le marché que durant la seconde moitié de l'année 2008, on dénombrait en région wallonne au 31/12/2015 :

- 48.500 compteurs à budget placés dont 27.000 étaient effectivement actifs ;
- Parmi les compteurs actifs, 5.200 sont utilisés par des clients protégés ;
- Durant l'année 2015, plus de 290.000 rechargements ont été effectués.

Chaque année, la CWaPE réalise un rapport spécifique relatif à l'exécution des obligations de service public pour les fournisseurs et les gestionnaires de réseau. Dans ce rapport, le lecteur pourra retrouver de nombreux chiffres concernant l'application de la procédure de défaut de paiement mais aussi le compteur à budget et son utilisation.

Par ailleurs, certaines problématiques liées à l'utilisation d'un compteur à budget sont abordées ci-après au nombre desquelles les auto-coupures, la facture de régularisation de clients sous compteur à budget et enfin, l'évolution de la consommation des clients sous compteur à budget.

### **3.3. Évaluation relative à l'utilisation des compteurs à budget**

L'utilisation des compteurs à budget sera successivement analysée sous l'angle des trois objectifs précédemment identifiés, à savoir la garantie d'accès à l'énergie, la limitation de l'endettement et enfin la maîtrise de la consommation.

#### **3.3.1. L'accès à l'énergie**

L'accès à l'énergie des clients utilisant un compteur à budget est garanti dans la mesure où ils rechargent suffisamment la carte de leur compteur. Hormis pour les clients protégés disposant d'une fourniture minimale garantie en électricité ou de cartes hivernales en gaz, le défaut de crédit ou le crédit insuffisant se traduit pour les clients non protégés sous compteur à budget, après utilisation éventuelle du crédit de secours et épuisement de ce dernier, par une interruption de leur alimentation en électricité ou en gaz, autrement appelée auto-coupure.

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée ou la nuit des jours de semaine, et durant le weekend du vendredi soir au lundi matin, ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non coupure débute.

Le compteur à budget, et plus particulièrement ce mécanisme d'auto-coupure, fait régulièrement l'objet de critique dans le sens où il impose au client concerné de donner la priorité à ses dépenses d'énergie s'il en a les moyens ou à défaut de moyens suffisants d'endosser la responsabilité de l'interruption de l'alimentation, laquelle ne nécessite pas l'intervention du gestionnaire de réseau.

Afin d'évaluer l'ampleur du phénomène, les GRD ont, à la demande de la CWaPE, extrait de leurs bases de données des informations permettant de dégager une vue d'ensemble sur les auto-coupures.

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit que :

- Le système ne permet pas de mesurer le temps que dure une coupure ;
- Il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte (et donc les auto-coupures) parviennent aux GRD ;

L'étude, portant sur l'année 2015, a visé les compteurs à budget électricité présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

Les principaux enseignements à retirer de l'analyse pour les compteurs à budget électricité sont que :

- pour plus de 72 %, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;
- pour une part importante des autres clients (18 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 9 %, le nombre d'auto-coupures enregistrées varie de trois à dix.
- Pour le solde, le nombre d'auto-coupures enregistrées est supérieur à dix voire présente dans certains cas des valeurs aberrantes.

Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les compteurs à budget gaz.

En gaz le compteur interne du compteur à budget comptabilise le nombre de fermeture et ouverture de la vanne. Après analyse des données, les résultats suivants ont pu être identifiés :

- Pour 51 %, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;
- pour une part importante des autres clients (38 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de six ;
- pour 6%, le nombre d'auto-coupures enregistrées varie de sept à dix ;
- Pour le solde, le nombre d'auto-coupures enregistrées est supérieur à dix voire présente dans certains cas des valeurs aberrantes.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients précaires qui seraient confrontés à des auto-coupures régulières ont la possibilité, pour autant qu'ils soient clients protégés et alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale.

### 3.3.2. La limitation de l'endettement

L'objectif de maîtrise de l'endettement via l'utilisation d'un compteur à budget devrait être atteignable dans la mesure où le prépaiement des consommations est de nature à empêcher la création de toute nouvelle dette.

Afin de vérifier la réalisation de cet objectif, la CWaPE a dans un premier temps demandé aux fournisseurs et GRD de lui transmettre des informations sur la hauteur des factures de régularisation émises à destination des clients protégés ou non protégés sous compteur à budget durant l'année 2015.

L'analyse des données a porté sur les éléments suivants :

- La facture est-elle en faveur ou en défaveur du client ?
- Quel est le montant moyen des factures de régularisation, selon qu'elles sont en faveur ou en défaveur du client ?
- Quel est le taux d'impayé des factures de régularisation des clients sous compteur à budget ?

Les informations récoltées ont permis d'avoir un échantillon représentatif de clients sous compteur à budget avec plus de 56.000 factures de clients en électricité et plus de 19.000 factures de clients en gaz.

La CWaPE a premièrement cherché à savoir si les factures de régularisation étaient globalement en faveur ou en défaveur des clients. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-après :

		GRD	Fournisseurs
Electricité	Factures en faveur du client	44,4%	51,7%
	Factures en défaveur du client	55,6%	48,3%
Gaz	Factures en faveur du client	66,5%	49,3%
	Factures en défaveur du client	33,5%	50,7%

Dans une seconde phase, la CWaPE s'est intéressée au montant moyen des factures de régularisation. A ce niveau, une nette différence a été observée entre les fournisseurs et les GRD. En effet, il apparaît que la hauteur des factures de régularisation est bien plus élevée auprès des fournisseurs commerciaux en comparaison avec ce qui est observé chez le fournisseur social.

Une partie de l'explication se trouve a priori dans la différence de tarif implémenté dans le compteur à budget selon que le client est protégé (tarif social) ou non protégé (tarif maximum).

Les résultats se présentent comme suit :

		GRD	Fournisseurs
Electricité	Factures en faveur du client	-€ 66,3	-€ 237,9
	Factures en défaveur du client	€ 72,4	€ 172,9
Gaz	Factures en faveur du client	-€ 91,3	-€ 301,3
	Factures en défaveur du client	€ 99,3	€ 143,6

La CWaPE s'est également focalisée sur le nombre de clients concernés par une facture en leur défaveur potentiellement élevée ce qui va à l'encontre tant de l'objectif de maîtrise de l'endettement au moyen de l'utilisation d'un compteur à budget que de la notion même de prépaiement.

Alors que la proportion de clients protégés confrontés à une facture importante est peu élevée chez le fournisseur social, la situation semble plus problématique du côté des fournisseurs commerciaux comme en atteste la figure suivante :

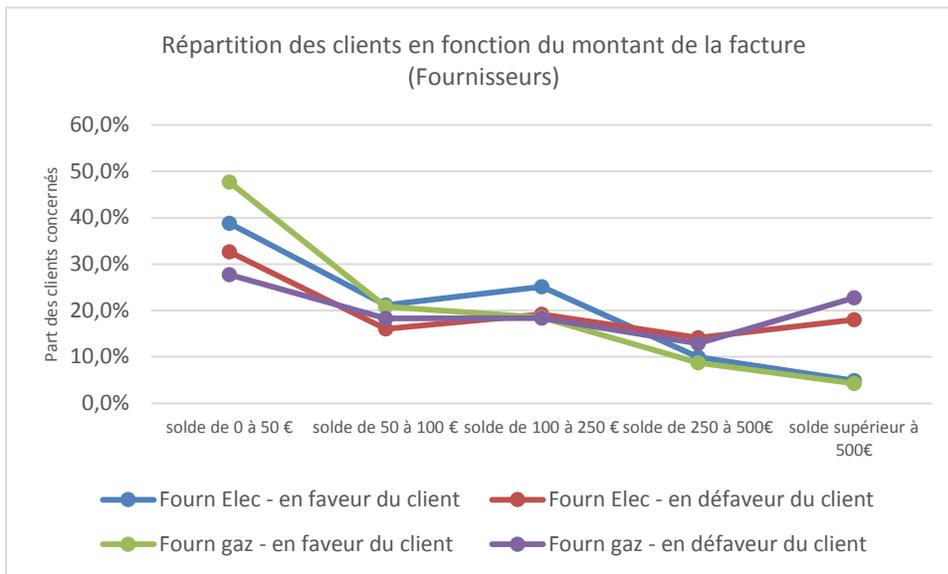


Figure 1 : Répartition des clients en fonction du montant de la facture (fournisseur)

Il apparaît en effet que 20 % des clients recevant une facture de régularisation en leur défaveur se voient réclamer un montant supérieur à 500 EUR alors que leurs consommations sont supposées avoir été prépayées. Et sans surprise, il est constaté que ces factures ne sont que très rarement payées avec un taux d'impayé supérieur à 60 %.

Face à ce constat, la CWaPE s'est engagée, en concertation avec les fournisseurs et GRD, à tenter d'identifier les causes probables de ces factures, causes probablement à trouver parmi les suivantes :

- Présence de l'exclusif de nuit dont les consommations ne sont pas gérées par le compteur à budget, mais forfaitairement retranchées de celui-ci via un montant configuré sur le compteur à budget (montant appelé « charge externe » qui peut le cas échéant être mal calibré par rapport à la consommation réelle du client) ;
- Présence d'un limiteur de puissance ou activation erronée d'un limiteur de puissance ;
- Estimation des consommations par le GRD sans prise en compte des données Talexus, ce dernier étant le logiciel qui enregistre les données relatives au rechargement de la carte du compteur à budget ;
- Non prise en compte de rechargements pour l'établissement de la facture ;
- Fraude ;
- Erreurs dans les master data ;
- Différence entre prix dans le compteur à budget et prix contrat commercial ;
- Delta temps entre dernier rechargement et émission de la facture de régularisation ;
- Dysfonctionnement du compteur à budget ;
- ...

Dans ce cadre, il a été convenu que les fournisseurs réalisent une analyse détaillée d'un échantillon de 20 à 50 cas minimum (selon la taille du fournisseur) de factures de régularisation (ou de clôture) émises en Q4 2015 ou Q1 2016 et non rectifiées depuis lors.

L'analyse portera sur des factures en défaveur du client, tant à destination de clients électricité que de clients gaz, d'un montant supérieur à 150 €. Idéalement, l'échantillon sera composé de factures présentant différentes hauteurs de montant de manière à objectiver l'éventuelle corrélation entre la ou les causes et la hauteur de la facture.

Les GRD compléteront l'analyse de chaque fournisseur afin d'y apporter un éclairage complémentaire sur les raisons ayant conduit à l'émission de factures importantes.

Sur base du résultat des analyses tant des fournisseurs que des GRD, la CWaPE fera le cas échéant des propositions de modifications de la législation afin d'encadrer davantage cette problématique et de minimiser tant que possible la survenance de factures d'une telle ampleur.

### **3.3.3. La maîtrise de la consommation**

Le troisième objectif visé via l'utilisation d'un compteur à budget consiste en une meilleure gestion des consommations et donc du budget à consacrer aux dépenses d'énergie.

Afin d'estimer l'éventuel impact du compteur à budget sur le niveau des consommations d'électricité et de gaz des utilisateurs, la CWaPE a demandé aux GRD de procéder à une analyse de l'évolution des consommations du parc de clients sous compteur à budget.

Pour ce faire, la CWaPE a proposé aux GRD d'identifier le nombre de clients étant restés sous compteur à budget actif pour une période ininterrompue suite à un placement du compteur à budget respectivement en 2013, 2012, 2011 et 2010. Les GRD ont de facto exclu de l'analyse les clients qui ont déménagé, qui ont demandé la désactivation du compteur à budget ou qui ont demandé la désactivation du compteur à budget suite au remboursement des dettes mais dont le compteur à budget a été réactivé par la suite pour cause de nouveau défaut de paiement.

La CWaPE a suggéré de prendre la moyenne arithmétique de la consommation annuelle standardisée (EAV) des clients pour l'année précédant la pose, pour l'année de la pose du compteur à budget, ainsi que celle pour chaque année sous compteur à budget par la suite.

Pour l'électricité, l'analyse a porté selon les années sur un échantillon variant de 11.000 à 14.000 compteurs à budget. L'évolution de la consommation, l'année de placement servant de référence (base 100 = EAV de l'année de placement), semble montrer, malgré une légère hausse l'année du placement, une tendance à la diminution des consommations suite à l'utilisation d'un compteur à budget.

Cette tendance est perceptible dans la figure reprise ci-dessous :

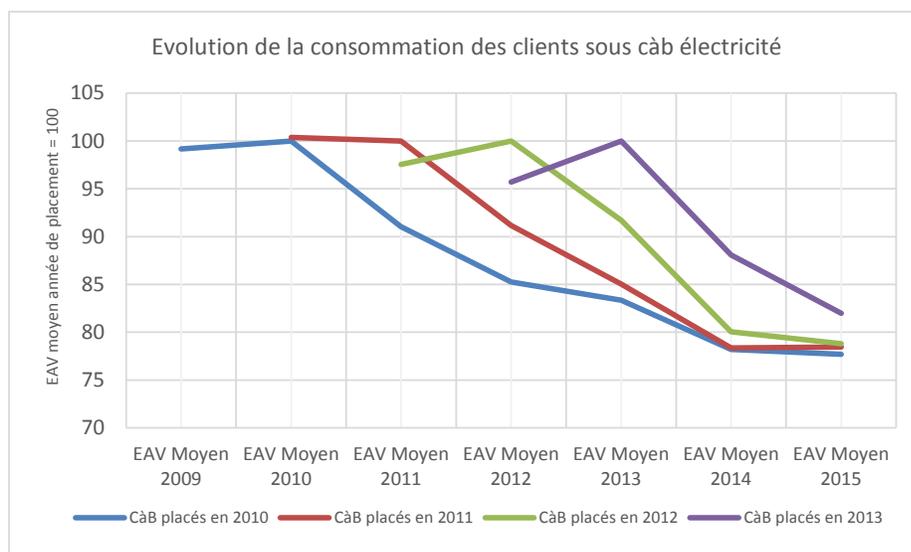


Figure 2 : Evolution de la consommation des clients sous CàB électricité

Pour le gaz, le même exercice a été demandé aux GRD. L'analyse a porté sur un échantillon moins étendu qu'en électricité vu l'arrivée plus tardive des compteurs à budget gaz sur le marché. Les GRD ont calculé la consommation annuelle normalisée et standardisée (EAV) des clients pour l'année précédant la pose, pour l'année de la pose du compteur à budget, ainsi que celle pour chaque année sous compteur à budget par la suite.

Au final l'échantillon varie de 5.000 à 8.000 compteurs à budget gaz placés entre les années 2010 à 2013. Plus prononcée qu'en électricité, une tendance à la baisse des consommations de gaz est également constatée suite à une utilisation d'un compteur à budget, même si cette diminution semble déjà avoir commencé avant la pose du compteur à budget.

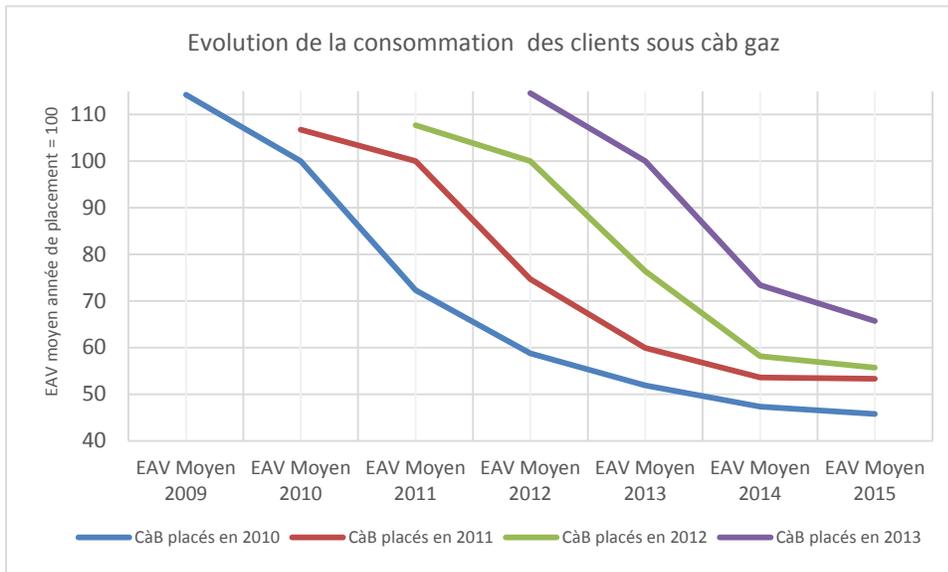


Figure 3 : Evolution de la consommation des clients sous CàB gaz

La tendance observée sur les échantillons dont question ci-avant ne permet cependant pas d'identifier précisément l'origine de la diminution des consommations.

D'un côté, le compteur à budget, comme outil d'aide à la gestion du budget et des consommations des ménages, a pu induire un comportement « d'utilisation rationnelle de l'énergie » (URE) chez son utilisateur avec pour conséquence une baisse régulière et permanente des consommations.

D'un autre côté, le compteur à budget a pu contraindre l'utilisateur à faire certains choix et à donner priorité à d'autres dépenses. Ceci peut avoir pour conséquence soit un report dans le temps voire même une suppression de certains usages afin de garantir la continuité de la fourniture et éviter une auto-coupure d'électricité ou de gaz. De même, dans certains cas d'incapacité de recharger la carte du compteur à budget faute de moyens suffisants, le client subit une auto-coupure jusqu'au prochain rechargement ce qui impacte à la baisse le niveau de ses consommations.

Au global, il est probable que l'effet « URE » et que l'effet « privation » aient chacun un impact partiel sur l'évolution à la baisse des consommations.

Ces deux effets potentiels ont été abordés avec les utilisateurs de compteur à budget au travers tant de l'enquête téléphonique que des focus groupes dont les résultats sont présentés ci-après.

### **3.4. Retour d'expérience des utilisateurs de compteur à budget**

#### **3.4.1. Contexte**

Le Ministre, dans le cadre de l'étude, sollicite la CWaPE afin d'évaluer la satisfaction des ménages qui utilisent le compteur à budget, et plus précisément d'apporter une réponse aux questions suivantes :

- Les ménages qui utilisent le compteur à budget sont-ils ou ne sont-ils pas satisfaits ? Pour quelles raisons ?
- Quelles alternatives préféreraient-ils éventuellement ? acompte plus adapté ? plan de paiement ? tarif préférentiel ?
- Quels changements le compteur à budget a-t-il impliqué dans leur mode d'habiter ? travaux, gestes URE ? Moindre présence à la maison ? privation ? etc. ?

Afin de répondre à cette demande, il a paru indispensable à la CWaPE de recueillir directement auprès des clients équipés d'un compteur à budget des informations quant à l'utilisation régulière d'un tel compteur qui leur a été placé généralement suite à une situation de défaut de paiement.

La CWaPE souhaitait également porter une attention dans son étude aux évolutions technologiques prévues dans le cadre du prépaiement avec le potentiel qu'offrent les compteurs communicants.

#### **3.4.2. Périmètre**

Afin de recueillir le vécu, le ressenti et les expériences positives ou négatives des utilisateurs de compteurs à budget électricité et gaz, la CWaPE a envisagé deux méthodes de questionnement et d'analyse :

- une enquête téléphonique auprès des utilisateurs des compteurs à budget ;
- des focus groupes constitués de différents profils d'utilisateurs de compteurs à budget ainsi que de personnes ayant utilisé un compteur à budget précédemment, mais qui ont demandé sa désactivation.

La CWaPE s'est fait accompagner dans sa méthodologie, ses démarches et ses analyses d'un sociologue, expert en énergie et en récolte de données, Professeur chercheur à l'ULB, Monsieur Grégoire Wallenborn.

### **3.4.3. Légalité des démarches et confidentialité des informations collectées**

Les démarches entreprises par la CWaPE dans le cadre de l'enquête téléphonique et des focus groupes se trouvent légalement justifiées par l'article 43, §2, 13 du décret électricité du 12 avril 2001 qui confie à la CWaPE la mission de développer toute étude, outil ou démarche visant à améliorer le fonctionnement du marché de l'électricité, à faciliter l'exercice, par le client final, de son éligibilité et à tenir informé le Gouvernement du comportement des acteurs du marché et des consommateurs et par l'article 47, §1<sup>er</sup> du décret électricité du 12 avril 2001 et par l'article 36 bis du décret gaz du 19 décembre 2002 qui précisent utilement que « Dans l'accomplissement des missions qui lui sont assignées, la CWaPE peut enjoindre aux gestionnaires de réseau [...] de lui fournir , dans un délai qu'elle précise, toutes les informations nécessaires pour l'exécution de ses tâches ».

Dans la mesure où l'article 47 ne mentionne pas expressément que les informations qui peuvent être récoltées peuvent consister en des données à caractère personnel, la CWaPE a pris contact avec la Commission de la protection de la vie privée de manière à encadrer la légalité de ses démarches.

Il lui a été confirmé que des données à caractère personnel pouvaient être communiquées par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs dans le cadre des missions déterminées par le décret à condition que cette communication s'effectue dans une démarche de transparence vis-à-vis des personnes concernées.

Dans cette optique et conformément à l'article 9, §2 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, il a été proposé qu'un courrier soit envoyé aux personnes susceptibles d'être contactées dans le cadre de l'enquête de manière à les informer, outre des objectifs et du déroulement de l'étude, des éléments suivants :

- La manière dont la CWaPE a obtenu les données à caractère personnel les concernant ;
- La finalité et le responsable du traitement des données ;
- La confirmation que ces données seront traitées dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 ;
- L'existence d'un droit d'accès et de rectification de ces données.

En ce qui concerne le traitement des données, conformément à l'article 5, f) de la loi, la CWaPE dispose d'un intérêt légitime à traiter de telles données. Toutes les données à caractère personnel collectées à l'occasion de l'enquête seront traitées uniquement aux fins de réaliser l'étude sur les compteurs à budget. Elles seront traitées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 et seront effacées après clôture de l'étude de la CWaPE. Par ailleurs, l'ensemble du personnel de la CWaPE est soumis au secret professionnel.

### **3.4.4. Préparation de l'enquête téléphonique**

#### **3.4.4.1. Définition des objectifs**

L'enquête a comme objectif d'obtenir un retour d'expériences des utilisateurs de compteur à budget et de répondre à certaines des demandes énoncées par le Ministre. Elle sert également à vérifier la nécessité ou non de maintenir les fonctionnalités actuelles du compteur à budget dans de futurs compteurs communicants et à tester certaines pistes d'améliorations pressenties, dans le cas où le choix pour un système de prépaiement des consommations serait maintenu en Région wallonne.

#### **3.4.4.2. Choix du type d'enquête**

Afin de répondre à ces objectifs, la CWaPE a proposé l'idée de réactualiser l'enquête téléphonique réalisée en 2010 par Dedicated Research en l'enrichissant et en la modifiant en fonction des demandes formulées par le Ministre de l'Energie, des différentes critiques qui avaient été émises en 2010 suite à la diffusion des résultats de l'enquête réalisée à l'époque<sup>3</sup> et d'un objectif d'analyse d'évolution des fonctionnalités des compteurs à budget vers les compteurs communicants.

Une enquête par téléphone est un moyen pratique et souple de collecter rapidement des informations et d'obtenir certaines tendances pour un coût économique limité.

La CWaPE a suggéré que l'enquête soit menée par son centre d'appel, composé de 6 professionnelles maîtrisant le marché de l'énergie et soumises à la charte de la CWaPE relative au respect de la vie privée. Le centre d'appel de la CWaPE a reçu à cette fin une formation spécifique. Par ailleurs, de par sa proximité avec les conseillers de la CWaPE en charge d'analyser les résultats, les retours d'expériences des différents contacts téléphoniques qui ne pouvaient être captés par les questions de l'enquête remontaient néanmoins à l'occasion d'une réunion hebdomadaire.

---

<sup>3</sup> L'annexe 1 présente une synthèse et une analyse des différentes critiques émises suite à la diffusion de l'enquête menée par Dedicated Research en 2010. Ce document a été présenté lors de la réunion du comité d'accompagnement du 22 janvier 2016.

### 3.4.4.3. Conception du questionnaire<sup>4</sup>

Trois questionnaires ont été élaborés : un pour les usagers qui disposaient uniquement d'un compteur à budget gaz, un pour les usagers qui disposaient uniquement d'un compteur à budget en électricité, un pour les usagers qui disposaient à la fois d'un compteur à budget en électricité et en gaz. La majorité des questions posées dans les trois questionnaires étaient identiques. Toutefois, certaines questions spécifiques ont été ajoutées en fonction de l'utilisation d'un vecteur d'énergie ou de la présence de compteurs à budget sur les deux vecteurs, notamment afin de percevoir si la présence d'un compteur à budget sur deux vecteurs pouvait amplifier certains ressentis ou vécus.

Des questions distinctes à destination uniquement des clients protégés ont été intégrées dans le questionnaire. Ces questions portaient sur la connaissance du statut de client protégé, sur la compréhension et l'utilisation de la fourniture minimale garantie ou de l'aide hivernale.

Il a également été prévu que les clients qui indiqueraient, lors de l'enquête qu'ils avaient fait désactiver leur compteur à budget seraient interrogés. Une question sur la raison pour laquelle leur compteur à budget a été désactivé a été prévue dans l'enquête.

Les différentes questions ont été ordonnées et regroupées selon les 7 thèmes suivants :

1. Type de chauffage – situation de logement
2. Consultation des informations présentes sur le compteur
3. Evaluation des coupures
4. Questions relatives aux limiteurs de puissance / à l'aide hivernale (uniquement pour les clients protégés)
5. Evaluation des rechargements
6. Maîtrise de la consommation énergétique
7. Données personnelles (profil socio-économique)

Certaines questions n'ont été posées qu'en fonction d'une réponse à une question précédente. A titre d'exemple, des questions sur la durée des coupures n'étaient posées qu'aux personnes qui avaient indiqué préalablement avoir déjà connu une coupure.

La majorité des questions étaient des questions fermées. Un choix de réponses préencodées pouvaient être cochées par les téléopératrices du centre d'appel de la CWaPE en fonction des réponses apportées par les personnes interviewées. Pour certaines questions, plusieurs réponses pouvaient être choisies. Celles-ci étaient clairement identifiées. A l'exception des situations où l'utilisateur ne comprenait pas la question, les différents choix des réponses n'étaient pas énoncés aux personnes interviewées.

---

<sup>4</sup> L'annexe 2 reprend l'ensemble du questionnaire utilisé dans le cadre de l'enquête téléphonique.

Les téléopératrices avaient également la possibilité d'encoder une nouvelle réponse qui ne figurait pas dans le choix des réponses proposées. Après avoir finalisé 100 questionnaires, les réponses récurrentes complétées par les téléopératrices ont été ajoutées aux choix proposés afin d'enrichir le choix multiple du questionnaire et de veiller à un meilleur traitement ultérieur des réponses proposées.

Sur base des différentes analyses effectuées et de tests préalables du questionnaire auprès des utilisateurs de compteur à budget, les éléments suivants ont été pris en considération dans la conception de celui-ci.

- Les questions ont été énoncées dans un langage familier. Il était essentiel de faire un questionnaire compréhensible dont les réponses soient les plus univoques possible. Un seul mot peut entraîner le répondant vers une mauvaise interprétation de la question.
- A des fins d'analyse, un questionnaire doit être composé essentiellement de questions fermées. Chaque question doit correspondre à un élément à analyser. Certaines questions posées initialement de manière ouverte ont donc été « refermées » lorsque les réponses étaient « saturées », c'est-à-dire lorsque, suite aux tests effectués, aucune nouvelle réponse n'avait été produite.
- Le questionnaire a été organisé en parties claires, en partant du général au particulier avec une narration fluide et agréable. En vue de mettre la personne interrogée en confiance, un texte introductif a été préparé. La place des questions a également été travaillée. Les questions plus neutres ont été placées en début de questionnaire et les questions engageantes et personnelles à la fin.
- Certaines questions ont été rajoutées afin d'avoir une « typologie » des ménages interrogés et de disposer des variables déterminantes d'un point de vue socio-démographique.
- Des questions relatives aux alternatives aux compteurs à budget n'ont pas été introduites<sup>5</sup> car
  - elles nécessitaient de prendre du temps pour expliquer l'ensemble des alternatives,
  - elles mettaient les personnes interrogées face à une situation complexe,
  - il s'agissait de questions prospectives plus adaptées pour des focus groupes.
- Les personnes interrogées lors des tests préalables avaient des avis tranchés car les questions posées portent sur des situations vécues. L'échelle de Likert<sup>6</sup> n'a donc pas été utilisée.

---

<sup>5</sup> Elles seront abordées lors des focus groupes. Voir chapitre 3.4.8.

<sup>6</sup> Échelle développée par Rensis Likert en 1931. Échelle de mesure pour laquelle le répondant est invité à préciser la nature de son agrément avec la proposition qui lui est faite en choisissant parmi plusieurs opinions (cinq le plus souvent : pas du tout d'accord – plutôt pas d'accord – sans opinion – plutôt d'accord – tout à fait d'accord). On précise parfois échelle « additive » de Likert (summated ratings scale). (<http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/>).

#### 3.4.4.4. Choix de l'échantillon

La demande du Ministre portant sur une évaluation des compteurs à budget, le public ciblé par l'analyse qualitative était composé d'utilisateurs de compteurs à budget.

Un échantillon des 6000 personnes susceptibles d'être interrogées a été sélectionné sur base des données communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs. Les personnes faisant partie de l'échantillon devaient répondre aux critères suivants :

- Client résidentiel sous compteur à budget actif depuis au moins 6 mois afin que celui-ci l'ait utilisé pendant au moins une période hivernale et ait une expérience suffisante de ce dernier.
- Parmi les 6000 clients sélectionnés, et d'après les informations communiquées par les acteurs, 2000 possédaient uniquement un compteur à budget en électricité, 2000 possédaient uniquement un compteur à budget en gaz et 2000 possédaient à la fois un compteur à budget en gaz et en électricité.
- Parmi ceux-ci, 10% de clients étaient des clients protégés afin de tenir compte de la part réelle représentée par les clients protégés parmi les clients sous compteur à budget ;
- Les clients des communes germanophones n'ont pas été repris dans l'échantillon, par simplicité ;
- Afin d'exclure les maisons vides, les clients dont l'EAV était inférieur à 100 kWh n'ont pas été repris dans l'échantillon ;
- L'enquête étant menée par téléphone, certains clients dont les coordonnées téléphoniques n'étaient pas reprises dans la base de données des gestionnaires de réseau de distribution ou des fournisseurs, n'ont pas été sélectionnés pour faire partie de l'échantillon.
- Les situations où un compteur à budget est actif et où les données semblaient incohérentes avec le cadre prévu par les dispositions légales n'ont pas été reprises pour faire partie de l'échantillon et notamment les situations suivantes :
  - Les clients protégés sous compteur à budget alimentés par un fournisseur commercial ;
  - Les compteurs à budget qui n'étaient pas placés chez des clients résidentiels.

Les clients possédant les caractéristiques reprises ci-dessus ont ensuite été sélectionnés de manière aléatoire pour former l'échantillon afin que chaque utilisateur de compteur à budget correspondant à ces critères ait statistiquement la même probabilité que les autres de participer à l'enquête.

Sur base de l'enquête menée par Dedicated Research en 2010 et des tests préalables effectués, la CWaPE espérait un taux de réponse de 20%.

### **3.4.5. Réalisation de l'enquête téléphonique**

Préalablement à la réalisation de l'enquête téléphonique, un courrier a été envoyé aux 6000 clients sélectionnés pour participer à l'enquête en date du 12 et 13 avril 2016.<sup>7</sup> Comme indiqué ci-avant, l'objectif de ce courrier était d'informer les clients des objectifs et du déroulement de l'enquête, de l'importance de leur témoignage mais également de la confidentialité des informations récoltées et traitées.

L'enquête téléphonique a été réalisée par le centre d'appel de la CWaPE entre le 20 avril et le 24 juin 2016. Les personnes renseignées comme disposant uniquement d'un compteur à budget gaz ont été interviewées en priorité afin qu'elles aient encore en mémoire l'utilisation éventuelle du compteur à budget pour leur chauffage en période hivernale. Les personnes renseignées selon les informations des acteurs comme disposant à la fois d'un compteur à budget gaz et électricité ont ensuite été interrogées.

### **3.4.6. Résultats de l'enquête téléphonique**

Les données de l'enquête téléphonique<sup>8</sup> ont été scindées selon les 4 situations suivantes :

- Dispose uniquement d'un compteur à budget électrique,
- Dispose uniquement d'un compteur à budget gaz (ou n'a été interrogé que sur l'utilisation de son compteur à budget gaz)<sup>9</sup>,
- Dispose à la fois d'un compteur à budget électrique et d'un compteur à budget gaz,
- N'a plus de compteur à budget, mais en a eu un.

Le nombre de clients ayant indiqué qu'ils ne possédaient plus de compteur à budget (soit 15 personnes) étant fort restreint, ces cas n'ont pas fait l'objet d'une analyse distincte.

L'analyse des réponses a ensuite été structurée à l'aide de la théorie de la domestication.

---

<sup>7</sup> Un modèle de ce courrier peut être consulté en annexe 3.

<sup>8</sup> L'ensemble des résultats de l'enquête peut être consulté en annexe 4.

<sup>9</sup> La CWaPE a pu constater lors de l'enquête, que dans plusieurs cas, le client renseigné par les gestionnaires de réseau comme disposant uniquement d'un compteur à budget gaz, possédait en réalité également un compteur à budget électrique. N'ayant que très peu de clients avec un compteur à budget gaz uniquement, la CWaPE a décidé d'interroger ces clients uniquement sur l'utilisation de leur compteur à budget gaz.

Cette théorie s'intéresse aux agencements sociotechniques en se focalisant sur les usages d'un objet spécifique (souvent une technologie d'information ou de communication).<sup>10</sup> Cette approche utilise la métaphore de l'appropriation pour décrire comment des usagers s'approprient, dans des environnements variés, des nouvelles technologies. Les technologies sont donc considérées comme des entités étranges, voire « sauvages », qui doivent être domestiquées, c'est-à-dire intégrées dans les routines et pratiques des usagers. La domestication d'une nouvelle technologie est conçue comme un processus non linéaire fait d'apprentissages et d'ajustements dans lequel le contexte singulier de l'utilisateur joue un rôle déterminant. Dans la mesure où la théorie de la domestication souligne l'importance de la négociation entre les usagers et la nouvelle technologie, elle considère que les usagers sont actifs, voire créatifs, dans le processus d'appropriation. La domestication est donc la manière dont chaque ménage intègre de manière unique le nouvel objet à ses pratiques quotidiennes, c'est-à-dire aussi en reconfigurant les pratiques pour donner une place à la technologie.

La théorie de la domestication affirme donc que les usagers ne sont pas des récepteurs passifs des innovations, mais qu'ils créent un environnement pour que chaque nouvel objet trouve progressivement son usage dans le tissu des pratiques quotidiennes. Cela suppose que les usagers sont dotés de compétences, et notamment de la capacité d'apprendre et d'adapter leurs pratiques lorsqu'un nouvel objet arrive dans leur vie quotidienne.<sup>11</sup> De ce point de vue, les ménages évoluent dans des agencements sociotechniques sur lesquels ils ont une prise partielle. Mais, en même temps, les pratiques des ménages sont variées et multiples et ne sont modifiées que si de nouvelles significations peuvent être attribuées aux innovations.

Les études sociologiques sur le feedback ont montré que l'écrasante majorité des personnes n'ont qu'un intérêt limité envers une information régulière concernant le volume de leur consommation d'énergie.<sup>12</sup> L'intérêt est généralement limité aux personnes déjà intéressées par la question de la maîtrise de la consommation (et ces personnes ne sont pas nombreuses dans la population aujourd'hui), mais est aussi limité dans le temps puisque l'intérêt ne dure pas plus que quelques semaines.<sup>13</sup> Il est donc intéressant de voir comment les ménages équipés d'un compteur à budget, obligés de s'intéresser à leur consommation d'énergie, ont domestiqué cette forme de feedback.

Sur base de cette théorie, les réponses au questionnaire ont été réparties et sont présentées ci-après selon les 5 thèmes suivants :

- Nombre de participants, calcul de la marge d'erreur et identification de possibles biais,
- Les variables explicatives,
- Les effets positifs et négatifs des compteurs à budget sur la consommation d'énergie et, plus généralement, sur le budget du ménage,
- Les obstacles à l'appropriation du compteur à budget,
- Les améliorations possibles pour intégrer le compteur à budget dans les pratiques quotidiennes.

Rappelons que l'ordre dans lequel les résultats sont présentés ci-après ne correspond pas à l'ordre dans lequel les questions ont été posées.

Pour la lecture des graphiques présentés dans la suite de cette partie de l'étude, veuillez noter les informations suivantes :

- (Q xx) : Correspond au numéro de la question qui a été posée.
- E : signifie que la question a été posée aux clients qui ont indiqué qu'ils possédaient un compteur à budget en électricité uniquement
- E+G : signifie que la question a été posée aux clients qui ont indiqué qu'ils possédaient un compteur à budget en électricité et en gaz
- G : signifie que la question a été posée aux clients qui ont indiqué qu'ils possédaient un compteur en gaz uniquement, ou qui n'ont été interrogés que sur l'usage du compteur gaz.

#### **3.4.6.1. Nombre de participants à l'enquête**

Sur base de l'échantillon constitué d'après les données communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs, le centre d'appel de la CWaPE a tenté de contacter par téléphone 5365 personnes différentes. La CWaPE tentait de prendre contact avec une personne à trois reprises.

Parmi les appels passés :

- 1210 personnes ont accepté de participer à l'enquête téléphonique
- 1669 numéros de téléphone étaient incorrects
- 2486 appels n'ont pas abouti. Parmi les appels non aboutis, et d'après les renseignements communiqués par les téléopératrices, la CWaPE constate que :
  - Dans 15 % des situations, la personne a indiqué qu'elle ne souhaitait pas répondre (refus de répondre, manque de temps, manque de batterie, est occupée, ...)
  - Dans 4 % des cas, la personne a indiqué ne jamais avoir eu de compteur à budget ou ne plus l'utiliser depuis plus de 6 mois ;
  - Dans 1% des cas, la personne avait déjà été contactée. Il s'agissait donc d'un doublon dans la base de données constituée pour réaliser l'échantillon ;
  - Pour les 80% des situations restantes, la personne contactée n'a pas répondu au téléphone<sup>14</sup>.

Au final, sur base des réponses communiquées par les participants, les personnes suivantes ont été interrogées :

- 402 clients qui avaient uniquement un compteur à budget en électricité,
- 407 clients qui avaient à la fois un compteur à budget en électricité et en gaz,
- 401 clients qui avaient uniquement un compteur à budget gaz (ou qui n'ont été interrogés que sur l'usage de leur compteur à budget gaz).

---

<sup>14</sup> Comme indiqué au point 4.4.6.3.7. les personnes étaient contactées entre 8h00 et 18h00 par le centre d'appel de la CWaPE.

Parmi les 1210 clients qui ont répondu à l'enquête, 15 clients ont indiqué qu'ils n'avaient plus de compteur à budget actif lors de l'enquête. Parmi ceux-ci, cinq clients ont fait désactiver leur compteur à budget car ils avaient remboursé leurs dettes, huit clients ont fait désactiver leur compteur à budget suite à un déménagement, et deux clients suite à un changement de fournisseur. Ces clients ont également été interrogés sur base de leur expérience passée d'utilisateur de compteur à budget et leurs réponses ont été intégrées avec celles des autres participants à l'enquête.

### **3.4.6.2. Analyse de la représentativité de l'enquête**

#### **3.4.6.2.1. Calcul de la marge d'erreur**

En tenant compte du nombre de répondants, et du nombre de personnes disposant d'un compteur à budget actif sur l'ensemble de la Wallonie, la CWaPE a calculé la marge d'erreur de l'enquête avec un niveau de confiance à 95% :

- Pour les questions posées à l'ensemble de l'échantillon, la marge d'erreur est de 2,80% ;
- Pour les questions portant uniquement sur l'utilisation du compteur à budget électricité, la marge d'erreur est de 3,43% ;
- Pour les questions portant uniquement sur l'utilisation du compteur à budget gaz, la marge d'erreur est de 3,40%.

Par ailleurs, toute enquête comporte des biais. Il est important d'analyser tout biais constaté et de veiller, soit à l'annuler soit à le réduire. Dans le cas où il ne peut être annulé, il faut en être conscient lors de l'analyse des résultats.

#### **3.4.6.2.2. Absence de coordonnées téléphoniques**

Comme indiqué précédemment, certaines catégories de personnes n'ont pas pu être contactées dans le cadre de l'enquête. Il s'agit notamment des personnes dont les numéros de téléphone n'ont pas été communiqués à la CWaPE ou étaient incorrects. L'absence de coordonnées téléphoniques ou les changements fréquents de numéros de téléphone pourraient être les signes d'une forme d'isolement ou pourraient témoigner d'une plus grande précarité.

#### **3.4.6.2.3. Refus de répondre**

Sur base des premiers tests effectués, la CWaPE a pu constater que les personnes parlent plus volontiers de leurs expériences positives. Il est donc raisonnable de penser que les personnes insatisfaites de leur compteur à budget ou qui ont rencontré des difficultés ont été moins disposées à répondre au questionnaire. Le refus de répondre des personnes contactées est difficile à analyser. On introduit donc un biais potentiel dans l'enquête.

La CWaPE a tenu compte de cette difficulté dans le cadre des formations et contacts qu'elle a eus avec les usagers afin d'en limiter l'influence sur les résultats. Elle n'a toutefois pas pu complètement l'annuler.

Afin de convaincre les personnes de participer à l'enquête des répondants à l'enquête, la CWaPE a notamment :

- sensibilisé les personnes dans ses contacts par courrier et par téléphone en insistant sur le fait que chaque avis compte. Il s'agit d'une enquête pour le Ministre.
- envoyé un courrier introductif aux personnes susceptibles d'être interrogées en leur soulignant l'importance d'obtenir leur témoignage.<sup>15</sup>
- formé son centre d'appel en ce sens. La formation des téléopératrices de la CWaPE a eu lieu durant une demi-journée. Elle a été donnée par Monsieur Wallenborn. La formation a concerné à la fois le questionnaire et le public cible. Les membres du centre d'appel devaient pouvoir développer une forme d'empathie envers les répondants et être capables de se mettre à leur place lors de l'entretien téléphonique. Le programme de formation comprenait également les deux points suivants :
  - Introduction à la sociologie de l'énergie.
  - Eléments concernant la précarité énergétique

#### **3.4.6.2.4. Répartition géographique et socio-économique des participants**

Sur base des données reçues de la part des gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE a réalisé différentes cartes et établi des comparaisons entre les personnes faisant partie de l'échantillon et l'ensemble des clients sous compteur à budget actif<sup>16</sup>. Ces comparaisons avaient notamment pour objectif d'analyser si un biais avait été introduit dans l'enquête au niveau de la répartition géographique et socio-économique des participants comparativement à celle de l'ensemble des clients sous compteur à budget en Wallonie.

La première carte ci-dessous présente la répartition géographique des personnes ayant participé à l'enquête sur l'ensemble de la Wallonie. Pour chaque commune wallonne, elle établit le rapport entre le nombre de répondants à l'enquête domiciliés sur la commune et le nombre total de personnes sur la commune.

---

<sup>15</sup> Un modèle de ce courrier peut être consulté en annexe 3.

<sup>16</sup> Analyse effectuée sur base des données reçues de la part des GRD relatives à 60.000 clients sous compteur à budget actif (Situation en janvier 2016).

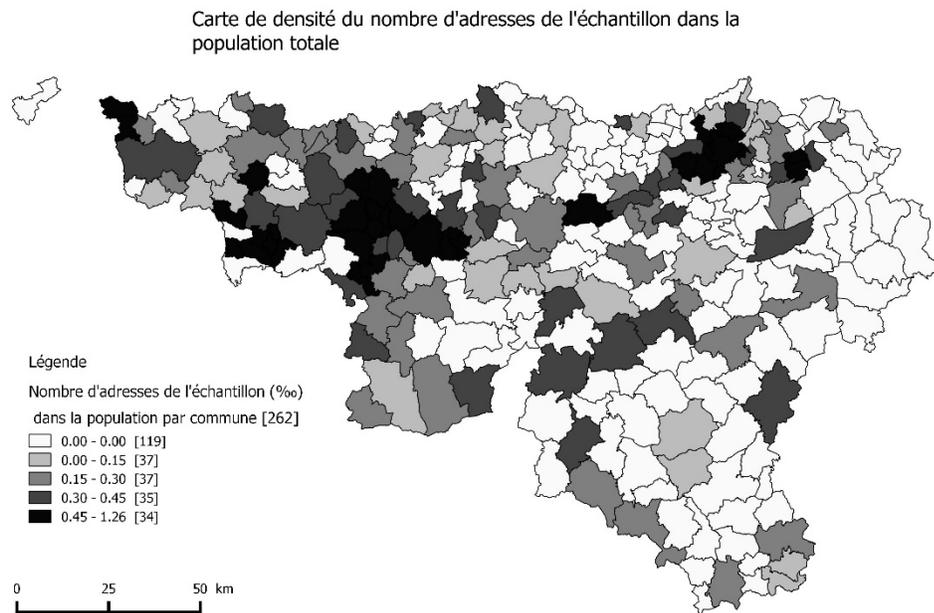


Figure 4: Carte de densité des 1210 répondants à l'enquête téléphonique

La deuxième carte présente la répartition géographique de l'ensemble des compteurs budget actifs en Wallonie. Elle établit également, pour chaque commune, le rapport entre le nombre de compteurs à budget actifs placés sur la commune avec le nombre de personnes qui y sont domiciliées.

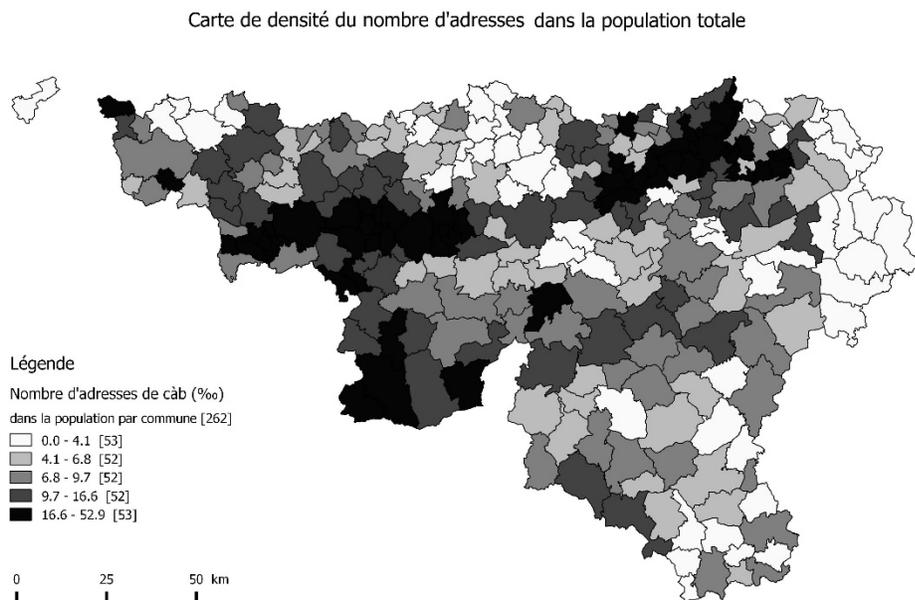


Figure 5: Carte de densité des clients sous compteur à budget en Wallonie

Enfin, la troisième carte ci-après présente, pour chaque commune wallonne, le rapport entre le nombre de répondants à l'enquête et le nombre de compteurs à budget présents sur la commune.

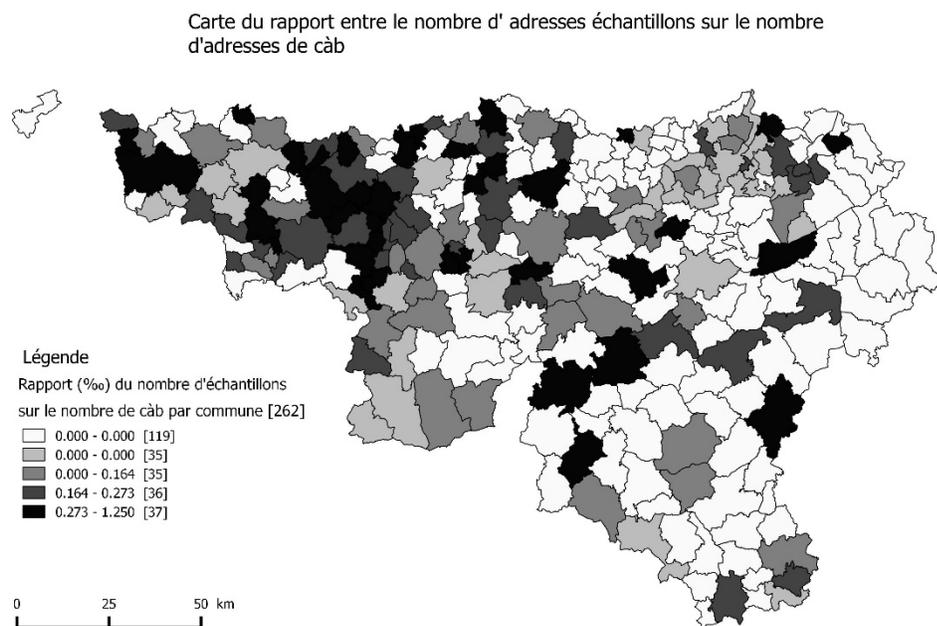


Figure 6: Carte du rapport entre le nombre d'adresses de l'échantillon par rapport au nombre d'adresses de clients sous compteur à budget

Si on analyse ces 3 cartes, on peut constater, dans l'ensemble, que la répartition des clients ayant participé à l'enquête se rapproche de celle de l'ensemble des clients sous compteur à budget<sup>17</sup>, avec notamment une densité plus forte des points de fourniture sous compteur à budget sur le sillon Sambre et Meuse et une disparité plus grande dans les Ardennes.

On constate toutefois que les communes de la Province de Liège sont moins représentées dans l'échantillon alors que le pourcentage de compteurs à budget présents sur ces communes est important. Cette différence s'explique notamment par le fait que la CWaPE n'a reçu qu'un nombre limité de coordonnées de clients sous compteurs à budget de la part de deux importants fournisseurs présents sur ces communes, non pas que les données n'étaient pas disponibles chez ces fournisseurs, mais que la récolte de l'entièreté de celles-ci semblait plus fastidieuse.

On voit également que les communes suivantes sont sur-représentées dans l'échantillon<sup>18</sup> : Chastre, Grez-Doiceau, Chièvres, Lontzen, Waterloo, Stoumont, Walhain, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Silly, Bièvre, Tournai, Braine-l'Alleud, Lobbes, Tinlot.

Cela donne l'impression que ce sont plutôt des personnes appartenant à des communes riches qui ont répondu à l'enquête téléphonique. Cela ne signifie toutefois pas que ces personnes sont plus riches que la moyenne.

Afin d'affiner ce constat, la CWaPE a demandé à l'ULB de réaliser une analyse des répartitions géographiques des clients par secteur statistique avec indice socio-économique.

Les adresses des personnes ayant un compteur à budget, telles que reçues des GRD, ont été géocodées. Chaque adresse a ensuite été associée à un secteur statistique.<sup>19</sup> Cela a permis d'attribuer à chaque adresse un indicateur socio-économique sur base de l'hypothèse que chaque ménage identifié reçoit la moyenne de l'indice de son secteur statistique. Il s'agit d'une hypothèse forte car les variations à l'intérieur d'un secteur statistique sont généralement plus grandes qu'entre les secteurs statistiques eux-mêmes. Il convient donc de traiter les résultats avec beaucoup de prudence.

Afin d'effectuer cette analyse, l'ULB a utilisé deux versions d'un indicateur synthétique, utilisé notamment pour déterminer le niveau socio-économique des secteurs. Cet indicateur, utilisé par la Communauté Wallonie-Bruxelles, notamment pour identifier les zones à discrimination positive, est basé sur les variables suivantes : proportion de chômeurs, revenus, part d'aide via les CPAS, part d'ouvriers, secteurs NACE (qui reprennent le tiers le moins qualifié du secteur tertiaire), niveau de diplôme, saturation du logement (nombre de pièces/habitant). La deuxième version comprend moins de variables que le premier, plus ancien et plus complet.

---

<sup>17</sup> Avec une exception pour les clients sous compteur à budget résidant dans une commune germanophone qui n'ont pas fait partie de l'échantillon comme indiqué précédemment.

<sup>18</sup> Rapport entre le nombre d'adresses échantillons et nombre d'adresses des compteurs à budget.

<sup>19</sup> Un secteur statistique est la plus petite unité de base du territoire pour laquelle des statistiques socio-économiques sont établies. Il y a environ 20.000 secteurs statistiques en Belgique.

Cette analyse a permis à L'ULB d'effectuer les constatations suivantes :

- De manière générale, il est clair que la population avec un compteur à budget est plus concentrée dans les secteurs statistiques les plus défavorisés.
- L'échantillon est moins présent que la population avec un compteur à budget dans les secteurs les plus pauvres. Même si cette différence est légère (et que les différences inter-secteurs sont plus grandes que celles intra-secteurs), elle semble pouvoir être corrélée avec le profil des classes de revenus de l'échantillon qui indique une sous-représentation des plus défavorisés.
- Dans l'ensemble des secteurs les plus pauvres qui concentrent 5% de la population wallonne, il y a 13,75% (13,6% pour l'ancien indicateur) de l'échantillon et 16,15% (16,1%) de la population avec un compteur à budget.
- Dans l'ensemble des secteurs les plus pauvres qui concentrent 10% de la population wallonne, il y a 26,2% (25,6%) de l'échantillon et 28,5% (28,0%) de la population avec un compteur à budget.

L'ULB a conclu qu'il existait un biais dans l'échantillon de l'enquête quantitative : une partie des personnes ayant des compteurs à budget et qui résident dans une zone à faible indicateur socio-économique a donc échappé au recrutement téléphonique. L'ULB a ajouté que l'ampleur du biais pourrait être affinée avec les revenus de chaque personne sous compteur à budget, données qui ne sont pas disponibles.

Afin de poursuivre l'analyse effectuée par l'ULB, la CWaPE a tenté de mesurer l'impact éventuel de la sous-représentation des personnes présentant les revenus les plus bas dans l'échantillon sur les réponses apportées. Pour ce faire, elle a établi des croisements pour voir si les réponses des personnes présentant des revenus les plus faibles (soit les personnes ayant indiqué avoir un revenu total de leur ménage égal ou inférieur à 1100 € par mois) s'écartaient des réponses apportées par l'ensemble des répondants de l'enquête.<sup>20</sup> Cette analyse a permis de constater des écarts dans les réponses apportées sur les points suivants :

- type de logement et propriété du logement,
- composition de ménage et âge du répondant,
- situation de travail,
- mode de déplacement utilisé pour effectuer les rechargements du compteur à budget,
- durée des coupures,
- intérêt de pouvoir effectuer des rechargements via un gsm, smartphone ou via internet, et intérêt pour les informations présentes sur le compteur à budget (autres que le crédit restant),
- Réalisation de travaux d'isolation suite à la pose du compteur à budget,
- difficultés pour se chauffer suffisamment en hiver et nécessité de passer du temps en dehors de chez soi pour faire des économies d'énergie.

---

<sup>20</sup> Les résultats des croisements effectués dans ce cadre sont consultables en annexe 5.

Pour les autres questions figurant dans l'enquête, l'analyse des croisements<sup>21</sup> n'a pas permis d'identifier des différences sensibles au niveau des réponses apportées. La CWaPE conclut, à l'analyse de l'ensemble de ces éléments, qu'il n'y a pas lieu de mettre en cause les grandes tendances de l'enquête.

### 3.4.6.3. Variables explicatives

Les variables explicatives caractérisent le ménage ou l'individu, en ce compris ses équipements. Il s'agit des contraintes auxquelles doit faire face le ménage, ainsi que des compétences propres sur lesquelles il peut s'appuyer.

Il s'agit de variables importantes pour expliquer, notamment, le niveau de consommation des ménages.

Parmi les différentes variables explicatives analysées dans le cadre de l'enquête, on trouve notamment la situation familiale du répondant, la situation de son logement, les revenus de son ménage, ses activités professionnelles, ....

Une comparaison des résultats issus de l'enquête avec les données statistiques pour la Wallonie ou la Belgique a été effectuée lorsque celles-ci étaient disponibles. Les constats sont présentés ci-après.

#### 3.4.6.3.1. Sexe, tranche d'âge et statut protégé des clients interrogés

Sur les 1210 personnes ayant participé à l'enquête téléphonique, la proportion des hommes est quasi similaire à celle des femmes. En effet, 651 répondants étaient des femmes et 559 étaient des hommes. Parmi tous les répondants, la majorité se situait dans la tranche d'âge de 40 à 64 ans.

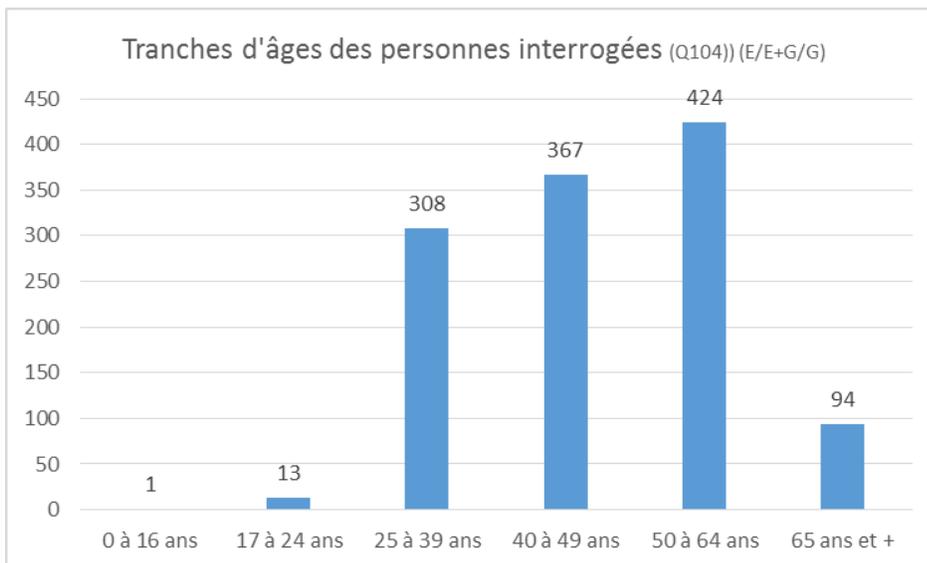
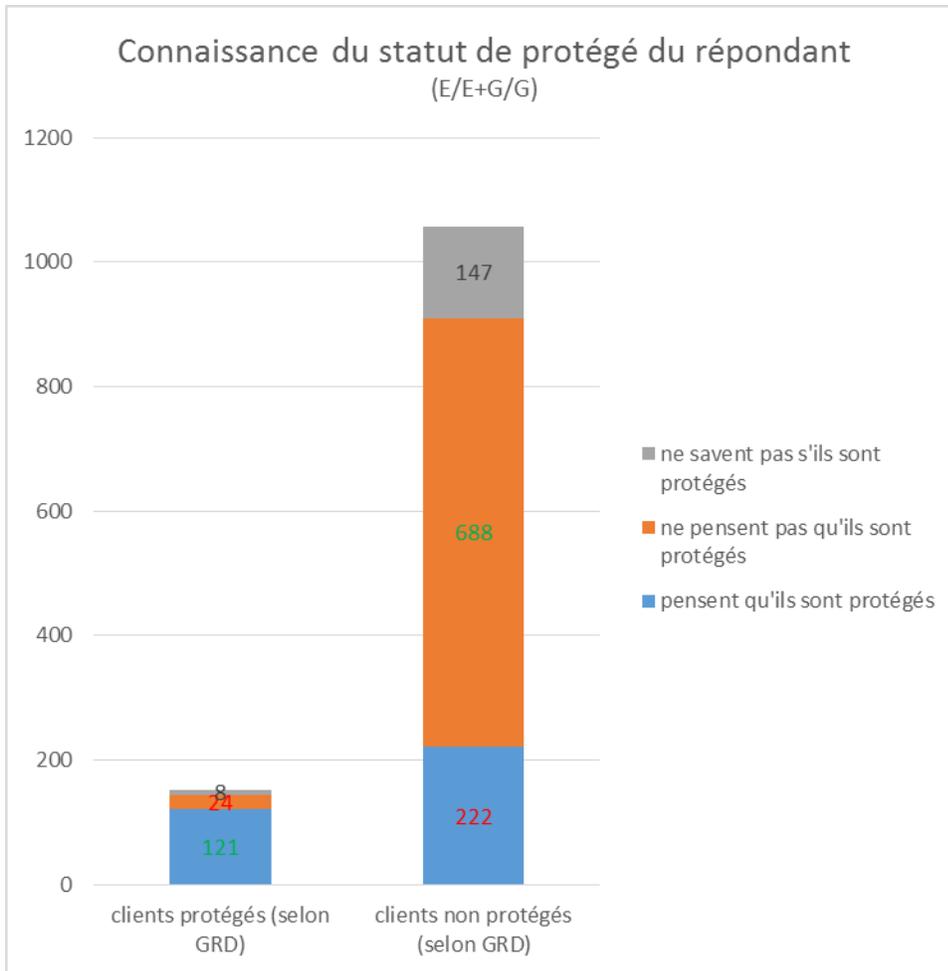


Figure 7 : Tranche d'âge des 1210 répondants

<sup>21</sup> Pour autant que l'échantillon des personnes interrogées soit suffisamment représentatif.

Afin de pouvoir vérifier la connaissance du statut de client protégé des répondants, la CWaPE a croisé les informations relatives au statut de protégé reçues des gestionnaires de réseau de distribution avec les réponses des usagers à la question : « Etes-vous un client protégé ou bénéficiez-vous du tarif social ? ». Sur base de ces croisements, la CWaPE a pu établir le graphique suivant.



% de correspondance entre les données communiquées par les acteurs et les réponses des clients :	66,9%
% de clients qui ne savent pas s'ils sont clients protégés ou non	12,8%

Figure 8: Connaissance du statut de protégé du répondant

Il est interpellant de constater que, parmi les 1210 répondants, 222 pensent qu'ils sont des clients protégés alors que, selon les données des GRD, ils n'ont pas ce statut.

Il est vraisemblable que l'automatisation des droits pour les clients protégés fédéraux ait diminué la connaissance des règles et des conditions d'octroi de ce statut. Par ailleurs, les CPAS ont indiqué que certains clients établissent une corrélation entre le fait d'être sous compteur à budget et le statut de client protégé.

Les croisements effectués permettent également d’observer que près de 13% des personnes interrogées ne savent pas s’ils sont clients protégés ou non, et que seulement 66,9 % ont une connaissance de leur statut de protégé ou de non protégé.

### 3.4.6.3.2. Classe de consommation durée d’utilisation du compteur à budget

Sur base des informations communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE a réparti les répondants dans des classes de consommation. Pour l’électricité, les classes de consommation Eurostat ont servi de référence à la répartition. Pour le gaz, afin d’obtenir une répartition plus détaillée des consommations, une sous-division des classes Eurostat a été utilisée.

Le graphique ci-dessous illustre les informations obtenues. Notons que la CWaPE ne disposait pas des données de consommation de 301 clients en électricité et pour 24 clients en gaz. Ces clients n’ont donc pas été intégrés dans les graphiques.

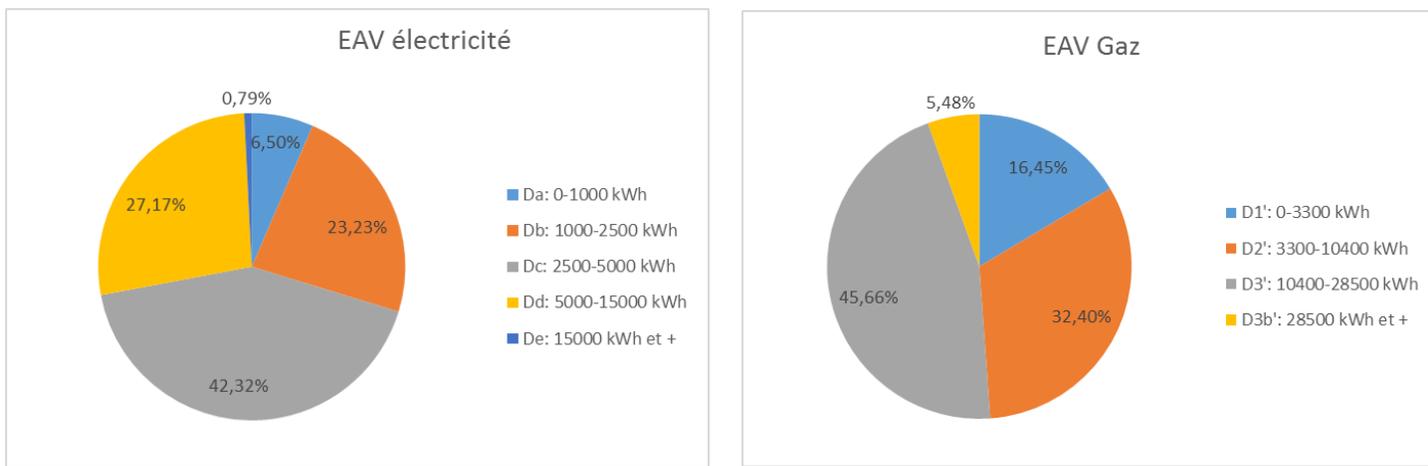


Figure 9: Répartition des 1210 répondants en fonction de leurs classes de consommation

La CWaPE a comparé, pour l’électricité<sup>22</sup>, les pourcentages obtenus dans chaque classe de consommation des répondants à l’enquête avec les pourcentages obtenus pour les consommations moyennes de l’ensemble des clients résidentiels en Wallonie (sur base des données communiquées par les GRD et relatives à l’année 2013). Les pourcentages obtenus pour les répondants à l’enquête, bien que légèrement différents de ceux de l’ensemble de la clientèle résidentielle wallonne, ne s’en écartent pas fortement.

<sup>22</sup> Pour le gaz, la CWaPE ne dispose pas des données de consommation avec une segmentation aussi détaillée.

Ces pourcentages sont les suivants :

- Da : 10,7 %
- Db : 25,6 %
- Dc : 39 %
- Dd : 22,8 %
- De : 1,9 %

### 3.4.6.3.3. Durée d'utilisation du compteur à budget

La figure ci-dessous illustre, pour l'ensemble des 1210 répondants, la période depuis laquelle ils utilisent leur compteur à budget (graphique établi sur base des données reçues des gestionnaires de réseau de distribution).

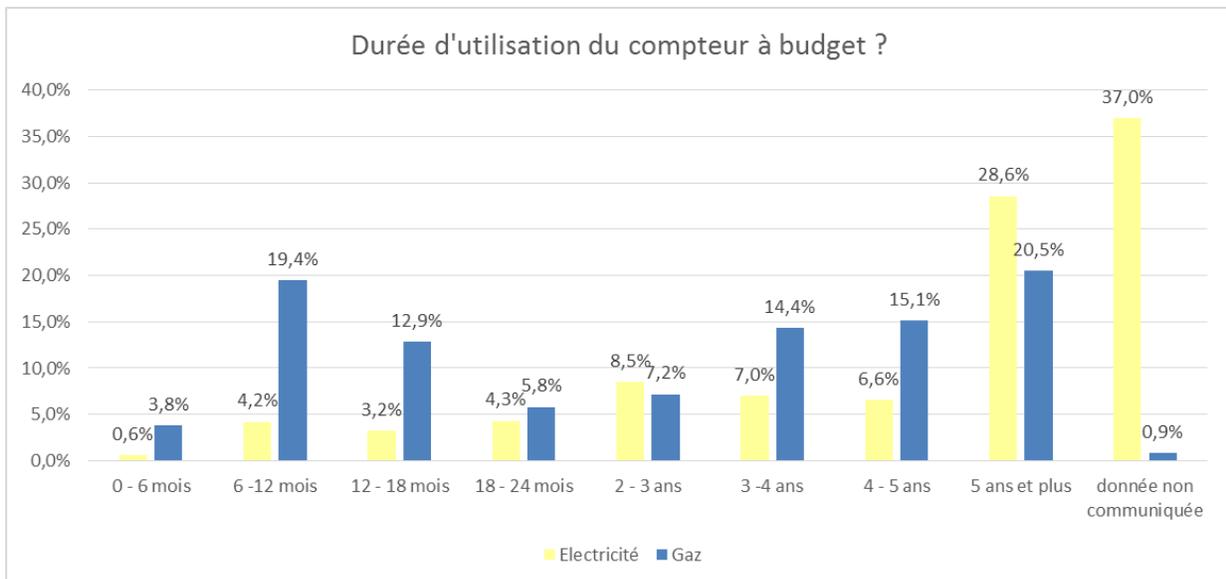


Figure 10: Répartition des 1210 répondants en fonction de la durée d'utilisation du compteur à budget

### 3.4.6.3.4. Propriétés du logement

Il ressort de l'enquête que près de deux tiers des personnes interrogées (66,4%) sont locataires de leur résidence principale et 36,2% de ceux-ci habitent dans un logement social. On constate également que, sur les 33,5% des répondants qui sont propriétaires de leur résidence principale, 29% d'entre eux ont terminé le remboursement de leur prêt. Pour l'ensemble des répondants, 9,75% sont plein propriétaires de leur habitat<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Leur prêt à la banque est remboursé.

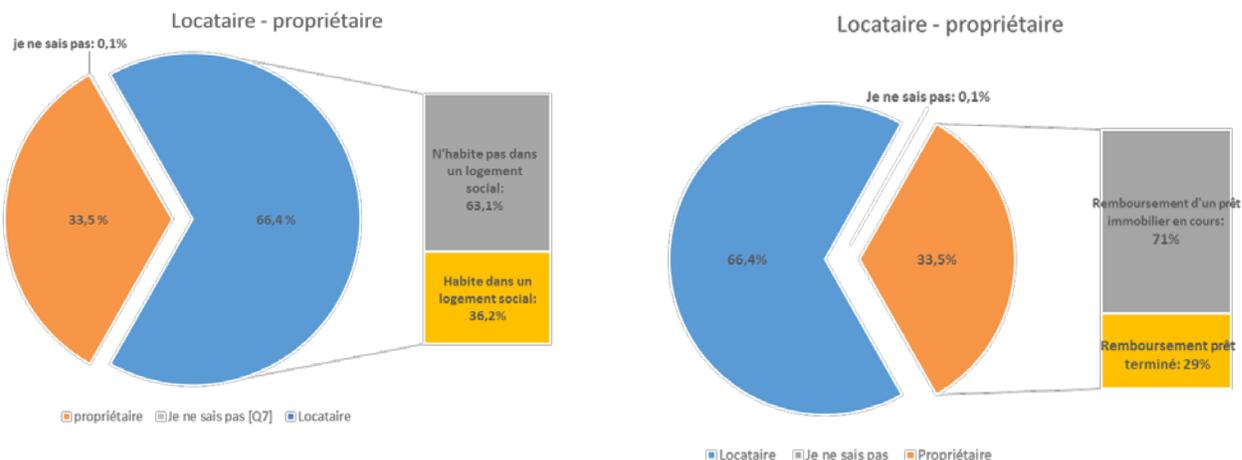


Figure 11: Répartition des 1210 répondants - propriétaires/locataires

Une comparaison de ces informations avec celles récoltées pour l'ensemble de la population belge, sur base des données Eurostat pour l'année 2015<sup>24</sup>, permet de constater des proportions inverses, puisqu'en 2015, 71,4% des Belges étaient propriétaires de leur logement et 28,6 % locataires.

Des divergences sont également constatées au niveau des différents types de logement. Une comparaison entre les réponses récoltées via l'enquête et les moyennes calculées pour l'ensemble de la Wallonie<sup>25</sup> fait apparaître, pour les répondants à l'enquête, un pourcentage plus important de personnes habitant dans une maison deux façades et un pourcentage plus faible des personnes habitant dans une maison quatre façades.

Le graphique ci-après illustre ces informations.

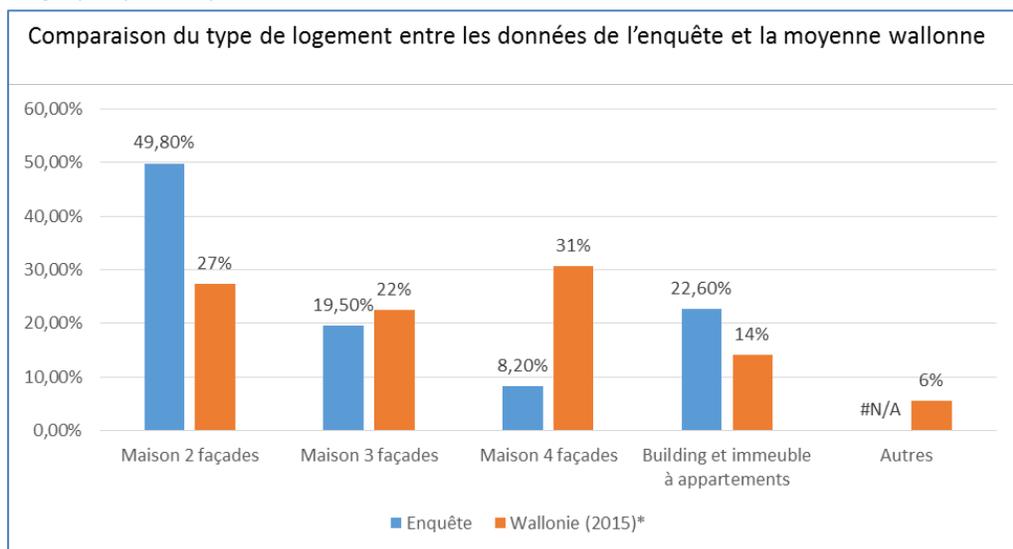


Figure 12: Comparaison du type de logement entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie

<sup>24</sup> Source : Eurostat.

<sup>25</sup> Source : DGSIE : Statistique cadastrale du nombre de bâtiment.

### 3.4.6.3.5. Taille et composition du ménage

Afin de pouvoir analyser les réponses obtenues en fonction de la taille du ménage, la CWaPE a questionné les participants sur le nombre de personnes faisant partie du ménage, en précisant parmi ceux-ci le nombre d'enfants de moins de 18 ans.

Le tableau ci-après synthétise les réponses obtenues.

Nombre de personnes dans le ménage	Nombre d'enfants de moins de 18 qui vivent dans le même logement (Q106)											TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7 ou plus	autre	non communiqué		
1 personne/ Je vis seul(e) [Q105]	292											292
2 personnes [Q105]	221	64	3		1						1	290
3 personnes [Q105]	74	101	40	5						1	1	222
4 personnes [Q105]	27	36	92	28								183
5 personnes [Q105]	10	14	19	74	6							123
6 personnes [Q105]	4	2	12	18	20							56
7 personnes [Q105]			2	2	7	11	3		1			26
8 personnes et + [Q105]			1	4	1	3	6	3				18
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>217</b>	<b>169</b>	<b>131</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1210</b>	

Famille mono parentale	11,9%
personne isolée	24,1%

Tableau 1: Taille et nombre d'enfants de moins de 18 ans dans le ménage

L'analyse du tableau ci-dessus permet de constater qu'un pourcentage important des ménages concerne des familles monoparentales (11,9%) et que près d'un quart des répondants sont des personnes isolées (24,1%). Si ces informations sont comparées avec la répartition des ménages wallons au 1<sup>er</sup> janvier 2016,<sup>26</sup> on peut constater que la proportion des familles monoparentales est quasi similaire puisqu'elle s'élève à 12,2% pour l'ensemble de la Wallonie, mais que le pourcentage de personnes isolées est plus important pour l'ensemble de la Wallonie où il s'élève à 35,3%.

### 3.4.6.3.6. Niveau d'instruction

Quelques 63,2% des répondants ont terminé leurs études secondaires supérieures, 9,5% ont terminé des études supérieures de type court ou de niveau universitaire et 27,4% n'ont pas obtenu leur diplôme d'études secondaires supérieures.

<sup>26</sup> Source : IWEPS – Nombre et taille des ménages – Répartition des ménages privés wallons selon le type au 1<sup>er</sup> janvier 2016 (en pourcentage). Fiche D013 – MENAGES.

La CWaPE a confronté ces informations avec le niveau de diplôme de l'ensemble de la population wallonne en 2015<sup>27</sup>. Le tableau ci-dessous illustre cette comparaison. Il apparaît, dans l'enquête, que majoritairement (63,2%), les répondants sont des personnes ayant obtenu un diplôme du secondaire supérieur alors qu'en moyenne, en région wallonne, le pourcentage de personnes ayant obtenu un diplôme des études secondaires supérieures s'élève à 34%.

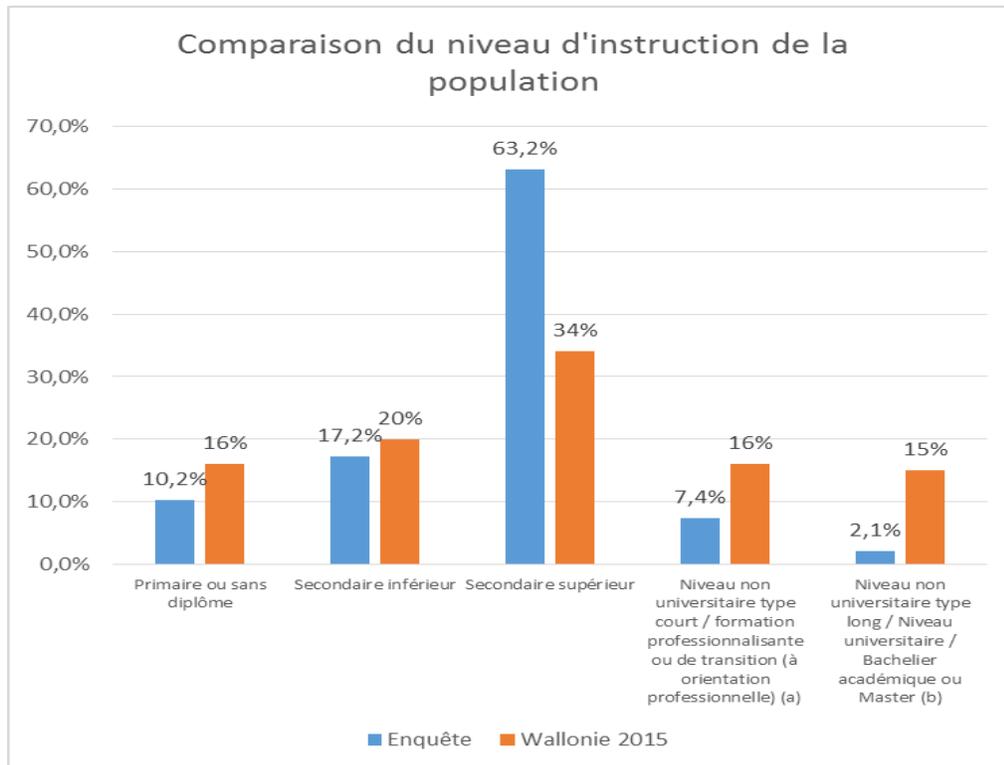


Figure 13: Comparaison du niveau d'instruction de la population entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie

Par ailleurs, les niveaux d'étude les plus bas sont légèrement sous représentés ce qui pourrait laisser penser que ces clients n'ont pas suffisamment été contactés dans l'enquête. Afin de s'assurer qu'il ne puisse y avoir un impact trop important sur la représentativité de l'enquête, des croisements ont été effectués pour vérifier si les réponses apportées par les personnes ayant des niveaux d'étude bas s'écartaient des réponses de l'enquête<sup>28</sup>. L'analyse de ces croisements a permis de constater des écarts dans les réponses apportées sur les points suivants :

<sup>27</sup> Source : IWEPS – Niveau de diplôme de la population wallonne en 2015, selon l'âge et le sexe. Fiche F003-DIPLO.POP.

<sup>28</sup> Vous pourrez trouver en annexe 6 les croisements effectués. Les personnes ayant indiqué ne pas avoir terminé leurs études, ou ayant terminé uniquement leurs études primaires ou secondaires inférieures ont été sélectionnées pour faire partie de l'échantillon représentatif des personnes ayant des niveaux d'étude bas.

- intérêt de pouvoir effectuer des rechargements via un gsm, smartphone ou via internet,
- utilisation d'un autre appareil pour se chauffer en hiver.

Pour les autres questions figurant dans l'enquête, l'analyse des croisements<sup>29</sup> n'a pas permis d'identifier des différences sensibles au niveau des réponses apportées.

La CWaPE conclut donc que la sous représentativité des niveaux d'étude les plus bas ne met pas en cause les grandes tendances de l'enquête.

### 3.4.6.3.7. Activités professionnelles

Parmi les personnes interrogées, 34,6% sont salariées, 11,7% sont pensionnées, et 47,4% sont sans emploi (au chômage, sur la mutuelle, au CPAS, femme/homme au foyer, étudiant,...)

22,9% des salariés travaillent à temps plein et 11,7% sont occupés à temps partiel.

Le graphique ci-après précise ces informations.

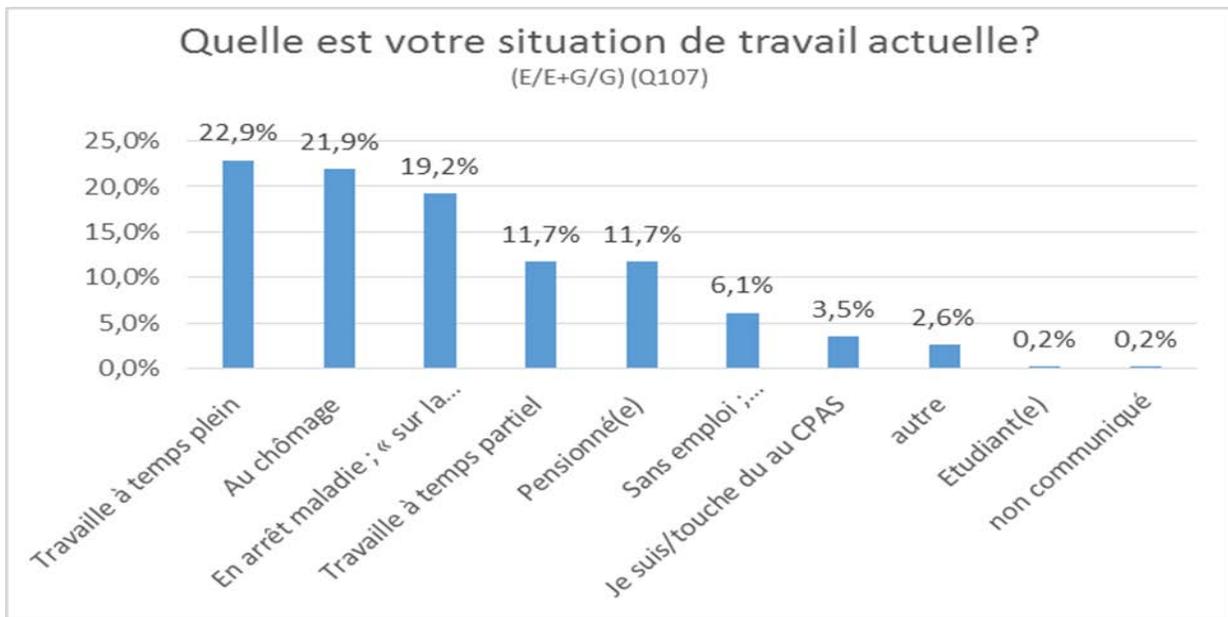


Figure 14: Répartition des 1210 répondants en fonction de leur activité professionnelle

<sup>29</sup> Pour autant que l'échantillon des personnes interrogées soit suffisamment représentatif.

La CWaPE a calculé le taux d'emploi<sup>30</sup> des 20-64 ans ayant participé à l'enquête afin de pouvoir le comparer avec le taux d'emploi moyen des 20-64 ans en Wallonie. Il est interpellant de constater que le taux d'emploi des personnes ayant répondu à l'enquête, soit 38,5%, est nettement inférieur au taux d'emploi moyen des 20-64 ans en Wallonie<sup>31</sup>, qui s'élève à 61,5% en 2015. Parallèlement, le taux de chômage des répondants à l'enquête (21,9%) est nettement supérieur au taux de chômage des 16-64 ans wallons en 2015 qui est de 12,0%<sup>32</sup>.

Il est raisonnable de penser que le fait que l'enquête ait été menée en semaine et entre 8h00 et 18h00 ait influencé ces résultats.

#### **3.4.6.3.8. Revenus mensuels du ménage**

L'enquête comprenait également des questions concernant le montant des revenus mensuels moyens des ménages. Ces questions ont été structurées de manière spécifique.

Les choix des réponses possibles ont d'abord été répartis approximativement selon les 7 premiers déciles de revenus des ménages wallons (et non des individus) et en subdivisant le premier décile<sup>33</sup>.

La personne était ensuite interrogée afin de savoir si le revenu moyen de son ménage était supérieur ou inférieur à 1700 euros (ce qui correspond à peu près au 3e décile des ménages wallons). En fonction du choix du répondant, et afin d'affiner sa réponse, de nouvelles questions étaient posées afin de situer le revenu du ménage en fonction des déciles de revenus et de permettre, in fine, de classer les revenus du ménage du répondant selon les 7 premiers déciles des revenus.

---

<sup>30</sup> Le taux d'emploi est calculé en divisant le nombre de personnes occupées (qui ont un emploi) d'une tranche d'âge par la population totale de la même tranche d'âge.

<sup>31</sup> Source ; IWEPS – Taux d'emploi BIT des 20-64 ans par régions belges et moyennes belge et européennes - fiche L032-TX, EMPL. BIT-20-64.

<sup>32</sup> Source : IWEPS – Evolution du taux de chômage BIT dans les trois régions du pays et moyennes européennes, fiche L031-TX.CHO.BIT. EUR.

<sup>33</sup> A noter que le premier décile (situé à 1100 euros) a été subdivisé afin d'affiner les résultats pour cette catégorie. Attention : les déciles ne sont pas des moyennes, mais des limites entre 10 classes homogènes.

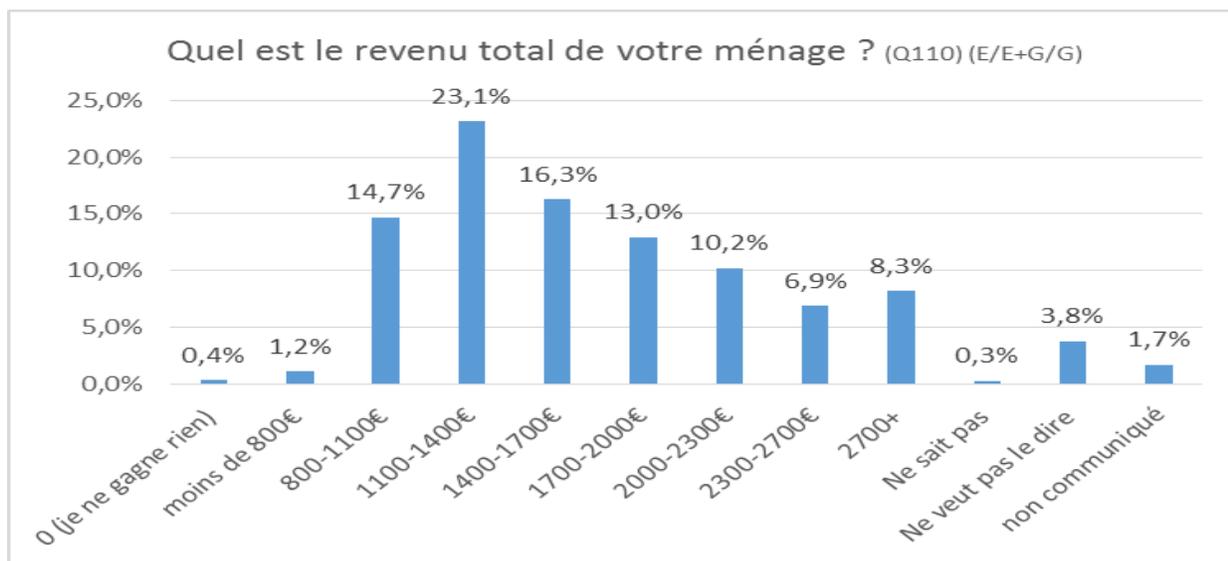


Figure 15: Répartition des 1210 répondants en fonction du revenu total de leurs ménages

Les réponses obtenues sont toutefois à prendre avec réserve. Les définitions des revenus et de ménage n'étaient pas clairement définies. Il est dès lors envisageable que des interprétations différentes puissent exister.

#### 3.4.6.3.9. Vecteur énergétique principal de chauffage

La dernière variable explicative abordée concerne le vecteur principal de chauffage du logement, de l'eau chaude sanitaire ou pour la cuisine.

Ainsi, l'enquête révèle que 66,2% des ménages utilisent le gaz principalement pour chauffer son habitation, 61,2% pour chauffer l'eau et 43,2% pour cuisiner.

Si on met en parallèle ces informations avec celles obtenues pour l'ensemble de la Wallonie<sup>34</sup>, on voit apparaître des différences importantes, notamment au niveau de l'utilisation du mazout qui, pour l'ensemble de la Wallonie, reste le vecteur principal de chauffage pour le logement et l'eau chaude sanitaire.

<sup>34</sup> Source : ICEDD pour SPW-DGO4 – Bilan énergétique de la Wallonie 2013.

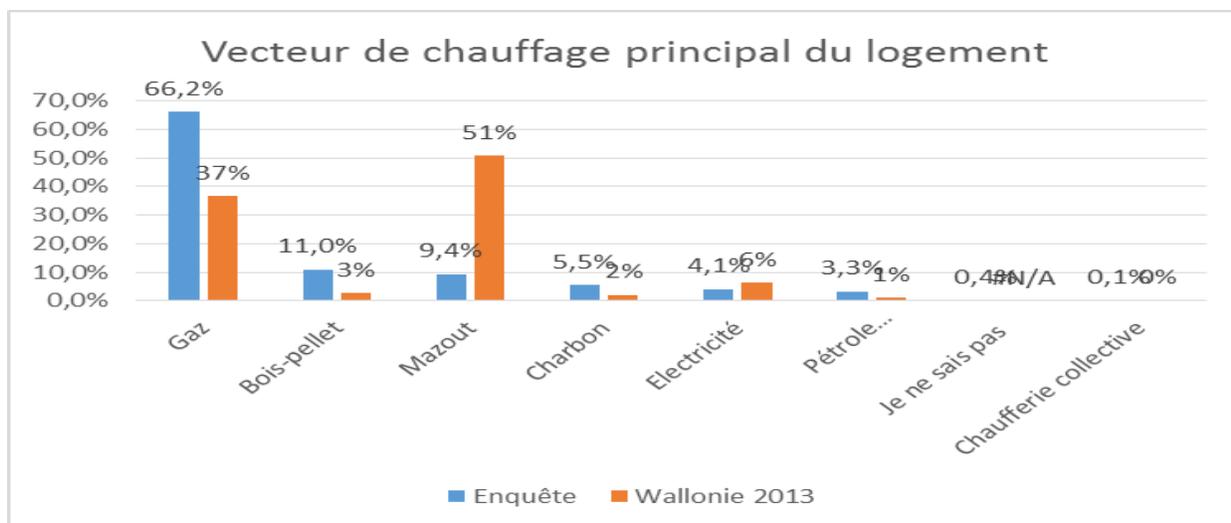


Figure 16: Comparaison du vecteur principal de chauffage du logement entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie

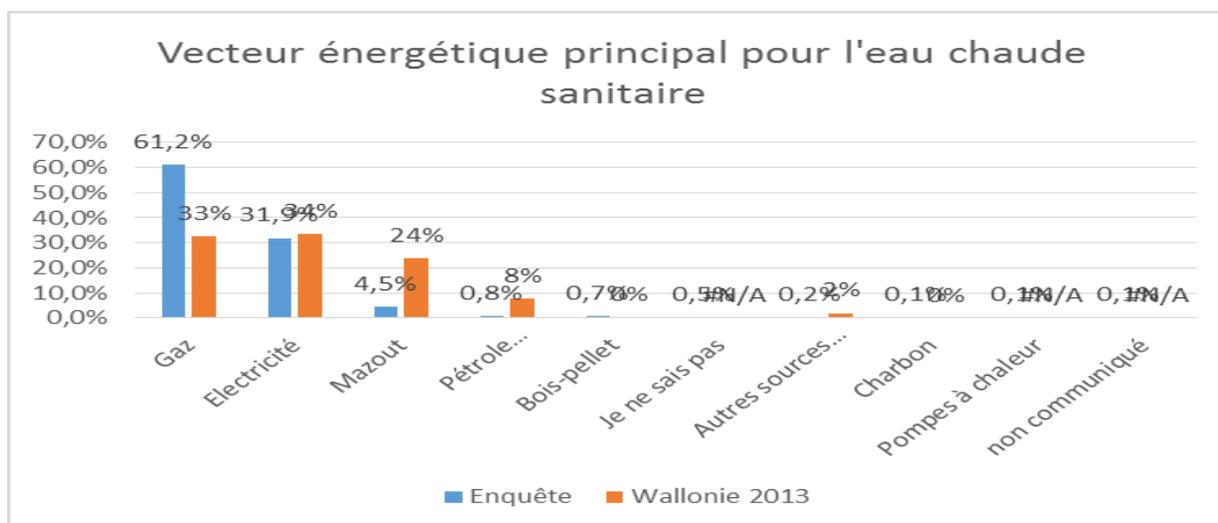


Figure 17: Comparaison du vecteur principal de chauffage pour l'eau chaude sanitaire entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie

Ces différences s'expliquent principalement par le fait qu'au moins deux tiers des personnes interrogées sont alimentées en gaz, alors que seulement 39% des clients résidentiels wallons en disposent. Les difficultés d'accès à l'énergie pour des clients se chauffant au mazout n'ont pas été spécifiquement étudiées au-delà de leur accès à l'électricité pour les autres usages énergétiques.

### 3.4.6.4. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget

Cette section présente le pourcentage de personnes qui indiquent préférer le compteur à budget ou le compteur classique et les raisons de ces préférences. Elle aborde également les questions relatives à l'utilisation du crédit de secours et des coupures. Elle traite des privations connues suite aux coupures ou à l'utilisation du compteur à budget. Les changements de comportements des utilisateurs de compteur à budget, notamment au niveau d'une utilisation plus rationnelle de l'énergie sont également présentés.

#### 3.4.6.4.1. Préférence compteur à budget ou compteur classique

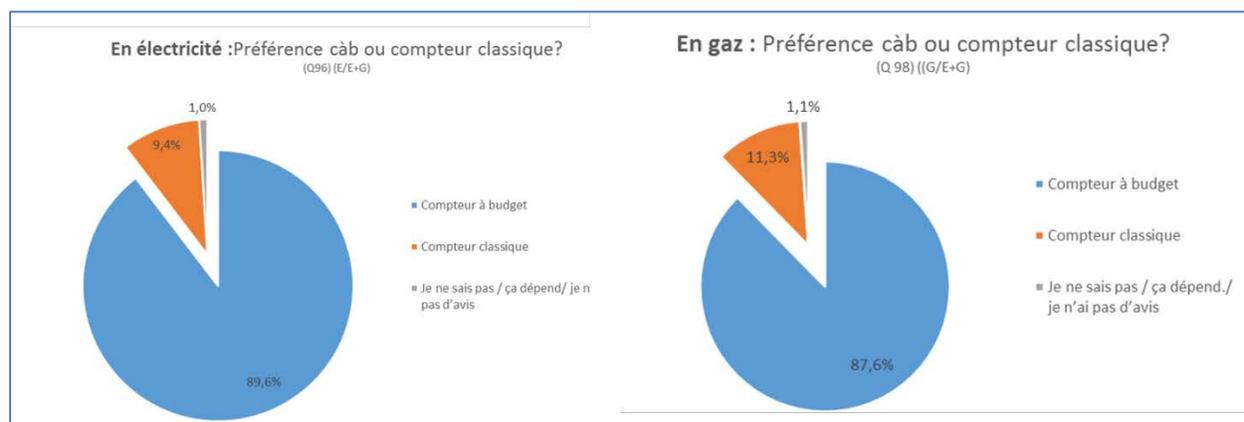


Figure 18 : Répartition des répondants en fonction de leur préférence pour un compteur à budget ou un compteur classique

89,6% des personnes interrogées, soit 725 répondants indiquent préférer le compteur à budget en électricité au compteur classique. Cette proportion est légèrement inférieure en gaz, mais reste très élevée puisque 87,6% des répondants, soit 708 personnes, marquent également une préférence pour le compteur à budget.

Le graphique ci-dessous présente les raisons évoquées par les participants de leur préférence pour un compteur à budget. Il permet aussi de visualiser le nombre de fois que la raison a été mentionnée. Notons qu'il s'agissait d'une question à choix multiple.

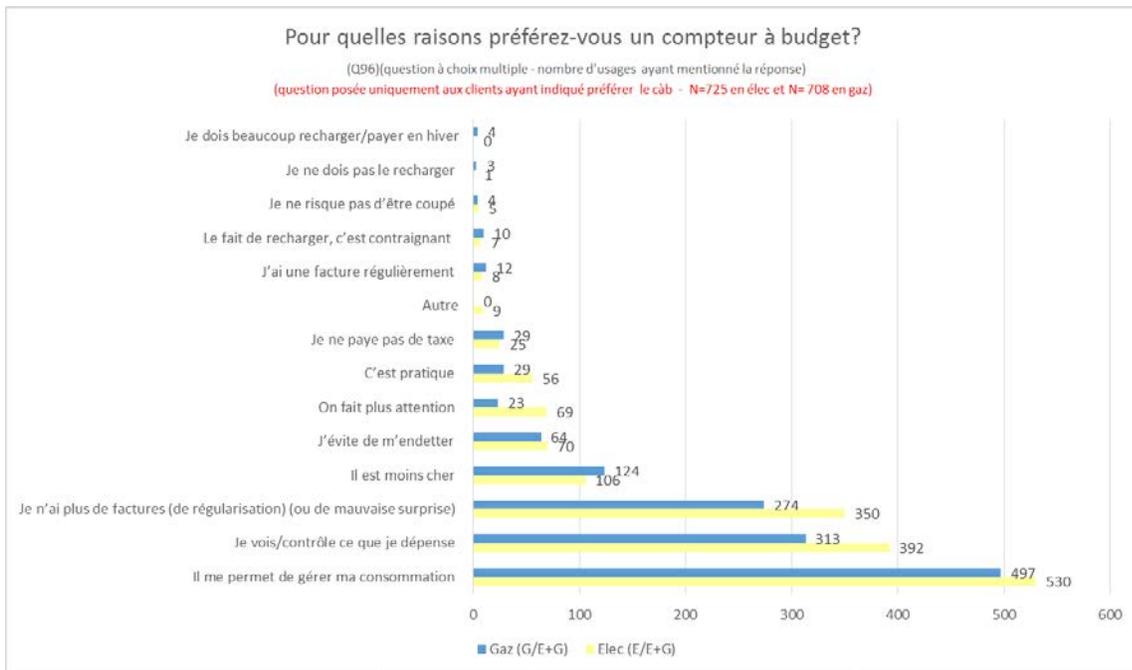


Figure 19 : Raisons évoquées de la préférence pour un compteur à budget

Les quatre principales raisons évoquées pour la préférence envers le compteur à budget sont, tant pour le gaz que pour l'électricité, et dans l'ordre suivant :

1. Il me permet de gérer ma consommation,
2. Je vois, contrôle ce que je dépense
3. Je n'ai plus de factures ou de mauvaises surprises
4. Il est moins cher.

76 personnes en électricité et 91 personnes en gaz ont indiqué préférer le compteur classique au compteur à budget. Les contraintes liées aux rechargements du compteur à budget et au risque d'être coupé en sont les principales raisons. En gaz, le fait de devoir beaucoup recharger en hiver est également régulièrement évoqué.

Le graphique ci-dessous présente les raisons évoquées par les participants qui ont marqué une préférence pour un compteur classique.

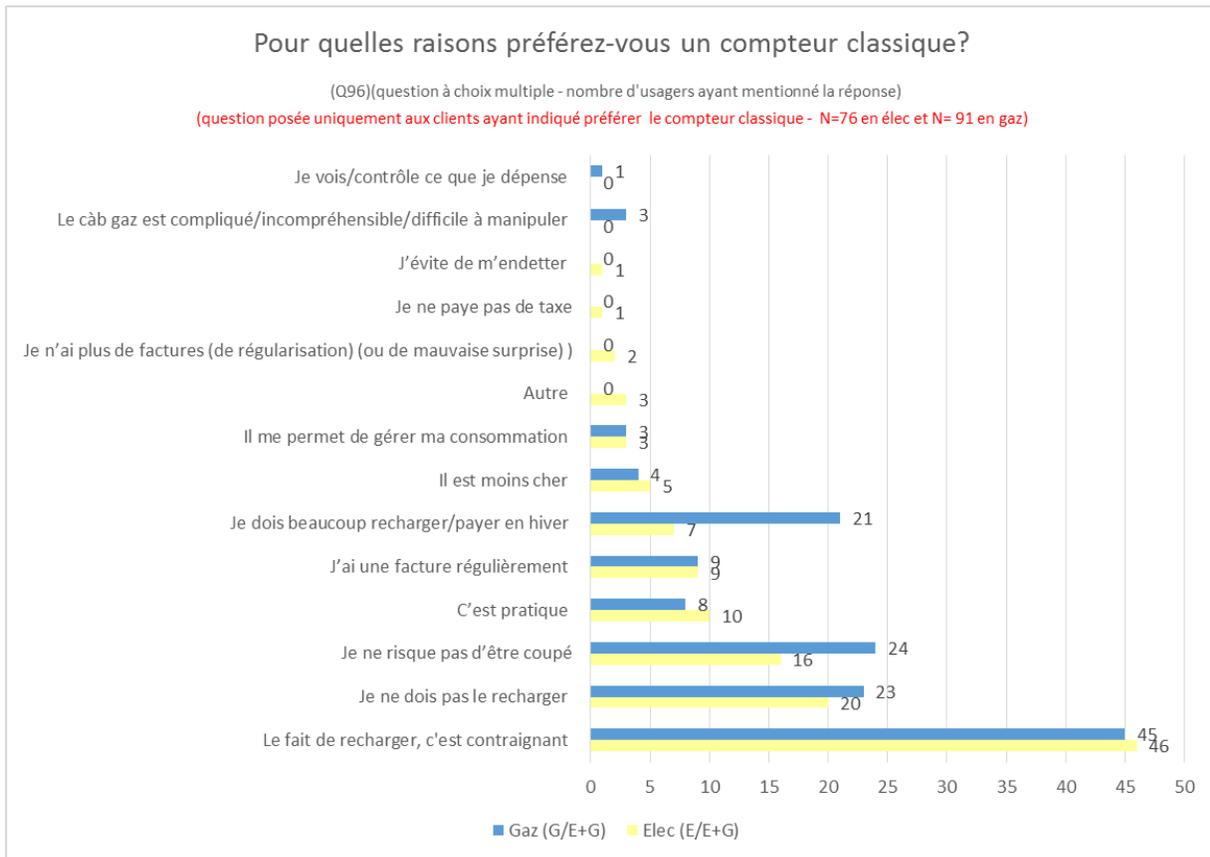


Figure 20: Raisons évoquées de la préférence pour un compteur classique

#### 3.4.6.4.2. Utilisation du crédit de secours et coupure

Si le crédit du compteur à budget arrive presque à épuisement, le compteur en avertit le consommateur par un signal sonore et visuel.

Une fois que le signal retentit ou en cas de coupure, le client a la possibilité d'activer le crédit de secours qui lui permet de disposer d'électricité ou de gaz pendant encore quelques heures ou jours en fonction de sa consommation.

La notion du crédit de secours semble être bien maîtrisée puisque 93,4 % des personnes interrogées savent que leur compteur à budget est équipé du crédit de secours et 92% d'entre elles savent comment l'utiliser. En électricité, 84% des utilisateurs précisent avoir déjà dû l'utiliser. Ce pourcentage est légèrement inférieur en gaz où il s'élève à 70,4%.

La CWaPE a également interrogé les répondants afin de connaître les raisons pour lesquelles ils avaient dû utiliser le crédit de secours.

Le graphique ci-dessous illustre les réponses obtenues. Notons que la question n'a été posée qu'aux personnes ayant déjà dû utiliser le crédit de secours (soit 610 personnes en électricité et 485 personnes en gaz) et qu'il s'agissait d'une question à choix multiple.

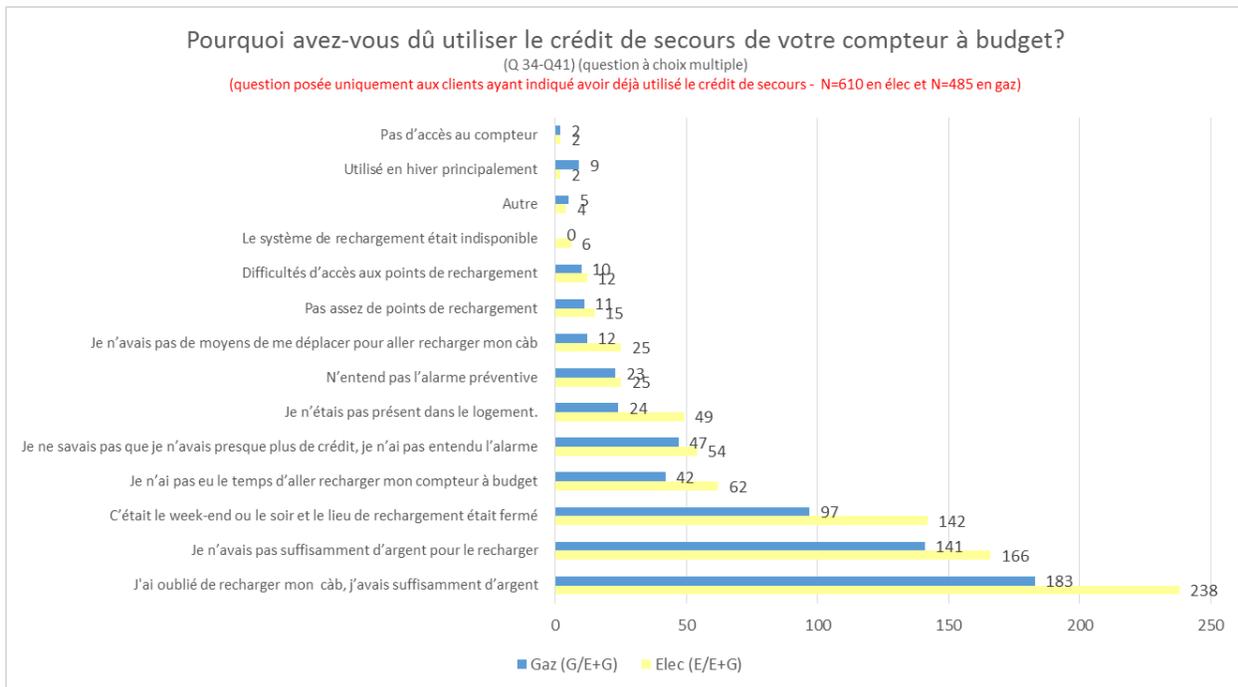


Figure 21: Raisons évoquées de l'utilisation du crédit de secours du compteur à budget

Une fois le crédit de secours à nouveau épuisé, l'alimentation en énergie est coupée dans l'attente d'une nouvelle recharge.

La CWaPE a interrogé les clients qui ont indiqué avoir épuisé le crédit de secours afin de connaître :

- le nombre de coupures liées à l'absence de rechargement vécues/subies sur les 6 derniers mois ;
- la durée de la plus longue coupure vécue ;
- la durée moyenne d'une coupure ;
- les principaux désagréments liés aux coupures.

L'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit que les questions n'ont été posées qu'aux personnes qui ont indiqué avoir déjà épuisé tout leur crédit de secours ou avoir déjà connu une coupure, et que les questions ont été formulées en liant les coupures à l'absence de rechargement du compteur à budget (afin d'exclure les coupures liées à une panne technique).

L'analyse des réponses obtenues permet de constater que 20,4% des répondants disposant d'un compteur à budget électrique (soit 165 clients) ont connu au moins une coupure en électricité sur les six derniers mois. Pour les clients en gaz, ce pourcentage s'élève à 19,8% des répondants disposant d'un compteur à budget gaz (soit 160 clients). Dans la majorité des cas, tant en gaz qu'en électricité, le nombre de coupures subies sur le dernier semestre s'élève à une ou deux. Par contre, une minorité de clients ont indiqué avoir connu plus de dix coupures en gaz ou en électricité au cours des six derniers mois.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

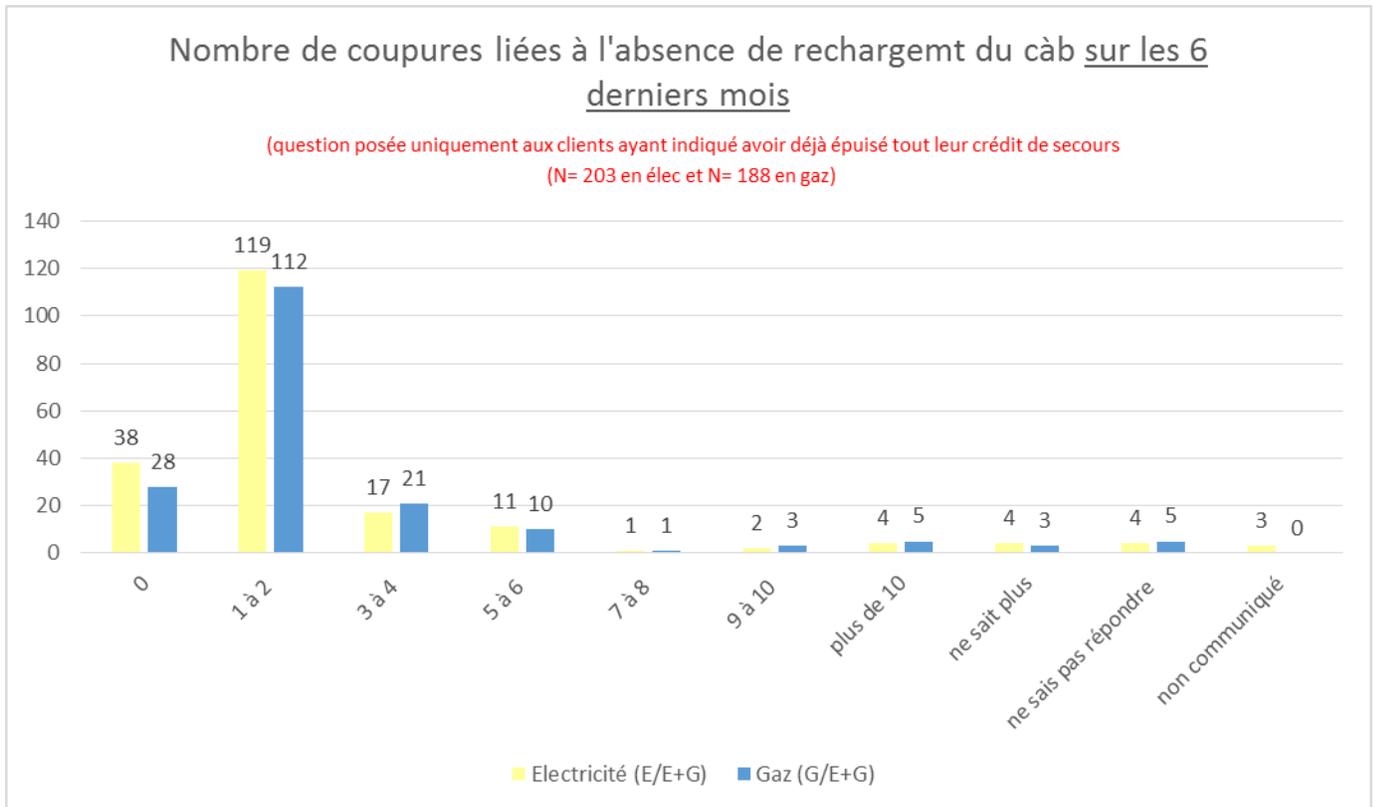


Figure 22: Nombre de coupures subies sur les 6 derniers mois

Notons que dans certaines situations, aucune coupure ne se produit lorsque le crédit de secours est épuisé. C'est notamment le cas lorsque le solde du crédit de secours tombe à zéro pendant une période de non-coupure ou de non-déconnexion et que le client recharge son compteur avant la fin de cette période.

Pour 50,3% des répondants en électricité et pour 32,1% des répondants en gaz ayant déjà subi une coupure depuis la pose de leur compteur à budget, sa durée moyenne était d'une heure ou moins. Il est inquiétant de constater que, parmi les clients qui ont connu au moins une coupure, un pourcentage important, 15,4% en électricité et 30,2% en gaz, répondent que sa durée moyenne était de plus de vingt-quatre heures.

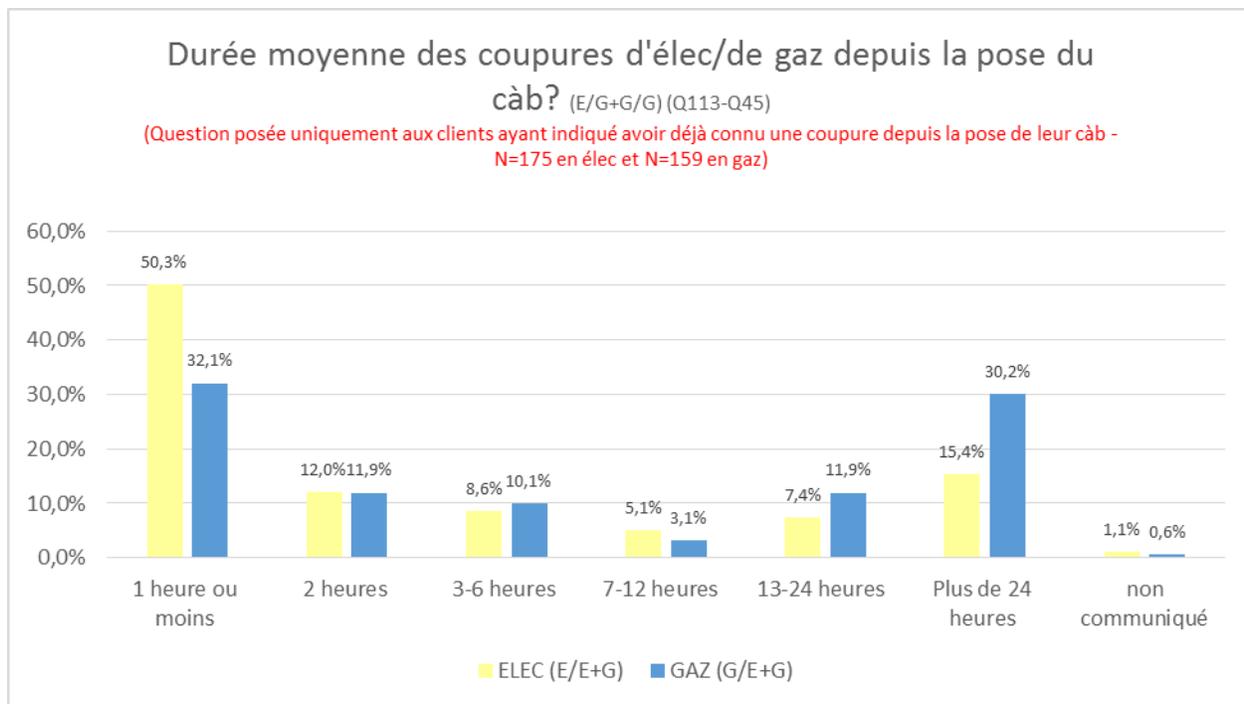


Figure 23: Durée moyenne des coupures d'énergie suite à la pose du compteur à budget

En gaz, les contraintes techniques et de sécurité des compteurs à budget exigent certaines étapes de vérification avant la remise en route de l'installation suite à une coupure. Ces contraintes pourraient notamment expliquer une prolongation de la durée des coupures en gaz.

L'enquête devait également permettre de déterminer les principaux désagréments subis par les clients sous compteur à budget suite aux coupures d'énergie.

Près de la moitié des répondants ont répondu n'avoir connu aucun désagrément, et ce, tant en électricité qu'en gaz.

Les désagréments suite aux coupures les plus cités sont, dans l'ordre :

En électricité :

- L'impossibilité de s'éclairer
- La perte de la nourriture dans le surgélateur
- La baisse de la température

En gaz :

- La baisse de la température
- L'impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire
- L'impossibilité de faire à manger.

La figure ci-après présente les résultats obtenus.

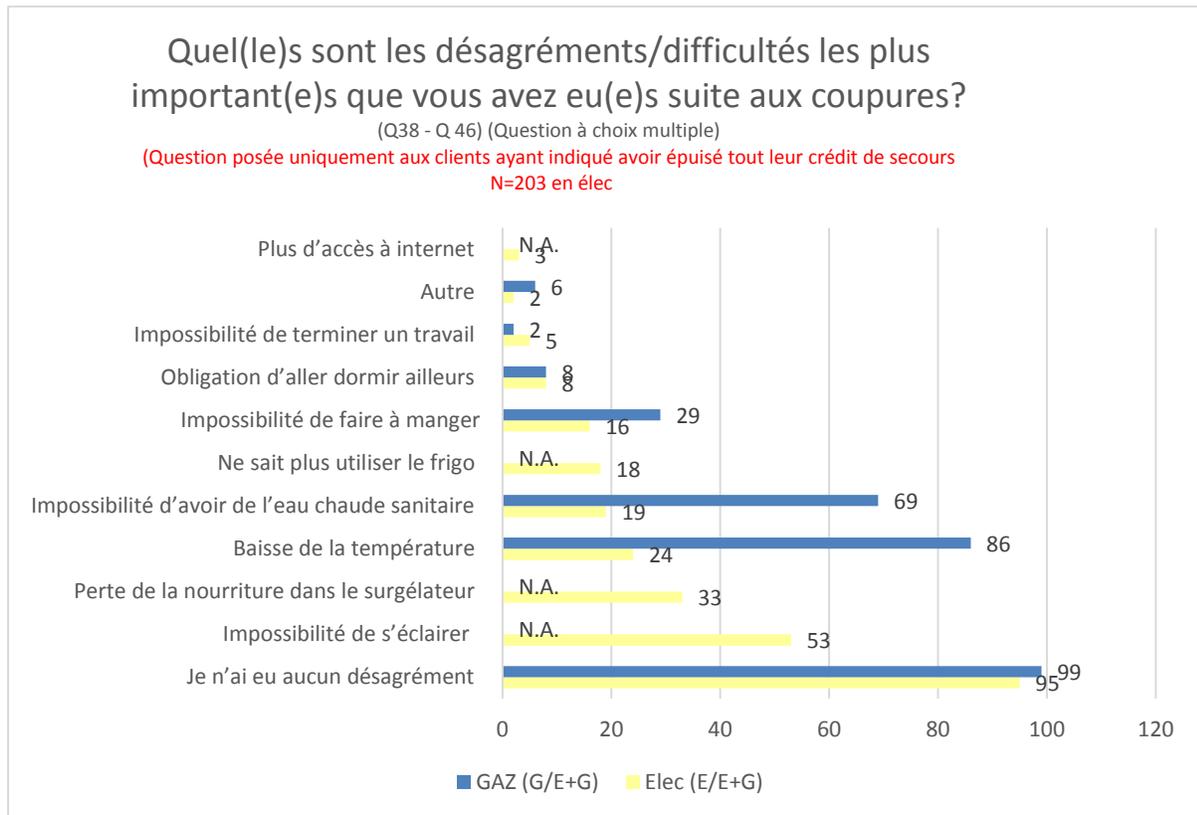
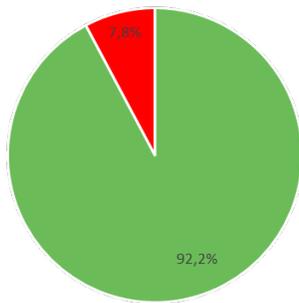


Figure 24: Désagréments subis suite aux coupures

#### 3.4.6.4.3. Gestion du budget et des consommations

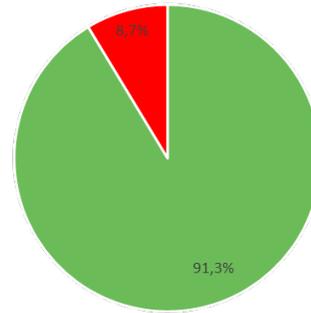
Tant en électricité qu'en gaz, l'utilisation du compteur à budget comme outil de gestion des dépenses d'énergie semble largement partagée puisque, comme l'illustre la figure ci-après, près de 92 % des clients tant en gaz qu'en électricité répondent positivement à la question : « Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses en électricité/gaz ? ».

En électricité (E/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en électricité?



■ Oui ■ Non

En gaz (G/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en gaz?



■ Oui ■ Non

Figure 25: Le compteur à budget comme outil de gestion des dépenses d'énergie

La CWaPE a également essayé de percevoir si la gestion du compteur à budget pouvait entraîner des privations ou une priorisation des dépenses liées à l'énergie, au travers de quelques questions qui ont été posées.

Des privations au niveau du chauffage peuvent notamment intervenir en hiver lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur principal de chauffage<sup>35</sup>. En électricité, 30 % des personnes interrogées qui se trouvent dans cette situation indiquent ne pas savoir suffisamment chauffer leur logement en hiver. Ce pourcentage est légèrement inférieur en gaz où il s'élève à 21%. Certains clients utilisent également un autre appareil pour se chauffer. C'est le cas pour 22,5% des clients en électricité et pour 22,8 % des clients en gaz<sup>36</sup>.

Deux autres questions de l'enquête portaient sur la limitation de l'utilisation de certains appareils suite à la pose du compteur à budget et sur la suppression ou le report d'achat de biens ou de services.

Les résultats de l'enquête révèlent que 50,1% des clients ayant un compteur à budget en électricité ont répondu ne pas avoir dû limiter l'utilisation de leurs appareils. Ce pourcentage s'élève à 56,6% en gaz.

Parmi les clients qui ont répondu avoir limité l'utilisation de certains appareils, cela concernait principalement, pour l'électricité, l'extinction des veilles des appareils et l'utilisation du lave-linge ou du sèche-linge. Dans le cadre de l'utilisation du compteur à budget gaz, c'est le chauffage et l'utilisation du boiler pour l'eau chaude qui ont principalement été cités.

<sup>35</sup> Le nombre de personnes concernées (soit les clients ayant leur compteur à budget placé sur le vecteur principal du chauffage) était de 40 en électricité (E/+EG) et de 662 en gaz (G/E+G).

<sup>36</sup> Question posée uniquement aux clients pour lesquels le compteur à budget est placé sur le vecteur de chauffage principal du logement.

Le graphique ci-dessous présente les réponses obtenues.

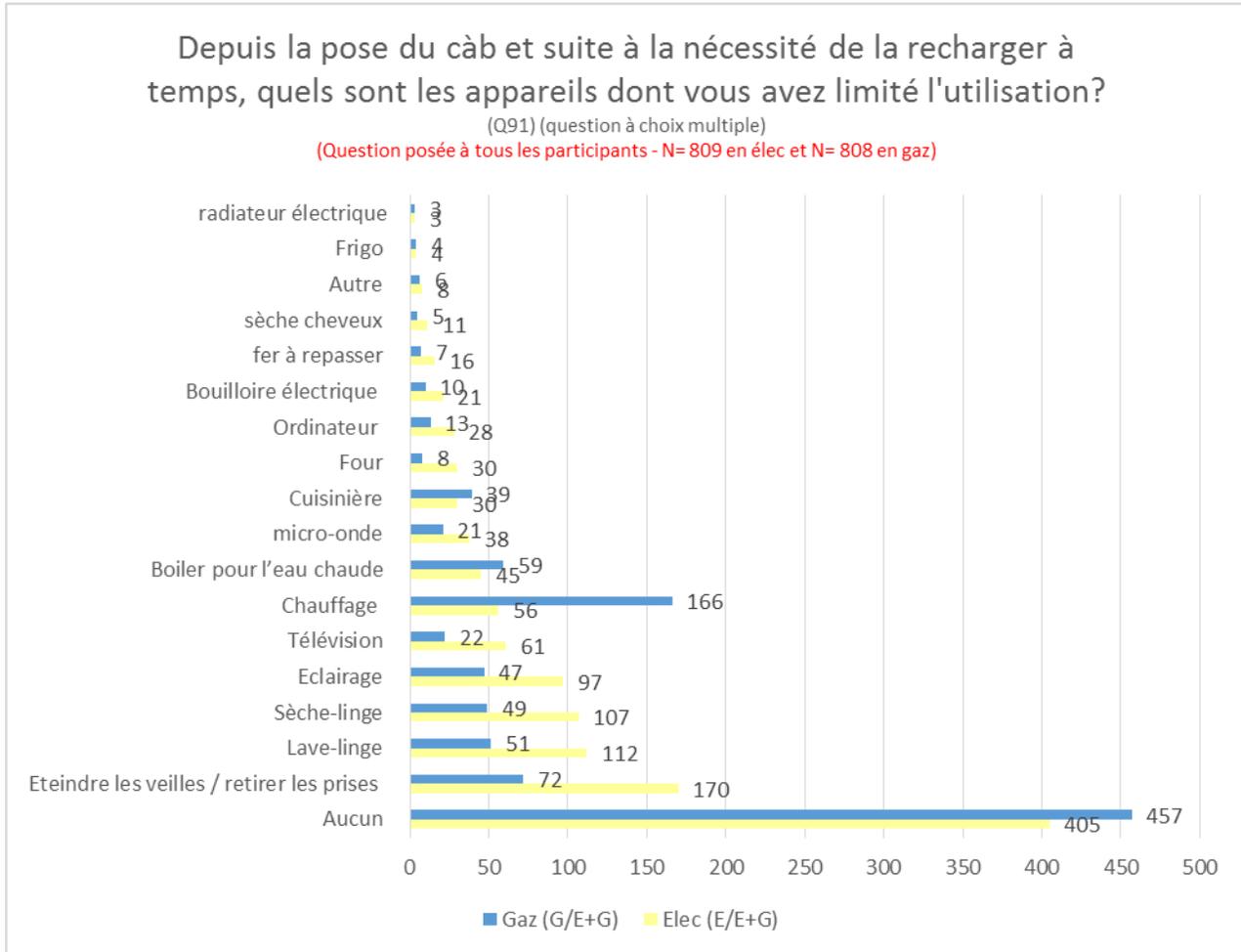


Figure 26: Limitation de l'utilisation d'appareils suite à la pose du compteur à budget

En réponse à la question «Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des choses que vous n'avez pas pu vous payer ou pour lesquelles vous avez reporté le paiement à plus tard ? », près des deux tiers des participants à l'enquête (65,3% en électricité et 63% en gaz) ont répondu par la négative. Il est toutefois interpellant de constater que parmi les personnes qui ont indiqué avoir reporté ou supprimé un achat, le poste de l'alimentation est cité en priorité, avant les activités récréatives. Les soins de santé arrivent en 4<sup>e</sup> position.

L'ensemble des réponses à cette question est présenté ci-après.

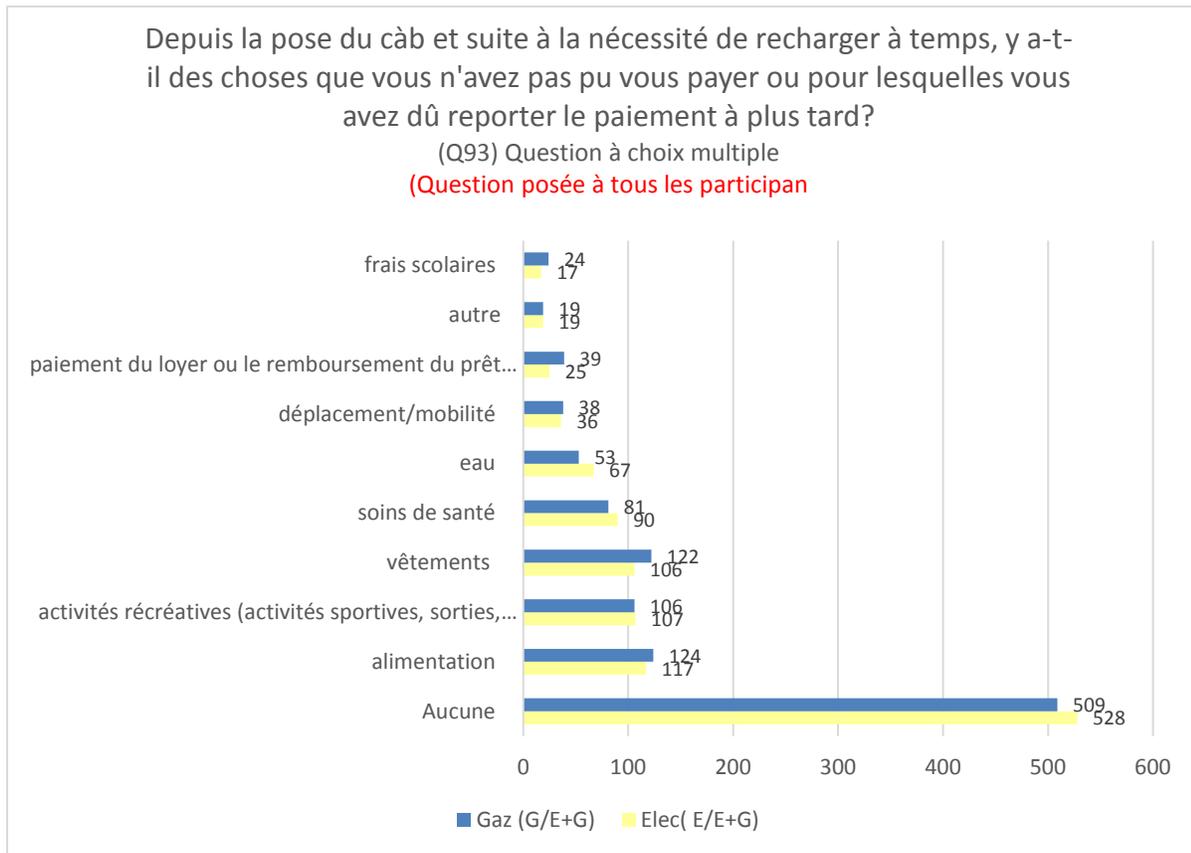


Figure 27: Suppression ou report d'achat de biens ou de services suite à la pose du compteur à budget

Le fait de passer plus de temps en dehors de chez soi et d'accueillir moins d'amis et de famille afin de faire des économies d'énergie peuvent également révéler une forme d'auto-restriction ou de précarité. Des questions ont donc été posées afin d'analyser si l'utilisation du compteur à budget pouvait induire ces types de comportement, signes dans certains cas d'un isolement social croissant.

Il ressort de l'enquête qu'une minorité d'utilisateurs, soit 8,9% des personnes interrogées indiquent avoir parfois ou souvent dû passer du temps en dehors de chez elles afin de faire des économies d'énergie, 5,5% ont parfois ou souvent accueilli moins d'amis ou de famille chez eux suite à la pose du compteur à budget.

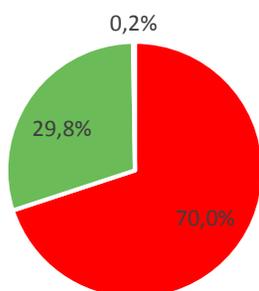
#### 3.4.6.4.4. Utilisation rationnelle de l'énergie (URE)

L'enquête devait également indiquer si la présence du compteur à budget avait poussé ses utilisateurs à adopter des comportements URE<sup>37</sup>.

S'il se dégage très clairement de l'enquête que le compteur à budget permet une gestion et un contrôle plus importants de sa consommation d'énergie, les résultats des questions relatives aux modifications permettant des économies d'énergie sont plus variables comme l'illustrent les réponses ci-dessous. On peut notamment constater que les propriétaires font davantage de travaux d'isolation de leur habitat depuis la pose du compteur à budget que les locataires, mais que cette proportion reste très minoritaire par rapport à l'ensemble des utilisateurs de compteur à budget. Par ailleurs, seuls 9 % des répondants ont déjà fait appel à un spécialiste en énergie pour les conseiller.

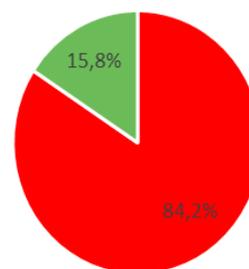
Notons que plusieurs locataires interrogés ont indiqué avoir essuyé de nombreux refus dans les différentes démarches qu'ils avaient déjà adressées à leur propriétaire et témoignent d'une forme de « résignation » par rapport à une demande complémentaire relative à l'isolation de leur logement en ajoutant : « Ça ne sert à rien de demander, il refusera ».

**Si propriétaire**  
La présence d'un càb vous a-t-elle poussé à réaliser des travaux d'isolation dans votre logement? (Q79) (E/G/E+G)  
Question posée uniquement aux propriétaires - N= 406 (E/E+G/G)



■ Non ■ Oui ■ non communiqué

**Si locataire**  
La présence d'un càb vous a-t-elle poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il réalise des travaux d'isolation dans votre logement? (Q80) (E/E+G/G)  
(Question posée uniquement aux locataires - N= 803 (E/E+G/G))



■ Non ■ Oui

Figure 28: Réalisation de travaux d'isolation suite à la pose du compteur à budget

Il ressort également de l'enquête qu'une majorité (64,9 %) des utilisateurs de compteur à budget n'ont pas remplacé leurs gros électro-ménagers afin de réduire leur consommation électrique, alors qu'une légère majorité (58,3%) a fait l'investissement d'ampoules plus économiques ou veillé à éteindre ou retirer les prises de certains appareils.

<sup>37</sup> URE : Utilisation Rationnelle de l'Énergie

### 3.4.6.5. Obstacles et aides à l'appropriation du compteur à budget

Divers éléments peuvent constituer des obstacles ou des aides à l'appropriation du compteur à budget tels que :

- L'endroit où celui-ci se situe et l'accès aux informations disponibles sur le compteur,
- Le type d'informations communiquées par le compteur,
- Les modes de rechargement des compteurs à budget et l'accès à ceux-ci.

Ces différents éléments sont présentés dans cette partie.

#### 3.4.6.5.1. Accessibilité et informations présentes sur le compteur à budget

Il ressort de l'enquête que le lieu où est placé le compteur à budget, séparément d'autres facteurs, n'est pas déterminant par rapport à la facilité d'accès des informations disponibles sur celui-ci. Par contre, les répondants ont clairement exprimé le souhait que le compteur à budget soit placé dans un endroit de passage, facilement accessible notamment afin de visualiser le crédit restant et entendre l'alarme préventive.

Il est étonnant de constater que l'alarme préventive, alarme sonore qui prévient l'utilisateur du compteur à budget que son crédit est presque épuisé, n'est entendue que par 44,5% des répondants en électricité, et par seulement 10,9% en gaz, alors que, dans le cas où elle est entendue, près de 90% des utilisateurs la considèrent comme utile.

La CWaPE a également interrogé les personnes sur la fréquence de consultation des informations présentes sur le compteur à budget. Les résultats sont illustrés ci-dessous. Il est à noter que les participants à l'enquête ont souligné que cette fréquence dépendait clairement de la saison, et du crédit restant. Ils consultent plus fréquemment leur compteur à budget lorsque le crédit est presque épuisé ou en hiver, surtout si celui-ci est placé sur le vecteur de chauffage principal du logement.

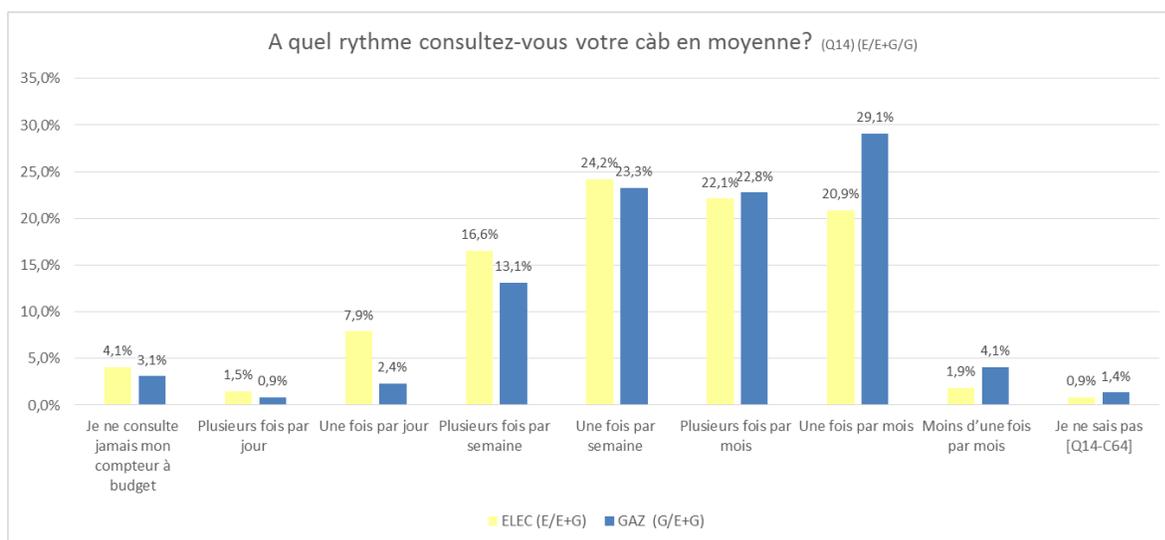


Figure 29: Fréquence de consultation du compteur à budget

96% des participants à l'enquête disposant d'un compteur à budget en électricité et 97,4% en gaz indiquent que l'information permettant de voir le montant en euros encore disponible est utile. Par contre, les autres informations présentes sur le compteur à budget suscitent peu, voire pas d'intérêt auprès des utilisateurs comme l'illustre le graphique ci-après.

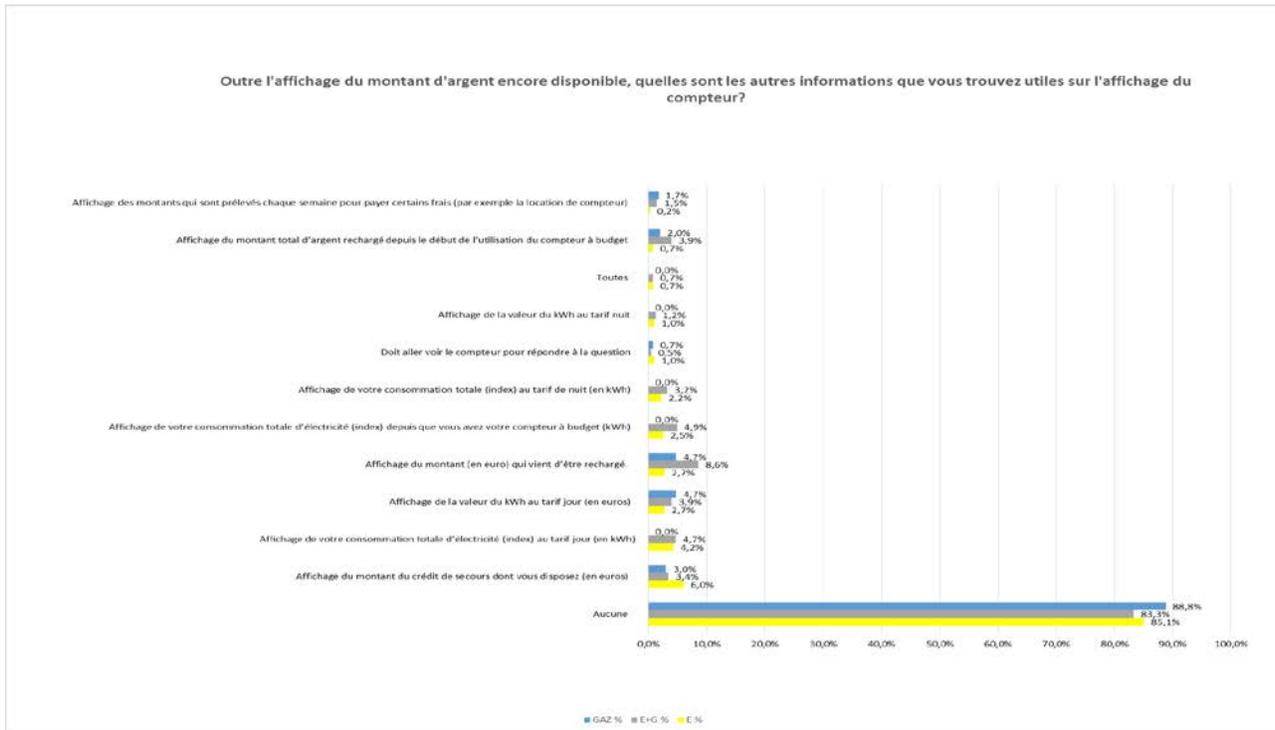


Figure 30: Autres informations considérées comme utiles sur le compteur à budget

### 3.4.6.5.2. Les rechargements

Les facilités ou difficultés liées aux rechargements des compteurs à budget peuvent également constituer une aide ou un obstacle à son appropriation. Différentes questions ont dès lors été posées à ce sujet dans le cadre de l'enquête.

Quelques 59,5% des répondants en électricité et 57,7% en gaz rechargent une fois par mois leur compteur à budget. Leurs réponses, qui peuvent également varier en fonction de la saison, sont illustrées ci-dessous.

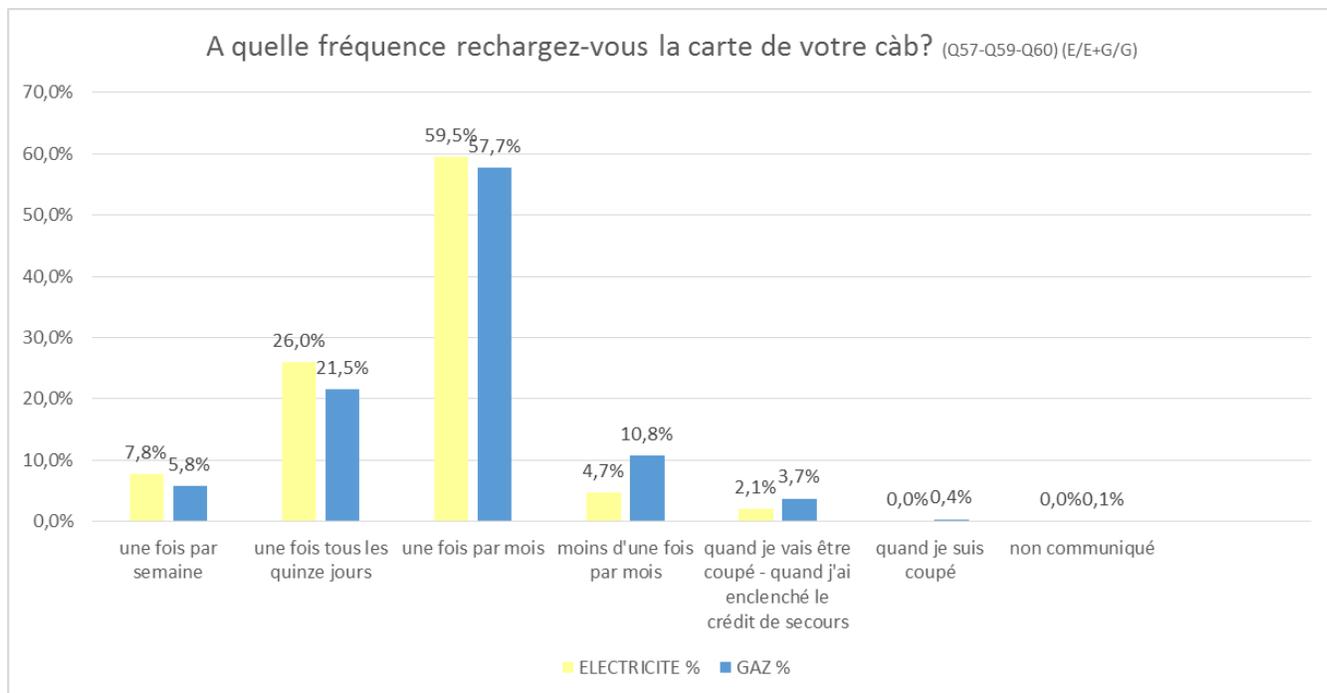


Figure 31: Fréquence de rechargement du compteur à budget

Près de 65% des personnes qui ont à la fois un compteur à budget électricité et gaz le rechargent en même temps.

Quelques 50% des utilisateurs de compteurs à budget électricité et 41% en gaz indiquent ne pas savoir précisément le montant qu'ils doivent recharger pour bénéficier d'énergie pendant 2 jours. Cependant, plusieurs participants à l'enquête ont précisé que s'ils ne connaissent pas le montant à recharger pour deux jours, ils connaissent le montant à recharger afin de pouvoir continuer à disposer d'énergie jusqu'au prochain rechargement prévu.

L'enquête révèle également que près de deux tiers des répondants (62,5%) vont toujours au même endroit pour recharger leur carte. Les modes de déplacement les plus utilisés afin de se rendre dans un point de rechargement sont partagés entre la voiture (pour 44,5% des répondants), à pied (39,5%), en transport en commun (7,4%), avec la voiture de quelqu'un d'autre (6,4%), et un autre mode de transport (2,2%).

L'accès à un point de rechargement semble aisé pour près de 63,5% des personnes interrogées qui indiquent qu'elles peuvent se rendre à un point de rechargement à pied. Il pourrait s'avérer plus problématique pour les 36,5 % des autres répondants et en cas de mobilité réduite.

61,2% des répondants souhaiteraient toutefois qu'il y ait un point de rechargement plus près de leur domicile.

### 3.4.6.5.3. *Le limiteur de puissance et l'aide hivernale pour les clients protégés.*

La CWaPE a interrogé les clients reconnus comme protégés selon les données communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution afin d'évaluer leurs connaissances et utilisations de la fourniture minimale garantie et de l'aide hivernale.

Il ressort de l'enquête que la connaissance du limiteur de puissance du compteur à budget électrique n'est maîtrisée que par un tiers des participants à l'enquête. Parmi ceux-ci, 38% y a déjà eu recours. L'information relative à l'aide hivernale semble plus répandue puisque près des deux tiers des personnes interrogées indiquent en avoir connaissance. Par contre, seulement la moitié d'entre eux l'ont déjà demandée.

Le nombre de personnes interrogées étant relativement limité, la CWaPE a décidé d'organiser un focus groupe uniquement composé de clients protégés notamment afin d'aborder les questions relatives à la fourniture minimale garantie et à l'aide hivernale.

### 3.4.6.5.4. *Améliorations possibles*

Avec l'arrivée des compteurs communicants, l'accès aux informations présentes sur le compteur ainsi que les modes de rechargement pourraient être facilités notamment par l'utilisation des smartphones et d'internet. La CWaPE a donc, au travers de l'enquête, interrogé les personnes afin de déceler le(s) moyen(s) de communication qu'ils privilégieraient.

Les réponses à ces questions sont présentées ci-contre.

<b>Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie des informations relatives à votre càb par .....? (Q19-28)</b>			
	<b>.....sms?</b>		
	<b>ELECTRICITE (E)</b>	<b>E+G</b>	<b>GAZ (G)</b>
oui	50,7%	60,9%	63,3%
non	48,5%	38,8%	36,4%
je n'ai pas de GSM/smartphone	0,8%		0,3%
non communiqué		0,2%	
	<b>.....Internet ?</b>		
non	57,5%	56,0%	51,3%
oui	36,3%	38,1%	41,0%
je n'ai pas internet	6,2%	5,6%	7,7%
non communiqué		0,3%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401

Tableau 2: Utilité de l'envoi des informations relatives au compteur à budget par sms ou internet

Aimeriez-vous faire des rechargements à la maison ..... (Q69 - Q70)			
	... avec votre smartphone/GSM?		
	ELECTRICITE (E)	E+G	GAZ (G)
oui	74,6%	79,4%	75,8%
non	25,4%	20,6%	24,2%
	.....via internet?		
oui	66,4%	70,8%	64,6%
non	33,6%	29,0%	35,4%
non communiqué		0,2%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401

Tableau 3: Souhait de pouvoir faire des rechargements du compteur à budget avec le smartphone ou via internet

L'analyse des résultats permet de démontrer que la majorité des utilisateurs seraient favorables à l'idée de pouvoir recharger leur compteur à budget via leur gsm et via internet. Par contre, la majorité des répondants ne trouveraient pas utile de recevoir des informations relatives à leur compteur à budget par internet, alors qu'ils apprécieraient les recevoir par sms.

Le centre d'appel de la CWaPE a souligné que plusieurs répondants ont ajouté, en parallèle à leur réponse positive à ces questions, la condition que cela ne devait rien coûter.

Il est vraisemblable que parmi les personnes qui ne souhaitent pas recevoir d'information ni effectuer le rechargement via son smartphone ou via internet, certaines n'ont pas accès à ces technologies ou ne savent pas correctement les utiliser. L'enquête ne permet toutefois pas de les identifier à moins qu'elles ne l'aient déclaré spontanément.

#### 3.4.6.5.5. *Remarques complémentaires*

A la fin du questionnaire, le centre d'appel de la CWaPE a invité les répondants à émettre une remarque complémentaire. Celles-ci ont été classées et reprises dans le tableau ci-dessous. Les difficultés liées aux systèmes de rechargement figurent clairement parmi les commentaires les plus fréquemment cités.

<b>Avez-vous des remarques à ajouter? (Q111) (E/E+G/G)</b>	
	<b>% de clients qui ont mentionné cette réponse</b>
N'a aucune remarque à ajouter	52,3%
Très satisfait/content de son càb	27,3%
☒imerait recharger son càb par sms	25,1%
☒imerait recharger son càb par internet	23,1%
☒ouhaite un système de rechargement plus pratique/moins contraignant	10,9%
Autre	8,9%
☒ouhaite d'une borne de rechargement plus proche de chez lui	5,8%
Regrette de ne plus pouvoir recharger par les cabines Belgacom	5,4%
☒ouhaite des horaires mieux adaptés des points de rechargement	4,0%
Indique qu'il n'y pas assez de points de rechargement	3,7%
Ne comprend pas sa facture de régularisation /de décompte	1,6%
Très insatisfait/pas content de son càb	1,2%
Trouve l'utilisation du càb en gaz pas pratique	0,9%
Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/de décompte	0,8%
<b>Nombre de personnes interrogées</b>	<b>1210</b>

Tableau 4: Remarques complémentaires énoncées à la fin du questionnaire (question ouverte)

### **3.4.7. Grandes tendances de l'enquête**

Afin de recueillir les opinions et ressentis des utilisateurs de compteur à budget, mais également mieux connaître leur profil socio-économique, la CWaPE a effectué une enquête téléphonique auprès des 6000 utilisateurs de compteur à budget répartis sur l'ensemble de la Wallonie. L'enquête devait également servir à tester certaines pistes d'amélioration pressenties avec le potentiel qu'offrent les compteurs communicants.

La CWaPE s'est encadrée dans ses démarches et sa méthodologie, d'un sociologue spécialiste dans les matières de l'énergie, Monsieur Wallenborn.

L'enquête a été menée par le centre d'appel de la CWaPE entre avril et fin juin 2016. 1210 personnes, ont accepté d'y prendre part. Les données de l'enquête ont été classées et étudiées selon la théorie de la domestication.

Une comparaison entre les profils des répondants et les moyennes pour l'ensemble des wallons, permet de constater, pour la tranche d'âge des 20-64 ans des participants à l'enquête, un pourcentage plus important des personnes sans emploi (le taux d'emploi des répondants à l'enquête est de 38,5% alors que la moyenne wallonne est de 61,5%) et un pourcentage moins important des personnes ayant un niveau d'éducation élevé (études supérieures ou universitaires). Le pourcentage des participants à l'enquête ayant obtenu un diplôme d'études supérieures de type court ou de niveau universitaire est de 9,5% alors que la moyenne régionale est de 31%. Des divergences importantes au niveau du statut d'occupation du logement principal sont également observées puisque le pourcentage des locataires parmi les répondants (soit 66,4%) est nettement supérieur à la moyenne belge (23,6%).

Il ressort également de l'enquête que le pourcentage de famille monoparentale (soit 11,9% des répondants) se rapproche de la moyenne wallonne (12,2%), mais que le nombre de personnes isolées (soit 24,1% des répondants) est moins élevé qu'en Wallonie (35,3%).

L'enquête a également permis de mettre en évidence une méconnaissance du statut de client protégé. 12,8% des répondants ne savaient pas s'ils étaient protégés ou non, et près d'un cinquième des réponses des participants ne coïncident pas avec les informations relatives au statut de protégé communiquées par les gestionnaires de réseau de distribution.

En ce qui concerne les consommations énergétiques des ménages en matière de chauffage, plus de 66% des répondants se chauffent principalement au gaz naturel alors qu'en Wallonie plus de 51% des personnes se chauffent principalement au mazout. Le fait que deux tiers des personnes interrogées possédaient un compteur à budget gaz explique notamment ce contraste.

La CWaPE a également essayé de mesurer au travers de l'enquête, les effets positifs et négatifs sur les ménages des compteurs à budget, ainsi qu'une série d'obstacles présumés et d'améliorations possibles à l'usage des compteurs à budget

Quelques 89,5% des personnes interrogées indiquent préférer un compteur à budget électrique au compteur classique. Cette tendance est également très marquée pour gaz où 87,6% des personnes interrogées préfèrent le compteur à budget gaz. Les principales raisons énoncées pour lesquelles les usagers préfèrent le compteur à budget est qu'il permet de mieux contrôler et gérer ses dépenses énergétiques.

Concernant les informations communiquées par le compteur, l'enquête révèle que le montant du crédit restant prévaut sur toute autre information. Ce n'est pas tant le lieu où le compteur à budget est placé qui est important aux yeux du répondant, mais davantage le fait qu'il s'agisse d'un endroit accessible et de passage afin notamment de pouvoir consulter facilement le crédit restant et de pouvoir entendre l'alarme préventive qui est considérée comme très utile, mais, qui d'après l'enquête, est très peu entendue.

Sur le plan des coupures liées à l'absence de rechargement du compteur à budget, et après épuisement du crédit de secours, près d'un cinquième des répondants (20,4% en électricité et 19,4% en gaz) ont déclaré avoir connu au moins une coupure durant le dernier semestre. Dans la majorité des cas, les coupures durent en moyenne une heure ou moins. Il est toutefois interpellant de constater que certaines personnes ont indiqué avoir connu plus de 5, voire plus de 10 coupures lors du dernier semestre mais également que dans 15,4% des situations de coupures en électricité et dans plus de 30,2% des cas en gaz, la coupure a duré plus de 24 heures.

Près de la moitié des répondants ayant épuisé leur crédit de secours indiquent que les coupures ne leur ont occasionné aucun désagrément (soit 46,8% pour l'élec et 52,7% pour le gaz). Parmi les répondants qui ont connu des désagréments, ceux-ci concernaient principalement l'impossibilité de s'éclairer en électricité et la baisse des températures en gaz.

Il se dégage très clairement de l'enquête que le compteur à budget permet une gestion et un contrôle plus importants du budget énergétique des ménages puisque près de 92% des répondants tant en gaz qu'en électricité affirment qu'il les aide à gérer leurs dépenses en énergie. Les résultats de l'enquête ne permettent pas d'en déduire que le compteur à budget a conduit systématiquement son utilisateur à réaliser des travaux d'isolation ou à investir dans des appareils électro-ménagers moins énergivores en vue d'effectuer des économies d'énergie. Par contre, certains gestes URE comme le fait d'éteindre ou de retirer la prise de certains appareils et des petits investissements comme l'achat d'ampoules plus économiques ont été mentionnés dans les réponses de 58% des ménages. A noter que les répondants ont régulièrement indiqué qu'ils auraient adopté ces gestes URE même sans le compteur à budget.

En matière d'auto-restriction suite à la pose du compteur à budget, il ressort de l'enquête que 8,9% des répondants ont dû passer du temps en dehors de chez eux afin de faire des économies d'énergie et 5,5% ont accueilli moins d'amis ou de famille chez eux. Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient toutefois pas dû limiter l'utilisation de certains appareils et près des deux tiers affirment qu'ils n'ont pas dû supprimer ou reporter des achats. Il est interpellant de constater que, pour les personnes qui ont indiqué avoir connu des auto-restrictions, le poste lié à des achats alimentaires est cité en priorité.

La CWaPE a également interrogé les 702 personnes pour lesquelles le compteur à budget était placé sur le vecteur du chauffage. 21 % de celles-ci déclarent ne pas savoir suffisamment se chauffer en hiver et près de 22% recourent à l'utilisation d'un autre appareil pour se chauffer en hiver.

Les problèmes et contraintes liées aux rechargements sont clairement évoquées comme raison de la préférence pour un compteur classique et parallèlement comme obstacle principal à l'appropriation du compteur à budget.

Plusieurs participants ont notamment fait part de leur regret de ne plus pouvoir recharger leur compteur à budget via les cabines publiques et près de trois quarts des participants seraient favorables au fait de pouvoir recharger leur compteur à budget via leur smartphone ou par sms. Avec l'arrivée des compteurs intelligents, une communication des informations relatives au compteur à budget via sms, smartphone ou internet pourrait également être envisagée. Dans ce cadre, l'enquête révèle que les utilisateurs de compteur à budget privilégient l'envoi des informations par sms.

### **3.4.8. FOCUS GROUPES**

#### **3.4.8.1. Introduction**

L'avantage principal d'un questionnaire quantitatif, tel que l'enquête téléphonique, est qu'il est un instrument de mesure. Il vise à obtenir des opinions, des perceptions et des représentations immédiates et permet d'objectiver certaines idées via un traitement statistique des réponses obtenues. Son inconvénient majeur est que le cadre des réponses est fermé et délimité par l'enquêteur. Il ne permet pas de capturer des éléments qui demandent une certaine réflexivité, notamment dans le cadre de l'évaluation d'alternatives, c'est-à-dire de propositions qui ne portent pas sur des expériences vécues et auxquelles correspondent des perceptions immédiates.

Certains résultats de l'enquête nécessitaient par ailleurs un retour vers les usagers afin de mieux comprendre pourquoi et comment ils ont répondu à certaines questions. Ainsi, le lien entre la gestion de la consommation d'énergie via le compteur à budget et la satisfaction envers ce compteur n'est pas clair : il semble que les personnes qui se déclarent satisfaites estiment que leur compteur à budget les aide à gérer leur consommation d'énergie, mais, d'autre part, certaines personnes insatisfaites reconnaissent aussi que le compteur à budget les aide à gérer leur consommation d'énergie. A l'inverse, la moitié des répondants affirment connaître des désagréments suite aux coupures (d'électricité ou de gaz) mais une partie importante de ces répondants se disent malgré tout satisfaits de leur(s) compteur(s) à budget. Par ailleurs, une très grande proportion des usagers a fait appel au crédit de secours lors des 6 derniers mois, et 15% l'ont utilisé 6 fois ou plus. Nous avons des déclarations quant aux raisons de l'usage de ce crédit de secours (oubli de recharger ou impossibilité à payer, par exemple), mais nous ne sommes pas capables de savoir à quelles situations concrètes cet usage correspond. De même, nous avons insuffisamment d'éléments pour comprendre comment les usagers estiment leur consommation puisque la moitié des répondants est incapable d'estimer le montant nécessaire pour s'approvisionner en électricité durant deux jours mais qu'il semble qu'ils puissent le faire sur un mois.

Des nouvelles interrogations ont donc émergé suite à l'analyse des réponses apportées lors de l'enquête. Pourquoi des usagers qui subissent des privations suite à l'installation d'un compteur à budget se disent-ils satisfaits de ce compteur ? Que faut-il entendre par « privation » ? Quelles sont les raisons de satisfaction ou d'insatisfaction des compteurs à budget ? Le compteur à budget est-il un outil d'aide à la gestion du budget du ménage ou est-il une contrainte supplémentaire ? En quoi est-ce lié à des parcours individuels ? Le compteur à budget permet-il de conscientiser les ménages à l'amélioration de la performance énergétique du logement ? L'alarme préventive semble peu entendue : est-ce problématique ? Comment les usagers gèrent-ils les dépenses en électricité et gaz ? Quel est le processus d'apprentissage de la maîtrise de la consommation d'énergie ? A quelle vitesse les usagers s'habituent-ils à la nouvelle gestion de leur consommation d'énergie ? Les situations sont-elles plus difficiles lorsque des enfants sont présents dans le ménage ? Comment les plans de paiement sont-ils négociés ? Comment les rechargements sont-ils vécus ? Pour qui le rechargement du compteur gaz est-il problématique en hiver ? Les commentaires notés lors de l'enquête téléphonique ont montré que certains usagers sont gênés d'avoir un compteur à budget : comment cette gêne se manifeste-t-elle ? Qui veut se débarrasser de son compteur à budget ? Comment sont reçues les interventions des CPAS ? Il semble qu'un nombre important de clients protégés ne soient pas au courant de leur statut : comment l'expliquer ?

Un biais important de l'enquête téléphonique est qu'elle porte sur des usagers des compteurs à budget, mais pas sur les anciens usagers qui ont demandé la désactivation de la fonctionnalité de prépaiement.<sup>38</sup> Il n'est donc pas surprenant de voir un taux de satisfaction élevé envers les compteurs à budget puisque les ménages non satisfaits et qui ont pu quitter le système de prépaiement n'ont pas été interrogés. Or ces ménages sont très nombreux.

Pour toutes ces raisons, la CWaPE a jugé nécessaire de compléter l'enquête téléphonique via une enquête qualitative qui permettrait d'aborder ces questions. La méthode des focus groupes a été retenue.

#### **3.4.8.2. Objectifs des focus groupes**

Un focus groupe est une méthodologie utile pour connaître rapidement une variété d'opinions et de pratiques sur un sujet particulier. L'organisation de groupes de discussion permet l'expression d'un maximum de logiques différentes. En utilisant des techniques d'association d'idées, d'évocations spontanées et du matériel à commenter, la discussion de groupe permet d'explorer largement les perceptions des participant(e)s quant à la dynamique étudiée. L'objectif des groupes est de permettre à chacun d'exprimer un maximum d'idées. L'organisation de focus groupes est donc un moyen rapide et peu coûteux de recueillir des nouvelles données et informations. L'intérêt de focus groupes réside également dans la possibilité d'inviter des personnes selon des profils définis pour le besoin de l'enquête.

---

<sup>38</sup> Environ la moitié des compteurs à budget installés en Wallonie ont été désactivés et on peut supposer que, lorsqu'il n'y a pas eu de déménagement, leurs usagers ont préféré revenir à un compteur classique.

Les focus groupes organisés par la CWaPE ont eu pour objectif de mieux comprendre certaines tendances et réponses du questionnaire, d'obtenir des réponses spontanées sur la perception du compteur à budget et d'explorer des questions non abordées dans l'enquête quantitative. Les questions de prospective, notamment, n'ont pu être posées par téléphone car elles demandent une mise en contexte et un véritable dialogue pour s'assurer que le répondant comprenne la situation hypothétique dans laquelle il pourrait se retrouver. Les focus groupes visaient également à permettre l'expression de logiques et représentations différentes et de se concentrer sur les pratiques des utilisateurs de compteur à budget répondant à un profil socio-économique déterminé.

Un focus groupe peut être composé d'un panel mixte ou d'un panel de personnes répondant à un ou plusieurs critères précis (les personnes insatisfaites de leur compteur à budget, les clients protégés...). Cela dépend du type de focus groupe qu'on souhaite organiser et de l'objectif de celui-ci. Il faut également être attentif au fait que l'objectif des focus groupes n'est pas de chercher à représenter un échantillon de personnes, mais de recueillir une variété de représentations et d'expériences auprès des personnes présentes.

La taille d'un focus groupe dépend également des objectifs et par conséquent du type de questions à aborder. Il convient aussi de prendre en compte la dynamique de fonctionnement d'un groupe (éviter que des personnes ne prennent jamais la parole). Si on souhaite une diversité de réponses, la taille du groupe peut s'étendre jusqu'à 10 personnes. Si on souhaite approfondir certains points, la taille du groupe peut être réduite à 3 ou 4 personnes.

### **3.4.8.3. Méthodologie**

#### **3.4.8.3.1. Organisation des focus groupes**

Sur base de l'analyse de l'enquête quantitative, quatre focus groupes ont été organisés entre septembre 2016 et novembre 2016 dans 4 grandes villes wallonnes dans des lieux accessibles en transport en commun. L'organisation des focus groupes a eu lieu en soirée (de 18h30 à 21h30) notamment afin de permettre aux personnes qui travaillent d'être présentes.

- 1er focus groupe (Charleroi, 29/09) : panel mixte – personnes satisfaites et insatisfaites, hommes et femmes, niveaux de revenu et composition de ménage différents.
- 2ème focus groupe (Mons, 13/10) : personnes précarisées – revenus (très) faibles, personnes ayant indiqué avoir connu des privations lors de l'enquête téléphonique.
- 3e focus groupe (Liège, 24/10) : clients protégés.
- 4e focus groupe (Namur, 05/11) : personnes ayant demandé la désactivation de leur compteur à budget.

Pour l'organisation des trois premiers focus groupes, les invités ont été sélectionnés en fonction de critères géographiques (à proximité du lieu où se déroulait le focus groupe) et des réponses aux questions posées lors de l'enquête téléphonique. Le centre d'appel de la CWaPE prenait ensuite contact avec les personnes sélectionnées afin de leur proposer de participer au focus groupe. Un listing de 15 personnes ayant accepté de participer était constitué.

Pour l'organisation du 4e focus groupe, la CWaPE a pris contact avec ORES afin d'obtenir de leur part une liste reprenant les clients résidant la province de Namur, ayant utilisé un compteur à budget au minimum pendant 6 mois dans le courant de l'année 2015 et pour lesquels le(s) compteur(s) à budget avai(en)t été récemment désactivé(s). Afin d'exclure les situations de désactivation suite à un déménagement, les personnes ne devaient pas avoir déménagés entre 2015 et 2016

Sur base de ce fichier, la CWaPE a envoyé à ces clients un courrier expliquant l'étude qui était menée et les objectifs recherchés. Elle les informait également de l'organisation d'une soirée d'échanges d'expériences à ce sujet et les invitait à y prendre part. Suite à l'envoi de ce courrier, le centre d'appel de la CWaPE a également pris contact par téléphone avec les clients concernés pour insister sur l'importance de leur avis et réitérer l'invitation à la soirée d'échanges.

Il est possible qu'un biais similaire à celui de l'enquête téléphonique ait été introduit dans la sélection de ce 4e focus groupe étant donné que les clients étaient également sélectionnés sur base de la connaissance de coordonnées téléphoniques.

#### **3.4.8.3.2. Personnes rencontrées<sup>39</sup>**

Au total, 31 personnes ont participé aux focus groupes (dont 3 couples qui ont été identifiés à la personne qui parlait le plus), soit 28 ménages. Les caractéristiques de ces participant(e)s sont présentées à l'annexe 8. Leurs noms ont été modifiés afin de respecter leur anonymat.

Nous connaissons relativement bien les personnes que nous avons rencontrées. Nous avons recueilli une série d'informations sur elles via le questionnaire téléphonique.<sup>40</sup> Il s'agit toutefois de déclarations, et nous avons pu parfois constater des décalages entre les informations issues de l'enquête quantitative et les cas particuliers rencontrés, plongés dans les approximations de vies souvent compliquées et qui ne se résument pas à des variables exclusives (satisfait/insatisfait, en couple/célibataire, etc.).

L'échantillon est composé de la manière suivante, en allant des données les plus certaines aux moins sûres, et telles qu'elles sont reprises dans le tableau de l'annexe 8 :

---

<sup>39</sup> Le profil des personnes ayant participé au focus groupe se trouve en annexe 8. Par souci de confidentialité, leurs prénoms ont été modifiés.

<sup>40</sup> Comme l'enquête téléphonique ne portait que sur des usagers de compteurs à budget actifs, nous avons fait remplir un petit questionnaire aux participants du groupe qui ne réunissait que des clients qui ont fait désactiver la fonctionnalité de prépaiement.

- autant de femmes que d'hommes
- âges de 23 à 76 ans (moyenne : 48 ; médiane : 41)
- 10 familles avec enfants de moins de 18 ans, 9 célibataires, 3 familles monoparentales, 3 couples, 3 familles avec enfant de plus de 18 ans.
- Dernier diplôme : 10 secondaire supérieur (général, technique ou artistique), 6 secondaire supérieur professionnel, 5 primaire, 3 supérieur non universitaire, 3 secondaire inférieur.
- 16 sont satisfaites de leur compteur à budget, 12 ne sont pas satisfaites.
- 13 prépayent gaz et électricité, 8 n'ont que l'électricité et 7 que le gaz.
- 13 clients protégés (7 régionaux, 6 fédéraux).
- 13 sont en précarité énergétique, dont 6 dans une situation sévère.
- 10 travaillent à temps plein ou partiel, 6 pensionnés, 5 au chômage ou sans emploi, 4 en arrêt maladie, une au CPAS, un étudiant.
- Les durées d'utilisation des compteurs à budget s'échelonnent entre moins d'un an et 8 ans (moyenne : 3 ans).
- Revenu du ménage déclaré (et classé sur base du revenu des ménages wallons) : 8 inconnus, 5 troisième décile, 4 deuxième décile, 3 cinquième décile, 3 sixième décile (et plus), 2 premier décile, 2 troisième décile, 1 quatrième décile.
- La dernière colonne indique le type ou profil qui a été attribué à chaque participant, selon les critères expliqués plus loin.

Cet échantillon est varié selon les critères indiqués. Toutefois, en raison de sa petite taille, on ne saurait attribuer à cet échantillon une quelconque représentativité statistique des utilisateurs des compteurs à budget.

#### **3.4.8.3.3. *Thèmes et questions abordés***

Un guide de discussion, repris à l'annexe 7, a été élaboré en fonction des différentes remarques et questions qui ont surgi lors de l'analyse des résultats bruts de l'enquête, mais également en reprenant les questions ou thèmes qui n'ont pas été abordées dans le cadre de l'enquête car ils demandaient trop de clarifications ou d'explications préalables. Certaines questions ont été systématiquement posées afin de pouvoir ajouter des réponses ou compléter celles récoltées via l'enquête téléphonique.

1. Evaluer la satisfaction des ménages : pour quelles raisons les usagers sont-ils satisfaits ou insatisfaits des compteurs à budget ? Quels sont les aspects positifs et négatifs des compteurs à budget ? Quels changements le compteur à budget a impliqué dans leur mode d'habiter (travaux ? gestes URE ? Moindre présence à la maison ? Privation ? )
2. Quelles alternatives préféreraient-ils éventuellement (acompte plus adapté ? plan de paiement ? tarif préférentiel ?)

Outre ces questions figurant dans la demande initiale du ministre, nous avons également exploré les thèmes suivants :

3. Améliorations du compteur à budget. Au vu d'une l'entrée sur le marché des compteurs communicants, les questions permettant de cibler les fonctionnalités qui doivent être maintenues ou les fonctionnalités futures à développer ont été également automatiquement abordées.
4. Enfin, en fonction du profil des personnes invitées au focus groupe, des thématiques bien précises étaient traitées (notamment la fourniture minimale garantie et l'aide hivernale pour le focus groupe composé de clients protégés, ...).

#### **3.4.8.4. Analyse des focus groupes**

L'ensemble des discussions des 4 focus groupes ont été enregistrées, et retranscrites intégralement ultérieurement par la CWaPE. Ces retranscriptions ont été analysées à l'aide du logiciel NVivo en codant les parties de discussion pertinentes pour dresser une typologie des usagers des compteurs à budget, ainsi que les parties intéressantes pour dresser un compte-rendu des multiples observations : avantages et inconvénients, confusions et fausses idées, clients protégés, dysfonctionnements, alternatives. Ces thèmes forment les chapitres suivants de ce rapport. Mais nous allons auparavant indiquer quel est le cadre conceptuel qui permet d'appréhender l'appropriation des compteurs à budget par leurs usagers. Cette introduction théorique sert également de synthèse des observations récoltées, et débouche sur une typologie des usagers.

#### **3.4.8.5. Domestication des compteurs à budget**

L'analyse des données récoltées repose en premier lieu sur la théorie de la domestication<sup>41</sup>.

Les focus groupes ont montré que le processus de domestication des compteurs à budget peut être scindé en trois ou quatre phases :

- arrivée du compteur à budget
- période d'accommodement et apprentissages
- habitude et mise en place des routines
- éventuellement rejet du compteur

---

<sup>41</sup> La théorie de la domestication est expliquée au point 3.4.6 du présent document.

### **3.4.8.5.1. Arrivée du compteur à budget : le médiateur technique soulage des pressions externes**

Nous avons rencontré trois types de raisons pour lesquelles un compteur à budget a été installé dans un ménage :

1. Certaines personnes désirent avoir un compteur à budget. Elles se mettent en défaut de paiement vis-à-vis de leur fournisseur pour ne pas devoir déboursier le prix plein de l'installation. Il semble que cette « astuce » soit très connue et même parfois diffusée par certains employés des fournisseurs ou GRD.
2. Suite à un accident, un ménage est dans une mauvaise passe financière et n'est plus en capacité d'honorer ses factures. Certains ménages dans ce cas gardent la perspective de se passer du compteur à budget ; les autres estiment que le système de prépaiement apporte plus d'avantages que la facturation mensuelle.
3. Un ménage a des problèmes financiers persistants. Suite à un endettement trop important envers un fournisseur, un compteur à budget lui est imposé. Dans ce cas, le compteur à budget permet d'éviter un endettement plus grand encore mais ne contribue généralement pas à améliorer la situation financière et représente une contrainte forte qui mène à des privations.

A partir de ces circonstances initiales, les relations que les ménages entretiennent avec leur compteur à budget évoluent vers des situations variées, qui dépendent principalement de la manière dont les compteurs à budget contribuent (ou non) à améliorer la gestion de la consommation d'énergie.

Remarquons que le compteur à budget peut être imposé aux ménages car on ne peut se passer d'électricité et de chauffage aujourd'hui. « *On ne peut plus vivre sans électricité à notre époque. Encore un véhicule, on peut arriver à la limite à s'en passer mais l'électricité c'est difficile* » (Charles). Le compteur à budget est accepté « malgré soi », parce que les usagers n'ont tout simplement pas le choix. Au départ, la personne peut vivre l'imposition du compteur à budget comme une forme de contrôle sur sa vie.

*« Personnellement moi j'étais pas d'accord. Nous avons hésité beaucoup. Mon mari disait : "mais essaie un peu de voir". Moi je disais : non, non, on va commencer à nous suivre comme si nous étions des enfants. J'ai travaillé dans la médiation de dettes, je voyais les personnes dans la guidance et pour moi c'était vraiment dur de me retrouver dans la même position. Je ne savais pas comment fonctionnait le compteur. Pour moi c'était comme si on vous contrôlait. Je me disais que j'ai mes enfants et qu'un jour on va nous couper l'électricité. »* (Elise)

Toutefois, le compteur à budget est très souvent rapidement accepté car il permet de mettre à distance les factures et les institutions qui représentent des pressions très fortes dans la vie quotidienne des personnes endettées, notamment lorsqu'elles se présentent sous la forme d'huissiers. Le compteur à budget apparaît aussi comme une alternative à la domiciliation des factures d'énergie. Nous avons en effet observé une grande méfiance envers les domiciliations ou les ordres bancaires permanents.

*« Moi, je ne veux justement pas de ça. Parce que quand on paie de manière traditionnelle, quand on voit le prix que ça coûte, le fait de leur permettre de prendre sur notre compte, on n'a plus aucun contrôle. C'est vrai que c'est plus facile parce que c'est payé tous les mois d'office mais les gens n'ont plus de contrôle sur leur consommation donc c'est pris sur le compte début du mois. En gros ça revient à encore appauvrir les gens. » (Christian)*

La méfiance envers les institutions semble très partagée. Les fournisseurs sont souvent perçus comme des entreprises qui cherchent à voler les clients. En fait, les usagers rencontrés ont du mal à comprendre qu'ils sont liés à leur fournisseur par un contrat, même lorsqu'ils ont un compteur à budget – sans parler de la non-compréhension du contenu du contrat et de ce qu'il implique notamment pour ce qui est des délais de paiement des factures. Les CPAS ne sont pas toujours mieux perçus car circule l'idée que toute aide reçue devra être remboursée. Même les GRD sont critiqués pour leur recherche de profit.

*« Selon moi, la base d'une intercommunale c'est de fournir un service au consommateur, à son client, c'est-à-dire en fait les gens de la commune. Mais je crois qu'aujourd'hui le but de toutes les intercommunales ce n'est plus de rendre un service mais c'est de se faire de l'argent. » (Marc)*

Dans ce cadre de grande méfiance envers les institutions et acteurs de l'énergie, il est dès lors normal que le compteur à budget apparaisse comme un moyen de repousser la contrainte des factures. L'injonction à payer est mieux acceptée si elle vient d'un objet que d'une institution. Les pressions externes sont internalisées par l'utilisateur. L'assujettissement à l'institution apparaît moindre quand elle s'opère via la médiation d'un compteur à budget. Un degré d'autonomie est recouvré dans la mesure où l'on peut mieux choisir ses interactions avec un compteur qu'avec une institution et ses représentants. Il est plus facile de domestiquer un appareil qu'une institution ! Le compteur à budget est certes le médiateur d'une institution, mais c'est avec lui principalement que l'utilisateur doit désormais traiter. Le terme d'« autocoupeure » est à cet égard éloquent : on attribue la responsabilité de la coupure à l'utilisateur lui-même. En passant au système de prépaiement, l'utilisateur efface les tracas liés aux factures énergétiques – au prix parfois de certaines restrictions. Pour certains, le compteur à budget permet de retrouver une certaine tranquillité.

*« C'est arrivé comme une solution. On est venu l'installer parce que j'étais dans une situation financière où je ne pouvais pas payer toutes mes factures et du coup, pour moi, ça a été une solution. [...] On est content d'être chez soi, tranquille. »(Michel)*

#### **3.4.8.5.2. Accommodement et apprentissages**

La domestication du compteur à budget est relativement facile (et même désirée) pour certains usagers, mais elle est difficile et compliquée pour d'autres. Il s'agit en effet d'apprendre à faire correspondre le prépaiement (sous contrainte budgétaire) avec les usages possibles de l'énergie. C'est cette correspondance entre le montant que l'on met sur la carte et la vitesse à laquelle la carte « se vide » qui indique le degré de gestion de la consommation d'énergie. *« Au début ça a été difficile, c'était la période de l'hiver, après une semaine il fallait aller charger la carte, tout le temps. Par mois, au moins 300 euros. Donc c'était difficile » (Mathias).*

L'enquête téléphonique montre que les usagers sont en moyenne plus attentifs à leur consommation d'énergie lorsque le compteur à budget a été installé récemment : la surveillance du compteur (gaz et électricité) est plus fréquente quand l'installation est plus récente. Pour l'électricité, le mode passe d'une surveillance hebdomadaire lors de la première année à une surveillance mensuelle après deux ou trois ans. La domestication du compteur à budget passe d'une surveillance permanente, souvent associée à un stress à des usages de l'énergie réduits et stabilisés. Le compteur est utilisé comme feedback, c'est-à-dire une information sur la consommation que l'utilisateur peut associer à certains appareils. Le feedback est plus facile à accomplir si le compteur à budget est proche des lieux de séjour car il faut aller voir le compteur dès qu'un appareil fonctionne : mettre une machine en route et voir comment le montant défile sur le compteur. Cette phase semble durer quelques semaines à quelques mois. Lors des focus groupes, la phase d'apprentissage est plus facilement racontée par les usagers relativement novices. Nadine, qui a des compteurs à budget pour le gaz et l'électricité depuis moins d'un an, raconte :

*« Moi, tous les jours, je regarde si on a consommé plus ou moins. [...] Quand souvent on est nombreux ou bien qu'on a essayé de faire plusieurs choses, le soir je regarde la consommation. Et le lendemain quand on fait moins je regarde et je parle avec mes enfants, mon mari. Je dis : hier on a beaucoup consommé, donc qu'est-ce qu'on a fait hier ? Chacun dit : moi j'ai fait ça, j'ai branché tel appareil... Alors chacun fait attention à l'autre, il dit qu'il avait branché son téléphone ou autre chose. Le fait qu'on parle souvent, des fois j'oublie d'aller regarder, c'est eux qui regardent et qui disent : maman attention il reste 20 euros, hier on a trop consommé, hier c'était 30, aujourd'hui il reste 20. »*

En faisant des allers et retours entre les activités domestiques et le compteur, certains usagers parviennent à comprendre quels appareils consomment chez eux et apprennent à gérer leur consommation d'énergie et son prépaiement. D'autres ont plus de difficultés à faire cette association : il semble que ce soient des personnes qui ont des capacités sociales et/ou culturelles plus faibles. En effet, l'usage et la compréhension du feedback nécessite des compétences et des appétences particulières.

Les focus groupes ont confirmé que la possession de deux compteurs à budget n'est pas plus compliquée à gérer que d'en avoir un seul.

#### **3.4.8.5.3. Habituation et mise en place des routines**

Une série d'habitudes sont contractées au fur et à mesure que le compteur est domestiqué. Tout d'abord, il s'agit de faire attention à éteindre les appareils ou lumières inutiles. Dans la mesure où la consommation d'énergie concerne tout ce qui se passe dans le ménage, les familles avec enfants sont les plus loquaces à propos des stratégies mises en place pour maîtriser le budget dédié à l'énergie. En effet, lorsque la consommation d'énergie est un enjeu familial, il devient un sujet de discussion – alors que les célibataires mettent moins de mots sur leurs pratiques puisqu'elles ne nécessitent pas de coordination avec d'autres personnes.

*« Je ne recharge pas le compteur de la même façon tous les mois. J'attends que ça bipe avant de le recharger parce que j'ai des enfants très dépensiers qui ne se tracassent pas de faire tourner une machine la journée, de laisser allumer les lumières ou de laisser en route la chaudière. Donc, à partir du moment où ça s'arrête, il y a un bip, ils sont très très fort incommodés : on ne sait plus aller sur internet, on a froid dans les chambres... Et bien, c'est extraordinaire, mais ça marche super bien rien que pour ça. [Je ne le fais] pas tous les mois parce qu'au début, c'est assez régulier et puis petit à petit, [les enfants] ont pris le rythme et alors, tout de suite, on éteint les lumières, on fait attention et on acquiert un certain mode de vie. ».*  
(Michelle)

*« Je dis à mon fils quand il descend : tu as bien éteint dans ta chambre ? Mais je ne vais pas aller voir tous les jours. Aujourd'hui j'ai consommé plus, hier j'ai consommé moins. Je sais que je mets autant par mois. C'est presque tous les mois la même chose. Maintenant quand on arrive à quelques jours avant la fin du mois, on vérifie qu'on va pouvoir tenir mais sinon je ne vais pas systématiquement aller voir tous les jours. »*  
(Caroline)

Progressivement s'instaure une convergence entre le budget et la consommation : on s'habitue non seulement à l'appareil mais aussi à ce qu'on consomme dans la mesure où la consommation se stabilise à un niveau acceptable. Le fait que les habitudes ont bien été contractées est vérifié par le fait que la consommation ne change plus d'un mois à l'autre.

*« C'était la première fois, et je ne savais pas comment ça se passerait. Donc j'avais peur de ne pas savoir gérer, j'essayais de voir mais peut-être que ça n'allait pas rester comme ça. Le début était différent d'aujourd'hui. Le début, je partais voir même deux fois par jour pour voir combien je consommais et ça diminuait. Au fil du temps je dis ça va, j'ai mis 140 euros la fois passée, j'ai fait 15 jours. Comme je sais que j'ai mis 150 euros, ça va pour le reste du mois. [...] Avec le temps, on s'habitue et on sait combien on a consommé. »* (Nadine)

Une autre routine se met en place : le rechargement de la carte. Nous avons observé diverses stratégies de rechargement :

- aller mettre de l'argent sur la carte dès le début du mois (tant quand on a encore de l'argent)
- ajuster le montant au cours du mois
- mettre de l'argent sur le budget du gaz tout au long de l'année afin d'avoir une dépense financière constante tout au long de l'année

Le compteur à budget entraîne souvent une certaine gêne sociale au début : les usagers se sentent stigmatisés par l'imposition du compteur. Mais en voyant le nombre de personnes qui rechargent la carte, cela devient normal. Cette gêne peut se perpétuer si le compteur est installé à l'extérieur de la maison et est visible de tout le monde : « que vont penser les voisins ? »

En résumé, la domestication passe donc souvent par une trajectoire qui va du difficile à l'habitude. Mais l'usage du compteur à budget demeure compliqué pour un certain nombre de personnes : on s'habitue alors aux difficultés, voire aux privations, parce qu'on n'a pas le choix. Ces usagers estiment que, comme tout le monde, il faut faire des choix. Le stress se déplace des factures vers la surveillance et la nécessité de recharger la carte à temps. De même que les habitudes de consommation et de recharge se stabilisent, on assiste à une normalisation des restrictions.

*« Je n'aime pas les mauvaises surprises, je suis mieux là où je suis et j'essaie que chaque fin de mois je puisse recharger mon compteur. On est habitué maintenant à ce que les températures diminuent, je vais commencer à chauffer un peu la maison, je suis bien comme ça, je n'ai pas besoin de plus. J'ai pas envie d'avoir des surprises ». (Frédéric)*

*« Comme tout le monde, on n'a pas le choix. Si vous ne voulez pas rester dans le froid, si vous voulez savoir vous chauffer et manger, vous n'avez pas le choix. Il faut diminuer tout ce que vous aimez bien, mais il faut faire un choix. C'est pas aujourd'hui, ce sera le mois prochain. Parce que si je ne sais pas, tant pis, ça reporte ». (Mylène)*

#### **3.4.8.5.4. Abandon du compteur**

La phase ultime dans le processus de domestication du compteur à budget est parfois l'abandon. Si une personne s'est vu imposée un compteur à budget contre son gré et qu'elle retrouve une marge financière, elle pourra choisir de désactiver la fonctionnalité de prépaiement sur son compteur. En effet, bon nombre d'usagers trouvent que le fait de devoir se déplacer pour recharger sa carte est pénible. D'autres estiment que les compteurs à budget procurent un stress inutile. Certaines personnes vont même jusqu'à changer de fournisseur pour se débarrasser de leur compteur à budget. Cette phase ultime du lien entre usager et compteur a été explorée dans un focus groupe spécifique afin de pallier partiellement le biais de l'enquête téléphonique. Elle est décrite dans la typologie développée à la section suivante.

#### **3.4.8.6. Typologie**

Les différentes phases de domestication des compteurs à budget se traduisent en types d'usagers selon le rapport qu'ils entretiennent à la pression à payer leur consommation d'énergie. Nous avons identifié cinq types selon le rôle que les usagers font jouer au compteur à budget en tant que médiateur des factures et des institutions. Il est étonnant de constater certaines cohérences *a posteriori* dans les données recueillies sur les personnes et les types qui leur ont été attribués. Le genre notamment colore les types. Les autres données donnent des indications mais doivent toujours être considérées avec circonspection puisqu'il ne s'agit pas de faire des statistiques et des corrélations mais de saisir le processus de domestication des compteurs à budget.

1. Prosélytes : le compteur à budget est le meilleur système pour payer son énergie. Ce type est plutôt de genre masculin.
2. Habituees : le compteur à budget est le moins mauvais système pour ne pas être ennuyé par les factures. Ce type est essentiellement féminin.

3. Contraintes : le compteur à budget est une contrainte et entraîne de sévères restrictions. Ce type est à parité homme-femme, mais le féminin lui est attribué pour équilibrer les deux groupes suivants, principalement masculins.
4. Indifférents : suite à un accident dans leur vie, ces usagers sont dans une mauvaise passe financière. Ils pourraient quitter le système mais ne le font pas car ils y trouvent autant d'avantages que d'inconvénients.
5. Abandonneurs : se défont de leur compteur à budget.

Ces types se différencient principalement par la manière dont la pression externe est internalisée : normale et évidente pour les prosélytes, normale mais parfois difficile pour les habitués, compliquée et parfois privative pour les contraints, sans pression particulière pour les indifférents, à éviter pour les abandonneurs.

Les types correspondent parfois à des étapes dans la domestication pour une même personne. Nous avons entendu que certaines personnes rencontrées sont passées de Contraintes à Habituées, d'autres sont devenues Prosélytes, et des Indifférents ou des Habituées deviennent Abandonneurs. Nous avons donc rencontré des personnes qui sont comme des instantanés dans un parcours de vie. La plupart des personnes rencontrées peuvent être aisément identifiées à un type particulier. Un nombre limité lors des focus groupes sont en transition entre deux types,

L'identification des types résulte d'une analyse *qualitative* des discussions et ne peut pas être mise en correspondance avec les résultats de l'enquête téléphonique, car cela demanderait de développer un nouveau questionnaire. Il est donc impossible de savoir à quel point ces types sont « représentatifs » de l'ensemble des usagers des compteurs à budget. Toutefois, chaque type a été observé au moins quatre fois, ce qui permet de recueillir suffisamment d'informations à leur propos et de comprendre leurs logiques spécifiques.

#### **3.4.8.6.1. Prosélytes**

*« Je pense qu'aujourd'hui 100% de la population doit avoir un compteur à budget chez lui. » (Marc).*

Les Prosélytes promeuvent le compteur à budget auprès de leurs proches et au-delà. Ils estiment en effet que c'est le meilleur système pour payer sa consommation d'énergie. Le compteur à budget est pour eux un instrument de contrôle et de gestion, et a permis à certains de sortir d'une situation financière difficile. Nous avons rencontré deux Prosélytes qui pensent qu'en ayant un compteur à budget ils payent moins cher l'unité d'énergie (ce qui n'est pas le cas puisqu'ils ont toujours un contrat chez un fournisseur).

*« Après la pose du compteur à budget j'ai remarqué que le prix que je payais par mois me coûtait quasi la moitié par rapport à ce que je payais avant. J'ai analysé ma consommation. J'ai plusieurs fois demandé des tarifications par rapport à ce que je consommais. Et je ne suis pas le seul en fait, car je connais d'autres personnes dans mon entourage qui ont des compteurs à budget et qui m'ont tenu le même discours. » (Christian)*

Les Prosélytes ont même pour certains été jusqu'à demander le compteur, suite à un déménagement par exemple ou, plutôt, ils se sont mis en défaut de paiement pour l'avoir à bas prix. Ils affirment que leur comportement n'a pas changé.

*« Avant j'avais un budget qui était entre 80 et 100 euros par mois, c'est ce que je devais payer sur ma facture. Des fois, je n'arrivais pas à la payer pour d'autres problèmes aussi par rapport à mon travail mais j'ai pas changé mon type de consommation, je regarde toujours la TV, y'a toujours la radio qui tourne, enfin ma consommation n'a pas changé, je n'ai pas changé fondamentalement et c'est vraiment le prix qui a changé. C'est ce qui m'a décidé à prendre un compteur à budget, c'est moi qui l'ai voulu, on ne me l'a pas imposé. Avant je payais 80€ par mois et je repayais fin d'année. Aujourd'hui je paie 43. » (Christian)*

Ils estiment que les « fournisseurs manquent de transparence vis-à-vis de leurs clients », qu'il n'est pas honnête de voler les gens qui n'ont pas de compteur à budget. Ils cherchent à se rendre indépendants du contrôle extérieur. Ils espèrent ainsi s'affranchir des fournisseurs, grâce au développement technologique. Ils manifestent une méfiance très forte envers la domiciliation et les factures. Ils se méfient des aléas et cherchent à éviter de mauvaises surprises, comme des factures de régularisation ou des frais de retard de paiement.

*« Je n'aime pas la domiciliation parce que je préfère gérer ce que j'ai. Je vous paie ce que je vous dois mais autant qu'il faut. Parce que si mon patron me paie deux jours en retard, je suis en pénalité déjà. » (Maurice)*

*« Au début, je chargeais vraiment en fonction de mes besoins. Dans cette période difficile pour mes finances, je chargeais 25 euros et puis je regardais lorsque j'étais encore à 15 euros. Vraiment, c'est comme ça que j'ai géré. Au fil du temps et ça m'a beaucoup soulagé parce que je n'étais plus obsédé par les factures, par ceci, par cela. Et bizarrement à la fin de l'année je n'avais presque rien à payer. » (Maurice)*

Ils cherchent à maîtriser leurs dépenses. La gestion est une affaire de chiffres.

*« Le compteur à budget... Vous mettez. Vous consommez. Tant pis pour vous. Et vous apprenez à gérer. C'est tout. La vie est une gérance. A partir du moment où vous gérez votre vie vous n'aurez jamais de soucis. » (Marc)*

*« Non, je ne suis jamais allé en dessous de 3 euros, je me suis mis la barre de 3 euros comme zéro, si je suis à trois euros, je suis à zéro. Même s'il faut mettre pour 15 euros, je vais mettre 15 euros. » (Maurice)*

*« Si on a 10 euros de trop dans son portefeuille et même s'il en reste 30 sur le compteur, on se dit : voilà, j'ai tout ce qu'il me faut dans le frigo pour manger, je vais aller mettre les 10 euros sur le compteur. Le mois prochain, je ne saurai peut-être en mettre que 90 au lieu de 100, mais c'est pas grave, j'ai quand même mis 10 le mois passé en trop ». (Caroline)*

Ils ont appris à gérer leur budget en réalisant une analyse poussée de leur consommation d'énergie. La maîtrise de leur budget est réalisée grâce à un « contrôle permanent ».

*« On sait que les mois où ça va être les fêtes de fin d'année, on met un peu plus parce qu'aux fêtes on va cuisiner un peu plus. » (Caroline).*

Ils tendent à stigmatiser ceux qui gèrent mal leur budget et leur consommation d'énergie. Certains Prosélytes deviennent même parfois agressifs et veulent imposer des compteurs à budget à tout le monde. Leur croisade est basée sur l'idée que, eux, ils ont compris qu'il y a moyen de s'en sortir, qu'ils ont une solution universelle.

*« Moi, je crois qu'il faut aller loin pour arriver à des cas pareils d'endettement parce que, justement, si tu as des problèmes, que tu as les huissiers chez toi, tu vas à ton CPAS et tu entreprends une procédure pour une médiation de dettes. Je suis désolée, il y a tellement d'aides maintenant. » (Caroline)*

Ils regrettent de ne pas disposer d'information suffisante et pensent que les consommateurs sont mal informés.

Marc et Caroline sont des clients protégés, et ils se sont rendu compte au cours de la discussion que ce statut est tout aussi intéressant que d'avoir le compteur à budget. Christian et Maurice sont plus aisés financièrement que la moyenne, et ils ont réalisé des investissements dans des appareils dotés d'une plus grande efficacité énergétique. Cela explique probablement la diminution de leurs consommations, bien qu'il faille évidemment vérifier les affirmations de certains Prosélytes selon lesquelles ils payent moins cher.

#### **3.4.8.6.2. Habituees**

Femmes souvent relativement âgées, qui vivent en couple avec des enfants, les Habituees ont été obligées d'adopter un compteur à budget, souvent suite à une séparation. Elles ont très souvent acquis le statut de client protégé.

*« Je vis seule avec trois enfants, j'en avais quatre à l'époque. J'avais de gros problèmes. Déjà, un logement, ce n'est pas un petit loyer parce qu'il me fallait quatre chambres. Et le tout, l'un dans l'autre, je n'arrivais plus à boucler les fins de mois. J'ai été voir une assistante sociale qui m'a parlé du compteur à budget ». (Christine)*

*« Au début, le compteur à budget génère un sentiment de honte : « on se sent diminué, puis on s'habitue. Moi, j'ai eu très mal au début. » (Yvette)*

*« Au début, quand on place le compteur à budget, c'est un peu humiliant. De venir au point de rechargement et de croiser une connaissance, cela donne la honte. [...] Au début, c'était comme un traumatisme : tu croises quelqu'un et tu n'as pas le choix, toi, tu es venu recharger. Directement on sait que madame se chauffe et achète son électricité au compte-goutte. » (Elise)*

Le compteur à budget s'est imposé comme une contrainte au début, mais elles s'y sont habituées, et préfèrent désormais un compteur à budget. Elles ont progressivement adapté les montants sur la carte pour que cela corresponde à un rechargement mensuel et ainsi éviter les déplacements. Grâce à une série d'efforts, elles parviennent à maîtriser le budget de leur consommation d'énergie. Cela se fait parfois au prix de certains sacrifices : arrêt de l'abonnement TV, certains plaisirs. Les soins de santé des adultes passent après ceux des enfants. Elles essayent de faire des provisions pour l'hiver. Certaines ont développé des compétences de gestion pour savoir où elles en sont dans leur budget. Le budget peut être adapté au cours du mois. Elles sont passées par des situations problématiques. Par exemple, Michelle raconte ses difficultés pour remplir sa chaudière au mazout :

*« J'ai dû remplir ma chaudière avec un bidon que j'allais chercher à la pompe à essence. Et quand je tombais en panne de chauffage, j'avais la table près de la cuisinière et j'habillais les enfants près de la cuisinière ouverte, qui était au gaz, en train de chauffer. »*

Elles considèrent que les factures de régularisation et les frais de rappel sont oppressants. Il est à la fois bon de voir le compteur tourner et de ne pas être harassée par les factures dès le matin. Le compteur à budget ôte une certaine pression et permet d'éviter les dépenses inutiles.

*« Même si on est à deux jours de la fin du mois, on n'a pas un rappel : « payer, payer ». On peut activer le secours et voir le compteur qui tourne et tourne. Puis deux ou trois jours après on est payé, on recharge. Donc il y a déjà cette pression de courrier de rappel, double rappel, c'est ... tu te dis mais mon dieu trente euros de rappel mais je peux payer du lait pour mes enfants tout le mois. Mais je dois donner parce que je dois donner. » (Elise)*

Elles comprennent que les situations sont différentes chez chacune, qu'il existe diverses manières de s'habituer à la présence d'un compteur à budget. La récompense de cette habitude est un poids en moins sur l'existence, et parfois même le plaisir de maîtriser ses dépenses. Etant donnée l'obligation de s'alimenter en énergie, notamment pour les enfants, le compteur à budget apparaît comme le moins mauvais des systèmes.

#### **3.4.8.6.3. Contraintes**

L'habitude est ambiguë car elle peut dissimuler une normalisation de la contrainte : on est capable de mesurer la contrainte budgétaire que représente la consommation d'énergie, mais cela ne signifie pas que cette contrainte soit facilement supportée. Elle se fait parfois au prix d'un certain nombre de privations, situations plus sévères que de simples sacrifices. Nous avons rencontré dans les focus groupes de nombreuses situations qui d'un point de vue humain apparaissent critiques, qui sont diversement expliquées. Elles sont en précarité énergétique, pour diverses raisons. Le revenu est parfois très faible ou elles ont acheté une maison pour loger leur famille, qui s'avère être une passoire énergétique : elles n'ont pas veillé au coût engendré par l'efficacité énergétique médiocre de leur nouvelle propriété. En tous les cas, la compréhension de la consommation d'énergie semble plus limitée dans ce groupe.

Généralement, le compteur à budget s'est imposé aux Contraintes. Certaines, clientes protégées, l'ont demandé pour pouvoir mieux gérer leur consommation. D'autres voudraient être clientes protégées mais soit ne savent pas comment faire, soit n'ont pas accès au statut en raison d'un revenu trop élevé.

*« J'avais des soucis, mon mari était malade, moi-même je venais d'accoucher, j'ai eu plein de factures et j'ai eu un retard de paiement. J'ai appelé mon fournisseur pour dire que j'ai un retard, je sais que je ne suis pas dans le délai. Ils ont ajouté des pénalités dessus mais je ne savais pas payer. [...] Je ne voulais pas le compteur à budget. [...] Ils m'ont coupé carrément l'électricité et je suis restée 10 jours dans le noir totalement. » (Nadine)*

Au début, le compteur à budget est ressenti comme une sanction : « on se sentait presque diminué, humilié ». Si elles ont progressivement effacé la gêne sociale, elles continuent à devoir organiser la pénurie.

*« Moi, personnellement, je me prive sur ce qui est superflu. [...] Je suis en médiation de dettes parce que j'étais vraiment débordée, j'arrivais plus et j'ai dû tout réduire. Donc j'ai une gestion de mon salaire au centime près et si c'est un hiver dur, je vais réduire dans la nourriture, dans les cigarettes, pas de vêtements, pas de chaussures, pas de coiffeur, rien. » (Laurence)*

Elles ont des difficultés à se chauffer en hiver. Elles ont en effet des difficultés à faire des provisions l'été pour l'hiver.

*« Pour moi, en hiver, on gère le chauffage, c'est-à-dire qu'on n'allume pas toujours. C'est un sacrifice qu'on fait pour survivre, j'allais dire. [...] On ne chauffe pas, on attend, on espère qu'il n'y aura pas de chute de température. Pour l'instant, on n'allume pas ». [Fin octobre] (Frédéric)*

Des frais imprévus les plongent dans la tourmente. Et les enfants ajoutent au stress.

*« Souvent c'est difficile et c'est pas seulement le fournisseur, par exemple Electrabel ou quoi, qu'on doit payer. Il y a l'eau qui vient, il y a d'autres factures qui arrivent. Donc il y a des moments où c'est vraiment dur, c'est difficile, et quand il y a des dépenses imprévues, par exemple avec les enfants, il arrive un moment où c'est dur. On ne peut pas laisser l'enfant, ne pas aller à l'hôpital ou quand l'école demande 15 euros, et que je dis à mon fils : « tu ne vas pas à l'école aujourd'hui parce que tu dois faire des photocopies, mais je dois charger le courant, donc ne vas pas à l'école ». Des fois c'est donc dur. » (Nadine)*

Elles sont satisfaites de leur compteur à budget dans la mesure où leurs problèmes n'empirent pas. Le compteur à budget permet d'éviter une dette.

*« Moi, je fais toujours attention pour tout. [...] Je ne sais pas me rhabiller, je ne sais pas, voilà, je dois faire attention à tout. Mais même ça, quand vous comptez, vous avez ça, vous devez payer ça. Vous avez le compteur à budget, vous n'avez pas le choix, on vous l'a mis, vous devez payer. Ça c'est un choix, on le fait, il n'y a pas de souci, mais le problème c'est qu'avec un tout petit budget de rien du tout, vous ne savez pas vous en sortir jusqu'à la fin du mois, c'est pas possible. » (Mylène)*

Cet extrait montre qu'il peut exister une confusion entre le choix et l'imposition du compteur à budget : les contraintes préfèrent souvent dire qu'elles ont le choix de payer ou non l'énergie. Quand on leur demande si elles aimeraient se passer du compteur à budget, elles oscillent entre se débarrasser d'un stress (surveillance régulière du compteur) et créer un autre stress (avoir à nouveau des factures). Même si elles reconnaissent que les compteurs à budget les aident à limiter les ennuis administratifs, certaines préféreraient revenir à un compteur classique.

#### **3.4.8.6.4. Indifférents**

Nous avons rencontré plusieurs personnes qui ont dû domestiquer un compteur à budget suite à un événement malheureux, que ce soit un incendie, un divorce, un vol important ou des factures de clinique pour une malade de longue durée. Un coup du sort plonge l'Indifférent dans d'importantes difficultés financières. Il s'agit d'une situation transitoire, qui peut durer quelques années mais qui offre toujours des perspectives de sortir de la situation financière difficile. Les Indifférents parlent assez peu de leur expérience avec les compteurs à budget : leurs usages semblent peu problématiques. Ils font des provisions, comme ils feraient des acomptes avec un compteur classique. Certains pourraient sortir du système des cartes à prépaiement, mais l'ont gardé parce les inconvénients (se déplacer pour recharger) sont contrebalancés par les avantages (pas de mauvaise surprise).

#### **3.4.8.6.5. Abandonneurs**

Le focus groupe organisé uniquement avec des personnes qui ont désactivé leur compteur à budget est composé, par définition, d'abandonneurs (sauf une personne dont le compteur à budget a été désactivé par erreur). Un abandonneur, William, est aussi contraint mais il est sorti du système car il ne pouvait plus recharger sa carte en liquide et qu'il ne veut pas de carte bancaire, et fait donc un ordre permanent. Les abandonneurs préfèrent les factures aux compteurs à budget, mais ils refusent catégoriquement de faire des domiciliations bancaires. Pierre a changé de fournisseur pour se débarrasser du compteur à budget, pour diminuer le stress lié à la surveillance permanente que le compteur provoque.

*« C'est le stress pour ne pas tomber en panne. Tu es toujours stressé d'aller voir sur le compteur à budget. Si tu payes chaque mois, c'est une autre vie, un changement dans ton habitude. Tu ne contrôles plus les consommations. Le compteur à budget, il y a cette responsabilité d'aller chaque fois vérifier. C'est comme quand tu as un enfant qui vient de naître. » (Pierre)*

Certains abandonnent le compteur à budget parce que les déplacements pour le rechargement de la carte sont ennuyeux.

*« Moi, c'est simple. Je venais d'emménager dans mon premier appartement. J'étais tout seul pour gérer tout ce qui est finance, tout ça et comme vous voyez je suis quand même jeune et j'avais un peu de mal. Donc on est venu placer un compteur à budget électrique et après un an, j'ai épuré tout ce qui était facture etc. Et j'ai pu retrouver une forme d'harmonie dans mes finances. Et puis j'ai demandé de l'enlever parce que faire les allers-retours pour aller recharger, c'est un peu chiant. » (Brandon)*

Le retour à un compteur classique se fait généralement parce que la situation financière s'est améliorée.

*« Moi j'ai eu le compteur à budget parce que malheureusement il y a 4 ans j'ai perdu mon mari et donc financièrement je ne m'en sortais plus avec les factures. J'ai 4 enfants à charge, et ce n'était pas évident. On est venu monter un compteur à budget il y a 4 ans. Ça fait 2 mois que je l'ai retiré parce que j'ai rencontré quelqu'un qui financièrement me donne un coup de main. Donc j'ai désactivé mon compteur. J'ai purgé ma dette avec ORES, la dette que mon ancien mari avait. Disons que j'étais un peu mécontente du compteur parce qu'avec 4 enfants à charge, les lessives, un nourrisson, ce n'était pas évident. » (Jenny)*

### **3.4.8.7. Avantages des compteurs à budget**

#### **3.4.8.7.1. Pas de facture**

L'avantage des compteurs à budget le plus souvent cité est l'absence de factures de régularisation élevées et de frais de rappel et mise en demeure. Les huissiers sont à distance. On paie ce qu'on consomme et on évite toute mauvaise surprise, y compris les rappels dont le coût alourdit inutilement des budgets de famille souvent à l'équilibre précaire.

#### **3.4.8.7.2. Gestion des paiements**

Le compteur à budget permet de savoir où l'on en est dans son budget énergie. Il permet également d'étaler les paiements.

*« Si on touche en deux fois par exemple le mois, on sait payer en deux fois. Si on a besoin de 100 euros, on va mettre 2 fois 50. Si on touche le 5 puis le 20, on met 2 fois 50. » (Isabelle)*

*« Oui, c'est plus facile pour étaler le paiement d'électricité. C'est plus simple. » (Caroline)*

#### **3.4.8.7.3. Maîtrise de la consommation d'énergie**

Les participants font une distinction entre faire des économies d'énergie et gérer judicieusement son budget.

*« Faire des économies c'est faire attention à ne pas trop dépenser au niveau consommation d'énergie. Tandis que gérer son budget c'est se dire, il faut que, ce mois-ci, je garde une partie pour le gaz ou l'électricité, c'est pas la même chose. » (Murielle)*

Les participants estiment souvent que le compteur à budget les aide à moins dépenser d'énergie. Les lampes LED sont souvent citées comme exemple de petit investissement. Beaucoup retirent les chargeurs et éteignent les veilles avec des rallonges à interrupteur. Ils identifient parfois de vieux appareils (chaudière, frigo) qui consomment beaucoup trop par rapport aux nouveaux. Mais ils se souviennent peu des changements d'habitude qui ont permis d'arriver à une plus grande maîtrise de leur consommation.

La dynamique familiale est importante pour que le compteur à budget soit pleinement domestiqué. Dans un ménage avec enfants, la maîtrise de la consommation d'énergie passe aussi par le contrôle de leurs activités énergétiques. Nous avons vu à plusieurs reprises que le compteur à budget peut être utilisé par la personne qui recharge le compteur comme un instrument de modération envers les autres membres du ménage.

Nous avons rencontré de nombreux locataires dont le logement est mal isolé, et pour lesquels les propriétaires ne veulent pas entreprendre de travaux de rénovation (y compris des bailleurs sociaux).

#### **3.4.8.7.4. Signal clair**

La maîtrise de la consommation passe par un contrôle régulier du compteur. Le décompte en euros qui apparaît sur le compteur est plus concret que l'index de consommation. Nos observations confirment l'enquête téléphonique : la seule information qui est regardée régulièrement est le solde en euros. Les participants manifestent très peu d'intérêt d'aller voir plus loin. C'est normal étant donné que tout le système est fait pour orienter les usagers vers un calcul de leur budget, composé en euros.

#### **3.4.8.7.5. Pas de coupure le week-end.**

Le crédit de secours est généralement bien apprécié. Il semble être plus utilisé par les Contraintes, et les Habituees au début.

*« Durant le week-end et les jours fériés, quand tout est fermé, on ne vous coupe pas. C'est un système qu'on a aimé. Parce qu'au début on se disait : oh, on n'a pas rechargé samedi et puis, oh ça continue. Et puis lundi ça coupe, on se dit : ah c'est parce que c'était le week-end et voilà ainsi de suite. Ça c'était au début, maintenant on a compris le système. Pour nous en tout cas, le côté positif est énorme ».* (Elise)

#### **3.4.8.8. Inconvénients des compteurs à budget**

##### **3.4.8.8.1. Rechargement de la carte**

L'aspect le plus ennuyeux des compteurs à budget est le fait de devoir courir pour recharger la carte, avec des lieux de rechargement parfois fermés.

*« Le fait d'être obligée de sortir pour aller recharger sa carte, on peut être malade, on peut avoir un problème quelconque, ça pose un problème. »* (Charles)

L'accessibilité des points de recharge n'est pas évidente, surtout lorsqu'on travaille et qu'on a des jeunes enfants. C'est parfois un motif pour désactiver le compteur. Certains trouvent heureux d'avoir un point de recharge dans un magasin de nuit car cela leur évite de « devoir se taper des kilomètres », mais beaucoup se plaignent de la diminution du nombre de points de rechargement. Certains commerces n'hésitent d'ailleurs pas à faire payer la transaction si on n'achète rien dans leur magasin. La liste des points de rechargement (sur le site de Resa) n'est pas à jour.

Les gens qui voyagent et sont absents pour de longues durées ont aussi un problème de rechargement ou ceux qui sont loin de chez eux et ont oublié de recharger.

#### **3.4.8.8.2. Coupures et privations**

Nous avons vu que les Contraintes vont jusqu'à l'autocoupure pour ajuster leur consommation à leur budget. Outre ces coupures problématiques, une série de coupures ont lieu suite à une distraction ou à une mauvaise gestion du budget.

*« C'est arrivé qu'on ait mis trop peu au début du mois et qu'à la fin du mois on n'ait plus d'argent pour recharger parce qu'on a privilégié d'acheter à manger. Du coup, on se retrouve une semaine avec le crédit de secours qui diminue jusqu'à plus rien et alors on se retrouve sans gaz et sans électricité. » (Emilia)*

Le fait de devoir relancer la chaudière après chaque coupure de gaz est un autre souci.

#### **3.4.8.8.3. Pas d'alarme**

Les focus groupes ont confirmé que beaucoup d'utilisateurs n'entendent pas l'alarme. Certains en sont irrités, d'autres s'en accommodent.

#### **3.4.8.9. Confusions et fausses idées**

Nous avons observé un grand nombre de confusions et de fausses idées. La plus notable est celle de certains Prosélytes qui pensent qu'ils payent moins cher l'unité d'énergie. Nous reprenons ici celles qui peuvent intéresser les acteurs de l'énergie.

Certaines personnes sont convaincues qu'elles ne payent pas la TVA.

C'est un fait connu, mais qui a encore été observé : beaucoup de participants ne comprennent pas leurs factures, et on l'impression de se faire arnaquer. Cela peut contribuer à l'acceptation du compteur à budget comme « moins mauvais système ».

*« J'ai la facture ici. La facture de chez Resa, au final on me réclame encore des sous. Il n'y a personne qui sait me dire combien coûte un kilowatt. Moi, quand je vais chez le boucher, j'achète de la saucisse, le boucher ne me dit pas c'est autant pour la viande, autant pour les épices, autant pour la peau, non, il dit c'est autant du kilo. Et bien, vous ne sauriez pas dire combien coûte un kilowatt ! » (Louis)*

Difficultés à comprendre la facture de régularisation, qui vient en prime des factures pour rembourser la dette. Certaines personnes pensent que la dette est récupérée via les chargements du compteur à budget. D'autres sont persuadés que la « location du compteur » se décompte tous les jours, à heure fixe.

Nous avons vu de nombreuses confusions entre les rôles des fournisseurs et des GRD. Beaucoup de participants pensent qu'ils sont chez ORES puisque c'est là qu'on s'adresse en cas de problème. Ils ignorent donc qu'ils ont un contrat avec un fournisseur. Certaines personnes reçoivent régulièrement des démarcheurs de fournisseurs, qu'ils confondent parfois avec des personnes qui pourraient les aider à réduire leur consommation d'énergie.

Beaucoup de participants ont signalé leur désarroi car ils n'arrivent pas à trouver l'information qui leur serait utile alors qu'ils la cherchent activement (chez ORES par exemple).

#### **3.4.8.10. Clients protégés**

Beaucoup ne savent pas qu'ils sont clients protégés. La plupart l'ont appris par hasard. Et quand ils l'apprennent, ils ne savent pas à quoi cela leur donne droit.

*« J'ai un doute là-dessus [sur le fait d'être client protégé]. J'ai eu un document pour renouveler mon statut de client protégé, du coup j'ai supposé que j'étais client protégé avant mais je ne sais pas exactement ce que ça change et c'est vrai qu'on ne sait pas si on l'est ou pas. » (Michel)*

Certains ont demandé les avantages de leur statut au GRD ou au CPAS et n'ont pas reçu de réponse. Une personne au fait des procédures françaises estime qu'elles sont meilleures qu'en Belgique.

*« Pour l'EDF en France, quand vous recevez une facture, pour tout le monde, si vous avez des difficultés à régler cette facture, même si c'est occasionnel ou si c'est permanent, faites-le nous savoir et nous vous mettrons en rapport avec les services sociaux. » (Charles)*

##### **3.4.8.10.1. Aide hivernale**

Lors du focus groupe sur les clients protégés, nous avons présenté la lettre qu'avait envoyée RESA quelques semaines auparavant concernant la possibilité de faire appel à l'aide hivernale. Tous n'ont pas reçu la lettre. La plupart des participants n'ont jamais demandé cette aide pour diverses raisons : méfiance envers le CPAS, non compréhension du mécanisme, honte.

*« Ce chèque en question, moi, je n'ai jamais demandé pour l'avoir mais on m'a dit que je pouvais l'avoir mais je ne l'ai jamais pris. Est-ce que ça, je ne devrais pas le rembourser ? On vous prête l'argent, peut-être pour devoir le rembourser après. » (Marc)*

*« Moi, j'ai jamais été le chercher non plus. Je sais bien que j'y ai droit si j'ai des problèmes en hiver mais j'ai jamais osé aller le chercher. » (Laurence)*

### 3.4.8.10.2. Limiteur de puissance

Beaucoup de clients protégés ne connaissent pas le limiteur de puissance et donc ne l'utilisent pas. Ceux qui l'utilisent s'en méfient. Le système n'est pas très apprécié car il n'est pas facile de faire fonctionner tous les appareils. Le problème de faire tourner les lave-linge sous limiteur de puissance est évoqué à plusieurs reprises. Ainsi Jenny indique qu'elle a été souvent faire une « grosse machine » dans un lavoir plutôt que trois petites chez elle, et que cela lui revenait moins cher. Le système ne tente pas beaucoup les personnes qui entendent les expériences des autres. C'est au mieux considéré comme un « pis-aller ».

*« On a déjà la réserve, au début c'est vrai qu'on se disait parce que vous sortiez d'une difficulté, si on mettait un peu plus cette réserve mais après tu paies quand même. Tu dois remettre la réserve, elle t'appartient pas et toi, ton crédit, c'est celui qui est au-dessus. Donc me mettre un truc illimité, non c'est comme me tendre un piège parce qu'à la fin je dois quand même le payer, c'est pas cadeau ». (Elise)*

En outre, le limiteur de puissance est souvent considéré comme dangereux car il crée une dette qu'il faudra tôt ou tard payer.

*« Tu vas à nouveau t'enfoncer, tu vas avoir de l'énergie sans être obligé de la payer tout de suite, ça va s'accumuler pendant des mois et tu vas de nouveau être dans le même engrenage ». (Christine)*

Par ailleurs, lorsqu'on demande à tout client, protégé ou non protégé, si le limiteur de puissance constituerait une bonne alternative au compteur à budget, ceux-ci y sont soit indifférents soit totalement opposés. Le système du limiteur de puissance étant considéré comme mauvais (pas de possibilité d'utiliser plusieurs appareils à la fois) et comme réducteur de la qualité de vie.

### 3.4.8.11. Dysfonctionnements

Nous avons été étonnés d'entendre bon nombre d'incidents et de dysfonctionnements soit du compteur à budget soit de la carte de rechargements. Ces soucis sont parfois à l'origine d'une demande de désactivation.

Sept cas de cartes démagnétisées, surtout pour le gaz. Ou alors les crédits ne se mettent pas sur la carte. Cela nécessite des allers et retours entre le domicile et le point de rechargement.

- Des compteurs tournent alors que tout est coupé.
- Des compteurs se coupent le week-end ou les jours fériés.
- Un compteur qui prend feu.
- Les batteries du compteur tombent en panne.

*« Il y a encore un inconvénient qui m'est arrivé : les batteries du compteur sont tombées en panne. Mais alors vous n'avez plus de gaz parce que moi j'ai voulu rallumer le gaz : néant. Il a fallu téléphoner à ORES. Ils sont venus, le lendemain matin, à 2 h de l'après-midi. Pendant ce temps-là presque toute la nuit vous avez froid. Donc, ça, je pense qu'ils devraient faire un contrôle plus souvent pour vérifier les piles ou même demander si, avec l'information, il y a certainement, en appuyant sur le bouton, voir combien ce que la pile est et voir s'ils ne doivent pas les changer plus souvent. » (Charles)*

- Une désactivation non désirée.

*« C'est ce jour-là qu'une femme des bureaux m'a dit excusez-nous, on a fait une mauvaise manipulation et maintenant ils vont être désactivés et vous allez repasser en facture. J'ai dit c'est pas grave, tant pis, j'assume et je passe en facture. C'est mieux pour moi, je n'aurai plus à courir tous les mois pour recharger les cartes. » (Stéphane)*

- Limiteur de puissance qui ne marche pas chez certains clients protégés.

### **3.4.8.12. Alternatives**

#### **3.4.8.12.1. Rechargement à distance**

Parmi toutes les améliorations que l'on pourrait apporter aux compteurs à budget et qui ont été discutées lors des focus groupes, la recharge à distance via internet (ou un smartphone pour ceux qui en ont un) est plébiscitée. Outre l'évitement des déplacements, cela permettrait aussi de mettre régulièrement des petits montants. Cela résout également le problème des absences de longue durée. Parmi les désactivés, certains disent qu'ils auraient gardé leur compteur à budget s'ils avaient pu bénéficier d'un tel système de rechargement à distance. Cela augmente l'acceptation du compteur à budget auprès des Habituees.

Le paiement par Mister Cash est également évoqué comme solution.

#### **3.4.8.12.2. Plan de paiement**

Beaucoup de participants sont favorables à une plus grande souplesse dans les plans de paiement. D'ailleurs plusieurs participants ont raconté comment ils ont fini par imposer leur plan de paiement au fournisseur, soit par négociation directe, soit en passant devant un juge. Il semble donc qu'un plan de paiement raisonnable soit une bonne alternative à un compteur à budget.

#### **3.4.8.12.3. Conseiller énergie**

Le conseiller énergie à domicile semble bien marcher dans certains cas, moins bien dans d'autres. Cette variété d'expériences est probablement une question de langage et de capacité à comprendre les conseils donnés. Néanmoins, beaucoup de participants se montrent intéressés par la visite d'un auditeur énergétique, capable d'identifier les appareils qui consomment et susceptible de fournir des conseils adéquats. Dans la mesure où les informations générales sur la consommation d'énergie sont souvent inutiles, une sorte de leçon particulière à domicile apparaît comme une bonne solution. Certains participants attendent que les employés des GRD puissent leur donner plus d'explications que ce qu'ils reçoivent.

*« Les agents d'ORES, quand ils rentrent pour placer un compteur, ne savent même pas si tel appareil consomme beaucoup ou pas. Donc, ils ne savent pas nous informer, la solution c'est diminuer pour chacun puisse vivre vraiment aisément avec ces appareils. [...] Je peux avoir un peu plus de consommation mais pas trop. Il faudrait avoir des agents qui puissent nous aider à diminuer le maximum possible pour que nous vivions aisément, puisque sans électricité aujourd'hui il n'y a pas de vie. » (Nadine)*

#### **3.4.8.13. Evaluation des compteurs communicants**

Les compteurs communicants présentent l'intérêt de pouvoir être rechargés à distance et rencontrent ainsi un grand intérêt (voir plus haut), mais cet intérêt est contrebalancé par la méfiance envers la possibilité qu'aurait le GRD de « surveiller » les usagers. Le respect de la vie privée est important pour beaucoup de participants, surtout chez ceux qui se méfient des acteurs de l'énergie et qu'ils soupçonnent de « s'en mettre plus dans la poche ». Les débats autour de la surveillance furent animés, notamment à propos de l'idée que les auto-coupures pourraient être signalées automatiquement au GRD voire au CPAS. Certains tiennent à ce que leur vie privée soit préservée.

*« Le CPAS n'a pas à savoir ce que je dépense par jour. Ça ne le regarde pas. Si je rencontre quelqu'un et que je décide d'aller dormir chez lui quatre fois par semaine, ils vont le voir. Ou si je pars en vacances 3 semaines, c'est encore mon droit ». (Christine)*

Une majorité de personnes ont manifesté un certain intérêt pour un système d'alerte par SMS ou e-mail : 1) il vous reste 5 euros, 2) vous êtes à zéro, 3) vous avez épuisé le crédit de secours.

Le passage aux compteurs communicants affaiblira le feedback sur la consommation d'énergie. En effet, le calcul du solde se faisant dans un serveur externe au compteur, son actualisation ne pourrait être faite que toutes les 24h. Dans ce cas, la phase initiale du processus de domestication sera plus difficile, et l'usage du compteur à budget sera plus difficilement compréhensible. La perte du feedback embarrasse particulièrement les Prosélytes.

#### **3.4.8.14. Conclusion : non recours et information**

En étant imposé dans une situation de détresse financière, le compteur à budget est perçu comme stigmatisant. Les usagers domestiquent le compteur à budget car cela relâche la pression externe des factures, met à distance une série d'institutions. Cette méfiance, qui entraîne l'adoption des compteurs à budget, est aussi un obstacle à une meilleure compréhension du système et des droits des clients protégés. Certains clients protégés n'osent pas demander l'aide hivernale, ou ne sont tout simplement pas au courant. Ainsi, des personnes qui pourraient prétendre à des droits n'y ont pas recours. Et ce n'est sans doute pas en renforçant les canaux actuels de communication que ce problème pourra être résolu.

L'information est activement recherchée par certaines personnes, mais elles doivent parfois se démener pour obtenir les informations utiles à leur cas particulier. Obtenir les informations pertinentes est une activité en soi, qui n'est pas à la portée de tout le monde. Le bouche à oreilles fonctionne bien mieux que la diffusion d'informations officielles. Les discussions informelles sont plus importantes que les informations qui viennent d'institutions qui inspirent la méfiance. Les focus groupes ont été l'occasion de renseigner sur bien des points. Si l'on veut améliorer la situation des personnes obligées d'utiliser des compteurs à budget. Il est nécessaire d'utiliser d'autres circuits de communication (voies informelles).

Toutefois, la situation des Contraintes nécessite certainement plus que de l'information. Elles devraient faire l'objet de politiques particulières et, par exemple, acquérir le statut de client protégé. En effet, ce statut semble atténuer un peu les effets de la pauvreté sur la vie quotidienne, qui n'est pas seulement faite de consommation d'énergie.

Les usagers des services énergétiques ont généralement des difficultés à comprendre leurs consommations. Cela est particulièrement vrai pour l'électricité où l'index du compteur ne donne que la consommation agrégée : la mise en correspondance d'une consommation avec un appareil peut se révéler très compliquée et peut nécessiter une longue enquête, à laquelle les usagers ne sont pas préparés. Dès lors, un audit énergétique, sorte de leçon adaptée à chaque situation, apparaît comme une solution possible. Nous avons rencontré plusieurs personnes qui ne sont parvenues à maîtriser leur consommation qu'avec l'aide d'un expert en consommation domestique d'électricité et de gaz.

## **4. COMPARAISON DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE PROTECTION**

En matière de protection de clients précaires et d'apurement des dettes d'énergie, les différents systèmes observés ailleurs en Europe reposent généralement sur une combinaison de plusieurs principes parmi les suivants :

- Le prépaiement des consommations ;
- La limitation de la puissance ;
- La coupure de l'alimentation ;
- L'octroi d'une éventuelle aide sociale impliquant une collaboration avec les services sociaux ou l'application d'un tarif préférentiel.

Dans une première phase, la CWaPE présentera de manière succincte les résultats d'une étude sur différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie utilisés dans quelques pays européens.

Dans une seconde phase, l'analyse portera davantage sur l'examen détaillé des deux outils que sont d'une part, le compteur à prépaiement ou compteur à budget et d'autre part, le limiteur de puissance, ce dans l'optique de répondre à la demande du Ministre visant à comparer différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie dont celui de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ainsi, la CWaPE procédera à une évaluation qualitative du compteur à budget en comparaison avec le limiteur de puissance de manière à identifier leurs différences au regard des trois objectifs de garantie d'accès à l'énergie, de limitation de l'endettement et de maîtrise des consommations. Les bénéfices et les inconvénients théoriques y seront présentés.

Ensuite, une évaluation quantitative portera sur l'évaluation des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le système du compteur à budget en Région wallonne avec celle basée sur le système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale.

### **4.1. Présentation des systèmes d'apurement des dettes énergie en Europe**

Une étude avait été réalisée par la CWaPE en 2013 concernant la comparaison des mesures sociales en gaz dans différents pays d'Europe. Ces mesures sociales applicables aux clients résidentiels en difficulté de paiement de leur facture gaz sont présentées brièvement ci-dessous.

#### **4.1.1. Pays dans lesquels le compteur à budget est d'application:**

##### **4.1.1.1. Au Grand-Duché de Luxembourg**

Quinze jours après l'envoi d'un rappel par le fournisseur au client, le fournisseur annonce son intention de demander une déconnexion dans les trente jours. Le fournisseur en informe parallèlement l'office social de la commune. Le client risque d'être coupé endéans les 30 jours s'il ne règle toujours pas sa dette envers le fournisseur. Si le client règle sa dette, la reconnexion doit être opérée dans les trois jours ouvrables.

Lorsque le client est pris en charge par l'office social, aucune déconnexion ne peut avoir lieu et le fournisseur est en droit de faire placer un compteur à prépaiement jusqu'au règlement intégral de sa dette. Tous les frais engendrés sont à charge du client (placement, enlèvement, déconnexion, reconnexion).

#### **4.1.1.2. Au Royaume-Uni**

La gestion de la problématique du défaut de paiement se caractérise au Royaume-Uni par la diversité des mesures qui peuvent être mises en œuvre, dont le compteur à budget n'est qu'une possibilité. À noter que le recouvrement de la dette via le compteur à prépaiement y est autorisé. Les chiffres collectés par le régulateur (Ofgem) démontrent par ailleurs que la coupure n'est utilisée qu'en tout dernier ressort par les fournisseurs, après l'utilisation d'autres méthodes.

Le système britannique est également particulier en ce que la procédure menant à la qualification de client en défaut de paiement n'est pas encadrée de manière détaillée par la législation, qui met uniquement à charge des fournisseurs l'obligation d'identifier le plus tôt possible les clients pouvant rencontrer des difficultés de paiement et de prendre toutes les mesures raisonnables pour recouvrer les factures.

Le compteur à prépaiement est donc un instrument parmi d'autres (paiement par déductions directes des prestations de sécurité sociale ; paiements échelonnés, etc.), sous réserve que son utilisation se fasse dans des conditions suffisantes de sécurité et que son placement soit raisonnablement praticable.

#### **4.1.1.3. En Allemagne**

La législation encadre la procédure de défaut de paiement, basée principalement sur la possibilité de coupure de l'alimentation. Le fournisseur par défaut peut demander le placement d'un compteur à prépaiement si le client présente un risque d'insolvabilité. Les autres fournisseurs sont autorisés à conditionner la signature du contrat de fourniture au dépôt d'une garantie bancaire. La coupure peut être demandée à partir d'une dette d'un certain montant. Elle est toutefois interdite dans certaines situations (chauffage en hiver).

### **4.1.2. Pays dans lequel le compteur à budget n'est pas d'application:**

#### **4.1.2.1. En France**

La procédure de défaut de paiement est encadrée par la législation. Le recours au compteur à prépaiement n'est pas prévu par la législation. La protection des clients précarisés passe essentiellement par une collaboration avec les services sociaux locaux et l'application d'un tarif spécial de solidarité.

En cas de non-règlement d'une facture de gaz naturel à la date de paiement exigible, le fournisseur adresse une lettre de rappel informant que le client dispose d'un délai supplémentaire pour payer la facture. Ce délai vise à permettre de régulariser la situation, en sollicitant éventuellement des aides si le client rencontre des difficultés financières. Après ce délai, si le client n'a pas payé ou trouvé d'accord avec son fournisseur, la fourniture de gaz pourra être suspendue. Si le client est en situation de précarité, le délai supplémentaire de paiement peut être allongé, sous certaines conditions. Le client a également la possibilité de saisir le Fonds de Solidarité du Logement (aides conditionnées par le niveau de revenus). Pour les bénéficiaires d'aides du Fonds, aucune interruption de la fourniture ne peut intervenir en période hivernale lorsqu'il s'agit d'une résidence principale. L'énergie consommée pendant cette période reste néanmoins due par le client.

#### **4.1.2.2. Aux Pays-Bas**

Aux Pays-Bas, ce sont essentiellement les conditions contractuelles qui régissent les relations entre un client en défaut de paiement et son fournisseur. La législation, qui autorise la coupure de gaz et ne prévoit pas le recours à un compteur à prépaiement (mais bien en électricité), pose quelques balises, notamment en vue de protéger les clients les plus vulnérables.

Lorsqu'un client reste en défaut d'honorer une facture de gaz envers son fournisseur ou son gestionnaire de réseau, ceux-ci sont tenus de lui adresser au moins un rappel par écrit. Ce rappel contient des informations relatives aux possibilités existantes d'octroi d'aides et mentionne les circonstances dans lesquelles il ne peut être procédé à une coupure.

La législation met à charge des fournisseurs et gestionnaires de réseau une obligation de moyen, celle de s'efforcer à entrer personnellement en contact avec le client en défaut de paiement afin d'établir un plan d'échelonnement. À défaut pour le client de réagir à ces tentatives, ses coordonnées sont communiquées à un organisme d'aide en matière d'endettement.

Après le rappel visé ci-dessus, la coupure de l'alimentation en gaz d'un client en défaut de paiement peut intervenir, sauf, en période hivernale, lorsque le client démontre qu'il a fait appel à un organisme d'aide en matière d'endettement (auquel cas l'interdiction de coupure prend fin si une décision négative est émise). Si la coupure de l'alimentation de gaz est intervenue, celle-ci est reprise si, en période hivernale, le client atteste de la mise en route d'un processus d'aide en matière d'endettement.

Une interdiction de coupure est formulée à l'encontre des clients précaires, mais celle-ci ne trouve pas à s'appliquer lorsque le contrat de fourniture prend fin, ni dans le cadre du défaut de paiement lorsque le client n'apporte pas l'avis d'un médecin indépendant attestant de risques sérieux pour la santé du client.

## **4.2. Evaluation qualitative du système du compteur à budget comparativement au système limiteur de puissance**

Cette partie est centrée sur l'examen détaillé des deux outils que sont d'une part le compteur à prépaiement ou compteur à budget et d'autre part le limiteur de puissance, ce dans l'optique d'une comparaison de différents systèmes d'apurement des dettes d'énergie dont celui de la Région de Bruxelles Capitale.

L'évaluation réalisée par la CWaPE dans ce cadre tente de mettre en avant les avantages et inconvénients théoriques du compteur à budget en comparaison avec le limiteur de puissance au regard des trois objectifs de garantie d'accès à l'énergie, de limitation de l'endettement et de maîtrise des consommations.

### **4.2.1. Présentation des deux dispositifs**

Le **limiteur de puissance** est un dispositif technique, placé sur le compteur d'électricité, qui limite la puissance électrique dont dispose un ménage. Cela signifie que le ménage ne peut pas utiliser simultanément de nombreux appareils électriques.

Le **compteur à budget** ou compteur à prépaiement est un dispositif qui fait partie du compteur d'électricité et qui fonctionne avec un système de cartes rechargeables. Ainsi, avant de pouvoir consommer, le client doit d'abord recharger son compteur à budget d'un certain montant. Une fois le compteur chargé, le client peut consommer de l'électricité à concurrence du montant rechargé. Des points de rechargement sont prévus dans des commerces de proximité, dans les locaux de certains CPAS ou encore dans les bureaux d'accueil des GRD.

Le compteur à budget pris en considération dans la suite de l'analyse est un compteur à budget électrique à destination d'un client non protégé, à savoir ne disposant pas d'un limiteur de puissance et ne garantissant pas une fourniture minimale garantie au client concerné.

#### 4.2.2. Tableau comparatif des avantages et inconvénients des deux dispositifs

	Limiteur de puissance	Compteur à budget
Garantie d'accès à l'énergie	Accès garanti	Non assurée / coupure possible pour défaut de crédit
Lutte contre l'endettement	La dette continue à progresser le cas échéant moins rapidement qu'auparavant.	Sauf cas particuliers, la dette ne peut en théorie plus croître en raison du préfinancement des consommations.
Maîtrise de la consommation Responsabilisation du client Comportement URE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise « forcée » de la consommation vu la présence du limiteur.</li> <li>- Conscientisation possible du client quant à la puissance requise pour certaines applications.</li> <li>- Comportement URE possible si le limiteur induit un changement de comportement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise possible si changement de comportement et gestion du budget</li> <li>- Conscientisation possible du client quant au lien entre consommation et budget vu le préfinancement</li> <li>- Comportement URE possible si le compteur à budget induit un changement de comportement</li> </ul>
Privation Prioritisation des dépenses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Privation partielle dans certains cas de limitation de puissance</li> <li>- Pas de priorité aux dépenses énergétiques vu facturation « à posteriori » sur base d'acomptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Privation totale en cas d'absence de rechargement pour faute de budget disponible</li> <li>- Priorité aux dépenses énergétiques au détriment d'autres dépenses en cas de budget tendu et nécessité de maintenir une alimentation électrique</li> </ul>

#### 4.2.3. Cas particulier du gaz

En gaz il n'existe pas de système permettant de limiter le débit de gaz à disposition du ménage. En conséquence à défaut de coupure de l'alimentation de gaz, le ménage continue à bénéficier de gaz sans aucune restriction.

Par contre depuis 2008 des compteurs à budget gaz sont disponibles sur le marché. Ces compteurs fonctionnent globalement de manière similaire au compteur à budget électricité.

Aussi pour le gaz, l'approche qualitative visera à identifier les avantages et inconvénients des différents dispositifs, d'un côté la poursuite de la fourniture de gaz sans limitation, d'un autre côté l'utilisation d'un compteur à budget gaz imposant le préfinancement des consommations.

Pour ce qui concerne le compteur à budget, les avantages et inconvénients mis en avant pour l'électricité restent valables pour le gaz, à l'exception toutefois des considérations relatives au compteur exclusif de nuit.

Pour ce qui concerne la poursuite de la fourniture de gaz sans limitation à défaut de solution technique pour le faire, les avantages et inconvénients au regard des quatre critères d'évaluation sont les suivants :

- L'accès à l'énergie est garanti au vu de l'absence de limitation sur la fourniture de gaz ;
- L'endettement continue à progresser au même rythme à défaut d'une limitation de la fourniture;
- L'absence de limitation dans la fourniture de gaz n'est pas de nature à favoriser une maîtrise des consommations, l'éducation du client quant au coût de ses consommations ni même un éventuel comportement « utilisation rationnelle de l'énergie » ;
- Le ménage n'est confronté à aucune limitation de sa fourniture de sorte qu'il ne sera pas contraint de se priver ni de donner priorité à ses dépenses énergétiques.

### **4.3. Évaluation quantitative relative à la comparaison des systèmes existants d'apurement des dettes énergie**

Cette partie de l'étude s'attache à présenter une analyse coûts-bénéfices ou coût-efficacité des systèmes d'apurement des dettes d'énergie (compteur à budget versus limiteur de puissance) mais aussi à quantifier le coût des systèmes dans leur globalité, y compris le coût pour la collectivité.

#### **4.3.1. Objet de l'étude**

##### **4.3.1.1. Contexte de l'étude quantitative**

Le Ministre, dans sa demande, sollicite la CWaPE afin d'estimer les coûts pour la collectivité des différents systèmes existants d'apurement des dettes énergie. Plus précisément, il est notamment demandé à la CWaPE de :

- « Réaliser une **comparaison des systèmes d'apurement des dettes énergie** dans différentes régions en Europe (dont la Région de Bruxelles-Capitale) :
  - Du point de vue de **l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie** (au regard des différentes réalités des régions : taux de pauvreté, consommation moyenne, etc.) ;
  - Du point de vue de l'impact pour les **fournisseurs** ;
  - Du point de vue de l'impact en termes de **coûts pour la collectivité**.

- Réaliser une analyse **coûts-bénéfices** des différents systèmes de règlement des impayés au regard des différentes dimensions de la protection sociale (accès à l'énergie, maîtrise de l'endettement et des consommations, coût pour la collectivité). »
- « **Quantifier le système des compteurs à budget** dans sa **globalité** (y compris le coût pour la collectivité) »
- Que « l'évaluation prévue [devra] porte[r] sur le système des compteurs à budget au regard d'autres mesures de protection des clients en situation de précarité énergétique, de difficulté de paiement et d'apurement des dettes énergie en vue de déterminer la mesure qui constitue la meilleure protection sociale, en termes de **coût/efficacité** et qui permet d'aider les clients à sortir de la précarité énergétique de manière durable. Il conviendra également **d'évaluer le coût de ces différentes mesures pour la collectivité**. »

#### 4.3.1.2. Périmètre de l'étude quantitative

L'étude quantitative ci-après porte sur les **coûts** sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie. Les *bénéfices* et inconvénients théoriques ou attendus de chaque système pour l'ensemble de la société ont été quant à eux présentés dans le chapitre 0 relatif à l'évaluation qualitative des différents dispositifs.

Comme présenté préalablement dans le chapitre 4.1 relatif à la comparaison des systèmes d'apurement des dettes énergie dans différentes régions en Europe, il existe principalement quatre systèmes d'apurement des dettes énergie, qui peuvent être combinés, à savoir le compteur à budget, le limiteur de puissance, la coupure d'énergie et les aides sociales ou l'octroi d'un tarif préférentiel.

L'étude quantitative ci-après porte en particulier sur la comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le **système du compteur à budget en Région wallonne** avec celle basée sur le **système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale**.

*En Belgique*, les Régions ont opté soit, pour le système du limiteur de puissance (en Région de Bruxelles-Capitale) soit, pour le système du compteur à budget (en Région wallonne et en Région flamande) comme outil pour aider les clients en difficultés de paiement de leur dette énergie. Bien que la législation encadrant le compteur à budget diffère entre la Région wallonne et la Région flamande<sup>42</sup>, le système repose dans ces deux Régions sur le même « outil ».

---

<sup>42</sup> Notamment : en Région flamande, le fournisseur commercial a la possibilité de mettre fin au contrat d'un client en défaut de paiement. Ce client sera alors repris par le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) si ce client ne parvient pas à signer un nouveau contrat chez un fournisseur commercial. Le compteur à budget est placé lorsque ce client crée une nouvelle dette auprès de son gestionnaire de réseau de distribution.

Dès lors, la CWaPE a opté pour une comparaison entre deux Régions ayant des « outils » différents, à savoir le système du compteur à budget en Région wallonne avec le système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale.

*En Europe*, d'autres systèmes d'apurement des dettes énergie existent mais ils combinent généralement certains de ces mêmes outils<sup>43</sup>. L'un ou l'autre système existant en Europe pourrait être analysé plus en détail ultérieurement en fonction des volontés et des possibilités d'implémentation en Région wallonne.

Les systèmes de coupures ou d'aides sociales n'ont pas été examinés davantage étant donné que le système de la coupure proprement dit nous semble contraire au principe de dignité humaine et que le système des aides sociales présente des limites notamment quant à la promotion d'un comportement URE, quant à l'identification des ayants-droits et quant à la responsabilisation du client.

L'année sur laquelle porte cette étude quantitative est **l'année 2014**<sup>44</sup>. Il s'agit de la dernière année complète de données disponibles.

De plus, **l'impact** de cette procédure de défaut de paiement en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale **sur l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie** est également mis en exergue dans cette étude quantitative.

Enfin, un **scénario quantitatif théorique** est présenté. Celui-ci porte sur l'estimation de l'évolution des coûts sociétaux en cas d'un basculement *hypothétique* d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne. Cette étude théorique et hypothétique est ensuite nuancée par une **analyse de sensibilité** dans laquelle une variation des paramètres de base est réalisée.

---

<sup>43</sup> Compteurs à budget, aides sociales, coupure, limiteur de puissance.

<sup>44</sup> Les projets d'évolutions en matière législative en Région wallonne ne sont dès lors pas intégrées dans cette étude (cf. l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie, adopté en 1re lecture le 28 avril 2016).

#### **4.3.2. Présentation des procédures en cas de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale**

Ce chapitre est dédié à une présentation succincte des procédures en cas de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale.

*En Région wallonne*, les décrets et les principaux arrêtés du gouvernement wallon et ministériels suivants explicitent en détail cette procédure :

- Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité;
- Le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz;
- Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz ;
- Les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

Par ailleurs, un avant-projet d'arrêté<sup>45</sup> du Gouvernement wallon, modifiant notamment les arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité, a été adopté en première lecture le 28 avril 2016.

*En Région de Bruxelles-Capitale*, les ordonnances et arrêtés du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et ministériels suivants détaillent cette procédure :

- L'ordonnance du 17 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;
- L'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Les arrêtés d'exécution et ministériels y relatifs.

##### **4.3.2.1. Procédure en cas de de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne**

Seul le **client résidentiel**, à savoir celui dont l'essentiel de sa consommation est destiné à l'usage domestique, peut bénéficier des mesures sociales présentées ci-après.

En Région wallonne, un client est **déclaré en défaut de paiement** par son fournisseur commercial si ce client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance et n'a pas réagi aux courriers de rappels et de mise en demeure notamment en acquittant le montant de sa facture, en demandant le placement du compteur à budget ou en concluant un plan de paiement avec son fournisseur commercial.

---

<sup>45</sup> L'avis de la CWaPE sur cet avant-projet d'arrêté est consultable via <http://www.cwape.be/?dir=1.6.02>

Lorsqu'un **client non protégé** est **déclaré en défaut de paiement**, le fournisseur va initier une **demande de placement de compteur** à budget auprès du GRD. Si ce client refuse le placement du compteur à budget, le GRD peut, à la demande du fournisseur, couper son alimentation<sup>46</sup>. Si ce client accepte le placement du compteur à budget, il continuera à être alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions mais devra pré-payer sa consommation d'énergie en rechargeant une carte à puce<sup>47</sup>. Le client non protégé wallon qui dispose d'un compteur à budget reste sur le marché commercial et peut continuer à profiter des meilleures offres des fournisseurs<sup>48</sup>.

Cependant, lorsque le GRD ne parvient pas à finaliser la procédure de placement du compteur à budget dans les 40 jours de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, le contrat entre le client et son fournisseur commercial sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement, en tant que « **fournisseur X** », l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure<sup>49</sup>.

Le statut de **client protégé** permet au client concerné de bénéficier, d'une part, de certaines protections dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz (principalement en cas de difficultés de paiement) et, d'autre part, du tarif social. L'Etat fédéral a défini des catégories de « clients protégés *fédéraux* » et les Régions ont par ailleurs défini d'autres catégories de « clients protégés *régionaux* ».

En Région wallonne, un **client protégé**, fédéral ou régional, **qualifié en défaut de paiement** est toujours transféré vers le gestionnaire de réseau de distribution qui assurera sa fourniture en tant que fournisseur social et qui lui placera un compteur à budget. Ce client pourra alors bénéficier du tarif social et de certaines protections telles que la gratuité du placement du compteur à budget, une fourniture minimale garantie limitée à 10 ampères s'il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget en électricité ou encore une aide hivernale pour maintenir la fourniture en gaz<sup>50</sup>.

Le nombre de clients protégés, tant fédéraux que régionaux, est en augmentation ces dernières années et représente, fin 2015, plus de 10 % des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie et plus de 12 % des clients résidentiels alimentés en gaz. Par ailleurs, le nombre de clients protégés *déclarés en défaut de paiement* a également progressé ces dernières années. En 2015, 14% des clients protégés sont tombés en défaut de paiement en électricité et 18% en gaz.<sup>51</sup>

---

<sup>46</sup> Sauf si des raisons techniques, médicales, sociales ou structurelles empêchent le placement. Le Gouvernement doit encore définir ces raisons et déterminer la ou les alternatives.

<sup>47</sup> Via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de rechargement installée dans certains locaux du C.P.A.S. ou encore via un terminal Xenta (situé par exemple dans certains commerces de proximité).

<sup>48</sup> Au contraire de ce qui se passe en Région flamande.

<sup>49</sup> Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1er juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

<sup>50</sup> À rembourser au GRD selon des modalités à discuter avec lui.

<sup>51</sup> Rapport annuel spécifique 2015 de la CWaPE sur l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau.

Enfin, le client peut demander à son fournisseur la désactivation gratuite du système de prépaiement lorsqu'il a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité.

Le nombre de clients (protégés et non protégés) déclarés en défaut de paiement est en augmentation depuis 2012<sup>52</sup>. Par ailleurs, tant le nombre de demandes de placements que de placements effectifs de compteurs à budget est également en hausse ces dernières années.<sup>53</sup>

Les coûts de ces obligations de service public (OSP) à charge du gestionnaire de réseau, définies dans les décrets relatifs à l'organisation du marché régional de l'électricité et du gaz ainsi que dans les arrêtés y relatifs, sont répercutés sur les utilisateurs de réseau basse tension au travers de la partie « obligations de service public » du tarif de prélèvement (tarif proportionnel en c€/kWh) des GRD.

#### **4.3.2.2. Procédure en cas de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région de Bruxelles-Capitale**

Seul le client ayant conclu un contrat à titre résidentiel ou étant domicilié au lieu de résidence principale sur le point de fourniture peut bénéficier des mesures sociales présentées ci-après<sup>54</sup>.

En Région de Bruxelles-Capitale, les contrats d'électricité et de gaz entre un fournisseur et un client résidentiel doivent être conclus pour une **période fixe de 3 ans au moins**. En cas de défaut de paiement de son client, le fournisseur peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance (en électricité) et par la suite entamer la procédure de demande de résolution de contrat par le Juge de paix (en électricité et en gaz) ou attendre le terme des 3 ans pour mettre fin au contrat.

En cas de non-paiement de la facture d'électricité, et après l'envoi de rappels, de mise en demeure et après la proposition de plan de paiement raisonnable par le fournisseur au client, et que ce client n'y réagit pas, le fournisseur a la possibilité d'entamer la procédure de **placement d'un limiteur de puissance**<sup>55</sup>. Le fournisseur avertit par ailleurs le client qu'il va transmettre son dossier au C.P.A.S., sauf refus exprès du client.

---

<sup>52</sup> En 2015, 6,8 % de la clientèle résidentielle ont été déclarés en défaut de paiement en électricité et 9,6% en gaz.

<sup>53</sup> Pour des statistiques plus détaillées, se rapporter au « Rapport annuel spécifique 2015 de la CWaPE sur l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau ».

<sup>54</sup> En effet, ces procédures ne s'appliquent qu'aux ménages, voire même, pour certaines dispositions, qu'au lieu de leur résidence principale.

<sup>55</sup> De 10 ampères avec la possibilité d'augmenter la puissance à 20 ampères après enquête par le C.P.A.S.

Le limiteur de puissance est **placé ou « réputé placé »** par le GRD environ 20 jours<sup>56</sup> après la demande de placement de limiteur de puissance. Le fournisseur a ensuite, 60 jours après la date de placement<sup>57</sup>, la possibilité d'introduire une **demande de résolution de contrat auprès de la Justice de paix**. Cette période sous limiteur de puissance peut être mise à profit pour négocier un plan de paiement avec son fournisseur. En effet, le client pourra demander au fournisseur le retrait du limiteur de puissance dès qu'il a régularisé sa situation ou qu'il a remboursé 50% de sa dette en respectant le plan d'apurement<sup>58</sup>.

Le cas échéant, une demande de résolution du contrat devant le Juge de paix sera introduite. Le Juge de paix statuera sur l'autorisation ou non de la coupure. Si la décision de coupure a été prononcée, la **coupure** effective aura alors lieu minimum 1 mois après la signification du jugement<sup>59</sup>. Si l'autorisation de coupure intervient en période hivernale, le client est repris par le fournisseur de dernier ressort qui organisera la coupure du point au 1<sup>er</sup> avril. Le client bénéficiera du tarif social régional.

Le limiteur de puissance limite la puissance électrique et donc le nombre de watts utilisables par le client. Limiter le débit n'est techniquement pas possible en gaz. Dès lors, en cas de non-paiement de la facture de gaz, et après l'envoi de rappels et d'une première mise en demeure, le fournisseur doit continuer à alimenter ce client pendant 60 jours minimum après l'émission de la première mise en demeure avant de pouvoir introduire une demande de résolution de contrat devant le Juge de paix.

La part des clients ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs et par Sibelga en 2015 en Région de Bruxelles-Capitale s'élève à 20% en électricité et 22% en gaz.

Quant au nombre de limiteurs de puissance actifs, celui-ci se stabilise depuis 2012 et tourne autour des 21.000.

Enfin, le nombre de coupures autorisées par le Juge de paix et effectuées par Sibelga augmente de manière significative depuis 2014. Brugel explique, dans son rapport annuel 2015, l'augmentation importante du nombre de coupures par la mise en place de nouveaux processus automatisés de récupération de créances par certains fournisseurs depuis fin 2013 – début 2014 et par le fait que tous les fournisseurs ont recours depuis 2015 à cette procédure.

---

<sup>56</sup> L'ordonnance prévoit que « le placement intervient 10 jours au moins après le délai de 10 jours laissé au ménage pour refuser la communication de son nom au C.P.A.S. ».

<sup>57</sup> Ou limiteur « réputé placé ».

<sup>58</sup> Par ailleurs, l'ordonnance prévoit que, « dans le cas de la négociation d'un plan d'apurement, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur de puissance dans les 15 jours de la réception du plan d'apurement et d'un document certifiant que le C.P.A.S. assure l'accompagnement du ménage ».

<sup>59</sup> Après la seconde visite infructueuse pour procéder à la coupure, Sibelga en informe le fournisseur et la procédure de coupure prend fin (il n'y a qu'une obligation de moyens dans le chef du GRD).

En cas d'obtention du statut de client protégé<sup>60</sup> ou en cas d'apurement de la dette, la procédure décrite ci-avant pour l'électricité et le gaz est arrêtée.

Comme précisé préalablement, le statut de client protégé régional permet au client concerné de bénéficier, d'une part, de certaines protections<sup>61</sup> dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz et, d'autre part, du tarif social régional.

En Région de Bruxelles-Capitale, un client en situation de **défaut de paiement** ayant obtenu le statut de client protégé régional, verra son contrat avec son fournisseur commercial suspendu. La fourniture sera alors reprise par le gestionnaire de réseau de distribution Sibelga qui assurera, en tant que fournisseur de dernier ressort, une fourniture limitée à une puissance de 10 ampères<sup>62</sup>. Ce statut permet aux ménages concernés d'éviter une coupure d'énergie demandée par le fournisseur commercial et de bénéficier par ailleurs du tarif social.

Le statut de **client protégé régional** en Région de Bruxelles-Capitale peut donc être demandé par le client, auprès de Sibelga, du régulateur bruxellois Brugel ou des C.P.A.S., **dès la première mise en demeure**. Ce client devra cependant respecter certains devoirs afin de maintenir ce statut de client protégé régional, tels que respecter le plan de paiement à négocier avec son fournisseur commercial, accepter le placement du limiteur et payer les factures vis-à-vis de son fournisseur de dernier ressort, à savoir Sibelga. Dès que la dette auprès du fournisseur commercial est remboursée, le client retourne alors chez ce fournisseur. Si toutefois ce client a constitué des dettes à l'égard de Sibelga, en qualité de fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses dettes par toute voie de droit. Sibelga peut par ailleurs demander la résolution du contrat devant le Juge de paix si son client reste en défaut de paiement après une mise en demeure et après un délai de 60 jours après la transmission des coordonnées du client au C.P.A.S.

Le nombre de clients protégés régionaux a cependant tendance à diminuer ces dernières années. Alors que ce nombre s'établissait à 4.116 fin 2011, il n'atteint désormais plus que 2.973 fin 2014 et 2.362 fin 2015<sup>63</sup>. Cette tendance peut être liée à la complexité d'octroi du statut ainsi qu'à la faible différence entre le tarif commercial moyen et le tarif social<sup>64</sup>.

Comme en Région wallonne, les coûts de ces obligations de service public (OSP) à charge du gestionnaire de réseau, définies dans les décrets relatifs à l'organisation du marché régional de l'électricité et du gaz ainsi que dans les arrêtés y relatifs, sont répercutés sur la totalité des utilisateurs de réseau basse tension au travers de la partie « obligations de service public » du tarif de prélèvement (tarif proportionnel en c€/kWh ) des GRD.

---

<sup>60</sup> Pour rappel, le client a la possibilité de demander le statut de client protégé régional dès la première mise en demeure.

<sup>61</sup> Protection contre la coupure.

<sup>62</sup> Avec la possibilité d'augmenter la puissance à 20 ampères après enquête par le C.P.A.S.

<sup>63</sup> Rapport annuel 2015 de BRUGEL sur les « Droits des consommateurs résidentiels et fonctionnement des marchés électricités et gaz ».

<sup>64</sup> Brugel.

### **4.3.3. Comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement en électricité et en gaz en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014**

#### **4.3.3.1. Méthodologie**

L'étude quantitative ci-après porte sur la comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le système du compteur à budget en Région wallonne avec celle basée sur le système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale.

Les coûts sociétaux étudiés dans le cadre de cette étude sont définis comme étant l'ensemble des coûts supportés par les acteurs concernés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz.

Des rencontres bilatérales ont dès lors été organisées avec les principaux acteurs concernés afin de récolter notamment les données chiffrées permettant de quantifier cette étude, à savoir :

- Le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) **ORES** ;
- La Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières (**FEPEG**) qui représente notamment les fournisseurs d'électricité et de gaz ;
- Le fournisseur d'électricité et de gaz **LAMPIRIS** (non membre de la FEPEG) ;
- La Fédération des **CPAS** ;
- Le régulateur bruxellois **BRUGEL** ;
- L'interview d'un **Juge de paix** en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (**RWADE**).

Les données récoltées relatives à l'année 2014 ont ensuite été intégrées dans le modèle de données. L'année 2014 a été prise en compte étant donné qu'il s'agit de la dernière année complète de données disponibles. La méthodologie employée pour chaque catégorie de coût<sup>65</sup> sera détaillée ci-après dans chaque chapitre y relatif.

Enfin, une comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement en électricité et en gaz entre les deux Régions a été réalisée. Un coût unitaire par Région peut dès lors être identifié pour la procédure de défaut de paiement.

---

<sup>65</sup> Cf. infra (« coûts GRD », « coûts fournisseurs », « coûts CPAS/pouvoirs publics », « coûts Juge de paix »).

#### 4.3.3.2. Coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le système du compteur à budget en Région wallonne pour l'année 2014

En Région wallonne, les acteurs concernés et les coûts sous-jacents supportés par ceux-ci à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz sont détaillés dans les chapitres ci-après et peuvent être synthétisés comme suit :

Coûts GRD	Coûts fournisseurs	Coûts CPAS/pouvoirs publics
Coût charge d'amortissement et marge équitable (CàB placés)	Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	Guidance sociale énergétique (art.4)
Autres coûts de placement CàB	Montant des créances irrécouvrables	Coût de gestion des CLE (FMG et aide hivernale)
Coûts des rechargements CàB		Aides sociales relatives à l'apurement des dettes (art.6)
Autres coûts (entretien, activations/désactivations, coupures, réductions de valeur sur créances etc.)		Intervention du Fonds Energie (FMG et aide hivernale)
Coûts liés à la fourniture aux clients sous fournisseur X pour cause de retard de placement CàB		
Coût de la fourniture aux clients protégés en défaut de paiement		

Tableau 5: Synthèse des coûts sociétaux supportés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en Région wallonne

Les coûts sociétaux constatés en Région wallonne pour l'année 2014 s'élèvent en **électricité à € 86,8 millions** et en **gaz à € 39,4 millions** et sont répartis entre les différents acteurs concernés comme suit :

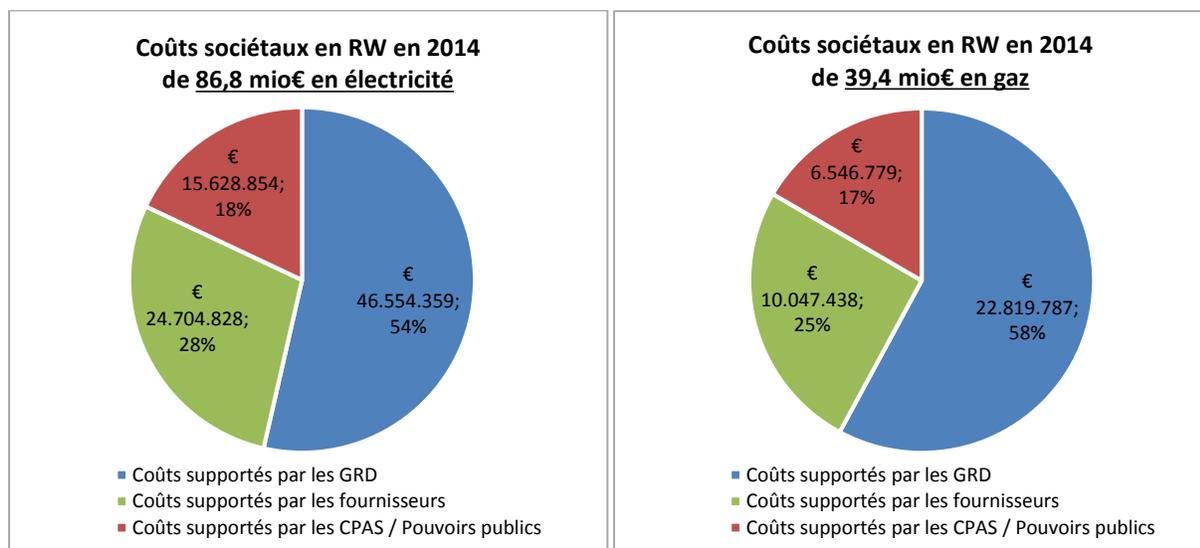


Figure 32: Coûts sociétaux constatés en Région wallonne pour l'année 2014 en électricité et en gaz

#### 4.3.3.2.1. Coûts supportés par les gestionnaires de réseau de distribution

Les coûts supportés par les GRD à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région wallonne ont été calculés comme suit :

Coûts GRD	Détail du calcul
Coût charge d'amortissement et marge équitale (CàB placés)	<p>Ces coûts ont été repris du tableau « Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP compteurs à budget » du rapport relatif à l'évaluation pour l'année 2014 du coût des obligations de service public imposées aux GRD réalisé par la CWaPE.</p> <p>Il est à noter que les coûts en 2014 ont été influencés par une pénurie de compteurs à budget gaz chez ORES, ce qui a eu pour conséquence un taux de placements effectifs de compteurs à budget gaz 66% moins élevé en 2014 qu'en 2013.</p>
Autres coûts de placement CàB	
Coûts des rechargements CàB	
Autres coûts (entretien, activations/désactivations, coupures, réductions de valeur sur créances commerciales etc.)	
Coûts liés à la fourniture aux clients sous fournisseur X pour cause de retard de placement CàB	<p>Ces coûts ont été repris du rapport relatif à l'évaluation pour l'année 2014 du coût des obligations de service public imposées aux GRD et ont été calculés comme suit à partir des statistiques 2014 sur le marché du gaz et de l'électricité en Région wallonne réalisées par la CWaPE :</p> <p>[(Coût d'achat d'énergie/distribution/transport/CV pour fourniture aux clients sous fournisseur X)  – (Montant facturé relatif à la vente d'énergie aux clients sous fournisseur X)  + (Dotations RDV et irrécouvrables sur créances clients sous fournisseur X)]</p> <p>*(le pourcentage de clients concernés par une demande de placement de compteur à budget (au-delà de j+40) dans le nombre total de clients résidentiels alimentés par le fournisseur X au 31/12)  + [(coûts relatifs au service clientèle, recouvrement, plainte etc.)  *(le pourcentage de clients sous fournisseur X pour retard placement CàB dans le nombre total de clients alimentés par le GRD)]</p> <p>Il est à noter que les coûts en 2014 ont été influencés par la comptabilisation par ORES en 2014 d'actions de correction du passé (mises en irrécouvrables des créances impayées de 2007 à 2014 relatives à la fourniture d'énergie).</p>

Coûts GRD	Détail du calcul
Coût de la fourniture aux clients protégés <i>en défaut de paiement</i>	<p>Ces coûts ont été repris du rapport relatif à l'évaluation pour l'année 2014 du coût des obligations de service public imposées aux GRD et ont été calculés comme suit à partir des statistiques 2014 sur le marché du gaz et de l'électricité en Région wallonne :</p> <p>[(Coût d'achat d'énergie/distribution/transport/CV pour fourniture aux clients protégés fédéraux)</p> <p>– (Montant facturé relatif à la vente d'énergie aux clients protégés)</p> <p>+ (Dotations RDV et irrécouvrables sur créances clients protégés)]</p> <p>*(le pourcentage de clients protégés en défaut de paiement dans le nombre total des clients protégés alimentés par le GRD)</p> <p>– Compensation CREG pour fourniture aux clients protégés fédéraux au tarif social</p> <p>+ [(coûts relatifs au service clientèle, recouvrement, plainte etc.)</p> <p>*(le pourcentage de clients protégés en défaut de paiement dans le nombre total de clients alimentés par le GRD)]</p>

Tableau 6: Détail des coûts supportés par les GRD en Région wallonne en 2014

Les montants de ces coûts supportés par les GRD en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région wallonne s'élèvent à :

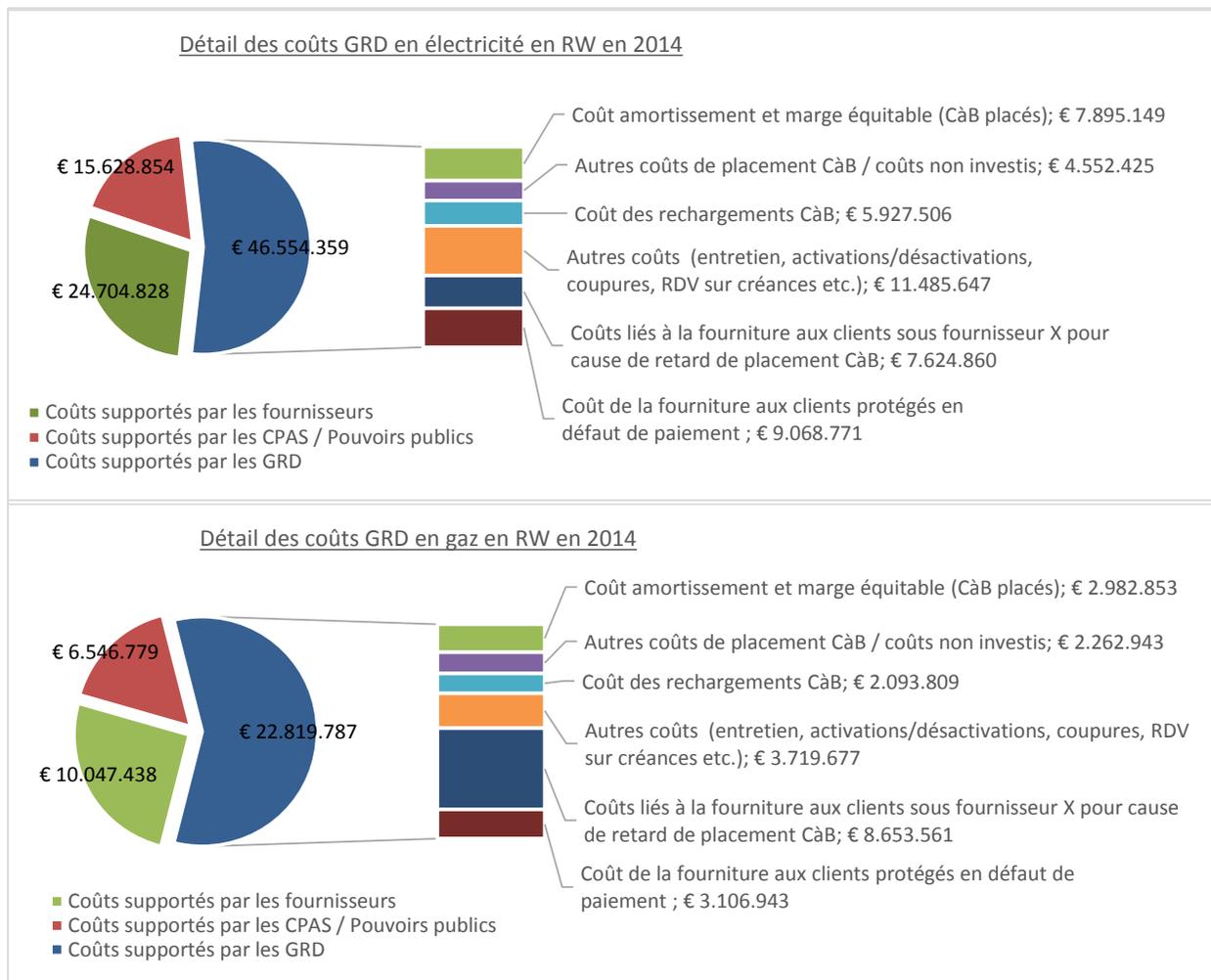


Figure 33: Détail du montant des coûts supportés par les GRD en Région wallonne en 2014

#### 4.3.3.2.2. Coûts supportés par les fournisseurs

La FEBEG a fourni à la CWaPE, sous forme agrégée, les estimations relatives aux coûts pour les fournisseurs à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz.

La FEBEG a récolté ces informations selon une méthode de collecte uniformisée, pour l'année 2014, auprès de certains de ses membres. Les estimations de coûts couvrent une part de marché de 73% en Région wallonne. Ces données ont dès lors ensuite été extrapolées afin de couvrir le coût lié à l'ensemble des clients résidentiels en Région wallonne. Enfin, un échantillon test du fournisseur d'énergie Lampiris a permis à la CWaPE de contrôler ces données.

Une estimation des coûts par vecteur énergétique n'était opérationnellement pas réalisable par les fournisseurs. En effet les organisations, les systèmes de même que les processus internes sont indépendants de la nature du vecteur énergétique. Dès lors, une clé d'allocation a été déterminée par la CWaPE afin de pouvoir répartir ces coûts entre les deux vecteurs énergétiques, à savoir, électricité et gaz. Le détail du calcul de cette clé d'allocation, basée sur une estimation des ventes annuelles en électricité et en gaz, est repris en annexe 9.

Les coûts supportés par les fournisseurs à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région wallonne comprennent :

Coûts fournisseurs	Détail des coûts
Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le coût des personnes qui travaillent directement sur les actions de recouvrement ;</li> <li>- Les coûts d'amortissement des systèmes informatiques dédiés aux activités de recouvrement ;</li> <li>- Une partie des coûts globaux attribuables aux actions de recouvrement (services de support, call center, keep-it running de l'IT, frais d'impression et d'envoi des courriers de recouvrement, etc.) ;</li> <li>- Les coûts des factures externes pour les actions de recouvrement (avocats, sociétés de recouvrement, huissiers, frais de justice ...).</li> </ul>
Montant des créances irrécouvrables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moins-values sur réalisations de créances commerciales (compte 642 selon le PCMN) qui représentent pour les fournisseurs la perte totale réelle liée aux impayés des clients.</li> </ul>

Tableau 7: Détail des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne en 2014

Ces coûts font partie des coûts sociétaux étant donné qu'ils sont répercutés sur les clients finaux d'une façon ou d'une autre par les fournisseurs, que ce soit dans l'offre de produits, dans le prix de la composante énergie, dans leur présence ou non dans certains marchés, etc. Par ailleurs, les décrets et arrêtés imposent aux fournisseurs de respecter les obligations de service public y relatives.

Les montants de ces coûts supportés par les fournisseurs en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région wallonne s'élèvent à :

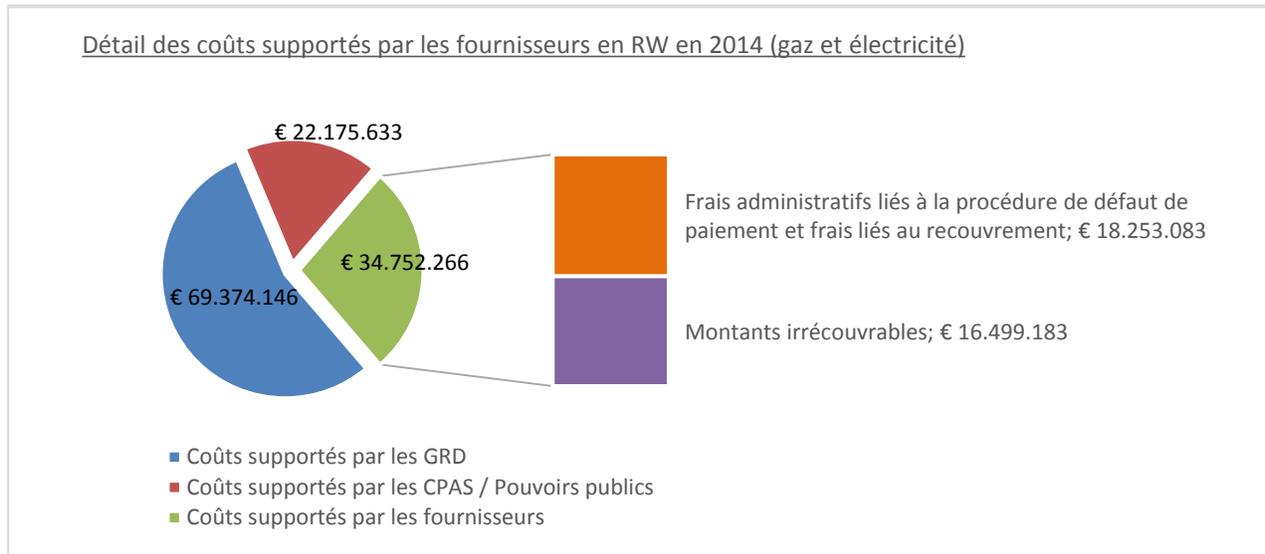


Figure 34: Détail du montant des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne en 2014

#### 4.3.3.2.3. Coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics

Les coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 sont les suivants :

- Le Fonds social de guidance énergétique (fonds fédéral)
- Le coût de gestion des CLE fourniture minimale garantie et aide hivernale
- Le Fonds énergie (fonds de la Région wallonne)

La loi du 4 septembre 2002 confie aux C.P.A.S. la mission de guidance et d'aides sociales financières dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (ci-après la « Loi du 4 septembre 2002 »). Ce fonds budgétaire fédéral intitulé « **Fonds social de guidance énergétique** » a été mis en place afin de financer les C.P.A.S dans leurs missions de service public relatives à la fourniture d'électricité et de gaz. Il s'agit d'une cotisation fédérale prélevée sur le réseau de transport, payée à la CREG par les fournisseurs et ensuite reversée par la CREG aux CPAS.

Le public-cible de ce fonds est tout ménage dont la situation d'endettement est telle que celui-ci ne peut plus faire face, malgré ses efforts personnels, au paiement de ses factures de gaz ou d'électricité.

L'article 4 de la Loi du 4 septembre 2002 alloue au C.P.A.S. un montant forfaitaire annuel afin que ceux-ci puissent assurer leur mission de **guidance sociale énergétique**. Ces fonds sont utilisés afin d'aider les personnes via une médiation de dettes énergie. Il arrive que ces personnes soient également suivies dans le cadre d'une médiation de dettes plus globale et que dès lors, une partie de ces fonds ne servent pas exclusivement à une guidance sociale énergétique.

**L'article 6** de la Loi du 4 septembre 2002 permet aux C.P.A.S. de :

- Fournir une **aide sociale financière** concernant l'apurement des factures de gaz ou d'électricité impayées ou encore d'autres factures diverses impayées dans le seul but d'équilibrer la situation financière de ce ménage.
- Réaliser diverses **actions individuelles et collectives** dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie, comme par exemple des :
  - o interventions dans les coûts pour des appareils plus efficaces et plus sûrs ;
  - o interventions dans la surveillance, l'entretien, ou la mise en conformité d'appareils énergétiques ;
  - o interventions pour réduire la consommation d'énergie ;
  - o interventions dans le financement de travaux permettant des réductions du coût de l'énergie même dans le cadre du gros œuvre ;
  - o prises en charge des frais de personnel dont la mission est la mise en place d'actions visant la réduction du coût de l'énergie pour le public-cible, etc.

L'accès à ces fonds reste donc conditionné par l'existence d'une dette en électricité ou en gaz. Ces fonds peuvent cependant être affectés à d'autres dettes afin que ces personnes puissent retrouver une situation financière équilibrée et pouvoir dès lors payer leurs factures futures de gaz et d'électricité.

En 2014, le montant alloué en Région wallonne en vertu de l'article 6 a été utilisé à hauteur de 82%. La proportion est quasi similaire en 2015. Environ 80% des fonds utilisés dans le cadre de l'article 6 ont été affectés à l'apurement des factures (principalement des factures en énergie) et environ 20% ont été affectés aux actions préventives de type « long-terme » pour des personnes en précarité énergétique.

Par ailleurs, le législateur a mis en place des mesures de protections supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent qu'une « **Commission locale pour l'énergie** » (CLE) soit constituée dans chaque commune. Les CLE se composent de différents acteurs et notamment du C.P.A.S. qui réalise un certain nombre de tâches pour préparer, organiser et suivre les CLE. Ces CLE se réunissent pour évaluer la situation de certains clients protégés afin de prendre une décision et notamment dans les cas suivants dans le cadre de la *procédure liée au défaut de paiement* :

- Poursuite ou retrait de la fourniture minimale garantie d'électricité après 6 mois d'utilisation sans rechargement ;
- Octroi de carte d'alimentation en gaz pendant la période hivernale.

Enfin, le **Fonds énergie** de la Région wallonne intervient dans la prise en charge partielle ou totale des factures relatives à la fourniture minimale garantie et l'aide hivernale si celles-ci ne sont pas couvertes par les aides C.P.A.S., ou les interventions des clients.

En résumé, les coûts supportés par les C.P.A.S./pouvoirs publics à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région wallonne sont les suivants et ont été pris en compte dans l'étude quantitative comme suit :

Coûts CPAS/pouvoirs publics	Détail des coûts
Guidance sociale énergétique	<p>Les montants <b>alloués</b> en 2014 en vertu de <b>l'article 4</b> de la Loi du 4 septembre 2002, publiés sur le site Internet du SPP Intégration Sociale, ont été pris en compte dans cette étude.</p> <p>Le détail entre les deux vecteurs énergétiques n'existe pas. Dès lors, la clé d'allocation déterminée par la CWaPE à annexe 9 a été appliquée afin de répartir ces coûts entre l'électricité et le gaz.</p>
Aides sociales relatives à l'apurement des dettes	<p>Les montants effectivement <b>utilisés</b> en 2014 en vertu de <b>l'article 6</b> de la Loi du 4 septembre 2002 ont été pris en compte dans cette étude. Cette donnée a été transmise par le SPP Intégration Sociale. Le détail entre les deux vecteurs énergétiques n'existe pas. Dès lors, la clé d'allocation déterminée par la CWaPE à annexe 9 a été appliquée afin de répartir ces coûts entre l'électricité et le gaz.</p>
Coût de gestion des CLE FMG et aides hivernales	<p>La Fédération des C.P.A.S. souligne qu'aucun financement n'est actuellement prévu pour assurer le suivi des CLE. Dès lors, un coût de gestion globale d'un dossier analysé en CLE a été estimé par la Fédération des C.P.A.S. puisque cette activité se fait au détriment du financement d'autres missions du C.P.A.S. Ce coût unitaire estimé a ensuite été multiplié par le nombre de CLE liées à la procédure de défaut de paiement organisées en 2014, à savoir les CLE FMG et aides hivernales.</p>
Fonds Energie	<p>Le montant octroyé par le Fonds Energie en 2014 a été extrait des statistiques 2014 sur le marché du gaz et de l'électricité en Région wallonne réalisées par la CWaPE. Le montant des remises de dettes accordées au client par la CLE FMG et la CLE aide hivernale relativement à sa FMG (maximum 6 mois) ou aide hivernale (max. 70%) via l'intervention du Fonds Energie de la Région wallonne) a été repris.</p>

Tableau 8: Détail des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région wallonne en 2014

Les montants de ces coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région wallonne s'élèvent à :

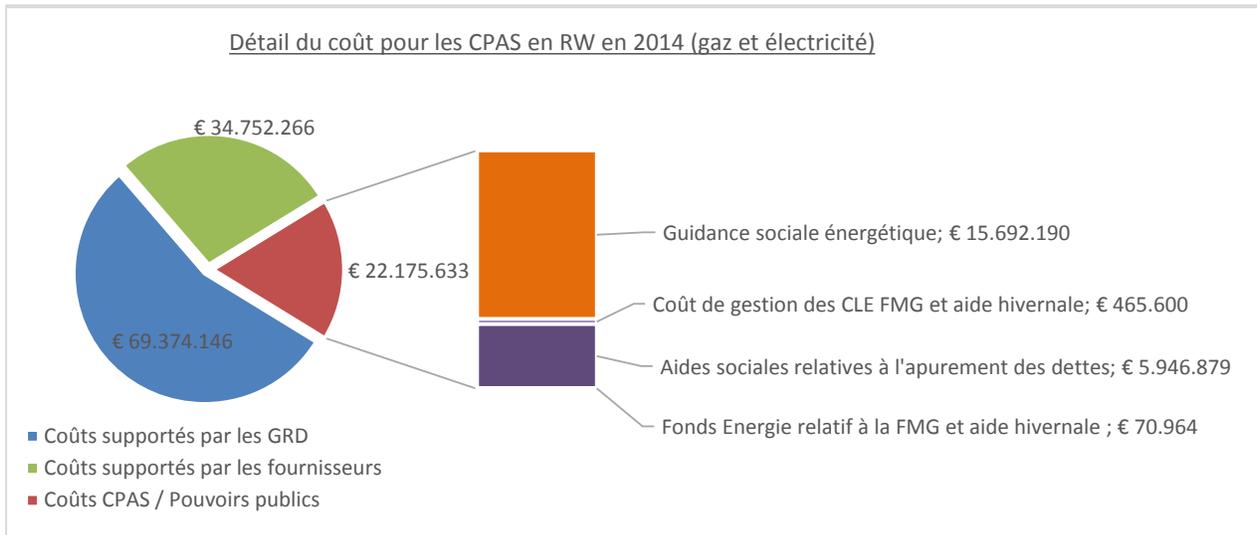


Figure 35: Détail du montant des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région wallonne en 2014

#### 4.3.3.2.4. Coûts Juge de paix

En Région wallonne, le fournisseur d'énergie a la possibilité d'introduire une procédure en Justice de paix afin d'obtenir la condamnation du débiteur au *paiement de la dette*.

Ce passage devant le Juge de paix implique des frais tant pour le *fournisseur*, que pour le *débiteur* et pour la *collectivité*.

En effet, des frais liés à la procédure judiciaire sont alors supportés par le *fournisseur* qui a introduit une procédure devant le Juge de paix. Par ailleurs, le *débiteur* sera amené à payer au fournisseur des dépens qui seraient mis à sa charge (notamment, des droits de citations, des indemnités de procédure, droits de mise au rôle). Enfin, le coût de traitement d'un dossier-type par le Juge de paix implique des coûts pour la *collectivité*.

Il apparait que le nombre de procédures introduites devant le Juge de paix en Région wallonne par les fournisseurs pour le recouvrement de leurs créances est difficilement quantifiable. La FEBEG nous fait part des constats exposés ci-après.

La plupart des procédures en justice de paix ne sont pas introduites et gérées par les fournisseurs eux-mêmes, mais par des sociétés de recouvrement. Le suivi de ces informations n'étant pas géré par les fournisseurs, celles-ci ne sont en outre pas reprises dans les systèmes de gestion des fournisseurs.

Il apparait cependant que le nombre de ce type de procédure en Wallonie **s'avère limité**.

Principalement au regard du fait que la procédure en justice de paix en Wallonie est l'ultime étape d'une très longue procédure. Le recouvrement se fait suivant une procédure définie par chaque fournisseur, non seulement sur base des étapes obligatoires prévues par la réglementation, mais également sur base de toute une série d'étapes complémentaires et additionnelles. Que ce soit lors des étapes de la période de recouvrement réglementaire ou à l'issue de celle-ci, les fournisseurs ajoutent en effet pour la plupart toute une série d'étapes : rappels ou mises en demeure complémentaires, rappel par téléphone ou SMS, mails, etc. A l'issue de ces étapes complémentaires, le fournisseur évaluera, selon sa propre politique de gestion du risque et les spécificités du cas problématique, l'opportunité de recourir à la justice de paix, elle-même ou via une agence de recouvrement ou encore un huissier. Ces nouvelles étapes via « tiers » reprendront également une série d'étapes propres (courriers, contacts, etc.) en vue de trouver une solution amiable, avant d'entreprendre éventuellement la phase judiciaire. Lors de ces différentes étapes, des plans de paiement peuvent être négociés et conclus. L'ensemble de ces étapes complémentaires sont soumises à la loi du 20.12.2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.

Deuxièmement, le recours à la justice de paix en Wallonie concerne le recouvrement de créances, et non la résiliation de contrats comme en Région bruxelloise, où la procédure et la durée minimale des contrats (3 ans) imposent le recours via la justice de paix. De par sa nature, le recours en justice de paix en Wallonie ne peut être comparé à son recours en Région de Bruxelles-Capitale. Il apparaît également, que de très nombreux dossiers envoyés en justice de paix concernent des clients devenus inactifs au sein d'un fournisseur suite à un déménagement ou changement de fournisseur par exemple, illustrant également la nature différente du recours à la justice de paix entre les deux régions.

Dès lors, étant donné que, selon la FEBEG, le nombre de procédures introduites devant le Juge de paix en Région wallonne par les fournisseurs pour le recouvrement de leurs créances s'avère limité, les **coûts supportés par la collectivité** (à savoir, le coût de traitement d'un dossier-type par le Juge de paix) **et par le débiteur** (lorsque celui-ci honore les dépens qui seraient mis à sa charge) **n'ont pas été pris en compte dans l'analyse quantitative.**

Par contre, comme présenté préalablement, les **coûts supportés par les fournisseurs** liés à la procédure de passage devant le Juge de paix (en ce compris les coûts supportés par les fournisseurs lorsque le débiteur n'est pas en mesure d'honorer ces dépens) ont pu être établis et sont repris dans les « *coûts liés à la procédure de recouvrement* » dans la catégorie « *coûts fournisseurs* » (cf. supra).

Par ailleurs, suite à la matinée d'échanges organisée par Energie Info Wallonie (20 octobre 2016 à Namur), différents constats concernant le rôle du Juge de paix ont pu être relatés par plusieurs Juges de paix wallons (de Fléron, de Wavre et de Liège).

Leurs difficultés relatives aux dossiers de contentieux énergétiques en Région wallonne sont présentées ci-après.

Il s'avère pour eux que cette matière est complexe à appréhender. Le nombre d'intervenants (GRD, fournisseurs, etc.) ne facilite d'ailleurs pas la compréhension du système. A titre d'exemple, les systèmes d'échanges d'informations entre les acteurs peuvent difficilement être appréhendés par un public qui n'a pas une expertise approfondie en la matière. Il peut alors arriver que le Juge de paix soit démuni face à certaines situations rencontrées. Dans la majorité des cas présentés, le Juge de paix accorde d'ailleurs dans ces contentieux des termes et délais alors qu'un problème sous-jacent n'a peut-être pas pu être identifié. La charge de travail à laquelle les Juges de paix sont soumis, les met dans l'impossibilité d'examiner en détail tous les dossiers.

Le médiateur régional wallon de l'énergie et le médiateur fédéral de l'énergie participaient également à la matinée d'échanges. Il est constaté que les plaintes arrivent généralement de façon plus précoce chez le médiateur de l'énergie que chez le Juge de paix. Le rôle du médiateur se situe donc davantage en amont. Par ailleurs, de par ses contacts rapprochés avec les acteurs du marché de l'énergie, le médiateur dispose d'une expertise en la matière.

#### **4.3.3.3. Coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014**

En Région de Bruxelles-Capitale, les acteurs concernés et les coûts sous-jacents supportés par ceux-ci à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz sont détaillés dans les chapitres ci-après et peuvent être synthétisés comme suit :

Coûts GRD	Coûts fournisseurs	Coûts CPAS/pouvoirs publics	Coûts Juge de paix
Coûts liés à la pose/enlèvement des limiteurs	Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	Guidance sociale énergétique (art.4)	Coût de traitement des dossiers liés à cette procédure par le Juge de paix
Coûts liés à la pose de pastilles gaz	Montant des créances irrécouvrables	Aides sociales relatives à l'apurement des dettes (art.6)	
Coûts liés à l'activité clients protégés		Fonds Energie régional	

Tableau 9: Synthèse des coûts sociétaux supportés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en Région de Bruxelles-Capitale

Les coûts sociétaux constatés en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014 s'élèvent en **électricité à €22,4 millions** et en **gaz à €17,2 millions** et sont répartis entre les différents acteurs concernés comme suit :

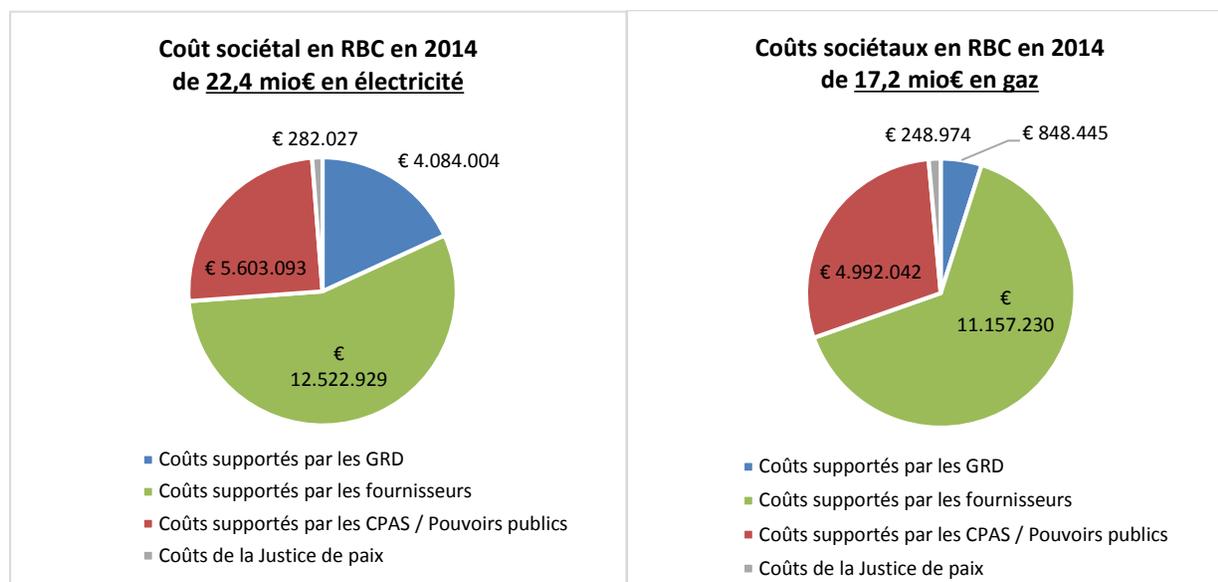


Figure 36: Coûts sociétaux constatés en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014 en électricité et en gaz

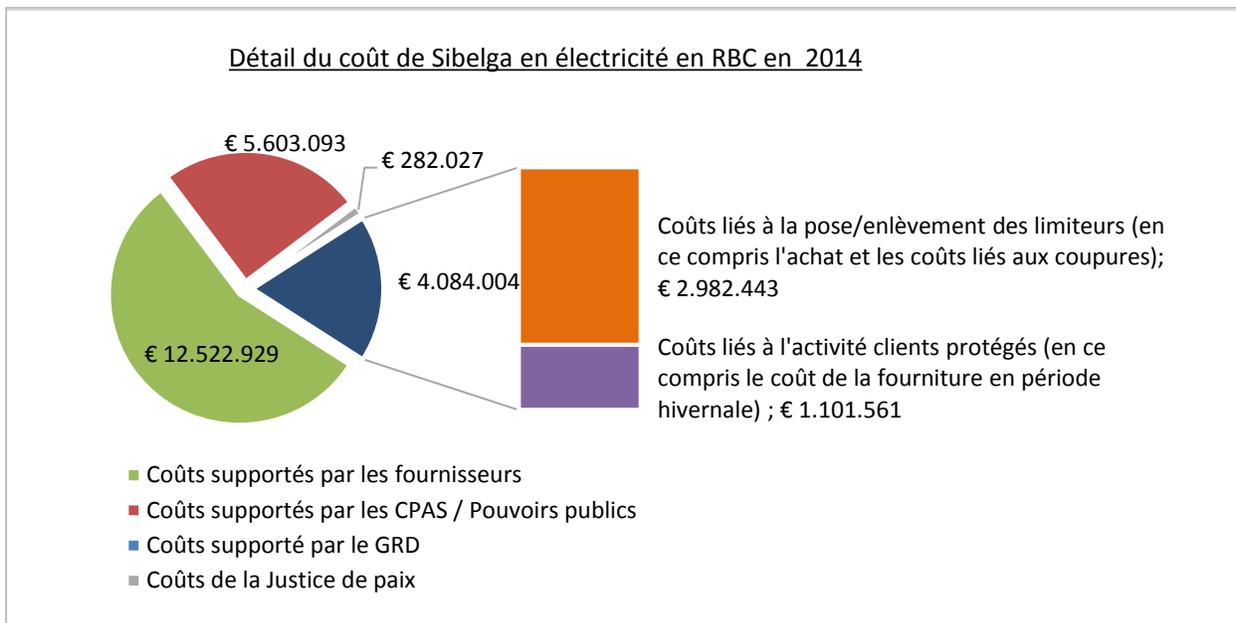
#### 4.3.3.3.1. Coûts supportés par le gestionnaire de réseau Sibelga

Les coûts supportés par Sibelga, l'unique gestionnaire du réseau en Région de Bruxelles-Capitale, à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale ont été calculés comme suit :

Coûts GRD Sibelga	Détail du calcul
Coûts liés à la pose/enlèvement des limiteurs	Ces coûts ont été transmis par Brugel. Ils comprennent les coûts liés à la pose et l'enlèvement des limiteurs, en ce compris les coûts liés à l'achat des limiteurs et les coûts liés aux coupures faisant suite à une décision de Juge de paix. Ces coûts ne comprennent cependant pas les recettes et les coûts liés à la réouverture du compteur ; la procédure n'étant plus liée à une situation de défaut de paiement du client demandeur.
Coûts liés à la pose de pastilles gaz	Ces coûts ont été transmis par Brugel et sont relatifs aux coûts liés à la coupure du compteur gaz.
Coûts liés à l'activité clients protégés	Ces coûts ont été transmis par Brugel. Les coûts liés à l'activité clients protégés ont été pris en compte étant donné qu'un client <i>en difficulté de paiement</i> vis-à-vis d'un fournisseur peut faire une demande pour obtenir le statut de client protégé bruxellois et il sera alors alimenté par Sibelga. Il s'agit des coûts nets (recettes comprises) et ils comprennent également le coût de la fourniture en période hivernale. Ces coûts ne comprennent cependant pas les coûts de passage devant le Juge de paix par Sibelga, qui n'ont pas pu être estimés.

Tableau 10 : Détail des coûts supportés par le GRD en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

Les montants de ces coûts supportés par le GRD en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région de Bruxelles-Capitale s'élèvent à :



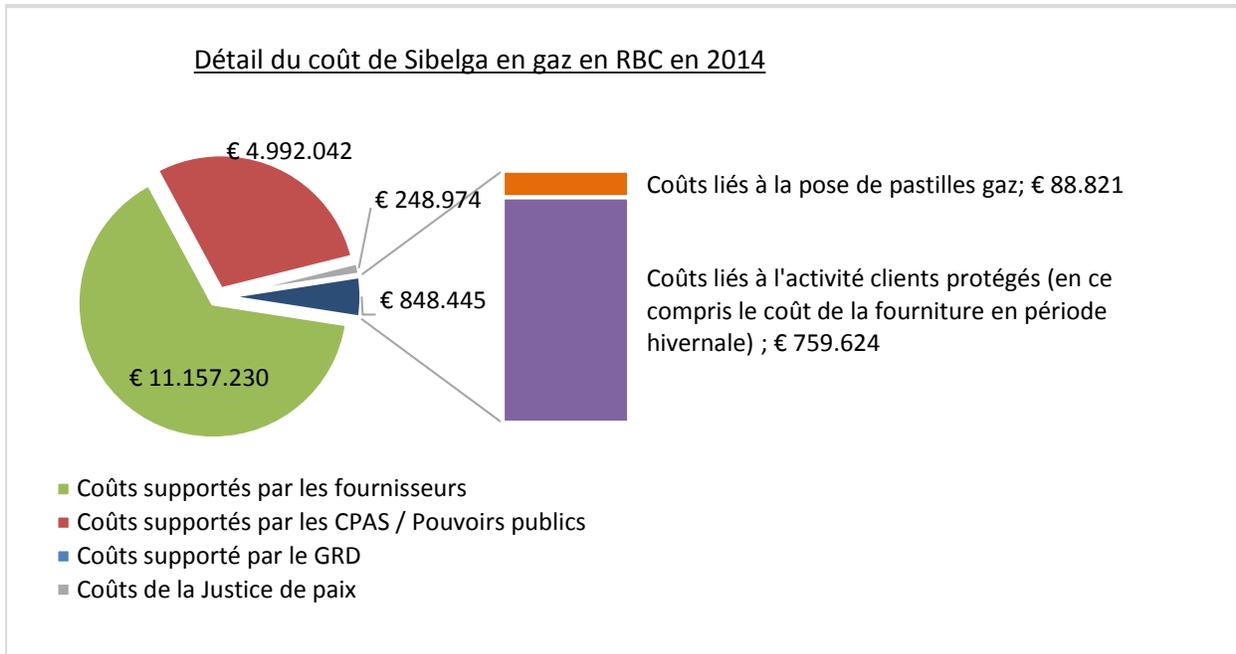


Figure 37: Détail du montant des coûts supportés par le GRD en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

#### 4.3.3.2. Coûts supportés par les fournisseurs

La FEBEG a fourni à la CWaPE, sous forme agrégée, les estimations relatives aux coûts pour les fournisseurs à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz.

La méthodologie appliquée est similaire à celle présentée dans le chapitre 4.3.3.2.2 relatif aux coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne en 2014. Les estimations de coûts récoltés par la FEBEG auprès de certains de ses membres pour l'année 2014 couvrent une part de marché de 83% en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ont ensuite été extrapolées afin de couvrir le coût lié à l'ensemble des clients résidentiels en Région de Bruxelles-Capitale et contrôlées avec celles du fournisseur d'énergie Lampiris.

Pour rappel, les coûts supportés par les fournisseurs à l’occasion de l’application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 comprennent :

Coûts fournisseurs	Détail des coûts
Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le coût des personnes qui travaillent directement sur les actions de recouvrement ;</li> <li>- Les coûts d’amortissement des systèmes informatiques dédiés aux activités de recouvrement ;</li> <li>- Une partie des coûts globaux attribuables aux actions de recouvrement (services de support, call center, keep-it running de l’IT, frais d’impression et d’envoi des courriers de recouvrement, etc.) ;</li> <li>- Les coûts des factures externes pour les actions de recouvrement (avocats, sociétés de recouvrement, huissiers, frais de justice ...).</li> </ul>
Montant des créances irrécouvrables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moins-values sur réalisations de créances commerciales (compte 642 selon le plan comptable minimum normalisé) qui représentent pour les fournisseurs la perte totale réelle liée aux impayés des clients.</li> </ul>

Tableau 11: Détail des coûts supportés par les fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

Ces coûts font partie des coûts sociétaux étant donné qu’ils sont répercutés sur les clients finaux d’une façon ou d’une autre par les fournisseurs, que ce soit dans l’offre de produits, dans le prix de la composante énergie, dans leur présence ou non dans certains marchés, etc. Par ailleurs, ces coûts sont pris en compte dans l’étude car ils sont directement liés à l’application de la procédure de défaut de paiement des clients résidentiels. En effet, en Région de Bruxelles-Capitale, les fournisseurs ont, en vertu du décret, l’obligation de présenter leur demande de résolution du contrat devant le Juge de paix.

Il est d’ailleurs constaté que des différences de prix existent entre les offres régionales de même fournisseur.

Les montants de ces coûts supportés par les fournisseurs en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région de Bruxelles-Capitale s'élèvent à :

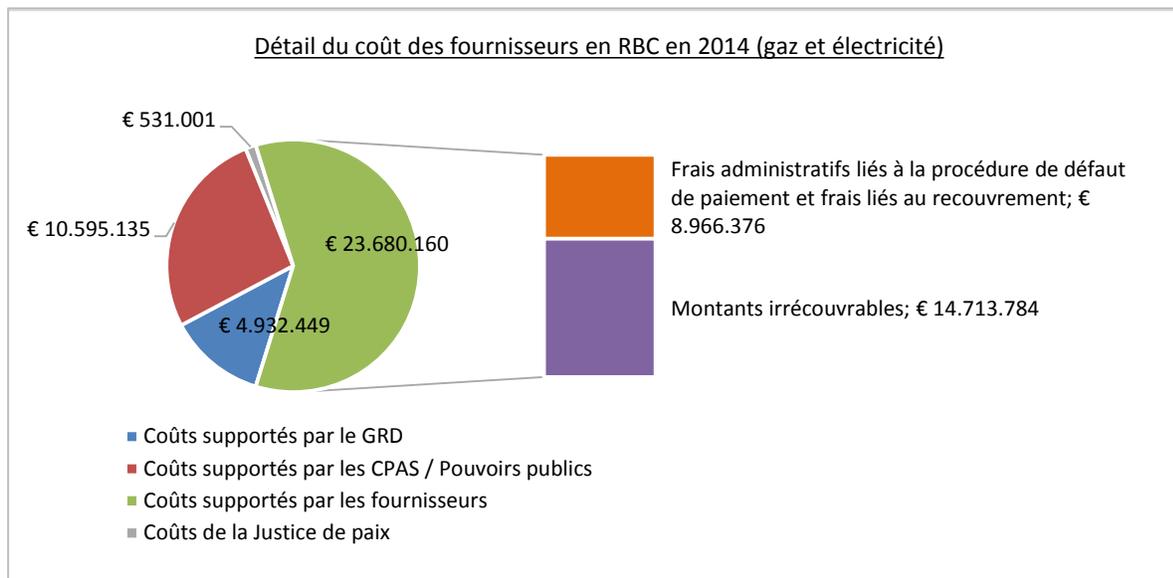


Figure 38: Détail du montant des coûts supportés par les fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

#### 4.3.3.3. Coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics

Les coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 sont les suivants :

- Le Fonds social de guidance énergétique (fonds fédéral)
- Le Fonds énergie régional

La portée du fonds budgétaire fédéral intitulé « **Fonds social de guidance énergétique** » en vertu de la Loi du 4 septembre 2002 « *visant à confier aux C.P.A.S. la mission de guidance et d'aides sociales financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies* » a été définie dans le chapitre 4.3.3.2.3 relatif aux coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région wallonne.

Pour rappel, l'accès à ces fonds reste conditionné par l'existence d'une dette en électricité ou en gaz. Ces fonds peuvent cependant être affectés à d'autres dettes afin que ces personnes puissent retrouver une situation financière équilibrée et pouvoir dès lors payer leurs factures futures de gaz et d'électricité.

En 2014, le montant alloué en Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 6 a été utilisé à hauteur de 99%. La proportion reste quasi similaire en 2015. Environ 80% des fonds utilisés dans le cadre de l'article 6 ont été affectés à l'apurement des factures (principalement des factures en énergie) et environ 20% ont été affectés aux actions préventives pour des personnes en précarité énergétique.

Par ailleurs, le **Fonds énergie régional** de la Région de Bruxelles-Capitale octroie une subvention destinée à chaque CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale pour la réalisation des missions de service public des CPAS visées au chapitre IVbis relatif aux *OSP relatives à la fourniture d'énergie* de l'ordonnance électricité et gaz.

En résumé, les coûts supportés par les C.P.A.S./pouvoirs publics à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale sont les suivants et ont été pris en compte dans l'étude quantitative comme suit :

Coûts CPAS/pouvoirs publics	Détail des coûts
Guidance sociale énergétique	<p>Les montants <b>alloués</b> en 2014 en vertu de <b>l'article 4</b> de la Loi du 4 septembre 2002, publiés sur le site Internet du SPP Intégration Sociale, ont été pris en compte dans cette étude.</p> <p>Le détail entre les deux vecteurs énergétiques n'existe pas. Dès lors, la clé d'allocation déterminée par la CWaPE à l'annexe 9 a été appliquée afin de répartir ces coûts entre l'électricité et le gaz.</p>
Aides sociales relatives à l'apurement des dettes	<p>Les montants effectivement <b>utilisés</b> en 2014 en vertu de <b>l'article 6</b> de la Loi du 4 septembre 2002 ont été pris en compte dans cette étude. Cette donnée a été transmise par le SPP Intégration Sociale. Le détail entre les deux vecteurs énergétiques n'existe pas. Dès lors, la clé d'allocation déterminée par la CWaPE à annexe 9 a été appliquée afin de répartir ces coûts entre l'électricité et le gaz.</p>
Guidance sociale curative pour les clients protégés régionaux (Fonds énergie régional)	<p>L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale octroie une subvention de 1,3M€ relative aux Missions de Service Public des CPAS pour l'exercice budgétaire 2014.</p> <p>Le détail entre les deux vecteurs énergétiques n'existe pas. Dès lors, la clé d'allocation déterminée par la CWaPE à annexe 9 a été appliquée afin de répartir ces coûts entre l'électricité et le gaz.</p>

Tableau 12: Détail des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

Les montants de ces coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en électricité et en gaz pour l'année 2014 en Région de Bruxelles-Capitale s'élèvent à :

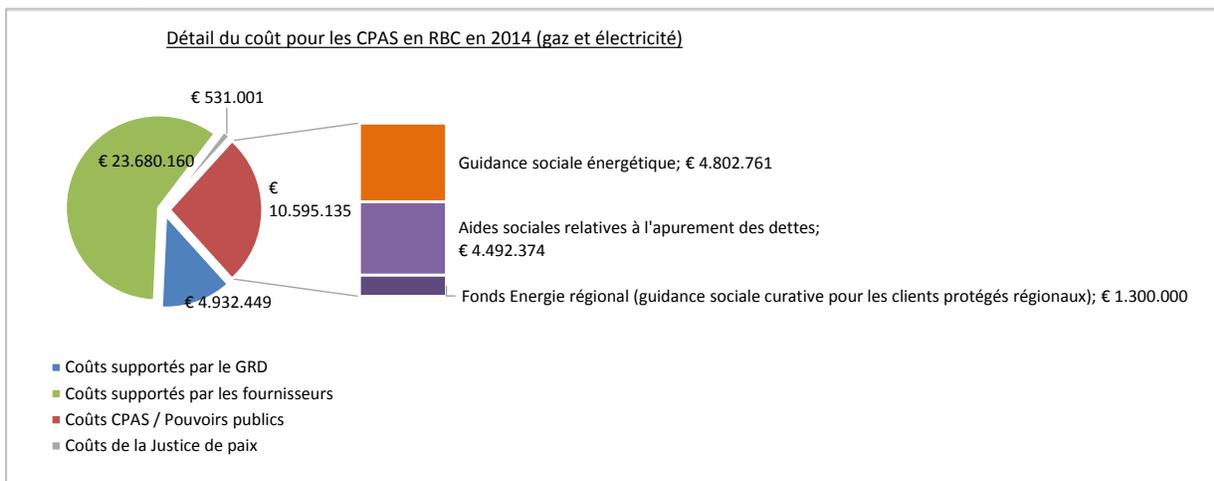


Figure 39: Détail du montant des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

#### 4.3.3.4. Coûts Juge de paix

Le cadre législatif en matière d'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale se distingue de celui de la Région wallonne sur plusieurs aspects et notamment quant à l'**obligation** de recourir au Juge de Paix en Région de Bruxelles-Capitale **pour procéder à une coupure** d'électricité ou de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique. En Région de Bruxelles-Capitale, les actions introduites devant le Juge de paix visent donc à la fois la résolution du contrat (et la coupure) et à la fois la condamnation du débiteur à payer les sommes dues.

Brugel<sup>66</sup> expose les **constats** suivants concernant les **coupures** :

- Les juges de paix autorisent dans **plus de 85% des cas** la résiliation du contrat et donc la **coupure** en raison du nombre de condamnations par défaut et du pourcentage important de clients (80%) ne respectant pas les termes et délais décidés par le juge.

<sup>66</sup> Rapport annuel 2014 de Brugel sur les « Droits des consommateurs résidentiels et fonctionnement des marchés électricité et gaz ».

- Les décisions rendues par les juges de paix sont de 3 types :
  - o **Condamnation au paiement du principal et résolution du contrat** (le cas échéant uniquement à une adresse bien déterminée) ; c'est le dispositif le plus fréquent, le plus souvent rendu lorsque le client fait défaut à l'audience.
  - o Condamnation au paiement du principal, termes et délais accordés et résolution du contrat si les termes et délais ne sont pas respectés ; il s'agit de la décision rendue de manière quasi systématique lorsque le client comparaît.
  - o Condamnation au paiement du principal et non-résolution du contrat; ce type de décision est nettement plus rare.

Brugel mentionne par ailleurs, dans son rapport annuel 2015, que depuis novembre 2015, les juges de paix n'ont plus l'opportunité d'analyser les dossiers des clients qui ne se présentent pas à l'audience. Ils sont condamnés de facto à la résolution du contrat.

Par ailleurs, il est constaté<sup>67</sup> une tendance nette à l'augmentation des coupures autorisées par les juges de paix mais également une différence importante entre le **nombre de coupures effectives** et le nombre de **décisions de coupures** prononcées par les Juges de paix. Il y a trois fois plus de décisions de coupures que de coupures effectives.

Un **Juge de paix** en Région de Bruxelles-Capitale nous a présentés, lors d'un entretien, la manière dont la procédure est appliquée en Région de Bruxelles-Capitale et nous a fait part de ses connaissances et de ses observations<sup>68</sup>.

Monsieur le Juge de paix considère que la compétence des Juges de paix en matière de coupures cadre relativement bien avec leur rôle de protection des plus faibles. En effet, la Justice de paix est une structure relativement décentralisée et de proximité. Le passage devant une instance supérieure ne permettrait probablement pas le développement d'un réseau avec les instances sociales, les C.P.A.S., etc. et dès lors, le risque de jugements par défaut pourrait être plus important.

Ce sont cependant majoritairement des jugements par défaut qui sont prononcés. Dans ces cas, il est généralement fait droit à la demande. La résolution du contrat, entraînant la coupure, est alors ordonnée. Les procédures dans lesquelles une violation des dispositions des ordonnances est invoquée par le débiteur sont extrêmement rares, voire inexistantes. Les débiteurs qui se présentent devant la justice de paix dans le cadre de ces dossiers sollicitent généralement uniquement des termes et délais pour le paiement de la dette. Il est constaté que la présence d'un avocat pour la personne concernée est tout aussi rare et presque inexistant.

---

<sup>67</sup> FEBEG, Colloque Brugel « Quelle protection pour le client résidentiel ? », « Constats et pistes d'amélioration sur le marché bruxellois de l'électricité et du gaz », 9/11/2015.

<sup>68</sup> S'agissant d'un retour d'expérience unique, toute généralisation devra faire l'objet d'une recherche plus approfondie.

Une des critiques du système bruxellois qui est soulevée est la complexité du système alors que le public concerné est souvent précarisé et parfois illettré. Un autre écueil qui est constaté est que la formation ou l'information sur le cadre global du système n'a pas été donnée aux Juges de paix lors de l'octroi de cette nouvelle compétence, et est dès lors laissée à l'appréciation de chaque Juge de paix. Par ailleurs, le Juge de paix n'a pas connaissance du plan social qui sera mis en œuvre pour le débiteur. L'élaboration du plan de paiement ne tient dès lors pas toujours compte des éventuelles interventions des CPAS dans le paiement de la dette.

Le recours à la Justice de paix permet cependant une approche individualisée. Les Juges de paix sont indépendants et ne sont donc liés à aucune des parties. Ils jugent les affaires au cas par cas et ne peuvent prendre des décisions par voie de disposition générale en application d'une directive ou d'un but à atteindre comme le pourrait une instance administrative.

Comme mentionné préalablement, le passage devant le Juge de paix implique des frais tant pour le *fournisseur*, que pour le *débiteur* et pour la *collectivité* :

- Les frais liés à la procédure judiciaire supportés par le **fournisseur** qui a introduit une procédure devant le Juge de paix ont été rapportés dans la catégorie « coûts fournisseurs » (cf.. chapitre 4.3.3.3.2) ;
- Les frais supportés par le **débiteur**, à savoir l'indemnité de procédure et le droit de mise au rôle (cf.. infra) ;
- Les frais supportés par la **collectivité**, à savoir le coût de traitement d'un dossier-type par le Juge de paix (cf.. infra).

Le passage devant le Juge de paix permet de laisser une seconde chance au débiteur en lui octroyant des nouveaux termes et délais à respecter et ainsi suspendre ou retarder la coupure. Cependant, ce passage devant le Juge de paix implique des **frais à supporter par le débiteur**, à savoir, le droit de mise au rôle (40€ et, en cas de dette supérieure à 2.500€, 80€) et l'indemnité de procédure<sup>69</sup> qui est généralement fixée au montant minimum par le Juge de paix<sup>70</sup>. Le montant de l'indemnité de procédure varie en fonction du montant de la dette<sup>71</sup>. Pour une dette située entre 250€ et 750€, le montant de base de l'indemnité de procédure est de 240€ et le montant minimum est de 150€. Le droit de mise au rôle et l'indemnité de procédure sont donc à acquitter par le débiteur au fournisseur.

---

<sup>69</sup> L'indemnité de procédure est une intervention forfaitaire de la partie ayant succombé dans les frais et honoraires de l'avocat de la partie ayant obtenu gain de cause lors d'une procédure judiciaire. Il ne s'agit donc pas d'un remboursement des frais réellement exposés par celle-ci. Le montant de cette intervention forfaitaire est déterminé en fonction de l'enjeu du litige. A la demande d'une des parties, éventuellement formulée sur interpellation par le juge, celui-ci peut, par décision spécialement motivée, soit réduire l'indemnité soit l'augmenter, sans pour autant dépasser les montants maxima et minima. Dans son appréciation, le Juge tient notamment compte de la capacité financière de la partie succombant pour diminuer le montant de l'indemnité.

<sup>70</sup> Constats exposés, lors d'une rencontre en juillet 2016, par un Juge de Paix de la Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>71</sup> Cf. [http://www.droitbelge.be/news\\_detail.asp?id=864](http://www.droitbelge.be/news_detail.asp?id=864) pour consulter les montants indexés de l'indemnité de procédure.

Dans l'analyse quantitative, ces coûts supportés par le débiteur n'ont pas été pris en compte. En effet, le pourcentage de débiteurs qui honorent ces frais n'est pas connu. Par contre, dès lors que le débiteur n'est pas en mesure d'honorer ces frais, les montants se retrouvent dans les « *coûts liés à procédure de recouvrement* » chez les fournisseurs (cf.. chapitre 4.3.3.3.2).

Par ailleurs, il s'avère que les **frais supportés par la collectivité** sont difficilement quantifiables. Il s'agirait de quantifier le coût de traitement d'un dossier-type par le Juge de paix.

En ce qui concerne l'impact en matière de charge de travail pour les Justices de paix, différents **constats**<sup>72</sup> ont pu être observés dans le cadre du **traitement de ce type de dossiers**.

Tout d'abord, les ordonnances bruxelloises ont été modifiées en 2011 pour prévoir la possibilité d'introduire une demande de résolution d'un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité et d'autorisation de coupure par **requête contradictoire**. Les implications liées à ce changement en matière de charge de travail et d'encombrement des dossiers ont été importantes pour certaines juridictions. En effet, les cantons les plus défavorisés se retrouvent face à une charge de travail administrative liée notamment à l'enregistrement d'un nombre important de requêtes déposées par les fournisseurs (généralement déposées par séries). Dès lors, les délais de traitement de ces dossiers dans ces cantons ont été allongés. Par contre, pour une **citation**, le traitement administratif par le greffe est beaucoup plus limité. En effet, l'huissier de justice dépose la citation au domicile de la personne concernée et fixe la date à comparaître devant le Juge de paix.

Le type de saisine (citation ou requête) est laissé au choix du demandeur. Il est constaté que ce sont majoritairement des requêtes qui sont déposées, probablement en raison du coût moins onéreux de celles-ci comparativement au coût d'une citation<sup>73</sup>. Par ailleurs, alors que les justices de paix sont relativement bien équipées pour faire face au contentieux de masse, la solution pourrait être améliorée en matière de contentieux de masse par requête en prévoyant la transmission des données sur support électronique.

Enfin, pour estimer le coût moyen lié au traitement d'un dossier-type par le Juge de paix, la CWaPE s'est basée sur l'étude « Justpax ».

Une étude « Justpax », réalisée en 2010 par la Commission de Modernisation de l'Ordre Judiciaire, avait pour objectif de chiffrer, dans les juridictions de Belgique, le coût de traitement des différents types de dossiers traités par les Juges de paix. Ces résultats sont basés sur des données relatives à l'année 2007. Le coût de chaque justice de paix (en €/an) a été comparé avec le nombre de dossiers traités, avec une distinction selon le type d'affaire.

---

<sup>72</sup> Constats exposés, lors d'une rencontre en juillet 2016, par un Juge de Paix en Région de Bruxelles-Capitale.

<sup>73</sup> Dernièrement, il apparaît cependant que les fournisseurs délaissent la procédure par requête au profit de la procédure par citation, jugée plus rapide et finalement moins chère en tenant compte des fournitures d'énergie prolongée pendant le temps d'attente de la fixation par requête.

En 2007, les Juges de paix ne disposaient alors pas encore de cette compétence en matière d'énergie. Cependant, cette procédure en matière d'énergie pourrait être comparée à la procédure en matière de baux, qui est également introduite par voie de requête contradictoire.

Les résultats montrent, qu'en moyenne en 2007, la procédure par défaut en matière de baux s'élève, à 72€ par dossier traité et la procédure contradictoire en matière de baux à 157€ par dossier traité<sup>74</sup>. Les coûts comprennent les coûts de personnel, des hardware, etc.

Le Juge de paix a attiré notre attention sur le fait que le montant absolu devait être pris avec beaucoup de prudence. Il s'agit de chiffres déjà anciens, qui concernent une procédure qui n'est pas identique. En particulier, le traitement en masse qui n'existe que très peu en matière de baux peut avoir un effet de réduction des coûts.

Les coûts supportés par la collectivité à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale ont été estimés à 531.000€ comme suit :

Coûts Juge de paix	Détail des coûts
Coût de traitement des dossiers liés à cette procédure par le Juge de paix	<p>Le coût moyen lié au traitement d'un dossier-type par le Juge de paix est difficilement quantifiable.</p> <p>Afin d'apporter une <b>estimation de ce coûts</b>, la CWaPE s'est basée sur l'étude « Justpax ». Les montants renseignés dans cette étude ont été indexés sur base de l'indice des prix à la consommation<sup>75</sup> et ensuite multiplié par le nombre de procédures par défaut et par le nombre de procédures contradictoires estimées en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale. L'annexe 10 détaille l'estimation pris en considération du nombre de procédures introduites devant le Juge de paix. Afin d'obtenir la distinction entre le nombre de procédures par défaut et contradictoires, le pourcentage de 85% est appliqué (cfr. supra).</p> <p>Réserves et limites de cette approche :</p> <p>Cette approche, qui permet de <b>quantifier au mieux</b> le coût moyen lié au traitement d'un dossier-type par le Juge de paix, présente des limites. En effet, cette étude « Justpax » a été réalisée en 2007. Par ailleurs, les coûts de la procédure en matière de baux ont été repris étant donné que la compétence en matière d'énergie n'existait pas encore. Enfin, cette estimation est basée sur un coût moyen. Or, ce coût peut fortement varier d'une juridiction à l'autre si, par exemple, cette tâche supplémentaire nécessite l'engagement de personnels supplémentaires.</p>

Tableau 13: Estimation des coûts supportés par la Justice de paix en Région de Bruxelles-Capitale en 2014

<sup>74</sup> A l'heure où nous mettons sous presse cette étude, de nouveaux chiffres ont été précisés à la CWaPE. Ces derniers n'ont pas eu l'occasion d'être intégrés in extremis dans l'étude. L'impact serait de l'ordre de + 150.000€ (89€ par dossier traité pour la procédure par défaut en matière de baux à 219€ pour la procédure contradictoire en matière de baux au lieu de respectivement 72€ et 157€).

<sup>75</sup> Coût indexé sur base IPC : 86€ par procédure par défaut et 189€ par procédure contradictoire.

#### 4.3.3.4. Comparaison des coûts sociétaux en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale

Après avoir récolté les coûts sociétaux liés à la procédure de défaut de paiement basée sur le système du compteur à budget en Région wallonne et liés à la procédure basée sur le système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale, une comparaison a été réalisée dans ce chapitre. Un coût unitaire par Région est alors obtenu en rapportant ces coûts sociétaux totaux à une unité de comparaison commune entre chaque Région.

En Région wallonne :

Coûts GRD	Coûts fournisseurs	Coûts CPAS/pouvoirs publics
Coût charge d'amortissement et marge équitable (CàB placés)	Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	Guidance sociale énergétique (art.4)
Autres coûts de placement CàB	Montant des créances irrécouvrables	Coût de gestion des CLE (FMG et aide hivernale)
Coûts des rechargements CàB		Aides sociales relatives à l'apurement des dettes (art.6)
Autres coûts (entretien, activations/désactivations, coupures, réductions de valeur sur créances etc.)		Intervention du Fonds Energie (FMG et aide hivernale)
Coûts liés à la fourniture aux clients sous fournisseur X pour cause de retard de placement CàB		
Coût de la fourniture aux clients protégés en défaut de paiement		
<p>Résultat : un coût unitaire calculé soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par demande de placements de CàB introduite à la demande du fournisseur ou GRD</li> <li>• par client ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs en 2014</li> <li>• par rapport au montant des ventes annuelles estimées (en €)</li> <li>• par consommation résidentielle (MWh)</li> <li>• par code EAN résidentiels (31/12)</li> </ul>		

Tableau 14: Synthèse des coûts sociétaux en Région wallonne et des unités de comparaison

En Région de Bruxelles-Capitale :

Coûts GRD	Coûts fournisseurs	Coûts CPAS/pouvoirs publics	Coûts Juge de paix
Coûts liés à la pose/enlèvement des limiteurs	Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	Guidance sociale énergétique (art.4)	Coût de traitement des dossiers liés à cette procédure par le Juge
Coûts liés à la pose de pastilles gaz	Montant des créances irrécouvrables	Aides sociales relatives à l'apurement des dettes (art.6)	
Coûts liés à l'activité clients protégés		Fonds Energie régional	
<p>Résultat : un coût unitaire, calculé soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par demande de placements de limiteur introduite à la demande du fournisseur (élec.) ou équivalent en gaz</li> <li>• par client ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs ou GRD en 2015</li> <li>• par rapport au montant des ventes annuelles estimées (en €)</li> <li>• par consommation résidentielle (MWh)</li> <li>• par code EAN résidentiels (31/12)</li> </ul>			

Tableau 15: Synthèse des coûts sociétaux en Région de Bruxelles-Capitale et des unités de comparaison

Les unités de comparaison communes entre chaque Région ont été définies comme suit :

Pour la Région wallonne	
par demande de placements de CàB introduite à la demande du fournisseur ou GRD	<p>Le nombre de demandes de placements de compteurs à budget a été extrait des statistiques annuelles relatives à l'année 2014 réalisées par la CWaPE.</p> <p>D'une part, il s'agit des demandes introduites par les fournisseurs, à savoir, le nombre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demandes de placement d'un compteur à budget introduites auprès du GRD ;</li> <li>- demandes de transfert de clients protégés en défaut de paiement.</li> </ul> <p>D'autre part, il s'agit des demandes introduites par les GRD pour les clients <i>protégés</i>, à savoir, le nombre de demandes de placements de compteurs à budget reçues à la demande du GRD en tant que fournisseur social.</p>
par client ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs ou les GRD	Le nombre de clients ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs ou les GRD en 2014 a été extrait des statistiques annuelles relatives à l'année 2014 réalisées par la CWaPE.
par rapport au montant des ventes annuelles estimées (en €)	Le montant des ventes annuelles estimées (en €) a été calculé à partir des consommations résidentielles en 2014 en Région wallonne (en kWh) et du prix moyen (€/kWh). Le détail se trouve en annexe 9.
par consommation résidentielle (MWh)	<p>En électricité: les données relatives aux consommations (en kWh) et au nombre de points de raccordement en basse tension pour le profil résidentiel pour l'année 2014 ont été extraites des rapports de la CWaPE.</p> <p>En gaz: les données relatives aux consommations (en kWh) et au nombre de points de raccordement pour le profil résidentiel (S41) pour l'année 2014 ont été extraites des rapports de la CWaPE.</p>
par code EAN résidentiels (31/12)	Le nombre de points de raccordement résidentiels au 31/12/2014 a été extrait du rapport annuel spécifique 2014 de la CWaPE.

Tableau 16: Unités de comparaison pour la Région wallonne

Pour la Région de Bruxelles-Capitale

<p>par demande de placements de limiteur introduite à la demande du fournisseur (électricité) ou « équivalent pour le gaz »</p>	<p><u>Electricité</u> : Ces données extraites du rapport annuel 2014 de Brugel ont été complétées par des données communiquées par Sibelga.</p> <table border="1" data-bbox="560 409 1396 493"> <tr> <td>Nombre de limiteurs effectivement placés par Sibelga en Région de Bruxelles-Capitale en 2014</td> <td>12.363</td> </tr> <tr> <td>% placements effectifs /total des demandes de placements introduites</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>Nombre de demandes introduites de placement de limiteurs</td> <td><b>19.940</b></td> </tr> </table> <p><u>Gaz</u> : A défaut de disposer de données pour le gaz, ce nombre « équivalent » en gaz a été estimé sur base d'une extrapolation du nombre de demandes introduites de placement de limiteurs à partir du nombre de points de raccordement gaz/électricité:</p> <table border="1" data-bbox="560 735 1031 829"> <thead> <tr> <th></th> <th>ELEC</th> <th>GAZ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EAN</td> <td>510.271</td> <td>366.171</td> </tr> <tr> <td></td> <td><math>= (19.940 / 510.271) = 0,03908</math></td> <td><math>= 366.171 * 0,03908</math></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>14.309</b></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre de limiteurs effectivement placés par Sibelga en Région de Bruxelles-Capitale en 2014	12.363	% placements effectifs /total des demandes de placements introduites	62%	Nombre de demandes introduites de placement de limiteurs	<b>19.940</b>		ELEC	GAZ	EAN	510.271	366.171		$= (19.940 / 510.271) = 0,03908$	$= 366.171 * 0,03908$			<b>14.309</b>
Nombre de limiteurs effectivement placés par Sibelga en Région de Bruxelles-Capitale en 2014	12.363																		
% placements effectifs /total des demandes de placements introduites	62%																		
Nombre de demandes introduites de placement de limiteurs	<b>19.940</b>																		
	ELEC	GAZ																	
EAN	510.271	366.171																	
	$= (19.940 / 510.271) = 0,03908$	$= 366.171 * 0,03908$																	
		<b>14.309</b>																	
<p>par client ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs ou Sibelga</p>	<p>Ces données, relatives à l'année 2015 (seules données disponibles) nous ont été communiquées par Brugel. Seules les données relatives au fournisseur Lampiris n'étaient pas disponibles. Une extrapolation a donc été réalisée à partir des parts de marché.</p>																		
<p>par rapport au montant des ventes annuelles estimées (en €)</p>	<p>Le montant des ventes annuelles estimées (en €) a été calculé à partir des consommations résidentielles en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale (en kWh) et du prix moyen (€/kWh). Le détail se trouve en annexe 9.</p>																		
<p>par consommation résidentielle (MWh)</p>	<p>La consommation résidentielle en 2014 en Région de Bruxelles-Capitale a été communiquée par Brugel.</p>																		
<p>par code EAN résidentiels (31/12)</p>	<p>Le nombre de points de raccordement résidentiels au 31/12/2014 a été communiqué par Brugel.</p>																		

Tableau 17: Unités de comparaison en Région pour la Bruxelles-Capitale

Pour rappel, les coûts sociétaux supportés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en 2014 s'élèvent à **€126,3 millions en Région wallonne** et à **€39,7 millions en Région de Bruxelles-Capitale** :

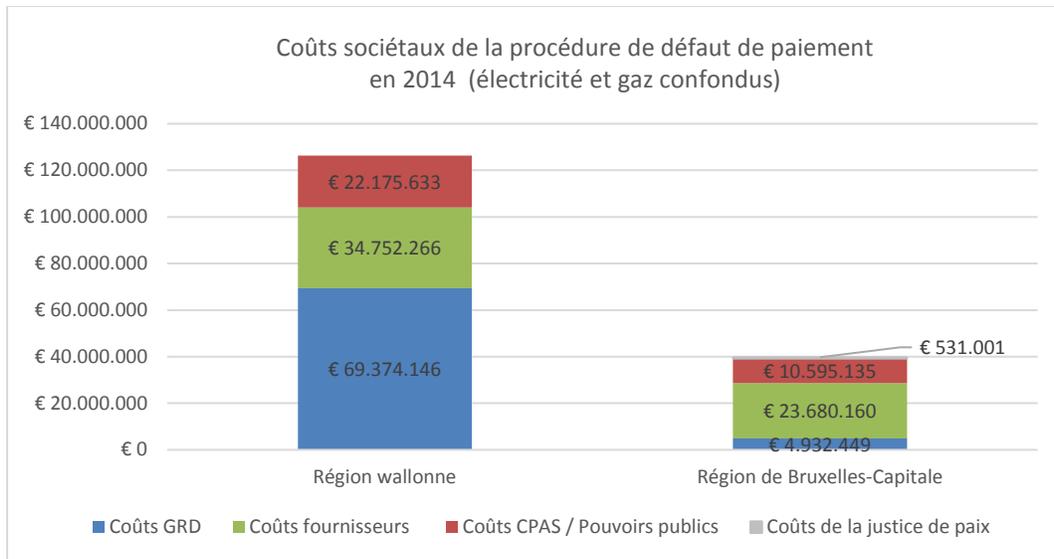


Figure 40: Coûts sociétaux en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale

Ces coûts rapportés à une unité de comparaison commune entre chaque Région sont présentés dans les figures qui suivent. Les résultats diffèrent inévitablement selon l'unité de comparaison choisie et sont donc à nuancer.

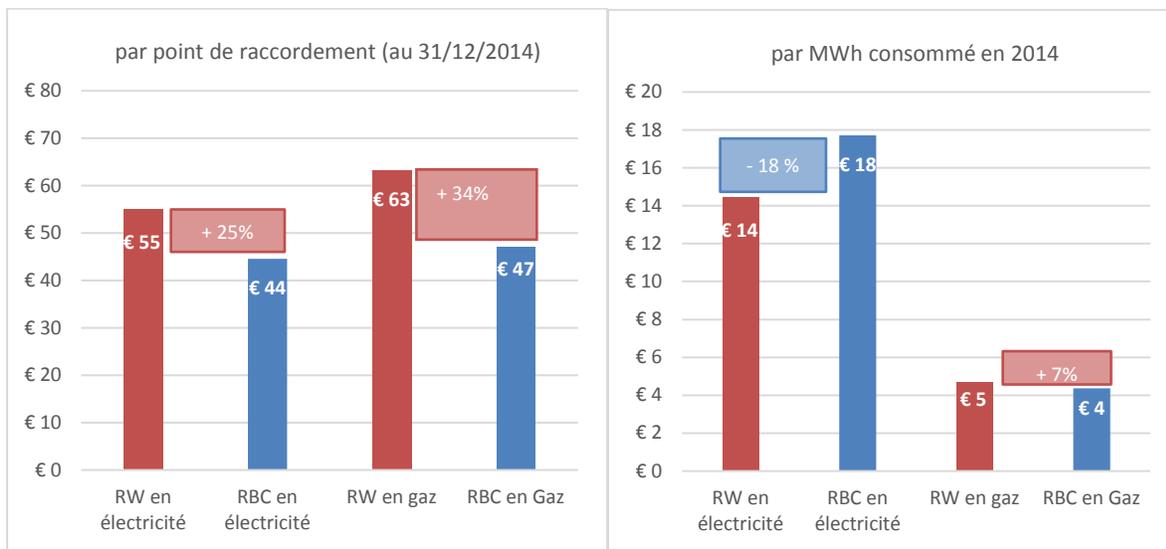


Figure 41: Coûts sociétaux par EAN au 31/12/2014    Figure 42: Coûts sociétaux par MWh consommé en 2014

L'impact des différences de consommations entre la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale est observable dans les résultats. En effet, la consommation moyenne par point de raccordement étant moindre en Région de Bruxelles-Capitale, cela se traduit par des coûts par MWh plus élevés en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne. Par contre, la pénétration plus importante du gaz en Région de Bruxelles-Capitale se traduit par un coût par MWh moindre en gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Quant aux résultats présentés dans les deux figures suivantes, ceux-ci tiennent compte de certaines réalités socio-économiques propres à chaque Région. En effet, ils donnent un aperçu dans les deux Régions du coût des mesures mises en place par personne en précarité énergétique.

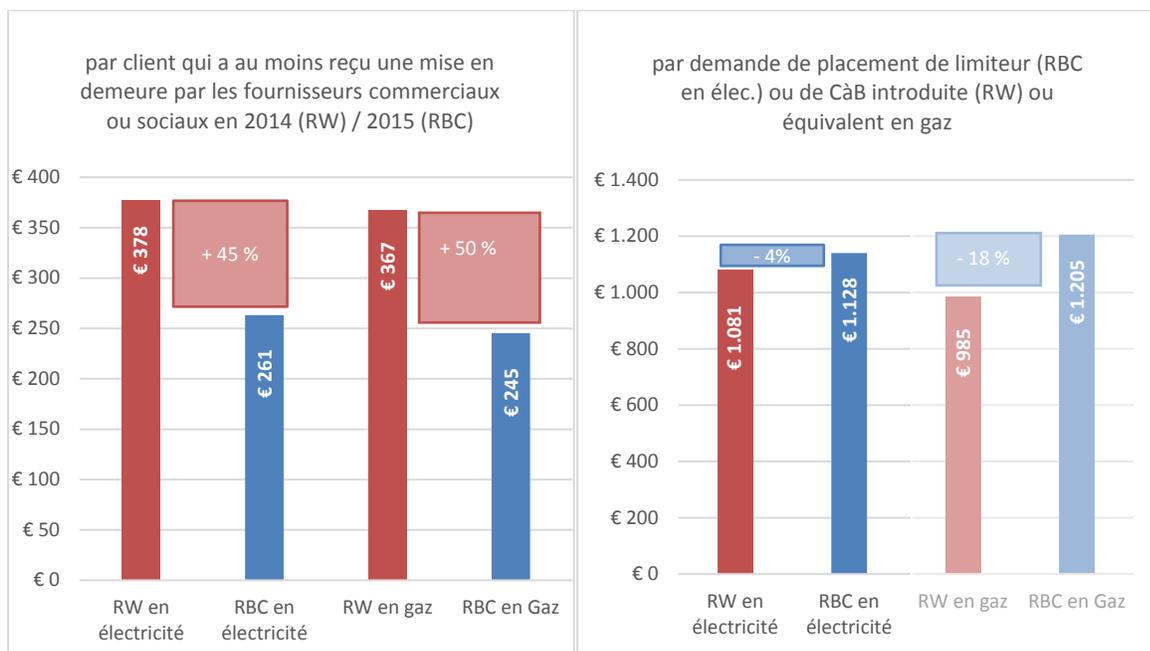


Figure 43: Coûts sociétaux par client qui a au moins reçu une mise en demeure par les fournisseurs commerciaux ou sociaux en 2014 (RW) / 2015 (RBC)

Figure 44: Coûts sociétaux par demande de placement de limiteur (ou de compteur à budget introduite (RW et RBC en élec.) ou équivalent en gaz

L'impact du nombre proportionnellement moins élevé de placements de limiteurs de puissance en Région de Bruxelles-Capitale que de placements de compteurs à budget en Région wallonne par rapport au nombre de clients ayant reçu au moins une mise en demeure<sup>76</sup> est constaté dans les résultats.

Par ailleurs, la figure suivante montre que les coûts sociétaux liés à la procédure de défaut de paiement en Région wallonne en gaz représentent 8,50% des ventes annuelles estimées aux clients résidentiels en gaz en 2014 en Région wallonne. Ce pourcentage moins élevé en Région de Bruxelles-Capitale peut s'expliquer par des coûts moindres en gaz dans cette Région. Pour rappel, le placement du limiteur de puissance n'est techniquement pas possible en gaz.

<sup>76</sup> En Région wallonne, parmi les clients ayant reçu au moins une mise en demeure en 2014 en électricité, 35% ont abouti en une demande de placement de compteur à budget. En Région de Bruxelles-Capitale, parmi les clients ayant reçu au moins une mise en demeure en 2014 en électricité, 23% ont abouti en une demande de placement de limiteur.

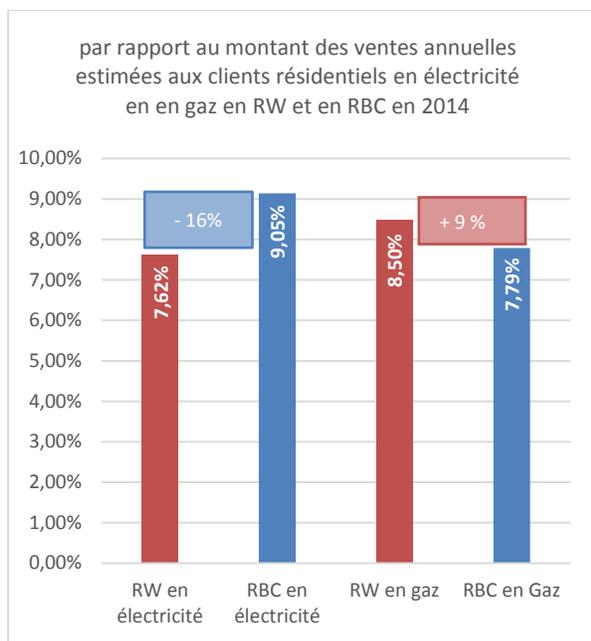


Figure 45: Coûts sociétaux par rapport au montant des ventes annuelles estimées en électricité en en gaz en RW et en RBC en 2014

En outre, il avait été constaté que les fonds alloués aux CPAS en vertu de la Loi du 4 septembre 2002 (cf. chapitres 4.3.3.2.3 et 4.3.3.3.3) pouvaient, en pratique, servir à aider les personnes en précarité énergétique via l’apurement d’autres dettes que celles en énergie ou via une médiation de dette plus globale. Dès lors, il est constaté dans le tableau ci-dessous, que même si seuls 50% des montants alloués en vertu de cette Loi sont pris en compte dans le cadre de cette étude, la tendance au niveau des résultats reste similaire.

	Montant				Delta en pourcentage - Plus (ou moins) élevé en RW de...par rapport à la situation en RBC	
	ELEC		GAZ		ELEC	GAZ
	RW	RBC	RW	RBC		
<b>Scénario de base</b>						
par EAN	€ 55	€ 44	€ 63	€ 47	25%	34%
par MWh	€ 14	€ 18	€ 5	€ 4	(18%)	7%
par mise en demeure	€ 378	€ 261	€ 367	€ 245	45%	50%
par demande de placement (ou équivalent en gaz)	€ 1.081	€ 1.128	€ 985	€ 1.205	(4%)	(18%)
par rapport au montant des ventes annuelles estimées	7,62%	9,05%	8,50%	7,79%	(16%)	9%
<b>Si réduction de moitié des montants alloués aux CPAS en vertu de l’article 4 et 6 de la loi du 4 septembre 2002</b>						
par EAN	€ 50	€ 39	€ 58	€ 41	28%	42%
par MWh	€ 13	€ 16	€ 4	€ 4	(16%)	13%
par mise en demeure	€ 344	€ 232	€ 338	€ 214	48%	58%
par demande de placement (ou équivalent en gaz)	€ 985	€ 1.005	€ 907	€ 1.052	(2%)	(14%)
par rapport au montant des ventes annuelles estimées	6,94%	8,06%	7,82%	6,80%	(14%)	15%

Tableau 18: Coûts sociétaux unitaires avec une simulation d’une réduction du montant alloué aux CPAS en vertu de la Loi du 4 septembre 2002

Enfin, il convient d'admettre que le modèle d'analyse utilisé montre certaines limites compte tenu de l'impossibilité d'isoler précisément les différents paramètres influençant les coûts de la procédure, raison pour laquelle ceux-ci ont été déclinés en un coût par EAN, par MWh, par client ayant reçu au moins une mise en demeure, etc.

#### **4.3.4. Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie**

Dans la demande du Ministre, il est également demandé à la CWaPE de mesurer **l'impact** de cette procédure de défaut de paiement en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale **sur l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie**. Différentes méthodes de mesure de l'endettement sont présentées ci-après.

Tout d'abord, il est constaté que la **dette moyenne au moment du placement du compteur à budget** en Région wallonne est de 480€ en électricité et de 547€ en gaz en 2014<sup>77</sup>. La dette est figée au moment du placement du compteur à budget, hormis pour la clientèle protégée avec limiteur de puissance et pour les éventuelles factures de régularisation importantes liées à des situations spécifiques (cfr. chapitre 0).

En Région de Bruxelles-Capitale, **la dette ne peut pas être figée**. Après la pose du limiteur de puissance, la dette peut continuer à croître. Il serait par ailleurs constaté que la consommation globale sous limiteur de puissance est lissée mais diminue peu ou pas.<sup>78</sup> En outre, la durée de la période de recouvrement peut être influencée par plusieurs facteurs et notamment :

- d'une part, par la politique commerciale du fournisseur qui détermine le moment d'introduction de la saisine et également le type de saisine<sup>79</sup>
- et d'autre part, par le délai de traitement des demandes de résolution du contrat par le Juge de paix selon le canton.

---

<sup>77</sup> Rapport annuel spécifique 2014 de la CWaPE sur l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau.

<sup>78</sup> Constats communiqués par Brugel et les fournisseurs interrogés.

<sup>79</sup> Requête ou citation (cf. supra).

Même après la décision de coupure prononcée par le Juge de paix, la coupure effective pourrait ne pas avoir lieu et dès lors, la dette pourrait continuer à s'accumuler. En effet, le GRD Sibelga prévoit deux visites afin de procéder à la coupure suite à la décision de résolution du contrat par le Juge de paix. Si Sibelga n'est pas parvenu à procéder à la coupure du point après la deuxième visite, le fournisseur en est averti et celui-ci doit abandonner sa demande de fermeture ou réintroduire une nouvelle demande auprès de Sibelga qui reprendra sa procédure à zéro<sup>80</sup>.

Brugel, dans son rapport annuel 2015, a estimé<sup>81</sup> que 17% de la clientèle résidentielle concentre 73% de la dette totale avec des montants supérieurs à 500€. Par ailleurs, les dettes sont pour plus de la moitié concentrées sur les segments des clients ayant de 500€ à plus de 4000€ de dettes.

Par ailleurs, une seconde méthode de mesure de l'impact de cette procédure sur l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie consiste en un **calcul théorique** relatif à l'évolution de la dette moyenne en fonction de la durée de la période de recouvrement.

Ce calcul théorique, de l'évolution de la dette moyenne au cas où le placement du compteur à budget serait postposé de 65 jours, a été établi sur base d'hypothèses, à savoir que :

- le placement du compteur à budget intervient généralement après une facture de régularisation
- la dette serait égale à la dette au moment du placement du compteur à budget si la procédure était restée inchangée à laquelle s'ajouterait deux factures d'acompte.

---

<sup>80</sup> La protection du consommateur d'énergie en Région bruxelloise, Brugel.

<sup>81</sup> A partir des montants des dettes ouvertes chez les fournisseurs au 31/12/2015.

En effet, comme le montre la figure ci-dessous, cette dette risque d'augmenter en électricité de 23€ pour 10 jours d'allongement de la période de recouvrement et de 42€ en gaz.

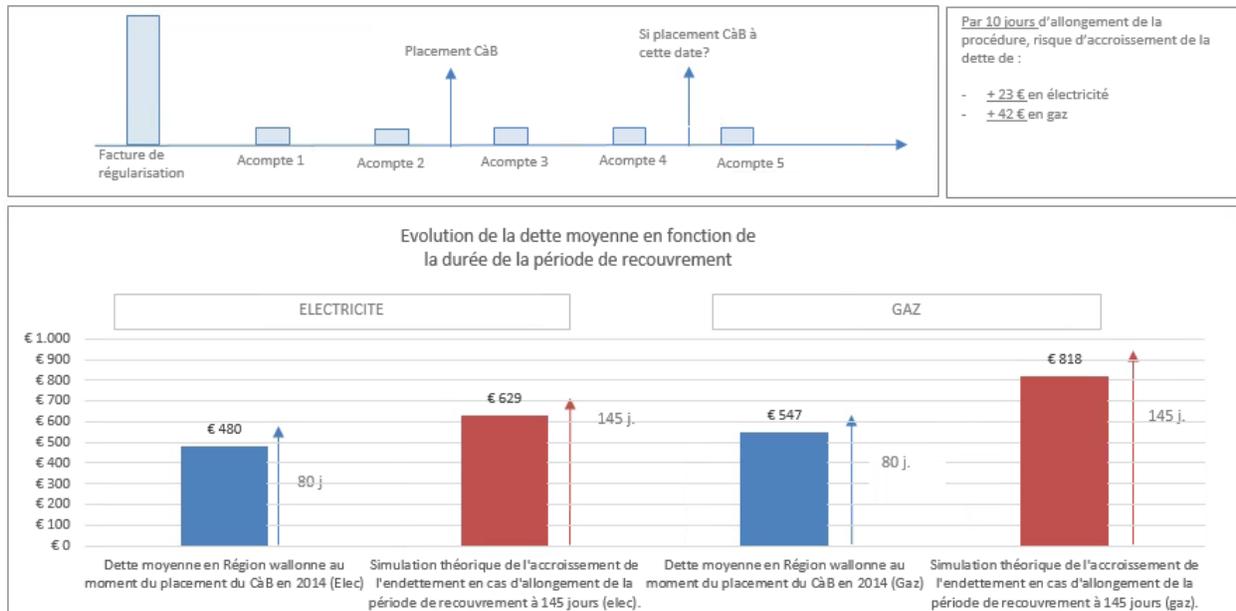


Figure 46: Evolution de la dette moyenne en fonction de la durée de la période de recouvrement

En Région de Bruxelles-Capitale, cette période de recouvrement a été estimée par la FEBEG<sup>82</sup> à **147 jours au minimum et de 260 jours en moyenne** alors que celle-ci s'élève à **80 jours** minimum en Région wallonne. Par ailleurs, cette procédure est la plus longue des pays et régions voisines. La procédure en Région de Bruxelles-Capitale qui prévoit l'obligation de recourir au Juge de Paix pour procéder à une coupure peut allonger cette période de recouvrement de manière importante selon le canton.

Enfin, l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie a été mesuré via la comparaison du montant des **créances irrécouvrables à charge des fournisseurs** (commerciaux et sociaux) **et des aides sociales** octroyées par les CPAS en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale, **pondéré** en fonction du nombre de **clients ayant des dettes énergie**. Cette troisième méthode permet dès lors de tenir compte des réalités socio-économiques de chaque Région.

La figure suivante donne tout d'abord un aperçu, pour les deux Régions et pour l'année 2014, du montant des créances irrécouvrables à charge des fournisseurs commerciaux et sociaux ainsi que des aides sociales octroyées par les CPAS. Il est cependant à noter que le montant des créances irrécouvrables à charge de Sibelga est relatif à l'année 2015<sup>83</sup> et que les aides sociales prises en compte sont celles effectivement utilisées en 2014.

<sup>82</sup> Présentation FEBEG (Energie. Le client paie la facture. Mais qui paie l'addition ?), basée sur l'étude « Market Model Study » réalisée en 2015 par Accenture pour le compte de la FEBEG.

<sup>83</sup> Seule donnée disponible.

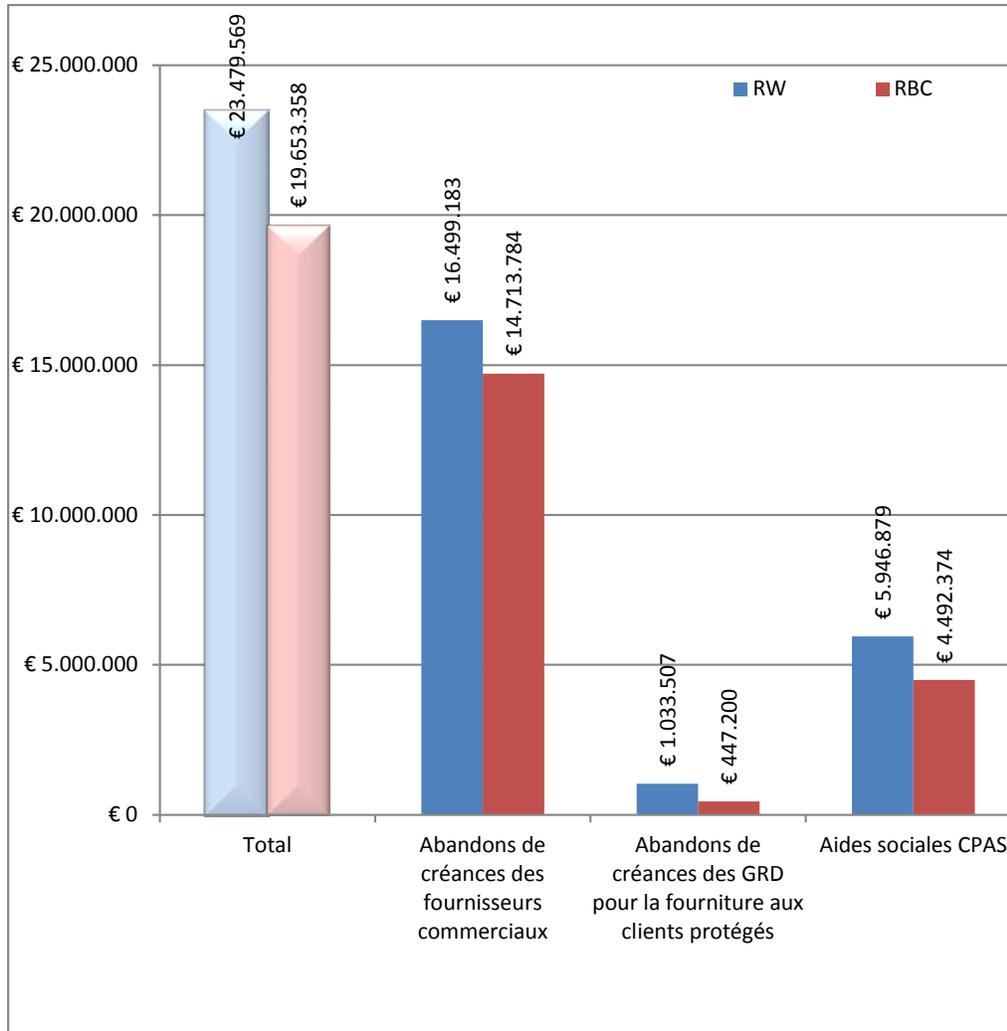


Figure 47: Montant des créances irrécouvrables à charge des fournisseurs et GRD et les aides sociales octroyées par les CPAS en 2014

Les figures suivantes rapportent quant à elles ces montants d’une part, par client ayant reçu au moins une mise en demeure en 2015 et d’autre part, par compteur à budget ou limiteur de puissance placé au 31/12/2014 ou équivalent en gaz<sup>84</sup>. Un endettement plus important est constaté en Région bruxelloise.

<sup>84</sup> A savoir, 351.221 clients mis en demeure en 2015 en RW et 156.610 en RBC ; 61.856 C à B actifs en électricité et 21.679 C à B actifs en gaz en RW ainsi que 21.221 limiteurs actifs en RBC et une extrapolation du nombre pour le gaz (15.228).

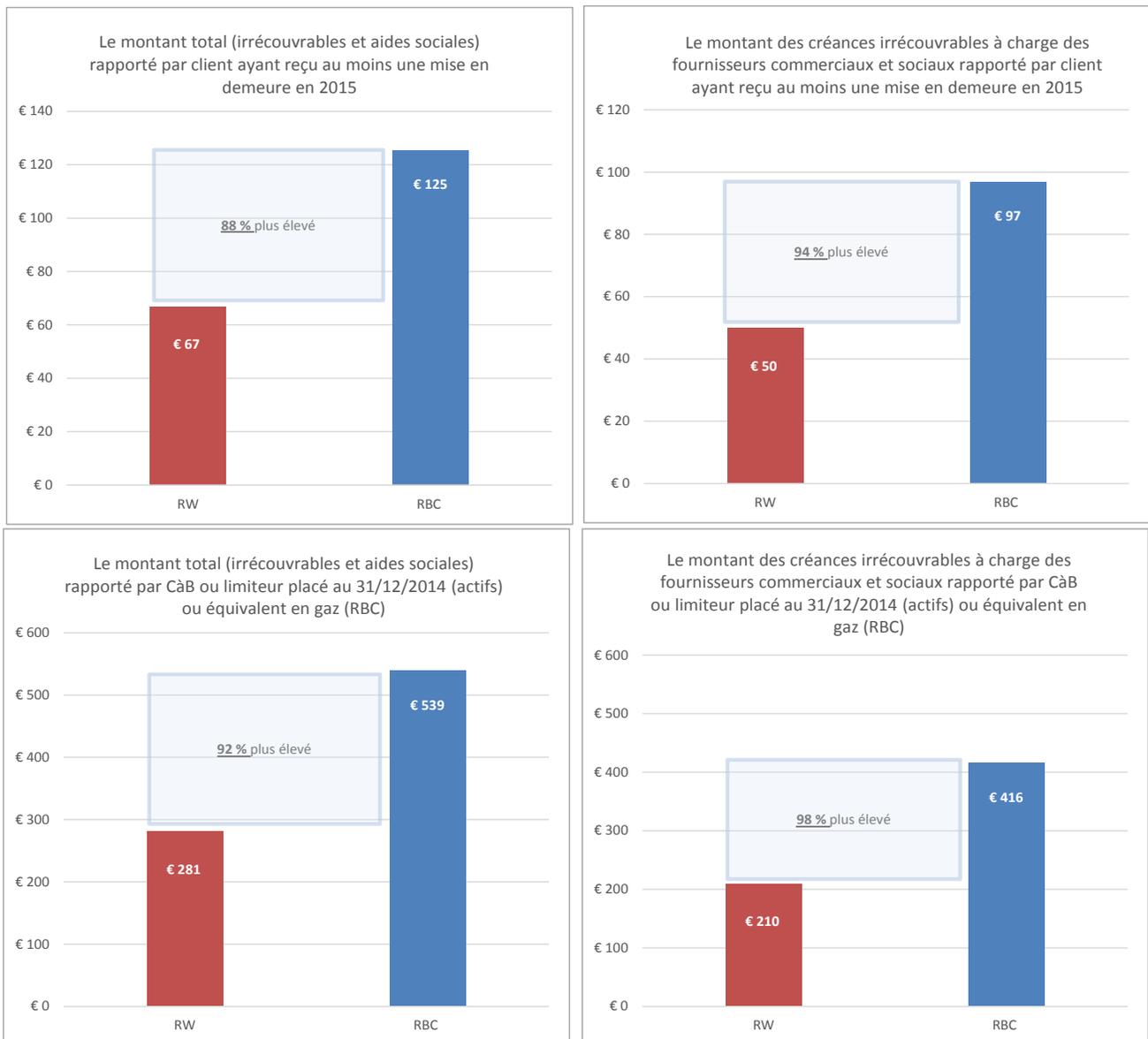


Figure 48: Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie à partir du montant des irrécouvrables et aides sociales

Par ailleurs, cette troisième méthode qui mesure et compare l'endettement moyen des ménages entre les deux Régions, pourrait être affinée en neutralisant l'effet volume/prix et l'effet socio-économique afin de comparer ces résultats sur une même base en matière de volume/prix et d'aspect socio-économique. En effet, les résultats pourraient être pondérés par les facteurs définis en annexe 9 et par le critère socio-économique défini dans le Tableau 25, à savoir diviser les montants rapportés en Région wallonne par 1,36 (pour neutraliser l'effet volume) et par 0,68 (pour neutraliser les aspects socio-économiques).

Cette pondération a cependant peu d'impact sur les résultats, présentés ci-après, dans la mesure où il apparaît que les deux facteurs de pondération se compensent largement.

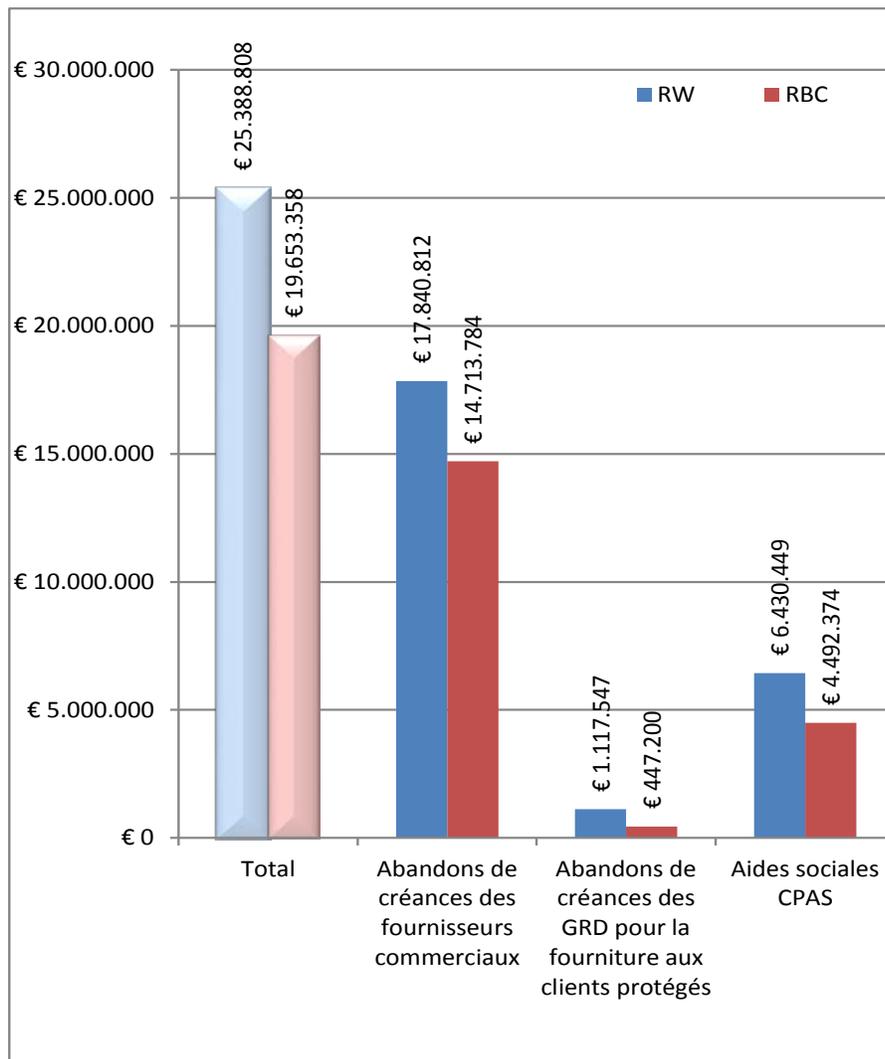


Figure 49: Montant des créances irrécouvrables à charge des fournisseurs et GRD et les aides sociales octroyées par les CPAS en 2014 en isolant l'effet volume/prix et socio-économique.

Dès lors, ces mêmes montants, présentés d'une part par client ayant reçu au moins une mise en demeure en 2015 et d'autre part, par compteur à budget ou limiteur de puissance placé au 31/12/2014 ou équivalent en gaz différent également peu de ceux présentés à la Figure 48.

En effet, le montant total (irrécouvrables et aides sociales) rapporté par client ayant reçu au moins une mise en demeure en 2015 en Région wallonne passe de 67€ à 72€ et le montant total (irrécouvrables et aides sociales) rapporté par CàB placé au 31/12/2014 en Région wallonne passe de 281€ à 304€.

Dans les différents scénarios proposés pour objectiver la dette, il apparaît que le système sous limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale conduit à un endettement plus important de l'URD sur base des chiffres de l'année 2014.

#### 4.3.5. Evolution des résultats sur base des données relatives à l'année 2015

Ce chapitre est dédié à la présentation d'une différence significative observée en 2015 par rapport à l'année 2014. L'analyse de sensibilité présentée dans le chapitre 4.3.6.6 intègre des variations des paramètres étudiés à partir des constats observés pour l'année 2015.

La différence significative qui apparait en comparaison avec les données relatives à l'année 2014 concerne le montant des créances irrécouvrables (ou moins-values sur réalisations de créances commerciales) enregistrées en 2015<sup>85</sup> qui présente une **variation importante en Région wallonne**.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des montants des créances irrécouvrables entre 2014 et 2015. Ces montants ont été rapportés par les mêmes membres de la FEBEG et ont été extrapolés selon la même méthodologie (cf. chapitre 4.3.3.2.2 relatifs aux coûts supportés par les fournisseurs).

Coûts fournisseurs	2014		2015	
	RW	RBC	RW	RBC
Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement	18,2 Mio€	8,9 Mio€	La FEBEG n'a pas actualisé les montants pour 2015 car il s'écarte peu de ceux communiqués en 2014	
Montant des créances irrécouvrables	16,5 Mio€	14,7 Mio€	43 Mio€	17,5 Mio€

Tableau 19: Evolution des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne entre 2014 et 2015

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables au sein d'une société comme par exemple un changement de réviseur, de règles comptables, d'autres éléments propres à la gestion de la société, la conjoncture ou encore un rattrapage des créances impayées du passé. Ces décisions varient dès lors d'année en année mais également d'un fournisseur à l'autre et d'une région à l'autre, notamment en fonction de la durée d'activité du fournisseur et la part de marché selon la Région. L'ensemble de ces éléments ne facilitent dès lors pas la comparaison entre les Régions. Cependant, quelle que soit la décision prise par le fournisseur, celle-ci reflète une réalité de terrain.

Dès lors, en 2015, une nette tendance haussière des montants passés en irrécouvrables en Région wallonne est constaté suite à certaines opérations comptables ponctuelles et structurelles passées par certains fournisseurs.

---

<sup>85</sup> par les fournisseurs commerciaux membres de la FEBEG qui avaient également fournis les données pour l'année 2014.

La CWaPE n’a cependant pas la possibilité d’identifier cet effet isolé relatif à l’année 2015 d’un effet plutôt structurel. Dès lors, la CWaPE a pris la décision de ne pas réexaminer les coûts sociétaux totaux basés sur la réalité de 2014 au regard des chiffres relatifs à l’année 2015. La CWaPE envisage néanmoins de suivre l’évolution, sur les années à venir, des montants des créances irrécouvrables.

Entre 2014 et 2015, le ratio « coûts administratifs et montants des créances irrécouvrables **rapportés par EAN** » évolue dès lors comme suit :

Ratio	2014		2015	
	RW	RBC	RW	RBC
Ratio « coûts administratifs/recouvrement et montants des créances irrécouvrables par EAN »	15,79	27,02	27,83	30,22
Ratio RBC/RW	1,71		1,09	

Tableau 20: Evolution des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne entre 2014 et 2015

Cependant, l’impact de cette variation, qui semble être maximale, a été examiné dans l’analyse de sensibilité (cf. chapitre 4.3.6.6).

#### **4.3.6. Estimation de l’évolution des coûts sociétaux en cas d’un basculement hypothétique d’une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne**

##### **4.3.6.1. Objet et contexte de l’étude**

Un **scénario quantitatif théorique**, qui porte sur l’estimation de l’évolution des coûts sociétaux en cas d’un basculement *hypothétique* d’une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne, est présenté dans ce chapitre.

Il s’agit d’un exercice théorique et fictif dont une transposition en un changement de législation en Région wallonne requerrait un travail de collaboration plus approfondi avec l’ensemble des acteurs concernés.

Cette étude s'inscrit dans un contexte technologique en évolution. En effet, les gestionnaires de réseau de distribution nous ont fait savoir que la fourniture des compteurs à budget en électricité serait compromise au-delà de 2018. Par ailleurs, les compteurs communicants devraient progressivement remplacer les compteurs actuels dans la décennie à venir.

Dès lors, la question notamment posée à travers à ce scénario est d'étudier l'intérêt économique d'abandonner le compteur à budget au profit du limiteur de puissance avant l'arrivée des compteurs intelligents en Région wallonne, sachant qu'un compteur communicant sera capable d'assurer au même coût les deux fonctions, à savoir le prépaiement ou le limiteur de puissance.

#### **4.3.6.2. Méthodologie**

Des **hypothèses de travail** ont été établies par la CWaPE et affinées avec les principaux acteurs concernés, à savoir :

- Le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) **ORES** ;
- La Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières (**FEPEG**) qui représente notamment les fournisseurs d'électricité et de gaz ;
- Le fournisseur d'électricité et de gaz **LAMPIRIS** (non membre de la FEPEG) ;
- Le Fédération des **CPAS** ;
- Le régulateur bruxellois **BRUGEL** ;
- L'interview d'un **Juge de paix** en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (**RWADE**).

Ces rencontres bilatérales ont également permis à la CWaPE de récolter les **données chiffrées** relatives à ce scénario.

Cette étude théorique et hypothétique a ensuite été nuancée par une **analyse de sensibilité** dans laquelle une variation des paramètres de base a été réalisée. Cette analyse de sensibilité a également été alimentée par les données relatives à l'année 2015.

#### **4.3.6.3. Hypothèses**

##### **4.3.6.3.1. Hypothèses générales**

Des hypothèses de travail ont été définies afin de fixer le cadre de ce scénario théorique. Les hypothèses *générales* de travail sont listées et explicitées ci-après :

- 1) Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en cas d'un basculement hypothétique d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle **basée sur le limiteur de puissance** en Région wallonne, et ce avec **transposition du modèle bruxellois** ;

Ce scénario est donc basé sur une transposition du modèle bruxellois avec dès lors la possibilité de placer un limiteur de puissance en cas de défaut de paiement et la possibilité pour le fournisseur de mettre fin au contrat anticipativement, avant l'échéance du contrat de 3 ans, avec l'intervention du Juge de paix.

Baser ce scénario sur la situation existante en Région de Bruxelles-Capitale semble être en soi l'hypothèse la plus cohérente et pragmatique vu la maturité du système bruxellois ainsi que la disponibilité de chiffres complets.

Pour ces raisons, il a donc été décidé de comparer la situation actuelle en Région wallonne en 2014 (à législation inchangée<sup>86</sup>) avec un scénario théorique de transposition du modèle bruxellois en Région wallonne.

**2) Maintien des compteurs à budget existants placés sur le réseau;**

Les clients qui sont déjà actuellement sous compteur à budget, désactiveraient la fonction « rechargement » tant en électricité qu'en gaz et activeraient la fonction limiteur sur le compteur électrique via le passage d'une carte dans l'appareil. Suite à une simulation réalisée par le GRD ORES, il s'avère que cette solution est techniquement réalisable et moins onéreuse que d'envoyer des agents pour enlever l'ensemble des compteurs à budget et ensuite les remplacer par des limiteurs de puissance. Il n'y aurait dès lors pas de désaffectation massive des compteurs à budget et ceux-ci continueraient à être amortis au rythme d'amortissement initial.

**3) Estimation des gains ou surcoûts potentiels (delta) pour l'année consécutive au basculement du système par rapport à l'année de référence 2014;**

Le calcul du delta a donc été réalisé sur une année. En effet, la majorité des postes de coûts évoluent de manière similaire pour les années suivantes. Les postes de coûts qui n'évolueraient pas de manière stable pour les années qui suivent ont été mis en exergue, à savoir les coûts liés à l'amortissement et à la marge équitable ainsi que les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (cfr. chapitre 4.3.6.4.5 et annexe 11).

**4) Différenciation de l'étude selon le type de vecteur énergétique ;**

En électricité, le fournisseur a la possibilité de placer un limiteur de puissance en cas de défaut de paiement et la possibilité de mettre fin au contrat anticipativement, avant l'échéance du contrat de 3 ans, avec l'intervention du Juge de paix. En gaz, le limiteur de puissance n'étant techniquement pas envisageable, après l'envoi d'une première mise en demeure, le fournisseur continuera à alimenter son client de manière ininterrompue pendant 60 jours avant de pouvoir saisir le Juge de paix pour obtenir la résiliation contrat.

---

<sup>86</sup> Les changements actuellement prévus dans AGW OSP ne sont pas pris en compte.

#### 4.3.6.3.2. Hypothèses relatives aux quantités

Par ailleurs, des hypothèses relatives *aux quantités* de limiteurs de puissance placés, de procédures introduites devant le Juge de paix ou encore de coupures ont dû être déterminées. En effet, il s'agit de mesurer l'évolution des coûts sociétaux pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 en tenant compte tant de l'évolution des *coûts* que de l'évolution des *quantités* concernées<sup>87</sup>. Ces hypothèses relatives aux *quantités* ont été déterminées à partir des **constats observés** en Région de Bruxelles-Capitale en 2014. Ces constats sont les suivants :

- 1) Sur l'ensemble des demandes de placement de limiteur de puissance, 71% sont placés ou « réputés placés ».

Ce pourcentage a pu être établi sur base des données communiquées par Sibelga, à savoir le nombre de limiteurs effectivement placés et le taux de placement effectif (62%) ainsi que le taux de placement effectif et de placement en cours (71%).

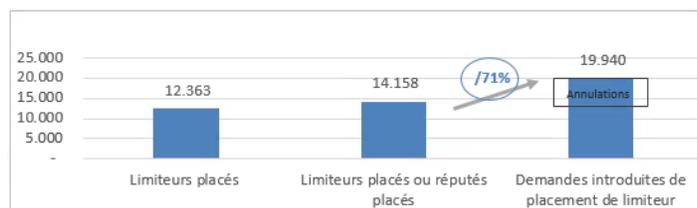


Figure 50: Nombre de limiteurs placés ou réputés placés sur le nombre de demandes de placement de limiteurs en RBC en 2014

- 2) Sur le nombre de demandes de placement de limiteur de puissance, 14% aboutissent à une procédure introduite devant le Juge de paix.

---

<sup>87</sup> A titre d'exemple, le coût unitaire du placement du CàB diffère du coût du placement du limiteur et le nombre de placements concernés sera la différence entre le nombre de demandes de placements de CàB en 2014 en RW et le nombre de placements de limiteurs estimés pour l'année du basculement.

Ce pourcentage a pu être établi sur base des données connues, à savoir d'une part, le nombre de coupures et le fait que qu'il y a trois fois plus de décisions de coupure que de coupures effectives et d'autre part que les juges de paix autorisent dans plus de 85% des cas la résiliation du contrat et donc la coupure (cf. supra).<sup>88</sup>

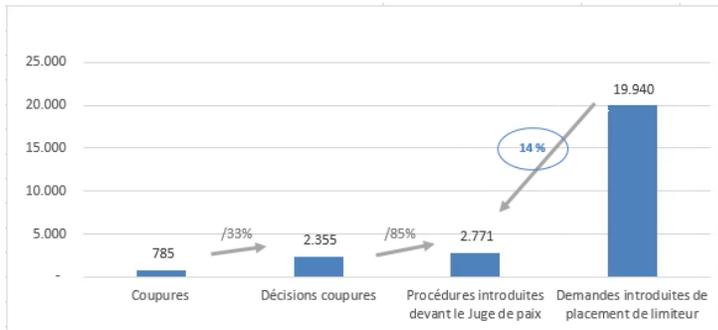


Figure 51: Nombre de procédures introduites devant le Juge de paix sur le nombre de demandes de placement de limiteurs de puissance en RBC en 2014

Dès lors, ces pourcentages constatés ont été appliqués à la situation en Région wallonne en 2014 afin d'obtenir *les quantités estimées* de limiteurs de puissance placés ou réputés placés, de procédures introduites devant le Juge de paix ou de coupures dans le scénario de basculement de la procédure.

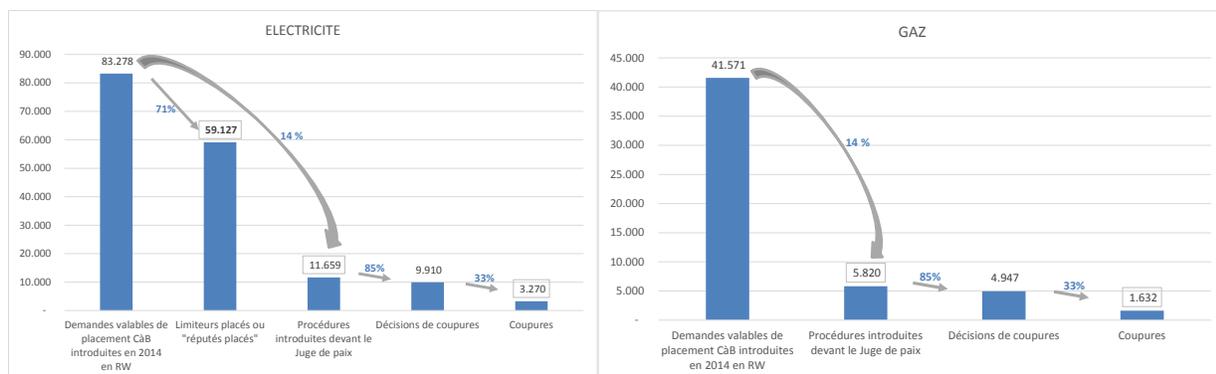


Figure 52 : Hypothèses relatives au nombre de placements de limiteur de puissance, de procédures introduites devant le Juge de paix ou de coupures dans le scénario de basculement de la procédure.

<sup>88</sup> Dans le rapport annuel 2015 de Brugel (cfr. chiffres « de la citation/requête à la coupure en 2015, quel que soit l'année d'introduction du dossier »), cette tendance de 2014 se confirme. En effet, **environ un tiers** des décisions rendues aboutissant à la résiliation du contrat sans terme et délais aboutissent à une coupure effective. Par ailleurs, **environ 75%** des demandes de résiliation de contrats introduits en justice de paix aboutissent à une décision de résiliation définitive du contrat sans terme et délais.

#### 4.3.6.4. Présentation des résultats

##### 4.3.6.4.1. Estimation de l'évolution globale des coûts sociétaux

Le tableau ci-dessous présente de manière synthétique les coûts supportés par chaque acteur concerné à l'occasion du basculement de système. Le détail des différents postes de coûts est exposé dans ce chapitre et également en annexe 11.

GRD	Fournisseurs	CPAS	Juge de paix
Coût technique de transition: actions « one shot »	Coûts de transition « one shot »	Guidance sociale énergétique	Coût de traitement des dossiers liés à cette procédure par le Juge de paix
Coût limiteur de puissance / CàB	Montant des créances irrécouvrables	Aides sociales relatives à l'apurement des dettes	
Coûts liés aux coupures	Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement (en ce compris, frais de passage devant Juge de paix)	Suppression des CLE FMG et aides hivernales	
Coût fourniture			
Gain coûts rechargement CàB			
Gain suite à la suppression des CLE FMG et aides hivernales			
<b>Résultat</b> : calcul du delta (gains/surcoûts potentiels) pour l'année consécutive au basculement du système par rapport à l'année de référence 2014			

Tableau 21: Coûts supportés par chaque acteur concerné à l'occasion du basculement de système

Les figures ci-dessous présentent quant à elles l'estimation de l'évolution des coûts sociétaux en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014. Une augmentation globale des coûts sociétaux est constatée et cette augmentation s'élève à **€ +28,6 millions en électricité** et à **€ +6,7 millions en gaz**.

**TOTAL ELECTRICITE**

**DELTA ELECTRICITE**

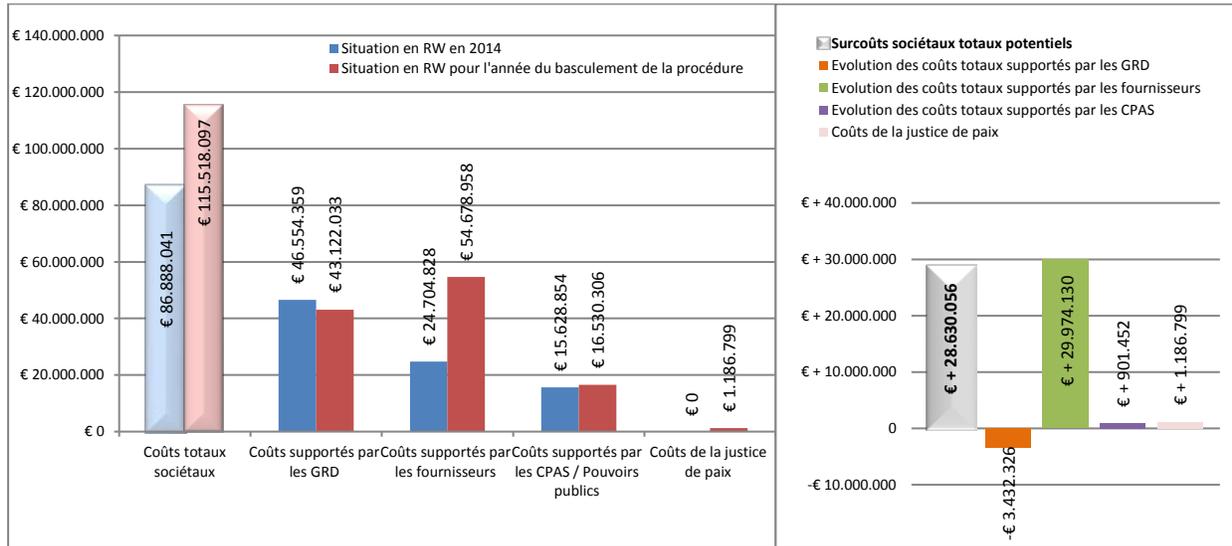


Figure 53: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en électricité en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014

**TOTAL GAZ**

**DELTA GAZ**

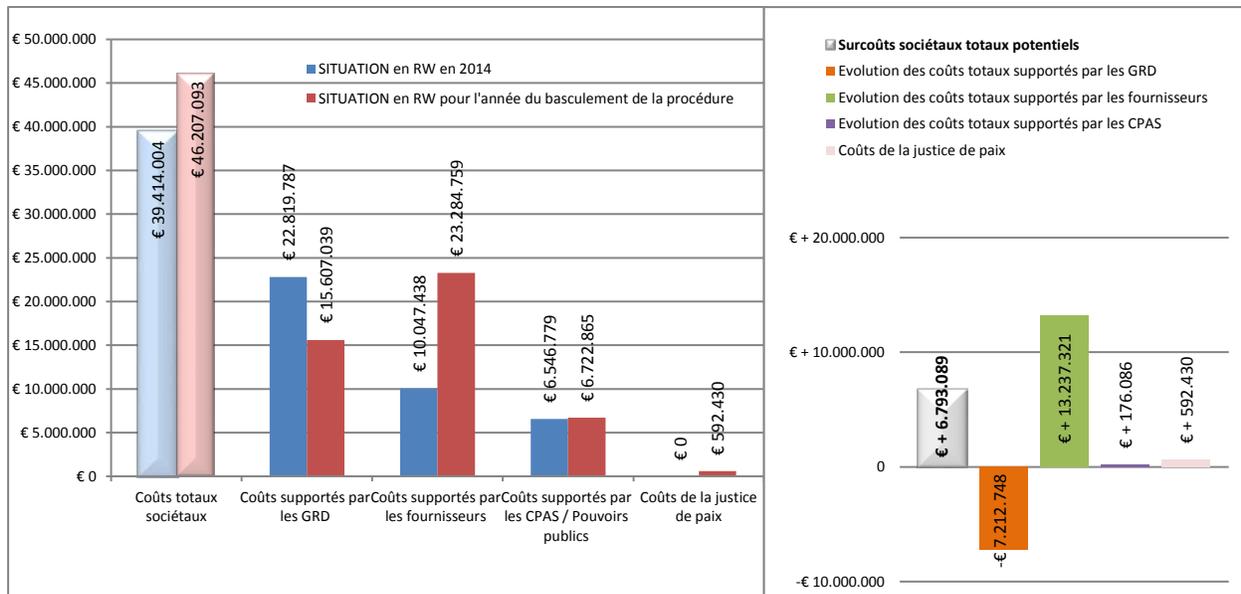


Figure 54: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en gaz en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014

#### 4.3.6.4.2. Estimation de l'évolution des coûts supportés par les fournisseurs

Il est constaté que les coûts à charge des fournisseurs **augmentent de manière drastique**, tant en électricité (€+ 29,9 millions) qu'en gaz (€+ 13,2 millions), et influencent dès lors de manière significative l'évolution des coûts sociétaux globaux. Les figures ci-dessous détaillent l'estimation de l'évolution des coûts supportés par les fournisseurs par poste de coûts.

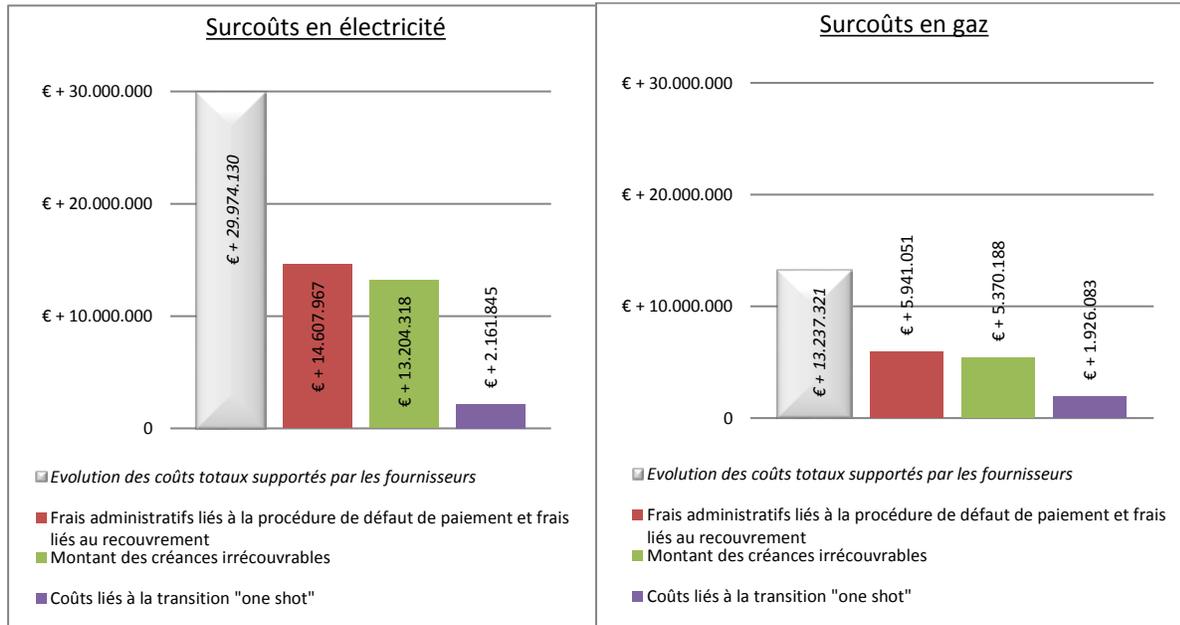


Figure 55: Estimation de l'évolution des postes de coûts supportés par les fournisseurs

La méthodologie adoptée pour évaluer l'évolution des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 est décrite dans le tableau ci-dessous.

Postes de coûts - Fournisseurs	Méthodologie de calcul
<p>Frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement et frais liés au recouvrement (en ce compris, frais de passage devant Juge de paix) (1)</p> <p>Montant des créances irrécouvrables (1)</p> <p>Coûts de transition « one shot » en année 1 (2)</p>	<p>Les coûts estimés supportés par les fournisseurs pour l'année du basculement de la procédure ont été calculés comme suit :</p> <p>1) Les coûts supportés par les fournisseurs pour l'année de référence 2014 et relatifs aux frais administratifs liés à la procédure de défaut de paiement, aux frais liés au recouvrement <b>et</b> au montant des créances irrécouvrables (cf.. supra) ont été <b>multipliés par plusieurs facteurs, à savoir</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>par 1,7</b> : sur base des chiffres communiqués par la FEBEG (et contrôlés par la CWaPE avec un échantillon test du fournisseur Lampiris), il s'avère que le montant des créances irrécouvrables et des frais administratifs et de recouvrement par point de raccordement sont 70% plus élevés en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne.</li> <li>- <b>et par 1,36</b> : sur base du fichier repris en annexe 9, il s'avère que les volumes de consommation sont 36% plus élevés en Région wallonne qu'en Région de Bruxelles-Capitale. Un consommateur urbain consommerait moins qu'un consommateur rural.</li> <li>- <b>et par 0,92</b> : sur base des statistiques disponibles de la CWaPE et de Brugel, il s'avère qu'il y a, en Région wallonne, 8% en moins de clients ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs et GRD en 2015 sur la clientèle totale par rapport à la situation existante en Région de Bruxelles-Capitale. Ce facteur, qui permet de tenir compte d'une réalité socio-économique propre à chaque Région, semble pertinent car il est lié au secteur de l'énergie et correspond à un moment similaire dans les procédures.</li> </ul> <p>2) La FEBEG a par ailleurs estimé les coûts d'adaptation des systèmes informatiques et de gestion des fournisseurs (via un coût moyen d'implémentation d'un changement réglementaire significatif) et le coût de migration des clients. Concernant ce dernier coût, il s'agit de l'impact de travail lié à l'examen manuel des contrats existants des clients sous compteur à budget qui passeront sous limiteur de puissance afin de déterminer une éventuelle résiliation du contrat pour ces contrats existants en fonction de la situation du client.</p> <p>3) Enfin, afin de calculer un delta, les coûts relatifs à l'année de référence 2014 ont été retranchés de ces coûts estimés ((1) et (2)).</p>

Tableau 22: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les fournisseurs

#### 4.3.6.4.3. Estimation de l'évolution des coûts supportés par les C.P.A.S.

Il est constaté que les coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics **augmentent légèrement** en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 (cfr. figures en pages 155 et 155). La méthodologie adoptée pour évaluer l'évolution de ces coûts est décrite dans le tableau ci-dessous.

Postes de coûts - CPAS	Méthodologie de calcul
Guidance sociale énergétique (art.4)	<p>L'hypothèse qui a été retenue est que l'enveloppe allouée en vertu de la Loi du 4 septembre 2002 (article 4) est une enveloppe fermée qui n'évoluera pas.</p> <p>Ces coûts pourraient dès lors être considérés comme étant sous-estimés car des éventuels besoins supplémentaires d'accompagnement dans le cadre de la demande de retrait ou adaptation de la puissance du limiteur et de l'éventuelle participation des C.P.A.S. aux audiences verraient probablement le jour.</p> <p><b>Aucun delta</b> n'a cependant été compté pour ce poste de coût.</p>
Aides sociales relatives à l'apurement des dettes (art.6)	<p>L'hypothèse qui a été retenue est que l'enveloppe allouée en vertu de la Loi du 4 septembre 2002 (article 6) est une enveloppe fermée qui n'évoluera pas.</p> <p>Ces coûts pourraient dès lors être considérés comme étant sous-estimés car des éventuels besoins supplémentaires d'aides sociales suite à une consommation sous limiteur et suite à l'augmentation de la durée de la période de recouvrement verraient probablement le jour.</p> <p>Cependant, un <b>surcoût de € +1,1 millions en électricité et de € +466k en gaz</b> a quand même été pris en compte. En effet, il s'agit de la différence entre l'allocation totale et le montant réellement utilisé en 2014. L'hypothèse est que cette enveloppe sera désormais utilisée à 100%. Enfin, il est à noter que le plafond de l'allocation totale est largement inférieur au « montant utilisé en 2014 » multiplié par les facteurs 1.7, par 1.36 et 0.92 (cf.. hypothèses fournisseurs).</p>
Suppression des CLE FME et aides hivernales	<p>L'hypothèse qui a été retenue est que les CLE fourniture minimale garantie et aides hivernales n'existeront plus étant donné que la procédure aboutira devant le Juge de paix. Il y aurait donc un <b>gain de € -234k en électricité et de €-231k en gaz.</b></p>
Fonds Energie	<p>L'hypothèse qui a été retenue est que ce fonds n'existera plus. Il y aurait donc un <b>gain de € -70k au total.</b></p>

Tableau 23: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les C.P.A.S.

#### 4.3.6.4.4. *Estimation de l'évolution des coûts supportés par la Justice de paix*

Les coûts supportés par la Justice de paix sont également amenés à évoluer à l'occasion du basculement de la procédure. En effet, le cadre législatif en matière d'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale se distingue de celui de la Région wallonne notamment quant à l'obligation de recourir au Juge de Paix en Région de Bruxelles-Capitale pour pouvoir rompre un contrat (et procéder à la coupure) avant l'échéance des 3 ans. **Un surcoût** est dès lors constaté.

La méthodologie adoptée pour évaluer ce surcoût supporté par la Justice de paix en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 est décrite dans le tableau ci-dessous.

Coûts Juge de paix	Méthodologie de calcul
Coût de traitement des dossiers par le Juge de paix	Un <b>surcoût de € +1,1 millions en électricité et de € +592k en gaz</b> a été pris en compte. Les coûts unitaires des procédures par défaut et des procédures contradictoires, tels que calculés dans le chapitre 4.3.3.3.4, ont été multipliés par le nombre estimé de procédures introduites devant le Juge de paix (cf. chapitre 0).

Tableau 24: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les Justice de paix

#### 4.3.6.4.5. *Estimation de l'évolution des coûts supportés par les GRD*

Une **diminution** des coûts supportés par les GRD est constatée, tant en électricité (€ -3,4 millions) qu'en gaz (€ -7,2 millions) en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 (cf. figures en pages 155).

La figure ci-dessous détaille quant à elle l'évolution des grands postes de coûts.

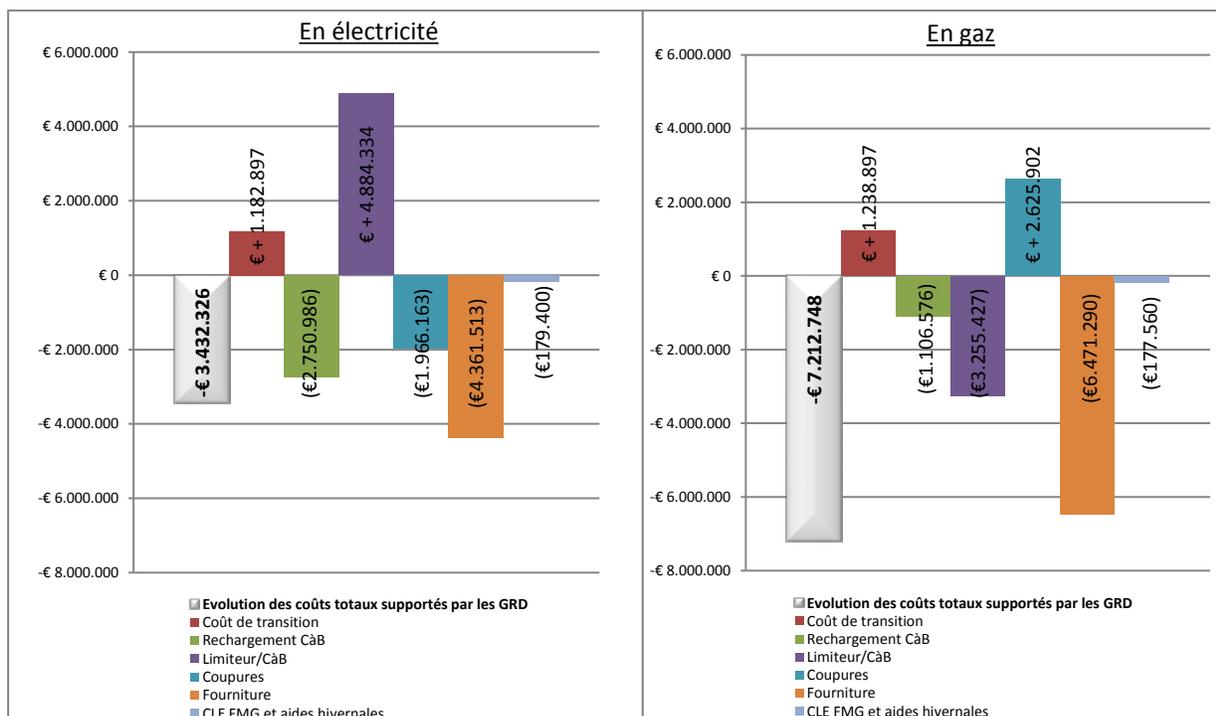


Figure 56: Estimation de l'évolution des postes de coûts supportés par les GRD

Chaque poste de coûts présenté ci-dessus est ensuite subdivisé en sous-postes de coûts. L'annexe 11 détaille la méthodologie et les hypothèses adoptées pour chaque sous-poste de coûts ainsi que l'estimation de l'évolution de ces sous-postes de coûts.

De manière synthétique et non exhaustive, les grandes lignes de la méthodologie pour ces sous-postes de coûts sont les suivantes :

- Pour chaque sous-poste de coût, il s'agit d'évaluer l'évolution des *quantités concernées* et du *prix unitaire* entre le nouveau système et l'année de référence 2014.
- Globalement, les **coûts liés à la fourniture** sont en baisse :
  - o D'une part, les coûts liés à la fourniture et en particulier les **frais liés à la procédure de défaut de paiement et au recouvrement pour la clientèle protégée en défaut de paiement** évoluent à la hausse dans ce scénario. La méthodologie appliquée est similaire à celle présentée dans le chapitre 4.3.6.4.2 relatif à l'estimation de l'évolution des coûts des fournisseurs<sup>89</sup>. Par ailleurs, ce coût a été multiplié par 0,97 pour tenir compte du pourcentage de clients qui est déjà sous limiteur de puissance chez le GRD depuis une période de 6 mois au moins.

<sup>89</sup> A savoir, la situation de 2014 multipliée par 1,7, par 1,36 et par 0,92.

- D'autre part, les coûts liés à la fourniture évoluent à la baisse en raison de la **suppression des coûts liés à la fourniture aux clients sous fournisseur X pour cause de retard de placement CàB** (en ce compris les réductions de valeur sur créances et les créances irrécouvrables) et la suppression du coût de la gestion lié à cette clientèle. En effet, ce coût est déplacé chez les fournisseurs. D'une part, les clients non-protégés restent chez leur fournisseur commercial avec un limiteur de puissance en électricité. D'autre part, le limiteur est considéré placé ou « réputé placé » après la première visite du GRD et la procédure peut se poursuivre<sup>90</sup>.
- Les **coûts liés aux limiteurs de puissance et compteur à budget** évoluent à la hausse en électricité et à la baisse en gaz. Le détail de ces variations est expliqué en détail en annexe 11. En résumé :
  - En électricité, pour les nouvelles demandes de **placement de limiteur**, des coûts d'exploitation seront comptabilisés, à savoir, le coût du limiteur et des agents qui se déplacent pour le placer.
  - **En gaz, il n'y aura plus aucune pose** de compteur à budget ni de pose de limiteur. Le coût en gaz diminue donc drastiquement.
  - Le coût de **l'amortissement et la marge équitable** sur les compteurs à budget existants, toujours utilisés (via l'activation de la fonction limiteur de puissance), continueront à être amortis au rythme d'amortissement initial.
  - Par contre, un **gain d'amortissement** est comptabilisé pour les « nouveaux compteurs à budget qui auraient dû être placés ». Etant donné qu'aucun nouveau compteur à budget ne sera placé, il y aura un gain sur les coûts de main d'œuvre et de matériel<sup>91</sup>. Par ailleurs, ce gain n'est pas stable d'une année à l'autre mais évolue à la hausse.
  - Les coûts nets liés aux **activations des compteurs à budget** sont supprimés car ces coûts sont repris dans les « coûts placement limiteurs » et ils disparaîtront en gaz.
  - Les coûts nets liés aux **désactivations des compteurs à budget** sont supprimés car ils sont repris dans le poste « enlèvement limiteurs » et ils disparaîtront en gaz.
  - Les coûts des **impayés liés aux placements et activations compteurs à budget** sont supprimés en gaz et également en électricité car ils sont déjà comptés dans les coûts de placement du limiteur.
  - Les coûts d'entretien des compteurs à budget continueront à exister.
  - **L'enlèvement des limiteurs** engendrera des coûts, notamment de déplacements, pour le GRD.

---

<sup>90</sup> Pour rappel : délai minimum de 60 jours à respecter à partir du placement - placé ou réputé placé - avant que le fournisseur puisse demander la résolution du contrat par le Juge de paix.

<sup>91</sup> 1/10 du coût car les coûts compteurs à budget sont investis et donc amortis sur 10 ans (CAPEX).

- Contrairement à la majorité des coûts qui évoluent de manière stable d'année en année, les gains liés aux **coûts de rechargement** des compteurs à budget évoluent à la hausse d'année en année. La diminution des agents liés aux opérations de rechargement des compteurs à budget se ferait progressivement, à savoir sur 3 ans (un tiers par an). En effet, un compteur à budget, même désactivé, peut nécessiter un traitement de la part d'un agent. De plus, les agents devront continuer à répondre aux questions des clients. Enfin, le système de rechargement Talexus doit être maintenu afin de permettre la mise à jour de la base de données (activation/désactivation limiteur de puissance).
- L'évolution des **coûts liés aux coupures** est liée à la différence entre le *nombre* de coupures effectives en 2014 pour refus de placement de compteur à budget et les nouvelles hypothèses relatives au *nombre* de coupures effectives suite à une décision du Juge de paix. Le coût lié aux coupures *en gaz* est à la hausse dans le scénario étudié. Ce surcoût est notamment influencé par deux facteurs. D'une part, les problèmes de pénurie de compteurs à budget en gaz en 2014 ont réduit le nombre de coupures pour refus de placement de compteur à budget en 2014. D'autre part, le prix moyen par coupure en gaz relatif à l'année 2014 est élevé.
- Les données ont été extraites de diverses sources de données :
  - o À partir du **rapport sur les coûts des OSP pour l'année 2014** (ex.: fourniture aux clients sous fournisseur X, frais liés à la procédure de défaut de paiement et de recouvrement ainsi que les montants des créances irrécouvrables, etc.) ;
  - o À partir des **nouvelles hypothèses** (nombres) définies dans ce scénario et en appliquant un prix moyen unitaire (communiqué par le GRD ORES) ;
  - o À partir des **estimations du GRD ORES qui ont été extrapolées aux autres GRD sur base du nombre de points de raccordement** en électricité et en gaz (ex.: évaluation des coûts « one shot » de transition, évaluation des gains liés aux coûts de rechargement, etc.).

#### 4.3.6.5. Constations

Pour rappel, l'étude de ce scénario quantitatif théorique portait sur l'estimation de l'évolution des coûts sociétaux en cas d'un basculement **hypothétique** d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne.

La question notamment posée à travers ce scénario était d'étudier l'intérêt économique d'abandonner le compteur à budget au profit du limiteur de puissance avant l'arrivée des compteurs intelligents en Région wallonne.

Les principaux constats observés sont les suivants :

- 1) Sur base des hypothèses définies ci-avant, une **augmentation globale des coûts sociétaux de € +28,6 millions en électricité** et de **€ +6,7 millions en gaz** est constatée pour l'année du basculement par rapport à l'année de référence 2014.

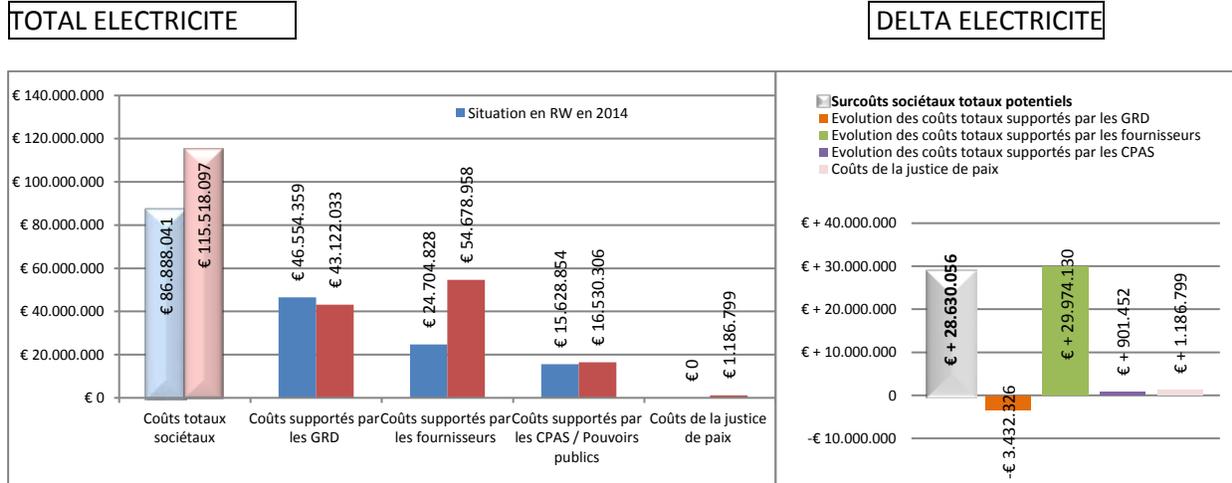


Figure 57: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en électricité en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014

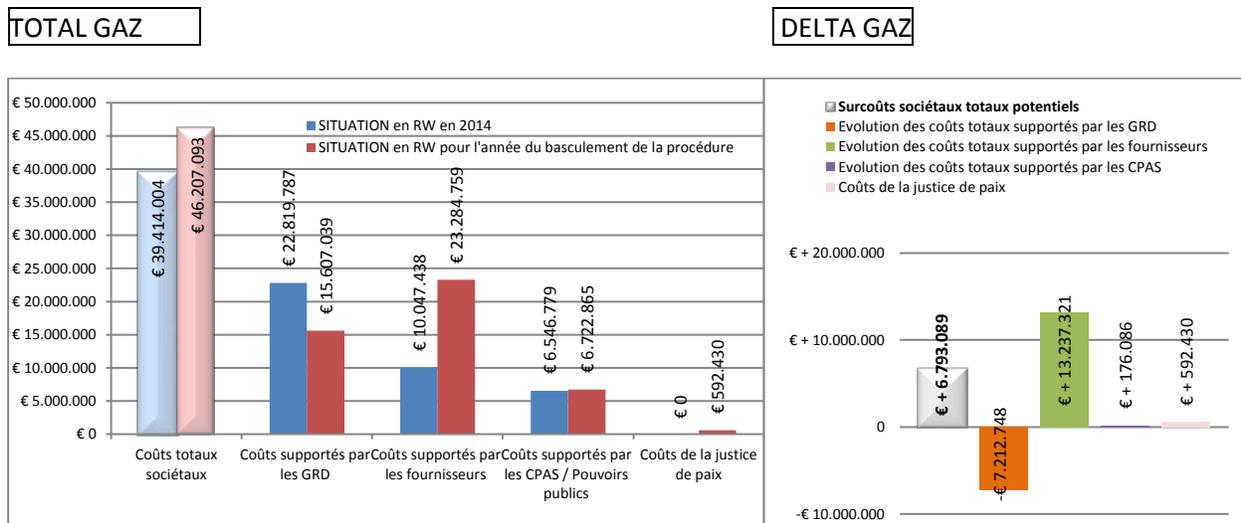


Figure 58: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en gaz en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014

- 2) Un **transfert de charge des GRD vers les fournisseurs commerciaux** est constaté avec pour conséquence un **endettement plus important des ménages**. En effet, alors que la dette était stoppée après le placement du compteur à budget, il est constaté dans ce nouveau scénario que les impayés sous limiteur de puissance (et les frais qui y sont liés<sup>92</sup>) augmentent de manière importante. L'augmentation de la durée de la période de recouvrement influence également la hauteur de ces impayés.
- 3) **L'avantage économique pour les GRD de basculer de système est limité** car le coût de l'amortissement de l'outil « compteur à budget », toujours utilisé, continue à exister. L'avantage économique est cependant **plus important en gaz** étant donné le GRD ne doit plus placer aucun dispositif.

Les résultats de l'étude ont été présentés pour l'année du basculement de la procédure. Cependant, l'estimation de la progression de ces coûts sur les années suivantes n'inverse pas la tendance ; l'évolution de la majorité de ces coûts étant stable d'une année et l'autre (à l'exception des coûts liés aux rechargements et à l'amortissement et la marge équitable des compteurs à budget).

Dans un contexte d'évolution technologique vers le compteur intelligent à moyen terme, il n'y aurait donc pas d'intérêt économique pour la Région wallonne dans son ensemble d'abandonner le compteur à budget au profit du limiteur de puissance avant l'arrivée des compteurs intelligents. Pour le client final en défaut de paiement, ce basculement se traduit par une augmentation de ses dettes d'énergie, toutes choses restant égales par ailleurs.

Dans un contexte où les compteurs intelligents seraient déjà implémentés, tant les coûts liés aux compteurs à budget qu'au limiteur de puissance seraient réduits par la diminution des frais de déplacements des GRD car les opérations d'activation et désactivation de la fonction prépaiement ainsi que de coupure pourraient se faire à distance. De même, un système de rechargement généralement moins coûteux pourrait être mis en place.

#### **4.3.6.6. Analyse de sensibilité**

Cette étude théorique et hypothétique est ensuite nuancée dans ce chapitre par une **analyse de sensibilité** dans laquelle une variation des paramètres de base est réalisée.

Les paramètres choisis et leur échelle de variabilité sont décrits dans le tableau ci-dessous. Le caractère *significatif* de l'impact de ces paramètres sur le résultat final ou encore le caractère *potentiellement variable* de ceux-ci d'une année ou l'autre, ont amenés la CWaPE à les faire varier. Par ailleurs, comme précisé préalablement, cette analyse de sensibilité a également été alimentée par des changements significatifs observés entre 2014 et 2015.

---

<sup>92</sup> Notamment les frais liés à la procédure de passage devant le Juge de paix (tant pour les fournisseurs, que pour le débiteur et que pour la collectivité).

Paramètres à faire varier	Valeur minimum	Valeur de base	Valeur maximum
(1) Critère socio-économique relatif aux frais de la procédure de recouvrement et au montant des créances irrécouvrables chez les fournisseurs et GRD	<b>0,68</b> <i>Cette valeur permet de tenir compte d'autres critères socio-économiques (cf. tableau ci-dessous)</i>	<b>0,92</b> <i>8 % en moins de client ayant reçu au moins une mise en demeure par les fournisseurs ou GRD en 2015 en Région wallonne</i>	<b>1</b> <i>Hypothèse que l'effet socio-économique ne joue pas</i>
(2) Pourcentage de limiteurs de puissance placés ou réputés placés sur le nombre de demandes de placement de limiteurs (en électricité)	<b>50 %</b> <i>Situation en Région wallonne en 2014 (système compteurs à budget)</i>	<b>71 %<sup>93</sup></b> <i>Situation observée en Région de Bruxelles-Capitale en 2014</i>	<b>N/A</b>
(3) Pourcentage de procédures introduites devant le Juge de paix (et le nombre de coupures) sur le nombre de demandes de placement de limiteurs	<b>8 %</b> <i>Hypothèse de - 40 %</i>	<b>14 %</b> <i>Situation observée en Région de Bruxelles-Capitale en 2014</i>	<b>30 %</b> <i>Situation observée en Région de Bruxelles-Capitale en 2015</i>
(4) Prix moyen par coupure gaz (uniquement en gaz)	<b>1.299 €</b> <i>Cette valeur est extraite du rapport sur les coûts OSP 2015 du GRD ORES</i>	<b>2.730 €</b> <i>Cette valeur est extraite du rapport sur les coûts des OSP en 2014 pour tous les GRD</i>	<b>N/A</b>
(5) Coût moyen de traitement d'un dossier-type par le Juge de paix	<b>43 €/procédure par défaut et 94,5 €/procédure contradictoire</b> <i>Hypothèse – 50 %</i>	<b>86 €/procédure par défaut et 189 €/procédure contradictoire</b> <i>Cette valeur est extraite de l'étude « Justpax » et a été indexée sur base de l'IPC.</i>	<b>129 €/procédure par défaut et 283,5 €/procédure contradictoire</b> <i>Hypothèse + 50 %</i>
(6) Montant des créances irrécouvrables et des frais administratifs/recouvrement par point de raccordement	<b>9 % plus élevé en RBC</b> <i>Situation observée en 2015</i>	<b>70 % plus élevé en RBC</b> <i>Situation observée en 2014</i>	<b>N/A</b>

Tableau 25: Paramètres et échelle de variabilité pour l'analyse de sensibilité

<sup>93</sup> Ce pourcentage s'élève à 66 % en Région de Bruxelles-Capitale en 2015.

La valeur minimum du paramètre « critère socio-économique relatif aux frais de la procédure de recouvrement et au montant des créances irrécouvrables chez les fournisseurs et GRD » a été établie à partir d'une moyenne de plusieurs indicateurs socio-économiques disponibles pour les deux Régions. Le tableau ci-dessous reprend les valeurs de ces indicateurs en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capital ainsi que le calcul du différentiel moyen entre les deux Régions.

	RW	RBC	Différentiel	Différentiel moyen
<b>Proportion de personnes à risque de pauvreté (SILC 2011)</b>	19,20%	33,70%	0,57	0,68
<i>SPF Economie - Direction générale statistique et Information économique - EU-SILC-2011</i>				
<b>Part des ménages touchés par la "Précarité énergétique mesurée" en 2013</b>	19,10%	15,50%	1,23	
<b>Part des ménages touchés par la "Précarité énergétique cachée" en 2013</b>	3,10%	11,10%	0,28	
<b>Part des ménages touchés par la "Précarité énergétique ressentie" en 2013</b>	7,40%	10,20%	0,73	
<i>Baromètre de la précarité énergétique (2009-2013) - Fondation Roi Baudoin</i>				
<b>Rapport entre le nombre de logements sociaux par rapport au nombre de ménages privés (2013)</b>	8,82%	14,77%	0,60	
<i>Société Wallonne du Logement, Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles, Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse</i>				
<b>Taux de chômage</b>	11,80%	17,70%	0,67	
<i>SPF Economie - Direction générale statistique et Information économique - 4 ème trimestre 2014</i>				

Tableau 26: La valeur minimum du paramètre « critère socio-économique relatif aux frais de la procédure de recouvrement et au montant des créances irrécouvrables chez les fournisseurs et GRD »<sup>94</sup>

<sup>94</sup> **Précarité énergétique mesurée** : dépenses énergétiques trop élevées par rapport au revenu disponible. « La Région de Bruxelles-Capitale compense quelque peu la faiblesse des revenus de ses habitants et la très forte pression immobilière (coût du logement très élevé) grâce à la typologie de ses logements (cf. importance des appartements qui représentent une surface généralement plus petite et une moindre déperdition thermique). De sorte qu'à ce niveau, c'est la Région wallonne qui enregistre le taux le plus élevé de ménages touchés et le plus grand écart (profondeur) par rapport au seuil de dépenses jugé « acceptable ». »

**Précarité énergétique cachée** : faiblesse des dépenses énergétiques par rapport aux ménages vivant dans une situation semblable.

**Précarité énergétique ressentie** : difficultés financières à chauffer le logement correctement. (Baromètre de la précarité énergétique, 2009-2013, Fondation Roi Baudoin).

L'impact sur les surcoûts sociétaux totaux de la variabilité des paramètres étudiés est présenté ci-après. Il est constaté que **malgré l'évolution à la hausse ou à la baisse de ces paramètres**, suivant l'échelle de valeur définie ci-avant, l'impact du scénario étudié, du basculement vers une procédure basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne, **engendre au global des surcoûts sociétaux**.

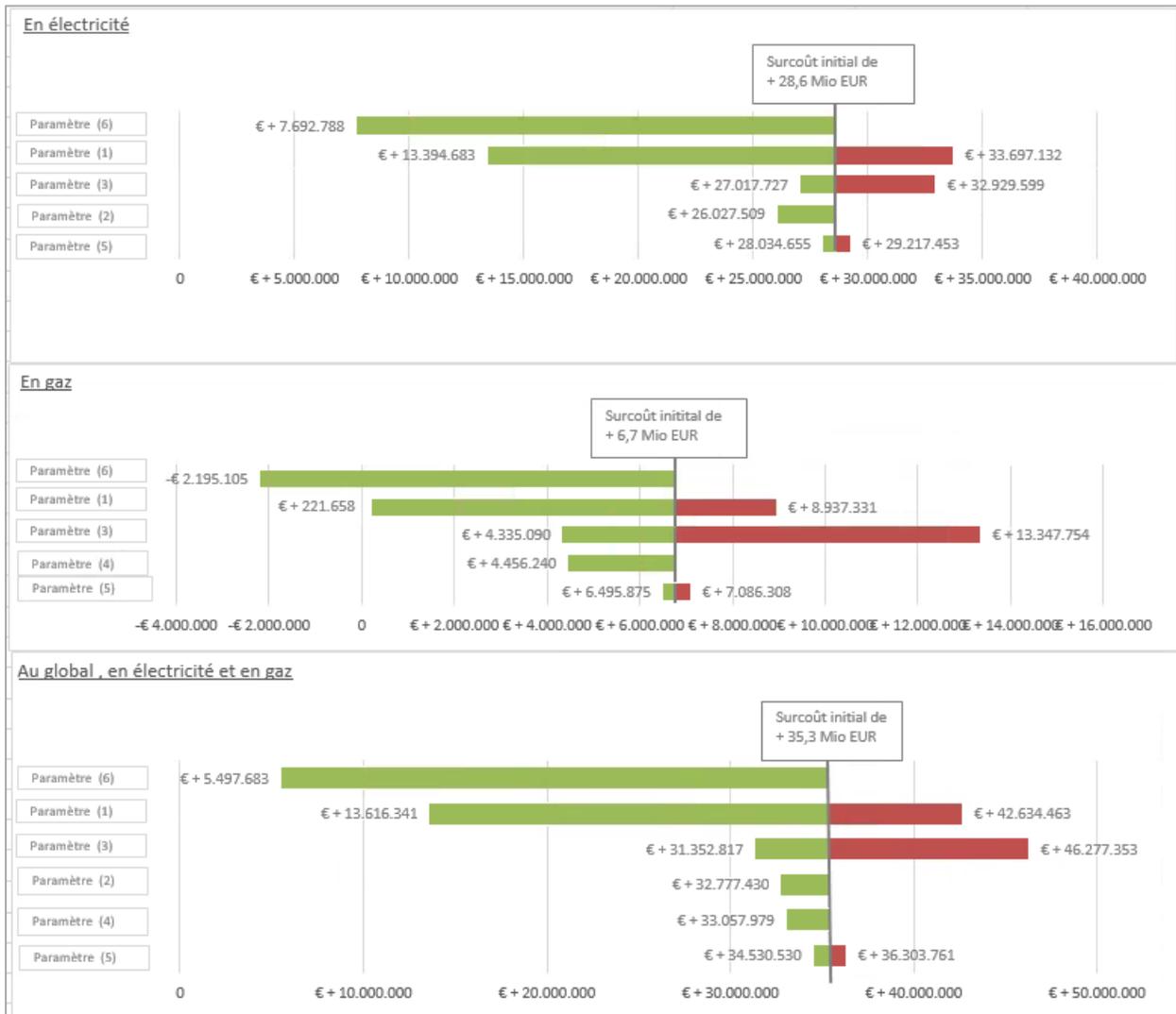


Figure 59: L'impact sur les surcoûts sociétaux totaux de la variabilité des paramètres étudiés

#### **4.3.7. Constats de l'étude quantitative**

Le Ministre, dans sa demande, a sollicité la CWaPE afin d'établir les **coûts pour la collectivité** des différents systèmes existants d'apurement des dettes énergie.

L'étude quantitative a porté en particulier sur la comparaison des coûts sociétaux de la procédure de défaut de paiement basée sur le **système du compteur à budget en Région wallonne** avec celle basée sur le **système du limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale**. L'année 2014 a été prise en compte étant donné qu'il s'agit de la dernière année complète de données disponibles. Les projets d'évolutions en matière législative en Région wallonne (notamment les AGW OSP et CLE) ne sont pas intégrés dans cette étude.

Les coûts sociétaux totaux constatés en Région wallonne pour l'année 2014 s'élèvent en électricité à € 86,8 millions et en gaz à € 39,4 millions et en Région de Bruxelles-Capitale à €22,4 millions en électricité et à €17,2 millions en gaz.

En Région wallonne, il est constaté que **55%** de ces coûts sociétaux totaux sont à charge des **gestionnaires de réseau de distribution**. En Région de Bruxelles-Capitale, la majorité de ces coûts, à savoir **60%**, est par contre supportée par les **fournisseurs commerciaux**.

Alors que les coûts des obligations de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution, répercutés au client final via les tarifs de distribution, sont moins élevés en Région de Bruxelles-Capitale, les fournisseurs commerciaux supportent quant à eux une charge importante en matière de protection des clients résidentiels. Celle-ci est notamment liée à la prise en charge des consommations impayées sous limiteur de puissance, à une durée plus ou moins longue de la période de recouvrement de créances ou encore à des coûts liés au passage devant le Juge de paix.

Le cadre législatif en matière d'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale se distingue de celui de la Région wallonne sur plusieurs aspects et notamment quant à l'obligation de recourir au **Juge de Paix en Région de Bruxelles-Capitale** pour procéder à une coupure.

Le Juge de paix bruxellois rencontré considère que leur compétence en matière de coupures cadre relativement bien avec le rôle de protection des plus faibles de la Justice de paix. En effet, la Justice de paix est une structure relativement décentralisée et de proximité et permet une approche individualisée.

Cependant, cette étape implique des frais à supporter tant pour le débiteur, que pour le fournisseur et la collectivité. Certains sont par ailleurs difficilement quantifiables. La possibilité d'introduire une demande de résolution du contrat devant le Juge paix par voie de requête contradictoire a notamment eu un impact en matière de charge de travail et d'encombrement des dossiers dans certains cantons, avec pour conséquence un allongement du délai de traitement des dossiers, de la période de recouvrement de créances et un endettement plus important des ménages. Par ailleurs, il est interpellant de constater une faible comparution des clients concernés et dès lors, un taux élevé de jugements par défaut avec une condamnation au paiement du principal et une résiliation du contrat.

De plus, l'**impact** de cette procédure de défaut de paiement en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale **sur l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie** a également été évalué au travers de plusieurs méthodes.

Dans les différents scénarios proposés pour objectiver la dette, il apparaît que le système sous limiteur de puissance en **Région de Bruxelles-Capitale conduit à un endettement plus important de l'URD sur base des chiffres de l'année 2014**. Sur base des montants des créances irrécouvrables supportées par les fournisseurs commerciaux et GRD ainsi que sur base des montants des aides sociales octroyées par les C.P.A.S. en 2014, pondérés en fonction du nombre de clients ayant des dettes énergie, l'endettement des ménages en matière d'énergie est presque deux fois plus élevé en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne. Comme précisé préalablement, ce constat peut être lié à une consommation sous limiteur durant une période de recouvrement de créances plus ou moins longue, ou encore au type de saisine et aux délais de traitement des demandes de résolution de contrat par le Juge de paix.

Enfin, le **scénario quantitatif théorique** avait pour objectif d'estimer l'évolution des coûts sociétaux en cas d'un basculement *hypothétique* d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget vers celle basée sur le limiteur de puissance en Région wallonne.

Il s'avère que, sur base des hypothèses définies, une **augmentation globale des coûts sociétaux** de €+28,6 millions en électricité et de € +6,7 millions en gaz est constatée pour l'année du basculement par rapport à l'année de référence 2014. **L'analyse de sensibilité** montre toutefois que, malgré l'évolution à la hausse ou à la baisse des paramètres de base, des surcoûts sociétaux restent engendrés.

Par ailleurs, les coûts de la procédure sont **transférés des GRD vers les fournisseurs commerciaux**, avec pour conséquence un **endettement plus important des ménages**. En effet, alors que la dette était stoppée après le placement du compteur à budget, il est constaté dans ce nouveau scénario que les impayés sous limiteur de puissance et les frais qui y sont liés augmentent de manière importante. L'augmentation de la durée de la période de recouvrement influence également la hauteur de ces impayés.

En outre, **l'avantage économique pour les GRD de basculer de système est limité** car le coût de l'amortissement de l'outil « compteur à budget », toujours utilisé, continue à exister. L'avantage économique est cependant **plus important en gaz** étant donné le GRD ne doit plus placer aucun dispositif.

Dans un contexte d'évolution technologique vers le compteur intelligent à moyen terme, il n'y aurait donc pas d'intérêt économique pour la Région wallonne dans son ensemble d'abandonner le compteur à budget au profit du limiteur de puissance avant l'arrivée des compteurs intelligents. Pour le client final en défaut de paiement, ce basculement se traduira par une augmentation de ses dettes d'énergie, toutes choses restant égales par ailleurs.

Dans un contexte où les compteurs intelligents seraient déjà implémentés, tant les coûts liés aux compteurs à budget qu'au limiteur de puissance seraient réduits par la diminution des frais de déplacements des GRD car les opérations d'activation et désactivation de la fonction prépaiement ainsi que de coupure pourraient se faire à distance. De même, un système de rechargement généralement moins coûteux pourrait être mis en place.

## **5. RECOMMANDATIONS**

### **5.1. Recommandation principale**

Dans le cadre de son plan transversal de lutte contre la pauvreté, et afin d'assurer la poursuite des objectifs d'accès à tous à l'énergie et de lutte contre le surendettement, le Gouvernement wallon a souhaité évaluer la politique des compteurs à budget. Cette évaluation, confiée à la CWaPE, devait porter sur l'analyse du système des compteurs à budget au regard d'autres politiques d'apurement des dettes d'énergie.

Les résultats des différentes études et enquêtes réalisées par la CWaPE conduisent à réaffirmer tant le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement que celui du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport cout/efficacité.

Premièrement, les résultats de l'enquête téléphonique et des focus groupes révèlent un degré élevé de satisfaction et attestent que l'outil « compteur à budget », tout en étant améliorable, est adopté et perçu positivement par une majorité des clients qui en disposent. Cette majorité de clients considère le compteur à budget comme un de gestion des consommations et comme un moyen de limiter leur endettement.

Deuxièmement, l'analyse quantitative a démontré que le passage à un système de limiteur de puissance en lieu et place d'un système de prépaiement utilisant le compteur à budget ne serait pas de nature à réduire les coûts pour la collectivité, et est même susceptible d'aggraver l'endettement des ménages.

L'arrivée à moyen terme de compteurs intelligents rend inutile un changement d'envergure à court terme, à condition que ces compteurs soient aussi communicants, prérequis à la possibilité de les utiliser avec une fonction de prépaiement.

Toutefois, pour une minorité de clients, et notamment ceux en précarité énergétique, le compteur à budget conduit à des privations importantes, portant atteinte à la dignité humaine, et ne paraît pas être en mesure de répondre à lui tout seul aux besoins de ces populations.

En conséquence, il apparaît indispensable à la CWaPE, d'une part, d'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget tout en travaillant davantage à son acceptation et, d'autre part, d'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées dès lors que le compteur à budget montre certaines limites, entre autres lorsque celui-ci est placé sur le vecteur chauffage ou dans le cas où le budget des ménages est insuffisant pour couvrir les besoins énergétiques de base. C'est pourquoi, les recommandations développées ci-après doivent être mises en œuvre en cohérence les unes avec les autres.

Ces recommandations devraient par ailleurs faire l'objet d'une analyse coûts/bénéfices afin de définir la ou les meilleures options permettant de rencontrer au moindre coût les attentes des utilisateurs.

Finalement, l'évolution de la précarité dans notre société ne peut pas être abordée uniquement par le biais de la politique énergétique. En effet, celle-ci ne peut répondre qu'à une partie des multiples difficultés engendrées par cette évolution.

## **5.2. Acceptance et domestication du compteur à budget**

Le compteur à budget est un outil technique, un objet, qui permet le prépaiement. Afin d'optimiser son efficacité, il doit être **accepté** et **domestiqué**.

La CWaPE est d'avis que l'acceptation et la domestication de l'outil compteur à budget nécessitent d'affirmer le prépaiement comme une aide à la gestion et non comme une sanction comme c'est encore trop souvent le cas. Afin de renforcer l'image positive du prépaiement et par la même occasion du compteur à budget, il semble indispensable de ne pas associer systématiquement le compteur à budget à une situation de défaut de paiement.

Au-delà de l'image dont devrait idéalement jouir le compteur à budget pour être considéré comme une aide à la gestion, les conditions nécessaires à l'acceptation et à la domestication du compteur à budget sont notamment les suivantes :

- du temps

L'enquête a mis en avant qu'une durée minimale est nécessaire à l'utilisateur pour comprendre le fonctionnement de l'appareil et l'intégrer dans ses pratiques quotidiennes (fréquence des rechargements, hauteur des montants à recharger, intégration des déplacements vers les lieux de rechargement dans ses habitudes, ...).

- une information suffisante, accessible et fiable

Pour maximiser les chances que le compteur à budget soit accepté par l'utilisateur, il est évident que le GRD, dans son rôle de facilitateur de marché, a une fonction essentielle à remplir. Ainsi à l'occasion du placement du compteur, l'agent du GRD doit pouvoir donner à l'utilisateur les informations de base importantes quant aux modalités d'utilisation de ces compteurs et quant aux différentes possibilités d'aide ou de guidance auxquelles l'utilisateur a droit, l'acquisition de ces informations constituant la première étape vers l'acceptation de l'outil. Il est dès lors fondamental que les GRD s'assurent que leurs agents puissent prendre en charge la transmission de cette information. Ce moment privilégié devra aussi être repensé lorsque les compteurs communicants seront opérationnels.

De même, lorsque le GRD constate que le client rencontre des difficultés dans l'utilisation de son compteur à budget (par exemple, des rechargements irréguliers, des autocoupures fréquentes ou de questions fréquentes de l'utilisateur), le GRD pourrait recontacter téléphoniquement le client ou le rencontrer dans un bureau d'accueil.

L'accessibilité et la compréhension de l'information, via les brochures, les sites internet des GRD, les agents du service clientèle du GRD ou le compteur à budget lui-même sont de première importance dans le cadre de l'acceptation et de la domestication de l'outil. Cette accessibilité dépend partiellement du lieu où est placé le compteur à budget. Un compteur à budget placé à proximité ou dans une pièce de vie aura davantage de chances d'être assimilé par un utilisateur que dans les cas où il est placé dans des communs, à la cave voire à l'extérieur. Actuellement, le compteur à budget est cependant placé en lieu et place du compteur existant, et ce, pour des contraintes de coûts. Il y aurait lieu de repenser l'emplacement du compteur dans les habitations sur le long terme. Néanmoins, l'avènement des compteurs communicants devrait permettre des évolutions technologiques permettant de mettre plus facilement à disposition l'information du compteur (cf. infra).

Enfin, l'utilisateur doit pouvoir se fier à l'information mise à sa disposition tant via le compteur à budget lui-même que via les sites internet des GRD et les services technique et clientèle de ces derniers (explications fonctionnement compteur, les mises à jour des points de rechargement).

- Une confiance en l'outil et une facilité d'utilisation

La confiance dans l'outil implique également que celui-ci soit irréprochable d'un point de vue technique alors que les focus groupes ont mis en avant des dysfonctionnements du compteur à budget, notamment lors des rechargements. Les **difficultés et contraintes liées aux rechargements** sont fortement montrées du doigt par les utilisateurs et ne contribuent pas à en permettre un usage aisé.

Dans ce cadre, le GRD doit, d'une part, s'assurer que le nombre de points de rechargement accessibles aux clients concernés soit suffisamment important et conforme au prescrit légal en la matière et, d'autre part, veiller à limiter tant que possible les changements de lieu et les pannes des points de rechargement et des compteurs.

De plus, il apparaît à la CWaPE que le nombre de points de rechargement devrait pouvoir être augmenté de manière à en renforcer l'accessibilité à la clientèle concernée. Cet accroissement des points de rechargement pourrait passer par :

- o une convention de collaboration entre les GRD et les pouvoirs locaux facilitant la mise à disposition de davantage de points de rechargement sur le territoire de chaque commune : dans les bureaux et les services communaux à la population tels le CPAS, les bibliothèques,... Cette convention devrait par ailleurs prévoir que les CPAS soient consultés afin de déterminer les endroits les plus accessibles. En outre, elle devra organiser le financement via les tarifs OSP des surcoûts engendrés dans le chef de ces pouvoirs locaux ;
- o la recherche de nouvelles solutions technologiques pour recharger la carte du compteur, dans l'attente des compteurs communicants ;
- o à défaut, un accroissement du nombre de bornes de rechargement externes.

Par ailleurs, l'acceptation du compteur à budget nécessite que son utilisation ne génère **pas de frais supplémentaires** à charge de l'utilisateur. Cette absence de frais supplémentaires implique la gratuité du placement du compteur à budget mais également la garantie de la gratuité des rechargements. Aussi, il est indispensable que le GRD exerce un suivi strict des points de rechargement logés dans des commerces de proximité où certains commerçants peu scrupuleux compteraient des frais pour un rechargement dès lors que le client n'achète rien.

Les utilisateurs de compteurs à budget ont également fait part de leur souhait de voir les rechargements facilités (par exemple en diversifiant les lieux et les heures de rechargements) et les rechargements en liquide autorisés afin de ne pas exclure ceux qui ne disposent pas d'une carte bancaire.

De même, de manière à limiter l'effet stigmatisant du rechargement du compteur à budget aux yeux de tous, les utilisateurs sont demandeurs de lieux de rechargement leur assurant un **minimum de discrétion**.

D'un autre côté, la confiance dans l'outil requiert de réduire au minimum les inconvénients liés à l'utilisation du compteur à budget. Par inconvénients, il faut comprendre entre autres la **coupure pour défaut de crédit**, autrement appelée auto-coupure, plus particulièrement lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur de chauffage et l'émission de **factures de régularisation (montants importants)** alors qu'il s'agit de prépaiement.

L'outil compteur à budget montre, en effet, certaines limites dans la problématique des coupures en période hivernale sur le vecteur chauffage. Pour pallier ces difficultés et éviter que les utilisateurs cherchent des alternatives onéreuses et potentiellement dangereuses pour leur santé, la CWaPE préconise des mesures spécifiques adaptées à ces situations particulières. Ces mesures, développées ci-après, porteraient par exemple :

- sur des mesures ou aides spécifiques pour les périodes de grand froid ;
- sur une extension des aides sur le modèle du « fonds Mazout », à savoir s'appliquant à tous et pas uniquement aux clients protégés.

Dans le cas particulier du gaz, le redémarrage du compteur à budget après coupure apparaît comme problématique pour bon nombre d'utilisateurs. Cependant, la technologie du compteur à budget gaz est telle qu'un contrôle de l'étanchéité de l'installation doit être réalisée pour le redémarrer après une coupure. Pour autant que l'évolution de la technologie le permette, ce redémarrage devrait être facilité, à tout le moins mieux expliqué.

Le prépaiement des consommations au travers de l'utilisation du compteur à budget ne devrait logiquement pas mener à l'émission de factures de régularisation fortement en défaveur du client. Or l'analyse des données que la CWaPE a pu récolter a mis en avant un nombre conséquent de factures importantes.

Un travail d'analyse des GRD et fournisseurs portant sur un échantillon de facture est en cours de réalisation et devrait aboutir début 2017. Sur cette base, la CWaPE procédera à une identification des situations problématiques et le cas échéant à une proposition de solutions.

Sans attendre les résultats de cette analyse, la CWaPE est d'avis que les actions suivantes pourraient déjà être entreprises par les fournisseurs et GRD :

- une meilleure gestion de la charge externe, laquelle vise à couvrir la consommation sous exclusif de nuit, de manière à réduire l'impact de cette consommation non soumise à prépaiement sur la hauteur de la facture de régularisation. Cette meilleure gestion pourrait passer en cas de présence d'un compteur exclusif de nuit par une obligation légale de prélever une charge externe et d'adapter celle-ci en fonction de la consommation du client ;
- une obligation à charge des fournisseurs et GRD de respecter un délai de résolution des cas suspects (factures spécialement élevées, consommations anormales, absence de rechargements, ...)
- le non remboursement des provisions pour l'hiver réalisées en été via le compteur à budget gaz, notamment pour les cas de clients dont la facture de régularisation est émise juste avant le début de la période hivernale.

### **5.3. Protection de la clientèle précaire**

L'acceptation et la domestication du compteur à budget permettent d'en optimiser l'efficacité mais n'empêchent pas le compteur à budget de montrer des limites, entre autres dans les cas où le budget des ménages est insuffisant pour couvrir les besoins énergétiques de base ou lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur chauffage.

Aussi, le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement doit d'une part être précédé d'une politique de prévention des risques et d'autre part être accompagné de protections additionnelles et d'aides ciblées au bénéfice de la clientèle précaire.

Ainsi, la CWaPE rappelle qu'avant toute chose une politique efficace de protection du consommateur commence par un travail de prévention afin de réduire les risques de difficultés chez les clients fragilisés.

Ce travail de prévention devra prendre différentes formes et être axé :

- sur l'éducation de la clientèle potentiellement vulnérable (cours élémentaire de gestion de budget, formation à la gestion des consommations d'énergie), qui relèverait d'une compétence plus large que celle actuellement dévolue aujourd'hui aux CPAS ;
- sur l'amélioration de la performance énergétique des logements, en particulier ceux occupés par des locataires (renforcement des dispositifs existants, augmentation du nombre de tuteurs énergie, obligations en matière de performance énergétique des logements minimales à charge des propriétaires sur le long terme, ...)
- sur des mesures d'allègement de la charge des dettes d'énergie de manière à permettre au ménage concerné de rembourser ses dettes sans toutefois lui imposer des contraintes budgétaires au-delà de l'acceptable (Plan de paiement raisonnable).

Au-delà de ce travail de prévention, la CWaPE est d'avis que l'octroi de protections additionnelles et d'aides ciblées à la clientèle précaire et l'utilisation d'un compteur à budget doivent être complémentaires. A défaut, il est à craindre que des mesures (protections, aides, ...) prises isolément et non accompagnées de l'utilisation de l'outil compteur à budget conduisent dans certains cas à une déresponsabilisation du client et ratent en définitive leur cible. A contrario l'utilisation d'un compteur à budget par un ménage dans une situation de précarité, ne faisant pas l'objet d'une aide ciblée ou d'une protection additionnelle, pourrait également renforcer la précarité de sa situation.

L'identification de la clientèle précaire passe inmanquablement par un travail de détection de la précarité énergétique sur base d'indicateurs que les GRD, CPAS et autres services sociaux seraient en mesure de reconnaître et d'interpréter. Ces indicateurs sont liés à l'usage énergétique (défaut de paiement, auto-coupeure, faible taux de rechargement, ...) et aussi à d'autres indicateurs de natures diverses (niveau de revenu, état du logement, hauteur des dettes accumulées).

Une fois les situations problématiques identifiées, les clients concernés feraient l'objet d'un accompagnement social de la part de leur CPAS. Dans ce cadre, le rôle des différents acteurs de marché est important tant pour convaincre une clientèle qui le cas échéant rechigne à franchir la porte du CPAS pour solliciter de l'aide que pour encadrer des familles en difficulté en leur prodiguant des conseils ou en mettant à leur disposition des outils leur permettant une gestion la plus optimale de leurs consommations d'énergie. Aussi, une délocalisation des services des CPAS dans d'autres lieux de service est à envisager, par exemple : permanence ou rencontre planifiée dans les guichets énergies ou les mutuelles.

Pour ce faire, il est impératif d'élargir tant que faire se peut la boîte à outils des CPAS afin de leur permettre de trouver l'outil ou les outils les plus adaptés à la situation particulière du client précaire.

Cette boîte à outils des CPAS devrait leur permettre de pouvoir identifier les clients en difficultés et de mettre en œuvre un large éventail de mesures d'accompagnement.

Pour l'identification, il faut renforcer les dispositifs déjà en place et les compléter par la mise à disposition aux CPAS des informations suivantes :

- une information sur les clients sous compteur à budget avec des factures de régularisation impayées, sur les clients coupés suite à un refus de placement de compteur à budget, ... ;
- une information sur les clients confrontés à une ou plusieurs auto-coupeures ;
- une information en provenance des associations sociales et de consommateurs, permettant de toucher des clients éprouvant des difficultés ;

Pour les mesures d'accompagnement, il faut renforcer le champ d'action des CPAS et leur autonomie, et ainsi leur permettre plus librement et facilement de

- octroyer le statut de protégé régional et le tarif social ;
- recourir à des tuteurs énergie en vue de guidances énergétiques ;
- démarrer une procédure de guidance budgétaire ou de médiation de dettes au bénéfice du client précaire ;
- octroyer une aide financière en vue d'un apurement partiel ou total de la dette d'énergie ;

- demander le placement d'un compteur à budget ;
- octroyer la fourniture minimale tant en électricité qu'en gaz.

Ce rôle spécifique et d'importance dévolu aux CPAS requiert un financement suffisant de ces derniers pour l'ensemble des missions qui leur sont confiées au travers de la politique sociale énergétique mise en place en Région wallonne. Il devra être affiné lors de l'accord sectoriel (*cf. infra*).

Dans ce cadre, la CWaPE recommande de renforcer voire **d'étendre certaines des mesures actuelles**.

L'octroi d'un nouveau statut de client protégé régional à des clients en précarité énergétique devrait être de nature à diminuer les tensions sur le budget des ménages concernés. En effet, une différence de prix de l'ordre de 30 % entre le tarif commercial du fournisseur et le tarif social devrait permettre **d'alléger le budget consacré aux dépenses énergétiques**. La CWaPE est d'avis que cette protection doit davantage être de type conjoncturelle et par nature temporaire.

A ce sujet, la CWaPE renvoie à son avis sur la révision des AGW OSP (avis de la CWaPE CD-16f16-CWaPE-1593) dans lequel elle soutient le principe d'octroyer le statut de client protégé régional via le principe d'octroi de la PRC (protection régionale conjoncturelle), aux clients précarisés déclarés en défaut de paiement ou confrontés à des difficultés temporaires, des auto-coupures, .... Elle leur permettrait, outre de bénéficier du tarif social, d'avoir accès le cas échéant après analyse du CPAS à la fourniture minimale garantie ou à l'aide hivernale.

Par ailleurs, la CWaPE propose que la protection régionale porte initialement sur une période de douze mois. Au terme de cette première période, la situation du client précaire fera l'objet d'une évaluation via la Commission locale pour l'énergie ou tout autre organisme réunissant le GRD, le CPAS et le client ou la personne le représentant.

En vue de **l'objectif de maîtrise de l'endettement**, la CWaPE rappelle sa proposition, formulée au travers de l'avis sur la révision des AGW, d'introduire l'impossibilité pour le client déclaré en défaut de paiement et faisant l'objet d'une demande de placement de compteur à budget en cours de changer de fournisseur. Les objectifs de cette mesure sont premièrement d'éviter que le client n'introduise systématiquement une demande de changement de fournisseur afin d'éviter le placement du compteur à budget, deuxièmement, d'empêcher la constitution de dettes multiples chez différents fournisseurs (« effet carrousel ») et finalement de générer des coûts inutiles chez les GRD qui doivent traiter, planifier, puis annuler ces demandes de placement de compteur à budget, et qui de surcroît en cas de retard dans la procédure devront verser une indemnité aux fournisseurs.

Pour ce qui concerne **l'objectif de garantie d'accès à l'énergie**, la CWaPE recommande d'agir au travers de deux instruments que sont le crédit de secours et la fourniture minimale garantie en électricité ou l'aide hivernale en gaz.

La garantie d'accès à l'énergie pourrait être améliorée via une **augmentation du crédit de secours**, lequel donne au client un délai complémentaire avant la coupure le temps pour lui d'aller recharger la carte de son compteur à budget. Le crédit de secours actuel, exprimé en euros et correspondant en moyenne à une consommation de trois jours, pourrait être étendu à l'équivalent d'une semaine de consommation. Toutefois, afin de conscientiser le client à la nécessité d'aller recharger dans les meilleurs délais, la CWaPE propose d'une part que la puissance en électricité soit progressivement limitée, ou qu'un montant maximum en euro en électricité ou en gaz soit limité par jour, et d'autre part que le GRD travaille à rendre l'alarme préventive plus accessible pour le client. L'avènement des compteurs communicants devrait rendre ces évolutions possibles.

**La fourniture minimale garantie** constitue l'autre moyen préconisé par la CWaPE pour agir sur la garantie d'accès à l'énergie. Au regard du retour d'expérience des GRD et CPAS, il semble que, malgré les procédures mises en place, les clients sous compteur à budget qui bénéficient de la fourniture minimale garantie créent une dette plus ou moins importante dont ils n'ont, pour la majorité des cas, pas conscience et qu'ils ne comprennent pas. Les focus groupes ont aussi mis en avant que les clients qui la comprennent s'en méfient et la considèrent comme « un cadeau empoisonné ». En conséquence, la CWaPE est d'avis que la fonction limiteur de puissance ne devrait être activée qu'à la demande du CPAS qui aurait dans sa mission de détection de la précarité énergétique mis le doigt sur la situation problématique d'un ménage précaire. La CWaPE considère que la fourniture minimale devrait cibler les ménages réellement dans le besoin (mesure conjoncturelle et non structurelle) et qu'en conséquence les cas visés pourraient concerner des clients protégés tels qu'élargis selon le principe de la PRC. L'octroi de la FMG, sa durée, son éventuelle prolongation, la prise en charge éventuelle de la dette par le fonds énergie ainsi que le suivi de la situation du client seraient du ressort du CPAS.

Dans le même ordre d'idée, **l'aide hivernale en gaz**, pour les ménages qui utilisent le gaz comme vecteur chauffage, devrait également être accessible à tout client protégé tel qu'élargi selon le principe de la PRC. La CWaPE préconise que cette extension de l'octroi de l'aide hivernale se fasse sur le modèle du fonds Mazout et soit confié à la gestion du CPAS. Ces mesures seraient d'autant plus importantes durant les périodes de grand froid.

#### **5.4. Prépaiement sous régime des compteurs communicants**

Si la fonctionnalité de prépaiement est maintenue en Région wallonne, vu que les actuels compteurs à budget (paygard) ne sont plus fabriqués, les compteurs communicants devront les remplacer prochainement. Les compteurs communicants feront bientôt partie du paysage énergétique wallon et offriront de nouvelles possibilités de fonctionnalités relatives au prépaiement.

Dès lors, ces compteurs communicants remplaceront petit à petit les compteurs à budget tels que nous les connaissons aujourd'hui. Cette évolution doit pouvoir être préparée par le GRD et être acceptée par l'utilisateur du compteur à budget. Dans ce contexte, la CWaPE considère que les GRD doivent mettre en place une gestion active de ce changement en concertation avec les acteurs du marché.

Cette gestion active du changement devra passer par une information adéquate envers les clients finals ainsi que par une phase de pilotage permettant de tester et d'affiner les nouvelles fonctionnalités du prépaiement ainsi que leur acceptation et domestication par les clients. Ce ou ces pilotes seront organisés par les GRD en étroite collaboration avec les fournisseurs, les CPAS et en toute transparence avec les autres acteurs concernés.

Ces pilotes seront aussi l'occasion pour le GRD de rendre l'outil prépaiement moins stigmatisant que l'actuel *Payguard*. Aussi, en collaboration avec les fournisseurs, l'utilisation du prépaiement par des publics visant à mieux gérer leur budget énergie ou souhaitant mieux comprendre et rationaliser leur consommation d'énergie pourra être promue.

La CWaPE recommande le pilotage et le développement des nouvelles fonctionnalités de prépaiement suivantes sous compteur communicant :

- Diversification des moyens de paiement afin de recharger son compteur via virement ou dépôt bancaire, applications internet ou *apps* dédiées, sms, ... A cette occasion, il y aura lieu de vérifier que le temps entre le moment du paiement et la réactivation du compteur soit acceptable pour le client.
- Possibilité de supprimer en mode prépaiement la facture de régularisation et l'opportunité de la remplacer par un bilan énergétique annuel purement informatif.
- Mise à disposition d'informations nouvelles et le maintien de l'information existante sur le compteur à budget actuel tant sur le compteur que via de nouveaux médias : site internet, *apps*, sms, ... Au vu des résultats de l'enquête et des enseignements des focus groupes, la CWaPE considère comme essentiel de garantir en priorité la meilleure accessibilité aux données suivantes : crédit disponible en euros, alarme préventive selon différents seuils de crédit restant. Par ailleurs, il apparaît que certains utilisateurs consultent le crédit restant sur le compteur à budget plusieurs fois par jour. Il est donc tout autant essentiel que le GRD continue à fournir une information détaillée et presque en temps réel comme service minimum de base en guidance énergétique. Ces données pouvant être communiquées autrement que via le compteur communicant si la technologie ne le permet pas.

En outre, les informations mises à disposition devront offrir un niveau d'accessibilité comparable à la situation actuelle d'un compteur à budget se situant à un endroit de passage de l'habitation, en d'autres termes, facilement consultable par tout membre de la famille.

Enfin, la possibilité de paramétrer ces informations devrait être offerte au client comme, par exemple, le fait de recevoir ou non un sms lorsque son crédit disponible descend en-dessous d'un seuil qu'il a lui-même fixé, de même qu'en cas de consommation anormalement élevée, ...

- Le prépaiement sur base volontaire et voulue du client final, sans lien avec une situation de défaut de paiement.

Le compteur communicant offrira aussi la possibilité d'avoir une meilleure connaissance des auto-coupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie. Même si l'utilisation de cette information par un organisme public pourrait être vécue comme une intrusion dans la vie privée par certains utilisateurs et ainsi introduire une forme de méfiance par rapport au compteur communicant, la CWaPE considère que ces informations sur les auto-coupures devraient initier une action de la part du CPAS en matière d'aide, de guidance énergétique ou de protection.

Finalement, la CWaPE constate que certains usages actuels liés aux compteurs à budget ayant démontré toute leur pertinence, comme par exemple les périodes de non-coupures durant les heures de soirées et de week-end, ne se retrouvent pas dans la législation applicable. La CWaPE est d'avis que ces bonnes pratiques devraient être inscrites dans les AGW OSP ou, à tout le moins, être reprises dans les fonctionnalités des futurs compteurs communicants en mode prépaiement.

## **5.5. Accord sectoriel**

Les difficultés rencontrées par les utilisateurs de compteurs à budget notamment au niveau des rechargements et de leur facture de régularisation, l'incompréhension persistante des ménages face à la libéralisation du marché ou encore les problèmes d'accessibilité à l'information et de la bonne compréhension de celle-ci amènent la CWaPE à proposer la mise en œuvre d'un accord sectoriel régional portant tant sur l'information au sens large du client que sur les améliorations à apporter à l'outil compteur à budget.

Cet accord sectoriel serait le résultat d'une collaboration des différents acteurs présents sur le segment résidentiel du marché de l'énergie en Région wallonne, à savoir entre autres les fournisseurs, les GRD, les CPAS, les associations sociales et de consommateurs et l'administration.

Le Ministre de l'énergie, après avis de la CWaPE, pourra formaliser cet accord de collaboration.

L'enquête téléphonique et les focus groupes ont mis en avant un besoin de la clientèle quant à une meilleure information. Cette meilleure information passe probablement par :

- La nécessité de **diversifier les voies de communication** en ce compris les médias modernes afin de toucher le public le plus large possible et ainsi en renforcer l'accessibilité ;
- La nécessité de **personnaliser** l'information, seul moyen de sensibiliser réellement une partie de la clientèle ;
- La nécessité de **simplifier** l'information communiquée en allant à l'essentiel;

L'accord sectoriel pourrait ainsi reprendre les grands principes garants d'une communication et d'une information vers le client qui soient suffisantes, accessibles et fiables.

Au travers de cette communication adaptée et ciblée, les acteurs se doteront des outils de nature à apporter des solutions à certaines problématiques actuelles telles :

- Comment faire comprendre le marché libéralisé à la clientèle résidentielle, notamment à la clientèle précaire ?

- Comment changer l'image du compteur à budget / du prépaiement de manière à obtenir une acceptation « a priori » du compteur à budget et en conséquence éviter une coupure à ceux qui le refusent ? Comment par ailleurs mieux percevoir et mieux comprendre les raisons qui poussent les personnes concernées à refuser le placement du compteur à budget, et cela au prix d'une coupure ?
- Comment s'assurer que les clients résidentiels aient connaissance de leurs droits et finalement les exercent ?
- Comment réduire les barrières de l'accès aux aides et aux CPAS ?

D'un autre côté, l'utilisation de compteurs à budget génère son lot de dysfonctionnements ou d'attentes non rencontrées susceptibles de mettre à mal l'image du compteur et par là même son acceptation et sa domestication.

Pour chaque problématique visée, il conviendra, à l'issue de la collaboration entre les différents acteurs, d'identifier tant celui ou ceux qui en seraient à l'origine que les moyens à mettre en œuvre afin d'y apporter une solution.

Les problématiques relatives à l'utilisation d'un compteur à budget concernent entre autres :

- L'accessibilité du compteur à budget en tout lieu et en tout temps ;
- Les factures de régularisation des clients sous compteur à budget ;
- L'accessibilité, la diversité et la facilité des moyens et des points de rechargement ;
- La fréquence de communication des informations sur le compteur à budget ;
- La gestion autonome du client sous compteur à budget et la conscientisation de la possibilité de choisir son fournisseur et en conséquence d'agir sur le montant de sa facture ;

Outre ces différentes problématiques, la CWaPE est d'avis que l'accord sectoriel devrait confier, sous la forme d'une obligation de service public, un rôle accru aux fournisseurs en matière d'information et d'accompagnement du client, en ce compris lors du placement du compteur à budget et pour le traitement de la dette existante. Les fournisseurs pourraient offrir des services aux clients en matière de guidance énergétique et de meilleure gestion des consommations afin de réduire l'endettement de la clientèle précaire, en accord avec les services de base offerts par les GRD et CPAS. L'accord serait l'occasion de définir les rôles de chacun. Une rémunération de cette obligation de service public, si elle contribue à faire diminuer les coûts pour la collectivité et l'endettement des ménages, devrait pouvoir être envisagée pour les acteurs concernés.

Enfin, comme évoqué ci-avant, la transition vers les compteurs communicants doit pouvoir être préparée par les GRD au travers de projets pilotes de déploiement, en vue, notamment, de rencontrer les attentes et de répondre aux interrogations de la clientèle résidentielle. Au vu de l'implication des différents acteurs dans cette transition, la CWaPE est d'avis que sa préparation devrait être formalisée dans l'accord sectoriel.

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1: Répartition des clients en fonction du montant de la facture (fournisseur) .....	24
Figure 2: Evolution de la consommation des clients sous CàB électricité .....	26
Figure 3: Evolution de la consommation des clients sous CàB gaz .....	27
Figure 4: Carte de densité des 1210 répondants à l'enquête téléphonique .....	39
Figure 5: Carte de densité des clients sous compteur à budget en Wallonie.....	39
Figure 6: Carte du rapport entre le nombre d'adresses de l'échantillon par rapport au nombre d'adresses de clients sous compteur à budget .....	40
Figure 7: Tranche d'âge des 1210 répondants.....	43
Figure 8: Connaissance du statut de protégé du répondant .....	44
Figure 9: Répartition des 1210 répondants en fonction de leurs classes de consommation .....	45
Figure 10: Répartition des 1210 répondants en fonction de la durée d'utilisation du compteur à budget .....	46
Figure 11: Répartition des 1210 répondants - propriétaires/locataires .....	47
Figure 12: Comparaison du type de logement entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie .....	47
Figure 13: Comparaison du niveau d'instruction de la population entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie .....	49
Figure 14: Répartition des 1210 répondants en fonction de leur activité professionnelle .....	50
Figure 15: Répartition des 1210 répondants en fonction du revenu total de leurs ménages.....	52
Figure 16: Comparaison du vecteur principal de chauffage du logement entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie .....	53
Figure 17: Comparaison du vecteur principal de chauffage pour l'eau chaude sanitaire entre les données issues de l'enquête et les moyennes pour la Wallonie .....	53
Figure 18 : Répartition des répondants en fonction de leur préférence pour un compteur à budget ou un compteur classique .....	54
Figure 19: Raisons évoquées de la préférence pour un compteur à budget.....	55
Figure 20: Raisons évoquées de la préférence pour un compteur classique.....	56
Figure 21: Raisons évoquées de l'utilisation du crédit de secours du compteur à budget.....	57
Figure 22: Nombre de coupures subies sur les 6 derniers mois .....	58
Figure 23: Durée moyenne des coupures d'énergie suite à la pose du compteur à budget .....	59
Figure 24: Désagréments subis suite aux coupures.....	60
Figure 25: Le compteur à budget comme outil de gestion des dépenses d'énergie .....	61
Figure 26: Limitation de l'utilisation d'appareils suite à la pose du compteur à budget .....	62
Figure 27: Suppression ou report d'achat de biens ou de services suite à la pose du compteur à budget .....	63
Figure 28: Réalisation de travaux d'isolation suite à la pose du compteur à budget .....	64
Figure 29: Fréquence de consultation du compteur à budget.....	65
Figure 30: Autres informations considérées comme utiles sur le compteur à budget.....	66
Figure 31: Fréquence de rechargement du compteur à budget.....	67
Figure 32: Coûts sociétaux constatés en Région wallonne pour l'année 2014 en électricité et en gaz ..	113
Figure 33: Détail du montant des coûts supportés par les GRD en Région wallonne en 2014.....	116
Figure 34: Détail du montant des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne en 2014...118	
Figure 35: Détail du montant des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région wallonne en 2014 .....	121

Figure 36: Coûts sociétaux constatés en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2014 en électricité et en gaz .....	124
Figure 37: Détail du montant des coûts supportés par le GRD en Région de Bruxelles-Capitale en 2014.....	126
Figure 38: Détail du montant des coûts supportés par les fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale en 2014.....	128
Figure 39: Détail du montant des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région de Bruxelles-Capitale en 2014.....	130
Figure 40: Coûts sociétaux en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale .....	139
Figure 41: Coûts sociétaux par EAN au 31/12/2014 .....	124
Figure 42 : Coûts sociétaux par MWh consommé en 2014.....	139
Figure 43: Coûts sociétaux par client qui a au moins reçu une mise en demeure par les fournisseurs commerciaux ou sociaux en 2014 (RW) / 2015 (RBC).....	140
Figure 44: Coûts sociétaux par demande de placement de limiteur (ou de compteur à budget introduite (RW et RBC en élec.) ou équivalent en gaz .....	140
Figure 45: Coûts sociétaux par rapport au montant des ventes annuelles estimées en électricité en en gaz en RW et en RBC en 2014 .....	141
Figure 46: Evolution de la dette moyenne en fonction de la durée de la période de recouvrement .....	144
Figure 47: Montant des créances irrécouvrables à charge des fournisseurs et GRD et les aides sociales octroyées par les CPAS en 2014.....	145
Figure 48: Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie à partir du montant des irrécouvrables et aides sociales .....	146
Figure 49 : Montant des créances irrécouvrables à charge des fournisseurs et GRD et les aides sociales octroyées par les CPAS en 2014 en isolant l'effet volume/prix et socio-économique. ....	147
Figure 50: Nombre de limiteurs placés ou réputés placés sur le nombre de demandes de placement de limiteurs en RBC en 2014 .....	152
Figure 51: Nombre de procédures introduites devant le Juge de paix sur le nombre de demandes de placement de limiteurs de puissance en RBC en 2014 .....	153
Figure 52: Hypothèses relatives au nombre de placements de limiteur de puissance, de procédures introduites devant le Juge de paix ou de coupures dans le scénario de basculement de la procédure.....	153
Figure 53: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en électricité en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014.....	155
Figure 54: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en gaz en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014.....	155
Figure 55: Estimation de l'évolution des postes de coûts supportés par les fournisseurs. ....	156
Figure 56: Estimation de l'évolution des postes de coûts supportés par les GRD.....	160
Figure 57: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en électricité en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014.....	163
Figure 58: Estimation de l'évolution des coûts sociétaux en gaz en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014.....	163
Figure 59: L'impact sur les surcoûts sociétaux totaux de la variabilité des paramètres étudiés.....	167

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1: Taille et nombre d'enfants de moins de 18 ans dans le ménage .....	48
Tableau 2: Utilité de l'envoi des informations relatives au compteur à budget par sms ou internet .....	68
Tableau 3: Souhait de pouvoir faire des rechargements du compteur à budget avec le smartphone ou via internet.....	69
Tableau 4: Remarques complémentaires énoncées à la fin du questionnaire (question ouverte) .....	70
Tableau 5: Synthèse des coûts sociétaux supportés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en Région wallonne .....	112
Tableau 6: Détail des coûts supportés par les GRD en Région wallonne en 2014 .....	115
Tableau 7: Détail des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne en 2014 .....	117
Tableau 8: Détail des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région wallonne en 2014 .....	120
Tableau 9: Synthèse des coûts sociétaux supportés à l'occasion de l'application de la procédure liée au défaut de paiement des clients résidentiels en électricité et en gaz en Région de Bruxelles-Capitale .....	123
Tableau 10: Détail des coûts supportés par le GRD en Région de Bruxelles-Capitale en 2014 .....	125
Tableau 11: Détail des coûts supportés par les fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale en 2014 .....	127
Tableau 12: Détail des coûts supportés par les C.P.A.S. / pouvoirs publics en Région de Bruxelles-Capitale en 2014 .....	129
Tableau 13: Estimation des coûts supportés par la Justice de paix en Région de Bruxelles-Capitale en 2014 .....	134
Tableau 14: Synthèse des coûts sociétaux en Région wallonne et des unités de comparaison .....	135
Tableau 15: Synthèse des coûts sociétaux en Région de Bruxelles-Capitale et des unités de comparaison .....	136
Tableau 16: Unités de comparaison pour la Région wallonne .....	137
Tableau 17: Unités de comparaison en Région pour la Bruxelles-Capitale .....	138
Tableau 18: Coûts sociétaux unitaires avec une simulation d'une réduction du montant alloué aux CPAS en vertu de la Loi du 4 septembre 2002.....	141
Tableau 19: Evolution des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne entre 2014 et 2015 .....	148
Tableau 20: Evolution des coûts supportés par les fournisseurs en Région wallonne entre 2014 et 2015 .....	149
Tableau 21: Coûts supportés par chaque acteur concerné à l'occasion du basculement de système. ....	154
Tableau 22: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les fournisseurs. ....	157
Tableau 23: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les C.P.A.S. ....	158
Tableau 24: Méthodologie de calcul de l'évolution des coûts supportés par les Justice de paix. ....	159
Tableau 25: Paramètres et échelle de variabilité pour l'analyse de sensibilité .....	165
Tableau 26: La valeur minimum du paramètre « critère socio-économique relatif aux frais de la procédure de recouvrement et au montant des créances irrécouvrables chez les fournisseurs et GRD » .....	166

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Synthèse des remarques des acteurs relatives à l'enquête téléphonique réalisée par Dedicated Research pour la CWaPE en 2010 .....	185
Annexe 2 : Questions de l'enquête téléphonique menée par la CWaPE en 2016 auprès des utilisateurs de compteurs à budget en Wallonie.....	187
Annexe 3 : Courrier envoyé aux ménages wallons faisant partie de l'échantillon de l'enquête téléphonique.....	191
Annexe 4 : Présentation des résultats de l'enquête.....	194
Annexe 5 : Croisement des résultats de l'enquête - Bas revenus .....	231
Annexe 6 : Croisement des résultats de l'enquête - Bas niveau étude .....	237
Annexe 7 : Guide de discussions - Focus groupes .....	243
Annexe 8 : Profil des personnes interrogées – Focus groupe .....	250
Annexe 9 : Consommation par URD en Région wallonne et Région de Bruxelles-Capitale .....	252
Annexe 10 : Hypothèses scenario quantitatif théorique (basculement) .....	254
Annexe 11 : Hypothèses de variation des sous-postes de coûts supportés par les GRD en Région wallonne (année de basculement) .....	256

## Annexe 1

### **Synthèse des remarques des acteurs relatives à l'enquête d'évaluation réalisée par Deditated Research pour la CWaPE en 2010**

---

## Synthèse des remarques de différents acteurs relatives à l'enquête téléphonique réalisée par Dedicated Research pour la CWaPE en 2010

### L'échantillon choisi

Le questionnaire ne permet pas de classer les réponses des ménages ayant deux compteurs à budget

L'enquête a été menée majoritairement auprès de personnes disposant d'un compteur à budget électricité. Or ce sont les compteurs à budget gaz qui sont les plus contestés.

L'enquête devrait être complétée auprès de personnes qui ont refusé le compteur à budget ou qui ont demandé sa désactivation

L'enquête devrait être complétée auprès de personnes n'ayant pas de càb mais ayant été dans des situations d'endettement

Le fait d'être locataire ou bailleur n'a pas fait l'objet d'une question

L'enquête n'a pas interrogé les personnes qui ont demandé elles-mêmes un càb

L'enquête doit pouvoir distinguer si le CàB est placé sur le vecteur énergétique assurant le chauffage ou pas.

L'enquête devrait pouvoir distinguer des usagers de càb qui partageraient des réalités sociologiques communes (par exemple: découpage relatif aux différentes catégories de clients protégés régionaux, les bénéficiaires du RIS, les travailleurs à faible revenu....)

### La période à laquelle l'enquête a été menée

L'enquête a été menée en été.

L'enquête a été menée sans un recul suffisant lié à l'utilisation des compteurs à budget gaz

Plus de la moitié de l'échantillon choisi n'a pas passé un hiver complet

### Les questions posées

Il serait intéressant d'analyser le report des dettes, causé ou non par le càb sur d'autres créanciers

Il serait judicieux de séparer complètement les deux énergies gaz et électricité et de rajouter un volet sur d'autres combustibles où la privation du droit à l'énergie est peut-être aussi manifeste.

L'enquête n'apporte aucune donnée chiffrée sur les auto coupures

L'enquête n'a pas interrogé les personnes sur leurs préférences par rapport aux alternatives

Aucune question n'a été posée sur les envies d'améliorer la performance énergétique du logement et sur les difficultés rencontrées pour réaliser ces travaux.

Les enquêteurs doivent s'assurer que les questions posées ont du sens pour l'utilisateur.

L'enquête devrait être complétée par une série de questions sur ce que le CàB a changé dans le mode d'habiter, même en dehors des situations d'auto-coupures et notamment pour satisfaire les besoins fondamentaux des usagers?

### L'analyse des réponses obtenues

L'enquête n'a pas analysé le taux de "non réponse"

Le questionnaire ne permet pas de classer les réponses des ménages ayant deux compteurs à budget

Les réponses à certaines questions auraient mérité d'être distinguées entre les ménages disposant d'un càb pour une seule source d'énergie et pour deux sources d'énergie

### Le type d'enquête

L'enquête téléphonique est-elle la forme la plus appropriée pour questionner les personnes sur l'utilisation du càb ? Quelle est la liberté réelle que le dispositif d'enquête laisse aux personnes interrogées pour exprimer leur avis?

L'objectif présenté par les enquêteurs aux personnes interrogées est d'"améliorer le système " des càb et non d'évaluer l'"opportunité de leur maintien".

### Suivi de l'enquête

Il serait intéressant d'organiser des auditions de consommateurs endettés en collaboration avec des services sociaux pour mieux analyser l'impact des càb

Cette enquête pourrait servir de préalable à une étude approfondie basée nécessairement sur des entretiens avec des personnes sous càb.

Il est proposé de reconduire cette enquête à plusieurs reprises de façon à mieux identifier les populations sujettes aux coupures, à des endettements envers d'autres fournisseurs de service.

L'évaluation de cette étude mériterait d'être poursuivie par une enquête qualitative dont les résultats pourraient être mis en relation avec les nombreuses données que pourraient fournir les GRD. Cette évaluation devrait être entourée d'un comité d'accompagnement composé de représentant des différents acteurs.

Le projet d'enquête de la CWaPE en 2016 ne prend pas en considération la remarque

Le projet d'enquête de la CWaPE en 2016 prend partiellement en considération la remarque

Le projet d'enquête de la CWaPE en 2016 prend en considération la remarque

\* Présentation au comité d'accompagnement du 22/01/2016

## Annexe 2

### **Questions de l'enquête téléphonique menée par la CWaPE en 2016 auprès des utilisateurs de compteurs à budget en Wallonie**

---

Annexe 2: Questions de l'enquête téléphonique menée par la CWaPE relative aux utilisateurs des compteurs à budget en Région wallonne						
ID question	Question	Commentaires téléopératrices	ChoixMultiple	Elec	Gaz	Elec + Gaz
		Texte introductif				
Q1	A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		0	1	1	1
Q2	A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		0	1	1	1
Q3	A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		0	1	1	1
Q4	A4. Votre logement est...		0	1	1	1
Q5	A4-1. Type de maison		0	1	1	1
Q6	A4.1 Type d'appartement		0	1	1	1
Q7	A5. Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?		0	1	1	1
Q8	A5-1. le remboursement du prêt à la banque est-il terminé ?		0	1	1	1
Q9	A5-1. Habitez-vous dans un logement social ?		0	1	1	1
Q10	A6. Est-ce que vous surveillez vos deux compteurs de la même manière ?		0	0	0	1
Q11	A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		1	0	0	1
Q12	B1. (Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget en électricité ?	Je vais maintenant vous poser quelques questions sur votre compteur à budget Electricité.	0	1	0	1
Q13	B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		0	1	0	1
Q14	B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne?		0	1	0	1
Q15	B4. Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé?		0	1	0	1
Q16	B4-1. Est-ce que cette alarme préventive est utile ?		0	1	0	1
Q17	B5. L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?		0	1	0	1
Q18	B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		1	1	0	0
Q19	B7. Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget par sms ?		0	1	0	0
Q20	B8. Et par internet ?		0	1	0	0
Q21	B1. (Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget en gaz ?	Je vais maintenant vous poser quelques questions sur votre compteur à budget Gaz.	0	0	1	1
Q22	B2. Où est situé votre compteur à budget en gaz ?		0	0	1	1
Q23	B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?		0	0	1	1
Q24	B4. Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé?		0	0	1	1
Q25	B4-1. Est-ce que cette alarme préventive est utile ?		0	0	1	1
Q26	B5. L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?		0	0	1	1
Q27	B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		1	0	1	1
Q28	B7. Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget par sms ?		0	0	1	1
Q29	B8. Et par internet ?		0	0	1	1
Q30	C1. Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Je vais maintenant vous poser quelques questions sur les coupures lorsque le compteur n'a pas été rechargé à temps.	0	1	1	1
Q31	C2. Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?		0	1	1	1
Q32	C3. Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électricité ?	Nous allons d'abord parler de votre compteur électrique.	0	1	0	1
Q33	C4. Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six derniers mois?		0	1	0	1
Q34	C5. Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)		1	1	0	1
Q35	C6. Depuis que vous avez un câb électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du compteur à budget?		0	1	0	1
Q36	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de compteur à budget avez-vous eues ?	NE PAS UTILISER LA CASE AUTRE	0	1	0	1
Q37	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'électricité que vous avez connue ?		0	1	0	1
Q38	C9. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux coupures en électricité ?		1	1	0	1
Q39	C3. Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Nous allons maintenant parler de votre compteur à budget en gaz	0	0	1	1
Q40	C4. Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois?		0	0	1	1
Q41	C5. Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?		1	0	1	1
Q42	C6. Depuis que vous avez un câb à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du compteur à budget?		0	0	1	1
Q43	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compteur à budget avez-vous eues ?	NE PAS UTILISER LA CASE AUTRE	0	0	1	1
Q44	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de gaz que vous avez connue ?		0	0	1	1
	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis que vous avez un câb ?		0	1	0	1
Q45	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous avez un câb ?		0	0	1	1
Q46	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux coupures ?		1	0	1	1
Q47	C11. Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)		0	1	1	1

ID question	Question	Commentaires téléopératrices	ChoixMultiple	Elec	Gaz	Elec + Gaz
Q48	D0. Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez plus recharger votre carte, de consommer sous « limiteur de puissance » ou avec une puissance limitée pendant un certain temps, sans devoir recharger votre compteur à budget ?		0	1	0	1
Q49	D1. Avez-vous déjà utilisé la fonction « limiteur de puissance » de votre compteur à budget ?		0	1	0	1
Q50	D2. Savez-vous que vous devrez payer cette consommation sous limiteur de puissance ?		0	1	0	1
Q51	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de vos appareils électriques est (énoncer les réponses) :		0	1	0	1
Q52	D20. Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz dans le cas où vous n'auriez pas les moyens financiers de la		0	0	1	1
Q53	D21. Avez-vous déjà demandé une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz pendant l'hiver ?		0	0	1	1
Q54	D22. Combien de fois avez-vous reçu une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz en hiver ?		0	0	1	1
Q55	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver		0	0	1	1
Q56	D24. Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz pendant l'hiver ?		0	0	1	1
Q57	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre càb en électricité ?	Je vais maintenant vous poser des questions sur les rechargements de la carte.	0	1	0	1
Q58	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en électricité ?		0	0	0	1
Q59	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre càb en gaz ?	Je vais maintenant vous poser des questions sur les rechargements de la carte.	0	0	1	0
Q60	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre càb en gaz ?	Je vais maintenant vous poser des questions sur les rechargements de la carte.	0	0	0	1
Q61	E0-1. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier d'électricité pendant deux jours ?		0	1	0	1
Q62	E0-2. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier de gaz pendant 2 jours en hiver ?		0	0	1	1
Q63	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?		0	1	1	1
Q64	E2. Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?		0	1	1	1
Q65	E3. Est-ce :		0	1	1	1
Q66	E4. Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?		0	1	1	1
Q67	E5. Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus près de chez vous ?		0	1	1	1
Q68	E6. Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?		0	1	1	1
Q69	E7. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison avec votre gsm/smartphone?		0	1	1	1
Q70	E8. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison via internet ?		0	1	1	1
Q71	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses d'électricité ?	Je vais maintenant vous poser quelques questions sur les avantages et inconvénients du compteur à budget pour vous.	0	1	0	1
Q72	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses de gaz ?	Je vais maintenant vous poser quelques questions sur les avantages et inconvénients du compteur à budget pour vous.	0	0	1	1
Q73	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?		1	1	0	0
Q74	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?		1	0	1	0
Q75	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?		1	0	0	1
Q76	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?		0	1	0	0
Q77	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?		0	0	1	0
Q78	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?		0	0	0	1
Q79	F4. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à réaliser des travaux d'isolation dans votre logement pour économiser de l'énergie ?		0	1	1	1
Q80	F5. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il réalise des travaux d'isolation dans votre logement pour économiser de l'énergie ?		0	1	1	1
Q81	F6. Depuis que vous avez un càb, avez-vous eu la visite chez vous d'un spécialiste de l'énergie (ou d'un tuteur en énergie) pour vous conseiller ?		0	1	1	1
Q82	F7. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des ampoules LED ( ou économiques)		0	1	0	1
Q83	F8. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des appareils électriques A+ ou A++ ? (hors renouvellement normal)		0	1	0	1
Q84	F8-2. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou à retirer les prises de certains de vos appareils électriques ?		0	1	0	1
Q85	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?		0	1	0	0
Q86	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?		0	0	1	0
Q87	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?		0	0	0	1
Q88	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)		1	1	0	0
Q89	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)		1	0	1	0
Q90	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)		1	0	0	1
Q91	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont les appareils dont vous (ou d'autres membres de la famille) avez limité l'utilisation ?	Je voudrais maintenant savoir si vous avez changé vos habitudes depuis que vous avez un compteur à budget.	1	1	1	1
Q92	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont les appareils dont vous (ou d'autres membres de la famille) avez reporté l'utilisation aux heures creuses ?		1	1	0	1

ID question	Question	Commentaires téléopératrices	ChoixMultiple	Elec	Gaz	Elec + Gaz
Q93	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des choses que vous n'avez pas pu vous payer ou pour lesquelles vous avez reporté le paiement à plus tard?		1	1	0	1
Q94	F14. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous dû passer du temps en dehors de chez vous pour faire des économies d'énergie chez vous ?		0	1	1	1
Q95	F15. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous accueilli moins d'amis ou de famille dans votre logement ?		0	1	1	1
Q96	G1. Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Nous arrivons bientôt à la fin du questionnaire.	0	1	0	1
Q97	G2. Pourquoi ?		1	1	0	1
Q98	G1. Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Nous arrivons bientôt à la fin du questionnaire.	0	0	1	1
Q99	G2. Pourquoi ?		1	0	1	1
Q100	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?		0	1	0	1
Q101	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?		0	0	1	1
Q102	G4. Seriez-vous prêt.e à participer à un groupe de discussion sur les compteurs à budget ? Cette rencontre aurait lieu en soirée à Namur et vous seriez défrayé de 30 euros.		0	1	1	1
Q103	H1. Sexe : Ne pas poser mais remplir	Afin de pouvoir terminer le questionnaire j'ai besoin d'avoir quelques informations personnelles sur vous et votre famille.	0	1	1	1
Q104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?		0	1	1	1
Q105	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		0	1	1	1
Q106	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		0	1	1	1
Q107	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		0	1	1	1
Q108	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		0	1	1	1
Q109	H7. Pourriez-vous me dire ce que vous gagnez par mois s'il vous plaît ?		0	0	0	0
Q110	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur à 1700 euros par mois ?		0	1	1	1
Q111	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des questions que nous n'avons pas abordées ?		1	1	1	1
Q112	H10. Personne en précarité énergétique ? (Utilisez Autre pour mettre vos commentaires)	Je vous remercie d'avoir bien voulu répondre à mes questions. Je vous souhaite une bonne suite de journée/soirée.	1	1	1	1

## Annexe 3

### **Courrier envoyé aux ménages wallons faisant partie de l'échantillon de l'enquête téléphonique**

---

**PRENOM NOM**

Adresse

**CP + LOCALITE**

Namur, le 12 avril 2016

Nos références: D.Socio-Eco/440.01/ATHO/Slom

### **Enquête de la CWaPE auprès des utilisateurs de compteurs à budget en Wallonie**

Madame, Monsieur,

La Commission wallonne pour l'énergie (CWaPE) est l'organisme officiel de régulation des marchés de l'électricité et du gaz en Région wallonne. Elle a pour mission de contrôler le bon fonctionnement du marché du gaz et de l'électricité et de conseiller le Gouvernement wallon en ces matières.

Le Ministre de l'Énergie, Monsieur Paul Furlan, a confié, à la CWaPE, la réalisation d'une étude sur les compteurs à budget visant, entre autres, à évaluer l'expérience vécue par les ménages qui utilisent ce système.

Dans ce cadre, la CWaPE à l'intention d'effectuer une enquête téléphonique auprès de 6000 ménages wallons utilisant le compteur à budget pour le gaz et/ou pour l'électricité.

Votre gestionnaire de réseau de distribution, **NOM DU GRD**, nous a informés que vous utilisez un compteur à budget. Afin de connaître votre avis sur ce dispositif, l'une de nos opératrices vous appellera, par téléphone, entre le 18 avril et le 30 juin prochain, afin de vous poser une série de questions. Cette enquête sera l'occasion de nous faire part de l'utilisation que vous avez du compteur à budget, des difficultés auxquelles vous êtes confrontés et des changements éventuels que l'utilisation du compteur à budget a apportés dans votre quotidien.

Nous vous informons que cet appel téléphonique durera une vingtaine de minutes. En outre, l'enquête n'est pas obligatoire, vous pouvez donc refuser d'y répondre.

Les réponses aux questions seront rendues anonymes et synthétisées dans un rapport qui sera notamment communiqué au Ministre.

Toutes les données à caractère personnel, collectées à l'occasion de cette enquête, seront utilisées uniquement aux fins de réaliser l'étude sur les compteurs à budget et traitées de manière totalement confidentielle et conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Le responsable du traitement de ces données est la CWaPE, sise Route de Louvain-la-Neuve, 4, bte 12 à 5001 Belgrade.

...

Nous vous informons également que les informations à caractère personnel seront effacées après clôture de notre étude. Vous pouvez nous contacter à tout moment pour exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données.

Si vous souhaitez recevoir des informations complémentaires relatives à cette enquête, vous êtes invité à contacter le centre d'appel de la CWaPE au 081/33 08 10. Vous pouvez également consulter notre site internet ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)) afin de connaître les missions de notre organisme.

En espérant pouvoir compter sur votre collaboration, nous vous remercions d'avance du témoignage précieux que vous nous apporterez.

Sincères salutations.



Antoine THOREAU  
Directeur  
Direction socio-économique et tarifaire

## Annexe 4

### **Présentation des résultats de l'enquête**

---



# Présentation des résultats de l'enquête téléphonique



## Approche qualitative Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

### 1. Enquêteurs

L'enquête téléphonique a été réalisée par le centre d'appel de la CWaPE (composé de 6 professionnelles maîtrisant le marché de l'énergie et soumises au respect de la charte de la CWaPE relative au respect de la vie privée).

### 2. Informations communiquées par les GRD/fournisseurs sur les personnes interviewées

Un listing des clients disposant d'un càb a été communiqué par les fournisseurs. Ce listing comprenait les informations suivantes:

- ✓ Coordonnées complètes
- ✓ Protection (client protégé régional/fédéral)
- ✓ Vecteur(s) énergétique(s) sur le(s)quel(s) le(s) càb a/ont été placé(s)
- ✓ Date du placement du/des compteur(s)
- ✓ Limiteur de puissance actif
- ✓ Consommation (EAV)
- ✓ Nom du fournisseur
- ✓ Nom du GRD

### 3. Public cible

- ✓ Constitution d'une base de données de l'ensemble des clients sous càb (renseignements communiqués par les GRD et fournisseurs commerciaux)
- ✓ Sélection de 6000 clients sous compteur à budget – Critères de sélection:
  - 2000 élec – 2000 gaz – 2000 élec + gaz
  - Clients dont l'installation du càb >= 6 mois (afin de disposer du ressenti des personnes interviewées qui ont connu au moins l'utilisation du càb en hiver)
  - Privilégier les clients dont le matching entre données fournisseurs et GRD était correct (pour diminuer le nombre de mauvais numéros comptabilisés lors des tests préalables)
  - 10% de clients protégés (fédéraux et régionaux)
  - Exclusion des communes germanophones (toutes les téléopératrices du centre d'appel ne maîtrisant pas suffisamment la langue allemande)
  - Exclusion des clients dont l'EAV < 100 kWh (afin d'éviter les maisons vides)
  - Exclusion des clients dont nous ne possédons pas de coordonnées téléphoniques
  - Exclusion des clients dont les données semblent erronées ou les sprl / associations, fabriques d'église....
  - Exclusion des clients protégés alimentés par des fournisseurs commerciaux

Belgrade, le 15/09/2016

3

### 4. Version finale du questionnaire

#### Trois questionnaires ont été constitués

- ✓ Client avec un càb élec uniquement
  - ✓ Client avec un càb gaz uniquement
  - ✓ Client équipé d'un càb gaz + élec
- Les clients qui indiqueront lors de l'enquête qu'ils ont fait désactiver le càb ont également été interrogés.

#### Timing:

- ✓ 24 mars 2016: Briefing des personnes du centre d'appel qui vont réaliser l'enquête (Monsieur Wallenborn)
- ✓ 12 avril 2016: envoi du courrier aux ménages sélectionnés pour les informer de l'enquête
- ✓ 20 avril 2016- 24 juin 2016: Enquête téléphonique  
*Les personnes renseignées comme disposant d'un càb gaz uniquement ont été interrogées en priorité (fin période hivernale)*
- ✓ Après 100 questionnaires clôturés: Evaluation et adaptation du questionnaire afin de cibler et d'étayer les choix à cocher par les téléopératrices et limiter l'utilisation du choix « autres » dans les réponses formulées. L
- ✓ Durée du questionnaire: entre 15 et 30 minutes

Belgrade, le 15/09/2016

4

#### 4. Version finale du questionnaire

Thèmes abordés dans le questionnaire (dans l'ordre suivant):

- A. Introduction (mode de chauffage – type de logement)
- B. Consultation des informations présentes sur le compteur
- C. Evaluation des coupures
- D. Questions relatives aux limiteurs de puissance – à l'aide hivernale (client protégé uniquement)
- E. Evaluation des rechargements
- F. Maîtrise de la consommation énergétique
- G. Données personnelles (profil socio-économique)

## Résultats de l'enquête

- 1. Introduction
- 2. Variables explicatives
- 3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
- 4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
- 5. Améliorations possibles

## Introduction

### Modèle pour l'analyse du questionnaire

L'analyse du questionnaire repose sur la théorie de la domestication. Celle-ci vise à mesurer les effets positifs et négatifs du càb sur les ménages, leur appropriation (obligatoire) des càb, ainsi qu'une série d'obstacles présupposés et d'améliorations possibles à l'usage des càb.

### Structure pour l'analyse des résultats bruts

4 situations envisagées:

- ✓ Compteur à budget électrique
- ✓ Compteur à budget gaz
- ✓ Compteurs à budget électrique et gaz
- ✓ n'a plus de càb, mais en a eu un



Mise à jour de certaines données incorrectes ou incomplètes communiquées par les acteurs du marché lors des appels.  
Càb gaz (= càb gaz uniquement + càb E+G)

Belgrade, le 15/09/2016

7

### **Sur base des informations récoltées:**

- Le centre d'appel de la CWaPE a tenté de contacter **5365 personnes différentes**
- La CWaPE tentait de prendre contact avec la personne à trois reprises
  - 7,7% des personnes ont indiqué ne pas vouloir, ne pas disposer du temps nécessaire ou des moyens suffisants (batterie du téléphone, ...) pour répondre au questionnaire
  - 1,6% des personnes ont indiqué ne jamais avoir eu de càb (ou avoir désactivé le càb depuis plus de 6 mois – ou être le propriétaire d'un bien disposant du càb et mis en location,...)
  - 0,87% personnes ont arrêté le questionnaire en cours
  - Pour 31,1% des personnes appelées, le numéro de téléphone dont disposait la CWaPE était incorrect.
  - 0,43% personnes avaient déjà été contactées par la CWaPE (doublon dans la base de données)
  - La CWaPE n'a pas réussi à entrer en contact avec 35,8% des personnes
  - 22,5 % personnes ont accepté de répondre à l'entièreté du questionnaire

Belgrade, le 15/09/2016

8



## Résultats de l'enquête

1. Introduction
- 2. Variables explicatives**
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
5. Améliorations possibles



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

### 2. Variables explicatives

- Caractéristiques des ménages et de l'individu, en ce compris ses équipements;
- Contraintes auxquelles doit faire face le ménage;
- Compétences propres du ménage sur lesquelles il peut s'appuyer.

➡ **Selon la littérature scientifique, il s'agit de variables importantes pour expliquer notamment le niveau de consommation des ménages**

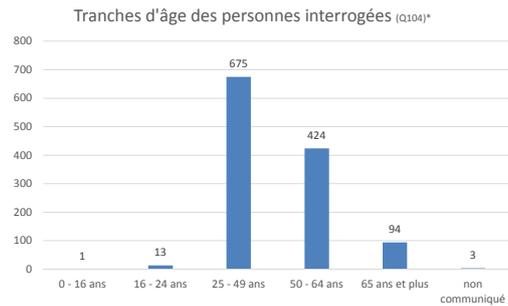
- |                              |  |
|------------------------------|--|
| ✓ Type de compteurs à budget | ✓ Nombre de personnes dans le ménage       |
| ✓ Date installation compteur | ✓ Nombre d'enfants                         |
| ✓ Consommation               | ✓ Genre                                    |
| ✓ Adresse                    | ✓ Age                                      |
| ✓ Type de logement           | ✓ Vecteur chauffage                        |
| ✓ Revenus mensuels           | ✓ Vecteur énergétique pour l'eau sanitaire |
| ✓ Locataire/propriétaire     | ✓ Vecteur énergétique pour la cuisinière   |
| ✓ Emprunt bancaire           | ✓ Client protégé                           |
| ✓ Dernières études           | ✓ Peut activer le limiteur de puissance    |
| ✓ Situations de travail      |  |

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



**1210 personnes ont répondu au questionnaire**

- ✓ **651 femmes**
- ✓ **559 hommes**



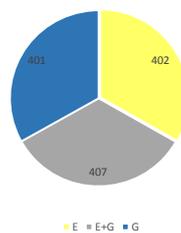
Belgrade, le 15/09/2016

11

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



Répartition du type de càb: E/G/E+G \* -\*\*



- \* E: client qui dispose/sait d'un càb en électricité uniquement
- G: client qui dispose/sait d'un càb en gaz uniquement (ou qui n'a été interrogé que sur l'usage de son càb gaz)
- E+G: client qui dispose/sait à la fois d'un càb en électricité et d'un càb en gaz

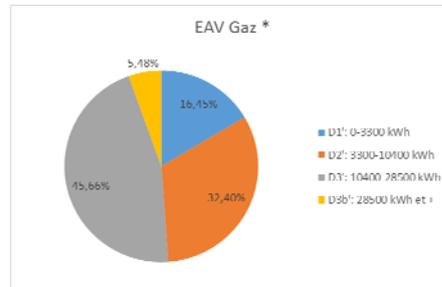
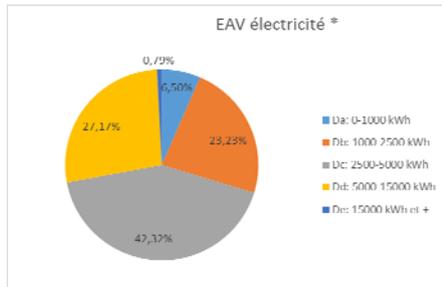
\*\* Selon les informations communiquées par le client lors de l'enquête

**15 clients ont indiqué qu'ils n'avaient plus de càb actif lors de l'enquête**

Belgrade, le 15/09/2016

12

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



\*Sur base des informations communiquées par les acteurs de marché

N.B. : La CWaPE ne disposait pas des données de consommation de 301 clients en électricité et de 24 clients en gaz. Ces clients n'ont donc pas été intégrés dans les graphiques.

Belgrade, le 15/09/2016

13

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

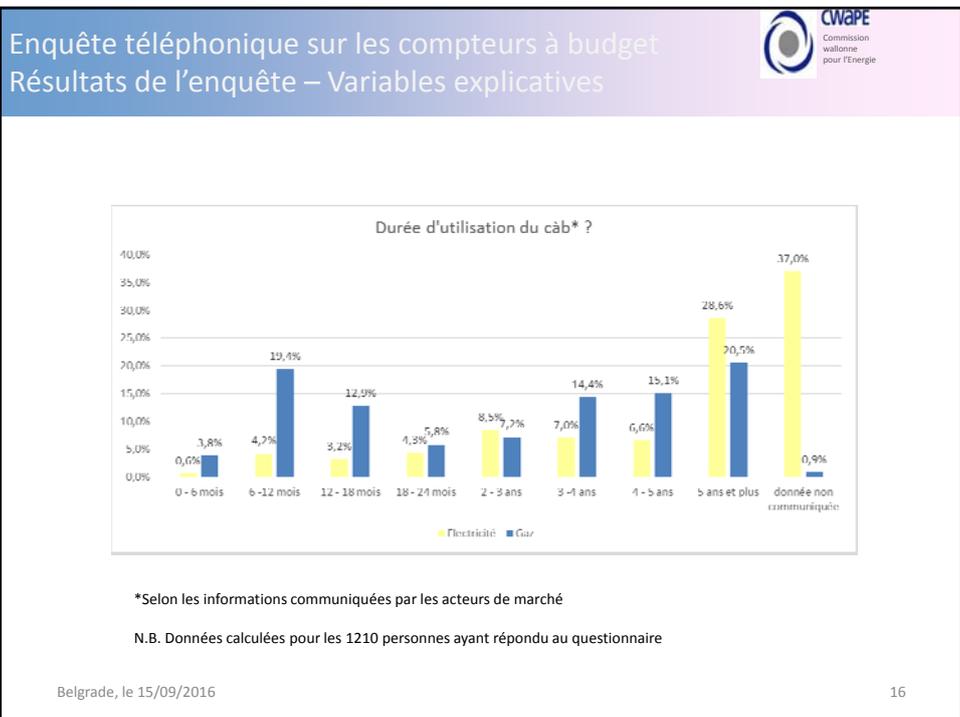
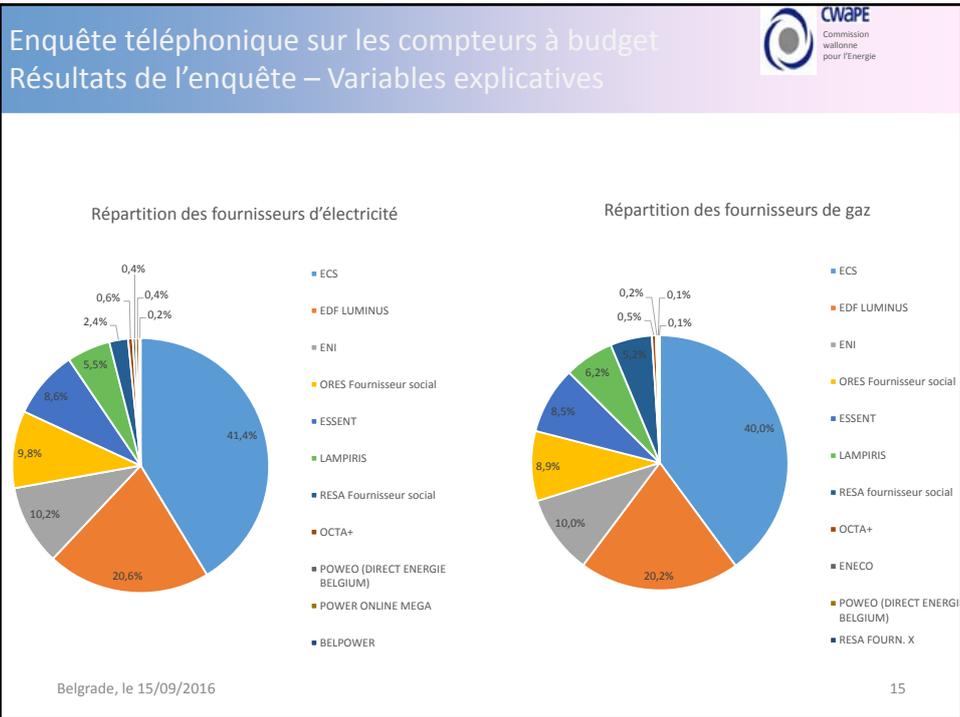
Répartition géographique des 1210 personnes ayant participé à l'enquête.\*



\*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

Belgrade, le 15/09/2016

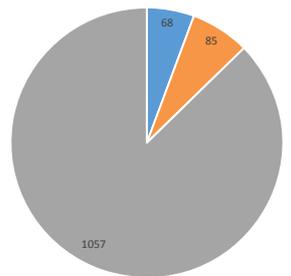
14



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



Répartition Client protégé/non protégé \*



■ protégé fédéral ■ protégé régional ■ Non protégé

\*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

N.B. Données calculées pour les 1210 personnes ayant répondu au questionnaire  
Belgrade, le 15/09/2016

17

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



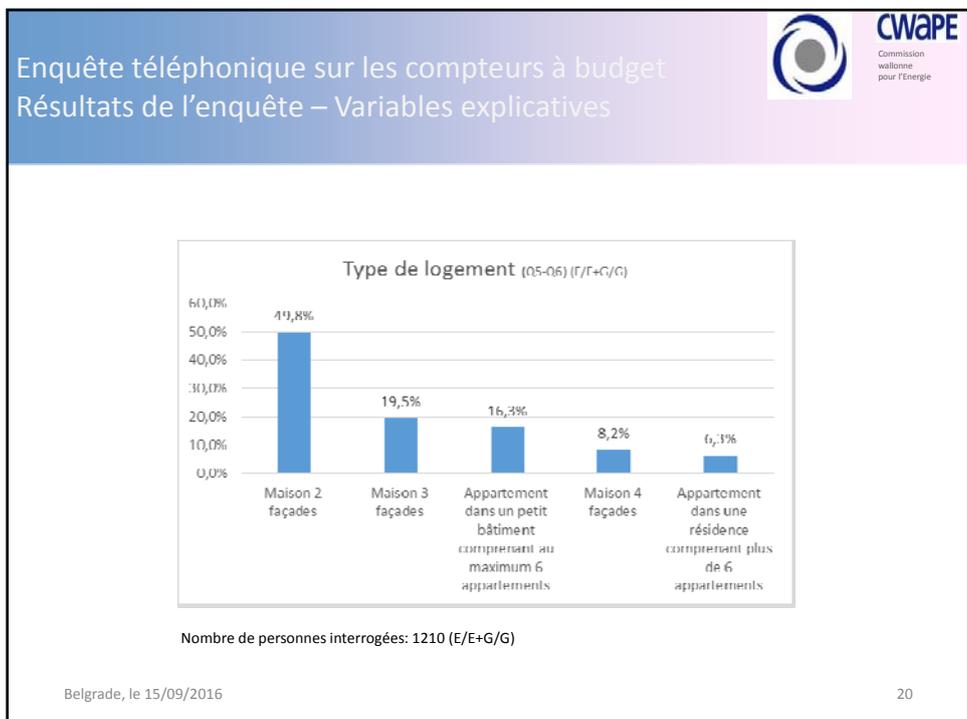
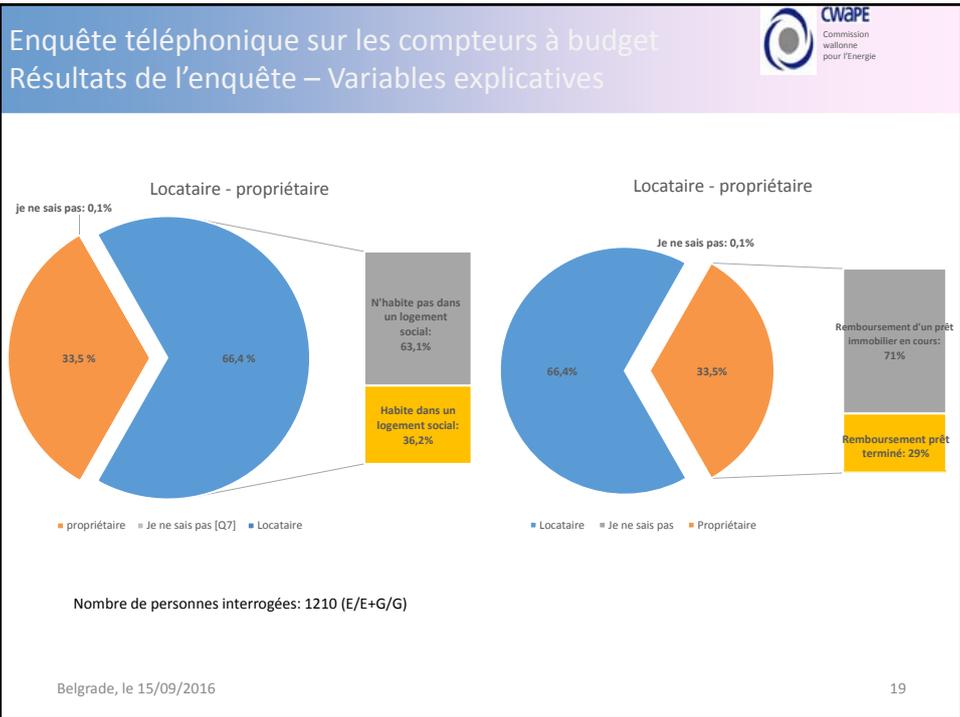
Statut de protégé (Information communiquée par les acteurs du marché)	Réponse du client à la question: Etes-vous un clt protégé ou bénéficiez-vous du tarif social?			TOTAL
	oui	non	je ne sais pas	
client protégé	121	24	8	153
client non protégé	222	688	147	1057
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>712</b>	<b>155</b>	<b>1210</b>

% de matching entre les données communiquées par les acteurs et les réponses des clients:	66,9%
% de clients qui ne savent pas s'ils sont des clients protégés ou non:	12,8%

Belgrade, le 15/09/2016

18



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Comparaison du type de logement entre les données de l'enquête et la moyenne wallonne



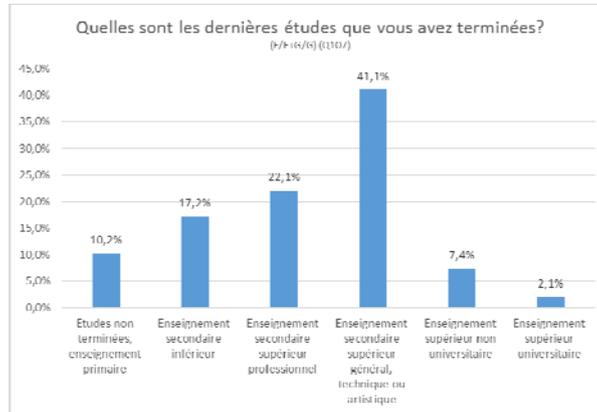
\* source: DGSIE, Statistique cadastrale du nombre de bâtiment

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Nombre de personnes dans le ménage	Nombre d'enfants de moins de 18 qui vivent dans le même logement (Q35)										TOTAL	
	0	1	2	3	4	5	6	7 ou plus	autre	non communiqué		
1 personne/ Je vis seul(e) (Q105)	292											292
2 personnes (Q105)	221	64	3		1						1	290
3 personnes (Q105)	74	101	40	5					1		1	222
4 personnes (Q105)	27	36	92	28								183
5 personnes (Q105)	10	14	19	74	6							123
6 personnes (Q105)	4	2	12	18	20							56
7 personnes (Q105)		2	2	7	11	3		1				26
8 personnes et + (Q105)			1	4	1	3	6	3				18
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>217</b>	<b>169</b>	<b>131</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1210</b>	

Famille mono parentale	11,9%
personne isolée	24,1%

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

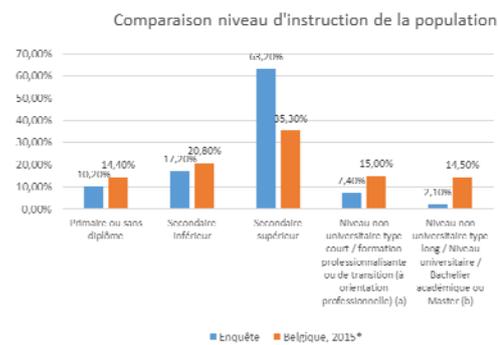


Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Belgrade, le 15/09/2016

23

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

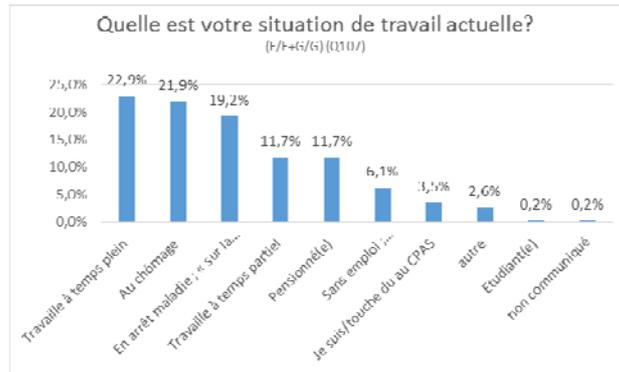


\*Source :DGSIE, Niveau d'instruction de la population

Belgrade, le 15/09/2016

24

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives

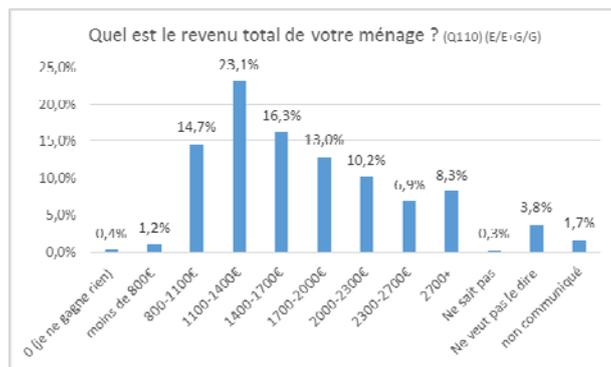


Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Belgrade, le 15/09/2016

25

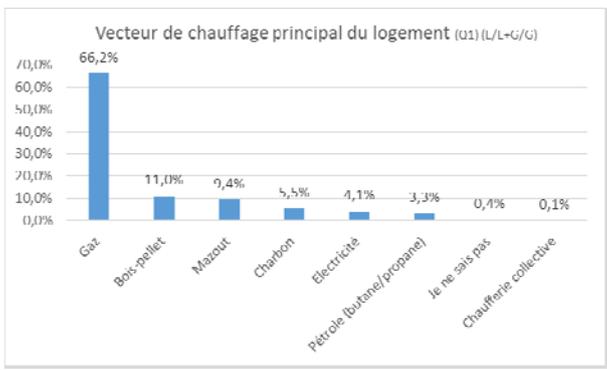
## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Variables explicatives



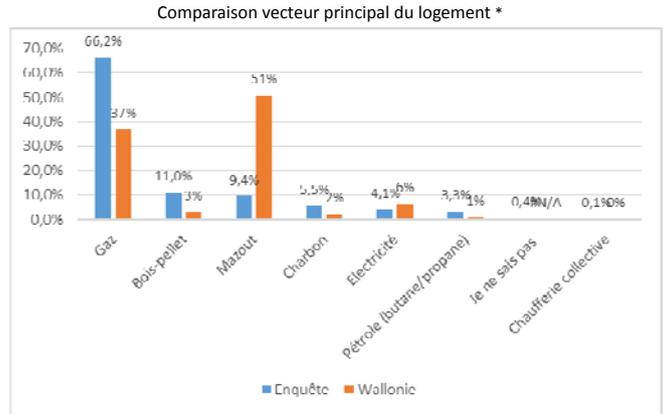
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Belgrade, le 15/09/2016

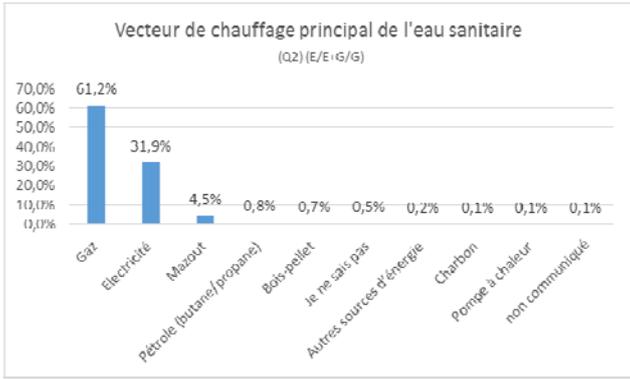
26



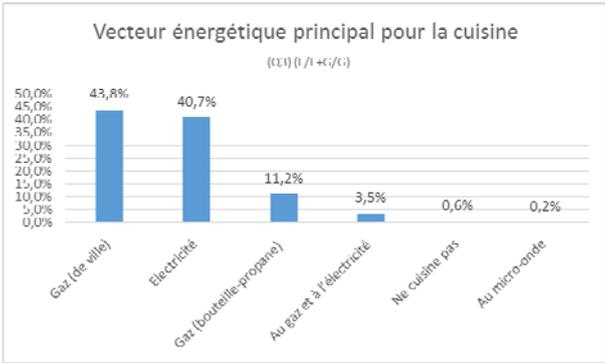
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E-G/G)



Source: ICEDD pour SPW-DGO4 - Bilan énergétique de la Wallonie 2013



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



## Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
- 3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget**
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
5. Améliorations possibles

Belgrade, le 15/09/2016

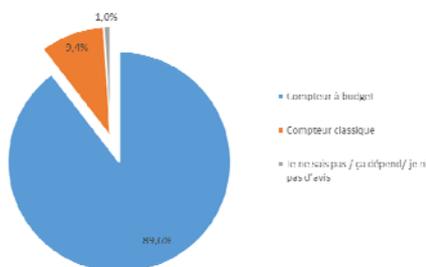
31



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

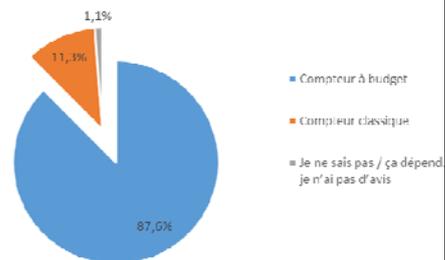
### 1210 personnes ont répondu au questionnaire

**En électricité** :Préférence càb ou compteur classique?  
(1095) (E/F/G)



Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)

**En gaz** : Préférence càb ou compteur classique?  
(1189) (G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 808 (G/E+G)

Belgrade, le 15/09/2016

32

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs



Préférence pour un compteur à budget				
Pour quelles raisons préférez-vous un compteur à budget? (question à choix multiple)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Il me permet de gérer ma consommation	73,1%	530	70,2%	497
Je vois/contrôle ce que je dépense	54,1%	392	44,2%	313
Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	48,3%	350	38,7%	274
Il est moins cher	14,6%	106	17,5%	124
J'évite de m'endetter	9,7%	70	9,0%	64
On fait plus attention	9,5%	69	3,2%	23
C'est pratique	7,7%	56	4,1%	29
Je ne paye pas de taxe	3,4%	25	4,1%	29
Autre	1,2%	9	0,0%	0
J'ai une facture régulièrement	1,1%	8	1,7%	12
Le fait de recharger, c'est contraignant	1,0%	7	1,4%	10
Je ne risque pas d'être coupé	0,7%	5	0,6%	4
Je ne dois pas le recharger	0,1%	1	0,4%	3
Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	0,0%	0	0,6%	4
<b>TOTAL personnes ayant manifesté leur préférence pour un cab</b>		<b>725</b>		<b>708</b>

Belgrade, le 15/09/2016

33

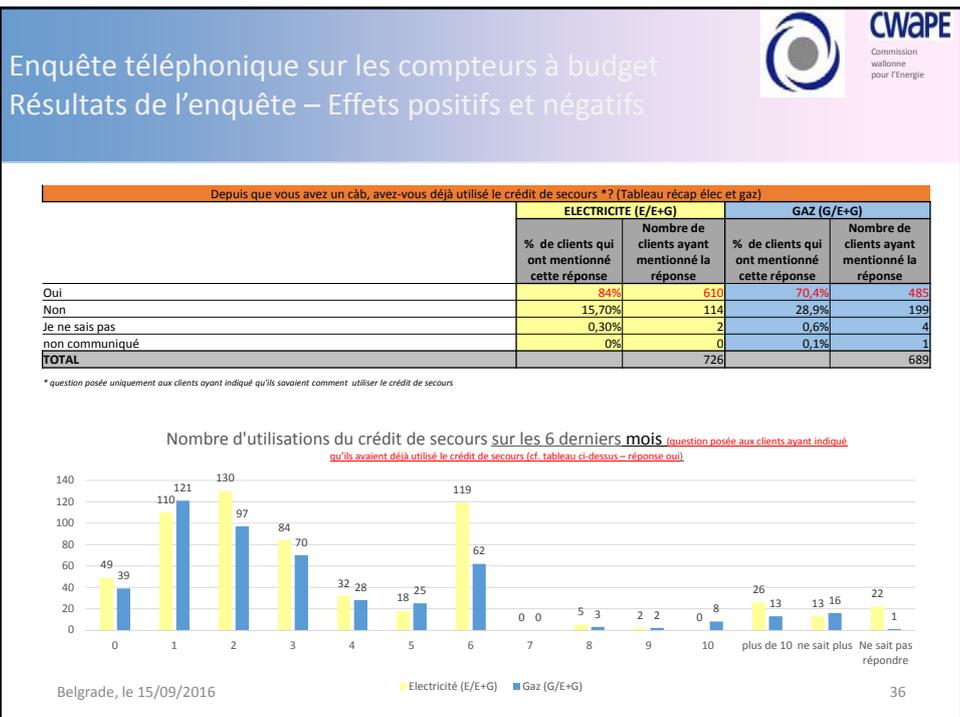
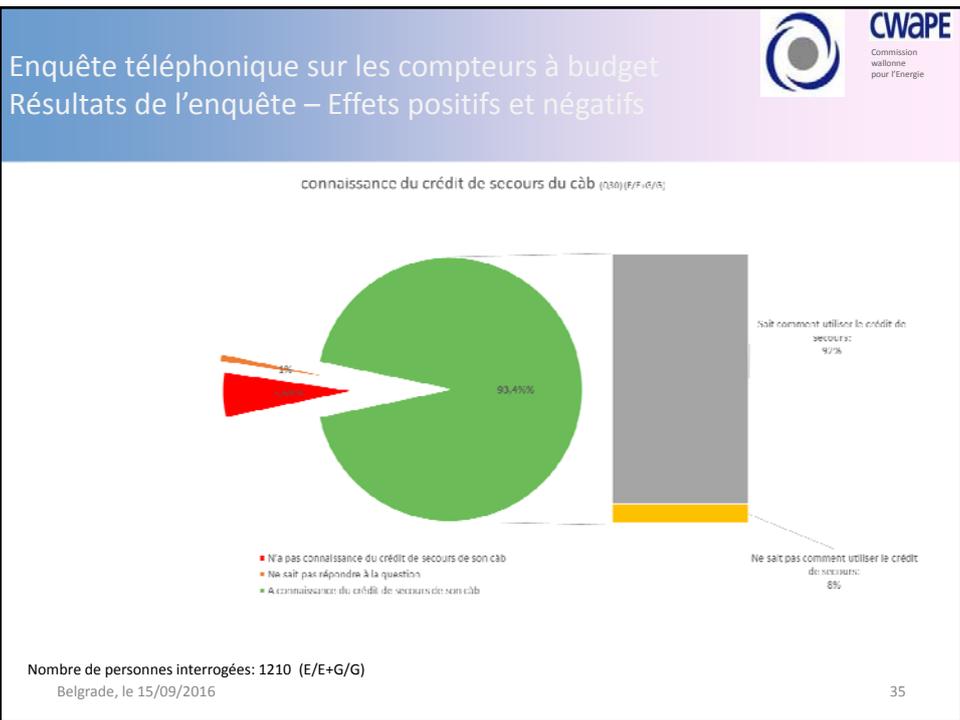
## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs



Préférence pour un compteur classique				
Pour quelles raisons préférez-vous un compteur classique? (question à choix multiple)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Le fait de recharger, c'est contraignant	60,5%	46	49,5%	45
Je ne dois pas le recharger	26,3%	20	25,3%	23
Je ne risque pas d'être coupé	21,1%	16	26,4%	24
C'est pratique	13,2%	10	8,8%	8
J'ai une facture régulièrement	11,8%	9	9,9%	9
Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	9,2%	7	23,1%	21
Il est moins cher	6,6%	5	4,4%	4
Il me permet de gérer ma consommation	3,9%	3	3,3%	3
Autre	3,9%	3	0,0%	0
Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	2,6%	2	0,0%	0
Je ne paye pas de taxe	1,3%	1	0,0%	0
J'évite de m'endetter	1,3%	1	0,0%	0
Le cab gaz est compliqué/incompréhensible/difficile à manipuler	0,0%	0	3,3%	3
Je vois/contrôle ce que je dépense	0,0%	0	1,1%	1
<b>TOTAL personnes ayant manifesté leur préférence pour un compteur classique</b>		<b>76</b>		<b>91</b>

Belgrade, le 15/09/2016

34



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs



**CWAPE**  
Commission wallonne pour l'Énergie

Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours de votre càb*? (Tableau récap élec et gaz) (question à choix multiple)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/G+E)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
J'ai oublié de recharger mon compteur à budget, mais j'avais suffisamment d'argent	39,0%	238	37,7%	183
Je n'avais pas suffisamment d'argent pour le recharger	27,2%	166	29,1%	141
C'était le week-end ou le soir et le lieu de rechargement était fermé	23,3%	142	20,0%	97
Je n'ai pas eu le temps d'aller recharger mon compteur à budget	10,2%	62	8,7%	42
Je ne savais pas que je n'avais presque plus de crédit, je n'ai pas entendu l'alarme	8,9%	54	9,7%	47
Je n'étais pas présent dans le logement. Le compteur s'est donc coupé par manque de rechargement	8,0%	49	4,9%	24
N'entend pas l'alarme préventive	4,1%	25	4,7%	23
Je n'avais pas de moyens de me déplacer pour aller recharger mon càb	4,1%	25	2,5%	12
Pas assez de points de rechargement	2,5%	15	2,3%	11
Difficultés d'accès aux points de rechargement	2,0%	12	2,1%	10
Le système de rechargement était indisponible	1,0%	6	0,0%	0
Autre	0,7%	4	1,0%	5
Utilisé en hiver principalement	0,3%	2	1,9%	9
Pas d'accès au compteur	0,3%	2	0,4%	2
<b>TOTAL clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb</b>		<b>610</b>		<b>485</b>

\* question posée uniquement aux clients qui ont indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb.

Belgrade, le 15/09/2016
37

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

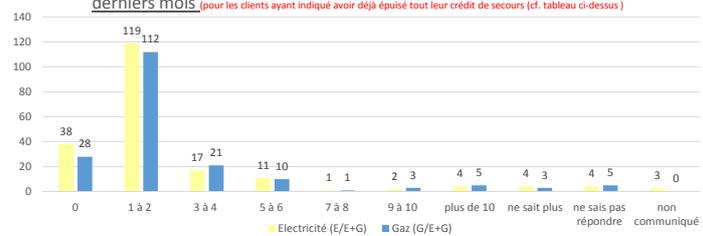


**CWAPE**  
Commission wallonne pour l'Énergie

Depuis que vous avez un càb, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours*? (Tableau récap élec et gaz)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Non	65,7%	401	60,4%	293
Oui	33,3%	203	38,8%	188
Je ne sais pas	0,5%	3	0,6%	3
non communiqué	0,5%	3	0,2%	1
<b>TOTAL des clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà épuisé le crédit de secours de leur càb</b>		<b>610</b>		<b>485</b>

\* question posée uniquement aux clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà épuisé tout leur crédit de secours de leur càb.

### Nombre de coupures liées à l'absence de rechargement du càb sur les 6 derniers mois (pour les clients ayant indiqué avoir déjà épuisé tout leur crédit de secours (cf. tableau ci-dessus))



Nombre de coupures	Électricité (E/E+G)	Gaz (G/E+G)
0	38	28
1 à 2	119	112
3 à 4	17	21
5 à 6	11	10
7 à 8	1	1
9 à 10	2	3
plus de 10	4	5
ne sait plus	4	3
ne sais pas répondre	4	5
non communiqué	3	0

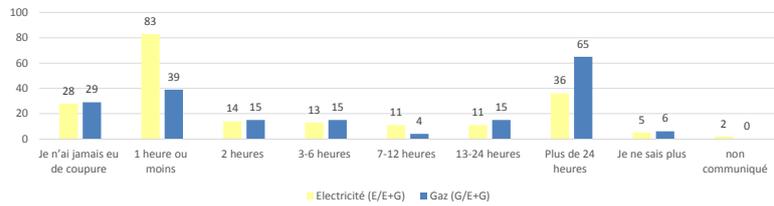
Belgrade, le 15/09/2016
38

Depuis que vous avez un câb, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours \*? (Tableau récap élec et gaz)

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Non	65,7%	401	60,4%	293
Oui	33,3%	203	38,8%	188
Je ne sais pas	0,5%	3	0,6%	3
non communiqué	0,5%	3	0,2%	1
<b>TOTAL des clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur câb</b>		<b>610</b>		<b>485</b>

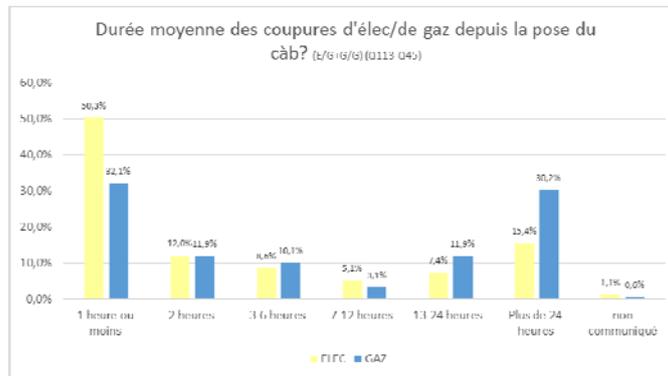
\* question posée uniquement aux clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur câb

Durée de la plus longue coupure depuis la pose du câb (pour les clients ayant indiqué avoir déjà épuisé tout leur crédit de secours (cf. tableau ci-dessus))



Belgrade, le 15/09/2016

39



Pour les clients ayant indiqué avoir épuisé tout le crédit de secours et ayant déjà eu une coupure.  
 Nombre de personnes interrogées: ELEC: 175 (E/E+G) – GAZ: 159 (G/E+G)

Belgrade, le 15/09/2016

40


**CWape**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

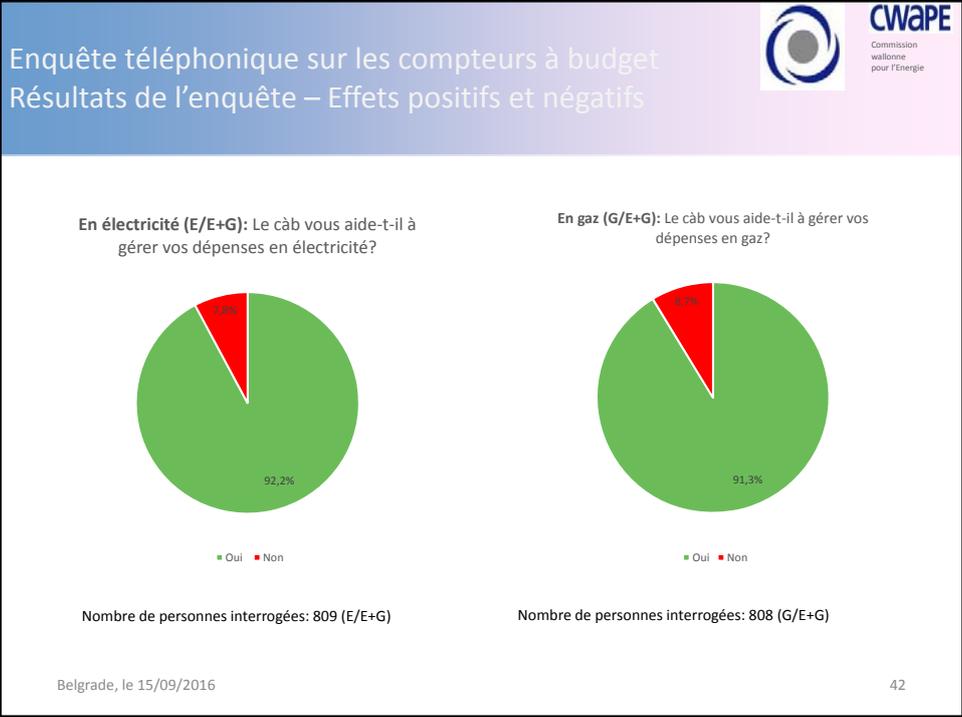
## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

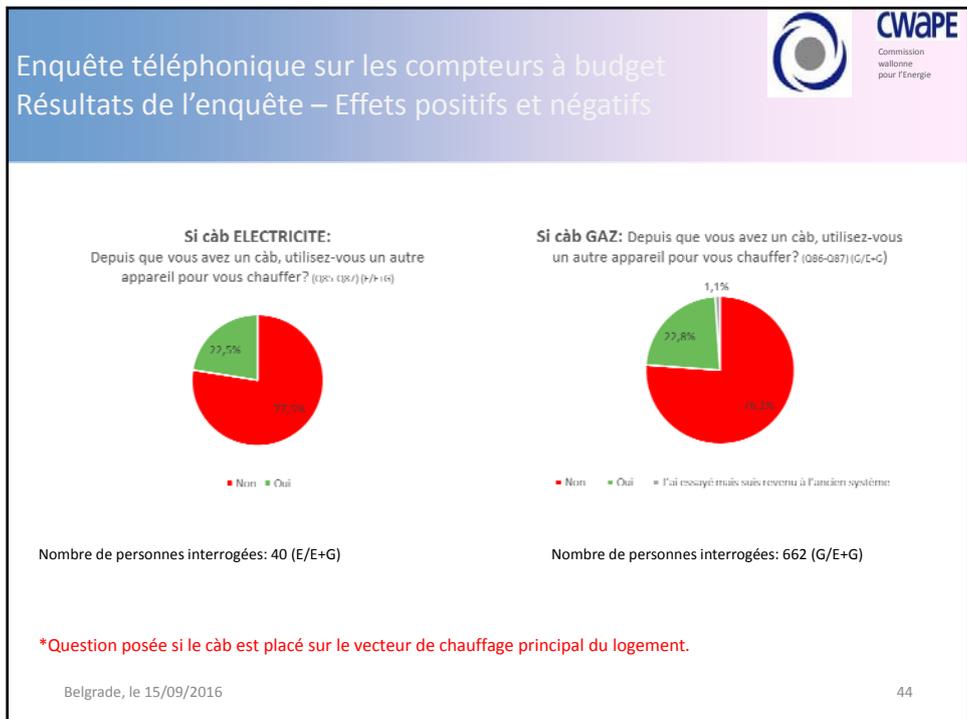
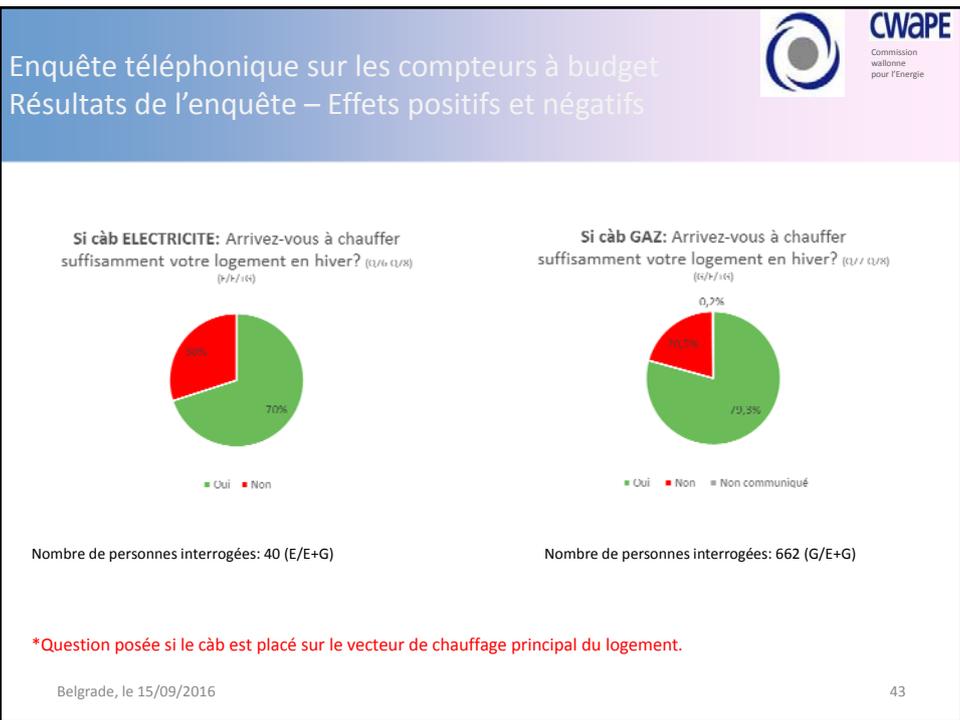
**Quelles sont les désagréments/difficultés les plus importantes que vous avez eues suite aux coupures \*? (Tableau récap élec et gaz) (question à choix multiple)**

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Je n'ai eu aucun désagrément	46,8%	95	52,7%	99
Impossibilité de s'éclairer	26,1%	53	30,9%	63
Perte de la nourriture dans le surgélateur	16,3%	33	19,0%	39
Baisse de la température	11,8%	24	45,7%	86
Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire	9,4%	19	36,7%	69
Ne sait plus utiliser le frigo	8,9%	18	2,0%	4
Impossibilité de faire à manger	7,9%	16	15,4%	29
Obligation d'aller dormir ailleurs	3,9%	8	4,3%	8
Impossibilité de terminer un travail	2,5%	5	1,1%	2
Autre	1,0%	2	3,2%	6
Plus d'accès à internet	1,5%	3	2,0%	4
<b>TOTAL des clients ayant indiqué qu'il leur était arrivé d'épuiser tout le crédit de secours de leur càb</b>		<b>203</b>		<b>188</b>

\* pour les clients ayant indiqué avoir épuisé tout leur crédit de secours

Belgrade, le 15/09/2016 41






**CWAPE**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

### Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis la pose du câb et suite à la nécessité de recharger à temps, quels sont les appareils dont vous avez limité l'utilisation? (QCM)

ELECTRICITE (E/E+G)			GAZ (G/E+G)		
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse		% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Aucun	50,1%	405	Aucun	56,6%	457
Eteindre les veilles / retirer les prises	21,0%	170	Chauffage	20,5%	166
Lave-linge	13,8%	112	Eteindre les veilles / retirer les prises	8,9%	72
Sèche-linge	13,2%	107	Boiler pour l'eau chaude	7,3%	59
Eclairage	12,0%	97	Lave-linge	6,3%	51
Télévision	7,5%	61	Sèche-linge	6,1%	49
Chauffage	6,9%	56	Eclairage	5,8%	47
Boiler pour l'eau chaude	5,6%	45	Cuisinière	4,8%	39
micro-onde	4,7%	38	Télévision	2,7%	22
Cuisinière	3,7%	30	micro-onde	2,6%	21
Four	3,7%	30	Ordinateur	1,6%	13
Ordinateur	3,5%	28	Bouilloire électrique	1,2%	10
Bouilloire électrique	2,6%	21	Four	1,0%	8
fer à repasser	2,0%	16	fer à repasser	0,9%	7
sèche cheveux	1,4%	11	Autre	0,7%	6
Autre	1,0%	8	sèche cheveux	0,6%	5
Frigo	0,5%	4	Frigo	0,5%	4
radiateur électrique	0,4%	3	radiateur électrique	0,4%	3
<b>TOTAL clients auxquels la question a été posée</b>		<b>809</b>			<b>808</b>

Belgrade, le 15/09/2016
45


**CWAPE**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

### Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis la pose du câb et suite à la nécessité de recharger à temps, quels sont les appareils dont vous avez reporté l'utilisation aux heures creuses ? (E/E+G) (QCM)

ELECTRICITE (E/E+G)		
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	clients ayant mentionné la réponse
Je n'ai pas de bihoraire	34,7%	281
Lave-linge	32,0%	259
Aucun	29,4%	238
Sèche-linge	21,0%	170
Lave-vaisselle	12,4%	100
Boiler pour l'eau chaude	2,6%	21
Télévision	1,6%	13
Four	1,2%	10
Cuisinière	1,1%	9
Chauffage	1,0%	8
Bouilloire électrique	0,9%	7
Ordinateur	0,7%	6
Autre	0,4%	3
<b>TOTAL clients auxquels la question a été posée</b>		<b>809</b>

Belgrade, le 15/09/2016
46


**CWape**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

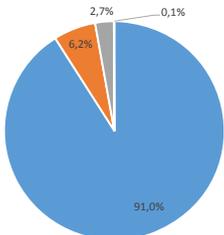
Depuis la pose du càb, et suite à la necessite de le recharger à temps, y a-t-il des choses que vous n'avez pas pu vous payer ou pour lesquelles vous avez reporté le paiement à plus tard ? (Q83) (CCM)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Aucune	65,3%	528	63,0%	509
alimentation	14,5%	117	15,3%	124
activités récréatives (activités sportives, sorties, vacances ...)	13,2%	107	13,1%	106
vêtements	13,1%	106	15,1%	122
soins de santé	11,1%	90	10,0%	81
eau	8,3%	67	6,6%	53
déplacement/mobilité	4,4%	36	4,7%	38
paiement du loyer ou le remboursement du prêt hypothécaire	3,1%	25	4,8%	39
autre	2,3%	19	2,4%	19
frais scolaires	2,1%	17	3,0%	24
<b>TOTAL des clients auxquels la question a été posée</b>		<b>809</b>		<b>808</b>

Belgrade, le 15/09/2016
47


**CWape**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

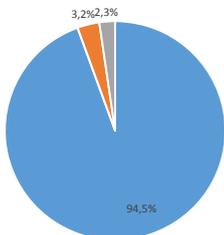
Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous dû passer du temps en dehors de chez vous pour faire des économies d'énergie? (E/G/E+G)



■ Jamais ■ Parfois ■ Souvent ■ non communiqué

Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

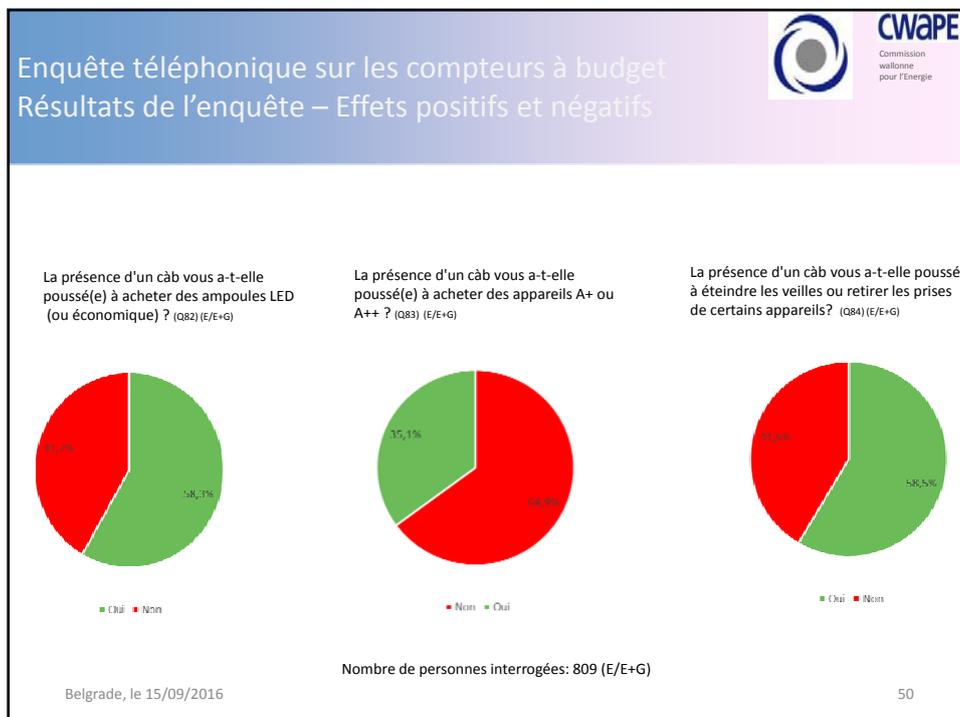
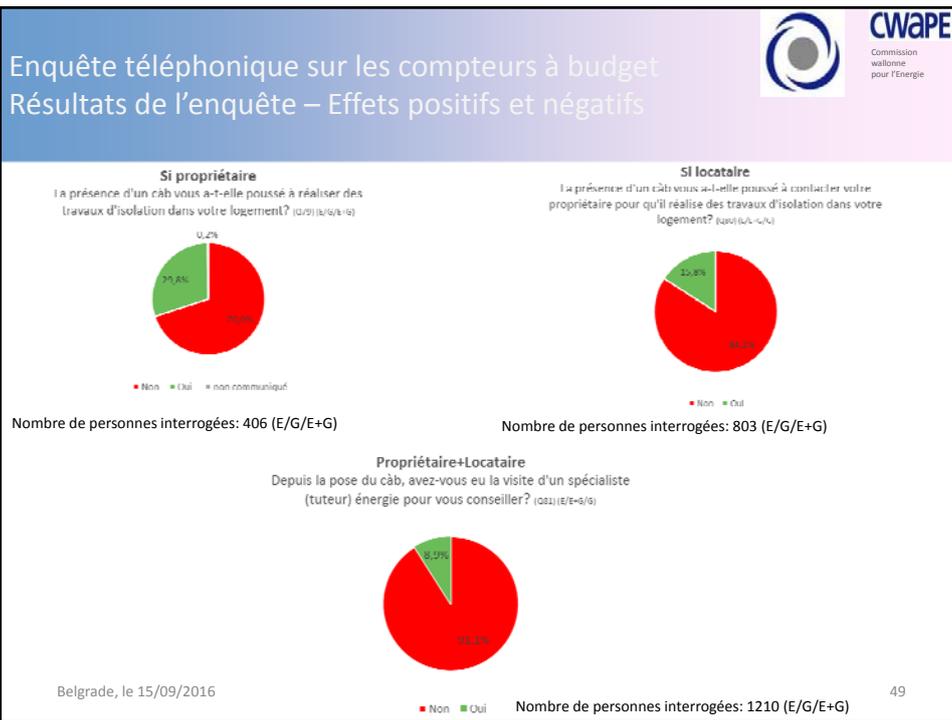
Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous accueilli moins d'amis ou de famille dans votre logement? (E/G/E+G)



■ Jamais ■ Parfois ■ Souvent

Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Belgrade, le 15/09/2016
48





## Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
- 4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget**
5. Améliorations possibles



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Obstacles à l'appropriation du câb

Pouvez-vous voir facilement l'affichage de votre compteur électrique? (E/E+G)	
Où est situé votre compteur électrique?(E/E+G)	
<b>Oui</b>	<b>86,9%</b>
Dans l'entrée du logement	46,4%
Garage	15,8%
Salon	12,9%
A la cave	11,9%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	5,3%
Autre	3,8%
Sur le pallier	2,6%
A l'extérieur, sur la façade	1,3%
<b>Non</b>	<b>13,1%</b>
A la cave	36,8%
Garage	18,9%
Dans l'entrée du logement	16,0%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	11,3%
A l'extérieur, sur la façade	5,7%
Salon	4,7%
Autre	4,7%
Sur le pallier	1,9%
<b>Total général</b>	<b>100,0%</b>

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb

**CWAPE**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

Pouvez-vous voir facilement l'affichage de votre compteur gaz? (G/E+G)	
Où est situé votre compteur gaz?(G/E+G)	
<b>Oui</b>	<b>86,9%</b>
A la cave	63,92%
Garage	12,69%
A l'extérieur, sur la façade	11,04%
Dans l'entrée du logement	6,43%
Salon	2,80%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	2,14%
autre	0,66%
Sur le pallier	0,33%
<b>Non</b>	<b>13,1%</b>
A la cave	66,50%
A l'extérieur, sur la façade	16,50%
Garage	7,50%
Dans l'entrée du logement	3,50%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	2,00%
Salon	1,50%
autre	1,50%
Sur le pallier	0,50%
non communiqué	0,50%
<b>non communiqué</b>	<b>0,12%</b>
A l'extérieur, sur la façade	100,00%
<b>Total général</b>	<b>100,00%</b>

Belgrade, le 15/09/2016 53

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb

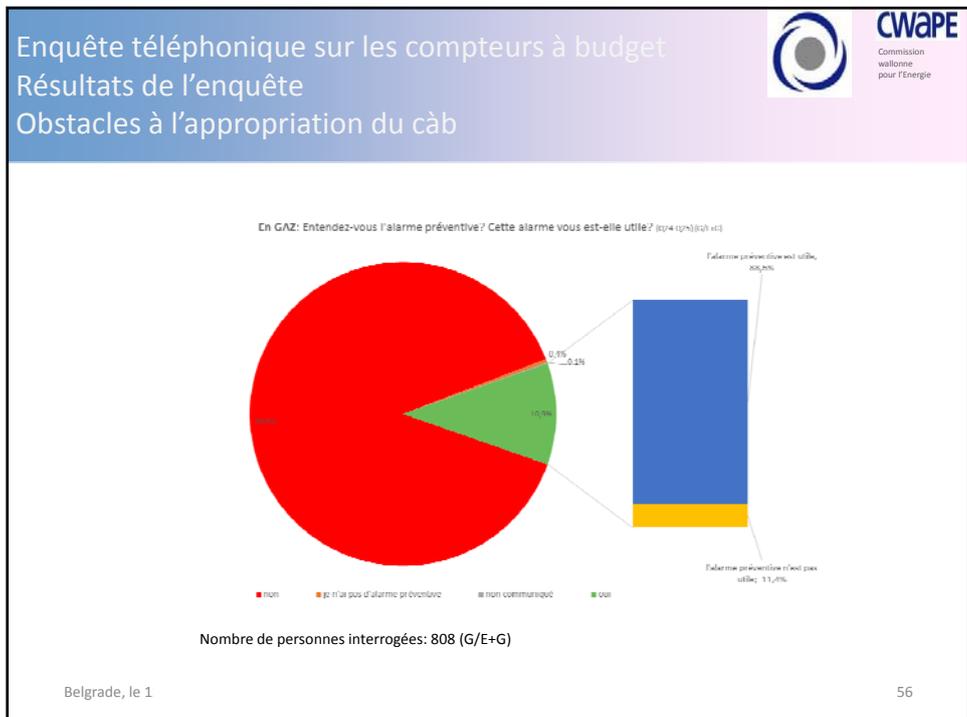
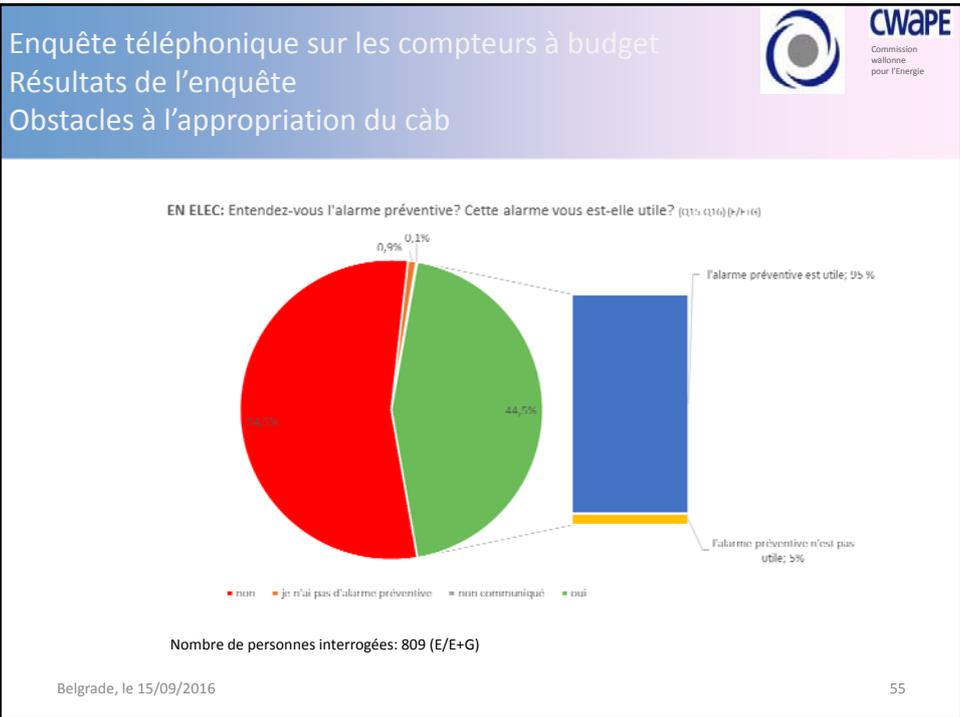
**CWAPE**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

A quel rythme consultez-vous votre càb en moyenne? (Q14)(E/E+G) (Q14)(G/E+G)

Rythme de consultation	ELECTRICITE (E/E+G) (%)	GAZ (G/E+G) (%)
Je ne consulte jamais mon compteur à budget	4,1%	2,1%
Plusieurs fois par jour	1,2%	0,9%
Une fois par jour	7,9%	2,4%
Plusieurs fois par semaine	16,0%	15,1%
Une fois par semaine	24,2%	25,4%
Plusieurs fois par mois	22,1%	22,8%
Une fois par mois	20,9%	29,1%
Moins d'une fois par mois	1,7%	4,1%
Je ne sais pas [Q14 C64]	0,9%	2,4%

Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE: 809 (E/E+G) – GAZ: 808 (G/E+G)

Belgrade, le 15/09/2016 54



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb

**CWape**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile? (Q17-26)		
	ELECTRICITE (E/E+G)	GAZ (G/G+E)
oui	96,0%	97,4%
non	4,0%	2,6%
Nombre de personnes interrogées.	809	808

Belgrade, le 15/09/2016 57

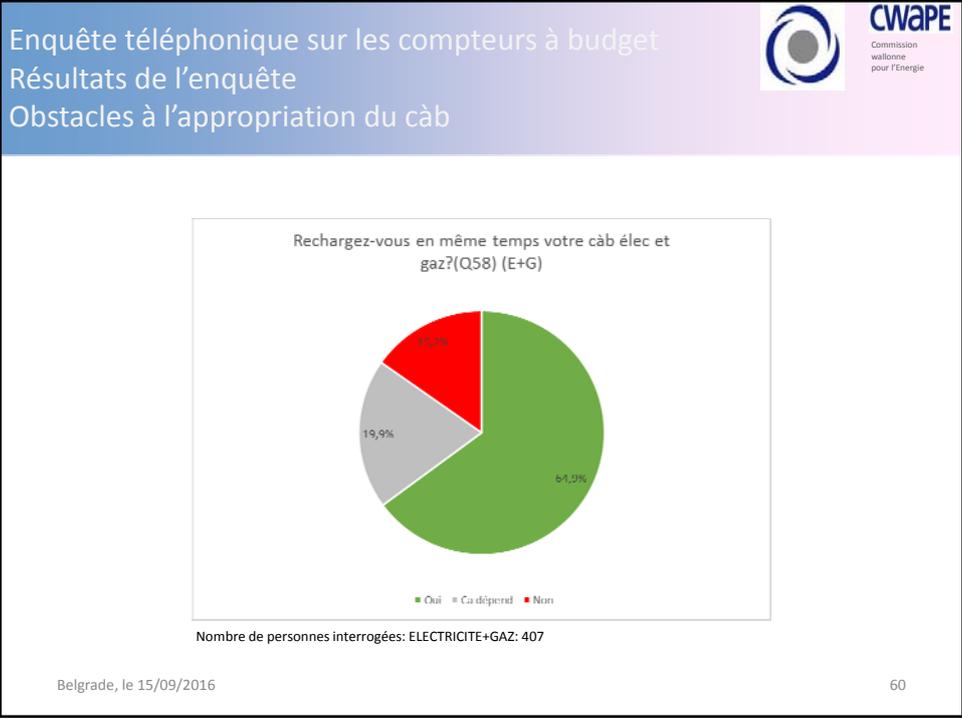
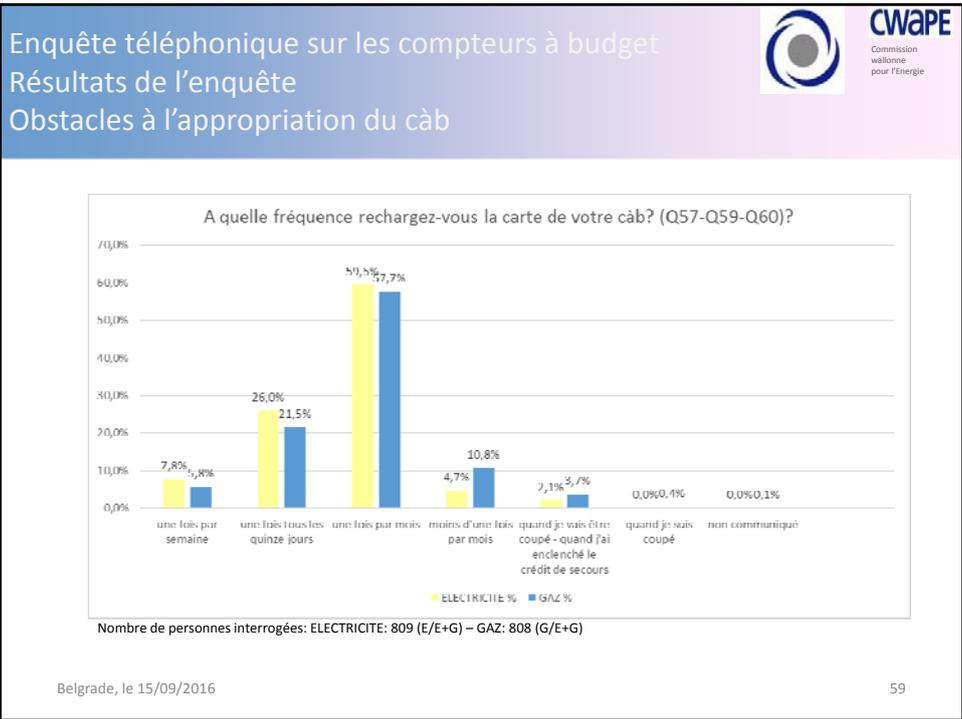
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb

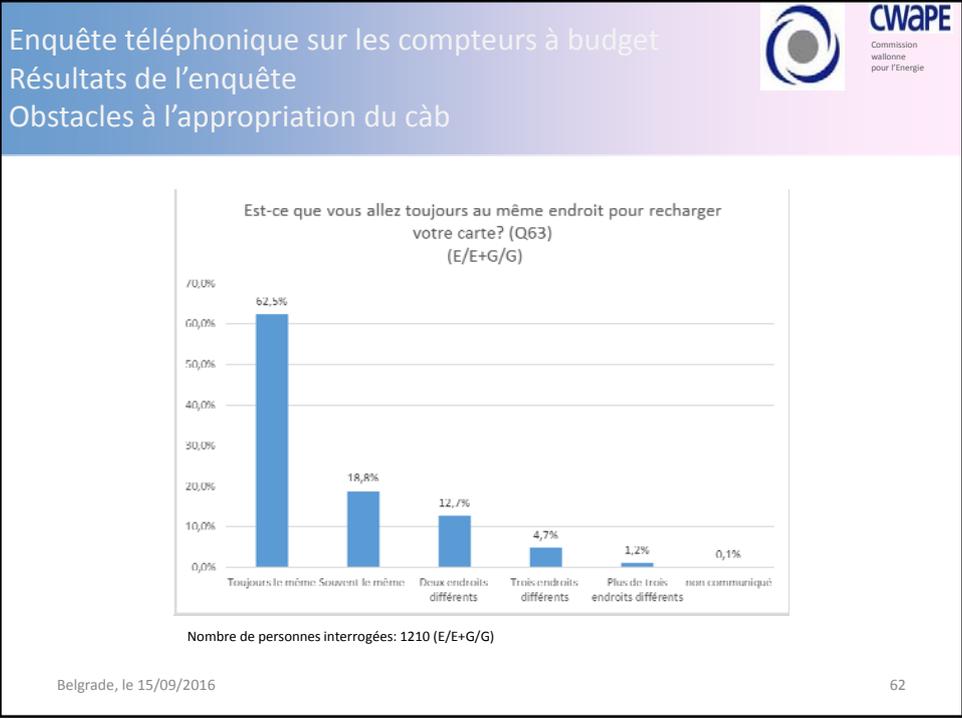
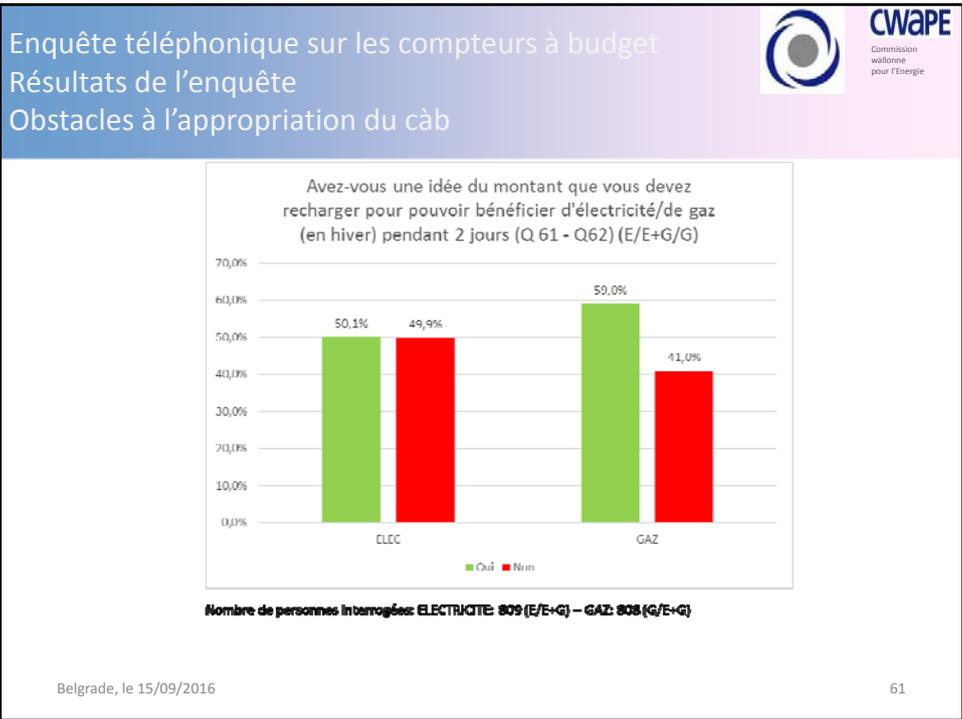
**CWape**  
 Commission wallonne pour l'Énergie

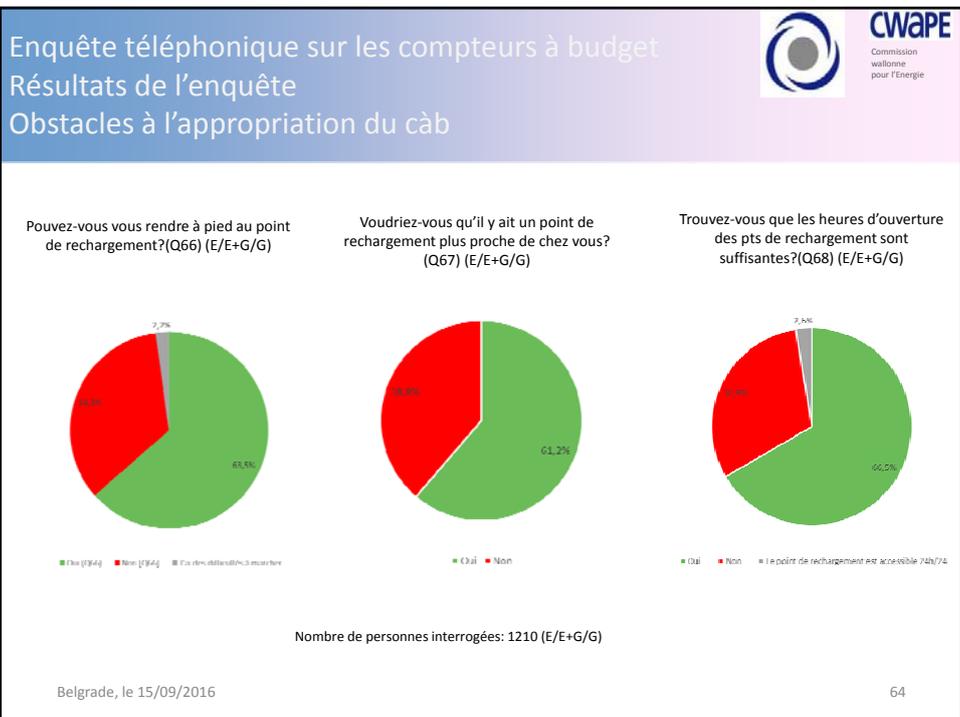
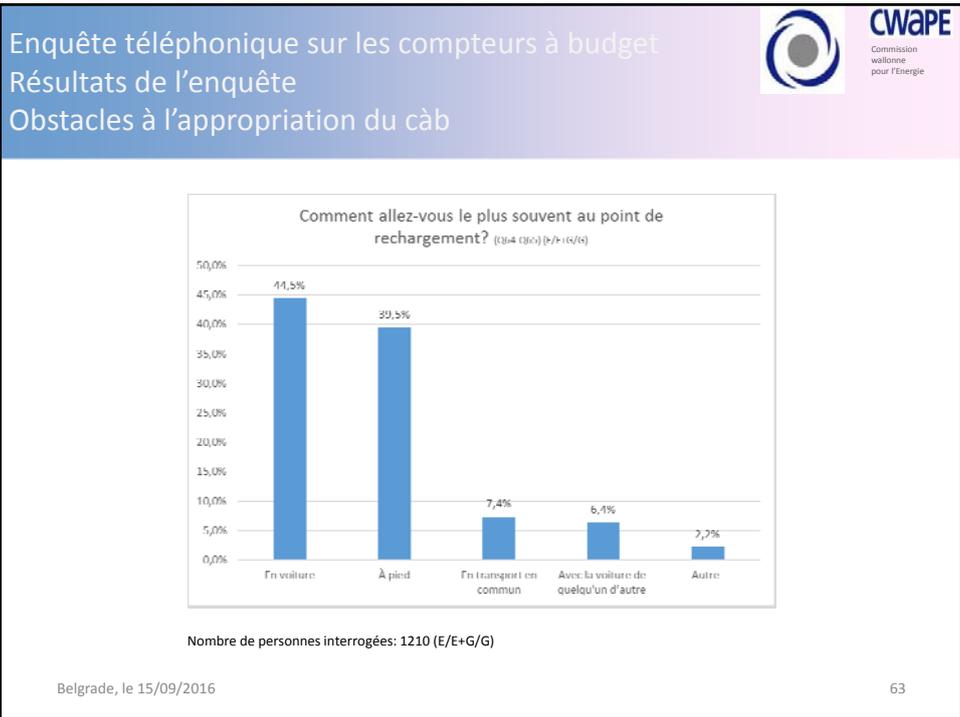
Outre l'affichage du montant d'argent encore disponible, quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur?

Information type	Electricity (E/E+G)	Gas (G/G+E)
Affichage du montant d'argent encore disponible (montant restant à payer sur le compte, pour le gaz et/ou l'électricité)	96,0%	97,4%
Affichage du montant restant d'argent encore disponible (montant restant à payer sur le compte à budget)	0,0%	0,0%
Indice	0,0%	0,0%
Affichage de la valeur du kWh sur votre note	0,0%	0,0%
De quel côté de la consommation pour répondre à la question	0,0%	0,0%
Affichage de votre consommation mensuelle (index) au tarif de nuit (en kWh)	0,0%	0,0%
Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) depuis que vous avez votre compteur à budget (kWh)	11,0%	9,0%
Aff. heure de pointe (en kWh) (pour l'électricité)	0,0%	0,0%
Affichage de la valeur du kWh au tarif pour (en euro)	0,0%	0,0%
Aff. heure de pointe consommation totale d'électricité (index) au tarif pour (en kWh)	0,0%	0,0%
Affichage du montant du crédit de secteur dans votre display (en euro)	0,0%	0,0%
Aucune	0,0%	0,0%

Belgrade, le 15/09/2016 58







Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb



**CWape**  
 Commission  
 wallonne  
 pour l'Énergie

A connaissance de la fonction limiteur du càb (Q48)	
	Nombre de personnes ayant mentionné la réponse
oui	34
non	62
oui, mais je ne peux pas l'utiliser	2
Non communiqué	1
A déjà utilisé la fonction limiteur de puissance (Q49)	
oui	13
Non	21
Sait qu'il devra payer sa consommation sous limiteur (Q50)	
oui	23
Non	11
Quand la fonction limiteur est mise, juge la gestion de ses appareils électriques ... (Q51)	
Très facile	3
Facile	5
Ni facile, ni difficile	1
Difficile	2
Très difficile	2

Belgrade, le 15/09/2016

65

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
 Résultats de l'enquête  
 Obstacles à l'appropriation du càb



**CWape**  
 Commission  
 wallonne  
 pour l'Énergie

A connaissance de l'aide hivernale (Q52)	
	Nombre de personnes ayant mentionné la réponse
oui	62
non	45
A déjà demandé de l'aide hivernale (Q53)	
oui	31
Non	31
Nombre de fois qu'il a reçu une aide hivernale (Q54)	
1	7
2	9
3	1
4	1
5	1
en a demandé, mais n'en a pas reçu	1
ne sait plus	10
non communiqué	1
Juge l'aide hivernale (Q55)	
Tout à fait suffisante	6
suffisante	8
Moyennement suffisante	2
Pas suffisante	5
non communiqué	10

Belgrade, le 15/09/2016

66



## Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
- 5. Améliorations possibles**



## Enquête téléphonique sur les compteurs à budget Résultats de l'enquête – Améliorations possibles

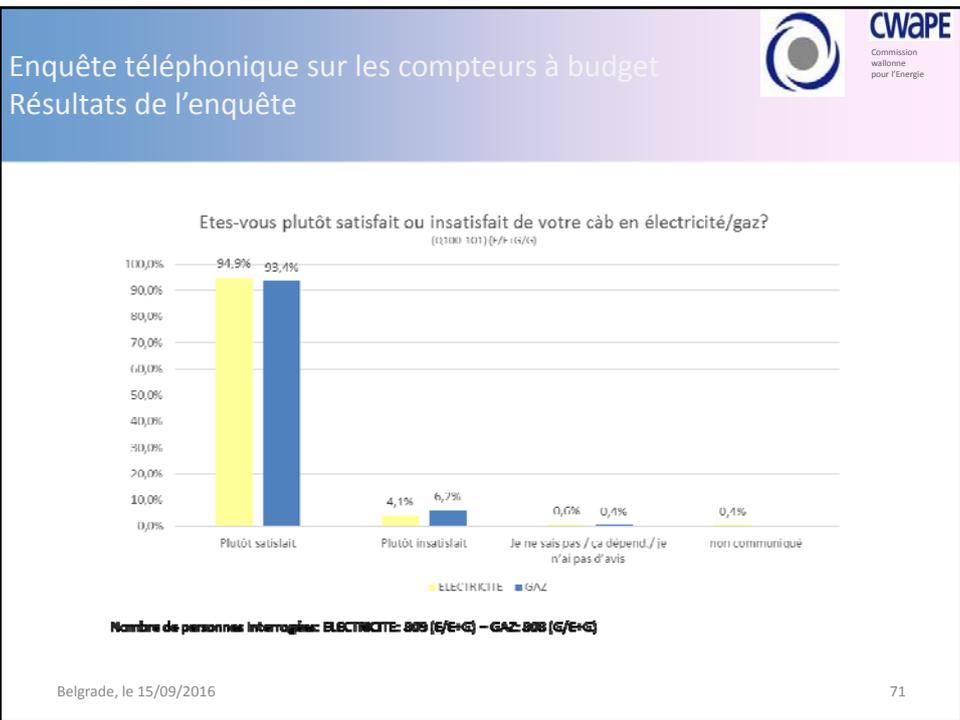
Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie des informations relatives à votre càb par ....? (Q17-26)			
	.....sms?		
	<i>ELECTRICITE (E)</i>	<i>E+G</i>	<i>GAZ (G)</i>
oui	50,7%	60,9%	63,3%
non	48,5%	38,8%	36,4%
je n'ai pas de GSM/smartphone	0,8%		0,3%
non communiqué		0,2%	
	.....Internet ?		
non	57,5%	56,0%	51,3%
oui	36,3%	38,1%	41,0%
je n'ai pas internet	6,2%	5,6%	7,7%
non communiqué		0,3%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401



<b>Aimeriez-vous faire des rechargements à la maison ..... (Q69 - Q70)(Tableau récap élec et gaz)</b>			
	<b>... avec votre smartphone/GSM?</b>		
	<b>ELECTRICITE (E)</b>	<b>E+G</b>	<b>GAZ (G)</b>
<b>oui</b>	74,6%	79,4%	75,8%
<b>non</b>	25,4%	20,6%	24,2%
	<b>.....via internet?</b>		
<b>oui</b>	66,4%	70,8%	64,6%
<b>non</b>	33,6%	29,0%	35,4%
non communiqué		0,2%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401



## Résultats de l'enquête



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget  
Résultats de l'enquête

Avez-vous des remarques à ajouter? (Q111) (E/E+G/G)

Remarque	% de clients qui ont mentionné cette réponse
N'a aucune remarque à ajouter	52,3%
Très satisfait/content de son càb	27,3%
Aimerait recharger son càb par sms	25,1%
Aimerait recharger son càb par internet	23,1%
Souhaite un système de rechargement plus pratique/moins contraignant	10,9%
Autre	8,9%
Souhaite d'une borne de rechargement plus proche de chez lui	5,8%
Regrette de ne plus pouvoir recharger par les caines belacom	5,4%
Souhaite des horaires mieux adaptés des points de rechargement	4,0%
Indique qu'il n'y pas assez de points de rechargement	3,7%
Ne comprend pas sa facture de régularisation /de décompte	1,6%
Très insatisfait/pas content de son càb	1,2%
Trouve l'utilisation du càb en gaz pas pratique	0,9%
Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/de décompte	0,8%
Nombre de personnes interrogées	1210

Belgrade, le 15/09/2016

72

## Annexe 5

### **Croisement des résultats de l'enquête**

#### **BAS REVENUS**

---

**Annexe 5 - Croisements - Résultats de l'enquête - bas revenus**

IdQ	IdC	Question_Libellé	Libellé_Question		Total Nbre	Bas revenus Nbre	Total %	Bas revenus %	Ecart absolu %	
			Choix_Libellé							
104	Age		0 à 16 ans		1	0	0%	0%	0%	
104	Age		17 à 24 ans		13	4	1%	2%	1%	
104	Age		25 à 39 ans		288	35	25%	18%	8%	
104	Age		40 à 49 ans		350	50	31%	25%	5%	
104	Age		50 à 64 ans		397	91	35%	46%	11%	
104	Age		65 ans et +		88	17	8%	9%	1%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		Da: 0-1000 kWh		38	14	3%	7%	4%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		Db: 1000-2500 kWh		166	42	15%	21%	7%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		Dc: 2500-5000 kWh		277	36	24%	18%	6%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		Dd: 5000-15000 kWh		154	10	14%	5%	8%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		De: 15000 kWh et +		4	0	0%	0%	0%	
EAV_E	Consommation annuelle d'électricité		n.d.		500	95	44%	48%	4%	
EAV_G	Consommation annuelle de gaz		D1: 0-3300 kWh		130	28	11%	14%	3%	
EAV_G	Consommation annuelle de gaz		D2: 3300-10400 kWh		256	49	22%	25%	2%	
EAV_G	Consommation annuelle de gaz		D3: 10400-28500 kWh		360	60	32%	30%	1%	
EAV_G	Consommation annuelle de gaz		D3b: 28500 kWh et +		42	7	4%	4%	0%	
EAV_G	Consommation annuelle de gaz		n.d.		351	53	31%	27%	4%	
Fédéral	Client protégé fédéral			VRAI	67	18	6%	9%	3%	
Fédéral	Client protégé fédéral			FAUX	1072	179	94%	91%	3%	
Regional	Client protégé régional			VRAI	81	15	7%	8%	1%	
Regional	Client protégé régional			FAUX	1058	182	93%	92%	1%	
Typo_Euros	Typologie commune selon Eurostat		A		841	152	74%	77%	3%	
Typo_Euros	Typologie commune selon Eurostat		B		258	36	23%	18%	4%	
Typo_Euros	Typologie commune selon Eurostat		C		40	9	4%	5%	1%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec				498	94	44%	48%	4%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		0 à 6 mois		12	2	1%	1%	0%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		1 à 2 ans		72	11	6%	6%	1%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		2 à 3 ans		87	9	8%	5%	3%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		3 à 4 ans		72	12	6%	6%	0%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		4 ans et +		350	60	31%	30%	0%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Elec		6 à 12 mois		48	9	4%	5%	0%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz				347	53	30%	27%	4%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		0 à 6 mois		44	13	5%	7%	2%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		1 à 2 ans		129	25	11%	13%	1%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		2 à 3 ans		63	11	6%	6%	0%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		3 à 4 ans		113	22	10%	11%	1%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		4 ans et +		281	43	25%	22%	3%	
DuréeUtilis	Durée d'utilisation du C&B Gaz		6 à 12 mois		6	153	30	13%	15%	2%
E_G_EG	Type de C&B		E		371	61	33%	31%	2%	
E_G_EG	Type de C&B		EG		388	67	34%	34%	0%	
E_G_EG	Type de C&B		G		380	69	33%	35%	2%	
1	1 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Gaz		757	140	66%	71%	5%	
1	2 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Electricité		44	10	5%	4%	1%	
1	3 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Mazout		107	15	9%	8%	2%	
1	4 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Bois-pellet		129	16	11%	8%	3%	
1	5 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Pétrole (butane/propane)		37	7	3%	4%	0%	
1	6 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Charbon		62	7	5%	4%	2%	
1	8 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Chaufferie collective		1	1	0%	1%	0%	
1	9 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Autres sources d'énergie		2	0	0%	0%	0%	
1	10 A1. Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?		Je ne sais pas		3	1	0%	1%	0%	
2	11 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Gaz		701	133	61%	68%	6%	
2	12 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Electricité		363	57	32%	29%	3%	
2	13 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Mazout		53	5	5%	3%	2%	
2	14 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Bois-pellet		8	0	1%	0%	1%	
2	15 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Pétrole (butane/propane)		9	1	1%	1%	0%	
2	16 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Charbon		0	0	0%	0%	0%	
2	17 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Pompe à chaleur		1	0	0%	0%	0%	
2	18 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Autres sources d'énergie		1	0	0%	0%	0%	
2	19 A2. Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?		Je ne sais pas		4	1	0%	1%	0%	
3	20 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Gaz (de ville)		502	88	44%	45%	1%	
3	21 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Gaz (bouteille-propane)		131	24	11%	12%	1%	
3	22 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Electricité		463	74	41%	38%	3%	
3	520 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Au gaz et à l'électricité		40	9	4%	5%	1%	
3	521 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Au micro-onde		2	2	0%	1%	1%	
3	522 A3. Cuisinez-vous au gaz ou à l'électricité ?		Ne cuisine pas		4	0	0%	0%	0%	
4	24 A4. Votre logement est...		Maison		887	119	78%	60%	17%	
4	25 A4. Votre logement est...		Appartement		252	78	22%	40%	17%	
5	26 A4-1. Type de maison		2 façades		570	85	64%	71%	7%	
5	27 A4-1. Type de maison		3 façades		226	30	25%	25%	0%	
5	28 A4-1. Type de maison		4 façades		94	4	11%	3%	7%	
6	29 A4.1 Type d'appartement		dans un petit bâtiment comprenant au maximum 6 appartements		183	58	73%	74%	2%	
6	30 A4.1 Type d'appartement		dans une résidence comprenant plus de 6 appartements		68	20	27%	26%	2%	
7	31 A5. Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?		Propriétaire		379	38	33%	33%	14%	
7	32 A5. Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?		Locataire		762	159	67%	81%	14%	
7	33 A5. Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?		Je ne sais pas		1	0	0%	0%	0%	
8	34 A5-1. le remboursement du prêt à la banque est-il terminé ?		Oui		115	13	30%	34%	4%	
8	35 A5-1. le remboursement du prêt à la banque est-il terminé ?		Non		264	25	70%	66%	4%	
9	36 A5-1. Habitez-vous dans un logement social ?		Oui		280	62	37%	39%	2%	
9	37 A5-1. Habitez-vous dans un logement social ?		Non		482	97	63%	61%	2%	
10	38 A6. Est-ce que vous surveillez vos deux compteurs de la même manière ?		Oui		258	47	66%	70%	4%	
10	39 A6. Est-ce que vous surveillez vos deux compteurs de la même manière ?		Non		130	20	34%	30%	4%	
11	40 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Je ne le regarde pas en même temps		17	4	14%	17%	3%	
11	41 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Je ne le recharge pas en même temps		17	3	11%	13%	2%	
11	42 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Je suis plus attentif au gaz		40	8	26%	35%	9%	
11	43 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Je suis plus attentif à l'électricité		44	5	29%	22%	7%	
11	603 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Surveille plus son compteur gaz en hiver		27	2	18%	9%	9%	
11	604 A7. Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)		Surveille plus son compteur élec en hiver		3	1	2%	4%	2%	
12	46 B1. (Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ?	Oui			662	104	87%	81%	6%	
12	47 B1. (Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ?	Non			98	24	13%	19%	6%	
13	48 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		Dans l'entrée du logement		319	59	44%	47%	3%	
13	49 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.		44	8	6%	6%	0%	
13	50 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		A l'extérieur		119	29	16%	23%	7%	
13	51 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		Sur le palier		22	3	3%	2%	1%	
13	52 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		Garage		127	15	17%	12%	5%	
13	53 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		Salon		89	9	12%	7%	5%	
13	54 B2. Où est situé votre compteur à budget en électricité ?		A l'extérieur, sur la façade		14	3	2%	2%	0%	
14	56 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Plusieurs fois par jour			12	2	2%	2%	0%	
14	57 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Une fois par jour			61	12	8%	9%	1%	
14	58 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Plusieurs fois par semaine			126	16	17%	13%	4%	
14	59 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Une fois par semaine			187	31	25%	24%	0%	
14	60 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Plusieurs fois par mois			167	25	22%	20%	2%	
14	61 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Moins d'une fois par mois			159	36	21%	28%	7%	
14	62 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Moins d'une fois par mois			11	0	1%	0%	1%	
14	63 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Je ne consulte jamais mon compteur à budget			31	5	4%	4%	0%	
14	64 B3. Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en moyenne ?	Je ne sais pas			6	1	1%	1%	0%	
15	65 B4. Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Oui			342	42	45%	33%	12%	
15	66 B4. Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Non			411	84	54%	66%	12%	
15	67 B4. Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Je n'ai pas d'alarme préventive			7	1	1%	1%	0%	
16	68 B4-1. Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	Oui			324	37	95%	88%	7%	
16	69 B4-1. Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	Non			18	5	5%	12%	7%	
17	71 B5. L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	Oui			727	117	96%	91%	4%	
17	72 B5. L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	Non			32	11	4%	9%	4%	
18	73 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Doit aller voir le compteur pour répondre à la question		4	1	1%	1%	0%	
18	74 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Aucune		314	52	77%	73%	4%	
18	75 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Toutes		3	1	1%	1%	1%	
18	76 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage du montant (en euro) qui vient d'être rechargé.		9	1	2%	1%	1%	
18	77 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage du montant total d'argent rechargé depuis le début de l'utilisation du compteur à budget		2	1	0%	1%	1%	
18	78 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage des montants qui sont prélevés chaque semaine pour payer certains frais (par exemple la lo		1	1	0%	1%	1%	
18	79 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) depuis que vous avez votre compteur à b		10	2	2%	3%	0%	
18	80 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) au tarif jour (en kWh)		17	3	4%	4%	0%	
18	81 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage de la valeur du kWh au tarif jour (en euros)		10	2	2%	2%	0%	
18	82 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de nuit (en kWh)		9	1	2%	1%	1%	
18	83 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage de la valeur du kWh au tarif nuit		4	1	1%	1%	0%	
18	84 B6. Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?		Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez (en euros)		24	5	6%	7%	1%	
19	85 B7. Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Oui			183	29	49%	48%	2%	
19	86 B7. Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Non			185	31	50%	51%	1%	
19	87 B7. Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Je n'ai pas de GSM/de smartphone			4	1	1%	2%	1%	
20	88 B8. Et par internet ?	Oui			131	24	35%	39%	4%	
20	89 B8. Et par internet ?	Non			218	31	59%	51%	8%	
20	90 B8. Et par internet ?	Je n'ai pas internet			23	6	6%	10%	4%	
21	91 B1. (Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ?	Oui			575	97	75%	71%	4%	

IdQ	IdC	Question_Libellé	Libellé_Question		Total	Bas revenus	Total	Bas revenus	Ecart absolu
			Choix_Libellé						
21	92 B1	(Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ? Non			193	39	25%	29%	4%
22	93 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Dans l'entrée du logement		41	12	5%	9%	4%
22	94 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.		17	7	2%	5%	3%
22	95 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	A la cave		501	88	66%	66%	0%
22	96 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Sur le palier		3	0	0%	0%	0%
22	97 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Garage		89	13	12%	10%	2%
22	98 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Salon		18	2	2%	1%	1%
22	99 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	A l'extérieur, sur la façade		93	12	12%	9%	3%
23	101 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Plusieurs fois par jour		7	0	1%	0%	1%
23	102 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Une fois par jour		1	3	2%	2%	0%
23	103 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Plusieurs fois par semaine		102	13	13%	10%	4%
23	104 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Une fois par semaine		181	33	24%	24%	1%
23	105 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Plusieurs fois par mois		175	30	23%	22%	1%
23	106 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Une fois par mois		227	46	30%	34%	4%
23	107 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Moins d'une fois par mois		29	4	4%	3%	1%
23	108 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Je ne consulte jamais mon compteur à budget		23	6	3%	4%	1%
23	109 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne?	Je ne sais pas		7	1	1%	1%	0%
24	110 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Oui		83	14	11%	10%	0%
24	111 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Oui		683	121	89%	90%	1%
24	112 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé ?	Je n'ai pas d'alarme préventive		3	0	0%	0%	0%
25	113 B4-1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	oui		76	14	92%	100%	8%
25	114 B4-1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	non		7	0	8%	0%	8%
26	116 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	oui		748	132	97%	97%	0%
26	117 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	non		22	4	3%	3%	0%
27	118 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Doit aller voir le compteur pour répondre à la question		1	0	0%	0%	0%
27	119 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Aucune		661	127	76%	90%	14%
27	120 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Toutes		5	1	1%	1%	0%
27	121 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant (en euro) qui vient d'être rechargé.		53	3	6%	2%	4%
27	122 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant total d'argent rechargé depuis le début de l'utilisation du compteur à budget		24	1	3%	1%	2%
27	123 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage des montants qui sont prélevés chaque semaine pour payer certains frais (par exemple la loyer)		12	3	1%	2%	1%
27	124 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) depuis que vous avez votre compteur à budget		19	1	2%	1%	1%
27	125 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) au tarif jour (en kWh)		19	1	2%	1%	1%
27	126 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif jour (en euros)		35	2	4%	1%	3%
27	127 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de nuit (en kWh)		13	0	1%	0%	1%
27	128 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif nuit		5	0	1%	0%	1%
27	129 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez (en euros)		24	2	3%	1%	1%
28	130 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Oui		482	83	63%	61%	1%
28	131 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Non		284	52	37%	38%	1%
28	132 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget ?	Je n'ai pas de GSM/de smartphone		1	0	0%	0%	0%
29	133 B8	Et par internet ?	Oui		309	46	40%	34%	6%
29	134 B8	Et par internet ?	Non		408	75	53%	56%	2%
29	135 B8	Et par internet ?	Je n'ai pas internet		50	14	7%	10%	4%
30	136 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Oui		1067	182	94%	92%	1%
30	137 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Non		63	12	6%	6%	1%
30	138 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Je ne sais pas		9	3	1%	2%	1%
31	139 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Oui		986	168	92%	92%	0%
31	140 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Non		76	14	7%	8%	1%
31	141 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Je ne sais pas		5	0	0%	0%	0%
32	142 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électricité ?	Oui		580	90	85%	81%	4%
32	143 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électricité ?	Non		103	20	15%	18%	3%
32	144 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électricité ?	Je ne sais pas		1	1	0%	1%	1%
33	145 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 0	4		48	12	8%	13%	5%
33	146 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 1	106		106	20	18%	22%	4%
33	147 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 2	121		117	17	21%	19%	2%
33	148 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 3	84		11	14%	12%	2%	0%
33	149 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 4	32		5	6%	6%	0%	0%
33	150 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 5	60		10	3%	2%	1%	
33	151 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 6	109		15	19%	17%	2%	
33	152 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 8	5		0	1%	0%	1%	
33	153 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c 9	2		0	0%	0%	0%	
33	154 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c Au delà de 10 fois	26		3	4%	3%	1%	
33	155 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c A utilisé le crédit de secours, mais ne sait plus combien de fois	11		2	2%	2%	0%	
33	156 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les six c Ne sait pas répondre.	21		3	4%	3%	0%	
34	153 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	J'ai oublié de recharger mon compteur à budget, mais j'avais suffisamment d'argent		226	29	30%	26%	4%
34	154 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'étais pas présent dans le logement. Le compteur s'est donc coupé par manque de rechargement		44	6	6%	5%	1%
34	155 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	C'était le Beek-end ou le soir et le lieu de rechargement était fermé		137	14	18%	12%	6%
34	156 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'avais pas suffisamment d'argent pour le recharger		157	33	21%	29%	8%
34	157 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'ai pas eu le temps d'aller recharger mon compteur à budget		60	10	8%	1%	7%
34	158 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'avais pas de moyens de me déplacer pour aller recharger mon cab		24	3	3%	3%	1%
34	159 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Le système de rechargement était indisponible		6	1	1%	1%	0%
34	160 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je ne savais pas que je n'avais presque plus de crédit, je n'ai pas entendu l'alarme		49	8	6%	7%	1%
34	161 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Pas d'accès au compteur		2	0	0%	0%	0%
34	162 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	N'entend pas l'alarme préventive		25	6	3%	5%	2%
34	163 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Pas assez de points de rechargement		14	2	2%	2%	0%
34	164 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Difficultés d'accès aux points de rechargement		11	1	1%	1%	1%
34	165 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Utilisé en hiver principalement		2	0	0%	0%	0%
35	162 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du cab ?	Oui		162	37	32%	32%	0%
35	163 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du cab ?	Non		390	57	67%	64%	3%
35	164 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du cab ?	Je ne sais pas		3	0	1%	0%	1%
36	165 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? ne sais pas répondre	6		1	2%	1%	0%	
36	166 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 0	203		39	55%	55%	0%	
36	167 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 1 à 2	123		22	33%	31%	2%	
36	168 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 3 à 4	18		5	5%	7%	2%	
36	169 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 5 à 6	10		2	3%	3%	0%	
36	170 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 7 à 8	1		0	0%	0%	0%	
36	171 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? 9 à 10	1		0	0%	0%	0%	
36	172 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? au delà de 10	4		2	1%	3%	2%	
36	173 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement de ? au moins une mais ne sait plus combien	3		0	1%	0%	1%	
37	167 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? Je n'ai jamais eu de coupure	194		37	53%	52%	0%	
37	168 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? 1 heure ou moins	83		11	22%	15%	7%	
37	169 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? 2 heures	15		3	4%	4%	0%	
37	170 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? 3 heures	16		2	4%	3%	2%	
37	171 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? 7-12 heures	12		3	3%	4%	1%	
37	172 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? 13-24 heures	10		2	3%	3%	0%	
37	173 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? Plus de 24 heures	6		3	10%	14%	5%	
37	174 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure d'é ? Je ne sais plus	3		0	0%	4%	3%	
37	175 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Oui		4	2	1%	3%	2%
38	176 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Baisse de la température		22	9	8%	3%	5%
38	177 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Porte de la nourriture dans le surgélateur		35	9	13%	15%	2%
38	178 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Obligation d'aller dormir ailleurs		8	4	3%	7%	4%
38	179 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Impossibilité de terminer un travail		6	1	2%	2%	1%
38	180 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Impossibilité de faire à manger		18	5	7%	8%	2%
38	181 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire		20	6	7%	10%	3%
38	182 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Je n'ai eu aucun désagrement		91	19	33%	32%	1%
38	183 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Accès à internet		3	1	1%	2%	1%
38	184 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus importants(e)s que vous avez eu(e)s suite au cc d'absence de rechargement de ?	Impossibilité d'utiliser le frigo		18	4	7%	7%	0%
39	184 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Oui		469	83	71%	70%	1%
39	185 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Non		187	34	28%	29%	0%
39	186 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Je ne sais pas		4	1	1%	1%	0%
40	187 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	0		7	8%	10%	2%	
40	188 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	1		118	25	25%	30%	5%
40	189 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	2		93	16	20%	19%	1%
40	190 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	3		70	7	15%	8%	6%
40	191 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	4		28	3	6%	4%	2%
40	192 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois ?	5		25	8	5%	10%	

IdQ	IdC	Question_Libellé	Libellé_Question		Total	Bas revenus	Total	Bas revenus	Ecart absolu
			Choix	Libellé					
42	204	C6. Depuis que vous avez un câb à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du compte?	Oui	Non	182	36	39%	43%	4%
42	205	C6. Depuis que vous avez un câb à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du compte?	Non	Oui	285	47	61%	57%	4%
42	206	C6. Depuis que vous avez un câb à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du compte? Je ne sais pas			0	0	0%	0%	0%
43	207	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte ne sais pas répondre			7	0	1%	0%	1%
43	553	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte?	0		284	50	59%	56%	3%
43	554	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte 1 à 2			138	31	29%	35%	6%
43	555	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte 3 à 4			28	3	6%	3%	2%
43	556	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte 5 à 6			11	2	2%	2%	0%
43	557	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte 7 à 9			1	0	0%	0%	0%
43	558	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte 9 à 10			2	1	0%	1%	1%
43	559	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte au delà de 10			5	2	1%	2%	1%
43	560	C7. Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de compte au moins une coupure mais ne sait plus combien			4	0	1%	0%	1%
44	209	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	Je n'ai jamais eu de coupure		283	53	58%	60%	1%
44	210	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	1 heure ou moins		59	10	12%	11%	1%
44	211	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	2 heures		18	3	4%	3%	0%
44	212	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	3-6 heures		24	1	5%	1%	4%
44	213	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	7-12 heures		6	0	1%	0%	1%
44	214	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	13-24 heures		16	3	3%	3%	0%
44	215	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	Plus de 24 heures		70	18	14%	20%	6%
44	216	C8. Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure de	Je ne sais plus		9	1	2%	1%	1%
45	217	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	1 heure ou moins		72	12	36%	33%	3%
45	218	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	2 heures		25	5	13%	14%	1%
45	219	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	3-6 heures		25	2	13%	6%	7%
45	220	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	7-12 heures		7	0	4%	0%	4%
45	221	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	13-24 heures		20	4	10%	11%	1%
45	222	C9. Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que vous	Plus de 24 heures		49	13	25%	36%	11%
46	224	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Baisse de la température		82	17	29%	33%	4%
46	226	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Obligation d'aller dormir ailleurs		8	2	3%	4%	1%
46	227	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Impossibilité de terminer un travail		2	0	1%	0%	1%
46	228	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Impossibilité de faire à manger		26	2	9%	4%	5%
46	229	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire		65	15	23%	29%	6%
46	230	C10. Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux	Je n'ai eu aucun désagrement		96	15	34%	29%	5%
47	232	C11. Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Oui		322	64	28%	32%	4%
47	233	C11. Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Non		680	104	60%	53%	7%
47	234	C11. Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Je ne sais pas		138	29	12%	15%	3%
48	235	D0. Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez pas	Oui		33	6	45%	35%	9%
48	236	D0. Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez pas	Non		33	7	45%	41%	3%
48	237	D0. Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez pas	Je ne sais pas ce qu'est la fonction limiteur de puissance		6	3	8%	18%	10%
48	238	D0. Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez pas	Oui, mais je ne peux plus l'utiliser.		6	1	3%	6%	3%
49	239	D1. Avez-vous déjà utilisé la fonction limiteur de puissance de votre compteur à budget ?	Oui		13	2	38%	33%	5%
49	240	D1. Avez-vous déjà utilisé la fonction limiteur de puissance de votre compteur à budget ?	Non		21	4	62%	67%	5%
50	242	D2. Savez-vous que vous devrez payer cette consommation sous limiteur de puissance ?	Oui		23	5	68%	83%	16%
50	243	D2. Savez-vous que vous devrez payer cette consommation sous limiteur de puissance ?	Non		11	1	32%	17%	16%
51	244	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de	Très facile		3	0	23%	0%	23%
51	245	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de	Facile		5	0	38%	0%	38%
51	246	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de	Difficile		2	1	15%	50%	35%
51	247	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de	Très difficile		2	0	0%	15%	15%
51	248	D3. Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion de	Ni facile ni difficile		1	1	8%	50%	42%
52	249	D20. Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger la	Oui		60	16	58%	64%	6%
52	250	D20. Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger la	Non		28	6	27%	24%	3%
52	251	D20. Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger la	Je ne le savais pas		16	3	15%	12%	3%
53	499	D21. Avez-vous déjà demandé une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz	pendi		31	12	52%	75%	23%
53	500	D21. Avez-vous déjà demandé une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz	pendi		29	4	48%	25%	23%
54	252	D22. Combien de fois avez-vous reçu une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz	Je ne sais pas/plus		10	5	100%	100%	0%
55	254	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Tout à fait suffisante		6	1	29%	14%	14%
55	255	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Suffisante		8	4	38%	57%	19%
55	256	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Moyennement suffisante		2	0	10%	0%	10%
55	257	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Pas suffisante		4	2	19%	29%	10%
55	258	D23. Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Je ne sais pas/je n'ai pas d'avis		1	0	5%	0%	5%
56	259	D24. Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à budg	Je n'en avais pas besoin/ j'avais suffisamment d'argent pour pouvoir recharger mon câb.		19	3	66%	75%	9%
56	260	D24. Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à budg	Je n'ai pas compris comment la demander		4	0	14%	0%	14%
56	261	D24. Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à budg	Je ne retraits pas dans les conditions pour pouvoir la demander		3	1	10%	25%	15%
56	262	D24. Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à budg	C'était trop de démarches à faire		3	0	10%	0%	10%
57	265	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en électricité ?	Une fois par semaine		61	8	8%	6%	2%
57	266	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en électricité ?	Une fois tous les quinze jours		202	24	27%	19%	8%
57	267	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en électricité ?	Une fois par mois		447	88	59%	69%	10%
57	268	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en électricité ?	Moins d'une fois par mois		36	6	5%	5%	0%
57	269	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en électricité ?	Quand je vais être coupé		14	2	2%	2%	0%
58	271	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en électric	Oui		249	50	64%	75%	10%
58	272	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en électric	Non		59	7	15%	10%	5%
58	273	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en électric	Ca dépend		80	10	21%	15%	6%
59	274	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois par semaine		21	4	6%	6%	0%
59	275	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois tous les quinze jours		76	13	20%	19%	1%
59	276	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois par mois		225	44	59%	64%	4%
59	277	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Moins d'une fois par mois		46	6	12%	9%	3%
59	278	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Quand je vais être coupé		10	2	3%	3%	0%
59	279	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Quand j'ai enclenché le crédit de secours.		1	0	0%	0%	0%
60	280	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois par semaine		10	2	7%	12%	5%
60	281	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois tous les quinze jours		34	2	24%	12%	13%
60	282	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Une fois par mois		52	7	37%	41%	4%
60	283	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Moins d'une fois par mois		27	3	19%	18%	2%
60	284	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Quand je vais être coupé		14	2	10%	12%	2%
60	285	E0. A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre câb en gaz ?	Quand je suis coupé		2	1	1%	6%	4%
61	286	E0-1. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier d'électricité	Oui		386	57	51%	45%	6%
61	287	E0-1. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier d'électricité	Non		376	71	49%	55%	6%
62	288	E0-2. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier de gaz	Oui		320	48	42%	35%	6%
62	289	E0-2. Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier de gaz	Non		450	88	58%	65%	6%
63	290	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Toujours le même		710	130	62%	66%	4%
63	291	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Souvent le même		215	34	19%	17%	2%
63	292	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Deux endroits différents		145	22	13%	11%	2%
63	293	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Trois endroits différents		54	7	5%	4%	1%
63	294	E1. Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Plus de trois endroits différents		14	3	1%	2%	0%
64	295	E2. Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	À pied		453	96	40%	49%	9%
64	296	E2. Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	En voiture		577	73	51%	37%	14%
64	297	E2. Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	En transport en commun		84	26	7%	13%	6%
64	298	E2. Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	Autre		26	2	2%	1%	1%
65	299	E3. Est-ce :	Avec votre voiture		506	57	88%	78%	10%
65	300	E3. Est-ce :	Avec la voiture de quelqu'un d'autre		71	16	12%	22%	10%
66	301	E4. Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	Oui		274	40	40%	40%	0%
66	302	E4. Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	Non		388	60	57%	59%	3%
66	303	E4. Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	J'ai des difficultés à marcher		24	1	3%	1%	3%
67	304	E5. Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus près de chez vous ?	Oui		698	120	61%	61%	0%
67	305	E5. Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus près de chez vous ?	Non		444	77	39%	39%	0%
68	306	E6. Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Oui		351	120	66%	61%	5%
68	307	E6. Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Non		763	73	32%	37%	5%
68	308	E6. Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Le point de rechargement est accessible 24h/24		28	4	2%	2%	0%
69	309	E7. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison avec votre gsm/smartphone?	Oui		885	138	47%	70%	7%
69	310	E7. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison avec votre gsm/smartphone?	Non		257	59	23%	30%	7%
70	311	E8. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison via internet ?	Oui		776	112	68%	57%	11%
70	312	E8. Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison via internet ?	Non		364	84	32%	43%	11%
71	313	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses d'électricité ?	Oui		702	120	92%	94%	1%
71	314	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses d'électricité ?	Non		57	8	8%	6%	1%
72	315	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses de gaz ?	Oui		703	119	92%	88%	4%
72	316	F1. Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses de gaz ?	Non		65	17	8%	13%	4%
73	317	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je ne fais pas attention		3	0	7%	0%	7%
73	318	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je suis plus d'argent sur la carte		14	3	33%	27%	6%
73	319	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je surveille plus souvent le compteur		15	5	36%	45%	10%
7									

IdQ	IdC	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total	Bas revenus	Total	Bas revenus	Ecart absolu
				Nbre	Nbre	%	%	%
75	336	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je suis attentif aux prévisions météo	11	4	3%	5%	3%
75	567	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je fais des gestes pour économiser de l'énergie	32	3	7%	4%	3%
75	568	F2. Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	J'allume moins le chauffage et met le chauffage d'appoint	19	3	4%	4%	0%
76	338	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	22	5	71%	63%	8%
76	339	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	9	3	29%	38%	8%
77	340	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	245	46	79%	74%	5%
77	341	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	64	16	21%	26%	5%
78	342	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	258	39	80%	70%	10%
78	343	F3. Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	66	17	20%	30%	10%
79	344	F4. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à réaliser des travaux d'isolation dans votre OUI	Oui	114	6	30%	16%	14%
79	345	F4. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à réaliser des travaux d'isolation dans votre OUI	Non	265	32	70%	84%	14%
80	346	F5. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il rée	OUI	120	24	16%	15%	1%
80	347	F5. La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il rée	Non	642	135	84%	85%	1%
81	348	F6. Depuis que vous avez un cab, avez-vous eu la visite chez vous d'un spécialiste de l'énergie (ou d'un	OUI	103	16	9%	8%	1%
81	349	F6. Depuis que vous avez un cab, avez-vous eu la visite chez vous d'un spécialiste de l'énergie (ou d'un	Non	1038	181	91%	92%	1%
82	350	F7. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des ampoules LED (ou économ	OUI	438	62	58%	48%	9%
82	351	F7. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des ampoules LED (ou économ	Non	323	66	42%	52%	9%
83	352	F8. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des appareils électriques A+ ou	OUI	262	36	35%	28%	6%
83	353	F8. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des appareils électriques A+ ou	Non	497	92	65%	72%	6%
84	354	F8-2. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou à retirer les p	OUI	438	76	58%	59%	2%
84	355	F8-2. La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou à retirer les p	Non	323	52	42%	41%	2%
85	356	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	OUI	7	3	23%	38%	15%
85	357	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	Non	24	5	77%	63%	15%
86	359	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	OUI	72	12	23%	19%	4%
86	360	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	Non	232	48	75%	77%	2%
86	361	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	J'ai essayé mais suis revenu à l'ancien système	5	2	2%	3%	2%
87	362	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	OUI	73	12	22%	21%	1%
87	363	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	Non	250	45	77%	79%	2%
87	364	F9. Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer ?	J'ai essayé mais suis revenu à l'ancien système	1	0	0%	0%	0%
88	367	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	1	0	17%	0%	17%
88	368	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique ☐ convecteur	5	2	83%	100%	17%
89	371	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à bois	16	2	21%	13%	7%
89	372	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à charbon	4	1	5%	7%	1%
89	373	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	12	1	16%	7%	9%
89	374	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique ☐ convecteur	35	8	45%	53%	8%
89	375	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Butane ou propane ☐ ybo	10	3	13%	20%	7%
90	377	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à bois	6	2	8%	17%	8%
90	378	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à charbon	2	0	3%	0%	3%
90	379	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	2	1	11%	8%	3%
90	380	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique ☐ convecteur	38	4	52%	33%	19%
90	381	F10. Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Butane ou propane ☐ ybo	19	5	26%	42%	16%
91	383	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Aucun	609	104	38%	38%	0%
91	384	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Eteindre les veilles / retirer les prises	155	25	10%	9%	1%
91	385	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Eclairage	91	13	6%	5%	1%
91	386	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Sèche-linge	100	18	6%	7%	0%
91	387	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Bouilloire électrique	18	2	1%	1%	0%
91	388	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Chauffage	176	32	11%	12%	1%
91	389	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Lave-linge	106	14	7%	5%	1%
91	390	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Lave-vaisselle	44	9	3%	3%	1%
91	391	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Télévision	56	7	3%	3%	1%
91	392	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Ordinateur	25	3	2%	1%	0%
91	393	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Cuisinière	48	14	3%	5%	2%
91	394	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Frigo	4	1	0%	0%	0%
91	395	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Surgélateur	6	1	0%	0%	0%
91	396	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Four	29	2	2%	1%	1%
91	397	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Boiler pour l'eau chaude	82	18	5%	7%	1%
91	398	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Sèche-cheveux	11	2	1%	1%	0%
91	399	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	fer à repasser	16	0	1%	0%	1%
91	400	F11. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	micro-onde	43	11	3%	4%	1%
92	399	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Aucun	212	38	20%	23%	3%
92	400	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Bouilloire électrique	7	1	1%	1%	0%
92	401	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Chauffage	7	0	1%	0%	1%
92	402	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Lave-linge	250	36	24%	22%	2%
92	403	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Sèche-linge	161	22	15%	13%	2%
92	404	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Lave-vaisselle	97	9	9%	5%	4%
92	405	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Télévision	11	3	1%	2%	1%
92	406	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Ordinateur	6	1	1%	0%	1%
92	407	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Cuisinière	9	3	1%	2%	1%
92	408	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Four	8	2	1%	1%	0%
92	409	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	Boiler pour l'eau chaude	20	3	2%	2%	0%
92	573	F12. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels sont le	J'ai pas de bihoraire	270	48	26%	29%	3%
93	411	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'Aucun	144	113	51%	41%	10%
93	412	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	soins de santé	117	29	8%	11%	3%
93	413	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'ajout de dépenses	41	12	3%	4%	2%
93	414	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	84	19	6%	7%	1%
93	415	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	44	1	2%	0%	3%
93	416	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	18	4	2%	1%	0%
93	417	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	159	35	11%	13%	2%
93	418	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	173	44	12%	16%	4%
93	419	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	50	16	3%	6%	2%
93	420	F13. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il des c	l'achat de produits	21	2	1%	1%	1%
94	421	F14. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous d	Jamais	1038	160	91%	81%	10%
94	422	F14. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous d	Parfois	69	18	6%	9%	3%
94	423	F14. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous d	Souvent	31	19	3%	10%	7%
95	424	F15. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous a	Jamais	1077	174	95%	88%	6%
95	425	F15. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous a	Parfois	36	11	3%	6%	2%
95	426	F15. Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous a	Souvent	26	12	2%	6%	4%
96	427	G1. Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur à budget	679	113	89%	88%	1%
96	428	G1. Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur classique	73	13	10%	10%	1%
96	429	G1. Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	8	2	1%	2%	1%
97	430	G2. Pourquoi ?	Il est moins cher	103	16	6%	6%	0%
97	431	G2. Pourquoi ?	Il me permet de gérer ma consommation	500	65	31%	26%	5%
97	432	G2. Pourquoi ?	Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	329	60	20%	24%	4%
97	433	G2. Pourquoi ?	Je vois/contrôle ce que je dépense	368	61	23%	24%	2%
97	434	G2. Pourquoi ?	Je ne paie pas de taxe	24	5	1%	2%	1%
97	435	G2. Pourquoi ?	C'est pratique	62	6	4%	2%	1%
97	436	G2. Pourquoi ?	J'évite de m'endetter	66	7	4%	3%	1%
97	437	G2. Pourquoi ?	Je ne risque pas d'être coupé	22	5	1%	2%	1%
97	438	G2. Pourquoi ?	Je ne dois pas le recharger	21	5	1%	2%	1%
97	439	G2. Pourquoi ?	J'ai une facture régulièrement	16	4	1%	2%	1%
97	440	G2. Pourquoi ?	Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	5	1	0%	0%	0%
97	574	G2. Pourquoi ?	On fait plus attention	65	7	4%	3%	0%
97	575	G2. Pourquoi ?	Le fait de recharger, c'est contraignant	50	7	3%	3%	1%
98	442	G1. Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur à budget	672	117	87%	86%	1%
98	443	G1. Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur classique	91	18	12%	13%	1%
98	444	G1. Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	7	1	1%	1%	0%
99	445	G2. Pourquoi ?	Il est moins cher	121	18	8%	8%	1%
99	446	G2. Pourquoi ?	Il me permet de gérer ma consommation	480	73	33%	31%	2%
99	447	G2. Pourquoi ?	Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	256	50	18%	21%	3%
99	448	G2. Pourquoi ?	Je vois/contrôle ce que je dépense	296	49	20%	21%	0%
99	449	G2. Pourquoi ?	Je ne paie pas de taxe	27	2	2%	1%	1%
99	450	G2. Pourquoi ?	C'est pratique	36	4	2%	2%	1%
99	451	G2. Pourquoi ?	J'évite de m'endetter	63	8	4%	3%	1%
99	452	G2. Pourquoi ?	Je ne risque pas d'être coupé	28	5	2%	2%	0%
99	453	G2. Pourquoi ?	Je ne dois pas le recharger	28	7	2%	3%	1%
99	454	G2. Pourquoi ?	J'ai une facture régulièrement	21	4	2%	1%	0%
99	455	G2. Pourquoi ?	Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	22	5	2%	2%	1%
99	576	G2. Pourquoi ?	Le fait de recharger, c'est contraignant	56	12	4%	5%	1%
99	577	G2. Pourquoi ?	On fait plus attention	24	2	2%	1%	1%
100	457	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?	Plutôt satisfait	721	120	95%	94%	2%
100	458	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?	Plutôt insatisfait	30	7	4%	5%	2%
100	459	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	5	1	1%	1%	0%
101	460	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?	Plutôt satisfait	716	122	93%	90%	3%
101	461	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?	Plutôt insatisfait	51	13	7%	10%	3%
101	462	G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	3	1	0%	1%	0%
102	463	G4. Seriez-vous prêt.e à participer à un groupe de discussion sur les compteurs à budget ? Cette renco	OUI	273	42	24%	21%	3%
102	464	G4. Seriez-vous prêt.e à participer à un groupe de discussion sur les compteurs à budget ? Cette renco	Non	869	155	76%	79%	3%
103	465	H1. Sexe : Ne pas poser mais remplir	Homme	515	86	45%	44%	1%
103	466	H1. Sexe : Ne pas poser mais remplir	Femme	626	111	55%	56%	1%
105	468	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	1 personne/ Je suis seul(e)	263	133	23%	68%	44%
105	469	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	2 personnes	281	39	25%	20%	5%
105	470	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	3 personnes	214	11	19%	6%	13%
105	471	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	4 personnes	176	7	15%	4%	12%
105	472	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	5 personnes	119	6	10%	3%	7%

IdQ	IdC	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total Nbre	Bas revenus Nbre	Total %	Bas revenus %	Ecart absolu %
105	473	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	6 personnes	50	1	4%	1%	4%
105	474	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	7 personnes	23	0	2%	0%	2%
105	475	H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?	8 personnes et +	16	0	1%	0%	1%
106	578	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	0	324	24	37%	38%	0%
106	579	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	1	209	27	24%	42%	18%
106	580	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	2	161	6	18%	9%	9%
106	581	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	3	124	5	14%	8%	6%
106	582	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	4	30	2	3%	3%	0%
106	583	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	5	11	0	1%	0%	1%
106	584	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	6	9	0	1%	0%	1%
106	585	H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?	7 ou plus	4	0	0%	0%	0%
107	477	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Etudes non terminées, enseignement primaire	111	25	10%	13%	3%
107	478	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Enseignement secondaire inférieur	201	40	18%	20%	3%
107	479	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Enseignement secondaire supérieur général, technique ou artistique	468	64	41%	32%	9%
107	480	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Enseignement secondaire supérieur professionnelle	252	56	22%	28%	6%
107	481	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Enseignement supérieur non universitaire	86	11	8%	6%	2%
107	482	H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?	Enseignement supérieur universitaire	22	1	2%	1%	1%
108	483	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Travaille à temps plein	259	7	23%	4%	19%
108	484	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Travaille à temps partiel	138	13	12%	7%	5%
108	485	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Sans emploi (homme/femme au foyer)	67	8	6%	4%	2%
108	486	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Au chômage	250	77	22%	39%	17%
108	487	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	En arrêt maladie sur la mutuelle	223	43	20%	22%	2%
108	488	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Pensionné(e)	135	23	12%	12%	0%
108	489	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Etudiant(e)	3	0	0%	0%	0%
108	490	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	autre	25	4	2%	2%	0%
108	586	H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?	Je suis/touche du au CPAS	42	22	4%	11%	7%
110	492	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur -800€	-800€	14	14	1%	7%	6%
110	493	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 800-1100€	800-1100€	178	178	16%	90%	75%
110	502	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 1100-1400€	1100-1400€	279	0	24%	0%	24%
110	503	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 1400-1700€	1400-1700€	198	0	17%	0%	17%
110	504	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 1700-2000€	1700-2000€	159	0	14%	0%	14%
110	505	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 2000-2300€	2000-2300€	124	0	11%	0%	11%
110	506	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 2300-2700€	2300-2700€	84	0	7%	0%	7%
110	507	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 2700+	2700+	100	0	9%	0%	9%
110	587	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur 0 (je ne gagne rien)	0 (je ne gagne rien)	5	5	0%	3%	2%
110	588	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur Ne veut pas le dire	Ne veut pas le dire	0	0	0%	0%	0%
110	589	H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supérieur Ne sait pas	Ne sait pas	0	0	0%	0%	0%
111	590	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Aucune remarque à ajouter	Aucune remarque à ajouter	600	112	32%	40%	8%
111	591	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Très satisfait/contenu de son câb	Très satisfait/contenu de son câb	304	46	16%	17%	0%
111	592	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Très insatisfait/pas content de son câb	Très insatisfait/pas content de son câb	13	3	1%	1%	0%
111	593	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Trouve l'utilisation du câb EN G&B pas pratique	Trouve l'utilisation du câb EN G&B pas pratique	10	2	1%	1%	0%
111	594	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aimerait recharger son câb par internet	n'aimerait recharger son câb par internet	264	33	14%	12%	2%
111	595	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aimerait recharger son câb par sms	n'aimerait recharger son câb par sms	290	38	16%	14%	2%
111	596	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que on n'y a pas assez de points de rechargement	on n'y a pas assez de points de rechargement	44	3	2%	1%	1%
111	597	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aurait pas de borne de rechargement plus proche de chez lui	n'aurait pas de borne de rechargement plus proche de chez lui	66	9	4%	3%	0%
111	598	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aurait pas de bornes mieux adaptés des points de rechargement	n'aurait pas de bornes mieux adaptés des points de rechargement	47	7	3%	3%	0%
111	599	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aurait pas de bornes de rechargement par les cabines belgacom	n'aurait pas de bornes de rechargement par les cabines belgacom	63	7	3%	3%	1%
111	600	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que n'aurait pas un système de rechargement plus pratique	n'aurait pas un système de rechargement plus pratique	127	13	7%	5%	2%
111	601	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Ne comprend pas sa facture de régularisation/ de décompte	Ne comprend pas sa facture de régularisation/ de décompte	18	2	1%	1%	0%
111	602	H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des que Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/ de décompte	Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/ de décompte	10	3	1%	1%	1%
112	495	H10. Personne en précarité énergétique ? (Utilisez Autre pour mettre vos commentaires)	Personne en précarité énergétique	140	46	49%	66%	17%
112	496	H10. Personne en précarité énergétique ? (Utilisez Autre pour mettre vos commentaires)	Dissocie l'utilisation du câb élec et gaz	145	24	51%	34%	17%
113	508	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis 1 heure ou moins	1 heure ou moins	90	13	51%	38%	13%
113	509	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis 2 heures	2 heures	21	7	12%	21%	9%
113	510	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis 3-6 heures	3-6 heures	18	2	10%	6%	4%
113	511	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis 7-12 heures	7-12 heures	9	2	5%	6%	1%
113	512	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis 13-24 heures	13-24 heures	12	2	7%	6%	1%
113	513	C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues depuis Plus de 24 heures	Plus de 24 heures	25	8	14%	24%	9%

## Annexe 6

### **Croisement des résultats de l'enquête**

#### **BAS NIVEAU ÉTUDE**

---

**Annexe 6 - Croisements - Résultats de l'enquête - niveau d'étude bas**

IdQ	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total	Bas	Total	Bas	Ecart absolu
			Nbre	Nbre	%	nv.Etude	
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	0 à 16 ans	1	1	0%	0%	0%
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	17 à 24 ans	13	5	3%	2%	0%
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	25 à 39 ans	308	71	25%	22%	4%
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	40 à 49 ans	368	83	30%	25%	5%
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	50 à 64 ans	424	134	35%	41%	6%
104	H2. Pourriez-vous me dire votre âge s'il vous plaît ?	65 ans et +	94	36	8%	11%	3%
901	EAV_Elec	Da: 0-1000 kWh	43	13	4%	4%	0%
901	EAV_Elec	Db: 1000-2500 kWh	177	59	15%	18%	3%
901	EAV_Elec	Dc: 2500-5000 kWh	306	80	25%	24%	1%
901	EAV_Elec	Dd: 5000-15000 kWh	167	44	14%	13%	1%
901	EAV_Elec	De: 15000 kWh et +	4	1	0%	0%	0%
901	EAV_Elec	n.d.	514	135	42%	41%	2%
902	EAV_Gaz	D1: 0-3300 kWh	135	44	11%	13%	2%
902	EAV_Gaz	D2: 3300-10400 kWh	267	75	22%	23%	1%
902	EAV_Gaz	D3: 10400-28500 kWh	384	105	32%	32%	0%
902	EAV_Gaz	D3b: 28500 kWh et +	43	11	4%	3%	0%
902	EAV_Gaz	n.d.	382	97	32%	29%	2%
903	Client protégé Fédéral ?	Faux	1143	309	94%	93%	1%
903	Client protégé Fédéral ?	Vrai	68	23	6%	7%	1%
904	Client protégé Régional ?	Faux	1126	305	93%	92%	1%
904	Client protégé Régional ?	Vrai	85	27	7%	8%	1%
905	Type de commune selon classification Eurostat? A: Densément peuplée; B: Intermédiaire; C: Faible A		891	237	74%	71%	2%
905	Type de commune selon classification Eurostat? A: Densément peuplée; B: Intermédiaire; C: Faible B		277	81	23%	24%	2%
905	Type de commune selon classification Eurostat? A: Densément peuplée; B: Intermédiaire; C: Faible C		43	14	4%	4%	1%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	0 à 6 mois	12	1	2%	1%	1%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	1 à 2 ans	81	26	12%	13%	2%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	2 à 3 ans	100	25	14%	13%	2%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	3 à 4 ans	78	22	11%	11%	0%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	4 ans et +	374	108	54%	55%	1%
906	Durée d'utilisation du CâB Elec?	6 à 12 mois	52	14	7%	7%	0%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	0 à 6 mois	55	20	7%	8%	2%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	1 à 2 ans	140	37	17%	16%	1%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	2 à 3 ans	67	17	8%	7%	1%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	3 à 4 ans	116	37	14%	16%	2%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	4 ans et +	297	79	36%	33%	2%
907	Durée d'utilisation du CâB Gaz?	6 à 12 mois	160	46	19%	19%	0%
908	Type de CâB ?	E	403	104	33%	31%	2%
908	Type de CâB ?	EG	407	107	34%	32%	1%
908	Type de CâB ?	G	401	121	33%	36%	3%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Gaz	802	211	66%	63%	3%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Electricité	52	19	4%	6%	1%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Mazout	115	26	9%	8%	2%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Bois-pellet	133	33	11%	10%	1%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Pétrole (butane/propane)	40	11	3%	3%	0%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Charbon	66	29	5%	9%	3%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Chaufferie collective	1	0	0%	0%	0%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Autres sources d'énergie	1	0	0%	0%	0%
1 A1	Comment chauffez-vous (principalement) votre logement ? Au gaz, à l'électricité... ?	Je ne sais pas	5	3	0%	1%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Gaz	740	219	61%	66%	5%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Electricité	388	97	32%	29%	3%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Mazout	54	11	4%	3%	1%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Bois-pellet	8	1	1%	0%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Pétrole (butane/propane)	10	2	1%	1%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Charbon	1	0	0%	0%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Pompe à chaleur	1	0	0%	0%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Autres sources d'énergie	3	0	0%	0%	0%
2 A2	Comment chauffez-vous (principalement) votre eau chaude ?	Je ne sais pas	6	2	0%	1%	0%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Gaz (de ville)	531	157	44%	47%	3%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Gaz (bouteille-propane)	137	43	11%	13%	2%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Electricité	495	123	41%	37%	4%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Au gaz et à l'électricité	42	6	3%	2%	2%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Au micro-onde	7	1	0%	0%	0%
3 A3	Cuisez-vous au gaz ou à l'électricité ?	Ne cuisine pas	3	1	1%	1%	0%
4 A4	Votre logement est...	Maison	938	255	77%	77%	1%
4 A4	Votre logement est...	Appartement	274	77	23%	23%	1%
5 A4.1	Type de maison	2 façades	602	170	64%	66%	2%
5 A4.1	Type de maison	3 façades	237	57	25%	22%	3%
5 A4.1	Type de maison	4 façades	102	29	11%	11%	0%
6 A4.1	Type d'appartement	dans un petit bâtiment comprenant au maximum 6 appartements	198	59	72%	77%	4%
6 A4.1	Type d'appartement	dans une résidence comprenant plus de 6 appartements	76	18	28%	23%	4%
7 A5	Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?	Propriétaire	407	99	33%	30%	4%
7 A5	Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?	Locataire	807	234	66%	70%	4%
7 A5	Etes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ?	Je ne sais pas	1	0	0%	0%	0%
8 A5-1	le remboursement du prêt à la banque est-il terminé ?	Oui	119	35	29%	35%	6%
8 A5-1	le remboursement du prêt à la banque est-il terminé ?	Non	288	64	71%	65%	6%
9 A5-1	Habitez-vous dans un logement social ?	Oui	296	83	37%	35%	1%
9 A5-1	Habitez-vous dans un logement social ?	Non	511	151	63%	65%	1%
10 A6	Est-ce que vous surveillez vos deux compteurs de la même manière ?	Oui	273	79	67%	74%	7%
10 A6	Est-ce que vous surveillez vos deux compteurs de la même manière ?	Non	134	28	33%	26%	7%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Je ne les regarde pas en même temps	22	6	14%	17%	3%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Je ne les recharge pas en même temps	17	7	11%	19%	9%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Je suis plus attentif au gaz	42	12	27%	33%	7%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Je suis plus attentif à l'électricité	45	9	29%	25%	4%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Surveille plus son compteur gaz en hiver	28	2	18%	6%	12%
11 A7	Qu'est-ce qui est différent dans votre gestion ? (plusieurs choix possibles)	Surveille plus son compteur élec en hiver	3	0	2%	0%	2%
12 B1	(Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ?	Oui	704	190	87%	90%	3%
12 B1	(Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget ?	Non	108	21	13%	10%	3%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	Dans l'entrée du logement	348	91	64%	45%	1%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	49	10	6%	5%	1%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	La cave	123	37	16%	18%	2%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	Sur le palier	21	5	3%	2%	0%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	Garage	131	34	17%	17%	0%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	Salon	96	25	12%	12%	0%
13 B2	Où est situé votre compteur à budget en électricité ?	A l'extérieur, sur la façade	17	2	2%	1%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Plusieurs fois par jour	12	3	1%	1%	0%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Une fois par jour	65	18	8%	9%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Plusieurs fois par semaine	134	33	17%	16%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Une fois par semaine	196	53	24%	25%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Plusieurs fois par mois	181	44	22%	21%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Une fois par mois	169	41	21%	21%	0%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Moins d'une fois par mois	15	2	2%	1%	1%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Je ne consulte jamais mon compteur à budget	33	14	4%	7%	3%
14 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en électricité ? A quel rythme en mc	Je ne sais pas	7	0	1%	0%	1%
15 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Oui	461	89	45%	42%	3%
15 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Non	442	121	55%	57%	3%
15 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Je n'ai pas d'alarme préventive	7	2	1%	1%	0%
16 B4.1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	oui	343	87	95%	98%	3%
16 B4.1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	non	18	2	5%	2%	3%
17 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	oui	778	198	96%	94%	2%
17 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	non	32	13	4%	6%	2%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Doit aller voir le compteur pour répondre à la question	5	0	1%	0%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Aucune	342	87	77%	73%	4%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Toutes	3	2	1%	2%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant (en euro) qui vient d'être rechargé.	12	4	3%	3%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant total d'argent rechargé depuis le début de l'utilisation du compteur à budget	3	1	1%	1%	0%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage des montants qui sont prélevés chaque semaine pour payer certains frais (par exemple la	1	0	1%	1%	0%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) depuis que vous avez votre compteur	10	3	2%	3%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) au tarif jour (en kWh)	17	6	4%	5%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif jour (en euros)	11	2	2%	2%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de nuit (en kWh)	9	4	2%	3%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif nuit	4	2	1%	2%	1%
18 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez (en euros)	25	7	6%	6%	0%
19 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Oui	205	47	51%	45%	5%
19 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Non	195	56	48%	54%	6%

IdQ	Question_Libellé	Libellé_Question		Total Nbre	Bas niv.Etude Nbre	Total %	Bas niv.Etude %	Ecart absolu %
		Choix_Libellé						
19 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Je n'ai pas de GSM/de smartphone		5	1	1%	1%	0%
20 B8	Et par internet ?	Oui		146	27	36%	26%	10%
20 B8	Et par internet ?	Non		232	70	57%	67%	10%
20 B8	Et par internet ?	Je n'ai pas internet		27	7	7%	7%	0%
21 B1	(Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget	Oui		607	165	75%	72%	3%
21 B1	(Quand vous êtes chez vous) pouvez-vous facilement voir l'affichage de votre compteur à budget	Non		200	63	25%	28%	3%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Dans l'entrée du logement		46	19	6%	8%	3%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.		17	8	2%	4%	1%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	A la cave		521	139	65%	61%	4%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Sur le palier		3	2	0%	1%	1%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Garage		93	22	12%	10%	2%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	Salon		20	7	2%	3%	1%
22 B2	Où est situé votre compteur à budget en gaz ?	A l'extérieur, sur la façade		101	31	13%	14%	1%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Plusieurs fois par jour		7	1	1%	0%	0%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Une fois par jour		19	9	2%	4%	2%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Plusieurs fois par semaine		106	29	13%	13%	0%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Une fois par semaine		188	50	23%	22%	1%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Plusieurs fois par mois		184	55	23%	24%	1%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Une fois par mois		235	67	29%	29%	0%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Moins d'une fois par mois		33	8	4%	4%	1%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Je ne consulte jamais mon compteur à budget		25	7	3%	0%	0%
23 B3	Est-ce que vous regardez souvent votre compteur à budget en gaz ? A quel rythme en moyenne	Je ne sais pas		11	2	1%	1%	0%
24 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Oui		88	25	11%	11%	0%
24 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Non		717	204	89%	89%	0%
24 B4	Entendez-vous l'alarme préventive qui vous prévient que le montant disponible est presque épuisé	Je n'ai pas d'alarme préventive		3	0	0%	0%	0%
25 B4-1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	Oui		78	23	89%	92%	3%
25 B4-1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	Non		9	2	10%	8%	2%
25 B4-1	Est-ce que cette alarme préventive est utile ?	Je n'ai pas d'avis - je ne sais pas		1	0	1%	0%	1%
26 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	Oui		787	221	97%	97%	1%
26 B5	L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile ?	Non		22	8	3%	3%	1%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Doit aller voir le compteur pour répondre à la question		2	0	0%	0%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Aucune		695	203	76%	82%	6%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Toutes		6	2	1%	1%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant (en euro) qui vient d'être rechargé.		54	14	6%	6%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant total d'argent rechargé depuis le début de l'utilisation du compteur à budget		24	6	3%	2%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage des montants qui sont prélevés chaque semaine pour payer certains frais (par exemple la		13	2	1%	1%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) depuis que vous avez votre compteur		20	3	2%	1%	1%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale d'électricité (index) au tarif jour (en kWh)		19	4	2%	2%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif jour (en euros)		35	7	4%	3%	1%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de nuit (en kWh)		13	2	1%	1%	1%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage de la valeur du kWh au tarif nuit		5	1	1%	0%	0%
27 B6	Quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur ?	Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez (en euros)		26	4	3%	2%	1%
28 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Oui		502	134	62%	59%	3%
28 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Non		304	92	38%	41%	3%
28 B7	Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie certaines informations relatives à votre compteur à budget	Je n'ai pas de GSM/de smartphone		1	1	0%	0%	0%
29 B8	Et par internet ?	Oui		319	69	40%	30%	9%
29 B8	Et par internet ?	Non		434	134	54%	59%	5%
29 B8	Et par internet ?	Je n'ai pas internet		54	24	7%	11%	4%
30 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Oui		1131	302	93%	91%	2%
30 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Non		68	27	6%	8%	3%
30 C1	Savez-vous que votre compteur à budget est équipé d'un crédit de secours ?	Je ne sais pas		12	3	1%	1%	0%
31 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Oui		1041	278	92%	92%	0%
31 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Non		84	22	7%	7%	0%
31 C2	Savez-vous comment utiliser le crédit de secours disponible sur votre compteur à budget ?	Je ne sais pas		6	2	1%	1%	0%
32 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électri	Oui		613	153	84%	83%	2%
32 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électri	Non		112	31	15%	17%	1%
32 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget avez-vous déjà utilisé le crédit de secours en électri	Je ne sais pas		2	1	0%	1%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 0			52	15	8%	10%	1%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 1			110	25	18%	16%	2%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 2			130	24	21%	16%	5%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 3			86	22	14%	14%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 4			32	8	5%	5%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 5			18	4	3%	3%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 6			119	29	19%	19%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 8			5	3	1%	2%	1%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si 9			2	0	0%	0%	0%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si Au delà de 10 fois			26	10	4%	7%	2%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si A utilisé le crédit de secours, mais ne sait plus combien de fois			13	5	2%	3%	1%
33 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur à budget électricité sur les si Ne sait pas répondre.			22	8	4%	5%	2%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	J'ai oublié de recharger mon compteur à budget, mais j'avais suffisamment d'argent		238	60	30%	31%	1%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'étais pas présent dans le logement. Le compteur s'est donc coupé par manque de rechargement		50	14	6%	7%	1%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	C'était le week-end ou le soir et le lieu de rechargement était fermé		143	25	18%	18%	0%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'avais pas suffisamment d'argent pour le recharger		166	47	21%	24%	4%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'ai pas eu le temps d'aller recharger mon compteur à budget		62	11	8%	6%	2%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je n'avais pas de moyens de me déplacer pour aller recharger mon cab		25	7	3%	4%	1%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Le système de rechargement était indisponible		6	1	1%	1%	0%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Je ne savais pas que je n'avais presque plus de crédit, je n'ai pas entendu l'alarme		5	1	7%	5%	2%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Pas d'accès au compteur		2	0	0%	0%	0%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	N'entend pas l'alarme préventive		25	3	3%	2%	2%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Pas assez de points de rechargement		15	3	2%	2%	0%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Difficultés d'accès aux points de rechargement		12	3	2%	2%	0%
34 C5	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ? (plusieurs réponses possibles)	Utilisé en hiver principalement		2	0	0%	0%	0%
35 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du c	Oui		204	60	33%	39%	6%
35 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du c	Non		406	94	63%	61%	5%
35 C6	Depuis que vous avez un cab électrique, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du c	Je ne sais pas		3	0	0%	0%	0%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	0		9	5	2%	4%	2%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	1		221	61	55%	52%	3%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	2 à 2		132	32	33%	27%	5%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	3 à 4		18	7	4%	6%	2%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	5 à 6		11	5	4%	4%	2%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	7 à 8		2	0	0%	0%	0%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	9 à 10		2	0	0%	0%	0%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	au delà de 10		4	2	1%	2%	1%
36 C7	Sur les six derniers mois combien de coupures en électricité liées à l'absence de rechargement d	au moins une mais ne sait plus combien		5	2	1%	4%	3%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	Je n'ai jamais eu de coupure		214	63	53%	54%	1%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	1 heure ou moins		90	25	22%	21%	1%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	2 heures		17	3	4%	3%	2%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	3-6 heures		16	4	4%	3%	1%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	7-12 heures		12	6	3%	5%	2%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	13-24 heures		11	3	3%	3%	0%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	Plus de 24 heures		36	9	9%	8%	1%
37 C8	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure	Je ne sais pas		8	4	2%	3%	1%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer			55	12	19%	15%	3%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Baisse de la température		24	8	8%	10%	2%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Perte de la nourriture dans le surgélateur		5	5	12%	6%	6%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Impossibilité d'aller dormir ailleurs		8	2	3%	3%	0%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Impossibilité de terminer un travail		6	1	2%	1%	1%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Impossibilité de faire à manger		7	7	6%	9%	3%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire		21	7	7%	9%	2%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Je n'ai eu aucun désagrément		103	33	35%	42%	7%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Plus d'accès à internet		3	0	1%	0%	1%
38 C9	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite aux impossibilités de s'éclairer	Ne sait plus utiliser le frigo		3	0	7%	4%	3%
39 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Oui		485	127	70%	68%	2%
39 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Non		200	59	29%	32%	3%
39 C3	Depuis que vous avez un compteur à budget gaz, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours ?	Je ne sais pas		4	1	1%	0%	1%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	0		39	11	8%	9%	1%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	1		121	26	25%	20%	4%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	2		97	26	20%	20%	0%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	3		71	25	15%	20%	5%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	4		28	5	6%	4%	2%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	5		25	6	5%	5%	0%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	6		16	13%	13%	0%	0%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	7		3	1	1%	1%	0%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	8		2	0	0%	0%	0%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	9		8	3	2%	2%	1%
40 C4	Combien de fois avez-vous utilisé le crédit de secours du compteur gaz sur les six derniers mois	10		8	3	2%	2%	0%
40 C4</								

IdQ	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total	Bas	Total	Bas	Ecart absolu	
			Nbre	niv.Etude Nbre	%	niv.Etude %	%	%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Je n'étais pas présent dans le logement. Le compteur s'est donc coupé par manque de rechargement	24	8	4%	5%	1%	1%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	C'était le week-end ou le soir et le lieu de rechargement était fermé	97	21	16%	14%	2%	2%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Je n'avais pas suffisamment d'argent pour le recharger	141	48	23%	31%	8%	8%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Je n'ai pas eu le temps d'aller recharger mon compteur à budget	42	9	7%	6%	1%	1%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Je n'avais pas de moyens de me déplacer pour aller recharger mon cab	12	4	2%	3%	1%	1%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Le système de rechargement était indisponible	6	1	1%	1%	0%	0%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Je ne savais pas que je n'avais presque plus de crédit, je n'ai pas entendu l'alarme	47	6	8%	4%	4%	4%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Pas d'accès au compteur	2	1	0%	1%	1%	0%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	N'entend pas l'alarme préventive	23	4	4%	3%	1%	1%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Pas assez de points de rechargement	11	2	2%	1%	1%	1%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Difficultés d'accès aux points de rechargement	10	2	2%	1%	0%	0%
41 C5.	Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours ?	Utilisé en hiver principalement	9	2	1%	1%	0%	0%
42 C6.	Depuis que vous avez un cab à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du comp	Non	188	52	39%	41%	2%	2%
42 C6.	Depuis que vous avez un cab à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du comp	Non	293	73	61%	58%	3%	3%
42 C6.	Depuis que vous avez un cab à gaz, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours du comp	Je ne sais pas	1	1	0%	1%	1%	0%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	Je ne sais pas répondre	9	4	2%	3%	1%	1%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	0 à 1	308	103	60%	66%	6%	6%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	1 à 2	142	31	28%	20%	8%	8%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	3 à 4	28	9	5%	6%	0%	0%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	5 à 6	12	2	2%	1%	1%	1%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	7 à 10	1	1	0%	1%	0%	0%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	plus de 10	5	2	1%	1%	0%	0%
43 C7.	Sur les six derniers mois combien de coupures en gaz liées à l'absence de rechargement de com	je n'ai jamais eu de coupure	4	2	1%	1%	0%	0%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	Je n'ai jamais eu de coupure	308	106	60%	68%	8%	8%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	1 heure ou moins	60	13	12%	8%	3%	3%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	2 heures	19	3	4%	2%	2%	2%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	3-6 heures	23	5	4%	3%	1%	1%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	7-12 heures	6	1	1%	1%	0%	0%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	13-24 heures	16	4	3%	3%	0%	0%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	Plus de 24 heures	15	20	15%	13%	2%	2%
44 C8.	Depuis que vous avez un compteur à budget, combien de temps a duré la plus longue coupure c	je ne sais plus	9	4	2%	3%	1%	1%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	1 heure ou moins	73	18	36%	37%	1%	1%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	2 heures	26	5	13%	10%	2%	2%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	3-6 heures	25	7	12%	14%	2%	2%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	7-12 heures	7	0	3%	0%	3%	3%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	13-24 heures	20	6	10%	12%	2%	2%
45 C9.	Combien de temps dure en moyenne les coupures en gaz que vous avez connues depuis que voi	Plus de 24 heures	54	13	26%	27%	0%	0%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Baisse de la température	86	23	29%	32%	2%	2%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Obligation d'aller dormir ailleurs	8	2	3%	3%	0%	0%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Impossibilité de terminer un travail	2	2	1%	3%	2%	2%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Impossibilité de faire à manger	29	7	10%	10%	0%	0%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire	69	18	24%	25%	1%	1%
46 C10.	Quels ont été les désagréments/difficultés les plus important(e)s que vous avez eu(e)s suite	Je n'ai eu aucun désagrément	99	21	34%	29%	5%	5%
47 C11.	Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Oui	344	109	28%	33%	4%	4%
47 C11.	Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Non	714	178	59%	54%	5%	5%
47 C11.	Etes-vous un client protégé ? (Ou : bénéficiez-vous du tarif social ?)	Je ne sais pas	155	45	13%	14%	1%	1%
48 D0.	Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez plus	Oui	34	9	35%	35%	0%	0%
48 D0.	Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez plus	Non	36	11	38%	42%	5%	5%
48 D0.	Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez plus	Je ne sais pas ce qu'est la fonction limiteur de puissance	24	6	25%	23%	2%	2%
48 D0.	Savez-vous que votre compteur à budget en électricité vous permet, quand vous ne pouvez plus	Oui, mais je ne peux plus l'utiliser.	2	0	2%	0%	2%	2%
49 D1.	Avez-vous déjà utilisé la fonction limiteur de puissance de votre compteur à budget ?	Oui	15	2	42%	22%	19%	19%
49 D1.	Avez-vous déjà utilisé la fonction limiteur de puissance de votre compteur à budget ?	Non	21	7	58%	78%	19%	19%
50 D2.	Savez-vous que vous devez payer cette consommation sous limiteur de puissance ?	Oui	25	5	69%	56%	14%	14%
50 D2.	Savez-vous que vous devez payer cette consommation sous limiteur de puissance ?	Non	11	4	31%	44%	14%	14%
51 D3.	Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion	Très facile	4	0	27%	0%	27%	27%
51 D3.	Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion	Facile	5	0	33%	0%	33%	33%
51 D3.	Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion	Difficile	2	0	13%	0%	13%	13%
51 D3.	Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion	Très difficile	2	2	13%	100%	87%	87%
51 D3.	Quand la fonction limiteur du compteur à budget électrique est mise, jugez-vous que la gestion	Il ne faut pas la faire	2	0	13%	0%	13%	13%
52 D20.	Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger	Oui	62	20	58%	51%	7%	7%
52 D20.	Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger	Non	28	12	26%	31%	5%	5%
52 D20.	Savez-vous que vous pouvez demander, pendant la période hivernale, une aide pour recharger	Je ne le savais pas	17	7	16%	18%	2%	2%
53 D21.	Avez-vous déjà demandé une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz per	Oui	10	10	52%	50%	2%	2%
53 D21.	Avez-vous déjà demandé une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget gaz per	Non	30	10	48%	50%	2%	2%
54 D22.	Combien de fois avez-vous reçu une aide pour recharger la carte de votre compteur à budget	Je ne sais pas/plus	10	8	100%	100%	0%	0%
55 D23.	Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Tout à fait suffisante	6	0	27%	0%	27%	27%
55 D23.	Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Suffisante	8	2	36%	100%	64%	64%
55 D23.	Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Moyennement suffisante	2	0	9%	0%	9%	9%
55 D23.	Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Pas suffisante	5	0	23%	0%	23%	23%
55 D23.	Avez-vous jugé cette aide reçue pendant l'hiver	Je ne sais pas/je n'ai pas d'avis	1	0	5%	0%	5%	5%
56 D24.	Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à bud	Je n'en avais pas besoin/ j'avais suffisamment d'argent pour pouvoir recharger mon cab.	20	6	67%	60%	7%	7%
56 D24.	Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à bud	Je n'ai pas compris comment la demander	4	2	13%	20%	7%	7%
56 D24.	Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à bud	Je ne retraits pas dans les conditions pour pouvoir la demander	3	1	10%	10%	0%	0%
56 D24.	Pourquoi n'avez-vous pas demandé cette aide pour recharger la carte de votre compteur à bud	C'était trop de démarches à faire	3	1	10%	10%	0%	0%
57 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en électricité ?	Une fois par semaine	64	21	8%	10%	2%	2%
57 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en électricité ?	Une fois tous les quinze jours	212	60	26%	28%	2%	2%
57 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en électricité ?	Une fois par mois	481	118	59%	56%	3%	3%
57 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en électricité ?	Moins d'une fois par mois	38	11	5%	5%	0%	0%
57 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en électricité ?	Quand je vais être coupé quand j'ai enclenché le crédit de secours.	17	1	2%	0%	2%	2%
58	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en élect	Oui	264	74	65%	69%	4%	4%
58	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en élect	Non	62	10	15%	9%	6%	6%
58	Rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et votre compteur à budget en élect	Ça dépend	81	23	20%	21%	2%	2%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois par semaine	406	92	50%	43%	7%	7%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois tous les quinze jours	21	5	4%	1%	3%	3%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois par mois	81	23	20%	19%	1%	1%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Moins d'une fois par mois	232	78	58%	64%	6%	6%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Quand je suis coupé	52	10	13%	8%	5%	5%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Quand je vais être coupé quand j'ai enclenché le crédit de secours.	13	5	3%	4%	1%	1%
59 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Quand je suis coupé	1	0	0%	0%	0%	0%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois par semaine	10	2	7%	6%	1%	1%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois tous les quinze jours	34	6	24%	18%	6%	6%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Une fois par mois	54	11	38%	33%	4%	4%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Moins d'une fois par mois	28	7	20%	21%	2%	2%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Quand je vais être coupé quand j'ai enclenché le crédit de secours.	15	7	10%	21%	11%	11%
60 E0.	A quelle fréquence rechargez-vous la carte votre cab en gaz ?	Quand je suis coupé	2	0	1%	0%	1%	1%
61 E0-1.	Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier d'électricité	Oui	406	92	50%	43%	7%	7%
61 E0-1.	Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier d'électricité	Non	407	120	50%	57%	7%	7%
62 E0-2.	Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier de gaz pen	Oui	331	78	41%	34%	7%	7%
62 E0-2.	Avez-vous une idée du montant que vous devez recharger pour pouvoir bénéficier de gaz pen	Non	478	151	59%	66%	7%	7%
63 E1.	Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Toujours le même	757	218	63%	66%	3%	3%
63 E1.	Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Souvent le même	258	57	19%	17%	2%	2%
63 E1.	Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Deux endroits différents	154	33	13%	10%	3%	3%
63 E1.	Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Trois endroits différents	57	18	5%	5%	1%	1%
63 E1.	Est-ce que vous allez toujours dans le même endroit pour recharger votre carte ?	Plus de trois endroits différents	14	5	1%	2%	0%	0%
64 E2.	Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	à pied	479	148	39%	45%	5%	5%
64 E2.	Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	En voiture	616	149	51%	45%	6%	6%
64 E2.	Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	En transport en commun	89	28	7%	8%	1%	1%
64 E2.	Comment allez-vous le plus souvent au point de rechargement ?	Autre	29	7	2%	2%	0%	0%
65 E3.	Est-ce :	Avec votre voiture	539	123	86%	63%	5%	5%
65 E3.	Est-ce :	Avec la voiture de quelqu'un d'autre	77	26	13%	17%	5%	5%
66 E4.	Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	Oui	290	69	40%	38%	2%	2%
66 E4.	Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	Non	415	104	57%	57%	0%	0%
66 E4.	Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement ?	J'ai des difficultés à marcher	27	11	4%	6%	2%	2%
67 E5.	Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus près de chez vous ?	Oui	742	204	61%	61%	0%	0%
67 E5.	Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus près de chez vous ?	Non	472	129	39%	39%	0%	0%
68 E6.	Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Oui	807	230	66%	69%	3%	3%
68 E6.	Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Non	375	93	31%	28%	3%	3%
68 E6.	Trouvez-vous que les heures d'ouverture des points de rechargement sont suffisantes ?	Le point de rechargement est accessible 24h/24	32	10	3%	3%	0%	0%
69 E7.	Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison avec votre gsm/smartphone?	Oui	928	226	76%	68%	9%	9%
69 E7.	Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison avec votre gsm/smartphone?	Non	286	107	24%	32%	9%	9%
70 E8.	Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison via internet ?	Oui	814	192	67%	58%	10%	10%
70 E8.	Aimeriez-vous pouvoir faire des rechargements à la maison via internet ?	Non	397	141	33%	42%	10%	10%
71 F1.	Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses d'électricité ?	Oui	747	191	92%	91%	2%	2%
71 F1.	Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses d'électricité ?	Non	63	20	8%	9%	2%	2%
72 F1.	Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses de gaz ?	Oui	738	207	91%	91%	1%	1%
72 F1.	Le compteur à budget vous aide-t-il à gérer vos dépenses de gaz ?	Non	70					

IdQ	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total	Bas	Total	Bas	Ecart absolu	
			Nbre	niv.Etude Nbre	%	niv.Etude %	%	%
73 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je surveille plus souvent le compteur	15	4	31%	27%	4%	
73 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je mets un montant identique sur la carte tout au long de l'année	4	1	8%	7%	1%	
73 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je regarde le compteur quand je chauffe plus	2	0	4%	0%	4%	
73 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	J'allume moins le chauffage et met le chauffage d'appoint	1	0	2%	0%	2%	
73 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je fais des gestes pour économiser de l'énergie	5	1	10%	7%	4%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je ne fais pas attention	14	4	3%	3%	0%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je mets plus d'argent sur la carte	213	61	50%	48%	2%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je surveille plus souvent le compteur	98	31	23%	24%	2%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je mets un montant identique sur la carte tout au long de l'année	38	13	9%	10%	1%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je regarde le compteur quand je chauffe plus	11	2	3%	2%	1%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je suis attentif aux prévisions météo	2	1	0%	1%	0%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	J'allume moins le chauffage et met le chauffage d'appoint	15	5	4%	4%	0%	
74 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je fais des gestes pour économiser de l'énergie	37	10	9%	8%	1%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je ne fais pas attention	15	4	3%	4%	0%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je mets plus d'argent sur la carte	191	44	43%	40%	3%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je surveille plus souvent le compteur	107	31	24%	28%	4%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je mets un montant identique sur la carte tout au long de l'année	54	17	12%	15%	3%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je regarde le compteur quand je chauffe plus	19	4	4%	4%	1%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je suis attentif aux prévisions météo	11	2	2%	2%	1%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	Je fais des gestes pour économiser de l'énergie	33	5	7%	5%	3%	
75 F2.	Comment faites-vous attention à la recharge de votre carte en hiver ?	J'allume moins le chauffage et met le chauffage d'appoint	19	4	4%	4%	1%	
76 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	28	10	74%	77%	3%	
76 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	10	3	26%	23%	3%	
77 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	256	71	79%	77%	2%	
77 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	69	21	21%	23%	2%	
78 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Oui	271	63	80%	74%	6%	
78 F3.	Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver ?	Non	69	22	20%	26%	6%	
79 F4.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à réaliser des travaux d'isolation dans vo	Non	122	22	30%	22%	8%	
79 F4.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à réaliser des travaux d'isolation dans vo	Non	284	77	70%	78%	8%	
80 F5.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il i	Non	130	40	16%	17%	1%	
80 F5.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-il poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il i	Oui	677	194	84%	83%	1%	
81 F6.	Depuis que vous avez un cab, avez-vous eu la visite chez vous d'un spécialiste de l'énergie (ou d'i	Non	109	29	9%	9%	0%	
81 F6.	Depuis que vous avez un cab, avez-vous eu la visite chez vous d'un spécialiste de l'énergie (ou d'i	Oui	1103	304	91%	91%	0%	
82 F7.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des ampoules LED (ou écon	Oui	473	117	58%	55%	3%	
82 F7.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des ampoules LED (ou écon	Non	338	95	42%	45%	3%	
83 F8.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des appareils électriques A+	Oui	285	67	26%	22%	3%	
83 F8.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à acheter des appareils électriques A+	Non	525	144	65%	68%	3%	
84 F8-2.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou à retirer les	Oui	474	112	58%	53%	6%	
84 F8-2.	La présence d'un compteur à budget vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou à retirer les	Non	337	100	42%	47%	6%	
85 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Oui	8	2	21%	15%	6%	
85 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Non	30	11	79%	85%	6%	
86 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Oui	73	12	22%	13%	9%	
86 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Non	246	79	76%	86%	10%	
86 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	J'ai essayé mais suis revenu à l'ancien système	6	1	2%	1%	1%	
87 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Oui	79	14	23%	16%	7%	
87 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	Non	261	71	77%	84%	7%	
87 F9.	Depuis que vous avez un compteur à budget, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer	J'ai essayé mais suis revenu à l'ancien système	1	0	0%	0%	0%	
88 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	1	0	14%	0%	14%	
88 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique // convecteur	6	2	86%	100%	14%	
89 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à bois	16	2	20%	14%	6%	
89 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à charbon	4	0	5%	0%	5%	
89 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	12	3	15%	21%	6%	
89 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique // convecteur	37	6	47%	43%	4%	
89 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Butane ou propane // zyro	10	3	13%	21%	9%	
90 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à bois	7	1	9%	7%	2%	
90 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à charbon	2	1	3%	7%	5%	
90 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Poêle à mazout	1	1	13%	7%	5%	
90 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Chauffage électrique // convecteur	40	5	50%	36%	14%	
90 F10.	Lesquel ? (plusieurs choix possibles)	Butane ou propane // zyro	21	6	26%	43%	17%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Aucun	651	193	38%	43%	5%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Eteindre les veilles / retirer les prises	170	41	10%	9%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Eclairage	98	25	6%	6%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Sèche-linge	108	25	6%	6%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Bouilloire électrique	22	3	1%	1%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Chauffage	185	51	11%	11%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Lave-linge	113	25	7%	6%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Lave-vaisselle	65	3	3%	1%	2%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Télévision	41	17	4%	4%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Ordinateur	28	5	2%	1%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Cuisinière	51	14	3%	3%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Frigo	4	1	0%	0%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Surgélateur	7	2	0%	0%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Four	30	8	2%	2%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Bolier pour l'eau chaude	87	20	5%	4%	1%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	schèche cheveu	11	3	1%	1%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	fer à repasser	16	3	1%	1%	0%	
91 F11.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	micro-onde	43	15	2%	3%	1%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Aucun	238	75	21%	27%	6%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Bouilloire électrique	7	1	1%	0%	0%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Chauffage	8	4	1%	1%	1%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Lave-linge	260	64	23%	23%	0%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Sèche-linge	171	43	15%	16%	1%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Lave-vaisselle	100	19	9%	7%	2%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Télévision	14	3	1%	1%	0%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Ordinateur	6	1	1%	1%	0%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Cuisinière	10	1	1%	0%	1%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Four	10	1	1%	0%	1%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Bolier pour l'eau chaude	22	1	2%	0%	2%	
92 F12.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, quels son	Je n'ai pas de bihoreaire	281	60	25%	22%	3%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	Aucune	795	208	52%	48%	4%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	seins de santé	125	40	8%	9%	1%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	paiement du loyer ou le remboursement du prêt hypothécaire	43	12	3%	3%	0%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	eau	85	27	6%	6%	1%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	activités récréatives (activités sportives, sorties, vacances...)	33	0	2%	0%	2%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	frais scolaires	29	7	2%	2%	0%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	travailleurs	166	53	11%	12%	1%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	alimentation	180	63	12%	14%	3%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	déplacement/mobilité	53	17	3%	4%	0%	
93 F13.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, y a-t-il de	autre espace	23	8	2%	2%	0%	
94 F14.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Jamais	1102	301	91%	91%	0%	
94 F14.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Parfois	75	23	6%	7%	1%	
94 F14.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Souvent	33	7	3%	2%	1%	
95 F15.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Jamais	1144	311	94%	94%	1%	
95 F15.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Parfois	39	10	3%	3%	0%	
95 F15.	Depuis la pose du compteur à budget et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous	Souvent	28	11	2%	3%	1%	
96 G1.	Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur à budget	726	192	89%	91%	2%	
96 G1.	Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur classique	78	18	10%	9%	1%	
96 G1.	Pour l'électricité, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	8	1	0%	0%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Il est moins cher	110	24	6%	5%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Il me permet de gérer ma consommation	535	138	31%	31%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	352	85	20%	19%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je vois/contrôle ce que je dépense	393	98	22%	22%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je ne paye pas de taxe	26	8	1%	2%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	C'est pratique	67	16	4%	4%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	J'évite de m'endetter	71	25	4%	6%	2%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je ne risque pas d'être coupé	23	11	1%	3%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je ne dois pas le recharger	23	5	1%	1%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	J'ai une facture régulièrement	17	3	1%	1%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	7	3	0%	1%	0%	
97 G2.	Pourquoi ?	On fait plus attention	70	14	4%	3%	1%	
97 G2.	Pourquoi ?	Le fait de recharger, c'est contraignant	5	10	3%	2%	1%	
98 G1.	Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur à budget	708	194	88%	85%	3%	
98 G1.	Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Compteur classique	92	33	11%	14%	3%	
98 G1.	Pour le gaz, préférez-vous un compteur à budget ou un compteur classique ?	Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	9	2	1%	1%	0%	
99 G2.	Pourquoi ?	Il est moins cher	128	32	8%	7%	1%	
99 G2.	Pourquoi ?	Il me permet de gérer ma consommation	504	124	33%	28%	5%	
99 G2.	Pourquoi ?	Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	274	78	18%	17%	0%	
99 G2.	Pourquoi ?	Je vois/contrôle ce que je dépense	314	98	21%	22%	1%	

IdQ	Question_Libellé	Libellé_Question Choix_Libellé	Total	Bas	Total	Bas	Ecart absolu
			Nbre	niv.Etude Nbre	%	niv.Etude %	
99 G2. Pourquoi ?		Je ne paye pas de taxe	29	16	2%	4%	2%
99 G2. Pourquoi ?		C'est pratique	37	10	2%	2%	0%
99 G2. Pourquoi ?		J'évite de m'endetter	64	27	4%	6%	2%
99 G2. Pourquoi ?		Je ne risque pas d'être coupé	28	12	2%	3%	1%
99 G2. Pourquoi ?		Je ne dois pas le recharger	27	10	2%	2%	0%
99 G2. Pourquoi ?		J'ai une facture régulièrement	21	7	1%	2%	0%
99 G2. Pourquoi ?		Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	24	8	2%	2%	0%
99 G2. Pourquoi ?		Le fait de recharger, c'est contraignant	56	19	4%	4%	1%
99 G2. Pourquoi ?		On fait plus attention	24	5	2%	1%	0%
100 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?		Plutôt satisfait	769	200	95%	95%	1%
100 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?		Plutôt insatisfait	33	11	4%	5%	1%
100 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en électricité ?		Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	5	0	1%	0%	1%
101 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?		Plutôt satisfait	755	212	93%	93%	1%
101 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?		Plutôt insatisfait	51	17	6%	7%	1%
101 G3. Etes-vous plutôt satisfait ou plutôt insatisfait de votre compteur à budget en gaz ?		Je ne sais pas / ça dépend./ je n'ai pas d'avis	3	0	0%	0%	0%
102 G4. Seriez-vous prêt.e à participer à un groupe de discussion sur les compteurs à budget ? Cette re		Oui	286	67	24%	20%	3%
102 G4. Seriez-vous prêt.e à participer à un groupe de discussion sur les compteurs à budget ? Cette re		Non	928	266	76%	80%	3%
103 H1. Sexe : Ne pas poser mais remplir		Homme	560	179	46%	54%	8%
103 H1. Sexe : Ne pas poser mais remplir		Femme	652	154	54%	46%	8%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		1 personne/ Je vis seul(e)	293	94	24%	28%	4%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		2 personnes	290	73	24%	22%	2%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		3 personnes	222	68	18%	20%	2%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		4 personnes	185	36	15%	11%	4%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		5 personnes	124	34	10%	10%	0%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		6 personnes	56	16	5%	5%	0%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		7 personnes	26	7	2%	2%	0%
105 H3. De combien de personnes se compose votre ménage (vous y compris) la plupart du temps ?		8 personnes et +	18	5	1%	2%	0%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		0	335	90	37%	38%	1%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		1	217	61	24%	26%	2%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		2	169	31	18%	13%	5%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		3	131	35	14%	15%	0%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		4	35	12	4%	5%	1%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		5	14	3	2%	1%	0%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		6	9	4	1%	2%	1%
106 H4. Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent dans le même logement que vous ?		7 ou plus	4	1	0%	0%	0%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Etudes non terminées, enseignement primaire	124	124	10%	37%	27%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Enseignement secondaire inférieur	208	208	17%	63%	46%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Enseignement secondaire supérieur général, technique ou artistique	498	0	41%	0%	41%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Enseignement secondaire supérieur professionnel	269	0	22%	0%	22%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Enseignement supérieur non universitaire	89	0	7%	0%	7%
107 H5. Quelles sont les dernières études que vous avez terminées ?		Enseignement supérieur universitaire	25	0	2%	0%	2%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Travail à temps plein	277	52	23%	16%	7%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Travail à temps partiel	142	29	12%	9%	3%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Sans emploi / homme/femme au foyer	75	19	6%	6%	0%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Au chômage	267	86	22%	26%	4%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		En arrêt maladie ; sur la mutuelle	233	62	19%	19%	1%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Pensionné(e)	142	56	12%	17%	5%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Etudiant(e)	3	0	0%	0%	0%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Je suis/étudiant(e)	31	13	3%	4%	1%
108 H6. Quelle est votre situation de travail actuelle ?		Je suis/touche du au CPAS	42	15	3%	5%	1%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		800-1100€	178	55	15%	17%	2%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		1100-1400€	279	103	23%	32%	8%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		1400-1700€	198	51	17%	16%	1%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		1700-2000€	158	39	13%	12%	1%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		2000-2300€	124	24	10%	7%	3%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		2300-2700€	84	12	7%	4%	3%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		2700+	100	18	8%	6%	3%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		0 (je ne gagne rien)	5	3	0%	1%	1%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		Ne veut pas le dire	46	12	4%	4%	0%
110 H8. Le revenu total de votre ménage avec ceux des personnes cohabitantes) est-il inférieur ou supé		Ne sait pas	4	2	0%	1%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Aucune remarque à ajouter	633	187	33%	41%	9%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Très satisfait/cont de son càb	324	80	17%	18%	1%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Très insatisfait/pas cont de son càb	14	5	1%	1%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Trouve l'utilisation du càb EN GA pas pratique	10	3	1%	1%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Aimerait recharger son càb par internet	278	51	14%	11%	3%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Aimerait recharger son càb par sms	303	50	16%	11%	5%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Il n'y a pas assez de points de rechargement	44	11	2%	2%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Souhaite d'une borne de rechargement plus proche de chez lui	68	16	2%	4%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Souhaite des horaires mieux adaptés des points de rechargement	48	9	3%	2%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Regrette de ne plus pouvoir recharger par les cabines belgacom	65	12	3%	3%	1%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Souhaite un système de rechargement plus pratique	130	22	7%	5%	2%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Ne comprend pas sa facture de régularisation / de décompte	18	3	1%	1%	0%
111 H9. Pour terminer, avez-vous des remarques à formuler concernant votre compteur à budget, des c		Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/de décompte	10	3	1%	1%	0%
112 H10. Personne en précarité énergétique ? (Utilisez Autre pour mettre vos commentaires)		Personne en précarité énergétique	147	67	49%	71%	21%
112 H10. Personne en précarité énergétique ? (Utilisez Autre pour mettre vos commentaires)		Dissoce l'utilisation du càb élec et gaz	150	28	51%	29%	21%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		1 heure ou moins	98	28	52%	52%	0%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		1-2 heures	25	5	13%	9%	4%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		3-6 heures	18	4	9%	7%	2%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		7-12 heures	9	6	5%	11%	6%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		13-24 heures	13	5	7%	9%	2%
113 C8 Bis. Combien de temps dure en moyenne les coupures en électricité que vous avez connues dep		Plus de 24 heures	27	6	14%	11%	3%

## Annexe 7

### **Guide de discussions - Focus groupes**

---

## **Annexe 7 : guide de discussion des focus groupes**

N.B. Ce guide est indicatif des thèmes abordés lors de la discussion, mais l'ordre des sujets varie en fonction de la dynamique de la discussion. En outre, certaines questions ont été adaptées en fonction des groupes eux-mêmes : des questions approfondies sur le statut de client protégé ont été posées dans le groupes avec des personnes ayant ce statut, d'autres questions ont été posées ou adaptées lors du focus groupe avec les personnes n'ayant plus de compteur à budget.

### 6h30 **Introduction**

5' Question du Ministre : faut-il garder les compteurs à budget, ou y a-t-il un meilleur système à mettre en place ?

Pourquoi vous êtes là : vous avez tous un compteur à budget ?

Ce qui nous intéresse : ce que les gens pensent. Rien de crétin ni d'idiot. Toute réponse est correcte. Il n'y a pas de mauvaise réponse. Nous ne ferons pas de jugements de valeur. Ce qui nous intéresse c'est votre opinion, ce que VOUS pensez, individuellement. C'est votre personne qui est intéressante.

On ne sait pas ce que vous pensez. Vous pensez probablement des choses différentes. S'il y a quelque chose que vous ne voulez pas dire, vous n'êtes pas obligés. Mais quand vous dites quelque chose, c'est ce que vous pensez.

Nous allons écouter tout le monde : la discussion doit se faire en écoutant les autres. Pas de commentaire sur ce que disent les autres. Si vous n'êtes pas d'accord avec quelqu'un d'autre (et c'est bien normal), il faut le dire à partir de ce que vous pensez. Chacun parle à son tour : pouvoir prendre note !

Débat pour savoir si le compteur à budget est une aide à la gestion de l'énergie ou si c'est une contrainte qui mène à des privations.

Nous sommes là pour apprendre les uns des autres. Peut-être que certains ont développé des astuces pour utiliser au mieux leur compteur à budget, et ce sera intéressant de les écouter. Mais peut-être que d'autres ont moins les moyens de payer leur électricité ou leur gaz, que pour eux les compteurs à budget sont une forte contrainte, et nous devons aussi les entendre. Par exemple, il y a de plus en plus de gens qui ont des difficultés à se chauffer en hiver, et il est important de comprendre cela aussi, notamment pour en faire part au Ministre.

Enregistrement pour pouvoir mieux analyser.

Le traitement sera totalement anonyme, confidentiel.

Ce n'est pas une recherche commerciale.

Merci de couper vos GSM.

Clair ?

Réunion informelle : tutoiement.

## Questions d'ouverture :

### **Jeu des prénoms**

6h35

5'

*La personne doit répéter les prénoms de ses voisins de gauche puis dire le sien*

Pouvez-vous vous présenter, dire votre prénom, nous dire d'où vous venez et quel type de compteur à budget vous avez, et depuis combien de temps vous l'avez ?

### **Processus de domestication**

6h40

10'

*Avoir des réponses spontanées sur la perception du compteur, sur son utilité.*

Pour commencer, on va faire un petit jeu : si mon compteur à budget était un animal... Je vais vous demander de réfléchir pendant une minute à la relation que vous avez à votre compteur à budget et essayer de le concevoir comme un animal. Quelle espèce d'animal est votre compteur à budget ? Si vous avez deux compteurs à budget, vous pouvez imaginer deux animaux différents.

Demander les animaux et de brèves explications.

Vous souvenez-vous quand et comment le compteur à budget est arrivé chez vous ? J'aimerais entendre l'histoire qui a amené le compteur à budget chez vous, comment vous l'imaginiez avant de le recevoir, et puis comment vous l'avez adopté (ou non).

6h50

10'

Comment le compteur est-il arrivé chez vous ? Vous souvenez-vous de ce que vous en pensiez à l'époque ?

[Montrer lettres ORES]

Avez-vous eu plus de mal au début, les premiers mois ?

### **Gaz + élec**

7h00

10'

A ceux qui ont 2 compteurs : Est-ce plus compliqué ou plus facile d'avoir 2 compteurs ?

A ceux qui ont un seul compteur : voudriez-vous avoir un 2<sup>e</sup> compteur à budget ?

*Dans la suite : veuillez faire la distinction entre les 2 compteurs à budget si c'est pertinent.*

### **Crédit de secours et rechargement**

Utilisez-vous souvent le crédit de secours ? Pour quelles raisons l'utilisez-vous ?

Stratégies de rechargement : quand, connaissance de la consommation par jour ?

## Satisfactions et insatisfactions

Nous allons maintenant voir quels sont les aspects positifs et négatifs des compteurs à budget. Nous commençons par les aspects positifs, et verrons les aspects négatifs ensuite.

7h10  
30'

### Aspects positifs

Pouvez-vous écrire (ou mémoriser) les différents aspects positifs des compteurs à budget à titre personnel. (distinguer gaz/élec) ?

*Retranscription sur des post-it*

Votre compteur à budget vous aide-t-il à gérer la consommation ? Si oui, comment ?

La gestion est-elle familiale ? Enfants participent ?

Votre consommation d'énergie a-t-elle diminué ou augmenté depuis que vous avez un compteur à budget ?

A quelle température chauffez-vous votre pièce de séjour ? Et les chambres ?

- Gestes pour économiser l'énergie ?
- Achats d'équipements plus performants
- Travaux d'isolation ?
- Savez-vous quels sont les appareils (électro-ménagers) qui consomment le plus ? La présence du càb vous a-t-elle permis de vous en rendre compte ?

Souhaiteriez-vous que quelqu'un vienne chez vous pour vous conseiller pour consommer moins d'énergie ? Si non pourquoi ?

Savez-vous combien vous consommez pour une semaine ? Un mois ? Deux jours ?

### Aspects négatifs

7h40  
30'

Je demande à chacun d'écrire ou mémoriser les différents aspects négatifs des compteurs à budget titre personnel. (distinguer gaz/élec)

*Retranscription sur des post-it et discuter. Aborder ensuite les thèmes suivants s'ils n'ont pas été spontanément énoncés.*

Avez-vous déjà été coupé depuis la pose du compteur à budget (autocoupure) ? Si oui, souvent ? Longtemps ? Pourquoi ? Quelles ont été les conséquences ? Avez-vous peur d'être coupé ?

« La menace » de la coupure avec le càb vous contraint-elle à devoir payer en priorité vos dépenses d'énergie ? Cela a-t-il des conséquences pour le paiement d'autres factures ou pour d'autres dépenses importantes pour vous ? Si oui, lesquelles ?

Quelles privations ? Sens de ces privations ?

Ces privations sont-elles liées à la présence du compteur à budget ?

Ces privations ont-elles empêché d'effectuer des achats importants ? Si oui, lesquels ?

Focalisation sur compteur à budget gaz : pose problème car recharge en hiver.

- Parvenez-vous à vous chauffer suffisamment en hiver ? Le compteur à budget a-t-il aggravé la possibilité de pouvoir se chauffer suffisamment en hiver ?
- Qu'est-ce que ça veut dire concrètement de ne pas pouvoir se chauffer ?

- Depuis la pose du câb avez-vous utilisé un autre mode de chauffage ? Lequel ? Qu'est-ce qui vous a poussé à aller vers cet autre mode de chauffage ? Est-ce par contrainte ? pour continuer à se chauffer ? Par choix (gestes URE) ?

Limitation de l'alimentation = moins manger ou manger autre chose ?

Suite à une coupure : Aller dormir ailleurs ? Accueillir moins d'amis ?

Certaines personnes nous ont dit qu'elles n'ont pas envie que leurs voisins sachent qu'elles ont un compteur à budget... D'où vient cette gêne d'avoir un compteur à budget ?

### **En conclusion...**

8h10

5'

Comment qualifieriez-vous le compteur à budget ? Un bon système ? Le moins pire des systèmes ? Un mauvais système ?

Qu'est-ce qui vous dérange le plus avec l'utilisation de votre compteur à budget ?

Est-ce que vous conseillez à vos amis et connaissances d'avoir un compteur à budget ?

*Pour les personnes insatisfaites :* Souhaiteriez-vous pouvoir vous « débarrasser » de votre câb ? Pourquoi ?

*Pour les personnes satisfaites :* Le compteur à budget entraîne des contraintes. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous vous déclarez satisfaits malgré ces contraintes ?

8h15

10'

### **Pause**

sandwiches et boissons

8h25

30'

### **Client protégé**

Que pensez-vous du statut de client protégé ?

Savez-vous ce que cela veut dire ?

Pouvez-vous utiliser un limiteur de puissance ?

Savez-vous que vous devrez payer cette électricité ?

Avez-vous bénéficié d'une aide hivernale ? Si non, pourquoi ?

### **Alternatives aux compteurs à budget**

Avez-vous pensé à une alternative aux compteurs à budget ? Quel est selon vous le moyen/système idéal qui permet(trait) de maîtriser ou d'éviter de s'endetter tout en gardant suffisamment de quantité d'énergie pour continuer à vivre dignement ?

- Acompte plus adapté ?
- Plan de paiement ?
- (Tarif préférentiel ?)

- Une fourniture minimale garantie (ou un limiteur de puissance) en indiquant que cette consommation continue à leur être facturée ?
- Souhaiteriez-vous avoir la possibilité de recevoir une aide pour recharger votre compteur de manière ponctuelle (en hiver) ?
- Autre tarification ? Bihoraire : qui en a ? pourquoi pas ?

Quel système d'apurement des dettes souhaiteriez-vous /conviendrait à votre situation ? (Discuter des combinaisons possibles)

Quels autres éléments auraient pu vous aider (guidance budgétaire, accompagnement CPAS avec placement compteur à budget)

L'électricité et le gaz sont-ils chers ? Selon vous, est-ce normal de payer l'électricité ?

### **Tarif social/client protégé**

Savez-vous si vous êtes un client protégé ? Savez-vous ce qu'est le tarif social en énergie ? Connaissez-vous les conditions pour pouvoir bénéficier du tarif social ?

8h55

## **Améliorations du compteur à budget**

30'

*Arrivée des compteurs communicants : quelles fonctionnalités à maintenir et à développer ? Encadrement ?*

### **Informations**

Quelles fonctions comporterait, selon vous, un compteur d'énergie idéal ? Quelles informations devrait-il communiquer ?

Souhaiteriez-vous pouvoir avoir des informations relatives à votre compteur par SMS ? Internet ? Autre ?

Souhaiterez-vous recevoir ou voir davantage d'informations sur votre compteur à budget ?

- Quelles sont les informations que vous souhaiteriez recevoir ou voir sur son compteur à budget ?
- Sous quelle forme ?
- Pourquoi ?
- A quelle fréquence ?

Quand faut-il envoyer un message (SMS, e-mail) ? Crédit bas, crédit 0 (coupure), crédit de secours épuisé (coupure) ?

SMS quand crédit de secours : laisser des jours ou un montant ?

Aujourd'hui : on doit être sur place pour réenclencher le compteur (opération manuelle) – pour éviter un éventuel accident (réenclenchement alors que quelqu'un travaille sur le circuit électrique). Serait-ce mieux de pouvoir réenclencher à distance ?

Calcul du solde de manière centrale : se fait une fois par jour. Question : les gens regardent-ils leur compteur pour savoir ce qui consomme.

## **Recharges**

Le crédit de secours est-il suffisant/adapté ?

Combien de temps entre paiement et recharge du compteur ?

Les rechargements de votre compteur à budget sont-ils problématiques ? Quels sont les problèmes rencontrés ? Comment souhaiteriez-vous recharger votre compteur à budget ?

Souhaiteriez-vous pouvoir faire des rechargements par SMS ? Internet ?

- A quelle fréquence rechargez-vous votre compteur à budget ?
- Est-ce toujours la même fréquence ?
- *Pour les ménages qui ont un compteur à budget gaz et élec, rechargez-vous en même temps votre compteur à budget gaz et élec ? Si non, pourquoi ?*

## **Factures**

Continuez-vous à recevoir une facture avec votre compteur à budget ? Comprenez-vous cette facture ? Si non, Qu'est-ce que vous ne comprenez pas ? Quelles sont les améliorations à cibler ?

## **Vie privée**

Compteur communicant : plus d'informations sur votre consommation, notamment les coupures. Est-ce que cela vous inquiète ? N.B. Aujourd'hui le CPAS est au courant quand client va être coupé.

## **Conclusion**

Le statut de client protégé semble atténuer les situations : cf. Contraintes et Habituées.

Difficulté à répondre au questionnaire téléphonique ? Et à venir ici ?

Connaissez-vous d'autres personnes qui ont un compteur à budget ? Auraient-elles répondu au questionnaire téléphonique ou seraient-elles venues ici ?

Quelque chose à ajouter ? Question ?

9h25

5'

## Annexe 8

### **Profil des personnes interrogées – Focus groupes**

---

## Caractéristiques des participant(e)s aux 4 focus groupes

Prénom	Âge	Famille : adultes + enfants (<18ans)	Niveau d'études	Satisf <sup>°</sup> ÷ càb	E/G	Protection du client	Indice de précarité	Situation de travail	Durée d'util <sup>°</sup> du càb	Revenu du ménage	Type
Brandon	H 23	1 + 0	Secondaire supérieur	non	E	Sans		Etudiant	désactivé	inconnu	abandonneur
Caroline	H 32	1 + 1	Inconnu	oui	E	Régionale		Inconnue	Inconnu	Inconnu	prosélyte
Charles	H 71	2 + 0	Secondaire supérieur	non	E	Sans		Pensionné	5 ans	2000-2300€	indifférent
Christian	H 28	2 + 0	Secondaire supérieur	oui	E	Sans		Travail à temps plein	8 ans	2300-2700€	prosélyte
Christine	F 48	2 + 2	Professionnel	oui	E	Fédérale		En arrêt maladie	5 ans	1400-1700€	habituaée
Doris	F 58	2 + 0	Secondaire supérieur	oui	EG	Fédérale		Sans emploi	6-12 mois	1400-1700€	habituaée
Elio	H 45	1 + 1	Professionnel	oui	G	Sans	X	Travail à temps plein	6-12 mois	inconnu	indifférent
Elise	F 34	2 + 3	Supérieur non univ.	oui	G	Sans	X	Travail à temps plein	2 ans	2700+	habituaée
Emilia	F 53	2 + 1	Professionnel	oui	EG	Régionale	X	En arrêt maladie	7 ans	1100-1400€	habituaée
Frédéric	H 54	4 + 2	Professionnel	oui	EG	Fédérale	X	Au chômage	4 ans	2300-2700€	contrainte
Gérard	H 65	1 + 0	Secondaire supérieur	non	EG	Fédérale	XX	Pensionné	4 ans	inconnu	contrainte
Honorine	F 82	1 + 0	Primaire	non	E	Sans		Pensionnée	désactivé	inconnu	abandonneur
Jenny	F 36	2 + 4	Primaire	non	E	Sans		Travail à temps partiel	désactivé	inconnu	abandonneur
Laurence	F 46	3 + 0	Professionnel	oui	EG	Sans	X	En arrêt maladie	4 ans	1400-1700€	contrainte
Louis	H 76	3 + 0	Secondaire supérieur	oui	EG	Fédérale		Pensionné	2 ans	1400-1700€	indifférent
Marc	H 32	1 + 0	Secondaire supérieur	oui	G	Régionale		En arrêt maladie	6-12 mois	1100-1400€	prosélyte
Marthe	F 72	1 + 0	Primaire	non	EG	Sans		Pensionnée	désactivé	1100-1400€	abandonneur
Mathias	H 55	2 + 3	Supérieur non univ.	non	G	Sans	XX	Travail à temps plein	4 ans	2300-2700€	contrainte
Maurice	H 42	2 + 3	Professionnel	oui	G	Sans		Travail à temps plein	6-12 mois	2700+	prosélyte
Michel	H 37	1 + 1	Secondaire supérieur	non	EG	Régionale	XX	Au chômage	2 ans	1400-1700€	indifférent
Michelle	F 48	2 + 1	Secondaire supérieur	oui	EG	Régionale	X	Travail à temps plein	3 ans	1700-2000€	habituaée
Myliène	F 41	1 + 0	Primaire	non	G	Sans	XX	Au CPAS	6-12 mois	moins de 800€	contrainte
Nadine	F 43	3 + 3	Secondaire inférieur	non	EG	Sans	XX	Travail à temps plein	6-12 mois	2700+	contrainte
Pierre	H 39	1 + 0	Supérieur non univ.	non	EG	Sans		Au chômage	désactivé	inconnu	abandonneur
Sandrine	F 46	4 + 2	Secondaire supérieur	oui	EG	Régionale	XX	Travail à temps partiel	5 ans	1700-2000€	habituaée
Stéphane	H 43	1 + 0	Secondaire inférieur	oui	EG	Sans		Travail à temps partiel	désactivé	inconnu	indifférent

## Annexe 9

### **Consommation par URD en Région wallonne et Région de Bruxelles-Capitale**

---

**Consommation/URD en Région wallonne et Région de Bruxelles-Capitale**

<b>RW</b>		<b>RBC</b>	
Nombre EAN ELEC	1.577.605	Nombre EAN ELEC	510.271
Consommation moyenne annuelle ELEC* (kWh)	3.815	Consommation moyenne annuelle ELEC*** (kWh)	2.515
Prix moyen ELEC** (€/kWh)	0,19	Prix moyen ELEC**** (€/kWh)	0,19
<b>MONTANTS VENDUS ELEC (€)</b>	<b>1.140.800.715,29</b>	<b>MONTANTS VENDUS ELEC (€)</b>	<b>248.560.159,66</b>
	71%		53%
Nombre EAN GAZ	623.266	Nombre EAN GAZ	366.171
Consommation moyenne annuelle GAZ* (kWh)	13.517	Consommation moyenne annuelle GAZ*** (kWh)	10.793
Prix moyen GAZ** (€/kWh)	0,06	Prix moyen GAZ (€/kWh)	0,06
<b>MONTANTS VENDUS GAZ (€)</b>	<b>463.962.916,53</b>	<b>MONTANTS VENDUS GAZ (€)</b>	<b>221.458.004,31</b>
	29%		47%
<b>Montants vendus TOTAUX (€)</b>	<b>1.604.763.631,82</b>	<b>Montants vendus TOTAUX (€)</b>	<b>470.018.163,97</b>
<b>Consommation/URD (€)</b>	<b>729</b>	<b>Consommation/URD (€)</b>	<b>536</b>

**Ratio 1,36**

\* **ELEC**: consommation et EAN BT résidentiels en 2014 en RW ; **GAZ**: consommation et EAN profil S41 (résidentiels) en 2014 en RW

\*\* Rapport observatoire des prix 2014, CWAPE

\*\*\* Communiqué par Brugel

\*\*\*\* Observatoire des prix 2014, Brugel (<http://www.brugel.be/Files/media/SIGI/54c74bf7d999e.pdf> : p.15, 16, 36 et 37)

## Annexe 10

### **Hypothèses scenario quantitatif théorique (basculement)**

---

**Hypothèses scenario de transition (nombre de placements et coupures)**

<b>SITUATION EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE EN 2014 EN ELECTRICITE</b>	
<b>Nombre de coupures effectives</b>	<b>785</b>
Le nombre de coupures effectuées par Sibelga en 2014 en électricité est de 785 (cfr. présentation Sibelga lors de la conférence Brugel "Quelle protection pour le client résidentiel bruxellois?", 09/11/2015).	
Par ailleurs, il est constaté une différence importante entre le nombre de coupures effectives et le nombre de coupures prononcées par les Juges de paix . Il y a trois fois plus de décisions de coupure que de coupures effectives (cfr. présentation FEBEG lors de la conférence « Quelle protection pour le client résidentiel bruxellois », 09/11/2015).	
	33%
<b>Décisions coupures</b>	<b>2.355</b>
Les juges de paix autorisent dans plus de 85% des cas la résiliation du contrat et donc la coupure en raison du nombre de condamnations par défaut et du pourcentage important de clients (80%) ne respectant pas les termes et délais décidés par le juge (cfr. Rapport annuel 2014 de Brugel)	
	85%
<b>Nombre de procédures introduites devant le Juge de paix</b>	<b>2.771</b>
	14%
<b>Nombre de demandes introduites de placements de limiteurs en 2014</b>	<b>19.940</b>
(Cfr. rapport annuel Brugel 2014, p. 12 et taux de placement communiqué par Sibelga)	
<b>"SITUATION TO BE" EN REGION WALLONNE EN ELECTRICITE</b>	
<b>TOUS LES GRD</b>	
<b>Nombre de demandes valables de placement CàB introduites en 2014</b>	<b>83.278</b>
<b>Nombre de CàB (-&gt; limiteurs) placés ou "réputés placés"</b>	<b>59.127</b> 71%
Hypothèse de 14% de cas présentés devant le Juge de paix	14%
<b>Nombre de procédures introduites devant le Juge de paix</b>	<b>11.659</b>
Hypothèse de décision coupure dans 85% des cas	85%
<b>Nombre de décisions de coupures</b>	<b>9.910</b>
Hypothèse de 66% de clients qui auraient apuré leurs dettes ou qui auraient changé de fournisseur	33%
<b>Nombre de coupures effectives</b>	<b>3.270</b>
<b>Nombre de non coupure et non résiliation du contrat</b>	<b>6.640</b>
<b>"SITUATION TO BE" EN REGION WALLONNE EN GAZ</b>	
<b>TOUS LES GRD</b>	
<b>Nombre de demandes valables de placement CàB introduites en 2014</b>	<b>41.571</b>
Hypothèse de 14% de cas présentés devant le Juge de paix	14%
<b>Nombre de procédures introduites devant le Juge de paix</b>	<b>5.820</b>
Hypothèse de décision coupure dans 85% des cas	85%
<b>Nombre de décisions de coupures</b>	<b>4.947</b>
Hypothèse de 66% de clients qui auraient apuré leurs dettes ou qui auraient changé de fournisseur	33%
<b>Nombre de coupures effectives</b>	<b>1.632</b>
<b>Nombre de non coupure et non résiliation du contrat</b>	<b>3.314</b>

## Annexe 11

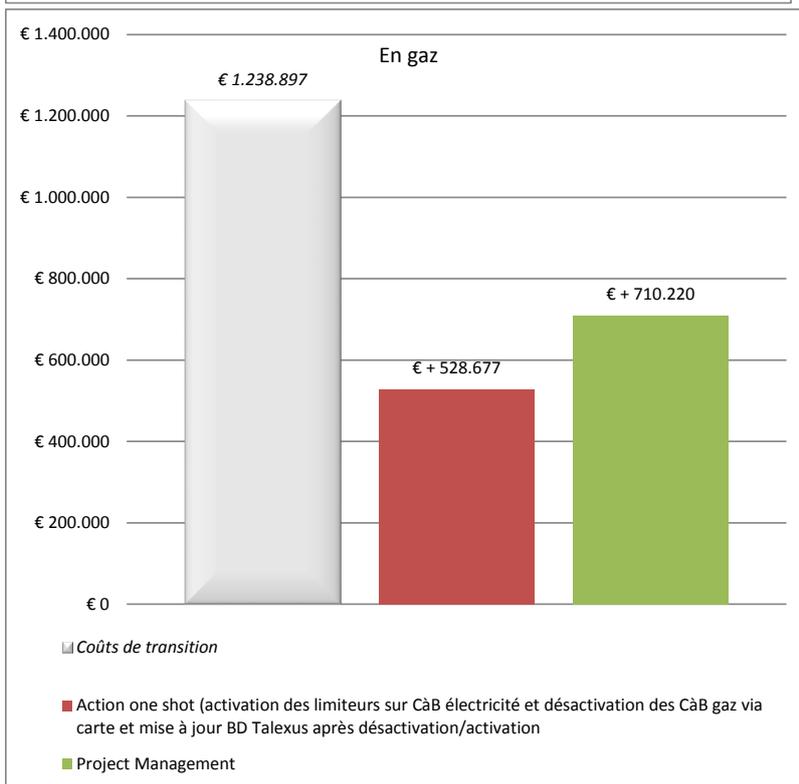
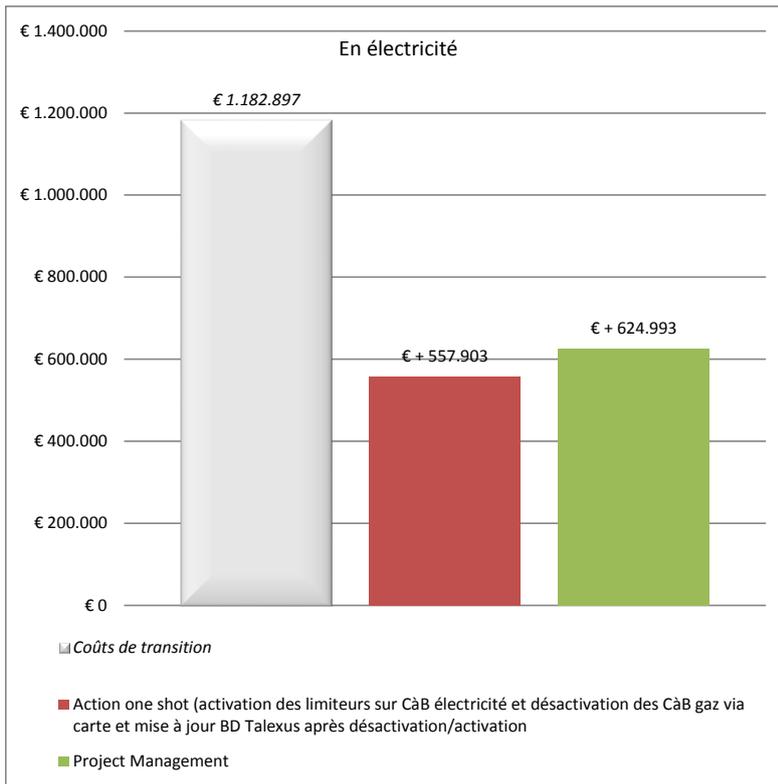
### **Hypothèses de variation des sous-postes de coûts supportés par les GRD en Région wallonne (année de basculement)**

---

Les hypothèses de variation des sous-postes de coûts supportés par les GRD en Région wallonne pour l'année du basculement de la procédure par rapport à l'année de référence 2014 sont décrites dans cette annexe. Par ailleurs, l'estimation de l'évolution de ces sous-postes de coûts y est également présentée.

## COÛTS DE TRANSITION

<p>Coûts techniques de transition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Actions « one shot » :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Surcoût</u></b></li> <li>➤ Maintien CàB <u>existants</u> avec <u>désactivation</u> de la fonction « rechargement » tant en électricité qu'en gaz et <u>activation</u> de la fonction limiteur sur le compteur électrique.</li> <li>➤ Dès que le client passera sa carte, il activera la fonction limiteur de puissance et désactivera la fonction CàB de son compteur payguard.</li> <li>➤ Mise à jour de la BD Talexus après activation ou désactivation.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Project Management:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Surcoût</u></b></li> <li>➤ Coûts liés à la transition: <i>adaptation des codes en IS-u pour envoi aux fournisseurs d'énergie, adaptation des demandes de travail pour planifier les visites ad hoc, adaptation procédure travaux terrain, queries travaux,...adaptation New Procli pour gestion des workflows de pose, coupures demandées fournisseurs, courriers, coupures suite décision justice, reporting,etc., adaptation scripting, formation conseillers, appels supplémentaires Call Center, adaptation des procédures OSP, travaux OSP, reporting, adaptations Mercure et IMDMS et formations des agents adm et terrain.</i></li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------	--



## COÛTS DE RECHARGEMENT DES COMPTEURS À BUDGET

### Coûts de rechargement CàB

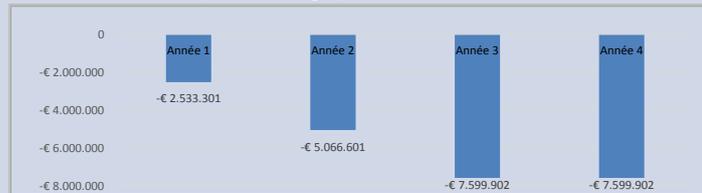
- **Agents:**

- **Gain**

- Diminution progressive des agents Talexus (- 1/3 par an) et diminution progressive des agents du bureau d'accueil (pour les CàB existants -même inactifs -> one shot pour gestion clientèle et - 1/3 par an pour les régions);

- Un CàB, même désactivé, peut nécessiter un traitement de la part d'un agent.
- De plus, les agents devront répondre aux questions des clients.
- Le système Talexus doit être maintenu afin de permettre la mise à jour BD (activation/désactivation limiteur)

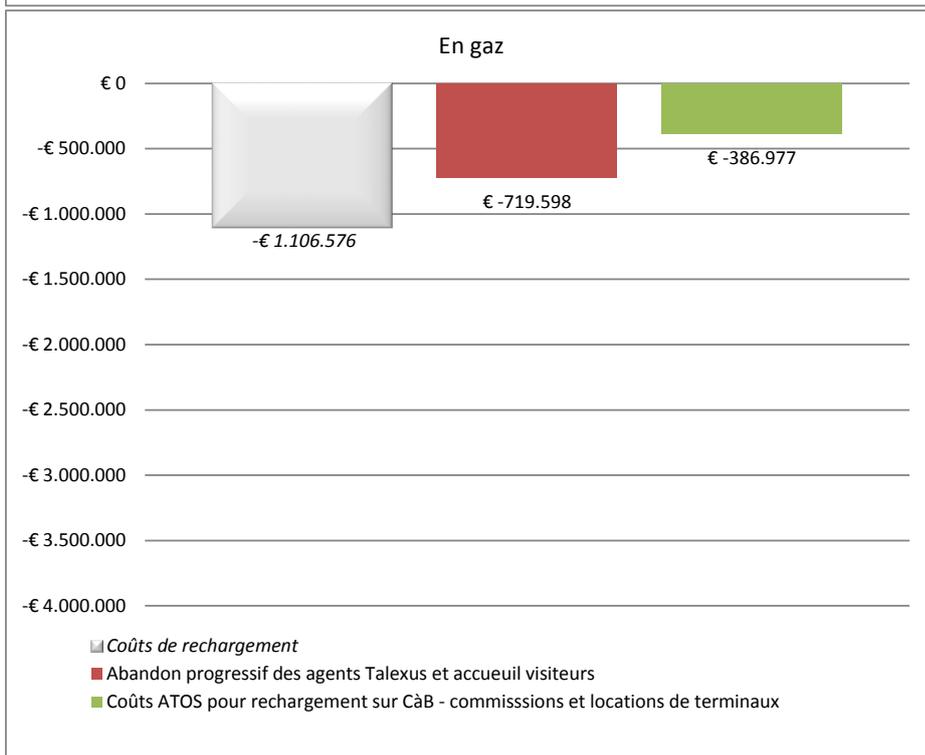
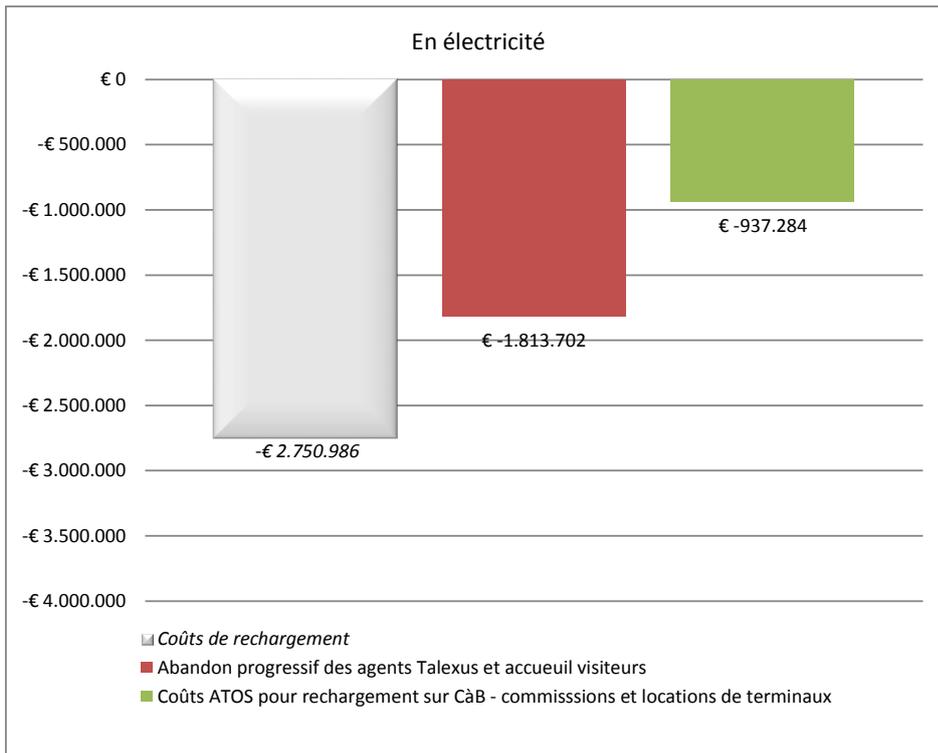
- *Évolution sur 4 années des gains liés aux rechargements par rapport à l'année 2014 (électricité + gaz) :*



- **ATOS:**

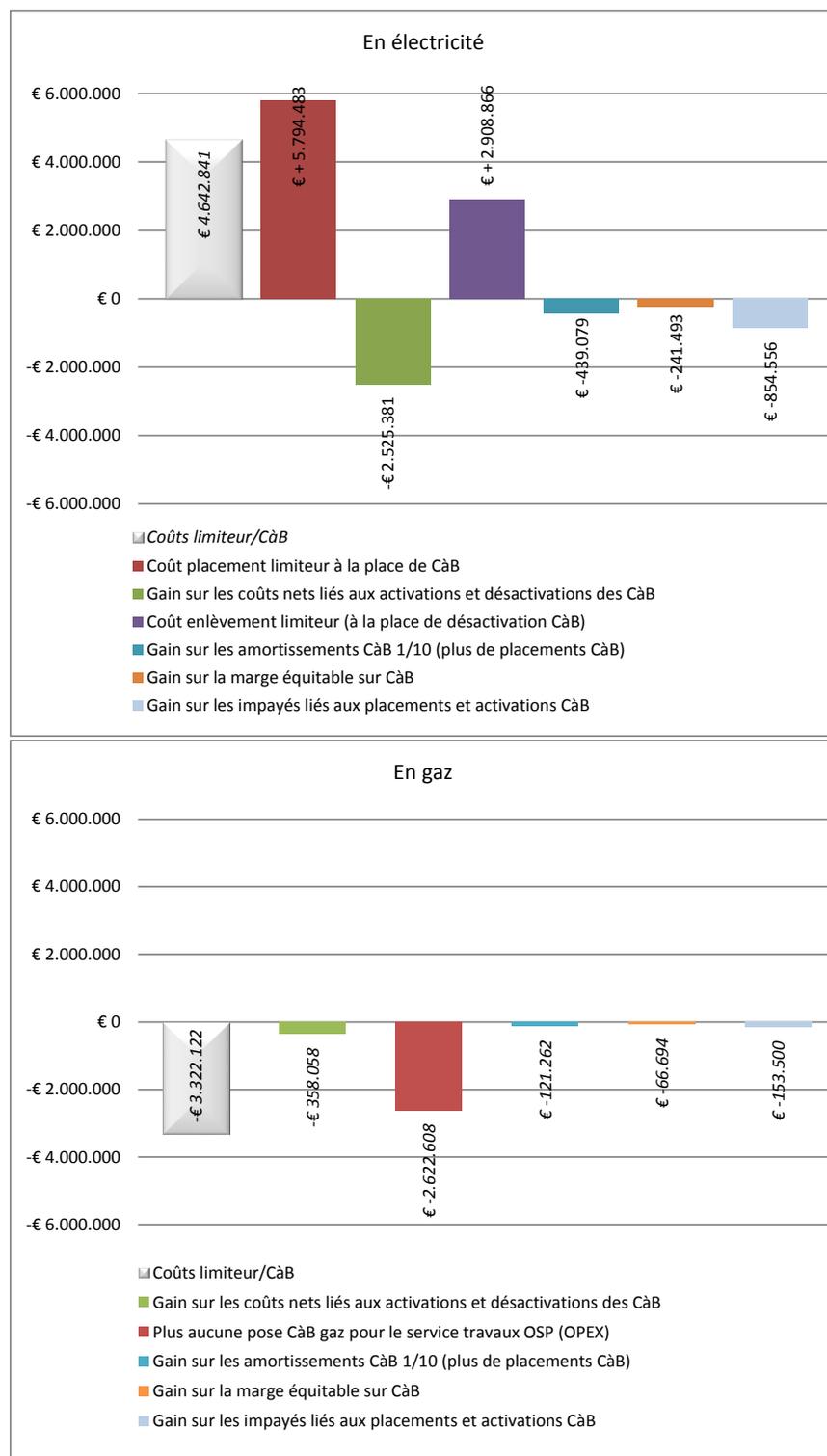
- **Gain**

- Diminution des coûts ATOS pour rechargement sur CàB – commissions et location terminaux (gain one shot fin d'année)



## COÛTS DES LIMITEURS DE PUISSANCE DE PUISSANCE ET COMPTEURS À BUDGET

Les coûts liés aux limiteurs de puissance et aux compteurs à budget évolueraient de la sorte :



Les explications de l'évolution de ces sous-postes de coûts sont détaillées dans les tableaux qui suivent :

**Coûts limiteur de puissance et CàB**

- **Coût placement limiteurs à la place de CàB en électricité (OPEX):**
  - **Surcoût**
    - Nouvelles demandes de placement de limiteur sur compteur normal électrique avec déplacement d'un agent:
    - -> Nombre de limiteurs placés ou réputés placés \* coût de placement unitaire (main d'œuvre + limiteur) -> 100% en exploitation l'année du placement.
    - Les agents administratifs continuent à planifier, envoyer des courriers etc. dans le cadre du placement du limiteur de puissance et de la demande de coupure.
  
- **Coûts non investis**
  - **Gain en gaz**
    - Les coûts non investis, qui correspondent principalement aux coûts liés à des prestations administratives pour ces matières encore non placées telles que des prises de rendez-vous, des encodages, des rédactions et envois de courrier, continueront d'exister en électricité mais disparaîtront en gaz.
  
    - Plus aucune pose de CàB gaz (OPEX):
    - Les agents administratifs continuent à planifier, envoyer des courriers etc. dans le cadre de la demande de coupure gaz.
    - Suppression des ETP dans le service travaux OSP pour le gaz.
  
- **Amortissement CàB (CAPEX):**
  - Plus aucun nouveau placement de CàB (électricité et gaz):
    - -> gain sur les coûts de main d'œuvre et de matériel (CàB)
    - -> 1/10 coût car les coûts CàB sont investis et donc amortis sur 10 ans (CAPEX)
    - -> gain amortissement pour les « nouveaux CàB qui auraient dus être placés » (= delta entre l'amortissement CàB enregistré en 2014 et 2013).
  - **Gain**
  - Pour les CàB déjà existants (électricité et gaz):
    - La charge liée aux amortissements des CàB existants n'est pas prise en compte car les CàB existants continuent à être utilisés (via activation de la fonction limiteur) et donc à être amortis au rythme d'amortissement initial.
  - **Pas de delta**
  
- **Marge équitable CàB**
  - RAB CàB \* 5,5% (estimation du WACC pré-taxe)
  - **Gain**

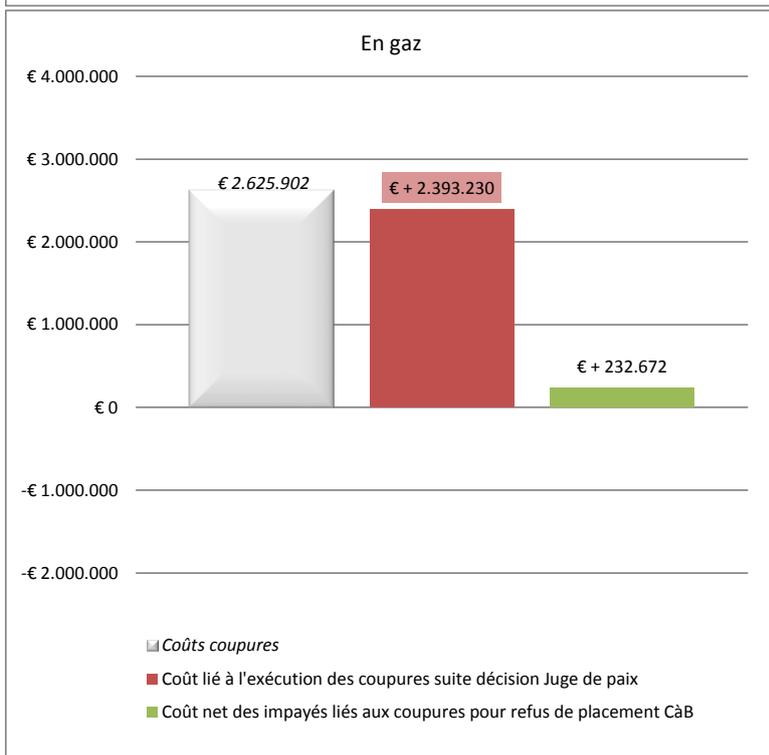
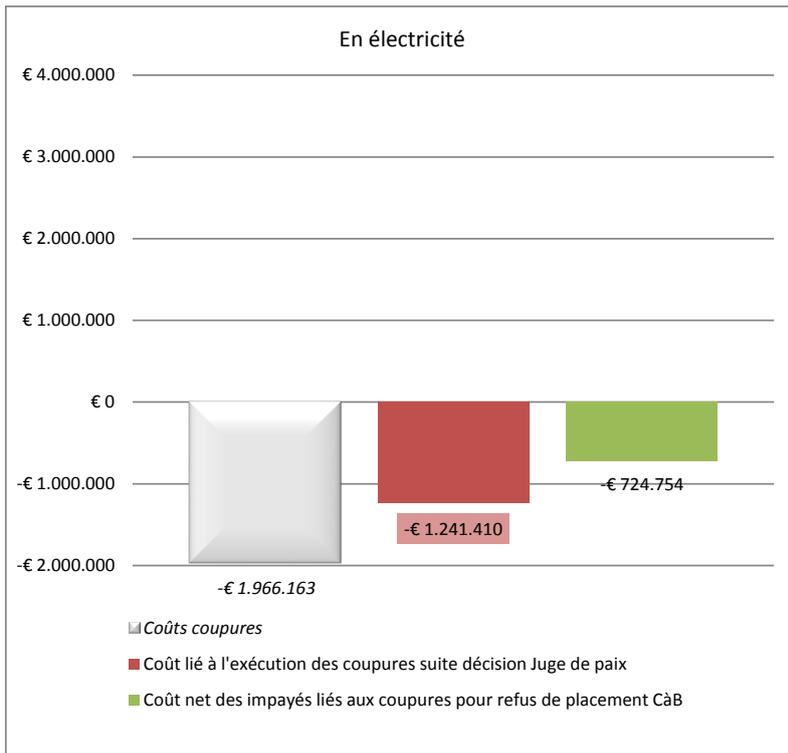
*Évolution sur 4 années des gains liés à l'amortissement et à la marge équitable par rapport à l'année 2014 (électricité + gaz) :*

Année	Gain (€)
Année 1	(€868,528)
Année 2	(€1,706,238)
Année 3	(€2,513,128)
Année 4	(€3,289,200)
  
- **Coût net lié aux activations**
  - **Gain**
    - Suppression de ces coûts car repris dans « coûts placement limiteurs » et disparaîtront en gaz.
  
- **Coût net lié aux désactivations des CàB:**
  - **Gain**
    - Suppression de ce coût car repris dans « enlèvement limiteurs » et disparaîtront en gaz.
  
- **Coût des impayés liés aux placements et activations CàB**
  - **Gain en gaz**
    - Suppression de ce coût en gaz car n'existe plus.
    - Suppression de ce coût en électricité car déjà compté dans les coûts de placement du limiteur.
  
- **Coût d'entretien des compteurs à budget**
  - **Pas de delta**
    - Ces coûts continueront à exister.
  
- **Coût lié aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des CàB**
  - **Pas delta**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En électricité: ces coûts, liés au nombre de demandes de placement, resteront similaires.</li> <li>• En gaz: ne peuvent être identifiés (inclus dans les coûts d'entretien CàB)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Coûts indirects imputés aux compteurs à budget (call center, frais postaux etc.)</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Pas de delta</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces coûts, liés au nombre de demandes de placement, resteront similaires.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b><u>Coût lié à l'enlèvement de limiteurs :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Surcoût</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'enlèvement du limiteur engendre des coûts, notamment de <u>déplacements</u>, pour le GRD. L'enlèvement du limiteur peut être demandé par le client au fournisseur dès le remboursement de 50% de sa dette auprès de son fournisseur et, s'il y a une garantie de suivi du consommateur et de son ménage par le CPAS (cfr. « <i>La protection du consommateur d'énergie en Région bruxelloise</i> », Brugel). L'enlèvement du limiteur a également lieu en cas de déménagement du client ou de changement de fournisseur.</li> <li>• Calcul du surcoût: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Hypothèse du nombre</u> de limiteurs placés ou réputés placés en RW</li> <li>• * <u>Pourcentage d'enlèvements</u> de limiteurs en RBC en 2014 (<i>nombre de limiteurs enlevés en 2014 quel que soit le délai et tous fournisseurs confondus / nombre de placements effectifs de limiteurs en 2014</i>)</li> <li>• * <u>80%</u> ; hypothèse: 20% des enlèvements de limiteurs de puissance auront lieu sur des CàB et dès lors, l'enlèvement du limiteur se fera via passage de la carte par le client. Il n'y aura donc pas de frais de déplacements à compter pour ces 20%.</li> <li>• * <u>prix unitaire</u> par enlèvement</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
--	--

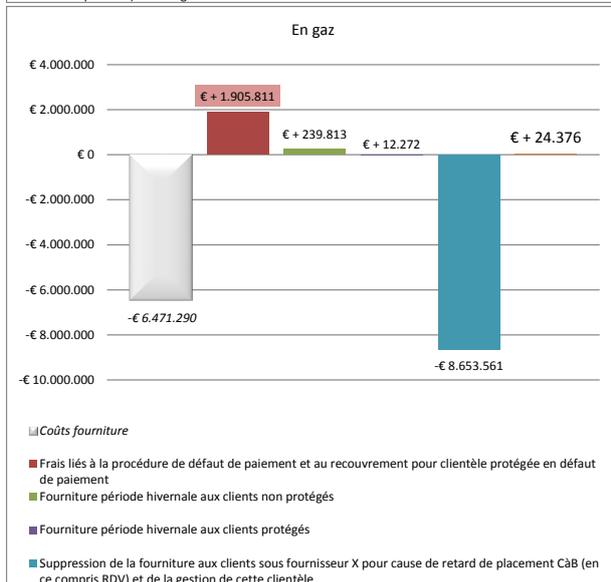
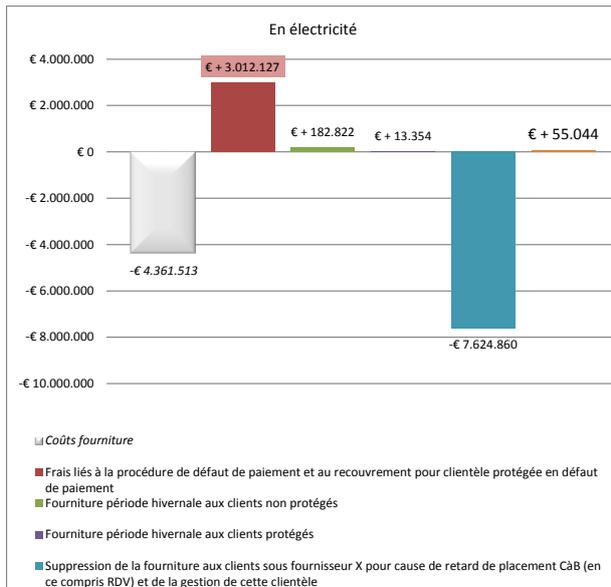
## **COÛTS LIÉS AUX COUPURES**

Coûts liés aux coupures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Coût lié à l'exécution des coupures suite à la décision du Juge de paix (à la place des coupures pour refus de placement des CàB):</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Gain en électricité et surcoût en gaz</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de coupures * prix moyen/coupure</li> <li>• Surcoût en gaz s'explique notamment par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre plus important de coupures dans le scénario de transition par rapport à la situation 2014 en gaz (<i>cfr. problèmes de pénurie de CàB en gaz en 2014 et l'impact sur le nombre réduit de coupures pour refus de placement de CàB en 2014</i>).</li> <li>• Un prix moyen/coupure élevé en 2014.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b><u>Coût net des impayés liés aux coupures pour refus de placement CàB</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>Gain en électricité et surcoût en gaz</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût en RW en 2014 * (nouvelle hypothèse du nombre de coupures /nombre de coupures en RW en 2014). Hypothèse : les coûts liés aux impayés suite aux coupures est proportionnel au nombre de coupures.</li> <li>• Surcoût en gaz: idem.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
-------------------------	--



## COÛTS LIÉS À LA FOURNITURE

Coûts liés à la fourniture	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Frais liés à la procédure de défaut de paiement et au recouvrement pour clientèle protégée en défaut de paiement:</u></b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Surcoût:</u></b></li><li>• Situation en 2014:<ul style="list-style-type: none"><li>• Irrécouvrables (compte 64) liés à la fourniture à la clientèle protégée</li><li>• Frais liés à la procédure de défaut de paiement et de recouvrement (FTE du service recouvrement, frais d'envoi de courriers, impressions, call center, avocats, huissiers frais de de société de recouvrement, de justice etc. (-&gt; <i>coût du service recouvrement</i>) multipliés le pourcentage du nombre de clients protégés en défaut de paiement sur le total des clients du GRD.</li></ul></li><li>• * 1,7 * 1,36 * 0,92 (cfr. hypothèses coûts fournisseurs)</li><li>• *0,97 : 3% sont déjà sous limiteur (<i>CLE FMG / clients protégés alimentés par GRD</i>)</li></ul></li><li>• <b><u>Fourniture période hivernale aux clients non protégés:</u></b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Surcoût:</u></b></li><li>• Hypothèse du nombre de <u>coupures effectives estimées</u> * le pourcentage de clients <u>non protégés en défaut de paiement</u> en RW en 2014 sur le total des clients en défaut de paiement en RW en 2014 * <u>5/12 (période hivernale)</u></li><li>• * consommation hivernale : 3.500 kWh en électricité*2,5/12 ou 23.260 kWh en gaz*0,37 (calculé sur base des degrés-jours).</li><li>• * prix du kWh (0,23 en électricité ou 0,05 en gaz)</li><li>• Hypothèse recettes nulles</li></ul></li><li>• <b><u>Fourniture période hivernale aux clients protégés :</u></b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Surcoût:</u></b></li><li>• <i>Idem ci-dessus en prenant en compte uniquement pourcentage de ceux pour lesquels il y avait eu une coupure pour refus de placement en 2014.</i></li></ul></li><li>• <b><u>Fourniture aux clients sous fournisseur X pour cause de retard de placement CàB (en ce compris RDV et irrécouvrables) et le coût de la gestion de cette clientèle.</u></b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Gain:</u></b></li><li>• Suppression de ce coût chez le GRD (cfr. coût 2014 en RW) car ce coût est déplacé chez les fournisseurs:<ul style="list-style-type: none"><li>• les clients non-protégés restent chez leur fournisseur commercial (avec limiteur en électricité)</li><li>• le limiteur est considéré placé ou « réputé placé » après la première visite du GRD et la procédure peut se poursuivre (délai minimum de 60 jours à respecter à partir du placement - placé ou réputé placé - avant que le fournisseur puisse demander la résolution du contrat par le Juge de paix).</li></ul></li></ul></li><li>• <b><u>Augmentation du nombre de factures intermédiaires envoyées pour les clients actuels qui n'auront plus de CàB</u></b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Surcoût:</u></b></li><li>• Nombre de factures intermédiaires supplémentaires * coût/facture</li></ul></li></ul>
----------------------------	---



## COÛTS LIÉS AUX CLE FMG ET AIDE HIVERNALE

<b>CLE FMG et aide hivernale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Coût lié aux CLE FMG et aides hivernales :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gain de 177k€ électricité et de 179k€ en gaz</u></li> <li>• plus de CLE FMG et aides hivernales car la procédure aboutit désormais chez le Juge de paix.</li> <li>• Nombre de CLE en RW en 2014 * coût par CLE</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------------	--