



Commission wallonne pour l'Énergie
- CWaPE -

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

Réunion du 21.04.2016

Comité d'accompagnement

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

Participants :

Antoine Thoreau	CWaPE	Antoine.thoreau@cwape.be
Christophe Calomme	CWaPE	Christophe.calomme@cwape.be
Stéphanie Lombart	CWaPE	Stephanie.lombart@cwape.be
Malika Jehin	CWaPE	Malika.jehin@cwape.be
Pauline Winand	CWaPE	Pauline.winand@cwape.be
Véronique Vanderbeke	CWaPE	v.vanderbeke@cwape.be
Grégoire Wallenborn	ULB	Gregoire.wallenborn@ulb.ac.be
Sigrid Jourdain	Cabinet Ministre Président	sigrid.jourdain@gov.wallonie.be
Jean-Denis Ghysens	Cabinet Furlan	Jean-Denis.Ghysens@gov.wallonie.be
Cécile Barbeaux	DG04	Cecile.barbeaux@spw.wallonie.be
Carine Stassen	BRUGEL	Carine.stassen@brugel.be
Déborah Dewulf	Cabinet Ministre Président	deborah.dewulf@fgov.wallonie.be
Evelyne Daigneux	ORES	evelyne.daigneux@ores.net
Nathalie Coucharière	ORES	nathalie.couchariere@ores.net
Benoît Dams	RESA	benoit.dams@nethys.be
Vincent Deblocq	FEBEG	vincent.deblocq@febeg.be
Sylvain Filon	AIEG	Sylvain.filon@aieg.be
Jean-Michel Hubert	ENI	jean-michel.hubert@eni.com
Jean-François Tock	EDF Luminus	Jean-Francois.Tock@edfluminus.be
Bernard Philippart	Electrabel	Bernard.PhilippartdeFoy@electrabel.com
Julien Ladrière	Electrabel	Julien.ladriere@electrabel.com
Sabine Wernerus	Fédération des CPAS	sabine.wernerus@uvcw.be
Aurélie Ciuti	RWADE	aurelie.ciuti@rwade.be
Anaïs Trigalet	RWADE	anaïs.trigalet@moc.be
Anne Leclercq	RWLP	a.leclercq@rwlp.be
Fabienne Dejean	AREWAL	fabienne.dejean@grdwavre.be

Ordre du jour :

1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 22.01.2016
2. Feedback de l'enquête téléphonique
3. Étude quantitative
4. Varia

Introduction:

Antoine Thoreau, Directeur socio-économique et tarifaire, remercie les participants pour leur présence à la réunion et présente l'ordre du jour.

Il indique que, lors de la préparation de l'enquête téléphonique, la CWaPE a reçu beaucoup d'informations au travers de contacts formels et informels et que ceux-ci sont indispensables pour permettre à la CWaPE de remplir sa mission.

Il ajoute que la CWaPE est bien consciente que certains avis ou points de vue qui lui sont communiqués ne sont pas forcément suivis et, le cas échéant, la CWaPE en explique les raisons. Par conséquent, il précise que la CWaPE ne souhaite pas faire valider formellement les documents qu'elle produit par le Comité d'accompagnement et ce, simplement pour garantir son indépendance.

Antoine Thoreau procède ensuite à l'approbation du procès-verbal de la réunion du 22 janvier 2016.

Feed-back sur l'enquête téléphonique

Stéphanie Lombart, conseillère, relate brièvement les diverses étapes qui ont précédé le démarrage de l'enquête. Elle explique, entre autres, que la CWaPE s'est adjoint l'expertise de Monsieur Wallenborn, sociologue, physicien et philosophe de formation, dans la préparation et la rédaction de l'enquête téléphonique.

Monsieur Wallenborn prend la parole et se présente.

Il explique ensuite le choix du type de questionnaire quantitatif et en décrit ses avantages et ses inconvénients. A des fins d'analyse, la CWaPE a choisi d'établir un questionnaire composé majoritairement de questions fermées dont l'énoncé dresse le cadre des réponses possibles. Le but est de partir d'un vécu immédiat inscrit dans la pratique quotidienne de la personne interrogée. Chaque question correspond à un sujet à analyser.

Il précise qu'il a testé préalablement le questionnaire. A cette fin, la CWaPE lui a communiqué un listing reprenant 90 ménages sous compteurs à budget. (61 ménages ont été contactés et 17 d'entre eux ont répondu au questionnaire.) Les objectifs de ces tests préalables, étaient notamment, d'une part, d'évaluer la formulation des énoncés afin de les rendre parfaitement compréhensibles et, d'autre part, de revoir l'ordre des questions afin d'assurer la cohérence et la fluidité du questionnaire.

Monsieur Wallenborn précise les modifications qu'il a apportées au questionnaire avant les tests, mais également l'évolution de celui-ci suite aux tests.

Il indique également que, comme pour toute enquête de sondage d'opinion, il existe un biais qui va être difficile à évaluer, à savoir le fait que certaines personnes vont hésiter à répondre, ou vont avoir plus de difficultés à dire ou expliquer leur vécu. Il a veillé à limiter l'introduction de ce biais.

Monsieur Wallenborn mentionne également que les liens de causalité entre le fait de devoir recharger son CàB et des situations de privation que cela pourrait entraîner sont parfois difficiles à établir.

Il ajoute qu'il n'a pas pu tester les questions relatives au limiteur de puissance.

Monsieur Wallenborn explique que, dans sa version finale, il a élaboré trois questionnaires : un pour les clients avec un CàB électricité, un pour les clients avec un CàB gaz uniquement et un pour les clients avec un CàB électricité+gaz. Enfin, une variante pour les clients ayant fait désactiver leur CàB a aussi été créée. La durée de l'enquête téléphonique est d'environ 15 à 20 minutes.

Sept thèmes sont abordés :

1. Introduction (mode de chauffage – type de logement)
2. Consultation des informations présentes sur le compteur
3. Évaluation des coupures
4. (Questions relatives aux limiteurs de puissance – à l'aide hivernale)
5. Évaluation des rechargements
6. Maîtrise de la consommation énergétique
7. Données personnelles (profil socio-économique)

L'enquête cible 6000 clients (2000 avec un CàB uniquement en électricité, 2000 avec un CàB uniquement en gaz et 2000 avec un CàB en gaz et en électricité) dont l'installation du CàB est supérieure à 6 mois (à l'exclusion des communes germanophones). Dix pourcents d'entre eux sont des clients protégés alimentés par leur GRD.

La CWaPE espère un taux de réponse de 20% (soit 400 clients qui auraient uniquement le CàB en électricité, 400 clients uniquement un CàB en gaz et 400 clients qui auraient le CàB électricité + gaz). D'un point de vue statistique, la marge d'erreur serait de $1/\sqrt{400}$

Monsieur Wallenborn précise que l'enquête téléphonique est effectuée par les téléopératrices de la CWaPE et qu'elle se déroulera de la mi-avril à la fin juin 2016. Les données récoltées seront analysées de fin juin à la mi-septembre 2016 et un rapport des résultats obtenus sera alors rédigé.

Quant au timing, Stéphanie Lombart ajoute, qu'en fonction des résultats de l'enquête, et des échéances, des focus groupes seront organisés. Ces focus groupes seront composés, notamment, de personnes qui ont demandé la désactivation de leur CàB et de personnes en situation de grande précarité énergétique.

Sigrig Jourdain, Cabinet du Ministre-Président, intervient et indique que le Gouvernement n'est pas à ce point à cheval sur l'échéance de septembre 2016 et que la qualité du travail est privilégiée. L'échéance peut donc être postposée à fin novembre 2016.

Déborah Dewulf, Cabinet du Ministre-Président, ajoute qu'au regard du travail réalisé en 2010, il conviendrait que l'étude actuelle ne se limite pas à dresser des constats identiques mais soit poussée plus loin. En conséquence, il lui apparaît que les focus groupes sont vivement souhaités pour apporter un éclairage complémentaire à la problématique des CàB.

Sabine Wernerus, UVCW, indique que les focus groupes peuvent aussi représenter un biais et propose d'effectuer des entretiens directifs. Elle indique, par exemple, que les consommateurs multiplient les modes alternatifs de chauffage.

Grégoire Wallenborn recadre l'objectif des focus groupes et précise qu'il existe des méthodes pour limiter les biais. Les focus groupes permettent d'explorer une diversité. Ils ont l'intérêt d'être peu coûteux par rapport à ce qu'ils peuvent apporter. Il s'agit d'un compromis intéressant par rapport à ce qui est recherché.

Vincent Deblcq, FEBEG, propose de se pencher sur d'autres vecteurs d'énergies comme le mazout. Antoine Thoreau précise que le périmètre de l'étude doit se concentrer sur l'utilisation des CàB gaz et électricité.

Déborah Dewulf précise qu'un marché public concernant la demande d'une étude au sujet de l'accompagnement des personnes précarisées vient d'être lancé au Cabinet du Ministre-Président. Il serait intéressant que ces deux outils se complètent et se lisent en parallèle.

Auréli Ciuti, RWADE, intervient par rapport au biais. Elle souhaite que l'étude réalisée par la CWaPE porte sur tout le public en défaut de paiement en Wallonie. Elle ajoute que, dans le cadre des focus groupes, il serait intéressant d'interroger les personnes qui ont refusé le CàB parfois au prix d'une coupure.

Antoine Thoreau rappelle que l'enquête porte sur l'évaluation des personnes qui ont expérimenté l'outil du compteur à budget afin d'avoir un retour d'expériences.

Jean-Michel Hubert, eni, indique que la précarité énergétique renvoie à un principe méthodologique, à des définitions. Il précise qu'on ne peut pas être certain de l'état de précarité d'une personne ou d'un ménage. Le niveau de consommation ou de revenu ne justifie pas à lui seul un état de précarité. Il indique aussi qu'il faut distinguer la précarité énergétique cachée.

Grégoire Wallenborn répond qu'il existe plusieurs définitions de la précarité énergétique et d'autres indicateurs de précarité. Par ailleurs, il ajoute qu'avec l'expérience, on se rend compte si on est face à une personne en réelle difficulté.

Vincent Deblcq se demande pourquoi les questions portant sur des liens de causalité entre la présence d'un CàB et des privations ont été maintenues.

Grégoire Wallenborn indique qu'il ne pense pas que ces questions vont donner des résultats très probants, mais que cela ne pourra être démontré que par l'enquête, d'où leur maintien.

Anne Leclercq, RWLP, est d'avis que ces questions donneront des informations intéressantes lors des focus groupes. Le CàB crée parfois des situations de vie compliquée qui épuisent les familles. La question à se poser est « *cet outil gère-t-il la pauvreté ou aide-t-il à en sortir ?* »

Grégoire Wallenborn rajoute que des cas de précarité existent, mais on ne connaît pas leur ampleur par rapport aux personnes qui ont un CàB.

Anne Leclercq attire l'attention sur le fait qu'une série de personnes sont réticentes à divulguer leurs difficultés. Stéphanie Lombart souligne, à ce titre, l'aspect confidentiel du rôle des télé-opératrices et rappelle que Grégoire Wallenborn leur a donné une formation spécifique à la mission de l'enquête téléphonique. Cécile Barbeau, DG04, indique que l'enquête pourrait être menée par des personnes de contact connues des clients et notamment les tuteurs énergie. Les CPAS et les associations sociales et de consommateurs ont également proposé d'interroger les personnes connues de leurs services et utilisatrices d'un CàB. Antoine Thoreau indique qu'il est possible de le faire mais qu'il faudra être attentif à la méthode utilisée en fonction du timing qui sera prévu et de la plus-value recherchée. Aussi, la représentativité de cet échantillon par rapport à tous les consommateurs sous CàB n'est pas assurée.

Sigrid Jourdain demande des précisions quant au rôle du Comité d'accompagnement dans l'analyse des résultats et dans les modalités de mise en place des focus groupes.

Antoine Thoreau l'informe qu'une nouvelle rencontre du Comité d'accompagnement sera organisée dans le courant du mois de juin. Les focus groupes seront organisés à partir du mois de septembre après consultation des membres de comité d'accompagnement, notamment sur la méthodologie qui sera utilisée.

Grégoire Wallenborn précise que ce sera l'analyse des résultats de l'enquête qui pourra préciser l'élaboration des focus groupes.

Étude quantitative :

Pauline Winand, conseillère, présente la comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie existants, et en particulier, le système CàB en Région wallonne et le système limiteur de puissance en Région Bruxelles-capitale. L'analyse est basée sur les chiffres de l'année 2014 et une distinction est faite selon le type de fluide, électricité et gaz.

Pauline Winand présente les clés de répartition proposées afin de calculer le coût sociétal/URD/collectivité et invite les membres du Comité d'accompagnement à la réflexion au sujet d'une clé de répartition équivalente pour proratiser les coûts en Région wallonne et en Région de Bruxelles-capitale, et notamment pour les coûts liés à la procédure de défaut de paiement en gaz.

En ce qui concerne la mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie, Pauline Winand précise que les montants retenus pour la Wallonie correspondent à la dette moyenne au moment du placement du CàB.

En Région de Bruxelles-capitale, la CWaPE souhaitait retenir le montant de la dette moyenne au moment du passage devant le juge de paix mais, à ce jour, la CWaPE n'a pas encore pu obtenir les données du marché permettant de chiffrer ce niveau d'endettement.

Madame Stassen, Brugel, précise qu'une façon de mesurer l'endettement moyen des ménages pourrait se faire via l'évaluation du montant de la dette au moment de la notification et indique pouvoir nous communiquer ces données.

Compteur à budget :

Anaïs Trigalet, RWADE, indique qu'il existe d'autres manières d'approcher le sujet et propose, par exemple, de ramener le contentieux au nombre de défauts de paiement. Elle propose de tenir compte soit des recouvrables et irrécouvrables, soit des actifs et inactifs, et de pondérer ces montants en fonction du taux de risque de pauvreté.

Concernant les coûts CPAS, Madame Stassen se demande pourquoi la CWaPE prend en compte le fonds Vandelanotte. Selon elle, ce fonds n'a rien à voir avec la précarité énergétique, il ne représente pas un coût puisque ces montants existeraient même en l'absence de précarité. Le CPAS verse ces montants même s'il n'y a pas de dettes. Bernard Philippart, ECS, indique que si ce fonds n'existait pas, les fournisseurs en verraient directement l'impact au niveau du montant des impayés. Antoine Thoreau précise qu'il faudrait pouvoir identifier, dans ce fonds, le montant utilisé pour apurer les dettes énergétiques et l'engagement du personnel affecté à cette tâche.

Concernant les coûts concernant le juge de paix, Madame Stassen propose d'adapter le slide 35 et d'enlever la référence « *aux clients qui n'ont pas communiqué leurs coordonnées aux CPAS et à ceux qui n'ont pas respecté le plan de paiement* ».

Pauline Winand présente ensuite l'estimation du coût sociétal de transition d'une procédure de défaut de paiement basée sur le compteur à budget à une procédure basée sur le limiteur de puissance pour la Région wallonne.

Monsieur Deblacq, FEBEG, insiste sur le fait qu'il s'agit bien d'un exercice théorique. Toute une série de contraintes et spécificités rendent inopérables l'implémentation du mécanisme bruxellois en Wallonie : nombre de justices de paix en Wallonie, raisons légales, Ces raisons et motifs devront être décrits dans la partie « qualitative » de l'étude.

Concernant les hypothèses relatives au scénario de transition, Madame Stassen demande davantage d'explications quant à la corrélation entre le placement du limiteur de puissance et le juge de paix (slide 44). Le détail du calcul sera envoyé.

Concernant les coûts CPAS, Madame Stassen, indique qu'en Région de Bruxelles-Capitale, les CPAS de certains cantons participent aux audiences. Elle ajoute aussi, qu'à Bruxelles, l'assistante sociale joue le rôle de l'avocat selon un protocole déterminé avec l'accord du juge, du client et celui du CPAS.

Concernant les coûts GRD, Madame Stassen propose d'apporter une rectification relative à l'enlèvement des limiteurs de puissance (slide 48).

Nathalie Coucharière, ORES, se pose la question de savoir si on comptabilise les coûts liés à la procédure de défaut de paiement ou les coûts liés à la protection sociale en Région wallonne. Elle s'interroge sur la prise en compte des coûts CLE dans la procédure de défaut de paiement en Région wallonne et donc du delta dans le scénario de transition.

Cécile Barbeaux, DG04, indique qu'une ligne concernant le coût de la présence des CPAS doit être ajoutée au tableau relatif au coût de transition.

Christophe Calomme, conseiller senior, présente les trois autres actions en cours en lien avec la problématique des CàB. Ces actions visent l'impact du CàB sur la consommation des ménages, le phénomène des auto-coupures et enfin une analyse des factures de régularisation de clients sous compteur à budget. Pour ce faire, la CWaPE a formulé des requêtes auprès des GRD et fournisseurs et attend les réponses pour en analyser les résultats.

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

Acteur	Action	Délai
CWaPE	Adresser par mail la présentation PPTX, la version finale du PV réunion du 22.01.2016 et le projet PV réunion de ce 21.04.2016	05/2016
Comité d'accompagnement	Communiquer remarques au sujet projet PV 21.04.2016	15/06/2016
CWaPE	Envoyer un Doodle au Comité d'accompagnement pour invitation à la rencontre de juin 2016	05/2016

