



---

*COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE*

**ETUDE D'EVALUATION**

CD-10j13-CWaPE

*concernant*

*'les mesures sociales applicables en Région wallonne'*

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

*Le 13 octobre 2010*

---

## TABLE DES MATIERES

<b>RESUME</b> -----	<b>4</b>
<b>I. OBJET</b> -----	<b>5</b>
<b>II. PRELIMINAIRE</b> -----	<b>5</b>
1. STRUCTURE DE L'ÉTUDE -----	5
2. THÉMATIQUES PRINCIPALES CONCERNÉES PAR L'ÉTUDE -----	6
3. RÔLES ET PROFILS GÉNÉRAUX DES ACTEURS INTERROGÉS -----	7
4. ELABORATION DES QUESTIONNAIRES -----	8
<b>III. COMPARAISON DES MESURES SOCIALES APPLICABLES AU SEIN DES 3 REGIONS</b> --	<b>10</b>
1. LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DES MESURES SOCIALES -----	10
2. LES CLIENTS PROTÉGÉS -----	10
3. PROCÉDURE DE DÉCLARATION DE PAIEMENT -----	12
4. RÔLE DES COMMISSIONS LOCALES -----	14
5. SYNTHÈSE COMPARATIVE -----	15
<b>IV. RESULTATS QUANTITATIFS DES ENQUETES</b> -----	<b>19</b>
1. GRD -----	19
2. FOURNISSEURS -----	19
3. CPAS ET ASSOCIATIONS SOCIALES -----	19
4. CLIENTS UTILISATEURS -----	20
<b>V. ENQUETE AUPRES DES UTILISATEURS D'UN COMPTEUR A BUDGET</b> -----	<b>21</b>
1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE -----	21
2. METHODOLOGIE -----	21
3. DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON -----	22
4. CRITERES D'ANALYSE -----	23
5. RESULTATS DE L'ENQUETE -----	24
<b>VI. EVALUATION DES MESURES SOCIALES EN REGION WALLONNE</b> -----	<b>25</b>
1. ANALYSE DES RÉPONSES APPORTÉES AUX QUESTIONNAIRES -----	25
1.1. <i>Thématiques générales</i> -----	25
1.2. <i>Aspects particuliers</i> -----	31
1.2.1. Déclaration en défaut de paiement -----	31
1.2.2. Plans de paiement -----	37
1.2.3. Placement d'un Compteur à budget -----	39
1.2.4. Utilisation d'un Compteur à budget -----	45
1.2.5. Désactivation d'un compteur à budget -----	52
1.2.6. Les CLE -----	54
1.2.7. Alimentation des clients protégés fédéraux et régionaux -----	63
2. ANALYSE DE LA PROBLÉMATIQUE DES REFUS DE PLACEMENT -----	67
2.1. <i>Demandes de placement d'un Compteur à budget</i> -----	67
2.2. <i>Coupages pour refus de placement</i> -----	67
2.3. <i>Refus de placement</i> -----	68
3. COÛTS DES OSP SOCIALES -----	72
3.1. <i>Coûts des compteurs à budget</i> -----	72
3.2. <i>Coûts de la gestion clientèle</i> -----	72
3.3. <i>Coûts des fournitures</i> -----	73
4. POINTS COMPLÉMENTAIRES -----	75
4.1. <i>Guidance sociale énergétique</i> -----	75
4.2. <i>Compteur bihoraire</i> -----	80

<b>VII.</b>	<b>PISTES D'AMELIORATION -----</b>	<b>82</b>
7.1	<i>Propositions relatives aux mécanismes de protection -----</i>	83
7.2	<i>Propositions relatives à la procédure de défaut de paiement-----</i>	86
<b>VIII.</b>	<b>PROPOSITIONS CONCRETES -----</b>	<b>89</b>
1.	<b>PRINCIPE GÉNÉRAL DU MÉCANISME PROPOSÉ-----</b>	89
2.	<b>MODIFICATIONS ESSENTIELLES -----</b>	90
<b>IX.</b>	<b>MISE EN OEUVRE-----</b>	<b>91</b>
1.	<b>NÉCESSITÉ DE MODIFICATIONS DÉCRÉTALES -----</b>	91
2.	<b>DÉLAIS DE MISE EN ŒUVRE-----</b>	91
3.	<b>ADAPTATIONS DIVERSES À RÉALISER -----</b>	92

**X. ANNEXES**

Annexe 1 : Questionnaire GRD

Annexe 2 : Questionnaire fournisseurs

Annexe 3 : Questionnaire associations sociales

Annexe 4 : Questionnaire client

Annexe 5 : Résultats de l'enquête auprès des utilisateurs d'un compteur à budget

Annexe 6 : Logigramme nouveau mécanisme

## Etude d'évaluation des mesures sociales applicables en Région wallonne.

---

### RESUME

Sur demande du Ministre ayant l'énergie dans ses attributions, la CWaPE a interrogé les acteurs du marché aux fins d'évaluer les mesures sociales applicables en Région wallonne pour les clients résidentiels en difficulté de paiement de leurs factures d'électricité et de gaz depuis la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz.

Les fournisseurs, gestionnaires de réseau, les acteurs sociaux (CPAS, associations à finalité sociale) et les utilisateurs des « compteurs à budget » ont été interrogés sur les différents aspects des mesures en vigueur. Une comparaison avec les mesures sociales applicables dans les autres régions de la Belgique a également été dressée.

Sur la base des réponses reçues, la CWaPE a évalué les mesures sociales au regard des objectifs de garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels, de maîtrise de la consommation, de lutte contre l'endettement, de marché concurrentiel et de maîtrise des coûts des obligations de service public.

Les qualités et imperfections du mécanisme utilisé ont ainsi été identifiées et des pistes d'amélioration ont été dégagées.

Les limites les plus importantes mises en évidence sont le nombre élevé de coupures d'alimentation pour raison d'un refus de placement d'un compteur à budget, le manque d'accompagnement des clients vulnérables, la problématique des « auto-coupures » pour les clients précarisés et la complexité du mécanisme en place.

Les qualités les plus évidentes du système actuel résident dans la part importante de la clientèle qui reste éligible dans le marché avec un contrat-fournisseur via un compteur à budget, les développements technologiques et organisationnels réalisés permettant des rechargements en plus de 3.000 points, 24h sur 24h, une maîtrise accrue de la gestion énergétique pour les clients sous compteur à budget pour autant qu'ils ne soient pas en situation précarisée, et l'indice de satisfaction de 7,9/10 donné par les utilisateurs des compteurs à budget au cours de l'enquête réalisée.

La CWaPE propose dès lors de renforcer les mécanismes de protection de la clientèle précarisée et d'améliorer la procédure de déclaration de défaut de paiement selon les principes généraux suivants :

- Le client qui refuse le placement d'un compteur à budget est transféré vers le GRD qui l'alimentera au tarif fédéral maximum. Au bout d'un stage d'attente sans avoir contracté de dette auprès du GRD, le client est invité à conclure un nouveau contrat avec un fournisseur. S'il ne conclut pas de contrat, il est transféré vers le fournisseur désigné. Par contre, si ce client est à nouveau qualifié en défaut de paiement par le GRD, celui-ci lui placera un compteur à budget ; en cas de refus, la CLE statuera alors sur la coupure éventuelle de l'alimentation.
- Les fournisseurs gardent la clientèle qui a accepté le placement d'un compteur à budget. Deux leviers, visant à positiver l'image de marque du compteur à budget, sont mis en place : d'une part, la quote-part du coût de placement d'un compteur à budget est annulée pour un client en défaut de paiement et plafonnée pour un client qui n'est pas en défaut de paiement, et d'autre part, le refus éventuel de compteur à budget d'un client est sanctionné par l'application du tarif fédéral maximum à ce client par le GRD.
- La procédure de déclaration de défaut de paiement est simplifiée, et la procédure de suspension de contrat-fournisseur en cas de dépassement du délai de placement d'un compteur à budget est supprimée.
- Les clients protégés « régionaux » sont systématiquement fournis par le GRD.
- Une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux, basée sur le revenu, est mise en place.
- Le mécanisme d'octroi de cartes gaz en période hivernale est optimisé.

## **I. OBJET**

En date du 23 mars 2010, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après « le Ministre ») a sollicité de la CWaPE une étude d'évaluation des mesures sociales applicables en Région wallonne. *En particulier le mécanisme des compteurs à budget doit faire l'objet d'une évaluation quant à la procédure de placement de ces compteurs et quant à l'opportunité du maintien du mécanisme. Cette analyse doit être réalisée sur base du retour d'expérience des fournisseurs, gestionnaires de réseau, associations sociales et des usagers. L'évaluation portera sur l'adéquation de la mesure des compteurs à budget, par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement. L'analyse portera également sur les mesures mises en œuvre dans les autres régions et fournira des pistes de solutions pour garantir l'accès à l'énergie des clients résidentiels, la maîtrise de leur consommation et l'endiguement de la dette liée aux factures de gaz et d'électricité. Cette analyse sera réalisée sur la base des constatations de terrain des différents acteurs.*

En date du 8 juillet 2010, le Ministre a demandé également d'analyser une demande parlementaire qui préconise « que la reconnaissance d'un client comme client protégé conduise automatiquement à ce qu'on installe chez lui le compteur bihoraire ».

## **II. PRELIMINAIRE**

### **1. Structure de l'étude**

La CWaPE a préalablement identifié les thématiques principales qui ont servi de base à l'établissement de questionnaires d'enquête auprès des différentes catégories d'acteurs qui interviennent dans l'application et l'utilisation des mesures sociales.

Un questionnaire dédié a ainsi été élaboré selon le profil des quatre catégories suivantes :

- les gestionnaires de réseau de distribution (dénommés ci-après GRD) ;
- les fournisseurs d'électricité et de gaz;
- les centres publics d'action sociale (dénommés ci-après CPAS) ainsi que d'autres associations sociales et de consommateurs<sup>1</sup>. un échantillon représentatif des clients utilisateurs d'un compteur à budget, qui a fait l'objet d'une enquête réalisée par une société spécialisée en étude de marché.

La CWaPE a ensuite établi une comparaison des mesures sociales applicables en Région wallonne avec celles mises en œuvre en Région flamande et en Région bruxelloise.

L'évaluation des mesures sociales applicables en Région wallonne a été réalisée au regard des objectifs recherchés par la Région wallonne dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique en matière de :

- garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels ;
- maîtrise de la consommation ;
- lutte contre l'endettement lié aux factures de gaz et d'électricité.

Ces objectifs s'inscrivent par ailleurs dans la ratio legis des décrets du 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002 relatifs à l'organisation des marchés régionaux de l'électricité et du gaz recherchant un équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux

La présente évaluation a dès lors également mis l'accent sur les objectifs économiques que constituent le marché concurrentiel et la maîtrise des coûts des OSP.

---

- <sup>1</sup> La CWaPE a cherché à étendre tant que possible le champ de ses investigations auprès d'un large panel d'associations sans pour autant prétendre avoir contacté toutes les associations pouvant émettre un avis à ce sujet.

Les résultats de ces différentes actions ont été analysés et ont permis à la CWaPE de donner une évaluation de l'application des mesures sociales en Région wallonne et de proposer des pistes d'amélioration eu égard aux objectifs recherchés, et parmi ces pistes, de formuler des propositions concrètes.

Ces pistes d'amélioration seront ensuite débattues et concertées avec les différents acteurs concernés.

## **2. Thématiques principales concernées par l'étude**

### 2.1 Thématiques générales

- Mesures wallonnes pour la protection des clients vulnérables
- Mesures wallonnes garantissant l'accès à l'énergie
- Mesures wallonnes d'assistance des clients en difficulté pour la maîtrise de la consommation
- Mesures wallonnes dans la lutte contre l'endettement

### 2.2 Aspects particuliers

- Déclaration en défaut de paiement
- Plans de paiement
- Placement d'un compteur à budget
- Utilisation d'un compteur à budget
  - Fonctionnalités
  - Remboursement de la dette
  - Auto-coupures
  - Fourniture minimale garantie
  - Système de rechargement
  - Désactivation d'un compteur à budget
- Les CLE
- Alimentation des clients protégés fédéraux et régionaux

### 2.3 Problématique des refus de placement

- Demandes de placement d'un compteur à budget
- Coupures pour refus de placement
- Refus de placement

### 2.4 Points complémentaires

- Guidance sociale énergétique
- Compteur bihoraire

### **3. Rôles et profils généraux des acteurs interrogés**

Les thématiques mentionnées ont été présentées aux différents acteurs en fonction des rôles et profils qui leur sont propres.

Ces rôles et profils, décrits ci-dessous et volontairement simplifiés pour l'occurrence, ont été pris en compte à la fois dans l'élaboration des questionnaires, dans la lecture des réponses obtenues, dans l'évaluation réalisée, et dans les pistes d'améliorations proposées par la CWaPE.

#### Le GRD :

Le GRD est responsable de la distribution<sup>2</sup> de l'électricité et du gaz auprès du client résidentiel, et, pour ce faire, dispose d'un monopole. La situation monopolistique et le métier particulier des GRD leur confèrent une prédisposition à assurer un rôle de proximité et d'accompagnement des clients vulnérables. Dans ce cadre, diverses obligations de service public à caractère social leur ont été confiées<sup>3</sup> ; ces obligations ont dû également être traduites dans les processus de communication informatiques entre les fournisseurs et les GRD.

Les coûts des obligations de service public à charge des GRD sont mutualisés et intégrés dans les coûts de distribution.

Ces obligations représentent des coûts non négligeables qu'il y a lieu de maîtriser puisqu'ils sont intégralement répercutés vers l'ensemble des clients résidentiels.

Les avis donnés par les GRD sont de nature à apporter un éclairage particulier en matière d'organisation et de fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz afin d'en améliorer l'efficacité et d'en contrôler les coûts.

#### Le fournisseur :

Le fournisseur est placé d'office dans un milieu concurrentiel susceptible de favoriser l'activité économique des entreprises et des particuliers.

Cependant, en vue de rencontrer les objectifs de protection des clients vulnérables tels que définis par la Région wallonne, des obligations de services publics à caractère social axées davantage sur les procédures de la gestion de la clientèle, ont été imposées aux fournisseurs<sup>4</sup>. Les coûts de ces obligations de service public font partie de leurs charges propres et sont répercutés vers le client dans la mesure où les conditions du marché le permettent au travers de la partie de la facture d'énergie propre aux fournisseurs, soit le poste « énergie » ou « commodity ». Le fournisseur veille donc prioritairement à limiter les risques de non paiement et ceci d'autant plus que ses créances intègrent également celles des GRD (qui ne supportent pas le risque de consommations non payées par le client dès lors que ce dernier est alimenté par un fournisseur commercial).

Les avis exprimés par les fournisseurs sont de nature à donner un éclairage particulier sur l'amélioration des procédures à mettre en place dans la recherche d'une plus grande souplesse et efficacité du fonctionnement du marché, d'une limitation des impayés, ainsi que dans la recherche d'une meilleure protection des clients vulnérables.

---

<sup>2</sup> Il est notamment responsable des raccordements, du comptage, et de la transmission des informations de comptage aux fournisseurs.

<sup>3</sup> Ces OSP comprennent, notamment, le placement des compteurs à budget, les équipements et la logistique de rechargement des cartes et de la rétrocession aux fournisseurs des sommes payées par le client, ainsi que la fourniture des clients protégés régionaux au tarif social (l'octroi du tarif social aux clients protégés fédéraux est une obligation fédérale).

<sup>4</sup> Ces OSP comprennent notamment la demande de placement d'un compteur à budget (sans limiteur de puissance) à la suite d'un défaut de paiement du client non protégé

### Les CPAS et autres associations à caractère social :

Conformément à la loi organique des CPAS du 08 juillet 1976, "Le Centre Public d'Action Sociale a pour mission d'assurer aux personnes et aux familles, l'aide due à la collectivité. Il assure non seulement une aide palliative ou curative mais encore une aide préventive. Cette aide peut être matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique".

Outre l'aide apportée au citoyen éprouvant des difficultés en matière de paiement de leurs factures d'énergie, le CPAS assure un rôle actif dans l'application des obligations de service public, notamment en pouvant qualifier un client de « protégé régional » ou encore en étant chargé de mettre sur pied une Commission locale pour l'énergie (CLE) dans chaque commune. Certains CPAS ont également accepté d'assurer le rechargement des cartes de compteurs à budget en leurs bureaux.

Les associations sociales contactées dans le cadre de cette enquête participent à des actions définies à partir de leurs objectifs propres mais ont toutes en commun le fait d'avoir de près ou de loin des contacts privilégiés avec des clients vulnérables confrontés à des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie.

Les CPAS et les associations sociales sont ainsi des acteurs proches des clients défavorisés et peuvent à ce titre donner un avis particulier en matière d'efficacité des mesures de protection des clients vulnérables.

### Les clients utilisateurs d'un compteur à budget:

Le client qui rencontre des difficultés est directement concerné par les mesures sociales et son avis est donc primordial.

Les clients chez qui un compteur à budget a été placé à la suite d'une situation de défaut de paiement sont en outre les seuls à pouvoir donner certaines informations liées à la perception de ce placement ou encore aux modalités de fonctionnement<sup>5</sup> de ces compteurs.

## **4. Elaboration des questionnaires**

Les GRD, fournisseurs, et CPAS et associations sociales ont fait l'objet d'un questionnaire centré sur des mêmes thématiques, dont certaines questions étaient dédiées selon leur profil spécifique.

<b>Thématiques abordées dans les questionnaires destinés aux GRD/Fournisseurs/Associations sociales</b>	<b>GRD</b>	<b>Fournisseurs</b>	<b>Associations sociales</b>
Evaluation des mesures sociales au regard des objectifs poursuivis	X	X	X
Facturation de la consommation d'énergie	X	X	X
Déclaration en défaut de paiement	X	X	X
Plans de paiement	X	X	X
Le placement du compteur budget	X	X	X
L'utilisation du compteur à budget	X	X	X
La désactivation du compteur à budget	X	X	-
Les Commissions locales pour l'énergie	X	-	X
L'alimentation des clients protégés fédéraux et régionaux	X	X	X

<sup>5</sup> Problématique des auto-coupures, gestion de la consommation,...

Le questionnaire dédié aux clients utilisateurs d'un compteur à budget a été soumis par téléphone à un échantillon de 500 utilisateurs.

<b>Thématiques abordées dans le questionnaire destiné aux clients utilisateurs d'un compteur à budget</b>
Identification et profil général du client utilisateur d'un compteur à budget
Statut protégé/non protégé
Rechargement du compteur (lieux, fréquence (y compris saisonnière), montants, type de paiement, etc.)
Acceptation du mécanisme des compteurs à budget
Appréciation générale du mécanisme des compteurs à budget
Appréciation liée à la gestion de l'énergie
Appréciation liée aux auto-coupures, difficultés saisonnières éventuelles
Appréciation de la fourniture minimale garantie en électricité
Appréciation de la fourniture minimale de gaz en hiver (cartes GRD)

Les différents questionnaires sont joints en annexe de la présente étude.

### III. COMPARAISON DES MESURES SOCIALES APPLICABLES AU SEIN DES 3 REGIONS

#### 1. Les clients bénéficiant des mesures sociales

Le consommateur résidentiel est un concept clé dans l'application des OSP sociales puisque seul ce type de consommateur y a droit.

En Région Wallonne, le client résidentiel est défini comme étant celui dont l'essentiel de la consommation est destiné à l'usage domestique. Cette situation conditionne l'application des OSP.

En Région flamande, il est défini comme toute personne physique consommant de l'énergie sur le réseau de distribution de manière à subvenir à ses propres besoins ainsi qu'à ceux des personnes qui sont domiciliés avec lui, à moins que le contrat ne soit signé au nom d'une entreprise (validé par le numéro d'entreprise). La Région Flamande prévoit donc l'application des OSP si le client est domicilié au point de fourniture ET si le contrat est signé à titre résidentiel.

Enfin en Région de Bruxelles-capitale, l'application des OSP est permise si le contrat est conclu à titre résidentiel OU si le client est domicilié sur le point de fourniture.

Par conséquent, les consommateurs « mixtes » (non-résidentiel domicilié sur le point de fourniture) bénéficieront de l'application des OSP uniquement à Bruxelles, tandis que les clients résidentiels disposant d'une seconde résidence bénéficieront de mesures OSP en Région Wallonne et à Bruxelles pour cette seconde résidence, mais pas en Région flamande.

#### 2. Les clients protégés

Une deuxième notion importante lors de l'application des mesures sociales est le statut de client protégé. Ce statut 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 et les Régions ont leur propre définition du client protégé. On parle ainsi de « clients protégés au sens *fédéral*<sup>6</sup> » et de « clients protégés au sens *régional*. ».

##### 2.1 Région Wallonne

La définition de la Région wallonne englobe les catégories de clients protégés au sens fédéral mais reconnaît des catégories supplémentaires. Les clients protégés régionaux doivent toutefois être fournis par leur gestionnaire de réseau de distribution pour pouvoir bénéficier du tarif social.

Lorsqu'un client protégé est qualifié en défaut de paiement il est toujours transféré vers le GRD.

##### 2.2 Région Flamande

La Région flamande a fait récemment le choix de se limiter aux catégories fédérales, soit tout client ayant droit au tarif social fédéral. Cette décision doit être comprise à la

---

<sup>6</sup> Ces clients sont définis aux articles 2 des Arrêtés ministériels fédéraux pour le gaz et l'électricité du 30 mars 2007, ainsi qu'à l'article 4 de la loi-programme du 27 avril 2007.

lumière du fait que, contrairement aux protégés régionaux wallons, les protégés régionaux flamands n'avaient pas droit au tarif social.

Il convient cependant de souligner que certains avantages comme la gratuité du compteur à budget, le droit à la fourniture minimale garantie (10A), et le passage en Commission Locale d'avis (LAC) ont été généralisés à l'ensemble des clients résidentiels.

### 2.3 Région de Bruxelles-capitale

La définition de client protégé de la Région Bruxelloise reprend les catégories de clients protégés au sens fédéral mais est également étendue d'une part aux clients qui au moment de la mise en demeure sont engagés dans un processus de médiation de dettes ou d'autre part aux clients déclarés clients protégés par le CPAS<sup>7</sup> ou par Brugel<sup>8</sup>.

Un consommateur en situation de défaut de paiement et disposant du statut de client protégé au sens fédéral ou régional verra son contrat avec son fournisseur commercial suspendu et son alimentation reprise par le gestionnaire de réseau de distribution au tarif social.

Ainsi à Bruxelles, l'octroi du statut régional de protection du client découle d'une situation conjoncturelle de défaut de paiement.

L'obligation faite aux fournisseurs de la Région bruxelloise de proposer un plan de paiement dès le début de la procédure de défaut de paiement, appelle les commentaires suivants : des effets contraires (que l'on pourrait même qualifier de pervers), peuvent empêcher l'efficacité du plan dans la réduction de l'endettement, et de manière plus générale dans la qualité de l'accompagnement du client en difficulté. En effet le non respect, même partiel, du plan de paiement qui est au départ prévu comme « *raisonnable* », permet au régulateur BRUGEL ou à un CPAS de conférer au client, sous certaines conditions relatives à son niveau de vie et sa composition de famille, le statut de client protégé, ce qui a pour effet de suspendre le contrat qui liait le client à son fournisseur, et de confier son alimentation en énergie au GRD.

On peut dès lors assister, du côté des fournisseurs, à une « tentation » de proposer un plan de paiement de durée réduite que le client ne peut respecter, et, du côté du régulateur et des CPAS, à une « tentation » d'informer le client sur le fait que le non respect du plan permettra son alimentation par le GRD au tarif social. Le régulateur admet par ailleurs ne jamais avoir pris position sur le caractère « raisonnable » du plan de paiement proposé.

C'est en réalité une manière pour un fournisseur d'éviter de devoir s'inscrire dans la procédure de demande de coupure à introduire auprès du juge de paix, l'autre manière étant d'attendre la fin du contrat de 3 ans.

---

<sup>7</sup> Un client en défaut de paiement qui ne respecte pas son plan de paiement, peut demander à être reconnu protégé par le CPAS sur la base d'une enquête sociale.

<sup>8</sup> Un client en défaut de paiement qui ne respecte pas son plan de paiement peut demander à être reconnu protégé par BRUGEL sur la base de ses revenus. Le revenu annuel imposable pris en compte est actuellement de 18.000 Euros pour un revenu par ménage et de 20.000 Euros pour deux revenus, avec une majoration de 3.000 Euros pour la première personne à charge et ensuite de 1.500 Euros par personne supplémentaire.

### **3 Procédure de déclaration de défaut de paiement**

Lorsqu'un client résidentiel n'a pas réglé ses factures à temps malgré l'envoi d'un rappel et d'une mise en demeure, il est déclaré en défaut de paiement. Les mesures sociales mises en œuvre dans les trois régions prévoient les suites à donner à cette qualification de défaut de paiement du client.

#### **3.1 Région Wallonne**

Lorsqu'un client (non protégé) est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur commercial, le fournisseur demande le placement d'un compteur à budget au gestionnaire de réseau de distribution. Si le client refuse le placement, son alimentation est coupée.

Après le placement du compteur à budget, le client sera donc toujours fourni par le fournisseur commercial qu'il a choisi, aux mêmes conditions, à ceci près que ce client devra pré-payer sa consommation d'énergie en chargeant une carte à puce soit via une cabine téléphonique de Belgacom grâce au système « Proton », soit dans un centre de rechargement existant dans un CPAS ou dans les bureaux du GRD. Ce client appartiendra donc toujours au marché concurrentiel.

Si un client protégé est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur, ce dernier suivra une procédure différente de celle décrite ci-dessus puisqu'elle aboutira au transfert du client protégé vers le GRD en tant que fournisseur social. Le gestionnaire de réseau lui placera également un compteur à budget.

Le client protégé qui consomme de l'énergie sous compteur à budget dispose de protections supplémentaires dont la principale est l'octroi d'une « fourniture minimale garantie ». En électricité, cette protection a été concrétisée par la mise à disposition continue d'un débit de courant minimal de 10A (ce qui équivaut à 2300W). Cette protection n'a pas d'équivalent direct pour le gaz. On procède pour ce fluide à un moyen indirect afin d'assurer l'approvisionnement de gaz de la clientèle protégée, à savoir l'octroi de cartes d'alimentation de gaz pendant la période hivernale. Ces cartes sont octroyées sur demande du client à son gestionnaire de réseau de distribution. Dans les deux cas, qu'il s'agisse d'électricité ou de gaz, la fourniture garantie reste à charge du client. Toutefois des modalités particulières de remboursement pourront être déterminées par la Commission Locale pour l'Energie active dans la commune du client de même que la créance pourra, tant en électricité qu'en gaz, être partiellement prise en charge par le Fonds Energie.

#### **3.2 Région Flamande**

Jusqu'à la qualification en défaut de paiement, la procédure mise en œuvre en Région flamande est quasi-identique à celle applicable dans les autres régions. Le résultat de cette procédure est toutefois très différent des autres régions puisque le fournisseur peut mettre fin au contrat de fourniture initial.

Dès lors que le client est qualifié en défaut de paiement, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution qu'il met fin au contrat avec son client. Si le client ne trouve pas de nouveau fournisseur endéans un certain délai, le GRD reprend le client en tant que fournisseur. Le client ne fait donc plus partie du marché concurrentiel puisqu'il est désormais fourni par son gestionnaire de réseau. Le retour sur le marché sera conditionné à l'inexistence de dette vis-à-vis du gestionnaire de réseau au bout d'un certain délai.

Dans le cas où le client crée une nouvelle dette auprès de son gestionnaire de réseau de distribution, ce dernier lui placera un compteur à budget. En cas de refus du client lors du placement du compteur à budget, un dossier sera transmis à la Commission Locale d'Avis par le gestionnaire de réseau afin de déterminer les suites à donner à ce refus, ce qui peut éventuellement mener à une coupure.

En ce qui concerne l'électricité, tous les clients équipés d'un compteur à budget disposent d'une fourniture minimale garantie de 10A, alors qu'en Région Wallonne seuls les clients protégés en disposent. De plus, le placement du compteur à budget est entièrement gratuit contrairement à la Région Wallonne. Enfin, le système wallon d'octroi de cartes d'alimentation en gaz afin d'assurer une fourniture minimale durant l'hiver n'a pas d'équivalent en Région flamande.

### 3.3 Région de Bruxelles-capitale

Les contrats entre un fournisseur et un client résidentiel doivent être conclus pour une période minimale de 3 ans.

En électricité, après rappel et mise en demeure, le fournisseur demande au GRD de placer un limiteur de puissance pendant une période minimale de 60 jours.

Simultanément, le fournisseur doit proposer un plan de paiement raisonnable au client.

Lorsque le client a remboursé la moitié de ses dettes auprès du fournisseur commercial, le limiteur de puissance peut lui être enlevé.

La procédure mise en œuvre ne prévoit toutefois pas de conséquences particulières en cas de refus du placement du limiteur de la part du client. Dans ce cas, la procédure peut se trouver bloquée jusqu'au placement effectif du limiteur de puissance.

Les CPAS peuvent, sur base d'une enquête sociale, faire remplacer le limiteur 1.380W (ou 6A) par un limiteur 4.600W (ou 20A) si le droit à une vie conforme à la dignité humaine n'est pas garanti avec un limiteur de 1.380W.

Pour le gaz, après rappel et mise en demeure, le fournisseur doit proposer un plan de paiement raisonnable au client. Comme il n'y a pas de limiteur en gaz, et donc pas de possibilité de blocage de la procédure (comme c'est le cas en électricité), celle-ci est plus rapide.

Tant en électricité qu'en gaz, si le plan de paiement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme protégé, le fournisseur peut introduire une demande de résiliation de contrat en justice de paix.

Par contre, si le client bénéficie du statut de client protégé, il sera transféré chez le GRD, fournisseur social, son contrat avec son fournisseur étant suspendu jusqu'à apurement de la dette.

Si le client protégé a apuré ses dettes vis-à-vis de son fournisseur, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client protégé reprend tous ses effets. Le retour effectif des clients protégés vers le marché est toutefois peu probable puisqu'il ne pourra plus bénéficier du tarif social si le statut de protégé lui a été octroyé au cours de la procédure de défaut de paiement.

Aucune coupure d'énergie à usage résidentiel ne peut se faire sans une décision du juge de paix.

#### **4 Rôle des commissions locales**

En Région Wallonne, les Commissions locales pour l'énergie (CLE) sont des instances constituées dans chaque commune qui se réunissent pour évaluer la situation de certains clients protégés afin de prendre une décision dans les cas de figure suivants :

- 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
- Poursuite ou non de la fourniture par le GRD du client protégé n'ayant pas renouvelé l'attestation lui donnant droit au statut de protégé
- Demande de rétablissement de la fourniture faisant suite à une décision précédente de la CLE à la base de la coupure

En Région flamande, l'équivalent de ces instances sont les Commissions Locales d'Avis (LAC). Elles se réunissent pour rendre un avis motivé lorsqu'une demande de coupure a été introduite par le gestionnaire de réseau dans les cas suivants :

- En cas de fraude prouvée du client.
- En cas de non-paiement des factures du GRD et refus de placement du compteur à budget.

La Région de Bruxelles-capitale ne dispose pas d'équivalent aux commissions locales pour l'énergie. Seul le juge de paix est habilité à autoriser une coupure.

## 5 Synthèse comparative

Aux fins de tenter une comparaison des mesures mises en place dans les trois régions, la CWaPE propose de définir des indicateurs permettant d'appréhender au mieux l'application concrète des mesures expliquées ci-dessus. Ces mesures n'ont pas la prétention d'être parfaites mais permettent d'objectiver certains effets des mesures appliquées.

### 5.1 Garantie d'accès à l'énergie

En ce qui concerne l'accès à l'énergie, l'indicateur proposé concerne le nombre de coupures d'alimentation (hors auto-coupures) ayant eu lieu en 2009 dans les trois régions. Afin de permettre une comparaison entre régions, cet indicateur sera ramené au nombre de coupures par 1000 utilisateurs de réseau (de distribution d'électricité en supposant que tout client disposant d'un raccordement de gaz dispose d'un raccordement d'électricité). Seuls les clients résidentiels sont concernés.

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-capitale
<b>Nombre de coupures d'électricité</b>	923	5.721	703
<b>Nombre de coupures de gaz</b>	3.122	2.115	535
<b>Nombre de consommateurs résidentiels (électricité)</b>	2.652.000	1.500.000	505.000
<b>Nombre de coupures pour 1000 consommateurs</b>	<b>1,53</b>	<b>5,22</b>	<b>2,45</b>

Ces chiffres doivent être interprétés avec prudence en tenant compte des spécificités de chacune des procédures régionales.

En Région Flamande, les coupures renseignées sont celles pour lesquelles une demande de coupure d'alimentation a été introduite par le GRD auprès de la LAC et a été autorisée par celle-ci. Cela couvre donc le cas de défaut de paiement ainsi que les cas de fraudes prouvées. Les coupures en raison de déménagement problématique en sont exclues mais il est toutefois possible que des cas de maison inoccupée s'y retrouvent. A l'inverse, les cas de d'auto-coupures en gaz et en électricité (clients dont la fonction de fourniture minimale d'électricité a été désactivée sur décision de la LAC) ne sont pas pris en compte.

En Région Wallonne, on constate un nombre de coupures par 1000 clients qui est de l'ordre de 3 fois celui des autres régions. La raison principale en est le refus exprimé par les clients lors de la procédure de placement d'un compteur à budget suite à une qualification en défaut de paiement du fournisseur. La coupure dans ce cas n'est pas conditionnée à une consultation de la CLE comme en Région flamande ce qui peut expliquer la valeur élevée de cet indicateur. Les auto-coupures en gaz et électricité ne sont pas prises en compte, en sachant que leur occurrence est probablement de plus grande ampleur en Région Wallonne où la fonction de fourniture minimale garantie n'est pas d'application pour les clients non-protégés sous compteur à budget d'électricité. Il est à noter que les coupures pour déménagement problématique (procédure MOZA) ne sont pas comprises dans les chiffres repris ci-dessus.

La Région de Bruxelles-capitale est caractérisée par une procédure spécifique en cas de défaut de paiement où, in fine, le client qualifié en défaut de paiement et n'ayant pas

apuré sa situation peut être privé d'énergie lorsqu'un jugement en Justice de Paix a été rendu en ce sens. Toutefois il apparaît que la procédure conduit à un nombre proportionnel de coupures plus important qu'en Région Flamande.

## 5.2 Lutte contre l'endettement

Dans l'approche de la lutte contre l'endettement lié aux factures de gaz et d'électricité, il aurait été pertinent de comparer les montants moyens de la dette calculée à la fin des différentes procédures régionales de qualification de défaut de paiement.

La CWaPE ne dispose toutefois pas de données relatives à la situation en Région flamande et en Région bruxelloise permettant de comparer de manière pertinente ce niveau de dettes.

En Région wallonne, et pour l'année 2009, la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget s'élevait à 528 € pour l'électricité et à 641 € pour le gaz.

## 5.3 Maitrise de la consommation

En ce qui concerne la maîtrise de la consommation, l'enquête menée auprès des utilisateurs de compteurs à budget semble indiquer que les dispositions prévues en Région Wallonne sont de nature à responsabiliser les consommateurs et que ces derniers considèrent que le compteur à budget a une influence positive sur la réduction de leur consommation. Toutefois, la CWaPE ne dispose pas d'informations fiables permettant de comparer de manière pertinente la maîtrise de la consommation entre les différentes régions.

## 5.4 Marché concurrentiel

Le caractère concurrentiel d'un marché dépend notamment du nombre d'acteurs sur ce marché et du poids respectif de chacun de ces acteurs. Une concurrence accrue sur un marché devrait théoriquement avoir un impact sur le prix de vente et stimuler l'innovation avec l'apparition de nouveaux produits en adéquation avec les différents profils de consommation des clients.

L'indicateur proposé est l'indice de concentration, ou HHI (Herfindahl-Hirschman Index)<sup>9</sup>. Au plus l'indicateur est élevé, au plus les parts sont concentrées entre les mains de peu d'acteurs.

	Région flamande	Région wallonne	Bruxelles-capitale
HHI	4802	4188	8271

Cet indicateur peut éventuellement être complété par le nombre de fournisseurs commerciaux actifs sur le marché résidentiel et possédant une part de marché supérieure à 2% (en nombre de code EAN).

<sup>9</sup> Il s'agit de la somme des carrés des parts de marché des différents fournisseurs exprimées en pourcentage de la clientèle fournie (nombre de code EAN pour la clientèle sur le réseau de distribution).

	Région flamande	Région wallonne	Bruxelles-capitale
Nombre de fournisseurs actifs	3	5	2

En Région flamande, le marché est légèrement plus concentré qu'en Région wallonne mais ne compte que 3 fournisseurs commerciaux possédant une part de marché significative. La Région Wallonne en compte 5 et présente, de manière cohérente, l'indice de concentration le plus bas des trois régions.

En Région de Bruxelles-capitale, le marché est très concentré par rapport aux autres régions. La présence d'un seul opérateur du réseau de distribution et donc d'un seul fournisseur désigné lors du passage à la libéralisation a bien sûr une influence sur cet état de fait. Toutefois, il ne suffit pas pour expliquer que seuls 2 fournisseurs possédant plus de 2% de parts de marché sont actifs dans cette région. Nous avons délibérément exclu un fournisseur qui, même s'il possède plus de 2% de part de marché, a récemment décidé de ne plus conclure de nouveaux contrats à titre résidentiel dans cette région, et ce, du fait de la procédure jugée par lui comme étant trop longue et complexe en cas de défaut de paiement.

### 5.5 Maitrise des coûts liés aux OSP sociales

Pour la Région wallonne, la CWaPE a repris les données issues d'une première évaluation du coût des obligations de service public à caractère social imposées aux gestionnaires de réseau de distribution. Ces données portent sur l'exercice 2008.

En ce qui concerne la Région de Bruxelles-Capitale, la CWaPE s'est basée sur le rapport publié par Brugel concernant l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008 par Sibelga.

La CWaPE ne dispose pas d'informations relatives à l'évaluation du coût des OSP en région flamande.

L'indicateur proposé est le coût total engendré par les OSP sociales au niveau des GRD divisé par le nombre de clients résidentiels en électricité dans la région considérée.

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-capitale
<b>Coûts des OSP en millions d'Euros en 2008</b>	ND <sup>10</sup>	27,56	5,20
<b>Nombre de consommateurs résidentiels (électricité)</b>	2.652.000	1.500.000	505.000
<b>Coûts des OSP par consommateur</b>	<b>ND</b>	<b>18,4</b>	<b>10,3</b>

En Région Wallonne, les postes de coût les plus importants sont d'une part l'achat, le placement ainsi que le rechargement des compteurs à budget.

<sup>10</sup> Pour la région flamande, la CWaPE ne dispose que d'informations parcellaires via les deux GRD actifs également en Région wallonne, soit Gaselwest et PBE. Pour ceux-ci, il apparaît que le budget 2008 des OSP principalement relatif au financement des 100 kWh gratuits, mais aussi à l'activité des compteurs à budget et à l'alimentation des clients protégés, représente un coût global, par consommateur résidentiel, de 35 à 40 Euros.

D'autre part, les gestionnaires de réseau de distribution sont amenés remplir le rôle de fournisseur, soit en tant que fournisseur social, soit en vertu du principe du fournisseur X. Ce principe consiste en un transfert de responsabilité d'un point d'accès du fournisseur commercial vers le gestionnaire de réseau dans certains cas spécifiés dans la législation (retard de placement de compteur à budget, déménagement problématique,...). La mise en œuvre de ce principe génère des coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD, en ce compris les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD.

En Région de Bruxelles-capitale, les coûts imputables ont trait d'une part aux prestations techniques, à savoir principalement la pose ou le retrait de limiteur de puissance ainsi que les coupures d'alimentation. D'autre part, le GRD est amené à fournir les clients protégés en vertu de la législation régionale bruxelloise. Cette activité de fourniture induit en effet des coûts en termes de gestion de la clientèle et de fourniture d'énergie.

La comparaison des coûts entre ces deux régions, a priori nettement en faveur du système bruxellois, doit être nuancée, et ce pour les deux raisons suivantes :

1. Dans l'évaluation des coûts, seuls les coûts imputables aux gestionnaires de réseau sont pris en considération. Les fournisseurs commerciaux sont également soumis à des obligations qui augmentent leurs coûts.  
En Région de Bruxelles-capitale, le fournisseur d'un client en défaut de paiement ne verra son risque financier maîtrisé qu'au terme d'une procédure longue (et donc coûteuse puisque le fournisseur continue à assumer les charges financières liées à la fourniture du point d'accès) pouvant éventuellement mener à la coupure du point d'accès ou au transfert du client vers le GRD si le statut de client protégé lui est octroyé en cours de procédure.  
En conséquence, l'indicateur de coût présenté plus haut ne reflète qu'une partie des coûts imputables aux acteurs de marché (et in fine aux consommateurs) et dépend fortement de la répartition des coûts des mesures de protection entre fournisseurs et GRD. Cette répartition paraît nettement plus défavorable aux fournisseurs commerciaux en Région de Bruxelles capitale, ce qui pourrait conduire à ce qu'une partie des coûts liés à la mise en œuvre des OSP soit mutualisée sur la clientèle nationale des fournisseurs commerciaux, c'est-à-dire partiellement financée par des clients qui ne sont pas susceptibles d'en bénéficier.
2. Les coûts les plus importants en Région Bruxelloise concernent la gestion de la clientèle protégée du gestionnaire de réseau. En 2008, Sibelga fournissait 750 clients protégés en électricité et 600 clients protégés en gaz. Sachant qu'en 2009, le nombre clients protégés est passé à près de 2000 clients, le coût relativement faible de mise en œuvre des OSP par Sibelga pourrait donc fortement augmenter.

#### **IV. RESULTATS QUANTITATIFS DES ENQUETES**

Comme indiqué précédemment, la CWaPE a fait parvenir un questionnaire à l'ensemble des GRD, à l'ensemble des fournisseurs, ainsi qu'à certains organismes publics ou sociaux et à certains CPAS.

##### **1. GRD**

L'ensemble des GRD ont répondu à la CWaPE, c'est-à-dire :

- L'AIEG
- L'AIESH
- L'ALG
- ORES pour les GRD mixtes : Gaselwest, Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Interмосane, Sedilec, Simogel
- PBE
- Régie de Wavre
- TECTEO

##### **2. Fournisseurs**

Les fournisseurs ont répondu au questionnaire par l'intermédiaire de la FEBEG.

Les fournisseurs Lampiris et SPE Luminus ont fait parvenir un complément à la CWaPE.

Enfin, le fournisseur Energie 2030 a indiqué à la CWaPE qu'au vu du nombre et de la structure de sa clientèle, il n'avait pas l'expérience adéquate pour répondre aux questions soulevées.

##### **3. CPAS et associations sociales**

La CWaPE a fait parvenir le questionnaire à destination des acteurs sociaux à l'ensemble des Guichets de l'énergie mis en place en Wallonie, aux Unions nationales de chaque mutualité, à l'Union Royale des Juges de paix et de police, au Conseil économique et social de la Région Wallonne, à l'Observatoire du Crédit et de l'endettement, à la Société wallonne du logement, au Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, au Réseau Wallon de Lutte contre la pauvreté, au RWADE, au CRIOC, à la Fédération des CPAS et à quelques CPAS avec lesquels la CWaPE entretient des contacts plus réguliers. Le choix de ces derniers a donc été conduit par la collaboration régulière que la CWaPE entretient avec eux.

La CWaPE a reçu 7 réponses suite aux questionnaires envoyés.

Les organismes suivants nous ont fait part de leur évaluation du système actuellement mis en place en Wallonie et de leurs propositions d'amélioration :

- La Fédération des CPAS
- Le CPAS de Couvin
- Le CPAS de Virton
- Le CPAS de Bastogne
- Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et le Service de Lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.
- Le RWADE, le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie
- Le CRIOC

#### 4. Clients utilisateurs

Afin d'évaluer le mécanisme des compteurs à budget, la CWaPE a confié la réalisation d'une enquête auprès d'utilisateurs d'un compteur à budget à la société Dedicated Research. Il s'agit d'une enquête téléphonique, dont le but était d'identifier l'impact du dispositif des compteurs à budget auprès de la population concernée et d'appréhender les attitudes, les comportements et les attentes de cette population. Au total 502 clients ont répondu à l'enquête.

Remarque générale sur le déroulement de l'enquête:

Le taux de participation de 23% apparaît comme étant assez élevé en comparaison aux taux de participation généralement observés variant de 13 à 18%.

## V. ENQUETE AUPRES DES UTILISATEURS D'UN COMPTEUR A BUDGET

### 1. Contexte et objectifs de l'étude

La CWaPE a fait réaliser par Dedicated Research une enquête d'évaluation du mécanisme des compteurs à budget auprès des utilisateurs wallons.

L'étude s'est adressée aux utilisateurs des compteurs à budget:

- sur l'ensemble de la Wallonie,
- en gaz et / ou en électricité,
- en zone urbaine, rurale et en périphérie,
- ayant un statut de client protégé et ceux n'en bénéficiant pas.

La CWaPE a souhaité mesurer l'impact des compteurs à budget auprès des clients utilisateurs et évaluer les attitudes et comportements des différentes catégories de population utilisant ce type de compteurs et ce, pour le gaz et/ou l'électricité.

Plus précisément, les principaux objectifs de l'étude ont été :

- l'historique du placement du compteur à budget (prise de la décision, acceptation du placement, ancienneté du placement, ...),
- la gestion des rechargements (les moyens utilisés, les moyens préférés, la fréquence des recharges, les montants rechargés,...),
- l'évaluation du compteur à budget (les avantages du compteur, ses désavantages, les impacts sur la gestion du budget, les contraintes, les facilités liées à ce dispositif,...),
- la connaissance des fonctionnalités du compteur à budget,
- pour les clients protégés, tant en gaz qu'en électricité, la connaissance des mesures dont ils peuvent bénéficier en cas de difficultés pour recharger la carte de leur compteur à budget et, le cas échéant, les difficultés rencontrées dans la demande et dans l'utilisation de ces dispositifs ;
- l'impact du compteur à budget sur la consommation (évolution de la consommation depuis le placement, emprise du client sur sa consommation, ...),
- la gestion des éventuelles coupures du compteur et les impacts de celles-ci.

### 2. Méthodologie

Les différentes caractéristiques de l'enquête réalisée sont présentées dans la fiche technique reprise ci-après.

Population de référence :	Utilisateurs de compteurs à budget
Taille de la population de référence	Estimée à 53.678 compteurs à budget
Base et mode de recrutement	Fichiers fournis par les GRD
Taux de réponse (% de personnes sollicitées qui ont accepté de participer au sondage)	Approximativement 23%
Taille de l'échantillon prévu initialement	500 clients dont : <ul style="list-style-type: none"><li>- 300 clients disposant d'un compteur à budget électricité, dont 50% de clients protégés ;</li><li>- 200 clients disposant d'un compteur à budget gaz, dont 50% de clients protégés</li></ul>
Taille de l'échantillon obtenu	502 clients dont : <ul style="list-style-type: none"><li>- 401 clients disposant d'un compteur</li></ul>

	à budget électricité et 101 clients disposant d'un compteur à budget gaz ; - 249 clients protégés et 253 clients non protégés
Période de réalisation du sondage	Entre le 19 juin et le 3 juillet 2010
Durée moyenne d'administration du questionnaire	12 - 14 minutes
Méthode de collecte des données	Par téléphone
Lieu de réalisation des enquêtes	Dedicated Research / Call Center

L'enquête a été réalisée par téléphone, selon la méthode CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)<sup>11</sup>.

### Le questionnaire

Le questionnaire<sup>12</sup> était en majorité composé de questions avec des réponses pré-codées, l'opérateur gardant néanmoins la possibilité d'encoder une réponse fournie par le client qui n'aurait pas fait l'objet d'un précodage. Par ailleurs, certaines questions étaient ouvertes.

Le questionnaire a été établi, en collaboration avec la CWaPE, de manière à évaluer les différents aspects visés par l'enquête.

### Le redressement

Un redressement des données a été effectué visant à améliorer la représentativité de l'échantillon interrogé<sup>13</sup>.

La marge d'erreur maximale est de 4,3% sur l'échantillon total (quand le nombre de répondants = 502). Certains résultats sont analysés sur un échantillon inférieur au nombre total de répondants, par exemple, lorsque la question portait uniquement sur les clients protégés.

## **3. Description de l'échantillon**

La société Dedicated Research a reçu une base de données issue des différents GRD présents en Wallonie, reprenant l'ensemble des utilisateurs d'un compteur à budget actif au 25 mai 2010.

L'échantillon des personnes interrogées, soit au total 502 personnes, a été constitué au départ de ces bases de données. Les personnes cibles de l'enquête devaient être en possession d'un compteur à budget ou l'avoir été par le passé (4% des répondants ont indiqué ne plus en utiliser un au moment de l'enquête).

<sup>11</sup> Il s'agit d'une technique d'enquête selon laquelle l'enquêteur interroge la personne en suivant un script sur son écran d'ordinateur. La réponse est saisie immédiatement au fur et à mesure de l'administration du questionnaire, et l'enquêteur est orienté vers la question suivante à poser selon les réponses données par le répondant.

<sup>12</sup> Voir annexe

<sup>13</sup> Dans le cadre de cette étude, afin d'obtenir un échantillon représentatif permettant de déduire des analyses statistiques fiables, 50% de clients protégés et 50% de clients non-protégés ont été interrogés. De même, des quotas ont été établis sur base des différents gestionnaires de réseaux, et ce à nouveau afin d'obtenir une représentativité minimale de chacun d'eux dans l'échantillon (représentativité tant que possible en fonction des listes disponibles).

### 3.1. Description de l'échantillon par GRD

	Echantillon obtenu		Echantillon redressé	
AIEG	3	(1%)	5	(1%)
AIESH	17	(3%)	5	(1%)
ALG	81	(16%)	35	(7%)
ORES	232	(46%)	366	(73%)
PBE	6	(1%)	3	(1%)
Régie de Wavre	3	(1%)	3	(1%)
TECTEO	160	(31%)	85	(17%)
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>(100%)</b>	<b>502</b>	<b>(100%)</b>

### 3.2 Description de l'échantillon par statut

	Echantillon obtenu		Echantillon redressé	
non-protégés	253	(50%)	457	(91%)
protégés	249	(50%)	45	(9%)
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>(100%)</b>	<b>502</b>	<b>(100%)</b>

### 3.3 Description de l'échantillon par zone

	Echantillon obtenu		Echantillon redressé	
	électricité	gaz	électricité	gaz
urbain	251 (63%)	101 (100%)	233 (53%)	60 (100%)
rural	75 (19%)	-	105 (24%)	-
périphérie	75 (19%)	-	104 (24%)	-
<b>TOTAL</b>	<b>401 (100%)</b>	<b>101 (100%)</b>	<b>442 (100%)</b>	<b>60 (100%)</b>

## 4. Critères d'analyse

Pour la lecture des résultats, il convient de garder à l'esprit que les analyses sont basées uniquement sur les réponses des personnes interrogées. Ces réponses peuvent ne pas correspondre avec la réalité effective étant donné qu'elles résultent de la **perception** des personnes interrogées vis-à-vis des éléments demandés.

Les résultats ont été présentés selon le type de fluide utilisé (gaz et/ou électricité) et le type d'habitat et selon les critères sociologiques suivants : le sexe, l'âge, la composition de ménage et l'activité professionnelle.

## **5. Résultats de l'enquête**

L'enquête a mis en évidence que, le plus souvent, les utilisateurs d'un compteur à budget gaz disposent également d'un compteur à budget électricité alors que l'inverse ne se vérifie pas (76% des utilisateurs d'un compteur à budget électricité n'en disposent pas pour le gaz).

Dans la majorité des cas, le placement du compteur à budget est perçu comme ayant été imposé par le fournisseur, cette tendance étant davantage marquée pour le gaz (89%) que pour l'électricité (73%). Toutefois il apparaît que le placement, quoiqu'imposé, a été directement accepté par la majorité des répondants. Les clients ayant dans un premier temps hésité à accepter le placement du compteur à budget le justifient principalement par une mauvaise connaissance du système des compteurs à budget, par l'existence d'un litige avec le fournisseur, par le caractère contraignant du système mis en place ou encore par la quote-part qui leur est facturée pour le placement du compteur à budget.

Au niveau des modalités de rechargements de la carte du compteur à budget, les utilisateurs optent de préférence pour les cabines téléphoniques publiques. Les bureaux d'accueil des GRD constituent le second choix des clients alors que les bornes de rechargement mises en place au sein des CPAS sont principalement utilisées par les clients protégés. Dans une optique d'élargissement des modalités de rechargement, les répondants préconisent d'instaurer des possibilités de rechargement par internet, par Bancontact ou encore par GSM.

Il ressort de l'étude que les utilisateurs d'un compteur à budget semblent en être très satisfaits puisque pas moins de 72 % d'entre eux lui donnent un score de 8 à 10 sur 10. Les avantages le plus souvent identifiés par les clients sont la possibilité de gérer au mieux tant sa consommation que son budget ainsi que le fait de ne plus recevoir de factures à payer. A l'inverse un répondant sur deux ne trouve aucun inconvénient à l'utilisation d'un compteur à budget ce qui renforce l'impression d'appréciation positive des compteurs à budget. Les désavantages cités concernent l'obligation de se déplacer pour recharger, la difficulté inhérente à l'opération de rechargement et la nécessité de savoir gérer son budget et ses consommations.

Parmi les différentes fonctionnalités d'un compteur à budget électricité et/ou gaz, un certain nombre d'entre elles semblent pour le moins méconnues par les utilisateurs telles la possibilité de voir afficher sur le compteur à budget le prix du kWh, l'absence de coupure de l'alimentation la nuit ou le week-end si le crédit disponible sur la carte s'épuise durant cette plage horaire ou encore la possibilité pour le client protégé de pouvoir disposer en électricité (pendant toute l'année) et en gaz (en période hivernale) d'une fourniture limitée en cas d'impossibilité de rechargement.

Les utilisateurs de compteur à budget ont également indiqué qu'ils consomment moins qu'avant le placement et ce tant pour l'électricité que pour le gaz.

Enfin, depuis qu'ils utilisent un compteur à budget, 34% des répondants ont déjà été confrontés à des coupures de leur alimentation par manque de crédit sur la carte du compteur à budget, et ce principalement pour les clients gaz, les personnes actives et les ménages avec enfants. Ces coupures durent, dans un tiers des cas, moins d'une heure et surviennent en moyenne deux à trois fois par an. Toutefois, un tiers des utilisateurs d'un compteur à budget gaz interrogés ont souffert d'une auto-coupure d'une durée de un à deux jours.

Un résumé des résultats de l'enquête est joint en annexe de la présente étude.

## VI. EVALUATION DES MESURES SOCIALES EN REGION WALLONNE

### 1. Analyse des réponses apportées aux questionnaires

La CWaPE a traité et analysé les réponses apportées aux différents questionnaires. La CWaPE a attaché la plus grande importance au respect des opinions et propositions de chacun dans la rédaction de cette analyse, mais elle a toutefois, vu le volume des réponses reçues, été dans l'obligation de synthétiser ces réponses

Pour chacune des thématiques traitées, la CWaPE donne sa propre analyse sous la forme d'un texte distinct.

#### 1.1. Thématiques générales

Dans le questionnaire qui a été transmis aux différents acteurs, la CWaPE leur a d'abord demandé d'évaluer, de manière générale, les mesures mises en place en Région wallonne et ce, en regard des objectifs de protection des clients vulnérables, de garantie d'accès à l'énergie, de maîtrise des consommations et de lutte contre l'endettement.

##### 1.1.1. Mesures wallonnes pour la protection des clients vulnérables

*Question posée : Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de protéger la clientèle précarisée ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?*

##### - Évaluation des fournisseurs :

Selon les fournisseurs, le système wallon est le plus équilibré entre les droits et les obligations de chacun des acteurs du marché.

L'uniformisation des catégories de clients protégés fédérales et régionales serait de nature à l'améliorer de même que le développement d'un système de rechargement réellement « multivendeur » des compteurs à budget, qui permettrait au fournisseur de programmer son tarif dans le système sans que l'émission d'une facture de régularisation ne soit nécessaire.

##### - Évaluation des GRD :

L'AIEG et la Régie de Wavre font remarquer que la clientèle précarisée et la clientèle protégée ne se recouvrent pas.

Pour l'ALG, il est nécessaire d'avoir une approche uniforme fédérale et régionale de la précarité.

L'ALG ajoute que certains clients ont un revenu inférieur à celui des clients protégés et ne peuvent cependant bénéficier de ce statut.

L'ALG, ORES et TECTEO proposent d'étendre le statut de client protégé sur la base des revenus ou du pourcentage du revenu alloué aux dépenses énergétiques. Le statut OMNIO est cité par l'ALG.

Les GRD soulignent que la précarité est accentuée en période hivernale pendant laquelle les dépenses énergétiques pour le chauffage dépassent 10% des revenus du ménage. La fourniture au prix maximum en cas de retard dans le placement du compteur à budget accentue en outre la précarité du client non protégé.

L'ALG, ORES, et TECTEO sont également demandeurs d'une responsabilisation des propriétaires en ce qui concerne la mise en conformité de l'installation (gaz, et électricité), l'isolation, l'acceptation de la pose du compteur à budget ou la prise en charge de la consommation entre deux locataires.

- Évaluation des acteurs sociaux :

Les acteurs sociaux soulignent que les procédures sont complexes et trop souvent méconnues des clients qui ne sont dès lors pas en mesure de défendre correctement leurs droits face à des fournisseurs nettement mieux armés pour défendre leurs intérêts.

La plupart des acteurs sociaux sont également d'avis que le système mis en place en région wallonne, et notamment le recours au compteur à budget, offre moins de protection aux clients précarisés que dans les régions flamande et bruxelloise ou encore que précédemment dans le marché captif.

Ainsi, en Région flamande, c'est l'octroi d'une fourniture minimale à tout client sous compteur à budget permettant d'éviter l'auto-coupure qui est mis en évidence.

La Fédération des CPAS propose que le statut de client protégé soit délivré sur base des revenus prenant pour référence les revenus OMNIO.

Enfin, pour le CRIOC et le RWADE, la législation bruxelloise permet de rééquilibrer partiellement les rapports entre fournisseur et consommateur via les contrats de 3 ans et la contrainte pour les parties de trouver un accord à propos de leur contentieux.

1.1.2. Mesures wallonnes garantissant l'accès à l'énergie

*Question posée : Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de garantir un accès à l'énergie des clients précarisés ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?*

- Évaluation des fournisseurs :

Pour la FEBEG, « l'accès à l'énergie en Région wallonne pour les clients précarisés est bien garanti par le système mis en place. Le placement d'un compteur à budget assorti à un limiteur de puissance ne peut théoriquement laisser un consommateur précarisé sur le côté. » En gaz, les fournisseurs relèvent les difficultés liées à l'importance des rechargements en période hivernale. À cet égard, ils insistent sur le rôle des acteurs sociaux afin que le client préfinance sa consommation hivernale tout au long de l'année.

Les fournisseurs suggèrent de renforcer l'information sur les conséquences d'un refus de placement du compteur à budget.

Lampiris quant à lui déplore « le phénomène de « tournante » des clients en défaut de paiement qui changent de fournisseur après la pose du compteur à budget sans avoir apuré leur dette auprès de leur fournisseur initial. N'ayant pas de dette auprès du nouveau fournisseur, le compteur à budget doit être désactivé... jusqu'au prochain défaut de paiement. Ce phénomène contribue à un surendettement des ménages. »

- Évaluation des GRD :

La majorité des GRD partage le sentiment que l'accès à l'énergie des clients précarisés est compliqué, les procédures longues, complexes et incomprises ou méconnues du client.

ORES est d'avis que l'activation immédiate de la fonction limiteur, comme c'est le cas actuellement pour un client protégé chez qui on place un compteur à budget, n'est pas souhaitable car le client n'est pas toujours conscient qu'il consomme sous limiteur. ORES propose dès lors de conditionner ce droit à l'activation du limiteur, à un avis préalable du CPAS ou de la CLE. La Régie de Wavre ajoute que cela permettrait au CPAS de faire une enquête sur la situation financière réelle du demandeur et d'entamer les démarches pour la mise en place d'une guidance, d'une médiation ou d'un règlement collectif de dettes.

ORES préconise de ne pas augmenter la puissance du limiteur au-delà de 10 ampères mais suggère à contrario d'augmenter le crédit de secours à disposition du client.

En gaz et pour les clients sous compteurs à budget, la possibilité de lissage de la charge

financière durant la période hivernale - moyennant l'application d'une charge externe ou l'imposition de rechargements durant les autres mois de l'année - ou encore l'extension de l'octroi des cartes d'alimentation de gaz durant la période hivernale aux clients non protégés sont abordées.

En ce qui concerne le refus de placement du compteur à budget, ORES suggère de maintenir la coupure, y compris en hiver, et de conditionner la demande de réouverture au placement d'un compteur à budget. Cette dernière proposition est partagée par l'ALG.

TECTEO estime par ailleurs que « *la gestion de tous les clients protégés par le GRD constituerait une amélioration et une simplification au niveau du fonctionnement du marché. Le travail des travailleurs sociaux ainsi que le nôtre serait facilité* ».

- Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS fait remarquer qu'en cas d'échec de pose des compteurs, la coupure est réalisée systématiquement sans autre analyse. La Fédération des CPAS est d'avis que le compteur à budget gaz ne permet pas de garder un accès à l'énergie (certains clients optent pour d'autres moyens de chauffage moins écologiques et plus nocifs ou renoncent à se chauffer). Ainsi, la Fédération indique que le dispositif des compteurs à budget gaz ne constitue pas « *une mesure sociale adéquate assurant une fourniture d'énergie aux consommateurs en difficultés* » et demande dès lors son abandon. Si cet abandon n'est pas retenu, la Fédération demande une interdiction de coupure de la fourniture du client en cas de refus du compteur à budget - tant en électricité qu'en gaz - en période hivernale.

De même, la plupart des acteurs sociaux font remarquer que le nombre de coupures augmente malgré l'adoption de mesures sociales importantes et complexes et que de nombreuses demandes de placement de compteur à budget ne sont pas liées à des défauts de paiement mais à des déménagements problématiques, des factures contestées, des index erronés, ....

Quant au CRIOC et au RWADE, ils sont d'avis que « *les compteurs à budget limitent de manière inacceptable l'accès à l'énergie* », et qu'il est nécessaire d'objectiver les situations d'autocoupures et de réaliser une évaluation approfondie de leurs conséquences sur la dignité humaine, sur la demande de soins de santé et sur les coûts connexes (sécurité sociale).

A nouveau, le RWADE demande de garantir le droit à l'énergie et d'organiser une solidarité entre les consommateurs, de viser à un équilibre des responsabilités entre fournisseurs et consommateurs et entre fournisseurs et GRD plutôt que de faire porter la responsabilité de leurs difficultés de paiement aux seuls consommateurs.

1.1.3. Mesures wallonnes d'assistance des clients en difficulté pour la maîtrise de la consommation

*Question posée : Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue d'aider les clients en difficulté à maîtriser leur consommation ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?*

- Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs attirent l'attention sur l'effet dissuasif du prix d'acquisition d'un compteur à budget pour les clients qui ne sont pas en défaut de paiement et désirent acquérir un compteur à budget. Une quote-part maximale (autour de 100€) devrait être envisagée.

Pour Lampiris, ce sont les mauvaises surprises des factures de régularisation qui perturbent la gestion du budget familial. Il y aurait donc lieu d'améliorer les règles de calcul des

estimations pour que les montants des acomptes soient le plus proche possible des consommations.

- Évaluation des GRD :

Les GRD sont d'avis qu'il est nécessaire d'améliorer l'information et sa diffusion auprès des publics concernés et des médiateurs, y compris pour les aides et primes existantes. Ils insistent également sur le rôle important du tuteur énergie.

Les GRD considèrent qu'*apprendre au client à consommer c'est éviter que le client accumule des dettes. Ceci est l'un des grands avantages du compteur à budget puisqu'il permet au client de connaître à tout moment le niveau de sa consommation en € et de la réguler en fonction de ses besoins (et de réguler ses besoins en fonction de ses €)* ».

Toutefois les mesures actuelles ne sont pas suffisamment à la portée de la clientèle précarisée, notamment du fait du coût de placement d'un compteur à budget facturé au client.

La PBE rappelle qu'il existe suffisamment d'organismes auxquels les clients peuvent s'adresser pour obtenir les informations nécessaires à la maîtrise de leurs consommations (guichets de l'énergie, foires, GRD, CPAS, etc.).

- Évaluation des acteurs sociaux :

Les CPAS sont d'avis que les mesures actuelles en ce compris les compteurs à budget permettent d'améliorer la maîtrise de la consommation des clients concernés mais que d'autres dispositifs doivent toutefois y être associés, tels les « PAPE<sup>14</sup> » et les « Tuteurs énergie » qui répondent favorablement à un suivi personnalisé des consommations.

La Fédération des CPAS considère que si le compteur à budget électricité est un outil d'aide à la gestion des consommations, il n'en est pas de même pour le compteur à budget gaz.

Enfin, pour le CRIOC et le RWADE, la notion de maîtrise des consommations peut avoir un double sens pour le client :

- 1) Soit économiser l'énergie : dans ce cas les mesures publiques (primes, prêts verts et sociaux, réductions fiscales) doivent bénéficier aux ménages à faible revenu qui occupent les logements les moins performants. Une évaluation approfondie du compteur à budget en tant qu'outil d'éducation<sup>15</sup> ainsi que de l'évolution des comportements suite à la pose est nécessaire
- 2) Soit éviter les mauvaises surprises : parce-que le compteur à budget n'entraîne pas de facture de régularisation importante, il donne au client un sentiment de maîtrise des dépenses par rapport aux factures intermédiaires (à cet égard le RWADE relève une nécessité de responsabiliser les fournisseurs dans le mode de calcul des acomptes et de faire intervenir un tiers en cas de litige). Pour le RWADE, étudier la mise en place d'un relevé d'index mensuel pour adapter les factures intermédiaires sensibiliserait davantage les clients à la maîtrise de leur consommation et de leur budget.

#### 1.1.4. Mesures wallonnes dans la lutte contre l'endettement

*Question posée : Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue d'endiguer l'endettement des clients qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures d'énergie? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?*

- Évaluation des fournisseurs :

Le placement du compteur à budget endigue l'accroissement de l'endettement du client.

---

<sup>14</sup> Plan d'action préventive en énergie

<sup>15</sup> Le compteur à budget favorise-t-il l'URE ou plutôt l'autolimitation de ses besoins ?

Pour cette raison, la rapidité de son placement est importante en vue de stopper l'augmentation de la dette et des frais. Par conséquent, les délais de la procédure de défaut de paiement ne doivent en aucun cas être allongés et il ne faut pas rajouter d'étape supplémentaire, ceci d'autant plus que les clients attendent le dernier moment pour réagir, avec comme conséquence que la dette est déjà importante au moment du placement du compteur à budget.

À cet égard, les fournisseurs sont favorables d'une part à une mutualisation des coûts du compteur à budget pour éviter qu'un client ne se mette volontairement en défaut de paiement dans le but de payer moins cher le placement du compteur à budget, et d'autre part à un encadrement des désactivations de compteur à budget en cas de changement de fournisseur.

- Évaluation des GRD :

Pour les GRD, bien que le placement du compteur à budget stoppe l'endettement, les mesures d'aide actuelles à disposition des clients (Fonds VDL, Guidance éducative de nature financière, guidance énergétique ou médiation de dettes) sont méconnues. Aussi, afin de renforcer les mesures actuelles, il faut renforcer le rôle du CPAS et le contraindre à utiliser/éprouver les différents fonds pour aider financièrement les personnes, engager le personnel nécessaire et harmoniser les pratiques entre les CPAS.

Les GRD prônent également la mutualisation des coûts de placement de même que l'installation de compteurs à budget dans les nouveaux logements sociaux.

Les GRD sont favorables, dans le cadre de l'objectif de maîtrise de l'endettement, à un meilleur encadrement des demandes de désactivations de compteurs à budget. Sont visées les demandes de désactivation en cas de changement de fournisseur commercial ou de drop d'un client protégé vers le GRD, alors même que le client concerné n'a pas dette envers son nouveau fournisseur ou son GRD.

- Évaluation des acteurs sociaux :

Les CPAS sont d'avis qu'afin de lutter contre l'endettement des clients, les mesures actuelles doivent être améliorées de façon, entre autres, à éviter des régularisations tardives, à permettre la conclusion de plans de paiement adaptés à la situation financière du client et à supprimer des frais supplémentaires qui viennent alourdir sensiblement la charge financière des clients précarisés.

Selon la Fédération des CPAS, le compteur à budget n'est pas adéquat pour lutter contre l'endettement énergétique, surtout en ce qui concerne le gaz.

Lorsqu'un client protégé est droppé chez son GRD et qu'il n'a pas apuré ses dettes auprès de son fournisseur initial, la Fédération propose que le GRD place un compteur à budget au client et l'alimente, pendant une période minimum de 12 mois, et ce afin de lui permettre d'assainir sa situation financière.

Pour le RWADE, il convient d'étudier « dans quelle mesure les compteurs à budget limitent l'endettement global des ménages, dans quelle mesure cela se fait au détriment de la dignité humaine, dans quelle mesure ils ne modifient pas la priorité des paiements des ménages, avec toutes les questions que cela soulève, en termes d'accès aux soins de santé, de recours au crédit pour l'achat de produits alimentaires, ou d'arriérés locatifs ».

## **Analyse de la CWaPE**

Les réponses aux questions générales par les trois catégories d'acteurs interrogées révèlent certains problèmes qui grèvent le mécanisme actuel des mesures sociales wallonnes, mais reflètent également les rôles et profils de chaque catégorie d'acteurs, avec une relative incompréhension ou méconnaissance des positions respectives des uns et des autres.

Les GRD émettent de nombreuses réserves quant au principe et surtout à la mise en œuvre du mécanisme de la fourniture minimale garantie. Cette position est révélatrice de leur volonté de maîtriser les coûts. Les GRD insistent sur la nécessité d'informer au mieux les clients en difficulté des mesures de nature sociale ou visant l'utilisation rationnelle de l'énergie, mais ne présentent pas d'initiatives particulières en matière d'accompagnement des clients vulnérables. La CWaPE constate que les GRD sont principalement attentifs aux difficultés organisationnelles et techniques du marché de l'énergie, sans s'impliquer dans un rôle de proximité et d'accompagnement que leur position leur permet d'assurer.

Les fournisseurs limitent leurs investigations en la matière aux aspects strictement communs entre la problématique générale de la lutte contre l'endettement des clients précarisés et la récupération des créances. La CWaPE est d'avis que l'opinion des fournisseurs exprime leur intérêt particulier, à savoir la récupération des créances des clients en difficulté de paiement.

Les CPAS et les associations sociales apportent un éclairage sur les mesures existantes en matière de garantie d'accès à l'énergie et de lutte contre l'endettement. La CWaPE est donc d'avis que les acteurs sociaux se focalisent sur leurs missions d'aide aux personnes précarisées, sans entrer dans l'évaluation des objectifs liés à un fonctionnement efficace du marché de l'énergie.

## 1.2. Aspects particuliers

### 1.2.1. Déclaration en défaut de paiement

La procédure de défaut de paiement prévue par les AGW OSP impose des étapes à respecter par le fournisseur d'un client qui rencontre des difficultés de paiement de ses factures.

Cette procédure se veut relativement courte, dans un souci de limiter l'endettement des clients résidentiels en difficultés de paiement. De cette manière, le risque financier supporté par le fournisseur est également limité.

Ainsi, après l'envoi d'au moins un rappel et une mise en demeure, le fournisseur peut qualifier son client en « défaut de paiement ». La déclaration du client en défaut de paiement marque le moment où le fournisseur initie une demande de pose d'un compteur à budget auprès de son GRD.

Toutefois, dans la pratique, certains fournisseurs ont prévu des étapes supplémentaires à la procédure réglementaire. Il peut s'agir de l'envoi de courriers de rappels supplémentaires, d'un SMS rappelant le paiement à effectuer, d'une tentative de contacter le client téléphoniquement, ... ces différentes étapes ayant pour effet d'allonger le délai endéans lequel le placement du compteur à budget est demandé au GRD, mais avec la volonté d'amener le client à régulariser sa situation avant de mettre en œuvre une procédure plus lourde.

#### 1.2.1.1. Évaluation générale de la procédure de défaut de paiement

En ce qui concerne l'évaluation de la procédure faite par les différents acteurs, un certain nombre d'éléments, détaillés ci-après, peuvent être mis en avant.

Il est à noter que la majorité des acteurs relève que la procédure de défaut de paiement et ses conséquences ne sont pas comprises par la clientèle concernée et qu'un effort d'information, réalisé sur un support adapté, est nécessaire.

##### - Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont d'avis que l'introduction d'étapes supplémentaires à la procédure doit être laissée à leur appréciation (comme c'est le cas actuellement) et qu'il convient de raccourcir les délais de déclaration en défaut de paiement et d'initier cette procédure dès lors qu'un plan de paiement n'est pas respecté. La proposition de remboursement de la dette via une charge externe, après placement du compteur à budget, est également faite par les fournisseurs.

Lampiris propose une modification fondamentale du mécanisme actuel en ce qui concerne la procédure de défaut de paiement : dès lors que le client est déclaré en défaut de paiement, son contrat avec son fournisseur est suspendu, et sa fourniture assurée par le GRD qui lui place le compteur à budget et l'alimente jusqu'au remboursement, via une charge externe<sup>16</sup>, de la dette globale<sup>17</sup>.

Le maintien du lien contractuel avec le fournisseur de même que l'apurement de la dette via une charge externe prélevée sur les rechargements du client, seraient de nature à limiter le temps de fourniture par le GRD et à assurer le retour du client dans le marché

---

<sup>16</sup> Charge externe : fonctionnalité programmable dans un compteur à budget et qui consiste à débiter un certain montant budgétaire par unité de temps

<sup>17</sup> Soit sa dette initiale auprès du fournisseur majorée de la dette éventuellement contractée auprès du GRD dans l'attente du placement du compteur à budget

commercial.

- Évaluation des GRD :

Tous les GRD qualifient la procédure actuelle d'incomplète et perfectible par l'ajout d'étapes complémentaires afin d'accompagner davantage des clients en difficulté. Ces étapes précèderaient la demande de placement d'un compteur à budget et pourraient concerner l'imposition d'un seuil minimal, et/ou l'imposition du calcul de la dette réelle estimée, et/ou l'imposition d'un plan de paiement.

La Régie de Wavre est d'avis qu'il convient d'imposer le placement d'un compteur à budget dans le cas où le client présente une dette chez un fournisseur différent de son fournisseur actuel.

- Évaluation des acteurs sociaux :

Un CPAS demande qu'aucun frais (rappel, ...) ne soit appliqué au client qui fait l'objet d'une procédure de défaut de paiement.

1.2.1.2. Évaluation portant sur des aspects spécifiques

L'évaluation de la procédure de défaut de paiement a également mis en évidence certains aspects particuliers de celle-ci ou certaines propositions portant sur des éléments spécifiques.

La séparation des deux énergies dans le cas où le client est fourni à la fois en électricité et en gaz par le même fournisseur :

Lorsqu'un client est alimenté par un même fournisseur pour ses deux énergies et qu'il rencontre des difficultés de paiement de ses factures, le client peut vouloir privilégier l'apurement d'une des deux énergies. Toutefois, en l'absence d'une facturation distincte et d'indication claire de la part du client lors de son paiement, le fournisseur peut choisir de répartir le paiement reçu à la fois sur la consommation relative à l'électricité et sur la consommation relative au gaz, et constater un défaut de paiement pour les deux énergies. A cet effet, la CWaPE a interrogé les acteurs quant à l'opportunité d'une facturation séparée par énergie.

- Évaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont favorables à une facturation séparée des deux énergies dans le cas où le client se retrouve en situation de défaut de paiement et signalent, par l'intermédiaire de la FEBEG, que cette séparation des 2 énergies serait déjà effective en cas de défaut de paiement. Toutefois l'émission systématique d'une facturation distincte au niveau des acomptes ou en dehors d'une situation de défaut de paiement est perçue négativement par les fournisseurs, qui indiquent ne relever aucune demande significative de la part de la clientèle, d'une part, et, d'autre part, que sa mise en œuvre serait complexe et coûteuse, y compris pour le client puisqu'elle entraînerait une duplication des frais liés à la procédure.

Lampiris permet qu'un choix soit posé par le client tant pour les factures d'acompte que pour les factures de régularisation. Pour Lampiris, des factures distinctes facilitent la gestion opérationnelle, notamment des arriérés de paiement, mais la distinction des deux énergies implique un dédoublement de certains coûts administratifs.

- Évaluation des GRD :

La Régie de Wavre relève que ce n'est qu'en cas de non paiement qu'une facturation commune pose des difficultés et s'interroge d'une part sur le pourcentage de clients concernés par cette problématique et d'autre part sur le coût y relatif

ORES indique appliquer ce principe de facturation depuis toujours et compte le maintenir.

TECTEO estime que la facturation séparée est souhaitable pour permettre une juste application des OSP.

Les autres GRD se disent non concernés.

- Évaluation des acteurs sociaux :

La Fédération des CPAS demande que, à l'instar des dispositions applicables en région bruxelloise, deux factures distinctes soient obligatoirement émises lorsque le client est alimenté par un même fournisseur pour ses deux énergies.

### **Analyse de la CWaPE**

L'imposition d'une facturation distincte pour chaque énergie semble souhaitable dans la situation d'un client en difficulté de paiement de ses factures afin d'éviter qu'il ne soit alors systématiquement déclaré en défaut de paiement simultanément pour les 2 énergies.

Les acteurs sociaux demandent la facturation distincte au motif que la législation est spécifique pour chacune des deux énergies. La séparation doit donc intervenir avant que les clients ne soient déclarés en défaut de paiement.

Il ressort d'échanges entre les fournisseurs et la CWaPE, que ces derniers ne facturent pas proactivement les deux énergies de manière distincte, mais acceptent de le faire sur demande expresse du client.

Aussi, la CWaPE est d'avis qu'il convient de formaliser cette pratique en imposant au fournisseur, non pas d'établir de manière systématique une facturation séparée pour chaque énergie, mais de répondre favorablement à toute demande d'un client en ce sens. Le cas échéant, il convient que non seulement les factures établies - tant les factures d'acompte que de régularisation ou de clôture - soient distinctes, mais également leurs modalités de paiement.

La CWaPE est néanmoins d'avis, dans le cas d'une facturation commune, que le client doit pouvoir choisir d'affecter tout ou partie de son paiement à l'une ou l'autre énergie. Dans ce cas, dès lors que le client a signalé sa volonté au fournisseur (communication spécifique sur son virement, ...) ce dernier est tenu d'en tenir compte dans l'attribution du paiement du client.

L'introduction d'un montant minimum pour demander le placement d'un compteur à budget :

La CWaPE a demandé aux acteurs si l'imposition d'un seuil minimal de dettes était, selon eux, susceptible d'entraîner une diminution du nombre de demandes de placement de compteur à budget.

- Evaluation des fournisseurs :

Pour les fournisseurs, l'imposition d'un tel seuil est à proscrire : « *D'une part chaque fournisseur doit rester libre de décider du risque financier qu'il accepte et d'autre part, la définition même d'un montant fixe minimum est problématique et dépend fondamentalement du type de client, de la consommation, ...* ».

Lampiris se démarque cependant de cette position et suggère l'application d'un montant minimum avant de pouvoir demander le placement d'un compteur à budget.

- Evaluation des GRD :

Tous les GRD sont favorables à ce principe, pour autant qu'il s'agisse du 1<sup>er</sup> défaut de paiement du client pour un d'entre eux. Les modalités proposées concernent l'introduction d'un seuil variant de 150 à 400€.

ORES intègre ce seuil de dette dans une proposition d'arbre décisionnel préalable à toute demande de placement d'un compteur à budget qui prévoit, après l'envoi d'un rappel et d'une mise en demeure, une simulation de consommation (voir point suivant). Dans le cas où la dette est confirmée et que le montant qui en résulte est inférieur à 400€, la proposition d'un plan de paiement devrait être un préalable obligatoire et la demande de placement du compteur à budget ne pourrait être initiée que dans le cas où le client ne respecte pas ce plan de paiement.

Au-delà de ce seuil minimal de 400€, le compteur à budget ne serait demandé que si le client refuse explicitement le plan de paiement ou si, après intervention du CPAS pour la négociation en cas de non accord, il n'est pas respecté par le client.

- Evaluation des associations sociales :

De manière générale, les CPAS plaident pour l'introduction d'un seuil minimum de dettes. Il en va de même pour la Fédération des CPAS qui s'étonne de ce que « *des procédures de défaut de paiement sont parfois activées pour des sommes dérisoires* ».

### **Analyse de la CWaPE**

Au vu des éléments qui sont rapportés, il semblerait qu'une demande de placement d'un compteur à budget puisse parfois être demandée pour un faible montant, largement inférieur au coût du placement du compteur à budget en lui-même. Un simple litige sur le paiement des frais de rappel peut, en principe, donner lieu à une demande de placement d'un compteur à budget. Même si un des objectifs à l'origine de la conception du mécanisme actuel était d'aboutir rapidement au placement d'un compteur à budget pour éviter un endettement important, la CWaPE s'interroge sur la pertinence d'une procédure aussi lourde lorsqu'il s'agit d'un faible montant, étant donné le coût (global) d'exploitation d'un compteur à budget (achat, gestion des rechargements).

Les différences de consommations entre les clients rendent toutefois difficile la définition d'un seuil minimum puisqu'un montant « X » peut représenter, pour un client, un mois de consommation, tandis que pour un autre client, il représentera plusieurs factures intermédiaires.

La CWaPE est d'avis d'entamer, avec les acteurs concernés, une réflexion afin d'étudier la possibilité de définir un ou plusieurs seuils minima. Ces seuils pourraient être assez bas (par exemple entre 50 et 150 Euros) et éviteraient le lancement de la procédure pour des sommes trop faibles.

La vérification de l'existence d'une dette réelle préalablement à l'introduction d'une demande de pose d'un compteur à budget :

Si la procédure actuelle peut être lancée sans un seuil minimal de dette, elle n'impose pas non plus la vérification préalable de l'existence d'une dette due à une consommation réelle puisque la procédure de défaut de paiement peut être initiée tant pour une facture de régularisation que pour une facture d'acompte.

L'émission d'une facture de régularisation lors d'une déclaration en défaut de paiement permettrait d'initier uniquement des demandes de placement d'un compteur à budget sur base d'une dette avérée du client et serait de nature à réduire les contestations liées à la facturation lors d'une demande de compteur à budget. La CWaPE a dès lors interrogé les acteurs quant à la pertinence et la faisabilité d'une telle mesure.

- Évaluation des fournisseurs:

Selon les fournisseurs, l'émission d'une telle facture lors de tout défaut de paiement alourdirait la procédure et ne serait pas de nature à l'améliorer étant donné qu'elle nécessiterait un relevé d'index effectif alors que « *les différentes étapes de la procédure permettent amplement au consommateur de réagir avant le placement du compteur à budget* ».

SPE Luminus préconise toutefois une exception pour les clients en règlement collectif de dettes (RCD) pour lesquels l'émission d'une facture sur base d'un index à la date d'admissibilité en RCD permettrait « d'avoir une déclaration définitive et correcte de la dette au moment de l'admissibilité du client ».

Lampiris indique en outre qu'il ne voit pas d'utilité à l'émission d'une régularisation lors d'un défaut de paiement dès lors que les règles de calcul des factures d'acomptes sont améliorées.

- Évaluation des GRD:

Les GRD sont en général favorables à l'émission d'une facture de régularisation avant toute demande de placement d'un compteur à budget, pour peu que les index soient relevés et communiqués par le client de manière à limiter la charge de travail pour le GRD.

La PBE considère toutefois cette proposition comme susceptible d'entraîner trop de décomptes pour le client sur une période de facturation, ce qui compliquerait encore la compréhension de la facture.

Enfin, les coûts, les estimations en cas d'impossibilité de relever et les délais d'émission des factures de régularisation risqueraient d'augmenter le délai de la procédure et la dette du client.

- Évaluation des acteurs sociaux :

Les associations sociales sont favorables à l'émission d'une facture de régularisation avant toute demande de compteur à budget, de manière à ce que cette demande soit basée sur une dette réelle du client.

### **Analyse de la CWaPE**

Sans rentrer dans des considérations d'ordre opérationnel, la CWaPE s'interroge sur la pertinence d'une telle mesure.

Tout d'abord la CWaPE relève que l'existence d'un décalage potentiel entre la consommation du client et les montants qui lui sont facturés est inhérente à une consommation en mode post-paiement (ce décalage pouvant être évité par l'utilisation d'un compteur à budget). La CWaPE estime que si l'émission d'une facture de régularisation lors de toute déclaration en défaut de paiement peut effectivement être de nature à diminuer le nombre de contestations, et donc de refus du compteur à budget, l'émission d'une telle facture aurait pour conséquence directe une révision des acomptes facturés. En effet les acomptes suivants devront être suffisants pour couvrir la consommation - plus élevée si on se trouve en période d'hiver - jusqu'à la facture de régularisation annuelle (un nombre moins élevé d'acomptes seront ainsi pris en compte pour son calcul). L'effet lissant des acomptes disparaîtrait et aurait pour effet d'augmenter la durée de la procédure avec un risque d'augmentation de l'endettement du client en difficulté.

Au regard des éléments soulevés ci-avant, la CWaPE émet des réserves vis-à-vis de cette procédure mais accepte d'approfondir la réflexion sur la pertinence de conditionner la demande de pose d'un compteur à budget à l'existence d'une dette réelle.

#### 1.2.2. Plans de paiement

Les dispositions légales en vigueur<sup>18</sup> ne rendent pas obligatoire, dans le chef du fournisseur, la proposition d'un plan de paiement au client qui rencontre des difficultés de paiement. De même aucun critère n'est imposé au fournisseur dans le cas où un plan de paiement est négocié.

Le retour d'expérience communiqué à la CWaPE révèle que, de façon générale, l'ensemble des fournisseurs ainsi que des GRD accepte d'octroyer un plan de paiement jusqu'à la qualification en défaut de paiement ou, à tout le moins, jusqu'à la mise en demeure.

La procédure de qualification d'un défaut de paiement devrait-elle comprendre une étape complémentaire intégrant l'obligation d'octroyer un plan de paiement avant toute déclaration en défaut de paiement ? La question se pose également de savoir si la procédure de qualification d'un défaut de paiement devrait spécifier, en cas d'octroi obligatoire d'un plan de paiement, des modalités pratiques adaptées aux clients en difficulté.

#### *- Evaluation des fournisseurs :*

Pour les fournisseurs, la proposition d'un plan de paiement doit rester une option facultative dans la procédure de défaut de paiement. En outre, « *pour améliorer l'efficacité d'un plan de paiement, il convient d'accélérer au maximum le processus* ». Par ailleurs, les fournisseurs insistent sur l'importance de la qualité des index transmis par les GRD pour « *limiter au maximum les factures de régularisation dont le montant peut entraîner des demandes de plan de paiement* ».

En ce qui concerne les modalités de paiement, l'intervention du CPAS est un facteur qui améliore les chances de respect du plan de paiement. Les fournisseurs octroient donc en pratique des modalités plus souples lors qu'un CPAS intervient au nom du client.

<sup>18</sup> articles 34bis, 2°, d) du décret électricité, et 33,§1<sup>er</sup>, 2°, d) du décret gaz et articles 30 (électricité) et 33 (gaz) des AGW OSP

- Evaluation des GRD :

Pour TECTEO, l'AIESH, la PBE, et la Régie de Wavre la proposition de plan de paiement doit être facultative.

Pour ORES et l'ALG par contre, l'octroi d'un plan de paiement doit être une étape obligatoire avant toute demande de pose d'un compteur à budget. L'ALG met toutefois une exception en cas de non respect d'un plan de paiement antérieur par le client.

Dans ces deux cas, les mensualités doivent comprendre les montants d'acompte mais rester raisonnables compte tenu des revenus du client tout en veillant à ce que la dette soit apurée dans l'année. Un montant minimum ainsi qu'une durée maximale devrait être imposés aux acteurs.

TECTEO suggère également que le client dispose d'une réelle marge de négociation en ce qui concerne la date de paiement, à fixer de manière adéquate avec la date de rentrée de revenus du ménage.

- Evaluation des associations sociales :

Pour les associations sociales et les CPAS, l'octroi d'un plan de paiement par le fournisseur doit être une étape obligatoire dans la procédure de défaut de paiement. Ce plan de paiement doit revêtir un caractère raisonnable ainsi qu'une durée minimale d'un an. Certaines associations préconisent en outre l'instauration de critères prédéfinis et uniformes imposés à l'ensemble des fournisseurs et qui seraient fonction du montant dû. La Fédération des CPAS demande également que les conditions d'octroi d'un plan de paiement soient plus souples pour les factures de régularisation.

Enfin, aucuns frais ne devraient être appliqués lors de l'octroi d'un plan de paiement.

**Analyse de la CWaPE**

On constate - sans pouvoir, en l'état actuel, en tirer un enseignement précis - que des différences importantes apparaissent entre les GRD et les fournisseurs au niveau du respect des plans de paiement octroyés, comme le montrent les chiffres repris ci-dessous :

	Fournisseur	GRD
Taux de respect moyen	63,7%	90,6%

Une explication sur ces différences peut être avancée en supposant que le fournisseur accepte d'octroyer un plan de paiement selon des modalités d'octroi standardisées, pas ou peu adaptables, ce qui le rend dans certains cas inadapté aux capacités financières du client, et augmente ainsi le risque de non respect du plan.

Actuellement les plans de paiement apparaissent moins comme un outil d'accompagnement social de personnes en difficulté financière, que comme un moyen de diminuer les risques de non paiement pour le fournisseur (ou le GRD lorsque ce dernier agit comme fournisseur) et, comme le résume l'un d'entre eux « *le plan de paiement doit permettre le remboursement de la dette tout en maintenant l'obligation pour le client de s'acquitter du paiement de ses acomptes mensuels* ».

En ce qui concerne les modalités d'octroi, il ressort que, de manière générale, la durée d'un plan de paiement telle que proposée par les fournisseurs peut être plus souple lorsqu'il s'agit d'une facture de régularisation mais ne dépasse jamais un an, sauf exceptions.

Il ressort également que l'intervention des CPAS dans la négociation d'un plan de paiement ne permet pas, à elle seule, d'améliorer l'acceptation par les fournisseurs, d'un étalement plus important des plans de paiement sauf en cas de guidance budgétaire effectuée par le CPAS.

La CWaPE est d'avis qu'un plan de paiement adapté à la situation personnelle du client et à ses capacités financières constitue une meilleure garantie de récupération de la créance par le fournisseur et recommande ainsi l'octroi de plans de paiements adaptés, donc négociés soit entre le client et son fournisseur, soit entre le CPAS et le fournisseur, avant toute déclaration en défaut de paiement d'un client.

Enfin, la CWaPE est d'avis que l'outil que constitue le plan de paiement, sans nécessairement le rendre obligatoire<sup>1)</sup>, avant toute déclaration en défaut de paiement, pourrait être rendu plus efficace.

Ainsi, la CWaPE propose d'entamer une réflexion approfondie avec les différents acteurs quant au rôle du plan de paiement et ses modalités pratiques, telles que :

- L'opportunité d'intégrer le montant des factures intermédiaires dans le plan de paiement octroyé, de sorte que l'octroi d'un plan de paiement ne mette pas en péril le paiement des acomptes ;
- Le choix par le client de la date de paiement des tranches, afin que cette date puisse correspondre à la rentrée des revenus du ménage.

<sup>1)</sup> L'expérience montre que le caractère obligatoire d'un plan de paiement peut aboutir à en diminuer l'efficacité.

### 1.2.3. Placement d'un Compteur à budget

Les acteurs ont été interrogés quant à la procédure de placement des compteurs à budget. Après une première évaluation générale, ils ont été invités à se prononcer sur certains aspects spécifiques.

#### 1.2.3.1 Evaluation générale de la procédure de pose d'un compteur à budget

##### - Evaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont favorables au maintien de la procédure de placement de compteur à budget en l'état, tout en insistant sur une information à destination du client quant aux conséquences d'un refus de placement.

##### - Evaluation des GRD :

Les GRD mettent l'accent sur les obligations respectives des clients<sup>19</sup> et des fournisseurs<sup>20</sup>. Il est également proposé d'instaurer comme étape supplémentaire un passage en CLE lors de la déclaration en défaut de paiement, et une suspension de la procédure dès lors qu'une contestation fondée est initiée.

L'ensemble des GRD se dit par ailleurs favorable au placement du compteur à budget à la 2<sup>ème</sup> visite (soit, après un 1<sup>er</sup> refus du client lors de la 1<sup>ère</sup> visite), dans le cas où le client accepte le placement en lieu et place de la coupure (certains GRD pratiquent déjà de la sorte, soit systématiquement, soit sur demande du client dans le cas où les agents qui réalisent les coupures ne sont pas ceux qui sont chargés des placements).

Enfin, TECTEO propose, préalablement à la réalisation de la coupure, la visite d'un « agent de relation » au lieu d'un technicien qui peut parfois être un sous-traitant du GRD, tandis

<sup>19</sup> Donner accès aux installations afin de procéder au placement

<sup>20</sup> Vérifier le dossier client avant d'initier une demande de compteur à budget, surveiller proactivement les remboursements des clients, initier la procédure adéquate (cas d'une demande de pose initiée alors que le client a déménagé, est décédé, ...)

que l'ALG et ORES suggèrent de ne pouvoir réaliser le rétablissement, en cas de coupure pour refus du compteur à budget, que moyennant le placement dudit compteur.

- Evaluation des associations sociales :

Du côté des associations sociales, certaines se montrent catégoriquement opposées au système des compteurs à budget - du moins sans une évaluation approfondie du mécanisme et de ses conséquences en termes de coûts, en termes sociologiques, ... - et préconisent soit l'adoption de mesures semblables à celles applicables en Région bruxelloise, tant en électricité qu'en gaz (RWADE), soit en ce qui concerne spécifiquement le gaz, la mise en place de garde-fous dans la procédure prévue actuellement dans le cas où ce mécanisme des compteurs à budget serait maintenu (Fédération des CPAS).

Une interruption de la procédure en cas de contestation est également demandée.

Tant les CPAS que les associations interrogées s'accordent pour dire que le client est mal informé quant à la procédure de pose d'un compteur à budget. L'instauration de bureaux d'accueil est par conséquent demandée par ces acteurs.

### 1.2.3.2 Le délai de placement du compteur à budget et le passage en fourniture par le GRD

- Evaluation des fournisseurs :

En ce qui concerne la procédure en elle-même, les fournisseurs sont d'avis qu'il ne faut pas introduire d'étape supplémentaire, puisqu'un allongement de la procédure entraînerait une augmentation de la dette et du coût. Les fournisseurs sont demandeurs d'une révision du délai de placement du compteur à budget à 30 jours, comme c'était le cas auparavant.

En ce qui concerne la mise en place d'une alternative à la suspension du contrat en cas de retard dans le délai de placement du compteur à budget, les fournisseurs marquent un accord de principe sur la mise en place d'un mécanisme de compensation (indemnisation par les GRD) qui devrait cependant faire l'objet de discussions avec les GRD. À noter qu'un tel principe fait l'objet d'une réflexion dans le cadre des discussions relatives au MIG 5.

- Evaluation des GRD :

Du côté des GRD, l'ALG et ORES sont favorables à la proposition examinée actuellement dans le cadre du MIG 5. À défaut, ORES propose d'augmenter le délai de placement à 60 jours et d'imposer la fixation de quotas de demandes par fournisseur. L'ALG est également favorable à l'imposition de tels quotas, tandis que TECTEO suggère également de porter le délai de placement à 60 jours. La Régie de Wavre s'oppose par contre à la mise en place d'un mécanisme de compensation tel qu'examiné dans le cadre du MIG 5.

- Evaluation des associations sociales :

La Fédération des CPAS demande que le client en fourniture X soit facturé à un prix moyen et non au tarif maximum, comme c'est le cas actuellement<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Les clients alimentés par le fournisseur X sont fournis au prix maximum définis aux Arrêtés ministériels du 1<sup>er</sup> juin 2004 (électricité) et du 15 février 2005 (gaz) fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité/de gaz par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

## Analyse de la CWaPE

La CWaPE est d'avis qu'il y a lieu à la fois de maintenir le délai actuel de placement du compteur à budget, de supprimer le principe de la suspension du contrat en cas de dépassement du délai et donc de supprimer le passage en fourniture X, en agissant sur une modification et une simplification de la procédure, comme cela est proposé dans la suite du document.

### 1.2.3.3 *Le principe d'annulation de la procédure en cas de règlement de la dette*

#### - Evaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs, via la FEBEG, insistent sur la nécessité pour le client de leur signaler qu'il a régularisé sa dette et de demander l'annulation de la procédure de pose du compteur à budget .

SPE relève qu'un grand nombre de demandes d'annulations doivent être introduites auprès du GRD ; le client apure sa dette lorsqu'il reçoit le courrier du GRD tandis que les étapes préalables du fournisseur ne donnent pas de résultats probants.

#### - Evaluation des GRD :

Les GRD sont globalement favorables à l'annulation de la procédure de pose dès lors qu'un client a apuré sa dette. Pour l'ALG, l'AIEG, et TECTEO, il conviendrait que le fournisseur annule proactivement la demande de pose dès lors que la dette est apurée en ses livres (et non sur demande expresse du client comme c'est prévu actuellement). Pour ORES en outre, le délai d'annulation prévu par l'AM du 03 mars 2008 (soit le délai de 3 fois 5 jours ouvrables) ne se justifie plus dès lors que la majorité des GRD accepte d'annuler la pose bien au-delà de ce délai.

Pour PBE, l'annulation ne devrait être possible que s'il s'agit du 1<sup>er</sup> défaut de paiement du client.

Enfin, la Régie de Wavre indique que cette procédure qui annule la demande de placement en dernière minute a pour conséquence que les clients concernés peuvent se retrouver rapidement dans une nouvelle liste de demandes de placement.

#### - Evaluation des associations sociales :

De manière générale, les associations interrogées sont d'avis qu'il faut maintenir une possibilité d'annuler la pose du compteur à budget en cas de règlement de la dette du client.

La Fédération des CPAS prône, dans le cas d'un drop d'un client protégé en défaut de paiement, de placer le compteur à budget uniquement si le client présente encore une dette chez son fournisseur initial. .

## Analyse de la CWaPE

La CWaPE est d'avis, comme présenté dans les pistes d'amélioration, de conserver ce principe d'annulation de la procédure en cas d'apurement de la dette mais de le faire intervenir à un stade antérieur de la procédure afin de simplifier celle-ci.

#### 1.2.3.4 Frais de placement à charge du client

##### - Evaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs suggèrent que le coût du placement du compteur à budget soit plafonné à un montant autour de 100€ pour les clients qui en font eux-mêmes la demande, avec mutualisation de la différence comme c'est le cas actuellement lorsque le client est en défaut de paiement.

##### - Evaluation des GRD :

Au sein des GRD, la majorité plaide pour sa gratuité pour tous les clients, y compris donc les non protégés.

##### - Evaluation des associations sociales :

La Fédération des CPAS est d'avis que dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement, le coût du placement du compteur à budget doit être à charge des fournisseurs afin de les responsabiliser dans les demandes qu'ils initient, tandis que le placement devrait être gratuit dès lors que le client en fait lui-même la demande et pour autant que cette demande soit soutenue par un service social. Enfin, le Centre pour l'égalité des chances est favorable à la gratuité du compteur à budget, et précise que le coût du compteur à budget est disproportionné par rapport aux montants des arriérés qui sont en jeu.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis qu'il convient de rendre le placement d'un compteur à budget gratuit dès lors que le client est déclaré en défaut de paiement et ce, qu'il s'agisse d'un client protégé ou non protégé. Ceci d'autant plus, au vu des informations qui ont été communiquées par les GRD à la CWaPE lors des contrôles des OSP réalisés en 2009, qu'une part importante des coûts facturés pour la pose du compteur à budget n'est pas récupérée par les GRD et passe ainsi en « créances irrécouvrables », supportées dès lors par la collectivité. Il convient également de ne pas alourdir la situation financière déjà délicate d'un client qui rencontre des difficultés de paiement.

Dans le cas où le client n'est pas en situation de défaut de paiement et demande le placement d'un compteur à budget, la CWaPE est d'avis que le coût du placement du compteur à budget à charge du client doit être plafonné à un faible montant (par exemple 100 €<sup>1)</sup> et ce, quelque soit le statut du client (protégé ou non protégé), de manière à éviter une affluence des demandes qui rendrait difficile le respect des délais par le GRD et à ne pas susciter une situation de défaut de paiement volontaire.

<sup>1)</sup> 100€ était également le coût plafonné proposé aux clients résidentiels désireux de s'équiper d'un compteur bihoraire (Fonds bihoraire). Or le compteur à budget contient cette fonction bihoraire.

### 1.2.3.5 Déménagement

Lorsqu'un client qui dispose d'un compteur à budget déménage, se pose la question de savoir si un compteur à budget doit être placé à sa nouvelle adresse.

#### - Evaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont favorables au placement - gratuit - du compteur à budget à la nouvelle adresse du client en cas de déménagement.

#### - Evaluation des GRD :

La Régie de Wavre, l'AIEG et la PBE sont opposés au suivi systématique du compteur à budget en cas de déménagement. Pour la Régie de Wavre, un tel placement ne peut être réalisé que sur demande du client ou du fournisseur.

AIESH, ORES et TECTEO y sont favorables à condition que ce nouveau placement n'entraîne pas de frais supplémentaires pour le client.

Pour l'ALG, il est impératif de d'abord mesurer l'impact d'une telle mesure pour le GRD, d'un point de vue organisationnel, informatique et budgétaire (y compris par rapport à la CREG). L'ALG attire en outre l'attention sur la difficulté d'automatiser une telle disposition.

#### - Evaluation des associations sociales :

La Fédération des CPAS propose qu'un compteur à budget, couplé à un limiteur de puissance pour un client protégé, soit placé à la nouvelle adresse du client qui déménage et qui en fait la demande.

Parmi les CPAS interrogés, un seul se dit opposé au suivi du compteur à budget en cas de déménagement, ce placement ne devant être réalisé que sur demande du client. Pour le CRIOC, cette question est à étudier dans un cadre plus large.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis que, dans le cas où un client qui dispose d'un compteur à budget déménage, un compteur à budget soit placé sans frais à sa nouvelle adresse.

En effet, comme le signale le rapport national belge 2008 de FEANTSA ayant pour thème « Le logement et l'exclusion liée au logement », « *un déménagement entraîne des coûts importants (garantie locative, montant du premier loyer, remise en état du logement quitté, frais d'ouverture des services divers, ...). Un logement inadéquat, que ce soit au niveau des normes de salubrité, d'un équipement défectueux ou pour cause de surpeuplement entraînera une plus grande mobilité de la famille. La famille ou la personne qui occupe un logement qui ne lui convient pas, qu'elle n'aura pas choisi ni investi, entretiendra des relations plus tendues avec le(s) propriétaire(s) du logement et pourra aller jusqu'à contester voire ne plus payer le loyer prévu<sup>1</sup>».*

Les ménages précarisés sont plus susceptibles d'occuper de tels logements ou de rencontrer des difficultés dans le paiement de leur loyer et donc, de déménager plus souvent. Il peut en effet s'agir dans un certain nombre de cas de déménagements « subis » par ces clients.

<sup>1</sup>)source :

[http://www.feantsa.org/files/Housing\\_Annual\\_Theme/National\\_Reports/Belgique\\_logement\\_exclusion\\_%202008.pdf](http://www.feantsa.org/files/Housing_Annual_Theme/National_Reports/Belgique_logement_exclusion_%202008.pdf)

### 1.2.3.6 *Exclusif de nuit*

Actuellement, lorsqu'un client qui dispose à la fois d'un compteur de jour (ou compteur bi-horaire) et d'un compteur exclusif de nuit est en défaut de paiement, il n'y a pas de placement systématique d'un compteur à budget sur le compteur exclusif de nuit. A titre d'exemple l'AIESH place en effet systématiquement le compteur à budget sur les deux compteurs existants, tandis que ORES (1527 clients concernés) place un compteur à budget uniquement sur le compteur de jour/bi-horaire et programme le prélèvement d'une charge externe sur les rechargements du client pour couvrir la consommation du compteur exclusif de nuit. Dans ce cas, lorsque le crédit est épuisé et provoque la coupure du compteur, le compteur exclusif nuit reste alimenté.

La question se pose de savoir si une harmonisation des pratiques se révèle nécessaire à cet égard, et s'il est opportun de placer un compteur à budget sur l'exclusif de nuit, qui, dans de nombreux cas, alimente le moyen de chauffage du client et peut représenter dès lors une consommation importante. De même, la question du coût du placement de ce deuxième compteur est soulevée.

#### - Evaluation des fournisseurs :

Les fournisseurs sont favorables au placement d'un compteur à budget sur le compteur exclusif de nuit, et justifient notamment cette position par le fait que le client ne comprend généralement pas à quoi correspond la charge externe appliquée sur ses rechargements.

#### - Evaluation des GRD :

Les avis sont partagés au niveau des GRD.

Seuls deux GRD l'AIESH et PBE, se disent favorables au placement d'un compteur à budget sur un compteur exclusif de nuit.

Les autres n'y sont pas favorables, car cela entraînerait une double gestion et la multiplication des frais par deux. Parmi ceux-ci, ORES et TECTEO privilégient le système de prélèvement d'une charge externe destinée à couvrir la consommation de nuit.

ORES demande que la CLE puisse être saisie dès lors que le client ne règle pas la dette relative aux consommations sous exclusif de nuit.

#### - Evaluation des associations sociales :

Le CRIOC est opposé au placement d'un compteur à budget sur l'exclusif de nuit, tandis qu'un seul CPAS se dit favorable à cette mesure. La Fédération des CPAS propose une alternative à ce placement à savoir l'envoi de factures intermédiaires à ces clients pour la consommation de nuit.

## Analyse de la CWaPE

La CWaPE est d'avis qu'il y a lieu de distinguer deux situations:

1. Le cas d'un client non protégé, et qui ne bénéficie donc pas de la fourniture minimale garantie : la CWaPE est d'avis que, dans ce cas, la programmation d'une charge externe par le GRD est généralement préférable, en tout cas dans un premier temps, à l'installation d'un 2<sup>ème</sup> compteur à budget sur l'exclusif nuit. L'épuisement du crédit du compteur à budget provoquera une auto-coupure du compteur principal ce qui devrait entraîner une réaction rapide du client.
2. Le cas d'un client protégé, disposant de la fourniture minimale garantie : dans ce cas, si une charge externe est programmée dans le compteur à budget du compteur « jour », cela peut aboutir à générer un endettement important du client qui, lorsque le limiteur est actif par suite de l'épuisement du crédit, continue à bénéficier de l'exclusif nuit sans limitation dans le temps.

La CWaPE est d'avis que la CLE devrait pouvoir être saisie dans une telle situation et pouvoir décider si un 2<sup>ème</sup> compteur à budget se justifie en notant bien que ce 2<sup>ème</sup> compteur à budget ne devrait pas permettre de fourniture minimale garantie, ou si un financement particulier de la dette due à l'exclusif nuit peut être envisagé en période hivernale (il s'agirait de chauffage et donc d'une situation comparable à celle qui nécessite l'octroi de cartes gaz en période hivernale).

Le GRD devrait saisir la CLE dès le placement/activation du compteur à budget sans attendre la qualification d'un défaut récurrent de paiement.

### 1.2.4. Utilisation d'un Compteur à budget

#### La facturation sous compteur à budget :

Le client qui dispose d'un compteur à budget ne reçoit plus de factures intermédiaires pour l'énergie concernée.

Cependant, suite au relevé annuel d'index, le client reçoit une facture de régularisation qui tient compte, après déduction des rechargements effectués via la carte du compteur à budget, de la différence entre le tarif contractuel du fournisseur et le tarif programmé dans le système du compteur à budget. Il s'agit d'une conséquence due à une limitation technique du système Talexus qui ne permet pas, actuellement, de programmer l'ensemble des tarifs de tous les fournisseurs.

Le tarif programmé dans le compteur à budget est soit le tarif social pour les clients protégés, soit le tarif maximum (défini selon les arrêtés ministériels fédéraux) pour les clients non protégés.

La réception d'une facture de régularisation annuelle par le client est un problème régulièrement mis en avant car il pose, d'une part, des difficultés de compréhension dans le chef du client (l'émission d'une facture va à l'encontre du principe même de prépaiement) et, d'autre part, de possibles difficultés de recouvrement.

La FEBEG et SPE sont favorables au développement du système véritablement multivendeur<sup>22</sup> afin que le client qui dispose d'un compteur à budget ne reçoive plus de facture de régularisation.

### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis que les compteurs à budget devraient permettre d'éviter l'émission d'une facture de régularisation annuelle.

Dans l'attente d'une évolution technologique qui permette à moyen terme de programmer les tarifs des fournisseurs dans les compteurs à budget, la CWaPE est d'avis de déjà mettre en œuvre cette suppression de la facture annuelle pour les deux catégories de clients qui ne sont pas concernées par les tarifs des fournisseurs:

- Les clients protégés alimentés au tarif social tant par les GRD que par les fournisseurs ;
- Les clients non protégés alimentés par les GRD au tarif fédéral maximum.

Les écarts éventuels entre les tarifs nouvellement entrés en vigueur et ceux programmés dans le compteur à budget mais non encore adaptés, pourraient être considérés comme des obligations de service public à charge des GRD ou fournisseurs selon le cas.

#### 1.2.4.1. Fonctionnalités

##### - Evaluation des fournisseurs :

La FEBEG est d'avis que les clients ne connaissent pas bien les différentes fonctionnalités et attire l'attention sur le fait qu'ils ne réalisent pas que la carte de chargement est strictement personnelle (trop de clients se la transmettent lors d'un déménagement). La FEBEG indique également que le client doit être bien conscient de l'importance du renvoi de sa carte de désactivation contenant les derniers index au GRD.

##### - Evaluation des GRD :

TECTEO estime que « les clients qui s'intéressent à ces fonctionnalités » les connaissent, notamment grâce aux brochures distribuées. ORES indique que des explications et une brochure sont données au client par l'agent qui a réalisé le placement, et que des informations complémentaires sont données au moment où le client « vient chercher sa carte de rechargement dans le bureau d'accueil ».

PBE estime que les clients sont mal informés parce qu'ils ne lisent pas la brochure explicative remise lors de l'installation. PBE propose dès lors de remettre au client, en plus de la brochure, un CD-ROM explicatif.

La Régie de Wavre ne se prononce pas sur le degré de compréhension du client et indique que l'agent qui place le compteur ou qui l'active explique en direct le fonctionnement et remet un mode d'emploi.

L'AIEG indique qu'une fois le compteur placé, ils n'ont jamais de retours négatifs.

L'AIESH estime que les clients n'ont pas une bonne connaissance des fonctionnalités malgré la brochure explicative.

L'ALG indique que la majorité des clients ont une bonne connaissance des fonctionnalités sauf pour ce qui concerne la remise en route du compteur (gaz) après une autocoupure.

L'ALG suggère d'apposer, à côté du compteur, un document plastifié reprenant la procédure de relance de l'alimentation.

<sup>22</sup> le système est déjà multivendeur actuellement dans le sens où les sommes payées aux GRD sont rétrocédées aux différents fournisseurs en fonction de leur clientèle, mais la FEBEG fait ici allusion à un système futur qui permettrait de programmer les tarifs appliqués par les fournisseurs à leurs clients sous compteur à budget

### Evaluation des associations sociales :

Les associations sociales s'accordent pour dire que les clients n'ont pas une bonne connaissance des fonctionnalités de leur compteur à budget.

À titre d'exemple, certains CPAS relèvent que le client protégé n'est pas informé de la possibilité d'utiliser le limiteur de puissance dans le cas où il n'est pas en mesure de recharger sa carte de prépaiement.

En ce qui concerne l'avis des clients utilisateurs, rappelons (voir section IV ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS D'UN COMPTEUR À BUDGET - L'utilisation des compteurs) que 40% des clients non protégés qui disposent d'un compteur à budget ne connaissent pas la fonctionnalité qui empêche le compteur de se couper la nuit et le week-end, que 55% de clients protégés alimentés en électricité par un compteur à budget ne réalisent pas que le limiteur de 10A est activé, et que 76% des clients protégés alimentés en gaz ne savent pas qu'ils peuvent, sur demande, bénéficier de cartes d'alimentation en période hivernale.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis que l'information donnée à l'utilisateur d'un compteur à budget est insuffisante, et propose que l'obligation d'informer le client sur les diverses fonctionnalités soit reprise explicitement dans la législation, en partie pour les fournisseurs et en partie pour les GRD. La CWaPE est également d'avis que les aides spécifiques aux clients protégés (fourniture minimale garantie en électricité, octroi de cartes d'alimentation en gaz, rôle des CLE avec l'importance pour un client de répondre favorablement à une convocation de la CLE) doivent être rappelées par courrier à chaque début de période hivernale.

#### 1.2.4.2. Remboursement de la dette

Lorsqu'un compteur à budget est placé chez un client, la récupération de la dette antérieure au placement dudit compteur ne peut être récupérée via un prélèvement sur les rechargements du client.

En effet, l'article 35 de l'AGW OSP électricité et l'article 37 de l'AGW OSP gaz prévoient que « *le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget* ».

Le principe même du remboursement de la dette via le compteur budget - aisément programmable dans le compteur à budget - a été interdit en Région wallonne dès l'entrée en vigueur de l'AGW OSP du 10 avril 2003 : l'objectif était de dissocier la dette antérieure des prépaiements effectués, afin de permettre au client utilisateur d'un compteur à budget de gérer son budget énergie sur une base nouvelle.

Une exception est cependant prévue pour le remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie, à l'article 41 de l'AGW OSP électricité : « *Le fournisseur d'un client protégé qui a assuré une fourniture minimale garantie audit client peut affecter au maximum 20 % du montant rechargé par le client au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie si celle-ci n'a pas été annulée par la Commission.* »

Les fournisseurs et un GRD - TECTEO sont favorables à la récupération de la dette via une charge externe prélevée sur les rechargements du client. Deux CPAS y sont également favorables, et l'un d'eux précise que « *la récupération de la dette via le compteur à budget est plus facilement supportable financièrement qu'un plan d'apurement dans une société de recouvrement* ».

Ce point de vue n'est toutefois pas partagé par tous les acteurs sociaux. Il faut toutefois souligner l'existence d'une nouvelle règle pratiquée en Région flamande et qui consiste à prévoir un remboursement hebdomadaire maximal de 5 Euros via le compteur à budget dès lors que la dette est inférieure à 750 Euros s'il s'agit d'une dette de gaz ou d'électricité, et un remboursement hebdomadaire maximal de 5 Euros par énergie via les compteurs à budget dès lors que la dette est inférieure à 1000 Euros s'il s'agit d'une dette couvrant les deux énergies. Cette procédure permet le remboursement de la dette (au GRD) en 3 ans maximum via un niveau de montant mensuel qui soit abordable pour une personne davantage précarisée.

Dès lors que la dette cumulée dépasse les seuils mentionnés, celle-ci est débattue en commission LAC afin d'en étudier le financement par un fonds social.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE relève que la transposition en Région wallonne du cadre mis en place en Région flamande pour le remboursement de la dette via le compteur à budget, lequel permet le remboursement de la dette au GRD d'un montant mensuel qui prend en compte la capacité financière d'une personne davantage précarisée, peut constituer un outil d'accompagnement intéressant mais qui ne devrait être activé qu'**en accord avec le client**.

La CWaPE est ainsi d'avis que l'interdiction de rembourser la dette antérieure au placement du compteur à budget via les rechargements de la carte du compteur à budget doit être maintenue dans son principe général, sauf dans le cas du remboursement d'une dette envers le GRD, et moyennant l'accord du client.

#### 1.2.4.3. Auto-coupures

L'enquête réalisée auprès des utilisateurs d'un compteur à budget a révélé que 34% des utilisateurs interrogés ont subi des auto-coupures, que ces coupures durent, dans un tiers des cas, moins d'une heure et surviennent en moyenne 2 à 3 fois par an. Un tiers des utilisateurs d'un compteur à budget en gaz ont cependant eu une auto-coupure qui a duré entre 1 et 2 jours.

Comme mentionné au point 1.1.2. de la présente section, les acteurs sociaux mettent l'accent sur le fait que les auto-coupures limitent l'accès à l'énergie particulièrement pour les personnes précarisées.

En ce qui concerne le compteur à budget en gaz, l'ALG et la FEBEG sont favorables à la mise en place d'un système incitant le client à provisionner pour sa consommation de gaz, de sorte que cette dernière soit répartie sur l'ensemble de l'année et ne soit pas concentrée uniquement sur les mois d'hiver.

Le Centre pour l'égalité des chances précise à cet égard que *« alors que, dans le système classique avec paiement d'acomptes, un ménage étale ses frais de chauffage sur l'ensemble de l'année, un compteur à budget l'oblige à supporter ces coûts au moment de la consommation (...). Les personnes à faible revenus ou qui ne parviennent pas à chauffer leur logement (de mauvaise qualité) se retrouvent confrontées à de graves problèmes. »*

Comme indiqué précédemment, la Fédération des CPAS souhaite que le dispositif des compteurs à budget gaz soit abandonné. Dans le cas où cette revendication ne serait pas suivie, la Fédération demande qu'il soit interdit de poser un compteur à budget gaz en période hivernale et que les CPAS soient informés des situations d'auto-coupures en hiver.

L'ALG relève la complexité de la procédure de remise en route du compteur après une auto-coupure en gaz ; le client doit en effet réaliser un (voire plusieurs) test(s) d'étanchéité avant de relancer son installation.

Parmi les acteurs interrogés, un certain nombre d'entre eux a émis le souhait d'un suivi plus régulier des rechargements du client, afin de détecter des éventuelles situations d'auto-coupures.

Ainsi les fournisseurs demandent davantage de suivi proactif de la part des GRD sur les absences de rechargements, ou autres anomalies relevées (par exemple, une consommation trop importante par rapport aux rechargements du client) et que ces informations puissent être transmises au CPAS de la commune du client.

Il en va de même pour la Fédération des CPAS qui est favorable à la transmission aux CPAS, en période hivernale, de la liste des personnes pour lesquelles aucun rechargement n'a été enregistré pendant 15 jours.

Les GRD qui se prononcent sur cette situation sont favorables à la proposition de la Fédération des CPAS et l'ALG suggère en outre d'envoyer un listing de tous les protégés qui disposent d'un compteur à budget au CPAS.

## Analyse de la CWaPE

La CWaPE considère que les auto-coupures, tant en électricité qu'en gaz, sont problématiques pour les clients précarisés et qu'un élargissement des catégories de clients protégés pourrait améliorer la garantie d'accès à l'énergie par le filet de sécurité que peuvent représenter la fourniture minimale garantie en électricité et l'octroi de cartes d'alimentation en gaz.

De manière générale, tant pour les clients protégés que pour les non protégés, certains paramètres programmables du compteur à budget pourraient être améliorés afin d'éviter les auto-coupures :

- Le crédit de secours pourrait être fixé par la législation (il varie actuellement de 5 à 25 Euros en fonction de critères déterminés distinctement par chaque GRD). A titre d'exemple, il est actuellement fixé en Région flamande à 200 kWh en électricité et 1.000 kWh en gaz<sup>1</sup>;
- Les périodes de non coupures (crédit « nuit ou WE »), dont l'activation relève également du choix de chaque GRD, pourraient être uniformisées et rendues obligatoires.

Lors du colloque du 1<sup>er</sup> avril 2010 organisé par la Fédération des CPAS et portant sur la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, la CWaPE a eu connaissance de la faisabilité d'un monitoring des auto-coupures, monitoring jusque-là réputé impossible.

Un monitoring régulier des rechargements et des auto-coupures est à l'étude et devrait dès lors prochainement être mis en place en concertation avec les GRD et la CWaPE.

Ce monitoring doit permettre au GRD de constater rapidement une absence de rechargement chez un client alimenté par un compteur à budget et, le cas échéant, d'envoyer un listing des clients ainsi identifiés aux CPAS concernés.

En ce qui concerne le compteur à budget gaz, et sans dénier la difficulté du client sous compteur à budget gaz à davantage devoir financer ses consommations en période froide, la CWaPE attire l'attention sur le fait que cette difficulté est propre à tout système de chauffage comme, par exemple, le chauffage au mazout qui demande davantage de remplissages de cuve en cas d'hiver rigoureux.

Pour le chauffage électrique également, le client qui est alimenté sous-compteur à budget, doit, en période hivernale, faire face à des besoins qui nécessitent des paiements plus importants et plus fréquents.

A ce titre, la CWaPE estime que le principe même du compteur à budget gaz ne doit pas être rejeté, mais que des mesures d'accompagnement spécifiques devraient être mises en place pour les clients précarisés, notamment pour ce qui concerne l'octroi de cartes d'alimentation en gaz, octroi dont la procédure doit être optimisée.

La CWaPE insiste à nouveau sur la nécessité de la formation du client à l'utilisation du compteur à budget. Ce besoin de formation, est particulièrement critique pour le compteur à budget gaz pour ce qui concerne sa remise en route après une autocoupure.

<sup>1</sup>) NDLR : ce crédit de secours porté à 1.000 kWh pour le gaz en Région flamande est assez élevé, mais il faut noter qu'aucun système de fourniture minimale garantie, comme l'octroi des cartes gaz en hiver, n'est actuellement en place en Région flamande.

#### 1.2.4.4. Système de rechargement

Les exigences minimales auxquelles le système de rechargement doit répondre sont reprises à l'article 17 §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP électricité et à l'article 18 §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP gaz. Ces dispositions prévoient que « *En concertation avec la « CWaPE » et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du compteur dans chaque commune (...)* ».

Les moyens actuels de rechargement de la carte du compteur à budget à disposition des clients sont les suivants :

- Soit le client se rend dans un bureau d'accueil du GRD ;
- Soit le client se rend au sein du CPAS, dans le cas où ce dernier dispose d'une borne de rechargement ;
- Soit le client recharge la carte de son compteur à budget, au moyen d'une carte Proton, dans une cabine téléphonique publique (Belgacom).

Les clients qui rechargent la carte de leur compteur peuvent le faire, selon le mode et le lieu de rechargement, soit en payant en liquide (24% des rechargements effectués en 2009), soit au moyen d'une carte bancaire ou via Proton pour les cabines Belgacom (76% des rechargements enregistrés en 2009).

Au total quelques 610.000 rechargements ont été enregistrés en électricité en 2009, qui se répartissent de la manière suivante:

- 33% des rechargements ont été effectués dans un bureau d'accueil du GRD ;
- 13% au sein d'un CPAS ;
- 54% via les cabines téléphoniques.

En gaz, quelques 99.800 rechargements ont été enregistrés au cours de l'année 2009, qui se répartissent de la manière suivante :

- 35% via un bureau d'accueil du GRD ;
- 7% au CPAS ;
- 58% via les cabines téléphoniques.

Le rechargement via les cabines téléphoniques s'avère être le moyen le plus utilisé par la clientèle. Il s'agit, d'une part, du mode de rechargement le plus étendu au niveau géographique (au moyen de 3000 points de rechargement en région wallonne) et, d'autre part, du moyen de rechargement le plus accessible en terme d'horaires puisque les cabines sont disponibles 7j/7, 24h/24.

Or, ce système de rechargement est remis en cause suite à l'obsolescence des équipements des cabines, à la disparition progressive des cabines téléphoniques ainsi qu'aux doutes émis quant à la pérennité du système Proton. Les GRD sont dès lors actuellement à la recherche d'un nouveau mode de rechargement qui viendrait remplacer, à terme (avant fin 2011), le système de rechargement via les cabines téléphoniques.

Interrogés sur les exigences minimales que devrait comporter le système de rechargement, les acteurs ont mis en évidence certains éléments qui leur apparaissent essentiels :

- Couverture géographique suffisante
- Accessibilité 24h/24h
- Disponibilité (problèmes de mauvais fonctionnement de cabines téléphoniques par suite de vandalisme)
- Fiabilité
- Garantissant la discrétion
- Simplicité d'utilisation

Les fournisseurs proposent de mettre en place un système permettant de recharger via le homebanking et bancontact. Pour SPE, il serait intéressant de mettre en place un système de recharges de montants déterminés, par fournisseur (système semblable aux recharges prépayées pour les GSM). Ces recharges seraient disponibles dans des points de vente et dans les CPAS, et activables sur base du n° de client.

ORES précise que le système de rechargement doit être compatible avec le système existant (cartes, programme, etc.)

L'AIESH et la PBE proposent comme lieu de rechargement les Points Poste ou les grandes surfaces.

TECTEO propose de faire usage de moyens modernes, tels que les GSM ou Internet.

Pour la Fédération des CPAS, un système comparable à la téléphonie doit être mis en place.

Les clients utilisateurs<sup>23</sup> ont proposé de nombreuses suggestions pour élargir les modalités de rechargement, dont la possibilité de rechargement par Internet (37%), par Bancontact (26%) et par GSM (13%). Selon la société qui a mené l'enquête, Dedicated Research, ces résultats révèlent une réelle demande de la population à cet égard.

### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis qu'une amélioration du système de rechargement actuel, même si ce système est déjà performant, fait partie des conditions permettant au mécanisme des compteurs à budget de répondre aux objectifs demandés.

De nouvelles exigences devraient ainsi être imposées en ce qui concerne la disponibilité (24h/24h) et l'accessibilité géographique (laquelle devrait être améliorée même s'il est vrai que l'accessibilité actuelle - 3000 points - dépasse largement les impositions qui existent pour le moment en Région Wallonne (1 point par commune).

Les coûts induits par le système de rechargement doivent par ailleurs être connus et maîtrisés sur la base d'un niveau de coût accepté par un choix politique.

#### **1.2.5. Désactivation d'un compteur à budget**

Lorsqu'un client demande la désactivation d'un compteur à budget, soit parce qu'il s'agit d'un client qui emménage à une nouvelle adresse où un compteur à budget est actif, soit parce que le client a apuré ses dettes, le fournisseur du client initie une demande de désactivation auprès du GRD.

Il arrive également qu'un client alimenté par un compteur à budget change de fournisseur et demande à son nouveau fournisseur de désactiver son compteur au motif qu'il ne lui est redevable d'aucune dette.

Deux problématiques distinctes sont soulevées dans ce cadre :

- La problématique de la désactivation demandée à l'occasion d'un changement de fournisseur<sup>24</sup>;
- La problématique de la communication des index de la fin de la période de pré-paiement de manière à pouvoir initier une nouvelle période en mode post-paiement.

<sup>23</sup> voir section IV ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS D'UN COMPTEUR À BUDGET - La gestion des recharges

<sup>24</sup> En dehors du cadre prévu à l'article 36 de l'AGW OSP

Concernant la première problématique, et comme déjà mentionné au point 1.1.2 de la présente section, Lampiris est d'avis que la désactivation d'un compteur à budget à l'occasion d'un changement de fournisseur contribue au surendettement du client.

ORES suggère également de maintenir actif le compteur à budget dans le cas où un client, qui utilise un tel compteur, change de fournisseur.

#### **Analyse de la CWaPE**

Les articles 36 (électricité) et 38 (gaz) des AGW OSP limitent clairement la possibilité pour un client final de demander une désactivation de son compteur à budget à la condition du remboursement de sa dette. Or la CWaPE constate que les acteurs du marché interprètent généralement largement les possibilités d'obtenir une désactivation. Selon eux en effet, la désactivation peut aussi bien être demandée par le fournisseur qui est à l'origine du placement du compteur à budget lorsque les dettes ont été remboursées, mais également par un nouveau fournisseur envers lequel le client, de toute évidence, n'a pas (encore ?) de dettes.

La CWaPE estime que cette pratique n'est pas conforme au texte de l'arrêté. La CWaPE estime donc, lorsqu'un fournisseur reçoit une demande de désactivation de compteur et qu'il n'est pas à l'origine du placement de celui-ci, qu'il ne peut faire droit à cette demande que s'il reçoit une attestation émanant du fournisseur créancier certifiant que la dette a bien été apurée. Cette attestation devrait être transmise promptement sur demande du client ou du nouveau fournisseur.

La seconde problématique est soulevée par les fournisseurs qui, ayant introduit auprès du GRD une demande de désactivation, constatent que les index relevés au moment de la désactivation leur parviennent avec retard, et parfois ne leur sont pas communiqués.

Cette problématique trouve son origine dans la méthode utilisée par plusieurs GRD qui, saisis de la demande de désactivation, envoient par courrier la carte de désactivation au client en priant celui-ci de la passer dans son compteur et de la renvoyer ensuite au GRD au moyen d'une enveloppe prépayée. Si le client s'exécute sans problème pour le passage de la carte dans le compteur pour désactiver celui-ci, il ne renvoie pas toujours cette carte au GRD dans les délais requis, voire ne la renvoie pas du tout.

La FEBEG est d'avis que la désactivation doit être réalisée dans un délai court, par l'agent du GRD lui-même de manière à garantir le retour de la carte et donc, la communication au fournisseur des informations nécessaires (index). Les fournisseurs insistent sur la nécessité de la rapidité de communication de ces informations.

SPE propose qu'une caution soit demandée contre remise de la carte de désactivation afin de garantir son retour par le client.

Cette proposition est partagée par l'ALG, TECTEO, et PBE qui suggèrent un montant de l'ordre de 20€ pour la caution.

Chez l'AIEG, la Régie de Wavre et l'AIESH, les agents se déplacent au domicile du client pour réaliser la désactivation. La Régie de Wavre précise toutefois que ceci est possible au vu de leur petite taille.

Pour ce qui en est du délai, l'AIESH, la Régie de Wavre, et ORES indiquent qu'un délai de 48 heures est suffisant pour réaliser l'ensemble des opérations, tandis que l'ALG signale qu'un délai de 5 jours ouvrables est nécessaire pour communiquer la désactivation et les

informations y relatives au fournisseur. À noter que l'AIEG dépend du système Talexus mis en place chez TECTEO, ce qui porte également le délai à 5 jours ouvrables.

Pour la Fédération des CPAS, un délai de 1 jour ouvrable pour la désactivation du compteur à budget est un délai acceptable ou, à défaut, un réseau de bureau d'accueil plus étendu pour faciliter le passage du client dans un bureau afin de retirer la carte de désactivation.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis que la responsabilité de la désactivation des compteurs à budget et de la transmission des index relève des GRD, et qu'il convient que ce dernier, soit se déplace au domicile du client afin de réaliser la désactivation, soit mette en place un système de caution contre remise de la carte de désactivation.

#### 1.2.6. Les CLE

Conformément à l'article 33 ter du décret électricité et à l'article 31 quater du décret gaz, une « Commission locale pour l'énergie », en abrégé une CLE, est constituée dans chaque commune.

La CLE se compose d'un président désigné par le conseil de l'action sociale du CPAS, d'un représentant du CPAS assurant la guidance sociale énergétique, d'un membre du CPAS assurant le secrétariat de la CLE et enfin d'un représentant du GRD, et est amenée à se réunir dans les cas suivants :

- Lorsqu'un client a bénéficié de la fourniture minimale garantie en électricité pendant une période de 6 mois ;
- Pour décider de l'octroi, en période hivernale, de cartes d'alimentation de gaz aux clients protégés qui utilisent un compteur à budget et se retrouvent dans l'incapacité de le recharger ;
- Lorsqu'un client protégé, alimenté par un GRD, n'a pas renouvelé son statut de client protégé ;
- À la demande du client, lorsque sa fourniture a été suspendue suite à une décision de la CLE et qu'il estime que cette situation n'est plus justifiée et dans le cas où le CPAS confirme le bien-fondé de cette demande mais que le GRD n'y a pas donné pas de suite favorable.

À noter que cette dernière possibilité n'a jusqu'à présent pas été activée par un client .

Le fonctionnement actuel des CLE concerne donc uniquement les GRD et les CPAS, puisqu'elles se réunissent, sur saisine du GRD, pour les clients protégés alimentés par ce dernier.

##### 1.2.6.1 Évaluation générale du fonctionnement des CLE

Certains acteurs, comme le Centre pour l'égalité des chances, mettent en avant le rôle important des CLE en matière d'impayés. Le Centre pour l'égalité des chances ajoute que l'enquête sociale doit se baser sur des critères fixes et qu'une harmonisation du fonctionnement des CLE est nécessaire. Il demande également que les autorités investissent des moyens suffisants dans les CLE et qu'une coupure ne soit pas décidée en raison de l'absence du client à la CLE.

La Fédération des CPAS demande que l'obligation de transmettre annuellement un rapport d'activité de la CLE au Conseil communal soit supprimée, car elle alourdit la charge de travail des CPAS.

La Fédération des CPAS souhaite par ailleurs qu'un cadre juridique légal soit donné aux commissions locales pour l'énergie afin que les clients faisant l'objet d'une décision de la CLE puissent bénéficier d'une voie de recours.

Le RWADE préconise, comme alternative au dispositif des CLE, un recours au Juge de Paix. L'ALG suggère que le CPAS envoie une brochure explicative au client lors de toute convocation de CLE.

### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE relève que, hormis la possibilité pour le client de saisir lui-même - et dans certains cas spécifiques - la CLE (voir point 1.2.6.5.), les possibilités de recours sont rendues difficiles du fait que la CLE n'est pas pourvue d'une personnalité juridique propre.

Par ailleurs, La CWaPE est d'avis qu'un outil d'aide à la décision, à destination des membres de la CLE, serait de nature à favoriser un bon déroulement de celle-ci et à accorder les pratiques au sein des différentes CLE, à l'instar du « guide de bonne pratique pour la LAC » mis en place en Région flamande.

La CWaPE propose d'établir un tel guide en concertation avec la Fédération des CPAS et les GRD.

Quant au rapport annuel à transmettre par les CLE au Conseil communal conformément à l'article 33 tel §4 du décret électricité du 12 avril 2001, la CWaPE est d'avis que ce rapport lui soit également adressé.

#### 1.2.6.2 La fourniture minimale garantie

Conformément à l'article 38 de l'AGW OSP électricité, lorsque le client protégé n'alimente pas son compteur à budget, il bénéficie d'une fourniture limitée à 10 ampères pendant 6 mois.

Ensuite, l'article 39 prévoit que « *lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement.* »

En cas de non paiement de la facture établie par le GRD au terme des 6 mois de consommation sous limiteur, et après l'envoi d'une mise en demeure par recommandé, le GRD saisit la CLE.

L'AGW prévoit également que 20% des montants rechargés par le client sur la carte de son compteur à budget peuvent être affectés au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie si celle-ci n'a pas été annulée par la CLE.

La législation, en l'état actuel, prévoit que le client protégé est alimenté par son fournisseur jusqu'à la déclaration en défaut récurrent de paiement et est ensuite transféré vers son GRD. Cependant les pratiques de terrain adoptées en concertation avec les acteurs du marché ont abouti à ce que le client protégé soit transféré (droppé) vers son GRD dès la qualification de défaut de paiement et le placement du compteur à budget et qu'il revient donc au GRD de le déclarer par la suite en défaut récurrent de paiement.

Les raisons pratiques qui ont conduit à l'inapplicabilité du drop d'un client protégé après 6 mois de fourniture minimale garantie proviennent de l'impossibilité technique de déterminer le moment de passage sur fourniture minimale garantie et donc la date de départ des 6 mois sous 2.300 W, justifiant le drop vers le GRD, et l'impossibilité de disposer de l'index lors du passage sous 2.300 W (ce n'est pas le passage par zéro qui est enregistré, mais un passage en crédit de secours).

Cette inapplicabilité du drop proprement dit n'empêche nullement la déclaration de défaut récurrent de paiement par le GRD et donc la saisine de CLE. Cette déclaration doit avoir lieu après constatation du non rechargement pendant une période de 6 mois.

La question se pose de savoir si le bénéfice du limiteur de puissance et son utilisation par le client est de nature, d'une part, à garantir effectivement un accès à l'énergie au client plus précarisé et, d'autre part, à le responsabiliser dans sa consommation d'électricité.

Selon les fournisseurs, le limiteur de puissance *ne provoque plus d'effet réellement contraignant pour le consommateur* dès lors que la puissance est trop importante. Un fournisseur ajoute que *« le solde de la carte pouvant aller en négatif, cela peut décourager l'utilisateur souhaitant recharger son compteur afin de retrouver une puissance de consommation normale »*.

De façon générale, à l'exception de TECTEO pour qui le limiteur de 10 ampères permet de responsabiliser le client (il tente d'apurer la dette pour retrouver la pleine puissance) et lui garantit une sécurité d'alimentation minimale, les GRD sont d'avis que l'utilisation du limiteur de puissance n'est pas responsabilisante pour le client.

Ainsi, ORES souligne que l'utilisation du limiteur (dont la puissance ne doit pas dépasser 10 ampères) garantit un accès à l'énergie mais n'incite pas le client à maîtriser sa consommation, tandis que PBE propose de ramener la puissance de la fourniture minimale garantie à 6 ampères.

Parmi les associations interrogées, le Centre pour l'égalité des chances relève que le bénéfice de la fourniture minimale garantie en Région wallonne concerne une minorité de clients (contrairement à la Région flamande) et, bien que cette fourniture soit une forme de garantie d'accès à l'électricité, que le limiteur à lui seul ne peut aider à responsabiliser. Selon le RWADE la portée de la fourniture minimale garantie est limitée par l'absence de critère de revenu et le manque de suivi par les GRD des ménages qui ne rechargent pas leur carte de prépaiement ce qui engendre des situations problématiques et pénalisantes pour le client, car *« le manque d'information et l'absence de facturation des consommations sous limiteur ont clairement laissé entendre aux ménages concernés que les consommations sous limiteurs étaient gratuites (la saisine de la CLE par le GRD s'est effectuée en moyenne après plus de 21 mois de consommation sous limiteur) »*.

Pour la Fédération des CPAS, la procédure actuelle permet aux clients de *« s'endetter de manière importante et durant des années, pour autant qu'ils interrompent la fourniture minimale garantie au moins une fois sur une période de six mois. »*

Enfin, les CPAS relèvent un manque d'information vis-à-vis des clients sur la possibilité de bénéficier de cette fourniture garantie.

#### Les propositions pour améliorer la procédure de déclaration en défaut récurrent de paiement :

Les GRD proposent de limiter la durée de la fourniture minimale garantie avant déclaration en défaut récurrent de paiement à 2 ou 3 mois et de supprimer la notion de consommation ininterrompue sous limiteur avant de pouvoir saisir la CLE, de sorte que le délai de 3 mois prendrait cours dès la première activation du limiteur, et ne serait pas interrompu par un rechargement en positif du client avant de retomber sur le limiteur. Cette proposition est partagée par un CPAS.

Comme déjà indiqué précédemment, ORES propose également d'informer le CPAS dès qu'une absence de rechargement (par exemple, après 1 mois) est constatée.

La Fédération des CPAS est favorable à cette proposition et suggère que l'envoi de listings au CPAS soit réalisé après 15 jours de non-rechargement.

Le RWADE demande qu'on ne laisse pas un ménage plus de deux mois sans recevoir de factures.

ORES et la Régie de Wavre proposent que, dès lors qu'un compteur à budget est placé chez un client protégé, la fonction du limiteur de puissance ne soit pas automatiquement activée, mais qu'elle ne le soit que sur demande du client, après contact avec son CPAS (ou une demande de réunion de la CLE) qui déciderait de la période d'application du limiteur. ORES suggère qu'un crédit de secours plus important que le crédit actuel soit envisagé.

### **Analyse de la CWaPE**

Il faut d'abord préciser que l'article 39 de l'AGW OSP électricité définit la situation de défaut récurrent de paiement comme celle constatée « *lorsque le client a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture* » sans utiliser le terme « *ininterrompue* ».

La CWaPE est d'avis que la maîtrise de la période sous limiteur est indispensable dans le cadre d'un accompagnement du client protégé, mais que la situation actuelle et les critiques qui en résultent ne peuvent être imputées au principe même de la durée de 6 mois, puisqu'on constate que le délai moyen de saisine de CLE est de plus de 21 mois, ce délai allant même, pour certains GRD, jusqu'à 30 mois. Il n'est pas possible dans ces conditions de dresser un bilan du caractère responsabilisant du client du fait du mécanisme mis en place. La CWaPE est d'avis qu'une période de consommation sous limiteur de 6 mois peut être conservée, mais que le monitoring des rechargements par le GRD doit détecter très rapidement les situations d'absence de rechargement - par exemple après 30 jours sans rechargement - de manière à initier dès ce moment la période de 6 mois au terme de laquelle une CLE doit être prévue, et que l'obligation de facturation de la consommation sous limiteur ne souffre pas d'exception.

Lorsque le client consomme sous limiteur et désire récupérer la pleine puissance, on constate que les GRD appliquent des règles différentes : soit la règle qui oblige le client à d'abord rembourser l'intégralité de la dette contractée sous la fourniture minimale garantie et donc créditer sa carte de rechargement d'un montant supérieur à cette dette pour pouvoir à nouveau consommer en pleine puissance, soit la règle qui affecte 20% du montant que le client a rechargé au remboursement de sa consommation sous 10A, tandis que les 80% restant lui permettront de consommer en pleine puissance, et ainsi de suite jusqu'au remboursement total de sa créance liée au bénéfice de la fourniture minimale garantie. Cette 2<sup>ème</sup> règle est décrite à l'article 41 de l'AGW OSP (remboursement de la dette sous limiteur à raison de maximum 20% du montant rechargé) mais est en principe applicable à la suite d'une décision de la CLE.

La CWaPE est d'avis que cette possibilité pourrait être prévue dès l'activation du limiteur et non pas seulement à la suite d'une décision de la CLE. Cette possibilité est en effet de nature à encourager le client à recharger sa carte, même s'il n'est pas en mesure d'apurer sa dette en une fois.

### 1.2.6.3 L'octroi de cartes d'alimentation en gaz

L'article 40 de l'AGW OSP gaz prévoit que, lorsqu'un client protégé qui dispose d'un compteur à budget n'est plus en mesure de recharger sa carte de prépaiement durant la période hivernale (soit, du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars de chaque année), il en avertit, par écrit, son GRD qui saisit la CLE et lui fournit, dans l'intervalle de la réunion de la CLE, « *des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé.* » Lorsque la CLE se réunit, elle décide de la poursuite ou non de cette fourniture et, en cas de décision positive, d'un montant mensuel de gaz à octroyer au client. Le cas échéant, le client reste redevable de 30 % des consommations octroyées, le Fonds énergie intervenant pour les 70% restants.

Les GRD sont d'avis que la procédure actuelle est non seulement méconnue des clients, mais également complexe. La difficulté de déterminer le montant à charger mensuellement et la charge de travail engendrée (nécessité d'un encodage, mois par mois, par client concerné) est également soulevée.

Les GRD proposent des alternatives au système mis en place :

Ainsi pour l'ALG, il serait plus judicieux de prévoir un montant global à insérer pour l'ensemble de la période avec une déconnexion en fin de la période hivernale.

L'ALG désire également que le GRD puisse envoyer chaque mois au CPAS la liste des clients protégés disposant d'un compteur à budget.

Enfin, l'ALG préconise, outre la remise d'une brochure sur l'aide hivernale lors de tout placement d'un compteur à budget (ré-envoyée dans le cas d'une convocation de la CLE), de mettre en place un système imposant des rechargements tout au long de l'année, avec autocoupure en cas de non respect, de manière à ce que le client provisionne pour sa consommation d'hiver.

ORES suggère un élargissement de l'aide hivernale aux non protégés (cfr point 1.1.2 de la présente section) : « *Sans passer par la CLE, le GRD remet tous les mois au client une carte d'alimentation pour une somme de x € (principe de l'action spéciale). Le client peut donc consommer pour la somme équivalente. Aucun chargement n'est communiqué au fournisseur dudit client. Bien entendu, si le client a besoin de plus pour assurer sa consommation, il pourra effectuer un chargement complémentaire, chargement qui sera par contre communiqué à son fournisseur (principe du multi-vendeur). Lors du relevé annuel, le fournisseur établira la facture de régularisation. Le client sera redevable auprès de son fournisseur de la part de consommation non couverte par des chargements du client*»

Dans le cas où le dispositif des compteurs à budget gaz serait maintenu, la Fédération des CPAS prône l'introduction d'une période de non-déconnexion en hiver, avec intervention de la CLE en cas de défaut de paiement.

Quant au RWADE, la procédure actuelle contraint les ménages en difficulté à faire preuve de leur indigence ce qui limite la portée de la mesure.

Ainsi, à l'exception d'un CPAS pour lequel la procédure est adaptée, tous les répondants s'accordent sur la complexité de la procédure et désirent qu'un système alternatif soit mis en place.

### **Analyse de la CWaPE**

La proposition d'ORES permet ainsi d'assister préventivement le client non protégé, sans être toutefois certain de la pertinence de cette assistance, et accentue le poids de la facture de régularisation qui, pour un compteur à budget, devrait, à terme, pouvoir être supprimée.

Le risque d'une augmentation de l'endettement du client sous compteur à budget est important.

Concernant les propositions de l'ALG, la CWaPE estime que la première proposition de l'ALG visant à prévoir un montant global à insérer pour l'ensemble de la période (au lieu d'un octroi mensuel comme prévu actuellement dans le système d'octroi de cartes en période hivernale) avec une déconnexion en fin de la période hivernale, n'est pas de nature à remplir le rôle d'une fourniture minimale garantie en ce qu'elle peut amener le client à devoir supporter des autocoupures de longue durée à la fin de l'hiver si le crédit ainsi globalement libéré au début de l'hiver ne fait pas l'objet d'une gestion parcimonieuse tout au long de cette période.

La deuxième proposition de l'ALG consiste à remplacer le système d'octroi de cartes d'alimentation par l'obligation pour le client de provisionner une charge supplémentaire pendant la période estivale (par exemple une charge hebdomadaire de 25 €), de manière à constituer une réserve qui serait alors libérée dès le début de la période hivernale, avec dès lors l'occurrence d'autocoupures estivales si le montant chargé n'est pas suffisant. Une telle disposition revient à forcer le client à effectuer des rechargements alors qu'un client précarisé n'a pas les moyens de le faire systématiquement (et « profite » probablement des mois d'été pour assurer d'autres dépenses). Le risque d'autocoupures est dès lors important.

La CWaPE estime que cette proposition pose en outre le problème d'un client dont le compteur à budget a été placé avant ou pendant l'hiver et pour lequel aucune provision n'a encore pu être constituée, et le problème de l'activation soudaine, en début de période hivernale, du crédit constitué, ce qui revient à poser le problème déjà évoqué dans la première proposition.

Il semblerait enfin que la procédure telle que prévue actuellement ne fasse pas, de la part de certains CPAS, l'objet d'une « publicité » suffisante auprès des publics potentiellement concernés ; le CPAS préférant dans certains cas activer d'autres formes d'aide pour lesquelles la procédure est moins lourde et moins complexe (par exemple, une intervention financière soumise au Conseil de l'action sociale) .

La CWaPE est d'avis que le système actuel pourrait être conservé mais devrait être amélioré par les actions suivantes :

- a) Une action de communication axée tant sur le processus que sur les modalités de mise en œuvre
- b) Une action d'aide à la décision des CLE : les CLE sont confrontées à la difficulté d'identifier les besoins du client sur une base mensuelle pendant la période hivernale. Un outil d'aide à la décision (déjà mentionné supra) pourrait être développé en concertation avec la Fédération des CPAS, les GRD, et la CWaPE, et mis à disposition des CLE. Cet outil comprendrait notamment la publication par la CWaPE de consommations standards mensuelles correspondant à plusieurs types d'habitat.
- c) Une augmentation du crédit de secours à programmer dans le compteur à budget.

#### 1.2.6.4 La perte du statut de client protégé

La tenue d'une CLE pour perte du statut de client protégé concerne les clients qui, alimentés par le GRD en tant que fournisseur social, n'ont pas renouvelé leur statut de client protégé auprès du GRD.

Globalement, les acteurs sont d'avis que la procédure appliquée en cas de perte du statut de client protégé est inadaptée, voire inutile.

Il apparaît que bon nombre de ces situations peuvent trouver une solution avant la réunion de la CLE.

Ainsi ORES applique une procédure qui consiste, lors du constat d'un défaut d'attestation du client, à envoyer un listing au CPAS. Cette manière de procéder permet au CPAS de faire valoir le statut de protégé du client, de transmettre l'attestation au GRD ou encore, de détecter un éventuel déménagement ou décès, ... rendant dès lors inutile la tenue de la CLE.

Bon nombre de situations ont ainsi pu être régularisées sans qu'une réunion de CLE n'ait été nécessaire.

En ce qui concerne l'évaluation de la procédure faite par les acteurs, la Fédération des CPAS relève qu'un client protégé est moins protégé qu'un client non protégé, car elle permet une coupure de l'alimentation en hiver s'il perd son statut (tandis qu'un client non protégé qui se retrouverait en fin de contrat en période hivernale et qui n'aurait pas souscrit de nouveau contrat se voit alimenter par le fournisseur X jusqu'à 60 après la fin de la période hivernale, avant qu'une coupure de son alimentation n'intervienne).

Parmi les difficultés relevées par les GRD, on peut citer le fait que les clients ne réagissent pas aux courriers qui leur sont envoyés ou encore le fait qu'une perte du statut de client protégé est plus facile à gérer dans le cas où le client est alimenté par un fournisseur commercial, puisque dans ce cas elle n'engendrera pas de réunion de la CLE avec une possibilité de coupure de son alimentation, mais simplement un changement de tarif sans interruption possible de l'alimentation. Enfin, la procédure de saisine de CLE pour les protégés alimentés par le GRD qui perdent leur statut concerne une minorité de cas puisqu'une grande partie des situations peuvent être résolues grâce aux contacts préalables avec le CPAS.

Au niveau des alternatives proposées, la majorité des GRD suggère de supprimer la nécessité d'une réunion de la CLE et de mettre en place une procédure équivalente à une procédure de « fin de contrat », permettant de procéder à la coupure dans le cas où le client n'aurait pas souscrit de contrat auprès d'un fournisseur au terme du délai de deux mois suivant le courrier de non renouvellement adressé au client, ou un passage en fourniture X au terme de ce délai.

ORES propose d'adapter la législation sur la base de son initiative d'envoi de listings aux CPAS dans le but de solutionner les situations - ce qui est soutenu par le Fédération des CPAS pour autant que ces listings soient envoyés à titre informatif et qui demandent à ce que les CLE soient déchargées de cette mission. La Fédération des CPAS demande cependant qu'aucune coupure ne puisse avoir lieu en hiver en cas de perte du statut de client protégé.

ORES s'interroge sur la possibilité de *la mise en place d'un système équivalent au SOCTAR pour le régional, ce qui éviterait de la lourdeur administrative pour toutes les parties concernées (CPAS, client, GRD, médiateur,...) et l'interaction des procédures entre les protégés.*

### **Analyse de la CWaPE**

Le problème de la perte du statut de client protégé pourrait être résolu sans devoir être traité par la CLE en considérant que lorsqu'un client est alimenté par le GRD pendant une durée définie par une obligation de service public à caractère social, son éligibilité est temporairement suspendue. Lorsqu'il s'agit d'un client protégé, et qu'il perd ce statut, son éligibilité sort à nouveau tous ses effets, et il est invité à signer un contrat avec un fournisseur de son choix ; s'il ne choisit pas un fournisseur endéans un délai fixé, il est transféré chez le fournisseur désigné.

La réactivation de ce principe, déjà prévu par le décret mais dans un contexte différent, permet à la fois de ne pas devoir soumettre le problème à la CLE, et de ne pas devoir envisager de coupure d'alimentation.

#### 1.2.6.5 La demande de réouverture du compteur

Il apparaît que cette procédure, organisée par l'article 6 decies de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003, entrée en vigueur le 15 juin 2008, n'a jusqu'à présent jamais été activée.

La volonté du législateur était de permettre une voie de recours au profit du client contre une décision de coupure prise par une CLE. À cet égard, et comme indiqué plus haut, la question du statut juridique de la CLE, et dès lors, des possibilités de recours en justice contre ses décisions, est régulièrement soulevée par les CPAS.

D'autre part, les CPAS sont d'avis qu'il ne leur revient pas de juger du bien fondé de la demande du client, mais que cette appréciation devrait être laissée aux GRD.

### **Analyse de la CWaPE**

En ce qui concerne la demande des CPAS de laisser au GRD l'appréciation de juger du bien-fondé de la demande du client, la CWaPE ne s'oppose pas à ce que cette obligation revienne au GRD, mais entend s'assurer que l'information sera correctement donnée au client en ce qui concerne la suite de la procédure, la possibilité de saisir la CLE et la manière de procéder pour ce faire.

#### 1.2.6.6 Étendue des missions des CLE

Les cas dans lesquels une CLE est amenée à se réunir ont été présentés plus haut. La question de l'opportunité de réunir une CLE dans d'autres types de situations a été posée aux GRD et aux associations, et diverses propositions ont été formulées.

L'ALG est demandeuse d'un passage en CLE lors de tout défaut de paiement, avant une pose de compteur à budget. En cas de défaut de paiement avéré, la CLE pourrait statuer

sur une suspension de la fourniture, avec un transfert vers le GRD et la négociation d'un plan de paiement éventuel (avec une possibilité de réunir une nouvelle CLE en cas de non respect du plan de paiement). Dans le cas où la CLE reconnaît que le défaut de paiement n'est pas avéré, le client resterait alimenté par son fournisseur. Cette proposition suppose que le GRD représenterait le fournisseur à la CLE avec, en contrepartie, un renoncement du fournisseur à 30% de sa créance destinée à couvrir les frais de gestion encourus par le GRD. Dans le cas où il s'agit d'un client alimenté par son GRD et déclaré en défaut de paiement, la CLE déciderait soit d'une intervention financière, soit de la coupure. ORES demande à ce que les CLE puissent être saisies dans le cas de dettes non réglées pour l'exclusif nuit par un client sous compteur à budget.

Pour le Centre pour l'égalité des chances, les missions de la CLE devraient être élargies de manière à permettre « *d'octroyer des plans de paiement, de bénéficier d'une médiation de dettes, de bénéficier d'un accompagnement actif du CPAS* ».

Selon les CPAS, une CLE devrait se réunir en cas de refus de placement de compteur à budget ou avant toute coupure ou encore, en cas de défaut de paiement en gaz dans le cas où le mécanisme des compteurs à budget gaz est abandonné. La CLE devrait se réunir dans ce cas pour tous les clients résidentiels - protégés ou non - en défaut de paiement en gaz. Pour ce dernier cas, la Fédération des CPAS propose l'arbre décisionnel suivant :

La saisine de la CLE nécessiterait de réunir deux conditions :

- Tout d'abord l'existence d'une dette réelle (relevé d'index et émission d'une régularisation) supérieure à un montant plancher (à déterminer), lequel serait plus faible pour les clients protégés. En deçà de ce montant, le GRD aurait l'obligation d'octroyer un plan de paiement dont le nombre minimum de mensualité serait fixé ;
- La réalisation de démarches préalables par le client.

En-deçà du montant plancher déterminé, le fournisseur aurait l'obligation d'octroyer un plan de paiement, dont les modalités minimum seraient définies. Au-delà de ce montant plancher, la CLE se réunirait pour trouver une solution quant au paiement de la dette globale du client. Le non respect du plan de paiement conduirait à la coupure de l'alimentation du client. La mise en place de cette proposition nécessiterait que la mission des CLE soit étendue aux fournisseurs.

Enfin, un CPAS suggère qu'une CLE soit réunie en cas de litige du client avec son fournisseur.

### **Analyse de la CWaPE**

Concernant la proposition de l'ALG la CWaPE s'interroge sur la praticabilité d'un tel mécanisme : en 2009 il y a eu 70.000 demandes de placement d'un compteur à budget électricité pour 14.000 placements effectifs, et 40.000 demandes de placement d'un compteur à budget gaz pour 9.000 placements effectifs.

La suggestion des CPAS de réunir les CLE préalablement à toute coupure pour raison de refus de placement pose également des difficultés organisationnelles considérables.

La CWaPE constate une convergence des avis des acteurs sociaux et des GRD d'intervenir structurellement dans la procédure en amont des coupures pour refus de paiement de manière à pouvoir en valider les raisons.

La CWaPE estime que les missions des CLE peuvent être étendues à des clients non protégés mais doivent impérativement concerner des clients alimentés exclusivement par les GRD.

## 1.2.7. Alimentation des clients protégés fédéraux et régionaux

### 1.2.7.1 Les catégories de clients protégés

Les catégories actuelles de clients protégés sont définies, d'une part, par les autorités fédérales<sup>25</sup> et, d'autre part, par l'autorité régionale<sup>26</sup>.

Les catégories de clients protégés au niveau fédéral sont les suivantes :

*Le bénéficiaire de l'une des allocations ou aides suivantes :*

- Le revenu d'intégration institué par la loi du 26 mai 2002 ;
- Le revenu garanti aux personnes âgées et la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- Une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, selon la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
- Une allocation d'intégration (en tant que handicapé appartenant aux catégories II, III ou IV) selon la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
- Une allocation d'aide aux personnes âgées en vertu des articles 127 et suivants de la loi du 22 décembre 1989 ; ;
- Une allocation de handicapé à la suite d'une incapacité permanente de travail ou d'une invalidité d'au moins 65 % en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocation aux handicapés;
- Une allocation pour l'aide d'une tierce personne fonction de la loi du 27 juin 1969; Une avance, accordée par le CPAS, relative à toutes les catégories énumérées ci-dessus ;
- Une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale ;
- les enfants qui sont atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% (allocations familiales supplémentaires)<sup>27</sup>;
- Un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral sur la base des articles 4 et 5 de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS<sup>28</sup>.

Les catégories de clients protégés au niveau régional sont les suivantes :

*Le bénéficiaire de l'une des allocations ou aides suivantes :*

- Une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS ;
- Un suivi assuré par un centre de médiation de dettes ou un médiateur de dettes.

La FEBEG, l'ALG ainsi que la Fédération des CPAS sont favorables à une harmonisation des catégories fédérales et régionales de clients protégés.

Cette extension des catégories fédérales aux catégories régionales permettrait de faciliter le traitement et la gestion de la clientèle protégée et garantirait l'alimentation au tarif social de tout client protégé qui a fait valoir son droit.

---

<sup>25</sup> Catégories énumérées dans les arrêtés ministériels du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz/d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire et dans la loi-programme du 27 avril 2007.

<sup>26</sup> Catégories énumérées dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

<sup>27</sup> Cette catégorie a été ajoutée aux catégories fédérales par l'AR du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique du tarif des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, arrêté qui se réfère à la loi-programme du 27 avril 2007 pour les catégories bénéficiaires.

<sup>28</sup> Cette catégorie a également été ajoutée aux catégories fédérales par l'AR du 28 juin 2009. Il faut dès lors remarquer que cette catégorie, qui était auparavant une catégorie de clients protégés régionaux, est maintenant reprise au niveau fédéral.

En ce qui concerne la définition d'une catégorie supplémentaire de clients protégés, l'ALG est favorable à une extension du statut de client protégé en retenant la notion de revenu (par exemple sur base du statut OMNIO) ou de pourcentage du revenu alloué aux dépenses énergétiques.

TECTEO est favorable à la prise en compte d'un type de client « précarisé » défini sur base de revenus modestes bénéficiant de protections plus importantes au travers d'OSP spécifiques, indépendamment de l'octroi du tarif social (possibilité pour le client qui rencontre des difficultés de se faire reconnaître protégé afin de bénéficier de mesures spécifiques).

Quant à ORES, ce GRD est favorable à un élargissement des critères d'octroi du statut de client protégé sur base du revenu ou d'autres critères permettant au client de bénéficier d'une guidance énergétique.

Les fournisseurs ne se sont pas exprimés à ce sujet.

Les CPAS dans leur ensemble demandent à ce que le statut de protégé puisse être étendu sur base des revenus, et suggèrent que le niveau de revenu OMNIO soit retenu comme critère d'octroi du statut. Ainsi, comme l'indique la Fédération des CPAS, de nombreuses personnes ne peuvent bénéficier du statut de protégé alors que leur revenu n'est pas ou peu supérieur à celui des catégories reconnues.

Les associations sociales sont également demandeuses d'une extension du statut de client protégé sur base d'un critère tenant compte du revenu. Le RWADE propose comme revenu de référence les montants pris en compte dans l'octroi d'un logement social.

#### 1.2.7.2 La fourniture des clients protégés

Actuellement, le client protégé - qu'il relève d'une catégorie fédérale ou régionale - a le choix d'être alimenté par le fournisseur de son choix ou par un GRD, tant qu'il n'est pas en défaut de paiement. Dès lors que le client protégé est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur, il sera droppé chez son GRD qui assurera son alimentation.

En dehors de toute situation de défaut de paiement, si le client ressort d'une catégorie fédérale de client protégé, il bénéficiera de l'application du tarif social qu'il soit alimenté par un fournisseur commercial ou par son GRD. Par contre, si le client relève d'une catégorie régionale de client protégé, il ne bénéficiera du tarif social que pour autant qu'il soit alimenté par son GRD.

Au total en 2009, le nombre de clients protégés, fédéraux ou régionaux, représentait 6,3% de la clientèle résidentielle en électricité et 7,6% de la clientèle résidentielle en gaz.

Par contre, le nombre de clients protégés bénéficiant du tarif social s'élevait à 5,25% du total des clients résidentiels en électricité et à 6,2% du total des clients résidentiels en gaz.

Ainsi, et bien que le nombre de clients disposant du statut de protégé augmente, le nombre de clients bénéficiant du tarif social s'inscrit, lui, en retrait et il apparaît que le nombre de clients protégés régionaux ne cesse de croître mais qu'une part non négligeable de ces clients est alimentée par un fournisseur commercial, lequel, comme expliqué précédemment, n'est pas obligé de leur appliquer le tarif social.

Alors que les acteurs sociaux interrogés ainsi que la majorité des GRD (à l'exception de 2 d'entre eux) sont favorables à une alimentation de tous les protégés par le GRD, la FEBEG n'y est pas favorable (discriminant et contraire à l'esprit des directives européennes selon les fournisseurs), à l'exception des clients protégés régionaux, pour lesquels une fourniture

systématique par le GRD permettrait de leur garantir l'application du tarif social.

Pour les CPAS, l'alimentation des protégés par le GRD entraîne une meilleure protection de ces clients ainsi qu'une simplification des procédures, une meilleure compréhension et un gain de temps. Certains CPAS mettent en avant une collaboration accrue avec le GRD, qui remplit un rôle plus social.

Pour l'ALG, le client protégé n'a pas d'intérêt à être alimenté par un fournisseur commercial et les GRD sont mieux outillés pour traiter ce type de clientèle. Il conviendrait en outre que le client reste alimenté par le GRD tant qu'il présente une dette chez ce dernier.

Pour ORES, le drop du protégé auprès du GRD et le maintien de l'alimentation par celui-ci entraîne une meilleure protection sociale des clients, évite de créer des dettes auprès de plusieurs fournisseurs et engendre une procédure de défaut de paiement simplifiée. Cependant cela entraînerait des coûts pour le GRD, un risque financier non partagé avec les fournisseurs, et une stigmatisation des clients (client GRD= mauvais payeur?) sans compter que ces derniers n'auraient plus la possibilité de choisir un fournisseur.

Un certain nombre d'acteurs (parmi les fournisseurs et GRD) propose comme alternative la mise en place d'un fonds régional qui permettrait aux fournisseurs d'alimenter les protégés régionaux au tarif social.

Enfin, nombre d'acteurs, comme la Fédération des CPAS et certains GRD, sont d'avis qu'aucuns frais de rupture de contrat ne devraient être appliqués lorsqu'un client protégé, alimenté par un fournisseur, demande à être fourni par son GRD.

Seuls le RWADE et le CRIOC n'avancent pas de position tranchée sur la question ; pour ce dernier l'opportunité d'alimenter tous les protégés par le GRD est à étudier dans un cadre plus large en regard des coûts et de leur prise en charge par la collectivité au lieu des fournisseurs.

## **Analyse de la CWaPE**

### L'alimentation des clients protégés

Malgré les démarches d'information (édition et envoi de brochures explicatives) qui ont été réalisées à destination de la clientèle résidentielle pour informer les clients protégés de leurs droits à obtenir le tarif social pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, les chiffres à disposition de la CWaPE démontrent que ces différentes démarches n'ont pas ou pas encore atteint l'objectif escompté et que d'autres mesures devraient être envisagées pour garantir une alimentation au tarif social des clients protégés régionaux.

La CWaPE est ainsi d'avis qu'un transfert systématique de la clientèle protégée régionale vers le GRD serait de nature à résoudre cette difficulté liée au statut régional du client protégé et à permettre à ces clients de bénéficier systématiquement du principal avantage que leur octroie leur statut de protégé : le tarif social. La CWaPE est en outre d'avis que ces clients n'ont pas d'intérêt à rester dans le marché libéralisé dès lors que leur GRD est en mesure de leur octroyer le tarif social et mieux à même de les accompagner en cas de difficultés. La CWaPE est cependant d'avis que cette alimentation systématique par le GRD doit se limiter aux seuls protégés régionaux, les protégés relevant d'une catégorie fédérale pouvant bénéficier du tarif social tant chez un fournisseur commercial que chez un GRD et, en cas de difficultés de paiement, se retrouvant de facto alimentés par leur GRD.

### L'étendue des catégories de clients protégés

La CWaPE est d'avis que les catégories régionales de clients protégés doivent être élargies de manière à cibler davantage les personnes ayant de faibles revenus et donc, les personnes les plus susceptibles de se retrouver en difficulté pour assurer le paiement de leurs factures d'énergie.

En effet, il apparaît que certaines personnes, alors même que leur revenu est inférieur aux revenus des catégories actuelles de clients protégés, ne peuvent prétendre au bénéfice de ce statut. À contrario, certaines catégories concernent un nombre extrêmement limité de bénéficiaires. L'élargissement du statut de client protégé sur base d'un critère tenant compte du revenu permettrait de mieux atteindre l'objectif du statut de client protégé, qu'il s'agisse de l'octroi du tarif social ou de mesures spécifiques mises en place pour cette catégorie de clients. Ceci est renforcé par le constat que la majorité des clients en défaut de paiement sont des clients non protégés.

La CWaPE est ainsi favorable à une extension du statut de protégé sur base des revenus du client et ce, quelque soit sa situation (salarié, chômeur, indépendant, invalide, ...) et propose de poursuivre la réflexion sur la base de critères tels que le statut OMNIO (à noter que ce dernier ne comprend pas le statut BIM) ou le revenu pris en compte pour l'octroi d'un logement social ; le choix de l'un ou l'autre critère, tenant notamment compte des coûts engendrés, relève d'un choix politique.

À titre d'information, au 01/04/2010, on dénombrait 272.572 bénéficiaires du statut OMNIO pour l'ensemble de la Belgique, pour un potentiel maximal estimé (Etude INAMI 2007) à 850.000 bénéficiaires au niveau national. En affectant 40% de ce potentiel à la Région wallonne, le potentiel s'élèverait à 340.000 bénéficiaires. A noter que certaines catégories actuelles de clients protégés se retrouvent déjà dans le statut OMNIO) et que le plafond pour en bénéficier est établi à 14.778,26€ (maximum de l'année précédente), augmenté de 2.735,85€ par personne supplémentaire dans le ménage. Compte tenu de ce que le nombre de clients protégés (électricité) s'élève environ à 100.000, dont 20.000 protégés régionaux, il paraît vraisemblable que l'extension du statut de protégé aux bénéficiaires du statut OMNIO devrait aboutir à court ou moyen terme à concerner au moins 100.000 protégés régionaux supplémentaires.

En ce qui concerne le revenu pris en compte pour le bénéfice d'un logement social, il s'agit des revenus annuels imposables (dernier avertissement extrait de rôle) fixé à 24.100 € maximum pour un isolé et 30.100 € pour un ménage, majorés de 2.200 € / enfant à charge. La société de logement tient compte des revenus actuels s'ils sont supérieurs ou inférieurs de 15% au moins. La CWaPE ne dispose pas d'estimation du nombre potentiel de clients qui pourraient être concernés par une telle mesure.

## 2. Analyse de la problématique des refus de placement

Dans cette 2<sup>ème</sup> partie de la section consacrée à l'évaluation des mesures sociales en Région wallonne, la CWaPE analyse de manière plus spécifique la problématique des refus de placement de compteurs à budget au regard des 5 objectifs d'évaluation de la présente étude, soit l'accès à l'énergie, la maîtrise des consommations, la lutte contre l'endettement, le marché concurrentiel, et la maîtrise des coûts.

### 2.1 Demandes de placement d'un Compteur à budget

**Le nombre de demandes de placement** d'un compteur à budget est passé successivement de 27.000 en 2007, à 57.000 en 2008, et à 70.000 en 2009 pour l'électricité.

Pour le gaz les demandes sont passées de 16.000 en 2008 à 39.500 en 2009 (les premiers compteurs à budget gaz ont été mis sur le marché en mi-2008).

Cette augmentation est significative de plusieurs phénomènes :

- les retards de paiement des clients sont en croissance ;
- les fournisseurs ont appliqué la procédure de demande de placement d'un C à B avec davantage de rigueur compte tenu, notamment, du fait qu'une rapide mise en œuvre de la demande de placement accélère la récupération des créances avant même le placement du compteur à budget.

Les suites réservées aux demandes de placement sont les suivantes :

- 20% de compteurs sont effectivement placés ;
- 56% des demandes sont annulées par suite du paiement de la dette au cours de la procédure de placement ;
- 3% des demandes sont abandonnées pour des raisons diverses (changement de fournisseur, déménagement problématique, ...)
- 20% des demandes aboutissent à un refus de placement (le refus peut être explicite ou implicite) ;

On constate ainsi que plus d'une demande sur deux aboutit à la récupération de la créance.

### 2.2 Coupures pour refus de placement

**Le nombre de coupures en électricité** pour raison de refus de placement d'un compteur à budget est important et son augmentation depuis 2007 est problématique.

<b>Compteurs à budget électricité</b>	2007	2008	2009
Nombre de demandes introduites	26.900	56.900	70.000
Nombre de refus de placement	9.100	13.800	14.890
Pourcentage de demandes refusées	34 %	24 %	21 %
Nombre de coupures pour refus de placement	493	3.181	5.729
Pourcentage de refus menant à une coupure	5 %	23 %	38 %

Pour mémoire, le nombre de coupures 2007 en gaz pour raison de non paiement (pas de compteur à budget gaz en 2007) s'élevait à 2.989.

En Région flamande, le nombre de coupures, tous motifs confondus, s'est élevé pour l'électricité à 923 en 2009, et à 1.429 en 2008, et pour le gaz à 3.122 en 2009 et à 3.387 en 2008. La légère diminution du nombre de coupures pour le gaz entre 2008 et 2009 est attribuée par la VREG à l'introduction progressive des compteurs à budget gaz au cours de l'année 2009. La VREG indique également que le nombre de coupures d'électricité est limité de par l'utilisation même des compteurs à budget.

Interrogée quant aux raisons du faible nombre de refus de placement de compteurs à

budget en région flamande, la VREG avance que les coupures pour raison de refus de placement sont préalablement soumises à la LAC - équivalent de la CLE en Région wallonne - et que la réunion de la LAC permet de distinguer les véritables entraves à l'accès au compteur de ceux motivés par une incompréhension du client quant au fonctionnement du système. La VREG ajoute qu'elle constate depuis quelque temps une nette amélioration dans l'acceptation du compteur à budget en région flamande.

L'enquête sur les compteurs à budget menée auprès des clients utilisateurs en Région wallonne a également mis en avant que les clients ayant dans un premier temps pensé à refuser le placement du compteur à budget, attribuaient leur première réticence d'abord à une méconnaissance du système des compteurs à budget, et ensuite à un litige avec leur fournisseur

Le CPAS de Bastogne précise que les clients refusent également par crainte de ne pas disposer de l'argent nécessaire et donc d'être privé d'énergie.

Tant les CPAS et associations sociales que les fournisseurs et la plupart des GRD, mettent l'accent sur le manque de compréhension du client quant au fonctionnement du mécanisme mis en place malgré les informations déjà diffusées. Plusieurs acteurs relèvent que les clients ne s'imaginent pas que leur fourniture peut être coupée en cas de refus du compteur à budget ; ces clients pensant qu'il est légalement interdit de couper la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

L'AIEG parle d'une bonne compréhension mais de la non-acceptation de la procédure.

L'AIESH communique que les clients comprennent bien la procédure mais ne donne pas de commentaire particulier.

PBE cible une réticence plus spécifique relative à l'utilisation du système Proton pour le rechargement dans les cabines téléphoniques, réticence qui motive les refus de certains.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis que cette incompréhension ne semble pas pouvoir être uniquement comblée par des actions de communication/sensibilisation, mais bien également par la recherche d'une réponse structurelle au travers de la procédure de placement.

### 2.3 Refus de placement

Parmi les demandes aboutissant à une qualification de **refus** de placement, soit environ 14.000 en 2009, il est vraisemblable que cette qualification soit, dans bon nombre de situations, inappropriée<sup>29</sup>.

La proportion de ces erreurs de qualification de procédure n'est pas connue, mais son existence est confirmée à la fois par les GRD et par la Fédération de CPAS.

Cette erreur devrait être moins fréquente en Région flamande puisque la coupure pour raison de refus de placement est soumise au préalable à l'avis de la LAC qui, si la problématique est soulevée, peut donner un avis sur la procédure à suivre.

On observe ainsi qu'une réponse structurelle (avis préalable de la LAC) permet de diminuer les erreurs de confusion de procédure.

Parmi les demandes aboutissant à une qualification de **refus** de placement, il apparaît que certains refus pourraient s'expliquer par la poursuite de la procédure bien que le client dise avoir apuré sa dette, et estime ainsi que le compteur à budget ne doit plus être placé.

<sup>29</sup>Certaines demandes qui sont bien initiées par le fournisseur à la suite d'un défaut de paiement, proviennent en réalité d'un déménagement non communiqué, et doivent donc en fait être qualifiées de « déménagement problématique » pour déboucher sur une procédure adhoc (procédure MOZa). L'erreur n'est pas toujours décelable par le GRD avant la coupure.

Si cet apurement a eu lieu dans les délais fixés par la législation c'est-à-dire au plus tard dans les 5 jours ouvrables qui suivent l'envoi par le GRD de la lettre recommandée qui prévient le client qu'à la suite d'un premier passage infructueux le GRD procédera à la coupure de l'alimentation, l'annulation de la demande de placement pourra avoir lieu.

Si l'apurement est soit incomplet, ou s'il a lieu après ce délai de 5 jours ouvrables, il ne sera plus possible d'éviter le 2<sup>ème</sup> passage qui donnera lieu à la coupure (ou au placement du compteur si le client l'accepte à ce moment).

Dans les faits il apparaît que le 2<sup>ème</sup> passage prévu par la procédure pour la coupure (ou pour une 2<sup>ème</sup> possibilité de placement du compteur à budget comme quasi tous les GRD le pratiquent d'initiative) a rarement lieu endéans le délai global des 40 jours calendrier prévus dans la procédure. A ce moment le GRD devient le fournisseur X du client jusqu'à ce 2<sup>ème</sup> passage pour placement ou coupure. Il peut arriver que ce 2<sup>ème</sup> passage ait lieu plusieurs mois après le 1<sup>er</sup> passage, ce qui entraîne une situation difficile, pour ne pas dire malsaine, où le GRD, devenu fournisseur X du client, a le droit de couper l'alimentation lors de ce 2<sup>ème</sup> passage, et où le client qui aurait apuré ses dettes endéans les délais requis (ou avec un peu de retard...) mais pour lequel le fournisseur aurait tardé ou omis de lancer la demande d'annulation, ne peut pas comprendre la lenteur de la procédure et se retrouve coupé sans réaction possible.

La CWaPE est d'avis que cette difficulté tient à la complexité du système mis en place.

D'ailleurs dans son avis CD-8b25-179' du 22 février 2008, en page 9, la CWaPE avait déjà attiré l'attention du Gouvernement wallon sur la complexité croissante du modèle wallon, sur les effets dommageables que peuvent dès lors subir les clients (en matière de coupure abusive ou erreurs de facturation). L'impact financier qui en découle a quant à lui fait l'objet de mesures correctives (indemnisations pour coupure abusive) dans le décret du 17 juillet 2008.

Parmi les demandes aboutissant à une qualification de **refus** de placement, il est également possible, sinon vraisemblable, que certains refus soient des refus explicites du client pour une raison de contestation de facture ou des montants réclamés, et non pour raison de mauvaise volonté. Certaines de ces contestations peuvent même faire l'objet d'une saisine du médiateur régional et/ou fédéral. Dans le cas d'une saisine du médiateur régional, la procédure de placement du compteur à budget n'est pas automatiquement suspendue.

La Fédération des CPAS demande à ce qu'un refus motivé puisse, dans certaines conditions, suspendre la procédure de placement du compteur à budget. Cette possibilité est également appuyée par l'ALG et TECTEO dès lors qu'un dossier est introduit auprès d'un service de médiation.

Dans toute une série de situations particulières, le client refuse le compteur à budget car ce dispositif ne convient pas à sa situation personnelle : c'est le cas par exemple d'une personne avec un handicap, d'une personne avec de grosses difficultés de mobilité, personne âgée, qui fait l'objet d'une hospitalisation, d'un séjour à l'étranger, ...

La Fédération des CPAS demande ainsi à ce qu'un refus puisse être motivé par des situations sociales particulières pour lesquelles un déplacement vers une borne de paiement est malaisé.

Pour les GRD :

- AIEG : suivant les dires de leurs agents, *« il s'agirait souvent d'un litige de leur facturation, ou d'acomptes mal adaptés pour lesquels il y aurait refus de révision en cours d'exercice »*.
- ALG suggère : *« Si une contestation justifiée dans le chef du client est introduite par écrit auprès du fournisseur, interruption de la pose de compteur à budget; si cette contestation n'est pas justifiée, permettre la reprise de la procédure. Pouvoir réclamer des indemnités aux fournisseurs si les procédures ne sont pas justifiées (déplacements/traitements administratifs inutiles) »*.
- TECTEO : *« ...nous souhaitons une étape supplémentaire dans les procédures OSP pour*

*donner aux URD un cadre légal de protection quand le bien fondé d'une créance est contesté ».*

L'objectif serait de distinguer certains refus qui pourraient être recevables de ceux qui consisteraient en un refus de donner un accès normal au compteur - c'est d'ailleurs de ainsi que le refus de placement est qualifié dans la législation flamande.

La mise en œuvre d'une telle qualification de refus de placement nécessite toutefois l'habilitation préalable d'un organe tel que la CLE à statuer sur la recevabilité de la contestation introduite par les clients du GRD, ainsi que, pour les clients des fournisseurs, la modalisation d'une procédure spécifique d'introduction d'une contestation.

Parmi les demandes aboutissant à une qualification de **refus** de placement, il faut encore évoquer :

- La crainte des clients de devoir financer le coût de placement du compteur à budget alors que leur situation financière est déficiente ;
- La crainte de ne pas disposer des budgets suffisants pour charger le compteur, crainte mélangée au sentiment, parfois solidement ancré, « que ce n'est pas possible qu'une coupure ait lieu » ;
- La conséquence d'une pratique fréquemment constatée dans les milieux précarisés et qui consiste à ne pas se rendre à la Poste pour retirer un envoi recommandé ; les avertissements successifs de la mise en demeure pour non paiement et de la décision du placement d'un compteur à budget ne sont dès lors pas connus.

Un motif général de refus régulièrement mis en avant, motif qui recoupe vraisemblablement beaucoup d'autres motifs, résulte de la mauvaise image du compteur à budget auprès de la clientèle résidentielle.

Le compteur à budget semble encore trop souvent perçu comme une punition, voire, comme indiqué par l'ALG en ce qui concerne sa clientèle protégée, comme une agression.

Les fournisseurs mettent en avant le fait que beaucoup de clients commencent à réagir au moment où la menace de placement d'un compteur à budget se précise, alors que, selon SPE : *« les avertissements répétés préalables (rappels, mises en demeure, ...) ainsi que l'octroi de plans de paiements non respectés demandent beaucoup d'investissements au fournisseur sans résultat probant »*. La FEBEG ajoute que *« les différentes étapes de la procédure permettent amplement au consommateur de réagir avant le placement du CâB. Si le client conteste ses factures (et ne paie pas), il lui suffit de s'expliquer afin d'éclaircir la situation avec son fournisseur. Il nous paraît normal de responsabiliser le client se trouvant dans cette situation qui doit réagir durant le laps de temps qui lui est imparti »*.

La CWaPE constate que ces avis émis par les fournisseurs se retrouvent ainsi en opposition avec ceux émis par les CPAS, associations sociales, et les clients eux-mêmes, concernant les contestations non prises en compte, les erreurs de fonctionnement du mécanisme, et les difficultés de communication entre clients et fournisseurs. La Fédération des CPAS et les autres associations sociales parlent plus volontiers de responsabiliser les fournisseurs....

Parmi les demandes aboutissant à une qualification de **refus** de placement, il faut finalement évoquer les véritables entraves au placement du compteur à budget telles que le refus d'ouvrir ou de laisser entrer, ou tout simplement les absences répétées lors de chaque passage annoncé par le GRD.

C'est réalité pour répondre à ce type d'attitude que le législateur a prévu de permettre une coupure.

En conclusion de cette analyse des types de refus de placement rencontrés, deux observations majeures doivent être mises en avant:

- Si le nombre de coupures pour refus de placement d'un compteur à budget électricité s'est élevé à 5.729 en Région wallonne pour 2009, le nombre de coupures, tous motifs confondus, s'est élevé à 923 en Région flamande pour la même période ;

Il n'est pas possible de quantifier les parts relatives aux différents motifs de refus tels que décrits ci-dessus.

### **Analyse de la CWaPE**

La procédure actuelle de placement de compteur à budget, en ce compris la possibilité d'annulation pour apurement de la dette ainsi que la suspension temporaire du contrat avec le fournisseur en cas de retard du GRD, est complexe, et globalement peu ou mal comprise par les clients, génératrice de coûts tant pour les GRD que pour les clients confrontés à une coupure de leur alimentation (frais de coupure et de réouverture).

Or la croissance importante du nombre de coupures pour refus de placement d'un compteur à budget est à l'opposé de l'objectif recherché par l'introduction du compteur à budget. Cet objectif qui visait la forte diminution voire la suppression des coupures par rapport à leur niveau d'avant 2001 (soit 11.000 coupures électricité et gaz) était basé sur le postulat que peu de personnes refuseraient le placement d'un compteur à budget puisque tout refus aboutit à une coupure.

Aussi, afin de garantir un accès à l'énergie et de réduire l'endettement des clients, la CWaPE est d'avis qu'une réponse structurelle doit nécessairement être apportée au problème des coupures pour refus de placement. Cette réponse devrait intégrer une simplification des scénarii pratiqués, une amélioration de l'image de marque du compteur à budget, notamment au travers de la suppression de la quote-part des coûts de placement à charge du client, et enfin une amélioration de la communication entre clients et fournisseurs.

La simplification de la procédure devra également permettre, au travers de la diminution du nombre de coupures mais aussi de la suppression du recours au fournisseur X en cas de retard du GRD, de réduire les coûts pour les GRD tout en préservant le mécanisme qui permet aux fournisseurs de garder leurs parts de marché concernées par les clients non protégés en défaut de paiement sans risque d'augmentation de créances grâce à l'utilisation des compteurs à budget.

### **3. Coûts des OSP sociales**

Les obligations de service public à caractère social à charge des GRD, soit essentiellement le placement de compteurs à budget et la fourniture de certains clients résidentiels, génèrent des coûts. La CWaPE a réalisé début de l'année 2010 une première évaluation de ces coûts sur la base d'informations de l'année 2008 qui lui avaient été transmises par les différents GRD.

#### **3.1. Coûts des compteurs à budget**

L'obligation imposée aux GRD de placer des compteurs à budget implique :

- de disposer de compteurs à budget en suffisance ;
- de placer les compteurs à budget chez les clients concernés ;
- de mettre en place et de gérer un système permettant leur utilisation effective et par conséquent le rechargement des cartes.

Pour l'acquisition et la gestion du stock des compteurs à budget, les coûts pour le GRD comprennent notamment les frais directs et indirects relatifs à l'achat et au stockage des compteurs, l'amortissement du coût d'achat sur une période de 10 ans, une marge équitable visant à rémunérer les capitaux investis par le GRD dans le réseau de distribution.

Pour le placement des compteurs, les GRD ont mis en place des équipes d'agents administratifs qui traitent les demandes introduites par les fournisseurs, prennent les rendez-vous et éditent les courriers à destination du client, programment les agendas des agents techniques qui eux se rendent sur le terrain pour procéder au placement du compteur à budget ou à l'activation de celui-ci. Certains GRD, soit en vue d'une optimisation des coûts soit en raison d'une surcharge de travail, recourent à des agents externes pour les prestations techniques sur le terrain.

Pour le rechargement des compteurs à budget, les GRD, outre la mise à disposition de bureaux d'accueil, ont développé une infrastructure informatique permettant entre autres la gestion des rechargements ainsi que la rétrocession des montants rechargés aux différents fournisseurs.

Au total, les coûts imputés à l'OSP « compteur à budget » s'élèvent pour l'année 2008 et sur base des données transmises à respectivement 17 Mios EUR pour l'électricité et à 2,5 Mios EUR pour le gaz.

Les chiffres 2009 font état en première analyse d'une hausse des coûts en ce qui concerne l'électricité, en raison de l'accroissement du parc de compteurs à budget, et d'une nette augmentation en ce qui concerne le gaz. Cette évolution trouve son origine dans les mesures transitoires gaz, 2009 étant la première année pendant laquelle les GRD ont dû procéder à des placements de compteurs à budget toute l'année durant.

A ce titre, le RWADE fait remarquer qu'en Wallonie la charge des compteurs à budget sur les ménages à travers le tarif de distribution est trois fois plus importante que la charge du financement du tarif social fédéral sur ces mêmes ménages.

#### **3.2. Coûts de la gestion clientèle**

Le GRD est habilité à fournir des clients résidentiels, soit en tant que fournisseur social de clients protégés, soit en tant que « fournisseur X » de clients résidentiels dans des situations déterminées par l'AGW OSP.

Dans ce cadre, le GRD doit pouvoir facturer les clients concernés, procéder au recouvrement des créances ouvertes, répondre à des questions posées par la clientèle ou encore saisir les Commissions locales pour l'énergie. La réalisation de ces différentes tâches a nécessité la mise sur pied d'un service clientèle ainsi que le développement et la maintenance d'outils informatiques à mettre à disposition du service clientèle.

Au total, les coûts imputés à la gestion de la clientèle propre des GRD, hors coûts de la fourniture s'élevaient pour l'année 2008 et sur base des données transmises à respectivement 3,9 Mios EUR pour l'électricité et à 1,5 Mios EUR pour le gaz.

Pour l'année 2009, ces chiffres semblent s'inscrire en hausse sensible par rapport à l'année 2008, hausse plus particulièrement marquée pour le gaz en raison de l'augmentation de clients alimentés par les GRD suite aux mesures transitoires et au placement des compteurs à budget.

### 3.3. Coûts des fournitures

Le GRD alimente des clients protégés lorsque ces derniers en ont exprimé le souhait (c'est notamment le cas de clients protégés régionaux désireux de bénéficier du tarif social) ou lorsqu'ils ont été déclarés en défaut de paiement par leur fournisseur commercial. Le tarif appliqué lorsque le GRD fournit en tant que fournisseur social est le tarif social.

En fin 2008, les GRD alimentaient respectivement 15.200 protégés en électricité et 9.600 protégés en gaz.

Les situations particulières dans lesquelles le GRD est amené à alimenter temporairement des clients résidentiels, le GRD agissant alors en tant que fournisseur X, sont les suivantes :

- Retard de placement des compteurs à budget : dès que le GRD dépasse le délai de 40 jc pour la pose du compteur à budget, le contrat du fournisseur est suspendu et le GRD alimente le client.
- Fourniture temporaire d'un client non protégé dont le contrat s'achève au cours de la période hivernale sans qu'il ait signé de nouveau contrat.
- Fourniture temporaire d'un point de fourniture pour lequel un fournisseur a initié une procédure pour déménagement problématique, entre le 31<sup>ème</sup> jour qui suit la demande du fournisseur et la coupure.
- Fourniture temporaire d'un client qui a perdu le statut de protégé entre le moment de la perte du statut et la fin de fourniture décidée par la CLE.

La majeure partie de fournitures X peut être imputée (les 2/3 environ) à la fourniture pour retard de placement d'un compteur à budget.

Le tarif appliqué lorsque le GRD fournit en tant que fournisseur X est le prix maximum fédéral<sup>30</sup>.

La fourniture par le GRD génère un certain nombre de créances difficilement recouvrables essentiellement pour les clients alimentés temporairement par le fournisseur X. Cette fourniture a généré de nombreuses difficultés de gestion clientèle chez les GRD, obligés de mettre en place une facturation de leurs clients alimentés pour une durée limitée, avec un tarif élevé. Cela a entraîné une grande incompréhension des clients ce qui rend les créances encore plus difficilement recouvrables, le taux de récupération de ces créances étant estimé entre 10 et 20 %.

---

<sup>30</sup> Ce prix (pour un client-type consommant 3.500 kWh/an au tarif normal, sur la base des tarifs en vigueur et compte tenu de prix pratiqués par les différents fournisseurs en septembre 2010), est en moyenne 35% plus élevé que la meilleure offre sur le marché, et en moyenne 25% plus élevé que le prix pratiqué par le fournisseur désigné.

En conséquence, pour l'année 2008, des réductions de valeur et/ou des moins-values sur réalisation de créances commerciales ont été actées pour un montant 1,4 Mios EUR en électricité.

En 2009, ce montant en nette augmentation par rapport à l'année précédente est passé à 3.6 Mios Eur. Attention toutefois que les réductions de valeur actées peuvent concerner tant des créances de l'année 2009 que des créances des années précédentes, notamment en raison du rattrapage d'un arriéré de facturation présent chez les principaux GRD.

Il est à noter que relativement aux chiffres mentionnés ci-avant, il n'est pas possible de déterminer la part des réductions de valeur attribuable à la fourniture aux clients protégés ou à la fourniture sous fournisseur X même si cette dernière concerne probablement la majorité des montants renseignés.

#### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis qu'une optimisation et simplification des procédures pourraient non seulement améliorer le mécanisme en vigueur actuellement en matière de protection des clients vulnérables, mais également en diminuer les coûts, notamment en évitant le passage en fourniture X par suite du dépassement du délai de placement.

## 4. Points complémentaires

### 4.1. Guidance sociale énergétique

Les décrets gaz et électricité, modifiés par le décret du 17 juillet 2008, chargent les CPAS d'assurer une mission de guidance sociale énergétique, laquelle consiste en « *des actions de nature curative, à l'exclusion des investissements matériels (...) assurée auprès des clients résidentiels en difficulté de paiement auprès de leur fournisseur d'électricité, suite à la notification réalisée par le fournisseur ou le gestionnaire du réseau assurant la fourniture du client concerné (...)* ».

Les dispositions décrétales prévoient également que « *Chaque centre public d'action sociale peut s'engager dans un plan d'action préventive en matière d'énergie, ayant pour objectif d'aider les personnes à mieux utiliser l'énergie et à mieux maîtriser leurs consommations d'énergie, notamment par la mise en œuvre d'un programme spécifique d'information et de sensibilisation conçu et adapté au public cible concerné.* »

Ainsi, alors qu'auparavant, les décrets prévoyaient que le CPAS réalise une mission de guidance sociale énergétique - modalisée par l'AGW du 04/12/2003, qui précisait que la mission comprenait un axe d'action de nature curative (intervention des CPAS dans le cadre des CLE et accompagnement personnalisé d'un ménage) et préventive (aider les ménages fragilisés ou potentiellement fragilisés à mieux maîtriser l'énergie, mieux maîtriser leur consommation, notamment via la mise en œuvre d'un programme spécifique d'information et de sensibilisation) ainsi qu'un axe d'information (pour faciliter l'accès aux aides financières permettant notamment de réaliser des investissements énergétiques) - , la guidance sociale énergétique (GSE) a dorénavant été redéfinie selon un axe curatif, tandis que la mission d'action préventive est assurée au moyen des plans d'action préventive en matière d'énergie, les PAPE.

Quant à la mission d'information dévolue aux CLE depuis 2008, les mesures prises pour la mise en œuvre de cette mission sont intégrées au rapport annuel introduit par ces commissions auprès de leur Conseil communal, rapport qui fait également état du nombre de convocations de CLE émises sur une année et sur la suite qui y a été réservée.

Les modalités de la GSE ainsi que les modalités et le financement des PAPE doivent encore être définis par le Gouvernement wallon.

Dans l'attente, l'AGW GSE du 4 décembre 2003 reste d'application sans préjudice des modifications introduites par le décret du 17 juillet 2008.

#### 4.1.1 *Guidance préventive*

Les plans d'action préventive en matière d'énergie (anciennement dénommés « plans de guidance sociale énergétique ») mettent l'accent sur les mesures préventives et interviennent en amont de manière à aider les populations, essentiellement fragilisées, à réaliser des économies d'énergie et ainsi réduire leurs factures énergétiques.

Ces plans d'action s'adressent à un public adulte, bénéficiaire ou non du CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique, et peuvent comprendre à la fois des suivis individuels et des actions collectives d'information et de sensibilisation.

Ces actions peuvent consister en l'organisation de séances d'information et de sensibilisation ou en un suivi personnalisé d'un ménage, dont l'objectif est de fournir un

accompagnement individuel du client/ménage en difficulté afin d'identifier les mesures qu'il pourrait prendre pour réaliser des économies d'énergie et diminuer ses factures. Il semble intéressant de souligner à ce propos que dans le cadre notamment des rapports de CLE qui ont été remis à la CWaPE<sup>31</sup>, le suivi individualisé apparaît plus efficace que les actions collectives. Ces rapports font en effet régulièrement état de mesures d'actions préventives et d'information.

Ce suivi individualisé doit comprendre 3 étapes :

- Dresser un bilan énergétique du ménage suivi ;
- Prodiguer des conseils et informations aux ménages suivis par rapport à leurs habitudes de consommation et identifier les solutions possibles pour réduire les consommations énergétiques et améliorer l'état du logement.
- Accompagner le ménage dans la mise en œuvre des solutions identifiées.

Ces 3 étapes peuvent comprendre des visites à domicile effectuées par différents experts (personnel qualifié du CPAS, tuteur énergie, électriciens, chauffagistes, auditeurs, etc.) et peuvent également comprendre certaines petites fournitures et petits travaux avec des coûts plafonnés.

Si des travaux de plus grande importance sont nécessités, les PAPE prévoient que le CPAS peut engager le dialogue entre les locataires et les propriétaires pour inviter ceux-ci à réaliser les investissements nécessaires en les informant sur les aides et primes disponibles en région wallonne.

#### 4.1.2 *Guidance curative*

Les modalités de réalisation de la mission de guidance curative confiée aux CPAS dans le cadre d'une décision de la CLE sont actuellement toujours celles en vigueur avant les modifications introduites par le décret du 17 juillet 2008. Dans les faits cette guidance curative s'adresse encore actuellement uniquement aux clients protégés, alimentés par le GRD.

Cette guidance semble en outre avoir été peu appliquée, comme le révèlent les rapports de CLE transmis à la CWaPE<sup>32</sup>. En effet, très peu de rapports renseignent sur une décision prise pour une GSE et, le cas échéant, les modalités pratiques de cette GSE n'ont pas été renseignées.

Par ailleurs, la Fédération des CPAS réclame que la notion de guidance sociale énergétique soit supprimée des décrets, ce qui est justifié par le manque de moyens financiers et humains des CPAS.

Ainsi, étant donné la faible utilisation de la GSE, visiblement pour raison de manque de moyens humains et financiers, aucun bilan ni conclusion ne peuvent donc être tirés de l'application de la GSE pour ce qui concerne les aspects curatifs.

Le besoin d'assistance d'un client en difficulté de paiement de ses factures d'énergie, soit un besoin d'aide curative, est toutefois régulièrement mis en avant par les acteurs sociaux.

Le principe de la GSE apparaît comme un outil privilégié pour offrir un accompagnement

---

<sup>31</sup> La CWaPE a reçu 24 rapports de CLE relatifs à l'année 2008 et 18 rapports relatifs à l'année 2009. Il faut préciser que les rapports envoyés à la CWaPE l'ont été sur base volontaire puisque le décret impose que ces rapports annuels soient adressés au Conseil communal.

<sup>32</sup> Rapports de CLE transmis à la CWaPE sur base volontaire, comme indiqué précédemment.

personnalisé au client en difficulté.

Pour cette raison, la CWaPE est d'avis que la GSE doit être maintenue, mais qu'il y a lieu d'en préciser le contenu et de reconsidérer son champ d'application

Alors que la GSE s'adresse, dans le cadre des décrets gaz et électricité, à tout client en difficulté de paiement de ses factures d'énergie auprès de son fournisseur (fournisseur commercial ou GRD), son application dans le cadre strict des CLE réduit son champ d'action aux seuls clients protégés. Il n'est pas envisageable, sur un plan strictement organisationnel, que les CLE puissent être saisies de dossiers relatifs à des clients en difficulté de paiement qui restent alimentés sous compteur à budget par un fournisseur commercial. Une analyse des besoins des différentes catégories de clients en difficultés devrait être réalisée afin de cibler de manière adéquate le public qui devrait être visé par la GSE, et le stade de la procédure à laquelle elle doit être activée.

La mise en œuvre d'une GSE suite à l'intervention d'une CLE apparaît néanmoins comme indispensable.

De même, les éléments qui composent la guidance curative doivent être précisés.

La loi du 04 septembre 2002 confie aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

Cet accompagnement comprend la négociation de plans de paiement et la mise en place d'une guidance budgétaire et prévoit également que le CPAS peut octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

Ainsi, la mission confiée par la loi du 04 septembre 2002 s'apparente, en certains points, à la mission confiée au CPAS dans le cadre de la GSE, mais pas exclusivement. En effet, l'article 6 de la loi stipule également que le solde des moyens octroyés aux CPAS pour réaliser leur mission peut être affecté exclusivement soit à une intervention concernant l'apurement de factures non payées, et/ou à des mesures dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie.

La CWaPE est d'avis que l'articulation de ces deux processus - mission fédérale et mission régionale - est de nature à améliorer le fonctionnement de la GSE, laquelle pourrait avoir recours aux mesures curatives se limitant au paiement des factures, par le biais du Fonds fédéral, ou à la négociation de plans de paiements (dispositions de la loi du 04/09/2002), et axer son cadre d'action vers des interventions spécifiques, nécessitant un suivi régulier et à domicile du client.

Ainsi, sans prétendre définir complètement les contours d'une Guidance sociale énergétique, la CWaPE avance d'ores et déjà les pistes suivantes :

Eléments à intégrer dans une guidance sociale énergétique

- Les attitudes et décisions à prendre en cas de difficultés de paiement : compréhension des factures d'acompte et de régularisation, négociation des plans de paiement, intérêt d'un compteur à budget, etc.
- La compréhension du rôle des CLE et l'importance d'y être présent en cas de convocation.
- Une visite à domicile de manière à identifier les points faibles du logement, le mode de vie du client, ses habitudes de consommation, ... éventuellement avec l'aide d'un spécialiste (électricien, chauffagiste, tuteur énergie) et de manière à identifier les changements à adopter en matière d'URE ainsi que les améliorations qui pourraient être apportées au logement du client en fonction

- de ses capacités financières, et la possibilité d'intervenir financièrement pour améliorer le rendement énergétique de son habitation ;
- Un suivi personnalisé du client à domicile, de façon à accompagner la mise en œuvre des mesures décidées en collaboration avec le client et en évaluer leur efficacité et, éventuellement, réajuster l'aide apportée en fonction de l'évolution de la situation du client.

Les décrets prévoient explicitement que les actions curatives de la GSE ne peuvent consister en une intervention matérielle. La CWaPE s'interroge sur l'opportunité de revoir cette disposition afin de permettre une intervention financière ou, à tout le moins, d'intégrer l'obligation de rechercher une solution financière, au travers de la GSE, lorsque l'état du logement fait apparaître que l'efficacité des mesures ne pourra être atteinte que moyennant des adaptations dans le logement ou dans ses équipements.

En outre, la réalisation d'un travail curatif avec le client sans intervention financière possible ou réalisation d'investissements matériels (et qui ne nécessiterait pas de préfinancement de la part du client) peut venir annihiler les effets dudit travail, le client n'ayant pas toujours les moyens de mettre en œuvre les conseils reçus.

Par ailleurs, bien que le CPAS doive rester l'intervenant central de la GSE, son action peut s'articuler avec celle d'autres acteurs dans la mise en place des actions curatives. La CWaPE est d'avis que le CPAS doit pouvoir contacter d'autres intervenants dans le cadre de la GSE, comme le GRD, lequel pourrait tenir à disposition du CPAS des informations qui seraient de nature à faciliter le travail du travailleur social assurant la guidance, telles que, par exemple, un historique des consommations du client, une consommation moyenne annuelle, ...

D'autres outils d'aide pourraient être mis à disposition des CPAS - comme c'est le cas dans le cadre des PAPE - tels qu'un n° de téléphone à contacter pour toute question relative à la GSE ou aux mesures URE, des documents reprenant les consommations types et moyennes, une information sur la consommation des appareils courants (frigo, taques électriques, machine à laver, ...).

Un espace d'échanges visant à identifier les difficultés et développer les bonnes pratiques entre CPAS pourrait également être mis sur pieds. En fonction des besoins identifiés, des séances d'information spécifiques pourraient être réalisées au sein de ce lieu d'échange. Le travailleur social détient également un rôle privilégié pour développer des synergies avec d'autres services susceptibles d'intervenir pour aider le client à améliorer sa situation.

Un financement structurel du dispositif apparaît dès lors non seulement comme indispensable pour garantir sa mise en œuvre et sa pérennité à long terme mais il serait également de nature à garantir une augmentation du nombre de travailleurs sociaux impliqués dans la guidance sociale énergétique ainsi qu'une meilleure formation de ceux-ci. Le but étant d'affiner leurs connaissances dans les matières liées à l'énergie, même si l'assistant social n'est pas un « spécialiste » de l'énergie, il détient un rôle central dans la GSE au vu des contacts privilégiés qu'il entretient avec une population précarisée ou fragilisée, contacts lui permettant d'intervenir au moment opportun afin d'aider la personne à améliorer sa situation et à rationaliser, avec les moyens dont elle dispose, sa consommation d'énergie pour in fine, diminuer sa facture.

### **Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis qu'il est plus opportun de traiter les difficultés énergétiques dans leur globalité, et de pouvoir ainsi activer et développer les synergies entre les différents mécanismes d'aides existants.

Une articulation étroite - tant au niveau des moyens que de l'information - entre GSE et PAPE (ainsi que les tuteurs énergie) devrait être réalisée de manière à ce que la GSE, dans le cas où le client a déjà fait l'objet d'un suivi via un PAPE, s'inscrive dans la continuité du travail réalisé en amont.

Ainsi pour un même client, alors que le PAPE, en amont, aura permis d'identifier les causes potentielles des difficultés rencontrées dans le cadre de sa gestion énergétique, de proposer des solutions concrètes et d'assurer un accompagnement de leur mise en œuvre, la GSE mise en place permettra de rechercher des solutions et des réponses structurelles aux problèmes identifiés eu travers d'un suivi personnalisé, en activant les autres formes d'aide (fédérales ou régionales) susceptibles de bénéficier au client.

Cette approche globale s'avère d'autant plus adéquate que la situation énergétique est à intégrer dans la problématique globale du client, qui peut comprendre d'autres difficultés que celles liées à l'énergie mais dont il faut tenir compte pour aider au mieux l'utilisateur du CPAS.

La CWaPE est d'avis que le CPAS a un rôle central en matière de lutte contre la précarité énergétique et qu'à ce titre il doit conserver la mission de guidance sociale énergétique. Pour ce faire, la CWaPE est d'avis qu'une solution doit être trouvée au problème de financement tel qu'invoqué par les CPAS.

En conclusion, la CWaPE est d'avis que les actions préventives (PAPE) et curatives (GSE) sont toutes deux indispensables, que le contenu de la GSE doit être précisé et son champ d'application ramené aux clients en difficulté qui sont alimentés par le GRD, et que la GSE devrait, à l'instar des actions préventives (PAPE), faire l'objet d'un financement structurel qui lui permette de réaliser les objectifs attendus pour la protection des clients vulnérables.

## 4.2. Compteur bihoraire

En date du 8 juillet 2010, le Ministre a demandé à la CWaPE d'analyser une demande parlementaire qui préconise que « *la reconnaissance d'un client comme client protégé conduise automatiquement à ce qu'on installe chez lui le compteur bihoraire* ».

L'installation d'un compteur bihoraire permet à un client de bénéficier d'une tarification différenciée selon les heures de consommation (heures pleines ou heures creuses). Pour rappel, depuis le 1er janvier 2007, les heures pleines correspondent à 15 heures par jour pour les jours de semaine (par exemple, de 6h00 à 21h00, de 7h00 à 22h00 ou encore de 8h00 à 23h00). Les heures creuses correspondent aux autres heures, soit 9 heures de nuit en semaine et toutes les heures du week-end. Les jours fériés tombant en semaine sont considérés comme des jours de semaine (heures pleines durant le jour).

Afin d'évaluer le gain financier annuel que pourrait réaliser un client protégé en s'équipant d'un compteur bihoraire, nous avons repris les composantes du tarif social tel que publié par la CREG (valable d'août 2010 à janvier 2011).

Type de compteur	Type de tarif	Tarif	Unité
Compteur bihoraire	Tarif heures pleines	172,51	[€/MWh]
Compteur bihoraire	Tarif heures creuses	109,23	[€/MWh]
Compteur simple	Tarif normal	142,37	[€/MWh]

Il apparait de ces données que le tarif d'heures pleines, applicable pour un client disposant d'un compteur bihoraire, est plus élevé que le tarif simple, applicable pour un client disposant d'un compteur simple. Par conséquent, et même si le tarif d'heures pleines est inférieur au tarif simple, l'installation d'un compteur bihoraire ne résultera pas systématiquement en un gain financier pour le client.

En effet, l'opportunité de remplacer le compteur simple par un compteur bihoraire est déterminée par la proportion d'électricité consommée en heures pleines et en heures creuses. Par conséquent la CWaPE déconseille fortement d'associer systématiquement l'installation d'un compteur bihoraire suite à la reconnaissance d'un client protégé. L'installation d'un tel compteur ne représenterait un gain financier pour le client que s'il consomme moins de 52% de sa consommation totale durant les heures pleines. Une installation automatique n'aurait donc pas forcément d'intérêt pour le client quand bien même ce coût serait mutualisé à l'ensemble des consommateurs résidentiels.

### **Analyse de la CWaPE**

Considérant que d'une part les compteurs à budget d'électricité permettent une comptabilisation des consommations en mode bihoraire, et que d'autre part cette comptabilisation bihoraire de la consommation résultera en un gain financier pour le client protégé s'il est apte à déplacer plus de 48% de sa consommation durant les heures creuses, la CWaPE est d'avis de permettre à tout client, protégé ou non protégé, qui tomberait en défaut de paiement et se verrait installer un compteur à budget, d'opter pour le mode bihoraire s'il en exprime le souhait à son GRD. Aucun surcoût en effet n'est associé à cette demande.

Enfin la CWaPE tient à préciser que la promotion du bihoraire dans l'objectif de couper les pics de consommation et ainsi d'obtenir une répartition plus favorable sur toute la journée, n'est pas appropriée sans adapter les horaires de basculement actuellement d'application aux nouvelles contraintes tant des GRD que des fournisseurs. En effet, le report des consommations vers les heures creuses, par l'utilisation du bihoraire et dans une moindre mesure de l'exclusif de nuit, comme c'est le cas actuellement, a comme conséquence de provoquer des pics de consommation à des moments inopportuns.

**Analyse de la CWaPE**

La CWaPE est d'avis de mener une réflexion approfondie avec les acteurs de marché concernant la modification des horaires de basculement de ces compteurs afin d'optimiser la courbe de consommation en fonction des contraintes.

## **VII. PISTES D'AMELIORATION**

Une analyse approfondie des réponses aux différents questionnaires a permis d'identifier certains problèmes, d'en confirmer d'autres, et de rechercher des solutions.

Le débat ainsi ouvert permet de bien comprendre les points de vue de chaque catégorie d'acteurs, et de mettre le doigt sur des avancées dans la réflexion en s'efforçant de respecter les spécificités des rôles de chacun, afin de dégager des pistes d'améliorations qu'il s'agira ensuite d'intégrer de manière cohérente dans une proposition globale.

De manière générale tous les acteurs ont répondu en proposant des améliorations qui ne remettent pas en cause le mécanisme en tant que tel, à l'exception du RWADE qui remet en cause l'utilisation même du compteur à budget en plaidant pour l'introduction en Région wallonne d'un système calqué sur le mécanisme appliqué en région bruxelloise, et la Fédération des CPAS qui remet en cause l'utilisation de compteurs à budget gaz, et, au cas où le compteur à budget gaz serait conservé, plaide pour une nette amélioration de la procédure à différents niveaux de manière à protéger le client contre des « *procédures abusives* ».

La CWaPE est d'avis que le mécanisme actuel est entaché de certaines imperfections qui l'empêchent de rencontrer pleinement les objectifs visés dès la promulgation du décret du 12 avril 2001 en matière d'accès à l'énergie, de maîtrise de consommation, et de lutte contre l'endettement, tout en maîtrisant les coûts des OSP et en maintenant les conditions d'un marché concurrentiel.

Les carences les plus importantes mises en lumière dans l'évaluation sont:

- Le nombre élevé et croissant de coupures pour refus de placement d'un compteur à budget ;
- Le manque d'accompagnement des clients vulnérables qui ne comprennent pas les procédures auxquelles ils sont soumis;
- Les auto-coupures sont problématiques pour les clients précarisés ;
- La complexité du système au niveau de la communication informatisée entre intervenants ;
- Le manque de possibilités de dialogue entre les fournisseurs/GRD et les clients;
- Les coûts des OSP à charge des GRD, en particulier les coûts relatifs au placement et à la gestion des compteurs à budget et les coûts dus à la fourniture X.

Les avantages du système actuel, avantages qui méritent d'être conservés, sont les suivants :

- Les fournisseurs conservent leur clientèle alimentée par un compteur à budget même en situation de défaut de paiement ;
- Les développements technologiques et organisationnels réalisés permettent des rechargements en plus de 3.000 points, 24h sur 24h ;
- Dès lors que l'utilisateur d'un compteur à budget ne se trouve pas dans une situation précarisée, le compteur à budget permet une amélioration de sa gestion budgétaire et énergétique et limite son endettement;
- L'enquête réalisée auprès de 500 utilisateurs d'un compteur à budget a mis en avant que l'indice de satisfaction du système est de 7,9/10 tant pour le compteur à budget gaz que pour le compteur à budget électricité.

Pour améliorer le mécanisme et rencontrer les objectifs précités, la CWaPE propose d'agir selon deux axes principaux, à savoir renforcer les mécanismes de protection de la clientèle

précarisée et améliorer la procédure de déclaration en défaut de paiement.

## 7.1 Propositions relatives aux mécanismes de protection

### 7.1.1. Octroi du tarif social aux protégés régionaux

Force est de constater qu'à fin 2009 plusieurs milliers de clients ne bénéficiaient pas de l'application du tarif social alors même qu'ils disposaient du statut de client protégé.

Ainsi avant même d'envisager une extension des catégories de clients protégés, il est indispensable de veiller à ce que ceux qui le sont bénéficient de l'ensemble des avantages auxquels ils peuvent potentiellement prétendre. A ce titre les différents acteurs sont tous d'accord pour admettre que les clients protégés régionaux devraient être automatiquement alimentés par leur GRD afin de pouvoir bénéficier de l'application du tarif social, principal avantage accessible au travers du statut de client protégé au sens régional.

### 7.1.2. Elargir la clientèle protégée

Aucune catégorie actuelle n'est strictement liée aux revenus des clients précarisés. Or, le principe d'une amélioration de la gestion de l'énergie par les clients en difficulté de paiement avec l'aide d'un compteur à budget devient incompatible avec l'objectif de garantir un accès à l'énergie dès lors que le client est précarisé. Si le client est précarisé mais non protégé, la pose d'un compteur à budget sans fourniture minimale garantie (fourniture minimale garantie prise au sens large du terme c'est à dire incluant le système du limiteur de courant en électricité et un système optimisé d'octroi de cartes en gaz pour la période hivernale, ou encore tout autre système procurant un « filet de sécurité » au client protégé qui n'a plus la capacité financière d'alimenter son compteur) pourra donner lieu soit à un réalignement des priorités budgétaires du client en faveur de ses dépenses énergétiques au détriment d'autres dépenses de première nécessité, ou à de nombreuses auto-coupures au détriment de conditions de vie acceptables. Dans le cas d'une situation de pauvreté énergétique, le compteur à budget ne pourra constituer une aide pour le client que si une fourniture minimale garantie est accordée. Répondre à cette problématique demande de définir une catégorie de clients protégés qui soit basée sur le revenu de manière à ne pas permettre d'auto-coupures chez une clientèle précarisée (sauf dans les cas où une CLE en décide autrement sur la base d'un dossier précis).

L'impact financier d'une telle mesure est certes non négligeable. Rien que pour l'électricité, si on estime que le nombre de protégés régionaux, actuellement au nombre de  $\pm 20.000$ , va à court ou moyen terme<sup>33</sup> augmenter d'au moins 100.000 unités, il y aura lieu de tenir compte d'un supplément de coût pour le GRD égal à la différence entre le tarif fédéral maximum et le tarif social - ce qui revient, aux tarifs actuels, à environ 425 Euros par client par an - soit donc 42.500.000 Euros à répartir sur l'ensemble des consommateurs résidentiels, soit quelques 28 Euros par consommateur par an, ou 7 Euros/MWh résidentiel.

---

<sup>33</sup> cfr l'analyse de la CWaPE au point 1.2.7.2 de la section VI-EVALUATION DES MESURES SOCIALES EN REGION WALLONNE

### 7.1.3. Améliorer l'accompagnement des clients précarisés

L'accompagnement des clients vulnérables requiert la connaissance de ceux-ci et de leur dossier social par les CPAS, et nécessite que les décisions les concernant soient traitées au sein des CLE. Il est donc essentiel que la clientèle précarisée, disposant du statut de client protégé, soit alimentée par le GRD, même lorsque cette clientèle n'est pas en situation de défaut de paiement.

Un « guide de bonne pratique » devrait être réalisé et mis à la disposition des CLE pour favoriser un bon déroulement de celle-ci et accorder les pratiques au sein des différentes CLE.

De plus une amélioration des modalités d'utilisation des compteurs à budget doit également être mise en œuvre, portant notamment sur la communication entre le client et son GRD, l'optimisation de certaines fonctionnalités du compteur à budget, ainsi que sur le système de rechargement de manière à obtenir un accès plus aisé, plus discret, moins soumis au vandalisme, disponible 24h/24h, et pérenne.

Afin d'éviter tant que possible les auto-coupures pendant la période hivernale, des dispositions complémentaires devraient être mises en œuvre de manière à ce que la fourniture minimale garantie par octroi de cartes en période hivernale puisse remplir son rôle. Ces dispositions complémentaires concerneraient entre autres :

- une amélioration de la communication vers le client via les GRD et les CLE.
- un outil d'aide à la décision pour les CLE au travers de profils-type de consommation qui pourraient être proposés par la CWaPE relativement à des profils de consommateurs établis en concertation avec les GRD et la Fédération des CPAS. Une série limitée de profils pourrait ainsi être dressée sur base de critères relatifs aux types d'utilitaires gaz, au nombre de personnes composant le ménage, et au type d'habitat. Ces profils-types seraient établis et publiés chaque année par la CWaPE.
- une modification de la procédure d'octroi des cartes de gaz pourrait être étudiée en concertation avec les GRD et les CPAS.

Ces mesures, couplées à l'extension de la clientèle protégée et de l'augmentation des crédits de secours dans les compteurs à budget, devraient permettre au mécanisme de remplir les objectifs attendus.

### 7.1.4. Améliorer les mesures de lutte contre l'endettement tout en garantissant l'accès à l'énergie

Les mesures doivent permettre d'éviter la constitution de nouvelles dettes tout en réduisant l'endettement existant au travers de mesures ciblées sans toutefois compromettre l'accès à l'énergie de la clientèle précarisée.

Comme évoqué supra, la CWaPE est d'avis que la désactivation d'un compteur ne peut être acceptée que si le client demandeur de la désactivation a remboursé ses dettes au fournisseur qui a été à l'initiative de la demande de placement, ce dans le but de la maîtrise de l'endettement des clients.

En ce qui concerne le remboursement de la dette via le compteur à budget, la CWaPE est d'avis que cette possibilité peut être mise en œuvre mais doit être soumise à plusieurs conditions :

- être réservée aux dettes contractées envers le GRD ;
- être limitée à un montant maximal, au-delà duquel la CLE serait saisie du dossier

- afin d'étudier les possibilités de reprise de la dette ;
- être mise en œuvre sur base volontaire du client et avec des montants mensuels qui tiennent compte de la capacité financière des clients précarisés ;

Il convient en outre d'assurer un suivi strict de l'absence de rechargements de la part de clients protégés sous compteur à budget de manière à limiter tant que possible la constitution d'une nouvelle dette au travers de la fourniture minimale garantie.

Enfin la garantie d'un accès à l'énergie passera inévitablement par un monitoring régulier des auto-coupures des compteurs à budget auxquelles sont confrontés les clients non protégés sous compteur à budget en électricité et potentiellement tous les clients protégés ou non sous compteur à budget gaz. Ce monitoring devra mettre en évidence la fréquence, la durée ainsi que les causes de ces auto-coupures de manière à pouvoir prendre des mesures ciblées visant à réduire leur impact sur la clientèle vulnérable.

#### 7.1.5. Améliorer la communication entre les intervenants

L'efficacité de mise en œuvre des mesures sociales dépend de manière critique de la qualité des communications entre les intervenants impliqués. Améliorer celle-ci implique d'une part, de limiter le nombre d'acteurs concernés et d'autre part à favoriser un dialogue avec les clients.

La communication entre intervenants devrait être améliorée puisque la logique d'unbundling propre à la libéralisation des marchés de l'énergie a conduit à une répartition des rôles et donc à une augmentation du nombre d'acteurs impliqués. Structurellement donc, on assiste lors de la mise en œuvre de processus de marché à des échanges d'informations entre le client, le fournisseur et le gestionnaire de réseau. Tout échange d'informations étant une source potentielle d'erreur, il est ainsi symptomatique que les processus de marché qui posent les plus grandes difficultés de mise en œuvre soient ceux impliquant le plus de parties prenantes comme le traitement efficace d'un déménagement ou encore le placement d'un compteur à budget, et plus particulièrement l'annulation de la pose d'un compteur à budget après apurement de la dette « en dernière minute ».

La CWaPE estime dès lors que des simplifications de scénarii doivent être mises en œuvre, et, notamment, le scénario relatif à la demande de placement de compteur à budget qui d'une part ne devrait plus autoriser le passage en fournisseur X dans le cas d'un retard imputable au GRD et d'autre part ne devrait plus permettre en dernière minute l'annulation de la demande de placement pour raison d'apurement de la dette. La CWaPE est d'avis que la procédure doit être revue de manière à la simplifier pour permettre au GRD de respecter le délai légal de placement. Dans cette optique, la vérification de l'apurement de la dette susceptible d'annuler la demande de placement du compteur à budget devrait pouvoir être prise en compte à un stade antérieur de la procédure.

Un autre aspect de communication entre intervenants apparaît régulièrement au niveau des difficultés que les clients éprouvent à établir un dialogue avec leur fournisseur ou leur GRD (en tant que GRD et en tant que fournisseur). Si l'amélioration de l'efficacité des différents services de gestion de clientèle mis en place par les fournisseurs depuis 2007 est indéniable, et si l'établissement des indicateurs de qualité (KPI) doivent à brève échéance permettre de la mesurer, il faut bien constater que dans certains cas, le client éprouve de grandes difficultés à se faire entendre notamment dans des situations de déménagement, de placement de compteur à budget, ou de contestation de factures, ce qui peut entraîner des malentendus, voire des situations de défaut de paiement ou des demandes injustifiées de placement de compteur à budget, avec les refus de placement qui en découlent, toutes situations qui pourraient être évitées. La CWaPE est d'avis qu'il y aurait lieu de mettre en place davantage de possibilités concrètes de dialogue entre les clients et leurs GRD, voire leurs fournisseurs.

## 7.2 Propositions relatives à la procédure de défaut de paiement

Les principales critiques relatives à la procédure actuelle de défaut de paiement visent le nombre très élevé de demandes de placement de compteurs à budget, le taux de réussite de placement assez faible atteint par le GRD, le nombre de coupures pour cause de refus de placement d'un compteur à budget et enfin les coûts importants inhérents à la procédure mise en place.

Toutefois la CWaPE est d'avis qu'il convient de maintenir l'utilisation des compteurs à budget mais qu'il convient de revoir certains éléments de la procédure afin d'accroître l'efficacité des mesures mises en place au regard des objectifs poursuivis.

### 7.2.1 Diminuer le nombre de demandes de placement de compteur à budget

La CWaPE est d'avis que le nombre de demandes de placement de compteur à budget ne pourra diminuer que si des mesures spécifiques sont prises avant la situation de défaut de paiement. Certaines de ces mesures pourraient être rendues obligatoires par la législation, d'autres pourraient être de simples recommandations.

La CWaPE recommande ainsi aux fournisseurs d'optimiser certaines modalités de leurs plans de paiement, et notamment :

- Eviter de facturer des frais d'établissement d'un plan de paiement ;
- Permettre une durée d'étalement plus importante lorsque les capacités financières du client le requièrent ;
- Intégrer les acomptes dans le plan de paiement ;
- Révision du plan de paiement à l'occasion de la facture de régularisation annuelle avec possibilité pour le client de repartir avec un nouveau plan de paiement d'une durée de 12 mois (jusqu'à la régularisation suivante) ;
- Choix par le client de la date d'échéance de paiement mensuel de la tranche du plan de paiement et de l'acompte mensuel ;

Quant à la procédure de déclaration de paiement, la CWaPE est d'avis qu'il y a lieu de fixer un seuil minimum de dette avant introduction de la demande de placement d'un compteur à budget.

Ce seuil pourrait être fixé assez bas, par exemple entre 50 et 150 Euros, afin d'éviter qu'une demande de placement ne soit introduite pour un défaut de paiement relatif à des frais de rappel ou de mise en demeure voire à des intérêts de retard.

De même une meilleure gestion des désactivations de compteurs à budget devrait aussi permettre de réduire le nombre de nouvelles demandes de placement. Sont visées ici les demandes de désactivations qui font suite à un changement de fournisseur<sup>34</sup> alors que la dette initiale, ayant conduit au placement du compteur à budget, n'a pas été entièrement apurée. Il n'est pas rare de constater que ces clients dont le compteur à budget a été désactivé font rapidement l'objet d'une demande de placement d'un compteur à budget de la part de leur nouveau fournisseur.

### 7.2.2 Diminuer le nombre de coupure pour refus de placement

Les chiffres à disposition de la CWaPE ont mis en avant une nette augmentation du nombre de coupures pour refus de placement sur les trois dernières années. Aussi pour diminuer le nombre de coupures, la CWaPE est d'avis qu'il y a lieu d'agir sur plusieurs axes :

---

<sup>34</sup> Cfr point 7.1.4. supra

- Renforcer l'image positive du compteur à budget (cfr point 7.2.3. ci-après) ;
- Permettre que des refus de placement puissent être pris en compte car le placement d'un compteur à budget ne serait pas approprié aux situations en question;
- Accompagner le client dans sa prise de décision d'acceptation ou de refus du compteur à budget au travers de l'intervention de la CLE, à l'instar de la procédure mis en place en Région flamande.  
Un tel accompagnement ne peut être toutefois mis en place tel quel en Région wallonne car l'organisation de CLE en présence du fournisseur du client n'est pas imaginable.  
Une autre piste structurelle doit dès lors être recherchée en Région wallonne afin d'accompagner le client dans sa démarche d'acceptation ou de refus du placement d'un compteur à budget. Cette piste pourrait prendre la forme d'un transfert du client vers le GRD dans le cas d'un refus de placement. Cependant ce ne serait qu'à l'occasion d'un défaut de paiement qualifié par le GRD et d'un refus de placement de la part du client concerné alors alimenté par le GRD que la CLE pourrait être saisie du dossier.  
Ce transfert de clients non protégés vers le GRD en cas de refus de placement serait alors considéré comme une perte d'éligibilité temporaire du client, éligibilité que le client pourrait automatiquement recouvrer au terme d'un stage d'attente chez le GRD. En cas de nouvel endettement envers le GRD, tout nouveau refus de placement d'un compteur à budget serait alors soumis à la CLE, ainsi que le remboursement au GRD des dettes nouvellement contractées.

### 7.2.3 Augmenter le taux d'acceptation du compteur à budget

Globalement le taux de réussite de placement d'un compteur à budget atteint à peine les 20% en raison de l'image du compteur à budget, notamment véhiculée par les fournisseurs qui le présentent davantage comme une menace que comme une aide à la gestion énergétique.

Pourtant l'enquête réalisée auprès de 500 utilisateurs d'un compteur à budget a mis en avant que l'indice de satisfaction du système est de 7,9/10 tant pour le compteur à budget gaz que pour le compteur à budget électricité et ce y compris pour la clientèle protégée

L'enquête a également révélé les motifs évoqués par les clients pour étayer leur refus initial. La méconnaissance du système et la mauvaise image du compteur à budget s'estompent clairement chez les utilisateurs mêmes du compteur, et il apparaît que l'acceptation du compteur à budget en Région flamande est nettement en hausse depuis quelque temps selon la VREG qui impute cette amélioration au travail effectué par la LAC.

La CWaPE est d'avis qu'il y a lieu d'améliorer l'image, du compteur à budget en Région wallonne, sans pour autant diminuer l'importance d'éviter les auto-coupures chez les clients précarisés par des mesures spécifiques proposées dans la présente section.

Cette amélioration pourrait être envisagée au travers d'une double action, menée d'une part au niveau des fournisseurs qui, pour garder leur clientèle, devront persuader leurs clients en difficulté d'accepter le placement du compteur à budget lorsque celui-ci est justifié, et d'autre part en réduisant, même totalement dans certains cas, le niveau de la participation financière du client dans les coûts de placement.

De plus une simplification de la procédure paraît à tout le moins nécessaire dans le cas d'un retard dans la procédure de placement, imputable au GRD<sup>35</sup>.

La CWaPE est d'avis de supprimer la procédure de transfert actuellement compliquée, et de maintenir l'alimentation du client non protégé par son fournisseur commercial.

\*\*\*

En conclusion de ces pistes d'amélioration, il conviendra de garder à l'esprit que la spécificité du mécanisme mis en place en Région wallonne par rapport aux mécanismes appliqués dans les deux autres régions, tient au fait qu'un client non protégé déclaré en défaut de paiement par son fournisseur et muni d'un compteur à budget, reste alimenté par son fournisseur.

Ainsi au 1/1/2010 on constate que 37.000 clients non protégés électricité et 10.400 clients non protégés gaz sont alimentés via un compteur à budget par un fournisseur, ce qui représente respectivement 2,5% et 1,9% des parts de marché des fournisseurs.

La CWaPE est d'avis qu'il faut tenter de garder cette spécificité pour autant qu'une solution structurelle puisse être apportée à l'amélioration de l'accompagnement des clients vulnérables, à la simplification des scénarii appliqués dans les échanges d'information entre les fournisseurs et les GRD, à la conservation et même l'optimisation du système actuel de rechargement des compteurs à budget, à la problématique des coupures pour refus de placement et à une maîtrise des coûts à charge des GRD.

La CWaPE est d'avis que les axes présentés ci-dessus sont de nature à répondre à améliorer le mécanisme actuel et permettront de rencontrer les objectifs poursuivis en matière d'accès à l'énergie, de maîtrise de consommation, de lutte contre l'endettement, de maîtrise des coûts des OSP et de maintien des conditions d'un marché concurrentiel.

---

<sup>35</sup> Procédure détaillée au point 2.3.-Refus de placement de la section VI.

## VIII. PROPOSITIONS CONCRETES

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

### 1. Principe général du mécanisme proposé

Le mécanisme proposé est également décrit dans un logigramme en annexe.

La procédure de qualification en défaut de paiement reste en l'état sauf que la demande de placement d'un compteur à budget ne peut être initiée que pour une dette supérieure à un seuil minimal qui serait fixé, par exemple, à 50 Euros.

Dans sa notification de déclaration de défaut de paiement au client, le fournisseur informe le client sur les possibilités de règlement qui lui sont encore offertes :

- Si le client apure ses dettes dans un dernier délai de 10 jours, le fournisseur arrêtera la procédure.
- Si le client n'apure pas ses dettes endéans le dernier délai et accepte le placement d'un compteur à budget, il gardera son contrat et les conditions tarifaires de celui-ci ; le client reste redevable envers son fournisseur de la dette qui a donné lieu à la situation de défaut de paiement, et celle-ci devra être remboursée au fournisseur par d'autres voies de recouvrement (nouveau plan de paiement, société de recouvrement, etc.). Le client ne peut faire désactiver son compteur à budget qu'à la condition d'avoir apuré les dettes contractées envers le fournisseur qui a demandé le placement du compteur à budget.
- Le client n'apure pas ses dettes endéans le dernier délai et refuse le placement d'un compteur à budget, son contrat sera résilié et il sera transféré vers le GRD. Le client reste redevable envers son fournisseur de la dette qui a donné lieu à la situation de défaut de paiement, et celle-ci devra être remboursée au fournisseur par d'autres voies de recouvrement (nouveau plan de paiement, société de recouvrement, etc.).

Le délai de placement d'un compteur à budget reste de 40 jours calendrier, mais la fourniture sous X en cas de dépassement du délai de placement est supprimée.

La procédure intègre la dernière possibilité d'apurement de la dette et donc d'annulation de pose du compteur à budget dans les 10 premiers jours de la procédure de demande de placement. Si au bout de ce délai le fournisseur n'a pas constaté l'apurement de la dette, il confirme sa demande au GRD et tout apurement survenant à dater de ce moment ne vient plus modifier la procédure de placement ou de drop.

Dès la 1<sup>ère</sup> demande du fournisseur, le GRD entame les actions nécessaires au placement du compteur, et prévoit au moins 2 visites chez le client entre le 10<sup>ème</sup> et le 40<sup>ème</sup> jour de la demande pour placer le compteur. Si, après les 2 visites, un refus de placement est constaté par le GRD, celui-ci reprend le client au 40<sup>ème</sup> jour de la demande, et le contrat entre le client et le fournisseur est résilié.

Ce client perd donc momentanément son éligibilité, et est fourni par son GRD qui lui facture ses consommations au tarif social s'il est protégé ou au tarif fédéral maximum s'il n'est pas protégé.

Si le client n'est pas déclaré en défaut de paiement par le GRD pendant un « stage d'attente » dont la durée serait fixée entre 6 et 12 mois, le client recouvre alors son éligibilité et est invité à conclure un contrat de fourniture dans un délai déterminé (par exemple 3 mois). Si à l'échéance de ce délai le client n'a pas choisi de fournisseur, il est automatiquement transféré vers le fournisseur désigné.

Si le client est déclaré en défaut de paiement par le GRD pendant le « stage d'attente », celui-ci lui place un compteur à budget. Le GRD saisit la CLE pour entamer une guidance

sociale énergétique.

Si le client accepte le compteur à budget, le GRD peut, avec l'accord du client, programmer dans le compteur à budget un remboursement de la dette de son client envers le GRD suivant des modalités particulières (soit un seuil maximum de dette en dessous duquel un montant maximal de remboursement hebdomadaire de 5 Euros est programmé, soit une saisine de CLE pour les autres cas).

Si le client refuse le placement d'un compteur à budget, le GRD saisit la CLE qui statue sur la coupure de la fourniture.

## **2. Modifications essentielles**

Pour que le mécanisme modifié puisse rencontrer les objectifs de garantie d'accès à l'énergie, maîtrise de consommation, lutte contre l'endettement, marché concurrentiel, et maîtrise des coûts OSP, il devrait également comprendre les éléments suivants :

- Les clients protégés régionaux sont systématiquement fournis par le GRD.
- Une nouvelle catégorie de protégés régionaux, basée sur le revenu, est mise en place.
- La fourniture minimale garantie d'électricité sous 10 A est conservée mais strictement monitorée par les GRD ;
- Le délai de saisine des CLE reste fixé à 6 mois après une utilisation même partielle de la fourniture minimale garantie, la période de 6 mois débutant après une absence de rechargement de plus d'un mois.
- Le mécanisme d'octroi de cartes gaz en période hivernale pour les clients protégés est optimisé par des actions de communication vers la clientèle, et d'aide à la décision pour les CLE.
- Les missions des CLE sont étendues pour statuer sur les refus de placement des compteurs à budget demandés par les GRD, mais les CLE ne doivent plus traiter les cas de pertes de statut de client protégé.
- Le champ d'application de la guidance sociale énergétique inclut tout naturellement les clients non protégés qui ont été transférés vers le GRD à la suite d'un refus de placement du compteur à budget.
- Lorsqu'un client protégé, alimenté par le GRD, perd son statut de protégé, le GRD valide la perte du statut, adapte son tarif (tarif maximum fédéral au lieu du tarif social), invite le client à choisir un fournisseur commercial, et si le client ne choisit pas un fournisseur dans un délai déterminé (par exemple 3 mois), il est transféré chez le fournisseur désigné. Un client perd ainsi momentanément son éligibilité lorsqu'il obtient le statut de protégé régional, et ne la retrouve que s'il perd ce statut de client protégé régional. A ce moment, s'il ne conclut pas de contrat avec un fournisseur endéans le délai imparti, il est automatiquement transféré chez le fournisseur désigné. La situation du client protégé fédéral qui aurait choisi d'être alimenté par son GRD devrait alors être assimilée à une perte volontaire admissible de son éligibilité : lorsque ce client perd son statut de protégé, il est, comme le protégé régional, transféré chez le fournisseur désigné sauf s'il a choisi un fournisseur. Si un protégé fédéral, alimenté par un fournisseur, perd son statut de protégé, il change de tarif sans plus.
- La quote-part client dans le placement d'un compteur à budget est annulée pour un client en défaut de paiement, tandis qu'elle est plafonnée pour les clients qui ne sont pas en défaut de paiement.

## **IX. MISE EN OEUVRE**

### **1. Nécessité de modifications décrétales**

#### 1.1. Suspension temporaire d'éligibilité en cas de transfert vers le GRD

La proposition faite à la section VIII comprend le drop systématique d'un client qui refuse le placement d'un compteur à budget vers le GRD. Se pose alors le problème de l'application de l'article 34 du décret qui ne permet une fourniture par le GRD de clients non protégés qu'à titre temporaire. Plutôt que d'obliger les clients droppés à revenir dans le circuit commercial après leur stage d'attente sous peine de coupure s'ils n'ont pas conclu un contrat avec un fournisseur endéans un certain délai, la CWaPE suggère de réactiver le rôle de fournisseur désigné pour ces cas-là.

Le problème de la perte du statut de protégé devrait également être résolu de la même manière. Un client protégé alimenté par son GRD et qui perdrait son statut de client protégé devrait retourner dans le circuit commercial au motif qu'il est redevenu éligible.

L'application de cette méthode supprime la nécessité de devoir légiférer sur la nécessité de procéder à une coupure d'alimentation, coupure qui se révèle une sanction disproportionnée pour un client qui, à peine sorti d'une situation de défaut de paiement se voit reprocher la négligence, purement administrative, de ne pas avoir conclu un contrat avec un fournisseur commercial.

Une modification décrétales apparaît nécessaire afin de décider qu'un client transféré vers le GRD à la suite d'une situation particulière mise en place dans le cadre des obligations de service public voit l'exercice de son éligibilité temporairement suspendu.

Il y aurait également lieu de prévoir dans le décret, qu'un client protégé fédéral qui a choisi d'être alimenté par son GRD, voit son éligibilité suspendue sur une base volontaire admissible.

#### 1.2. Guidance sociale énergétique

La proposition faite en section VI-4.1. Guidance sociale énergétique de modifier le champ d'application de la mission de GSE en la réservant aux clients alimentés par le GRD qu'ils soient protégés ou non, ainsi que la définition du contenu de cette mission et son financement nécessite la révision de l'article 33quater du décret électricité

#### 1.3. Alimentation des clients protégés régionaux uniquement par le GRD (art. 33bis)

#### 1.4. Définition d'une nouvelle catégorie de clients protégés basée sur le revenu (art.33)

### **2. Délais de mise en œuvre**

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

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

MIG.

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

### **3. Adaptations diverses à réaliser**

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

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

Certains points divers relatifs à l'information et à la traçabilité des événements devront également être inclus dans un nouvel AGW

a) Information

En partant de la constatation du manque d'information des clients résidentiels sur les objectifs et fonctionnalités des compteurs à budget, la CWaPE est d'avis de prévoir une obligation de service public explicite relative à l'information des clients sur les objectifs et fonctionnalités d'un compteur à budget, pour partie aux fournisseurs (quant aux objectifs d'un compteur à budget) et pour partie aux GRD (quant aux fonctionnalités d'un compteur à budget)

b) Traçabilité

La CWaPE est d'avis que certains événements et procédures devraient faire l'objet d'une traçabilité dans les systèmes informatiques des fournisseurs et GRD de manière à en permettre le contrôle d'exécution par la CWaPE, à la fois dans les contrôles effectués in situ, et par une intégration de certaines données complémentaires dans les rapportages périodiques existants.

## ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE GESTIONNAIRES DE RESEAU



Commission wallonne pour l'Énergie  
- CWAPE -  
Avenue Gouverneur Bovesse 103-106  
5100 JAMBES

### Questionnaire sur l'évaluation des mesures sociales en matière de précarité énergétique destiné aux gestionnaires de réseau de distribution

#### I. Objet

Le Ministre du Développement Durable et de la Fonction Publique, en charge de l'Énergie, du Logement et de la Recherche, a sollicité de la CWAPE, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique une évaluation approfondie des mesures sociales mises en place en Région wallonne.

La demande de Monsieur le Ministre précise que *« cette évaluation portera sur l'adéquation de la mesure des compteurs à budget par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement, sur l'analyse des mesures mises en œuvre dans les autres régions et fournira des pistes de solutions pour garantir l'accès à l'énergie des clients résidentiels, la maîtrise de leur consommation et l'endiguement de la dette liée aux factures de gaz et d'électricité »*.

A cette fin, la CWAPE vous adresse le questionnaire ci-dessous de manière à récolter les constatations de terrain des différents acteurs. La CWAPE désire que votre entreprise lui fasse parvenir les réponses à ces questions pour le 30 juin au plus tard.

## II. Questionnaire

### Evaluation des mesures prises aux regards des objectifs poursuivis

1. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de protéger la clientèle précarisée ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
2. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de garantir un accès à l'énergie des clients précarisés ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
3. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de d'aider les clients en difficulté à maîtriser leur consommation ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?

4. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue d'endiguer l'endettement des clients qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures d'énergie? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?

## Facturation de la consommation d'énergie

5. Dans le cas où un client est alimenté par son GRD pour les 2 énergies, que pensez-vous d'une facturation séparée systématique pour l'électricité et le gaz ? Quelles en seraient les implications, tant au niveau du coût qu'au niveau organisationnel et technique ?

## Déclaration en défaut de paiement

6. Quels sont les commentaires que suscitent les propositions suivantes ?

La procédure de défaut de paiement mise en place en Wallonie (Rappel - mise en demeure - déclaration en défaut de paiement - placement d'un CàB) est :

- Efficace
  - Parce qu'elle est de nature à garantir un accès à l'énergie des clients
  - Parce qu'elle est de nature à diminuer leur endettement
  - Parce qu'elle est de nature à faciliter la gestion de leur dette

- ⊙ Perfectible ou inadaptée soit
  - Parce qu'en général elle n'est pas comprise par les clients
  
  - Parce qu'elle est de nature à limiter l'accès à l'énergie des clients
  
  - Parce qu'elle est de nature à accroître l'endettement des clients
  
- ⊙ Incomplète et nécessiterait l'ajout de garde-fous tels :
  - l'introduction d'un montant de dettes minimum avant déclaration en défaut de paiement
  
  - l'introduction d'étapes complémentaires à la procédure afin d'accompagner davantage les clients en difficultés (propositions éventuelles à préciser)

7. L'émission d'une facture de régularisation lors d'une déclaration en défaut de paiement permettrait d'initier uniquement des demandes de placement d'un compteur à budget sur base d'une dette avérée du client et serait ainsi de nature à réduire les contestations liées à la facturation lors d'une demande de compteur à budget. Cette disposition est-elle selon vous envisageable ?

## Plans de paiement

8. Les statistiques fournies à la CWaPE pour l'année 2009 révèlent qu'en moyenne près de la moitié des plans de paiement octroyés ne sont pas respectés par les clients.

Pouvez-vous donner des propositions pour améliorer l'efficacité d'un plan de paiement ?

La proposition d'un plan de paiement doit-elle être facultative ou obligatoire dans le chef du GRD ?

Lors de la négociation d'un plan de paiement, le client doit-il systématiquement ou accessoirement être assisté par une tierce partie (CPAS, services de médiation de dettes, ...) ?

Avez-vous des propositions complémentaires ou alternatives au plan de paiement ?

9. Dans le cas où le plan de paiement est négocié par un CPAS, acceptez-vous des modalités plus souples pour octroyer le plan de paiement ?

Oui : Quelles sont ces modalités ?

Non : Pour quelles raisons ?

## Le placement de compteur à budget

10. La réglementation actuelle prévoit un délai de placement du compteur à budget de 40 jours. En cas de dépassement de ce délai, le contrat du client avec son fournisseur est suspendu et le GRD reprend provisoirement l'alimentation du client jusqu'au placement du compteur à budget ou jusqu'à la coupure en cas de refus.

- ⊙ Quelle est la proportion de délais inférieurs ou égaux à 40 jours endéans lesquels vous avez été en mesure d'effectuer les deux visites prévues par la législation ?
  
- ⊙ Comment se répartit le nombre de demandes initiées par les fournisseurs ? (Information à fournir pour les demandes initiées entre le 01/01/2009 et le 01/05/10, ventilées par mois et par fournisseur)
  
- ⊙ Sous quelles conditions un allongement du délai de 40 jours (par exemple à 60 jours) serait, à terme, de nature à empêcher la plupart des passages en fourniture X ?
  
- ⊙ Seriez-vous favorables à l'abandon dans ce cadre du principe de passage en fournisseur X et moyennant quels mécanismes de compensation ?
  
- ⊙ Proposition alternative d'amélioration de la procédure (à préciser) ?

11. Quelles sont les difficultés auxquelles les agents qui placent les compteurs à budget sont le plus souvent confrontés ?

12. Comment évaluez-vous l'obligation d'accepter une annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de sa dette par le client ?

13. Les statistiques révèlent un nombre important de coupures (7800 coupures en 2009 en électricité et gaz) pour refus de placement du compteur à budget de la part des clients.

La procédure est-elle généralement comprise par les clients concernés ?

quels sont les motifs de refus les plus souvent avancés par les clients qui s'opposent à la pose du compteur ?

Dans ce cas ont-ils conscience des conséquences de leur refus sur le maintien de leur alimentation ?

Quels changements ou adaptations, sur les plans législatif, organisationnel ou technique (en se basant sur l'état actuel de la technologie), proposeriez-vous afin de diminuer le nombre de ces refus ?

14. Lorsqu'un client est coupé suite à un refus de placement du compteur à budget, le client doit signer un nouveau contrat auprès d'un fournisseur et le rétablissement de sa fourniture est réalisé, souvent très peu de temps après la coupure. Cette situation entraîne des coûts importants.

Est-ce qu'une étape supplémentaire pour éviter la coupure devrait être prévue dans la procédure et si oui, laquelle et à quel stade ?

15. Certains GRD procèdent au placement du compteur à budget lors de la 2ème visite dans le cas où, après un premier refus ou une absence, le client accepte finalement le placement du compteur à budget. Le cas échéant, pourriez-vous envisager d'adopter une telle pratique ?

16. Que pensez-vous de l'obligation éventuelle pour le GRD de placer d'initiative un compteur à budget chez tout client qui emménage et qui disposait d'un compteur à budget actif dans son ancienne habitation?

17. En électricité, dans le cas où le client en défaut de paiement dispose d'un compteur exclusif de nuit, êtes-vous favorables au placement d'un compteur à budget sur ce compteur (donc, placement d'un compteur à budget à la fois sur le compteur de jour ou bi-horaire et à la fois sur le compteur de nuit, chacun disposant d'un tarif adéquat) ?

## L'utilisation des compteurs à budget

18. Selon vous, les clients qui ont un compteur à budget ont-ils une bonne connaissance des différentes fonctionnalités du compteur à budget ? Le cas échéant, avez-vous des propositions concrètes pour améliorer l'information auprès des clients concernés ?

19. Lorsqu'un compteur à budget en électricité est placé à un client protégé, il est couplé à un limiteur de puissance (10 ampères) qui permet au client de bénéficier d'une fourniture minimale au cas où il ne sait pas recharger la carte de son compteur à budget.

Selon vous, est-ce que le limiteur de puissance permet de responsabiliser la personne dans sa consommation d'énergie tout en lui garantissant une alimentation minimale, et pourquoi ?

20. Le système de rechargement des cartes de compteurs à budget via les cabines téléphoniques est remis en cause suite, notamment, à la disparition progressive des cabines téléphoniques ainsi qu'aux doutes émis quant à la pérennité du système Proton.

⦿ Quelles sont, à votre avis, les exigences que le futur système de rechargement doit rencontrer pour permettre le fonctionnement optimal du mécanisme des compteurs à budget ?

⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de répartition sociologique et géographique ?

⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de périodes d'accessibilités ?

## La désactivation des compteurs à budget

21. Quel est le délai moyen nécessaire en vue de procéder à la désactivation du compteur à budget, depuis la demande du fournisseur jusqu'à la mise à disposition de la carte (pour les demandes de désactivation introduites en 2009) ?
  
22. Sachant qu'une carte non rentrée empêche le fournisseur de (re)commencer sa facturation classique, quels moyens pourriez-vous mettre en œuvre afin de garantir un meilleur taux de retour des cartes de désactivation par les clients ?
  
23. Lors d'une demande de désactivation d'un compteur à budget, endéans quel délai pouvez-vous communiquer au fournisseur la désactivation effective du compteur à budget d'une part et le relevé des index issu de la désactivation d'autre part ?

## Les Commissions locales pour l'énergie

24. La procédure de réunion de la CLE suite au défaut récurrent de paiement d'un client protégé sous compteur à budget (soit, lorsque le client a consommé 6 mois sous limiteur de puissance sans régler cette consommation) est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?
  
25. La procédure de réunion de la CLE pour l'octroi de cartes d'alimentation en gaz en hiver est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?

26. La procédure de réunion de la CLE pour non renouvellement du statut de client protégé est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?

27. Faut-il étendre les CLE à d'autres situations que celles qui sont prévues actuellement par la législation ? Si oui, à quel(s) type(s) de situation(s) ?

## **Alimentation des clients protégés de catégories fédérales et régionales**

28. Il apparaît qu'un nombre croissant de clients protégés « régionaux » sont privés de l'application du tarif social pour la seule raison qu'ils sont alimentés par un fournisseur commercial.

Que pensez-vous d'un transfert systématique des clients protégés régionaux vers le GRD afin que ces clients puissent bénéficier du tarif social ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

29. Le client protégé en défaut de paiement auprès de son fournisseur est « droppé » vers son GRD et, une fois la dette initiale apurée, est de nouveau transféré vers son fournisseur. Cette procédure ne présente que peu d'intérêt pour le client concerné puisqu'il bénéficie de toute façon du tarif social.

Que pensez-vous d'un principe d'alimentation de tous les clients protégés régionaux et fédéraux par le GRD ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

Merci pour votre collaboration

## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE FOURNISSEURS



Commission wallonne pour l'Énergie  
- CWAPE -  
Avenue Gouverneur Bovesse 103-106  
5100 JAMBES

### Questionnaire sur l'évaluation des mesures sociales en matière de précarité énergétique destiné aux fournisseurs

#### I. Objet

Le Ministre du Développement Durable et de la Fonction Publique, en charge de l'Énergie, du Logement et de la Recherche, a sollicité de la CWAPE, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique une évaluation approfondie des mesures sociales mises en place en Région wallonne.

La demande de Monsieur le Ministre précise que « *cette évaluation portera sur l'adéquation de la mesure des compteurs à budget par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement, sur l'analyse des mesures mises en œuvre dans les autres régions et fournira des pistes de solutions pour garantir l'accès à l'énergie des clients résidentiels, la maîtrise de leur consommation et l'endiguement de la dette liée aux factures de gaz et d'électricité* ».

A cette fin, la CWAPE vous adresse le questionnaire ci-dessous de manière à récolter les constatations de terrain des différents acteurs. La CWAPE désire que votre entreprise lui fasse parvenir les réponses à ces questions pour le 30 juin au plus tard.

## II. Questionnaire

### Evaluation des mesures prises aux regards des objectifs poursuivis

1. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de protéger la clientèle précarisée ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
2. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de garantir un accès à l'énergie des clients précarisés ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
3. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de d'aider les clients en difficulté à maîtriser leur consommation ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?

4. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue d'endiguer l'endettement des clients qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures d'énergie? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi?

## Facturation de la consommation d'énergie

5. Dans le cas où un client est alimenté par son fournisseur pour les 2 énergies, que pensez-vous d'une facturation séparée systématique pour l'électricité et le gaz? Quelles en seraient les implications, tant au niveau du coût qu'au niveau organisationnel et technique?

## Déclaration en défaut de paiement

6. Quels sont les commentaires que suscitent les propositions suivantes?

La procédure de défaut de paiement mise en place en Wallonie (Rappel - mise en demeure - déclaration en défaut de paiement - placement d'un CàB) est :

- Efficace
  - Parce qu'elle est de nature à garantir un accès à l'énergie des clients
  - Parce qu'elle est de nature à diminuer leur endettement
  - Parce qu'elle est de nature à faciliter la gestion de leur dette
- Perfectible ou inadaptée soit
  - Parce qu'en général elle n'est pas comprise par les clients

- Parce qu'elle est de nature à limiter l'accès à l'énergie des clients
  - Parce qu'elle est de nature à accroître l'endettement des clients
- ⊙ Incomplète et nécessiterait l'ajout de garde-fous tels :
- l'introduction d'un montant de dettes minimum avant déclaration en défaut de paiement
  - l'introduction d'étapes complémentaires à la procédure afin d'accompagner davantage les clients en difficultés (propositions éventuelles à préciser)
7. L'émission d'une facture de régularisation lors d'une déclaration en défaut de paiement permettrait d'initier uniquement des demandes de placement d'un compteur à budget sur base d'une dette avérée du client et serait ainsi de nature à réduire les contestations liées à la facturation lors d'une demande de compteur à budget. Cette disposition est-elle selon vous envisageable ?

## Plans de paiement

8. Les statistiques fournies à la CWaPE pour l'année 2009 révèlent qu'en moyenne près de la moitié des plans de paiement octroyés ne sont pas respectés par les clients.
- ⊙ Pouvez-vous donner des propositions pour améliorer l'efficacité d'un plan de paiement ?
- ⊙ La proposition d'un plan de paiement doit-elle être facultative ou obligatoire dans le chef du fournisseur ?

- ⊙ Lors de la négociation d'un plan de paiement, le client doit-il systématiquement ou accessoirement être assisté par une tierce partie (CPAS, services de médiation de dettes, ...) ?
  
  - ⊙ Avez-vous des propositions complémentaires ou alternatives au plan de paiement ?
9. Dans le cas où le plan de paiement est négocié par un CPAS, acceptez-vous des modalités plus souples pour octroyer le plan de paiement ?
- ⊙ Oui : Quelles sont ces modalités ?
  
  - ⊙ Non : Pour quelles raisons ?

## Le placement de compteur à budget

10. Comment évaluez-vous l'obligation d'accepter une annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de sa dette par le client ?
11. Les statistiques révèlent un nombre important de coupures (7800 coupures en 2009 en électricité et gaz) pour refus de placement du compteur à budget de la part des clients.
- ⊙ La procédure est-elle généralement comprise par les clients concernés ?
  
  - ⊙ Quels sont les motifs de refus les plus souvent avancés par les clients qui s'opposent à la pose du compteur ?
  
  - ⊙ Dans ce cas ont-ils conscience des conséquences de leur refus sur le maintien de leur alimentation ?

- ⦿ Quels changements ou adaptations, sur les plans législatif, organisationnel ou technique (en se basant sur l'état actuel de la technologie), proposeriez-vous afin de diminuer le nombre de ces refus ?

12. Lorsqu'un client est coupé suite à un refus de placement du compteur à budget, le client doit signer un nouveau contrat auprès d'un fournisseur et le rétablissement de sa fourniture est réalisé, souvent très peu de temps après la coupure. Cette situation entraîne des coûts importants.

Est-ce qu'une étape supplémentaire pour éviter la coupure devrait être prévue dans la procédure et si oui, laquelle et à quel stade ?

13. Que pensez-vous de l'obligation éventuelle pour le GRD de placer d'initiative un compteur à budget chez tout client qui emménage et qui disposait d'un compteur à budget actif dans son ancienne habitation?

14. En électricité, dans le cas où le client en défaut de paiement dispose d'un compteur exclusif de nuit, êtes-vous favorables au placement d'un compteur à budget sur ce compteur (donc, placement d'un compteur à budget à la fois sur le compteur de jour ou bi-horaire et à la fois sur le compteur de nuit, chacun disposant d'un tarif adéquat) ?

15. Suite à une demande des fournisseurs de pouvoir annuler la demande de placement suite au remboursement de sa dette par le client, la réglementation actuelle a augmenté le délai de placement du compteur à budget initialement prévu en le portant à 40 jours. En cas de dépassement de ce délai, le contrat du client avec son fournisseur est suspendu. Force est de constater qu'en pratique, ce transfert est source d'incompréhension et onéreux pour le client qui n'est, généralement, pas à l'origine du retard.

⊙ Comment se répartit le nombre de demandes initiées auprès des GRD ?  
(Information à fournir pour les demandes initiées entre le 01/01/2009 et le 01/05/10, ventilées par mois et par GRD)

⊙ Sous quelles conditions un allongement du délai de 40 jours (par exemple à 60 jours) serait, à terme, de nature à empêcher la plupart des passages en fourniture X ?

⊙ Seriez-vous favorables à l'abandon dans ce cadre du principe de passage en fournisseur X et moyennant quels mécanismes de compensation ?

⊙ Proposition alternative d'amélioration de la procédure (à préciser) ?

## L'utilisation des compteurs à budget

16. Selon vous, les clients qui ont un compteur à budget ont-ils une bonne connaissance des différentes fonctionnalités du compteur à budget ? Le cas échéant, avez-vous des propositions concrètes pour améliorer l'information auprès des clients concernés ?

17. Lorsqu'un compteur à budget en électricité est placé à un client protégé, il est couplé à un limiteur de puissance (10 ampères) qui permet au client de bénéficier d'une fourniture minimale au cas où il ne sait pas recharger la carte de son compteur à budget.

Selon vous, est-ce que le limiteur de puissance permet de responsabiliser la personne dans sa consommation d'énergie tout en lui garantissant une alimentation minimale, et pourquoi ?

18. Le compteur à budget souffre actuellement d'une mauvaise image de marque. De plus, l'émission d'une facture de régularisation, du fait que le système actuel ne permet pas de prendre en compte l'ensemble des tarifs de tous les fournisseurs, va à l'encontre même du principe de prépaiement.

Seriez-vous prêt à proposer sur le marché des produits spécifiques pour le prépaiement, y compris pour les clients qui ne seraient pas en défaut de paiement ? Si oui, sous quelle forme et à quelles conditions ?

19. Le système de rechargement des cartes de compteurs à budget via les cabines téléphoniques est remis en cause suite, notamment, à la disparition progressive des cabines téléphoniques ainsi qu'aux doutes émis quant à la pérennité du système Proton.

⦿ Quelles sont, à votre avis, les exigences que le futur système de rechargement doit rencontrer pour permettre le fonctionnement optimal du mécanisme des compteurs à budget ?

⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de répartition sociologique et géographique ?

⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de périodes d'accessibilité ?

## **La désactivation des compteurs à budget**

20. Lors d'une demande de désactivation d'un compteur à budget, endéans quel délai vous voyez-vous communiquer la désactivation effective du compteur à budget d'une part et le relevé des index issu de la désactivation d'autre part ?

## Alimentation des clients protégés de catégories fédérales et régionales

21. Il apparaît qu'un nombre croissant de clients protégés « régionaux » sont privés de l'application du tarif social pour la seule raison qu'ils sont alimentés par un fournisseur commercial.

Que pensez-vous d'un transfert systématique des clients protégés régionaux vers le GRD afin que ces clients puissent bénéficier du tarif social ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

22. Le client protégé en défaut de paiement auprès de son fournisseur est « droppé » vers son GRD et, une fois la dette initiale apurée, est de nouveau transféré vers son fournisseur. Cette procédure ne présente que peu d'intérêt pour le client concerné puisqu'il bénéficie de toute façon du tarif social.

Que pensez-vous d'un principe d'alimentation de tous les clients protégés régionaux et fédéraux par le GRD ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

Merci pour votre contribution

## ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE ASSOCIATIONS SOCIALES



Commission wallonne pour l'Énergie  
- CWaPE -  
Avenue Gouverneur Bovesse 103-106  
5100 JAMBES

### Questionnaire sur l'évaluation des mesures sociales en matière de précarité énergétique destiné aux associations sociales

#### I. Objet

Le Ministre du Développement Durable et de la Fonction Publique, en charge de l'Énergie, du Logement et de la Recherche, a sollicité de la CWaPE, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, une évaluation approfondie des mesures sociales mises en place en Région wallonne.

La demande de Monsieur le Ministre précise que « *cette évaluation portera sur l'adéquation de la mesure des compteurs à budget par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement, sur l'analyse des mesures mises en œuvre dans les autres régions et fournira des pistes de solutions pour garantir l'accès à l'énergie des clients résidentiels, la maîtrise de leur consommation et l'endiguement de la dette liée aux factures de gaz et d'électricité* ».

A cette fin, la CWaPE vous adresse le questionnaire ci-dessous de manière à récolter les constatations de terrain des différents acteurs. La CWaPE désire que votre association / organisation lui fasse parvenir les réponses à ces questions pour le 30 juin au plus tard.

## II. Questionnaire

### Evaluation des mesures prises aux regards des objectifs poursuivis

1. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de protéger la clientèle précarisée ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
  
2. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de garantir un accès à l'énergie des clients précarisés ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?
  
3. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue de d'aider les clients en difficulté à maîtriser leur consommation ? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?

4. Comment évaluez-vous les mesures existantes en Région Wallonne en vue d'endiguer l'endettement des clients qui rencontrent des difficultés pour payer leurs factures d'énergie? Avez-vous des propositions d'amélioration à cet égard ou des arguments en faveur de dispositions mises en œuvre dans les autres régions du pays et ayant contribué à atteindre l'objectif poursuivi ?

## Facturation de la consommation d'énergie

5. En matière de facturation, quelles sont, selon vous, les mentions indispensables à la bonne compréhension de la facture par le client ?
6. Quelles sont, parmi les informations obligatoires apposées sur la factures, celles que vous jugez les moins utiles ?

## Déclaration en défaut de paiement

7. Quels sont les commentaires que suscitent les propositions suivantes ?

La procédure de défaut de paiement mise en place en Wallonie (Rappel - mise en demeure - déclaration en défaut de paiement - placement d'un compteur à budget) est :

- Efficace
  - Parce qu'elle est de nature à garantir un accès à l'énergie des clients
  - Parce qu'elle est de nature à diminuer leur endettement
  - Parce qu'elle est de nature à faciliter la gestion de leur dette

- ⦿ Perfectible ou inadaptée soit
  - Parce qu'en général elle n'est pas comprise par les clients
  
  - Parce qu'elle est de nature à limiter l'accès à l'énergie des clients
  
  - Parce qu'elle est de nature à accroître l'endettement des clients
  
- ⦿ Incomplète et nécessiterait l'ajout de garde-fous tels :
  - l'introduction d'un montant de dettes minimum avant déclaration en défaut de paiement
  
  - l'introduction d'étapes complémentaires à la procédure afin d'accompagner davantage les clients en difficultés (propositions éventuelles à préciser)

8. L'émission d'une facture de régularisation lors d'une déclaration en défaut de paiement permettrait d'initier uniquement des demandes de placement d'un compteur à budget sur base d'une dette avérée du client et serait ainsi de nature à réduire les contestations liées à la facturation lors d'une demande de compteur à budget. Qu'en pensez-vous ?

## Plans de paiement

9. La proposition d'un plan de paiement doit-elle être facultative ou obligatoire dans le chef du fournisseur ?
  
10. Lors de la négociation du plan de paiement, le client doit-il systématiquement être assisté par une tierce partie (CPAS, service de médiation de dettes, ...) ?
  
11. Quels sont les critères minimum à respecter lors de l'octroi d'un plan de paiement ?
  
12. Propositions complémentaires ou alternatives au plan de paiement (à préciser)

## Le placement de compteur à budget

13. La procédure est-elle généralement comprise par les clients concernés ?
  
14. Quels sont les motifs de refus le plus souvent avancés par les clients qui s'opposent à la pose du compteur à budget ?
  
15. Dans ce cas ont-ils conscience des conséquences de leur refus sur le maintien de leur alimentation ?
  
16. Comment évaluez-vous l'obligation d'accepter une annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de sa dette par le client ?

17. Lorsqu'un client est coupé suite à un refus de placement du compteur à budget, le client doit signer un nouveau contrat auprès d'un fournisseur et le rétablissement de sa fourniture est réalisé, souvent très peu de temps après la coupure. Cette situation entraîne des coûts importants.

Est-ce qu'une étape supplémentaire pour éviter la coupure devrait être prévue dans la procédure et si oui, laquelle et à quel stade ?

18. Que pensez-vous de l'obligation éventuelle pour le GRD de placer d'initiative un compteur à budget chez tout client qui emménage et qui disposait d'un compteur à budget actif dans son ancienne habitation?

19. En électricité, dans le cas où le client en défaut de paiement dispose d'un compteur exclusif de nuit, êtes-vous favorables au placement d'un compteur à budget sur ce compteur (donc, placement d'un compteur à budget à la fois sur le compteur de jour ou bi-horaire et à la fois sur le compteur de nuit, chacun disposant d'un tarif adéquat) ?

## L'utilisation des compteurs à budget

20. La législation en vigueur depuis 2003 interdit la récupération de la dette à l'origine du placement. Qu'en pensez-vous ?

21. Quels sont, selon vous, les avantages du compteur à budget ?

Électricité :

Gaz :

22. Quels sont, selon vous, les désavantages du compteur à budget ?

Électricité :

Gaz :

23. Parmi ces propositions, cochez celles que vous trouvez correctes :

Le compteur à budget électricité permet au client de mieux maîtriser ses consommations.

Commentaire éventuel :

Le compteur à budget gaz permet au client de mieux maîtriser ses consommations.

Commentaire éventuel :

Le compteur à budget électricité permet au client de mieux gérer ses dépenses.

Commentaire éventuel :

Le compteur à budget gaz permet au client de mieux gérer ses dépenses.

Commentaire éventuel :

Malgré le risque d'auto-coupure en cas de non-rechargement, le compteur à budget électricité permet au client de consommer de l'énergie de manière suffisante pour satisfaire à ses besoins.

Commentaire éventuel :

Malgré le risque d'auto-coupure en cas de non-rechargement, le compteur à budget gaz permet au client de consommer de l'énergie de manière suffisante pour satisfaire à ses besoins.

Commentaire éventuel :

24. Selon vous, les clients qui ont un compteur à budget ont-ils une bonne connaissance des différentes fonctionnalités du compteur à budget ?
25. Avez-vous des propositions concrètes pour améliorer l'information auprès des clients concernés ? Quels seraient les supports à utiliser ?
26. Lorsqu'un compteur à budget en électricité est placé à un client protégé, il est couplé à un limiteur de puissance (10 ampères) qui permet au client de bénéficier d'une fourniture minimale au cas où il ne sait pas recharger la carte de son compteur à budget. Selon vous, est-ce que le limiteur de puissance permet de responsabiliser la personne dans sa consommation d'énergie tout en lui garantissant une alimentation minimale, et pourquoi ?
27. Le système de rechargement des cartes de compteurs à budget via les cabines téléphoniques est remis en cause suite, notamment, à la disparition progressive des cabines téléphoniques ainsi qu'aux doutes émis quant à la pérennité du système Proton.
- ⦿ Quelles sont, à votre avis, les exigences que le futur système de rechargement doit rencontrer pour permettre le fonctionnement optimal du mécanisme des compteurs à budget ?
  - ⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de répartition sociologique et géographique ?
  - ⦿ Quelles sont les exigences minimales en matière de périodes d'accessibilité ?

## Les Commissions locales pour l'énergie

28. La procédure de réunion de la CLE suite au défaut récurrent de paiement d'un client protégé sous compteur à budget (soit, lorsque le client a consommé 6 mois sous limiteur de puissance sans régler cette consommation) est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?
  
29. La procédure de réunion de la CLE pour l'octroi de cartes d'alimentation en gaz en hiver est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?
  
30. La procédure de réunion de la CLE pour non renouvellement du statut de client protégé est-elle appropriée à la situation des clients ? Sinon, quelles adaptations devraient être apportées à cette procédure ?
  
31. Faut-il étendre les CLE à d'autres situations que celles qui sont prévues actuellement par la législation ? Si oui, à quel(s) type(s) de situation(s) ?

## Alimentation des clients protégés de catégories fédérales et régionales

32. Il apparaît qu'un nombre croissant de clients protégés « régionaux » sont privés de l'application du tarif social pour la seule raison qu'ils sont alimentés par un fournisseur commercial.

Que pensez-vous d'un transfert systématique des clients protégés régionaux vers le GRD afin que ces clients puissent bénéficier du tarif social ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

33. Le client protégé en défaut de paiement auprès de son fournisseur est « droppé » vers son GRD et, une fois la dette initiale apurée, est de nouveau transféré vers son fournisseur. Cette procédure ne présente que peu d'intérêt pour le client concerné puisqu'il bénéficie de toute façon du tarif social.

Que pensez-vous d'un principe d'alimentation de tous les clients protégés régionaux et fédéraux par le GRD ? Quels en seraient les avantages et inconvénients ?

34. Enfin il s'avère les clients correspondants aux catégories actuelles de clients protégés ne sont pas toujours nécessairement ceux dont la situation financière est la plus préoccupante.

Que pensez-vous d'une extension des catégories de clients protégés et notamment l'instauration d'une catégorie liée au niveau de revenus des personnes en difficulté ?

Merci pour votre contribution.

Questionnaire pilote	
<b>Client</b> CWaPE	<b>N° de questionnaire :</b>  _ _ _ _
<b>Etude</b> CWA1867_Compteurs à budget	
<b>Cible</b> utilisateurs – Région Wallonne	
<b>Version</b> N°5   17/06/2010    FR	
<b>Contrôle</b> <input type="radio"/> Enquête valide    <input type="radio"/> Enquête non-valide <input type="radio"/> Vérification    <input type="radio"/> Rappel    <input type="radio"/> Cohérence <input type="radio"/> Complet    <input type="radio"/> 70-90%    <input type="radio"/> < 70%	

- i Bonjour Madame/Monsieur ... [v. liste], mon nom est [.....] de la société Dedicated Research, un bureau d'études de marché indépendant.
- i Nous réalisons actuellement une étude pour la Commission Wallonne pour l'Energie qui a notamment pour mission de s'assurer que vos droits sont respectés en matière de gaz et d'électricité.
- i Afin de recueillir des informations sur votre perception et vos attentes, le Gouvernement Wallon a demandé de mener une vaste enquête téléphonique auprès d'un échantillon de personnes bénéficiant d'un compteur à budget, c'est-à-dire un compteur à carte prépayée.
- i Nous aimerions vous interroger quelques minutes pour connaître votre avis sur les compteurs à budget afin de pouvoir améliorer ce système.
- i Toutes les informations que vous nous donnerez resteront bien entendu tout à fait confidentielles et anonymes comme le prévoit la réglementation.
- i Si vous le souhaitez, vous pouvez contacter notre bureau au n°..... pour avoir accès à vos données.
- i Je vous remercie d'avance de votre collaboration (\*).

(\* La possibilité de contacter le bureau d'études pour accéder à leur dossier sera encore rappelée en fin d'interview.

**à Encodages automatiques :**

- **GDR**
- **CODE POSTAL (calcul zone urbaine, périphérie ou rurale)**
- **fluide (gaz / électricité)**
- **statut de protégé ou non**

**Q0. [Questions de recrutement]**

**Avant de commencer, j'aimerais vous poser quelques questions.**

**a) Pourriez-vous me dire si les situations suivantes s'appliquent à votre cas ?**

	oui	non	NSP
§ Je me chauffe au gaz	1	2	3
§ Je me chauffe à l'électricité	1	2	3
§ J'ai un chauffe-eau électrique à accumulation	1	2	3
§ J'ai une cuisinière électrique	1	2	3
§ J'ai une machine à laver	1	2	3
§ J'ai un sèche-linge	1	2	3
§ J'ai un lave-vaisselle	1	2	3

**b) Quel âge avez-vous ?**

..... ans
-----------

**[Enq : Recoder âge]**

§ 18-25 ans	1
§ 26-35 ans	2
§ 36-50 ans	3
§ 51-65 ans	4
§ plus de 65 ans	5

**c) [Enq : ne pas poser] Sexe ?**

§ homme	1
§ femme	2

**d) Vous vivez dans...**

§ un studio	1
§ un appartement	2
§ une maison 2 façades	3
§ une maison 3 façades	4
§ une maison 4 façades	5
§ autre, préciser : .....	6

**Q1. [Profil de l'utilisateur]**

---

**a) Utilisez-vous actuellement un compteur à budget (compteur à carte prépayée) ?**

§ oui	1	à aller en Q1b.
§ non, mais vous en aviez un avant	2	à aller en Q1c.
§ non, vous n'en avez jamais eu	3	à STOP

**b) [Si oui] Utilisez-vous ce compteur à budget en électricité ou en gaz ?**

§ en électricité	1
§ en gaz	2
§ en électricité et en gaz	3

**c) [Si non] Pour quelles raisons votre compteur à budget a-t-il été désactivé ? [Enq : ne rien suggérer ; une seule réponse possible]**

§ vous avez remboursé vos dettes envers votre fournisseur	1
§ suite à un déménagement	2
§ suite à un changement de fournisseur	3
§ vous avez introduit une demande afin de le désactiver, et c'est vous qui aviez demandé de le placer au départ	4
§ autre, préciser : .....	5
§ vous ne savez pas	6

d) Depuis combien de temps utilisez-vous un compteur à budget ? [Enq : lire ; une seule réponse possible]

§ depuis moins d'1 mois	1
§ entre 1 mois et 6 mois	2
§ entre 6 mois et 1 an	3
§ entre 1 an et 2 ans	4
§ entre 3 et 4 ans	5
§ entre 5 et 10 ans	6
§ plus de 10 ans	7
§ vous ne savez pas	8

e) Etes-vous enregistré comme « client protégé » auprès de votre gestionnaire de réseau ou de votre fournisseur ? [Enq : ne rien suggérer ; une seule réponse possible]

§ oui	1	à aller en Q1g.
§ non	2	à aller en Q1g.
§ vous ne savez pas ce qu'est un « client protégé »	3	à aller en Q1f.
§ vous ne savez pas	4	à aller en Q1f.

f) Vous êtes un client protégé si vous avez fait valoir ce droit auprès de votre fournisseur/gestionnaire d'électricité ou de gaz et que vous bénéficiez de l'une des allocations suivantes :

- revenu d'intégration versé par le CPAS
- Garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA)
- allocation d'intégration, d'aide aux personnes âgées ou d'handicap versée par la Direction Générale du SPF Sécurité sociale (« Vierge Noire »)
- aide du CPAS pour candidat réfugié ou étranger inscrit au registre de population
- guidance éducative de nature financière par le CPAS
- médiation de dettes ou règlement collectif de dettes

g) Le placement de votre compteur a-t-il été imposé par votre fournisseur ou en avez-vous fait vous-même la demande ?

§ imposé par votre fournisseur	1
§ choix personnel	2
§ vous ne savez pas	3

**Q2. [La gestion des recharges]**

**a) Le plus souvent, comment rechargez-vous votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité ? [Enq : ne rien suggérer ; une seule réponse possible]**

§ dans les cabines téléphoniques	1
§ dans les bureaux du CPAS	2
§ dans les bureaux d'accueil du gestionnaire de réseau	3
§ autre, préciser : .....	4
§ vous ne savez pas	5

**b) Rechargez-vous votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité via d'autres moyens, ne serait-ce qu'occasionnellement ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ dans les cabines téléphoniques	1
§ dans les bureaux du CPAS	2
§ dans les bureaux d'accueil du gestionnaire de réseau	3
§ autre, préciser : .....	4
§ vous ne savez pas	5

**c) Quel est, parmi les différents moyens de recharger votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité, celui que vous préférez ? Est-ce... [Enq : lire ; une seule réponse possible]**

§ les cabines téléphoniques	1
§ les bureaux du CPAS	2
§ les bureaux d'accueil du gestionnaire de réseau	3
§ vous ne savez pas	4

**d) Y a-t-il d'autres moyens de rechargements que vous aimeriez pouvoir utiliser pour recharger votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité ? Si oui, lesquels ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ en librairie	1
§ par Internet	2
§ par GSM	3
§ par bancontact	4
§ autre, préciser : .....	5
§ vous ne savez pas	6

**e) Si vous pensez aux 6 derniers mois, pourriez-vous me dire à quelle fréquence vous avez rechargé votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité, ne serait-ce qu'approximativement ? [Enq : lire ; une seule réponse possible ; insister pour obtenir une estimation]**

§ plus d'une fois par semaine	1
§ une fois par semaine	2
§ 2 à 3 fois par mois	3
§ 1 fois par mois	4
§ 1 fois tous les 2 ou 3 mois	5
§ mois d'une fois tous les 3 mois	6
§ vous ne savez pas	7

- f) Vous m'avez dit qu'au cours des 6 derniers mois, vous aviez rechargé votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité à une fréquence de [réponse en Q2e.]  
Pour quel montant, approximativement, avez-vous rechargé à chaque fois votre carte ?

entre ... et ... €

- g) Y a-t-il des périodes de l'année au cours desquelles vous rechargez davantage ou plus souvent votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité ?

§ oui	1	à aller en Q2h.
§ non	2	à aller en Q2j.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q2j.

- h) [Si oui] A quelle(s) période(s) rechargez-vous davantage ou plus souvent votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]

§ en hiver	1
§ en été	2
§ lors de pic de froid	3
§ lors de pic de chaleur	4
§ en début de mois	5
§ en fin de mois	6
§ autre, préciser : .....	7
§ vous ne savez pas	8

- i) Pourquoi rechargez-vous parfois davantage ou plus souvent votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]

§ car vous pouvez-vous le permettre financièrement	1
§ car vous avez besoin de plus de chauffage	2
§ car vous avez besoin de plus d'eau chaude	3
§ autre, préciser : .....	4
§ vous ne savez pas	5

- j) Vous m'avez précisé qu'il vous arrivait de recharger davantage votre carte liée à votre compteur en gaz/électricité. Est-ce que... [Enq : lire ; une seule réponse possible]

§ vous rechargez plus souvent votre carte	1
§ vous rechargez des montants plus élevés	2
§ vous rechargez plus souvent votre carte et pour des montants plus élevés	3
§ NSP-SR	4

**Q3. [Evaluation du compteur]**


---

a) **Pourriez-vous me dire quels sont, selon vous, les principaux avantages du compteur à budget en gaz/électricité ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ les cartes sont faciles à recharger (accès aisé aux points de ventes)	1
§ c'est pratique	2
§ cela vous permet de ne pas vous endetter	3
§ cela vous permet de mieux gérer votre budget	4
§ cela vous permet de mieux gérer votre consommation	5
§ cela vous permet de voir clairement ce que vous dépensez	6
§ vous ne recevez plus de facture à payer	7
§ les tarifs du gaz/de l'électricité sont plus avantageux	8
§ autre, préciser : .....	9
§ vous ne savez pas	10

b) **A contrario, pourriez-vous m'indiquer quels sont les désavantages du compteur à budget en gaz/électricité ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ les cartes ne sont pas faciles à recharger (pas d'accès aisé aux points de ventes)	1
§ c'est contraignant	2
§ c'est compliqué	3
§ vous vous sentez défavorisé	4
§ vous vous sentez surveillé	5
§ vous vous sentez limité	6
§ les tarifs du gaz/de l'électricité sont moins avantageux	7
§ autre, préciser : .....	8
§ vous ne savez pas	9

c) Je vais vous lire certaines affirmations par rapport aux compteurs à budget en gaz/électricité. Pourriez-vous me dire si vous êtes

- tout à fait d'accord (++)
- plutôt d'accord (+)
- pas vraiment d'accord (-) ou
- pas du tout d'accord (--)

avec les propositions suivantes ? Vous pouvez également ne pas avoir d'avis (?).

	++	+	-	--	?
§ Le compteur à budget permet une meilleure maîtrise de mes consommations	1	2	3	4	5
§ Le compteur à budget permet d'utiliser l'électricité/le gaz de manière suffisante pour satisfaire mes besoins	1	2	3	4	5
§ Le compteur à budget permet une meilleure gestion de mes dépenses	1	2	3	4	5
§ Le compteur à budget m'aide à maîtriser mon budget	1	2	3	4	5
§ Utiliser un compteur à budget c'est pratique	1	2	3	4	5
§ Utiliser un compteur à budget c'est contraignant	1	2	3	4	5
§ Utiliser un compteur à budget c'est une obligation	1	2	3	4	5
§ Utiliser un compteur à budget c'est une facilité	1	2	3	4	5
§ Les endroits où je peux recharger la carte de mon compteur à budget sont faciles d'accès	1	2	3	4	5
§ Les moyens de rechargement actuels sont adaptés à mes besoins	1	2	3	4	5

d) Avez-vous déjà parlé de votre compteur à budget en gaz/électricité à des connaissances ?

§ oui	1	à aller en Q3e.
§ non	2	à aller en Q3f.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q3f.

e) [Si oui] Pourriez-vous m'expliquer brièvement ce que vous leur avez dit ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]

§ que vous avez été obligé d'en avoir un	1
§ qu'on vous a conseillé d'en avoir un	2
§ que vous conseillez d'en avoir un	3
§ que vous déconseillez d'en avoir un	4
§ que c'est contraignant	5
§ que c'est compliqué	6
§ que les recharges ne sont pas faciles à aller chercher	7
§ que vous vous sentez défavorisé	8
§ que vous vous sentez surveillé	9
§ que vous vous sentez limité	10
§ que c'est pratique	11
§ que cela vous permet de ne pas vous endetter	12
§ que cela vous permet de mieux gérer votre budget	13
§ que cela vous permet de mieux gérer votre consommation	14
§ autre, préciser : .....	15
§ vous ne savez pas	16

f) [Si le placement du compteur a été imposé – voir Q1g.] Lorsque votre fournisseur vous a demandé le placement du compteur à budget en gaz/électricité, avez-vous accepté directement cette demande ?

§ oui	1	à aller en Q3h.
§ non	2	à aller en Q3g.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q3h.

g) [Si non] Pourquoi n'avez-vous pas accepté tout de suite cette demande ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]

§ parce que vous vous sentez défavorisé	1
§ parce que vous vous sentez surveillé	2
§ parce que vous vous sentez limité	3
§ parce que c'est contraignant	4
§ parce que c'est compliqué	5
§ parce que les recharges ne sont pas faciles à aller chercher	6
§ parce que le placement du nouveau compteur est cher	7
§ car vous étiez déjà en litige avec votre fournisseur (ex : contestation facture)	8
§ autre, préciser : .....	9
§ vous ne savez pas	10

h) A l'aide d'une note de 1 à 10, pourriez-vous évaluer votre satisfaction envers votre compteur à budget en gaz/électricité ; 10 signifie que vous en êtes très satisfait et 1 signifie que vous n'en êtes pas du tout satisfait, les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre opinion.

... /10

**Q4. [Utilisation du compteur]**

- a) **Je vais vous lire une série de possibilités auxquelles vous avez accès avec votre compteur à budget en gaz/électricité. Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous me dire si vous la connaissiez ou non ?**

	oui	non
§ Je peux voir ma consommation sur mon compteur à budget	1	2
§ Je peux voir le prix du kWh sur mon compteur à budget	1	2
§ Si je n'ai pas eu le temps de recharger la carte de mon compteur à budget, l'alimentation de mon compteur ne se coupe pas de 16h à 8h le lendemain matin, ni le week-end, afin de me laisser le temps de recharger ma carte	1	2
§ Si le crédit sur mon compteur est épuisé, je peux disposer d'un crédit de secours le temps d'aller recharger la carte de mon compteur à budget	1	2
§ <b>[Uniquement pour les clients protégés en électricité]</b> Je peux bénéficier d'une fourniture limitée dans le cas où je ne sais pas recharger la carte de mon compteur à budget	1	2
§ <b>[Uniquement pour les clients protégés en gaz]</b> Je peux demander pour bénéficier d'un certain montant de gaz en hiver dans le cas où je ne sais pas recharger la carte de mon compteur à budget	1	2

- b) **[Uniquement pour les clients protégés en électricité] Vous est-il déjà arrivé de recourir au limiteur de puissance quand vous ne pouviez plus payer vos recharges d'électricité ? (c'est-à-dire d'activer le débit d'électricité limité à 10 ampères)**

§ oui	1	à aller en Q4c.
§ non	2	à aller en Q4f.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q4f.

- c) **[Si oui] Pourriez-vous me dire si cette utilisation du limiteur de puissance a été**

- très utile,
- assez utile,
- pas vraiment utile ou
- pas du tout utile ?

§ très utile	1
§ assez utile	2
§ pas vraiment utile	3
§ pas du tout utile	4
§ vous ne savez pas	5

- d) **[Si oui en Q4b.] Avez-vous rencontré des difficultés en utilisant le limiteur de puissance ?**

§ oui	1	à aller en Q4e.
§ non	2	à aller en Q4f.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q4f.

**e) [Si oui] Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ pas assez d'électricité pour toute la journée	1
§ pas possible de se chauffer suffisamment	2
§ pas possible de regarder la TV	3
§ pas suffisamment de courant pour tout le logement	4
§ pas suffisamment d'eau chaude	5
§ pas de chauffage	6
§ autre, préciser : .....	7
§ vous ne savez pas	8

**f) [Uniquement pour les clients protégés en gaz] Avez-vous déjà demandé à votre fournisseur de gaz pour bénéficier d'une fourniture minimale de gaz en hiver dans le cas où vous ne savez pas recharger votre carte ?**

§ oui	1	à aller en Q4g.
§ non	2	à aller en Q4.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q4.

**g) [Si oui] Avez-vous rencontré des difficultés pour demander cette fourniture minimale de gaz en hiver et pour l'utiliser ?**

§ oui	1	à aller en Q4h.
§ non	2	à aller en Q4i.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q4i.

**h) [Si oui] Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]**

§ je n'osais pas demander	1
§ je ne savais pas comment faire pour demander	2
§ je ne savais pas à qui demander	3
§ je n'avais pas les coordonnées du service pour faire la demande	4
§ ils ont mis du temps à me donner la fourniture de gaz	5
§ cela ne fonctionne pas correctement	6
§ cela ne permet pas d'avoir assez de gaz	7
§ je ne savais pas que je pouvais le faire	8
§ la procédure à suivre est trop compliquée	9
§ autre, préciser : .....	10
§ vous ne savez pas	11

**i) [A tous] Depuis que vous utilisez un compteur à budget en gaz/électricité, pourriez-vous me dire si vous consommez plus ou moins qu'avant ?**

§ plus qu'avant	1
§ moins qu'avant	2
§ ni plus ni moins qu'avant	3
§ vous ne savez pas	4

j) Depuis que vous utilisez un compteur à budget en gaz/électricité, avez-vous eu une ou plusieurs période(s) de coupure par manque de crédit sur votre carte de rechargement ?

§ oui	1	à aller en Q4k.
§ non	2	à aller en Q5.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q5.

k) [Si oui] Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous eu une ou plusieurs période(s) de coupure par manque de crédit sur votre carte de rechargement ?

entre ... et ...

k') En moyenne, quelle était la durée de ce(s) coupure(s)?

§ moins d'une heure	1
§ entre 1 et 2 heures	2
§ entre 3 et 6 heures	3
§ entre 7 et 12 heures	4
§ entre 13 et 24 heures	5
§ entre 1 et 2 jours	6
§ entre 3 jours et 1 semaine	7
§ entre 1 semaine et 15 jours	8
§ plus de 15 jours	9
§ vous ne savez pas	10

l) [Si oui en Q4j] Quelles ont été les conséquences de cette (ces) coupure(s) ?

§ les frigos ont du être vidés	1
§ endommagement du matériel informatique	2
§ froid dans l'appartement	3
§ impossibilité de se chauffer	4
§ les machines (lave-vaisselle, machine à laver,...) se sont arrêtées en cours de programme	5
§ pas assez d'eau chaude	6
§ impossibilité de se laver	7
§ impossibilité de s'éclairer	8
§ Déménagement temporaire chez une autre personne (famille, ami, ...)	
§ autre, préciser : .....	9
§ vous ne savez pas	10

m) [Si oui en Q4j] Pendant ces coupures, avez-vous utilisé d'autres moyens afin de pouvoir subvenir à vos besoins ?

§ oui	1	à aller en Q4n.
§ non	2	à aller en Q5.
§ vous ne savez pas	3	à aller en Q5.

n) [Si oui en Q4I] Quels moyens avez-vous utilisé pour subvenir à vos besoins lors de ces coupures ? [Enq : ne rien suggérer ; plusieurs réponses possibles]

§ Un chauffage d'appoint électrique	1
§ Chauffage au bois	2
§ Poêle à pétrole	3
§ Bombonne de gaz	4
§ Convecteur électrique	5
§ autre, préciser : .....	6
§ vous ne savez pas	7

o) [Uniquement si la PI a à la fois un compteur à budget gaz et un compteur à budget élec – voir Q1b.] Vous m'avez précisé que vous aviez 2 compteurs à budget, un en gaz et un en électricité. Pourriez-vous me dire si vous êtes davantage satisfait de votre compteur en gaz ou de votre compteur en électricité ?

§ compteur en gaz	1
§ compteur en électricité	2
§ [Enq : ne pas lire] pas de préférence pour l'un ou l'autre	3
§ vous ne savez pas	4

p) [Si préférence pour le compteur en gaz] Pour quelle(s) raison(s) ?

§ il est plus facile à utiliser	1
§ les tarifications sont plus intéressantes	2
§ les cartes doivent être moins souvent rechargées	3
§ vous avez un meilleur support technique (facilité pour demander des explications, des informations,...)	4
§ autre, préciser : .....	5
§ vous ne savez pas	6

q) [Si préférence pour le compteur en électricité] Pour quelle(s) raison(s) ?

§ il est plus facile à utiliser	1
§ les tarifications sont plus intéressantes	2
§ les cartes doivent être moins souvent rechargées	3
§ vous avez un meilleur support technique (facilité pour demander des explications, des informations,...)	4
§ la consommation est mieux répartie sur l'année (pas obligé de faire des gros rechargements en hiver et puis presque plus en été...)	5
§ autre, préciser : .....	6
§ vous ne savez pas	7

**Q5. [Signalétique]**

---

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions nécessaires pour nos analyses statistiques.

a) De combien de personnes de plus de 18 ans se compose votre ménage ?

..... personnes

b) De combien d'enfants (de moins de 18 ans) se compose votre ménage ?

..... enfants

c) [A tous] Quel est le dernier/le plus haut diplôme que vous ayez obtenu ?

§ primaire ou sans diplôme	1
§ secondaire inférieur général (3 premières années)	2
§ secondaire inférieur technique, artistique professionnel (3 premières années)	3
§ secondaire supérieur général (3 dernières années)	4
§ secondaire supérieur technique (3 dernières années)	5
§ secondaire supérieur artistique (3 dernières années)	6
§ secondaire supérieur professionnel (3 dernières années)	7
§ post-secondaire non supérieur (formations en langues)	8
§ supérieur non-universitaire de type court	9
§ supérieur non-universitaire de type long	10
§ universitaire (post universitaire)	11
§ universitaire avec diplôme complémentaire	12
§ NSP-SR	13

- d) Exercez-vous actuellement une profession à temps plein ou à temps partiel ? Si oui, laquelle ? [Enq : éviter " autre ", re-catégoriser avec la PI si nécessaire]
- e) Quelle était votre dernière profession ? [Enq : éviter " autre ", re-catégoriser avec la PI si nécessaire]

	<u>i)</u>	<u>j)</u>
<b>A : Indépendants</b>		
§ Agriculteur (petit) : moins de 15 ha	1	1
§ Agriculteur (important) : 15 ha et plus	2	2
§ Artisan, commerçant avec 5 salariés ou moins	3	3
§ Gros commerçant, industriel avec plus de 5 salariés	4	4
§ Profession libérale (médecin, avocat, expert-comptable...)	5	5
<b>B : Employés (secteur public et secteur privé)</b>		
§ Membre de la direction responsable de 5 salariés ou moins	6	6
§ Membre de la direction responsable de 6 à 10 salariés	7	7
§ Membre de la direction responsable de plus de 10 salariés	8	8
§ Cadre moyen ne faisant pas partie de la direction responsable de 5 salariés ou moins	9	9
§ Cadre moyen ne faisant pas partie de la direction responsable de 6 salariés ou plus	10	10
§ Autres type d'employé : principalement travail de bureau (secrétaire, assistant...)	11	11
§ Autres type d'employé : pas de travail de bureau (infirmier, instituteur, police...)	12	12
<b>C : Ouvriers (secteur public et secteur privé)</b>		
§ Ouvrier qualifié	13	13
§ Ouvrier non-qualifié	14	14
<b>D : Inactifs (secteur public et secteur privé)</b>		
§ Pré-pensionné	15	
§ Pensionné	16	
§ Incapacité de travail	17	15
§ Elève / étudiant(e) / en formation	18	16
§ Homme / Femme au foyer	19	17
§ Chômeur(se)	20	
§ Autre	21	18

**Q6. [Questionnaire enquêteur]**

**a) De manière générale, la PI a-t-elle bien voulu répondre aux différentes questions ?**

§ tout à fait	1
§ assez bien	2
§ pas vraiment	3
§ pas du tout	4

**b) Y a-t-il des questions particulières auxquelles la PI n'a pas souhaité répondre et si oui, sur quels thèmes portaient ces questions ?**

§ oui, les thèmes des questions étaient : .....	1
.....	
.....	
.....	
§ non, la PI a répondu à toutes les questions	2

**c) Pouvez-vous me dire si :**

	oui	non	NSP
§ La PI semblait-elle intéressée par les différentes questions	1	2	3
§ La PI semblait-elle gênée par certaines questions	1	2	3
§ La PI semblait choquée par certaines questions	1	2	3

**d) La PI a-t-elle émis certaines remarques ou commentaires ?**

§ oui, les remarques étaient : .....	1
.....	
.....	
.....	
§ non, la PI n'a pas émis de remarque	2

## **ANNEXE 5 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES UTILISATEURS D'UN COMPTEUR A BUDGET**

### **1. Le profil des utilisateurs**

Parmi les personnes interrogées, 58% des utilisateurs d'un compteur à budget sont des femmes et 42% des hommes. Les utilisateurs ont, pour 22,7% d'entre eux, entre 18 et 35 ans, tandis que 46,6% ont entre 36 et 50 ans et 30,7% ont plus de 50 ans.

Parmi ces personnes, 41,83% sont isolées contre 58,17% non isolés (mariés, cohabitants...) et 52% ont des enfants.

La majorité des utilisateurs est inactive, puisque seuls 32% déclarent avoir une activité professionnelle. Parmi les inactifs, viennent majoritairement les chômeurs (25,7%), ensuite les personnes en incapacité (14,35%), les personnes au foyer (11,35%), puis les pensionnés ou prépensionnés (près de 9%) et enfin, en minorité les étudiants (3,6%).

Concernant la qualification, 21,5% des répondants ont un diplôme primaire ou pas de diplôme, tandis que 19,3% a un diplôme secondaire inférieur (général, professionnel ou technique), 36% a un diplôme secondaire supérieur (général, professionnel ou technique). Enfin, près de 16% des répondants ont un diplôme supérieur ou universitaire.

En ce qui concerne l'habitat, la majorité des utilisateurs vit dans une maison, soit 73,3% (à noter que près de 3% a déclaré habiter dans un logement social) tandis que 24,7% habitent en appartement.

Seuls 15% se chauffent à l'électricité contre 44% au gaz. 89% des utilisateurs d'un compteur à budget qui se chauffent au gaz ont un compteur à budget en gaz, tandis que 16% des utilisateurs de compteur à budget qui se chauffent à l'électricité ont un compteur à budget en électricité.

L'ancienneté d'utilisation des compteurs à budget en électricité est logiquement plus ancienne en électricité qu'en gaz.

Plus d'un quart des clients interrogés en électricité ont un compteur à budget depuis un à 2 ans. En gaz, la majorité des répondants a un compteur à budget depuis 6 mois à un an (42% des utilisateurs d'un compteur à budget gaz) suivie de près par une durée d'utilisation de 1 mois à 6 mois pour 38% des utilisateurs d'un compteur à budget gaz.

Enfin, parmi les 80% des répondants qui utilisent un compteur à budget en électricité, 49,4% d'entre eux sont protégés. Parmi les 20% des utilisateurs qui utilisent un compteur à budget en gaz, 50,5% d'entre eux sont protégés.

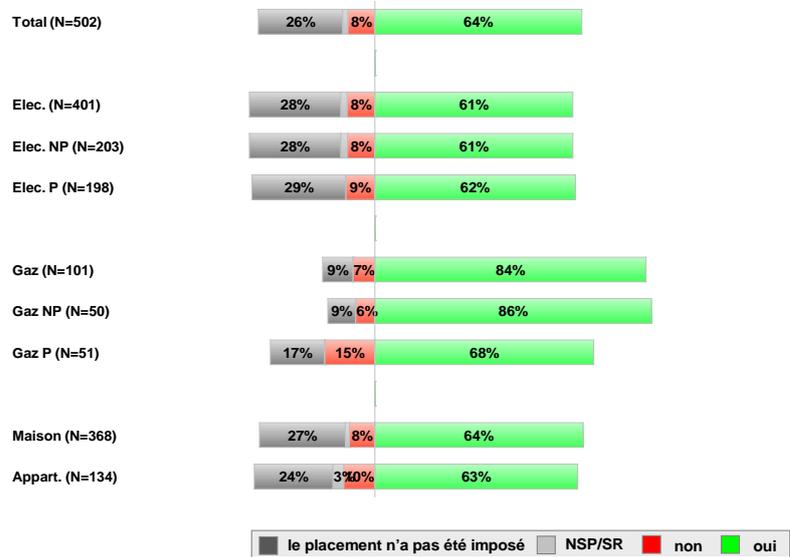
À noter que les utilisateurs d'un compteur à budget en gaz ont dans la majorité des cas un compteur à budget en électricité également (20% des cas) puisque seuls 4% des répondants ont un compteur à budget uniquement en gaz. Ce n'est pas le cas pour l'électricité puisque 76% des répondants ont un compteur à budget en électricité sans compteur à budget en gaz.

La notion de « statut protégé » est davantage identifiée par les utilisateurs protégés en gaz (95%) que par les utilisateurs protégés en électricité (77%). On remarque qu'un peu plus d'un répondant non-protégé sur 5 pense malgré tout être un client protégé (21% d'utilisateurs non-protégés en électricité et 23% d'utilisateurs non-protégés en gaz se disent « client protégé »).

## 2. Le placement du compteur à budget

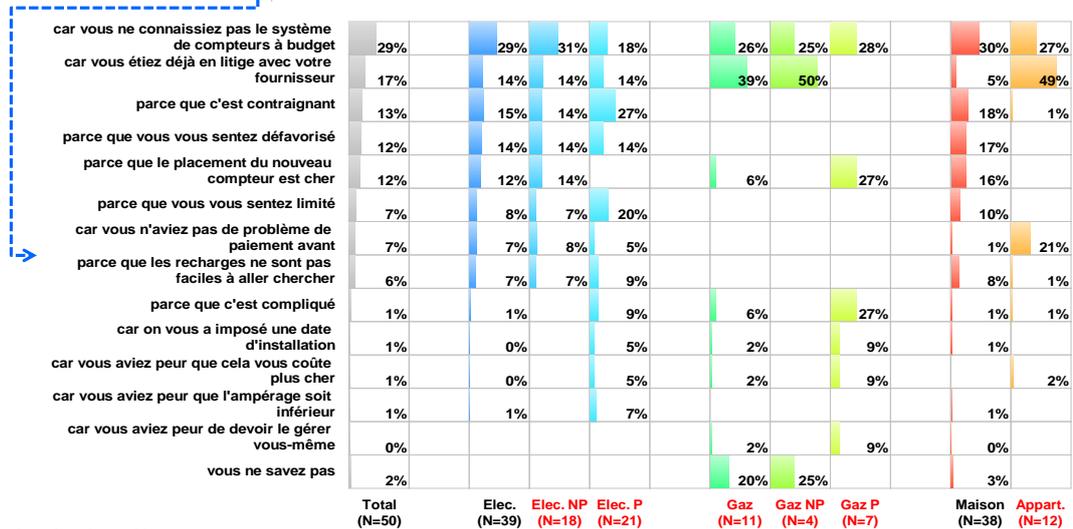
### 1.6.2. L'acceptation du placement

Q3f. Lorsque votre fournisseur vous a demandé le placement du compteur à budget, avez-vous accepté directement cette demande ?



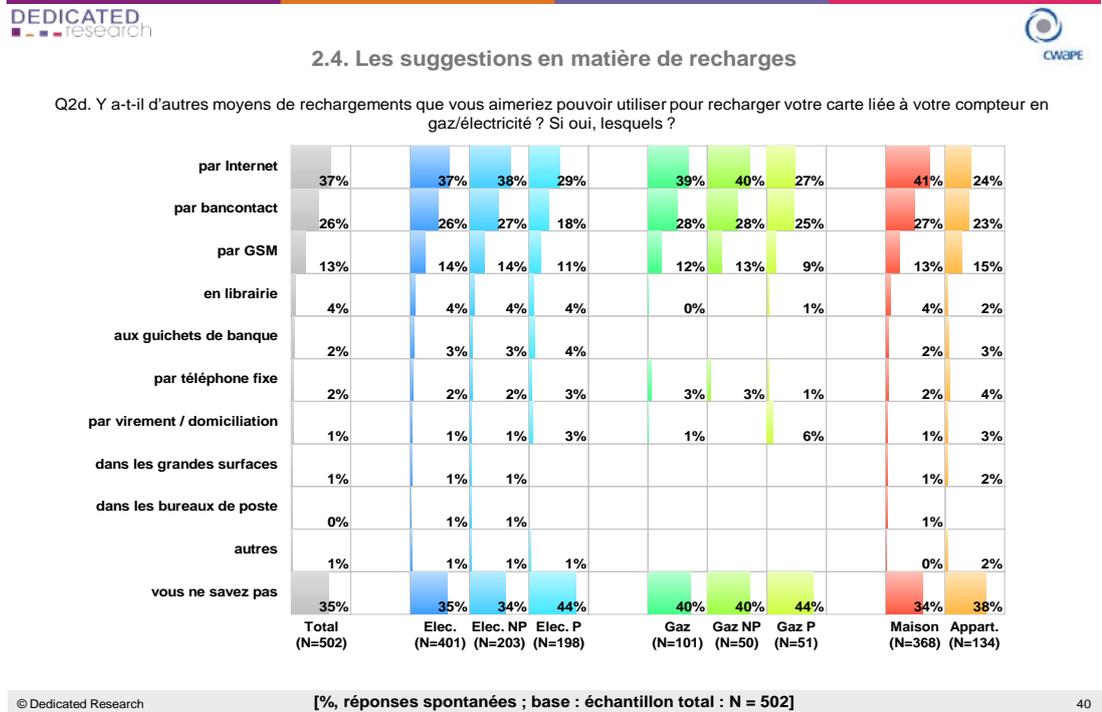
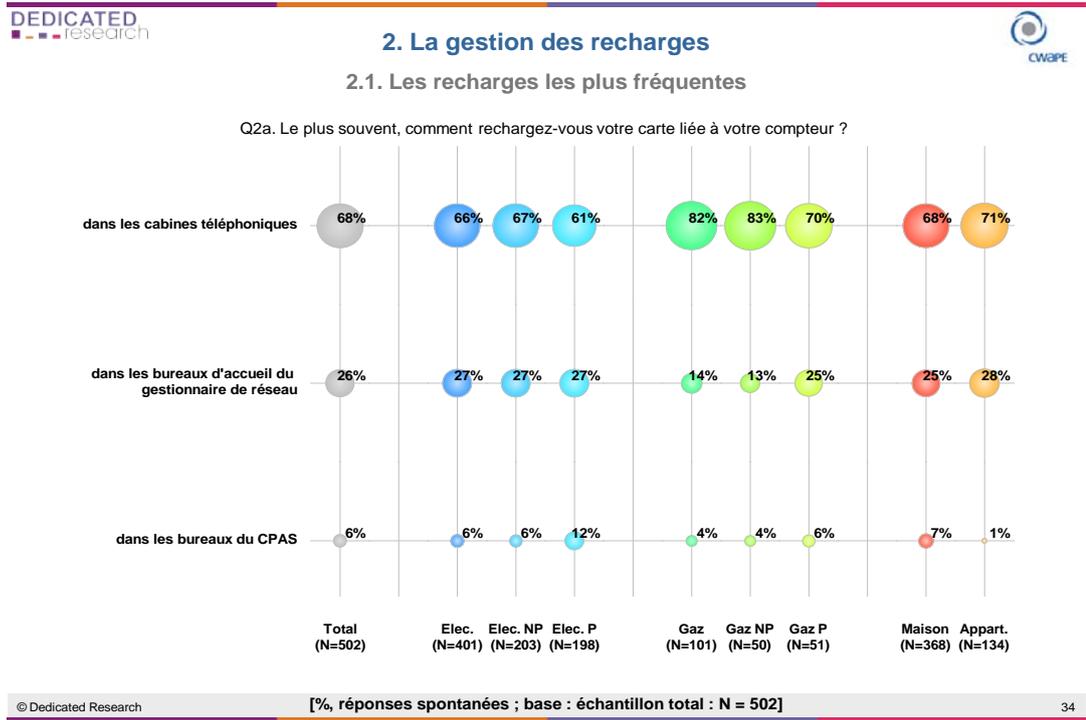
Q3g. Pourquoi n'avez-vous pas accepté tout de suite cette demande ?

Avez-vous accepté directement le placement ?



Attention : base <30

### 3. La gestion des recharges

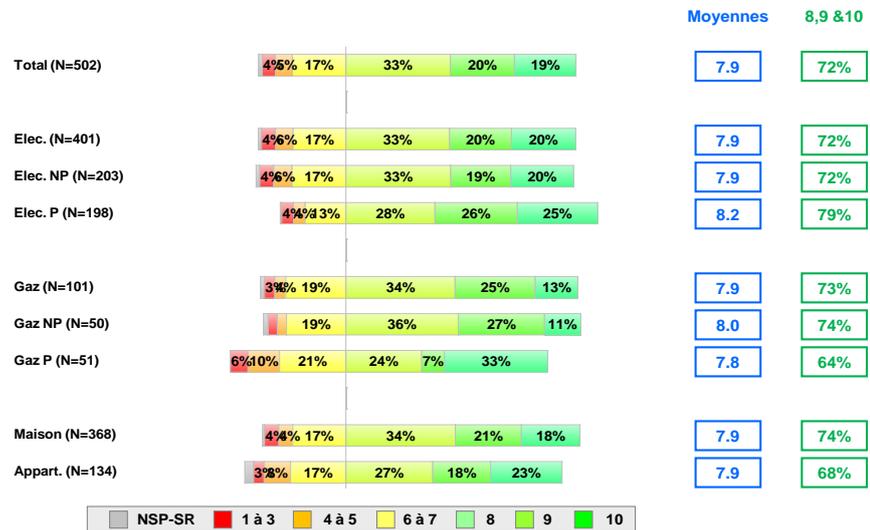


## 4. L'évaluation du compteur à budget

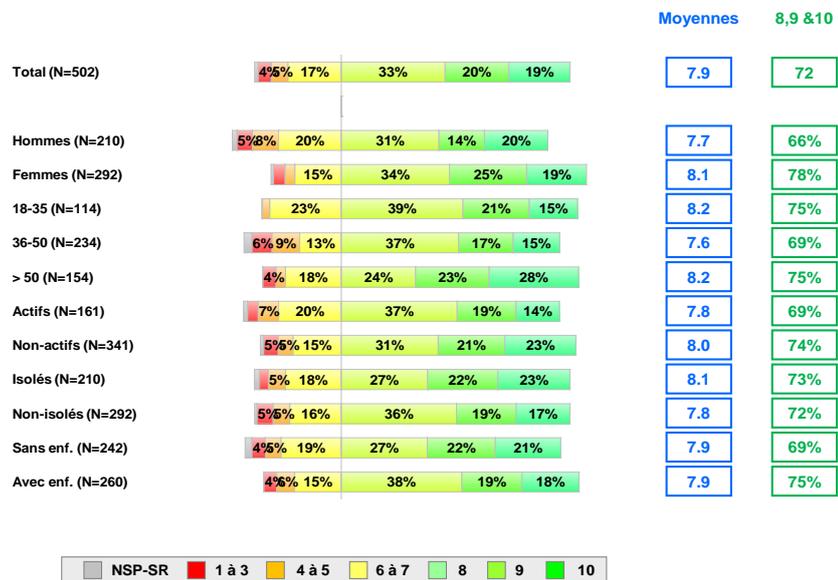
### 3. L'évaluation du compteur

#### 3.1. L'évaluation globale

Q3h. A l'aide d'une note de 1 à 10, pourriez-vous évaluer votre satisfaction envers votre compteur à budget ?

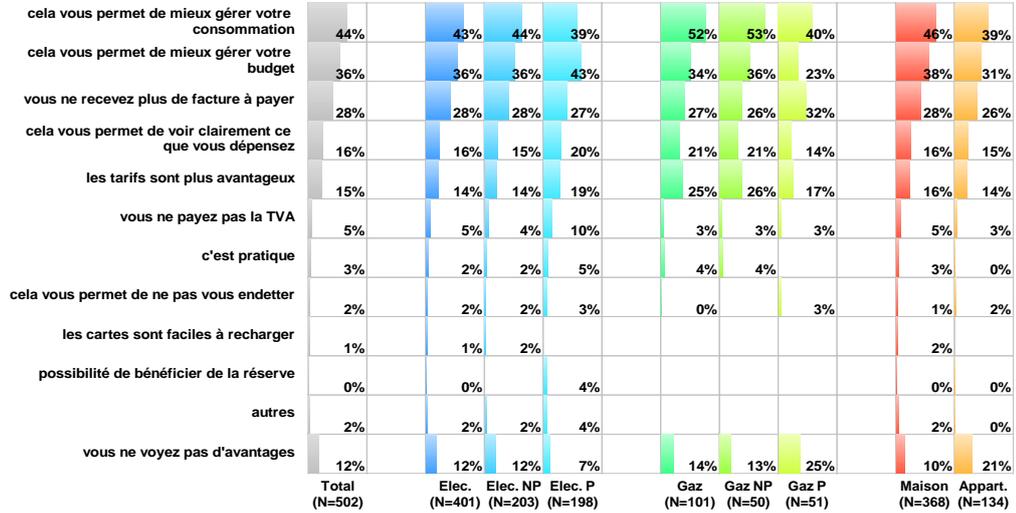


#### [L'évaluation globale]

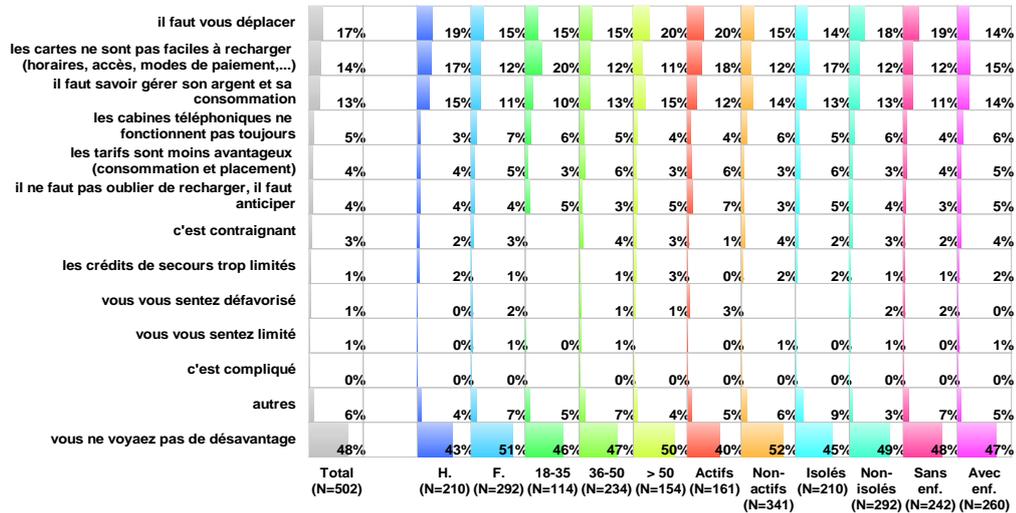


### 3.2. Les likes

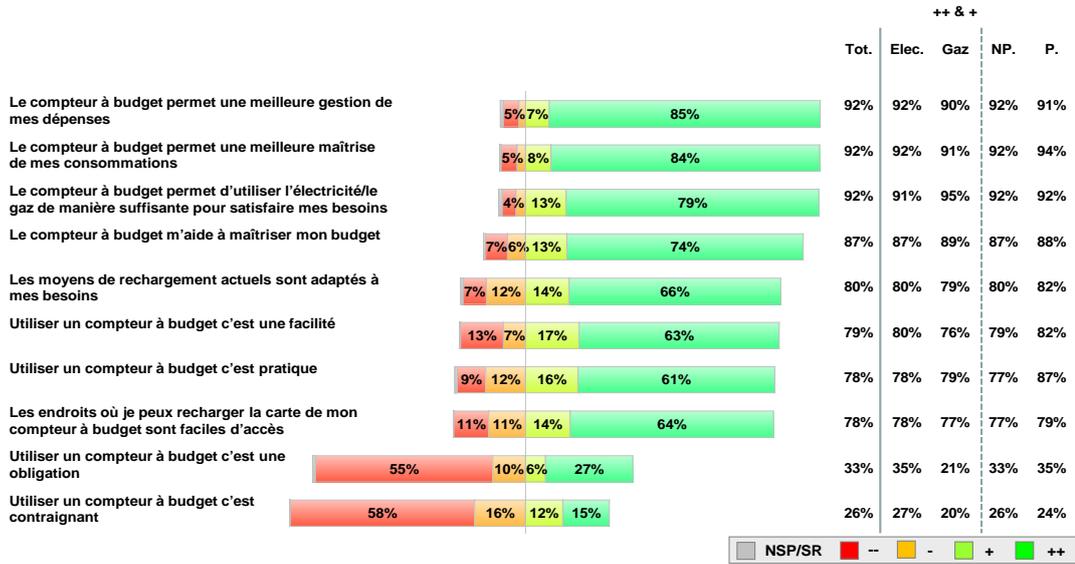
Q3a. Pourriez-vous me dire quels sont, selon vous, les principaux avantages du compteur à budget ?



### [Les dislikes]



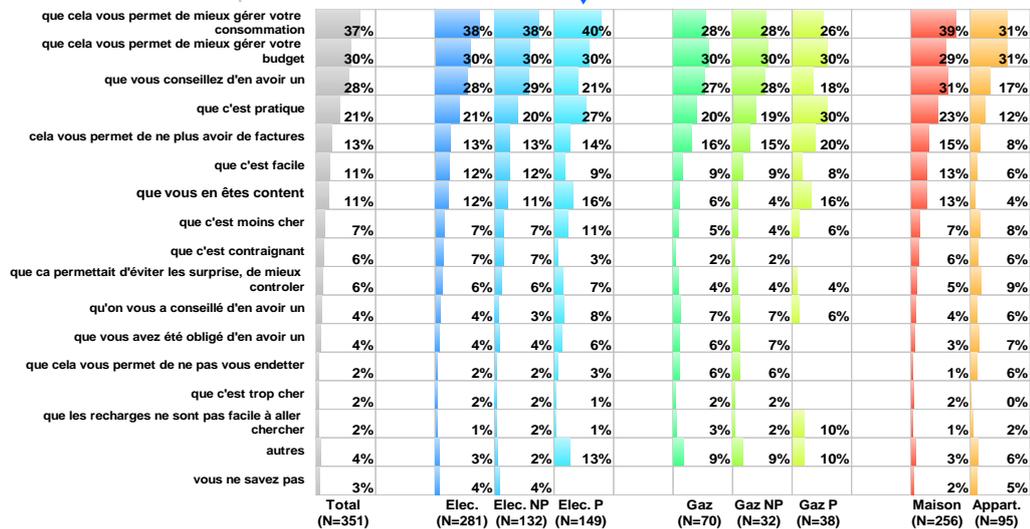
Q3c. Je vais vous lire certaines affirmations par rapport aux compteurs à budget en gaz/électricité. Pourriez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord (++), plutôt d'accord (+), pas vraiment d'accord (-) ou pas du tout d'accord (--) avec les propositions suivantes ?



Q3e. Pourriez-vous m'expliquer brièvement ce que vous leur avez dit ?

Avez-vous déjà parlé de votre compteur à budget à des connaissances ?

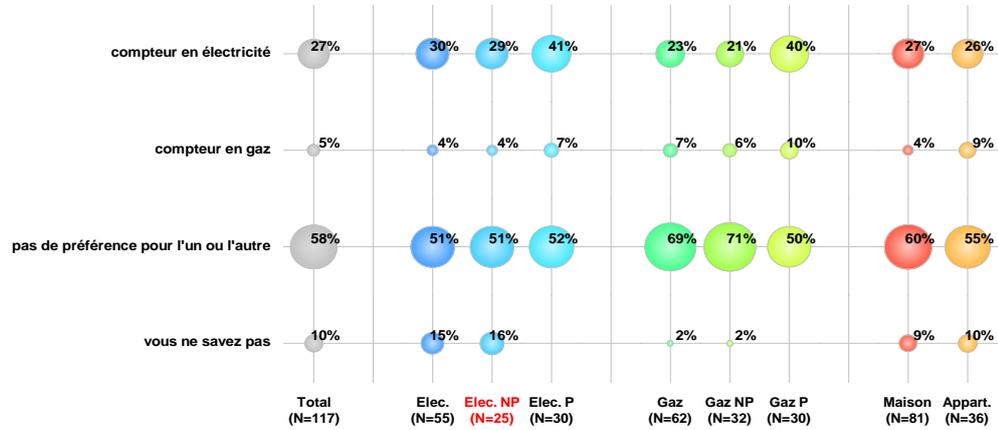
Total (N=502)



### 3.6. Les compteurs en électricité vs en gaz

#### 3.6.1. Préférence

Q4o. Vous m'avez précisé que vous aviez 2 compteurs à budget, un en gaz et un en électricité. Pourriez-vous me dire si vous êtes davantage satisfait de votre compteur en gaz ou de votre compteur en électricité ?



Attention : base <30

© Dedicated Research

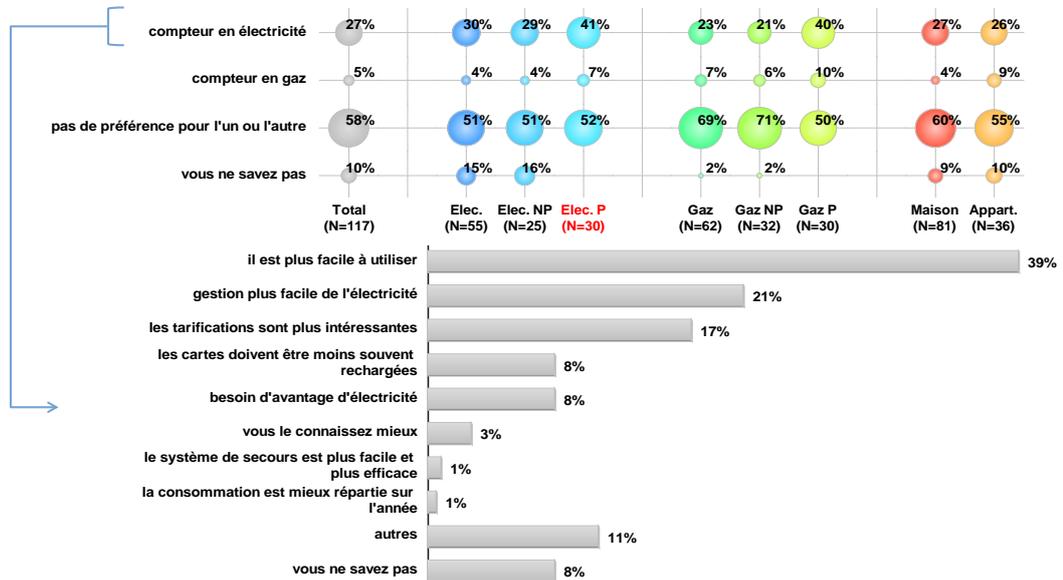
[% , réponses assistées ; base : ont un double compteur : N = 68]

63

### [Les compteurs en électricité vs en gaz]

#### 3.6.2. Justification

Q4q. Pour quelle(s) raison(s) ?



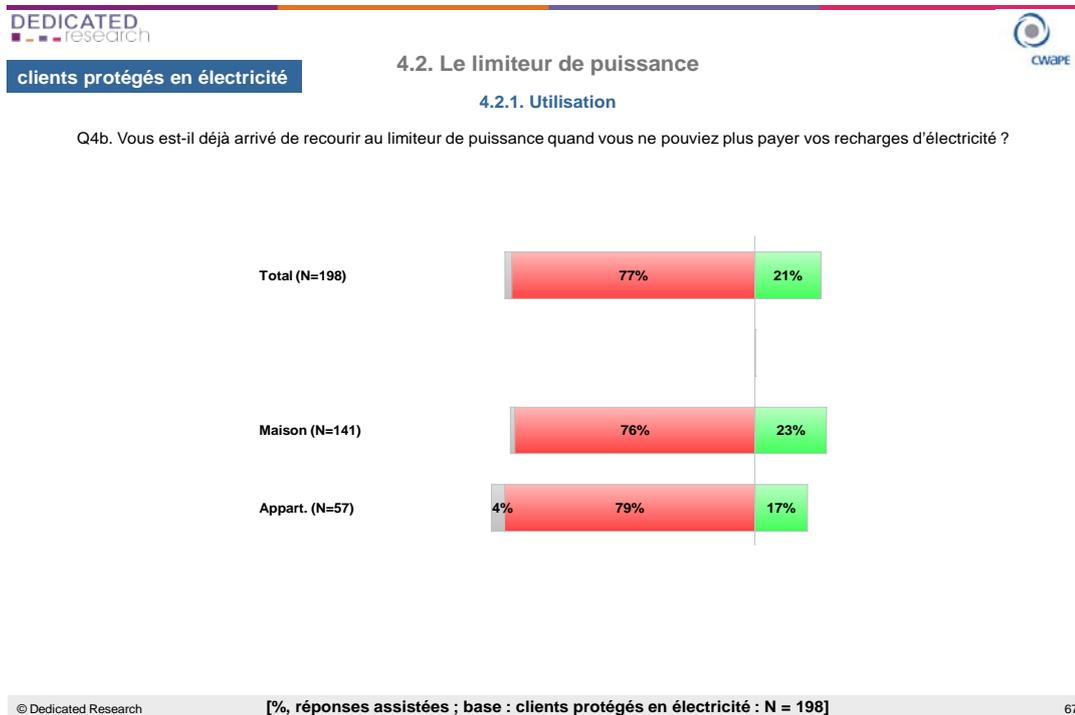
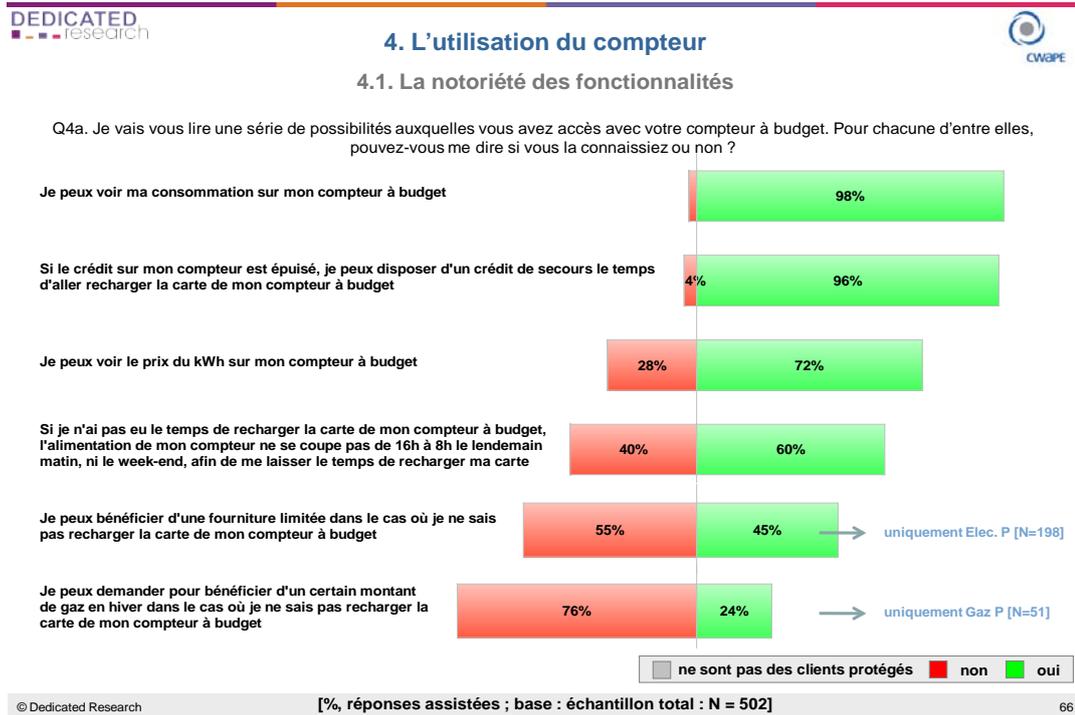
Attention : base <30

© Dedicated Research

[% , réponses spontanées ; base : préfèrent le compteur en électricité: N = 39]

65

## 5. L'utilisation des compteurs à budget

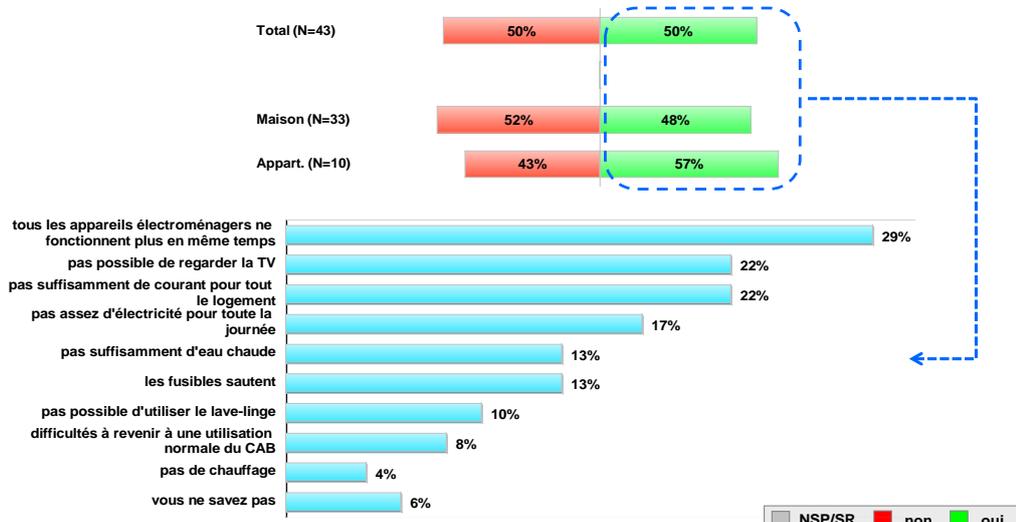


clients protégés en électricité

4.2.3. Difficultés rencontrées

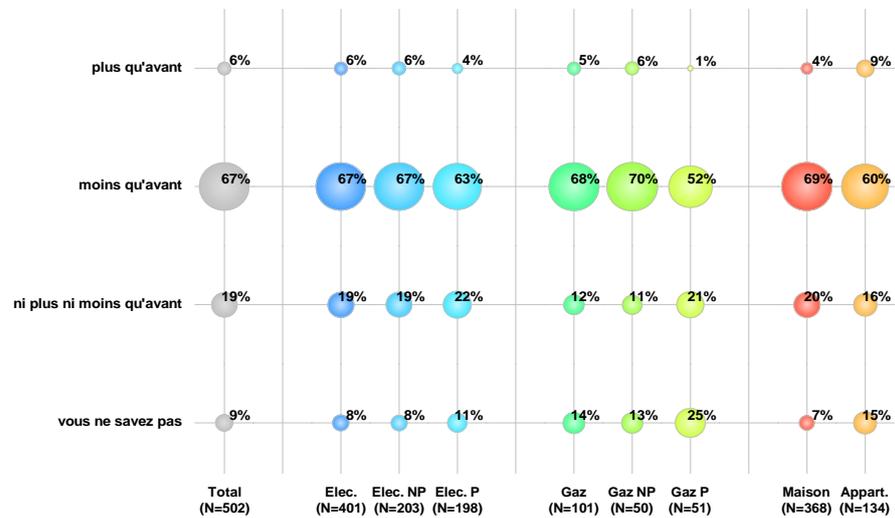
Q4d. Avez-vous rencontré des difficultés en utilisant le limiteur de puissance ?

Q4e. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?



4.4. Les impacts sur la consommation

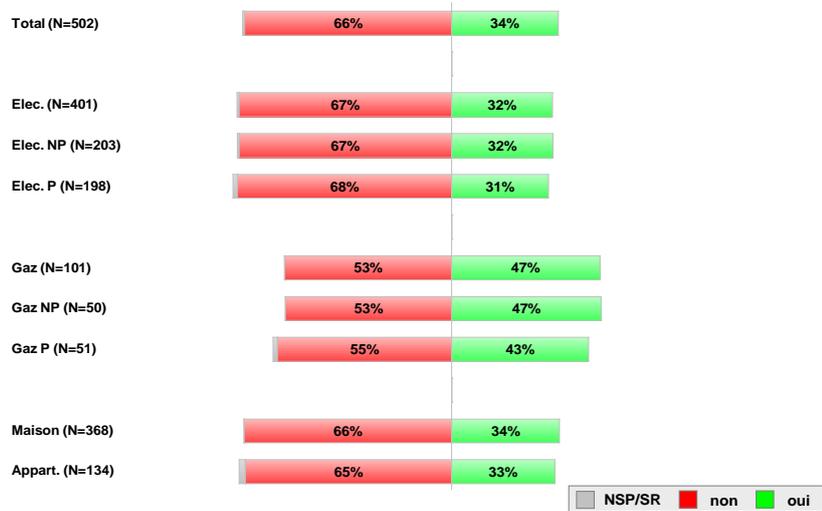
Q4i. Depuis que vous utilisez un compteur à budget en gaz/électricité, pourriez-vous me dire si vous consommez plus ou moins qu'avant ?



#### 4.5. Les coupures par manque de crédit

##### 4.5.1. Confrontation

Q4j. Depuis que vous utilisez un compteur à budget, avez-vous eu une ou plusieurs période(s) de coupure par manque de crédit sur votre carte de rechargement ?



© Dedicated Research

[%, réponses assistées ; base : échantillon total : N = 502]

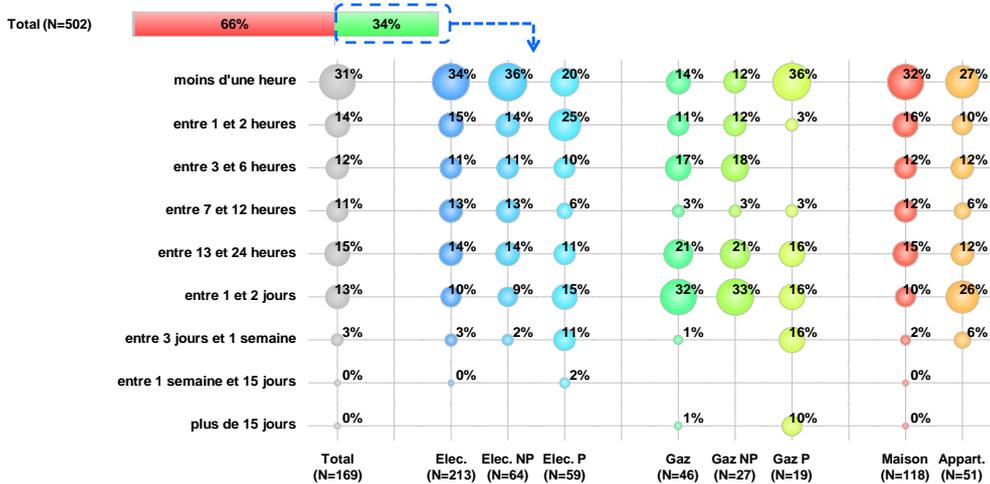
77

#### [Les coupures par manque de crédit]

##### 4.5.2. Fréquence et durée

Q4k. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous eu une ou plusieurs période(s) de coupure par manque de crédit sur votre carte de rechargement ?

Avez-vous déjà eu une ou plusieurs période(s) de coupure ?



Nombre de coupures en moyenne : 2.6 2.6 2.5 3.0 2.9 2.9 2.2 2.6 2.7

© Dedicated Research

[%, réponses spontanées ; base : ont eu une coupure : N = 169]

79

4.5.3. Conséquences

Q4l. Quelles ont été les conséquences de cette (ces) coupure(s) ?

Avez-vous déjà eu une ou plusieurs période(s) de coupure ?



	Total (N=169)	Elec. (N=213)	Elec. NP (N=64)	Elec. P (N=59)	Gaz (N=46)	Gaz NP (N=27)	Gaz P (N=19)	Maison (N=118)	Appart. (N=51)
les frigos ont du être vidés	13%	13%	13%	12%	11%	12%	7%	13%	12%
impossibilité de s'éclairer	13%	14%	15%	10%	6%	6%		13%	11%
impossibilité de se chauffer	5%	2%	2%	1%	16%	15%	26%	4%	8%
froid dans l'appartement	4%	2%	2%	1%	14%	15%	3%	4%	5%
impossibilité de se faire à manger	4%	3%	3%		9%	9%	10%	4%	4%
effet démoralisant, stressant	4%	5%	5%	1%				5%	
impossibilité de se laver	3%	2%	2%	2%	11%	12%		3%	3%
les machines se sont arrêtées en cours de programme	2%	2%	2%	1%	3%	3%		2%	2%
pas assez d'eau chaude	1%	0%		2%	4%	3%	13%	0%	2%
déprogrammation d'appareils électriques ou informatiques	0%	1%		6%				0%	1%
difficultés financières	0%	0%		3%				0%	0%
autres	4%	4%	4%	6%	3%	3%	3%	4%	1%
aucune	62%	62%	62%	61%	61%	61%	64%	61%	64%

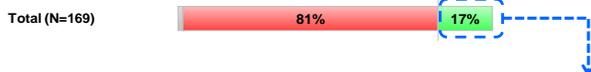
Attention : base <30

[% , réponses spontanées ; base : ont eu une coupure : N = 169]

[Techniques de substitution]

Q4n. Quels moyens avez-vous utilisé pour subvenir à vos besoins lors de ces coupures ?

Avez-vous utilisé d'autres moyens afin de pouvoir subvenir à vos besoins ?



éclairage à la bougie	31%
tirer un câble de chez les voisins	21%
déménagement temporaire chez des proches	14%
un chauffage d'appoint électrique	11%
bombonne de gaz	9%
chauffage au bois	8%
utilisation d'un four à micro-ondes	4%
poêle à pétrole	3%
citerne à mazout	3%
convecteur électrique	1%
GSM pour écouter de la musique (au lieu d'une chaîne hifi)	1%
vous ne savez pas	8%

## ANNEXE 6 : LOGIGRAMME FONCTIONNEL DU NOUVEAU MECANISME PROPOSE

### Procédure de défaut de paiement pour client non protégé

