

Date du document : 20/05/2022

ETUDE

CD-22e20-CWaPE-0095

ÉVALUATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE CONJONCTURELLE EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

Rendue en application de l'article 43 bis, § 1^{er}, alinéa 2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	RAPPEL DU CONTEXTE	4
2.1.	<i>Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19</i>	4
2.2.	<i>Arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} avril 2021 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 – 1^{ère} prolongation de la « PRC »</i>	5
2.3.	<i>Arrêté du Gouvernement wallon du 3 février 2022 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 – 2^{ème} prolongation de la PRC</i>	5
3.	RÉUNIONS DU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT	6
3.1.	<i>Première réunion du comité d'accompagnement</i>	6
3.2.	<i>Deuxième réunion du Comité d'accompagnement</i>	7
4.	ÉVALUATION DU DISPOSITIF DU CLIENT PROTÉGÉ	8
4.1.	<i>Analyse quantitative du taux de recours</i>	8
4.1.1.	Monitoring mensuel	8
4.1.2.	Évolution du nombre de clients « PRC »	8
4.1.3.	Répartition des clients bénéficiaires de la « PRC » au regard des critères d'octroi	10
4.1.4.	Évolution du nombre de demandes de PRC introduites	11
4.1.5.	Proportion et motifs des refus de la demande introduite	12
4.2.	<i>Analyse qualitative du taux de recours</i>	14
4.2.1.	Précisions apportées lors de la première réunion du comité d'accompagnement	14
4.2.2.	Réunion avec les GRD	14
4.2.3.	Méthodologie, public cible et questionnaire	14
4.2.4.	Analyse des réponses	15
4.3.	<i>Évaluation de la dette du client « PRC »</i>	15
4.3.1.	Évaluation de la dette auprès du fournisseur commercial	15
4.3.2.	Évaluation de la dette auprès du fournisseur social	16
4.4.	<i>Évaluation des conditions tarifaires du client ayant eu la PRC</i>	18
4.4.1.	La répartition des contrats résidentiels entre prix fixes et prix variables	18
4.4.2.	Les contrats à prix variables et les contrats à prix fixe d'une durée de 1 an	18
4.4.3.	Les contrats à prix fixe d'une durée supérieure à 1 an	19
4.5.	<i>Avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure</i>	21
5.	ANALYSE DU DISPOSITIF DE LA PRC DANS UNE PERSPECTIVE DE MODIFICATION STRUCTURELLE	22
5.1.	<i>Comparatif du dispositif de la PRC avec un dispositif similaire au niveau fédéral</i>	22
5.1.1.	Mécanisme appliqué au fédéral pour alimentation des clients protégés fédéraux	22
5.1.2.	Mécanisme appliqué au régional pour alimentation des clients protégés conjoncturels	23
5.1.3.	Comparaison des deux mécanismes	24
5.2.	<i>Analyse quant aux possibilités d'automatiser le mécanisme de la PRC</i>	24
6.	ANNEXES	24

1. OBJET

Par courrier du 04 mars 2022, le Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité a sollicité la CWaPE afin qu'elle réalise une évaluation du dispositif de client protégé conjoncturel sur les aspects suivants :

1. Une analyse du taux de recours : évaluation du nombre de demandes par mois, quels motifs de refus, quelle proportion des différentes portes d'entrées, quelle répartition des demandes entre les GRD's, etc.
2. Une analyse qualitative du taux de recours : quelles sont les éléments qui ont fait que les ménages ont demandé ou ont renoncé à la demande de protection. Le Ministre souhaite que cette analyse s'appuie sur une méthode de contact direct avec les ménages concernés par une procédure de défaut de paiement au cours de l'année 2020 et qui n'ont, malgré les courriers et notifications envoyées par le GRD, pas sollicité l'octroi de la protection.
3. Dans le cas des ménages ayant sollicité la protection dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement : s'agissait-il d'une dette estimée ou mesurée ? Comment la dette auprès du fournisseur commercial a-t-elle évolué ? Un plan de paiement a-t-il été conclu ? Quelle était la situation d'endettement auprès du fournisseur commercial et du fournisseur social à l'issue de la période de protection : y a-t-il une dette, est-elle estimée ou mesurée ?
4. À quelles conditions tarifaires les ménages sont-ils retournés chez leur fournisseur commercial ? le bilan lié au changement de tarif dans le cas où le contrat n'existe plus dans l'offre du fournisseur est-il majoritairement à l'avantage des ménages ? Le nouveau tarif est-il plus élevé ou moins élevé ? Quel est le bilan de l'octroi du tarif social dans le cas où le tarif a été ensuite augmenté ? L'octroi du statut de client protégé conjoncturel pendant un an est-il toujours au bénéfice du ménage ?
5. L'avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure : fournisseurs, GRD's consommateurs, CPAS, services sociaux type mutuelle (design de la mesure, communication, supports, critères d'octroi, etc.)

Le Ministre a également souhaité que cette démarche d'analyse soit balisée par un comité d'accompagnement réunissant la CWaPE, le Cabinet et l'administration.

Dans une perspective de modification structurelle de la législation, le Ministre a également indiqué souhaiter disposer d'une analyse quant aux manières d'améliorer le dispositif de client protégé conjoncturel via les éléments suivants :

1. Un comparatif du coût du dispositif tel que mis en place dans le cadre de la protection conjoncturelle et un dispositif qui serait similaire au mécanisme fédéral ;
2. Les moyens de réduire les difficultés de recours au mécanisme, notamment par le biais d'une automatisation d'un mécanisme de protection des ménages en difficulté pour faire face à leur facture ;
3. Tout autre élément nous semblant utile.

Le Ministre a souhaité disposer de ce rapport pour le 9 mai 2022.

2. RAPPEL DU CONTEXTE

2.1. Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19

La protection régionale conjoncturelle (ci-après, « PRC ») a été mise en place par un arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz (ci-après, « l'AGW PRC »), dans le but de pallier les conséquences d'une précarité sociale résultant de la conjoncture de la Covid-19. La PRC est ainsi conçue comme une aide temporaire octroyée aux personnes éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et rencontrant simultanément une situation de précarité sociale résultant de la crise pandémique.

Cet AGW PRC définit les conditions et les critères d'octroi de la « PRC ». Il est entré en vigueur le 27 septembre 2020.

L'AGW PRC prévoit que ce statut peut être demandé par le client résidentiel en défaut de paiement et qui rencontre également une des conditions suivantes :

- être au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus pour une durée de minimum 14 jours ;
- bénéficier d'une indemnité de chômage complet ;
- être indépendant et bénéficiaire du droit passerelle COVID 19 ;
- bénéficiaire d'une intervention majorée versée par leur mutuelle en vertu de l'article 37, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994.

Afin de pouvoir bénéficier de la « PRC », le client doit communiquer à son gestionnaire de réseaux de distribution (ci-après, « GRD ») la copie du courrier de son fournisseur notifiant la situation de défaut de paiement et une preuve qu'il rencontre une des conditions énoncées ci-dessus.

Le dispositif prévoit également la possibilité d'octroyer le statut par le biais d'un CPAS ou d'une association sociale, à tout consommateur qui est reconnu par le CPAS ou l'association sociale comme étant en difficulté pour faire face à ses factures d'énergie.

L'octroi de la « PRC » entraîne pour leurs bénéficiaires les mêmes effets que ceux dont bénéficient les clients relevant des catégories visées à l'article 33, § 1^{er}, 2^o, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après, le « *décret électricité* »), et à l'article 31bis, § 1^{er}, 2^o, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après, le « *décret gaz* »), à savoir :

- l'alimentation par le GRD au tarif social ;
- pour les consommateurs alimentés par un compteur à budget, l'opportunité de demander une aide hivernale en gaz ou, sur demande du CPAS, de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité.

Le statut de client protégé conjoncturel est octroyé pour une durée d'un an. Durant cette période, le contrat avec le fournisseur commercial est suspendu et les clients protégés conjoncturels sont alimentés au tarif social par leur gestionnaire de réseau. En contrepartie, leur fournisseur leur demandera d'apurer leurs dettes via un plan de paiement. Après un an, la suspension du contrat prend fin et les clients seront à nouveau alimentés par leur fournisseur commercial.

La CWaPE a remis le 15 septembre 2020 son avis (référéncé CD-20g23-CWaPE-1864¹) sur le projet d'AGW PRC². Sur la base d'une première estimation de la CWaPE reprise dans cet avis, et sans tenir compte des clients qui feraient appel aux CPAS, près de 680.000 clients en électricité et 231.000 clients en gaz pouvaient potentiellement répondre aux critères permettant de bénéficier de la mesure. La CWaPE estime toutefois, qu'une partie de ces clients était déjà protégée via les dispositions régionales et fédérales actuelles, et que parmi ceux qui ne seraient pas encore protégés, un pourcentage limité tomberait en défaut de paiement et ferait appel à la mesure spécifique de la PRC. Ainsi, à l'exclusion des clients qui obtiendraient le cas échéant le bénéfice de la PRC via les CPAS, la CWaPE avait estimé dans son avis que la mesure devrait toucher 26.675 clients en électricité et 12.871 clients en gaz.

L'AGW PRC prévoit que l'activation du statut de client protégé conjoncturel est possible jusqu'au 31 mars 2021.

2.2. Arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} avril 2021 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 – 1^{ère} prolongation de la « PRC »

La deuxième période de confinement et le contexte de la pandémie liée au COVID-19 touchant toujours le pays, ont amené le Gouvernement à adopter le 1^{er} avril 2021 un AGW³ modifiant l'AGW PRC et prolongeant la période d'octroi de la PRC jusqu'au 31 décembre 2021.

Les autres conditions fixées dans l'arrêté restent inchangées (bénéficiaires, modalités pratiques, impact budgétaire, etc.)

La CWaPE a remis le 11 mars 2021 son avis (avis CD-21c11-CWaPE-1876) sur ce projet d'AGW⁴.

2.3. Arrêté du Gouvernement wallon du 3 février 2022 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 – 2^{ème} prolongation de la PRC

La quatrième vague de COVID, la situation des ménages touchés par les inondations de juillet 2021, mais également le contexte de l'augmentation des prix de l'énergie ont amené le Gouvernement wallon à adopter le 3 février 2022 un AGW⁵ modifiant l'AGW PRC et prolongeant une deuxième fois la période d'octroi de la PRC jusqu'au 31 août 2022. Cet AGW PRC tel que modifié ajoute la catégorie des ménages sinistrés suite aux inondations de juillet 2021 dans les catégories de ménages pouvant demander la PRC à la suite d'une situation de défaut de paiement. Il précise enfin que le contrat

¹ Avis CD-20g23-CWaPE-1864 sur un projet d'arrêté du Gouvernement wallon établissant un statut de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

² Projet d'arrêté du Gouvernement wallon créant un statut de client protégé conjoncturel, adopté en 1^{ère} lecture le 09 juillet 2020.

³ Arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} avril 2021 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

⁴ Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19, adopté en 1^{re} lecture le 25 février 2021

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 03 février 2022 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

commercial liant - antérieurement à son entrée dans le régime de la PRC - le bénéficiaire de la PRC et son fournisseur ne peut être clôturé.

Les autres conditions fixées dans l'AGW PRC restent inchangées (modalités pratiques, impact budgétaire, etc.)

La CWaPE a remis le 23 décembre 2021 son avis (avis CD-21122- CWaPE-0899) sur le projet d'AGW⁶.

3. RÉUNIONS DU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

La demande du Ministre précisait que l'analyse de la CWaPE devait être balisée par un comité d'accompagnement réunissant la CWaPE, le Cabinet du Ministre de l'Énergie et l'administration. Le Comité d'accompagnement devait se réunir en début, milieu et fin de mission. Son objectif était de valider la proposition de méthodologie relative au point 2 et d'adapter, le cas échéant, les attentes des autres points si des difficultés se présentaient au cours du travail.

3.1. Première réunion du comité d'accompagnement

Une première réunion du Comité d'accompagnement a eu lieu, via teams, le vendredi 25 mars 2022. Préalablement à la réunion, la CWaPE avait déjà envoyé des courriels auprès de la FEBEG et des GRD afin de les inviter à collaborer sur certains aspects de l'analyse sollicitée.

L'objectif de cette première réunion du Comité d'accompagnement était d'obtenir, sur certains points, des précisions et clarifications, de valider ou d'adapter des suggestions et propositions de la CWaPE afin d'optimiser les informations récoltées et de déterminer la méthodologie à utiliser afin de répondre à la demande relative au point 2.

Une note récapitulative des choix posés lors de cette première réunion par le Comité d'accompagnement, précisant les demandes formulées et proposant un phasage des différentes demandes a été envoyée au Comité d'accompagnement à la suite de cette première réunion. La note intitulée « Proposition contenu note PRC » est jointe au présent avis (voir annexe 1).

À cette occasion, la CWaPE a convenu avec le Comité d'accompagnement une extension du délai pour la réalisation des analyses et enquêtes qui nécessitent plus de temps. L'avis sera donc réalisé en deux phases.

Première phase :

La première phase consiste en la communication d'une première partie de l'avis fin mai 2022 au Ministre reprenant l'ensemble des analyses réalisées par la CWaPE relatives aux points 1, 3, 4 de la demande d'évaluation, ainsi que la demande de comparaison du coût du dispositif de la PRC et du dispositif similaire au mécanisme fédéral.

Dans cette première phase, la CWaPE communiquera également au Ministre les questionnaires et les méthodologies qui seront utilisées afin de répondre aux points 2 et 5 de la demande d'évaluation.

⁶ Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19, adopté en 1re lecture le 9 décembre 2021.

Seconde phase :

La seconde phase consiste en la communication de la seconde partie de l'avis fin septembre 2022 et reprendra les analyses réalisées par la CWaPE sur la base des deux questionnaires élaborés afin de répondre aux points 2 et 5 de la demande d'évaluation.

La seconde phase de l'avis reprendra également les conclusions et propositions de la CWaPE résultant des différentes analyses réalisées.

3.2. Deuxième réunion du Comité d'accompagnement

La deuxième réunion du Comité d'accompagnement a eu lieu, via Teams, le lundi 2 mai 2022. Préalablement à la réunion, la CWaPE avait envoyé aux membres du Comité d'accompagnement le compte-rendu de la première réunion du comité d'accompagnement, le projet de calendrier, ainsi que le projet de méthodologie et les deux questionnaires à utiliser afin de répondre aux points 2 et 5 de la demande d'évaluation.

L'objectif de cette deuxième réunion du comité d'accompagnement était de valider les propositions et décisions prises lors de la première réunion du comité d'accompagnement et de recueillir les réactions des membres du Comité d'accompagnement concernant la méthodologie et les propositions de questionnaires qui seraient utilisés afin de répondre aux points 2 et 5 de la demande d'évaluation.

La CWaPE a adapté les documents à la suite des réactions recueillies lors de cette deuxième réunion.

La troisième réunion du Comité d'accompagnement est prévue le 24 juin 2022.

4. EVALUATION DU DISPOSITIF DU CLIENT PROTÉGÉ

4.1. Analyse quantitative du taux de recours

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre demande à la CWaPE d'analyser la « PRC » sur l'aspect suivant :

« Analyse du taux de recours : évaluation du nombre de demandes par mois, quels motifs de refus, quelle proportion des différentes portes d'entrées, quelle répartition des demandes entre les GRD's, etc. »

4.1.1. Monitoring mensuel

L'article 7, alinéa 2, de l'AGW PRC prévoit que le GRD notifie mensuellement à l'Administration le nombre de clients protégés conjoncturels pour les gaz d'une part, et pour l'électricité, d'autre part.

Afin de structurer et de compléter les réponses apportées par les GRD dans le cadre de ce monitoring, la CWaPE a communiqué aux GRD en date du 30 mars 2021 un fichier EXCEL à compléter mensuellement permettant de chiffrer le nombre total de clients PRC alimentés par les GRD, d'identifier sur la base de quel critère le client a obtenu la PRC, d'évaluer le nombre de demandes introduites, le nombre de demandes acceptées et les éventuels motifs de refus de la demande.

C'est sur la base de ces monitoring communiqués par les GRD mensuellement et des données communiquées par les GRD à l'Administration que la CWaPE a pu établir les graphiques et tableaux présentés dans ce chapitre.

Veillez noter qu'à l'exception des informations reprises dans le point 4.1.2., la CWaPE ne disposait pas des données permettant de remonter au-delà du mois de mars 2021.

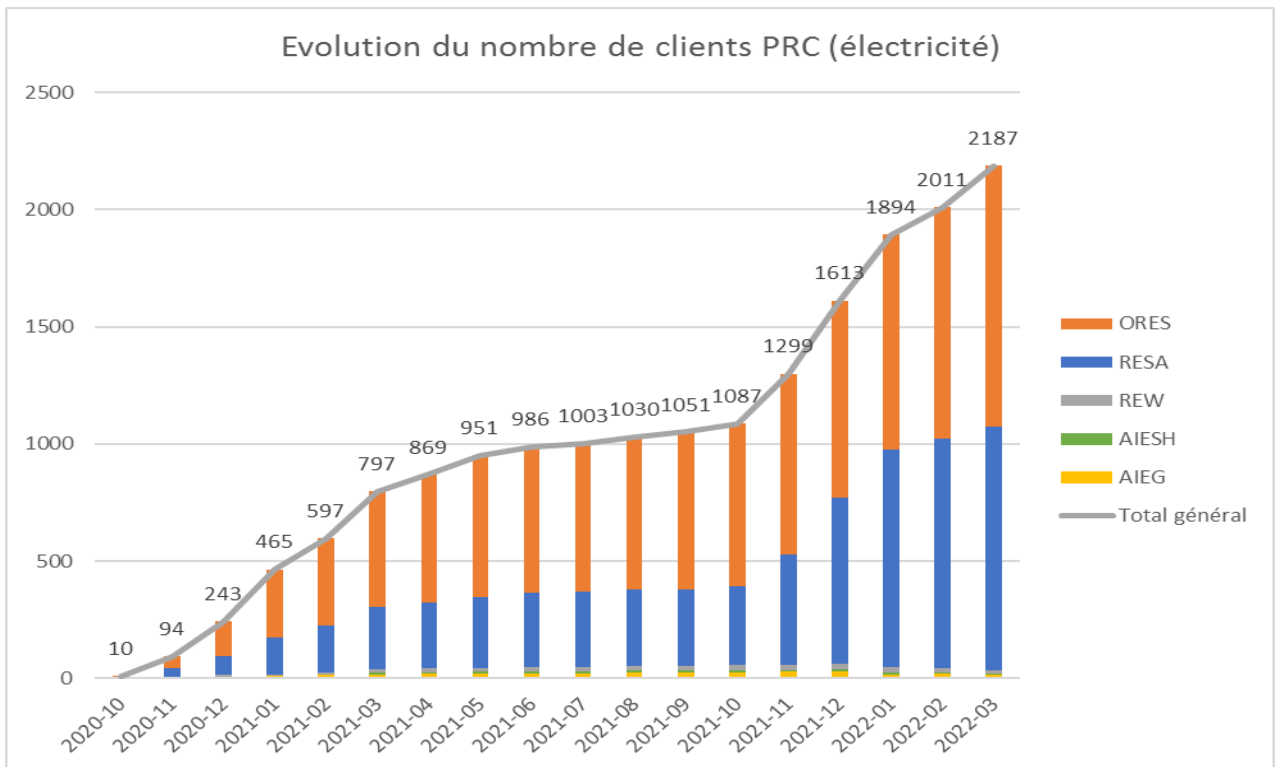
4.1.2. Évolution du nombre de clients « PRC »

Les deux graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de clients alimentés par les fournisseurs sociaux en tant que clients PRC depuis l'entrée en vigueur de l'AGW PRC⁷ en **octobre 2020, jusqu'au mois de mars 2022**. Les graphiques présentent la répartition des clients PRC en fonction du fournisseur social qui les alimente.⁸

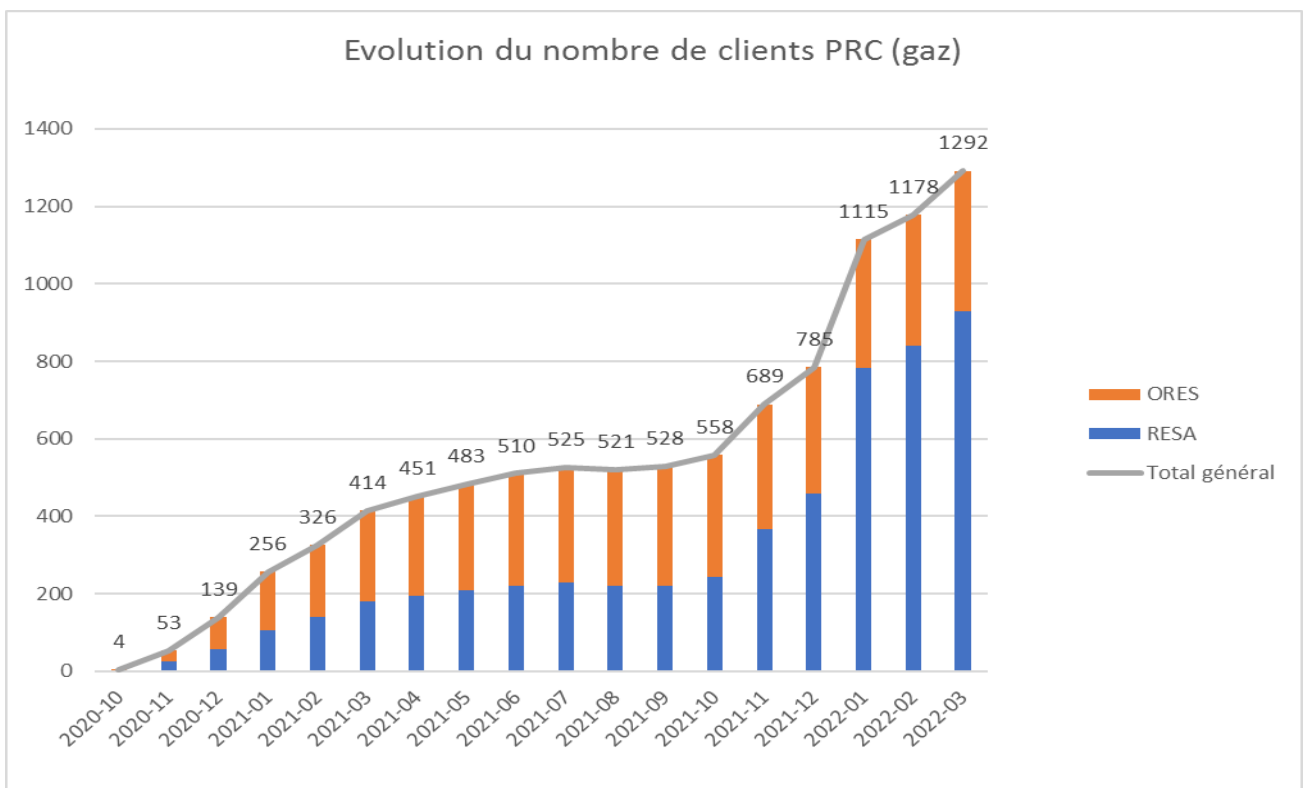
⁷ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

⁸ La CWaPE ne disposant pas des données d'ORES pour les mois de novembre 2021, décembre 2021 et janvier 2022 les a calculées sur base d'une évolution linéaire du nombre de clients PRC entre octobre 2021 et février 2022.

GRAPHIQUE 1 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PRC EN ELECTRICITE



GRAPHIQUE 2 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PRC EN GAZ



La CWaPE relève, au mois de décembre 2021, une forte évolution du nombre de clients alimentés en PRC principalement pour le gaz et chez le fournisseur social RESA.

RESA et ORES expliquent cette évolution notamment car, en décembre 2021, et selon les textes législatifs, la possibilité d'octroyer la PRC se terminait à la fin de l'année 2021. Le projet d'AGW prolongeant la période d'octroi de la PRC jusqu'au 31 août 2022 était à ce moment-là encore en discussion au Gouvernement wallon. Dans un contexte d'incertitude quant au maintien d'un tel mécanisme, les CPAS ont introduit un grand nombre de demandes en décembre 2021.

RESA indique également qu'en décembre 2021, certains CPAS ayant des bénéficiaires sinistrés ont envoyé massivement des attestations PRC. Les CPAS concernés étaient majoritairement situés sur les communes de Chaudfontaine, Vaux Sous Chèvremont et de Trooz.

Fin mars 2022, les pourcentages de clients protégés régionaux conjoncturels répartis en fonction du fournisseur social qui les alimentait par rapport au total des clients PRC étaient les suivants :

En électricité (fin mars 2022)

AIEG	0,78%
AIESH	0,14%
ORES	50,98%
RESA	47,51%
REW	0,59%

En gaz (fin mars 2022)

ORES	28,10%
RESA	71,90%

4.1.3. Répartition des clients bénéficiaires de la « PRC » au regard des critères d'octroi

La répartition des différentes voies par lesquelles les clients ont acquis la PRC depuis le mois de mars 2021 est présentée via le tableau suivant⁹ :

⁹ Veuillez noter que le tableau présenté ci-avant ne reprend pas les données d'ORES pour les mois de novembre 2021, décembre 2021 et janvier 2022.

TABLEAU 1 RÉPARTITION DES DIFFÉRENTES PORTES D'ENTRÉE DE LA PRC

	Client PRC – client en DDP + chômeur temporaire pour force majeure	Client PRC – client en DDP + chômeur complet indemnisé	Client PRC – client en DDP + sinistré	Client PRC – client en DDP + statut BIM	Client PRC – client en DDP + travailleur indépendant droit passerelle	Clients PRC via un service social	Clients PRC via une attestation du CPAS
2021-03	1,9%	2,5%		3,9%	1,8%	7,7%	82,3%
2021-04	2,4%	2,2%		3,3%	1,6%	7,6%	82,9%
2021-05	2,4%	2,3%		3,3%	1,7%	6,9%	83,4%
2021-06	2,3%	2,5%		3,2%	1,8%	7,0%	83,1%
2021-07	2,4%	2,5%		3,2%	1,8%	7,0%	83,2%
2021-08	2,3%	2,4%		3,0%	1,7%	6,8%	83,7%
2021-09	2,3%	2,5%		2,9%	1,7%	6,7%	84,0%
2021-10	2,1%	2,5%		2,7%	1,7%	6,1%	85,0%
2021-11	1,3%	1,3%		2,3%	1,9%	1,7%	91,5%
2021-12	0,6%	1,0%		1,6%	1,0%	1,3%	94,4%
2022-01	0,4%	0,7%		1,1%	0,8%	1,0%	95,9%
2022-02	0,2%	1,6%		0,5%	0,5%	2,4%	94,7%
2022-03	0,1%	1,6%	0,0%	0,1%	0,5%	1,9%	95,8%
Total général	1,40%	1,94%	0,00%	2,06%	1,28%	4,61%	88,72%

Il en découle que près de 9 clients sur 10 ont reçu la PRC via les CPAS. Ce pourcentage atteint près de 95% sur les quatre derniers mois présentés.

Il est à noter que le texte permettant aux clients sinistrés en défaut de paiement de demander eux-mêmes la PRC n'ayant été publié au Moniteur belge que le 3 février 2022¹⁰, cette nouvelle catégorie n'a été comptabilisée qu'à partir du mois de mars 2022. RESA nous a toutefois indiqué que les CPAS avaient déjà demandé la PRC pour de nombreux clients sinistrés rencontrant des difficultés pour payer leurs factures.

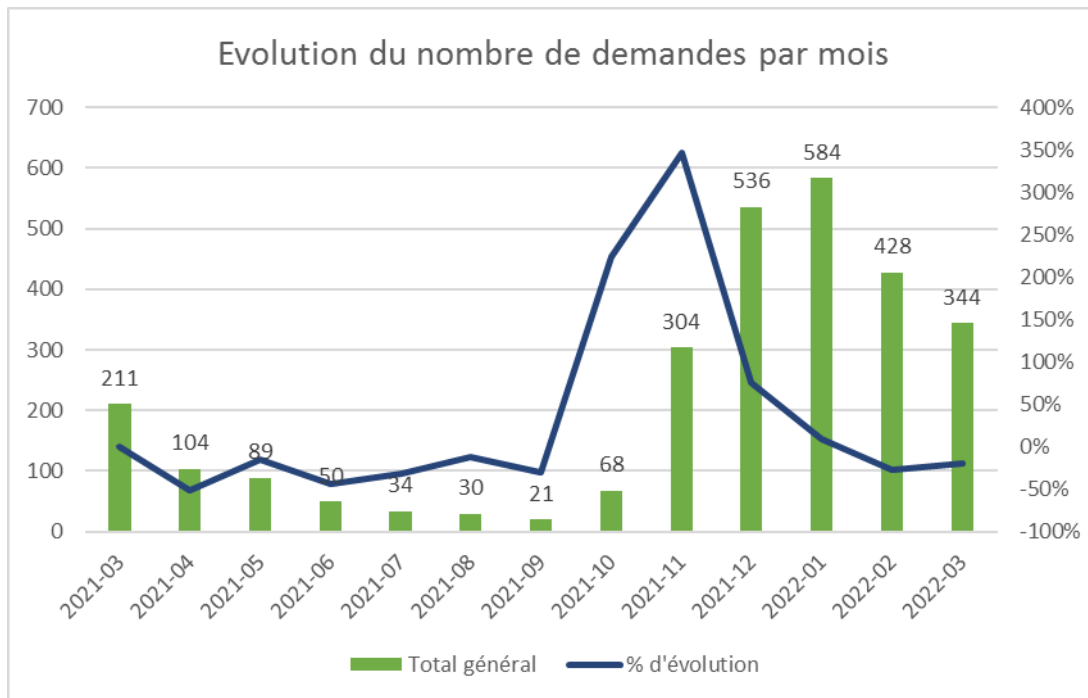
4.1.4. Évolution du nombre de demandes de PRC introduites¹¹

Le graphique ci-dessous présente l'évolution mensuelle du nombre total de demandes de la PRC introduites auprès des fournisseurs sociaux (données présentées sous forme d'histogramme), et l'évolution (en pourcentage) de ce nombre total de demandes par rapport au mois précédent (données présentées par la courbe).

¹⁰ Arrêté du Gouvernement wallon du 03 février 2022 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

¹¹ L'AIESH n'a pas communiqué d'informations pour les données présentes dans ce chapitre. Les données d'Ores pour les mois de novembre 2021, décembre 2021 et janvier 2022 ont été calculées sur la base d'une évolution linéaire du nombre de clients PRC entre octobre 2021 et février 2022.

GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE TOTAL DE DEMANDES PRC INTRODUITES



On constate une nette évolution du nombre de demandes à partir du novembre 2021. Comme indiqué précédemment, cette évolution est notamment due à un nombre important de demandes de PRC introduites par les CPAS afin d'aider les victimes des inondations du mois de juillet 2021. La nature temporaire de la PRC et le contexte d'incertitude quant au maintien d'un tel mécanisme en décembre 2021 ont également amené les CPAS à introduire les dossiers de demande avant l'échéance de la période d'octroi.

Enfin, il est probable également qu'au moment du lancement du mécanisme de soutien, les informations, notamment quant aux conditions d'octroi, aient pris du temps à être diffusées.

4.1.5. Proportion et motifs des refus de la demande introduite¹²

La CWaPE a également analysé la proportion du nombre de demandes acceptées par rapport au nombre total de demandes introduites. Le tableau présenté ci-dessous présente les données mensuelles récoltées et analysées. Pour l'ensemble des mois étudiés, 95,1% des demandes de PRC introduites ont été acceptées.

¹² L'AIESH n'a pas communiqué d'informations pour les données présentes dans ce point. ORES n'a pas communiqué de données pour les mois de novembre 2021, décembre 2021 et janvier 2022.

TABLEAU 2 PROPORTION DU NOMBRE DE DEMANDES DE LA PRC ACCEPTÉES PAR RAPPORT AU NOMBRE DE DEMANDES INTRODUITES

MOIS	% demandes acceptées/demandes introduites
2021-03	93,4%
2021-04	85,6%
2021-05	95,5%
2021-06	84,0%
2021-07	76,5%
2021-08	93,3%
2021-09	95,2%
2021-10	88,2%
2021-11	97,1%
2021-12	98,9%
2022-01	99,4%
2022-02	93,2%
2022-03	96,5%
TOTAL	95,1%

En ce qui concerne les demandes de PRC n'ayant pas abouti, les différentes raisons pour lesquelles certaines demandes de PRC introduites auprès des fournisseurs sociaux n'ont pas été acceptées sont présentées ci-après.

➤ Pour les demandes introduites par le client lui-même

- dans 72% des cas de refus, le client n'était pas en défaut de paiement/ ou le courrier de défaut de paiement n'était pas joint ;
- dans 18,7% des cas de refus, l'URD n'était pas dans les conditions prévues par l'AGW PRC ou le client n'avait pas joint l'attestation prouvant son état ;
- dans 4% des cas de refus, diverses raisons expliquent le refus. Dans la majorité des cas, le fait que l'URD avait déménagé ou n'était pas domicilié à l'adresse indiquée explique le refus ;
- dans 2,7% des cas de refus, l'URD n'était pas un client résidentiel ;
- dans 1,3% des cas de refus, le point d'accès de l'URD n'était pas sur le territoire du GRD ;
- dans 1,3 % des cas de refus, l'URD n'avait pas joint la composition de ménage.

➤ Pour les demandes introduites via un CPAS ou un service social

- dans 70,6% des cas de refus, diverses raisons expliquent les refus telles que le fait que l'URD n'était pas domicilié à l'adresse indiquée, avait déménagé ou l'URD était déjà un client protégé ;
- dans 23,5% des cas de refus, l'annexe 1¹³ n'était pas jointe à la demande ;
- dans 5,9% des cas de refus, l'annexe 1 était incomplète.

¹³ Annexe prévue par Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 qui doit être complétée par les CPAS et les services sociaux pour demander la PRC pour un client.

4.2. Analyse qualitative du taux de recours

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre demande à la CWaPE d'analyser la « PRC » sur l'aspect suivant :

Une analyse qualitative du taux de recours : quels sont les éléments qui ont fait que les ménages ont demandé ou ont renoncé à la demande de protection. Le Ministre souhaitait que cette analyse s'appuie sur une méthode de contact direct avec les ménages concernés par une procédure de défaut de paiement au cours de l'année 2020 2020 [... ndlr : erreur de frappe, il s'agit de l'année 2021 et l'année 2022 peut également être incluse dans le scope] et qui n'ont, malgré les courriers et notifications envoyées par le GRD, pas sollicité l'octroi de la protection.

4.2.1. Précisions apportées lors de la première réunion du comité d'accompagnement

Lors de la première réunion du comité la CWaPE, le Cabinet de Monsieur le Ministre Henry a précisé et ciblé le public concerné par cette demande. Il a fait part du souhait qu'une enquête (du type enquête téléphonique) soit réalisée auprès d'un échantillon restreint de clients qui ont été en défaut de paiement afin de connaître les raisons pour lesquelles ces clients n'ont pas sollicité la PRC et se sont vu placer un compteur à budget, voire ont eu leur alimentation en énergie coupée et ce, malgré la campagne de communication menée par les GRD au cours du premier semestre 2021 (période d'interdiction de coupure lors de laquelle les GRD ont informé, à plusieurs reprises, les clients concernés, soit par une procédure de pose de CàB, soit par la coupure de l'alimentation en énergie suite à une situation de défaut de paiement, de la possibilité de demander la PRC).

La CWaPE a dès lors suggéré que cette enquête soit réalisée en collaboration avec les GRD ; ceux-ci disposant des coordonnées des clients concernés par la situation, mais également de telle sorte que la législation en matière de protection des données personnelles puisse être respectée.

4.2.2. Réunion avec les GRD

Une réunion a eu lieu entre la CWaPE et les GRD le 12 avril 2022 afin d'organiser cette enquête téléphonique et de recueillir leurs réactions quant au public ciblé par l'enquête, au calendrier envisagé, aux questions à poser et à la méthodologie à utiliser.

Une note reprenant notamment les retours des GRD à la suite de cette réunion a été envoyée à l'ensemble des GRD le 29 avril 2022 afin qu'ils puissent valider ou modifier les propositions émises.

4.2.3. Méthodologie, public cible et questionnaire

La note intitulée « *Évaluation qualitative du taux de recours* », reprise en annexe 2, vise à présenter la méthodologie qui sera utilisée par la CWaPE afin d'effectuer l'analyse du taux de recours à la PRC (deuxième point de la demande d'évaluation de la PRC).

Elle a été soumise préalablement aux GRD et au Comité d'accompagnement.

Elle reprend notamment les points suivants :

- la méthodologie utilisée ;
- le public ciblé par l'enquête ;
- le questionnaire ; et
- les mentions relatives au RGPD

4.2.4. Analyse des réponses

L'analyse sera présentée dans la seconde phase de l'avis.

4.3. Évaluation de la dette du client « PRC »

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre demande à la CWaPE d'analyser la PRC sur l'aspect suivant :

Dans le cas des ménages ayant sollicité la protection dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement : s'agissait-il d'une dette estimée ou mesurée ? Comment la dette auprès du fournisseur commercial a-t-elle évolué ? Un plan de paiement a-t-il été conclu ? quelle était la situation d'endettement auprès du fournisseur commercial et du fournisseur social à l'issue de la période de protection : y a-t-il une dette, est-elle estimée ou mesurée ?

4.3.1. Évaluation de la dette auprès du fournisseur commercial

Afin de récolter les données nécessaires relatives à l'évaluation de la dette du client ayant sollicité la PRC, la CWaPE a interrogé par courriel la FEBEG en date du 14 mars 2022.

La FEBEG nous a répondu par courriel du 18 mars. À cette occasion, la FEBEG nous fait part de la charge très importante de travail liée au nombre exceptionnel de demandes et d'obligations d'implémentations des différentes mesures d'urgence (diminution de la TVA, octroi des primes, prolongation de l'extension du tarif social...) d'une part , et une situation de marché exceptionnelle globale d'autre part. Les multiples opérations devant encore intervenir dans le contexte de la mise en œuvre du MIG6 accentuent également la surcharge de travail des fournisseurs.

En outre, les demandes impliquent un traitement manuel des dossiers un par un, le statut de PRC ne correspondant à aucun message de marché. Il n'est donc pas possible d'automatiser les reportages demandés.

Par ailleurs, les différentes demandes correspondent à des pratiques spécifiques à chaque fournisseur, liées à leur pratique commerciale. Il est donc difficile d'agréger les informations communiquées.

La FEBEG nous a, toutefois, fait part des informations suivantes relatives à cette demande :

- « Pour la FEBEG, les dettes observées par les fournisseurs sont déterminées dans leur système sur base d'une situation à un moment T, si bien que pour nous, la dette ne peut qu'être par définition mesurée.
- Un des objectifs recherchés par la PRC est de permettre au consommateur d'obtenir un peu plus de marges financières via le TSS chez le GRD, pour lui permettre d'apurer sa situation d'endettement chez le fournisseur. La FEBEG se montre perplexe sur la matérialisation dans les faits de cet objectif, tant une situation d'endettement énergétique relève souvent d'une difficulté financière malheureusement plus globale. Malgré les difficultés actuelles de répondre à l'ensemble de vos demandes, quelques fournisseurs tenteront d'analyser cette question spécifique et vous contacteront en bilatérale sur ce sujet. »

Lors du premier comité d'accompagnement, vu les difficultés pour obtenir des données chiffrées de la part des fournisseurs, il a été convenu que l'analyse se limiterait alors aux seuls fournisseurs sociaux (GRD).

4.3.2. Évaluation de la dette auprès du fournisseur social

La CWaPE a également interrogé les fournisseurs sociaux afin de connaître la situation d'endettement des clients, **qui ont bénéficié de la PRC, à l'issue de la période de protection.**

Afin de structurer les réponses communiquées, la CWaPE a demandé aux GRD de lui communiquer les informations suivantes :

- a. Le nombre de clients qui ne présentaient aucune dette vis-à-vis du fournisseur social
- b. Le nombre de clients qui présentaient une dette inférieure à 100€
- c. Le nombre de clients qui présentaient une dette comprise entre 100 et 200€
- d. Le nombre de clients qui présentaient une dette comprise entre 200 et 300€
- e. Le nombre de clients qui présentaient une dette comprise entre 300 et 500€
- f. Le nombre de clients qui présentaient une dette comprise entre 500 et 1000€
- g. Le nombre de clients qui présentaient une dette au-delà de 1000€
- h. Le montant moyen de la dette des clients concernés vis-à-vis du fournisseur social.

La CWaPE invite le lecteur à garder à l'esprit, dans son analyse des données reprises ci-après, que la notion et définition de la « dette » peut varier d'un fournisseur social à un autre. En outre, l'ensemble des clients ayant bénéficié de la PRC au moins pendant un jour sont repris dans les tableaux présentés ci-dessous. Certains clients sont « sortis » de la PRC avant la période d'un an (notamment car ils ont acquis une autre protection sociale ou ont déménagé, ...).

Les fournisseurs sociaux nous ont par ailleurs confirmé que les montants de dettes renseignés étaient des dettes mesurées.

4.3.2.1. En électricité

La segmentation en fonction du montant de leur dette en électricité des 1716¹⁴ clients étudiés par les GRD, ayant bénéficié de la PRC pendant au moins un jour, à l'issue de la période de protection de la PRC, se présente comme suit :

ELEC	%
aucune dette	83,8%
dette < 100€	8,4%
dette > 100 € et < 200€	3,2%
dette > 200€ et < 300€	1,5%
dette > 300€ et < 500€	1,8%
dette > 500€ et < 1000€	0,7%
dette > 1000€	0,5%

¹⁴ La répartition par GRD des clients concernés est la suivante :

AIEG : 3 clients

AESH : 9 clients

ORES : 1495 clients en électricité et 547 clients en gaz

RESA : 195 clients en électricité et 136 clients en gaz

REW : 14 clients

Le montant de la dette moyenne sur les factures d'électricité des clients **auprès du fournisseur social qui ont eu la PRC, à l'issue de la période de protection**, répartie par GRD¹⁵, est la suivante :

AIEG : 78,2 €
AIESH : 417,45 €
ORES : 19,8 €¹⁶
RESA 48,1 €
REW : 216,6 €

4.3.2.2. En gaz

La segmentation en fonction du montant de leur dette en gaz des 683 clients étudiés par les GRD, ayant bénéficié de la PRC au moins durant un jour, à l'issue de la période de protection de la PRC, se présente comme suit :

GAZ	%
aucune dette	87,8%
dette < 100€	6,3%
dette > 100 € et < 200€	2,6%
dette > 200€ et < 300€	1,6%
dette > 300€ et < 500€	1,3%
dette > 500€ et < 1000€	0,3%
dette > 1000€	0,0%

Le montant de la dette moyenne sur les factures de gaz des clients **auprès du fournisseur social qui ont eu la PRC, à l'issue de la période de protection**, répartie par GRD, est la suivante :

ORES : 12,6 €¹⁷
RESA : 13,6 €

¹⁵ ORES nous a communiqué une répartition des dettes des clients liées à la PRC en fonction de 4 situations de clients :

- Clients qui sont toujours alimentés par le fournisseur social, et qui ont toujours la PRC
- Clients qui sont toujours alimentés par le fournisseur social, mais qui n'ont plus la PRC
- Clients qui ne sont plus alimentés par le fournisseur social et qui avaient la PRC lors du switch du client vers un fournisseur commercial
- Clients qui ne sont plus alimentés par le fournisseur social et qui n'avaient plus la PRC lors du switch du client vers un fournisseur commercial (mais qui l'ont eue au moins un jour)

La CWaPE n'a pas tenu compte de la première catégorie dans les calculs communiqués dans cette note étant donné que la dette à analyser devait être celle des clients à l'issue de la PRC. Il convient de souligner qu'afin de communiquer les chiffres repris dans cette note, la CWaPE a agrégé les données reprises dans les trois dernières catégories.

¹⁶ Pour information, le montant de la dette moyenne pondérée en électricité chez ORES en excluant les consommateurs avec une dette égale à zéro est de 244,5 €.

¹⁷ Pour information, le montant de la dette moyenne pondérée en gaz chez ORES en excluant les consommateurs avec une dette égale à zéro en gaz est de 150,2 €.

4.4. Évaluation des conditions tarifaires du client ayant eu la PRC

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre a demandé à la CWaPE d'analyser la PRC sur l'aspect suivant :

À quelles conditions tarifaires les ménages sont-ils retournés chez leur fournisseur commercial ? le bilan lié au changement de tarif dans le cas où le contrat n'existe plus dans l'offre du fournisseur est-il majoritairement à l'avantage des ménages ? Le nouveau tarif est-il plus élevé ou moins élevé ? Quel est le bilan de l'octroi du tarif social dans le cas où le tarif a été ensuite augmenté ? L'octroi du statut de client protégé conjoncturel pendant un an est-il toujours au bénéfice du ménage ?

Afin de tenter de répondre aux questions posées, cette partie présentera successivement les points suivants :

- la répartition des contrats résidentiels entre prix fixes et prix variables ;
- les contrats à prix variables et les contrats à prix fixe d'une durée de 1 an ;
- les contrats à prix fixes d'une durée supérieure à 1 an.

4.4.1. La répartition des contrats résidentiels entre prix fixes et prix variables

La CWaPE a procédé à l'analyse des chiffres relatifs au nombre de contrats pour les différents produits des fournisseurs commerciaux qui sont envoyés à la CWaPE semestriellement (parts de marché) les chiffres utilisés étant ceux arrêtés au 1^{er} avril 2021.

L'analyse a permis de distinguer les contrats à prix variables de ceux à prix fixes, de même que les contrats à prix fixe d'une durée de 1 an de ceux d'une durée supérieure.

Pour les fournisseurs pour lesquels nous ne disposons pas de l'information permettant de déterminer le nombre de contrats à prix fixes d'une durée supérieure à un an, la CWaPE a appliqué la même proportion que celle observée chez les fournisseurs pour lesquels l'information était disponible (essentiellement ENGIE).

Finalement, l'analyse a mis en avant les résultats suivants :

	FIXE 1 an	FIXE > 1 an	Variable
Electricité	52,12%	8,28%	39,60%
GAZ	53,82%	9,04%	37,14%

4.4.2. Les contrats à prix variables et les contrats à prix fixe d'une durée de 1 an

L'obtention du tarif social pendant la période « PRC » s'est avéré être tout à fait avantageux pour le client disposant de tels contrats, et optant pour la protection régionale conjoncturelle pendant une période de douze mois.

En effet, le tarif social est toujours moins cher que le tarif commercial le moins cher, sauf circonstances tout à fait exceptionnelles. Ceci résulte du mécanisme de fixation du tarif, de sa fréquence de mise à jour et du plafond imposé à sa progression tant trimestrielle qu'annuelle.

À titre illustratif, pour la période comprise entre janvier 2020 et décembre 2021, le tarif social a toujours été moins cher que le produit meilleur marché tant en électricité qu'en gaz.

Le tableau repris ci-dessous met en avant les différences moyennes, minimales et maximales, sur la période prise en considération, entre :

- Le tarif social et le produit¹⁸ meilleur marché ;
- Le tarif social et le prix moyen de marché.

		Différence Tarif social - Produit meilleur marché	Différence Tarif social - Prix moyen de marché
ELECTRICITE	Minimum	€ 22,62	€ 242,52
	Maximum	€ 355,51	€ 659,24
	Moyen	€ 205,54	€ 367,73
GAZ	Minimum	€ 253,67	€ 613,67
	Maximum	€ 1.675,56	€ 2.421,59
	Moyen	€ 678,74	€ 1.022,71

Dans le cas le plus défavorable pour le client PRC, son gain serait théoriquement de 22 € en électricité et de 254 € en gaz. Il apparaît cependant qu'en moyenne, le gain du client PRC dépasse les 200 € en électricité et les 675 € en gaz et ce, en partant du principe que le client aurait choisi le produit meilleur marché. Les différences par rapport au prix moyen de marché sont sensiblement plus élevées.

Ces contrats (à prix variables ou à prix fixes d'une durée de 1 an) représentent plus de 90% de la totalité des contrats résidentiels.

4.4.3. Les contrats à prix fixe d'une durée supérieure à 1 an

L'analyse des parts de marché des produits des fournisseurs commerciaux a permis de mettre en avant la part respective des contrats à prix fixes d'une durée supérieure à 1 an.

Compte tenu des hypothèses posées (voir ci-avant), il apparaît que les contrats à prix fixes de plus d'un an représentaient au 1^{er} avril 2021 :

- 8 % des contrats en électricité ;
- 9 % des contrats en gaz.

Plusieurs conditions doivent être remplies pour que les clients disposant d'un contrat à prix fixe de longue durée se retrouvent finalement avec une facture totale plus défavorable en optant pour le statut de client protégé conjoncturel (PRC) :

- (1) Tout d'abord, l'échéance du contrat fixe de longue durée doit être postérieure à l'échéance de la période d'octroi de la PRC.

D'une part, si le contrat à prix fixe de longue durée (2, 3 voire 5 ans) vient à échéance avant la fin de la période d'octroi de la PRC, le client ne sera en aucun cas pénalisé par la PRC puisqu'au terme de celle-ci - son contrat étant échu, il souscrita un nouveau contrat aux conditions du moment (soit auprès de son ancien fournisseur aux conditions proposées par celui-ci, soit auprès d'un autre fournisseur commercial).

¹⁸ Le produit meilleur marché correspond à l'offre du fournisseur le moins cher à un moment donné. Le prix moyen de marché est basé sur le calcul de la facture moyenne annuelle pondérée. Ces chiffres proviennent de l'observatoire des prix des clients résidentiels.

D'autre part, si le contrat à prix fixe de longue durée a une échéance ultérieure à la période d'octroi de la PRC, le client PRC pourrait être pénalisé. En effet, le client PRC paierait un tarif plus cher du fait de son passage temporaire sous le statut "PRC", alors que ce surcoût aurait pu être évité si le client était simplement resté chez son fournisseur commercial initial aux conditions de son contrat fixe de longue durée. La « pénalisation » du client PRC requiert cependant que d'autres conditions soient remplies.

- (2) Le fournisseur commercial doit être dans l'impossibilité ou refuser de reprendre le client aux conditions initiales de son contrat au motif que ces conditions ne sont plus applicables (contrat dénoncé à l'occasion de la PRC et le contrat n'est plus proposé ou est encore proposé mais aux conditions du moment). Il apparaît cependant que les fournisseurs ayant proportionnellement le plus de contrats à prix fixe de longue durée reprennent le client PRC aux conditions initiales de son contrat pour la durée restante de son contrat (ceci concerne un minimum de 60 % des contrats fixes de longue durée).
- (3) L'avantage de la PRC (12 mois de fourniture à un tarif plus avantageux) doit être plus que compensé par les conditions défavorables obtenues par le client à la sortie de la PRC et pour la durée restante de son contrat initial.

Au vu des conditions, le scénario le plus défavorable pour le client PRC est le suivant :

- Souscription d'un nouveau contrat à prix fixe de longue durée (3 ans) en mai ou juin 2020, mois au cours desquels les conditions de marché étaient les plus favorables ; et
- Obtention du statut de client protégé conjoncturel pour la période comprise entre janvier et décembre 2021 et application des nouvelles conditions de marché en janvier 2022, moment où elles étaient fortement défavorables.

Dans ce cas de figure, le client PRC pourrait être exposé à un surcoût de plusieurs centaines d'EUR par rapport à ce qui lui aurait été facturé s'il était resté dans son contrat initial tout au long de la durée du contrat.

La CWaPE a tenté d'estimer le nombre de clients PRC qui pourraient théoriquement être pénalisés par l'octroi du statut de client PRC :

- Nombre de clients PRC au 31 mars 2022 (2.000 en électricité et 1.250 gaz)
- Proportion de contrats fixes longue durée dont l'échéance serait postérieure à la période de la PRC ¹⁹(100%)
- Proportion de clients avec un contrat fixe de longue durée : 8 ²⁰– 9 %
- Proportion de clients quittant un contrat à prix fixes de longue durée avant l'échéance²¹ : 5%

Si 2.000 clients électricité PRC, alors : $2000 * 100 \% * 8\% * 5\% = \underline{8 \text{ clients PRC}}$

Si 1.250 clients Gaz PRC, alors : $1250 * 100 \% * 9\% * 5\% = \underline{6 \text{ clients PRC}}$

Ces clients pourraient, le cas échéant, être pénalisés par leur basculement en PRC. L'ampleur du surcoût serait fortement liée aux conditions obtenues lors de la souscription du contrat (hauteur du prix du contrat par rapport au tarif social) et au moment de la souscription du contrat (durée restante du contrat initial au terme de la période PRC, le surcoût serait ainsi d'autant plus important que cette période est longue).

¹⁹ « Hypothèse purement conservatrice, 100 % car manque d'informations de la part des fournisseurs

²⁰ Données parts de marché des fournisseurs au 01/04/2021

²¹ Pourcentage évalué sur base de données provenant d'Engie et Luminus (fins de contrats en cours pour des contrats à prix fixes de longue durée)

Il résulte de l'exercice réalisé ci-avant que :

- 99 % des clients PRC, tant en électricité qu'en gaz, vont retirer un avantage de l'octroi du statut de PRC ;
- 1 % des clients PRC, tant en électricité qu'en gaz, pourraient le cas échéant être désavantagés par l'octroi de la PRC, ce désavantage étant lié :
 - o aux conditions du contrat commercial initial
 - o à la période de souscription
 - o à la différence entre l'avantage du tarif social et le surcoût des nouvelles conditions contractuelles pour la durée restante du contrat.

4.5. Avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre demande à la CWaPE d'analyser la PRC sur l'aspect suivant :

L'avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure : fournisseurs, GRD's consommateurs, CPAS, services sociaux type mutuelle (design de la mesure, communication, supports, critères d'octroi, etc.)

Un questionnaire réalisé sous la forme d'un Google Form permet de récolter l'avis d'un maximum de parties prenantes, la réponse au questionnaire n'est cependant pas obligatoire. Une question préliminaire demande au répondant l'autorisation de publier les résultats de l'enquête, et l'informe sur le traitement des données conforme au RGPD. Le projet de questionnaire peut être consulté via le lien suivant :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepJxRqmv9d8UnGrQdZGhq8OBhk_ya6DE5K9iUSAGd0O3gDsg/viewform

Le questionnaire est articulé autour de quatre sections :

- connaissance au sein de votre organisation
- diffusion de l'information
- critères d'octroi de la PRC
- la mesure PRC, bilan et améliorations possibles

Ce questionnaire sera envoyé à partir de la boîte électronique fonctionnelle OSP de la CWaPE (osp@cwape.be), via un lien redirigeant vers le *Google form* en ligne, à la liste des destinataires suivants :

- o SRME
- o GRD
- o Fournisseurs et Febeg
- o Fédération des CPAS
- o Fédération des services sociaux
- o Service public de Wallonie intérieur et action sociale (26 implantations)
- o Test-Achats
- o Energie Info Wallonie
- o RWADE
- o RWLP

En parallèle à ce formulaire, la CWaPE participera à deux réunions regroupant des travailleurs de CPAS pour récolter leurs témoignages et leur perception de la PRC.

L'ensemble des résultats sera communiqué pour la seconde phase de l'avis.

5. ANALYSE DU DISPOSITIF DE LA PRC DANS UNE PERSPECTIVE DE MODIFICATION STRUCTURELLE

5.1. Comparatif du dispositif de la PRC avec un dispositif similaire au niveau fédéral

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre a demandé à la CWaPE d'analyser les pistes d'amélioration de la PRC sur l'aspect suivant :

Un comparatif du coût du dispositif tel que mis en place dans le cadre de la protection conjoncturelle et un dispositif qui serait similaire au mécanisme fédéral ;

Cette partie présentera successivement les points suivants :

- Le mécanisme appliqué au fédéral pour l'alimentation des clients protégés fédéraux ;
- Le mécanisme appliqué au régional pour l'alimentation des clients protégés conjoncturels.

5.1.1. Mécanisme appliqué au fédéral pour alimentation des clients protégés fédéraux

La procédure (cf. instructions créances clients protégés électricité et gaz naturel 2021 – version du 10 février 2022) appliquée est identique selon que le client est alimenté par le fournisseur social (GRD) ou par un fournisseur commercial.

Le fournisseur calcule pour chaque client une créance à lui rembourser par la CREG. La créance correspond à la différence entre un tarif « normal » de référence et le tarif social, ces deux tarifs faisant l'objet d'une mise à jour tous les trimestres.

La composante énergie de référence (énergie et contribution énergie verte pour l'électricité) forme la partie « énergie » du tarif « normal », à laquelle il convient d'ajouter les composantes réseaux (transport et distribution) pour obtenir le tarif « normal ».

Les éléments suivants n'interviennent pas dans le calcul de la créance (ni dans le calcul du tarif normal, ni dans celui du tarif social) :

- La cotisation énergie (non due par les clients protégés sur la base de l'article 429, §2, o) et p) de la loi programme du 27 décembre 2004)
- L'accise spéciale (non due par les clients protégés), laquelle a remplacé la cotisation fédérale à partir du 1^{er} janvier 2022 ; et
- La redevance de raccordement

Pour le détail du calcul de la créance, le fournisseur est tenu de transmettre pour chaque client :

- la références client (EAN, adresse, n° facture, GRD) ;
- la période de consommation et la consommation facturée (les volumes sont à scinder par période sur la base d'un *synthetic load profile*) ;
- le montant facturé au tarif social pour la consommation renseignée ;
- le montant correspondant du tarif normal pour la consommation renseignée ;
- la différence entre les montants « tarif social » et « tarif normal ».

Des pièces justificatives sont à transmettre par les fournisseurs à la CREG sur simple demande, après échantillonnage.

La créance est annuelle et celle relative à l'année N est à introduire pour le 31 mars de chaque année N+1 au plus tard. Les fournisseurs - social ou commercial - ne sont remboursés qu'après vérification et validation du montant de la créance par le CREG (plus tard en année N+1, voire en année N+2 ?). La CREG gère un fonds destiné au remboursement des créances en faveur des fournisseurs, fonds alimenté auparavant par une partie de la cotisation fédérale et, dorénavant alimenté tant par le droit spécial d'accise que par le budget général des voies et moyens de l'Etat fédéral.

L'année 2021 a introduit une particularité en raison de l'extension des catégories de clients protégés fédéraux aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM). En effet, à cette occasion, le législateur fédéral a prévu l'octroi d'un certain préfinancement de la mesure au bénéfice des fournisseurs, et ce de manière à soulager quelque peu leur trésorerie dans cette période fortement agitée sur les marchés de l'énergie.

Enfin, depuis le 1^{er} janvier 2022, dans le mécanisme fédéral, aucun frais administratif n'est remboursé au fournisseur dans le cadre de la procédure actuelle.²²

5.1.2. Mécanisme appliqué au régional pour alimentation des clients protégés conjoncturels

La procédure appliquée est définie dans l'avis CD-20g23-CWaPE-1864 relatif à l'AGW PRC.

Le statut de client protégé conjoncturel permettra aux clients d'être alimentés par le fournisseur social au tarif social et de bénéficier des différentes mesures de protection prévues pour les clients protégés durant une période d'un an.

Le calcul du montant forfaitaire tient compte, d'une part, du coût intrinsèque à la mesure, soit le coût de l'application du tarif social par rapport au coût réel de la fourniture d'énergie par le GRD, et d'autre part, des coûts opérationnels engendrés chez le GRD, et éventuellement aussi des créances non récupérées.

Pour obtenir le montant forfaitaire, les opérations suivantes ont été effectuées :

- la différence entre le tarif de référence pour compensation créances clients protégés et le tarif social (à savoir le « coût intrinsèque de la mesure ») a été calculée;
- pour l'électricité uniquement, la valeur obtenue a ensuite été diminuée du montant du coût des certificats verts, puisque les GRD sont exonérés de la contribution certificats verts ;

²² Lorsque le mécanisme du tarif social était financé par la cotisation fédérale, celle-ci était augmentée de 1,1% pour couvrir les frais administratifs et financiers ainsi que pour compenser la partie de la cotisation facturée qui n'aurait pas été totalement versée par le client final.

- la différence obtenue en gaz, et la différence diminuée du coût des certificats verts en électricité est ensuite majorée des coûts administratifs et des coûts relatifs aux créances irrécupérables.

5.1.3. Comparaison des deux mécanismes

Par comparaison avec ce qui se fait au niveau fédéral (voir 5.1.1.), il apparaît que le calcul du montant forfaitaire dans le cadre de la PRC repose sur une méthodologie similaire, à savoir la différence entre le tarif social et le tarif « normal » ou de référence tel que publié par la CREG.

Plusieurs différences sont à noter entre le mécanisme applicable au niveau fédéral et celui qui est appliqué en Région wallonne dans le cadre de la PRC :

- Le calcul du tarif de référence prend en compte le droit spécial d'accise et la cotisation énergie : alors que les catégories de clients protégés fédéraux sont explicitement exonérés du paiement du droit spécial d'accises et de la cotisation énergie (cf. article 429, §2, o) et p) de la loi programme du 27 décembre 2004), il n'en est pas de même pour les catégories spécifiquement régionales de clients protégés.

Dans ce cadre, les articles 33bis et 34, § 1^{er}, 3^o, b, du décret électricité, et de manière homologue pour le gaz, les articles 31ter et 32, § 1^{er}, 3^o, b, du décret gaz, prévoient comme obligation de service public sociale que le GRD assure au tarif social la fourniture d'électricité/gaz des clients protégés, et que l'éventuelle différence constatée entre le tarif social appliqué au client protégé exclusivement régional et celui appliqué au client protégé fédéral reste à charge du GRD ;

- La compensation accordée aux GRD dans le cadre de l'alimentation des clients PRC est basée sur une intervention forfaitaire annuelle, laquelle repose sur des profils types de consommation (3.500 kWh en électricité ; 23.260 kWh et plus récemment 17.000 kWh en gaz) au contraire de la compensation pour les clients protégés fédéraux basée sur les prélèvements réels du client ;
- L'intervention forfaitaire annuelle au bénéfice des GRD est également majorée d'un montant destiné à couvrir tant les frais de gestion clientèle (et autres frais administratifs) que les frais éventuels liés aux créances irrécouvrables. Dans le mécanisme fédéral, aucun frais administratif n'est remboursé au fournisseur dans le cadre de la procédure actuelle.

5.2. Analyse quant aux possibilités d'automatiser le mécanisme de la PRC

Dans son courrier du 4 mars 2022, le Ministre demande à la CWaPE d'analyser les pistes d'amélioration de la PRC sur l'aspect suivant :

Les moyens de réduire les difficultés de recours au mécanisme, notamment par le biais d'une automatisation d'un mécanisme de protection des ménages en difficulté pour faire face à leur facture ;

Ce point sera complété dans le cadre de la seconde phase du présent avis.

6. ANNEXES

* *
*

Date du document : 20/04/2022

**Proposition de contenu de l'avis « évaluation PRC » à l'issue
de la réunion du 25 mars 2022**

Évaluation du dispositif du client protégé conjonctuel :

a) Timing proposé :

Phase 1 : date entre le 9 mai (date prévue initialement) et le 23 mai (date proposée par le Cabinet)

Phase 2 : Après le 23 mai – encore à préciser

b) Proposition de contenu

1. « Analyse quantitative du taux de recours : évolution du nombre de demandes par mois, quels motifs de refus, quelle proportion des différentes portes d'entrées, quelle répartition des demandes entre les GRD's, etc. »

Proposition :

- Analyse quantitative des données de mars 2021 à mars 2022 sur base du monitoring communiqué mensuellement par les GRD.

Timing : Phase 1 ok et selon faisabilité, données 11-2021 → 02-2021, si récupérables, ajoutées au plus tôt

2. Analyse qualitative du taux de recours: quels sont les éléments qui ont fait que les ménages ont demandé ou ont renoncé à la demande de protection. Nous souhaitons que cette analyse s'appuie sur une méthode de contact direct avec les ménages concernés par une procédure de défaut de paiement en cours de l'année 2020 et qui n'ont malgré les courriers et notifications envoyées par les GRD, pas sollicité l'octroi de la protection.

Voir note en annexe (méthodologie et proposition de questionnaire) (note à venir ultérieurement)

Validations nécessaires :

- Cwape
- Comité d'accompagnement
- GRD, pour vérifications internes et éventuel ajout de questions

➔ Timing annoncé par les GRD : 2 semaines pour l'enquête téléphonique

Timing : difficile d'obtenir des résultats en Phase 1. Remis pour phase 2.

3. Dans le cas des ménages ayant sollicité la protection dans le cadre d'une procédure de DDP: s'agissait-il d'une dette estimée ou mesurée? Comment la dette auprès du fournisseur commercial a-t-elle évolué? Un plan de paiement a-t-il été conclu? Quelle était la situation d'endettement du fournisseur commercial et du fournisseur social à l'issue de la période de protection: y a-t-il une dette, est-elle estimée ou mesurée?

Proposition CWaPE : se limiter, pour les détails, aux fournisseurs sociaux

- Pour la phase 1, une analyse des données provenant des fournisseurs sociaux peut être réalisée.
 - Au niveau des fournisseurs commerciaux, faute de données, l'analyse se basera sur la réponse succincte (mail) de la FEBEG.
4. A quelles conditions tarifaires les ménages sont-ils retournés chez leur fournisseur commercial? Le bilan lié au changement de tarif dans le cas où le contrat n'existait plus dans l'offre du fournisseur est-il majoritairement à l'avantage des ménages? Le nouveau tarif est-il plus élevé ou moins élevé? Quel est le bilan de l'octroi du tarif social dans le cas où le tarif a été ensuite augmenté? L'octroi du statut de client protégé conjoncturel pendant un an est-il toujours au bénéfice du ménage?

L'approche suggérée, réalisable pour la phase 1, visera à évaluer divers scénarios théoriques, dont celui du client ayant conclu au moment le plus favorable un contrat fixe de longue durée, et en parallèle d'évaluer ce que représente ce type de contrat dans leur portefeuille de contrats.

En outre, l'analyse montrera l'avantage financier réalisé par ceux qui ont profité de la PRC.

5. L'avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure: fournisseurs, GRDs, consommateurs, CPAS, services sociaux type mutuelle, SRME (design de la mesure, communication, supports, critères d'octroi, etc.)

Proposition :

- Création d'un Google form avec questions ouvertes et fermées pour recueillir l'avis de différentes parties prenantes sur les aspects de la PRC. Les axes principaux abordés dans le questionnaire :
 - Niveau de connaissance de la mesure (échelle)
 - Design de la mesure :
 - Critères d'octroi
 - Canaux d'entrée
 - Communication
 - Canaux de communication utilisés
 - Pistes d'amélioration
 - Question ouverte dirigée (améliorer le non recours, élargir la diffusion,...)

Timing : validation et envoi du questionnaire pour la phase 1.

Envoi du formulaire et délai de réponse 2 semaines (car formulaire électronique)

Exploitation des réponses au plus tôt autour du 23 mai ...

Validations nécessaires portant sur

1. La liste des destinataires
2. Le contenu du formulaire

- Cwape
- Comité d'accompagnement

Validation de la liste des parties consultées :

- SRME
- GRD
- Fournisseurs
- Fédération des CPAS
- Fédération des services sociaux
- Service public de Wallonie intérieur et action sociale (26 implantations)
- Test-Achats
- Energie Info Wallonie, RWADE,
- RWLP

Pour accéder au formulaire, suivre le lien :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepJxRqmv9d8UnGrQdZGhq8OBhk_ya6DE5K9iUSAGd0O3gDsg/viewform?usp=sf_link

6. Modification structurelle de la législation → analyse quant aux manières d'améliorer le dispositif de client protégé conjoncturel via les éléments suivants :

- Un comparatif du coût du dispositif tel que mis en place dans le cadre de la protection conjoncturelle et un dispositif qui serait similaire au mécanisme fédéral ;

Proposition : Description des différentes méthodes de calcul, rappel de la genèse du calcul pour la PRC wallonne et mise en évidence des différences majeures, réalisable en phase 1

- Les moyens de réduire les difficultés de recours au mécanisme, notamment par le biais d'une automatisation d'un mécanisme de protection des ménages en difficulté pour faire face à leur facture ;

Proposition : Présentation des propositions formulées dans le cadre du questionnaire du point 5.

Date du document : 14/04/2022

Évaluation qualitative du taux de recours

1. OBJET

Par courrier du 04 mars 2022, le Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité a sollicité la CWaPE aux fins qu'elle réalise une évaluation du dispositif de client protégé conjoncturel

L'objectif de la présente note est de présenter les démarches proposées par la CWaPE en vue de répondre au point suivant de cette demande :

Une analyse qualitative du taux de recours : quelles sont les éléments qui ont fait que les ménages ont demandé ou ont renoncé à la demande de protection. Le Ministre souhaite que cette analyse s'appuie sur une méthode de contact direct avec les ménages concernés par une procédure de défaut de paiement au cours de l'année 2020 et qui n'ont, malgré les courriers et notifications envoyées par le GRD, pas sollicité l'octroi de la protection.

Précisions apportées lors de la première réunion du comité d'accompagnement

Lors de la première réunion du comité la CWaPE, le Cabinet de Monsieur le Ministre Henry a précisé et ciblé le public concerné par cette demande. Il a fait part du souhait qu'une enquête (style enquête téléphonique) soit réalisée auprès d'un échantillon restreint de clients qui ont été en défaut de paiement, afin de connaître les raisons pour lesquelles ces clients n'ont pas sollicité la PRC et se sont vu placer un compteur à budget, voire ont eu leur alimentation en énergie coupée et ce, malgré la campagne de communication menée par les GRD au cours du premier semestre 2021 notamment (période d'interdiction de coupure lors de laquelle les GRD ont informé, à plusieurs reprises, les clients concernés, soit par une procédure de pose de CàB, soit par la coupure de l'alimentation en énergie suite à une situation de défaut de paiement, de la possibilité de demander la PRC).

La CWaPE a dès lors suggéré qu'une enquête téléphonique soit réalisée en collaboration avec les GRD, car ceux-ci disposaient des coordonnées des clients concernés par la situation, mais également dans le respect du RGPD.

Une réunion (via teams) s'est tenue avec les GRD le 12/04/2022 pour organiser cette enquête téléphonique.

2. PUBLIC VISÉ PAR L'ENQUÊTE

Le public visé par l'enquête téléphonique devra répondre aux critères suivants :

- URD disposant d'un point d'accès en Région wallonne.
- URD non protégé (au moment de la demande ET du placement du compteur à prépaiement, ou de la coupure)
- URD pour lequel une demande de placement d'un compteur à budget suite à une situation de défaut de paiement a été introduite durant le premier semestre 2021.
- URD qui s'est vu placer un càb ou qui s'est vu couper suite à une situation de défaut de paiement durant le deuxième semestre 2021 ou premier semestre 2022.
- En cas de coupure, l'URD a demandé dans le mois le rétablissement de l'alimentation (pour éviter de cibler les coupures dans une maison vide)

Pour ORES et RESA : Le retour de 20 personnes interrogées est attendu (20 personnes par GRD)

Pour l'AIEG, l'AEISH et le REW : Le retour de 2 personnes interrogée est attendu (2 personnes par GRD)

3. QUESTIONNAIRE

Le questionnaire se composera de deux parties

3.1. Données à compléter par le GRD préalablement à l'enquête téléphonique

- Code client : code à déterminer par le GRD afin de pouvoir identifier le client ultérieurement si nécessaire
- Date de la demande de placement de càb introduite par le fournisseur
- Date de placement du compteur à budget (le cas échéant)
- Date de la coupure (le cas échéant)
- Code postal du client
- # courrier = nombre de courriers ou courriels envoyés par le GRD dans lequel le GRD informe le client de la possibilité de demander la PRC
- # appels téléphoniques (le cas échéant) : nombre d'appels téléphoniques adressés au client au cours duquel le GRD a informé le client de la possibilité de demander la PRC

3.2. Questions à poser lors de l'enquête téléphonique au client

1. Avez-vous bien reçu nos courriers vous informant du placement d'un compteur à budget à votre domicile ? Avez-vous bien reçu nos courriers vous informant de la coupure de votre alimentation en énergie ?
2. Savez-vous ce qu'est l'aide qui existe en cas de difficulté de paiement de sa facture d'électricité ou de gaz et qui s'appelle la protection régionale conjoncturelle ?
3. (à poser si l'URD a répondu **non** à la question 2) : Il y avait des informations concernant la protection régionale conjoncturelle sur nos courriers et sur notre site internet. Les avez-vous vues ?
4. (à poser si l'URD a répondu **oui** à question 2, sinon passez à question 6) Par qui ou comment avez-vous appris ce qu'est la protection régionale conjoncturelle ?
5. (à poser si l'URD a répondu **oui** à question 2, sinon passez à question 6) Savez-vous que vous auriez pu demander la protection régionale conjoncturelle, ce qui aurait permis d'éviter le placement d'un compteur à budget ou la coupure ?
6. *On va vous citer une série de conditions pour pouvoir bénéficier de la protection régionale conjoncturelle*
Vous retrouvez-vous dans une de ces conditions ? *si la réponse est Oui* : pourquoi ne l'avez-vous pas demandée ?
7. Avez-vous contacté un CPAS ou un service social pour vous aider à payer vos factures d'énergie ?
 - Si non : pourquoi ?
 - Si oui :
 - Quelle organisation avez-vous contactée ?
 - Vous a-t-on parlé lors de ce contact de la protection régional conjoncturelle ?
8. (à poser si l'URD a répondu **oui** à question 2 Avez-vous entamé vous-mêmes des démarches pour avoir la protection régionale conjoncturelle ?
 - Si non : pourquoi ?
 - Si oui pourquoi ces démarches n'ont-elles pas abouti ?

après avoir expliqué ce qu'est la PRC, les conditions pour en bénéficier et démarches à effectuer

9. Maintenant que vous avez connaissance de la protection régionale conjoncturelle et que vous connaissez les conditions et les démarches à effectuer, quels seraient, selon vous, les obstacles qui pourraient empêcher quelqu'un de demander cette protection ?

3.3. Respect du RGPD

Les données personnelles récoltées à travers cette enquête seront traitées conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données.

Les missions de la CWaPE reprises dans le décret électricité, et notamment la mission visée à l'article 43 §2 4°, sont considérés comme la norme justifiant l'exécution de cette mission d'intérêt public.

L'accomplissement de cette mission d'intérêt public nécessite le traitement de données à caractère personnel.

Dans le cadre du RGPD, il revient aux GRD d'informer explicitement les personnes interrogées de la démarche, des objectifs/finalités de celle-ci et du fondement légal. Il revient également aux GRD de rappeler aux personnes interrogées qu'elles ont le droit de s'opposer au traitement de ses données (donc ajouter une question en début d'appel pour que la personne accepte ou non le traitement de ses données)

La CWaPE s'engage par ailleurs lors de la réception des données provenant des GRD récoltées dans le cadre de cette mission :

- À ce que les données ne soient pas transmises à un tiers ;
- À conserver ces données uniquement dans le cadre de ce projet et à ne pas les utiliser à d'autres fins ;
- À supprimer l'intégralité des données personnelles qui auraient été recueillies au terme de ce projet ;
- À garantir l'anonymisation des informations transmises.

* *
*