

Date du document : 13/10/2022

ÉTUDE

CD-22j13-CWaPE-0105

ÉVALUATION DE LA PROTECTION RÉGIONALE CONJONCTURELLE EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ PARTIE II

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.	PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE EN DEUX PHASES	4
3.	ANALYSE QUALITATIVE DU TAUX DE RECOURS	5
3.1.	<i>Précisions apportées lors de la première réunion du comité d'accompagnement</i>	5
3.2.	<i>Méthodologie</i>	5
3.3.	<i>Public cible</i>	6
3.4.	<i>Questionnaire</i>	6
3.4.1.	Question 1 : Réception des courriers	6
3.4.2.	Question 2 : connaissance de la PRC	7
3.4.3.	Question 3 – le client se trouvait-il dans une des conditions pour demander lui-même la PRC ?	9
3.4.4.	Question 4 – Le client a-t-il demandé de l'aide aux CPAS ou à une association sociale ?	10
3.4.5.	Question 5 : Le client conseillerait-il la PRC ?	11
3.4.6.	Question 6 : Obstacles à la PRC	12
4.	AVIS DES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES PAR L'APPLICATION DE LA MESURE	14
4.1.	<i>Méthodologie</i>	14
4.1.1.	Le formulaire Google	14
4.2.	<i>Rencontres des acteurs sociaux</i>	15
5.	CONCLUSIONS	15
5.1.	<i>Conclusions de l'enquête téléphonique</i>	15
5.2.	<i>Conclusions des consultations des acteurs du secteur.</i>	15
6.	RECOMMANDATIONS	17
6.1.	<i>Communication</i>	17
6.1.1.	Communication vers le public cible	17
6.1.2.	Communication vers les professionnels du secteur de l'énergie.	17
6.1.3.	Appellation de la mesure	17
6.2.	<i>Méthodologie</i>	18
6.2.1.	Anticipation des changements	18
6.2.2.	Conditions pratiques de l'octroi de la PRC	18
6.2.3.	Suivi du budget PRC et information des acteurs	19
7.	ANNEXES	20
7.1.	<i>Ensemble des réponses sous forme de graphiques au formulaire Google</i>	20
7.1.1.	Section « Connaissance de l'information sur la PRC »	20
7.1.2.	Section « Diffusion de l'information »	22
7.1.3.	Section « Critères d'octroi de la PRC »	24
7.1.4.	Section « La mesure PRC- bilan et améliorations possibles »	24
7.2.	<i>Rapport des réunions en présentiel avec les travailleurs des CPAS</i>	28
7.2.1.	Réunion des tuteurs énergie et assistants sociaux – lundi 23 mai 2022	28
7.2.2.	Réunion de la Commission Énergie – jeudi 2 juin 2022	29

1. OBJET

Par courrier du 4 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 ensuite été 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.

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.

2. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE EN DEUX PHASES

Conformément à la première réunion du comité d'accompagnement qui s'est tenu le 25 mars 2022, il a été convenu que l'avis serait communiqué en deux phases :

Première phase :

La première phase consistait en la communication d'une première partie 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 a également communiqué au Ministre les projets de questionnaires et les méthodologies qui seraient utilisées afin de répondre aux points 2 et 5 de la demande d'évaluation.

Cette première phase de l'avis a été communiquée au Ministre le 23 mai 2022 (Étude CD-22e20-CWaPE-0095)

Seconde phase :

La seconde phase consiste en la communication de la seconde partie de l'avis 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 reprend également les conclusions et propositions de la CWaPE résultant des différentes analyses réalisées.

Le présent document constitue la seconde phase de l'avis.

3. 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.

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

Lors de la première réunion du comité d'accompagnement, 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.

3.2. Méthodologie

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, ainsi qu'aux membres du Comité d'accompagnement le 29 avril 2022 afin qu'ils puissent valider, compléter ou modifier les propositions émises.

Sur base des réactions obtenues, la CWaPE a envoyé aux GRD le 30 mai 2022 la note intitulée « *Évaluation qualitative du taux de recours* », approuvée par le Comité de direction de la CWaPE et par le Comité d'accompagnement de l'étude présentant :

- la méthodologie pour effectuer l'enquête ;
- le public visé ;
- le questionnaire ;
- des dispositions relatives au RGPD.

L'analyse des réponses apportées par le public cible au questionnaire est présentée dans cette seconde phase de l'avis.

3.3. Public cible

Le public visé par l'enquête téléphonique devait 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 câb 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 qui a demandé dans le mois le rétablissement de l'alimentation (pour éviter de cibler les coupures dans une maison vide) ;
- En cas de placement de câb, l'URD qui a consommé de l'énergie après le placement du câb (pour éviter de cibler les maisons vides ou peu habitées).

Pour ORES et RESA : le retour de 20 personnes interrogées était attendu (20 personnes par GRD).

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

ORES et RESA ont fait part de difficultés pour joindre les clients et obtenir les 20 réponses attendues. (Les gens ne répondaient pas à l'appel ou répondaient qu'ils n'avaient pas le temps).

La CWaPE a reçu les réponses de **46 participants** à l'enquête. Parmi ces participants, 3 ont été coupés suite à une procédure de défaut de paiement et 43 se sont vu placer un compteur à prépaiement entre le deuxième semestre 2021 ou le premier semestre 2022.

3.4. Questionnaire

Le questionnaire adressé aux clients se composait de six questions principales, complétées de questions secondaires à poser en fonction de la réponse apportée à la question principale. L'ensemble des réponses apportées et une analyse sont présentés ci-après.

3.4.1. Question 1 : Réception des courriers

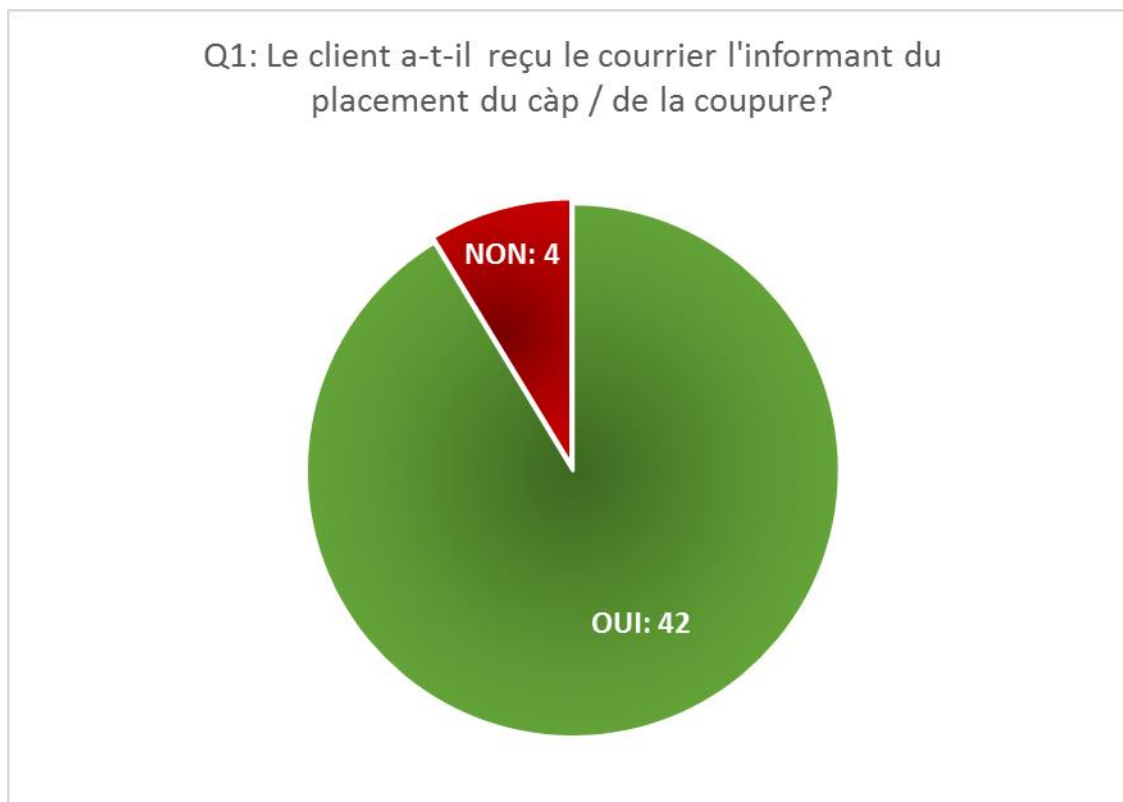
La première question à poser aux clients était la suivante :

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 ?*

Les GRD nous ont confirmé avoir envoyé au moins un courrier à l'ensemble de ces clients dans lequel les informations relatives aux conditions d'octroi de la PRC étaient mentionnées. Deux clients présents sur le territoire du REW avaient également été contactés par téléphone et reçu les informations relatives à l'octroi de la PRC.

La question 1 avait comme objectif de savoir si les clients se souvenaient bien avoir reçu ces courriers.

Il apparaît que sur les 46 personnes ayant répondu à cette question, seuls quatre clients, soit 8,7% des répondants, semblaient ne pas se souvenir avoir reçu ces courriers.



3.4.2. Question 2 : connaissance de la PRC

La deuxième question posée aux clients était la suivante :

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 ?*

Si réponse OUI à la Q2 – le GRD posait les 2 questions suivantes :

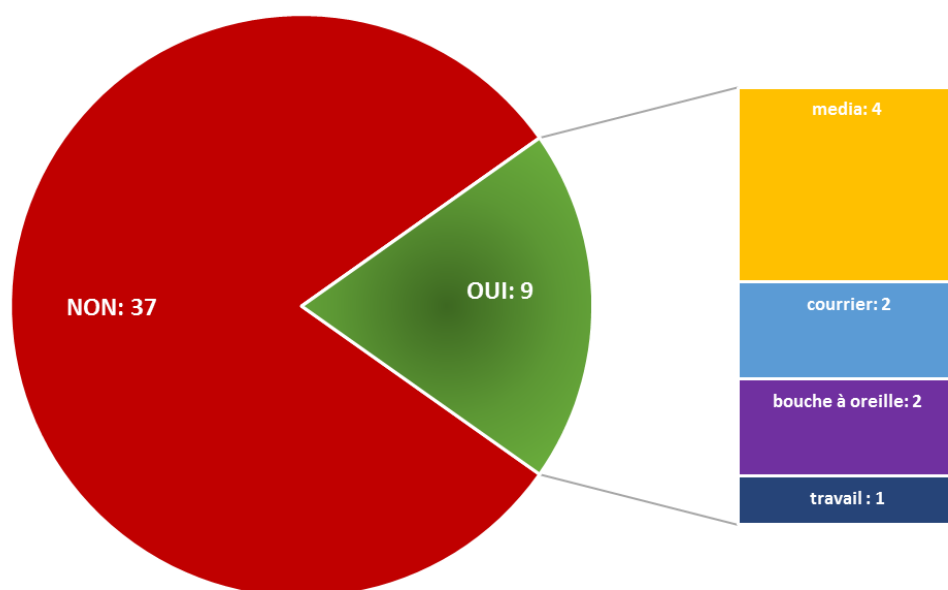
2a) Par qui ou comment avez-vous appris ce qu'est la protection régionale conjoncturelle ?

2b) 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 ?

Il ressort de l'enquête que seuls 9 clients avaient une connaissance de la PRC (dont un, qui a mentionné avoir une connaissance « vague »).

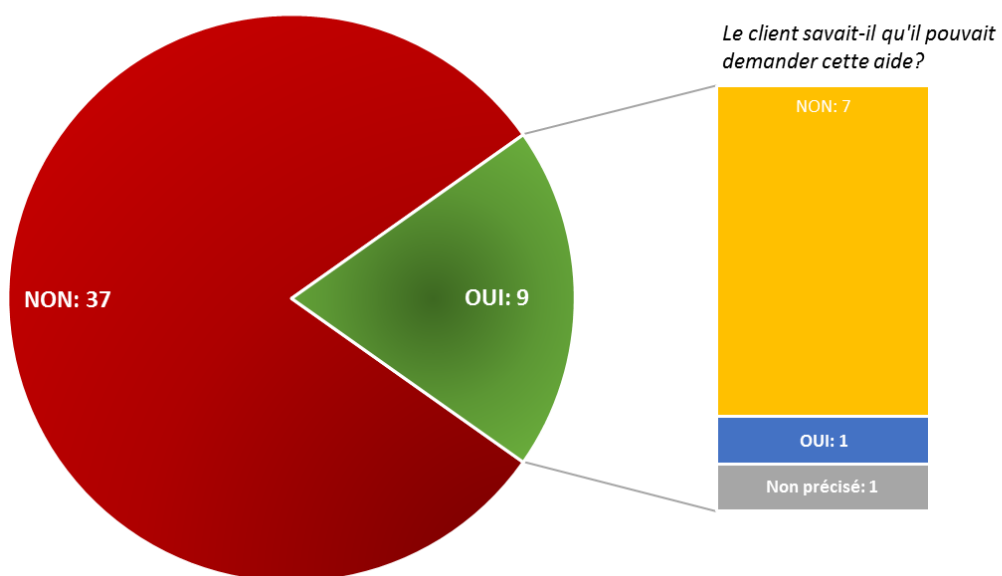
Parmi ces 9 clients, la majorité avait pris connaissance de l'aide PRC via les médias.

Q2: Le client connaît-il l'aide PRC ?
(si OUI à Q2) Comment le client a-t-il eu connaissance de cette aide?



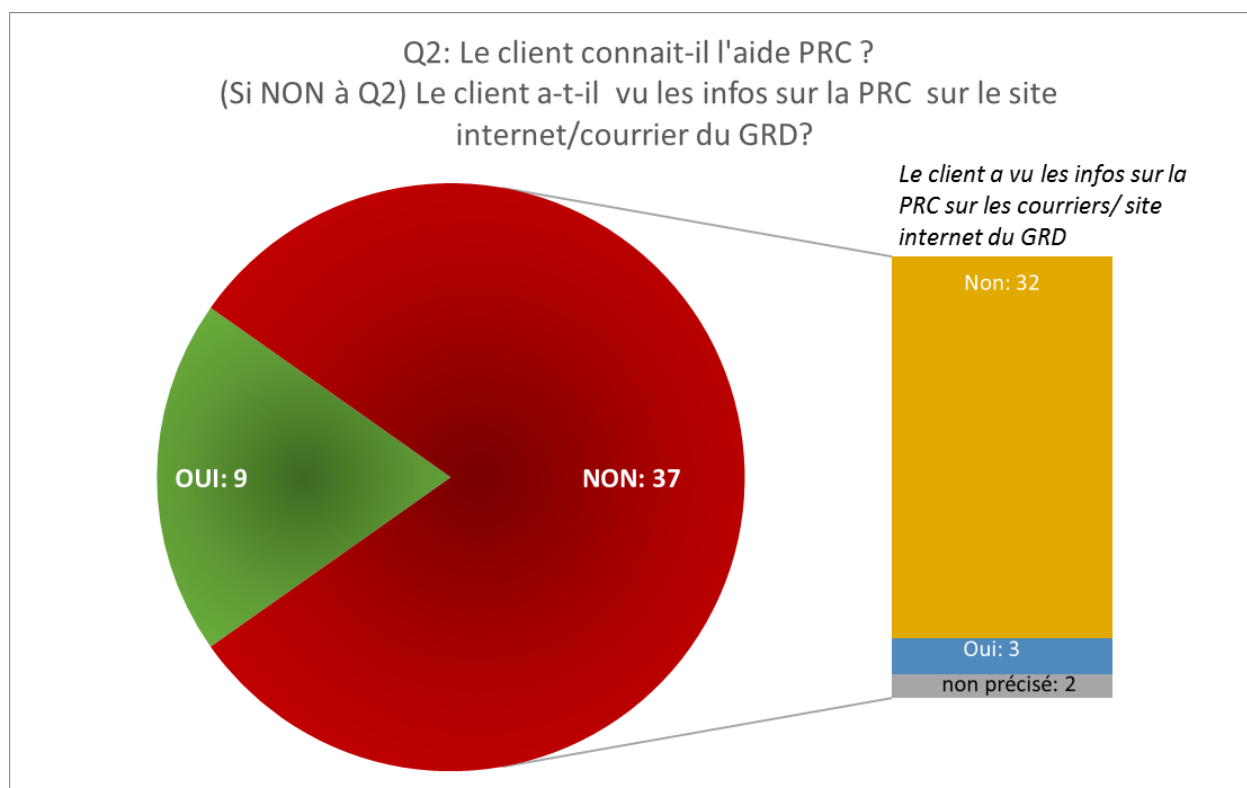
Parmi les 9 clients qui avaient une connaissance de la PRC, seul un client savait qu'il pouvait la demander, ce qui lui aurait permis d'éviter le placement du câb ou la coupure.

Q2: Le client connaît-il l'aide PRC ?
(SI OUI à Q2) Le client savait-il qu'il pouvait demander cette aide?



Si NON à la Q2 – le GRD posait la question suivante :

2c) Il y avait des informations concernant la protection régionale conjoncturelle sur nos courriers et sur notre site internet. Les avez-vous vues ?



3.4.3. Question 3 – le client se trouvait-il dans une des conditions pour demander lui-même la PRC ?

La troisième question posée au client était la suivante

3. On va vous citer une série de conditions pour pouvoir bénéficier de la protection régionale conjoncturelle

(citer les conditions pour que le client puisse demander lui-même la PRC, à savoir

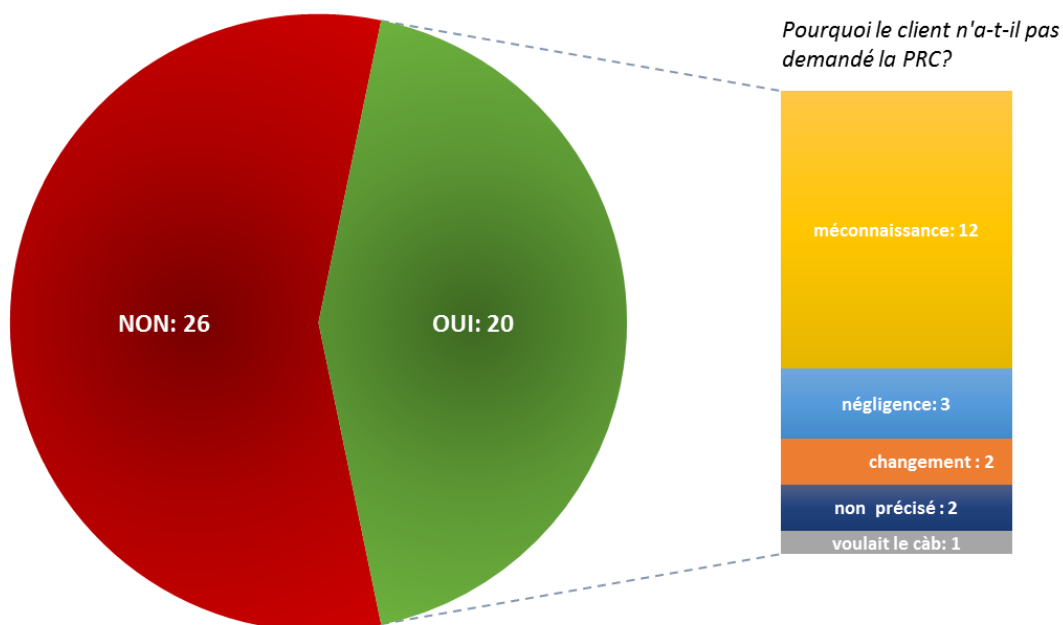
- Être chômeur complet indemnisé
- Être chômeur temporaire suite à la crise de la COVID-19 de minimum 14 jours
- Être un Indépendant ayant bénéficié du droit passerelle lié à la COVID-19
- (si càp placé après le 31/03/2022) – Personne ayant été inondée en juillet 2021

Vous retrouvez-vous dans une de ces conditions ? si la réponse est Oui : pourquoi ne l'avez-vous pas demandée ?

Il ressort des réactions reçues à cette question que 20 clients se trouvaient dans les conditions pour demander eux-mêmes la PRC sans l'intervention d'un tiers (à savoir qu'ils étaient en situation de défaut de paiement ET qu'ils rencontraient au moins une des conditions précitées ci-dessus). Toutefois 60% d'entre eux n'ont pas demandé la PRC parce qu'ils n'en avaient pas connaissance ou ne pensaient pas y avoir droit. Le graphique ci-dessous précise ces informations et les réponses apportées à la troisième question.

(Q3) Le client se trouvait-il dans une des conditions pour demander la PRC lui-même?

(Si OUI) Pourquoi le client n'a pas demandé la PRC?

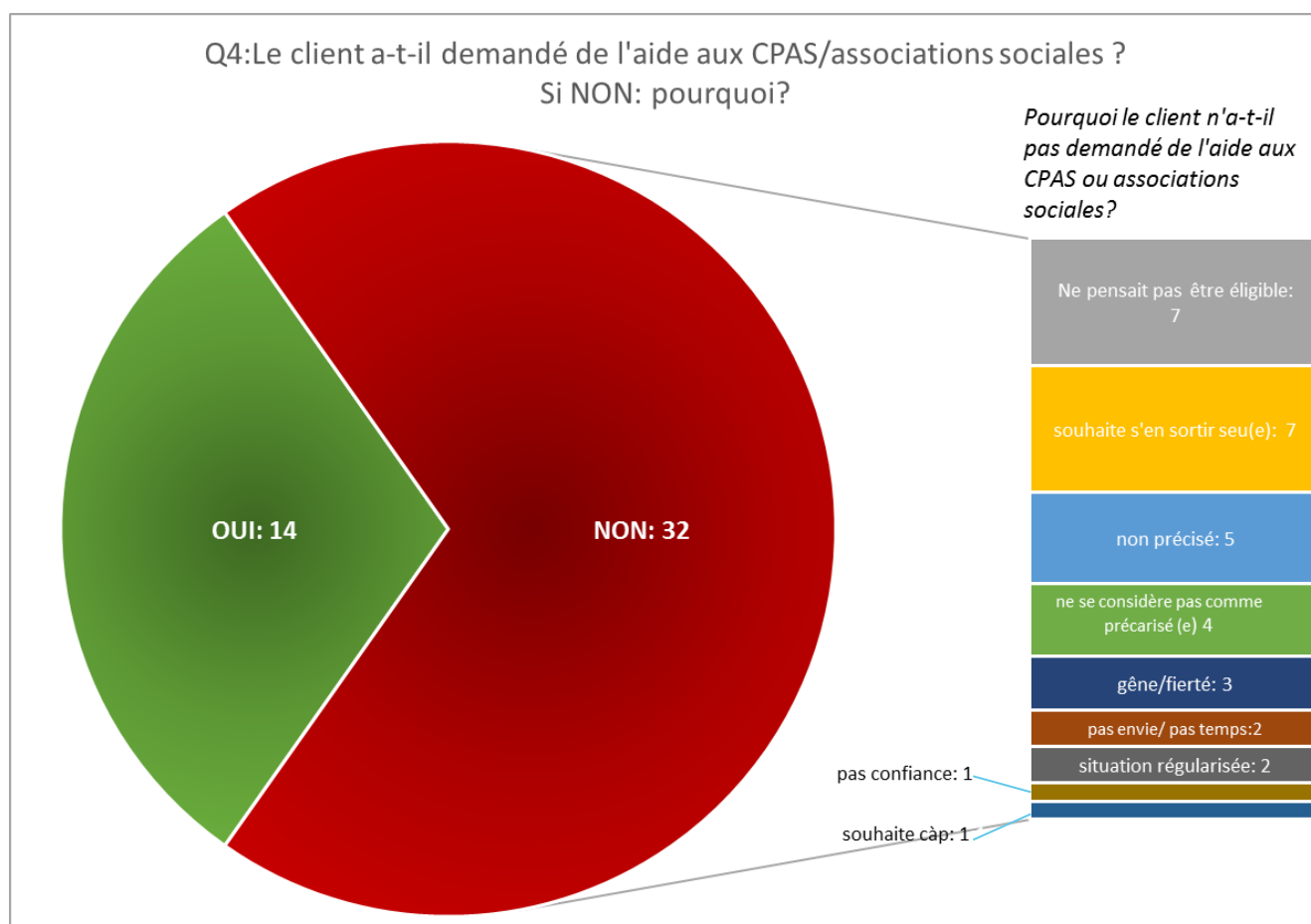


3.4.4. Question 4 - Le client a-t-il demandé de l'aide aux CPAS ou à une association sociale ?

La quatrième question posée était la suivante :

4. Avez-vous contacté un CPAS ou un service social pour vous aider à payer vos factures d'énergie ?
 - Si non : pourquoi ?
 - Si oui :
 1. Quelle organisation avez-vous contactée ?
 2. Vous a-t-on parlé lors de ce contact de la protection régional conjoncturelle ?

Les résultats de l'enquête font apparaître que sur les 46 personnes interrogées, 69,6% n'ont pas fait appel aux CPAS ou aux services sociaux pour les aider. Parmi les différentes raisons invoquées de non-recours à cette aide, il apparaît que dans 37,5% des cas, c'est parce que les personnes ne pensaient pas être éligibles ou ne se considéraient pas comme des personnes précarisées. Dans 31,2% des cas, la raison invoquée était que le client souhaitait s'en sortir seul ou la gêne/la fierté. Le graphique ci-dessous détaille les différentes réponses apportées à la question 4.



Parmi les 14 personnes ayant fait appel à de l'aide extérieure pour les aider à payer leurs factures d'énergie, 12 ont fait appel à un CPAS, une personne a directement fait appel à un médiateur de dette et une personne n'a pas précisé son choix.

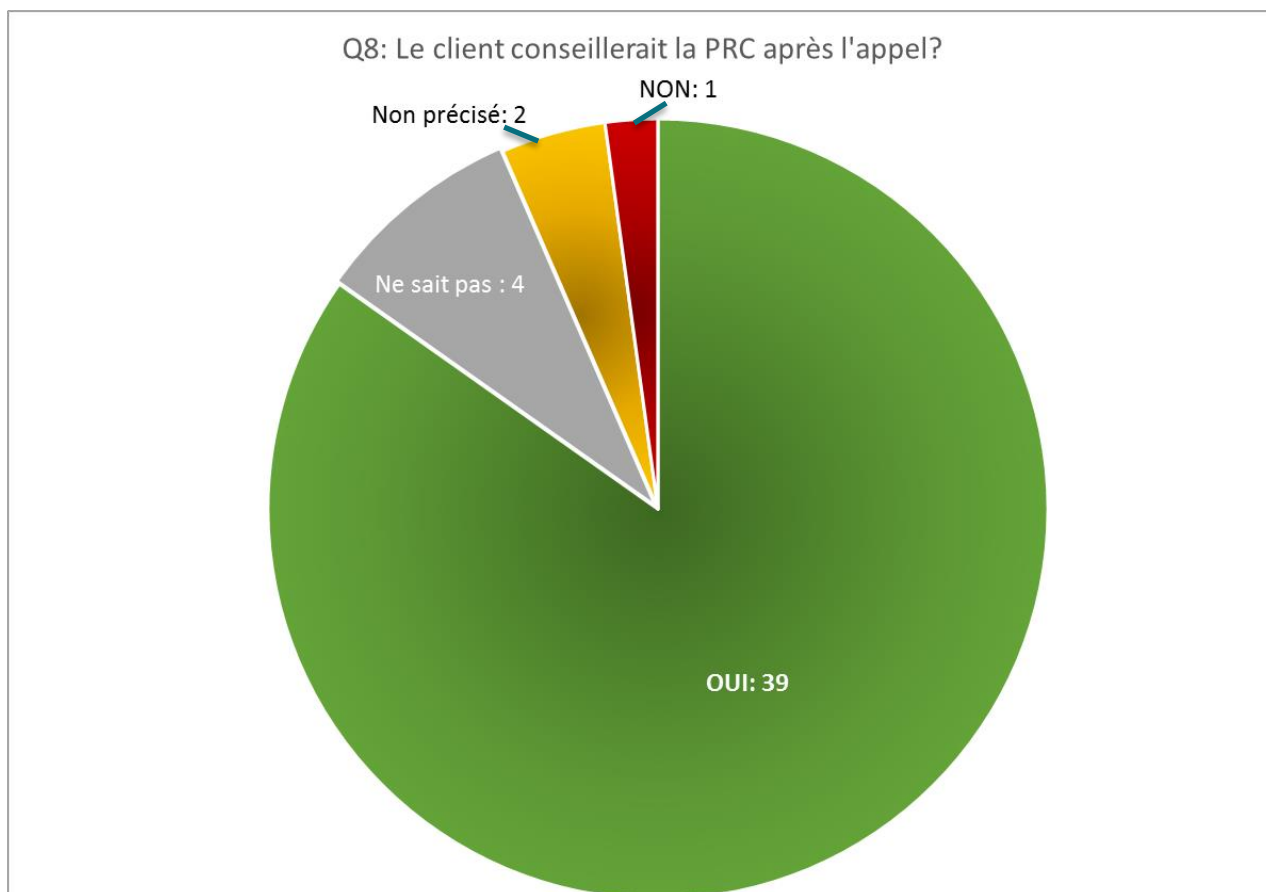
Il apparaît également que lors du contact avec les CPAS ou le médiateur de dettes, la PRC n'a été proposée qu'à deux occasions. Pour ces deux personnes concernées, l'octroi de la PRC n'a pas eu lieu car, selon les informations récoltées lors de l'enquête, le client ne rentrait pas dans les conditions (ce qui est assez étonnant étant donné que la personne était en défaut de paiement) ou la personne précise qu'il y a eu un changement dans sa situation familiale.

3.4.5. Question 5 : Le client conseillerait-il la PRC ?

Le GRD, après avoir expliqué au client ce qu'est la PRC, les conditions pour en bénéficier et démarches à effectuer, posait la question suivante :

5. Conseilleriez-vous la PRC ?

86 % des clients ont répondu positivement à cette question. Les différentes réponses apportées sont présentées ci-après.



La personne qui a répondu « NON » a précisé sa réponse en indiquant que le fait de devoir se rendre dans un service social afin d'exposer ses difficultés financières constituait un obstacle à l'octroi de cette aide.

3.4.6. Question 6 : Obstacles à la PRC

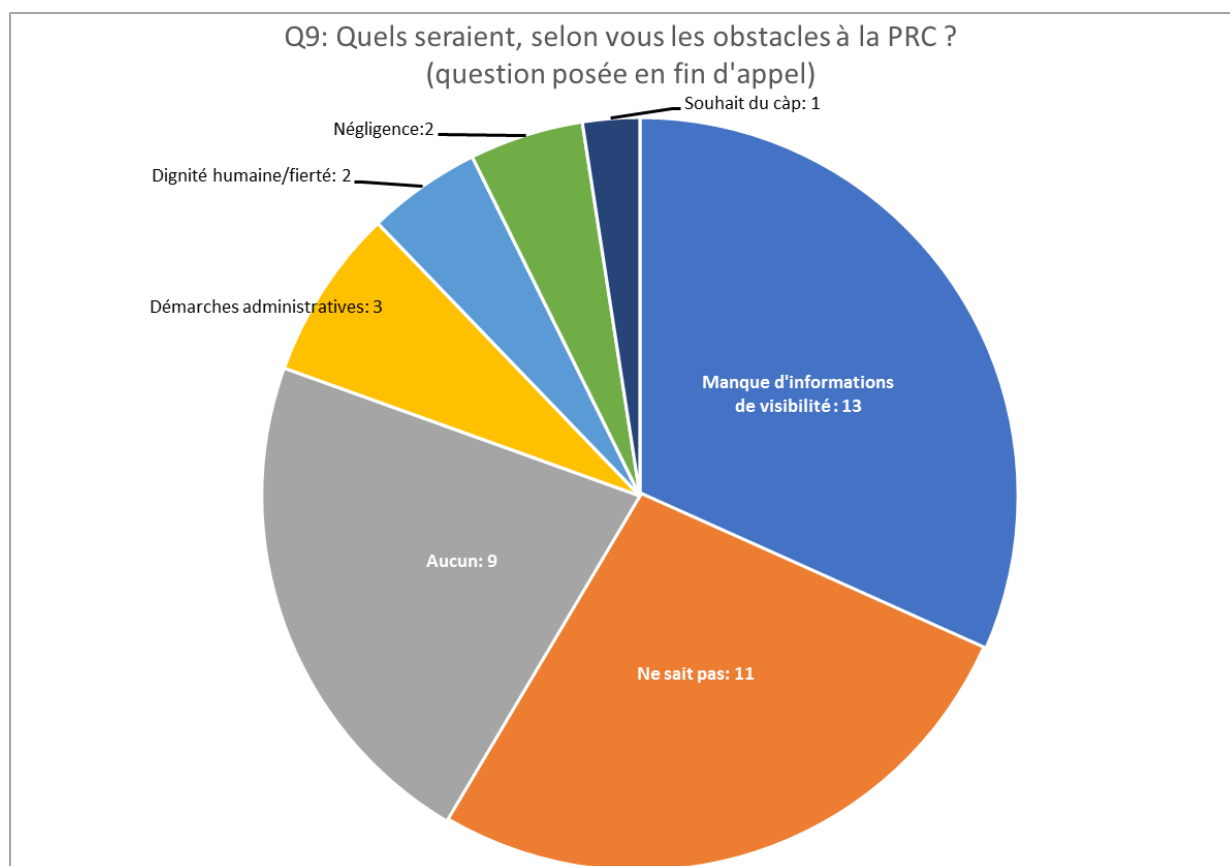
Le GRD, après avoir expliqué au client ce qu'est la PRC, les conditions pour en bénéficier et les démarches à effectuer, posait la question suivante :

6. *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 ?*

41 participants ont répondu à cette question. Les trois réponses les plus souvent évoquées étaient :

- Le manque d'informations et de visibilité
- Ne sait pas
- Aucun

Le graphique ci-dessous présente de manière plus détaillée l'ensemble des réponses obtenues à cette question.



4. 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.)

4.1. Méthodologie

4.1.1. Le formulaire Google

Un questionnaire réalisé sous la forme d'un *Google Form* a permis de récolter l'avis d'un petit nombre de parties prenantes, puisque la réponse au questionnaire n'était pas obligatoire. Le projet de questionnaire peut être consulté via le lien suivant :

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

Le questionnaire était 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

Le lien vers le formulaire Google a été envoyé le mercredi 15 juin dans un e-mail mentionnant la démarche de la CWaPE à la demande du Gouvernement wallon, à une liste de plus de 50 destinataires dont les GRD, le RWADE, la Fédération des CPAS, Test-Achats, le RWLP, Énergie Info Wallonie les fournisseurs individuellement et la Febeg, la Fédération des services sociaux et les 26 Centres de Service Social de Wallonie. La liste des destinataires avait été définie et validée au préalable lors d'une réunion d'accompagnement.

Le taux de réponse constaté (25%) est particulièrement faible, malgré la mention de la courte durée du questionnaire (8 minutes maximum).

Les répondants étaient des GRD (ORES, RESA, REW, AIEG), le SRME, des fournisseurs (Luminus et Octa+), Test Achats, des mutualités (Solidaris, Mutualités Libérales, Mutualités Chrétiennes) et le Centre de Service Social de Namur.

Consultée sur la validité du questionnaire proposé, l'Union des Villes et Communes de Wallonie a demandé à ce que le questionnaire ne soit pas envoyé aux travailleurs des CPAS, vu leur charge de travail, mais que ces questions soient posées en direct aux tuteurs énergie, assistants sociaux et chefs de bureau lors de deux réunions à venir. Le RWADE, de son côté, a également décliné l'invitation à répondre au questionnaire au motif que le sujet traité ne pouvait être abordé avec des questions fermées et devait faire l'objet des réponses nuancées. Un court avis d'une page sur la PRC a été envoyé par le RWADE, certains éléments ont été repris dans les conclusions de la présente évaluation. La CWaPE n'a cependant pas pu utiliser l'ensemble des réflexions proposées dans la mesure où le document ne s'intégrait pas dans la méthodologie adoptée aux fins de la présente évaluation, la CWaPE tient cependant l'avis du RWADE à disposition des autorités compétentes sur demande.

4.2. Rencontres des acteurs sociaux

En parallèle à ce formulaire, la CWaPE a participé à deux réunions regroupant des travailleurs des CPAS, tuteurs énergie et chefs de bureaux, pour récolter leurs témoignages et leur perception de la PRC. Les mêmes questions que celles présentées dans le formulaire leur ont été posées. La réunion des tuteurs énergie et assistants sociaux a eu lieu le lundi 23 mai 2022, et la réunion de la Commission Énergie s'est tenue le jeudi 2 juin 2022.

5. CONCLUSIONS

Les deux enquêtes ont mis en évidence le manque de communication vers le public cible de la mesure PRC. Cette méconnaissance de l'aide apparaît d'ailleurs comme le principal obstacle énoncé par les clients à faire appel à la mesure, ou à interpellier leur CPAS ou centre de service social pour se voir appliquer la PRC. La diffusion efficace des informations relatives à la PRC apparaît donc comme primordiale.

5.1. Conclusions de l'enquête téléphonique

Il ressort clairement que la diffusion de l'information sur la PRC via les courriers adressés aux clients dans le cadre de la procédure de défaut de paiement n'est pas efficace : le consommateur ne reçoit pas l'information. Il apparaît effectivement que les clients ne comprennent pas ou ne lisent pas l'ensemble de ces informations. Un client a, en outre, indiqué ne savoir ni lire ni écrire. Ce canal de communication ne doit, dès lors, pas être la voie à privilégier, ou ne peut pas être la seule voie utilisée pour communiquer des informations.

Même les clients qui remplissaient toutes les conditions pour pouvoir demander eux-mêmes la PRC, sans l'intervention d'un tiers, ne l'ont pas demandée car ils n'avaient pas connaissance de l'existence de cette mesure, et s'ils la connaissaient, pensaient ne pas y avoir droit. Il apparaît également que près d'un quart des 46 personnes interrogées pensaient ne pas avoir le droit de demander l'aide du CPAS ou des services sociaux alors que ces personnes étaient pourtant en difficulté pour payer leurs factures d'énergie. La méconnaissance des droits ou de la possibilité de recevoir de l'aide, soit en réalisant soi-même des démarches, soit par l'intermédiaire des CPAS ou les services sociaux, restent donc largement répandues.

5.2. Conclusions des consultations des acteurs du secteur.

L'ensemble des réponses, sous forme de graphiques mais également sous forme de suggestions, se trouvent en annexe à ce rapport. Les rapports des réunions du 23 mai 2022 et 2 juin 2022 se trouvent en annexe également.

Le taux de réponse de l'enquête via formulaire électronique étant très bas, il est délicat de tirer des conclusions des résultats obtenus sur certaines questions lorsque les réponses se répartissent de manière très égale entre deux choix.

Il ressort cependant clairement que les différents acteurs qui ont répondu étaient suffisamment informés sur la PRC, à l'inverse du public cible. La plupart des répondants ont effectivement souligné la trop faible diffusion de l'information auprès du public cible. Cette impression ressort aussi clairement des commentaires recueillis auprès des travailleurs sociaux, lors des réunions, même si certains ont également reconnu se sentir parfois dépassé par la multiplicité des aides disponibles.

L'ensemble des acteurs consultés est favorable à la pérennisation de la mesure PRC. Les répondants au questionnaire en ligne ont formulé plusieurs suggestions, au niveau des critères d'octroi, ainsi que des recommandations sur le public cible. Certains tuteurs énergie ont pu ainsi, lors des réunions, échanger leurs pratiques respectives, chaque CPAS étant libre, et c'est un élément important qui a d'ailleurs été largement plébiscité, de fixer ses propres critères d'octroi. Le RWADE salue d'ailleurs la possibilité d'obtenir le statut de PRC via le CPAS ou un service social agréé, ce qui permet de toucher un plus grand nombre de ménages en difficulté.

La majorité des répondants au formulaire estime d'ailleurs que les critères d'octroi de la PRC sont adéquats, et reconnaît ne pas avoir reçu de sollicitation pour faire un retour sur la mesure, à travers des chiffres de ménages concernés ou des informations quantitatives ou qualitatives sur l'application de la mesure. La même majorité estime qu'il aurait été nécessaire de communiquer ces chiffres.

Lors des réunions, certains tuteurs énergie et assistants sociaux ont cependant noté que le critère de défaut de paiement, nécessaire pour les personnes qui demandaient l'aide au début de sa mise en place, n'était pas adéquat. Même constat du côté du RWADE dans sa communication, qui recommande d'ailleurs la possibilité d'activer le statut dès le rappel ou la mise en demeure. Plusieurs répondants au formulaire électronique ont évoqué la classe moyenne comme potentiel public cible de la mesure, ainsi que les personnes pensionnées sans accès au statut BIM.

Les acteurs du secteur sont unanimes sur un point : la communication insuffisante de la mesure. L'information n'a pas atteint son public cible, la mesure est très mal connue, et pâtit de son appellation très opaque, via l'acronyme PRC ou même lorsqu'elle est présentée en tant que protection régionale conjoncturelle. Le RWADE qualifie la mesure de peu connue et complexe, si bien que les personnes qui en auraient besoin de la connaissent pas ou ne la comprennent pas.

Une question visait à recueillir la liste la plus exhaustive possible des canaux de communication à envisager pour toucher un public rencontrant des difficultés à payer ses factures d'énergie. Ces suggestions reprennent de manière très large les médias, en ce compris les médias sociaux, mais aussi les CPAS et services sociaux, qu'il s'agisse d'une information orale ou via des affiches ou prospectus mis à disposition, notamment dans des salles d'attente de certains lieux publics. Certains acteurs répondants au formulaire ont d'ailleurs relayé l'information via leurs propres canaux de communication.

Lorsqu'ils sont sollicités pour donner des pistes permettant d'améliorer l'efficacité de la mesure, les acteurs du secteur avancent des éléments visant à simplifier les procédures, suggérant notamment de tout centraliser dans les CPAS. Les attestations ont été mentionnées lors d'une réunion, le document doit visiblement être adapté manuellement avant de pouvoir être rempli, le RWADE, dans sa note, évoque d'ailleurs des services sociaux refusant de faire les attestations au vu de leur charge de travail trop importante.

Un dernier élément déjà mentionné et évoqué, est l'instabilité du système : difficile pour les CPAS et services sociaux de pouvoir informer le public, prolonger éventuellement la PRC, gérer la période transitoire entre la fin de la PRC et une prolongation éventuelle. Les acteurs ont besoin d'une information claire, à l'avance ou en tous cas avant toute annonce publique.

6. RECOMMANDATIONS

6.1. Communication

6.1.1. Communication vers le public cible

Le constat établi à partir des deux enquêtes est clair : le public cible n'a pas été suffisamment informé de la mesure PRC. Il semble donc indispensable de prévoir une **véritable stratégie de communication** afin d'atteindre le public cible et d'éviter un taux élevé de non-recours au droit. La CWaPE recommande dès lors au Gouvernement de se faire aider par des professionnels de la communication qui pourraient développer un plan de communication et la stratégie à mettre en place pour atteindre le public souhaité. Il est essentiel que les informations atteignent leur cible et soient correctement comprises par le public visé par la mesure.

Un plan de communication développé par des professionnels comprendrait notamment les canaux de communication. Afin de maximiser les chances que la mesure PRC soit connue et comprise, ce choix est crucial : les canaux de communication doivent être soigneusement sélectionnés, et doivent être variés. À cet effet, nous transmettons les idées exposées par les professionnels de l'énergie interrogés via l'enquête : affiches didactiques, communication via les réseaux sociaux, et dans des endroits stratégiques (espaces communaux, juges de paix, services d'aides et soin à domicile, ...). L'utilisation de canaux relais, comme notamment des organisations qui s'occupent des personnes à domicile, a également été évoqué.

Au vu des réactions des consommateurs à la suite de l'enquête téléphonique, il apparaît également nécessaire, même si cette recommandation a sans doute été déjà maintes fois formulées, de rappeler les missions du CPAS, et de préciser que les CPAS sont ouverts à tous.

6.1.2. Communication vers les professionnels du secteur de l'énergie.

Les résultats de l'enquête vis-à-vis des professionnels de l'énergie (fournisseurs, GRD's, associations sociales, CPAS, ...) révèlent une bonne connaissance globale de la PRC : l'information a bien circulé.

Des améliorations pourraient toutefois être apportées au processus de communication, en mettant en place, lorsque ce n'est pas déjà le cas, un système **point de contact unique** (SPOC) tant du côté du gouvernement que du côté de la CWaPE, qui pourrait centraliser les demandes d'informations. En outre, du côté des professionnels, ce même principe de personne de contact unique, avec l'aide de mailboxes fonctionnelles, permettrait de centraliser puis relayer les informations et modifications (évolutions législatives) le plus rapidement possible vers l'ensemble des acteurs dont il/elle aurait la charge. C'est également vers ce point de contact unique que pourraient être adressées toutes les questions relatives à la PRC. Enfin, ce point de contact veillerait à communiquer vers le gouvernement et/ou la CWaPE de manière régulière sur l'évolution des chiffres PRC (nombre de bénéficiaires, difficultés rencontrées et solutions prises).

6.1.3. Appellation de la mesure

L'intitulé « protection régionale conjoncturelle » et son abréviation « **PRC** » ne « *parlent pas* » au public cible. La CWaPE recommande au Gouvernement de revoir l'intitulé de la mesure et d'accentuer la notion « d'aide (ponctuelle) » et de « tarif social ».

6.2. Méthodologie

6.2.1. Anticipation des changements

Les nombreux changements et modifications liés aux périodes et conditions d'octroi de la PRC ont mené à des confusions, incompréhensions et interprétations différentes entre les acteurs. Certains CPAS n'ont plus octroyé la PRC ne sachant pas s'ils pouvaient le faire ou non, si la mesure allait être prolongée ou non. Il ressort également que le flou généré par les différentes modifications occasionne des pratiques différentes de l'octroi entre les GRD et les associations sociales.

La CWaPE est d'avis qu'il est nécessaire que le Gouvernement anticipe tous ces changements afin de gérer les périodes transitoires et d'éviter tout flou ou vide juridique qui pourraient être préjudiciables à l'ensemble des acteurs.

6.2.2. Conditions pratiques de l'octroi de la PRC

6.2.2.1. Acteurs sociaux

Les CPAS ont largement apprécié la liberté laissée par le Gouvernement des conditions d'octroi de l'aide PRC par leur intermédiaire (le texte mentionne le fait que le client « doit faire face à des difficultés pour payer ses factures d'énergie », mais n'impose pas d'autres critères ou conditions pour que le CPAS octroie l'aide PRC).

Les pratiques d'octroi diffèrent donc d'un CPAS à l'autre, et dans cette optique, certains acteurs seraient demandeurs de certaines balises suggérées par le Gouvernement afin de les aider à harmoniser les conditions et critères d'octroi.

Les enquêtes et réponses ont cependant permis de mettre en évidence que les conditions du renouvellement de l'octroi de la PRC et l'articulation de cet octroi lorsqu'une autre aide est possible (notamment le BIM) sont loin d'être claires. En effet, plusieurs acteurs sociaux ont exprimé leur désarroi face aux informations d'un renouvellement possible, informations parfois non confirmées et non officielles.

Le formulaire à compléter par les CPAS (annexe au texte légal) n'est pas suffisamment flexible. Ce manque de souplesse peut représenter un obstacle à son utilisation pour certains CPAS. La CWaPE est d'avis que ce document devrait pouvoir être adapté par les acteurs (pour autant que les mentions essentielles s'y retrouvent) et puisse être consultable et complété en ligne.

6.2.2.2. Fournisseurs commerciaux et sociaux

La CWaPE se fait le relais de suggestions entendues lors des différentes réunions relatives à la PRC et communique dès lors au Gouvernement la suggestion plusieurs fois énoncée par la FEBEG notamment, à savoir que les fournisseurs commerciaux puissent également octroyer la PRC. Cette proposition présenterait plusieurs avantages.

Tout d'abord, cette solution permettrait d'éviter les transferts de clients entre les fournisseurs commerciaux et les GRD, transferts qui s'accompagnent de l'émission de factures de clôture. La CWaPE relève en effet que la clarté des interlocuteurs pour les clients est effectivement importante surtout pour un public précarisé qui peut être perdu si des changements successifs interviennent (basculement du fournisseur commercial vers le GRD et inversement). Au niveau de la facturation, l'augmentation du nombre des factures de clôture peut également engendrer des risques d'erreur plus importants au niveau des relevés d'index, d'autant plus que le public est peu averti.

Ensuite, c'est un moyen pour les fournisseurs d'éviter les problèmes de sourcing, particulièrement préoccupants dans cette période de prix élevés, tant pour les fournisseurs sociaux que pour les fournisseurs commerciaux qui ne savent pas prévoir le nombre et le timing des clients qui pourraient être concernés par la PRC. La CWaPE constate que la réalité de marché actuelle rend complexe la prise de risque sur le sourcing pour les fournisseurs vu que leur exposition est actuellement particulièrement importante.

Enfin, une telle mesure permettrait, en outre, aux fournisseurs commerciaux d'optimiser l'accompagnement du client dans la recherche de solutions pour le paiement de ses dettes éventuelles étant donné que le client resterait dans le portefeuille du fournisseur commercial. La CWaPE relève qu'au terme de l'application de la PRC, le client qui revient auprès de son fournisseur commercial n'a pas forcément apuré ces dettes et se trouve dès lors dans la même situation qu'avant la période d'application.

La CWaPE est donc d'avis qu'il serait utile d'explorer la piste de l'octroi en direct par le fournisseur de cette PRC ainsi que les éventuelles modalités d'un tel octroi.

6.2.3. Suivi du budget PRC et information des acteurs

Jusqu'à présent les textes légaux encadrant la PRC prévoyaient son octroi dans les limites des crédits budgétaires.

Le projet de décret adopté au Parlement wallon le 21 septembre 2022 prévoit aussi à l'article 2, §6 la disposition suivante : « *Dans les limites des crédits budgétaires, le droit de demander le statut de client protégé conjoncturel est ouvert jusqu'au 31 août 2023* ».

Au vu de l'évolution des prix de l'énergie et du nombre potentiel de clients qui pourraient être éligibles à la mesure, la CWaPE est d'avis de prévoir un monitoring de la mesure et une politique de communication très rapides dès lors qu'on s'approcherait des limites budgétaires. Il faut absolument éviter de continuer à octroyer la PRC si le budget de la Région wallonne ne peut plus le supporter.

La CWaPE considère également qu'il est indispensable de lire les recommandations mentionnées plus haut à la lumière des budgets disponibles. C'est d'ailleurs un point qui ressort des diverses réponses et témoignages : la vision sur le budget disponible et donc sur l'ampleur de la mesure à développer font défaut aux acteurs sociaux.

La CWaPE profite dès lors de ce rapport pour attirer l'attention sur le nombre de clients qui pourraient potentiellement bénéficier de la PRC en fonction du budget alloué ou allouable à la mesure, ce compte tenu des montants forfaitaires actuellement en vigueur (période 10-2022 à 04-2023).

À défaut de connaître le budget précis alloué à la mesure, la CWaPE a estimé le nombre de clients qui pourraient bénéficier de la mesure pour des budgets de 5, 10 ou 15 Mios d'EUR, compte tenu d'un montant forfaitaire annuel de 690 EUR en électricité et de 2.104 EUR en gaz.

Le tableau repris ci-après présente cette information pour :

- Des clients PRC uniquement pour électricité ;
- Des clients PRC pour l'électricité et le gaz.

	Budget de 5 Mios EUR	Budget de 10 Mios EUR	Budget de 15 Mios EUR
Electricité	7.250	14.500	21.750
Electricité + gaz	1.785	3.570	5.350

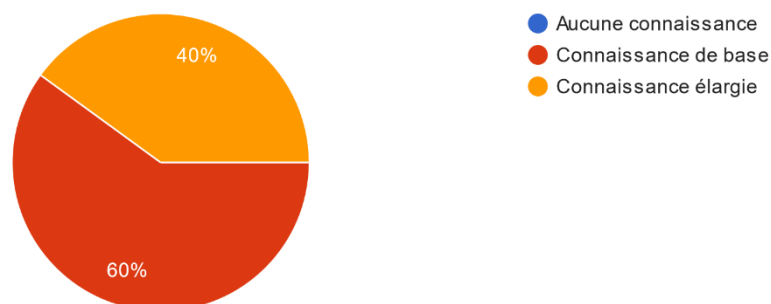
7. ANNEXES

7.1. Ensemble des réponses sous forme de graphiques au formulaire Google

7.1.1. Section « Connaissance de l'information sur la PRC »

Comment qualifiez-vous le niveau de connaissance au sein de votre organisation de la Protection Régionale Conjoncturelle

15 réponses



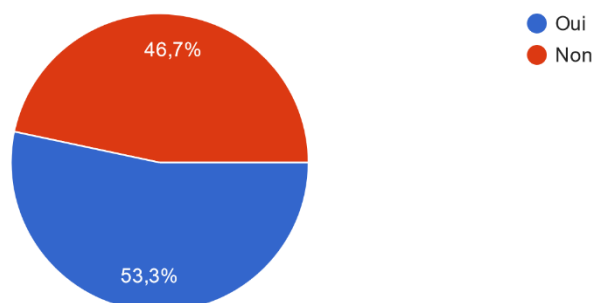
De quelle manière votre organisation a-t-elle été informée de la PRC ?

La presse	En interne via des échanges d'emails ou via des réunions d'information	Mail et formation organisée par Energie Info Wallonie
Par le fournisseur social	Par la CWaPE	Par les référents sociaux de l'UNMS Solidaris Bruxelles
Par des appels d'usagers	Par la fédération professionnelle	Via les réunions organisées par le cabinet du ministre de l'énergie lors de l'octroi de cette aide

7.1.2. Section « Diffusion de l'information »

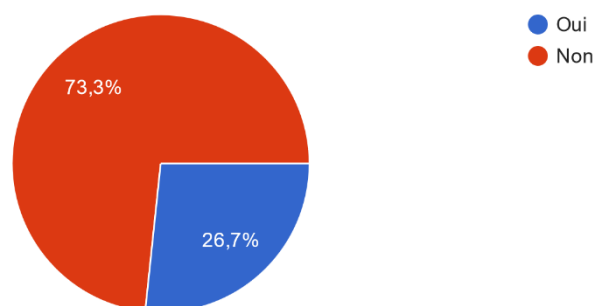
Estimez-vous que l'information sur l'existence de la PRC a été diffusée de manière assez large auprès des acteurs du secteur de l'énergie ?

15 réponses



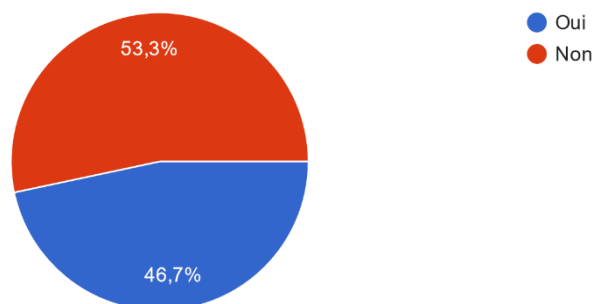
Estimez-vous que l'information sur l'existence de la PRC a été diffusée de manière assez large auprès de l'ensemble des consommateurs de manière à atteindre le public cible?

15 réponses



Votre organisation a-t-elle diffusé une information sur la PRC sur ses propres plateformes de communication (site internet, réseaux sociaux, mail,) ?

15 réponses

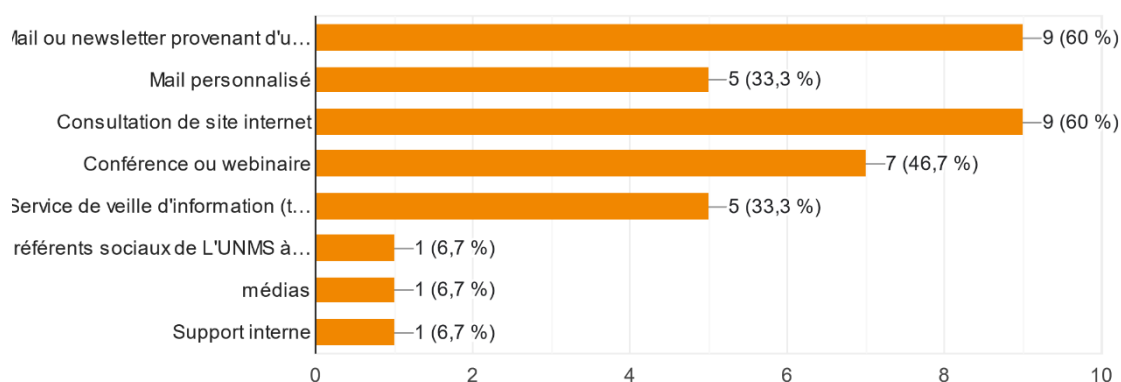


Quels sont, selon votre expérience, les meilleurs canaux de communication permettant d'atteindre un public qui rencontre des difficultés à payer ses factures d'énergie ?



Quelles sont vos sources habituelles d'information quant aux mesures prises par le Gouvernement (régional ou fédéral) en matière d'énergie ?

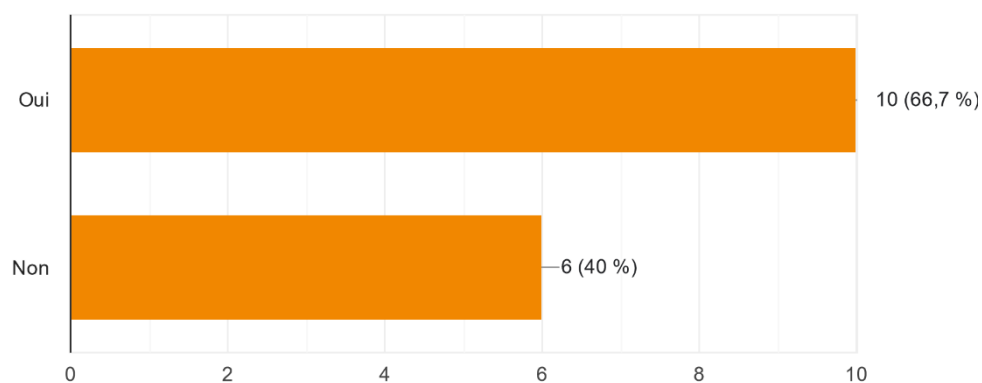
15 réponses



7.1.3. Section « Critères d'octroi de la PRC »

Estimez-vous que les critères permettant à un client de demander la PRC sont adéquats (rappel : critères actuels - client en difficulté de paiement...lient BIM ou ayant été impacté par les inondations)

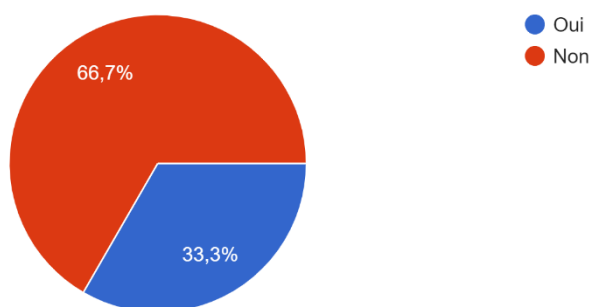
15 réponses



7.1.4. Section « La mesure PRC- bilan et améliorations possibles »

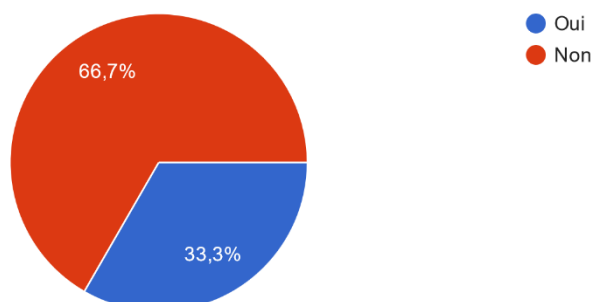
Avez-vous été sollicité pour communiquer des observations de la mesure PRC (chiffres d'octroi, informations quantitatives ou qualitatives sur l'application de la mesure) ?

15 réponses



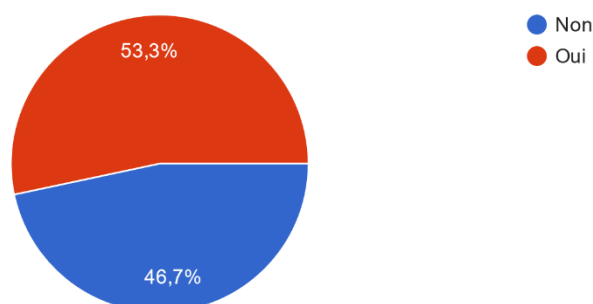
Votre organisation a-t-elle été informée de l'évolution des chiffres PRC (nombre de bénéficiaires, nombre de refus, ...)?

15 réponses



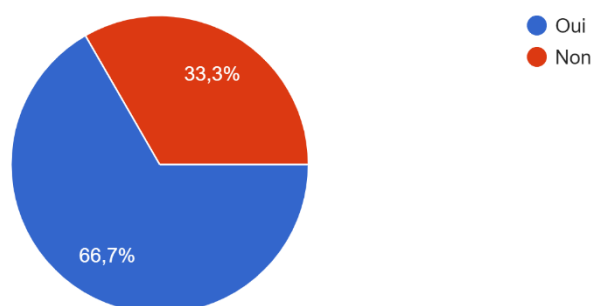
Votre organisation est-elle favorable à une pérennisation de cette mesure ?

15 réponses



Estimez-vous que votre organisation aurait dû être sollicitée pour communiquer ses observations sur la mesure PRC ?

15 réponses



Dans le cadre de la pérennisation de la mesure, quels devraient être les critères d'octroi/quel devrait être le public cible ?

(Les réponses à cette question ont été reproduites intégralement, sans correction du style, ni prise de position de la CWaPE à cet égard)

« La procédure pour atteindre le défaut de paiement est trop longue et mal comprise par les clients (le droit passerelle aurait dû suffire pour obtenir la PRC,...) ; Il faudrait passer le client en clé si le fournisseur ne le reprend pas ; S'assurer du tarif appliqué par le fournisseur si reprise du client. »

« Je m'interroge surtout sur la solution presque systématique qui consiste à créer une mesures sociales ayant un impact direct sur le contrat (tarif social) et la facture d'énergie pour aider les citoyens en situation de précarité énergétique, sans qu'il n'y ait d'analyse personnalisée permettant de déboucher sur une priorisation des actions, à l'instar de ce qu'est l'audit énergétique préalable aux demandes de primes dans le cadre de rénovations énergétiques. Est-ce que la situation de défaut de paiement est liée à une non-communication régulière des index et à une régularisation de plusieurs années? Oui => compteur communicant. Est-ce lié à un logement énergivore et peu efficient d'un point de vue énergétique? => oui, mesures de

contraignantes pour les propriétaires et aides à la rénovation. Est-ce lié aussi à un mauvais contrat?=> Formation et aide avec les outils de comparaison des prix/de vigilance par rapport au démarchage abusif, etc. »

« même la classe moyenne est en difficulté face aux factures d'énergie »

« cela devrait aussi toucher les travailleurs et familles monoparentales »

« Protection structurelle basée sur des critères socioéconomiques (simples) évalués exclusivement par les CPAS. »

« BIM et peut-être l'élargir à une condition de consommation, par ex : le tarif social sur les x premiers kwh consommés en fction de son ménage et si on est en-dessous des estimations pour 1 pers, un couple, une famille,... obtenir le tarif social pour ces consommations ("effort fourni" pour consommer moins) »

« public précarisé, public BIM, public dont les revenus sont limités malgré le travail sans avoir le statut BIM, public pensionné dont les revenus sont à la limite d'obtenir le statut BIM, public en médiation de dettes, public en recouvrement collectif de dettes, chaque situation devrait être analysée et celle-ci serait analysée en fonction de ses difficultés. Trop de public "précarisé" dans une multitude de situations de vie ».

« uniquement les demandes via le cpas »

« L'ampleur de la crise actuelle doit amener à analyser dans quelle mesure la classe moyenne inférieure devrait également être concernée par des mesures d'aide »

« les mêmes qu'actuellement »

« Consommateur ayant subi une hausse de leur facture »

Quels sont les éléments que votre organisation voudrait changer pour améliorer l'efficacité de la mesure PRC ? (Les réponses à cette question ont été reproduites intégralement, sans correction du style.ni prise de position de la CWaPE à cet égard)

« Obliger le fournisseur à reprendre le client »

« Que ce soit la PRC ou tout autre mesure sociale, il faut cette vue globale telle qu'évoquée ci-dessus pour agir durablement et non pas sans cesse mettre des pansements provisoires et couteux »

« proposer de manière plus systématique les infos aux personnes, même si nous sommes souvent pris par l'urgence des situations et des problématiques exposées par nos usagers. »

« Simplification des critères d'octroi et centralisation au niveau des CPAS »

« ne pas rendre obligatoire le fait d'avoir été déclaré en DDP »

« voir comment collaborer avec le Centre de Service Social en vue d'informer la population des mesures mises en place envers un public cible. »

« moins administratif »

« la faire connaître et être informé avant les usagers »

Comment aimeriez-vous recevoir des informations sur les mesures d'accompagnement prises par le gouvernement en matière d'énergie, telles que la PRC ?

Par le cabinet du Ministre
et ce avant la presse

Site internet de référence

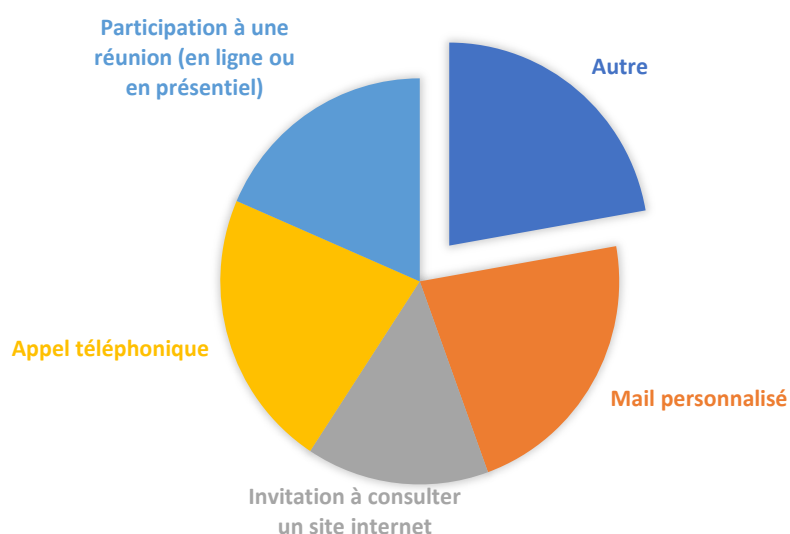
Via mail, envoi de
newsletters (par la CWaPE
ou SPW ou fédérations
professionnelles avec
désignation d'un SPOC)

Informations/formations
ou webinaire

Consultation préalable du
secteur en vue d'évaluer
l'applicabilité

Brochure

QUELLES SONT LES MESURES QUI AURAIENT DÛ ÊTRE PRISES POUR TOUCHER DAVANTAGE LE PUBLIC CIBLE ?



Réponses « autres » :

« Peut-être que les habitués des services sociaux bénéficient déjà du statut de client protégé alors que le public PRC serait plutôt de nouveaux publics de la classe moyenne. Dès lors, peut-être faudrait-il trouver d'autres organismes/relais (UCM?FOREM?Mutuelles? etc) pour informer/promouvoir les mesures. »	Par le cabinet du Ministre et la presse
(1) Réseaux sociaux (2) Promotion dans les CPAS (et communes) à l'occasion de contacts avec les bénéficiaires (3) Site web	Courrier aux citoyens (pb de la fracture digitale)
Courriers, initiatives communales,...	Toutes les formes d'informations via les médias, la presse, les réseaux sociaux
D'autres mesures n'étaient pas nécessaires	

7.2. Rapport des réunions en présentiel avec les travailleurs des CPAS

7.2.1. Réunion des tuteurs énergie et assistants sociaux – lundi 23 mai 2022

L'information sur la PRC semble avoir bien circulé auprès des personnes chargées d'informer les usagers, et de l'accorder. Cela a d'ailleurs été confirmé par les témoignages recueillis auprès des représentants des CPAS.

Cependant, les assistants sociaux se sentent noyés sous la multiplicité des aides et ne savent pas ce qu'ils peuvent octroyer, à qui et sous quelle forme. En outre, le fait que les consommateurs BIM se soient vu octroyer automatiquement le tarif social a amené pas mal de confusion. Les agents avaient alors formulé la demande de pouvoir obtenir un listing des clients BIM dont la protection s'arrêtait, pour pouvoir refaire passer les BIM en protection régionale.

Pendant la crise du Covid, le télétravail a également aggravé les difficultés de certains agents qui ont besoin de support pour comprendre quelles aides existent et à qui et dans quel ordre de priorité les octroyer.

La latitude laissée aux CPAS de pouvoir apprécier les situations qui peuvent mener à l'octroi de la PRC a été bien reçue, mais l'application de ce principe varie d'un CPAS à l'autre : certains demandent plus d'encadrement, de pouvoir se baser sur des critères (revenus, ...), d'autres agissent au cas par cas. Ils ne sont pas obligés de rédiger un rapport social donc cela simplifie les choses, mais beaucoup soulignent l'importance d'éviter les discriminations, qu'on pourrait ensuite leur reprocher. L'équilibre entre liberté et contraintes est visiblement difficile à trouver.

Un élément récurrent dans les difficultés rencontrée est la prolongation ou non du droit à la PRC, et l'obtention des informations dans les temps. Une demande de documents type a également été formulée, et que ce document type soit transmis à l'ensemble des CPAS (problème au niveau du formulaire existant, qui date, et qui doit être mis à jour, cela représente visiblement un obstacle pour certains).

Les CPAS reconnaissent que plusieurs personnes font part de leur difficulté à franchir les portes de l'établissement d'aide sociale, l'image (fausse) des CPAS reste un frein.

Plusieurs tuteurs énergie ont communiqué le fait que des démarcheurs parviennent à faire « sortir » des clients de la PRC, en invoquant des prix particulièrement bas. Les factures de régularisation peinent également à sortir des systèmes informatiques, conséquences de la migration vers le MIG6.

L'ensemble des personnes rencontrées se positionne pour la pérennisation de la PRC, certains évoquent, au niveau des critères à appliquer, d'appliquer les critères de la précarité énergétique, à savoir de regarder tant le budget du ménage que les conditions du logement.

Les tuteurs énergie ont profité de la réunion pour expliquer des difficultés rencontrées dans l'exercice de leur métier suite à une communication parfois trop rapide des mesures d'aide envisagées. Ils déplorent en effet le fait que les mesures d'aide prises par le gouvernement soient exposées directement à la presse, de sorte que dès l'annonce publique les usagers contactent le CPAS pour demander des conseils, alors que souvent, l'information n'est pas encore parvenue aux CPAS.

Au niveau des suggestions pour améliorer la communication, plusieurs participants ont souhaité voir changer le nom de la protection, l'utilisation de l'acronyme PRC n'étant pas du tout parlant, il faudrait pouvoir associer la notion de tarif social dans le nom. Pour diffuser l'information, des moyens tels que la communication dans le bulletin communal et via les réseaux sociaux ont été évoqués. Un réseau cité également est les services d'aides et soins à domicile, qui pourrait servir de relais auprès d'un public précarisé. Les toutes-boîtes, l'affichage dans les antennes diverses sont autant de moyens de diffusion cités.

7.2.2. Réunion de la Commission Énergie – jeudi 2 juin 2022

Les différents intervenants, chefs de bureau de CPAS, évoquent eux-aussi la confusion entraînée par la coexistence des aides fédérales et régionales. Mais signalent d'emblée apporter tout leur soutien à la mesure PRC, qui a été accueillie par tous de manière très favorable. La latitude de choix laissée aux CPAS pour l'attribution de l'aide a ici aussi été soulignée positivement.

Un des principaux reproches exprimés est le manque d'anticipation, et le fait que le système est instable. Les fins de protection et les informations tardives quant à la prolongation possible sont particulièrement visées. Les critères du début de la mesure étaient en outre considérés comme très restrictifs, notamment le fait que les personnes devaient être en défaut de paiement (il s'agissait cependant des cas où la personne formulait la demande elle-même uniquement). Les critères liés aux personnes sinistrées étaient eux plus simples à appliquer, mais les complications venaient du domicile de la personne, qui ne correspondait pas au lieu qui avait subi les dégâts des inondations.

Ici aussi, les différents intervenants ont fait plusieurs suggestions au niveau d'une meilleure communication des informations : utilisation du bulletin communal, de la page Facebook (ou d'une page Facebook à développer), de folder sont également mentionnés, ou des informations à indiquer sur les factures. Dans le cas du folder, une remarque a été faite sur les critères d'attribution, car il est délicat de faire la promotion d'une aide de manière large sans la compléter de critères d'octroi.

La sortie de la protection inquiète au plus haut point ces chefs de bureau, le retour des consommateurs sur le marché commercial risque d'être compliqué à négocier financièrement.

* *
*