



Commission wallonne pour l'Énergie
- CWaPE -

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

Réunion du 28.11.2016

relative à l'évaluation des compteurs à budget en gaz et en électricité

Participants :

Antoine Thoreau	CWaPE	Antoine.thoreau@cwape.be
Christel Evrard	CWaPE	Christel.evrard@cwape.be
Christophe Calomme	CWaPE	Christophe.calomme@cwape.be
Grégoire Wallenborn		gregoire.wallenborn@ulb.ac.be
Stéphanie Lombart	CWaPE	Stephanie.lombart@cwape.be
Pauline Winand	CWaPE	Pauline.winand@cwape.be
Véronique Vanderbeke	CWaPE	v.vanderbeke@cwape.be
Nadège Ladrière	CWaPE	Nadege.ladriere@cwape.be
Emilie Rivas	CWaPE	Emilie.rivas@cwape.be
Kelly BRULL	CWaPE	Kelly.brull@cwape.be
Carine Stassen	BRUGEL	pmisselyn@brugel.be
Jacques Glorieux	Inter Régies	Jacques.glorieux@inter-regies.be
Vincent Deblocq	FEPEG	Vincent.deblocq@febeg.be
Sigrid Jourdain	Cabinet Ministre Président	sigrid.jourdain@gov.wallonie.be
Julien Donfut	Cabinet Furlan	Julien.donfut@gov.wallonie.be
Jean-Denis Ghysens	Cabinet Furlan	Jean-Denis.Ghysens@gov.wallonie.be
Cécile Barbeaux	DG04	Cecile.barbeaux@spw.wallonie.be
Evelyne Daigneux	ORES	evelyne.daigneux@ores.net
Nathalie Coucharière	ORES	nathalie.couchariere@ores.net
Isabelle Callens	ORES	Isabelle.callens@ores.net
Jean-Michel Hubert	ENI	jean-michel.hubert@eni.com
Jean-François Tock	EDF Luminus	Jean-Francois.Tock@edfluminus.be
Bernard Philippart de Foy	Engie	bernard.philippartdefoy@engie.com
Julien Ladrière	Engie	Julien.ladriere@engie.com
Sabine Wernerus	Fédération des CPAS	sabine.wernerus@uvcw.be
Chantal Duret	CPAS Soignies	espace.energie@cpas-soignies.be
Aurélie Ciuti	RWADE	aurelie.ciuti@rwade.be
Anaïs Trigalet	RWADE	anaïs.trigalet@moc.be
Anne Leclercq	RWLP	a.leclercq@rwlp.be
Fabienne Dejean	AREWAL	Fabi.dejean@grdwavre.be
Anne-Caroline Burnet	Cabinet Prévot	Anne-caroline.burnet@gov.wallonie.be
Julien Donfut	Cabinet Furlan	Julien.donfut@gov.wallonie.be
Manuel de nicolo	SPW	Manuel.denicolo@spwwallonie.be

Ordre du jour : Présentation des résultats des focus groupes et des recommandations de la CWaPE

Introduction :

Antoine Thoreau, Directeur socio-économique et tarifaire, remercie les participants pour leur présence à la réunion.

Il indique que le but de la rencontre est de présenter les résultats des focus groupes ainsi que les recommandations de la CWaPE relatives à l'évaluation des compteurs à budget en gaz et en électricité.

Grégoire Wallenborn prend, à son tour, la parole. Il présente les résultats des focus groupes.

A. LES FOCUS GROUPES

1. Objectifs

Grégoire Wallenborn détaille les objectifs des focus groupes

Il s'agissait de mieux comprendre certaines réponses au questionnaire quantitatif, de poser des questions qui n'avaient pas été abordées dans l'enquête téléphonique et, enfin, de rencontrer des usagers qui avaient choisi de faire désactiver leur compteur à budget.

2. Organisation

Grégoire Wallenborn explique qu'afin de récolter un maximum d'opinions et de pratiques différentes, la CWaPE a organisé 4 focus groupes. Ceux-ci se sont tenus dans 4 grandes villes wallonnes entre le 29 septembre 2016 et le 5 novembre 2016. Les discussions ont été retranscrites et analysées à l'aide du logiciel Nvivo.

Les groupes des personnes conviées aux focus groupes ont été constitués selon des critères définis, précisés ci-après.

Le premier focus groupe était composé d'un panel mixte, personnes satisfaites et insatisfaites, hommes et femmes, de niveaux de revenu et de composition de ménage différents.

Le deuxième focus groupe a rassemblé des personnes précarisées avec des revenus (très) faibles et des privations exprimées.

Le troisième groupe était constitué de clients protégés.

Le dernier focus groupe était composé de personnes ayant demandé la désactivation de leur compteur à budget.

Grégoire Wallenborn précise que 28 ménages ont été rencontrés dont 50% de femmes et 50% d'hommes. Leur âge variait entre 23 et 76 ans.

Sigrid Jourdain intervient et relit la demande initiale du ministre, demande qui porte particulièrement sur l'évaluation du système des compteurs à budget au regard d'autres mesures de protection des clients en situation de précarité énergétique, de difficultés de paiement et d'apurement des dettes énergie. Sigrid Jourdain émet un doute quant à la justesse du public ciblé, elle pense notamment aux personnes qui rencontrent des difficultés pour pouvoir se chauffer en hiver.

Grégoire Wallenborn lui répond que ces clients se trouvent bien dans l'échantillon des personnes rencontrées et qu'il en parle dans la suite de sa présentation.

Grégoire Wallenborn poursuit sa présentation et ajoute que parmi les utilisateurs rencontrés, seize se sont déclarés satisfaits de leur compteur à budget et douze ont exprimé leur non satisfaction. Treize d'entre eux étaient des clients protégés (sept régionaux, six fédéraux). Treize étaient en précarité énergétique, dont six dans une situation sévère.

Sigrid Jourdain insiste sur le fait que l'étude doit démontrer si l'outil compteur à budget est ou n'est pas le système idéal pour aider le public précarisé, qu'il était donc important de rencontrer prioritairement ce type de public.

Grégoire Wallenborn répond qu'il est manifestement plus compliqué d'obtenir la présence des personnes les plus précarisées parce qu'il existe une forme de crainte, de peur, de méfiance vis-à-vis des institutions. Il ajoute néanmoins, que la CWaPE a pu récolter un certain nombre d'informations émanant du public à très faible revenu.

Antoine Thoreau complète les informations de Grégoire Wallenborn en indiquant que la CWaPE a demandé à l'ULB de réaliser une analyse des répartitions géographiques de clients ayant répondu à l'enquête par secteur statistique avec indice socio-économique. Cette étude a permis de démontrer que dans l'ensemble des secteurs les plus pauvres qui concentrent 5% de la population wallonne, il y a 13,75% de l'échantillon des personnes ayant participé à l'enquête, contre 16,15 % de la population wallonne avec un compteur à budget. Il fait par ailleurs remarquer que les différences socio-économiques intra-secteurs sont souvent plus importantes qu'entre secteurs.

Antoine Thoreau poursuit en ajoutant que la CWaPE a tenté de mesurer l'impact éventuel de cette sous-représentation des personnes présentant les revenus les plus bas dans l'échantillon sur les réponses apportées dans l'enquête téléphonique. A cette fin, elle a établi des croisements pour voir si les réponses des personnes présentant des revenus faibles s'écartaient des réponses apportées par l'ensemble des répondants de l'enquête. Cette analyse n'a pas permis d'identifier des divergences qui remettraient en cause des grandes tendances de l'enquête. On arrive donc à un niveau de confort satisfaisant.

Aurélié Ciuti indique que le RWADE, dans le cadre des études qu'il mène, observe aussi la difficulté d'accès au public très précarisé. Elle ajoute qu'il est essentiel de diversifier les acteurs pour aller le plus possible vers la communication sur le terrain. Il faut favoriser la communication et le travail entre pairs, dans une logique d'éducation permanente.

Sigrid Jourdain insiste pour que l'intégralité de l'étude soit intégrée dans le rapport final et rappelle que l'objectif de l'étude est d'évaluer si le système du compteur à budget est le meilleur outil pour permettre d'assurer l'accès à tous à l'énergie, de lutter contre le surendettement et de sortir les personnes de la précarité. Il est donc essentiel de toucher le public précarisé.

Antoine Thoreau précise qu'il est essentiel de se remémorer la situation en janvier 2016 où la question se posait de poursuivre ou non avec le système des compteurs à budget. Il indique aussi que l'endettement, qui devait être étudié, ne touche pas uniquement le public précarisé mais l'ensemble des clients qui ont été déclaré en défaut de paiement. Il ajoute que même si le compteur à budget convient à une série de personnes et constitue une aide à la gestion de la consommation d'énergie, il ne résout pas le problème d'un budget trop limité. L'objectif de cette réunion est d'entendre les membres du comité d'accompagnement sur les recommandations proposées par la CWaPE afin notamment de les compléter ou de les modifier en fonction de leur expérience et de leur connaissance du terrain

3. Analyse des focus groupes

Domestication des compteurs à budget

Grégoire Wallenborn rappelle que l'analyse des données récoltées lors des focus groupes repose sur la théorie de la domestication. Cette théorie tente de comprendre comment une personne intègre un nouvel objet dans ses pratiques quotidiennes.

Concernant l'utilisation du compteur à budget, les focus groupe ont montré que le processus de domestication des compteurs à budget peut être scindé en trois ou quatre phases dont l'arrivée de l'outil, une période d'accommodement et d'apprentissage, la mise en place des routines et enfin, dans certaines cas, son rejet.

Quatre phases dans le processus de domestication

Arrivée du compteur à budget

Grégoire Wallenborn évoque les trois raisons identifiées lors des focus groupes ayant conduit à la pose du compteur à budget. Premièrement, le souhait explicite d'en obtenir un en se mettant en défaut de paiement (coût moindre), deuxièmement l'imposition de la pose du compteur à budget suite à un accident de la vie à l'origine d'une mauvaise passe financière et troisièmement, des problèmes financiers persistants.

Il précise que les relations que les ménages entretiennent avec le compteur à budget dépendent surtout de la manière dont l'outil contribue ou non à améliorer la consommation d'énergie. Il ajoute que pour une part des participants aux focus groupes, le compteur à budget est considéré comme un médiateur technologique qui permet de mettre à distances les factures et les institutions

(fournisseurs, CPAS, GRD, huissiers) et constitue un moyen d'éviter les domiciliations bancaires qui suscitent la méfiance des utilisateurs.

Accommodement et apprentissages

La deuxième phase de la domestication du compteur à budget consiste pour l'utilisateur à apprendre à faire correspondre le montant prépayé aux usages de l'énergie. Cet apprentissage passe par une période de surveillance fréquente du compteur qui diminue progressivement dans le temps.

Habitude et mise en place des routines

Une série d'habitudes et de routines sont développées au fur et à mesure que le compteur à budget est domestiqué telles qu'éteindre les appareils et les lumières inutiles. Ces habitudes favorisent ainsi un équilibre progressif entre le budget et la consommation du ménage. Grégoire Wallenborn précise aussi que le compteur à budget entraîne parfois une certaine gêne sociale au début mais que les utilisateurs s'y habituent tout comme certains utilisateurs s'habituent aux restrictions que le compteur à budget entraîne

Abandon du compteur

La phase ultime dans le processus de domestication du compteur à budget est parfois l'abandon. Grégoire Wallenborn relève deux raisons principales à l'abandon du compteur à budget. La première raison est due au fait que l'utilisateur a retrouvé une marge financière ou a changé de fournisseur. La seconde raison est davantage liée aux inconvénients tels que les déplacements et le stress.

Typologie

Grégoire Wallenborn détaille ici les cinq types d'utilisateur de compteur à budget identifiés lors des focus groupes. Ces catégories étant basées selon le rapport qu'ils entretiennent avec leur compteur à budget en tant que médiateur des factures et des institutions. Les spécificités des cinq catégories sont détaillées dans la présentation, dia 10 à 14.

1. Prosélytes
2. Habituees
3. Contraintes
4. Indifférent
5. Abandonneurs

Avantages, inconvénients et fausses idées des compteurs à budget

Grégoire Wallenborn énumère ensuite les avantages et les inconvénients liés aux compteurs à budget ainsi que les fausses idées émises par les utilisateurs et relevés lors des focus groupes.

Avantages	Inconvénients	Fausse idées
Pas de factures	Rechargement de la carte	Électricité moins chère
Gestion des paiements	Coupures et privations	Factures compliquées - arnaque
Maîtrise de la consommation	Pas d'alarme	Facture de régularisation peu comprise
Signal clair – décompte en euros		Confusion fournisseur et GRD
Pas de coupure le WE		Difficultés de trouver des informations pertinentes

Clients protégés

Un focus groupe était constitué uniquement de clients protégés. Grégoire Wallenborn indique que beaucoup d'utilisateurs ne savent pas qu'ils sont clients protégés. Ils l'apprennent par hasard, et quand ils l'apprennent, ils ne savent pas à quoi cela leur donne droit. Les clients protégés ne connaissent pas l'aide hivernale ou n'osent pas la demander de peur de devoir la rembourser. Quant au limiteur de puissance, il est peu connu. Ceux qui l'utilisent s'en méfient. Le système n'est pas très apprécié car il empêche le fonctionnement de tous les appareils et crée une dette.

Dysfonctionnements

Après analyse des discussions en focus groupes, Grégoire Wallenborn relève que de nombreux dysfonctionnements ont été énoncés :

- Cartes démagnétisées
- Des compteurs tournent alors que tout est coupé.
- Des compteurs se coupent le week-end ou les jours fériés.
- Un compteur qui prend feu.
- Les batteries du compteur tombent en panne.
- Une désactivation non désirée.
- Limiteur de puissance qui ne marche pas chez certains clients protégés.

Alternatives

Grégoire Wallenborn expose les améliorations que l'on pourrait apporter aux compteurs à budget et qui ont été discutées lors des focus groupes.

- Rechargement à distance : plébiscité
 - Évite les déplacements
 - Permet de petits rechargements
- Plan de paiement : plus grande souplesse demandée
- Conseiller énergie:
 - Résultats variés
 - Beaucoup d'intérêt
- Evaluation des compteurs communicants

- Recharge à distance
- Méfiance envers surveillance possible du GRD ou du CPAS
- Certain intérêt pour messages d'alerte par SMS
- Affaiblira le feedback : actualisation toutes les 24h

4. Conclusions

Pour conclure, Grégoire Wallenborn rappelle que les utilisateurs trouvent dans le compteur à budget le moyen de mettre à distance les factures et les institutions qui ont une prise sur leur vie et créent une forte pression dans leur quotidien.

Il souligne l'ignorance des clients de leur statut de client protégé, la difficulté d'obtenir des informations suffisantes et pertinentes et la nécessité d'utiliser d'autres circuits de communication telles que les voies informelles.

Enfin il attire l'attention sur la situation des « *contraintes* » qui nécessitent des politiques particulières telles que :

- L'acquisition du statut de client protégé qui permettrait d'atténuer les difficultés. Ce n'est toutefois pas suffisant.
- La possibilité de bénéficier d'un audit énergétique avec conseils adaptés
- Une tarification à interroger
- Une politique de rénovation des logements

B. RECOMMANDATIONS DE LA CWAPE

Christophe Calomme présente ensuite les recommandations de la CWaPE.

Message principal

Christophe Calomme annonce tout d'abord que la CWaPE réaffirme son choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement et celui du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport cout/efficacité.

Il explique que ces choix sont motivés, d'une part, par les résultats de l'enquête qui révèlent un degré élevé de satisfaction et qui confirment que les utilisateurs considèrent le compteur à budget comme un outil de gestion des consommations d'énergie.

D'autre part, il explique que l'analyse quantitative démontre que le passage à un système limiteur ne permettrait pas de réduire les coûts et est même susceptible d'aggraver l'endettement des ménages

et, qu'enfin, l'arrivée à moyen terme des compteurs communicants démontre l'inutilité d'un changement d'envergure à court terme.

Christophe Calomme précise toutefois que le compteur à budget montre quand même certaines limites et qu'il peut difficilement répondre à lui tout seul aux besoins des populations les plus précarisées.

Il développe ensuite les recommandations de la CWaPE en vue d'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget et d'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées.

Christophe Calomme explique que le compteur à budget, afin d'optimiser son efficacité, doit d'abord être accepté et domestiqué par l'utilisateur. L'acceptation de l'« outil compteur à budget » nécessite de changer son image afin de l'associer davantage à une aide à la gestion et ne pas systématiquement le voir comme une sanction suite à un défaut de paiement. La domestication du compteur à budget nécessite l'octroi d'un temps d'adaptation à l'outil, la diffusion d'informations suffisantes, accessibles et fiables et la confiance en l'outil. Ces éléments sont détaillés sur les dia 5 à 8 de la présentation.

La CWaPE, dans ses recommandations, indique également que la protection de la clientèle vulnérable doit commencer par un travail de prévention afin de réduire les risques de difficultés chez les clients fragilisés. Christophe Calomme explique que ce travail de prévention pourrait être axé sur l'éducation de la clientèle vulnérable, sur l'amélioration de la performance énergétique des logements ou encore sur des mesures d'allègement du budget consacré aux dépenses énergétiques (plan de paiement raisonnable par exemple).

Il ajoute que des aides et protections additionnelles pourraient être octroyées, complémentairement à l'utilisation du compteur à budget, dans des cas précis, cas qui seraient identifiés par le CPAS dont le champ d'action serait renforcé.

Il suggère aussi que les mesures de protections actuelles, telles que le statut de client protégé, soient étendues. La CWaPE est d'avis que cette protection doit davantage être de type conjoncturelle et par nature temporaire.

Christophe Calomme présente ensuite les propositions de la CWaPE quant à la maîtrise de l'endettement et à la garantie d'accès à l'énergie. Il explique que la CWaPE préconise l'impossibilité pour le client déclaré en défaut de paiement, et faisant l'objet de placement de compteur à budget en cours, de changer de fournisseur. Ceci afin d'éviter au client de constituer des dettes multiples chez plusieurs fournisseurs et de générer des coûts inutiles chez le GRD.

En ce qui concerne la garantie d'accès à l'énergie, il explique que la CWaPE est d'avis d'augmenter le montant du crédit le secours tout en diminuant progressivement la puissance électrique ou le montant quotidien, et d'étendre l'octroi de la fourniture minimale garantie et de l'aide hivernale en gaz aux clients protégés tels qu'élargis par la PRC. L'octroi de la fourniture minimale garantie et de l'aide hivernale seraient confiés aux CPAS.

Christophe Calomme présente ensuite les recommandations de la CWaPE concernant les compteurs communicants. Il explique que ce type de compteurs remplacera prochainement les modèles actuels et que cette évolution doit être activement préparée par les GRD afin d'être acceptée par l'utilisateur du compteur à budget. Dans le cadre de ce changement, la CWaPE recommande le développement de nouvelles fonctionnalités de prépaiement telles que la diversification des moyens de paiement ou le remplacement de la facture de régularisation par un bilan énergétique informatif, la mise à disposition d'informations nouvelles et le maintien de l'information existante, la possibilité de pouvoir prépayer sur une base volontaire. Il ajoute que le compteur communicant pourrait également détecter les auto-coupures et donc les situations critiques en matière d'accès à l'énergie et, dès lors, permettre au CPAS d'initier rapidement une action envers le client.

Antoine Thoreau présente ensuite les recommandations relatives à l'élaboration d'un accord sectoriel. Il explique que l'idée de cet accord fait suite à plusieurs constats révélés suite à l'enquête téléphonique et les focus groupes, dont les difficultés rencontrées par les utilisateurs de compteurs à budget notamment au niveau des rechargements et de leur facture de régularisation, l'incompréhension persistante des ménages face à la libéralisation du marché, ou encore les problèmes d'accessibilité à l'information.

Cet accord sectoriel porterait tant sur une meilleure information du client, que sur les améliorations à apporter à l'outil compteur à budget et son évolution vers les compteurs communicants. Cet accord nécessite une collaboration entre les différents acteurs du marché.

Antoine Thoreau présente ensuite le dernier volet des recommandations de la CWaPE, celui concernant la création d'une nouvelle OSP. Il explique que cette OSP attribuerait un rôle accru aux fournisseurs en matière d'accès aux informations et d'accompagnement du client, en ce compris lors du placement du compteur à budget et pour le traitement de la dette existante.

Les fournisseurs pourraient offrir des services aux clients qui en ont le plus besoin en matière de guidance énergétique et de meilleure gestion des consommations, et ce en accord avec les services de base offerts par les GRD et CPAS. L'accord serait l'occasion de définir les rôles de chacun.

Enfin, l'accord serait l'occasion de définir les attentes mutuelles de chaque acteur lors des phases pilotes des compteurs communicants.

C. ECHANGES

Aurélie Ciuti remercie la CWaPE pour la réalisation de son étude.

Elle est cependant interpellée par les conclusions de la CWaPE qui lui semble diverger des résultats des focus groupes et indique que si elle devait classer la CWaPE selon la typologie des clients définie par Grégoire Wallenborn en début de réunion, elle la classerait dans le groupe des prosélytes. Elle souligne notamment un élément à ne pas négliger selon elle dans l'étude, à savoir qu'un nombre très important de demandes de placement de compteur à budget n'aboutissent pas. Elle insiste sur le fait que, contrairement à ce qu'évoque la CWaPE dans ses conclusions, tout le monde ne rêve pas de

compteur à budget. C'est parfois au prix d'une coupure que le client évite la pose du compteur à budget.

Les chiffres : 80% des demandes de placement n'aboutissent pas chaque année. Cette majorité de consommateurs est une majorité silencieuse dans l'étude.

De plus, plus de la moitié des compteurs à budget placés sont désactivés. C'est une autre partie importante du public qui n'est pas concerné. Finalement, moins de 10% des consommateurs en défaut de paiement ont été sondés par la CWaPE.

Elle s'étonne également du taux de satisfaction élevé des clients et estime que mesurer la satisfaction du client par téléphone est compliqué (surtout parce que les personnes les plus précarisées n'ont pas été atteintes et parce qu'il est délicat de parler de ce type de problèmes très intimes par téléphone à un inconnu).

Elle rappelle que 35% des clients indiquent qu'ils doivent se priver afin de pouvoir recharger leur compteur à budget et que 40% des clients en gaz répondent qu'ils ont connu des auto-coupures.

Par ailleurs, elle parle de violence dans la domestication de l'outil quand il s'agit de préserver une vie digne.

Quant aux mesures complémentaires d'accompagnement évoquées par la CWaPE, elle s'interroge sur leur pertinence étant donné que les clients interrogés en focus groupes ont exprimé leur souhait de s'éloigner des institutions.

Elle indique qu'il y a un travail à faire au niveau des privations, des auto-coupures et de l'étalement de paiement car la concentration des dépenses en hiver pour le gaz est très problématique. Sans réponse, le RWaDE estime qu'on ne peut pas maintenir les compteurs à budget.

Elle ajoute que selon ses informations, la justice de paix est débordée et elle réclame l'obtention via la CWaPE de données chiffrées quant au nombre de dossiers introduits par les fournisseurs auprès de la justice de paix pour les impayés relatifs à l'énergie

Antoine Thoreau rappelle les choix opérés par la CWaPE et justifiés lors des comités d'accompagnement précédents. Par ailleurs, il lui répond que la CWaPE a reçu de la part des fournisseurs l'information qu'il y a eu très peu de dossiers introduits auprès de la justice de paix et uniquement quand les dettes sont externalisées.

Vincent Deblacq, FEBEG, indique qu'il est difficile d'obtenir ces données car les dossiers déposés en justice de paix sont souvent externalisés et qu'il n'existe pas de tracking. Par ailleurs, il s'interroge sur l'objectif, sur la volonté et sur l'utilité de connaître ce chiffre.

Auréli Ciuti répond qu'il est important de pouvoir mesurer le nombre d'interpellations introduites auprès de la justice de paix afin de pouvoir objectiver ces informations. Si les juges de paix sont déjà

largement sollicités sur la récupération de dettes, ils pourraient très bien l'être en amont, et décider en même temps de la coupure.

Antoine Thoreau rappelle que le but de la discussion est d'obtenir des suggestions complémentaires. Il rappelle que la CWaPE, dans son étude n'a pas analysé les personnes qui ont refusé le placement du compteur à budget et rappelle les raisons de cette décision, raisons déjà évoquées antérieurement. Il ajoute que la CWaPE a pu constater que l'outil compteur à budget a démontré son utilité mais qu'il ne permet pas d'augmenter le budget des ménages.

Aurélié Ciuti exprime l'optique différente du RWADE qui voit les problèmes qu'engendre le compteur à budget et qui s'interroge sur la poursuite de son utilisation.

Sabine Wernerus, CPAS, soulève la question de savoir si les problèmes rencontrés sont liés au compteur à budget ou plutôt au problème de la pauvreté. Les CPAS estiment que le problème de base est la pauvreté. Quant à la mise à distance des institutions, évoquée dans l'étude, elle rappelle que les CPAS sont un véritable entonnoir de la pauvreté qui regroupe toutes les thématiques, pas seulement les problèmes liés à l'énergie. Tout ce travail doit être soutenu pour pouvoir répondre aux besoins des citoyens en difficulté.

Elle souligne que 69 CPAS sur 262 en Wallonie disposent d'un tuteur énergie. Ils agissent en tant qu'intermédiaires et permettent d'établir des liens. Il s'agit d'un dispositif qui a fait ses preuves et qu'il convient de le renforcer

Chantal Duret, CPAS, insiste sur le travail de prévention effectué par les CPAS au domicile des ménages. Il est important de comprendre la situation des personnes et d'effectuer une analyse au cas par cas afin de leur proposer une aide qui corresponde aux besoins rencontrés, notamment en se rendant chez les consommateurs afin de se rendre compte de leur situation et de détecter les appareils énergivores, les mauvaises habitudes ...

Antoine Thoreau indique que la CWaPE a constaté au travers de son enquête que l'outil compteur à budget aide à faire converger le budget et la consommation. Les recommandations de la CWaPE préconisent de sortir d'un principe d'aides appliquées de manière mécanique et aveugle indépendamment de l'utilisateur. La CWaPE trouverait regrettable d'abandonner l'outil compteur à budget alors que pour une majorité de situations, il apporte une aide réelle.

Carine Stassen, Brugel, nuance les propos d'Aurélié Ciuti quant aux dossiers soumis à la justice de paix. Elle indique que ce qui cause la surcharge de travail de la justice de paix à Bruxelles, ce sont notamment les dossiers concernant les fraudes ou les erreurs de comptage, davantage que les dossiers de récupération de créance.

Aurélié Ciuti précise que certains juges wallons déclarent instruire des dossiers de dettes, que ça leur prend du temps aussi et qu'ils y découvrent de nombreux abus.

Anne Leclercq, RWLP, rappelle que l'accès à l'énergie est essentiel et que les choses telles que présentées font peur. Elle a l'impression qu'améliorer l'image du compteur à budget relève davantage

d'une opération marketing et s'interroge sur le sens critique laissé au citoyen sur ce qui est bien pour lui.

Elle estime par ailleurs que la boîte à outils des CPAS telle que présentée contribue à mettre les consommateurs dans des cases, ce qu'ils ne veulent pas. Quant aux aides complémentaires, elle pense que ce sont des sparadraps en plus.

Elle ajoute que les politiques vont vers de l'hyper responsabilisation des personnes, alors que les personnes qui sont dans la pauvreté font déjà de leur mieux avec ce qu'elles ont. Elle exprime son désaccord sur le fait que les clients organiseraient leur mise en défaut de paiement afin d'obtenir le compteur à budget à moindre coût.

Elle revient également sur un terme évoqué par Grégoire Wallenborn, à savoir, la capabilité. Elle exprime son désaccord quant au fait de motiver les personnes à franchir les portes du CPAS, et estime que cela devrait être l'inverse. Elle estime que ce sont les décideurs politiques qui doivent agir/prendre leurs responsabilités.

Antoine Thoreau nuance le commentaire relatif à l'image du compteur à budget et indique que les recommandations proposées par la CWaPE visent à rendre le compteur à budget plus acceptable. Il a été constaté en focus groupe que l'acceptation de compteur à budget est difficile les premiers mois mais que l'on voit ensuite qu'une partie des personnes s'approprie l'outil et le considère comme la solution la moins mauvaise. Alors que d'une manière générale, il est constaté que les consommateurs se lassent rapidement des « feedback énergétiques », ce n'est pas le cas pour les clients interrogés sous compteur à budget.

Aurélié Ciuti n'approuve pas la recommandation proposée par la CWaPE d'interdire le changement de fournisseur dans le cadre de la procédure de placement du compteur à budget. La situation de défaut de paiement peut être le bon moment pour que le client décide de changer de fournisseur, faire une simulation tarifaire, estimer que les services de son fournisseur sont insatisfaisants, etc. Elle estime que le choix d'un marché libéralisé implique que le consommateur a le choix, et on lui demande d'ailleurs d'être de plus en plus actif sur ce marché.

Vincent Deblocq précise que la déclaration en défaut de paiement vient toutefois après de nombreux signaux et une procédure longue. Tout n'est pas tout noir ou tout blanc.

Aurélié Ciuti estime que forcer le placement du compteur à budget pour aboutir à sa désactivation rapidement coûte cher.

Fabienne Dejean réagit sur la recommandation proposée par la CWaPE d'améliorer l'audibilité de l'alarme préventive et de la placer dans un lieu de vie. Elle indique que le GRD n'a pas la liberté de placer le compteur à budget là où il le souhaite mais qu'il est obligé de le placer à un endroit dédié à cet effet. Modifier le lieu de l'alarme préventive entraînerait des coûts importants. Elle ajoute

également que modifier le fonctionnement du compteur à budget actuellement mis en place alors qu'on envisage son remplacement ne lui semble pas opportun.

Antoine Thoreau répond en précisant que cette recommandation était davantage prévue sur le long terme. Il convient d'être conscient du problème et des besoins évoqués. Il est possible d'envisager que les personnes sous compteur à budget reçoivent des feedback par rapport à son utilisation autrement que via le compteur en lui-même. C'est un principe général à instaurer.

Sigrid Jourdain indique qu'elle est mal à l'aise de faire partie du comité d'accompagnement aujourd'hui et dans les discussions par la suite. Elle a l'impression que le public cible n'a pas été atteint. Elle attend avec impatience l'étude complète et rejoint Aurélie Ciuti en ce qui concerne les problèmes de privation et les solutions proposées dans la mesure où il y a un constat d'un manque de confiance des clients par rapport aux institutions.

Antoine Thoreau répond que le constat par rapport à la confiance dans les institutions reste le même, compteur à budget ou non. Il ajoute que toute personne en défaut de paiement présente une forme de précarité, et un souci au niveau des moyens dont il dispose, ce en quoi la cible a bien été atteinte.

Sigrid Jourdain s'interroge sur le fait que la CWaPE semble acter qu'une des cibles du déploiement des compteurs communicants est le compteur à budget. L'information nécessaire pour le client est de voir la valeur de la recharge en euros. Elle se demande si c'est vraiment le public cible du déploiement des compteurs communicants. Elle émet également des doutes quant au respect de la vie privée.

Antoine Thoreau répond sur ce dernier point que c'est déjà le cas aujourd'hui puisque le CPAS est averti du placement du compteur à budget chez un client par un courrier émanant du GRD.

Sigrid Jourdain s'interroge aussi sur la remarque de la CWaPE (dia 18) et sur sa naïveté lorsqu'elle écrit : « Comment faire comprendre le marché libéralisé à la clientèle résidentielle, notamment à la clientèle vulnérable ? » et lorsqu'elle propose un accord sectoriel, avec une OSP envers les fournisseurs.

Antoine Thoreau indique que les fournisseurs peuvent apporter beaucoup de services innovants, utiles précisément au public ciblé par l'étude. La CWaPE envisage par ailleurs le prépaiement via les compteurs intelligents aussi sur base volontaire.

Vincent Deblocq trouve que des pistes intéressantes ont été émises et il pense qu'il serait utile, avant de parler d'un accord sectoriel, de poursuivre la concrétisation de ces pistes, notamment afin de diminuer la méfiance vis-à-vis des institutions et au niveau d'une amélioration de la communication.

Antoine Thoreau clôture la réunion et remercie vivement l'ensemble des participants pour leurs contributions durant l'étude.

