

Recommandations et conclusions

Message principal

Dans le cadre de son plan transversal de lutte contre la pauvreté et afin d'assurer la poursuite des objectifs d'accès à tous à l'énergie et de lutte contre le surendettement, le Gouvernement wallon a souhaité évaluer la politique des compteurs à budget. Cette évaluation confiée à la CWaPE devait porter sur l'analyse du système des compteurs à budget au regard d'autres politiques d'apurement des dettes d'énergie.

Les résultats des différentes études et enquêtes réalisées par la CWaPE conduisent à réaffirmer tant le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement que celui du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport cout/efficacité.

Premièrement les résultats de l'enquête téléphonique et des focus groupes révèlent un degré élevé de satisfaction et attestent que l'outil « compteur à budget », tout en étant améliorable, est adopté et perçu positivement par une majorité des clients qui en disposent. Cette majorité de clients considère le compteur à budget comme un outil de gestion des consommations et comme un moyen de limiter leur endettement.

Deuxièmement l'analyse quantitative a démontré que le passage à un système de limiteur de puissance en lieu et place d'un système de prépaiement utilisant le compteur à budget ne serait pas de nature à réduire les coûts pour la collectivité, et est même susceptible d'aggraver l'endettement des ménages.

Enfin l'arrivée à moyen terme des smart meters démontre l'inutilité d'un changement d'envergure à court terme.

Toutefois pour une minorité de clients, et notamment ceux en précarité énergétique, le compteur à budget conduit à des privations importantes, portant atteinte à la dignité humaine, et ne paraît pas être en mesure de répondre à lui tout seul aux besoins de ces populations.

En conséquence il apparaît indispensable à la CWaPE d'une part d'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget tout en travaillant davantage à son acceptation et d'autre part d'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées dès lors que le compteur à budget montre certaines limites, entre autres lorsque celui-ci est placé sur le vecteur chauffage ou dans le cas où le budget des ménages est insuffisant pour couvrir les besoins énergétiques de base. C'est pourquoi, les recommandations développées ci-après doivent être mises en œuvre en cohérence les unes avec les autres.

Cependant, l'évolution de la précarité dans notre société ne peut pas être abordée uniquement par le biais de la politique énergétique. En effet, celle-ci ne peut répondre qu'à une partie des multiples difficultés engendrées par cette évolution.

Acceptance et domestication du compteur à budget

Le compteur à budget est un outil technique, un objet, qui permet le prépaiement. Afin d'optimiser son efficacité, il doit être **accepté** et **domestiqué**.

La CWaPE est d'avis que l'acceptation et la domestication de l'outil compteur à budget nécessitent d'affirmer le prépaiement comme une aide à la gestion et non comme une sanction comme c'est

encore trop souvent le cas. Afin de renforcer l'image positive du prépaiement et par là même du compteur à budget, il semble indispensable de ne pas associer systématiquement le compteur à budget à une situation de défaut de paiement.

Au-delà de l'image dont devrait idéalement jouir le compteur à budget pour être considéré comme une aide à la gestion, les conditions nécessaires à l'acceptation et à la domestication du compteur à budget sont notamment les suivantes :

- *du temps*

L'enquête a mis en avant qu'une durée minimale est nécessaire à l'utilisateur pour comprendre le fonctionnement de l'appareil et l'intégrer dans ses pratiques quotidiennes (fréquence des rechargements, hauteur des montants à recharger, intégration des déplacements vers les lieux de rechargement dans ses habitudes, ...).

- *une information suffisante, accessible et fiable*

Pour maximiser les chances que le compteur à budget soit accepté par l'utilisateur, il est évident que le GRD, dans son rôle de facilitateur de marché, a une fonction essentielle à remplir. Ainsi à l'occasion du placement du compteur, l'agent du GRD doit pouvoir donner à l'utilisateur les informations de base importantes quant aux modalités d'utilisation de ces compteurs et quant aux différentes possibilités d'aide ou de guidance auxquelles l'utilisateur a droit, l'acquisition de ces informations constituant la première étape vers l'acceptation de l'outil. Il est dès lors fondamental que les GRD s'assurent que leurs agents puissent prendre en charge la transmission de cette information. De même un déplacement de l'agent du GRD au domicile du client après quelques mois d'utilisation du compteur pour répondre à certaines questions et s'assurer de la bonne utilisation de l'ensemble des fonctionnalités du compteur et lui fournir une information ciblée et personnalisée renforcerait encore l'acceptation recherchée.

L'accessibilité et la compréhension de l'information, via les brochures, les sites internet des GRD, les agents du service clientèle du GRD ou le compteur à budget lui-même sont de première importance dans le cadre de l'acceptation et de la domestication de l'outil. Cette accessibilité dépend partiellement du lieu où est placé le compteur à budget. Un compteur à budget placé à proximité ou dans une pièce de vie aura davantage de chances d'être assimilé par un utilisateur que dans les cas où il est placé dans des communs, à la cave voire à l'extérieur.

L'utilisateur doit pouvoir se fier à l'information mise à sa disposition tant via le compteur à budget lui-même que via les sites internet des GRD et les services technique et clientèle de ces derniers (explications fonctionnement compteur, les mises à jour des points de rechargement).

- *Une confiance en l'outil et une facilité d'utilisation*

La confiance dans l'outil implique également que celui-ci soit irréprochable d'un point de vue technique alors que les focus groupes ont mis en avant des dysfonctionnements du compteur à budget, notamment lors des rechargements. Les **difficultés et contraintes liées aux rechargements** sont fortement montrées du doigt par les utilisateurs et ne contribuent pas à en permettre un usage aisé.

Dans ce cadre, le GRD doit d'une part s'assurer que le nombre de points de rechargement accessibles aux clients concernés soit suffisamment important et conforme au prescrit légal en la matière et d'autre part veiller à limiter tant que possible les changements de lieu et les pannes des points de rechargement et des compteurs.

De plus il apparaît à la CWaPE que le nombre de points de rechargement devrait pouvoir être augmenté de manière à en renforcer l'accessibilité à la clientèle concernée. Cet accroissement des points de rechargement pourrait passer par :

- une obligation mise à charge des pouvoirs locaux (bureaux et services communaux à la population tels le CPAS, les bibliothèques, ...) de mettre à disposition des citoyens un ou plusieurs points de rechargement sur le territoire de chaque commune, voire plus de poses de bornes de rechargement externes ;
- la recherche de nouvelles solutions technologiques pour recharger la carte du compteur, dans l'attente des compteurs communicants ;
- les CPAS devraient aussi être consultés afin de déterminer les endroits les plus accessibles.

Par ailleurs l'acceptation du compteur à budget nécessite que son utilisation ne génère **pas de frais supplémentaires** à charge de l'utilisateur. Cette absence de frais supplémentaires implique la gratuité du placement du compteur à budget mais également la garantie de la gratuité des rechargements. Aussi il est indispensable que le GRD exerce un suivi strict des points de rechargement logés dans des commerces de proximité où certains commerçants peu scrupuleux compteraient des frais pour un rechargement dès lors que le client n'achète rien.

Les utilisateurs de compteurs à budget ont également fait part de leur souhait de voir les rechargements facilités (par exemple en diversifiant les lieux et les heures de rechargements) et les rechargements en liquide autorisés afin de ne pas exclure ceux qui ne disposent pas d'une carte bancaire.

De même, de manière à limiter l'effet stigmatisant du rechargement du compteur à budget aux yeux de tous, les utilisateurs sont demandeurs de lieux de rechargement leur assurant un **minimum de discrétion**.

D'un autre côté la confiance dans l'outil requiert de réduire au minimum les inconvénients liés à l'utilisation du compteur à budget. Par inconvénients, il faut comprendre entre autres la **coupure pour défaut de crédit**, autrement appelée auto-coupure, plus particulièrement lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur de chauffage et l'émission de **factures de régularisation (importantes)** alors qu'il s'agit de prépaiement.

L'outil compteur à budget montre en effet certaines limites dans la problématique des coupures en période hivernale sur le vecteur chauffage. Pour pallier ces difficultés et éviter que les utilisateurs cherchent des alternatives onéreuses et potentiellement dangereuses pour leur santé, la CWaPE préconise des mesures spécifiques adaptées à ces situations particulières. Ces mesures, développées ci-après, porteraient par exemple :

- sur des mesures ou aides spécifiques pour les périodes de grand froid ;
- sur une extension des aides sur le modèle du « fonds Mazout », à savoir s'appliquant à tous et pas uniquement aux clients protégés.

Dans le cas particulier du gaz, le redémarrage du compteur à budget après coupure apparaît comme problématique pour bon nombre d'utilisateurs et devrait à tout le moins être facilité.

Le prépaiement des consommations au travers de l'utilisation du compteur à budget ne devrait logiquement pas mener à l'émission de factures de régularisation fortement en défaveur du client. Or l'analyse des données que la CWaPE a pu récolter a mis en avant un nombre conséquent de factures importantes.

Un travail d'analyse des GRD et fournisseurs portant sur un échantillon de facture est en cours de réalisation et devrait aboutir début 2017. Sur cette base, la CWaPE procédera à une identification des situations problématiques et le cas échéant à une proposition de solutions.

Sans attendre les résultats de cette analyse, la CWaPE est d'avis que les actions suivantes pourraient déjà être entreprises par les fournisseurs et GRD :

- une meilleure gestion de la charge externe, laquelle vise à couvrir la consommation sous exclusif de nuit, de manière à réduire l'impact de cette consommation non soumise à prépaiement sur la hauteur de la facture de régularisation. Cette meilleure gestion pourrait passer en cas de présence d'un compteur exclusif de nuit par une obligation légale de prélever une charge externe et d'adapter celle-ci en fonction de la consommation du client ;
- une obligation à charge des fournisseurs et GRD de respecter un délai de résolution des cas suspects (factures spécialement élevées, consommations anormales, absence de rechargements, ...) ;
- le non remboursement des provisions pour l'hiver réalisées en été via le compteur à budget gaz, notamment pour les cas de clients dont la facture de régularisation est émise juste avant le début de la période hivernale.

Protection de la clientèle vulnérable

L'acceptation et la domestication du compteur à budget permettent d'en optimiser l'efficacité mais n'empêche pas le compteur à budget de montrer des limites, entre autres dans les cas où le budget des ménages est insuffisant pour couvrir les besoins énergétiques de base ou lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur chauffage.

Aussi le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement doit d'une part être précédé d'une politique de prévention des risques et d'autre part être accompagné de protections additionnelles et d'aides ciblées au bénéfice de la clientèle vulnérable et précaire.

Ainsi la CWaPE rappelle qu'avant toute chose une politique efficace de protection du consommateur commence par un travail de prévention afin de réduire les risques de difficultés chez les clients fragilisés.

Ce travail de prévention devra prendre différentes formes et être axé :

- sur l'éducation de la clientèle potentiellement vulnérable (cours élémentaire de gestion de budget, formation à la gestion des consommations d'énergie), qui relèverait d'une compétence plus large que celle actuellement dévolue aujourd'hui aux CPAS ;
- sur l'amélioration de la performance énergétique des logements, en particulier ceux occupés par des locataires (renforcement des dispositifs existants, augmentation du nombre de tuteurs énergie, ...) ;
- sur des mesures d'allègement de la charge des dettes d'énergie de manière à permettre au ménage concerné de rembourser ses dettes sans toutefois lui imposer des contraintes budgétaires au-delà de l'acceptable (Plan de paiement raisonnable).

Au-delà de ce travail de prévention, la CWaPE est d'avis que l'octroi de protections additionnelles et d'aides ciblées à la clientèle vulnérable et l'utilisation d'un compteur à budget doivent être

complémentaires. A défaut, il est à craindre que des mesures (protections, aides, ...) prises isolément et non accompagnées de l'utilisation de l'outil compteur à budget conduisent dans certains cas à une déresponsabilisation du client et ratent en définitive leur cible. A contrario l'utilisation d'un compteur à budget par un ménage vulnérable, ne faisant pas l'objet d'une aide ciblée ou d'une protection additionnelle, pourrait également renforcer la précarité de sa situation.

L'identification de la clientèle vulnérable et précaire passe inmanquablement par un travail de détection de la précarité énergétique sur base d'indicateurs que les GRD, CPAS et autres services sociaux seraient en mesure de reconnaître et d'interpréter. Ces indicateurs sont liés à l'usage énergétique (défaut de paiement, auto-coupure, faible taux de rechargement, ...) et aussi à d'autres indicateurs de natures diverses (niveau de revenu, état du logement, hauteur des dettes accumulées).

Une fois les situations problématiques identifiées, les clients concernés feraient l'objet d'un accompagnement social de la part de leur CPAS. Dans ce cadre, le rôle des différents acteurs de marché est important tant pour convaincre une clientèle qui le cas échéant rechigne à franchir la porte du CPAS pour solliciter de l'aide que pour encadrer des familles en difficulté en leur prodiguant des conseils ou en mettant à leur disposition des outils leur permettant une gestion la plus optimale de leurs consommations d'énergie. Aussi, une délocalisation des services des CPAS dans d'autres lieux de service est à envisager, par exemple : permanence ou rencontre planifiée dans les guichets énergies ou les mutuelles.

Pour ce faire, il est impératif d'élargir tant que faire se peut la boîte à outils des CPAS afin de leur permettre de trouver l'outil ou les outils les plus adaptés à la situation particulière du client vulnérable.

Cette boîte à outils des CPAS devrait leur permettre de pouvoir identifier les clients en difficultés et de mettre en œuvre un large éventail de mesures d'accompagnement.

Pour l'identification, il faut renforcer les dispositifs déjà en place et les compléter par la mise à disposition aux CPAS des informations suivantes :

- une information sur les clients sous compteur à budget avec des factures de régularisation impayées, sur les clients coupés suite à un refus de placement de compteur à budget,...
- une information sur les clients confrontés à une ou plusieurs auto-coupures ;
- une information en provenance des associations sociales et de consommateurs, permettant de toucher des clients éprouvant des difficultés ;

Pour les mesures d'accompagnement, il faut renforcer le champ d'action des CPAS et leur autonomie, et ainsi leur permettre plus librement et facilement de

- octroyer le statut de protégé régional et le tarif social ;
- recourir à des tuteurs énergie en vue de guidances énergétiques ;
- démarrer une procédure de guidance budgétaire ou de médiation de dettes au bénéfice du client vulnérable ;
- octroyer une aide financière en vue d'un apurement partiel ou total de la dette d'énergie ;
- demander la placement d'un compteur à budget ;
- octroyer la fourniture minimale tant en électricité qu'en gaz.

Ce rôle spécifique et d'importance dévolu aux CPAS requiert un financement suffisant de ces derniers pour l'ensemble des missions qui leur sont confiées au travers de la politique sociale énergétique mise en place en Région wallonne. Il devra être affiné lors de l'accord sectoriel (*cf infra*).

Dans ce cadre, la CWaPE recommande de renforcer voire **d'étendre certaines des mesures actuelles**.

L'octroi d'un nouveau statut de client protégé régional à des clients en précarité énergétique devrait être de nature à diminuer les tensions sur le budget des ménages concernés. En effet, une différence de prix de l'ordre de 30 % entre le tarif commercial du fournisseur et le tarif social devrait permettre **d'alléger le budget consacré aux dépenses énergétiques**. La CWaPE est d'avis que cette protection doit davantage être de type conjoncturelle et par nature temporaire.

A ce sujet, la CWaPE renvoie à son avis sur la révision des AGW OSP (référence avis CWaPE-XXX) dans lequel elle soutient le principe d'octroyer le statut de client protégé régional via le principe d'octroi de la PRC (protection régionale conjoncturelle), aux clients précarisés déclarés en défaut de paiement ou confrontés à des difficultés temporaires, des auto-coupures, ... Elle leur permettrait, outre de bénéficier du tarif social, d'avoir accès le cas échéant après analyse du CPAS à la fourniture minimale garantie ou à l'aide hivernale.

Par ailleurs la CWaPE propose que la protection régionale porte initialement sur une période de 12 mois. Au terme de cette première période, la situation du client vulnérable fera l'objet d'une évaluation via la Commission locale pour l'énergie ou tout autre organisme réunissant le GRD, le CPAS et le client ou la personne le représentant.

En vue de **l'objectif de maîtrise de l'endettement**, la CWaPE rappelle sa proposition, formulée au travers de l'avis sur la révision des AGW, d'introduire l'impossibilité pour le client déclaré en défaut de paiement et faisant l'objet d'une demande de placement de compteur à budget en cours de changer de fournisseur. Les objectifs de cette mesure sont premièrement d'éviter que le client n'introduise systématiquement une demande de changement de fournisseur afin d'éviter le placement du compteur à budget, deuxièmement, d'empêcher la constitution de dettes multiples chez différents fournisseurs (« effet carrousel ») et finalement de générer des coûts inutiles chez les GRD qui doivent traiter, planifier, puis annuler ces demandes de placement de compteur à budget, et qui de surcroît en cas de retard dans la procédure devront verser une indemnité aux fournisseurs.

Pour ce qui concerne **l'objectif de garantie d'accès à l'énergie**, la CWaPE recommande d'agir au travers de deux instruments que sont le crédit de secours et la fourniture minimale garantie en électricité ou l'aide hivernale en gaz.

La garantie d'accès à l'énergie pourrait être améliorée via une **augmentation du crédit de secours**, lequel donne au client un délai complémentaire avant la coupure le temps pour lui d'aller recharger la carte de son compteur à budget. Le crédit de secours actuel, exprimé en euros et correspondant en moyenne à une consommation de trois jours, pourrait être étendu à l'équivalent d'une semaine de consommation. Toutefois, afin de conscientiser le client à la nécessité d'aller recharger dans les meilleurs délais, la CWaPE propose d'une part que la puissance en électricité soit progressivement limitée, ou qu'un montant maximum en euro en électricité ou en gaz soit limité par jour, et d'autre part que le GRD travaille à rendre l'alarme préventive plus accessible pour le client. L'avènement des compteurs communicants devrait rendre ces évolutions possibles.

La fourniture minimale garantie constitue l'autre moyen préconisé par la CWaPE pour agir sur la garantie d'accès à l'énergie. Au regard du retour d'expérience des GRD et CPAS, il semble que, malgré les procédures mises en place, les clients sous compteur à budget qui bénéficient de la fourniture minimale garantie créent une dette plus ou moins importante dont ils n'ont, pour la majorité des cas, pas conscience et qu'ils ne comprennent pas. En conséquence, la CWaPE est d'avis que la fonction limiteur de puissance ne devrait être activée qu'à la demande du CPAS qui aurait dans sa mission de détection de la précarité énergétique mis le doigt sur la situation problématique d'un ménage vulnérable. La CWaPE considère que la fourniture minimale devrait cibler les ménages réellement dans le besoin (mesure conjoncturelle et non structurelle) et qu'en conséquence les cas visés pourraient

concerner des clients protégés tels qu'élargis selon le principe de la PRC. L'octroi de la FMG, sa durée, son éventuelle prolongation, la prise en charge éventuelle de la dette par le fonds énergie ainsi que le suivi de la situation du client seraient du ressort du CPAS.

Dans le même ordre d'idée, **l'aide hivernale en gaz**, pour les ménages qui utilisent le gaz comme vecteur chauffage, devrait également être accessible à tout client protégé tel qu'élargi selon le principe de la PRC. La CWaPE préconise que cette extension de l'octroi de l'aide hivernale se fasse sur le modèle du fonds Mazout et soit confié à la gestion du CPAS. Ces mesures seraient d'autant plus importantes durant les périodes de grand froid.

Prépaiement sous régime des compteurs communicants

Les compteurs communicants feront bientôt partie du paysage énergétique wallon et offriront de nouvelles possibilités de fonctionnalités relatives au prépaiement.

Dès lors, ces compteurs communicants remplaceront petit à petit les compteurs à budget tels que nous les connaissons aujourd'hui. Cette évolution doit pouvoir être préparée par le GRD et être acceptée par l'utilisateur du compteur à budget. Dans ce contexte, la CWaPE considère que les GRD doivent mettre en place une gestion active de ce changement en concertation avec les acteurs du marché.

Cette gestion active du changement devra passer par une information adéquate envers les clients finals ainsi que par une phase de pilotage permettant de tester et d'affiner les nouvelles fonctionnalités du prépaiement ainsi que leur acceptation et domestication par les clients. Ce ou ces pilotes seront organisés par les GRD en étroite collaboration avec les fournisseurs, les CPAS et en toute transparence avec les autres acteurs concernés.

Ces pilotes seront aussi l'occasion pour le GRD de rendre l'outil prépaiement moins stigmatisant que l'actuel Payguard. Aussi, en collaboration avec les fournisseurs, l'utilisation du prépaiement par des publics visant à mieux gérer leur budget énergie ou souhaitant mieux comprendre et rationaliser leur consommation d'énergie pourra être promue.

La CWaPE recommande le pilotage et le développement des nouvelles fonctionnalités de prépaiement suivantes sous compteur communicant :

- Diversification des moyens de paiement afin de recharger son compteur via virement ou dépôt bancaire, applications internet ou apps dédiées, sms, ... A cette occasion, il y aura lieu de vérifier que le temps entre le moment du paiement et la réactivation du compteur soit acceptable pour le client.
- Possibilité de supprimer en mode prépaiement la facture de régularisation et l'opportunité de la remplacer par un bilan énergétique annuel purement informatif.
- Mise à disposition d'informations nouvelles et le maintien de l'information existante sur le compteur à budget actuel tant sur le compteur que via de nouveaux médias : site internet, apps, sms, ... Au vu des résultats de l'enquête et des enseignements des focus groupes, la CWaPE considère comme essentiel de garantir en priorité la meilleure accessibilité aux données suivantes : crédit disponible en euros, alarme préventive selon différents seuils de crédit restant. Par ailleurs, il apparaît que certains utilisateurs consultent le crédit restant sur le compteur à budget plusieurs fois par jour. Il est donc tout autant essentiel que le GRD continue à fournir une information détaillée et presque en temps réel comme service minimum de base en guidance énergétique. Ces données pouvant être communiquées autrement que via le compteur communicant si la technologie ne le permet pas.

En outre, les informations mises à disposition devront offrir un niveau d'accessibilité comparable à la situation actuelle d'un compteur à budget se situant à un endroit de passage de l'habitation, en d'autres termes, facilement consultable par tout membre de la famille.

Enfin, la possibilité de paramétrer ces informations devrait être offerte au client comme, par exemple, le fait de recevoir ou non un sms lorsque son crédit disponible descend en-dessous d'un seuil qu'il a lui-même fixé, de même qu'en cas de consommation anormalement élevée, ...

- Le prépaiement sur base volontaire et voulue du client final, sans lien avec une situation de défaut de paiement.

Le compteur communicant offrira aussi la possibilité d'avoir une meilleure connaissance des auto-coupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie. Même si l'utilisation de cette information par un organisme public pourrait être vécue comme une intrusion dans la vie privée par certains utilisateurs et ainsi introduire une forme de méfiance par rapport au compteur communicant, la CWaPE considère que ces informations sur les auto-coupures devraient initier une action de la part du CPAS en matière d'aide, de guidance énergétique ou de protection.

Finalement, la CWaPE constate que certains usages actuels liés aux compteurs à budget ayant démontrés toute leur pertinence, comme par exemple les périodes de non-coupures durant les heures de soirées et de week-end, ne se retrouvent pas dans la législation applicable. La CWaPE est d'avis que ces bonnes pratiques devraient être inscrites dans les AGW OSP ou, à tout le moins, être reprises dans les fonctionnalités des futurs compteurs communicants en mode prépaiement.

Accord sectoriel

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 et de la bonne compréhension de celle-ci amènent la CWaPE à proposer la mise en œuvre d'un accord sectoriel régional portant tant sur l'information au sens large du client que sur les améliorations à apporter à l'outil compteur à budget.

Cet accord sectoriel serait le résultat d'une collaboration des différents acteurs présents sur le segment résidentiel du marché de l'énergie en Région wallonne, à savoir entre autres les fournisseurs, les GRD, les CPAS, les associations sociales et de consommateurs et l'administration.

Le Ministre de l'énergie, après avis de la CWaPE, pourra formaliser cet accord de collaboration.

L'enquête téléphonique et les focus groupes ont mis en avant un besoin de la clientèle quant à une meilleure information. Cette meilleure information passe probablement par :

- La nécessité de **diversifier les voies de communication** en ce compris les média modernes afin de toucher le public le plus large possible et ainsi en renforcer l'accessibilité ;
- La nécessité de **personnaliser** l'information, seul moyen de sensibiliser réellement une partie de la clientèle ;
- La nécessité de **simplifier** l'information communiquée en allant à l'essentiel;

L'accord sectoriel pourrait ainsi reprendre les grands principes garants d'une communication et d'une information vers le client qui soient suffisantes, accessibles et fiables.

Au travers de cette communication adaptée et ciblée, les acteurs se doteront des outils de nature à apporter des solutions à certaines problématiques actuelles telles :

- Comment faire comprendre le marché libéralisé à la clientèle résidentielle, notamment à la clientèle vulnérable ?
- Comment changer l'image du compteur à budget / du prépaiement de manière à obtenir une acceptation « a priori » du compteur à budget pour ceux qui le refusent ?
- Comment s'assurer que les clients résidentiels aient connaissance de leurs droits et finalement les exercent ?
- Comment réduire les barrières de l'accès aux aides et aux CPAS ?

D'un autre côté l'utilisation de compteurs à budget génère son lot de dysfonctionnements ou d'attentes non rencontrées susceptibles de mettre à mal l'image du compteur et par là même son acceptation et sa domestication.

Pour chaque problématique visée, il conviendra à l'issue de la collaboration entre les différents acteurs d'identifier tant celui ou ceux qui en seraient à l'origine que les moyens à mettre en œuvre afin d'y apporter une solution.

Les problématiques relatives à l'utilisation d'un compteur à budget concernent entre autres :

- L'accessibilité du compteur à budget en tout lieu et en tout temps ;
- Les factures de régularisation des clients sous compteur à budget ;
- L'accessibilité, la diversité et la facilité des moyens et des points de rechargement ;
- La fréquence de communication des informations sur le compteur à budget ;
- La gestion autonome du client sous compteur à budget et la conscientisation de la possibilité de choisir son fournisseur et en conséquence d'agir sur le montant de sa facture ;

Outre ces différentes problématiques, la CWaPE est d'avis que l'accord sectoriel devrait confier, sous la forme d'une obligation de service public, un rôle accru aux fournisseurs en matière d'information 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 en matière de guidance énergétique et de meilleure gestion des consommations afin de réduire l'endettement de la clientèle vulnérable, en accord avec les services de base offerts par les GRD et CPAS. L'accord serait l'occasion de définir les rôles de chacun. Une rémunération de cette obligation de service public, si elle contribue à faire diminuer les coûts pour la collectivité et l'endettement des ménages, devrait pouvoir être envisagée pour les acteurs concernés.

Enfin comme évoqué ci-avant, la transition vers les compteurs communicants doit pouvoir être préparée par les GRD au travers de projets pilotes de déploiement, en vue notamment de rencontrer les attentes et de répondre aux interrogations de la clientèle résidentielle. Au vu de l'implication des différents acteurs dans cette transition, la CWaPE est d'avis que sa préparation devrait être formalisée dans l'accord sectoriel.