



# Comité d'accompagnement relatif à l'étude sur les compteurs à budget

Belgrade, le 28 novembre 2016



1. Introduction
2. Les focus groupes
3. Recommandations de la CWaPE
  1. Message principal
  2. Acceptance et domestication du compteur à budget
  3. Protection de la clientèle vulnérable
  4. Prépaiement sous régime des compteurs communicants
  5. Accord sectoriel

## 1. Message principal

- **Le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement**
- **Le choix du compteur à budget comme outil de prépaiement permettant de dégager le meilleur rapport cout/efficacité.**

### Pourquoi?

- Les résultats de l'enquête révèlent un degré élevé de satisfaction et confirme que les utilisateurs considèrent le compteur à budget comme un outil de gestion des consommations d'énergie;
- 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;
- L'arrivée à moyen terme des compteurs communicants démontre l'inutilité d'un changement d'envergure à court terme.

## 1. Message principal

### **Toutefois :**

- Le compteur à budget doit être amélioré (rechargements, informations, ...)
- Le compteur à budget montre certaines limites, notamment quand il est placé sur le vecteur chauffage ou dans les cas où le budget des ménages est insuffisant pour couvrir les besoins énergétiques de base
- Le compteur à budget peut conduire à des privations importantes et peut difficilement répondre à lui tout seul aux besoins de ces populations

### **En conséquence :**

Il apparaît indispensable à la CWaPE:

- D'optimiser le fonctionnement de l'outil compteur à budget
- D'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées

Afin d'optimiser son efficacité, le compteur à budget doit être accepté et domestiqué

### 1) Acceptation:

- Affirmer le prépaiement comme une aide à la gestion et non comme une sanction
- Ne pas associer systématiquement compteur à budget et défaut de paiement

### 2) Domestication:

- **Temps**
  - Une durée minimale est nécessaire à l'utilisateur pour comprendre le fonctionnement de l'appareil et l'intégrer dans ses pratiques quotidiennes.
- **Information suffisante, accessible et fiable**
  - Rôle de facilitateur de marché du GRD lors du placement ou après celui-ci
  - Pertinence de l'info transmise via le compteur ou via le site internet et les différents services du GRD (services clientèle et technique)
  - Accessibilité : importance du lieu où le compteur est placé

### 2) Domestication (suite):

#### ▪ **Confiance en l'outil et une facilité d'utilisation**

- Pas de frais supplémentaires
- Points de rechargement plus nombreux, accessibles et discrets
  - obligation à mettre à charge des pouvoirs locaux de mettre à disposition des citoyens un ou plusieurs nouveaux points de rechargement sur le territoire de chaque commune ;
  - recherche de nouvelles solutions technologiques pour recharger la carte du compteur, dans l'attente des compteurs communicants ;
  - Consultation des CPAS pour déterminer les endroits les plus accessibles.
- Faciliter les rechargements en multipliant les lieux de rechargement, en élargissant les heures d'accès des points de rechargement et en permettant le paiement en liquide

# Recommandations et conclusions de la CWaPE

## 2. Acceptance et domestication du compteur à budget

### 2) Domestication (suite):

#### ▪ **Confiance en l'outil et une facilité d'utilisation (suite)**

- Réduire le risque d'auto-coupures
  - Cas de coupure de chauffage en hiver d'où recherche d'alternatives onéreuses et potentiellement dangereuses pour la santé.
  - Redémarrage problématique après coupure du compteur gaz.

Dans ce cas précis, la CWaPE préconise la mise en place de (voir aussi 3.):

- mesures ou aides spécifiques pour les périodes de grand froid ;
- extension des aides sur le modèle du « fonds Mazout ».

### 2) Domestication (suite):

#### ▪ **Confiance en l'outil et une facilité d'utilisation (suite)**

##### ▪ Problématique des factures de régularisation (importantes) :

- Analyse en cours sur un échantillon de factures de régularisation (collaboration fournisseurs – GRD / résultat début 2017)
- Pistes d'actions immédiates :
  - meilleure gestion de la charge externe pour exclusif de nuit
  - obligation à charge des fournisseurs et GRD de respecter un délai de résolution des cas suspects,
  - 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.

**Importance de combiner et de travailler sur l'ensemble des facteurs.**

Belgrade, le 28/11/2016



## 3. Protection de la clientèle vulnérable

### 1. Prévention

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 pourrait être axé :

- sur l'éducation de la clientèle vulnérable
  - cours élémentaire de gestion de budget
  - formation à la gestion des consommations d'énergie
- sur l'amélioration de la performance énergétique des logements
  - renforcement des dispositifs existants
  - augmentation du nombre de tuteurs énergie
- sur des mesures d'allègement du budget consacré aux dépenses énergétiques 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

## 3. Protection de la clientèle vulnérable

### 2. Aides complémentaires

Complémentarité entre l'octroi de protections additionnelles et d'aides ciblées à la clientèle vulnérable et l'utilisation d'un compteur à budget.

- Identification de la clientèle vulnérable et précaire par le CPAS en vue de lui donner la protection régionale
  - indicateurs liés à l'usage énergétique (défaut de paiement, auto-coupure, faible taux de rechargement, coupure suite à refus de placement de compteur à budget...)
  - indicateurs de natures diverses (niveau de revenu, état du logement, hauteur des dettes accumulées, ...)
- Accompagnement social du client par le CPAS dont il faut renforcer le champ d'action et l'autonomie quant aux mesures d'accompagnement à sa disposition
  - boîte à outils » à élargir
- Convaincre la clientèle à franchir la porte du CPAS pour solliciter de l'aide ou délocalisation vers d'autres lieux
- Rôle spécifique et important du CPAS requiert un financement suffisant

### 3. Extension des mesures actuelles

#### ❑ Statut de client protégé

L'octroi du 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 (différence de prix de l'ordre de 30 % entre le tarif commercial du fournisseur et le tarif social).

➔ **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.

- Octroi du statut de client protégé régional aux ménages précarisés déclarés en défaut de paiement ou confrontés à des difficultés temporaires, des auto-coupures, ...
- Statut ouvre le droit au tarif social et après analyse CPAS à la FMG ou à l'aide hivernale
- Pour une période de 12 mois puis révision via la CLE ou tout autre organisme réunissant le GRD, le CPAS et le client ou la personne le représentant.

## 3. Protection de la clientèle vulnérable

### ❑ Maîtrise de l'endettement

- 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 (\*) dans le but de:
  - éviter que le client n'introduise systématiquement une demande de changement de fournisseur afin d'éviter le placement du compteur à budget;
  - empêcher la constitution de dettes multiples chez différents fournisseurs (« effet carrousel »);
  - Éviter 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.

(\*) cfr avis CWaPE sur la révision des AGW

## 3. Protection de la clientèle vulnérable

### ❑ Garantie d'accès à l'énergie

#### ▪ Augmenter le crédit de secours

- Octroi d'un délai complémentaire avant coupure mais sensibilisation du client à recharger moyennant diminution progressive de la puissance électrique ou montant quotidien limité en EUR ;
- Alarme préventive plus accessible.

#### ▪ la fourniture minimale garantie en électricité

- Mesure conjoncturelle accessible aux clients protégés tels qu'élargis (PRC)
- Octroi confié à la gestion du CPAS.

#### ▪ l'aide hivernale en gaz

- Mesure conjoncturelle accessible aux clients protégés tels qu'élargis (PRC)
- Modèle fonds Mazout
- Octroi confié à la gestion du CPAS.

### Les compteurs communicants

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

Cette évolution doit pouvoir être préparée par le GRD et être acceptée par l'utilisateur du compteur à budget

→ gestion active de ce changement :

- une information adéquate envers les clients finals
- une phase de pilotage permettant :
  - de tester et d'affiner les nouvelles fonctionnalités du prépaiement
  - d'évaluer l'acceptation et la domestication du nouvel outil par les clients

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

- Diversification des moyens de paiement ;
- 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, ... 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.
- Le prépaiement sur base volontaire et voulu du client final, sans lien avec une situation de défaut de paiement.

### Autres atouts du compteur communicant

- meilleure connaissance des auto-coupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie
  - la CWaPE considère que les informations sur les auto-coupures devraient initier une action de la part du CPAS en matière d'aide, de guidance énergétique ou de protection.
- la CWaPE est d'avis que les bonnes pratiques, comme par exemple les périodes de non-coupures durant les heures de soirées et de week-end, devraient être inscrites dans les AGW OSP ou, à tout le moins, être reprises dans les fonctionnalités des futurs compteurs communicants en mode prépaiement.



## 4. Accord sectoriel

### Pourquoi un accord sectoriel ?

- Différents constats :
  - 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
  - les problèmes d'accessibilité à l'information
- En conséquence, la CWaPE propose 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 et son évolution vers les compteurs communicants.
- 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.

## 4. Accord sectoriel

### Meilleure information:

- Nécessité de diversifier les voies de communication
- Nécessité de personnaliser l'information
- Nécessité de simplifier l'information
- Problématiques actuelles du secteur :
  - Comment faire comprendre le marché libéralisé à la clientèle résidentielle, notamment à la clientèle vulnérable ?
  - Comment changer l'image du compteur à budget / de 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 ?

## 4. Accord sectoriel

- **Améliorations à apporter à l'outil compteur à budget en vue d'en renforcer l'acceptation et l'appropriation**
  
- **Problématiques concernées :**
  - 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.

## 4. Accord sectoriel

### **Nouvelle OSP**

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.

### **Préparation de la transition vers les compteurs communicants par les GRD**

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.

**Vous remerciant pour votre aimable attention, nous serions très heureux d'entendre vos réactions, vos suggestions, vos remarques et vos questions.**