



**Commission wallonne pour l'Énergie
- CWaPE -**

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

Réunion du 15.09.2016

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

Participants :

Antoine Thoreau	Directeur	CWaPE	Antoine.thoreau@cwape.be
Francesca Stockman	Secrétaire générale	CWaPE	Francesca.stockman@cwape.be
Christophe Calomme	Conseiller	CWaPE	Christophe.calomme@cwape.be
Stéphanie Lombart	Conseillère adjointe	CWaPE	Stephanie.lombart@cwape.be
Pauline Winand	Conseillère	CWaPE	Pauline.winand@cwape.be
Véronique Vanderbeke	Secrétaire de direction	CWaPE	v.vanderbeke@cwape.be
Nadège Ladrière	Téléopératrice	CWaPE	n.ladriere@cwape.be
Emilie Rivas	Téléopératrice	CWaPE	e.rivas@cwape.be
Aahde Baya	Téléopératrice	CWaPE	a.baya@cwape.be
Carine Stassen	Chef de service	BRUGEL	pmisselyn@brugel.be
Jacques Glorieux	Directeur	Inter Régies	Jacques.glorieux@inter-regies.be
Sigrid Jourdain	Consultante	Cabinet Ministre Président	sigrid.jourdain@gov.wallonie.be
Julien Donfut		Cabinet Furlan	Julien.donfut@gov.wallonie.be
Jean-Denis Ghysens	Attaché	Cabinet Furlan	Jean-Denis.Ghysens@gov.wallonie.be
Cécile Barbeaux	Attachée	DG04	Cecile.barbeaux@spw.wallonie.be
Evelyne Daigneux	Responsable service travaux	ORES	evelyne.daigneux@ores.net
Isabelle Callens	Directrice public affairs	ORES	Isabelle.callens@ores.net
Nathalie Coucharière	Responsable service clientèle	ORES	nathalie.couchariere@ores.net
Vincent Deblocq	Conseiller	FEPEG	vincent.deblocq@febeg.be
Jean-Michel Hubert	Regulatory affairs	ENI	jean-michel.hubert@eni.com
Jean-François Tock	Regulatory affairs	EDF Luminus	Jean-Francois.Tock@edfluminus.be
Julien Ladrière	Regulatory affairs	Engie	Julien.ladriere@engie.com
Sabine Wernerus	Conseiller	Fédération des CPAS	sabine.wernerus@uvcw.be
Catherine Wilmart	Access et transit	AIEG	catherine@aieg.be
Auréli Ciuti	Coordinatrice	RWADE	aurelie.ciuti@rwade.be
Anaïs Trigalet	Chargée de mission	RWADE	anaïs.trigalet@moc.be
Anne Leclercq	Animatrice politique	RWLP	a.leclercq@rwlp.be
Chantal Duret	Présidente Commission Énergie Fédération des CPAS	CPAS Soignies	espace.energie@cpas.soignies.be

Ordre du jour : Présentation des résultats de l'enquête téléphonique

Introduction :

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

Il adresse ensuite ses remerciements aux téléopératrices du call center de la CWaPE pour avoir réalisé l'enquête téléphonique ainsi qu'à Stéphanie Lombart qui porte le projet depuis son début.

Stéphanie Lombart prend, à son tour, la parole. D'abord, elle rappelle brièvement la méthode mise en place pour préparer l'enquête, sélectionner le public cible et rédiger les questions. Elle énumère aussi les thèmes abordés dans le questionnaire.

Ensuite, Stéphanie Lombart présente les résultats de l'enquête.

1. Modèle d'analyse du questionnaire et détermination du public

Stéphanie Lombart explique que le modèle d'analyse du questionnaire qui a été retenu est celui de la théorie de la domestication, c'est-à-dire, de la faculté d'un individu à apprivoiser et à faire entrer dans son quotidien un nouvel appareil, une nouvelle technologie.

Monsieur Wallenborn explique ce concept dans les grandes lignes.

Stéphanie Lombart complète en expliquant que 4 groupes de consommateurs ont été identifiés sur base des données des acteurs (GRD/Fournisseurs), à savoir ceux qui utilisent uniquement le compteur à budget électrique, ceux qui utilisent uniquement le compteur à budget gaz, ceux qui utilisent le compteur à budget électricité et gaz et, enfin, ceux qui n'utilisent plus de compteur à budget mais qui en ont eu un.

Elle ajoute qu'il a été constaté lors des appels, qu'une partie des personnes répertoriées selon les informations des acteurs, comme disposant uniquement d'un compteur à budget gaz, disposait également d'un compteur à budget électricité. Ces personnes n'ont toutefois été interrogées que sur l'utilisation du compteur à budget gaz.

2. Variables explicatives

Les premiers résultats de l'enquête présentés ont trait aux variables explicatives. Ces variables concernent les caractéristiques du ménage, y compris ses équipements, les contraintes auxquelles le ménage doit faire face et les compétences du ménage.

Stéphanie Lombart indique que 5365 personnes différentes ont été contactées par le centre d'appel de la CWaPE. Parmi celles-ci, 1210 personnes ont répondu au questionnaire, dont 651 femmes et 559 hommes avec une proportion nettement plus importante dans la tranche d'âge 25-49 ans.

Monsieur Hubert indique que le pourcentage de réponses (soit 22%) est relativement important.

Madame Anne Leclercq, animatrice politique au Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, ainsi que Madame Aurélie Ciuti, coordinatrice au RWADE, attirent l'attention de la CWaPE sur le taux de non-réponse et soulignent que les déménagements et les changements de numéro de téléphone fréquents peuvent révéler une très grande précarité. Elles ajoutent que ces personnes qui n'ont pas été interrogées, pourrait constituer un biais non négligeable à souligner dans le cadre de l'avis. Elles suggèrent que davantage d'informations concernant les personnes qui n'ont pas pu être contactées soient rajoutées.

Stéphanie Lombart présente ensuite les résultats concernant les consommations des ménages et s'étonne du taux élevé de ménages ayant une consommation anormalement basse par rapport à la moyenne du marché, 0-1000 KWh. Madame Chantal Duret, présidente de la commission énergie au sein du CPAS de Soignies, précise que cette information doit être analysée avec attention et indique qu'il peut s'agir de personnes qui ne vivent pas là où elles sont domiciliées ou de personnes qui vivent seules et n'ont qu'une pièce de logement, qu'elles occupent principalement en dehors des heures de travail, sans beaucoup d'appareils électriques.

Stéphanie Lombart ajoute toutefois qu'une vérification des données relatives aux consommations sera envoyée à ORES. Une attention sur ces consommations sera portée lors des focus groupes.

Le cabinet invite la CWaPE à croiser ces données avec la consommation d'électricité pour le chauffage (exclusif nuit) et avec la composition de famille.

Stéphanie Lombart évoque ensuite le thème de la protection et informe les participants que l'enquête révèle que 222 personnes interrogées pensent être protégées mais ne le sont pas, ni chez leur fournisseur ni chez leur GRD. Madame Lombart s'interroge, d'une part, sur la compréhension des questions par les personnes interrogées, d'autre part sur leur connaissance de la notion de « protection ». Madame Duret indique que certaines personnes pensent bénéficier du statut de client protégé dès lors qu'elles ont un compteur à budget. Elle ajoute que l'automatisation de l'octroi du tarif social a entraîné le fait que les gens ne doivent plus faire de démarches pour l'obtenir et de ce fait n'ont plus la connaissance des conditions pour ouvrir le droit au tarif social, ni quel est l'organisme à contacter.

Madame Coucharière propose d'effectuer un test sur les 222 personnes qui pensent avoir droit au tarif social et de les contacter pour clarifier ces informations

Monsieur Jean-Michel Hubert, eni, constate que le mécanisme de protection est mal compris par beaucoup de consommateurs.

Carine Stassen, Brugel, ajoute qu'il existe un réel manque de clarté sur la facture. Antoine Thoreau ajoute qu'il a été proposé dans le projet d'AGW que l'information que le client est facturé au tarif social soit ajouté, ainsi qu'une précision concernant les différents rechargements des clients sous compteur à budget.

Antoine Thoreau ajoute que beaucoup de personnes qui ont un compteur à budget ont l'impression qu'elles paient moins cher.

Un slide présentant une comparaison entre les niveaux d'étude des personnes ayant participé à l'enquête et le niveau d'instruction de l'ensemble de la population belge est présenté. Sur base de la comparaison présentée dans ce slide, Carine Stassen estime que l'échantillon des personnes ayant répondu à l'enquête s'écarte de l'ensemble de la population belge. Sygrid Jourdain, cabinet Magnette, estime qu'il pourrait y avoir un biais car les deux premières catégories ne sont pas présentées.

Madame Anne Leclercq et Madame Aurélie Ciuti invitent la CWaPE à corrélérer la tranche regroupant le niveau d'étude bas avec le fait de ne pas disposer de téléphone. Les personnes qui ne sont pas joignables ne seraient pas représentées dans l'échantillon.

Quant à la question relative au revenu total du ménage, Stéphanie Lombart précise que la CWaPE ne dispose pas de détails relatifs à la composition de ces revenus. On peut toutefois constater que plus de 60% des personnes interrogées ne disposent pas d'un revenu ou touchent du CPAS/ du chômage/ sont sur la mutuelle ou disposent d'un revenu partiel (pas de travail à temps plein).

Le comité d'accompagnement propose à la CWaPE de croiser le revenu total du ménage avec le nombre de personnes qui compose ce ménage. Il propose également de croiser les résultats de l'enquête avec les personnes qui disposent de bas revenus ou d'un faible niveau d'étude et de voir si des différences significatives apparaissent par rapport au reste de l'échantillon.

Par ailleurs, l'enquête démontre que 66,2% des personnes interrogées se chauffent au gaz. 4,1% utilisent un chauffage électrique. Monsieur Hubert propose de comparer l'EAV avec le vecteur chauffage. Il est proposé aussi de croiser le vecteur chauffage avec la durée d'utilisation du compteur à budget.

3. Effets positifs et négatifs du compteur à budget

En ce qui concerne la préférence des clients interrogés entre le compteur classique et le compteur à budget, Stéphanie Lombart indique que près de 90% des personnes interrogées préfèrent le compteur à budget, tant pour le gaz que pour l'électricité. Les raisons principales de cette préférence sont la maîtrise de la consommation et le contrôle de ses dépenses. La raison principale pour laquelle le client indique qu'il préfère un compteur classique est la contrainte liée aux rechargements. Le comité d'accompagnement propose d'analyser si le degré de satisfaction change en fonction de la durée d'utilisation du câb.

Une autre question de l'enquête se rapportait à la connaissance du crédit de secours. L'enquête révèle que plus de 93,4% des clients interrogés connaissent le crédit de secours mais 8% d'entre eux ne savent pas comment cela fonctionne.

Un autre volet de l'enquête concernait les coupures. Madame Evelyne Daigneux, ORES, précise qu'après une coupure au niveau du compteur à budget gaz, la durée de remise en route du compteur après rechargement est de 12 minutes. Si cette phase est interrompue, le processus recommence pour une nouvelle durée de 12 minutes ce qui peut allonger la durée totale de la coupure.

Madame Anne Leclercq souligne l'impact des coupures sur la confiance et l'image de la personne au-delà du problème purement énergétique. Elle invite la CWaPE à mesurer lors des focus groupes l'impact des coupures et le ressenti que celles-ci provoquent au niveau de l'estime de soi, de l'impact dont on se sent dans la société. Il est également proposé d'inviter lors des focus groupes les personnes qui indiquent qu'elles ne savent pas suffisamment se chauffer en hiver.

Madame Aurélie Ciuti ajoute que, dans le cadre d'une étude menée par le RWADE sur l'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique en Région wallonne, certaines personnes se déclarent satisfaites alors qu'elles ont quand même choisi de faire désactiver leur compteur à budget (par peur des autocoupures), ou alors même qu'elles doivent se priver depuis qu'elles ont un CAB. Et elles l'expliquent, entre autres, par le fait qu'elles ont vécu une expérience d'accompagnement traumatisante/intrusive (jugements, etc.) qui font qu'elles préfèrent devoir gérer seules plutôt que d'appeler à l'aide à l'extérieur. Quitte à en subir les conséquences. Il importe donc de mieux comprendre ce qui se cache derrière la satisfaction déclarée des ménages à un moment donné.

Par rapport à la question relative au report de l'utilisation des appareils aux heures creuses, il apparaît qu'une communication complémentaire doit être faite aux clients, ces derniers étant mal ou pas informés de l'utilisation du bi-horaire.

Quant aux types de dépenses que les personnes interrogées n'ont pas pu payer suite à la présence du compteur à budget, Carine Stassen s'étonne de constater que le poste de dépenses télécom ne figure pas dans la liste. Elle indique qu'une enquête menée par la SPF ECONOMIE sur la ventilation des factures et le niveau de revenu révèle que les frais liés aux télécommunications sont devenues prioritaires tant dans la vie professionnelle que sociale. Il est proposé que la question des dépenses évitées ou reportées soit également davantage analysée lors des focus groupes.

4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget

Stéphanie Lombart présente ensuite les obstacles à l'appropriation du compteur à budget. L'un d'entre eux est son accessibilité, la cave, le garage, à l'extérieur, qui empêche l'utilisateur de le consulter facilement et régulièrement et le prive d'entendre l'alarme préventive.

Quant aux informations communiquées sur le compteur à budget, l'enquête révèle que près de 96% des utilisateurs veulent voir le montant d'argent encore disponible. Les autres informations communiquées par le compteur sont peu, voire pas du tout, utilisées.

En ce qui concerne la fréquence et le montant des rechargements, Stéphanie Lombart souligne que l'effet de saisonnalité n'a pas pu être analysé lors de l'enquête téléphonique, mais que les personnes interrogées précisaient régulièrement que la fréquence et les montants rechargés dépendaient de la saison ou de l'occupation du logement, notamment la présence ou non des enfants.

Au vu du nombre peu élevé de personnes interrogées au sujet de l'aide hivernale et de la fourniture minimale garantie, il est proposé d'étudier davantage ces informations lors des focus groupes. Il apparaît toutefois que 65% des clients protégés interrogés n'ont pas connaissance de la fonction minimale garantie de leur compteur à budget. Ce pourcentage s'élève à 42% en ce qui concerne l'aide hivernale.

Améliorations possibles

Le dernier point présenté relatif aux résultats de l'enquête a trait aux améliorations possibles des compteurs à budget.

La moitié des utilisateurs souhaiterait recevoir des informations relatives à leur compteur à budget par sms, et près de 75% souhaiterait pouvoir recharger leur compteur à budget via leur smartphone.

Le smartphone, tant pour communiquer que pour recharger, est privilégié par rapport à internet. Le comité d'accompagnement suggère de croiser cette information avec les tranches d'âge des personnes interrogées.

Stéphanie Lombart précise que plusieurs personnes interrogées avaient insisté sur la nécessité de la gratuité des démarches tant dans le cadre des rechargements que lors de l'envoi des informations via internet ou smartphone.

Les factures de régularisation des clients sous compteur à budget

Christophe Calomme, conseiller senior à la CWaPE, expose ensuite la facture de régularisation de clients sous compteur à budget. Il s'avère qu'un nombre important de clients sous compteur à budget reçoit une facture de régularisation d'un montant de 250 à 500€, voire même d'un montant supérieur à 500€.

Par ailleurs, on constate également que plus de 60% des factures de régularisation ne sont pas payées à l'échéance. Ce chiffre est légèrement inférieur pour les factures émises par les GRD Gaz.

Carine Stassen précise, qu'à Bruxelles, les juges de paix annulent systématiquement ces factures de régularisation.

Permettre aux juges de transiger sur la coupure implique dans de nombreux cas une sollicitation en amont du juge, qui finirait de toute façon par être sollicité par le fournisseur qui souhaite récupérer sa dette. Dans ces cas, on élargit le pouvoir du juge, qui ne concernerait dès lors plus qu'une dette mais aussi le maintien ou non de la fourniture en énergie.

Aurélié Ciuti ajoute que la justice de paix bruxelloise n'a pas reçu de financement pour transiger la question des coupures. Elle indique qu'il est tout à fait imprudent de reporter le problème sur la justice de paix en choisissant cette option et impliquer, de fait, une surcharge considérable pour les juges de paix wallons, car on ne sait absolument pas de combien de dossiers Energie la justice de paix wallonne est saisie actuellement. C'est en effet à la justice de paix que les fournisseurs doivent s'adresser pour recouvrer les dettes de leurs clients. Elle précise que les juges wallons que le RWADE a rencontrés expliquent qu'ils sont déjà très largement sollicités par le contentieux Energie. Le problème, c'est qu'aucune donnée sur la question n'existe. Le RWADE demande à la CWaPE d'obtenir une information des fournisseurs quant au nombre de recours en justice en Région wallonne.

Christophe Calomme présente ensuite l'évolution de la consommation des clients sous compteur à budget. Il attire notamment l'attention sur la forte diminution de la consommation dès lors que le compteur à budget est placé. Le comité d'accompagnement suggère d'analyser ces informations plus en avant afin de déterminer si la diminution des consommations entraîne des privations ou résulte davantage d'une meilleure gestion des appareils.

Les focus groupes

Monsieur Wallenborn présente les 4 focus groupes qui seront organisés suite à l'enquête téléphonique. Le focus groupe est un moyen rapide et peu coûteux de recueillir des nouvelles données et informations. Il s'agit d'une méthode qualitative qui permet également de compléter les résultats de l'enquête téléphonique.

Une proposition de panel de personnes qui seront invitées à ces focus groupes est présentée. Monsieur Wallenborn souligne que l'objectif des focus groupes n'est pas de chercher à représenter un échantillon de personnes, mais d'aller dans du qualitatif, de recueillir une variété d'impressions, de ressentis auprès des personnes présentes.

Carine Stassen propose d'analyser, lors des focus groupes, l'impact de la « menace » de la pose du compteur à budget sur l'ordre de priorité du paiement des factures d'énergie. Elle explique, qu'à Bruxelles, les procédures de récupération de créances sont devenues si longues et compliquées que la facture énergie n'est plus une priorité. Elle propose aussi que les différents mécanismes mis en place par l'utilisateur pour « s'en débarrasser » soient étudiés.