



Comité d'accompagnement relatif à l'étude sur les compteurs à Budget

Belgrade, le 22 janvier 2016



ORDRE DU JOUR

- 1. Introduction**
- 2. Rappel du contexte**
- 3. Approche proposée pour l'étude**
- 4. Planning**
- 5. Enquête d'évaluation des compteurs à budget**



1. Introduction

1. Demande d'avis du ministre

Par son courrier du 14 décembre 2015, dans le cadre du plan transversal de lutte contre la pauvreté adopté par le Gouvernement wallon, le Ministre Paul Furlan a requis l'avis de la CWaPE afin d' :

« évaluer la politique des compteurs à budget (CAB) prépayé. L'évaluation [...] portera sur l'analyse du système des CAB au regard d'autres politiques d'apurement des dettes d'énergie. »

Est visé spécifiquement la mesure qui constitue **la meilleure protection sociale**, en termes de **coût/efficacité** pour les clients en situation de précarité énergétique, de difficulté de paiement et d'apurement des dettes d'énergie.

Analyses spécifiques demandées par le Ministre:

- Coût pour la collectivité du système existant des CAB,
- Qualité de la consommation sous CAB (modes alternatifs de chauffage, auto-coupure, privation),
- Lien avec la qualité du logement et une conscientisation à l'efficacité énergétique,
- Lien avec l'endettement du client,
- Evaluation de la satisfaction des ménages,
- Comparaison des différents systèmes d'apurement des dettes mis en place en Europe en ce compris en RBC), ainsi qu'une analyse coûts-bénéfices relative.



2. Rappel du contexte:

**Evolutions présentes et futures relatives aux
compteurs à budget en Région wallonne**

2.1 Contexte technologique

-Numérisation croissante de l'économie

- Fabrication de compteur électromécanique vouée à disparaître
- Compteur électronique, doté de capacités de mesure, de contrôle et de communication = Smart meter
- Programmation centralisée : modes prépaiement ou limiteur de puissance possibles pour l'électricité, en gaz seul le prépaiement est possible.

-OSP wallonnes basées sur le prépaiement

- Fonctionnalités très spécifiques -> difficulté de garantir la fourniture du matériel à long terme
- Incertitudes pour le gaz (adéquation batterie pour un usage intensif des fonctions d'affichage de dé/connection et de télécommunication).

2.2 Contexte de marché

- Nouveau protocole de communication -> nouvelles règles de fonctionnement du marché de la fourniture: MIG6 et MIG PPE (prepayment engine) - 1/1/2018
 - Déploiement segmenté des compteurs intelligents ORES - septembre 2019
 - Projets pilotes / premiers échanges de données liées au prépaiement basé sur les compteurs intelligents - Tout le marché - Septembre 2019
- > Smart prepayment: développement d'une plateforme fédérale d'échange de données pour gérer la fonction budgétaire des compteurs et les paiements des clients.



3. Proposition d'approche pour l'étude sur les compteurs à budget en Région wallonne

3.0 Plan d'approche

1. Approche contextuelle

- Rappel des évolutions technologiques et des développements du marché (e.a. Atrias)

2. Approche quantitative

- Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs (compteurs à budget, limiteur de puissance, coupure, aide sociale...)
- Coût de transition des compteurs à budget vers un autre dispositif

3. Approche qualitative

- Comparaisons interrégionales et internationales
- Avantages et inconvénients des différents dispositifs (compteurs à budget, limiteurs de puissance,...)
- Actualisation de l'enquête d'évaluation du mécanisme des compteurs à budget
- Le compteur communicant : la panacée ?

4. Recommandations: vers un changement ou une amélioration de l'existant

3.2 Approche quantitative

Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs

Objet de l'analyse : comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie existants -et en particulier, le système compteur à budget en RW et le système limiteur de puissance en RBC- avec une différenciation de l'analyse selon le type de fluide (électricité et gaz), et ce pour l'année 2014 :

1. Compteur à budget en Région wallonne
2. Limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale
3. Coupures
4. Aide sociale

REM.: l'analyse porte sur les coûts *sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie*. Les bénéfices de chaque système pour l'ensemble de la société seront quant à eux présentés dans l'approche qualitative.

3.2 Approche quantitative

Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs

1. Coût de la procédure de défaut de paiement en RW (régime CàB) en 2014

- Chiffrage du coût:

GRD	Fournisseurs	CPAS
Coût amortissement et marge équitable (CàB placés)	Coûts liés aux créances impayées : - frais administratifs liés à la procédure (lettres de rappel, mise en demeure, plan de paiement etc.) - montants irrécouvrables - frais société de recouvrement - Etc.	Guidance sociale énergétique
Autres coûts de placement CàB		Coût de gestion des CLE
Coûts des rechargements CàB		Aides sociales relatives à l'apurement des dettes
Autres coûts (entretien, activations/désactivations, coupures, RDV sur créances etc.)		
Coût de la fourniture aux clients sous fournisseur X (CàB)		

Résultat : un coût URD/collectivité, calculé soit :

- par client déclaré en défaut de paiement par les fournisseurs (en ce compris fournisseur social)
 - par kWh en BT
 - par code EAN
- Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie (au regard du taux de pauvreté, consommation moyenne etc. en RW) via la mesure de la dette moyenne en RW au moment du placement du CàB.

3.2 Approche quantitative

Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs

Objet de l'analyse : comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie existants -et en particulier, le système compteur à budget en RW et le système limiteur de puissance en RBC- avec une différenciation de l'analyse selon le type de fluide (électricité et gaz), et ce pour l'année 2014 :

1. Compteur à budget en Région wallonne
2. Limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale
3. Coupures
4. Aide sociale

REM.: l'analyse porte sur les coûts *sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie*. Les bénéfices de chaque système pour l'ensemble de la société seront quant à eux présentés dans l'approche qualitative.

3.2 Approche quantitative

Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs

2. Coût procédure défaut de paiement (régime limiteur de puissance) en RBC en 2014

- Chiffrage du coût

GRD	Fournisseurs	CPAS	Juge de paix
Coûts liés à l'achat des limiteurs (opex)	Coûts liés aux créances impayées : - frais administratifs liés à la procédure (lettres de rappel, mise en demeure, plan de paiement etc.) - montants irrécouvrables - frais société de recouvrement - coût de la procédure de passage devant le juge de paix - Etc.	Guidance sociale énergétique	Coût de traitement des dossiers clients en défaut de paiement chez un juge de paix
Coûts liés à la pose/enlèvement des limiteurs		Aides sociales relatives à l'apurement des dettes	
Coûts liés aux coupures			

Résultat : un coût URD/collectivité, calculé soit :

- par client déclaré en défaut de paiement par les fournisseurs (en ce compris fournisseur social)
 - par kWh en BT
 - par code EAN
- Mesure de l'endettement moyen des ménages en matière d'énergie (au regard du taux de pauvreté, consommation moyenne etc. en RBC) via la mesure de la dette moyenne en RBC au moment du passage devant le juge de paix/lors de la coupure.

3.2 Approche quantitative

Comparaison des coûts sociétaux des différents dispositifs

Objet de l'analyse : comparaison des coûts sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie existants -et en particulier, le système compteur à budget en RW et le système limiteur de puissance en RBC- avec une différenciation de l'analyse selon le type de fluide (électricité et gaz), et ce pour l'année 2014 :

1. Compteur à budget en Région wallonne
2. Limiteur de puissance en Région de Bruxelles-Capitale
3. Coupures
4. Aide sociale



Sous réserve de la comparaison internationale et des possibilités d'implémentation en Région wallonne, ces deux systèmes pourraient être analysés ultérieurement.

REM.: l'analyse porte sur les coûts *sociétaux des différents systèmes d'apurement des dettes énergie*. Les bénéfices de chaque système pour l'ensemble de la société seront quant à eux présentés dans l'approche qualitative.

3.2 Approche quantitative

Coût de transition

Objet de l'analyse : estimation du coût sociétal de transition des fonctionnalités du compteurs à budget vers des limiteurs de puissance en RW, et ce à procédures identiques actuellement mises en place en RW* et avec une différenciation de l'analyse selon le type de fluide (électricité et gaz)** de 2016 à 2020.

- * procédure en cas de défaut de paiement en RW:
 - A l'échéance de la facture, envoi d'un rappel avec échéance de paiement < à 10 jours
 - Négociation d'un plan de paiement éventuel
 - Mise en demeure par courrier recommandé avec un délais de 15 jours
 - Déclaration défaut de paiement et initiation demande de placement d'un **CàB/limiteur** auprès du GRD
- ** différenciation selon le type de fluide:


<u>HYPOTHESES</u>	<u>Pour un client en électricité en défaut de paiement</u>	<u>Pour un client en gaz en défaut de paiement</u>	<u>Pour un client en gaz et en électricité en défaut de paiement</u>
Pose limiteur	v		v (élec)
Passage en CLE – acter ou non décision coupure	v	v	v (1 seul passage en CLE pour gaz+élec)
Fourniture période hivernale supportée par GRD ou fournisseur	v	v	v

3.2 Approche quantitative

Coût de transition

1. Coût de transition des fonctionnalités du CàB vers des limiteurs de puissance en RW

- Chiffrage du coût:

GRD	Fournisseurs	CPAS
Coût technique de transition (passage CàB au limiteur): processus IT, formation personnel, placement limiteur, RDV sur créances etc.)	Coûts liés aux créances impayées : - frais administratifs liés à la procédure (lettres de rappel, mise en demeure, plan de paiement) - montants irrécouvrables - frais société de recouvrement etc.	Guidance sociale énergétique
Coût système actuel (amortissement CàB, abandon progressif Talexus, etc.)	Coûts liés à la transition: - Coûts adaptation processus IT	Coût de gestion des CLE
Coût passage en CLE		Aides sociales d'apurement des dettes
Coûts liés aux coupures		
Coût fourniture période hivernale (soit fournisseur, soit GRD)		
		
Résultat : évaluation du coût de transition jusqu'en 2020 (avant implémentation compteurs smart) -> Deltas = gains/pertes potentiels (de 2016 à 2020)		

3.3 Approche qualitative

Comparaisons interrégionales et internationales

- Pays/régions où le compteur à budget est d'application:
 - **Luxembourg**
 - Après rappel et mise en demeure, le fournisseur annonce son intention de demander une déconnexion (lettre au client et information en parallèle à l'office social de la commune).
 - Si le client est pris en charge par l'office social, pas de déconnexion mais placement d'un compteur à prépaiement.
 - Sinon, il est coupé endéans les 30 jours.
 - Tous les frais engendrés sont à charge du client (placement, enlèvement, déconnexion, reconnexion).

3.3 Approche qualitative

Comparaisons interrégionales et internationales

- Pays/régions où le compteur à budget est d'application:
 - **Royaume-Uni**
 - La procédure de défaut de paiement n'est pas encadrée par la législation. MAIS les fournisseurs ont l'obligation (via la licence de fourniture) de prendre toutes les mesures raisonnables de recouvrement pour éviter la déconnexion.
 - Le compteur à prépaiement est donc un instrument parmi d'autres, sous réserve que son utilisation se fasse dans des conditions suffisantes de sécurité et que son placement soit raisonnablement praticable.
 - Réserve quant au modèle de marché: Au Royaume-Uni, le fournisseur est responsable de la gestion des compteurs et des données de comptage. Des dispositions spécifiques (entretien, contrôle, interopérabilité,...) sont imposées via la licence de fourniture.

3.3 Approche qualitative

Comparaisons interrégionales et internationales

- Pays/régions où le compteur à budget est d'application:
 - **Allemagne**
 - La législation encadre la procédure de défaut de paiement, basée principalement sur la possibilité de coupure de l'alimentation.
 - Le fournisseur par défaut peut demander le placement d'un compteur à prépaiement si le client présente un risque d'insolvabilité. Les autres fournisseurs sont autorisés à conditionner la signature du contrat de fourniture au dépôt d'une garantie bancaire.
 - La coupure peut être demandée à partir d'une dette de 100€ (en pratique 500€ en moyenne). Elle est toutefois interdite dans certaines situations (chauffage en hiver).

3.3 Approche qualitative

Comparaisons interrégionales et internationales

- Pays/régions où le compteur à budget est d'application:
 - **Pays-Bas**
 - La législation, qui autorise la coupure et le recours à un compteur à prépaiement en électricité, pose quelques balises afin de protéger les clients les plus vulnérables.
 - En pratique, ce sont les conditions contractuelles qui régissent les relations entre le client en défaut de paiement et son fournisseur. Ce dernier est toutefois tenu de tenter de prendre contact personnellement avec son client. Des dispositions sont également prévues durant la période hivernale (interdiction de coupure avec liste limitative d'exceptions).
 - Réserve sur le modèle de marché: possibilité de facturation intégrée ou séparée (GRD – fournisseur). Un défaut de paiement peut donc être initiée par le fournisseur ou le GRD.

3.3 Approche qualitative

Comparaisons interrégionales et internationales

- Pays/régions où le compteur à budget n'est pas d'application:
 - **France**
 - La procédure de défaut de paiement est encadrée par la législation. La protection des clients précarisés passe essentiellement par une collaboration avec les services sociaux locaux.
 - Au terme de la procédure prévue, une coupure (ou une réduction de l'alimentation électrique) peut survenir.
 - Le client a la possibilité de saisir le Fonds de Solidarité du Logement (aides conditionnées par le niveau de revenus).
 - Il existe également un tarif social de solidarité ainsi que des dispositions spécifiques à la période hivernale (trêve hivernale: pas de coupure mais possibilité de réduction de la puissance mise à disposition à 3kW).

3.3 Approche qualitative

Avantages et inconvénients des différents dispositifs

- Avantages et inconvénients des dispositifs transposables dans le modèle de marché en RW
 - Modèle compteur à budget vs modèle limiteur de puissance
 - Garantie d'accès à l'énergie
 - Lutte contre l'endettement
 - Maîtrise de la consommation / Education du client / comportement URE
 - Privation / Prioritisation des dépenses
 - Cas particulier du gaz
 - Collaboration avec Brugel pour identifier avantages / inconvénients liés :
 - à l'utilisation des limiteurs de puissance en RBC
 - à la décision du juge de paix en gaz
- Réactualisation de l'avis / étude précédente de 2010

3.3 Approche qualitative

Actualisation de l'enquête sur les compteurs à budget

1. Objet de l'enquête

Actualisation de l'enquête menée par la CWaPE en 2010 auprès des utilisateurs des càb en tenant compte:

- des remarques formulées par les acteurs sur l'enquête menée en 2010
- des demandes formulées par le Cabinet du Ministre Furlan en décembre 2015 et notamment les demandes suivantes:
 - ✓ Evaluer la satisfaction des ménages par rapport à l'utilisation du càb
 - ✓ Evaluer les alternatives éventuelles souhaitées
 - ✓ Evaluer les changements que le càb a impliqué dans le mode d'habiter des ménages
- d'un objectif d'analyse d'évolution des fonctionnalités des càb vers les smart

2. Public cible

- 5000 ménages wallons équipés d'un compteur à budget
- La CWaPE estime le taux de réponse à 20%
- Critères de sélection des ménages interrogés
 - ✓ Ménages équipés d'un càb actif depuis au moins 6 mois
 - ✓ Proportion 50% des ménages sous càb gaz / 50 % des ménages sous càb élec
 - ✓ Représentativité du nombre de clients protégés sous càb par rapport à la réalité de terrain
 - ✓ Ménages dont les coordonnées téléphoniques sont connues

Après avoir effectué cette première sélection, les ménages seront sélectionnés aléatoirement.

3. Questions

Le questionnaire est constitué majoritairement de **questions fermées** portant sur les thématiques suivantes:

- ✓ Profil de l'utilisateur
- ✓ Evaluation générale du degré de satisfaction des ménages sur l'utilisation du càb
- ✓ Evaluation des coupures
- ✓ Evaluation des fonctionnalités actuelles du compteur à budget
- ✓ Evaluation du compteur à budget comme outil de gestion énergétique
- ✓ Evaluation de la perception de « privation » avec un càb
- ✓ Evaluation des alternatives aux càb par les usagers

Le questionnaire est soumis préalablement au comité d'accompagnement de l'étude sur les càb

4. Enquêteurs

L'enquête téléphonique réalisée par le centre d'appel de la CWaPE (composé de 6 professionnels maîtrisant le marché de l'énergie et soumises au respect de la charte de la CWaPE relative au respect de la vie privée).

5. Timing

Afin de répondre à une remarque formulée par plusieurs acteurs, la CWaPE souhaite réaliser l'enquête téléphonique en fin de période hivernale (période souvent plus « critique » pour les utilisateurs des càb).

Janvier 2016 – début février 2016

Elaboration du questionnaire
Réculte des données auprès des GRD
Elaboration et envoi des courriers
d'informations auprès des ménages

15 février 2016- fin mars 2016

Réalisation de l'enquête par le call
center de la CWaPE
Analyse des premiers résultats

Fin juin 2016 – fin juillet 2016

Analyse des données récoltées
Réalisation d'un rapport des
résultats obtenus

3.3 Approche qualitative

Actualisation de l'enquête sur les compteurs à budget

Synthèse des remarques des acteurs relative à l'enquête téléphonique effectuée en 2010

- ✓ Echantillon choisi
- ✓ Période à laquelle l'enquête a été menée
- ✓ Types de questions posées
- ✓ Analyse des réponses obtenues
- ✓ Type d'enquête
- ✓ Suivi de l'enquête

[..\..\..\444 Compteurs\444.11 Etude CAB 2015-2016\qualitatif\Enquête téléphonique\Synthèse remarques enquête tel 2010 - v2.xls](#)

3.3 Approche qualitative

Le compteur communicant comme solution

Le compteur communicant : la panacée ?

- Les acteurs de marché (fournisseurs et GRD) prévoient l'implémentation d'un nouveau protocole de communication au 1^{er} janvier 2018 (MIG6).
- Ce protocole doit permettre l'intégration des compteurs intelligents au fonctionnement du marché. Parmi les raisons avancées par les GRD pour le déploiement de cette nouvelle technologie, la mise en œuvre de l'OSP de prépaiement à un moindre coût pour la collectivité est présentée comme une réelle opportunité.
- Par rapport au système actuel, le « smart prepaiement » sera géré de manière centralisée et permettra une gestion plus active du prépaiement (meilleure visibilité sur les paiements, plus d'auto-coupure mais envoi d'ordres explicites de déconnexion, possibilité de supervision avancée).

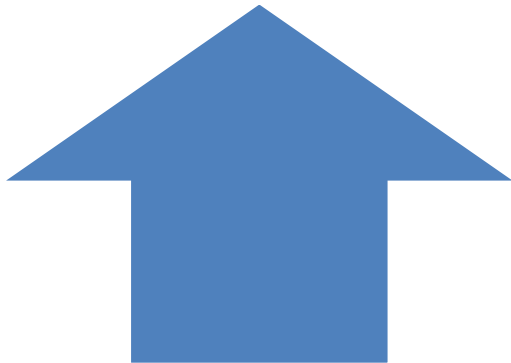
3.3 Approche qualitative

Le compteur communicant comme solution

Le compteur communicant : la panacée ?

- Toutefois, cette gestion centralisée pose différents problèmes:
 - Les règles et bonnes pratiques utilisées actuellement ne font pas partie de la base légale (pas d'obligation pour les acteurs commerciaux en matière de non déconnexion et d'octroi du crédit de secours par exemple).
 - A ce stade, sur base des propositions émises par le secteur, il n'est pas évident que les compteurs intelligents permettent de préserver toutes les fonctionnalités actuelles: le compteur ne serait plus utilisé comme canal d'information à destination du client (plutôt via téléphone et internet). Par conséquent la fonction éducative (épouséement en temps réel du crédit restant affiché sur le compteur) du prépaiement est remise en question.
 - Se pose également la question de l'accessibilité des différents canaux de communication mis à disposition du client (fracture numérique + quid si modem hors tension?).

3.4 Recommandations: Vers un changement ou une amélioration de l'existant?



Si changement (pour une ou deux énergies), recommandations quant à la mise en œuvre chiffrée d'une nouvelle solution:

- + Timing de mise en œuvre et impact sur les acteurs du marché
- + Technologie
- + Public cible
- + ...



Si maintien (pour une ou les deux énergies), recommandation sous forme de pistes d'amélioration chiffrée de l'existant:

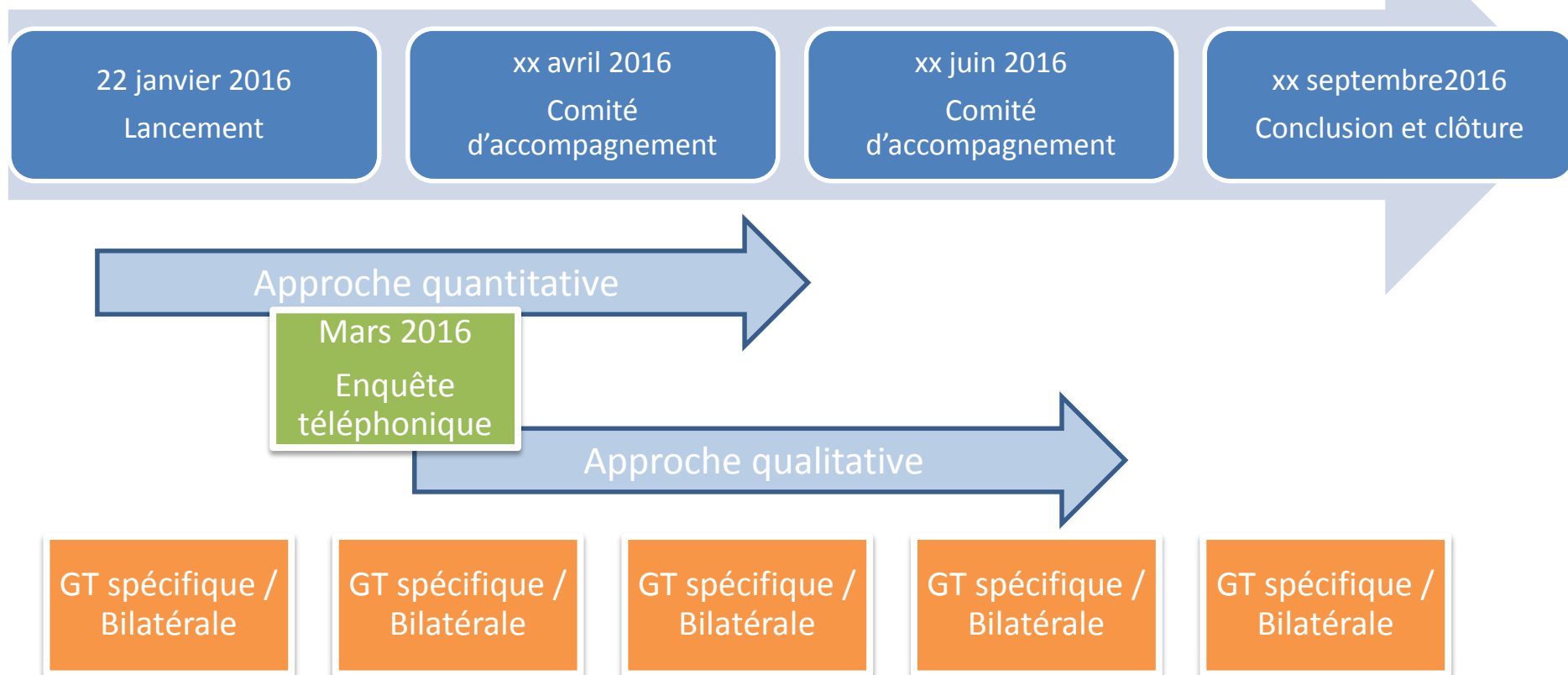
- + technologique (contexte smart, fonctionnalités du compteur),
- + segmentation du public cible (p. ex via adaptation de la protection régionale),
- + processus,
- + meilleure information de l'URD,
- + ...



4. Planning

4. Proposition de planning

NB: un doodle sera lancé afin de fixer les dates des prochains comité d'accompagnement





5. Enquête d'évaluation des compteurs à budget

5. Enquête d'évaluation des compteur à budget

Discussion et retour des membres du comité d'accompagnement sur la liste des questions, public cible, représentativité de l'échantillon, etc.



Dans le document de travail envoyé le 21/01/2016, le questionnaire est spécifiquement destiné aux utilisateurs d'un càb en électricité. ➡ Suite à la réunion du 22/01: Adaptations version càb gaz.

**Timing pour réaliser le questionnaire sur base du document de travail :
13 à 15 minutes.**

- 1. Profil des utilisateurs (p.3, 4, 5,6)**
- 2. Evaluation des coupures (p.6, 7, 8)**
- 3. Consultation des informations présentes sur le compteur (p 9,10, 11)**
- 4. Contrôle de la consommation énergétique (p. 11, 12, 13, 14)**
- 5. Perception de « privation suite à la pose du càb » (p. 14,15,16)**
- 6. Alternatives au càb (p.16, 17, 18)**