

# CONTRASTES

► N° 172 ■ Janvier-Février 2016 ◀

## ENERGIE :



# LE FOURNISSEUR EST **Roi !**

© Union européenne

# Agir pour protéger les usagers faibles

L'énergie est une matière aussi indispensable au quotidien qu'elle est complexe à comprendre ! Surtout depuis l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz et de l'électricité. Le consommateur résidentiel n'y a pourtant pas gagné grand-chose. Avant, un opérateur unique négociait le prix pour tout le monde. Maintenant, chacun est supposé faire cela tout seul sur base de sa consommation personnelle. Autant dire que la libéralisation a placé le citoyen dans une relation très inégale avec le fournisseur. Comment choisir le meilleur contrat en fonction de sa consommation, parmi les diverses offres tarifaires ? Comment ne pas se laisser abuser par un démarcheur peu scrupuleux ? Comment s'y prendre pour contester une facture ? Que faire en cas de difficulté pour la payer ?

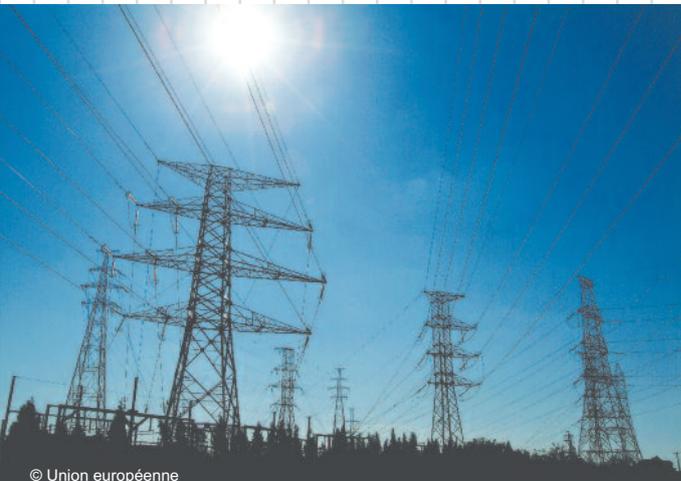
Connaître et défendre ses droits en énergie est vraiment essentiel. C'est pourquoi ce numéro de Contrastes s'y intéresse et consacre l'interview au service d'appui Energie Info Wallonie et au centre d'information bruxellois Infor Gaz Elec.

Pour rééquilibrer cette relation inéquitable, chaque Région a établi des règles de protection des consommateurs, en particulier les plus vulnérables. Mais la qualité de cette protection diffère. Les Bruxellois ont davantage de raisons de se féliciter : par exemple, ils peuvent compter sur une plus grande stabilité car les fournisseurs doivent faire des offres de contrats de trois ans ; et aucune coupure de fourniture ne peut avoir lieu sans décision de justice. C'est le résultat d'un combat associatif et d'une volonté politique. En Wallonie, on n'a pas pu éviter les compteurs à budget. En quoi sont-ils un instrument d'exclusion sociale ? Ce numéro vous l'explique.

Le parcours de l'énergie jusque dans les foyers requiert une technologie sans cesse plus sophistiquée. Mais pour qu'elle soit réellement accessible à tous, il faut se garder d'accueillir toute innovation comme une évidence, sans d'abord se poser des questions sur ses conséquences. Ainsi, on parle des compteurs « intelligents » ou communicants comme si c'était déjà fait. Mais que coûteront-ils ? A quoi serviront-ils et... à qui ? Quelles informations communiqueront-ils avec quel impact sur la vie privée ? Ces questions valent bien un débat ! On en parle donc aussi dans ce dossier.

Chère énergie... trop chère même ! D'autant plus chère à l'unité si vous consommez peu. Le tarif dégressif est socialement injuste et écologiquement absurde. Rendre la tarification plus progressive, les associations plaident pour, les Régions y pensent. Certes, cela implique de prendre en compte des situations spécifiques, comme les compteurs collectifs. Mais justement, il faut en finir avec ces compteurs ! Voilà bien un cas où l'obstacle peut devenir une opportunité pour faire avancer l'accès à l'énergie pour tous. Saisissons-la !

*Christine Steinbach*



© Union européenne

## Equipe de rédaction :

*Christine Steinbach, Monique Van Dieren, Claudia Benedetto, Guillaume Lohest*

**Ont collaboré à ce numéro :** *Marie Charles, Aurélie Ciuti, Nicolas Poncin*

**Rédactrice en chef :** *Monique Van Dieren*

**Mise en page :** *Hassan Govahian*

## Editeur responsable :

*Christine Steinbach, 8, rue du Lombard  
5000 - Namur - Tél : 081/73.40.86  
secretariat@equipespopulaires.be*

**Prix au n° :** 2 €

**Pour s'abonner** (Contrastes + Fourmilière) :  
Versez 15 € au compte BE46 7865 7139 3436  
des Equipes Populaires, avec la mention :  
"Abonnement à Contrastes" + votre nom

## STOP AU DÉMARCHAGE !



© Equipes Populaires

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité en 2007 a mis en concurrence les fournisseurs commerciaux actifs en Région wallonne. Pour convaincre de nouveaux clients de conclure un contrat d'énergie, différentes techniques de vente se sont développées. Le démarchage à domicile en est une, particulièrement agressive. Des associations se mobilisent pour dire stop au démarchage.

En tant que consommateur, nous sommes confrontés aux pratiques de démarchages de porte-à-porte, par téléphone, par internet ou dans une série de lieux extérieurs, comme dans les grands magasins ou dans la rue. Conséquence : nombreux sont ceux qui se retrouvent liés par un contrat non souhaité ou inadapté à leurs besoins. Les acteurs de terrain, dans leur pratique, recensent de multiples cas dans lesquels ces méthodes de vente se sont révélées problématiques. C'est pourquoi, Energie Info Wallonie se lance dans une campagne contre le démarchage en Belgique en partenariat avec le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Énergie, la Fédération Sociale des Services Sociaux, Infor Gaz Elec, Samenlevingsopbouw et Test-Achats.

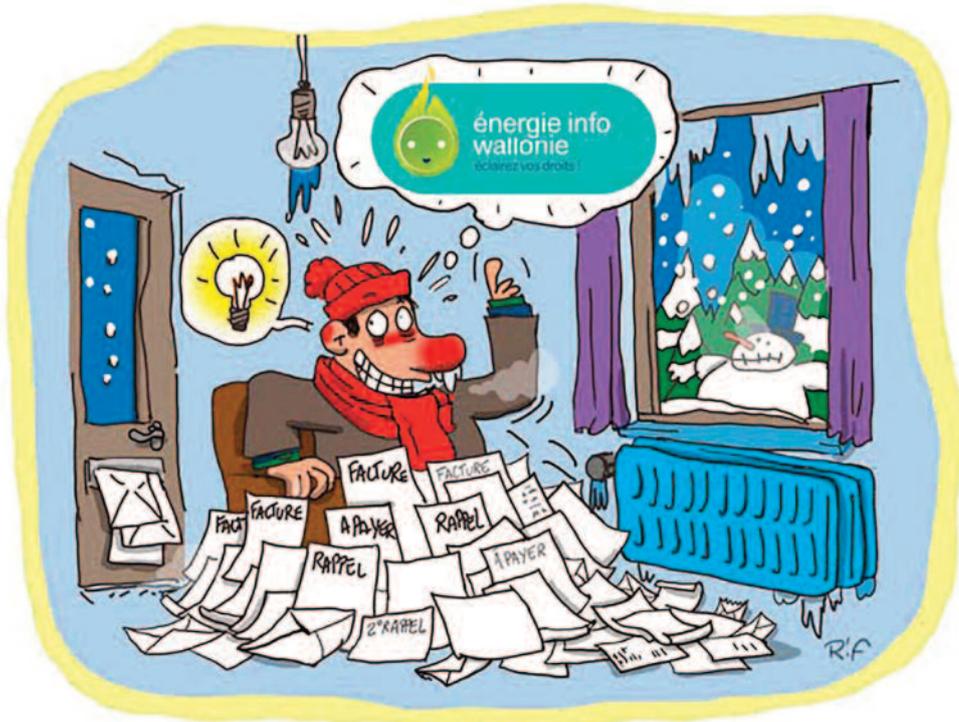
#### Une pratique autorisée par la loi ?

La loi autorise les ventes de fourniture de gaz et d'électricité à domicile et hors établissement, à condition pour le vendeur de respecter certaines obligations. Dans le secteur de l'électricité et du gaz spécifiquement, la législation fédérale sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur a été complétée

par des mesures supplémentaires de protection. Celles-ci prennent la forme d'un code de conduite « pour la vente hors établissement » et la « vente à distance ». Tous les fournisseurs actifs en Région wallonne, à l'exception de Mega, se sont engagés à le respecter. Dans les faits, le démarchage est souvent sous-traité par les fournisseurs à des sociétés privées. Ces sous-traitants commerciaux sont, eux aussi, soumis aux prescriptions du code de conduite.

#### Protection insuffisante des consommateurs

La réglementation applicable et l'engagement des fournisseurs à respecter le code de conduite ne suffisent pourtant pas à décourager les cas de démarchages abusifs. Les plaintes reçues par le Médiateur fédéral de l'Énergie et le SPF Économie en témoignent. Vu que les sous-traitants des fournisseurs touchent une commission par contrat signé, ils sont tentés de recourir à des tactiques peu scrupuleuses. Les quartiers populaires ou d'habitations sociales où résident des populations défavorisées constituent une cible privilégiée de certains démarcheurs, sa- →



« Je suis assistante sociale et j'ai été contactée au sujet d'un démarchage par un vendeur agissant pour le compte d'un fournisseur d'électricité. Je n'en reviens pas ! Le démarcheur s'est d'abord fait passer pour le gestionnaire de réseau pour entrer. Ensuite, il a carrément signé le contrat à la place de la personne qui est d'origine étrangère et qui ne comprend pas bien le français. Le délai pendant lequel l'acheteur peut renoncer au contrat est malheureusement dépassé, mais j'ai obtenu une copie du contrat et on y voit clairement que la signature apposée sur le contrat ne correspond pas à la signature de l'acheteur... Le fournisseur accepte de mettre fin au contrat mais il refuse de laisser tomber les soi-disant frais d'abonnement de 68 €. Que faire ? »

Anne-Marie de Liège

→ chant qu'ils y trouveront de nombreuses personnes à domicile. Si ces vendeurs sont en théorie contraints de se comporter de manière particulièrement prudente vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées, force est de constater qu'on est loin en pratique.

Le service d'appui Energie Info Wallonie a été informé de cas de démarcheurs s'étant fait passer pour le gestionnaire de réseau de distribution (GRD), Ores ou Résa par exemple. Ils tentent de faire croire à un problème de compteur pour rentrer ou prétendent qu'ils viennent relever les index. Or depuis la libéralisation, les métiers de fourniture et de gestion des réseaux sont strictement séparés. Un GRD n'essaierait donc jamais de conclure un contrat de fourniture d'énergie car cela ne rentre tout simplement pas dans ses missions.

Au mois de janvier 2016, la VREG, l'organe chargé de contrôler le bon fonctionnement du marché du gaz et de l'électricité en Région flamande, a dû aller jusqu'à publier un avertissement sur son site internet, ayant été informée à diverses reprises que des démarcheurs se faisaient passer pour ses employés. La VREG recommande à tous de mettre fin directement à la conversation avec les vendeurs en question et invite les personnes importunées à la contacter afin de pouvoir interpeller les intéressés. Autre situation rencontrée : celle de démarcheurs qui affirment, notamment à des personnes âgées, que, si elles choisissent le mauvais fournisseur, l'ensemble de leurs installations (conduits qui acheminent l'énergie jusqu'à la maison) devra être changé, ce qui est évidemment mensonger.

Certains vendeurs proposent des contrats soi-disant plus avantageux alors qu'ils comprennent un supplément pour des services d'assistance loin d'être indispensables et d'avoir

fait leurs preuves. D'autres vont jusqu'à certifier que signer un contrat chez eux protégerait les consommateurs d'un possible blackout pendant l'hiver... alors que l'éventuel risque d'une coupure dépend du lieu d'habitation et nullement du fournisseur d'électricité !

Certaines catégories de personnes considérées comme les plus vulnérables par les législateurs fédéral et régional bénéficient du statut de "client protégé fédéral ou régional". Ce statut donne droit au tarif social et à plusieurs protections dans le marché libéralisé de l'énergie. Pour bénéficier du tarif social, les clients protégés régionaux doivent être fournis par leur GRD. Mais certains démarcheurs tentent malgré tout de les convaincre à opter pour un fournisseur commercial, en garantissant qu'ils auront droit à un tarif plus intéressant. Mensonge encore car le tarif social équivaut au tarif commercial le plus bas.

### **Le droit au libre choix des consommateurs mis à mal par le démarchage**

Les consommateurs devraient toujours avoir l'occasion de comparer les différentes offres des fournisseurs pour choisir de manière réellement libre celle qui leur convient le mieux. Or, lorsqu'une personne se fait démarcher à domicile, un seul fournisseur est mis en avant. Impossible alors de faire un choix éclairé, puisque le consommateur ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour faire ce choix. Il arrive que les vendeurs jouent avec les chiffres pour semer la confusion ou ne donnent pas toutes les données nécessaires pour que la personne reçoive une information complète et transparente. Parfois, des comparaisons de prix sont effectuées entre tarifs sans TVA et TVA comprise...

Une très récente étude de la CREG (la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz, chargée de surveiller le bon fonctionnement du marché de l'énergie au niveau fédéral et de veiller aux intérêts essentiels des consommateurs) démontre que le consommateur change rarement de fournisseur pour une offre meilleur marché et encore moins pour l'offre la meilleur marché. Ainsi, dans 63% des cas, les consommateurs ont opté pour un des dix produits d'électricité les plus chers ! C'est seulement dans 3% des cas que le consommateur a choisi un des dix produits les moins chers. Selon la CREG, une connaissance insuffisante de l'offre complète du marché et de la complexité des formules de prix des produits pourraient en partie expliquer ces chiffres. Si le choix du fournisseur adapté à son profil est l'une des clés pour diminuer sa facture d'électricité, il est aujourd'hui trop difficile de comparer les tarifs des fournisseurs. Le démarchage rend cette comparaison encore plus malaisée, voire impossible...

## Pourquoi le démarchage n'est-il pas interdit s'il pose tant de problèmes en pratique ?

Le droit européen empêche à l'heure actuelle les Etats membres d'interdire purement et simplement les ventes à domicile<sup>(1)</sup>. Au nom de la libre circulation des marchandises et des services, les Etats ne sont pas habilités à restreindre ou interdire des pratiques commerciales vis-à-vis de consommateurs comme ils l'entendent. Seules certaines limitations ou interdictions prévues par les directives sont autorisées.

Des solutions ont néanmoins été trouvées dans certains Etats européens pour en finir ou, à tout le moins, pour limiter le démarchage. C'est le cas au Royaume-Uni où le régulateur national pour le marché du gaz et de l'électricité a imposé des amendes salées aux fournisseurs responsables de démarchages abusifs à domicile. Les consommateurs ont par ailleurs été sensibilisés à la possibilité de porter plainte lorsqu'ils

→



### BON À SAVOIR !

## QUE FAIRE EN CAS DE DÉMARCHAGE ?

Même si le démarchage n'était pas abusif, si le consommateur a signé un contrat et qu'il change ensuite d'avis, il bénéficie de la possibilité de renoncer au contrat conclu par internet, à son domicile ou dans la rue dans un délai de 14 jours calendrier. C'est ce qui est appelé le délai de rétractation. Ce délai commence à courir à la conclusion du contrat, c'est-à-dire au moment où l'acheteur reçoit la confirmation du contrat du fournisseur par mail ou courrier.

Si le consommateur a été contacté par téléphone, le contrat ne sera conclu que s'il a envoyé une confirmation du contrat après avoir reçu la confirmation du fournisseur. Le délai de 14 jours ne commencera à courir qu'à partir de la confirmation du consommateur.

Il est important d'effectuer sa renonciation par écrit, afin d'en avoir la preuve. Par contre, le consommateur ne doit pas motiver son souhait de se rétracter, il suffit de dire qu'il renonce au contrat. Dans tous les cas, le consommateur peut changer de fournisseur à tout moment, sans indemnité de rupture.

### Comment savoir si on a été victime d'un démarchage abusif ?

Le démarchage est considéré comme abusif si le démarcheur n'a pas respecté les obligations prévues par la loi et le code de conduite, notamment celle de

faire connaître son identité et le fournisseur pour lequel ils travaillent, s'ils agissent en tant que sous-traitants ; de ne pas contacter le consommateur entre 9h et 20h ; de donner l'ensemble des informations nécessaires au consommateur ; de mettre immédiatement fin à la conversation et quitter l'immeuble sur simple demande du consommateur ; de ne pas abuser de la faiblesse du consommateur ou encore d'éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout par rapport à des économies qu'il pourrait réaliser en acceptant un nouveau contrat.

### Quelles sanctions en cas de démarchage abusif ?

Si, malgré tout, un contrat a été signé et le fournisseur n'a pas respecté les règles prescrites par le code de conduite, le consommateur doit pouvoir retrouver sa situation initiale. Il aura donc le droit de récupérer son ancien contrat, sans frais. Il pourra également exiger le remboursement immédiat de toutes les factures payées et aucune autre consommation ne pourra plus lui être facturée. Si le fournisseur refuse de coopérer, les victimes d'un démarchage abusif ont la possibilité de porter plainte auprès du Médiateur fédéral de l'Energie (plainte@mediateurenergie.be, rue

Royale, 47 à 1000 Bruxelles) qui tentera de trouver une solution à l'amiable et rendra éventuellement une recommandation à destination du fournisseur récalcitrant. Dans tous les cas, nous invitons toutes les personnes victimes de démarchage abusif à porter plainte auprès du SPF Economie, dont la mission est de faire cesser les pratiques commerciales illégales (info.eco@economie.fgov.be, SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie Contact Center, rue du Progrès, 50 à 1210 Bruxelles). Il est important que les cas de démarchages intègrent les statistiques afin d'avoir une meilleure connaissance de l'étendue de la problématique.

### Quelques conseils à suivre dans tous les cas...

Il ne faut jamais rien signer directement lorsqu'un démarcheur se présente, même pas une preuve de son passage, ni lui communiquer une information personnelle.

Avant de changer de fournisseur ou d'offrir chez un même fournisseur, n'oubliez pas de d'abord prendre le temps de la réflexion, en comparant les offres des fournisseurs reprises sur le comparateur indépendant de la CWaPE (www.compacwape.be). Pour vous aider, n'hésitez pas à prendre contact avec notre service Energie Info Wallonie !

→ sont victimes de pratiques déloyales. Résultat : les entreprises ont abandonné cette technique de vente par crainte d'être sanctionnées financièrement. Au Luxembourg, les consommateurs ont la possibilité d'apposer un avis sur leur boîte aux lettres indiquant qu'ils ne souhaitent pas être démarchés.



**LES CONSOMMATEURS  
DEVRAIENT TOUJOURS AVOIR  
L'OCCASION DE COMPARER  
LES DIFFÉRENTES OFFRES DES  
FOURNISSEURS POUR CHOISIR  
DE MANIÈRE RÉELLEMENT  
LIBRE CELLE QUI LEUR  
CONVIENT LE MIEUX.**

### **Une campagne pour dire stop au démarchage !**

En Belgique, beaucoup de consommateurs démarchés signent des contrats peu avantageux. En cas de plainte, il est difficile d'apporter la preuve que le démarchage fut déloyal. Avec plusieurs associations, Energie Info Wallonie lance une campagne pour s'opposer au démarchage. L'objectif est de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à la possibilité de refuser d'être démarché.



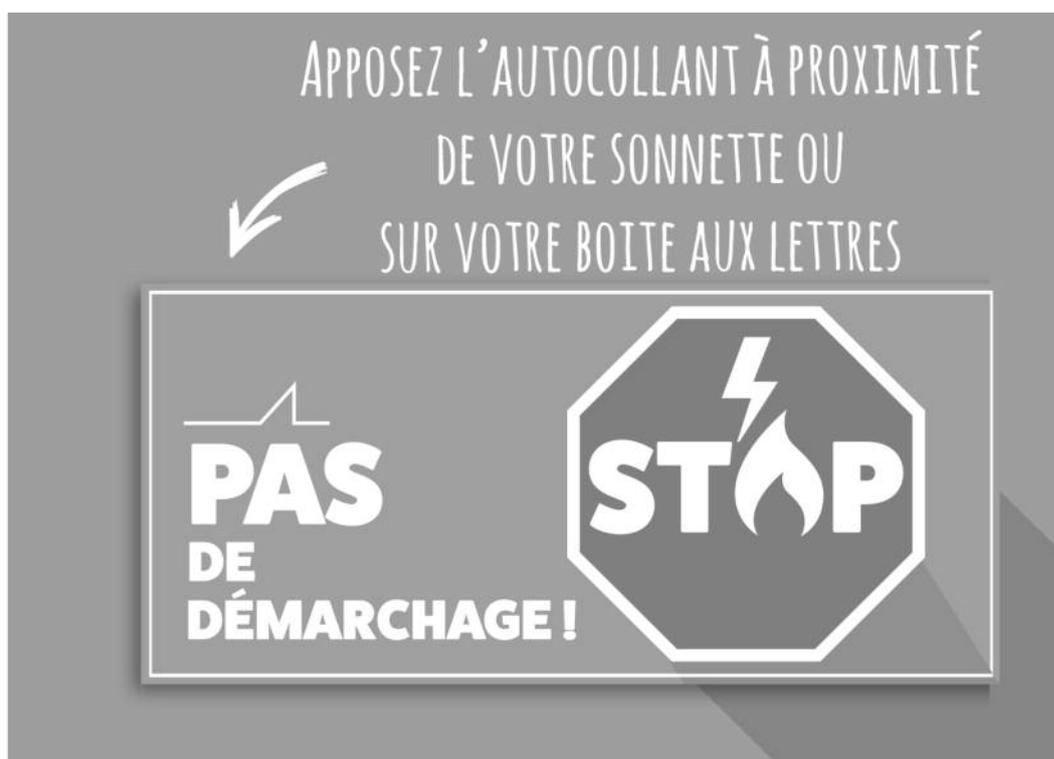
Une brochure diffusée auprès des consommateurs contient quelques conseils à suivre en cas de démarchage, les acteurs à contacter et un autocollant « *Pas de démarchage* » à apposer de manière visible à côté de la sonnette ou boîte aux lettres, à l'instar de ce qui est pratiqué au Luxembourg. Si, malgré la présence d'un autocollant, un démarcheur tente de vendre un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité,

cela pourrait s'apparenter à un cas de démarchage abusif et à une pratique commerciale déloyale, passible d'une amende pénale de 500 à 100 000 euros et/ou d'1 à 5 ans d'emprisonnement<sup>(2)</sup>. Le code de conduite précise que les démarcheurs sont tenus de respecter la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité.

Gageons que les consommateurs se saisiront de cette campagne et apposeront l'autocollant pour s'opposer au démarchage. Ensemble, nous pourrions alors mettre la pression sur les fournisseurs pour qu'ils en finissent avec cette pratique commerciale trop souvent agressive et déloyale.

*Marie Charles, Energie Info Wallonie*

1. CJUE, 10 juillet 2014, C-412/12, Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.
2. Code de droit économique du 28 février 2013, M.B., 29 mars 2013, art. VI.103, 2° et XV.86.



# PAS D'ARGENT ? PAS DE COURANT !



**S**ans énergie, pas de logement décent ! C'est donc un bien de première nécessité auquel les pouvoirs publics doivent garantir un accès minimum. Mais depuis la libéralisation, ce souci de l'intérêt général s'est réduit. Si les Bruxellois peuvent se féliciter de la qualité de la protection que leur gouvernement a assurée, il n'en est pas de même pour les Wallons. Surtout s'ils ont des fins de mois difficiles : gare au compteur à budget !

En Wallonie, quand un ménage ne paie pas sa facture de gaz ou d'électricité, après rappel et mise en demeure, le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) place chez lui un compteur à budget (CAB). Le CAB fonctionne avec un système de prépaiement, au moyen d'une carte qu'il faut recharger pour pouvoir consommer. Mais si le ménage n'a pas les moyens de recharger cette carte au moment nécessaire, il est tout simplement privé de fourniture jusqu'au prochain rechargement. Autrement dit, il est « autocoupé ». Or bien souvent, le défaut de paiement s'explique par un manque de revenus suffisants.

La pauvreté est donc sanctionnée par une privation d'énergie sans autre forme de procès, sans passage par un tribunal (le Juge de paix) pour examiner la situation, contrairement à ce qui se passe à Bruxelles. Les ménages wallons sous CAB doivent choisir : se chauffer et s'endetter sur d'autres postes de dépenses, ou bien s'autorationner et se priver. Ces autocoupures ne sont pas rares, loin de là <sup>(1)</sup>. Elles n'ont pourtant encore donné lieu à aucune enquête approfondie pour en déterminer l'importance. Les difficultés des ménages sont renvoyées dans la sphère de la débrouille. Cet état de fait contribue à maintenir cachée la précarité énergétique, sans chercher de solution structurelle

pour garantir à tous une vie décente.

Voilà pourquoi le compteur à budget est vu comme un outil d'exclusion sociale par les organisations membres du Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE) parmi lesquelles les Equipes Populaires. Et voilà pourquoi à Bruxelles, la Coordination Gaz-Electricité-Eau s'est battue pour éviter ce dispositif<sup>(2)</sup>.

## Un compteur à budget ou rien !

Un ménage peut aussi se voir privé d'énergie pour « refus présumé » : il n'a pas ouvert sa porte au technicien du GRD venu l'installer. Peu importe la raison : qu'il ait été absent ; qu'il n'ait pas bien compris les courriers qu'il a reçus ; parce qu'il refuse le CAB pour raisons de santé ou par difficulté à se déplacer pour recharger la carte ; ou encore parce qu'il conteste la facture... Le « refus présumé » entraîne environ 9.000 coupures par an, par décision unilatérale du fournisseur ou du GRD. La coupure intervient aussi lorsque le placement est impossible pour des raisons techniques.

Le fait de bénéficier du statut de client protégé n'évite pas toujours ce risque de non-fourni- →



© RWADE

→ ture. Certes, ce statut donne droit à une fourniture minimale durant six mois, via un limiteur de puissance pour l'électricité et l'octroi de cartes d'alimentation pour le gaz. Mais la réalité est plus compliquée. D'abord ce statut ne concerne pas grand monde : 14% des ménages qui ont un CAB (2013). Ensuite, les GRD rechignent souvent à reconduire l'octroi de cartes d'alimentation l'année suivante si le ménage n'a pas rechargé précédemment (35% des cas en 2013). Mais que faire quand les revenus font défaut ? Enfin, le limiteur de puissance est un dispositif complexe pour les gens. Et dans la majorité des cas (89% en 2013), les CLE (Commissions locales pour l'énergie) qui statuent sur la continuité de l'octroi du limiteur après les six mois, retirent cette protection.

### Le compteur à budget ne permet pas de maîtriser la consommation et l'endettement

Contrairement à ce qu'en disent ses défenseurs, le CAB n'est en rien un outil qui permet l'utilisation rationnelle de l'énergie. Il ne vous aidera pas à mesurer si votre frigo ou votre lave-linge est trop énergivore, ni à mieux les utiliser si nécessaire. Pour cela, il existe des guidances énergétiques autrement utiles. Et des appareils nettement moins coûteux. D'ailleurs, il n'y a jamais eu de données sur l'évolution de la consommation des ménages avant et après le placement du CAB. En réalité, cet outil impose simplement de consommer en fonction de ses moyens et non de ses besoins. Un participant d'un groupe expliquait par exemple qu'il ne chauffait son logement que lorsqu'il recevait une visite.

Les compteurs à budget n'offrent pas non plus de réponse à l'endettement des ménages. La dette cumulée en électricité des ménages wal-

lons est estimée cinq fois plus élevée que celles des Bruxellois, si on compare les données publiées par BRUGEL et par la CWaPE en la matière. Après correction en fonction du nombre de compteurs (largement moins nombreux à Bruxelles), le contentieux wallon reste environ deux fois plus élevé que le bruxellois. Le montant des contentieux devrait également être pondéré par des facteurs tels que la consommation moyenne des ménages (plus élevée en Wallonie) et le prix de l'électricité (légèrement plus élevé en Wallonie) ainsi que par le taux de pauvreté (plus important à Bruxelles).<sup>(3)</sup>

### Un coût exorbitant pour la collectivité

Le coût des compteurs à budget est répercuté sur la facture de l'ensemble des consommateurs wallons, via les tarifs de distribution. Il est très élevé : plus de 43 millions d'euros pour l'année 2013. A ces coûts s'ajoutent notamment ceux de la "fourniture X"<sup>(4)</sup>. En effet, lorsque le placement du CAB n'a pas pu être réalisé dans les 40 jours par le GRD, le client est momentanément transféré chez son GRD qui va l'alimenter soit au tarif social s'il est client protégé, soit au tarif X, considérablement plus cher que le tarif moyen du marché. Ce mécanisme de passe-passe complexe et coûteux vise à faire peser le risque de non-paiement sur le GRD (et dès lors la collectivité) et non plus sur les fournisseurs. Or ces retards proviennent surtout du nombre élevé de demandes de placement que font les fournisseurs. Et seuls 15% environ de ces demandes aboutiront à un placement effectif pour l'électricité.

Le placement d'un CAB revient à lui seul à 900 €. Le coût des CAB est d'autant plus interpellant si on le compare aux dettes : dans 68 % des cas de placement de CAB en électricité, la dette est inférieure à 500 euros. Dans 86%, elle est inférieure à 1000 euros. Et la moitié seulement des CAB placés pour l'électricité sont encore actifs (58% en gaz).

Osons une autre comparaison : en 2015, le budget des primes à la rénovation des logements a été réduit, passant de 65 à 40 millions €. Soit à peu près l'équivalent du coût des CAB. L'amélioration de la performance énergétique des logements apporte pourtant des réponses structurelles aux ménages en difficulté de paiement et soutient la concrétisation d'un droit d'accès à l'énergie pour tous.

### Le plan de paiement raisonnable : un pas positif mais...

En 2010, le mécanisme des CAB avait été évalué positivement par la CWaPE, l'organe chargé

#### Demands de placement d'un CAB pour défaut de paiement :

83.330 pour l'électricité et 41.571 pour le gaz.

#### Nombre de CAB placés :

17.325 pour l'électricité et 3.719 pour le gaz. Notons que, globalement, 48% des CAB placés pour l'électricité restent actifs et 58% pour le gaz.

#### Nombre de coupures exécutées sans décision de Justice :

pour refus présumé : 5.973 pour l'électricité et 756 pour le gaz. Plus de 3.000 résultent d'un problème technique.

#### Durée moyenne des plans de paiement octroyés par les fournisseurs :

5,6 mois (chiffre en diminution).

#### Source :

Rapport de la CWaPE, 2014.

de contrôler le bon fonctionnement du marché en Wallonie. L'étude en tant que telle a fait l'objet de critiques légitimes (contacts par téléphone uniquement, nombreuses lacunes...). Cependant elle a aussi conclu que les CAB n'étaient en aucun cas adaptés aux ménages précarisés. Depuis lors, sous l'impulsion du précédent Gouvernement, le placement des CAB a été postposé : les fournisseurs devront proposer des plans de paiement « raisonnables » avant de poser un CAB chez leurs clients. Le caractère raisonnable restant à définir. Mais on peut déjà trouver une référence dans la procédure du règlement collectif de dettes qui impose comme principe de pouvoir continuer à mener une vie conforme à la dignité humaine. Quelques autres avancées ont aussi été obtenues. Par exemple, la dette devra être objectivée : on ne pourra plus placer un CAB sur base d'une dette estimée. De même, en cas de retard

de placement du CAB, il n'y aura plus de transfert du client chez le GRD, il reste alimenté par son fournisseur.

Ces avancées ne doivent pas masquer que, faute de sortir du système des CAB, et tant qu'ils ne doivent pas y participer financièrement, les fournisseurs continuent de pouvoir demander le placement tous azimuts, même pour des dettes minimales. Ils perçoivent des indemnités du GRD si le CAB est placé avec un certain retard, alors qu'ils ne déboursent rien pour ces commandes ! Bref, le système leur épargne toute responsabilité dans la gestion du contentieux et ne les incite guère à chercher des voies moins onéreuses et plus raisonnables.

Heureusement, la critique du dispositif a porté jusque dans la majorité. Le plan wallon de lutte contre la pauvreté 2015 prévoit donc une nouvelle évaluation du système. Un exercice plus qu'utile, à la condition que l'on ne répète pas les erreurs de 2010. Le RWADE y veillera, dans la mesure de ses moyens, au sein du comité d'accompagnement.

*Christine Steinbach*

**DES RÉSEAUX ASSOCIATIFS, POUR DÉFENDRE ET FAIRE AVANCER LE DROIT À L'ÉNERGIE**

Créé en 2004, le RWADE (Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie) est un réseau pluraliste d'organisations sociales, syndicales, environnementales, de consommateurs, de lutte contre la pauvreté et d'éducation permanente. Ses membres sont : la FGTB, la CSC, le MOC, Inter-Environnement Wallonie, Revert, Empreintes, Solidarités nouvelles, les Equipes Populaires, la Fédération des services sociaux, le Réseau IDée, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté et le Miroir Vagabond. Ensemble, ces organisations plaident pour un droit d'accès à l'énergie pour tous, indissociable du droit à un logement décent,

conforme à la dignité humaine. Chacun doit avoir accès de façon continue et équitable aux énergies nécessaires pour répondre à des besoins aussi vitaux que se chauffer, s'éclairer, cuisiner, se connecter, etc. Chacun doit également avoir accès aux investissements permettant d'optimiser le rendement énergétique de son logement. Le RWADE est une asbl qui a construit et assis son expertise autour d'une articulation entre ses missions de service (via notamment le projet Energie Info Wallonie) et sa mission de représentation des consommateurs.

Créée depuis plus de 30 ans, la CGEE (Coordination Gaz Eau Electricité) est un réseau pluraliste regroupant des organisations sociales comme les Equipes Populaires et le MOC de Bruxelles, le Service social de quartier 1030, le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté, le Collectif solidarité contre l'exclusion, Convivence, la Fédération des services sociaux, Téléservice, les équipes d'entraide saint Vincent De Paul A.I.C. Belgique et des personnes agissant à titre privé : syndicalistes, membres de mouvements sociaux, de partis politiques, mandataires communaux et de CPAS.

La Coordination lutte pour que chacun ait un accès effectif au gaz, à l'électricité et à l'eau quel que soit le montant de ses revenus, pour son usage domestique, nécessaire à la satisfaction de ses besoins vitaux comme à sa participation à la vie en société. La CGEE rappelle systématiquement que la fourniture d'énergie est une fonction de service public et doit dès lors être réglée et contrôlée par la puissance publique.

La CGEE est une association de fait agissant comme un groupe de lobby politique pour trouver des solutions collectives. Elle siège au Conseil Général de la CREG et au Conseil des Usagers en matière de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

1 Dans son rapport 2013 sur l'exécution des obligations de service public (OSP), la CWaPE tente d'apporter quelques éclairages. Au moins 26% des ménages de l'échantillon subiraient des autocoupures en électricité, et 64% en gaz.

2 Sur les éléments de la protection sociale bruxelloise en matière d'énergie, lire l'analyse de Thibaud De Menten, *Les Bruxellois peuvent s'enorgueillir de leur protection sociale !* in Question de point de vue, février 2015, édité par les Equipes Populaires, disponible en ligne [www.equipespopulaires.be](http://www.equipespopulaires.be)

3 Travail de collecte de données et d'analyse effectué par Thibaud De Menten, secrétaire fédéral des Equipes Populaires de Bruxelles.

4 Nous n'avons pas à ce stade pu obtenir des données relatives au coût de la fourniture X. En 2011, les coûts évoqués par la CWaPE étaient de l'ordre de 16 millions d'euros.

# DEUX SERVICES POUR CONNAÎTRE ET DÉFENDRE SES DROITS

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité ont placé le consommateur dans une relation inégale avec les fournisseurs. Comment comparer les prix, s'informer sur ses droits, se faire aider ? C'est pour répondre à ces questions qu'ont été créés le centre d'information **Infor Gaz Elec** à Bruxelles et le service d'appui **Energie Info Wallonie**. Nicolas Poncin (IGE) et Marie Charles (EIW), nous en parlent.



■ **Infor Gaz Elec Bruxelles (IGE) et Energie Info Wallonie (EIW) sont tous deux nés d'une initiative associative, à quelques années d'intervalle. Pourquoi et avec quelles missions ?**

□ Nicolas Poncin, IGE : L'idée est venue parce que la Coordination Gaz-Electricité-Eau (CGEE - voir en page 9) tout comme la CSC et la FGTE s'inquiétaient de la protection du consommateur dans un marché libéralisé. Il fallait un service pour le conseiller et le défendre. Evelyne Huytebroeck, alors ministre de l'Energie (Ecolo) a soutenu et subsidié la création d'IGE. La directive européenne imposait d'ailleurs l'obligation d'un centre d'information, ce que nous sommes. Notre mission première est d'aider les gens à s'y retrouver et à choisir le contrat le plus pertinent. Nous intervenons aussi lorsque l'application des droits du consommateur pose problème. Le service est basé à Schaerbeek et s'adresse à l'ensemble de la population bruxelloise, avec une attention particulière pour les consommateurs vulnérables.

□ Marie Charles, EIW : EIW est en premier lieu un service d'appui de deuxième ligne pour tous les travailleurs sociaux rencontrant dans leur pratique un problème lié à l'accès à l'énergie. Ceci dit, nos permanences téléphoniques et formations s'adressent également aux consommateurs que nous informons et aidons dans leurs démarches, que ce soit dans le choix d'un fournis-

seur, pour comprendre ou contester une facture, faire valoir leurs droits, etc. Le service est issu d'un partenariat entre le RWADE (lire en page 9) et l'asbl Droits Quotidiens qui travaille sur la simplification du droit. Il est subsidié par la Région wallonne. Tout comme pour IGE, la nécessité d'ouvrir un tel service est apparue avec la libéralisation. Elle a rendu très complexe un domaine déjà pas simple : nouveaux acteurs, nouvelles règles... et a déséquilibré davantage la relation consommateur/fournisseur.

■ **Justement, en quoi consiste cette relation déséquilibrée que vous pointez ? Qu'est-ce qui a fondamentalement changé ?**

□ IGE : La libéralisation a individualisé cette relation. Avant, un opérateur négociait les prix pour toute une population. Aujourd'hui, chaque consommateur est supposé négocier avec le fournisseur sur base de sa consommation personnelle. C'est-à-dire quelque chose comme 2.000 kWh d'électricité et 20.000 kWh de gaz. Que peut-il négocier en réalité ? Vous avez vu les formules utilisées pour la formation des prix ? Elles sont incompréhensibles pour un non-initié !

□ EIW : Et comme la matière est compliquée, le consommateur représente trop souvent une cible facile pour les fournisseurs. Combien de fois n'est-il pas arrivé qu'une personne se trouve avec deux contrats en mains, parce qu'elle a fait

## FAIRE OFFRE, UNE OBLIGATION POUR LES FOURNISSEURS

En Wallonie comme en Région bruxelloise, les fournisseurs ont l'obligation de faire offre. Autrement dit, ils ne peuvent pas refuser de vous soumettre leur grille tarifaire parce qu'ils n'auraient pas confiance dans vos capacités financières, par exemple. Mieux encore, à Bruxelles, ils doivent proposer des contrats de trois ans. Ceci contribue à rééquilibrer un peu la relation consommateur/fournisseur, en apportant une stabilité de prix, de facturation... et en donnant davantage de temps pour étaler un éventuel problème de paiement. C'est en fait le même principe qui a poussé le législateur à faire prévaloir le bail de 9 ans comme référence, dans le domaine du logement.

l'objet d'un démarchage trop pressant ou même franchement abusif, et n'a l'occasion de s'en apercevoir qu'au moment où arrive la facture ? (Lire aussi en page 5)

### ■ Il faut donc comparer les prix et décider du meilleur contrat. Mais que doit-on comparer en fait et que peuvent faire vos services, sachant qu'il existe des simulateurs de prix sur Internet ?

EIW : Il faut d'abord s'assurer que l'on consulte un simulateur indépendant. C'est notamment le cas du comparateur développé par le régulateur wallon, la CWaPE. Toutefois, il ne permet pas de comparer les offres tarifaires des différents fournisseurs avec le prix payé par le ménage sur la base de son contrat en cours. Or cette comparaison est indispensable pour déterminer si le consommateur devrait ou non changer de fournisseur ou d'offre tarifaire. Notre service d'appui propose à tout consommateur qui le souhaite de l'assister dans son choix. Il suffit que la personne se munisse de son décompte annuel pour que l'on puisse, sur la base de sa consommation, déterminer le fournisseur et l'offre qui lui conviendraient le mieux.

IGE : Il arrive d'ailleurs qu'elle n'ait pas intérêt à changer de contrat à ce moment-là. Sans cette comparaison, comment le savoir ? Les fournisseurs renouvellent leurs offres, leurs promotions, mais ils ne font jamais que vendre du gaz et de l'électricité. On peut trouver sur le marché plusieurs variétés différentes de pommes de terre, à des prix différents. Mais le gaz et l'électricité n'existent pas en plusieurs variétés ! La multiplicité des offres tarifaires ne s'explique que par le besoin d'attirer le client. Mais quand on n'est pas riche, choisir le meilleur prix en fonction de sa consommation permet réellement de gagner des dizaines d'euros, voire plus, sur une année.

### ■ Vous accompagnez aussi les personnes qui vous questionnent sur une situation problématique. Quelles sont-elles ? Y a-t-il des problèmes plus fréquents ?

EIW : Beaucoup de questions nous sont posées à propos du montant des factures. Il arrive qu'elles comportent des erreurs. Le montant

réclamé ne correspond alors pas toujours à celui qui est réellement dû. L'erreur peut provenir d'une mauvaise date de début de contrat, d'erreur commise lors du relevé des index, d'un mauvais code EAN, d'un statut de client protégé non pris en compte... Lorsque l'on souhaite contester une facture, il importe de ne pas perdre de temps car la dette enfle rapidement (application d'intérêts de retard, de frais de rappel et de mise en demeure). Pour notre service, dénouer des situations délicates et obtenir la correction d'une facture peut prendre un certain temps. Lorsque c'est pertinent et nécessaire, nous proposons au consommateur de transmettre le dossier au Médiateur régional ou fédéral de l'Energie. Nous avons par exemple eu le cas d'une personne qui s'était vu réclamer 85 € par son fournisseur, alors que lui-même lui en devait 300 ! Elle avait donc contesté sa facture mais lui ne voulait rien entendre. Avec les frais et intérêts, la dette de la personne avait rapidement atteint 300 € aussi. Le fournisseur était pourtant tenu par la réglementation d'effectuer une compensation et de rembourser ce qu'il devait.

IGE : Avec les problèmes liés au démarchage et à la facturation, on observe aussi que lorsque les délais de procédure ne sont pas respectés, →

→ cela contribue fortement à gonfler l'endettement des ménages en difficulté de paiement. L'Ordonnance bruxelloise suggère un rythme (délais de rappel, de mise en demeure...) mais ne l'impose pas. D'autres situations problématiques concernent des correctifs de facturation qui ne sont pas faits dans les temps ; l'obligation de faire offre non respectée ; des limiteurs de puissance qui ne sont pas ôtés quand la dette est apurée.

**■ Les fournisseurs ne sont pas les seuls acteurs avec lesquels vous êtes amenés à prendre contact. Qu'en est-il des GRD (gestionnaires de réseaux de distribution) ? Y a-t-il d'autres interlocuteurs ?**

□ EIW : Les GRD (la Région wallonne compte 7 GRD actifs sur son territoire, dont ORES et Resa sont les plus connus) sont un interlocuteur incontournable, bien sûr. En Wallonie, nous les contactons en cas de problème lié au placement de compteurs à budget. Des citoyens nous demandent de l'aide lorsqu'ils craignent de s'en voir poser un ou parce qu'ils ont été coupés ou en sont menacés. Dans certains cas de déménagements problématiques ou de difficultés dans l'octroi du tarif social, un contact avec le GRD est nécessaire également. Il nous arrive par ailleurs de prendre contact avec les huissiers en charge de recouvrer une dette. Pour comprendre exactement à combien s'élève la dette ou de quoi elle se compose, nous nous retrouvons parfois coincés entre le fournisseur et l'huissier, qui nous renvoient chacun à l'autre pour nos demandes d'explications, de documents justificatifs, ... Pendant le temps que

ce jeu de ping-pong, le consommateur risque de voir sa dette enfler rapidement, alors que celle-ci est parfois petite au départ !

□ IGE : En ce qui concerne le GRD (Ndlr. Bruxelles a un GRD unique, Sibelga), le problème le plus fréquent concerne les consommations dites frauduleuses. Cela peut arriver lorsque la personne n'a pas pris de contrat (souvent par ignorance) ou parce que le compteur a été trafiqué (mais par qui ? Le client actuel ou un autre ?). Sibelga applique alors un tarif plus élevé conformément au règlement technique. Mais sans apporter la preuve que le client est fautif, ce qui est problématique ! Nous avons également affaire aux sociétés de recouvrement ou aux huissiers auprès desquels les fournisseurs demandent de se charger de récupérer la dette. Le pourcentage qu'ils demandent en retour gonfle la dette évidemment, et il est parfois compliqué de savoir ce qui est dû à qui et ce qui a été versé à qui.

**■ A côté des missions de conseil et d'aide, Energie Info Wallonie, en tant que service d'appui, organise des formations pour les intermédiaires sociaux et met à disposition un site d'informations. Quels besoins rencontrez-vous à travers ces outils ?**

□ EIW : En outillant une diversité de travailleurs sociaux, nous contribuons à garantir que plusieurs portes d'entrée restent ouvertes au consommateur pour résoudre ses difficultés d'accès à l'énergie. La personne qui s'est adressée au service juridique de sa Mutuelle et voit son problème de santé se doubler d'un problème d'énergie n'a pas nécessairement envie de se tourner vers un autre lieu. Pour de nombreux services auxquels des questions liées à l'énergie sont posées (maison médicale, mutuelle, service de médiation de dettes, CPAS, associations de promotion de logement...), il est important de pouvoir y répondre. Nous leur proposons une formation de base et d'autres plus spécifiques en fonction de leurs besoins, par exemple sur les services de plaintes existants. Notre site internet poursuit l'objectif de répondre à un maximum de questions possibles en lien avec l'accès à l'énergie. Certaines nous ont été posées lors de formations, d'animations ou via nos permanences téléphoniques. Des fiches portent sur le démarchage, le déménagement, la rupture de contrat, le droit à une protection... Des modèles de courriers sont mis à disposition également. Cette année, nous avons initié un réseau d'échanges ouvert aux travailleurs sociaux pour leur permettre de se rencontrer et de croiser leurs pratiques.

**HOIST, LA SUÉDOISE SCANDALEUSE !**

Un fournisseur peut s'adresser à une société de recouvrement de dettes qui se chargera de la récupérer à sa place. Les pratiques de la société suédoise HOIST, à qui de nombreuses créances sont vendues par les fournisseurs, ont récemment mis en lumière les risques de pertes de droits pour les consommateurs avec ce système. Un règlement européen permet en effet aux sociétés de recouvrement de saisir la juridiction du canton (la justice de paix chez nous) dans lequel vit le consommateur endetté et d'introduire une injonction de payer à son encontre. Le juge a alors 30 jours pour délivrer l'injonction de payer. Comme le souligne Social Energie, le site de la Fédération des services sociaux : « Le consommateur n'est pas présent lors de l'audience. Les seules informations dont dispose le Juge sont donc fournies par Hoist et ne font l'objet d'aucune vérification. » La revente de créances peut donc nuire gravement au consommateur en le privant des protections prévues. Il n'est informé qu'au moment où il reçoit l'injonction de payer, il ne peut pas contester la dette et ne dispose que de 30 jours pour faire opposition. De plus, comme le demandeur n'est plus le fournisseur mais bien une société de recouvrement de dettes, l'affaire pourrait être portée devant le Tribunal de 1<sup>ère</sup> instance si la dette dépasse 2.500 €.



L'Énergie à brac est un outil pédagogique créé à l'origine par l'asbl Empreintes. Édité pour les trois Régions du pays, il sert tant à IGE qu'à IEW pour faire comprendre le cheminement de l'énergie lors d'animations de groupes.

■ **A Bruxelles, Infor Gaz Elec participe depuis des années au Réseau de vigilance qui rassemble des travailleurs de CPAS et de services sociaux privés...**

□ IGE : C'est cela. L'énergie est une matière très compliquée et vitale pour les gens. Cela nécessite de confronter entre acteurs sociaux les problèmes qu'ils rencontrent, tant pour faire évoluer les pratiques de manière à mieux défendre le consommateur que pour relever les aspects communs à mettre en évidence. Nous avons aussi besoin d'entretenir une bonne collaboration avec les différents services, notamment pour pouvoir orienter la personne au bon endroit chaque fois que c'est nécessaire.

■ **Vous soulignez l'importance du rôle de la Justice de paix. En quoi est-il fondamental ?**

□ IEW : Peu de décisions en matière d'énergie sont publiées. Nous tentons donc de les collecter pour analyser les jugements qui sont rendus dans cette matière. Voir dans quelles situations la justice est saisie, quels sont les raisonnements sur lesquels les juges fondent leurs décisions, nous permettra, on l'espère, d'évaluer l'effectivité des droits des consommateurs et le rôle que peut jouer la justice. On se rend par exemple compte que les juges s'appuient sur des principes généraux de droit, comme « l'abus de droit » pour condamner des fournisseurs, en allant au-delà de ce que prévoit la législation en matière énergétique. L'activisme judiciaire permet donc de contribuer à la création de droits pour les consommateurs. L'objectif de notre analyse est aussi de mettre en avant les arguments développés par certains juges, qui pourront servir à d'autres juges, aux avocats, etc.

□ IGE : On oublie trop souvent de rappeler que la Justice de paix est une justice de proxi-

mité, qui se soucie d'abord de trouver des solutions. Certains jugements sont remarquables en ce sens. C'est un vrai enjeu que de démystifier leur rôle. On sait que dans 80% à 90% des cas, les personnes qui ont reçu une citation à comparaître ne s'y rendent pas. Et c'est très dommageable. Par exemple, la possibilité d'annuler une dette parce que le juge l'estime prescrite échappe à la personne car elle doit être présente pour que le juge se prononce. Les juges de paix le disent eux-mêmes. Et il n'y a pas que les dettes, il y a aussi les problèmes liés au limiteur de puissance, à la facturation, pour lesquels le juge peut statuer. Il faudrait vraiment organiser des campagnes d'information et de sensibilisation autour du rôle du juge de paix en matière d'énergie.

*Propos recueillis par Christine Steinbach*

On oublie trop souvent de rappeler que la Justice de Paix est une Justice de Proximité, qui se soucie d'abord de trouver des solutions. Certains jugements sont remarquables en ce sens. C'est un vrai enjeu que de démystifier leur rôle.

**POUR EN SAVOIR PLUS OU POUR  
CONTACTER CES SERVICES :**

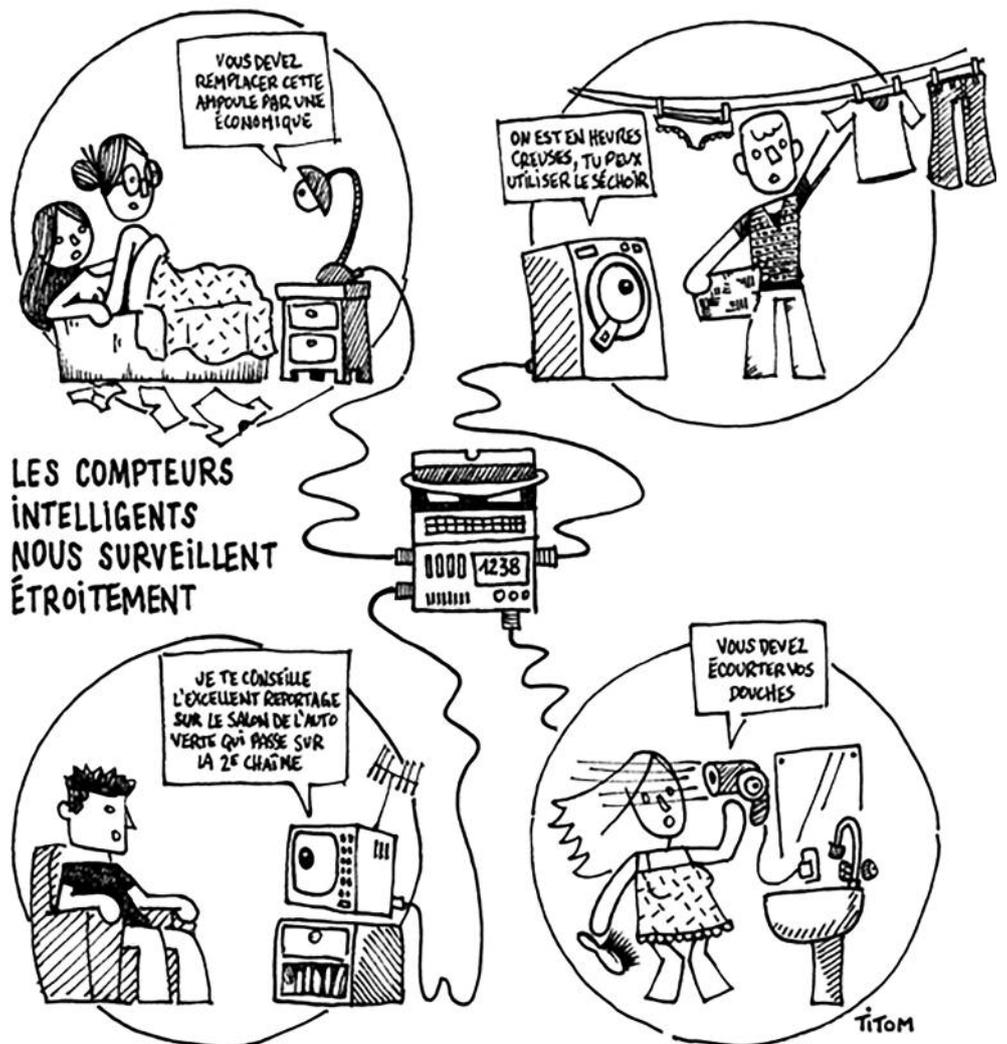


**Energie Info Wallonie : 081/ 390.626**  
Rue Nanon 98 - 5000 Namur  
[www.energieinfowallonie.be](http://www.energieinfowallonie.be)



**Infor Gaz Elec Bruxelles : 02/ 209.21.90**  
Chée de Haecht, 51- 1210 Bruxelles  
[www.inforgazelec.be](http://www.inforgazelec.be)

## LA DICTATURE DES TECHNOCRATES !



LES COMPTEURS  
INTELLIGENTS  
NOUS SURVEILLENT  
ÉTROITEMENT

Faites-les sortir par la porte, ils reviennent par la fenêtre. Les compteurs dits intelligents (à ne pas confondre avec les compteurs à budget !) séduisent les décideurs qui y voient une avancée technologique inéluctable. Et pourtant, des études démontent les différents arguments en faveur de leur déploiement généralisé. Cette technologie, si elle s'impose, bouleverserait la vie des consommateurs. Cela pose de vraies questions qui appellent à un vrai débat !

Pas facile de provoquer le débat sur les compteurs intelligents ! Posez des questions et forcément, « vous êtes un réac, un vieux frileux insensé qui voudrait freiner le "progrès" ». Questionner le sens d'une évolution ? Quelle drôle d'idée ! Surtout quand cette évolution est portée par la Commission européenne et les différents acteurs du marché, dont les intérêts économiques sont très souvent de près ou de loin liés aux compteurs "intelligents".

Un tel raisonnement élude les vraies questions. Le débat démocratique est ainsi confisqué, les citoyens n'étant pas censés comprendre ce qui est bon pour eux et pour le fameux "marché" de l'énergie. Mais ne nous y trompons pas. Loin de n'être qu'un gadget, les compteurs intelligents

sont intimement liés à l'enjeu de l'accès à l'énergie durable pour tous et à celui d'une politique énergétique cohérente, qui assure à tous les citoyens d'aujourd'hui et de demain le droit à une vie digne dans un environnement sain.

### Un compteur "intelligent", c'est quoi ?

Un compteur "intelligent" est un compteur électronique capable aussi bien de transmettre des informations vers l'extérieur (il envoie automatiquement le niveau de consommation au gestionnaire de réseau ou au fournisseur) que d'être commandé depuis l'extérieur (coupure, réouverture, changement de puissance, etc.). Il serait donc plus correct de parler de "compteur communicant".

## LES ALTERNATIVES AU COMPTEUR "INTELLIGENT"

Il existe d'autres systèmes moins coûteux et moins intrusifs pour mieux étaler sa consommation dans le temps. Par exemple :

- Les fameux compteurs bi-horaires, qui pourraient d'ailleurs devenir tri-horaires;
- La généralisation de l'alerte SMS proposée actuellement par Lampiris pour faire diminuer la consommation d'énergie à un moment critique où il y a peu d'énergie produite;
- Le téléguidage des boilers électriques et des systèmes de chauffage électriques;
- Les thermostats intelligents;
- Le boîtier de prises programmables.

Tous ces systèmes permettent de mieux étaler la consommation dans le temps, et de favoriser l'intégration des énergies renouvelables dans le réseau énergétique.

## La Commission européenne ne lâche pas le morceau

Les compteurs communicants sont présentés comme une évolution inévitable... Ne seraient-ils pas plutôt le fruit de la décision des producteurs de compteurs ? Ce sont 5 grands groupes dont les activités de lobby auprès du Parlement européen sont notoires. Ils ont annoncé la fin de la production des compteurs électromécaniques, dont la longévité (30 ans, voire bien plus) les rend moins attractifs pour leurs fabricants. Le compteur communicant a quant à lui une durée de vie de maximum 15 ans. Et sans garantie.

Une directive européenne de 2009 stipule que les Etats sont tenus de mettre en place des systèmes intelligents de mesure. Elle préconise un déploiement massif : 80% des ménages devraient être équipés de compteurs communicants en 2020. Cela peut néanmoins être conditionné à une évaluation coûts/bénéfices positive, par Etat membre.

Or, l'évaluation de ces coûts/bénéfices fut largement négative en Belgique. Rien que pour la Wallonie, la CWaPE, le régulateur wallon, estime le coût d'un déploiement massif à 2,2 milliards d'euros. Mais cela ne décourage pas les acteurs du marché d'avancer... Et la Commission européenne en rajoute une couche dès qu'elle en a l'occasion pour pousser les Etats membres à favoriser l'avènement des compteurs communicants.

## Un outil pour réaliser des économies d'énergie ?

Les arguments avancés par la Commission en matière d'économies d'énergie possibles grâce aux compteurs communicants reposent sur des hypothèses trop positives. Les études les plus sérieuses évoquent un résultat allant de -5% à +5% de baisse de consommation électrique, soit une augmentation possible de la consommation. C'est qu'il ne suffit pas de modifier les appareils. En la matière, les habitudes des ménages ont une influence considérable et elles sont complexes. Réduire sa consommation dépend d'abord du degré d'intérêt des consommateurs, de leur conscientisation, de la compréhension des enjeux et des données qui sont reçues, des moyens d'agir, particulièrement des moyens financiers, etc. Et surtout des marges d'économie possibles.

La Fondation Roi Baudouin<sup>(1)</sup> met d'ailleurs en avant le caractère injuste d'un financement par la collectivité d'un déploiement massif des compteurs communicants. Car ils ne bénéficieraient qu'aux "gros consommateurs" disposant d'un po-

tentiel important de réduction de leur consommation, quand on sait que les ménages précarisés ont une consommation en général moindre.

D'un autre côté, comme le rappelle le Centre d'Etude en Habitat Durable dans une étude de janvier 2014, en Wallonie, 30% des ménages vivent sous une toiture non isolée, 60% des ménages vivent dans des murs non isolés, 33% des locataires ont des problèmes d'humidité. Réduire la consommation d'énergie de manière structurelle passe par d'autres investissements publics.

## Un outil pour "organiser" la consommation en fonction de la production renouvelable ?

Déplacer la consommation d'énergie (ou la charge) signifie reporter ou avancer dans le temps sa consommation, afin qu'elle s'exerce au moment le plus opportun, c'est-à-dire au moment où la production d'énergie est plus importante. Cet aspect est de plus en plus présent dans les discussions, vu le développement des énergies renouvelables, qui sont intermittentes (et dépendent du vent, du soleil, etc.).

En théorie, le potentiel de déplacement de la consommation est important sur le secteur résidentiel. Mais il est extrêmement disséminé (toutes les machines à laver, tous les frigos, toutes les cuisinières, etc.) et intimement lié aux pratiques et aux habitudes des ménages. Par ailleurs, d'autres initiatives relatives au déplacement de consommation nettement moins coûteuses et moins intrusives ont aussi prouvé leur efficacité. Par exemple l'alerte SMS de Lampiris, le téléguidage des boilers électriques et des systèmes de chauffage électrique, les thermostats intelligents, les boîtiers de prise programmables, etc..

Les compteurs intelligents pourraient induire le recours à des offres tarifaires qui varieraient quasiment en temps réel en fonction de la production d'énergie. Dans ce cas, seuls ceux qui ont les moyens de s'équiper en domotique<sup>(2)</sup> (ou de passer leurs journées à analyser les variations de prix) et de réagir activement pourront en bénéficier. Faut-il dès lors s'en contenter et espérer des retombées positives pour l'ensemble de la population ? Cela reviendrait à placer les consommateurs dans une logique individuelle où chacun se débrouille selon ses moyens. Exactement comme ce fut le cas pour la libéralisation, qui n'a apporté aucun avantage aux consommateurs. On organise potentiellement ici la concurrence entre les consommateurs plutôt qu'entre les acteurs du marché libéralisé, d'autant que les "tarifs dynamiques" →

POUR LE RWADE, EN MATIÈRE DE DIMINUTION DE LA CONSOMMATION, LA PRIORITÉ DOIT RESTER L'ISOLATION DES BÂTIMENTS, L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DES MODES DE CHAUFFAGE ET DE CHAUFFAGE DE L'EAU SANITAIRE, LA POLITIQUE NORMATIVE ET INFORMATIVE EN MATIÈRE D'APPAREILLAGE ÉLECTRIQUE AINSI QUE L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES.

→ seraient très difficiles à comparer. C'est pourtant ce à quoi sont sans cesse incités les consommateurs.

### Le débat autour des compteurs à budget

Les membres du RWADE constatent que le compteur à budget est un outil d'exclusion sociale. Et un outil coûteux en plus ! Le coût global de ce mécanisme en 2013 est de 43 millions d'euros, intégralement répercutés sur la facture des consommateurs wallons. Le RWADE plaide pour une sortie des compteurs à budget depuis de nombreuses années (voir article en page 7). Si le Plan de lutte contre la pauvreté approuvé par le Gouvernement wallon prévoit une évaluation des compteurs à budget et des alternatives possibles en matière de gestion des défauts de paiement, aucune décision en la matière n'a encore été prise. En attendant, le producteur des compteurs à budget aurait annoncé aux GRD la fin prochaine de la production des compteurs à budget électricité car ils misent sur l'arrivée imminente des compteurs "intelligents".

Avec ceux-ci, plus besoin d'installer un appareil supplémentaire : il suffirait d'activer à distance le dispositif. Le recours aux compteurs intelligents serait donc a priori moins coûteux que le système actuel des compteurs à budget. Ce calcul ainsi que l'annonce de fin de la production, sont devenus jusqu'il y a peu les arguments ultimes pour le déploiement des compteurs communicants en Wallonie... Mais en fait, cela revient à remplacer l'outil extrêmement coûteux d'une politique injuste, par un autre outil encore moins humain (puisque tout pourrait se faire à distance) mais (peut-être !) un rien moins coûteux. Sans changer la politique injuste !

### Et la vie privée alors ?

Plusieurs études évoquent sans réserve les risques liés au déploiement des compteurs communicants, qui vont permettre la récolte d'informations sur les habitudes de vie des consommateurs (l'heure à laquelle on dort, on mange, si on se réveille la nuit, si on regarde beaucoup la télévision, etc.). Les risques de hackage de données ont été démontrés sur certains modèles de compteurs, soit pour avoir accès, revendre ou même modifier les données de consommation, pour par exemple vous proposer d'acheter des somnifères parce que vos données de consommation indiquent que vous vous relevez plusieurs fois la nuit. Et ceci n'est peut-être pas de la science-fiction ! Ces hackages pourraient également provoquer un black-out (véritable enjeu de sécurité publique).

Ces données pourraient par ailleurs être utilisées par les pouvoirs publics à des fins liberticides. On entrevoit déjà ce que le projet Tommelein sur le contrôle des chômeurs<sup>(3)</sup> pourrait devenir avec un outil comme le compteur communicant.

### L'outil doit servir les gens... et pas l'inverse !

Pour le RWADE, en matière de diminution de la consommation, la priorité doit rester l'isolation des bâtiments, l'amélioration de la performance des modes de chauffage et de chauffage de l'eau sanitaire, la politique normative et informative en matière d'appareillage électrique ainsi que l'accompagnement des ménages. Le budget régional soutenant ces initiatives a été réduit en 2015. Améliorer la performance énergétique des logements et équipements permet d'apporter des réponses structurelles aux ménages en difficulté d'accès à l'énergie, renforçant de ce fait l'effectivité du droit à l'énergie. En même temps, cela répond à des enjeux environnementaux. Une récente étude britannique démontre d'ailleurs qu'un plan ambitieux de rénovation pourrait en une dizaine d'années s'autofinancer via les économies réalisées en matière de soins de santé.

Nous avons la conviction qu'on veut imposer aux consommateurs l'option des compteurs intelligents à tout prix et que l'on recherche à quel enjeu elle pourrait apporter des réponses. Il faudrait plutôt partir des enjeux et réfléchir aux meilleurs moyens de les rencontrer, avec des attentions pour TOUS les consommateurs, avec un regard transversal sur les impacts sociaux et environnementaux, ainsi que sur les coûts. Il faut une stratégie globale qui intègre dans un ensemble cohérent les différentes composantes de la politique énergétique. Et la seule vraie urgence est d'en débattre !

Auréli Ciuti, RWADE

1. *Politiques d'atténuation du changement climatique et justice sociale. Analyse de trois mesures et recommandations.*
2. La domotique renvoie aux instruments qui permettent d'activer à distance, voire automatiquement en fonction d'un signal (lié au prix par ex), des appareils.
3. Il s'agit de contrôler les consommations d'énergie des ménages pour vérifier une possible fraude sociale. La CGEE et le RWADE ont réagi publiquement à cette mesure. Lire notamment : [http://www.rtbef.be/info/belgique/detail\\_lutte-contre-la-fraude-sociale-on-controle-votre-consommation-d-eau-de-gaz-et-d-electricite?id=9190179&utm\\_source=rtbfinfo&utm\\_campaign=social\\_share&utm\\_medium=email\\_share](http://www.rtbef.be/info/belgique/detail_lutte-contre-la-fraude-sociale-on-controle-votre-consommation-d-eau-de-gaz-et-d-electricite?id=9190179&utm_source=rtbfinfo&utm_campaign=social_share&utm_medium=email_share)

# NE JETONS PAS LE BÉBÉ AVEC L'EAU DU BAIN !



**E**n Belgique, les tarifs de l'électricité sont dégressifs. Plus un ménage consomme d'électricité, moins il paiera son kWh à l'unité. L'idée de payer plus cher quand on consomme moins est injuste en ce qui concerne l'énergie. Des pistes pour atténuer, voire supprimer cette dégressivité ont été mises sur la table dans les Régions avec des destinées diverses.

Le tarif dégressif provient de ce que l'on appelle le « terme fixe » ou « redevance fixe », c'est-à-dire la somme fixe qui est facturée à tout un chacun indépendamment du nombre de kWh consommés. Cette somme a grossi lorsque les marchés du gaz et de l'électricité ont été libéralisés, augmentant ainsi le prix moyen au kWh pour les petits consommateurs. « *Le petit consommateur (1.200 kWh/an paie 23,20 cents par kWh, tandis que le consommateur moyen (3.500 kWh/an) paye 17,41 cents, et que le gros consommateur (7.500 kWh/an) paye 16,65 cents par kWh* »<sup>(1)</sup> (prix 2014). Le prix au kWh est donc environ 40% plus élevé pour le petit consommateur que pour le gros.

## Le tarif dégressif est injuste

Cette tarification dégressive est injuste socialement. Des études montrent qu'en moyenne les plus gros consommateurs d'électricité sont les ménages qui disposent de plus hauts revenus (voir graphique ci-après). Notamment parce qu'ils acquièrent davantage d'appareils et d'équipements nécessitant de l'électricité. Injuste socialement, la tarification dégressive est aussi une absurdité sur le plan environne-

mental : elle encourage la consommation plutôt que l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Il faut donc inverser la logique. Depuis bien longtemps, la Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE) et le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWAE) plaident pour une tarification progressive et solidaire de l'électricité. Progressive parce qu'il s'agirait de déterminer des tranches de consommation (ex. de 600 à 1.200, de 1.200 à 2.500, ... de 7.500 à 10.000 kWh...) et d'appliquer un prix de plus en plus élevé par tranches. Solidaire parce que le prix plus bas des premières tranches (voire la gratuité de la première) serait financé par celui des tranches les plus élevées.

Le but : alléger la facture des ménages à petits revenus qui sont essentiellement de petits consommateurs (1.200 kWh/an) ; assurer un prix raisonnable pour une consommation moyenne (3.500 kWh/an) et encourager l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) chez les plus gros consommateurs (7.500 kWh/an). Claude Adriaenssens recommandait en 2014, au nom de la CGEE, d'agir afin de réduire la précarité énergétique et, pour cela « *d'assurer* →

## INÉGALITÉS FACE AU COÛT DE L'ÉNERGIE : QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES

• En 2010, les 10% des ménages les plus pauvres dépensent plus de 15% de leur revenu pour l'énergie dans le logement, tandis que les 10% des ménages les plus riches allouent moins de 3% de leur revenu à ces dépenses (source : SPF économie).

• En 2013, près de 20% des ménages wallons et 15% des bruxellois consomment une part trop importante de leur revenu aux dépenses énergétiques et sont donc considérés comme étant en situation de précarité énergétique mesurée. Tandis que 3% des ménages wallons et 11% des bruxellois sont considérés en situation de précarité énergétique cachée, car on suppose qu'ils restreignent fortement leur consommation (le baromètre de la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin).

### Source :

Note Gouvernement wallon 2<sup>ème</sup> lecture - Données Wallonie de l'enquête sur le budget des ménages 2010 du SPF Economie.

→ une enveloppe vitale de kWh qui ne doit pas dépasser en termes de prix 10% du revenu d'intégration sociale (RIS) »<sup>(2)</sup>.

## L'allocation de kWh gratuits en Flandre

En Belgique, l'énergie est une matière partagée entre l'Etat fédéral et les Régions. Les politiques qui concernent l'URE, comme les politiques sociales et environnementales de l'énergie, ou encore (depuis juillet 2014) les tarifs de distribution sont des compétences régionales. En revanche, il appartient à l'Etat fédéral de fixer les prix maximum pour les clients finaux. Celui-ci pourrait déterminer des prix maximums par tranches de consommation. Mais l'idée d'une logique progressive ne semble pas près d'émerger au niveau fédéral dont les actions sur les prix se résument essentiellement à un gel des prix de l'électricité et du gaz en 2012 et 2013 ; et une baisse temporaire de la TVA sur le coût de l'électricité entre 2014 et 2015. A défaut, les Régions ont chacune envisagé des pistes pour introduire une solidarité dans les tarifs. Mais avec les compétences dont elles disposent, ce n'est pas simple.

Ainsi la Flandre avait-elle mis en place dès 2003 une mesure permettant d'atténuer la dégressivité des prix de l'électricité. Le système adopté repose sur l'octroi de kWh gratuits permettant de couvrir le terme fixe. Chaque ménage recevait ainsi 100 kWh plus 100 autres par membre composant ce ménage. Cette allocation de kWh était financée via les tarifs de distribution, donc par l'ensemble des consommateurs, de façon proportionnelle. Autrement dit, il s'agissait d'une politique permettant à tous de bénéficier de la mesure en répartissant son financement en fonction des moyens puisque l'importance de la consommation est essentiellement liée à ceux-ci. Malheureusement, le gouvernement de droite actuel a supprimé cette mesure en 2015, tout juste après le décès de son instigateur, le socialiste Steve Stevaert.

## Les modèles wallons et bruxellois...

Au cours de la législature précédente, le gouvernement wallon s'était mis d'accord sur une tarification « progressive solidaire et familiale » qui devait entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015. La mesure s'inspirait du modèle flamand en allouant des kWh « gratuits » c'est-à-dire financés par l'ensemble des consommateurs, avec une redistribution des plus gros vers les plus petits. Le volume octroyé était cependant plus élevé que dans le système flamand et il était différencié comme suit selon la composition du ménage :

Composition du ménage	Nombre de kWh « gratuits »
Personne isolée	400
2 à 3 personnes	500
4 personnes	600
5 à 6 personnes	700
7 personnes et plus / bénéficiaires du tarif social	800

Des catégories de consommateurs échappaient au nouveau système, pour des raisons évidentes : les ménages qui se chauffent à l'électricité et ceux qui sont équipés d'une pompe à chaleur. Un autre problème se posait pour les occupants de logements qui ne disposent pas d'un compteur individuel. Le gouvernement avait décidé d'un régime transitoire : les propriétaires de ces logements devaient les équiper d'un compteur individuel dans les dix ans à venir, de sorte que les ménages concernés puissent intégrer le système au fur et à mesure de la réalisation des travaux.

## ... renvoyés aux études

Selon les projections réalisées, 64% des ménages wallons devaient voir leur facture diminuer grâce à cette allocation, tandis que 36% contribueraient davantage en tant que consommateurs plus importants. Adoptée en fin de législature, l'application de cette mesure a toutefois été post-posée par le nouveau gouvernement, à la demande du régulateur wallon, la CWaPE et des gestionnaires de réseau de distribution (GRD). En cause, la complexité du système : la prise en compte d'une série de spécificités (dont les consommateurs exemptés) nécessitent de croiser différentes données, pas toutes disponibles. Comment identifier par exemple combien de ménages se chauffent à l'électricité ou ne disposent pas d'un compteur individuel ?

En Région bruxelloise, le gouvernement précédent avait lui aussi inscrit dans sa déclaration de politique régionale un engagement à mettre en œuvre une tarification progressive de l'électricité. Elle devait poursuivre un triple objectif : social, environnemental et économique. En fin de législature, le gouvernement a chargé Brugel (le régulateur bruxellois) de fixer une méthodologie qui prenne en compte ces trois objectifs. A priori, l'impact sur la dégressivité des tarifs dans le projet bruxellois semblait moindre qu'en Wallonie, sans pour autant éviter les difficultés de mise en œuvre. A suivre.

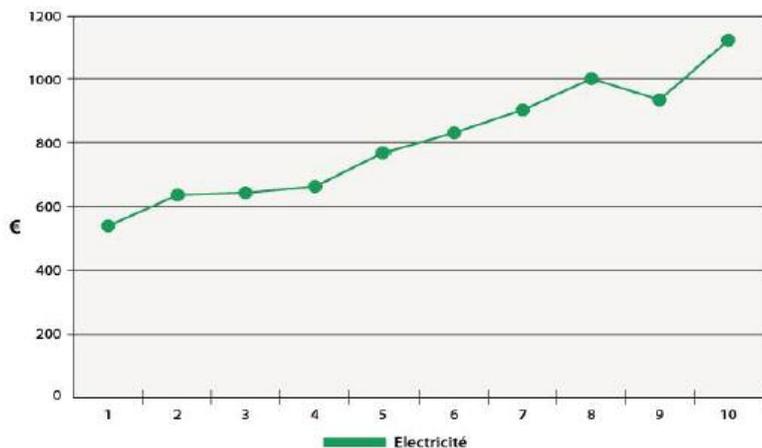
## La justice ne va pas sans un peu de complexité

Le dispositif flamand fondé sur des kWh gratuits a vécu assez pour pouvoir faire l'objet d'évaluations critiques. Retenons que si cette mesure a favorisé les familles nombreuses et, dans une moindre mesure, les personnes qui consomment peu d'électricité, elle n'a par contre guère profité aux ménages isolés. Elle a pénalisé comme prévu les gros consommateurs, mais il semble que cela n'ait guère eu d'influence sur leur consommation. Exit donc l'objectif URE. Et sur le plan social ? L'association Samenlevingsopbouw Antwerpen estime que le nombre de kWh gratuits était trop faible pour assurer les besoins de base et soulager ainsi réellement les plus pauvres. Cependant, elle s'est opposée à la suppression de la mesure, la considérant plutôt comme un acquis social à améliorer. D'autres critiques ont porté sur les conditions de la mise en œuvre. Vérifier la composition du ménage, par exemple, représentait un processus assez lourd et il n'est pas certain que tous les ménages aient obtenu ce à quoi ils avaient droit. En cas de changement de fournisseur ou de déménagement, les risques d'erreurs se multipliaient. Autre problème : si plusieurs études montrent une corrélation entre les revenus et la consommation des ménages, le niveau de cette dernière ne dépend pas que des revenus. Et derrière les moyennes se cachent des réalités plus complexes. Des ménages pauvres sont parfois contraints de consommer beaucoup, par exemple à cause de mauvais équipements.

INJUSTE SOCIALEMENT, LA TARIFICATION DÉGRESSIVE EST AUSSI UNE ABSURDITÉ SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL : ELLE ENCOURAGE LA CONSOMMATION PLUTÔT QUE L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE.

### Consommation moyenne annuelle d'électricité des ménages wallons, par décile de revenus :

Le point 1 représente les 10% des ménages les plus précarisés.  
Le point 10 représente les 10% des ménages les plus aisés.



Sources : Données Wallonie de l'enquête sur le budget des ménages 2010 du SPF Economie

Côté wallon, les discussions autour des catégories à exempter, du manque de données statistiques (ex. combien de compteurs collectifs y a-t-il en Wallonie ?), de la procédure pour identifier les ménages concernés, viennent s'ajouter aux débats sur la prise en compte de la composition de famille. Comment intégrer par exemple le cas fréquent des gardes partagées d'enfants ? Quid des bénéficiaires du tarif social ? Le RWADE s'interrogeait sur la pertinence de les inclure à raison de 700 kWh, sachant qu'ils ont droit à un tarif plus bas que celui du marché. Etc.

### Complexe mais pas insurmontable

Bref, pour fabriquer de la justice sociale, il faut commencer par admettre que cela exige non seulement une véritable volonté politique mais aussi une certaine dose de complexité. Les experts techniques n'aiment guère la complexité, ce qui nous vaut trop souvent de subir des dispositifs certes plus faciles, mais discriminants. Par exemple il est plus facile d'imposer un compteur à budget que de négocier un plan de paiement raisonnable ! (voir l'article en page 7).

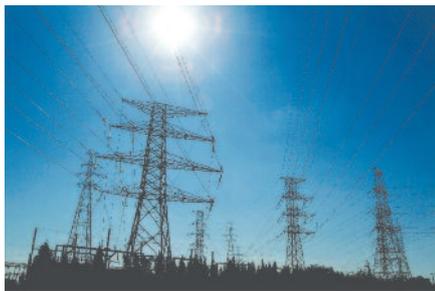
Cela n'enlève rien à la pertinence d'une tarification progressive de l'électricité. Mais il est indispensable de se saisir de chacun des obstacles identifiés et d'étudier comment les lever, plutôt que de s'en servir comme prétexte à abandonner le projet. Parfois, derrière le frein se profile une opportunité : si le cadastre des compteurs collectifs n'existe pas encore, un projet de tarification progressive bien pensé serait l'occasion d'enfin le réaliser pour cibler ensuite les aides pertinentes à accorder pour les remplacer par des compteurs individuels. Et cela aussi, c'est indispensable ! Enfin, la tarification ne peut pas tout régler. Il est essentiel d'articuler les politiques afin de concrétiser le droit à l'énergie pour tous. Par exemple, étendre l'octroi du tarif social aux ménages à faibles revenus, et/ou ceux dont le logement est mal isolé... ou encore améliorer le système des primes à la rénovation/isolation pour qu'il cible davantage les ménages qui en ont le plus besoin.

Christine Steinbach

1 Paul Vanlerberghe, *Tarification progressive ou poudre aux yeux ?*, Ensemble n°84, septembre 2014, édité par le Collectif Solidarité contre l'exclusion.

2 Claude Adriaenssens, *Electricité et gaz : une réforme au plus vite !*, Ensemble n°82, mars 2014, édité par le Collectif Solidarité contre l'exclusion.

## Edito Agir pour protéger les usagers faibles **2**



L'énergie est une matière aussi indispensable au quotidien qu'elle est complexe à comprendre ! L'énergie est une histoire de fils et de tuyaux, mais c'est aussi un droit pour tous qu'il faut faire respecter.

## Vente à domicile Stop au démarchage ! **3**



La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité en 2007 a mis en concurrence les fournisseurs commerciaux actifs en Région wallonne. Pour convaincre de nouveaux clients de conclure un contrat d'énergie, différentes techniques de vente se sont développées. Le démarchage à domicile en est une, particulièrement agressive. Des associations se mobilisent pour dire stop au démarchage.

## Compteur à budget Pas d'argent ? Pas de courant ! **7**



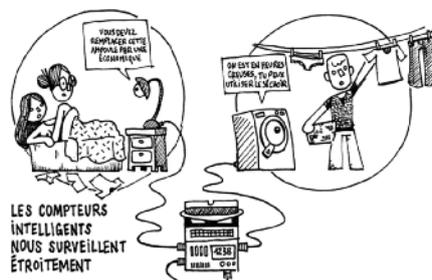
Sans énergie, pas de logement décent ! C'est donc un bien de première nécessité auquel les pouvoirs publics doivent garantir un accès minimum. Mais depuis la libéralisation, ce souci de l'intérêt général s'est réduit. Si les Bruxellois peuvent se féliciter de la qualité de la protection que leur gouvernement a assurée, il n'en est pas de même pour les Wallons. Surtout s'ils ont des fins de mois difficiles : gare au compteur à budget !

## interview Connaître et défendre ses droits **10**



La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité ont placé le consommateur dans une relation inégale avec les fournisseurs. Comment comparer les prix, s'informer sur ses droits, se faire aider ? C'est pour répondre à ces questions qu'ont été créés le centre d'information Infor Gaz Elec à Bruxelles et le service d'appui Energie Info Wallonie. Nicolas Poncin (IGE) et Marie Charles (EIW), nous en parlent.

## Compteurs intelligents La dictature des technocrates ! **14**



Faites-les sortir par la porte, ils reviennent par la fenêtre. Les compteurs dits intelligents (à ne pas confondre avec les compteurs à budget !) séduisent les décideurs qui y voient une avancée technologique inéluctable. Et pourtant, si elle s'impose, elle bouleverserait la vie des consommateurs. Cela pose de vraies questions qui appellent à un vrai débat !

## Tarification progressive Ne jetons pas le bébé avec l'eau du bain ! **17**



En Belgique, les tarifs de l'électricité sont dégressifs. Plus un ménage consomme d'électricité, moins il paiera son kWh à l'unité. L'idée de payer plus cher quand on consomme moins est injuste en ce qui concerne l'énergie. Des pistes pour atténuer, voire supprimer cette dégressivité ont été mises sur la table dans les Régions avec des destinées diverses.

