



Rue du Lombard, 8/2 - 5000 Namur
081/73.40.86
secretariat@equipespopulaires.be

Cette analyse est téléchargeable sur :
www.equipespopulaires.be



Avec le soutien de

Question de point de vue

Décembre 2016

Gaz et électricité : Les organisations sociales toujours en attente de mesures sociales ambitieuses

Par Aurélie Ciuti,
Coordinatrice du RWADE

Depuis plus d'un an, le Gouvernement wallon prépare une modification des arrêtés d'exécution des décrets gaz et électricité, qui organisent pratiquement les mesures sociales en vigueur en Wallonie. Les textes ont été approuvés par le Gouvernement en première lecture le 21 avril 2016, après plusieurs concertations des différents acteurs impliqués (fournisseurs, GRD, régulateur, CPAS, consommateurs). De quoi parle-t-on et où en est-on ? Analyse des mesures sur la table par le Rwadé

A travers ces modifications législatives, le Gouvernement wallon entend « *veiller à contrer la dualisation croissante de la société en matière d'accès à l'énergie.* » Il affiche aussi l'ambition de « *garantir l'accès de tous à l'énergie à un prix compétitif et la protection efficace du consommateur. L'arrêté adopté en première lecture précise certaines adaptations définies dans les décrets gaz et électricité dans le but de renforcer le droit des consommateurs wallons et d'améliorer l'accès à l'énergie pour tous.* » (CP GW du 21 avril 2016).

Pour ce faire, le Gouvernement a notamment **élargi les catégories de clients protégés** exclusivement régionaux. Elles s'étendraient aux ménages BIM dont le revenu est inférieur à 15.999€ et qui sollicitent l'intervention du

CPAS en vue d'analyser leur situation. Le Gouvernement a également **défini la notion de plan de paiement raisonnable**, qui est censée, selon les décrets, s'imposer aux fournisseurs et GRD en cas d'impossibilité de paiement du consommateur. Il a de plus déterminé la procédure de placement des compteurs à budget et défini les raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales qui pourraient empêcher son placement.

Par ailleurs, le Gouvernement wallon a **abrogé la tarification progressive, solidaire et familiale** (TPSF) et annonce que 5 millions d'euros supplémentaires seront investis dans la réduction de la consommation énergétique des publics les plus précarisés via des actions subsidiées, menées par le CPAS.

Qu'en pensent les organisations membres du RWADE ?

Le RWADE soutient l'attention accordée par le Gouvernement wallon aux enjeux essentiels de l'énergie et du développement durable. En matière de renforcement du droit des consommateurs, le RWADE salue la volonté du Gouvernement de s'inscrire dans la continuité des décisions prises sous la précédente législature et qui visent notamment à protéger les ménages à faibles revenus en leur octroyant le statut de client protégé et donc le tarif social ; ainsi qu'à permettre aux ménages wallons de bénéficier de plans de paiement raisonnables.

Le RWADE soutient dès lors particulièrement la mise en place des mesures suivantes :

- L'extension des clients protégés sur la base d'un critère de revenus ;
- Un meilleur encadrement de la procédure de placement de compteur à budget : montant minimal de dette pour activer la procédure, possibilité de contester la procédure, etc. ;
- La mise en place d'une étape obligatoire de plan de paiement raisonnable avant l'activation de la procédure de placement du compteur à budget ;
- De nouvelles mentions obligatoires sur la facture : le caractère estimé des index et l'octroi du tarif social ;
- Le plafonnement des frais de rappels, mises en demeure et défauts de paiement à 55 euros.

Néanmoins, le RWADE regrette le manque d'ambition des présents arrêtés, ainsi que le manque de cohérence entre les différents chantiers en cours en Wallonie (évaluation des compteurs à budget, étude sur l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique, etc.). Quelques exemples pour illustrer ce qui pourrait être amélioré en vue de garantir un vrai droit d'accès à l'énergie pour tous...

Les clients protégés : pas d'attention envers le non-recours

La nouvelle protection régionale est une avancée indéniable et elle est davantage pertinente que le MAF (maximum à facturer, un statut qui lie des niveaux de revenus à des seuils de dépenses en soins de santé) proposé sous la précédente législature. Cependant, nous regrettons que la seule voie vers la protection soit un passage obligé par le CPAS, qui va à contresens de la logique d'automatisation soutenue notamment dans le cadre du Plan wallon de lutte contre la pauvreté. Une voie administrative, moins coûteuse, permettant au plus grand nombre d'ayants droit d'activer leur droit doit impérativement être mise en place.

Nous tenons à rappeler que de nombreux ménages ne font pas de démarche pour rendre leurs droits effectifs. C'est ce qu'on appelle le non-recours. Selon une étude de la KUL Leuven, le non-recours au droit au revenu d'intégration sociale est de 65%¹. Il nous apparaît donc essentiel de ne pas trop réduire la portée de la mesure et de veiller au contraire à ce que le droit au tarif social soit facilement activable pour les consommateurs.

Nous proposons donc au minimum qu'une voie administrative, moins coûteuse, permettant au plus grand nombre d'activer leur droit, soit mise en place. Cela signifie que les GRD pourraient ainsi aussi être habilités à traiter les informations remises par le consommateur, à savoir une attestation BIM, accompagnée d'une composition de ménage et d'un avertissement extrait de rôle des différents membres du ménage. Cette démarche serait

¹http://www.armoedebestrijding.be/publications/colloq_no_ntakeup/OBS%2082%20INEFFECTIVITEDROITS.pdf

moins contraignante pour les ménages et moins coûteuse pour la collectivité. Les ménages resteraient libres de s'adresser au CPAS s'ils le souhaitent et le CPAS compétent pour traiter la demande.

Des plans de paiement raisonnables : on tâtonne

Les décrets Gaz et Electricité prévoient l'obligation d'établir un plan de paiement raisonnable, ce qui reporte l'installation du compteur à budget dans la procédure de défaut de paiement, puisqu'il est reporté à un éventuel défaut de paiement du plan de paiement. Encore fallait-il s'accorder sur le caractère raisonnable du plan. Le projet d'arrêté limite le droit au plan de paiement raisonnable à une négociation de ce plan par un CPAS ou un service de médiation de dette, et prévoit un montant minimal de remboursement mensuel de 20 euros. Ce cadre nous semble beaucoup trop restrictif.

Il est pour nous indispensable que les principes encadrant le plan de paiement raisonnable puissent être mobilisés par les consommateurs s'ils désirent entamer des démarches seuls, ou accompagnés d'un service social autre que le CPAS. En effet, une série d'acteurs sont déjà actifs sur ces questions auprès de leurs publics.

Par ailleurs, le CPAS et les médiateurs doivent pouvoir aller au-delà de la définition proposée. Dans le cas contraire, on limite potentiellement le cadre qui existe en médiation de dettes et qui est très souple, puisqu'il ne prévoit pas de définition si ce n'est la récupération des dettes tout en maintenant le principe de vie digne.

Les compteurs à budget : une mesure insidieuse

Le Gouvernement wallon a lancé une évaluation des compteurs à budget. Mais en même temps, il prévoit déjà d'élargir les possibilités de placement de ceux-ci, pour les clients protégés, pour les clients non protégés dès le rappel, ou à la demande du CPAS.

Les compteurs à budget ont un coût très important pour la collectivité (43 millions d'euros en 2013). On s'expose donc à une augmentation considérable des coûts du système, qui sont répercutés sur les tarifs de distribution.

Cet instrument d'exclusion sociale pourrait de plus bientôt devenir une condition de l'aide sociale (une de plus !), puisque l'arrêté OSP prévoit que les CPAS pourraient eux-mêmes en demander le placement. Et évacuer ainsi bien facilement la question de l'accès à l'énergie (et donc à des conditions de vie dignes) aux ménages déjà en difficulté. Nous craignons que le compteur à budget devienne un outil de gestion de la pauvreté. C'est en effet tout à fait inacceptable que les CPAS puissent faire pression sur les personnes en difficulté pour qu'on leur place un compteur à budget.

Promouvoir le compteur à budget et faire peser le coût de son placement sur la collectivité nous semble contraire à la philosophie du décret, de la procédure en train d'être construite et visant à promouvoir le plan de paiement raisonnable, ainsi qu'au travail mené dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté.

Cette mesure met aussi à mal la place du plan de paiement raisonnable dans la procédure,

puisque les fournisseurs pourront encore plus rapidement se débarrasser de la gestion de leur contentieux, en imposant des compteurs à budget, et renvoyer vers les CPAS la responsabilité de gérer le contentieux des fournisseurs à la place de ceux-ci. Nous regrettons d'ailleurs que les CPAS ne réagissent pas davantage face à l'instrumentalisation du service public par les acteurs privés.

Nous estimons donc que le placement du compteur à budget ne doit être gratuit qu'en cas de défaut de paiement. Ni les clients protégés, ni les clients non protégés, ni les CPAS ne doivent pouvoir les demander gratuitement en dehors de l'issue de la procédure de défaut de paiement dont les étapes, légalement définies, doivent être intégralement respectées.

La tarification progressive et solidaire de l'électricité mérite plus qu'un abandon pur et net

Le RWADE regrette enfin l'abandon du principe de la tarification progressive et solidaire de l'électricité. Certes le modèle solidaire et familial tel qu'approuvé par le Gouvernement wallon présente des difficultés techniques. Mais un mécanisme plus simple aurait pu être mis en place, comme proposé par le régulateur, la CWaPE, moyennement des balises d'accompagnement via d'autres mesures (notamment via le tarif social pour les ménages à faibles revenus qui seraient impactés négativement, et ce le temps qu'une solution structurelle soit apportée).

Le RWADE regrette par ailleurs que le Gouvernement wallon ne s'attaque que très

peu aux causes structurelles de la précarité énergétique.

Il est urgent d'activer à court terme, et à un rythme soutenu, la rénovation énergétique des logements occupés par les ménages précarisés. Pour ce faire, il va falloir des moyens, mais aussi oser de nouvelles solutions : notamment des projets de rénovation par quartier et la régulation des loyers. Il est indispensable que l'étude relative à l'accompagnement des ménages précarisés qui va être menée en Wallonie identifie les pistes les plus efficaces ! Le RWADE a formulé des propositions visant à mieux encadrer les marchés du gaz et de l'électricité et entend contribuer à la réflexion en amenant des éléments à partir du point de vue des consommateurs.