



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

Février 2015

Les Bruxellois peuvent s'enorgueillir de leur protection sociale !

Par Thibaud De Menten,
Secrétaire fédéral des Equipes Populaires de Bruxelles

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité a isolé les consommateurs dans une relation inégale avec les fournisseurs, la Région bruxelloise a du moins su peser sur ce déséquilibre pour protéger ses habitants et leur préserver le droit à une fourniture d'énergie indispensable à la dignité humaine. A l'aube de la nouvelle législature, regard sur les acquis des ordonnances, sur ce qu'il convient de préserver et ce qui pourrait être amélioré.

Toute personne a droit à disposer pour son usage domestique du gaz et de l'électricité nécessaires à la satisfaction de ses besoins vitaux comme à sa participation à la vie de la société. Ce droit à l'énergie est indispensable pour pouvoir se conformer aux principes de la dignité humaine. Mais l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz, voulue par l'Europe, a conduit à sortir le consommateur du giron de l'intercommunale. La négociation collective sur les prix et la gestion du contentieux a été remplacée par une logique de choix individuels. Le consommateur, qui était hier un usager de réseaux, est devenu un client placé dans une situation contractuelle totalement déséquilibrée vis-à-vis des fournisseurs.

Une relation inégale qu'il convient de rééquilibrer

La libéralisation a fragilisé d'autant plus les consommateurs plus faibles, ceux qui ne disposent pas des moyens ou ne peuvent

s'appuyer sur un bon réseau de relations pour se défendre. En Région bruxelloise, les pouvoirs publics ont heureusement procédé à un rééquilibrage en établissant une meilleure protection pour l'ensemble des consommateurs bruxellois. Les ordonnances actuellement en vigueur stipulent une série d'obligations. L'accord de majorité prévoit de maintenir et de renforcer ces mesures, et en particulier celles relatives aux clients protégés. Il faut s'en réjouir. Le dispositif bruxellois, caractérisé par le non recours aux compteurs à budget, par l'obligation d'une décision de justice avant toute coupure, par l'obligation de faire offre pour une durée de trois ans et par l'octroi du tarif social le temps nécessaire à l'apurement d'une dette, offre une qualité de protection sociale largement supérieure à celle des dispositifs wallons ou flamands. Nous connaissons les revendications de fournisseurs qui rêveraient de voir la Région bruxelloise intégrer les compteurs à budgets (CàB) dans ses dispositifs légaux et nous nous y opposons fermement, notamment au vu de l'ampleur des difficultés rencontrées en Wallonie.

Les compteurs à budget provoquent des auto-coupures en Wallonie

Il faut savoir en effet qu'une majorité de ménages wallons utilisent tous les moyens (et pas seulement les plus adéquats) à leur disposition pour faire désactiver leur CàB dans les meilleurs délais. La majorité des CàB placés par le GRD au frais de l'ensemble des consommateurs ne restent actifs que quelques mois. Et, parmi les milliers de ménages qui s'accommodent d'une telle obligation de pré-payer leurs consommations d'énergie, les pouvoirs publics ignorent combien d'entre eux se trouvent privés d'électricité, et ne savent pas plus à combien de reprises, ni pendant combien de temps ils peuvent vivre une telle situation irrespectueuse de la dignité humaine.

Seule l'ALG (le GRD liégeois) a publié des chiffres -particulièrement inquiétants- sur le nombre de situation d'auto-coupures de gaz rencontrée sur leur réseau (liégeois) pour l'année 2010. La méthode utilisée a cependant été contestée (possibilité de doubles comptages) et aucunes nouvelles données plus fiables n'ont pu être obtenues de la part des autres GRD, malgré les démarches de la CWAPE (le régulateur wallon) dans ce sens. Aussi les pouvoirs publics wallons ne sont-ils même plus en mesure d'évaluer l'ampleur des situations de privation d'un bien pourtant indispensable à la dignité humaine.

Un dispositif ingérable

Il convient également de faire état des difficultés rencontrées par les GRD wallons pour gérer le flux de demandes de placement de tels compteurs provenant des fournisseurs, pour des dettes dont le montant est majoritairement inférieur aux coûts de placement. Après plus de dix ans de tentatives d'améliorer cette gestion, le délai moyen de placement reste de 6 mois. La désactivation des CàB pose également une série de problèmes, en particulier pour les locataires qui emménagent dans un logement dont ni le bailleur ni l'ancien occupant n'ont prévenu le GRD

de l'existence d'un CàB. Mentionnons également les situations de coupure rencontrées par les locataires raccordés à un compteur collectif (gaz ou elec) sur lequel a été placé un CàB suite au retard de paiement de leur bailleur. Or, ces situations problématiques n'ont, en près de 10 années d'existence, toujours pas trouvé de solutions satisfaisantes, tant sur le plan social, que sur le plan juridique. Souvenons-nous qu'en Région bruxelloise, la mobilité des locataires comme la présence de compteurs collectifs sont nettement plus élevées qu'en Wallonie.

Les mesures bruxelloises protègent mieux du risque d'endettement

Ensuite, contrairement aux idées reçues, les dispositifs bruxellois s'avèrent plus efficaces que les CàB pour lutter contre l'endettement des ménages. En effet, selon les données publiées par le régulateur bruxellois Brugel et par la Cwape, le contentieux « électrique » bruxellois est cinq fois moins élevé que le contentieux wallon¹. Cela s'explique par le fait que, contrairement à Bruxelles, les dispositifs wallons ne mettent rien en place pour apurer la dette antérieure au placement des CàB. Au contraire, le tarif prohibitif facturé par les GRD wallons aux ménages, dans des conditions particulièrement floues et indépendantes de leur volonté (absence de relevé d'index et de communication à l'expiration du délai de placement des CàB) a plutôt tendance à générer un endettement supplémentaire (15 millions d'impayés par an), difficilement recouvrable par les GRD. Enfin, toutes proportions gardées, les coûts collectifs des mesures de protection sociale des consommateurs bruxellois s'avèrent moins élevés que les coûts de placement des compteurs à budgets et ses conséquences. Nous savons que

¹ Après correction de facteurs comme les quantités consommées par l'ensemble des ménages, des différences de prix entre les deux Régions ainsi que de la part des ménages en situation de précarité énergétique, le contentieux wallon reste deux fois plus élevé.

les fournisseurs n'ont de cesse de dénoncer la générosité des mesures de protection sociales bruxelloises et de vanter les vertus des compteurs à budget. Mais nous ne comprenons pas pourquoi il faudrait renoncer à une politique de protection sociale de qualité, alors même qu'elle s'avère collectivement moins onéreuse et plus probante pour limiter le surendettement des ménages.

Bref, les Bruxellois peuvent être fiers de la législation qu'ils ont construite et progressivement améliorée à la suite de débats publics de qualité et ponctués de moments d'évaluation auxquels tous les acteurs ont pu participer activement.

Ces qualités susmentionnées gagneraient à être mieux mises en valeur, vis-à-vis des autres Régions, comme vis-à-vis des acteurs bruxellois. Cela contribuerait sans doute à éviter que certains d'entre eux, Brugel en tête, ne continuent de pêcher par excès de prudence et à créer un climat permettant à chacun de retrouver la saine vigilance qu'il leur revient de porter au respect des dispositions légales.

Une protection de qualité, qui peut encore être améliorée

Nous saluons également le fait que l'accord de majorité ouvre des possibilités d'amélioration des mesures de protection. En ce sens, nous plaidons :

a) **Pour le maintien et le renforcement de la priorité accordée à la négociation d'un plan de paiement raisonnable**, c'est à dire permettant à l'usager de payer ses dettes exigibles ou à échoir, dans la mesure de ses disponibilités et dans le respect de la dignité humaine. Il convient en outre de supprimer la tarification maximale de la fourniture d'énergie aux clients protégés qui ne respecteraient pas leur plan de paiement envers les fournisseurs. Ce tarif étant très onéreux, il aggrave la situation des personnes en difficulté et compromet la reprise du plan de paiement tout comme le fait de disposer

d'un « service énergétique minimal », essentiel à la dignité humaine. La personne risque de contracter des dettes envers le GRD qui, à défaut d'être récupérées, vont in fine coûter cher à l'ensemble de la collectivité, alors que les fournisseurs peuvent recouvrer la créance par toute voie de droit.

b) **Pour une simplification des procédures d'obtention du statut de client protégé auprès de Brugel**. Sa décision devrait uniquement dépendre, comme le prévoient les ordonnances, des revenus de l'usager et de la composition de son ménage. Il conviendrait également pour que le statut de client protégé soit considéré par le régulateur BRUGEL comme une mesure de protection des consommateurs et pas comme de l'aide sociale et qu'il puisse dès lors attribuer ce statut aux personnes sans titre de séjour.

Vers une tarification solidaire et progressive

Nous demandons que les corrélations entre consommation d'électricité, puissance disponible et niveau de revenu des ménages bruxellois soient objectivées au niveau régional afin de tenir compte des nombreuses spécificités, tant en terme de niveau de consommation que de niveau de revenu ou de puissance disponible. Sur cette base, nous appelons à la mise en place d'un mécanisme de solidarité entre bruxellois dans la définition des tarifs de distribution à l'horizon 2017. Une telle mesure constituerait un second volet d'une politique de lutte contre la précarité énergétique dont notre Région est la première du pays à souffrir. Elle devrait ainsi permettre à chacun de disposer d'une tranche « vitale » de kWh dont le prix ne devrait pas dépasser 10 % du revenu d'intégration.

Il conviendra d'être particulièrement attentif aux logements qui disposent uniquement de compteurs collectifs reliés à Sibelga et de systèmes de chauffage électrique, en adoptant des dispositions correctives dans la nouvelle législation relative aux baux à loyer (cfr infra).

L'information des consommateurs et la formation des intervenants de première ligne

La complexité de l'organisation des marchés et des différentes législations rend nécessaire la mise sur pied et le renforcement des dispositifs d'accompagnement des ménages (choix de fourniture, procédures de plaintes), mais aussi de formation et de soutien de seconde ligne aux intervenants sociaux. C'est en effet à ces conditions que les dispositions légales pourront pleinement se concrétiser sur le terrain.

Ainsi, les CPAS interviennent encore trop souvent dans le remboursement de dettes dont la totalité n'est pourtant pas exigible. Il convient de poursuivre les dispositifs de formation continuée et d'appui des intervenants sociaux. Il leur revient en effet d'identifier les situations problématiques et d'effectuer les démarches pertinentes (plaintes au médiateur fédéral ou à Brugel) les plus usuelles. Ceci implique parfois les conseils d'un service d'appui et un soutien dans les démarches plus complexes souvent nécessaires pour répondre aux situations les plus épineuses. Le service d'appui organisé par la FdSS (Fédération des services sociaux) nous semble actuellement parfaitement remplir ce rôle.

Il convient aussi de maintenir un Centre d'Information dont la mission est d'offrir aux consommateurs l'ensemble des informations relatives à leurs droits, à la législation en vigueur et aux possibilités de règlement des litiges existantes, en lien avec les marchés libéralisés de l'électricité et du gaz. Infor Gaz Elec remplit parfaitement ce rôle depuis sept ans.

Si nous entendons et pouvons partager une certaine volonté de construire un paysage institutionnel plus cohérent afin de garantir aux Bruxellois un service de qualité, il conviendra de veiller :

- A distinguer les services relatifs à l'information et à la protection des consommateurs sur les marchés du gaz et de l'électricité et ceux relatifs à la rénovation énergétique (cfr infra)

- A ce que les missions soient exercées en bonne articulation avec le tissu existant d'intervenants sociaux, tant les CPAS que les services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, sur le modèle du centre d'appui aux services de médiation de dettes.
- A ce que les organisations sociales représentant les consommateurs au Conseil des Usagers soient associées aux structures d'administration de(s) institution(s) remodelée(s).

Le rôle central des CPAS

Enfin, la place des CPAS restant centrale dans une série de dispositifs, il conviendrait d'organiser une coordination entre ceux-ci, notamment pour mettre en place une culture générale commune, en particulier dans les pratiques à l'égard des fournisseurs. Une telle concertation et un maillage entre les CPAS et les autres acteurs comme les services sociaux privé s'avère précieux pour un fonctionnement optimal des dispositifs de l'Ordonnance. On pourrait par exemple légalement instituer un organe chargé de la coordination sociale au niveau régional visant les CPAS, les services sociaux et les autres acteurs concernés par la problématique du gaz et de l'électricité. Pour ce faire, le modèle des concertations locales qu'organise et subsidie la COCOM pourrait constituer une source d'inspiration.

Les dispositifs prévus dans les Ordonnances ont heureusement conduit à peser favorablement pour diminuer l'inégalité de posture entre clients et fournisseurs dans la logique individuelle qui prévaut depuis la libéralisation. Ils peuvent être améliorés en vue de la meilleure protection possible de l'ensemble des consommateurs, et afin de veiller au soutien indispensable pour les plus démunis.