

Compteurs à budget : l'avis des CPAS wallons

Cette évaluation résulte de la volonté du gouvernement wallon d'améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie et de garantir un droit à l'énergie pour tous. La Déclaration de politique régionale 2009-2014 propose une série de mesures visant à faciliter l'accès à l'énergie. Parmi celles-ci, on trouve : "l'évaluation du fonctionnement du système des compteurs à budget en vue de s'assurer qu'il constitue effectivement la solution la plus adéquate par rapport à la guidance énergétique et au plan d'apurement".

Au regard des objectifs assignés par le gouvernement wallon, il nous semble que l'évaluation des mesures sociales devait, d'une part, s'attacher à vérifier que la mesure "compteur à budget" constitue bien la mesure la plus adéquate au regard d'autres mesures existantes et, d'autre part, s'assurer que l'accès à l'énergie pour tous est bien garanti en Wallonie.

Le rapport de la CWaPE, publié en novembre 2010, nous interpelle sur différents points.

APPRÉCIATIONS CRITIQUES DU RAPPORT DE LA CWAPE

Notre première réaction est de souligner que ce rapport ne présente pas une réelle remise en question des mesures sociales en place ni une véritable réflexion autour du droit à l'énergie. Cette étude se limite à identifier "les qualités et imperfections des mécanismes utilisés et de suggérer des pistes d'améliorations". Ce rapport est fondé sur le postulat de départ que la mesure "compteur à budget" est

À LA DEMANDE DU MINISTRE RÉGIONAL DE L'ÉNERGIE, JEAN-MARC NOLLET, LA COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE, LA CWAPE, VIENT DE PROCÉDER À UNE ÉVALUATION DES MESURES SOCIALES APPLICABLES EN WALLONIE ET, PLUS PARTICULIÈREMENT, DU MÉCANISME DES COMPTEURS À BUDGET A B. VOICI LE POINT DE VUE DES CPAS WALLONS À CET ÉGARD.

Veronique Pisano

Conseillère à la Cellule sociale énergie de la Fédération des CPAS de l'Union des villes et communes de Wallonie

une mesure adéquate et efficace. L'ensemble du rapport s'attache à en démontrer le bien-fondé.

Le rapport d'évaluation présente également une série de solutions visant à diminuer, autant que possible, le nombre de refus de placement des compteurs à budget. L'objectif recherché serait ainsi de diminuer le nombre de coupures afin de ne pas laisser les personnes sans énergie. Pourquoi, alors, ne pas aussi mettre en place des mesures visant à pallier les dysfonctionnements du marché? Certaines personnes s'opposent légitimement au placement du compteur à budget mais ne disposent d'aucun recours contre la décision des fournisseurs.

Nous contestons également l'enquête téléphonique menée, dans le cadre de cette étude, auprès de personnes disposant d'un compteur à budget. L'enquête affiche un indice de satisfaction de l'utilisation des compteurs à budget de 7,9/10. Sans entrer dans les détails, nous remettons en question :

- le fait que cette enquête a été menée durant les mois d'été; quelques mois après l'arrivée massive des compteurs de gaz à budget et donc sans un recul suffisant lié à l'utilisation de ces compteurs durant les mois d'hiver;
- l'échantillonnage. 401 personnes disposant d'un compteur d'électricité à budget ont été interrogées contre 101 personnes disposant d'un compteur de gaz à budget. Or, nous savons pertinemment que ce sont ces compteurs de gaz à budget qui posent le plus de difficultés et qui sont les plus contestés;
- le type d'enquête. L'enquête téléphonique est-elle la forme la plus appropriée pour questionner les personnes sur leurs difficultés financières, leurs conditions de vie parfois précaires et pour cerner les difficultés qui se posent? Cette enquête pourrait servir de préalable à une étude plus approfondie basée nécessairement sur des entretiens avec les personnes sous compteur à budget. Ne faudrait-il pas aussi questionner les personnes qui ont refusé le compteur à budget afin d'entendre leurs motivations?

- l'absence de données chiffrées relatives aux autocoupures.

Nous émettons aussi certaines réserves quant à une série de propositions relatives à l'amélioration des procédures existantes. Nous pensons que certaines d'entre elles vont être alourdies et complexifiées et que l'incompréhension des consommateurs quant au fonctionnement du marché sera encore plus grande. Nous visons, entre autres, la nouvelle procédure pour défaut de paiement et l'intervention des commissions locales pour l'énergie au sein de cette nouvelle procédure, la mise en place de la mission de guidance sociale énergétique à charge des CPAS parallèlement à la mise en œuvre des plans d'action préventive en matière d'énergie...

Enfin, nous regrettons que la CWaPE "épargne" trop les fournisseurs et ne leur fasse pas endosser une responsabilité plus importante par rapport au bon fonctionnement du marché. Toute une série de dysfonctionnements pourraient être évités (et par



conséquent un bon nombre de coupures) si certaines dispositions étaient prises en amont de la pose du compteur à budget et si les fournisseurs offraient des services plus performants. Nous dénonçons, depuis plusieurs années, l'absence de véritables services "clientèle", le morcellement des services (service déménagement, service contentieux, service recouvrement...), le manque de collaboration avec les CPAS, l'absence de communication et d'écoute des consommateurs en difficulté... La liste pourrait encore être longue.

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?

En ce qui concerne la lutte contre la précarité énergétique, la Région wallonne a opté pour les compteurs à budget qui doivent permettre de rencontrer trois objectifs : garantir l'accès à l'énergie des clients résidentiels, maîtriser les consommations et lutter contre l'endettement lié aux factures de gaz et d'électricité.

Or, il nous semble que la fonctionnalité première d'un comp-

teur à budget est de modifier les modalités de paiement des consommations en passant d'un mode "post-paiement" en un mode "prépaiement". Les compteurs à budget ne permettent pas aux personnes disposant de ressources financières insuffisantes de disposer d'une fourniture minimale en gaz ou en électricité. Or, garantir un droit à l'énergie, n'est-ce pas permettre à tout un chacun de pouvoir s'éclairer, se chauffer, cuisiner, se laver à l'eau chaude, c'est-à-dire vivre dans des conditions décentes même lorsqu'on ne dispose pas de revenus suffisants ?

Il est vrai qu'en Wallonie une série de mesures existent pour les clients protégés afin de leur garantir ce droit à l'énergie. Ainsi, les clients protégés en difficultés financières peuvent obtenir des cartes d'alimentation en gaz pour alimenter leur compteur à budget ou bénéficier d'un limiteur de puissance à 10 ampères. Faut-il, néanmoins, rappeler que les clients protégés ne représentent, en Wallonie, qu'environ 7 % des clients déclarés en défaut de paiement.

Que propose-t-on aux autres clients qui ne peuvent bénéficier du statut de client protégé et qui vivent parfois dans des conditions tout aussi précaires ? Ces personnes subissent alors des autocoupures.

Au moment du bilan et des choix politiques à venir, nous pensons que si, en électricité, les compteurs à budget restent une mesure acceptable, il faudrait à tout le moins garantir le droit à l'énergie en posant, chez tous les clients en défaut de paiement (qu'ils soient protégés ou non), un limiteur de puissance. Il serait dès lors indispensable qu'à l'instar de ce qui se fait à Bruxelles, un limiteur de puissance soit systématiquement couplé au compteur à budget.

En matière de gaz, nous réaffirmons notre position de considérer les compteurs de gaz à budget comme une mesure inadéquate. Les compteurs de gaz à budget devraient être abandonnés au profit de la négociation de plans de paiement adaptés aux capacités financières des personnes. L'outil "plan de paiement" devrait être pri-

vilégié et imposé aux fournisseurs. L'octroi de moyens financiers supplémentaires à destination des CPAS permettrait de renforcer les équipes de travailleurs sociaux chargés de prendre en charge les situations difficiles, de négocier des plans de paiement, de mettre en place des suivis individualisés. Cette prise en compte globale de la situation des personnes apporterait des résultats bien plus concrets et efficaces que la pose d'un compteur à budget.

CONTINUONS LE DÉBAT...

Notre position vis-à-vis de l'évaluation menée par la CWaPE est présentée, ici, de manière sommaire. Nous adresserons, prochainement, une note détaillée incluant l'ensemble de nos remarques au ministre régional de l'Énergie.

Nous espérons fortement que ce rapport ne constitue qu'un point de départ et non un aboutissement des réflexions menées autour du droit à l'énergie et de la manière de l'organiser en Wallonie. Il est indispensable que le point de vue des acteurs sociaux puissent être entendu et que nos revendications soient prises en compte afin de garantir à tous les citoyens un accès minimal à l'énergie, de leur permettre de mieux appréhender le fonctionnement du marché et de leur donner des moyens d'action lorsque des difficultés se posent dans leur relation avec les fournisseurs.

Lors du séminaire du 3 décembre, le ministre Jean-Marc Nollet s'est engagé à poursuivre les discussions avec l'ensemble des acteurs du marché par le biais de tables rondes thématiques. Nous restons à sa disposition. ■

④ Étude d'évaluation concernant les mesures sociales applicables en région wallonne, Commission wallonne pour l'Énergie, 13.10.2010.

⑤ Cette étude a été soumise au regard critique de l'ensemble des acteurs de terrain (fournisseurs, gestionnaires de réseaux de distribution, CPAS et associations sociales) lors d'un séminaire organisé le 3 décembre 2010 au palais des congrès de Namur par la Fédération des CPAS de l'Union des villes et communes de Wallonie.