



Moins de compteurs à budget, plus de clients protégés

À l'occasion du colloque  du Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE), Jean-Louis Buysse, directeur socio-économique de la CWaPE, a décrit les conclusions provisoires de l'évaluation. Ces conclusions restent en suspens car, suite à l'opposition des fournisseurs d'énergie, le chapitre du rapport d'évaluation contenant les pistes d'amélioration nécessite d'être reformulé.

L'évaluation elle-même est basée sur une enquête adressée mi-2010 aux fournisseurs, aux gestionnaires de réseau de distribution (GRD), aux CPAS et associations sociales, notamment le RWADE. Les utilisateurs (520) de compteurs à budget ont été interrogés par le biais d'un sondage téléphonique. Les réponses ont été synthétisées par

SUITE À UNE DEMANDE DU MINISTRE COMPÉTENT ADRESSÉE À LA CWAPE, LA COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE, LE 8 JUILLET 2010, UNE ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC (OSP) SOCIALES  A ÉTÉ RENDUE FIN 2010; EN PARTICULIER À PROPOS DU MÉCANISME DES COMPTEURS À BUDGET (CÀB). LES CONCLUSIONS DE CETTE ÉTUDE ONT ÉTÉ DISCUTÉES ET MISES EN DÉBAT EN JUIN DERNIER.


Paul Vanlerberghe
CSCE

PROPOSITIONS CONCRÈTES ISSUES DE L'ÉVALUATION

D'abord, un ensemble de mesures modifie la procédure de la déclaration en défaut de paiement et du placement d'un compteur à budget. Cela comprend une dernière chance d'apurement de la

fédéral maximal; en cas de défaut de paiement chez le GRD, la pose du compteur à budget.

Les mesures concrètes proposées sont les suivantes :

- la demande de placement d'un compteur à budget ne peut être initiée que pour une dette supérieure à un seuil minimal qui serait fixé, par exemple, à 50 euros.
- Le délai de placement d'un compteur à budget reste de 40 jours, mais en cas de dépassement, la fourniture sous X est supprimée.
- Il y aura une dernière possibilité d'apurement de la dette au cours des dix premiers jours de la procédure, avec deux visites à domicile chez le client.
- Après un refus de placement, le contrat commercial est résilié et le client est fourni par son GRD, au prix maximal fédéral. 
- Après un stage d'attente de 6 à 12 mois, le client est invité à

conclure un contrat de fourniture commercial. S'il ne le fait pas, il est transféré vers le fournisseur désigné.

- Si le client est déclaré en défaut de paiement par le GRD, celui-ci place un compteur à budget.
- En cas de refus du compteur à budget, le GRD saisit la CLÉ (Commission locale de l'énergie) qui statue sur la coupure de la fourniture.

Ensuite, une nouvelle catégorie régionale de clients protégés serait créée sur base du revenu. La limite de revenu OMNIO est mise en avant, quoiqu'une autre proposition reste sur la table: retenir comme limite le revenu pour l'obtention d'un logement social. Les frais pour placement du compteur à budget sont supprimés pour le client en défaut de paiement, et sont plafonnés pour le client qui demande à son initiative un compteur à budget.

“UNE RÉPONSE STRUCTURELLE DOIT NÉCESSAIREMENT ÊTRE APPORTÉE AU PROBLÈME DES COUPURES POUR REFUS DE PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET.”

la CWaPE, qui a fait suivre chaque question d'une analyse ou d'un avis. La commission a également dressé quelques pistes d'amélioration possibles.

dette en début de procédure, avant la pose de compteur à budget; en cas de non-paiement de la dette et de refus du compteur à budget, un passage vers le GRD au tarif


LE REFUS DU COMPTEUR À BUDGET

Les éléments disponibles dans l'évaluation se révèlent beaucoup plus riches et nombreux que les mesures proposées ne le suggèrent.

Concernant le refus de placement du CàB, les critiques et les propositions sont particulièrement abondantes. Il y a évidemment le refus explicite pour raison de contestation de facture ou des montants réclamés. Ces contestations font souvent l'objet d'une saisine du médiateur régional, mais cela n'entame aucunement la suspension de la procédure de pose de CàB.

Dans toute une série de cas, des situations particulières peuvent rendre la pose du CàB particulièrement problématique; comme c'est le cas chez une personne handicapée, une personne qui a de grandes difficultés de mobilité, un personne âgée, lors d'une hospitalisation temporaire...

La Fédération des CPAS demande explicitement, dans sa réponse à l'enquête, qu'un refus motivé puisse suspendre la procédure de placement du CàB.

Et la CWaPE d'avancer son analyse: "Qu'une réponse structurelle doit nécessairement être apportée au problème des coupures pour refus de placement. (...) Car la croissance importante du nombre de coupures pour refus de placement est à l'opposé de l'objectif recherché par l'introduction du compteur à budget." 

Nous apprenons ainsi que les coûts imputés au système du CàB, et qui sont à la charge de tous les usagers résidentiels, s'élèvent en 2008 à 17 millions d'euros pour l'électricité et à 2,5 millions d'euros pour le gaz. Les chiffres pour 2009 font état de 16,5 millions d'euros pour l'électricité et de 4,5 millions d'euros pour le gaz, soit 21 millions d'euros pour

le système des CàB sur un total de 40 millions d'euros pour toutes les mesures sociales en énergie.

UNE AVALANCHE DE PROPOSITIONS

En outre, les GRD et les associations sociales ont avancé, à l'occasion de cette évaluation, une multitude de propositions pour améliorer l'accès à l'énergie pour les usagers précarisés, pour améliorer la qualité de l'information des clients ou encore pour défendre un meilleur équilibre dans la répartition des coûts des obligations de service public entre fournisseurs, GRD et clients résidentiels.

Les GRD ainsi que les associations sociales sont d'avis que les fournisseurs doivent supporter une part des coûts liés au placement et au service des CàB; cela pour responsabiliser les fournisseurs et pour décourager la pose de CàB. Ils suggèrent un seuil minimal de 150 à 400 euros de dette pour permettre la demande de pose de CàB. Ils demandent l'établissement d'une facture de régulation avant la pose de CàB, pour permettre de connaître la dette réelle avant de procéder au placement d'un CàB. Cela afin d'éviter l'imposition d'un CàB au ménage qui aurait fait défaut sur certaines factures intermédiaires, sans pour autant avoir une consommation réelle non payée.

GRD et associations sociales ont également lancé l'idée de procéder à une facturation séparée pour le gaz et l'électricité dès qu'il y a défaut de paiement, pour éviter le placement souvent inapproprié de deux CàB, gaz et électricité.

La réalité des autocoupures (coupure de fourniture pour cause de non-alimentation du CàB) a été amplement soulevée sans qu'une suite ait été donnée au problème.

Cette multitude de suggestions et de propositions n'a pas fait l'objet d'avis concluants ou de pistes d'amélioration de la part de la CWaPE.



© CHRISTOPHE SMETS/LA BOITE À IMAGES

CHRISTOPHE SMETS A PARCOURU CERTAINES INSTITUTIONS LIÉGEOISES AFIN DE COMPRENDRE "LES VOYAGEURS DE LA RUE SANS MAISON". LES CLICHÉS REPRODUITS DANS CETTE REVUE TÉMOIGNENT DE SON TRAVAIL PHOTOGRAPHIQUE. PLUS D'INFOS: WWW.LABOITEAIMAGES.BE


QUESTIONS SUR LA MÉTHODE


La méthode suivie dans cette évaluation a fait l'objet de plusieurs critiques. Tout d'abord, les questionnaires dans leur ensemble étaient formatés sur le fait accompli des compteurs à budget et sur la continuation de leur existence.

Ensuite, le sondage des utilisateurs de CàB a été jugé partiel dans son contenu et manquant de rigueur scientifique dans son approche. Il s'agit de sondages téléphoniques durant une dizaine de minutes. Sondages qui ont été effectués sur une partie seulement de la population, notamment sur la partie qui avait accepté l'utilisation d'un CàB. Toute la partie de la population qui a refusé un CàB n'a pas été entendue.


Enfin, la parcellisation de la problématique en une multitude


de questions (29 questions pour les GRD avec souvent de multiples sous-questions) n'a pas contribué à déclencher une vision cohérente de la part des participants. Le mérite incontestable de cette méthode consiste néanmoins dans le fait que des propositions relatives à tous les aspects de la protection sociale ont été mises sur la table. ■

 Étude d'évaluation: "Les mesures sociales applicables en région wallonne". CD-10j13-CWaPE. 13 octobre 2010. Rendue en application de l'article 43, par. 2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

 "Garantir l'accès à l'énergie pour tous en région wallonne: quelles propositions?" Colloque du RWaDE. 29 juin 2011. Namur.

 Étude d'évaluation, pp. 89-90.

 Ce prix, décidé par la CREG (la Commission de régulation de l'électricité et du gaz), est en général de 40% supérieur au meilleur prix commercial.

 Op. cit., p. 71.