



Fédération
des CPAS

Febeg

ORES 



Nos réf. : CE/MGO/cb/2015-056

Vos correspond. :

UVCW/Fédération CPAS - Malvina Govaert - 081 24 06 50 - mgo@uvcw.be

Febeg - Vincent Deblocq – vincent.deblocq@fedeg.be

ORES - Nathalie Couchariere - nathalie.couchariere@ores.net

Inter Régies - Jacques Glorieux - jacques.glorieux@inter-regies.be

Annexe(s) : 1

Monsieur Paul Furlan
Ministre des Pouvoirs locaux, de la Ville,
de l'Energie et du Logement
Rue Moulin de Meuse, 4
5000 Namur-Beez

Namur, le 23 juillet 2015

Monsieur le Ministre,

Concerne : Propositions de mise en œuvre des mesures de protection sociale en application des décrets modificatifs électricité et gaz en Région wallonne

Nous vous prions de trouver, en annexe, l'avis concerté entre la Fédération des CPAS wallons, les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie concernant l'objet mieux repris sous rubrique.

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de notre considération très distinguée.



Claude Emonts,
Président
Fédération des CPAS
de l'Union des Villes
et Communes de
Wallonie



Marc Van den Bosch,
Directeur général
Febeg



Inne Mertens,
Directeur du
Département Gestion
du Marché et Clientèle
ORES



Gert De Block
Secrétaire général
Inter Régies

Copie de ce courrier est adressée pour information à la Cwape.

Propositions de mise en œuvre des mesures de protection sociale en application des décrets modificatifs électricité et gaz en Région wallonne

AVIS CONCERTÉ ENTRE LA FÉDÉRATION DES CPAS WALLONS LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

La présente note est le fruit d'une concertation¹ entre la Fédération des CPAS wallons, ORES, Inter-Régies et les fournisseurs d'énergie regroupés au sein de la FEBEG.

Les différentes propositions de mise en œuvre des mesures de protection sociales prévues dans les décrets modificatifs électricité et gaz du 11.04.2014 et du 21.05.2015, qui sont présentées dans cette note, visent à l'optimisation de différents objectifs :

- protéger de façon ciblée les personnes en réelle précarité énergétique, en tenant compte de l'expérience des acteurs sociaux et de la réalité sociale de terrain ;
- favoriser des solutions efficaces et pragmatiques, qui minimisent les charges administratives pour les opérateurs en tenant compte de leurs contraintes opérationnelles ;
- maîtriser au bénéfice des consommateurs le coût croissant des OSP sociales, répercuté dans les tarifs de distribution, et donc sur la facture du client final.

1. Elargissement des critères d'octroi du statut de client protégé

Art. 38 Décret Electricité :

§1^{er} Les clients résidentiels relevant d'une des catégories suivantes sont des clients protégés: [...]

3° les consommateurs qui bénéficient du maximum à facturer en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, modifiée par la loi du 5 juin 2002, titre III, chapitre IIIbis, Section III et de ses arrêtés d'exécution, sur la base des tranches de revenus définis par le Gouvernement.

Constats et réflexions :

La référence au MAF (maximum à facturer) comme nouveau critère d'accès au statut de client protégé est jugée particulièrement inadéquate tant pour des raisons de fond que pour des raisons de praticabilité.

▪ **Raison de fond**

- Lier la précarité des personnes et leur accès à l'énergie à leurs dépenses de santé pose question. Le critère du MAF implique d'atteindre un certain niveau de dépenses en matière de frais de santé et, de manière cumulative, de disposer d'un certain niveau de revenus. Or, les personnes qui ont des difficultés de santé n'ont pas nécessairement des difficultés d'accès à l'énergie et vice versa. A contrario, les personnes très précarisées limitent au maximum les frais médicaux et n'atteignent donc pas les plafonds pour bénéficier du statut de client protégé régional.

¹ Les éléments présentés font l'objet d'un consensus entre les partenaires qui restent néanmoins libres d'adresser individuellement leurs propres propositions spécifiques.

- Une année de MAF ne peut être clôturée que 2 ans après l'année calendrier concernée. Il y a donc décalage entre base du droit et période du droit.
- Absence de ciblage de la mesure.

▪ **Praticabilité**

Le caractère impraticable du MAF est unanimement souligné par les acteurs :

- importantes difficultés d'identification des bénéficiaires pour les acteurs sociaux ;
- multiplication du nombre d'intervenants dans le marché (les mutuelles, INAMI, Ministère des finances...) avec lesquels aucun mécanisme de communication n'existe de manière structurée et automatique ;
- aucune autorité n'utilise ces données de cette manière et pour cette finalité : développements informatiques coûteux ;
- le statut même de MAF est très complexe et la 'durée de vie' d'un tel statut ne correspond aucunement aux processus en vigueur dans le marché (p. ex clôture du statut 2 ans après l'année de référence, critères différents en fonction de l'organisme - discrimination ? -...);
- une année de MAF ne peut être clôturée que 2 ans après l'année calendrier concernée.

▪ **Coûts**

- Jusqu'à présent, il a été impossible d'obtenir une estimation plus ou moins précise du nombre de clients qui seraient concernés par cette mesure. Cependant, se basant sur un nombre de 25 000 paru in illo tempore dans la presse, les partenaires de cette note attirent l'attention du législateur sur les augmentations de coûts des OSP sociales que ce nouveau statut régional entrainera. En effet, la récupération de la différence entre le tarif social et le prix de référence auquel ces clients auraient pu être facturés est prise en charge dans le coût des OSP.
- La limitation du nombre de clients concernés par cette nouvelle catégorie de protection régionale est donc un élément important.

Au-delà de ces considérations, les partenaires reconnaissent que la protection des clients dont le niveau des revenus est effectivement insuffisant rencontre les préoccupations du Gouvernement régional.

Les partenaires de la présente note demandent cependant, afin de permettre une mise en œuvre pragmatique, efficace et moins onéreuse de cette extension, que les principes de base suivants soient respectés :

- la catégorie supplémentaire doit avoir pour objectif d'assurer une protection aux personnes qui sont passées entre les mailles de protection existante, se retrouvent en situation de défaut de paiement et ont besoin d'une protection complémentaire : ciblage de la mesure (permet une efficacité de la mesure et un respect des rôles et fonctions de marché) ;
- le droit à la protection doit être validé par les CPAS après vérification et analyse spécifique du dossier ;
- l'octroi doit se faire par le CPAS uniquement.

Propositions :

Au regard des différents éléments et conditions précitées, les partenaires recommandent au Gouvernement de prendre les mesures nécessaires afin de procéder à l'extension de la protection régionale souhaitée via la **mise en place d'une catégorie « niveau de revenu BIM et défaut de**

paiement CPAS ». Cette catégorie de protection s'adresserait aux personnes dont le niveau de revenu est inférieur ou égal au niveau de revenu BIM (soit la catégorie 2 du fonds social chauffage²) et qui se trouvent simultanément en situation de défaut de paiement. La demande de droit à la protection ayant été analysée et validée par le CPAS.

L'accès à ce statut interviendra dès lors que le client en défaut de paiement aura sollicité le CPAS et que ce dernier aura, après analyse, validé officiellement son accès au statut de client protégé compte tenu de son niveau de revenu et de sa situation de défaut de paiement. L'attestation ainsi émise sera valable 1 an de date à date. Cette protection pourra être prolongée si les conditions précitées sont remplies. Pour la mise en œuvre de cette prolongation, la procédure de « perte de protection » existante sera appliquée.

Dès lors qu'il aura reçu la mise en demeure, le client pourra se manifester auprès de son CPAS en vue d'obtenir ce statut de client protégé régional et/ou de demander l'assistance de celui-ci dans le cadre de la négociation de son plan de paiement. Si le client sollicite l'aide du CPAS dans un délai de 10 jours ouvrables après la mise en demeure, le lancement de la procédure de placement de compteur à budget sera suspendue par le fournisseur afin de permettre au CPAS d'instruire le dossier et de prendre les mesures nécessaires dans les délais légaux. Une phrase sera ajoutée par le fournisseur au courrier de mise en demeure expliquant la possibilité pour le client de solliciter le statut de client protégé « niveau de revenu BIM - défaut de paiement CPAS ».

En outre, les acteurs plaident fortement pour une **coordination des réflexions régionales avec les discussions au fédéral**. D'importantes opportunités et avantages peuvent découler d'une gestion globale des mesures. Une approche fédérale permettrait en effet, d'une part de fortement limiter les impacts financiers et opérationnels sur les institutions régionales et, d'autre part, de favoriser une application efficace et efficiente des mesures de protection en se basant notamment sur la procédure d'automatisation telle que d'application au fédéral.

Une analyse est actuellement en cours auprès de la CWaPE, avec le concours des GRD, pour déterminer le nombre de clients qui seraient in fine concernés par ce nouveau type de protection. L'objectif étant d'élargir le nombre de personnes en précarité énergétique sous protection, tout en maîtrisant le coût des OSP. Cette analyse sera communiquée au plus vite.

Adaptations législatives :

Il est proposé de travailler en deux phases.

▪ **Première phase**

- S'il le juge utile, le Gouvernement étend par arrêté la liste des clients protégés sur base de la proposition « niveau de revenu BIM - défaut de paiement CPAS » après avis de la CWaPE, comme le décret l'y autorise (art. 33, §2, Décret Electricité).
- Le Gouvernement ne définit aucun niveau de revenu pour la catégorie MAF. En pratique, cette catégorie n'entre donc pas en vigueur.

▪ **Deuxième phase**

- La catégorie d'ayants droit MAF est effacée des décrets.
- La catégorie proposée « niveau de revenu BIM - défaut de paiement CPAS » par les partenaires est (éventuellement) confirmée dans les décrets.

Proposition légistique au niveau de l'arrêté :

« La liste des clients résidentiels protégés est étendue à la catégorie suivante :

² Les personnes dont le montant annuel des revenus imposables bruts est inférieur ou égal à 16 965,47 €, majoré de 3 140,77 € par personne à charge

Après analyse et validation par le CPAS, les consommateurs qui bénéficient d'une intervention majorée de l'assurance visée à l'article 37, §§ 1^{er} et 19, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994 et qui se trouvent en situation de défaut de paiement ».

Impacts:

L'impact financier de la proposition sur les intervenants est contenu et de coûteux développements informatiques sont évités.

En ce qui concerne la taille du groupe-cible et l'impact financier global de la proposition par rapport à la mesure originale, nous renvoyons vers les travaux de la CWaPE.

Il est à noter que les CPAS ont déjà la formation nécessaire pour traiter ces dossiers mais une extension systématique d'accès aux données qu'ils utilisent à ce jour pour le Fonds social chauffage auprès de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale est à prévoir.

2. Contestation de la pose du compteur à budget

Art.40 Décret Electricité :

[...] En cas de contestation notifiée par écrit ou par voie électronique au gestionnaire de réseau de la procédure de placement du compteur à budget par le client, celle-ci est suspendue pour permettre au gestionnaire de réseau d'analyser la situation du client avant de poursuivre ou non la procédure de placement du compteur à budget. Le Gouvernement précise la procédure de contestation du placement du compteur à budget.

Constats et réflexions :

Les partenaires constatent que des procédures en matière de contestation de placement de CAB sont déjà actuellement définies et d'application dans le cadre du Service régional de médiation et que ces dernières années, la situation de déclaration en défaut de paiement s'est améliorée, rendant les contestations des clients moins nombreuses.

En outre, les partenaires s'accordent sur le fait, qu'en aucun cas, cette possibilité ne peut devenir une étape systématique supplémentaire dans la procédure de pose de CAB. Le caractère limité et raisonnable de cette possibilité doit être garanti.

Proposition :

Au regard de ces différents éléments, l'ensemble des partenaires s'entend pour demander que **l'application de cette possibilité de constatation soit arrêtée dans le cadre des procédures existantes du Services de médiation (CWaPE)**. Les délais encadrant cette procédure de contestation auprès du SRME tout comme les critères de recevabilité et de fondement doivent en tous cas être définis.

3. La notion de raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales

Art.40 Décret Electricité :

Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine la procédure de placement des compteurs à budget et définit les raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales qui pourraient empêcher le placement du compteur à budget et détermine la ou les alternatives.

Constats et réflexions :

L'introduction de cette notion de « *raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales* » dans le texte actuellement en vigueur est problématique pour l'ensemble des acteurs, et ce, pour les raisons suivantes.

- Le nombre de situations d'empêchement (impossibilité de placer un compteur à budget) est en pratique extrêmement limité et trouve toujours une issue dans le cadre des collaborations qu'entretiennent les CPAS et les GRD compte tenu de leur implication en qualité de facilitateur social. A titre d'information, Ores dénombre 175 impossibilités techniques sur l'ensemble des demandes reçues à ce jour soit moins de 0,25 % en moyenne. S'agissant des autres raisons, après les interventions déjà réalisées en amont par les CPAS, ce sont moins de 10 cas qui sont rencontrés chaque année.
- Les notions décrétales « *raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales* » peuvent s'avérer restrictives et risquer de mettre à mal la souplesse de fonctionnement actuel ainsi qu'engendrer de potentielles dérives (p. ex. les certificats médicaux de complaisance).
- En cas d'impossibilité de placer le compteur à budget pour les raisons reprises supra, le décret prévoit que le fournisseur saisisse la CLE en vue de demander la coupure du point d'accès. Ceci n'a pas de sens (pourquoi demander de couper un client chez qui il n'est pas possible de poser le compteur à budget en dehors du refus ou de l'absence du client ?) et représente un recul par rapport à la pratique mise naturellement en place par les GRD/CPAS.

Propositions :

Afin de laisser la souplesse nécessaire dans la gestion des impossibilités de placement, et au regard de la pratique actuelle jugée positive par les acteurs concernés, les partenaires proposent de ne pas préciser plus avant ces notions décrétales, mais de cependant préciser que **l'appréciation de ces raisons sera laissée au GRD, en qualité de facilitateur social, en concertation avec les CPAS** s'ils sont concernés par le problème rencontré.

Une évaluation pourrait être prévue sur les raisons qui empêchent le placement du compteur à budget aux gestionnaires de réseaux, compte tenu de leur implication en qualité de facilitateur social, en concertation avec les CPAS s'ils sont concernés par le problème rencontré.

Les partenaires demandent également que la **CLE ne s'occupe pas de la « demande de coupure en cas d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons médicales, sociales, structurelles ou techniques »**.

4. Les commissions locales pour l'énergie (CLE)

Constats et réflexions :

Depuis de nombreuses années, les CPAS sont tenus d'organiser les Commissions locales pour l'énergie (CLE-GRD) prévues par la réglementation wallonne. Les décrets modificatifs électricité et gaz du 11.04.2014 et 21.05.2015 introduisent dorénavant la possibilité pour les fournisseurs de convoquer la CLE, initiative jusque-là réservée aux CPAS, aux GRD et aux clients.

De manière générale, le texte adopté ne permet pas aux acteurs impliqués d'avoir une lecture univoque car il recèle des imprécisions voire des incohérences.

Notons par exemple que les fournisseurs peuvent convoquer les CLE, mais ne sont nullement mentionnés dans la composition de ces CLE. N'y a-t-il donc pas là une incohérence, un vide juridique ou une distraction laissant place à diverses interprétations et une potentielle impraticabilité. Le texte actuel, dans sa mise en œuvre, équivaut-il à mettre sur pied deux types différents de CLE : les CLE GRD (en tant que fournisseur social) d'une part, et les CLE-Fournisseurs commerciaux (CLE-F) d'autre part. Si ce devait être l'option promue par le législateur, quels seraient donc les objets spécifiques sur lesquels l'une et l'autre pourraient se prononcer ? Ou s'agit-il d'une CLE unique dans laquelle siègeraient conjointement ou non les fournisseurs et les GRD ? Dans ce cas, quels sont les rôles respectifs des uns et des autres et le processus décisionnel pratiqué ?

Bien que le gestionnaire de réseau soit un facilitateur du marché et qu'il agisse régulièrement en tant que tel, il n'est pas envisageable que ce dernier participe en tant que membre (votant) à la CLE « plan d'apurement » des fournisseurs commerciaux. Le GRD ne dispose d'ailleurs pas des prérogatives des

assistantes sociales pour juger de la situation financière du client. Les seules CLE auxquelles le GRD participera seront celles en tant que fournisseur social (actuelle CLE-GRD relative à la perte de protection, le secours hivernal, la Fourniture minimale garantie et, la négociation plan de paiement).

Propositions :

De notre point de vue, l'application des dispositions décrétales en matière de CLE doivent permettre de:

- **distinguer clairement CLE-Fournisseurs sociaux (CLE-FS) et CLE-Fournisseurs commerciaux (CLE-FC) ;**
- préciser qu'au regard de la position des acteurs sur la notion de raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales (voir point 2), la CLE ne s'occupe pas de « demande de coupure en cas d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons médicales, sociales, structurelles ou techniques » ;
- **limiter le nombre des CLE-FC (plan de paiement) pour éviter d'augmenter disproportionnellement la charge de travail des CPAS et des fournisseurs. Dans ce cadre, Il est dès lors suggéré que seules les dettes supérieures à 2 000 euros par énergie pour lesquelles aucun accord sur le plan de paiement raisonnable ne serait intervenu fassent l'objet d'une saisine de la CLE-FC. Cette CLE pourra être sollicitée soit par le CPAS, soit par le fournisseur ;**
- il est important de souligner que la position des partenaires sur la CLE-FC doit être mise en parallèle avec la proposition émise par les acteurs sur la notion de raisonnable (voir point 6), axée sur une recherche d'un plan de paiement raisonnable le plus en amont possible et en concertation directe avec les CPAS ;
- préciser que les CLE-FC seraient composées des mêmes membres, à l'exception du GRD remplacé par le fournisseur commercial ;
- assurer que les CLE-FS, qui sont fonctionnelles et opérationnelles, conservent leurs prérogatives, leur composition et leurs modalités de décision ;
- préciser que les modalités décisionnelles actuellement en vigueur pour les CLE-FS puissent être équivalentes pour les CLE-FC remplaçant le GRD par le fournisseur commercial ;
- préciser qu'au niveau des modalités de convocation des CLE-FC, et conformément à la proposition émise au sous-point n° 3 en vue de limiter la fréquence des CLE, celle-ci puisse être convoquée tant par les fournisseurs que les CPAS, dès lors que la dette est supérieure à 2 000 euros par énergie et qu'aucun accord sur le plan de paiement n'est intervenu (modalités de convocation et de gestion à définir ultérieurement) ;
- l'instruction des dossiers pour **les CLE-FC se réalise pour des dettes réelles supérieures à 2 000 euros par énergie**. Les dettes inférieures à ce montant ne passent pas en CLE-F et font l'objet d'une négociation à l'amiable entre le redevable et le fournisseur ;
- préciser les prérogatives suivantes des CLE-FC :
 - possibilité de proposer, après instruction du dossier, un plan de paiement en fonction, entre autre, de la réalité financière du bénéficiaire et/ou le placement du compteur à budget,
 - possibilité de proposer, le cas échéant, après instruction du dossier, le plan de paiement raisonnable sans le placement du compteur à budget,
 - remarque : Il nous paraît incohérent que le fournisseur puisse demander une coupure via la CLE en cas de non-respect du plan de paiement en lieu et place du placement d'un compteur à budget. Une modification de l'article 34bis 5° c) en ce sens est nécessaire,

- la CLE peut acter la décision du comité spécial du service social du CPAS (ou l'instance habilitée) prise antérieurement,
- décider du renvoi au comité spécial du service social du CPAS si le bénéficiaire sollicite une intervention financière du CPAS, dans les cas où l'avis préalablement remis par le GRD, conclut à l'impossibilité du placement du compteur à budget,
- décision relative au suivi en guidance sociale énergétique.

5. Le financement des CPAS pour les nouvelles missions qui leur sont confiées

Constats et réflexions :

Depuis de nombreuses années, les CPAS sont tenus d'organiser et de suivre les Commissions locales pour l'énergie (CLE-FS) prévues par la réglementation wallonne. La gestion de ces CLE requiert un travail considérable qui n'a jamais été subventionné. Effectivement, les autorités régionales comptent sur le subventionnement des services énergie par le Fonds fédéral gaz et électricité alors que celui-ci est lié à d'autres missions.

Aujourd'hui, la mise sur pied des CLE fournisseurs, le transfert automatique des clients protégés vers les GRD et l'élargissement du nombre de personnes qui bénéficient du statut de client protégé engendreront une charge de travail supplémentaire pour ces CLE notamment dans le cadre du secours hivernal (qui sera sollicité plus fréquemment), de la fourniture minimale garantie ou des CLE-FS relative à la « perte de statut ».

Par ailleurs, compte tenu de la confiance qu'ils accordent aux CPAS et de la reconnaissance de leur expertise pratique en la matière, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau reconnaissent également l'importance d'un soutien financier adéquat des CPAS. Effectivement, celui-ci permettra de renforcer le travail mis en œuvre et donc les collaborations constructives dans l'intérêt des bénéficiaires et le respect des contraintes de chaque partie.

L'efficacité des mesures wallonnes en matière d'accès à l'énergie requiert l'implication des CPAS. Le Gouvernement wallon doit soutenir cette charge de travail dans un souci de neutralité budgétaire, mais aussi de cohérence par rapport à ses objectifs de soutien aux ménages en situation de précarité.

Proposition :

Il est demandé au Gouvernement de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer le financement de la charge de travail qu'impliquent les dispositions de protection sociale pour **les CPAS**. Les missions confiées par le Gouvernement wallon génèrent une charge de travail équivalente à, au minimum, un mi-temps par CPAS. Nous laissons le soin au Gouvernement d'évaluer les moyens les plus adéquats en vue de **financer les dites missions**, soit via les aides à l'emploi (APE), soit via un financement issu du Fonds énergie wallon, ou encore via une subvention supplémentaire aux CPAS pour financer leurs activités dans le cadre des CLE-FS et des CLE-FC.

6. Plan de paiement raisonnable

Art. 40 Décret Électricité :

En cas de mise en demeure du client, le fournisseur est tenu de proposer un plan de paiement raisonnable et d'informer son client de la possibilité de bénéficier de l'assistance d'un C.P.A.S. dans sa négociation. Le Gouvernement définit la notion de plan de paiement raisonnable.

Constats et réflexions :

La définition du plan de paiement raisonnable s'avère un exercice éminemment complexe au regard des différentes dimensions que peut revêtir cette notion. La réflexion conjointe menée a, à ce titre, mis en lumière l'utilité et l'efficacité reconnues par les acteurs d'un dialogue entre CPAS et fournisseurs en

vue d'apporter une réponse spécifique dans certaines situations complexes et non univoques. Toutefois, eu égard à leurs rôles respectifs, des interrogations subsistent quant à la formalisation de cette interaction au travers d'un texte de loi. Les concepts de dignité humaine et de difficultés sociales de ménages endettés disposant de revenus très faibles sont difficilement définissables au regard des concepts de liberté contractuelle de droit à récupérer une créance dans un délai raisonnable.

Néanmoins, les partenaires retiennent les éléments suivants :

- la discussion bilatérale fournisseur - CPAS doit être la voie à suivre, à la demande du client, en vue de dégager la meilleure solution possible. La négociation entre les fournisseurs et les CPAS permet en effet de résoudre de nombreuses situations ;
- les fournisseurs peuvent avoir confiance dans l'analyse des CPAS et l'évaluation, conformément à leurs missions, des capacités financières de leurs bénéficiaires et du respect de la dignité humaine ;
- les fournisseurs reconnaissent le bien-fondé de la volonté d'homogénéiser les pratiques au sein des CPAS, notamment concernant les modalités permettant d'établir le caractère raisonnable des plans de paiement tout en tenant compte de la spécificité liée de chaque individu ;
- pour les fournisseurs, eu égard aux spécificités propres à chaque client en défaut de paiement, et la gestion de cas par cas de ces problématiques, le Gouvernement ne peut adopter des mesures qui auraient pour effet d'obliger les fournisseurs à accepter le plan de paiement qui serait proposé par le CPAS, dans la mesure où elle priverait les fournisseurs de toute liberté dans la détermination de leur politique commerciale et de gestion du risque. Il convient de conférer un droit explicite aux CPAS d'assister un consommateur qui en aurait fait la demande pour la négociation du plan de paiement raisonnable ;
- pratiquement, lors de la mise en demeure, le fournisseur informera le client de la possibilité de le contacter en vue de négocier un plan de paiement (cf. pratique en Région de Bruxelles-Capitale) et informera de la possibilité pour le client de bénéficier de l'assistance du CPAS dans sa négociation.

Proposition :

Les partenaires estiment que la notion de plan de paiement raisonnable pourrait être formulée de la façon suivante :

« Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, de l'historique de son compte client. Si le client bénéficie de l'intervention du CPAS, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le CPAS dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine ».
