



Union des Villes et
Communes de Wallonie
asbl



Fédération des CPAS

Vos réf.:

Nos réf.: CE/ERN/VPO/acl/11-992

Votre correspond.: Véronique Pisano
081 24 06 64
vpo@uvcw.be

Monsieur Jean-Marc NOLLET

Ministre de l'Energie
place des Célestines 1

5000 NAMUR

Annexe(s):

Namur, le 16 juin 2011

Monsieur le Ministre,

Concerne: modifications des OSP sociales

Suite aux diverses réunions auxquelles la Fédération des CPAS a participé concernant les modifications à apporter aux mesures sociales en vigueur, nous souhaitons vous faire part de nos positions sur les pistes envisagées.

Les plans de paiement

Comme nous l'avons déjà évoqué, la Fédération des CPAS est totalement favorable à ce que les plans de paiement puissent être privilégiés dans le cadre de la procédure de défaut de paiement. Nous accueillons donc positivement votre proposition qui vise à allonger le délai de pose d'un compteur à budget afin, dans un premier temps, de favoriser la négociation des plans de paiement. Il est toutefois utile de s'assurer que les CPAS et/ou les associations sociales soient en mesure de pouvoir négocier des plans de paiement tenables pour des ménages en difficultés financières et/ou ayant de très faibles revenus.

Nous pensons que pour définir le caractère "raisonnable" d'un plan de paiement, il convient de se référer aux revenus des personnes. Ainsi, en matière de logement, il est communément admis que la charge d'un loyer ou d'un emprunt hypothécaire ne doit pas dépasser 30 % des revenus nets. Nous souhaitons donc qu'un tel référent soit défini pour l'énergie et que, par conséquent, la charge mensuelle consacrée au remboursement d'une dette se définisse en un pourcentage des revenus.

Nous émettons la proposition suivante:

- pour les ménages disposant de revenus inférieurs au revenu d'intégration octroyé pour un chef de famille¹ (1.006,78 €), le plan de paiement ne pourrait être supérieur à 25 euros par mois.

Dans le cas où aucun plan de paiement ne pourrait être négocié, le compteur à budget serait posé.

Dans tous les cas, le CPAS aurait toujours la faculté d'octroyer une aide financière sur la base du Fonds gaz/électricité².

- pour les personnes disposant de revenus supérieurs au revenu d'intégration octroyé pour un chef de famille³ (1.006,78 €), la charge mensuelle du plan de paiement ne pourrait dépasser 5 % des revenus nets, sauf accord du client d'affecter une part plus importante au remboursement de sa dette.

Dans le cas où, sur cette base, le CPAS ne serait pas en mesure de négocier un plan de paiement avec un fournisseur, le CPAS saisirait la commission locale pour l'énergie. La composition de la CLE serait ainsi étendue aux fournisseurs. Le gestionnaire de réseaux ne siègerait pas en CLE pour ce type de saisines.

Afin de ne pas surcharger les CLE et de ne pas multiplier les réunions, nous proposons de tenir une CLE par trimestre par fournisseur, ce qui aurait également l'avantage de pousser les fournisseurs à accepter des plans de paiement à l'amiable. Par ailleurs, les dossiers portant sur des dettes inférieures à 500 euros ne passeraient pas en CLE et devraient obligatoirement faire l'objet d'une négociation à l'amiable.

Dans le cas où le plan de paiement ne serait pas respecté et/ou que le ménage serait à nouveau en défaut de paiement pour un acompte non payé, le compteur à budget serait alors posé (sauf situation sociale exceptionnelle pouvant être justifiée par un CPAS), sans frais⁴.

Aucuns frais ne devraient être comptabilisés pour la conclusion d'un plan de paiement. Il devrait être possible, lors de la négociation du plan de paiement, de revoir la situation contractuelle des personnes en leur faveur: prolongement de la durée du contrat, modification du plan tarifaire, modification des acomptes, ...

Pendant toute la durée du plan de paiement, le client n'aurait pas la possibilité de changer de fournisseur.

Elargissement des catégories de client protégé

Comme nous avons déjà pu le mentionner, nous sommes favorables à la mesure visant à ce que tous les clients protégés régionaux soient fournis par les gestionnaires de réseaux et que les catégories actuelles puissent être élargies.

Nous sommes également favorables à la proposition émise par le Rwadé, et à l'étude actuellement à la CWaPE, d'étendre l'octroi du statut de client protégé à des clients à faibles revenus ne faisant pas partie des catégories existantes et étant engagés dans un plan de paiement amiable.

¹ Pour déterminer le niveau de revenu, on ne tiendrait pas compte des allocations familiales et des pensions alimentaires. Ces sources de revenus seraient toutefois prises en compte pour déterminer le disponible servant au remboursement de la dette.

² Loi du 4.9.2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

³ Pour déterminer le niveau de revenu, on ne tiendrait pas compte des allocations familiales et des pensions alimentaires. Ces sources de revenus seraient toutefois prises en compte pour déterminer le disponible servant au remboursement de la dette.

⁴ Le placement du compteur à budget devrait également être gratuit pour les clients souhaitant obtenir un compteur à budget mais ne se trouvant pas dans une procédure de défaut de paiement pour autant que cette demande soit relayée par un service social.

Le statut de client protégé conjoncturel serait octroyé aux personnes ayant un revenu inférieur ou équivalent au niveau de revenu OMNIO. Toutefois, pour pouvoir venir en aide à des personnes bénéficiant de revenus supérieurs et pour ne pas les exclure d'office d'un dispositif avantageux, le CPAS pourrait leur octroyer ce statut conjoncturel sur base d'un rapport social faisant l'objet d'une décision du conseil de l'action sociale ou de l'organe compétent.

Si, pour pouvoir bénéficier du tarif social, ces personnes devaient être transférées chez les gestionnaires de réseaux, nous souhaitons nous assurer que:

1° les personnes transférées vers le GRD ne subissent pas, dès le drop, la pose d'un compteur à budget. Il serait absurde de mettre en place une procédure visant à postposer la pose des compteurs à budget chez les clients en défaut de paiement et de pénaliser ces "nouveaux" clients protégés par la pose systématique d'un compteur.

Il est clair, toutefois, que si le plan de paiement, négocié avec le fournisseur, n'était pas respecté par les personnes ou si celles-ci contractaient une nouvelle dette chez le GRD, le compteur à budget serait placé (sauf situation sociale exceptionnelle pouvant être justifiée par un CPAS);

2° qu'avant le drop du client protégé, il y ait pu avoir un accord sur un plan de paiement. En effet, le drop du client protégé pourrait faire en sorte que le fournisseur ne voit plus aucun intérêt à négocier un plan de paiement. Il faut qu'avant le drop du client protégé, le fournisseur soit dans l'obligation de négocier le plan de paiement. Dans le cas où un plan de paiement ne pourrait pas être négocié, le CPAS saisirait la CLE. Pour rappel, une réunion par trimestre par fournisseur serait prévue. Après accord sur ce plan de paiement, la personne serait transférée vers le GRD et le tarif social pourrait lui être octroyé avec effet rétroactif;

3° le drop du client protégé n'entraînera pas la résiliation du contrat mais sa suspension afin que le fournisseur reste lié à son client et qu'au terme du plan de paiement, ce dernier puisse retourner chez son fournisseur.

Les commissions locales pour l'énergie

Suite aux modifications envisagées ci-dessus, il y aurait deux types de CLE:

- les CLE organisées avec les fournisseurs pour la négociation d'un plan de paiement,
- les CLE organisées avec les GRD pour la fourniture minimale garantie en électricité. Une CLE serait saisie lorsqu'une personne sous limiteur de puissance n'aurait pas effectué de rechargements lui permettant de rembourser sa dette, et cela sur une période de trois mois. Pour rappel, nous souhaiterions qu'un limiteur de puissance puisse être placé lors de tout placement de compteur à budget que ce soit chez les clients protégés ou non protégés.

En ce qui concerne l'octroi de cartes d'alimentation en gaz durant la période hivernale, nous proposons que les CLE soient supprimées et que la procédure soit simplifiée. Nous proposons que le client protégé en difficulté financière puisse introduire une demande de kWh pour la période hivernale. Les kWh mis à disposition des personnes, durant la période hivernale, seraient estimés par le GRD. Au terme de la période hivernale, un plan de paiement serait négocié sur le montant de la consommation hivernale (après déduction de l'intervention du Fonds énergie wallon). Afin de contraindre les personnes à rembourser leur dette, elles devraient avoir intégralement remboursé le montant dû avant la période hivernale suivante, sous peine de ne pouvoir bénéficier de cette aide. Le CPAS aurait toujours la faculté d'octroyer une aide financière pour aider la personne en difficulté.

Par ailleurs, nous souhaitons que le recours au système de charge externe soit davantage exploité afin d'encourager les personnes à recharger leur compteur à budget en été.

Les CLE pour perte de statut de client protégé disparaîtraient suite à la nouvelle procédure proposée dans le rapport de la CWaPE.

Nous réitérons notre demande d'obtenir un statut juridique pour les CLE afin que les personnes puissent bénéficier d'une voie de recours contre les décisions qui y sont prises.

D'autres propositions

De manière plus globale, nous réitérons notre soutien à la proposition émise conjointement par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux concernant la nouvelle procédure de défaut de paiement. Cette procédure a le mérite de:

- voir disparaître le fournisseur X pour dépassement du délai de pose de compteur à budget;
- proposer une simulation des consommations sur base d'index estimé ou communiquées par le client avant tout placement de compteur à budget (en gaz, l'estimation des index devra inclure une période hivernale);
- proposer un montant minimum de dettes pour demander le placement d'un compteur à budget;
- pour le client, trouver un interlocuteur lorsque, pour diverses raisons, il s'oppose au placement du compteur à budget et de voir la procédure suspendue le temps que le gestionnaire de réseaux puisse obtenir une réponse du fournisseur.

Nous souhaitons que les fournisseurs endossent une responsabilité plus importante par rapport au bon fonctionnement du marché. Des sanctions devraient être prévues pour non-respect des obligations figurant dans les arrêtés. Il arrive que dans la gestion des dossiers, les CPAS démontrent une faute ou un manquement dans le chef du fournisseur mais en l'absence de sanction dans les faits, les CPAS n'ont aucun poids contre les pratiques dénoncées. C'est notamment le cas pour le non-envoi des accusés de réception en matière d'octroi du tarif social, le non-remboursement des sommes dues aux personnes dans un délai de 30 jours de l'émission de la facture de régularisation, le non-envoi des factures mensuelles pendant de longues périodes, le non-envoi de la facture de régularisation annuelle, le refus de fournir certains clients à risque, ... Lorsque le CPAS démontre une négligence de la part d'un fournisseur, ce dernier met, fréquemment, en exergue l'absence de prescription de la dette d'énergie (cinq ans) et/ou des difficultés informatiques rencontrées dans leurs systèmes.

Par ailleurs, en ce qui concerne les services de médiation pour l'énergie (service de médiation régional et service de médiation fédéral), nous pensions qu'ils auraient été un soutien important pour les CPAS. Or, dans la pratique, nous constatons que ces services sont surchargés de plaintes, que les délais pour obtenir une réponse sont très longs, que les démarches à effectuer pour solliciter leur intervention sont lourdes et que, souvent, ils se déclarent incompétents pour le traitement de la plainte. Dès lors, les CPAS renoncent à déposer plainte (ou le font dans des cas limités) et tentent de trouver des solutions directement avec les fournisseurs.

Nous sommes également demandeurs de données statistiques beaucoup plus complètes qui incluraient les données suivantes: monitoring des autocoupures par type d'énergie (nombres d'autocoupures, durée, ...), montant des arriérés de paiement, données sur le coût des OSP notamment sur les compteurs à budget, nombre de compteurs à budget placés, nombre d'activations/désactivations, répartition des compteurs à budget selon le type de clients, ...

Des moyens pour les CPAS

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, nous avons, à maintes reprises, dénoncé l'absence d'interlocuteurs pour les clients qui doivent faire face à une difficulté: erreur de facturation, erreur d'index, déménagement problématique, ... Depuis plusieurs années, les CPAS comblent l'absence d'interlocuteurs pour les clients et doivent gérer des dossiers qui ne relèvent

pas de leur mission première. Ils ont, par ailleurs, dû faire face à l'arrivée de nouveaux publics au sein de leur service.

La nouvelle procédure reposant sur la négociation de plan de paiement et l'octroi d'un statut de client protégé conjoncturel à des personnes en difficulté de paiement aura pour conséquence d'augmenter encore la charge de travail des CPAS.

Celle-ci ne pourra pas être assumée dans les conditions actuelles. Nous souhaitons que les équipes en place soient renforcées par l'octroi de moyens financiers complémentaires qui se calquent sur les moyens financiers du Fonds gaz/électricité.

L'enveloppe réservée au financement du personnel s'élève, annuellement, à un peu plus de 14 millions d'euros et permet de financer plus de 316 ETP pour l'ensemble de la Wallonie. La répartition du personnel s'effectue de la manière suivante:

- 62% des CPAS wallons reçoivent un mi-temps,
- 21 % des CPAS wallons reçoivent un ETP,
- 13 % des CPAS wallons reçoivent 3 ETP,
- et 4 % des CPAS wallons reçoivent plus de 3 ETP.

Sans ce renforcement des équipes, le système qui serait mis en place ne pourrait être efficace. Les CPAS seraient contraints de devoir gérer des listes d'attente importantes avant de pouvoir fixer un premier entretien avec les personnes. Par ailleurs, en ce qui concerne la négociation des plans de paiement amiable ou en CLE, il faudra du personnel disponible pour pouvoir gérer l'afflux de dossiers.

Nous restons à votre disposition pour toute entrevue qui nous permettra d'explicitier davantage l'ensemble des propositions émises ci-dessus.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de notre considération très distinguée.

Claude EMONTS
Président

Copie de la présente est adressée au Gouvernement wallon et à la CWaPE.