



Fédération
des CPAS

AVIS DE LA FEDERATION DES CPAS

N° 2020-21

Proposition de décret modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 à 33bis/6 (DOC 287 (2020-2021) N°1 et 1bis)

ADRESSE A LA COMMISSION DE L'ENERGIE, DU CLIMAT ET DE LA MOBILITE DU PARLEMENT DE WALLONIE

7 DECEMBRE 2020

Personne de contact : Sabine Wernerus : 081 24 06 64 - mailto : swe@uvcw.be



CONTEXTE

La Commission de l'Énergie, du Climat et de la Mobilité du Parlement de Wallonie a sollicité la Fédération des CPAS dans le cadre de la fonction consultative en date du 17 novembre 2020.

La Fédération des CPAS wallons vous prie de trouver, ci-après, son avis quant à la proposition de décret modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 à 33bis/6.

CONTENU DE LA PROPOSITION

Le texte suggère une modification sensible de la procédure en défaut de paiement en électricité pour les clients résidentiels. Ceux-ci, 15 jours après la réception du courrier recommandé de mise en demeure, verront leurs coordonnées transmises au CPAS (sauf avis contraire de leur part) pour leur permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan de paiement raisonnable. Le CPAS, suite à la demande du client, dispose d'un délai de 20 jours minimum (délai qui peut être allongé le temps de l'analyse) pour décider d'une aide financière et/ou d'intervenir dans la négociation du plan de paiement.

Si le client ne réalise aucune des démarches suggérées, celui-ci est déclaré en défaut de paiement par le fournisseur qui lui adresse un courrier. Dans les 15 jours, sans réaction de sa part, le fournisseur peut adresser une demande d'activation de la fonction prépaiement, de résilier le contrat ou de procéder à la coupure au juge de paix par requête contradictoire.

À tout moment de la procédure, en cas de conclusion d'un plan de paiement, la procédure en défaut de paiement est suspendue.

La proposition de décret encadre les procédures de cession de créance ou de recouvrement par un tiers et plafonne les frais réclamés au client par les fournisseurs.

Par le texte, aucune coupure ni activation de la fonction de prépaiement (sur compteur communiquant) ne peuvent être effectuées sans l'autorisation du juge de paix.

Le fournisseur ne pourra procéder à l'activation de la fonction de prépaiement ou la coupure qu'un mois après la signification au client du jugement. Aussi, aucune coupure ne pourra intervenir entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.

Le texte prévoit également les cas d'impossibilité d'activation de la fonction prépaiement pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

AVIS GENERAL SUR LA PROPOSITION

La Fédération se réjouit de l'intérêt porté par le Parlement de Wallonie pour la lutte contre la précarité énergétique, véritable fléau contre lequel luttent les CPAS wallons notamment.

Tout en rejoignant l'objectif d'un accès à l'énergie pour tous, la Fédération tient à alimenter le débat en soulevant les quelques craintes exprimées par les CPAS quant à la nouvelle procédure en défaut de paiement proposée mais également, à réitérer leur volonté d'agir prioritairement en amont des problèmes de paiement en énergie.



Pour rappel, la précarité énergétique résulte de ressources insuffisantes, d'un coût de l'énergie trop important et de la vétusté des logements et installations.

L'intervention du juge de paix dans la procédure en défaut de paiement est effective en Région bruxelloise dans le cadre d'une réglementation bien définie.

Des contacts que nous entretenons avec les acteurs en Région bruxelloise, dont les CPAS bruxellois, il s'avère que :

- les clients concernés ne se présentent que très peu aux audiences fixées. Ils sont ainsi jugés par défaut et condamnés à payer la dette et tous les frais relatifs à la procédure ;
- les délais entre le début de la procédure et la réception de la notification du jugement sont très longs, impliquant le gonflement de la dette du client dans l'intervalle ;
- la procédure est couteuse pour le client et/ou pour le CPAS qui l'accompagne.

En outre, il nous revient que les CPAS bruxellois doivent utiliser une partie du Fonds gaz électricité pour le paiement des frais judiciaires et frais d'huissier de justice, ce qui, au-delà du fait que ce n'est pas son but premier, réduit considérablement les marges de manœuvre des CPAS pour permettre préventivement et globalement un accès à l'énergie des ménages en difficulté.

Concrètement, les acteurs bruxellois observent que recourir à une procédure judiciaire (au lieu d'améliorer éventuellement la procédure actuelle via les Commissions locales pour l'Énergie - CLE - dans lesquelles les personnes concernées sont entendues ou représentées) est un choix qui ne garantit malheureusement pas une meilleure protection du consommateur précarisé contre la résiliation du contrat et la fermeture des compteurs.

Aussi, il semble que cette procédure ait eu un impact sur le nombre de fournisseurs commerciaux faisant offre à la clientèle. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, il y a seulement trois fournisseurs qui font offre sans condition : Engie, Lampiris et Octa +. Cette faible offre implique un retour « forcé » vers le fournisseur que le client avait quitté pour fuir la dette qu'il y avait laissé. En Région wallonne, nous avons à ce jour 11 fournisseurs résidentiels.

La (longue) procédure judiciaire bruxelloise peut également être évitée par les fournisseurs d'énergie qui appliquent la procédure de fin de contrat quand le contrat arrive à son terme. Ainsi le nombre de personnes qui risquent une fermeture des compteurs suite à la fin de leur contrat est aussi élevé que les fins de contrat suite à une procédure judiciaire, sans que les CPAS en soient informés.

Ainsi, sans présager des capacités d'action de la Justice de paix en Wallonie (si l'on s'en réfère aux chiffres de la CWaPE pour l'année 2019, le nombre de dossiers pour lesquels une demande de pose de compteur à budget (CàB) est lancée s'élève à 130 375 en Wallonie¹), les CPAS s'inquiètent de l'aggravation de la situation des personnes concernées dans cette nouvelle procédure.

Quelles seront les pistes pour les clients qui ne pourront pas payer la dette accumulée ? Quelles sont les mesures complémentaires préventives et d'accompagnement prévues permettant d'éviter à ces ménages de sombrer dans le défaut de paiement ? Comment aider les ménages qui se perdront dans la procédure (et/ou qui ne pourront se rendre facilement auprès du juge de paix de

¹ CWaPE, *Rapport annuel spécifique concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau 2019*, pp. 33 et 40. On line : [file:///C:/Users/swe/Downloads/Rapport-annuel-spcifique-2019-concernant%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/swe/Downloads/Rapport-annuel-spcifique-2019-concernant%20(1).pdf)

En électricité, il y a eu 86 629 demandes de placements de CàB (ou demandes de drop pour les clients protégés en défaut de paiement). En gaz, il y a eu 43 746 demandes de placement de CàB (ou demandes de drop pour les clients protégés en défaut de paiement).



leur canton cf. distance physique) ou qui ne s'y présenteront pas ? Quelle solution pour les ménages qui finiront par être coupés ? Quelle procédure pour le gaz ?

Le système actuel, avec le compteur à budget, permet rapidement d'enrayer le début de la spirale de l'endettement et, dès lors que le client est protégé, de soutenir celui-ci via l'aide hivernale en gaz ou la fourniture minimale garantie en électricité. Aussi, même s'il est véritablement problématique lorsqu'il alimente le combustible de chauffage, le compteur à budget est perçu par de nombreux utilisateurs comme un outil leur permettant de mieux encadrer leurs consommations. Calculer sa consommation en euros en temps réels (ce qui ne sera malheureusement plus possible sur le compteur communiquant) est effectivement plus clair que de déchiffrer des kWh sur une facture.

Enfin, dans le cadre d'une procédure en défaut de paiement, le compteur à budget permet d'éviter la coupure pure et simple, ce qui se produit dans de nombreux cas à Bruxelles (cf. explications plus haut). Sans compter que ces coupures ne se rétablissent que moyennant une procédure qui prend du temps et occasionne des frais (avec le compteur à budget, le rétablissement de la fourniture est immédiat pour autant que le client recharge sa carte).

Comme nous l'avons expliqué lors de notre audition, le 20 février dernier, la lutte contre la précarité énergétique consiste pour nous à agir en amont des problématiques sur les tarifs, les logements et les revenus des ménages concernés.

À ce jour en Wallonie, la protection régionale conjoncturelle attendue depuis de longues années vient d'être mise en œuvre. Celle-ci va permettre, pour les personnes dont les revenus sont insuffisants de bénéficier du tarif social et donc de réduire le coût de l'énergie. Même s'il reste quelques balises à structurer dans ce cadre, c'est un premier pas encourageant pour soutenir la lutte contre la précarité énergétique. La Fédération des CPAS espère que cet élargissement du tarif social pourra se poursuivre au-delà de la crise COVID. Comme nous l'avons suggéré à l'époque, la protection régionale conjoncturelle pourrait être octroyée aux clients en difficulté (en fonction du niveau de revenu et pas uniquement du statut de la personne) le temps de rembourser leurs dettes auprès de leur fournisseur.

D'autres dispositifs méritent d'être soutenus et renforcés pour soutenir l'accès à l'énergie. Le premier est celui des tuteurs énergie qui disposent d'aptitudes techniques leur permettant d'identifier les problèmes de surconsommation, la défectuosité éventuelle de certains appareils, d'aider à leur réglage, de solliciter des professionnels à bon escient, de pouvoir comprendre et contrôler un devis, d'intervenir auprès du propriétaire pour proposer des solutions constructives... Soutenus par le service social du CPAS, ils font preuve également d'aptitudes relationnelles leur permettant de tisser un lien de confiance avec les ménages qu'ils accompagnent sur le moyen et long terme.

À ce jour, seuls 62 CPAS bénéficient de cet acteur incontournable pour améliorer le confort énergétique des logements et accompagner les ménages dans leurs difficultés. La Fédération insiste pour que le Parlement soutienne cette mesure, recommandée par ailleurs par la Fondation Roi Baudouin en mars dernier (recommandation n°1)².

La prime Mebar gagnerait, elle aussi, à être renforcée. À cet effet, les CPAS sollicitent l'augmentation de l'enveloppe globale, la hausse du plafond de revenus pris en compte à RI + 30 % au lieu de RI + 20 %, ainsi que la hausse du montant de l'intervention à minimum 2 000 euros (ce qui concrétise la simple indexation du montant de base, jamais réalisée depuis la création du dispositif).

² Fondation Roi Baudouin, *F(r)acture énergétique : Recommandations pour optimiser les procédures en cas de défaut de paiement*, p. 6, 11.2020. On line :

file:///C:/Users/swe/Downloads/PUB2020_3702_FractureEnerg%C3%A9tiqueRecommandations_DEF.pdf

Union des Villes et Communes de Wallonie asbl - Fédération des CPAS

CPAS sur serveur – communication vers externes – avis 2020 21 – proposition de décret – organisation marché régional électricité-swe



Enfin, le texte proposé fait mention de l'intervention des CPAS pour les situations problématiques. La Fédération tient à rappeler que ceux-ci sont lourdement sollicités dans ce contexte de précarité grandissante. Ils sont également mis à contribution pour de nombreuses missions complémentaires, rarement assorties d'un soutien structurel en termes de ressources humaines. C'est le cas notamment dans le cadre de la protection régionale conjoncturelle où les CPAS seront sur le front des factures de clôture rédigées dans la foulée de la protection et des CLE, qu'ils devront organiser pour ces nouveaux clients protégés.

La Fédération souligne ainsi qu'en tout état de cause, pour que les CPAS puissent jouer leur rôle dans le cadre de la procédure en défaut de paiement, il faudra leur en donner les moyens en amont pour le volet préventif (tuteurs énergie, Mebar, PAPE...) et en curatif lorsque le client arrivera exsangue en fin de procédure.

Aussi, il conviendra de monitorer ces nouvelles mesures tant en termes de délai et de coût pour le public visé que pour les CPAS qui les accompagnent. Effectivement, ces nouvelles mesures auront un impact sur les CPAS et il conviendra de veiller à la neutralité budgétaire de celles-ci pour les CPAS. Sans soutien structurel des CPAS, les aides imaginées dans la proposition resteront purement théoriques faute de moyens.

COMMENTAIRES DES ARTICLES

Article 2 3°

« A moins que le client ait refusé la communication de ses coordonnées, le centre public d'action sociale peut faire réaliser une enquête sociale auprès du client concerné et proposer des mesures de guidance au client, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes. Le centre public d'action sociale dispose d'un délai de minimum 20 jours calendriers pour ce faire. A la demande du centre public d'action sociale, ce délai est allongé le temps de l'analyse socio-budgétaire, d'une éventuelle prise de décision concernant une aide financière et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur ».

Il est donc supposé que le CPAS entame l'une ou l'autre action pour venir en aide à la personne concernée : essayer de rentrer en contact avec elle, vérifier qu'elle souhaite être aidée, négocier un plan de paiement et/ou examiner une possibilité d'aide financière, obtenir une décision du Conseil de l'Action sociale (CAS) quant à cette demande d'aide financière... Pour un CPAS, il est impossible de réaliser ces actions en 20 jours. **Un délai de 60 jours est indispensable.** Nous référons à ce sujet à la réglementation bruxelloise dans laquelle autant pour l'énergie que pour l'eau, le CPAS dispose d'un délai de 60 jours avant que le fournisseur d'énergie ou d'eau puisse introduire une procédure judiciaire dès que le nom de la personne en défaut de paiement est transmis au CPAS.

Article 2 4°

« Si le client refuse la communication de son nom au C.P.A.S., si aucun plan de paiement n'est conclu avec ou sans la guidance du C.P.A.S. ou si le plan de paiement n'est pas respecté, le client est déclaré en défaut de paiement. Le fournisseur en informe le client par courrier. Ce courrier précise que si, dans les 15 jours calendrier de sa réception, il ne paye pas, ou ne reprend pas le suivi du plan de paiement, l'autorisation d'activer la fonction de prépaiement ou de résilier le contrat et de procéder à la coupure d'électricité sera demandée au juge de paix. Le fournisseur informe le client des conséquences d'un éventuel jugement par défaut ».

Pourquoi ne pas permettre, à ce stade de la procédure, au client **qui le souhaite** de solliciter la pose du compteur à budget ou celle d'un compteur communiquant avec fonction prépaiement ? Cela lui permettrait d'éviter la procédure judiciaire et tous les frais y afférents. De plus, si le client est protégé,



il aura ainsi accès aux protections régionales que sont la fourniture minimale garantie et l'aide hivernale.

L'autre possibilité consisterait, tout en maintenant le système actuel, à offrir au client la possibilité de recourir au juge de paix en urgence, s'il estime que la procédure a été biaisée ou s'il ne parvient pas à obtenir un plan de paiement à la mesure de ses capacités financières par exemple.

Article 5

« § 1 Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix. Aucune activation de la fonction de prépaiement ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix ».

Par cohérence avec notre proposition précédente, ne pourrions-nous pas prévoir le cas du client qui demande la fonction prépaiement ou transitoirement le compteur à budget ?

Article 7

« c) sauf lorsque l'activation de la fonction de prépaiement est impossible pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales, assurer l'activation de la fonction de prépaiement conformément à l'article 33 bis ».

Comme nous l'avons exprimé à plusieurs reprises (en 2016 notamment), l'introduction de cette notion de « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » risque de mettre à mal la souplesse de fonctionnement actuel.

Le nombre de situations d'empêchement de pose de compteur à budget (dans la situation actuelle) 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. Les notions « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » peuvent ainsi s'avérer restrictives et risquent de compliquer la gestion des situations visées et ce, au détriment des ménages concernés. Quid d'une raison médicale, par exemple ? Devra-t-elle faire l'objet d'un certificat médical ? Par qui transiteront ces informations sensibles au regard du RGPD ?...

SUGGESTION D'AJOUT D'ARTICLES PERMETTANT UNE LUTTE PREVENTIVE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

- Prévoir de compléter le texte avec les mesures préventives et d'accompagnement indispensables suivantes :
 - o Soutien structurel et renforcement du dispositif des tuteurs énergie permettant à chaque citoyen wallon de bénéficier des multiples services qu'il met à disposition : accompagnement individualisé à domicile, identification des problèmes rencontrés dans le logement (privation ou surconsommation), suivi administratif et social (en synergie avec le service social du CPAS), sollicitation de devis et accompagnement dans la réalisation de travaux, prise de contact et négociation avec le propriétaire... ;
 - o Renforcement du dispositif Mebar via l'augmentation de son enveloppe globale (pour permettre des actions jusqu'à la fin de l'année civile concernée), l'augmentation des revenus pris en compte du ménage (de RI + 20 % à RI + 30% minimum pour toucher un public plus large), l'augmentation de la subvention à 2 000 euros minimum et l'assouplissement de certaines règles concernant les dépenses éligibles.



La prévention et l'accompagnement via les CPAS, **acteur social local de lutte contre la pauvreté**, doivent en effet être soutenus en priorité pour réduire significativement la précarité énergétique en Wallonie !

- Prévoir un monitoring précis du nombre de dossiers transférés aux Justices de paix, les délais de procédure, le niveau de la dette en fin de procédure, le coût de celle-ci et l'impact de ces mesures sur les CPAS wallons. Ces derniers seront effectivement sollicités tant au niveau de l'accompagnement des ménages tout au long de la procédure qu'au niveau de leurs interventions financières sur la facture finale. Il va sans dire que ces contributions devront être assorties d'un financement à due concurrence en vertu du principe de neutralité budgétaire et afin que les objectifs d'accompagnement ne restent pas que théoriques.
- Enfin, s'il semble que l'intervention du juge de paix est incontournable et que celle-ci permettra une gestion plus sociale de la dette des clients en difficulté (prise en compte notamment des ressources des ménages concernés), nous proposons de prévoir l'intervention en urgence du juge de paix lorsque le client, même assisté de son CPAS, éprouve des difficultés à obtenir un plan de paiement réellement raisonnable, c'est-à-dire qui tienne compte de sa situation budgétaire. Il conviendra, pour concrétiser cette proposition, de s'assurer que le dossier pourra être finalisé dans un délai très court (pour éviter l'enlisement dans la dette en attendant), que le juge de paix pourra imposer le contenu du plan de paiement raisonnable au fournisseur et qu'il pourra compiler l'ensemble des éléments utiles à l'analyse de la situation budgétaire de la personne concernée pour se prononcer.

Nous restons bien entendu à votre disposition pour tout complément d'information ou analyse ultérieure.
