



Union des Villes et  
Communes de Wallonie  
asbl



Fédération des CPAS

**Vos réf.:**

**Nos réf.:** CE/ERN/acl-14/017

**Votre correspond. :** Christophe Ernotte  
081 24 06 50  
ern@uvcw.be

Monsieur Jean-Marc NOLLET  
Ministre de l'Energie  
place des Célestines 1  
5000 NAMUR

**Annexe(s):**

Namur, le 20 janvier 2014

Monsieur le Ministre,

***Concerne: analyse de l'avant-projet de décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz***

Notre Comité directeur du 16 janvier 2014 a examiné avec attention l'avant-projet de décret relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Nous tenons à vous vous faire part de notre analyse.

Certaines propositions faites par notre Fédération ont été retenues dans cet avant-projet mais pas dans leur intégralité, ce qui pose question en termes de cohérence et de nouvelles missions, donc de **nouvelles charges importantes** pour les CPAS et ce sans financement.

Nous pouvons constater, à la lecture du texte, que des propositions du RWADE formulées lors de réunions précédentes à la CWAPE ont été retenues alors qu'elles ne faisaient nullement, en réunion, l'objet d'un soutien par les différents acteurs du marché : GRD, fournisseurs, CWAPE, CPAS. C'est le cas notamment de l'octroi du tarif social sur base du maximum à facturer (MAF), de la création du service d'appui, redondant par rapport aux missions des CPAS et de la Fédération des CPAS. Par contre, d'autres propositions suscitant l'adhésion de ces acteurs ne se retrouvent pas dans le texte. Nous pouvons citer comme exemple la protection régionale conjoncturelle (PRC) ainsi que la fixation d'un seuil minimum de montant de dette avant la saisine de la CLE et le placement des compteurs à budget.

## **I. OBLIGATION D'INDEMNISATION DU FOURNISSEUR**

**Article 30 quater** concernant l'obligation d'indemnisation : « §1<sup>er</sup> Toute erreur de facturation commise au détriment du client final de la basse pression oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci, la plainte adressée par courrier recommandé ou par tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée (...) ».

Bien que cette disposition existait préalablement, elle posait déjà des difficultés de terrain. Quid du paiement d'une facture que l'on conteste ? Ne serait-ce pas une reconnaissance tacite de dettes ? Les personnes en difficulté financière subissant le préjudice d'une erreur de facturation n'ont pas, dans la plupart des cas, la possibilité d'honorer la facture. Cette disposition manque de cohérence.

## II. CLIENTS PROTEGES

**Article 31bis §1<sup>er</sup>** « *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 base des tranches de revenus définis par le Gouvernement ».*

Nous sommes surpris par cette référence au MAF, qui était loin de faire l'unanimité parmi les acteurs du marché. Dès le début des concertations, les CPAS ont soutenu l'élargissement des catégories ouvrant le droit au statut de client protégé aux personnes ayant **un niveau de revenus** équivalent aux barèmes OMNIO.

Il sera par ailleurs difficile d'identifier les bénéficiaires du MAF alors que dans le cadre du Fonds mazout, les CPAS ont accès, via la BCSS, aux données relatives au statut OMNIO, facilement identifiable. Si nous reprenons un niveau de revenus et non un statut, de légères adaptations du programme seraient sollicitées ; ce qui représenterait -non pas comme dans le cas présent une nouvelle charge de travail mais- une simplification administrative.

Dans un avis du 20 février 2013, la CWAPE précise que le recours au mécanisme du MAF ne s'adresse qu'aux personnes dont les frais de santé excèdent annuellement un montant déterminé. La procédure de l'octroi du MAF requiert l'intervention de divers organismes et les périodes pendant lesquelles les personnes sont effectivement bénéficiaires sont spécifiques à chacune d'entre elles.

Une année de MAF ne peut être clôturée que deux ans après l'année calendrier concernée.

Nous rejoignons l'avis de la CWAPE dans la mesure où elle reprend, dans le même avis, le seuil de revenus OMNIO. Par ailleurs, aucun acteur du marché ne connaît le nombre de clients qui serait potentiellement visé par la mesure MAF. Ce manque d'information est d'ailleurs mis en exergue par les GRD. Le MAF implique des frais de santé importants et de manière cumulative un niveau de revenus; or nous ne souhaitons pas que la précarité soit uniquement liée à la santé. Les différentes situations vécues sur le terrain nous prouvent que le MAF est un critère restrictif. Et donc, ce critère est inacceptable.

Lors de réunions précédentes avec les acteurs du marché, il a été fait mention du nombre trop élevé de consommateurs visés si le niveau de revenus OMNIO était retenu. Dès lors, notre Fédération estime que d'autres pistes pourraient être explorées pour mieux cibler les consommateurs visés :

- 1° distinction entre les ayants-droit titulaires OMNIO ou non-titulaires, ce qui pourrait réduire le nombre de personnes visées par la mesure ;
- 2° les personnes ayant un niveau de revenus OMNIO **ET** en défaut de paiement (conditions cumulatives).

Ces pistes mériteraient d'être analysées et quantifiées.

Après avoir envisagé différents barèmes sur base des allocations de chômage, du Fonds mazout, de MEBAR II, du MAF, nous concluons que la prise en compte du **niveau de revenus OMNIO « titulaire »** est le plus adéquat eu égard à l'automatisation et à l'uniformisation des conditions

d'octroi des mesures sociales en matière énergétique. Par ailleurs, certaines personnes sous le seuil de revenus OMNIO sont déjà bénéficiaires du statut de client protégé et du tarif social.

### **Article 31ter**

« §1<sup>er</sup> Le gestionnaire de réseau de distribution fournit le gaz au tarif social au client protégé (...)

*Le transfert du client vers le gestionnaire de réseau de distribution, entraîne la résiliation de plein droit du contrat de fourniture en cours sans frais ni indemnité de résiliation ».*

Le transfert automatique des clients protégés vers les GRD était souhaitable mais ce transfert engendrera certainement un travail supplémentaire pour les Commissions Locales pour l'Energie notamment dans le cadre du secours hivernal qui sera sollicité plus fréquemment. Cette charge de **travail supplémentaire considérable** pour les CPAS n'est pas prise en compte dans le décret.

« §2. 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 CPAS dans sa négociation. Le Gouvernement définit la notion de plan de paiement raisonnable (...).

*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 des compteurs à budget et détermine la ou les alternatives.*

(...)

*Pendant la période hivernale, le gestionnaire de réseau de distribution octroie des cartes de rechargement en vue de maintenir la fourniture de gaz dans tout logement occupé au titre de résidence principale par un client protégé qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget (...).*

Nous pouvons souligner les éléments suivants :

- nous devons rester attentifs aux arrêtés d'application concernant la notion de « plan de paiement raisonnable ». Notre Fédération avait déjà fait certaines propositions se basant sur un niveau de dettes et un pourcentage de revenus pour déterminer la mensualité à consacrer au plan de paiement. Ces critères objectifs préserveraient l'équité entre les consommateurs endettés et permettraient de **circonscrire la charge de travail** des CPAS ;
- le décret ne mentionne **aucun financement** pour cette charge très importante de travail que constituera la négociation de plans de paiement raisonnables avec tout client en difficulté. Or, les plans de paiement raisonnables avaient été évoqués dans un contexte précis : dans le cadre du projet concernant la protection régionale conjoncturelle (PRC) et d'un niveau d'endettement minimum. Mais ces deux critères ayant disparu, la notion de plan de paiement raisonnable évoquée préalablement lors de réunions précédentes s'en trouve dénaturée. Dans son avis du 20 février 2013, la CWAPE fait référence à la protection régionale conjoncturelle remportant l'adhésion de nombreux acteurs du marché et permettant de cibler les personnes réellement en difficulté de paiement ;
- quid des mesures structurelles ou sociales, techniques et médicales qui pourront empêcher la pose du compteur à budget ? Quel rôle le CPAS aura-t-il à jouer ? Qui attestera de ces causes d'empêchement ? Quid des mesures structurelles ?;
- concernant les cartes de rechargement gaz pour les clients protégés, il ne s'agit pas à proprement parler de « cartes » mais d'une procédure particulière via la CLE permettant l'octroi de kWh jusqu'à la fin de la période hivernale. Les GRD formulent la même remarque.

### III. COMMISSIONS LOCALES POUR L'ENERGIE

#### Article 31 quater

« §1<sup>er</sup> Dans chaque commune, il est constitué, à l'initiative du Président du Conseil de l'action sociale une commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture, en abrégé « commission locale pour l'énergie », composée :

1° d'un représentant désigné par le Conseil de l'action sociale ;

2° d'un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du centre public d'action sociale ;

3° d'un représentant du gestionnaire de réseau auquel le client est raccordé, excepté lorsque celui-ci intervient en tant que fournisseur du client.

(...)

§2 La Commission est convoquée à l'initiative du fournisseur, du gestionnaire de réseau, du client ou du CPAS. Elle se prononce notamment :

1° sur la coupure éventuelle de la fourniture de gaz du client dans l'attente des compteurs à budget gaz ; en cas de décision de coupure, la commission en précise la date d'effectivité ; en cas de décision de maintien de la fourniture, la commission établit le cas échéant un plan de paiement et le CPAS peut proposer au client d'assurer une guidance sociale énergétique ;

2° sur l'octroi de cartes d'alimentation ou sur le rechargement de celles-ci pendant la période hivernale ;

3° sur la remise totale ou partielle de dette du client protégé à l'égard du GRD agissant comme fournisseur ;

4° sur la proposition de conclusion d'un plan de paiement raisonnable adressée à un client résidentiel protégé ou négociée avec le CPAS (...).

Bien que certaines idées, que nous avons défendues, constituent une avancée importante afin que les fournisseurs commerciaux puissent à nouveau assumer la conclusion de plans de paiement et ainsi protéger les CPAS d'un rôle de recouvrement des dettes des fournisseurs, les éléments suivants doivent être relevés :

- l'écriture du texte est à revoir notamment dans les différents rôles du GRD et des missions de la CLE. Quel statut aura le fournisseur commercial au sein de la CLE ? Quel statut aura le GRD en cas de CLE « fournisseur » ? Quel statut aura le GRD s'il est fournisseur social ?;
- concernant les CLE dans le cadre des plans de paiement raisonnables, il était question de les activer avec les fournisseurs commerciaux pour un montant de dettes minimum. Sans cette mention, la **charge de travail** des CLE et, par conséquent, des CPAS, serait **ingérable**. Par ailleurs, les CPAS ne reçoivent pas de subvention pour assumer le travail engendré par les CLE ;
- la CLE ne doit pas se positionner sur le point 1° qui est actuellement sans objet : coupure dans l'attente des compteurs à budget gaz mais doit concentrer son action sur les points 2° et 3° ;
- au point 4° : le texte doit être réécrit et clarifié. La notion de client protégé apparaît dans la première partie de la phrase mais plus dans la seconde partie. Globalement, cet article engendrera des interprétations divergentes.

« §6. Les décisions des Commissions locales pour l'énergie peuvent faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu de raccordement du client concerné. »

Nous sommes favorables à ce recours. Comment va-t-il s'organiser ? Qui représentera la CLE en justice ? Le Code judiciaire prévoit-il cette possibilité ?

#### IV. OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

**Art. 33 §1<sup>er</sup>, 4° « c )** dans le cadre d'une procédure de non-respect du plan de paiement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le gestionnaire de réseau, le fournisseur introduit une demande de coupure pour défaut de paiement devant la commission locale pour l'énergie, le délai de placement du compteur à budget est suspendu jusqu'à la décision de la commission locale pour l'énergie ».

Nous nous étonnons que ces raisons empêchant le placement du compteur à budget entraînent une demande de coupure alors que le décret mentionne dans un article précédent qu'il pourrait y avoir des mesures alternatives. Par ailleurs, on peut se poser la question de l'intérêt réel de réunir la CLE en ces circonstances. N'est-ce pas une mission du GRD ? Qui et comment va-t-on apprécier la pertinence des raisons *techniques, médicales, structurelles ou sociales* ? Qu'en est-il des règles concernant le respect de la vie privée ? La Commission y relative a-t-elle été consultée ? Ce texte manque de clarification et de cohérence.

Pour conclure, notre Fédération attire l'attention sur le manque de cohérence de certains articles. Les modifications retenues s'éloignent du sens premier des demandes originelles. **Aucun financement** des CPAS n'est prévu ni pour les CLE, ni pour les mesures concernant la conclusion de plans de paiement raisonnables.

Par ailleurs, le service d'appui, prochainement mis en place, a, d'après nos informations, des missions semblables à celles des CPAS (missions fondamentales d'information et les tuteurs énergie notamment) et de la Fédération des CPAS (Cellule sociale énergie mise en place sur demande et en collaboration avec la Région wallonne).

Nous aurions souhaité voir renforcer les dispositifs existants d'autant plus que les CPAS qui gèrent les différents fonds en matière d'énergie, ont développé une expertise et un savoir-faire importants et ont toujours privilégié les contacts avec les acteurs du marché permettant des avancées multiples dans la lutte contre la précarité énergétique. La coordination des dispositifs et la mission d'appui et de formation des CPAS sont - faut-il le rappeler - assurées par la Fédération des CPAS via la Cellule sociale énergie en parfaite collaboration avec le Ministre de l'Énergie Mr Jean-Marc Nollet et le SPW.

De nombreuses dispositions posent questions, vu les critères d'intervention, la charge de travail des CPAS explose et aucun financement n'est prévu.

La note au Gouvernement dispose que « *les modifications relatives aux catégories de clients protégés ont un impact budgétaire neutre pour les CPAS* ». En regard des remarques précédentes, cette déclaration est totalement fautive.

Nous nous tenons bien entendu à votre disposition et vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de notre haute considération.



Claude EMONTS,  
Président

*Copie de la présente est adressée aux Ministres du Gouvernement wallon.*