



Fédération des CPAS

Vos réf. : 16/B/PF/DS/JD/J_DG/je/CO028/17-500

Nos réf. : LV/MGO/SWE/mvm/2016-50

Votre correspond. : Sabine Wernerus

081/240 664

sabine.wernerus@uvcw.be

Monsieur Paul Furlan

Ministre des Pouvoirs locaux, de la Ville, du

Logement et de l'Énergie

Rue des Moulins de Beez

5000 BEEZ (Namur)

Annexe(s) : 1

Namur, le 13 juin 2016

Monsieur le Ministre,

Concerne : **Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public a charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie – Avis de la Fédération des CPAS.**

Votre courrier du 10 mai 2016, relatif à l'objet ci-dessus, nous est bien parvenu et nous vous en remercions.

À cet égard, nous vous prions de bien vouloir trouver, sous couvert de la présente, l'avis de la Fédération des CPAS wallons relativement aux projets d'arrêtés mentionnés sous-objet.

En vous en souhaitant bonne réception, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de notre considération très distinguée.

Luc VANDORMAEL
Président

Copie de la présente est envoyée, pour information, à :

- *Monsieur Paul Magnette, Ministre-Président du Gouvernement wallon ;*
- *Monsieur Maxime Prévot, Vice-Président et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine.*

LE CPAS



l'avenir depuis 40 ans

www.cpasavenir.be



Fédération
des CPAS

PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON MODIFIANT L'ARRETE DU 30 MARS 2006 RELATIF AUX OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHE DE L'ELECTRICITE, L'ARRETE DU 30 MARS 2006 RELATIF AUX OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHE DU GAZ, L'ARRETE DU 17 JUILLET 2003 RELATIF A LA COMMISSION LOCALE D'AVIS DE COUPURE, ABROGEANT L'ARRETE DU 16 JANVIER 2014 RELATIF A L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION FAVORISANT L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE

**AVIS DE LA FEDERATION DES CPAS
M. PAUL FURLAN – JUIN 2016**

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

1. Avis général sur l'avant-projet

La Fédération des CPAS accueille favorablement les principales dispositions prévues par l'avant-projet pour les consommateurs en difficulté. Effectivement, l'élargissement des critères d'accès au statut de client protégé en fonction du niveau des revenus et le plan de paiement raisonnable permettront le renforcement des droits des consommateurs wallons et amélioreront l'accès à l'énergie pour tous.

La Fédération souhaite cependant que le Gouvernement fasse évoluer son projet d'arrêté en tenant compte des éléments suivants :

- simplifier le processus par lequel la pose du compteur à budget est déclarée impossible en laissant l'appréciation des raisons invoquées au GRD, en qualité de facilitateur social, en concertation avec les CPAS s'ils sont concernés par le problème rencontré. À tout le moins, il convient de supprimer l'implication du CPAS dès lors qu'il s'agit d'invoquer l'état de santé du consommateur concerné et de veiller au respect du secret professionnel ;
- simplifier la gestion des CLE en distinguant CLE « fournisseur social » et CLE « fournisseur commercial » et en supprimant l'envoi des annexes au courrier de convocation. Aussi, il conviendra d'apporter des précisions concernant notamment la composition de ces CLE, leurs prérogatives, les modalités décisionnelles... ;
- financer les ressources humaines nécessaires à l'accomplissement des importantes missions confiées aux CPAS wallons dans le cadre des obligations de service public sociales.

LE CPAS



l'avenir depuis 40 ans

www.cpasavenir.be

Rue de l'Etoile, 14 - B-5000 Namur
Tél. 081 24 06 11 - Fax 081 24 06 10
E-mail: federation.cpas@uvcw.be

Belfius: BE09 0910 1158 4657
BIC: GKCCBEBB
TVA: BE 0451 461 655

www.uvcw.be

2. Analyse de l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon

Chapitre 2 – Modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

Article 3 qui insère un chapitre 1bis. Clients protégés. Art. 2ter. § 1.

L'accès au statut de client protégé s'ouvre désormais également aux « *clients résidentiels bénéficiaires de l'intervention majorée visés à l'article 37, § 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15 999 euros et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il **analyse** la situation et valide l'effectivité des deux conditions précitées et rédige une attestation ad hoc* ».

« Cette protection, valable un an, peut être prolongée pour le même délai par le CPAS si l'analyse du CPAS conclut à la nécessité de maintenir la protection du client ».

Cet élargissement rencontre les demandes que nous avons formulées à ceci près que nous proposons l'entièreté des bénéficiaires du BIM revenu. La mesure cible les ménages dont les revenus sont insuffisants après analyse du CPAS ; instance habilitée à rédiger l'attestation ad hoc.

Concrètement, néanmoins, il conviendra de préciser les montants à intégrer dans le calcul des revenus du ménage et la manière dont ce calcul tiendra compte des personnes à charge dans le ménage (un montant est-il prévu par personne à charge dans le ménage ?).

Comme nous l'expliciterons dans le point consacré au financement des CPAS, l'analyse dont mention dans les textes sous-tend un travail considérable pour **les CPAS wallons**. Ceux-ci **analyseront en effet, selon nos estimations, 18 447 dossiers**.

Compte tenu du cadre fixé par le Gouvernement, les CPAS devront identifier les ménages disposant de revenus inférieurs à 16 000 euros. Dans le meilleur des cas, l'accès à l'avertissement extrait de rôle sera suffisant. Par contre, si la situation du ménage a changé dans le courant des deux années précédant la demande, le CPAS devra procéder à l'analyse socio-budgétaire du dossier du demandeur. Cette analyse nécessite, en plus d'un ou plusieurs entretiens avec le consommateur concerné, la collecte des documents utiles et l'analyse des revenus du ménage (nous établissons le coût de l'analyse de chaque dossier à 150 euros).

Comme nous l'évoquerons plus bas, si le texte précise, comme c'est le cas actuellement, que l'intervention du CPAS consistera en l'analyse de la situation, il conviendra de soutenir les 262 CPAS wallons pour ces tâches à concurrence de 2 767 050 euros. Cette somme permettra le financement des ressources humaines utiles à l'accueil et à la constitution de 18 447 nouveaux dossiers.

Par ailleurs, d'après les échanges intervenus le 18 mai dernier entre Monsieur le Ministre P. Furlan et le Bureau de notre Fédération, il apparaît que l'intervention des CPAS ne se résumera qu'à la rédaction de l'attestation sans analyse préalable. Même si nous ne rejoignons pas cette perspective d'attribuer le statut sans analyse (l'absence de données objectives sur la situation actualisée du demandeur pourra effectivement induire une inégalité de traitement et donc un manque d'équité dommageable pour l'ensemble des citoyens), la Fédération demande à ce que les CPAS ne soient pas l'instance habilitée à rédiger l'attestation ad hoc.

En résumé, l'élargissement des critères d'accès au statut de client protégé selon le niveau de revenus du ménage rencontre la volonté des CPAS wallons.

Pour la bonne applicabilité du texte, celui-ci doit préciser clairement les revenus qui devront être pris en compte pour le calcul du montant qui permet l'ouverture du droit ainsi que le montant de la majoration par personne à charge. Pour la Fédération, il est effectivement important de tenir compte de la composition de ménage dans l'attribution de la protection.

Pour la concrétisation de cette mesure, la Fédération sollicite le Gouvernement afin qu'il tranche entre les deux modalités suivantes :

- **soit l'octroi de la protection s'établit sur base de l'analyse (socio-budgétaire) des CPAS wallons** ; instances habilitées à rédiger l'attestation (comme le précise l'article 2^{ter}, § 1). Dans ce cas, le Gouvernement prévoit le financement structurel de ressources humaines supplémentaires dans les 262 CPAS wallons. Considérant que l'analyse d'un dossier s'élève à 150 euros (accueil du consommateur, récolte des documents utiles et analyse des revenus du ménage) et que les estimations les plus basses prévoient que 18 447 ménages feront une démarche vers les CPAS wallons, **le Gouvernement intègre**, en cohérence avec le principe de neutralité budgétaire prévu par la Déclaration de politique régionale, **le financement des CPAS wallons par le fonds énergie régional à concurrence de 2 767 050 euros pour l'analyse et l'octroi du statut de client protégé** aux ménages dont les revenus ne dépassent pas 15 999 euros ;
- **soit l'octroi de la protection s'établit sans analyse budgétaire de la situation actualisée du ménage**. Il convient donc de modifier l'article 2^{ter}, § 1 **en supprimant l'implication des CPAS wallons dans cet article**.

Articles 16, 17 et 18 qui modifient et complètent les articles 29, 30 et 30bis relatifs à la « Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement »

Le texte introduit la notion de plan de paiement raisonnable, en référence à la dignité humaine :

- *« qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée » ;*
- *« il informe le client de son droit à demander un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette » ;*
- *« pour les clients dont la situation a fait l'objet d'une analyse par un CPAS ou un service de médiation de dette agréé, le plan de paiement raisonnable s'établit à hauteur de 20 euros par mois ou plus en fonction de l'évaluation du budget disponible par le CPAS ou le service de médiation de dette agréé. Dans tous les cas, est raisonnable uniquement le plan de paiement qui permette au client de payer ses dettes en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. La procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire, qui ne peut pas excéder trente jours, du CPAS ou du service de médiation de dette agréé. Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur » ;*
- *« dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le respect de la présente procédure ».*

Ces éléments constituent une avancée majeure dans la lutte contre l'endettement des ménages et le respect de leurs réalités financières. Effectivement, les situations rencontrées sur le terrain témoignent de la difficulté des ménages qui disposent de faibles revenus à trouver une issue à leur endettement tout en continuant à mener une vie conforme à la dignité humaine. Nous avons d'ailleurs formulé une proposition, en juillet 2015, qui suggérait une base de remboursement de 20 euros.

La négociation des plans de paiement constituent un travail important pour les CPAS. La Fédération salue dès lors cette décision qui permettra aux CPAS d'intervenir plus aisément auprès des ménages en difficultés.

Au-delà du plan de paiement raisonnable, l'article 16 insère dans l'alinéa 1^{er} de l'article 29 de l'AGW électricité, de nouveaux délais pour la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement. Effectivement, le texte allonge la période entre la facture et le rappel tout en réduisant le délai entre la mise en demeure et la déclaration en défaut de paiement.

A l'alinéa 3°, l'activation du limiteur de puissance doit être réalisée à la demande du CPAS. L'activation systématique du limiteur pourra effectivement générer des confusions dans le chef des ménages mais également des consommations non-contrôlées et donc un endettement.

L'expérience des CPAS montre qu'il serait plus pertinent de maintenir le délai actuel entre la facture et son rappel mais **d'allonger plutôt la période entre la mise en demeure et la déclaration en défaut de paiement**. Effectivement, cet allongement laisse le temps au CPAS d'intervenir s'il est sollicité par le client. Quant au limiteur de puissance, nous réitérons notre demande de le voir **activé à la demande du CPAS**.

La Fédération demande donc que le projet d'arrêté évolue en ce sens.

Article 28 qui insère une section 3^{quater} et un article 37^{quater}, § 1^{er} et § 2 dans le Chapitre 4 : impossibilité de placement du compteur à budget et désactivation de la fonction du compteur à budget.

En ce qui concerne le placement des compteurs à budget, le texte prévoit une série de circonstances justifiant le non-placement du compteur à budget :

- « *le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement dudit compteur et suspend le délai* » ;
- article 37^{quater}, § 1^{er} : « *le placement du compteur à budget peut être impossible pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales, notamment dans les cas suivants : l'installation n'est pas conforme, le compteur est collectif, inaccessible ou l'état de santé* » [...] du client. [...] « *L'état de santé est attesté par certificat médical précisant les raisons de l'impossibilité de placement. Les raisons d'impossibilité de placement sont constatées par le CPAS* » ;
- article 37^{quater}, § 2 : « *Les raisons d'impossibilité de placement sont confirmées par le CPAS* ».

Comme nous l'avons exprimé à plusieurs reprises, 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 impliqués 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.

Les notions « *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).

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, la Fédération demande 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.

Les précisions introduites dans les textes (raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales) risquent de compliquer la gestion des situations visées et ce, au détriment des ménages concernés.

Aussi, il n'est pas pertinent de solliciter le CPAS pour qu'il **confirme** l'impossibilité du placement du compteur à budget alors qu'un certificat médical précisant les raisons de l'impossibilité a été fourni. Pour des raisons évidentes liées au secret professionnel, le CPAS ne transmettra en aucun cas les éventuelles données médicales dont il a connaissance et ne pourra que, le cas échéant, confirmer l'existence d'un certificat médical justifiant l'impossibilité de placer le compteur à budget.

Si la volonté du Gouvernement consiste, malgré l'opposition des acteurs concernés, à préciser les raisons qui justifient le non-placement d'un compteur à budget, la Fédération propose que celles-ci soient utilisées dans le cadre d'une contestation. Sans se prononcer sur les raisons 1° (conformité), 2° (compteurs collectifs) et 3° (inaccessibilité), la Fédération demande à ce que l'impossibilité pour raison de santé mentionnée à l'article 37^{quater} de l'AGW soit plutôt insérée dans les motifs de contestation (article 37^{ter} de l'AGW). Ainsi, parmi les preuves apportées par le client au Service régional de médiation de l'énergie (SRME) lors du dépôt de sa contestation, le Gouvernement pourra, en fonction du public et des circonstances qu'il souhaite cibler, solliciter le dépôt d'un certificat médical type complété (avec éventuellement la mention de la difficulté éprouvée - chargement ou placement - la durée...), une composition de ménage ou tout autre document qu'il jugera opportun.

Compte tenu de l'expérience des CPAS et des complications générées par le cadre proposé, **la Fédération demande au Gouvernement de supprimer l'article 37^{quater}**. Effectivement, l'impossibilité de placer le compteur à budget peut faire l'objet d'une contestation auprès du service régional de médiation de l'énergie (article 37^{ter}) et ce pour une série de raisons dont l'impossibilité de placement.

À tout le moins, la Fédération demande impérativement au Gouvernement que celui-ci supprime toute implication des CPAS dans l'article 37^{quater}. En aucun cas, en effet, le CPAS, pour des raisons évidentes de secret professionnel, ne pourra confirmer ni transmettre des documents révélant des informations médicales au sujet des personnes concernées.

Chapitre 3 – Modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Article 35 qui insère un chapitre 1 bis. Clients protégés. Art. 2 bis.

L'accès au statut de client protégé s'ouvre désormais également aux « *clients résidentiels bénéficiaires de l'intervention majorée visés à l'article 37, § 19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15 999 euros et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation et valide l'effectivité des deux conditions précitées et rédige une attestation ad hoc* ».

« Cette protection, valable un an, peut être prolongée pour le même délai par le CPAS si l'analyse du CPAS conclut à la nécessité de maintenir la protection du client ».

Cet élargissement rencontre les demandes que nous avons formulées à ceci près que nous proposons l'entièreté des bénéficiaires du BIM revenu. La mesure cible les ménages dont les revenus sont insuffisants après analyse du CPAS ; instance habilitée à rédiger l'attestation ad hoc.

Concrètement, néanmoins, il conviendra de préciser les montants à intégrer dans le calcul des revenus du ménage et la manière dont ce calcul tiendra compte des personnes à charge dans le ménage (un montant est-il prévu par personne à charge dans le ménage ?).

Aussi, comme nous l'expliciterons dans le point consacré au financement des CPAS, **l'analyse dont mention dans les textes sous-tend un travail considérable pour les CPAS wallons**. Il conviendra donc, si le texte mentionne explicitement « l'analyse du CPAS », de financer les ressources humaines utiles à cette mission. Pour rappel, celle-ci consistera, si la situation du demandeur a changé depuis son dernier avertissement extrait de rôle (ce qui est le cas en majeure partie dans le chef des personnes qui sollicitent l'aide du CPAS), à collecter les documents utiles et à envisager tous les paramètres de la situation du ménage pour établir précisément son niveau de revenu.

En résumé, l'élargissement des critères d'accès au statut de client protégé selon le niveau de revenus du ménage rencontre la volonté des CPAS wallons. Pour la bonne applicabilité du texte, celui-ci doit préciser clairement les revenus qui devront être pris en compte pour le calcul du montant qui permet l'ouverture du droit ainsi que le montant de la majoration par personne à charge. Pour la Fédération, il est effectivement important de tenir compte de la composition de ménage dans l'attribution de la protection.

Pour la concrétisation de cette mesure, la Fédération sollicite le Gouvernement afin qu'il tranche entre les deux modalités suivantes :

- **soit l'octroi de la protection s'établit sur base de l'analyse (socio-budgétaire) des CPAS wallons** ; instances habilitées à rédiger l'attestation (comme le précise l'article 2^{ter}, § 1). Dans ce cas, le Gouvernement prévoit le financement structurel de ressources humaines supplémentaires dans les 262 CPAS wallons. Comme nous le développerons plus loin, ce montant s'élève (pour les deux énergies) à **2 767 050 euros** ;
- **soit l'octroi de la protection s'établit sans analyse budgétaire de la situation actualisée du ménage**. Il convient donc de modifier l'article 2^{ter}, § 1 **en supprimant l'implication des CPAS wallons dans cet article**.

Articles 45bis, 46 et 47 qui modifient et complètent les articles 32, 33 et 33bis relatifs à la « Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement »

Le texte introduit la notion de plan de paiement raisonnable, en référence à la dignité humaine :

- « *qui tient compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée* » ;
- « *il informe le client de son droit à demander un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette* » ;
- « *pour les clients dont la situation a fait l'objet d'une analyse par un CPAS ou un service de médiation de dette agréé, le plan de paiement raisonnable s'établit à hauteur de 20 euros par mois ou plus en fonction de l'évaluation du budget disponible par le CPAS ou le service de*

médiation de dette agréé. Dans tous les cas, est raisonnable uniquement le plan de paiement qui permette au client de payer ses dettes en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. La procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire, qui ne peut pas excéder trente jours, du CPAS ou du service de médiation de dette agréé. Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur » ;

- « dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le respect de la présente procédure ».

Ces éléments constituent une avancée majeure dans la lutte contre l'endettement des ménages et le respect de leurs réalités financières. Effectivement, les situations rencontrées sur le terrain témoignent de la difficulté des ménages qui disposent de faibles revenus à trouver une issue à leur endettement tout en continuant à mener une vie conforme à la dignité humaine. Nous avons d'ailleurs formulé une proposition, en juillet 2015, qui suggérait une base de remboursement de 20 euros.

La négociation des plans de paiement constituent un travail important pour les CPAS. La Fédération salue dès lors cette décision qui permettra aux CPAS d'intervenir plus aisément auprès des ménages en difficultés.

Au-delà du plan de paiement raisonnable, les articles 45bis et 46 insèrent, dans les articles 32 et 33 de l'AGW gaz, de nouveaux délais pour la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement. Effectivement, le texte allonge la période entre la facture et le rappel tout en réduisant le délai entre la mise en demeure et la déclaration en défaut de paiement.

L'expérience des CPAS montre qu'il serait plus pertinent de maintenir le délai actuel entre la facture et son rappel mais d'allonger plutôt la période entre la mise en demeure et la déclaration en défaut de paiement. Effectivement, cet allongement laisse le temps au CPAS d'intervenir s'il est sollicité par le client. La Fédération demande donc que le projet d'arrêté évolue en ce sens.

Section 3ter. Impossibilité de placement du compteur à budget et désactivation de la fonction du compteur à budget

Article 58 qui insère un article 40ter. § 1^{er} et § 2 relatif à l'impossibilité de placer le compteur à budget.

En ce qui concerne le placement des compteurs à budget, le texte prévoit une série de circonstances justifiant le non-placement du compteur à budget :

- « le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement dudit compteur et suspend le délai » ;
- article 40ter, § 1^{er} : « le placement du compteur à budget peut être impossible pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales, notamment dans les cas suivants : l'installation n'est pas conforme, le compteur est collectif, inaccessible ou l'état de santé » [...] du client. [...] « L'état de santé est attesté par certificat médical précisant les raisons de l'impossibilité de placement. Les raisons d'impossibilité de placement sont confirmées par le CPAS » ;
- article 40ter, § 2 : « Les raisons d'impossibilité de placement sont confirmées par le CPAS ».

Comme nous l'avons exprimé à plusieurs reprises, 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 impliqués 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.

Les notions « *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).

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, la Fédération demande 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.

Les précisions introduites dans les textes (raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales) risquent de compliquer la gestion des situations visées et ce, au détriment des ménages concernés.

Aussi, il n'est pas pertinent de solliciter le CPAS pour qu'il **confirme** l'impossibilité du placement du compteur à budget alors qu'un certificat médical précisant les raisons de l'impossibilité a été fourni. Pour des raisons évidentes liées au secret professionnel, le CPAS ne transmettra en aucun cas les éventuelles données médicales dont il a connaissance et ne pourra que, le cas échéant, confirmer l'existence d'un certificat médical justifiant l'impossibilité de placer le compteur à budget.

Si la volonté du Gouvernement consiste, malgré l'opposition des acteurs concernés, à préciser les raisons qui justifient le non-placement d'un compteur à budget, la Fédération propose que celles-ci soient utilisées dans le cadre d'une contestation. Sans se prononcer sur les raisons 1° (conformité), 2° (compteurs collectifs) et 3° (inaccessibilité), la Fédération demande à ce que l'impossibilité pour raison de santé mentionnée à l'article 37^{quater} de l'AGW soit plutôt insérée dans les motifs de contestation (article 40bis de l'AGW). Ainsi, parmi les preuves apportées par le client au Service régional de médiation (RSM) lors du dépôt de sa contestation, le Gouvernement pourra, en fonction du public et des circonstances qu'il souhaite cibler, solliciter le dépôt d'un certificat médical type complété (avec éventuellement la mention de la difficulté éprouvée - chargement ou placement - la durée...), une composition de ménage ou tout autre document qu'il jugera opportun.

Compte tenu de l'expérience des CPAS et des complications générées par le cadre proposé, **la Fédération demande au Gouvernement de supprimer l'article 37^{quater}**. Effectivement, l'impossibilité de placer le compteur à budget peut faire l'objet d'une contestation auprès du service régional de médiation (article 37^{ter}) et ce pour une série de raisons dont l'impossibilité de placement.

À tout le moins, la Fédération demande impérativement au Gouvernement que celui-ci supprime toute implication des CPAS dans l'article 40^{ter}. En aucun cas, en effet, le CPAS, pour des raisons évidentes de secret professionnel, ne pourra confirmer ni transmettre des documents révélant des informations médicales au sujet des personnes concernées.

Chapitre 4 – Modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

Article 62 qui modifie l'article 2 par l'ajout d'un alinéa entre l'alinéa 2° et 3°

Contrairement à ce que nous avons suggéré, le Gouvernement a choisi d'associer le fournisseur commercial à la CLE plutôt que de créer une CLE distincte pour les fournisseurs. La distinction s'opère par l'introduction d'un alinéa rédigé comme suit : « *le gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé est membre de la commission avec voix délibérative lorsqu'il n'intervient pas en qualité de fournisseur social. Le fournisseur ou le gestionnaire de réseau intervenant en qualité de fournisseur social sont [ndlr : est] invités [ndlr : invité] invité à participer à la commission sans voix délibérative* ».

La formulation proposée pour clarifier le fonctionnement des deux CLE envisagées est problématique. En effet, il semble plus opportun de donner une voix délibérative au GRD dès lors qu'il intervient en qualité de fournisseur social et une voix délibérative au fournisseur lorsqu'il est le fournisseur commercial du client.

Article 64 qui modifie l'article 4 de l'AGW (en matière de fourniture d'électricité) et l'article 67 qui modifie l'art. 6bis de l'AGW (en matière de fourniture de gaz)

La commission ainsi constituée se réunit :

- « *soit à la demande du fournisseur social en ce qui concerne la fourniture minimale garantie à un client protégé en défaut récurrent de paiement* » ;
- « *soit à la demande du fournisseur social en ce qui concerne l'aide hivernale* » ;
- « *soit à la demande du fournisseur, fournisseur social ou du CPAS en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable* » ;
- « *soit à la demande du gestionnaire de réseau de distribution, du fournisseur, du fournisseur social ou du CPAS en cas d'impossibilité de placer un compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales* » ;
- « *soit à la demande du fournisseur social en cas de perte de statut du client protégé* » ;
- « *en cas de désaccord entre le CPAS et le gestionnaire de réseau de distribution suite à une impossibilité de placement* ».

La Fédération réitère sa demande de scinder les deux CLE mentionnées et de préciser la composition de ces CLE, leurs prérogatives, les modalités décisionnelles...

Par ailleurs, comme le Gouvernement établit le plan de paiement raisonnable à 20 euros, la Fédération s'interroge quant à la pertinence de créer une CLE « fournisseur commercial », destinée à débattre du plan de paiement raisonnable. Aussi, comme nous l'indiquons plus haut, l'impossibilité de placer un compteur à budget doit faire l'objet d'une contestation auprès du Service régional de médiation de l'énergie plutôt que d'une CLE qui ne pourra se prononcer sur une impossibilité dès lors qu'un certificat médical aura été produit par le client concerné. La Fédération demande au Gouvernement qu'il supprime la CLE « impossibilité de placer un compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » puisque nous demandons que le traitement des impossibilités de placement s'opère dans le cadre d'une « contestation de la pose ou de l'activation du compteur à budget ».

« Le président convoque une réunion de la commission. La convocation aux membres de la commission, au client et, le cas échéant, au fournisseur ou fournisseur social inclut la demande et les annexes ».

Lorsque le président de la CLE convoque la réunion, il doit y joindre les annexes utiles ; à savoir le relevé des consommations et des dettes liées à la fourniture minimale garantie dans le premier cas, une note précisant l'état des négociations et difficultés quant à l'application d'un plan de paiement raisonnable dans le deuxième cas, la (ou les) raison(s) qui justifie(nt) l'impossibilité de placement du compteur à budget dans le troisième cas.

Comme mentionné plus haut, **le CPAS ne pourra pas transmettre à des tiers des pièces telles qu'un certificat médical, conformément à leurs obligations en matière de respect du secret professionnel. La Fédération demande au Gouvernement de supprimer cette obligation.**

Aussi, la compilation et l'envoi de nombreux documents à une série de destinataires constituent un coût pour le CPAS (en termes financier et de temps). Ainsi, la Fédération demande au Gouvernement de supprimer la mention « et les annexes » dans le passage précité. Le CPAS pourra effectivement plutôt tenir ces documents à la disposition des membres de la CLE dans les jours qui précèdent ladite réunion.

3. Financement des CPAS wallons pour les missions qui leur sont confiées dans le cadre des Obligations de service public à caractère social.

Depuis 2011, les CPAS sollicitent des moyens pour accomplir les missions qui leur sont confiées dans le cadre des OSP sociales.

Le travail réalisé à ce jour par les CPAS wallons pour mettre en œuvre les obligations de service public sociales est conséquent. D'après les chiffres révélés par la CWaPE pour l'année 2014¹, les CPAS ont organisé, géré et suivi 6 409 CLE². Comme nous l'avons détaillé dans l'annexe 1, le travail réalisé par les CPAS dans le cadre des CLE est important et son coût a été évalué en moyenne à 300 euros par saisine de CLE (donc par dossier). **Le coût du travail réalisé par les CPAS wallons à ce jour s'élève à 1 922 700 euros (soit 6 409 CLE x 300 euros).** Même si ces missions ont été confiées par le Gouvernement précédent, le Gouvernement actuel ne peut fermer les yeux sur l'ampleur de la tâche qui revient aux CPAS dans le cadre de ces obligations de service public et ce, sans aucun financement.

Aujourd'hui, de nouvelles mesures de protection des clients précarisés sont décidées par le Gouvernement wallon. Nous nous en réjouissons. Cependant, ces mesures nécessitent l'implication des CPAS pour leur mise en œuvre. Qu'il s'agisse du plan de paiement raisonnable, de l'élargissement des critères permettant d'obtenir le statut de client protégé ou de l'élargissement des prérogatives des CLE, les AGW passés en première lecture induisent une charge de travail conséquente pour les CPAS wallons.

Évaluation de la charge de travail par poste

- **Analyse des dossiers**

Le Gouvernement annonce que la mesure concernera 106 258 ménages supplémentaires dont 70 874 ménages en électricité et 35 384 ménages en gaz. Pour l'analyse des dossiers, nous ne reprenons que les clients en électricité, soit 70 874 ménages (une seule demande par ménage pour les deux énergies. Un ménage disposant du gaz dispose également de l'électricité). Si l'on considère que l'ensemble des clients protégés régionaux sont déjà bénéficiaires de l'intervention

¹ CWaPE, « rapport annuel spécifique 2014, l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau », p.7.

² (780 CLE « fourniture minimale garantie », 772 CLE « aide hivernale » et 3238 CLE « perte de statut + 50 %).

majorée (hypothèse), il convient de retirer 21 682 clients au chiffre annoncé (cf. rapport annuel spécifique de la CWaPE - données 2014).

Il reste donc 49 192 nouveaux potentiels clients protégés pour les deux énergies.

Si l'on fait l'hypothèse que 75 % d'entre eux frapperont effectivement à la porte des CPAS pour obtenir l'attestation *ad hoc* et que la moitié d'entre eux sont déjà connus du CPAS, **ils seront 18 447 personnes à solliciter les CPAS pour une analyse de leur dossier.**

L'analyse socio-budgétaire d'un dossier par le CPAS ayant été établi à 150 euros, il convient de soutenir les CPAS wallons, pour l'affectation des ressources humaines nécessaires à cette mission, à concurrence de **2 767 050 euros.**

- **Organisation, gestion et suivi des CLE**

Pour le calcul du nombre de CLE, il convient de reprendre le total des clients qui répondront au nouveau critère en enlevant, parmi eux, ceux qui ont déjà le statut de client protégé selon les critères régionaux, soit $106\,258 - 21\,682 = 84\,576$ dossiers de clients protégés (pour les deux énergies).

D'après les proportions actuelles, on peut faire l'hypothèse qu'environ 12 % de ces clients protégés iront en CLE ; ce qui générera **10 149 CLE supplémentaires.**

Hypothèse 1 : le CPAS réalise, conformément au texte présenté, l'analyse de la situation socio-budgétaire des candidats au statut de client protégé

Le Gouvernement annonce que la mesure concernera 106 258 clients protégés complémentaires. Cela signifie, d'après nos estimations que 18 447 personnes solliciteront les CPAS pour analyser leur dossier. Ces chiffres sont impressionnants. D'autant que derrière chaque dossier, se trouve un ménage en situation de précarité énergétique pour lequel une analyse socio-budgétaire, un accompagnement personnalisé et un suivi administratif devront être réalisés. Sans le soutien structurel du Gouvernement vers les CPAS, ces nouvelles missions ne pourront être réalisées.

Le travail nécessaire à l'analyse d'un dossier a été évalué à la moitié du coût d'une CLE, soit 150 euros. **L'analyse des 18 447 dossiers implique dès lors un coût de 2 767 050 euros.**

L'organisation, la gestion et le suivi des 10 149 CLE supplémentaires (sans tenir compte du travail réalisé pour éviter la tenue de la CLE « perte de statut », qui équivaut à 50 % du nombre de CLE « perte de statut ») **impliquent un coût de 3 044 736 euros.**

À cette évaluation, il convient de tenir compte du coût du travail réalisé à ce jour par les CPAS, soit **1 922 700 euros (soit 6 409 CLE x 300 euros).**

L'élargissement de l'accès au statut de client protégé selon le niveau de revenu BIM 15 999 euros avec analyse par les CPAS du niveau des revenus du ménage concerné implique dès lors un coût total de **7 734 486 euros.**

Hypothèse 2 : le CPAS n'intervient pas pour l'octroi de la protection régionale liée au niveau des revenus du ménage

D'après les échanges intervenus le 18 mai dernier entre Monsieur le Ministre P. Furlan et le Bureau de notre Fédération, il apparaît que l'intervention des CPAS ne se résumera qu'à la rédaction de l'attestation sans analyse préalable. Même si nous ne rejoignons pas cette perspective d'attribuer le statut sans analyse (l'absence de donnée objective sur la situation actualisée du demandeur pourra effectivement induire une inégalité de traitement et donc un

manque d'équité dommageable pour l'ensemble des citoyens), la Fédération demande à ce que les CPAS ne soient pas l'instance habilitée à rédiger l'attestation *ad hoc*.

Dès lors que l'attribution du statut de client protégé pour la mesure liée au niveau des revenus n'implique pas les CPAS, la Fédération sollicite le Gouvernement afin qu'il supprime l'implication des CPAS wallons pour l'analyse du dossier et qu'il finance les missions qui sont confiées aux CPAS wallons dans le cadre des obligations de service public. **Ce montant s'élève à 4 967 400 euros.** Effectivement, les CPAS devront organiser, gérer et suivre, d'après nos estimations, 16 558 CLE (6 409 CLE actuelles + 10 149 nouvelles CLE).

La Fédération attire l'attention du Gouvernement sur le fait que ces estimations (hypothèse 1 et 2) ne tiennent pas compte du travail nécessaire à la négociation des plans de paiement raisonnable ni à l'intervention des CPAS dans le cadre des potentielles nouvelles CLE qui pourraient voir le jour.

Sans moyens suffisants, les CPAS ne seront pas en mesure de concrétiser les objectifs sociaux portés par le Gouvernement wallon.

Le projet ambitieux qu'envisage le Gouvernement au travers de son avant-projet ne pourra se réaliser sans le support des CPAS, service public de proximité qui lutte contre la précarité énergétique des ménages en difficulté.

En octroyant un financement structurel et à la hauteur des missions confiées aux 262 CPAS wallons, le Gouvernement prouvera la cohérence de ses décisions notamment celles qui concernent la lutte contre la pauvreté. Aussi, le Gouvernement pourra compter sur la Fédération pour valoriser le soutien financier qui sera apporté aux CPAS wallons auprès de ses membres mais également vis-à-vis du grand public.

3. Modalités de répartition entre les CPAS wallons

Quant à la répartition des moyens qui devront être mis à disposition des CPAS, le Gouvernement wallon pourrait s'inspirer du fonds énergie fédéral qui utilise une double clé : le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée de l'assurance visés 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, par commune au 1^{er} janvier de l'année précédente, d'une part et le nombre de débiteurs défaillants enregistrés à la Centrale des Crédits aux Particuliers par commune au 1^{er} mars de l'année précédente d'autre part. Pour le calcul du nombre de débiteurs défaillants enregistrés à la Centrale des Crédits aux Particuliers, on se réfère à la date du 1^{er} mars 2015 lors de la première année d'application.



ANNEXE 1
ÉVALUATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL DES CPAS
DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE
AVIS DE LA FEDERATION DES CPAS

Personne de contact : Sabine Wernerus. Tél : 081 24 06 64. Mailto : swe@uvcw.be

1. Récapitulatif des missions et actions réalisées par les CPAS dans le cadre des CLE

a) La gestion des listings « pré-CLE »

Dès lors que le CPAS reçoit le listing des clients pour lesquels le statut de client protégé est perdu (pas d'attestation valable connue du fournisseur ou du GRD), il sollicite les clients concernés afin de rétablir ce droit s'il y échet.

Ce travail s'avère fastidieux et chronophage car il dépend de la réactivité du bénéficiaire (sa compréhension de la situation, sa capacité à réaliser les démarches administratives utiles...) mais également des instances dont elle dépend pour obtenir l'attestation souhaitée (médiateur de dettes, avocats...). Un contact est également pris avec le GRD.

Concrètement, une proportion équivalente à plus de 50 % des dossiers passés en CLE n'ont finalement pas dû passer en CLE et ce, grâce au travail préalable réalisé par le CPAS.

b) La préparation, l'organisation et le suivi des commissions locales pour l'énergie (CLE)

Pour chaque dossier, le CPAS réalise les tâches suivantes :

- la rédaction et l'envoi par le Président de la CLE d'une convocation au client (certains CPAS l'envoie par recommandé) et aux membres de la CLE.
Notons que s'il s'agit d'une demande d'aide hivernale en gaz, la personne est, la plupart du temps, déjà bénéficiaire du CPAS. Un suivi est donc déjà en cours ;
- la prise de contact téléphonique et/ou la rencontre avec les clients protégés en défaut de paiement (et, pour certains CPAS, une visite à domicile) afin de les informer sur le contenu de leur dossier, le déroulement d'une réunion de la CLE, les informations à fournir (index...) et de les sensibiliser sur l'importance de leur présence. Attention, ce travail de préparation permet, dans de nombreux cas, d'éviter la réunion de la CLE ;
- la réalisation d'une enquête sociale par l'assistant social en charge de la guidance sociale énergétique :

- dans le cas d'une demande de secours hivernal, le CPAS procède à une visite à domicile pour compléter l'enquête sociale (comment passer la carte dans le compteur, de quels papiers se munir pour la réunion...),
- dans le cas d'une fourniture minimale garantie, le CPAS doit inviter le bénéficiaire à passer sa carte dans le compteur pour vérifier les index.

L'enquête sociale nécessite en moyenne une heure de travail par l'assistant social, sans compter la visite à domicile ;

- l'organisation et la tenue de la réunion. Rédaction du rapport de réunion en séance.
- notification de la décision de la CLE au client concerné par courrier ordinaire.
- dans le cas d'une CLE relative à la fourniture minimale garantie, ces tâches peuvent être réalisées :
 - consultation du listing envoyé par le GRD et suivi auprès des personnes concernées,
 - présentation du dossier au Conseil de l'action sociale (pour les 30 %).

Avant le passage en Conseil, l'assistant social doit revoir la personne, lui faire signer la demande d'aide, vérifier l'ensemble des postes de son budget, solliciter le registre national pour vérifier tous les éléments de l'enquête sociale, compiler toutes les aides déjà octroyées dans le courant de l'année. Dès que le Conseil a pris une décision, l'assistant social se charge du suivi de la décision avec le bénéficiaire ;

- dans le cas d'une CLE relative à l'octroi de cartes d'alimentation en gaz, ces tâches peuvent être réalisées :
 - le suivi du plan de paiement établi pour les 30 % à charge du client par l'assistant social, (qui vérifie notamment la régularité des paiements). En septembre, certains CPAS vérifient auprès des GRD si tous les dossiers sont soldés),
 - Présentation du dossier au Conseil de l'action sociale pour la prise en charge des 30 %.

Avant le passage en Conseil, l'assistant social doit revoir la personne, lui faire signer la demande d'aide, vérifier l'ensemble des postes de son budget, solliciter le registre national pour vérifier tous les éléments de l'enquête sociale, compiler toutes les aides déjà octroyées dans le courant de l'année. Dès que le Conseil a pris une décision, l'assistant social se charge du suivi de la décision avec le bénéficiaire.

c) Suivi de la CLE auprès du client

- Accompagnement : recharge de la carte, utilisation du compteur à budget, de la borne...,
- Suivi en guidance sociale énergétique (index, changement de fournisseur...),
- Mise en œuvre d'actions préventives et budgétaires financées par le PAPE,
- Prise de contact avec ceux qui ne se sont pas présentés à la CLE.

d) Rapports liés à la CLE

- Rédaction du rapport d'activités présenté au Conseil communal (passe au Conseil avant, en janvier), perte de la redevance de voirie si CLE non instituée, l'agent doit expliquer le travail (deux CPAS doivent se présenter) ;
- Envoi de la composition de la CLE à la CWaPE dès lors qu'une modification intervient ;
- Les CPAS classent l'ensemble de leurs dossiers CLE (parfois sous forme de tableau, parfois un classement papiers par dossier) ;
- Certains CPAS rédigent un procès-verbal de la réunion CLE pour informer l'équipe de la suite du dossier.

2. Coûts associés à l'organisation des CLE

- Dans certains CPAS (voir ROI du CPAS), la CLE sous-tend le versement de jetons de présence pour le Président de la CLE. D'après nos informations, le jeton s'élève à un montant variant entre 50 euros à 100 euros quelle que soit la durée de la réunion ;
- Frais de déplacement de l'assistant social dès lors qu'il se rend au domicile des ménages ;
- Occupation de locaux au sein du CPAS.

3. Coûts liés à la négociation des plans de paiement

Considérant que l'intervention des CPAS en matière de négociation de plans de paiement se verra renforcée, il convient de les soutenir pour ces tâches :

- analyse des factures,
- vérification des index,
- prise de contact avec le fournisseur,
- vérification du budget du ménage concerné.
