



Union des Villes et
Communes de Wallonie
asbl



Fédération des CPAS

Vos réf. : PHH/JYS/ENER/DOP/CAP/MAM/lugMak/S20-003338

Nos réf. : LV/ALV/SWE/cb/mvm/2021-14

vosre correspond. : Sabine Wernerus
081 24 06 64
sabine.wernerus@uvcw.be

Annexe(s) : 1

Monsieur Philippe Henry,
Vice-Président et Ministre du Climat, de
l'Energie et de la Mobilité
Rue d'Harscamp, 22
5000 Namur
mailto : philippe.henry@gov.wallonie.be

À l'attention de Mme Maïté Mawet
Maite.mawet@gov.wallonie.be

Namur, le 25 janvier 2021

Monsieur le Vice-Président,
Monsieur le Ministre,

Concerne : Avis de la Fédération des CPAS.

Avant-projet de décret du (date) modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité en vue de la transposition partielle des directives 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001 du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

En date du 23 décembre 2020, vous avez sollicité l'avis de l'Union des Villes et Communes de Wallonie. Cette demande d'avis est parvenue à la Fédération des CPAS le 4 janvier 2021 dans le cadre de la fonction consultative sur le projet de décret mieux repris sous rubrique et nous vous en remercions.

À cet égard, nous vous portons de trouver, sous couvert de la présente, l'avis de la Fédération des CPAS.

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions de croire, Monsieur le Vice-Président, Monsieur le Ministre, en l'assurance de notre considération distinguée.

Alain Vaessen,
Directeur général

Luc Vandormael,
Président



Fédération
des CPAS

AVIS DE LA FEDERATION DES CPAS

N° 2021-03

**AVANT-PROJET DE DECRET DU (DATE) MODIFIANT LES
DECRETS DU 12 AVRIL 2001 RELATIF A L'ORGANISATION DU
MARCHE REGIONAL DE L'ELECTRICITE ET DU 19 JANVIER
2017 RELATIF A LA METHODOLOGIE TARIFAIRE APPLICABLE
AUX GESTIONNAIRES DE RESEAUX DE DISTRIBUTION DE
GAZ ET D'ELECTRICITE EN VUE DE LA TRANSPOSITION
PARTIELLE DES DIRECTIVES 2019/944 DU 5 JUIN
2019 CONCERNANT DES REGLES COMMUNES POUR LE
MARCHE INTERIEUR DE L'ELECTRICITE ET 2018/2001 DU
11 DECEMBRE 2018 RELATIVE A LA PROMOTION DE
L'UTILISATION DE L'ENERGIE PRODUITE A PARTIR DE
SOURCES RENOUVELABLES CONCERNANT DES REGLES
COMMUNES POUR LE MARCHE INTERIEUR DE
L'ELECTRICITE**

**ADRESSE A PHILIPPE HENRY, MINISTRE DU CLIMAT, DE L'ENERGIE ET DE LA
MOBILITE**

25 JANVIER 2021

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



CONTEXTE

Vous avez sollicité l'avis de l'Union des Villes et Communes de Wallonie en date du 23 décembre. Cette demande d'avis est parvenue à la Fédération des CPAS le 4 janvier 2021 dans le cadre de la fonction consultative. Cette demande d'avis porte sur l'avant-projet de décret du (date) modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité en vue de la transposition partielle des directives 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001 du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Le Comité directeur de la Fédération des CPAS, réuni le 21 janvier 2021, vous prie de trouver, ci-après son avis.

AVIS DE LA FEDERATION DES CPAS

L'avant-projet de décret modifiant les décrets du 12 avril 2001 (électricité) et celui du 19 janvier 2017 (méthodologie tarifaire) vise à transposer les directives 2019/944 du 5 juin 2019 et 2018/2001 du 11 décembre 2018 et modifie les règles de marché intérieur structurant :

- l'autoconsommation (avec les compteurs communicants),
- les communautés d'énergie (renouvelables, citoyennes),
- les contrats d'électricité à tarification dynamique,
- le stockage de l'énergie,
- ...

Au-delà d'un ensemble d'éléments pour lesquels les CPAS ne sont pas impactés en première ligne, nous proposons les incises suivantes dans les chapitres réservés aux dispositions à caractère social et aux services de flexibilité (protection des consommateurs) dans le décret électricité du 12 avril 2001 et relayons une inquiétude liée au décret du 19 janvier 2017.

1. DÉCRET DU 12 AVRIL 2001 RELATIF À L'ORGANISATION DU MARCHÉ RÉGIONAL DE L'ÉLECTRICITÉ - VERSION CONSOLIDÉE OFFICIEUSE - TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2019/944

- Article 32 modifiant l'article 3 de l'article 33bis : nous proposons de maintenir la mention « ni indemnité » pour interdire toute initiative visant à facturer des frais au client transféré vers son GRD ;
- Article 32 modifiant l'article 33ter, §1, 3° : ajouter « et leurs suppléants » pour permettre une réactivité en cas d'absence d'un membre le jour de la réunion de la Commission locale pour l'Énergie (CLE) soit ;

Art. 33ter.

§1^{er}. Dans chaque commune, il est constitué à l'initiative du président du conseil de l'aide 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 - Décret du 11 avril 2014, art. 41, 1°) sociale ;*
- 2° d'un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du centre public d'action sociale ;*



3° d'un représentant du fournisseur social auquel le client est connecté (excepté lorsque celui-ci intervient en tant que fournisseur du client. - Décret du 11 avril 2014, art. 41, 2°)

(Dans les six mois du renouvellement du Conseil de l'action sociale - Décret du 11 avril 2014, art. 41, 3°), le Président du Conseil de l'aide sociale est tenu d'adresser (à la CWaPE - Décret du 11 avril 2014, art. 41, 3°) le nom des personnes qui ont été désignées en vue de siéger à cette commission et leurs suppléants.

Justification

Pratiquement, le fait de désigner un suppléant permettra aux CPAS de gérer les éventuelles absences de dernière minute des membres effectifs de la CLE.

- Article 33 qui modifie l'article 34, 3°, préciser que le CPAS sera informé, comme il l'est actuellement, de l'activation de la fonction prépaiement, de la coupure et de la situation d'auto-coupure intervenue auprès du client concerné, soit :

f) informer le CPAS de l'activation de la fonction prépaiement, de la coupure ou de l'auto-coupure intervenue auprès des clients qui résident sur son territoire.

- Article 33 qui modifie l'article 34, 11°, insérer une précision relative à la manière d'informer et accompagner le public à l'usage du compteur communicant, soit :

11° procéder à l'information dans le cadre d'un entretien individuel et la sensibilisation des utilisateurs sur l'utilisation, les caractéristiques, les fonctionnalités et les objectifs des compteurs communicants suite au placement de ces derniers et lors de la première activation de la fonction de prépaiement pour le client.

12° Offrir une ligne téléphonique gratuite à disposition du grand public pour toute question utile sur l'usage du compteur communicant.

13° Offrir un menu spécifique dans la ligne dédiée aux CPAS permettant de traiter spécifiquement les problèmes d'usage du compteur communicant (pour fluidifier les contacts entre les CPAS et les GRD en cas de problème liés au nouveau compteur).

14° Offrir un temps de formation pour chaque CPAS sur l'usage du compteur communicant et ses fonctionnalités tant manuelles que proposées en ligne,

15° Prévoir, dans une période transitoire à définir, la non-facturation de la vérification du compteur communicant en cas de dysfonctionnement constaté,

Justification

La transition vers ces nouveaux compteurs et la période de familiarisation qui va s'en suivre nécessite un accompagnement du public, y compris des publics en situation de précarité. Les CPAS joueront inévitablement un rôle d'information et d'accompagnement pour les ménages qu'ils rencontrent. Les GRD devront dès lors prévoir des temps de formation pour les agents des CPAS (avec démonstration sur un compteur communicant).

Attention, ce rôle d'information du CPAS doit être résiduaire. La Fédération des CPAS rappelle que c'est le GRD qui devra assurer le contact avec le consommateur à ce sujet en prévoyant une large diffusion de l'information au grand public. Les CPAS attendent que les GRD améliorent leur accessibilité et l'accueil de leur clientèle. Il conviendra donc à la fois de prévoir une brochure explicative complète et simple mais également un temps d'explication au consommateur après installation du compteur. Pour que ce temps d'explication soit effectif, il conviendra d'adapter la



cadence des installations pour laisser le temps à l'installateur de fournir ces explications. À ce jour, lors de la pose d'un compteur à budget, il est fréquent qu'au-delà d'une fiche explicative (si celle-ci est remise au client), le client ne reçoive aucune explication verbale. L'appropriation de l'outil nécessite pourtant indéniablement un moment d'explication et de « questions - réponses ».

Dans le contact avec le client, il semble pertinent d'utiliser aussi d'autres modes de communication comme les applications ou les vidéos de tutorat... Mais de tenir compte également des personnes très éloignées des technologies d'information et de communication pour lesquelles le courrier notamment restera pertinent.

Enfin, la Fédération des CPAS souhaite que les bonnes pratiques relevées lors des expériences pilotes en matière de communication au public soient prises en compte par les GRD lors de l'installation généralisée du compteur communicant.

➤ Article 34 qui modifie l'article 34bis, 2°, ajouter un alinéa garantissant à l'utilisateur de la fonction prépaiement un accès simple et rapide au solde disponible sur le compteur en temps réel (ou quasi réel), soit ;

i) Pour les utilisateurs de la fonction prépaiement, un accès simple et rapide au solde disponible sur le compteur en temps réel ou quasi réel ;

Justification

Effectivement, l'accès à l'actualisation régulière du crédit disponible facilite l'usage du prépaiement pour ses utilisateurs. C'était l'une des facilités du compteur à budget, perdue dans cette transition technologique.

➤ Article 36 qui modifie l'article 35bis, ajouter un paragraphe sur le volet social de l'usage du compteur communicant, soit ;

« en matière sociale, le compteur communicant permet :

- l'activation des fonctionnalités existantes sur le compteur à budget à savoir :
 - le secours hivernal (y compris en électricité pour ceux qui se chauffent à l'électricité) ;
 - la fourniture minimale garantie ;
 - le crédit de secours ;
 - le maintien des périodes de non coupure (soir et week-end).
- l'accès (sur le compteur ou en ligne - site du GRD - avec un code PIN lié au code EAN) à :
 - l'historique des index facturés, historique des rechargements (montants et sources de paiement) et informations sur la consommation annuelle (extrapolation en KWh et en euros) ;
 - l'historique des consommations (pour une meilleure anticipation des dépenses et une comparaison des consommations) ;
 - le tarif implémenté (dont le tarif social) ;
 - les signaux prix (simples ; vert, orange, rouge) et l'historique d'utilisation du tarif le plus avantageux (pour motiver à un usage plus économique) ;
 - le prix au KWh et par échéance mensuelle ;
 - l'aperçu de la consommation instantanée en KWh ;
 - le nom du fournisseur ;
 - la prévision de fin de crédit (indication du montant encore disponible).



- En ce qui concerne le prépaiement, le rechargement devrait pouvoir se réaliser GRATUITEMENT, de manière sécurisée (RGPD) et compatible avec les systèmes Android et Apple :
 - o via une application en ligne ;
 - o par virement bancaire, PC Banking, application bancaire... ;
 - o par cartes prépayées qui permettront aux CPAS d'intervenir en urgence et aux personnes d'avoir une carte de secours (rechargement via un clavier numérique sur le compteur pour permettre d'encoder le numéro du prépaiement ou via ligne téléphonique gratuite).

➤ L'article 35ter, §1^{er} encadre les actions du GRD à distance et stipule :

« Sur proposition de la CWaPE et après concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, le Gouvernement détermine les modalités et la procédure d'activation du port de sortie visée à l'article 35bis, § 4, ainsi que les autres actes que le gestionnaire du réseau de distribution peut poser à distance sur un compteur communicant ».

Avis de la Fédération des CPAS

Pour les CPAS, parmi les actes posés à distance, l'activation de la fonction prépaiement ne peut se faire :

- qu'à la demande de la personne ;
- qu'à la demande du CPAS ou de l'association qui accompagne la personne avec l'accord de la personne ;
- qu'en cas de défaut de paiement. Dans ce cas, la Fédération des CPAS sollicite un délai raisonnable entre le défaut de paiement et l'activation de la fonction prépaiement ainsi qu'un signal d'alerte au consommateur (mail, sms, courrier, application) dès l'activation de cette fonction.

Pour ce qui concerne les coupures, les auto-coupures, l'activation du crédit de secours, de la fourniture minimale garantie ou le secours hivernal, la Fédération des CPAS suggère de prévoir un signal d'alerte au consommateur (sms, mail, application ou affichage sur le compteur, si celui-ci est installé dans un local privatif).

En ce qui concerne la possibilité de coupure à distance par le GRD, ne conviendrait-il pas de prévoir des garanties supplémentaires (étapes complémentaires dans la procédure avant la coupure) pour le consommateur compte tenu de la gravité d'une interruption de fourniture ?

Quant au maintien des périodes de non-coupure, celles-ci sont indispensables compte tenu notamment des moments de fermeture des banques ou du délai nécessaire au transfert d'argent entre établissements bancaires différents.

Section 2 : Flexibilité

Les articles 35quater et 35quinquies déterminent les conditions dans lesquelles un fournisseur pourra offrir des services de flexibilité (modalités d'octroi de la licence, de retrait, procédure...) et précisent que le GRD ne peut être un fournisseur de services de flexibilité.

L'article 35 quinquies précise que « Tout utilisateur du réseau est propriétaire de ses données de consommation et d'injection et peut donner accès à celles-ci, par accord libre et explicite, au fournisseur de service de flexibilité de son choix ».



Avis de la Fédération des CPAS

Compte tenu de la concurrence exacerbée existante entre les fournisseurs et les techniques de vente mises en place à ce jour pour gagner des parts de marché, la Fédération des CPAS s'inquiète des balises qui pourront être mises afin de limiter les abus qu'il pourrait y avoir en la matière. Les cas de démarchages abusifs sont fréquents et toujours plus inventifs, ce qui fragilise les clients en difficulté et rajoute une charge de travail conséquente aux CPAS qui rétablissent les dossiers.

Par ailleurs, il convient de baliser les conditions dans lesquelles les fournisseurs pourront installer des services et/ou autres « box » payants auprès des ménages. L'expérience des CPAS montre en effet que de multiples services sont fournis sur les installations des ménages alors qu'ils sont inopérants, coûteux et que le ménage concerné ne les a pas demandés.

La Région wallonne pourrait-elle veiller à encadrer ces pratiques et relayer ces préoccupations au Ministre fédéral chargé de la protection des consommateurs ?

2. DÉCRET DU 19 JANVIER 2017 RELATIF À LA MÉTHODOLOGIE TARIFAIRE APPLICABLE AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ

L'article 18 modifie l'article 4, § 2, alinéa 2, du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en le complétant par un 22°, rédigé comme suit :

« 22° la charge tarifaire du déploiement des compteurs intelligents réalisé conformément au plan d'adaptation du gestionnaire de réseau de distribution visé à l'article 15, §2, alinéa 2, 6°, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ne peut impacter que marginalement la facture des utilisateurs ».

Avis de la Fédération des CPAS

La Fédération des CPAS s'interroge sur l'ampleur de l'impact « marginal » de la charge tarifaire du déploiement des compteurs communicants sur la facture des citoyens. Ne conviendrait-il pas de préciser l'ampleur maximale autorisée ? D'autant que d'autres mesures, sociales notamment, réclament un financement structurel.

RÉSUMÉ DES PROPOSITIONS DE LA FÉDÉRATION DES CPAS

1. Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité - version consolidée officielle - transposition de la directive 2019/944

- L'insertion de suppléants dans la désignation des membres de la CLE. Article 32 modifiant l'article 33ter, § 1, 3° : ajouter « *et leurs suppléants* » pour permettre une réactivité en cas d'absence d'un membre le jour de la réunion de la Commission locale pour l'Énergie (CLE).
- L'information systématique des CPAS en cas de prépaiement, coupure et auto-coupure des ménages qui résident sur leur territoire.
- La mise à disposition pour tous les consommateurs d'une information complète quant à l'usage du compteur communicant dans l'article 33 qui modifie l'article 34, 11° (information in situ avec l'utilisateur, ligne téléphonique gratuite, menu spécifique dans la ligne dédiée CPAS, séance d'information dédiées aux CPAS, définition d'une période transitoire d'appropriation de l'outil sans facturation des éventuelles vérifications sur le compteur).



- Un accès simple et rapide au solde disponible sur le compteur pour les utilisateurs de la fonction prépaiement en temps réel ou quasi réel dans l'article 34 qui modifie l'article 34*bis*, 2.
- L'ajout d'un paragraphe à l'article 36 qui modifie l'article 35*bis*, sur le volet social de l'usage du compteur communicant précisant le maintien des fonctionnalités disponibles à ce jour via le compteur à budget (secours hivernal - y compris en électricité pour ceux qui se chauffent à l'électricité, la fourniture minimale garantie, le crédit de secours et le maintien des périodes de non-coupure - soir et week-end).
- L'accès (sur le compteur ou en ligne - site du GRD - avec un code PIN lié au code EAN) à l'historique des index facturés, des rechargements (montants et sources de paiement) et informations sur la consommation annuelle (extrapolation en KWh et en euros), l'historique des consommations (pour une meilleure anticipation des dépenses et une comparaison des consommations), le tarif implémenté (dont le tarif social), le prix au KWh et par échéance mensuelle, l'aperçu de la consommation instantanée en KWh, le nom du fournisseur, la prévision de fin de crédit (indication du montant encore disponible).
- L'accès au prépaiement - gratuit, sécurisé et compatible avec Android et Apple - via une application en ligne, par virement bancaire, PC Banking, application bancaire, cartes prépayées qui permettront aux CPAS d'intervenir en urgence et aux personnes d'avoir une carte de secours (rechargement via un clavier numérique sur le compteur pour permettre d'encoder le numéro du prépaiement ou via ligne téléphonique gratuite).
- L'encadrement des actes posés à distance notamment l'activation de la fonction prépaiement qui ne doit pouvoir se faire qu'à la demande de la personne, à la demande du CPAS ou de l'association qui accompagne la personne avec l'accord de la personne, en cas de défaut de paiement. Dans ce cas, la Fédération des CPAS sollicite un délai raisonnable entre le défaut de paiement et l'activation de la fonction prépaiement ainsi qu'un signal d'alerte au consommateur (mail, sms, courrier, application) dès l'activation de cette fonction.
- En ce qui concerne la flexibilité, la construction de balises permettant de limiter les abus qu'il pourrait y avoir en la matière. Les cas de démarchages abusifs sont fréquents et toujours plus inventifs, ce qui fragilise les clients en difficulté et rajoute une charge de travail conséquente aux CPAS qui rétablissent les dossiers.

2. Décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité

- Le cadrage en amont de l'impact marginal de la charge tarifaire du déploiement des compteurs communicants sur la facture des citoyens.
