

AVIS n°1495

Avis d'initiative sur la précarité énergétique

Avis adopté le 11/07/2022

Table des matières

1. MESSAGES CLÉS RELATIFS À LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE	P.4
2. MESURES D'URGENCE	P.5
1. Renforcement du Service Energie-Info-Wallonie	P.6
2. Élargissement de la mesure « tuteurs énergie »	P.7
3. Réforme et renforcement du système d'aides MEBAR	P.7
3. MESURES À MOYEN ET LONG TERME	P.9
3.1 Approche globale et multidimensionnelle	P.9
3.2 Tarification : prix et facturation	P.10
3.3 Fonction de prépaiement	P.10
3.4 Accès des publics précarisés aux énergies renouvelables	P.11
3.5 Éviter le défaut de paiement	P.11
3.6 Apporter l'aide nécessaire en cas de défaut de paiement	P.12

En prolongement de l'avis d'initiative qu'il a rendu sur le Plan wallon de sortie de la pauvreté, le CESE met en évidence les points suivants :

- La question cruciale de la précarité énergétique dans le contexte actuel (crises successives, explosion des prix de l'énergie).
- L'impact amplifié des constats établis dans le Baromètre de la précarité énergétique et hydrique pour les publics fragilisés (locataires sociaux, familles monoparentales, isolés âgés).
- Les actions urgentes à adopter pour faire face à une conjoncture alarmante sur le plan social : renforcement du Service Energie-Info-Wallonie (EIW) et des aides MEBAR, élargissement des « tuteurs énergie » à l'ensemble des CPAS wallons, ...
- Les mesures structurelles à envisager à plus long terme pour garantir l'accès à l'énergie pour tous: approche globale et multidimensionnelle, amélioration des outils existants, vision systémique de la tarification (prix/facturation), réflexion sur la fonction de prépaiement, accès des publics précarisés aux énergies renouvelables et aux réseaux de chaleur, anticipation et aide face au défaut de paiement.
- Le présent avis porte sur le volet « Energie » proprement dit. Les importants aspects relatifs aux économies d'énergie (accès au logement, rénovation énergétique du bâti, etc.) seront abordés dans un avis ultérieur. Un avis complémentaire sera également préparé concernant la précarité hydrique.

Dans la foulée de l'avis d'initiative qu'il a rendu récemment sur le Plan wallon de sortie de la pauvreté¹, le CESE souhaite attirer l'attention du Gouvernement wallon sur la question essentielle de la précarité énergétique, qui atteint une dimension particulièrement cruciale dans le contexte actuel. S'appuyant sur l'expertise d'instances spécialisées sur cette question, le CESE entend mettre en évidence une série de constats, d'analyses et de recommandations à prendre en considération. Compte tenu de la complexité de la problématique, il convient de combiner les mesures structurelles à moyen et long terme avec des actions urgentes à adopter pour faire face à une conjoncture alarmante sur le plan social, résultant des crises successives.

A cet effet, le présent avis présente, dans une première partie, différents éléments émanant du dernier rapport « *Baromètres de la précarité énergétique et hydrique* » de la Fondation Roi Baudouin². Il évoque, dans une deuxième partie, les mesures à activer d'urgence en cette fin de législature. Et enfin, il aborde dans une troisième partie, les réflexions à mener à plus long terme en lien avec la précarité énergétique. Pour ce faire, le CESE s'appuie sur les pistes d'action envisagées dans le Plan wallon de sortie de la pauvreté, le Plan de relance pour la Wallonie et les programmes d'action prioritaires (PAP) mais également sur les différentes positions exprimées par le Pôle « Energie » sur ce thème dans ses avis antérieurs et dans le Mémoire 2019-2024, ainsi que sur les recommandations complémentaires issues des travaux de la Plate-forme de lutte contre la précarité énergétique³.

Notons que le présent avis porte sur le volet « Energie » proprement dit. Les aspects relatifs aux économies d'énergie (accès au logement, rénovation énergétique du bâti, etc.) seront abordés dans un avis ultérieur. Un avis complémentaire sera également préparé concernant la précarité hydrique.

¹ A.1490 du 23 mai 2022 – avis d'initiative sur le Plan wallon de sortie de la pauvreté 2022-2024, disponible sur www.cesewallonie.be, rubrique « avis ».

² « *Baromètres de la précarité énergétique et hydrique* » - analyse et interprétation des résultats 2020, Fondation Roi Baudouin, Huitième édition 2022. [PUB2022_3860_BarometrePrecariteEnergetique_FR \(kbs-frb.be\)](https://media.kbs-frb.be/fr/media/7693/20200319NT.pdf)

³ <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7693/20200319NT.pdf>

1. MESSAGES CLÉS RELATIFS À LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

(Extraits du Baromètres de la précarité énergétique et hydrique – Analyse et interprétation des résultats 2020 – Fondation Roi Baudouin) –

Des trois régions du pays, la Wallonie enregistre le taux le plus élevé de précarité énergétique (29,5 % des ménages sont touchés⁴) : le climat plus froid, la plus grande taille des logements, le niveau plus faible de revenus sont autant de facteurs explicatifs de cette situation. La région enregistre également les tarifs de gaz naturel les plus élevés et une plus forte dépendance au mazout de chauffage (pas de tarif social).

- *Précarité énergétique mesurée⁵ : 23,2 % des ménages wallons ont une facture énergétique trop lourde par rapport à leurs revenus disponibles (déduction faite du coût du logement). Ils consacraient en moyenne 64€ de plus par mois à leurs factures énergétiques que le seuil de facture jugé 'normal' par rapport à leurs revenus disponibles (déduction faite du coût du logement) ;*
- *Précarité énergétique cachée : 3,3 % ont une facture énergétique anormalement basse par rapport aux ménages semblables. En moyenne, ils consacraient 84€ de moins par mois à leurs factures énergétiques ;*
- *Précarité énergétique ressentie : 6,5 % craignent de ne pas être capable de chauffer correctement leur logement pour raison financière.*

Parmi les publics les plus vulnérables, on retrouve :

- Les locataires sociaux ;
- Les femmes car majoritairement à la tête des familles monoparentales ;
- Les isolés âgés.

Les locataires sociaux sont particulièrement vulnérables à la précarité énergétique

46,2 % des ménages belges locataires du parc social sont en précarité énergétique, contre 32,3 % pour les locataires du parc privé.

Cette vulnérabilité s'explique par des revenus disponibles plus faibles, et par une facture énergétique qui pèse nettement plus sur le budget, malgré un coût du logement réduit et une application du tarif social pour les compteurs gaz et électricité communs.

Malgré les vastes programmes d'investissement en rénovation des logements sociaux, une large partie du parc des sociétés de logement social présente une performance énergétique médiocre, alourdissant la facture énergétique des locataires. La facture énergétique médiane des ménages locataires sociaux atteint le même niveau que celle des locataires du parc privé.

Les personnes isolées, les familles monoparentales, et les femmes, sont sur-représentées dans le parc de logement social. Ce sont les profils les plus à risque de pauvreté.

Les femmes et les seniors sont plus touchés par la précarité énergétique

Près de 68 % des isolés âgés et près des 3/4 des plus de 18 ans dans les familles monoparentales sont des femmes, or ces profils de ménage sont particulièrement touchés par la précarité énergétique : 46,8 % des isolés âgés et 26,4 % des familles monoparentales sont en précarité énergétique.

38,8 % des isolés et 26,4 % des familles monoparentales sont en précarité énergétique, contre 8,4 % des couples avec enfant(s)

⁴ Pourcentage de ménages touchés par l'une ou l'autre forme de précarité énergétique.

⁵ L'indicateur de **précarité énergétique mesurée** (PEm) cherche à identifier les ménages dont les dépenses énergétiques sont jugées «anormalement» élevées par rapport à leurs revenus disponibles déduction faite du coût du logement. L'indicateur de **précarité énergétique cachée** (PEc) cherche à identifier les ménages dont les dépenses énergétiques sont jugées «anormalement» basses par rapport à un ménage équivalent (nombre de personnes, nombre de pièces du logement), trahissant un risque élevé de privation par rapport aux besoins de base du ménage. La **précarité énergétique ressentie** se rapporte au vécu et au ressenti des ménages par rapport à leur capacité (financière) à faire face aux factures énergétiques.

27,5 % des 65 ans et plus sont en précarité énergétique, or les femmes sont surreprésentées dans cette catégorie d'âge.

Avoir un revenu du travail ou appartenir à la «classe moyenne» ne protège pas de la précarité énergétique
 Environ 19 % des ménages avec au moins un revenu du travail sont en précarité énergétique.

Coupures effectives d'alimentation

Ce point n'aborde que les coupures nettes du réseau de distribution des ménages en difficulté de paiement. Les «auto-coupures» liées au non-rechargement des compteurs à budget ne sont pas reprises ici.

Tableau 14: Nombre de coupures d'alimentation en électricité et en gaz liées à des difficultés de paiement selon la région (2020)

		Flandre	Bruxelles	Wallonie
Électricité	Décision LAC	213 (881 en 2019)	-	-
	Refus placement compteur à budget	-	-	2.263 (4.071 en 2019)
	End of Contract (EOC)	37.204	0	100 (151 en 2019)
	Perte du statut de client protégé	-	-	173
	Décision Juge de paix	-	0	-
Gaz naturel	Décision LAC	141 (801 en 2019)	-	-
	Refus placement compteur à budget	-	-	1.486 (2.454 en 2019)
	End of Contract (EOC)	27.813	0	39 (49 en 2019)
	Perte du statut de client protégé	-	-	88
	Décision Juge de paix	-	0	-

LAC = lokale adviescommissie, EOC : toutes les procédures de EOC ne se soldent pas par une coupure définitive car de nombreux clients se tournent vers un autre fournisseur.

Sources : Rapports des régulateurs régionaux sur les obligations de services publics des gestionnaires de réseaux de distribution (VREG, BRUGEL, CWAPE) ; calculs propres

2. MESURES D'URGENCE

Le CESE relève les constats alarmants établis dans le rapport relatif aux «*baromètres de la précarité énergétique et hydrique 2022*». Au vu de la situation conjoncturelle préoccupante des trois dernières années, le Conseil indique que l'évolution de cette réalité chiffrée ne fera sans doute que s'amplifier pour atteindre une dimension inégalée. Au-delà des données quantitatives, il convient de se soucier des situations humaines éprouvantes que celles-ci reflètent, pour bon nombre de personnes et de familles en grandes difficultés. Des efforts substantiels ont d'ores et déjà été réalisés en Wallonie pour contrer cette tendance, mais il convient de poursuivre ou d'accentuer cette dynamique afin d'éviter le basculement vers des situations plus dramatiques encore.

Le Conseil estime que des mesures doivent être prises en urgence pour endiguer l'enlisement des ménages dans la précarité énergétique. Il convient de faire preuve de proactivité et d'anticipation afin d'éviter de devoir adopter des mesures d'ajustement après coup, face à des difficultés inextricables. Dans cet ordre d'idées, une concertation avec le Gouvernement fédéral est particulièrement recommandée afin que les politiques menées par les différents niveaux de pouvoir conjuguent leurs efforts en ce sens. Le CESE suggère d'activer une CIM sur cette thématique dans les meilleurs délais, a fortiori au regard des perspectives qui s'annoncent avec le retour de l'hiver .

Au niveau wallon, d'une manière générale, le CESE se rallie à la recommandation du Pôle « Energie » de renforcer et pérenniser, autant que possible, les outils existants (cf. ci-dessous) plutôt que d'en créer de nouveaux.

Il convient également de :

- renforcer l'accompagnement sur le terrain et articuler davantage le travail des services existants dans une logique de réseautage : CPAS, tuteurs énergie, services sociaux associatifs, entités locales, conseillers en énergie, conseillers logement, écopasseurs.
- mettre en place des campagnes d'information et de sensibilisation relatives aux primes existantes ainsi que des mesures d'accompagnement à l'attention de l'ensemble des publics visés, et particulièrement pour les ménages à bas revenus.

Comme indiqué dans son récent avis d'initiative sur le Plan wallon de sortie de la pauvreté ⁶, le CESE soutient les mesures suivantes envisagées dans l'axe 2 du PlanSOP ⁷ :

Extrait A.1490

Garantir la fourniture d'une quantité suffisante d'énergie à un prix acceptable à tous les ménages

Le Conseil indique que le contexte actuel de la flambée des prix impose en effet de réfléchir de manière urgente aux différentes pistes susceptibles de garantir l'accès à l'énergie pour tous les ménages, en particulier les plus vulnérables. Une réflexion plus approfondie sera menée prochainement sur la précarité énergétique, au sein de la Commission AIS élargie qui ne manquera pas de faire part de ses recommandations en la matière.

Renforcement des outils d'information et d'accompagnement des citoyens en matière d'énergie

Dans l'immédiat, il convient à tout le moins d'activer et/ou de renforcer les outils existants pour informer et accompagner les citoyens en matière d'énergie :

- Le renforcement du Service Energie-Info-Wallonie (EIW) ;
- L'élargissement de la mesure « tuteurs énergie » à l'ensemble des CPAS wallons ;
- Doter les CPAS des moyens budgétaires nécessaires à la réalisation de leurs missions dans le cadre de la prime MEBAR (prime subvention Energie pour les ménages à revenus modestes) et PAPE (subsides régionaux aux CPAS pour initier des plans d'action préventive en matière d'énergie).

Le CESE formule les recommandations complémentaires suivantes.

2.1 Renforcement du Service Energie-Info-Wallonie (EIW)

Le service d'appui Energie Info Wallonie a été créé en 2014, sous l'impulsion du Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE).⁸ Ce service a pour objectif de soutenir et informer gratuitement les travailleurs sociaux et les citoyens sur toute difficulté ou question liée à l'accès à l'énergie portant sur :

- L'organisation et les acteurs du marché de l'énergie ;
- La fourniture de gaz et d'électricité : choisir son fournisseur, comprendre ou contester sa facture, changer de fournisseur, déménager ;
- Les procédures en cas de difficultés de paiement : le plan de paiement, les compteurs à budget ;
- Les mesures de protection des consommateurs : les clients protégés, le tarif social ;
- Les procédures de plainte : les médiateurs, le démarchage abusif ;
- ...

Pour remplir ses missions, Energie Info Wallonie propose différents outils :

- Un site Internet (www.energieinfowallonie.be) proposant une série d'informations et de fiches pratiques sur des questions qui touchent à l'accès à l'énergie ;

⁶ A.1490 – avis d'initiative sur le Plan wallon de sortie de la pauvreté – 23.05.22, disponible sur www.cesewallonie.be, rubrique « avis ».

⁷ Plan wallon de sortie de la pauvreté 2022-2024 - Axe 2 – Accès au logement pour toutes et tous (mesures 2.6, 2.7 et 2.8, pages 52 à 55).

⁸ Créé en 2004, le RWADE est un réseau pluraliste d'organisations sociales, syndicales, environnementales, de consommateurs, de lutte contre la pauvreté et d'éducation permanente. Le RWADE plaide pour un droit d'accès à l'énergie pour tous. Source : <http://www.rwade.be/fr/rwade/qui-sommes-nous>. <http://www.rwade.be/fr/rwade/energie-info-wallonie>.

- Des formations à destination des intermédiaires sociaux et autres professionnels intéressés, ainsi que des animations à destination des citoyens ;
- Une permanence téléphonique pour permettre aux travailleurs sociaux et aux citoyens consommateurs de poser aux juristes du service leurs questions en matière d'accès à l'énergie.

Le CESE souligne que ce service, unique en Wallonie, conseille et accompagne notamment les populations les plus vulnérables dans leur accès à l'énergie (vérification de la légalité des procédures en matière énergétique, information sur l'accès aux divers statuts avantageux, service de proximité plus adapté aux ménages précarisés que les comparateurs classiques, etc.). Dans la période actuelle particulièrement critique sur le plan énergétique, le Conseil estime que les moyens affectés à ce service devraient être renforcés, afin que celui-ci puisse faire face à l'afflux de demandes constaté.

2.2 Élargissement de la mesure « tuteurs énergie »

La mise en place des Plans d'action préventive relative à l'énergie (PAPE) en 2004, avait pour objectif de mener des actions à la fois curatives (accompagnement individuel des ménages nécessitant une guidance sociale énergétique) et préventives (sensibilisation des personnes précarisées à l'utilisation rationnelle de l'énergie, simplification d'accès aux aides financières telles que les primes énergie). En raison des différents freins constatés dans la mise en œuvre de ces Plans (faible mobilisation du public concerné, manque de temps des travailleurs sociaux pour le travail préventif, surconsommation liée à la mauvaise qualité du logement, etc.), il a été décidé de renforcer le dispositif par l'implication au sein des CPAS de « tuteurs énergie ». Ceux-ci ont pour mission de permettre aux CPAS de mieux accompagner les ménages à faible revenu dans ce domaine, par un accompagnement individualisé au domicile des ménages. Leur rôle peut s'exercer sur différents axes : conseils d'économie d'énergie, information sur les dispositifs existants et les procédures administratives, sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie, etc.

Le CESE relève que le dispositif des tuteurs énergie n'est pas disponible actuellement dans tous les CPAS de Wallonie mais seulement au sein de 73 CPAS, à ce jour - dont 62 « tuteurs énergie-eau » à titre pérenne (emploi à temps plein ou partiel) et 30 pour une durée limitée (18 mois, en suivi des inondations).

Le Conseil est favorable à ce que l'on élargisse le dispositif à l'ensemble des CPAS wallons, cette mesure étant particulièrement justifiée pour les ménages précarisés. Il considère que l'appui logistique et financier aux tuteurs énergie est une mesure concrète à intégrer de manière urgente, eu égard au contexte actuel (cf. flambée des prix, enjeux sociétaux à l'égard des personnes fragilisées, cohésion sociale).

2.3 Réforme et renforcement du système d'aides MEBAR

Les subventions MEBAR visent à soutenir les ménages à bas revenus grâce à la réalisation d'interventions ponctuelles et ciblées dans le logement. Ce projet permet d'accompagner ces ménages dans l'utilisation rationnelle de l'énergie, favorisant une diminution de la facture énergétique. La réforme et le renforcement du système d'aides MEBAR constituent un des projets des programmes d'actions prioritaires (PAP) du Plan de relance, définis pour la fin de la législature.⁹

L'arrêté du GW relatif à ce dispositif¹⁰ a fait l'objet de récentes modifications sur lesquelles le Pôle « Energie » avait formulé ses remarques.¹¹ L'arrêté modifié prévoit notamment l'élargissement des

⁹ Programme « Réaliser des rénovations énergétiques du bâti » - projet 054 « Réformer et renforcer le système d'aides MEBAR » - État avancement PAP p.49.

¹⁰ AGW du 23 décembre 1998 relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenus modestes pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie, modifié par l'AGW du 21 avril 2022 (MB. 01.06.2022).

¹¹ Avis du Pôle « Energie » du 08.09.2021 relatif à l'avant-projet d'arrêté du GW modifiant l'arrêté du GW du 23 décembre 1998 relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenus modestes pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie – ENERGIE.21.12.AV.

critères d'accès à la subvention. Ainsi, est susceptible de bénéficier de la subvention, le ménage dont les ressources ne sont pas supérieures à la somme des montants du revenu d'intégration pour chacun de ses membres, majorée de 30% (20% précédemment).¹² Le montant maximum de la subvention est désormais fixé à 2000€ par ménage (1365€ précédemment), ce montant pouvant être doublé pour certains travaux (châssis, portes, remplacement de la chaudière).

L'intention annoncée est également de renforcer les outils et canaux de communication relatifs à ces aides, par une actualisation des outils de communication et la diffusion auprès des acteurs de terrain qui accompagnent les ménages à revenus modestes.

Le CESE se réjouit des initiatives prises qui vont dans le sens souhaité avec l'augmentation du montant de la prime et le relèvement du plafond de revenus pour pouvoir en bénéficier. Toutefois, il souhaite appuyer plusieurs recommandations formulées précédemment par le Pôle « Energie » et qui restent d'actualité dans la mise en œuvre de ce dispositif.

Le CESE rappelle la nécessité de prévoir des canaux d'information orientés vers le public cible de manière à l'inciter à faire appel au dispositif élargi. Une réflexion devrait être menée sur la manière de renforcer l'accompagnement pour que les personnes éligibles aux primes la demande, en repartant des informations sur l'utilisation des enveloppes budgétaires MEBAR ainsi que sur la part des publics éligibles ayant fait appel à la prime MEBAR.

Le Conseil insiste sur le maintien du rôle important des CPAS concernant l'affectation des primes MEBAR et la mise en œuvre des PAPE (plans d'action préventive relative à l'énergie). Le Conseil rappelle, en effet, le rôle essentiel des CPAS en matière d'accompagnement et de suivi des dossiers des ménages qui entrent dans les conditions de la prime MEBAR, en complément du travail de l'administration régionale et des Guichets Energie. Cet accompagnement est utile tant du point de vue du ménage que de la cohérence des aides activées. Vu l'élargissement du public visé, les CPAS doivent disposer des moyens budgétaires nécessaires à la réalisation de leurs missions dans ce cadre.

Même si le dispositif vise principalement des situations d'urgence en matière d'accès à l'énergie, il convient de l'intégrer dans la mesure du possible dans la logique de stratégie de rénovation à long terme.

Le CESE signale qu'actuellement les ménages frappés d'interdit bancaire ne sont éligibles à aucune aide. Il estime qu'il conviendrait en première intention de leur donner accès à la prime MEBAR et de mener une réflexion pour les intégrer dans la logique de rénovation à long terme.

Le CESE comprend les objectifs environnementaux qui justifient l'interdiction des systèmes de chauffage recourant aux énergies fossiles. Néanmoins, il importe d'anticiper cette transition qui pourrait être difficile à mettre en œuvre pour les occupants de logements vétustes.

Même si le Conseil est conscient des délais à respecter en matière de passation de marchés, il regrette que la possibilité de financement de poêles à charbon soit maintenue jusqu'en 2023 compte tenu des objectifs climatiques de la Wallonie et de la durée de vie des investissements concernés.

Par ailleurs, il pourrait s'avérer utile que les CPAS et/ou les guichets de l'énergie puissent réaliser des marchés parallèles aux marchés globaux de la Région lorsque des problèmes se posent avec les prestataires et ainsi gagner en rapidité et en efficacité des réponses apportées.

¹² Cf. Art.3 de l'AGW du 23 décembre 1998, modifié par l'art. 2 de l'AGW du 21 avril 2022.

Le Conseil suggère que la prime MEBAR puisse également concerner l'achat d'équipements électroménagers performants rendu nécessaire pour le remplacement d'un équipement existant énergivore.

3. MESURES À MOYEN ET LONG TERME

Au-delà des mesures urgentes recommandées, le CESE estime qu'il est nécessaire de s'atteler à des mesures structurelles à plus long terme permettant d'endiguer durablement les situations de précarité énergétique. A cet égard, il s'inspire des recommandations unanimes formulées par le **Pôle « Energie »** dans ses avis antérieurs et dans son Mémoire, pour formuler les observations suivantes.¹³

Le CESE juge nécessaire de redéfinir un mode de financement du système énergétique, par exemple via le budget régional, pour éviter de faire peser son poids sur les seuls consommateurs et viser à limiter l'impact sur la facture énergétique des publics précarisés.

3.1 Approche globale et multidimensionnelle

Il s'agit de mener une réflexion générale sur l'ensemble des dispositifs d'aides existants et sur leur efficacité en s'interrogeant sur les canaux les plus indiqués pour protéger le public cible au travers d'une approche globale impliquant des politiques multiples : tarification sociale, rénovation énergétique, stratégies d'approche, d'information et d'accompagnement, simplification des dispositifs existants, appui sur les expertises existantes, amélioration de l'accès aux différents instruments, ...).

Un approfondissement des thèmes suivants devrait être mené : élargissement ciblé du statut de client protégé¹⁴, révision de la législation sur la protection du consommateur, accompagnement des ménages dans la lecture de leurs consommations, ...

Il convient d'inscrire les outils dans une véritable politique publique de protection permettant de garantir un accès à l'énergie pour tous en privilégiant l'amélioration des dispositifs existants tant au niveau fédéral que régional et en évitant la multiplication des mesures.

A cette fin, il faut veiller à ce que les préoccupations de la population, et notamment des ménages moyens et modestes, soit relayées dans l'ensemble des débats régionaux en matière de stratégie énergétique, singulièrement par la garantie d'une représentation suffisante des corps intermédiaires et du monde associatif. Avec un focus particulier sur les méthodes permettant de cibler au mieux et d'aider structurellement le public précarisé.

¹³ Mémoire 2019-2024 du CESE Wallonie et des Pôles. Avis du Pôle « Energie » ENERGIE.18.01, 18.02, 18.05, 18.10, 18.12, 19.05, 19.06, 21.02, 21.05, 21.07, 21.11 et 21.12. Disponibles sur www.cesewallonie.be, rubrique « avis ».

¹⁴ Suite à la crise COVID-19 et aux inondations de juillet 2021, le statut de client protégé a fait l'objet d'un élargissement par la création d'un statut de client protégé conjoncturel, prolongé jusqu'en août 2022.

Ce statut est octroyé sur demande, lors de la réception du courrier du fournisseur notifiant la situation de défaut de paiement, aux clients résidentiels suivants :

- Les personnes au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus pour une durée de minimum 14 jours
 - Les personnes bénéficiant d'une indemnité de chômage complet
 - Les indépendants bénéficiant du droit passerelle COVID 19
 - Les clients bénéficiant d'une intervention majorée versée par leur mutuelle en vertu de l'article 37, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994
 - Les clients bénéficiant d'une attestation du CPAS reconnaissant une difficulté à faire face à ses factures d'énergie
- Et en 2021, les victimes des inondations.

Voir à ce sujet les avis du Pôle « Energie » : ENERGIE.21.16.AV et ENERGIE.20.04.AV, disponibles sur www.cesewallonie.be

3.2 Tarification : prix et facturation

Le CESE recommande d'organiser rapidement un large débat sur la tarification et le prix de l'énergie dans une vision systémique, réflexion qui s'impose d'autant plus dans le contexte d'explosion tarifaire que l'on connaît actuellement. Les deux phénomènes conjoints d'explosion des prix de l'énergie et de l'indexation des loyers, impactent directement le pouvoir d'achat des personnes et risquent d'engendrer un effet désastreux sur la situation des personnes déjà précarisées. Les mesures annoncées par le Gouvernement fédéral s'avéreront probablement insuffisantes pour compenser ces hausses des prix. Il paraît indispensable que le Gouvernement wallon prenne l'initiative d'un dialogue soutenu avec le Gouvernement fédéral afin d'entamer une réflexion approfondie sur les aspects suivants : une plus grande transparence des prix, les modalités d'un financement alternatif via la facture permettant de dissocier les différents coûts liés à l'énergie (l'énergie/la molécule, les frais de distribution et de transport, les redevances et la TVA) ainsi que la possibilité d'intervenir sur les tarifs des réseaux. Par ailleurs, des dispositions complémentaires doivent être envisagées au niveau wallon pour prévenir la dégradation des conditions de vie des ménages.

Dans cette attente, une série de mesures pourraient d'ores et déjà être prises en compte :

- maintenir un terme fixe visant à couvrir les OSP (obligations de service public) et les surcharges éventuelles tout en veillant à l'impact pour les petits consommateurs (une partie des ménages précarisés consomment très peu) et en limitant la dégressivité de la tarification.
- permettre au consommateur ou au service social qui l'accompagne d'accéder gratuitement et sur simple demande au fournisseur, notamment par téléphone, aux informations qui ne figureront plus sur la facture simplifiée (comme le prix par kWh, les acomptes payés, les rechargements effectués pour les compteurs à budget, ...).
- faire apparaître sur la facture l'information sur la possibilité de se faire aider de son CPAS (sur les factures d'acompte et de régularisation, en regroupant les informations utiles (CWaPE, associatif et CPAS) sous le vocable « où trouver de l'aide ? »).

3.3 Fonction de prépaiement

Le CESE souligne que plusieurs facteurs cumulatifs expliquent le nonaccès à l'énergie (faiblesse des revenus des ménages, coût de l'énergie, état de vétusté des logements). Lutter efficacement contre la précarité énergétique nécessite dès lors d'agir sur ces causes structurelles. La fonction de prépaiement constitue toutefois une solution de secours provisoire qu'il convient de maintenir tant que des solutions structurelles d'accès à l'énergie ne sont pas effectives, en veillant à éviter toute rupture lors de la phase de remplacement des compteurs à budget par les compteurs communicants. Son interruption risquerait sinon d'engendrer une accumulation de la dette, des coûts de procédure et une aggravation globale de la situation du client confronté au refus des fournisseurs.

Dans le cadre actuel, il convient de considérer le compteur à budget et sa fonctionnalité de prépaiement comme un outil de lutte contre l'endettement en matière d'énergie plutôt que comme un outil de lutte contre la précarité énergétique. Et cela doit s'accompagner d'une réflexion sur le financement d'un niveau de fourniture minimal d'énergie auquel chaque citoyen devrait pouvoir prétendre.

Concernant le recours au compteur communicant par les publics précarisés, le CESE souligne l'importance des points suivants :

- faire apparaître sur la facture des informations claires sur l'historique des rechargements effectués.
- garantir leur appropriation par le public précarisé en renforçant les dispositifs d'accompagnement social.

- évaluer leur impact pour les publics précarisés, notamment les fonctionnalités qui remplaceront les compteurs à budget ou celles qui permettront des actions à distance.
- prévoir des balises encadrant la coupure à distance afin de ne pas pénaliser ce public fragile.
- donner aux CPAS et au consommateur un accès aux données de consommation.
- prévoir des canaux divers (application en ligne, virement, carte prépayée...) pour faciliter le prépaiement.

3.4 Accès des publics précarisés aux énergies renouvelables et aux réseaux de chaleur

Dans une dimension plus systémique, le Conseil estime qu'il serait opportun de :

- améliorer la connaissance des sources d'énergie renouvelable auprès du grand public et renforcer l'accompagnement de la transition environnementale, singulièrement auprès des publics les plus précarisés.
- rendre les énergies renouvelables accessibles à un plus grand nombre de citoyens, y compris précarisés qui, de ce fait, pourraient accéder à une énergie d'origine renouvelable et meilleur marché notamment au travers des communautés énergétiques. Il s'agit de favoriser l'accès à ces sources d'énergie renouvelable pour tous, dans une optique de transition environnementale « socialement juste » et non réservée à une population privilégiée.
- compte tenu de la volatilité des prix de l'énergie et des incertitudes pesant sur le futur des combustibles fossiles auxquels les publics précarisés recourent majoritairement, favoriser leur accès à des réseaux de chaleur.
- encourager l'initiative publique, à tous les niveaux, dans une logique des communautés d'énergie et inciter les communes en collaboration avec les différents intermédiaires (AIS, CPAS, SLSP, ...) à se lancer dans des projets pilotes d'autoconsommation collective dont un des bénéfices pourrait être de faciliter l'accès à la production renouvelable pour des publics en situation de précarité.

Le CESE partage également une série de recommandations formulées par la **Plate-forme de lutte contre la précarité énergétique** dans deux de ses rapports : rapport « *F(r)acture énergétique : recommandations pour optimiser les procédures en cas de défaut de paiement* »¹⁵ et rapport « *Renforcer le tarif social énergie* »¹⁶.

3.5 Éviter le défaut de paiement

Le CESE relève le constat de la Plate-forme de lutte contre la précarité énergétique, selon lequel le meilleur moyen d'améliorer les procédures en cas de non-paiement des factures énergétiques, est d'éviter d'avoir à y recourir.

Cela implique, par exemple, de :

- Soutenir l'amélioration de l'efficacité énergétique par des actions de prévention au niveau du bâtiment sans que cela n'ait de conséquences directes sur le prix du loyer ou l'accès au logement, en veillant notamment à :
 - ✓ Faire appliquer les législations concernant la qualité des logements, notamment à travers des contrôles.
 - ✓ Apporter une aide et un accompagnement en matière d'achats d'électroménagers afin de tenir compte de la consommation énergétique de ceux-ci.

¹⁵ <https://media.kbs-frb.be/fr/media/7693/20200319NT1.pdf>

¹⁶ https://media.kbs-frb.be/fr/media/8595/PUB2021_3818_RenforcerTarifSocialEnergie

- ✓ Garantir à tout moment l'accessibilité aux compteurs – tant pour le propriétaire que pour le locataire (relève manuelle de l'index, recharge du compteur à budget).
- ✓ Encourager l'installation de compteurs individuels dans les bâtiments existants.
- Engager une réflexion sur les différentes composantes du prix final de l'énergie (commodité, transport, distribution, taxes et prélèvements divers, etc.), notamment pour articuler les enjeux d'une facture d'énergie accessible aux ménages précarisés et de l'indispensable transition énergétique.
- Mener une réflexion globale sur le tarif social, notamment pour :
 - ✓ Poursuivre l'automatisation d'octroi du tarif social afin de limiter fortement le non-recours des ménages qui y ont droit.
 - ✓ Combiner efficacement une aide sur le prix de l'énergie et une aide pour réduire la consommation (accès aux mécanismes d'aide à la réduction de la consommation d'énergie).
 - ✓ Objectiver la possibilité d'élargir les catégories de bénéficiaires du tarif social (ex. sur la base d'un critère de revenus).
 - ✓ Mesurer l'impact sur le tarif social, des nouvelles approches de tarification des frais de distribution.
 - ✓ Réfléchir à un cadre pour l'offre commerciale à appliquer en cas de perte du droit au tarif social.
- Renforcer l'accès des ménages à de l'information de qualité sur le marché de l'énergie : mettre sur pied un portail d'aperçu des compétences et acteurs à contacter (quand et comment), à l'attention des ménages ainsi que des acteurs de première et deuxième lignes chargés de les aider.
- Aider les ménages à estimer au mieux leurs acomptes, sachant que des acomptes correctement estimés tout au long de l'année permettent de réduire le risque d'une importante facture de régularisation.
- Améliorer le fonctionnement des comparateurs en ligne (et créer un portail d'entrée unique vers les comparateurs des 4 régulateurs, fédéral et régionaux).

3.6 Apporter l'aide nécessaire en cas de défaut de paiement

Malgré les dispositions préventives mises en œuvre, les ménages qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures peuvent se retrouver dans une procédure de recouvrement dont les conséquences peuvent s'avérer très lourdes pour les ménages concernés. Le CESE souligne que la Plate-forme de lutte contre la précarité énergétique a formulé des pistes de solutions méritant l'attention des décideurs face à ces situations, et qui sont reprises ci-dessous.

- Apporter un suivi individualisé aux ménages en défaut de paiement constitue une dimension essentielle au bon déroulement de la procédure. Différents acteurs, dans leur rôle et missions respectifs, peuvent leur apporter une aide appropriée (cf. CPAS, gestionnaires de réseau, associations de défense des droits des consommateurs, services sociaux et de médiation des dettes). Ce suivi individualisé requiert une formation adéquate de ces acteurs afin qu'ils maîtrisent les spécificités du secteur de l'énergie.
- Accorder aux CPAS les moyens nécessaires pour accompagner les ménages en difficulté, ce qui requiert un financement structurel de la politique sociale énergétique, reflétant l'état réel des besoins, particulièrement impactés par le contexte conjoncturel.

- Faciliter l'intervention des CPAS et des services de médiation de dette dans la conclusion d'un plan de paiement (et encourager les fournisseurs et les CPAS à conclure des conventions bilatérales pour définir un cadre d'acceptation automatique d'une proposition de plan de paiement formulée par le CPAS).
 - Dans l'attente de solutions plus structurelles, pérenniser le statut de client protégé conjoncturel et permettre aux acteurs sociaux de terrain (CPAS, centres de service social, ...) de détecter les situations où l'accès à ce droit doit être activé.
 - Favoriser le travail en réseau des acteurs sociaux afin de parvenir à toucher tous les ménages qui nécessitent une aide mais auraient des difficultés à s'adresser aux structures compétentes.
 - Améliorer la communication à destination des ménages en défaut de paiement (privilégier des canaux plus directs que les courriers postaux comme les messages par téléphone, SMS, mails) et tenir compte de la fracture numérique.
 - Étudier les possibilités d'augmenter la présence des ménages aux audiences les concernant (éviter les jugements par défaut et les occasions manquées de mise en contact avec une aide potentielle).
 - Établir une meilleure communication entre les huissiers et les sociétés de recouvrement et fournisseurs (information sur l'actualisation de la dette et les possibilités de contestation).
 - Objectiver le montant de la dette le plus rapidement possible (encourager les ménages à vérifier le montant de la facture et les travailleurs sociaux à vérifier les éléments de la dette).
 - Améliorer l'activation du droit au tarif social par les professionnels de l'accompagnement pour les clients protégés régionaux (cf. personnes qui sont en règlement collectif de dette, en médiation de dette ou en guidance budgétaire).
-