

Les « ordonnances énergie » : in

L'énergie est un besoin primaire, indispensable à une vie conforme à la dignité humaine. On ne peut laisser l'accès et les modalités de fourniture à la seule appréciation des opérateurs commerciaux. Les ordonnances établissent un cadre qui permet d'équilibrer les forces et de garantir une réelle protection des consommateurs.

Jean Spinette

(Président de la Conférence des 19 CPAS bruxellois de la Région Bruxelles-Capitale et président du CPAS de Saint-Gilles)

Les CPAS bruxellois, acteurs incontournables de la lutte contre la précarité énergétique, sont mobilisés depuis plus de trente ans pour permettre et maintenir l'accès à l'énergie des publics précaires. Ils traitent annuellement plus de 15.000 situations problématiques en la matière et interviennent financièrement dans près de la moitié de ces situations. La libéralisation du marché de l'énergie souhaitée par l'Europe donne la part belle aux entreprises

paix pour procéder à une coupure, 2/ le statut de client protégé sans compteur à budget, 3/ les contrats de trois ans, 4/ l'obligation de faire offre, 5/ la réglementation sur la garantie, 6/ la limitation des frais de recouvrement. Ces mesures particulières sont d'autant plus importantes que le contexte bruxellois se caractérise malheureusement par des prix élevés pour une population précarisée : 30% des Bruxellois vivent avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté

donc pas simplement le rôle de bureau de recouvrement du fournisseur d'énergie, et l'aide qu'ils apportent ne se limite pas à l'administration du statut de client protégé : un travail en amont, un travail d'accompagnement, d'évaluation, et souvent d'aide beaucoup plus globale et intégrée, est réalisé en faveur d'un public en difficulté.

Aujourd'hui, grâce à leur propre expérience et au travers des divers contacts avec des acteurs sociaux au niveau régional et fédéral, les CPAS peuvent livrer une évaluation positive de la réglementation mise en place, et affirmer qu'elle protège le mieux les consommateurs en situation précaire. La remettre en question risquerait de déséquilibrer les relations entre les acteurs et plongerait encore plus dans la pauvreté un public déjà fragilisé. Une série d'améliorations dans l'application des prescrits apparaît néanmoins possible et souhaitable. Nous détaillons ici les principales propositions.

L'action sociale développée dans la lutte contre la précarité énergétique fait partie de l'action sociale et des missions des CPAS.

commerciales. Face à eux, les ordonnances ont un rôle d'équilibre des forces et de protection des consommateurs. Mais, comme le soulignait régulièrement Anne-Sylvie Mouzon, femme de conviction et de cœur, députée bruxelloise PS et présidente du CPAS de Saint-Josse-ten-Noode (NDLR : décédée en 2013) qui œuvra à donner un aspect social prépondérant au dispositif bruxellois, « protéger le consommateur ne signifie nullement protéger le fournisseur contre tout risque d'insolvabilité de son client, reporter la charge de la libéralisation sur les collectivités locales (CPAS/Communes), infantiliser le consommateur ou encore chouchouter le consommateur mauvais payeur et de mauvaise foi ».

Le cadre législatif de la Région bruxelloise se distingue de celui des deux autres Régions par 1/ la nécessité de recourir au juge de

(1), et doivent faire face à des difficultés à payer des logements coûteux et énergivores. Les CPAS voient chaque année un accroissement du nombre de Bruxellois qui éprouvent des difficultés et qui viennent frapper à leur porte. La population touchée ne se limite plus exclusivement à leur public « habituel » mais concerne des allocataires sociaux, des infra-salariés, des personnes âgées ou encore des indépendants touchés de plein fouet par le coût de l'énergie.

La libéralisation du marché de l'énergie fut un véritable défi pour l'ensemble des CPAS. Ceux-ci ont dû réajuster leur politique sociale en matière d'énergie, intégrer les nouvelles dispositions et s'organiser en conséquence. L'action sociale développée dans la lutte contre la précarité énergétique fait intégralement partie de l'action sociale et des missions des CPAS. Ceux-ci ne jouent

Encadrer le statut de client protégé

Les CPAS sont très attachés à l'existence du statut de client protégé (CP). Certains acteurs semblent estimer, à tort selon nous, que le nombre (relativement) peu élevé de clients protégés prouve que le dispositif n'est pas effectif. Il y a plutôt lieu d'en examiner les raisons. Le statut CP étant volontaire et non automatique, il y a premièrement lieu de reconnaître l'existence d'aspects pouvant freiner son attractivité pour nos usagers. A cet égard, nous pouvons notamment citer deux mesures prises par le fournisseur de dernier ressort et par le

indispensables dans la lutte contre la précarité énergétique

régulateur : l'obligation de confirmer annuellement le fait d'être toujours dans les conditions d'octroi du statut de client protégé et l'application du tarif maximum lors du non-respect du plan d'apurement vis-à-vis du fournisseur commercial et ce, alors même que la notion de plan d'apurement raisonnable n'a jamais été clarifiée. Soulignons que ce statut ne convient pas à toutes les situations et doit en conséquence être considéré comme un instrument de lutte contre la précarité énergétique parmi d'autres. Les situations de la plupart de nos usagers sont tellement graves qu'il n'est pas réaliste d'espérer qu'ils puissent payer à la fois leur facture mensuelle, même au tarif social, et un plan d'apurement auprès du fournisseur commercial. Plutôt que de le remettre en cause, nous proposons d'améliorer la mise en place des modalités pratiques qui encadrent le statut de client protégé et de le rendre plus attractif, le placement du limiteur de puissance étant le principal élément de dissuasion.

Améliorer l'efficacité de la justice de paix

Une autre spécificité bruxelloise est le choix de faire appel au juge de paix. Celle-ci trouve son sens dans la proximité et dans la cohérence avec d'autres procédures comme celles concernant les baux à loyer ou l'accès à l'eau domestique. Comme pour d'autres biens indispensables, il est effectivement primordial que le juge de paix puisse apprécier la situation avant une résiliation du contrat. Il n'y a donc aucune raison que les fournisseurs d'énergie dérogent à cette règle. Cependant, nous plaçons pour une plus grande implication des CPAS dans la procédure de résiliation. Effectivement, nous partageons le constat que trop de jugements sont pris par défaut. Une solution consisterait à regrouper l'ensemble des contentieux gaz-électricité-eau en une journée avec la présence des CPAS (cette pratique a déjà cours

dans certains cantons, et le retour en est positif). On nous dit que la procédure judiciaire coûte cher à la collectivité, mais il faut bien avoir à l'esprit que le placement d'un limiteur de puissance l'est encore davantage.

Des plans de paiement raisonnables

Dans le cadre d'une approche protectrice mais néanmoins responsabilisante, l'ordonnance ponctue la procédure de recouvrement de délais relativement raisonnables qui sont autant de signaux d'alerte pour le client mais également des occasions de faire intervenir le CPAS. Or ces procédures ne sont pas toujours respectées par les fournisseurs. L'ordonnance entendait limiter le nombre de dossiers qui aboutiraient en justice. Pour ce faire, en plus d'encadrer la procédure de recouvrement, le législateur a accordé un rôle spécifique aux CPAS en leur confiant la possibilité de proposer des plans d'apurement raisonnables, sans pour autant définir cette notion et sans prévoir un arbitrage éventuel par un organe extérieur. Actuellement, peu de fournisseurs acceptent les plans propo-

sés. Or, cette attitude de refus et de non-prise en considération des capacités du ménage contribue à laisser les situations se dégrader. Le ménage est acculé vers une « non-solution ». S'il n'est pas question pour les CPAS de remettre en cause l'ordonnance et ses mécanismes de protection, nous sommes en revanche favorables à un encadrement de la transmission des informations des fournisseurs vers les CPAS et un respect strict des délais prévus par l'ordonnance. Nous proposons de reconnaître aux CPAS et aux services de médiation de dettes



Pour Jean Spinnette, la réglementation actuelle protège le mieux les consommateurs en situation précaire.

agréés leur capacité à évaluer les possibilités de remboursement du client et à proposer un plan de paiement raisonnable, surtout pour les clients protégés.

L'expertise de terrain des CPAS, tout comme celle du secteur associatif, doit contribuer à consolider le dispositif régional visant à permettre un réel service public en matière d'énergie ainsi que la protection du consommateur. Alors qu'ils sont insuffisamment entendus, reconnus et financés pour mener à bien leurs missions, les 19 CPAS de la Région de Bruxelles Capitale veulent marquer

Remettre en question la réglementation plongerait encore plus dans la pauvreté un public déjà fragilisé.

de manière forte leur implication dans la question énergétique et leur souhait de voir maintenue et renforcée la protection de l'accès à l'énergie des publics précaires. Ces recommandations font l'objet d'une synthèse détaillée au sein du « memorandum énergie des 19 CPAS » actuellement en préparation. □

(1) Observatoire de la Santé et du Social, « Baromètre social 2015 – Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté », 2015, http://www.observatbru.be/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre_social_2015.pdf